



Seguro Nacional de Salud

GALLUP[®]
REPÚBLICA DOMINICANA

PRESENTACION RESULTADOS
ENCUESTA GALLUP SATISFACCIÓN AFILIADOS
REGIMEN SUBSIDIADO
(Septiembre-Noviembre, 2011)

REPUBLICA DOMINICANA



FICHA TECNICA DEL ESTUDIO

Objetivo del Estudio



- Evaluar los niveles de satisfacción que tiene la población afiliada al Régimen Subsidiado con los servicios de afiliación, salud y atención al usuario de SeNaSa, a través del conocimiento de sus derechos y deberes, de la cobertura y el acceso de servicios de salud y la percepción que tienen los afiliados de dicho Régimen.

Metodología



- Entrevista presencial o cara a cara con afiliados del régimen subsidiado de SeNaSa de las 9 regiones de salud.
- Las entrevistas se realizaron a personas mayores de edad que han recibido cualquier tipo de atención médica, odontológica consulta, emergencia, internamiento, pruebas de laboratorio o exámenes diagnósticos, en cualquier Centro de Salud de la lista de prestadores de servicios de SeNaSa.

Muestra



- La unidad de análisis fueron los ciudadanos dominicanos beneficiarios del Régimen Subsidiado, definidos como titulares o dependientes adultos de los programas del Seguro Nacional de Salud, identificados por las direcciones de sus hogares, donde fueron contactados para ser entrevistados, clasificados por provincia, por municipio y por zonas urbanas y rurales, para lo cual se tomaron como base de datos los listados provistos por SeNaSa.
- La selección de estos informantes se hizo de manera aleatoria.

Muestra



- La unidad de análisis fueron los ciudadanos dominicanos beneficiarios del Régimen Subsidiado, definidos como titulares o dependientes adultos de los programas del Seguro Nacional de Salud, identificados por las direcciones de sus hogares, donde fueron contactados para ser entrevistados, clasificados por provincia, por municipio y por zonas urbanas y rurales, para lo cual se tomaron como base de datos los listados provistos por SeNaSa. La selección de estos informantes se hizo de manera aleatoria.

Muestra



- La muestra de la investigación cuantitativa fue representativa de las nueve regiones en que se divide el Sistema Nacional de Salud.
- Se consideró una muestra nacional de tamaño $n=1,200$, con un error global de $\pm 2.83\%$ para el total de las nueve regiones de la muestra; consideramos un nivel de confianza de 95% , siendo p y $q=0.5$.



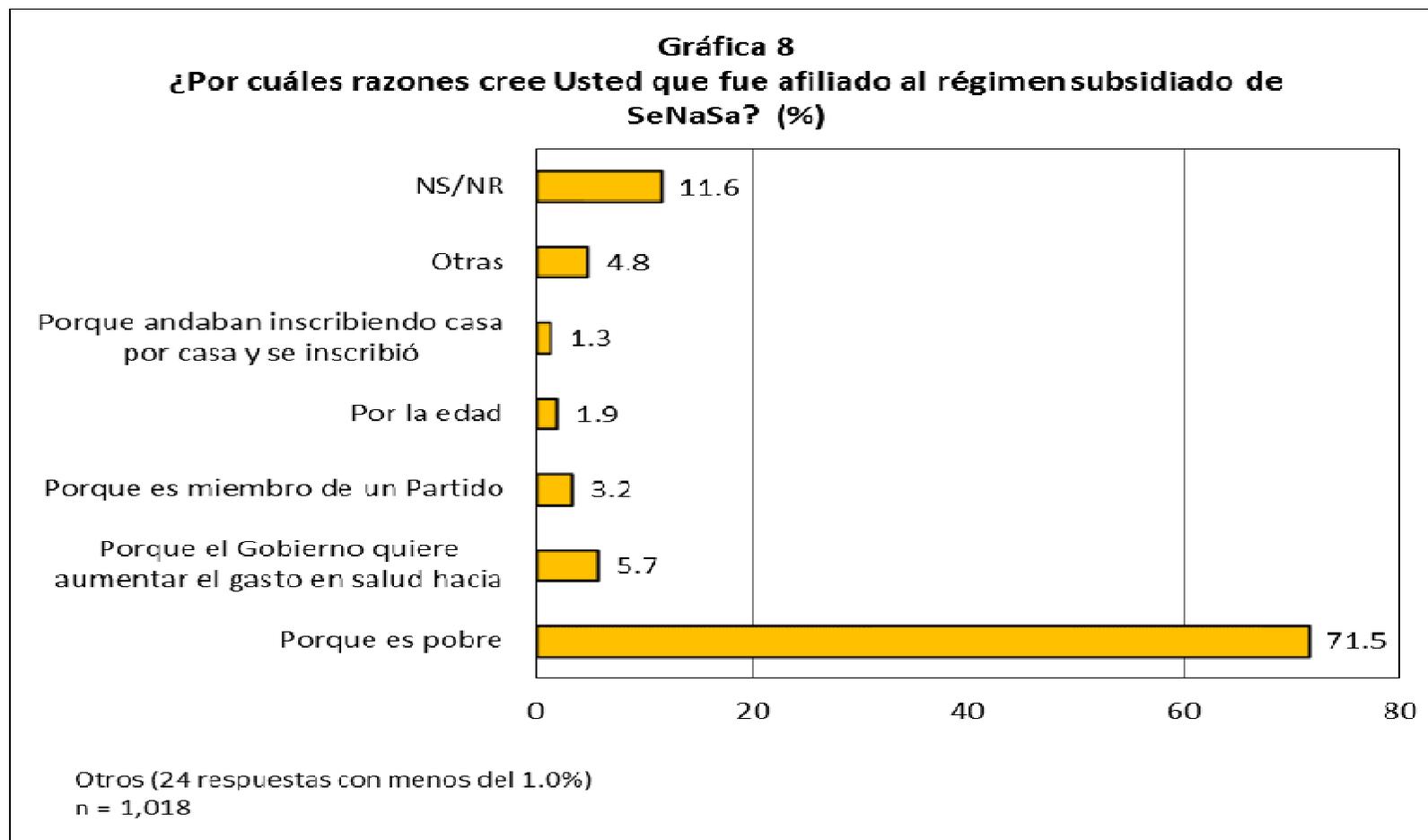
**NIVEL DE SATISFACCION
CON LOS SERVICIOS DE AFILIACION RECIBIDOS**

Seguro Nacional de Salud (SeNaSa)**Gerencia de Afiliación****Reporte de Cartera de Afiliados por régimen/plan, tipo de afiliado y sexo****Fecha de corte: 14 de noviembre de 2011****(Estatus de Afiliados: OK Correcto)**

REGIMEN	DEPENDIENTES		Total	TITULARES		Total	Total	Total Reporte Anterior	Diferencia acumulada con el reporte anterior (07/11/2011)
	Femenino	Masculino	DEPENDIENTES	Femenino	Masculino	TITULARES	general		
CONTRIBUTIVO	128,571	111,107	239,678	103,963	95,916	199,879	439,557	435,299	4,258
PENSIONADOS Y JUBILADOS				5,352	5,078	10,430	10,430	10,433	-3
SUBSIDIADO	535,979	575,940	1,111,919	567,264	321,991	889,255	2,001,174	2,001,456	-282
Total general	664,550	687,047	1,351,597	676,579	422,985	1,099,564	2,451,161	2,447,188	3,973

Generado por: Departamento de Operaciones**Nota: Como puede observarse en la columna (9) Diferencia acumulada con el reporte anterior, en el Régimen Contributivo se registró un aumento de 4,258 afiliados con relación al período****del reporte anterior. Esta variación representa el universo de registros que cambiaron al estatus (OK Correcto) de acuerdo a las Validaciones Establecidas. En lo relativo al Régimen subsidiado****se observa un descenso de 282 afiliados. En cuanto al Plan Especial de Pensionados y Jubilados, se registró la reducción de 1 registro, en relación al reporte anterior.**

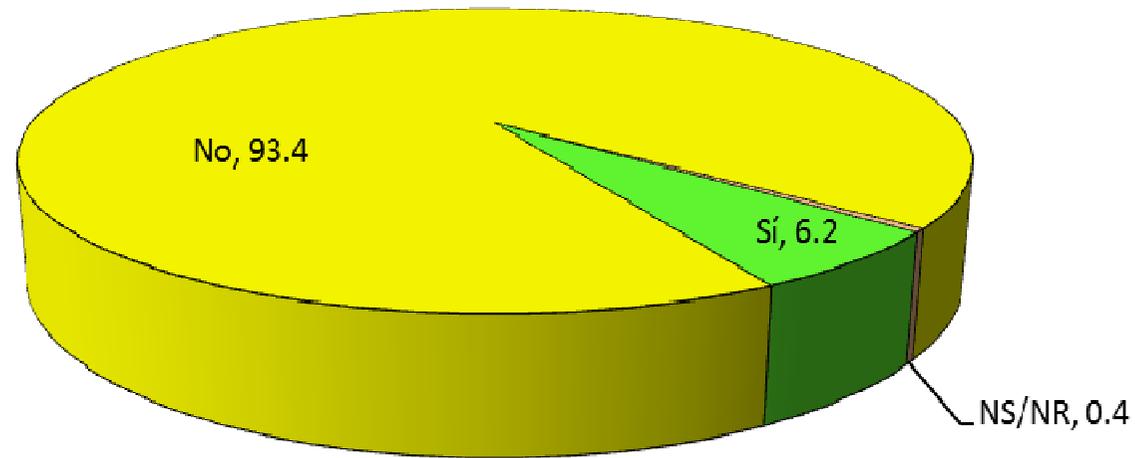
Razones por la que fue afiliado a SeNaSa en el Régimen Subsidiado



El 71.5% de los entrevistados respondió que la razón por la cual está afiliado en el SeNaSa es "porque es pobre".

Problema al momento de afiliación o de sus dependientes al SeNaSa

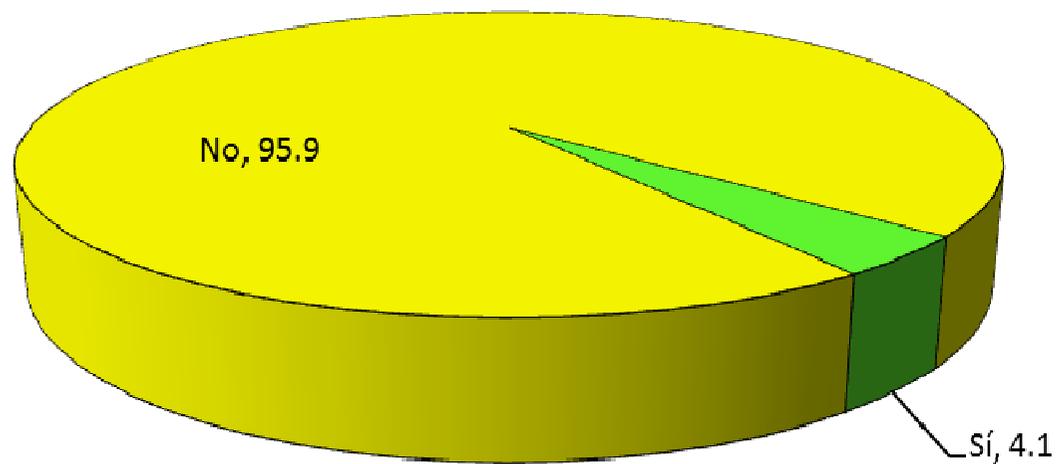
Gráfica 9
¿Enfrentó Usted algún tipo de problema en el momento de su afiliación o de sus dependientes SeNaSa?(%)



n = 1,018

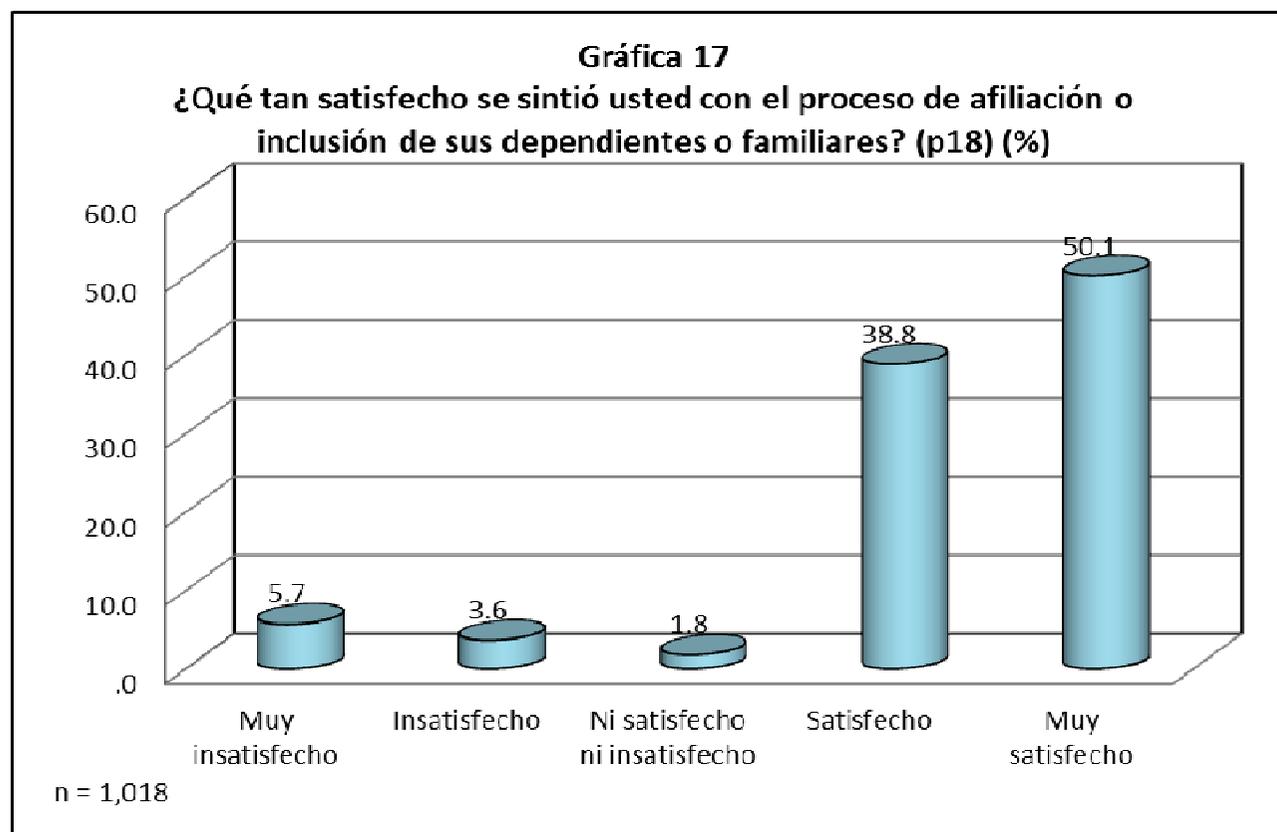
Rechazo del carnet de SeNaSa

Gráfica 14
¿Alguna vez le han rechazado el carnet o la carta de SeNaSa como afiliado del régimen subsidiado? (p15)(%)



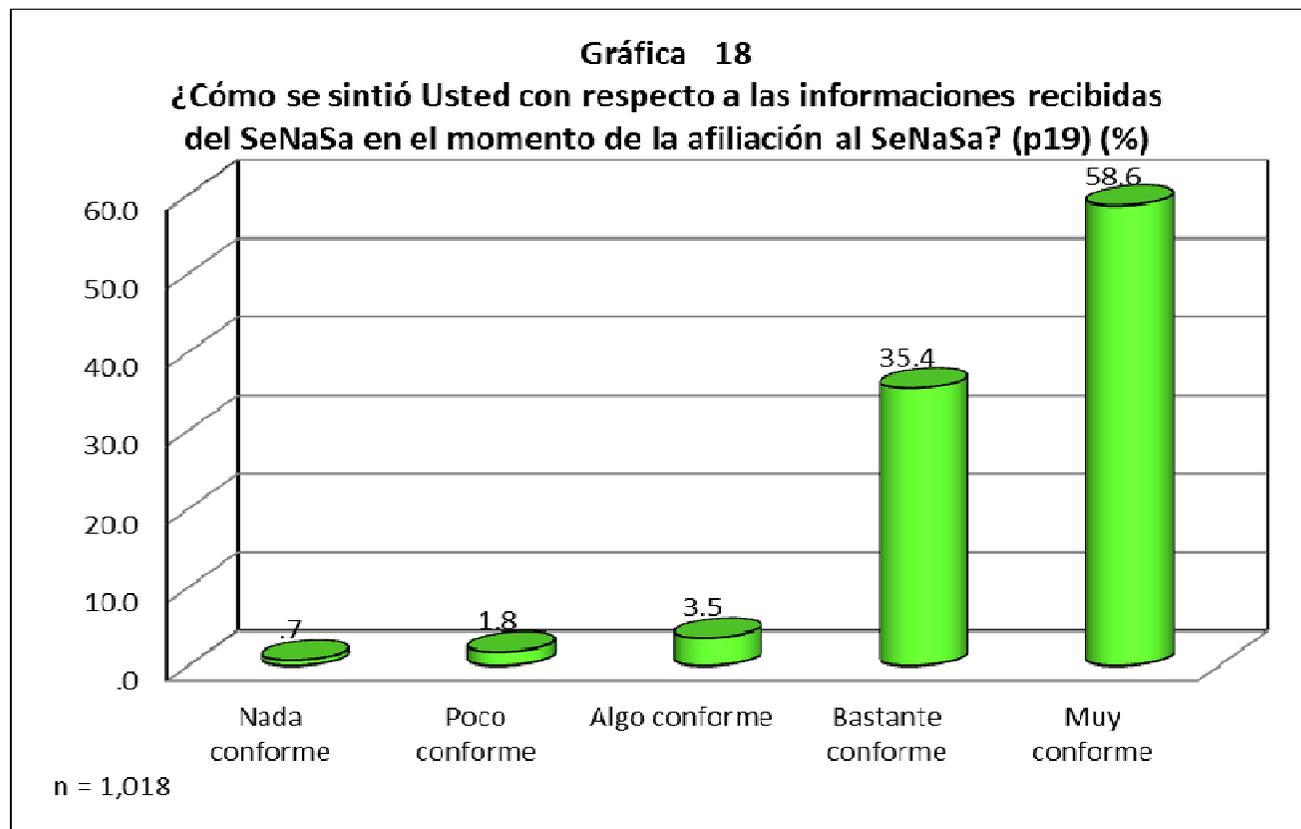
n = 1,018

Satisfacción con la afiliación de dependientes y/o familiares



El 50.1% de los entrevistados dijo haber quedado "muy satisfecho" con el proceso de afiliación de él y sus dependientes en SeNaSa. A esto se agregar que un 38.8% dijo estar "satisfecho" lo cual al combinarse producen 88.9% del nivel de satisfacción con el proceso de afiliación del SeNaSa.

Satisfacción con las informaciones recibidas del SeNaSa en el momento de la afiliación



El nivel de conformidad en relación a las informaciones recibida de SeNaSa fue 58.6% para "muy conforme" y 35.4% como "conforme" para 94.0% de conformidad con este proceso.



SATISFACCION CON LA ATENCION A USUARIOS Y USUARIAS

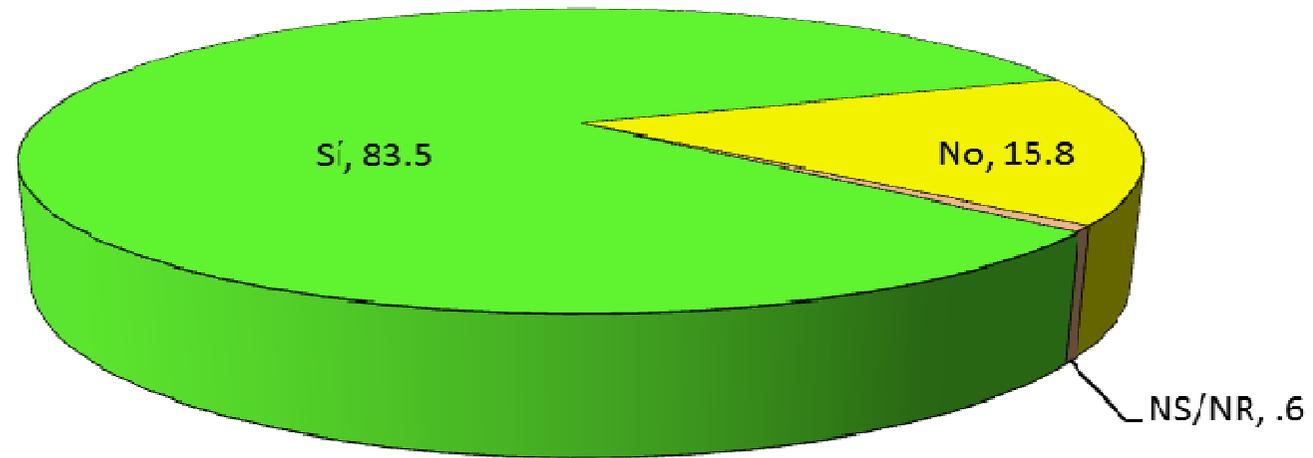


Evaluación del trato recibido por el personal del SeNaSa

- El 91.6% de los afiliados encuestados está satisfecho con el trato recibido del personal de SeNaSa. De este porcentaje el 52.9% afirmó que el trato fue “Bueno” mientras un 38.7% dijo que fue “Muy bueno”.

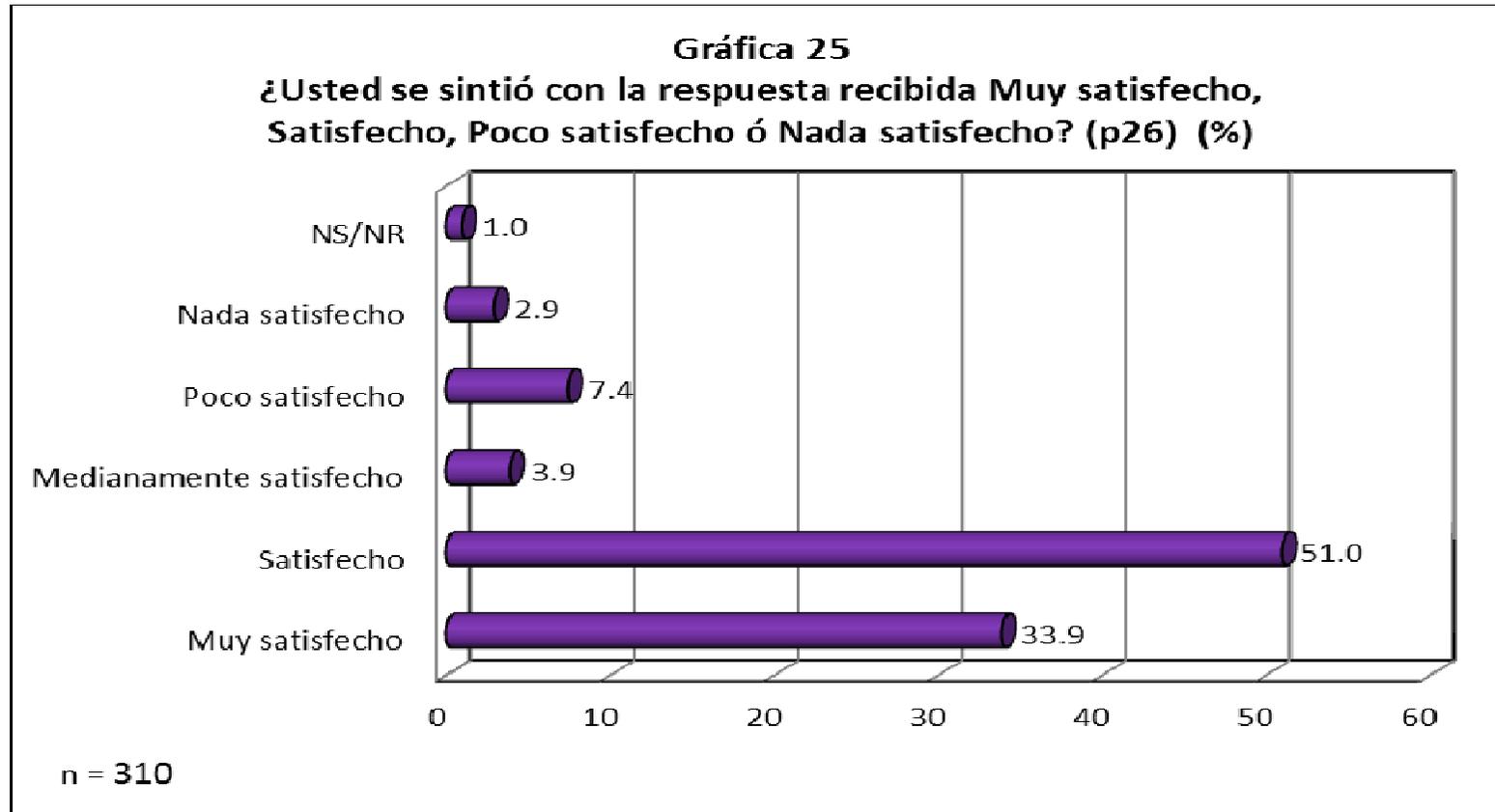
Tiempo de espera

Gráfica 23
¿El tiempo de espera fue adecuado? (p24) (%)



n = 310

Nivel de satisfacción con la respuesta recibida

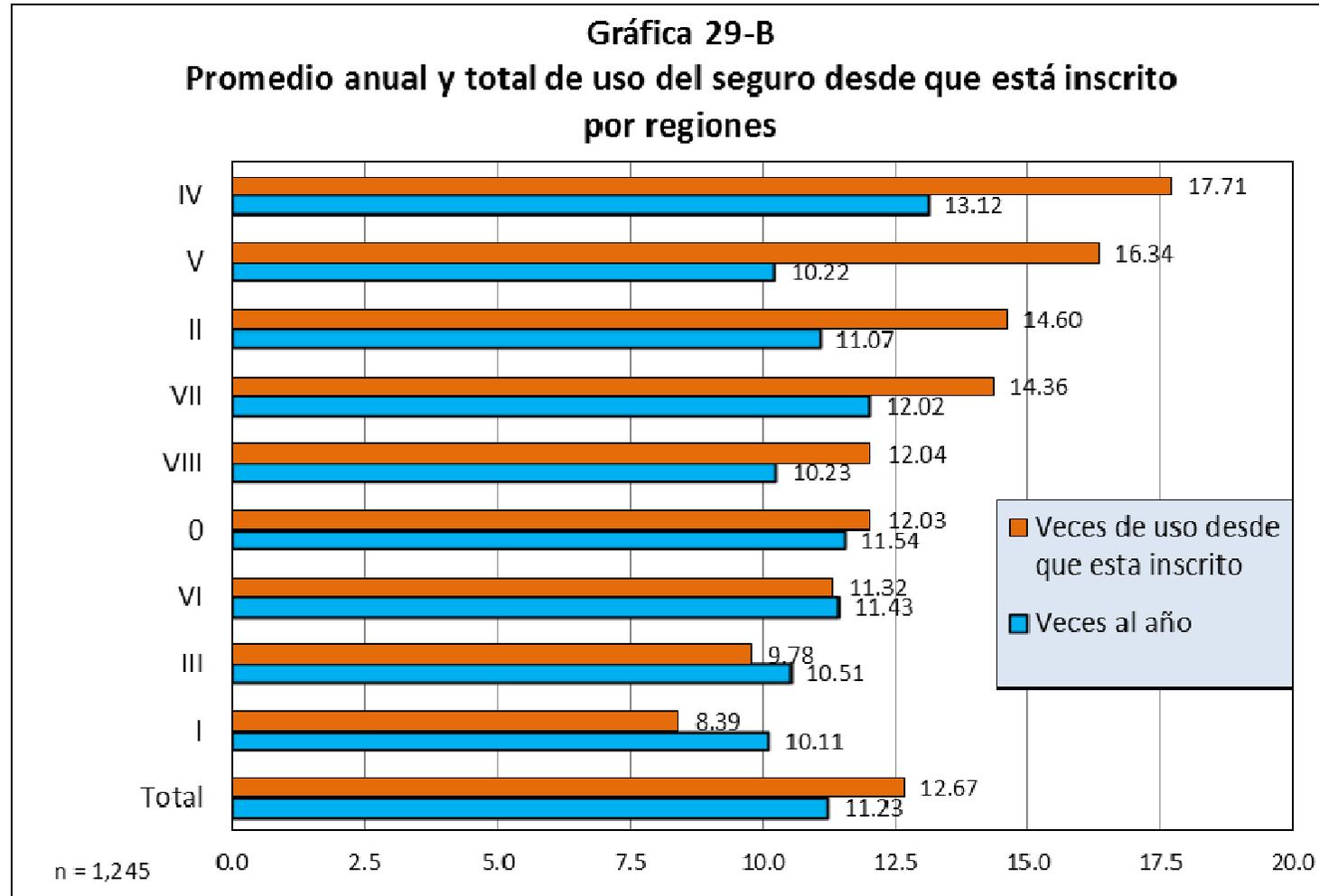


Los entrevistados se sintieron "Satisfecho" en el 51.0% de los casos en cuanto a la respuesta que recibió de parte del SeNaSa, el 33.1% se consideró "Muy satisfecho" para un total combinado de 84.9% del nivel de "Satisfacción".

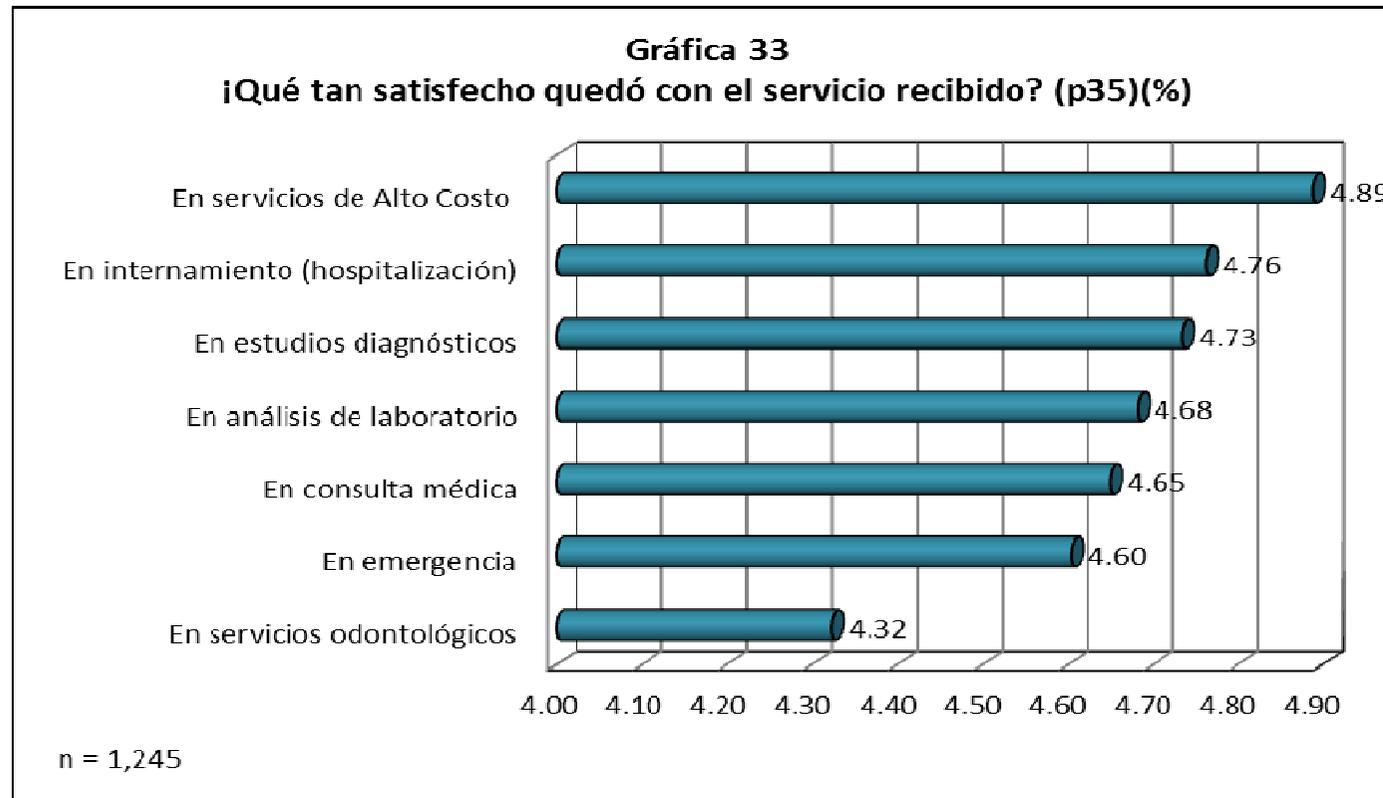


SATISFACCION CON LOS SERVICIOS DE SALUD

Cantidad de veces ha usado SeNaSa desde que está inscrito



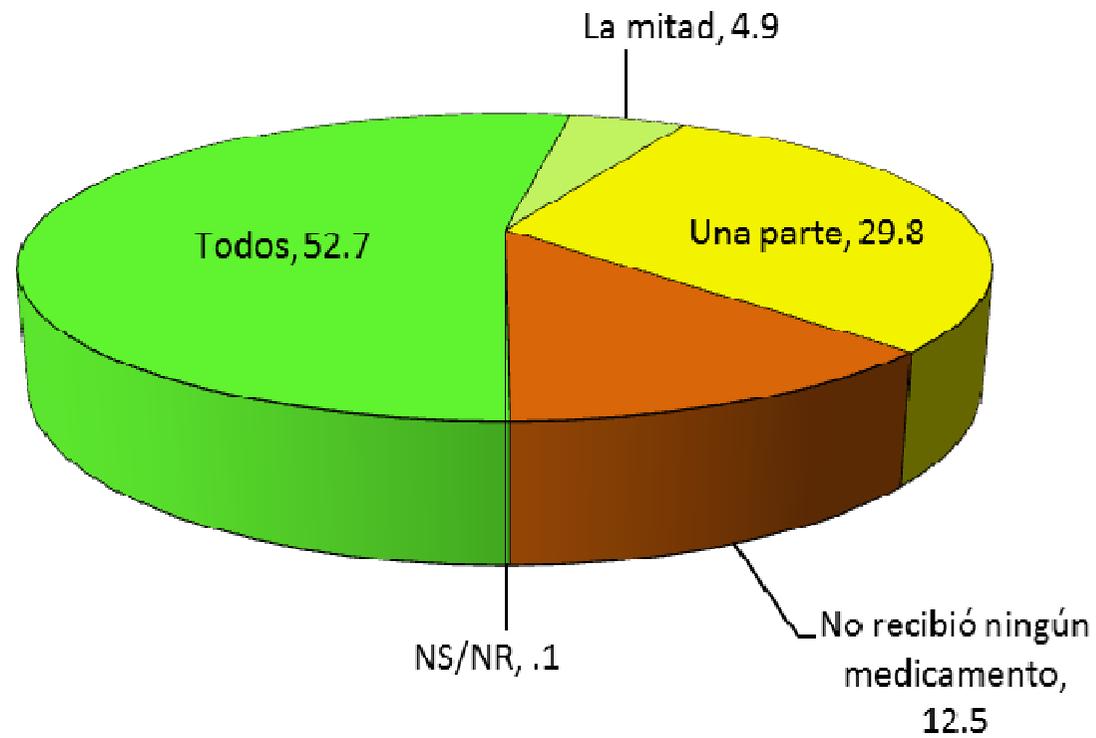
Nivel de satisfacción con el servicio recibido



Se le pidió a los entrevistados que valoraran los distintos servicios que habían recibido asignándole una calificación de 1 a 5, en donde 5 era la puntuación más alta y 1 era la más baja, por cada servicio que había recibido. La mejor evaluación la tuvo "El servicio de alto costo" con un 4.89 de cinco;

Recepción de todos los medicamentos que recetaron

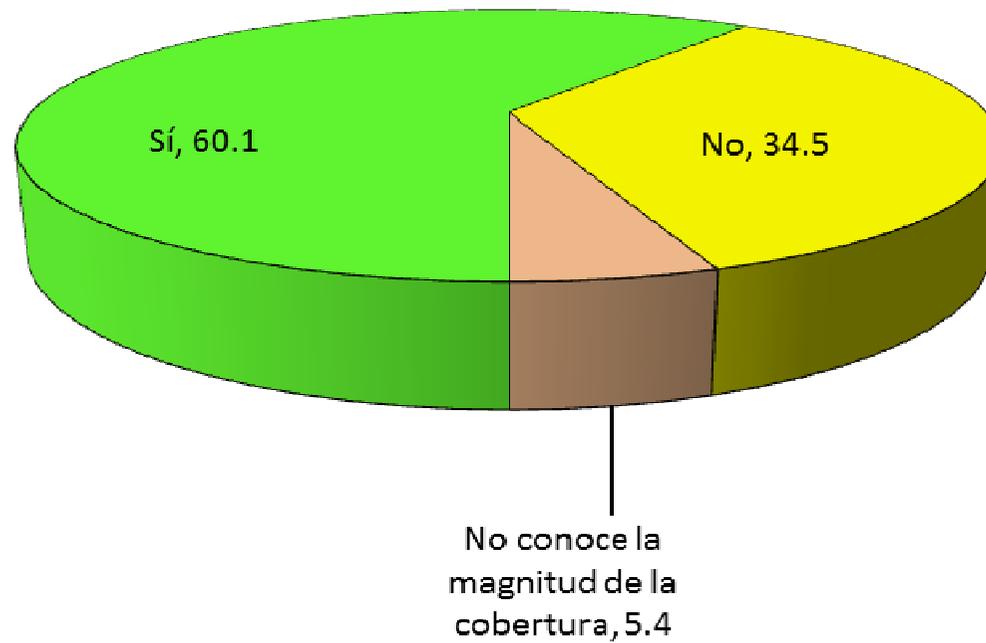
Gráfica 56
¿Recibió Usted todos los medicamentos que le recetaron? (p59)
(%)



n = 819

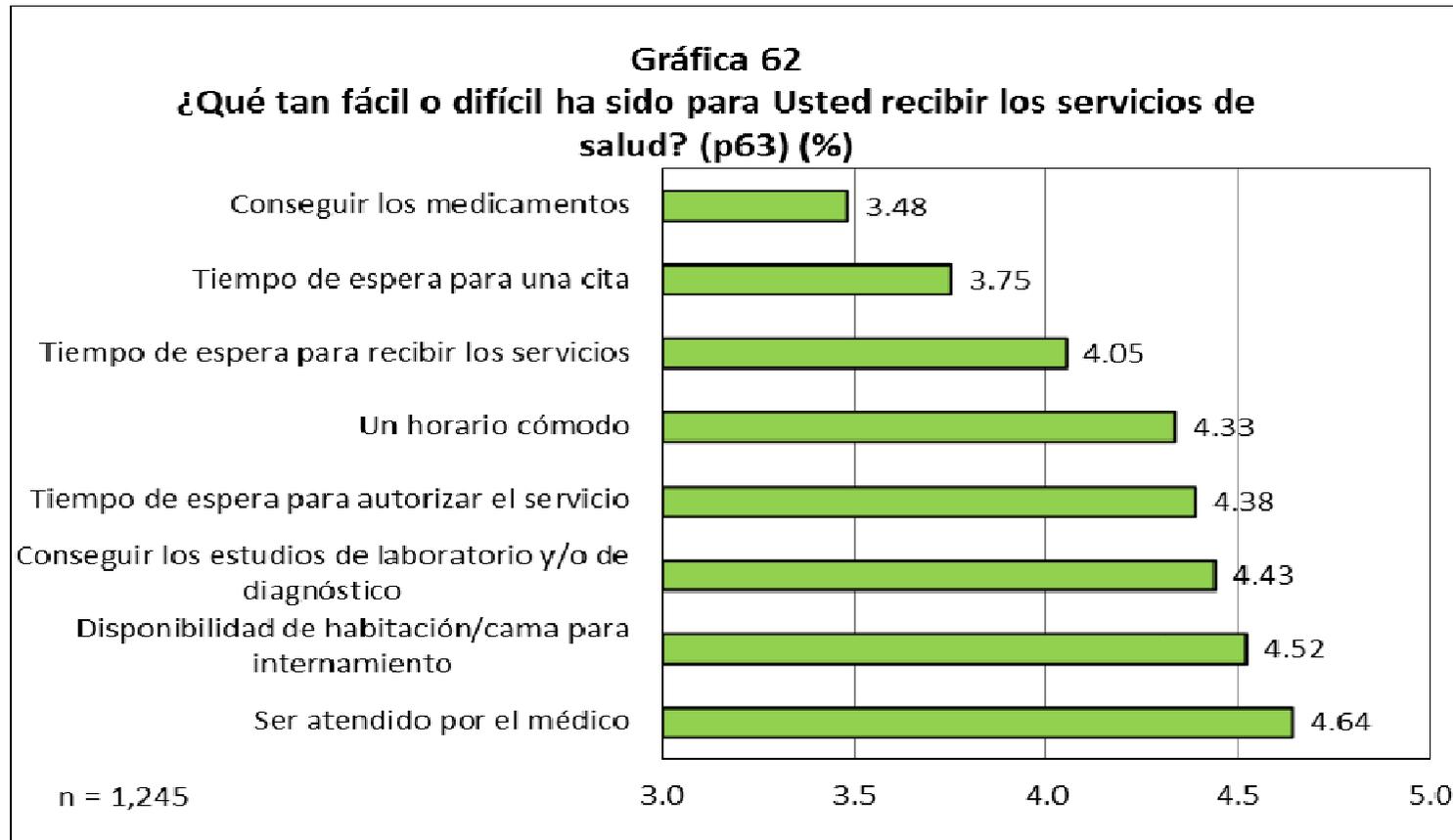
Nivel de satisfacción con la cobertura de medicamentos

Gráfica 58
¿Está satisfecho(a) con la cobertura de los medicamentos? (p61)
(%)



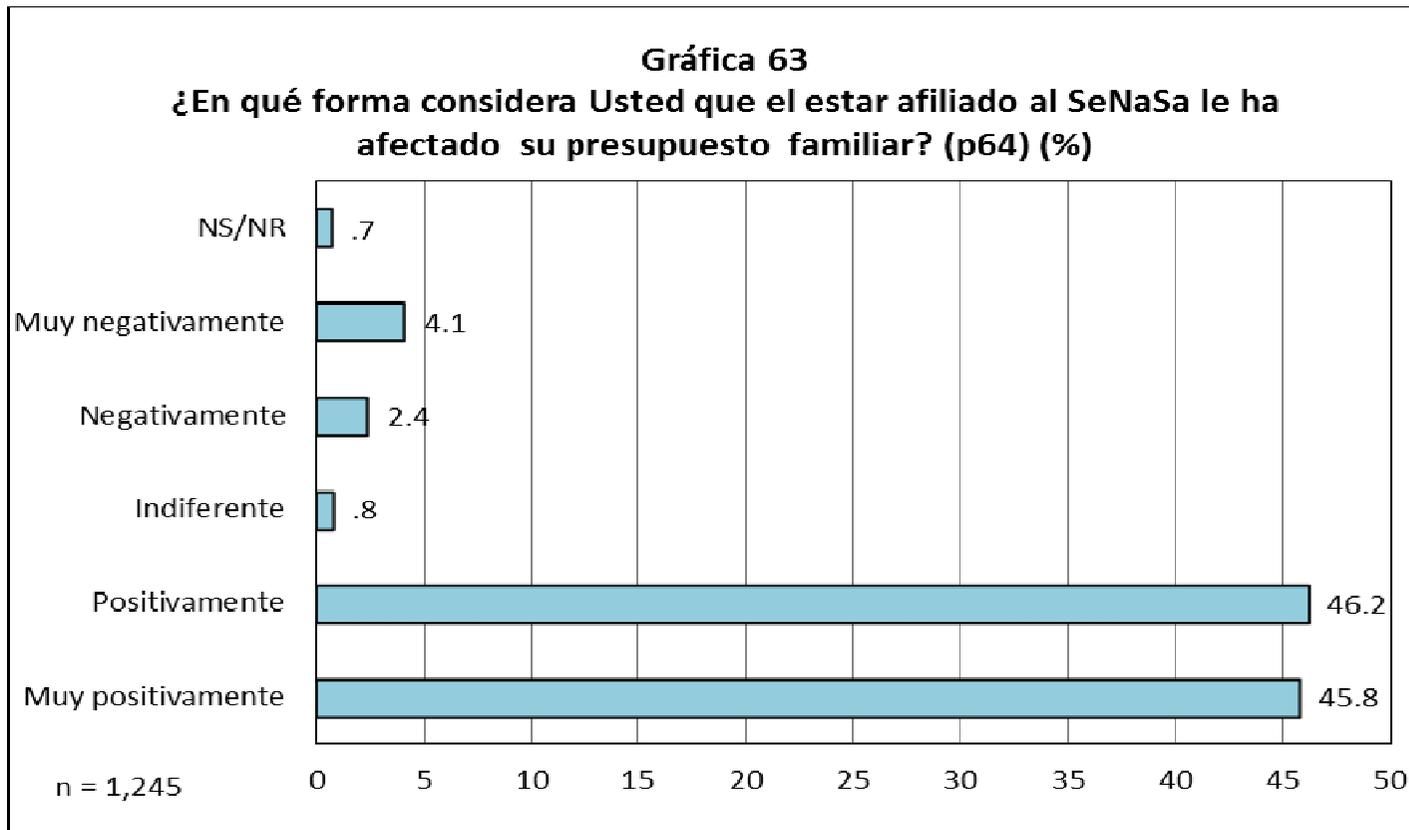
n = 386

Facilidad o dificultad para recibir los servicios de salud



De una calificación de 1 a 5 en donde uno representaba “muy difícil” y “cinco muy fácil”, el aspecto mejor evaluado fue "ser atendido por el médico" con 4.64, seguido de "conseguir los estudios de laboratorio y/o de diagnóstico" con 4.52. El tercer aspecto mejor evaluado fue "disponibilidad de habitación/cama para internamiento" con 4.43 de 5 puntos. El aspecto con más baja evaluación fue "conseguir los medicamentos" con 3.41.

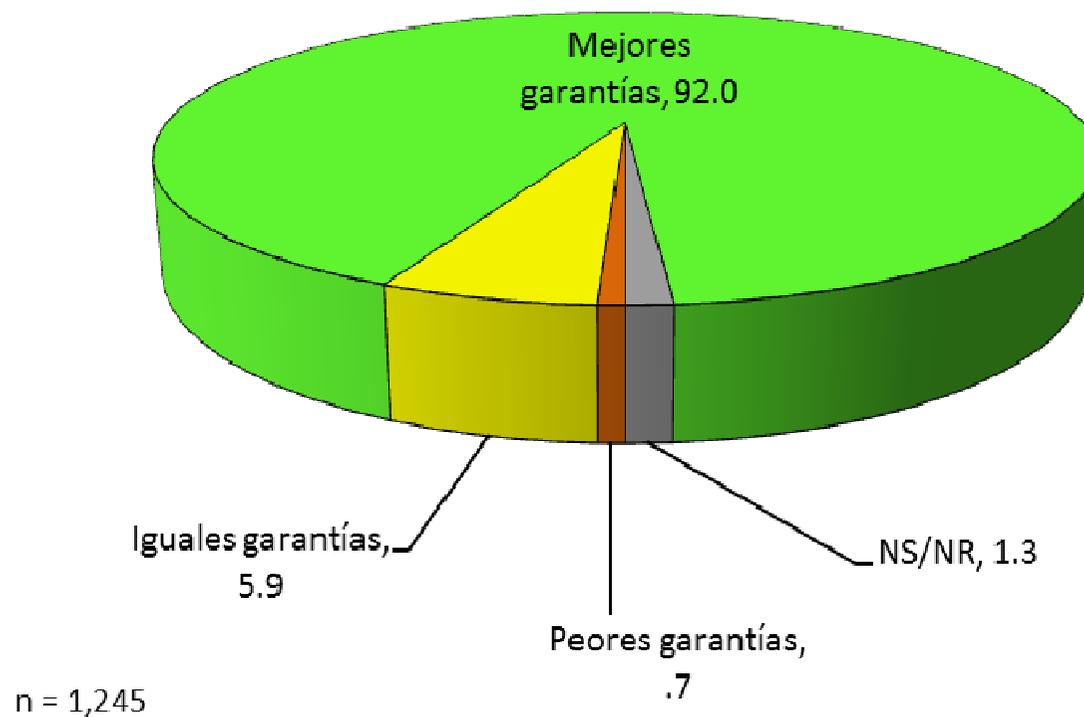
SeNaSa y como afecta el presupuesto familiar



Cuando se les preguntó a los encuestados su opinión sobre el impacto del seguro SeNaSa en su presupuesto familiar, el 92.4% respondió que este ha impactado positivamente y muy positivamente sobre su presupuesto.

Comparación de garantías de servicios de salud ahora en relación a hace un año

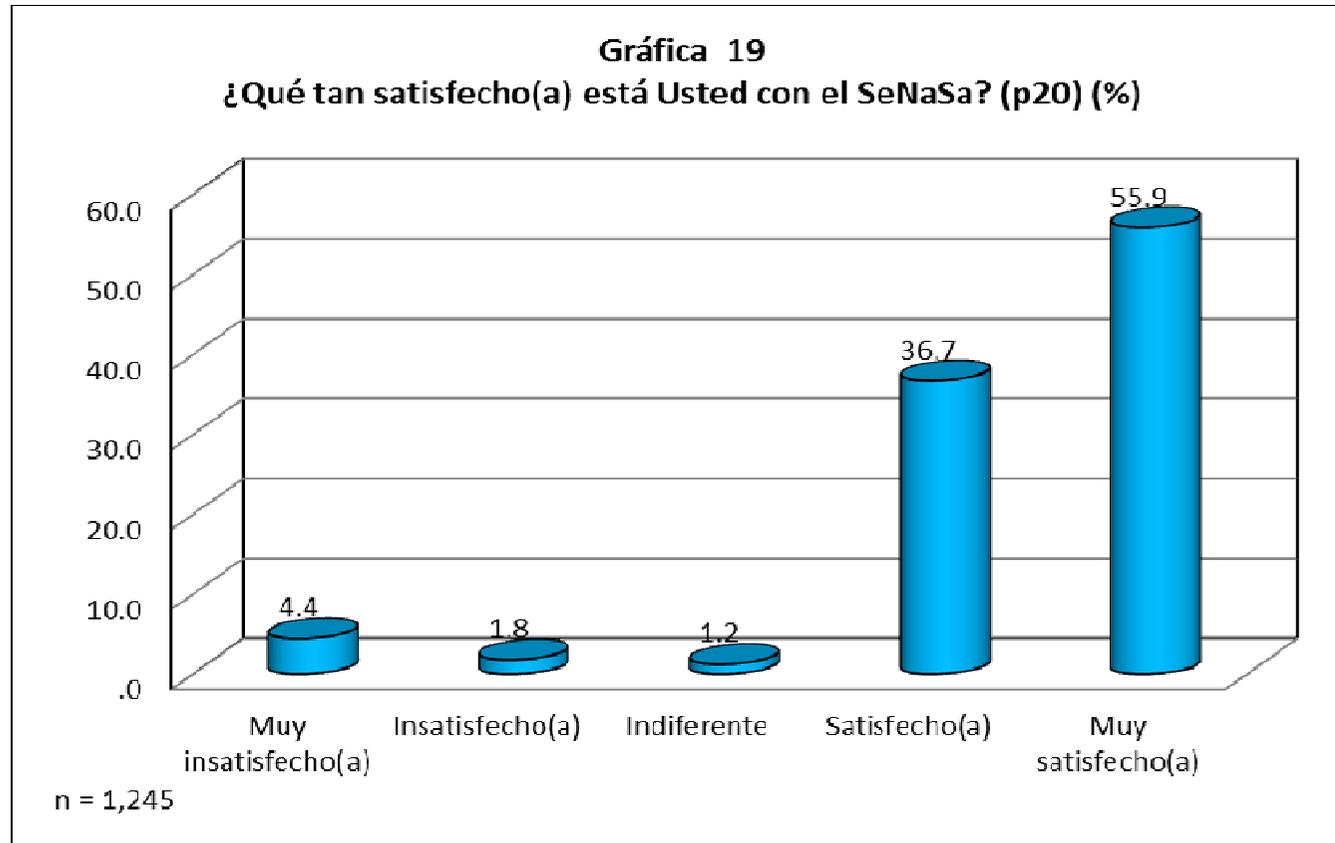
Gráfica 67
¿Siente que Usted y su familia tienen iguales, mejores o peores garantías que hace un año en cuanto a salud? (p68)(%)





SATISFACCION GENERAL DE LOS AFILIADOS Y AFILIADAS

Nivel de Satisfacción General con el SeNaSa?



El nivel de satisfacción con el SeNaSa es bastante alto, el 55.9% manifestó estar "muy satisfecho", mientras que el 36.7% dijo estar "satisfecho" para un total de 92.6% de satisfacción.



NUESTRA GANANCIA ES TU SALUD