



Seguro Nacional de Salud

GALLUP[®]
República Dominicana

PRESENTACION RESULTADOS ENCUESTA GALLUP SATISFACCIÓN AFILIADOS REGIMEN CONTRIBUTIVO

Agosto-Noviembre, 2009

República Dominicana

FICHA TECNICA DEL ESTUDIO

Objetivos del estudio

- Determinar la imagen de SeNaSa a través del conocimiento, posicionamiento, actitudes, percepción y experiencias que tienen los afiliados del Régimen Contributivo, mayormente empleados del Estado, así como el conocimiento que tienen sobre sus derechos y deberes, la cobertura de servicios y el nivel de satisfacción con los prestadores de servicios de salud de la Red Privada y en general con los servicios que garantiza SeNaSa

Metodología

- El procedimiento para recoger la información necesaria para alcanzar los objetivos propuestos es la entrevista presencial a los afiliados del Seguro Familiar de Salud en los distintos lugares de trabajo donde laboran los afiliados de SeNaSa, mayormente en las dependencias del Estado.

Metodología

- Las entrevistas se realizaron con personas mayores de edad que hayan recibido cualquier tipo de atención médica, consulta, emergencia, internamiento, pruebas de laboratorio o exámenes diagnósticos, en el centro de salud de la lista de prestadores de servicios de SeNaSa.

Población

- Conformada por los afiliados de la zona metropolitana y siete de las más importantes provincias del país en cuanto a la matrícula de afiliados, a saber: Santiago, La Vega, La Romana, San Francisco, Puerto Plata y Azua, Barahona, San Juan y San Pedro de Macorís, que constituyen una alta proporción de la totalidad de los afiliados a SeNaSa en el Seguro Familiar de Salud del Régimen Contributivo a nivel nacional.

Muestra

Se seleccionó una muestra de tamaño $n = 2,000$ afiliados a SeNaSa en 200 de las instituciones o empresas del Estado y privadas donde trabajan, dependiendo del número de afiliados y el número de Instituciones con afiliados, con un error de $\pm 2.18\%$.

Muestra

Estos fueron seleccionados de manera aleatoria sistemática entre los beneficiarios que asisten a su trabajo durante los días en que se recogió la información.

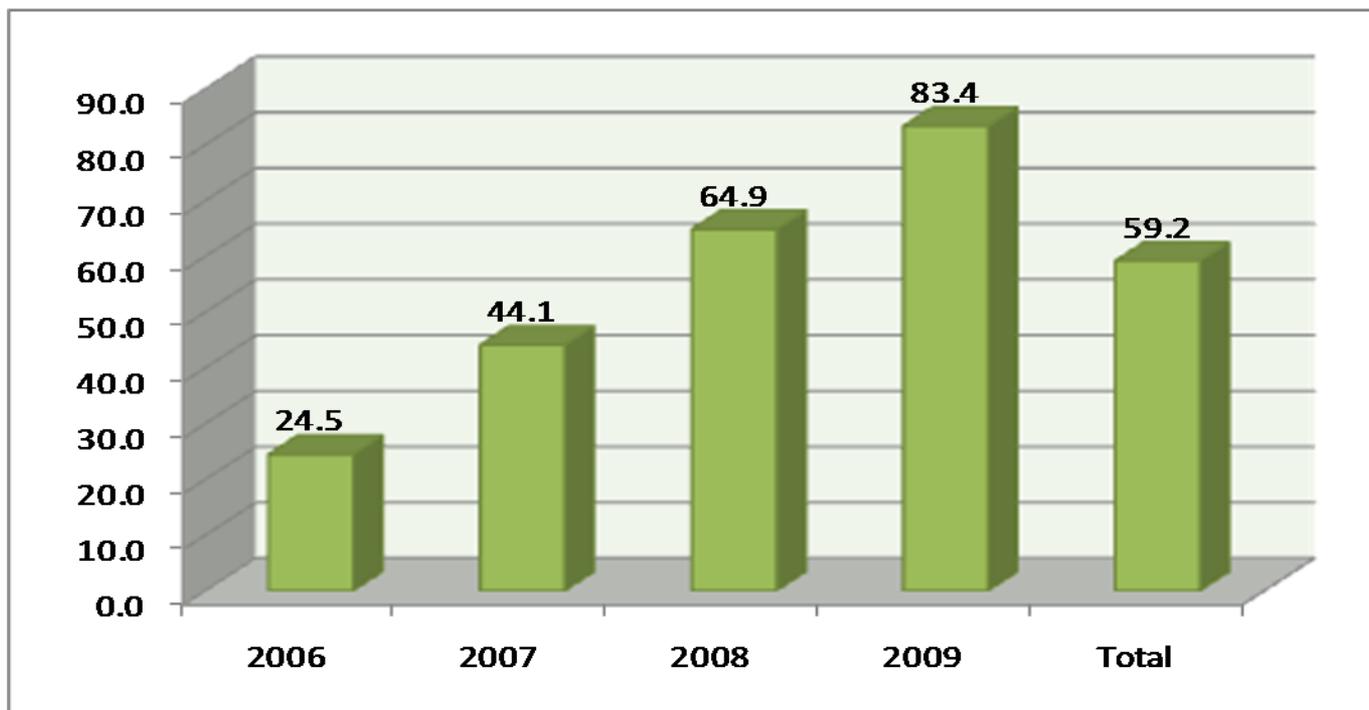
El número de entrevistas fue proporcional al número de afiliados por institución, con un promedio de 10 por institución.

Muestra

| Región | Afiliados/Población | Muestra | # de empresas A visitar por región. |
|----------------|---------------------|-------------|--|
| Region 0 | 95,906 | 400 | 40 |
| Region 1 | 7,728 | 200 | 20 |
| Region 2 | 13,211 | 200 | 20 |
| Region 3 | 9,525 | 200 | 20 |
| Region 4 | 9,653 | 200 | 20 |
| Region 5 | 7,367 | 200 | 20 |
| Region 6 | 10,809 | 200 | 20 |
| Region 7 | 6,797 | 200 | 20 |
| Region 8 | 8,035 | 200 | 20 |
| Totales | 169,031 | 2000 | 200 |

NIVEL DE SATISFACCION CON LOS SERVICIOS DE AFILIACION RECIBIDOS

Porcentaje de asegurados de SeNaSa que pertenecían a otro seguro, según año



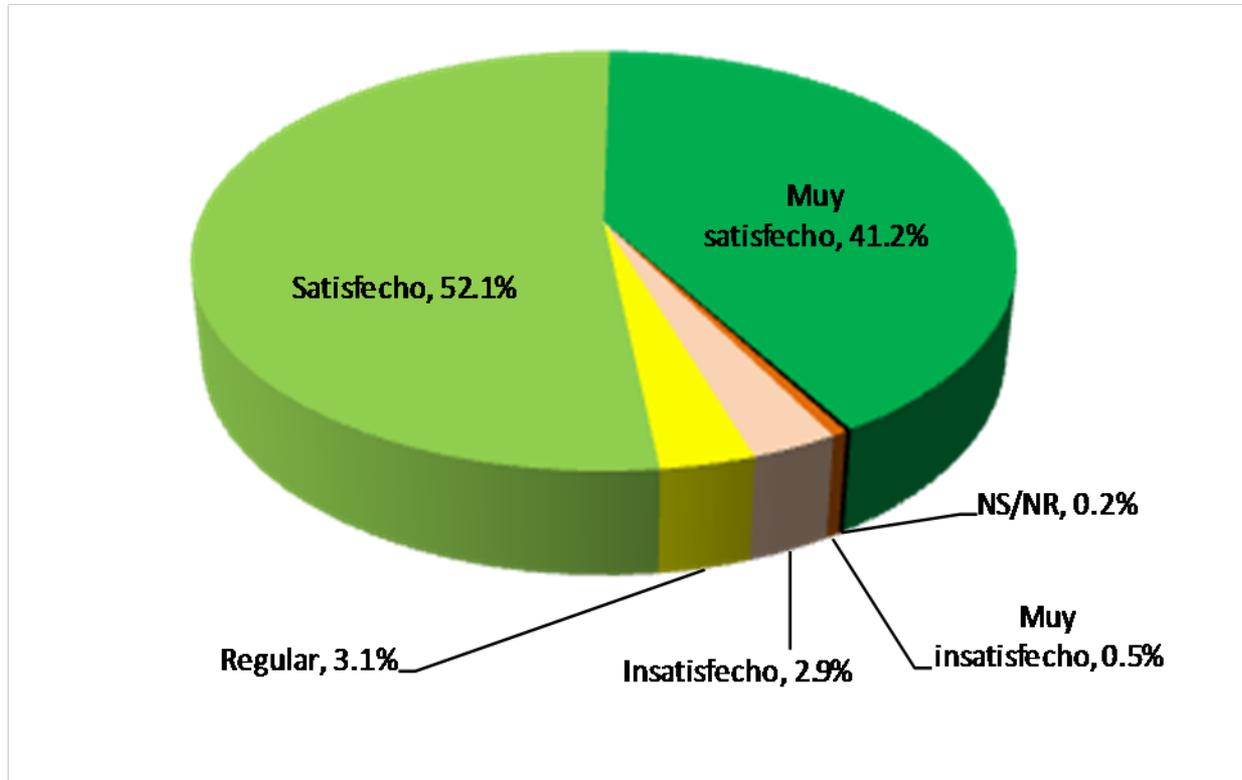
La mayoría de los entrevistados y afiliados actualmente en SeNaSa estaban asegurados anteriormente en otra ARS (59.2%). Esto evidencia la preferencia de la población por SeNaSa.

Razones para afiliarse a SeNaSa

| Respuesta | % |
|---|---------------|
| Total de Informantes | 100.0% |
| Por la seriedad de la Institución | 15.5% |
| Por su mayor cantidad de centros de salud, clínicas y médicos | 22.7% |
| Por su mayor cantidad de servicios | 48.8% |
| Por su mayor cobertura de atención en enfermedades de alto costo | 50.6% |
| Porque no se paga diferencias en muchos servicios médicos | 23.0% |
| Porque incluyen más medicamentos ambulatorios que otras ARS en el seguro básico | 4.7% |
| Por sus anuncios (publicidad) | 3.9% |
| Porque ellos se le acercaron y le ofrecieron sus servicios | 7.4% |
| Otros | 4.0% |
| NS/NR | 2.7% |

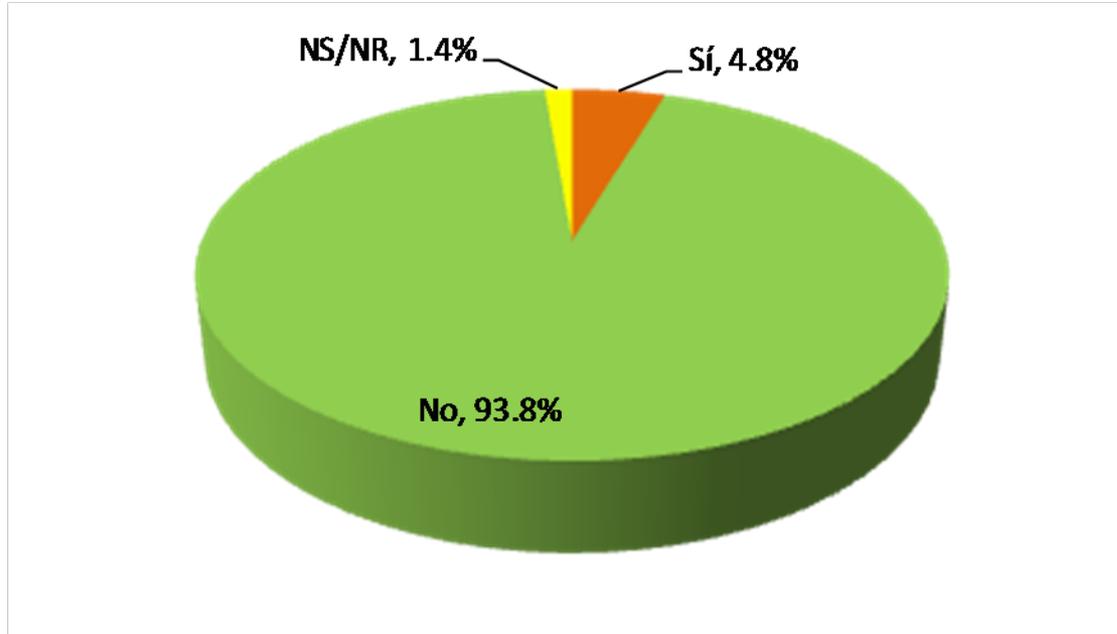
Las razones más señaladas para afiliarse a SeNaSa son, entre otras, “Por su mayor cantidad de servicios” (48.8%); “Porque no se paga diferencia en muchos servicios” (23.0%) y por su “Mayor cantidad de centros de salud” (22.7%). Se trata de ventajas tangibles altamente valoradas por los afiliados de la ARS estatal.

Nivel de satisfacción que sintió usted durante el proceso de afiliación a SeNaSa



Respecto al nivel de satisfacción con los servicios de afiliación de los afiliados a SeNaSa indica que 41.2% están muy satisfechos y que 52.1% están satisfechos. Es decir, **93.3%** de los afiliados están satisfechos con SeNaSa.

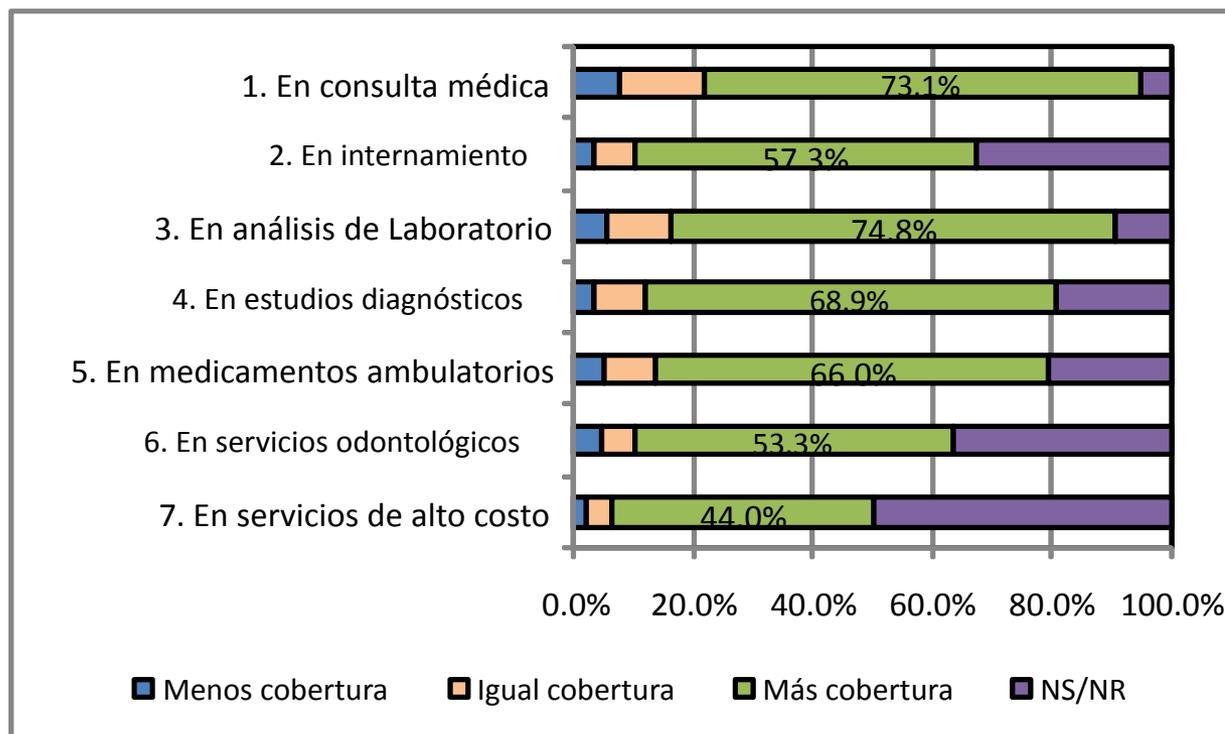
¿Le gustaría cambiar de seguro?



Este alto nivel de satisfacción se mantiene, cuando se observa que un poco menos de 1 por cada 20 entrevistados indica desear cambiar de seguro (4.8%), frente al 93.8% que optaría por no cambiar. Esto refleja un alto nivel de fidelización con SeNaSa. Un sentido de identidad y pertenencia al Seguro SeNaSa.

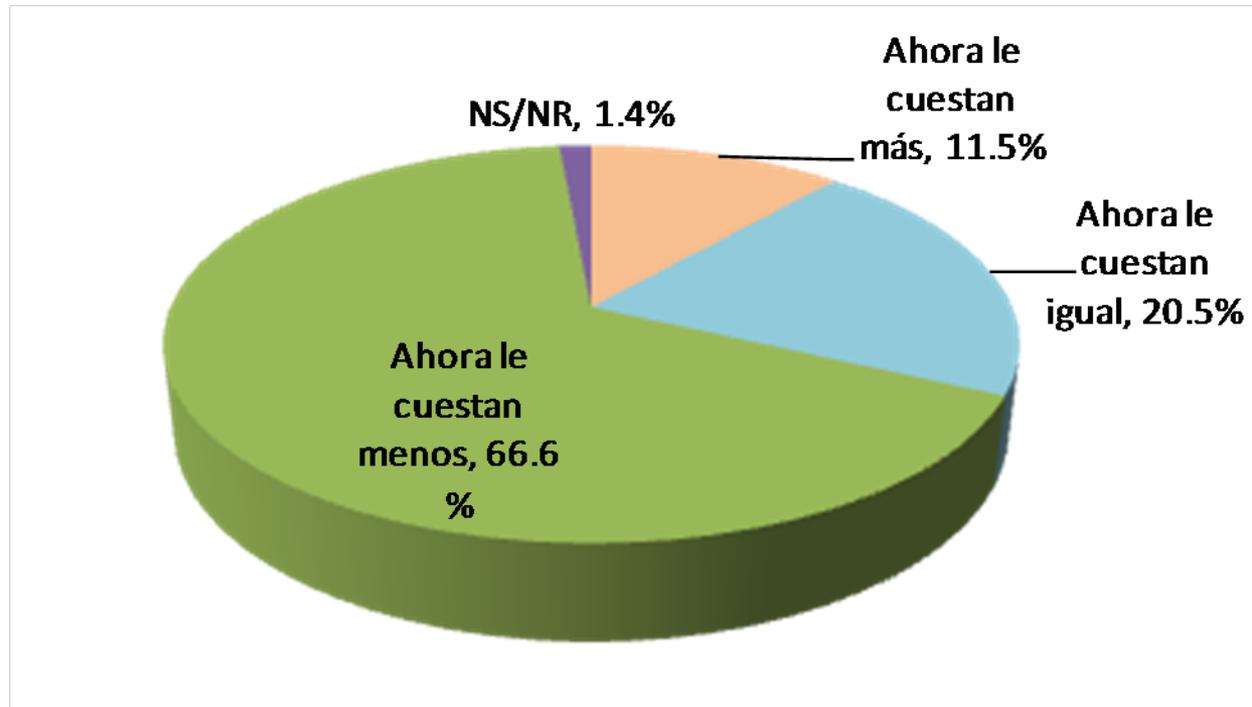
SATISFACCION CON COBERTURA Y COSTOS DE LOS SERVICIOS

Comparación de la cantidad de los servicios de salud que le suministraba el seguro que tenía antes en relación a SeNaSa



En cuanto a la cantidad de servicios de salud y la cobertura que garantiza SeNaSa, en relación con la aseguradora que tenían anteriormente, los entrevistados manifestaron tener mayor cobertura en todos los servicios, principalmente en análisis de laboratorio (74.8%), “Consulta médica” (73.1%) y estudios diagnósticos (68.9%).

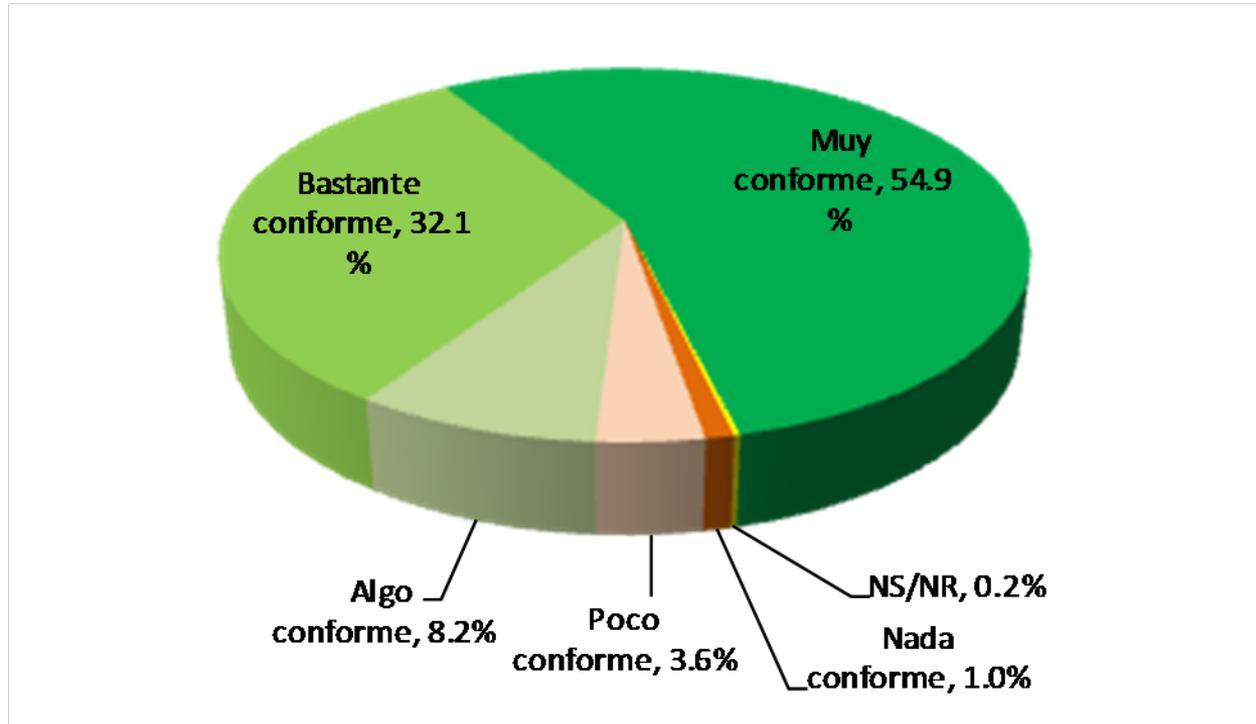
Comparación de los costos de los servicios de salud que le suministraba el seguro que tenía antes en relación a SeNaSa



La relación entre los costos de los servicios de salud antes de estar afiliado a SeNasa muestra que los entrevistados están mayoritariamente de acuerdo en que ahora les cuestan menos, con un 66.6%. Es decir, 2 de cada 3 asegurados, mientras 20.5% dijeron que ahora les cuestan igual y 11.5% que ahora les cuestan más.

SATISFACCION CON LA ATENCION A USUARIOS Y USUARIAS

Nivel de conformidad con respecto a las informaciones recibidas de SeNaSa en el momento de la afiliación



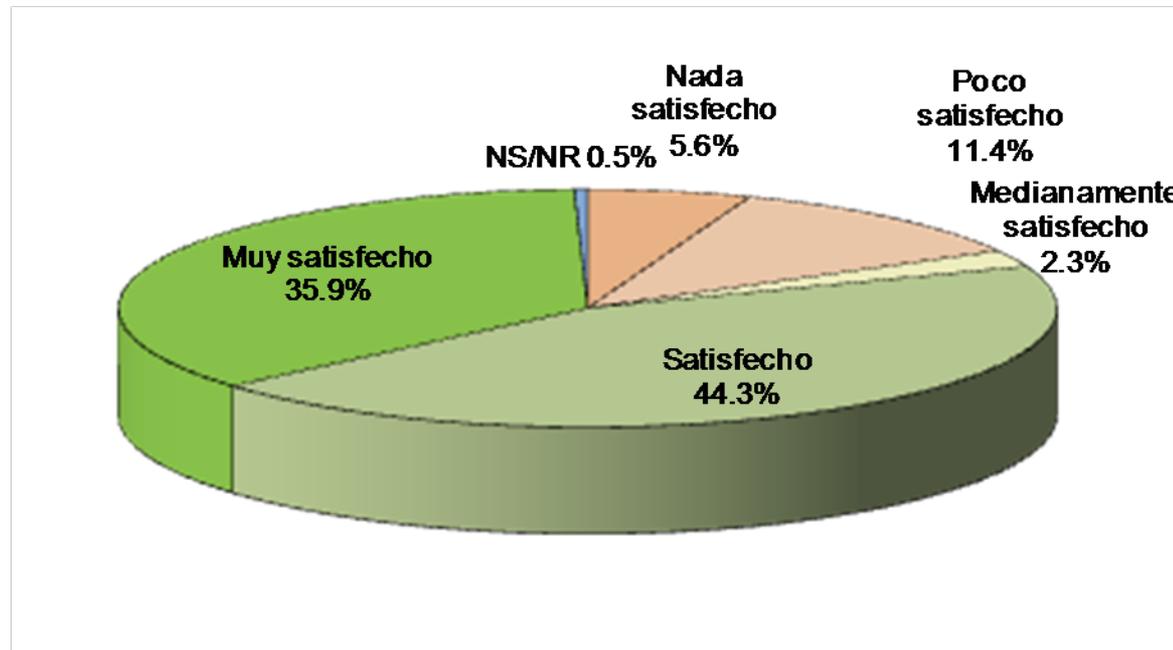
He aquí una información de altísimo interés para SeNaSa, pues si sumamos a los muy conforme (54.9%) los 32.1% que están bastante conforme el resultados es de 87% de afiliados que expresan su conformidad con las informaciones recibidas. Esto significa que SeNaSa les facilita a loa afiliados el acceso a los servicios de salud.

Evaluación del trato brindado por el personal de SeNaSa
al momento de hacer contacto con ellos

| Evaluación del trato brindado | % |
|-------------------------------|---------------|
| Total de Informantes | 100.0% |
| Muy malo | 1.0% |
| Malo | 1.8% |
| Regular | 3.7% |
| Bueno | 45.7% |
| Muy bueno | 47.2% |
| NS/NR | 0.6% |

Respecto a la calidad del trato dado por el personal de SeNaSa, el 47.2% de los encuestados afirmó que el mismo fue “Muy bueno” y el 45.7% contestó que fue “Bueno” **al momento de hacer una solicitud**, para un total de 92.9%. Es decir, para 9 de cada 10 personas que evaluaron los servicios el personal de SeNaSa les brindó un trato bueno o muy bueno.

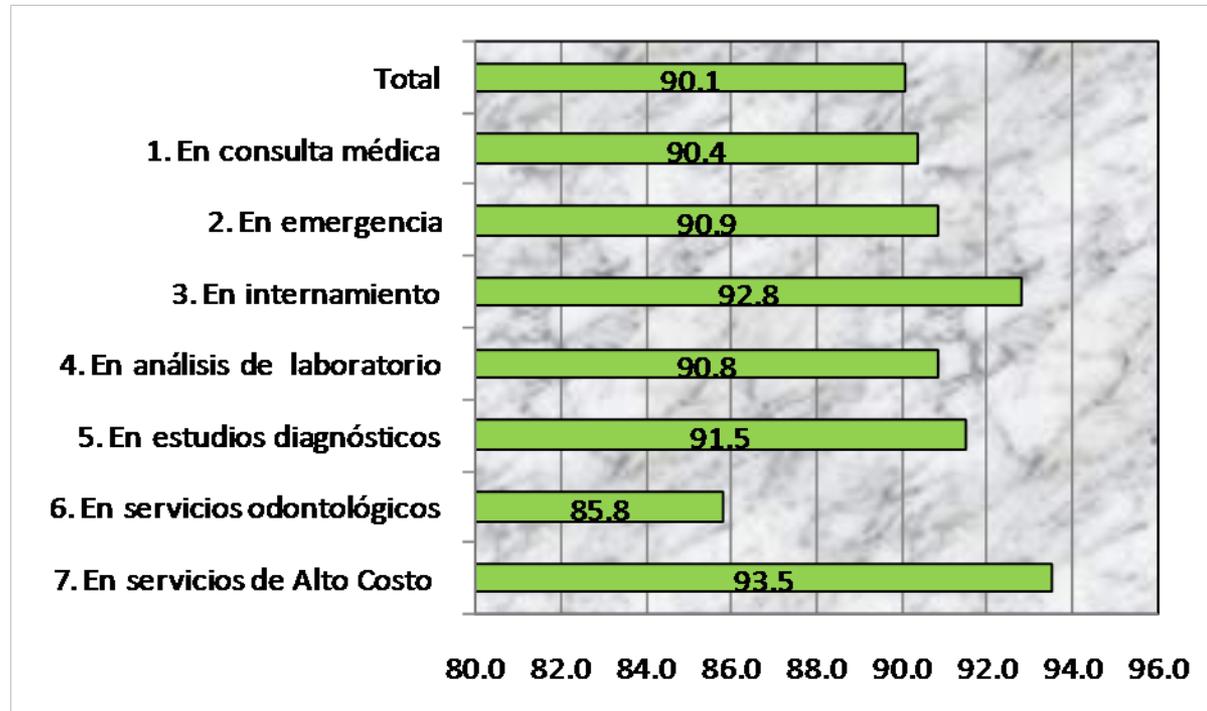
Nivel de satisfacción con la respuesta que le dieron al hacer contacto con personal de SeNaSa



En relación a la satisfacción con las respuestas recibidas al hacer contacto con el personal de SeNaSa, el 35.9% dijo que se sintió “Satisfecho”, mientras que el 44.3% dijo que se sintió “Muy Satisfecho”, ambos datos combinados dan como resultado un 80.3%. Esto representa que 4 de cada 5 asegurados se sintieron satisfechos con el personal de SeNaSa que los atendió al momento de hacer contacto con la Institución.

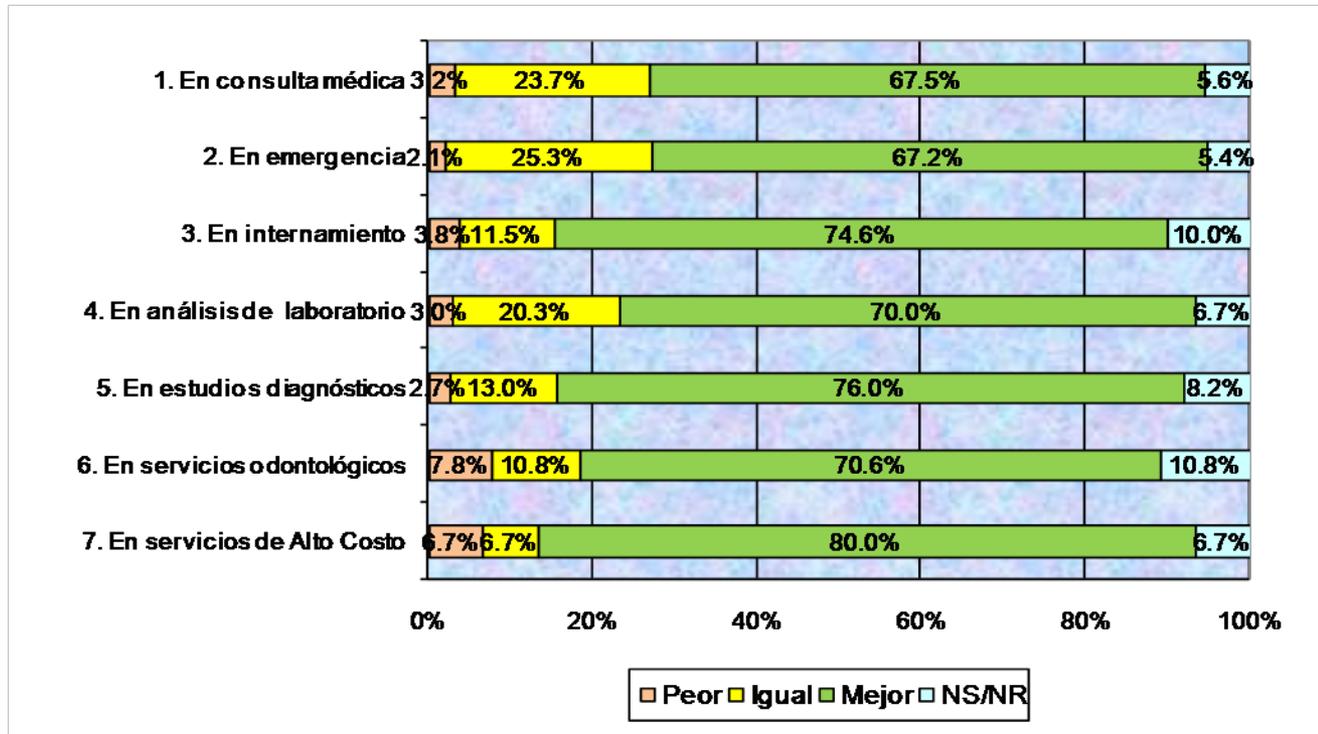
SATISFACCION CON LOS SERVICIOS DE SALUD

Nivel de Satisfacción con los servicios recibidos



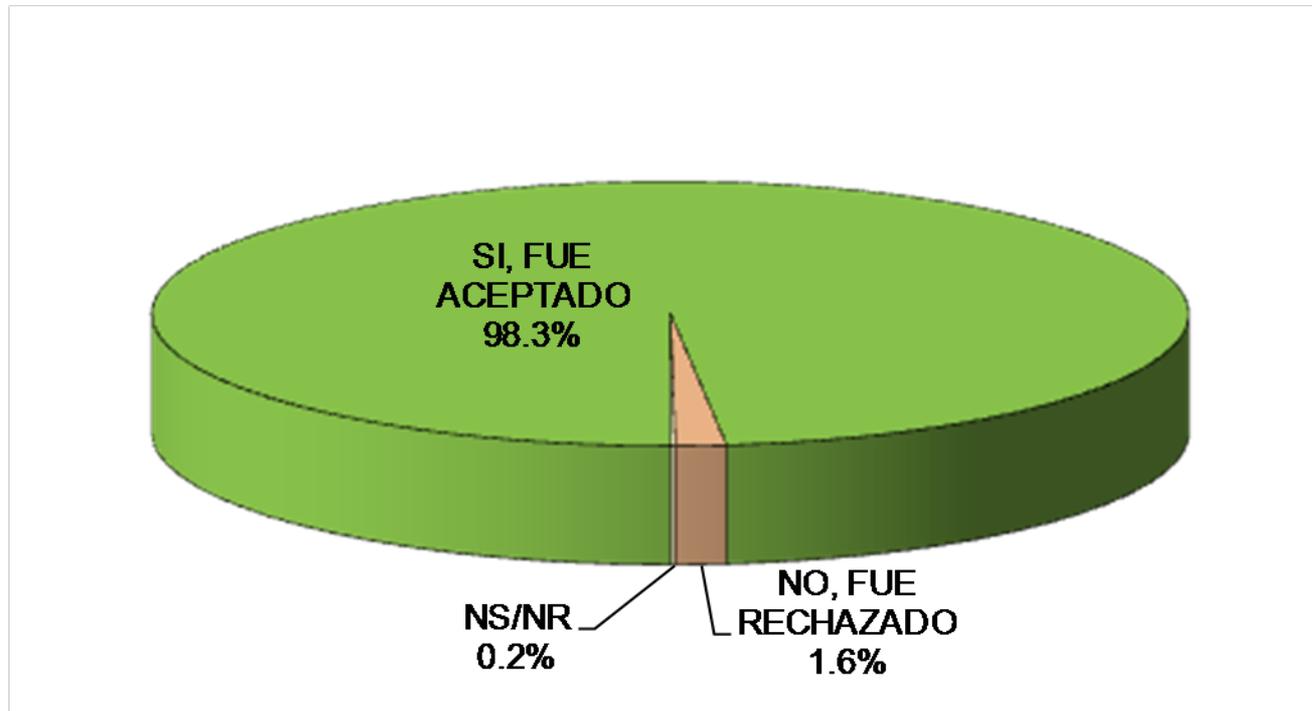
Los resultados de este renglón revelan que los entrevistados tienen un alto nivel de satisfacción (90.1%) y entre ellos destacan su satisfacción con los servicios de emergencia, internamiento y análisis de laboratorio. Se trata de un nivel de satisfacción muy bueno...

Opinión que tiene acerca de la atención en los servicios recibidos ahora en la relación a la que tenía antes de estar asegurado con SeNaSa



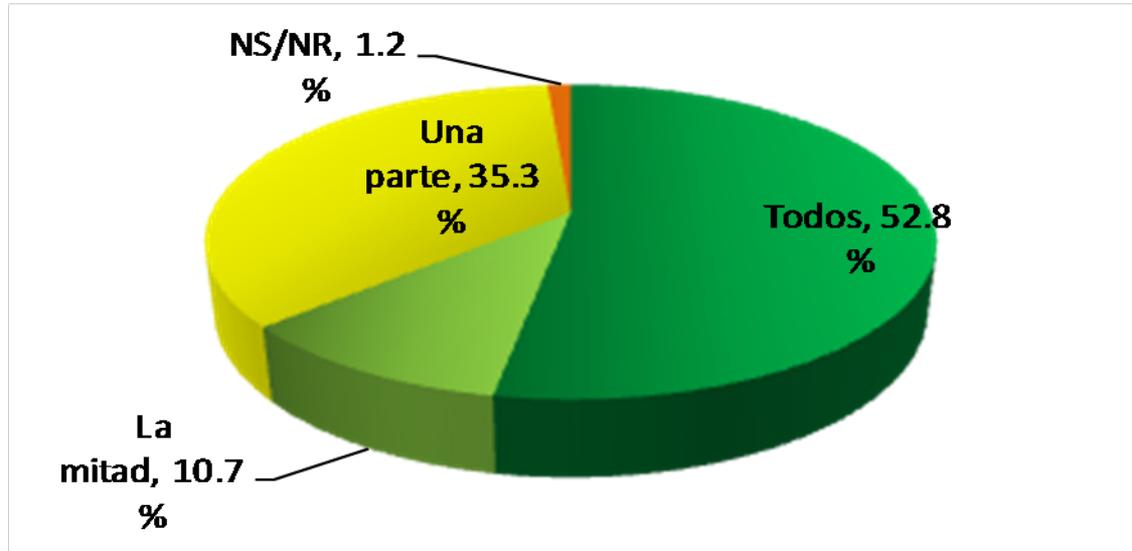
Esta es una gráfica de resultados muy reveladores de lo que garantiza SeNaSa en los diferentes renglones de servicios de salud. De manera mayoritaria los entrevistados contestaron que en cuanto a estudios “diagnósticos” (76.0%) e internamientos con (74.6%), por ejemplo, ahora reciben mejor servicio que antes de aliarse en la ARS estatal.

Aceptación de los prestadores de servicios de salud del seguro médico de SeNaSa



En este gráfico se observa el alto nivel de aceptación que tiene SeNaSa entre los prestadores de servicios de salud. 98.3 de cada 100 contestaron que el Seguro SeNaSa fue aceptado. Apenas un 1.6% dijo le fue rechazado.

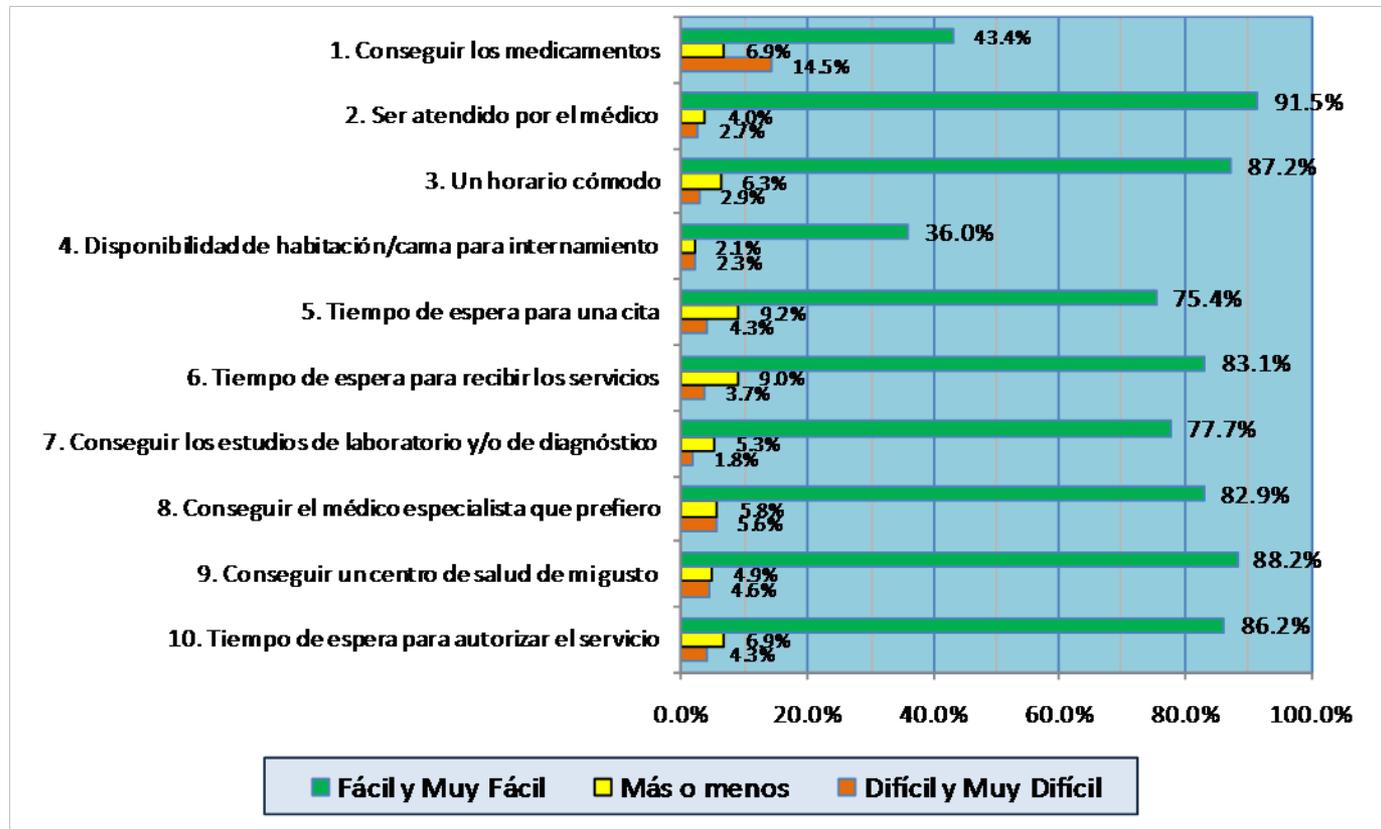
¿Recibió usted todos los medicamentos que le recetaron?



De los entrevistados que recibieron los medicamentos recetados 52.8% afirmaron que los recibieron todos. 35.3% constataron haber recibido una parte y sólo el 10.7% dijeron haber recibido la mitad.

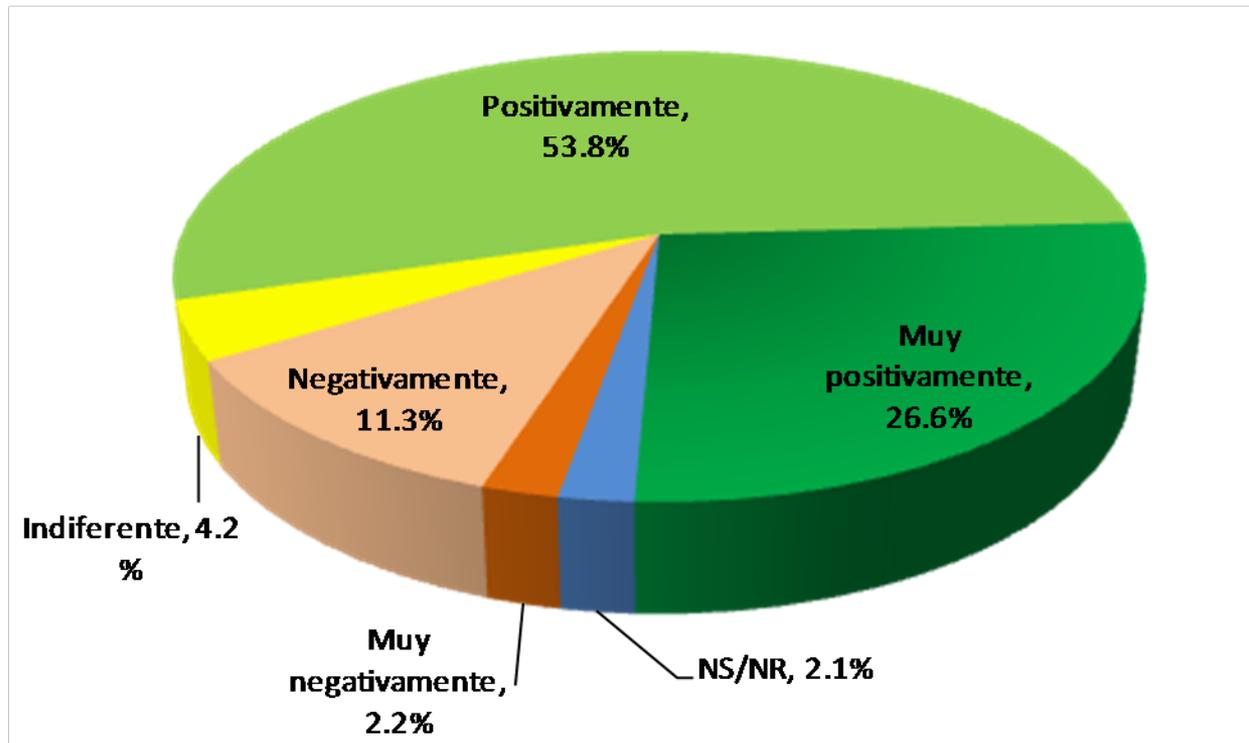
De las razones dadas por los entrevistados para no haber recibido completos los medicamentos están el hecho de que el seguro sólo cubre un por ciento, con 40.0%,. Otro 30.1% porque los medicamentos que les prescribieron no están incluidos y 13.4% porque los mismos no estaban disponibles en la farmacia.

En el tiempo en que tiene usted utilizando el Seguro SeNaSa
 ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para usted recibir los servicios de salud?



En relación a la facilidad con la cual acceden a los distintos servicios de salud, la calificación más alta la obtuvo el “ser atendido por un médico”. Un 91.5% de los entrevistados dijo que es “fácil” o “muy fácil”. La segunda mejor evaluada fue “conseguir un centro de salud de mi gusto”, con 88.2%. A esta le siguió “Un horario cómodo”, con 87.2% y el “Tiempo de espera para autorizar el servicio” (86.2%).

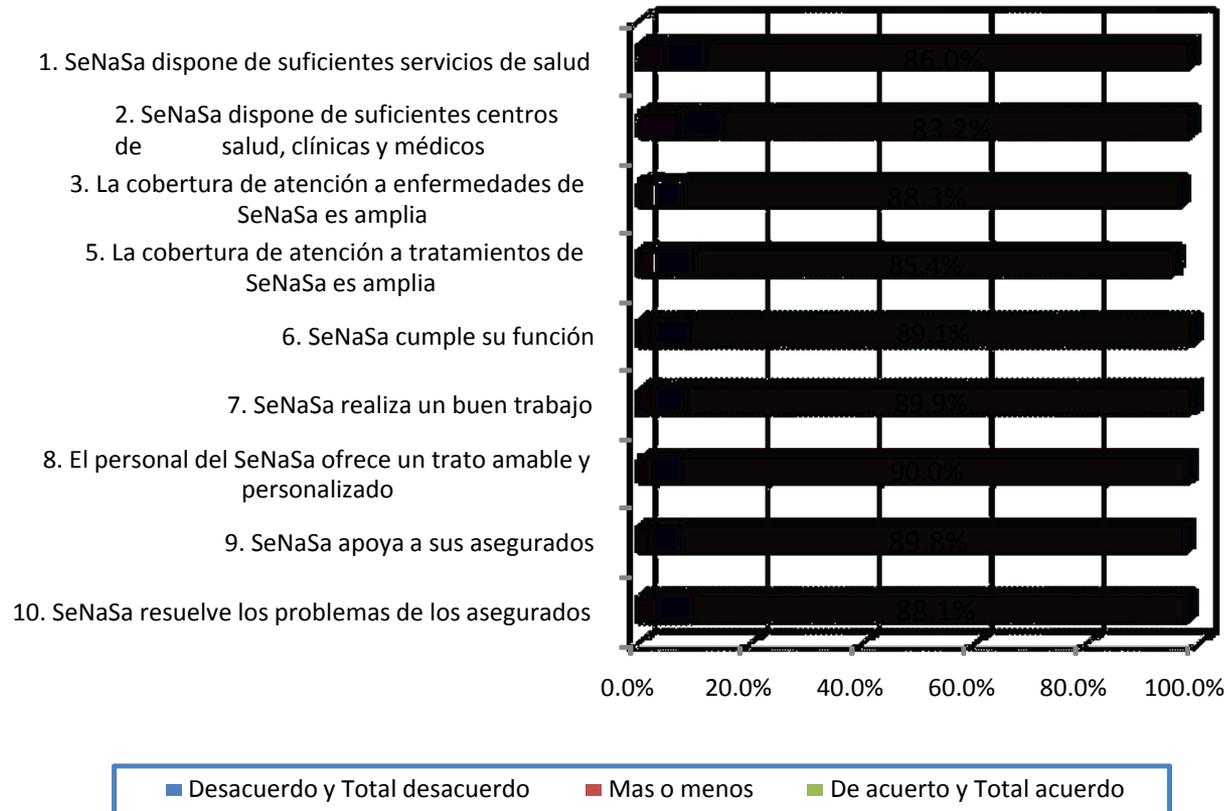
¿Cómo le ha afectado su presupuesto familiar estar afiliado a SeNaSa?



La sumatoria de 53.8% y 26.6% que afirmaron que afiliarse a SeNaSa les ha afectado positivamente y muy positivamente su presupuesto familiar se traduce en que SeNaSa reduce el costo de bolsillo por los servicios de salud que ellos reciben.

SATISFACCION GENERAL DE LOS AFILIADOS Y AFILIADAS

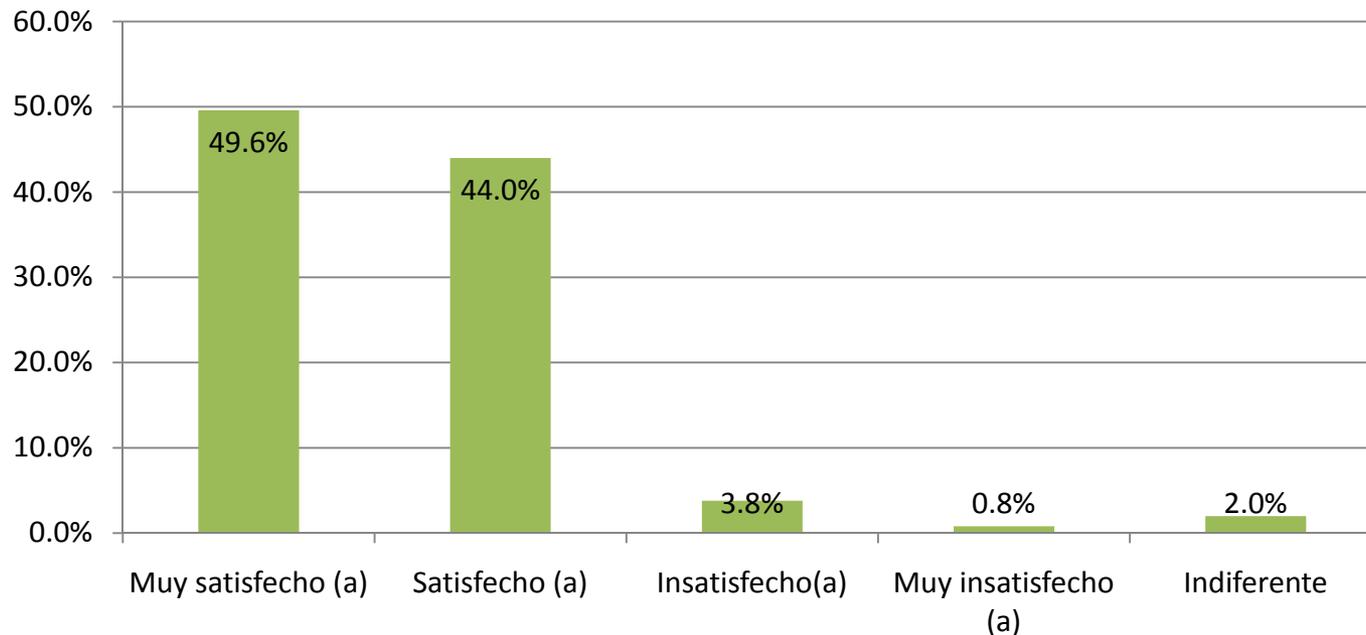
Evaluación de los servicios de SeNaSa



En este conjunto de formulaciones observamos que todas están por encima del 80% respecto a estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con la valoración positiva de los servicios que garantiza SeNaSa.

Con un 90% o más se destacó la sentencia “el personal de SeNaSa ofrece un trato amable y personalizado”, con 90.0%.

Satisfacción general de los afiliados a SeNaSa



Finalmente, el nivel de satisfacción general de los afiliados con los servicios recibidos de SeNaSa es de 93.6%, en que 49.6% afirmaron estar muy satisfechos y 44.0% satisfechos.

Esto nos coloca próximo a la meta de nuestro Plan Estratégico 2008-2012 de alcanzar un nivel de satisfacción del 95% de nuestra población afiliada.

MUCHAS GRACIAS!!

"Nuestra ganancia es tu salud"



GALLUP®
República Dominicana

ENCUESTA GALLUP
SATISFACCIÓN AFILIADOS REGIMEN CONTRIBUTIVO

Agosto-Noviembre, 2009

República Dominicana