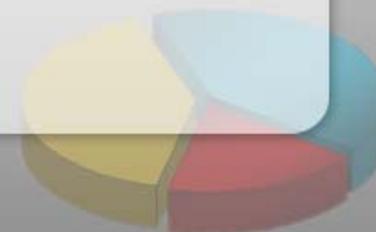


A large, semi-transparent 3D pie chart is positioned behind the central text. It has several slices in various colors (blue, red, green, purple, yellow).

GINECO
79%

Resultados Encuesta "Satisfacción de Afiliados de SeNaSa del Régimen Subsidiado"

Julio, 2009





OBJETIVOS DEL ESTUDIO

- Determinar la imagen y percepción que tienen los usuarios o beneficiarios sobre la calidad, cobertura y eficiencia de los servicios de salud garantizados por el Seguro Nacional de Salud y ofertados a través de la red pública de servicios de salud (clínicas rurales, hospitales municipales, provinciales, regionales y nacionales) de la SESPAS y de la red mixta de salud (Instituto de Cardiología, Instituto de Dermatología, Instituto de Oncología, entre otros).





POBLACIÓN

SeNaSa ha clasificado las provincias que reciben el servicio de salud en nueve regiones:

- Región 0: Distrito Nacional, Provincias de Santo Domingo y Monte Plata)
- Región I: Valdesia (Provincias: Peravia, San Cristóbal, San José de Ocoa.
- Región II: Norcentral (Provincias: Santiago, Espaillat y Puerto Plata)
- Región III: Nordeste (Provincias: Duarte, Salcedo, María Tdad. Sánchez y Samaná)
- Región IV: Enriquillo (Provincias: Bahoruco, Barahona, Independencia y Pedernales)
- Región V: Este: (Provincias: San Pedro de Macorís, La Romana, La Altagracia, El Seibo, Hato Mayor)
- Región VI: El Valle (Provincias: San Juan, Elías Piña, Azua).
- Región VII: Noroeste (Provincias: Valverde, Monte Cristi, Santiago Rodríguez y Dajabón).
- Región VIII: Cibao Central (Provincias: La Vega, Monseñor Nouel y Sánchez Ramírez).



METODOLOGÍA

- En la investigación se realizó una encuesta por medio de la entrevista personal.
- Con ésta se determinó la visibilidad del Seguro Nacional de Salud respecto a otras instituciones de servicios.



GALLUP®
REPUBLICA DOMINICANA

SeNaSa
Nuestra generación en tu salud

MUESTRA

Región	Afiliados/Población	Muestra
Región 0	97,160	179
Región 1	123,848	229
Región 2	119,042	220
Región 3	122,026	225
Región 4	147,999	273
Región 5	123,091	227
Región 6	148,317	274
Región 7	77,816	144
Región 8	123,684	228
Totales	1,082,983	2000

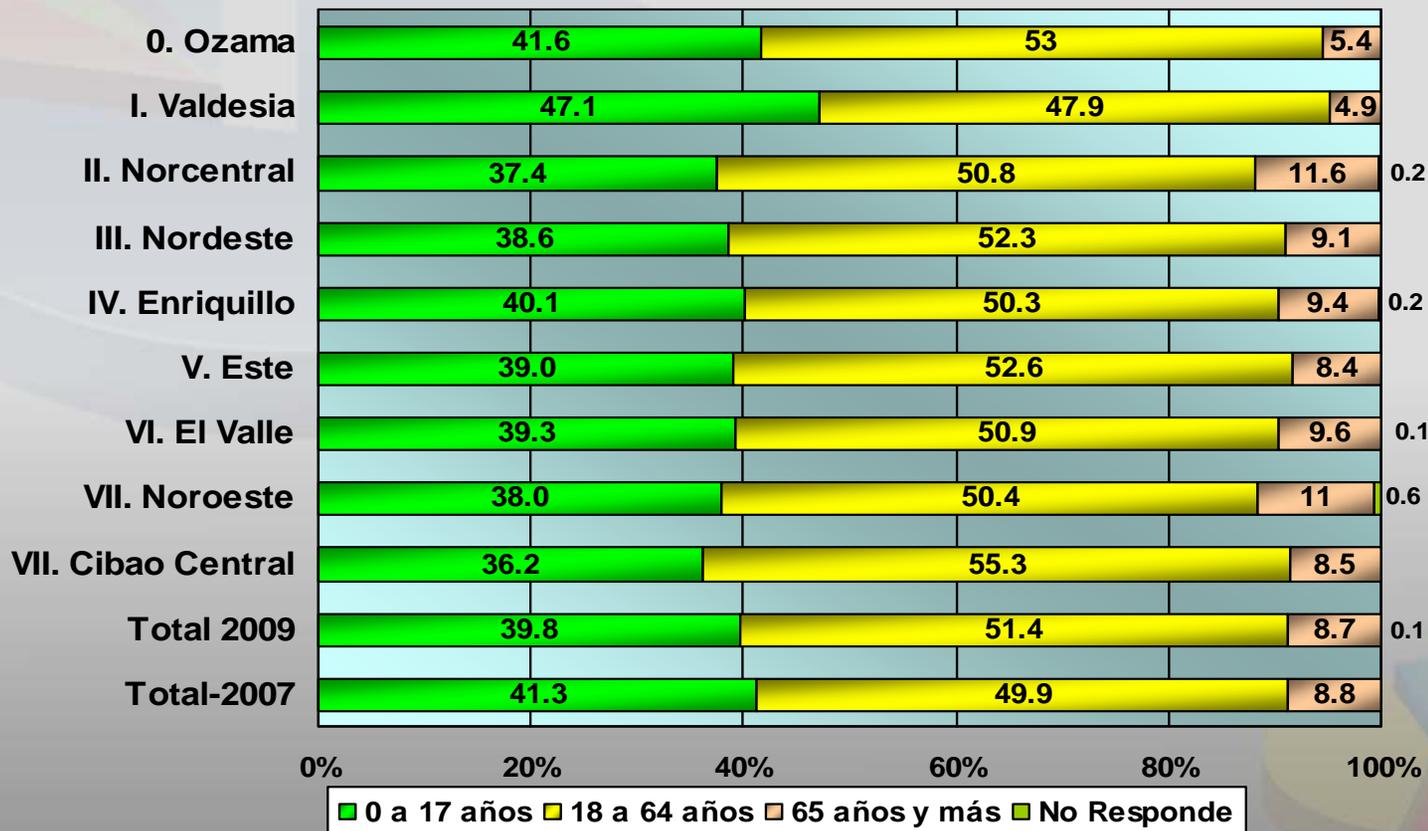


SELECCIÓN DE LOS INFORMANTES

- De las nueve regiones que conforman la muestra, se obtuvieron a partir de los listados de SENASA, los barrios y parajes donde se concentran mayormente los titulares en esas provincias, de tal forma que del total de barrios y parajes donde están concentrados los beneficiarios se seleccionaron de manera aleatoria los barrios o parajes donde se entrevistaron a 12 beneficiarios en cada uno.
- Identificados esos barrios y parajes en los planos de la ONE correspondientes al Censo Nacional de Población y Vivienda (2002), se trazaron los recorridos para identificar las viviendas donde estaban situados los hogares de los titulares del SeNaSa que fueron entrevistados.

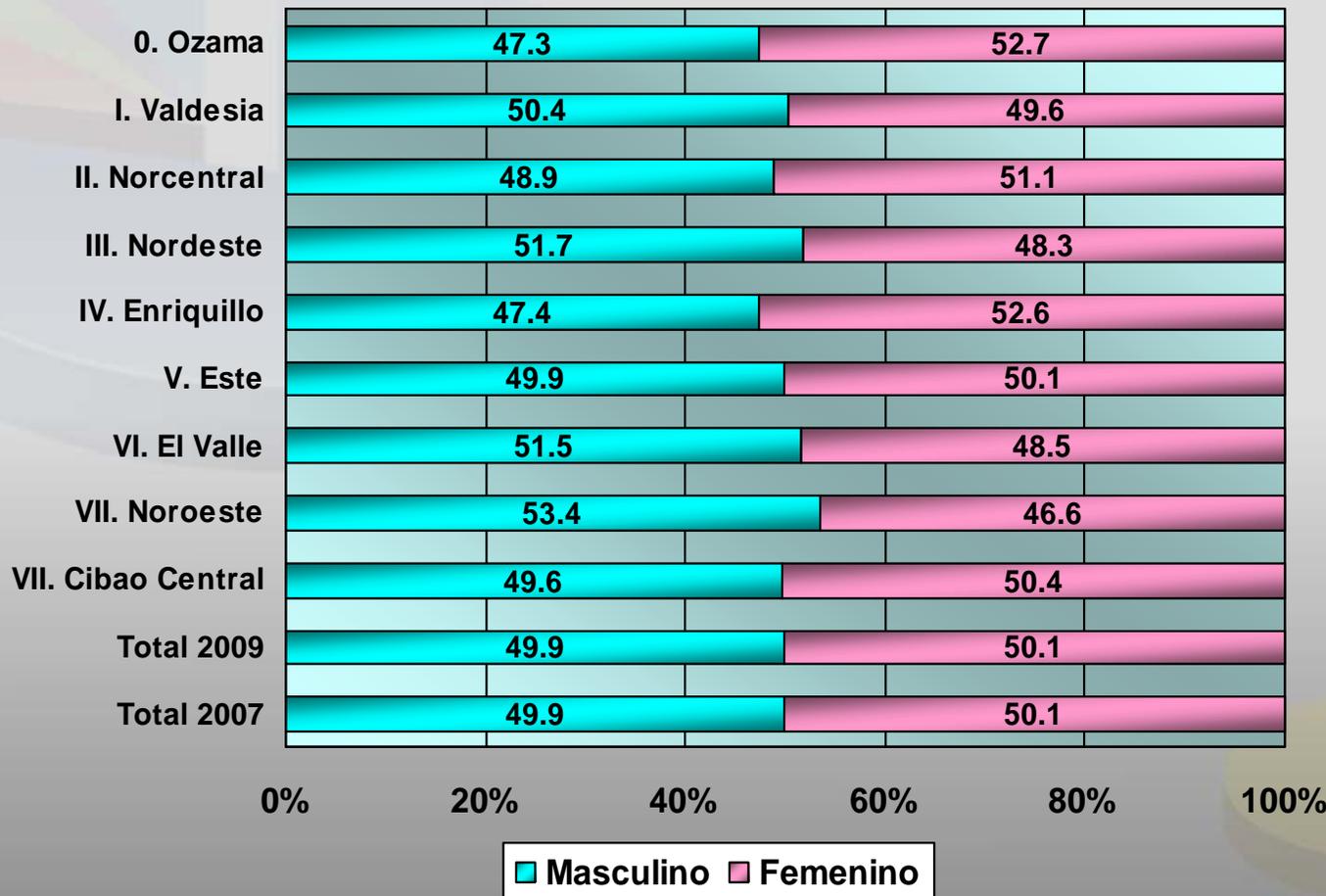


Grupo de Edades 2009-2007 (en Porcientos)





Sexo por Regiones 2009 - 2007 (en Porcientos)



GALLUP®
REPUBLICA DOMINICANA

SeNaSa
Nuestra generación en tu salud

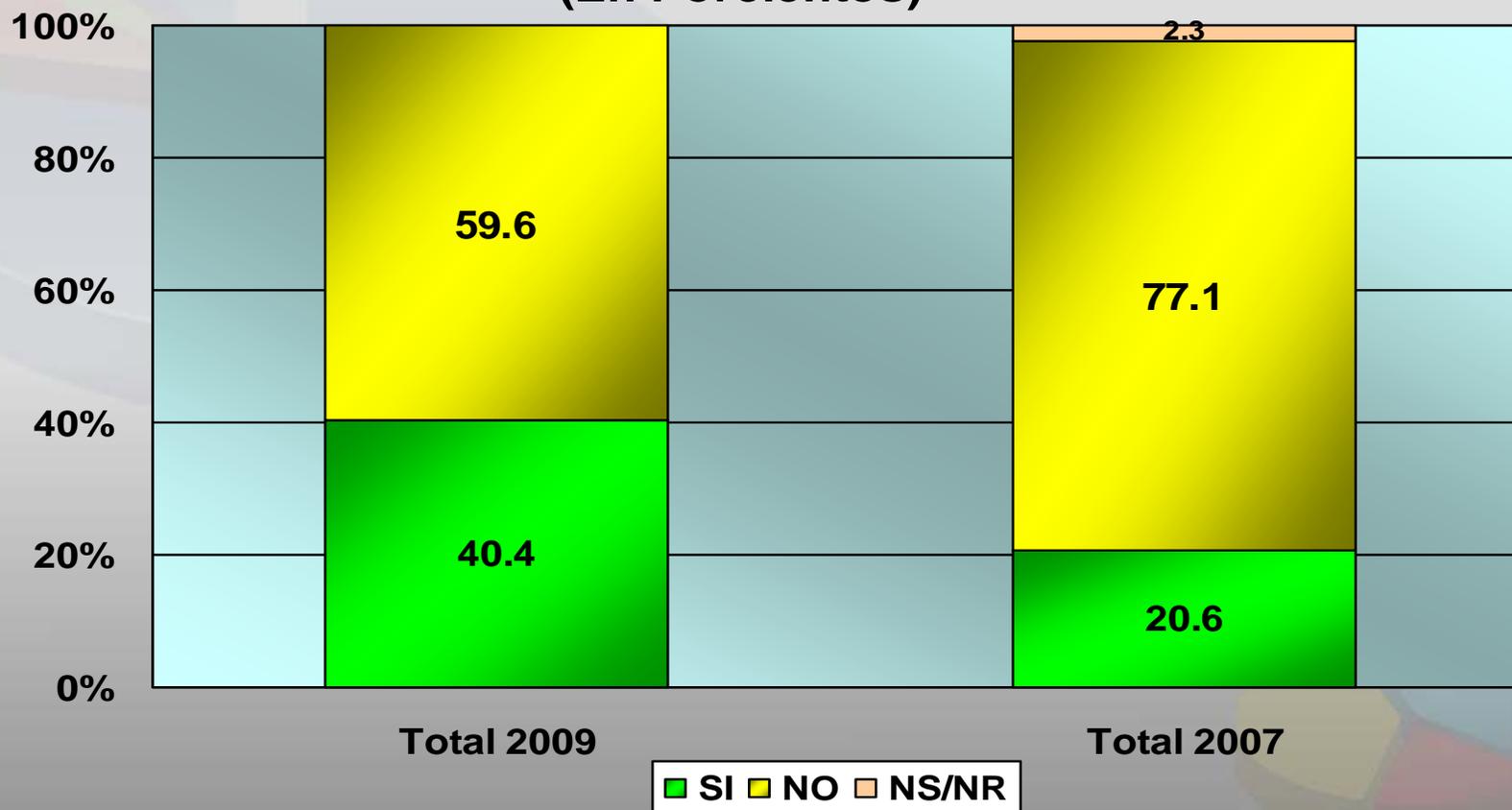


RESULTADOS





**Población que ha usado los servicios del SENASA,
2009-2007
(En Porcientos)**



GALLUP®
REPUBLICA DOMINICANA

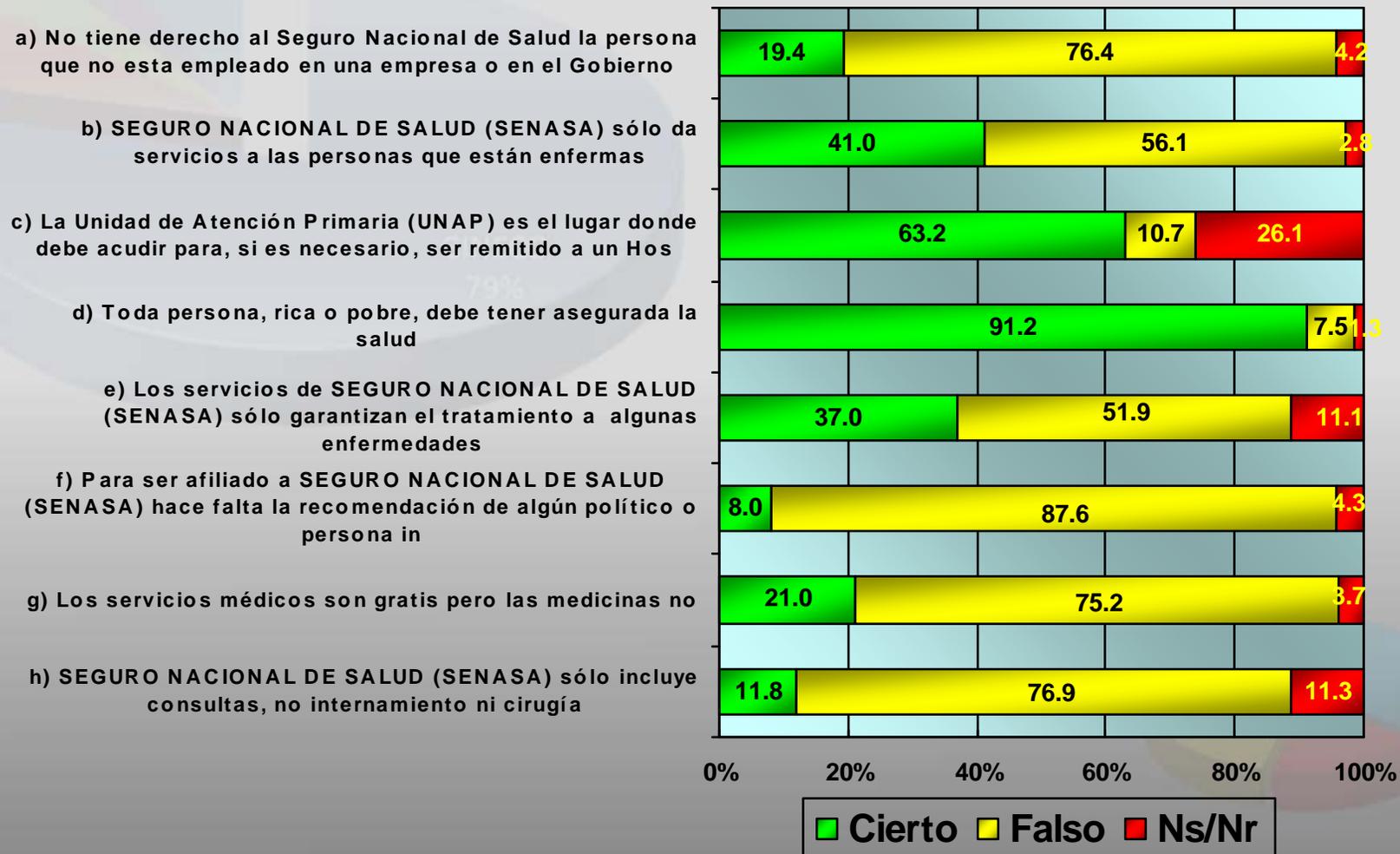
SeNaSa
Nuestra generación en tu salud

- La proporción de la población general que ha utilizado los servicios del SENASA creció a un 40.4%, dos veces superior al 20.6% del 2007.
- La región Sur Lejano es la que dijo haber dado un mayor uso al seguro con un 48.3%, seguida de la región del Cibao con un 42.5%



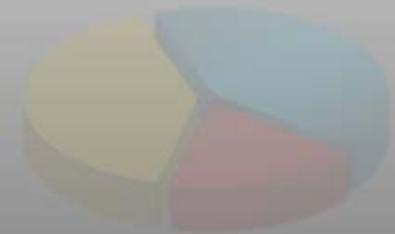


Conocimiento sobre el Seguro Nacional de Salud (SENASA) Porcentajes





- El primer aspecto evaluado fue “No tienen derecho al seguro nacional de salud las personas que no sean empleadas de una empresa privada o del gobierno”
- El 76.4% respondió que este planteamiento es falso, lo cual es superior al estudio del 2007 en donde el 69.4%; se ha ido reduciendo la cantidad de personas que piensa que esta sentencia es afirmativa (19.0%).

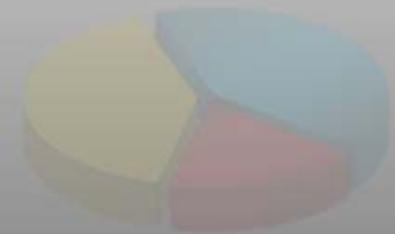




- Un segundo aspecto para medir fue el conocimiento sobre si “El SENASA sólo da servicios a las personas que están enfermas”, el 41.0% respuesta inferior al 53.9% del pasado estudio lo cual indica una clara oportunidad trabajando y seguir difundiendo mensajes de orientación a la población acerca de los servicios.
- La mayor parte de las personas consideran que “La Unidad de Atención Primaria es el lugar donde debe acudir para, de ser necesario, ser remitido a un hospital” 63.2% en esta apreciación la respuesta es inferior al 67.2% del estudio del 2007.



- “Toda persona rica o pobre debe tener asegurado el servicio a la salud” fue una frase aceptada ampliamente por el 91.2% de los entrevistados, mucho mejor que el 82.4% del 2007.
- Mientras que “Los Servicios del Seguro Nacional de Salud (SENASA) sólo garantizan el tratamiento a algunas enfermedades” es aprobada por el 35.4% de los entrevistados lo cual también se constituye en otra oportunidad para reforzar la labor de comunicación que se lleva a cabo actualmente.





- A la frase “Para ser afiliado al seguro Nacional de Salud (SENASA) hace falta la recomendación de algún político o persona influyente” fue rechazada una vez más en este estudio por el 87.6% cifra mucho mayor al 80.7% de los entrevistados del 2007.
- Mientras que la frase “Los servicios médicos son gratis pero las medicinas no” fue también rechazada una vez más por el 75.2% cifra que es superior al 73.0% del 2007.

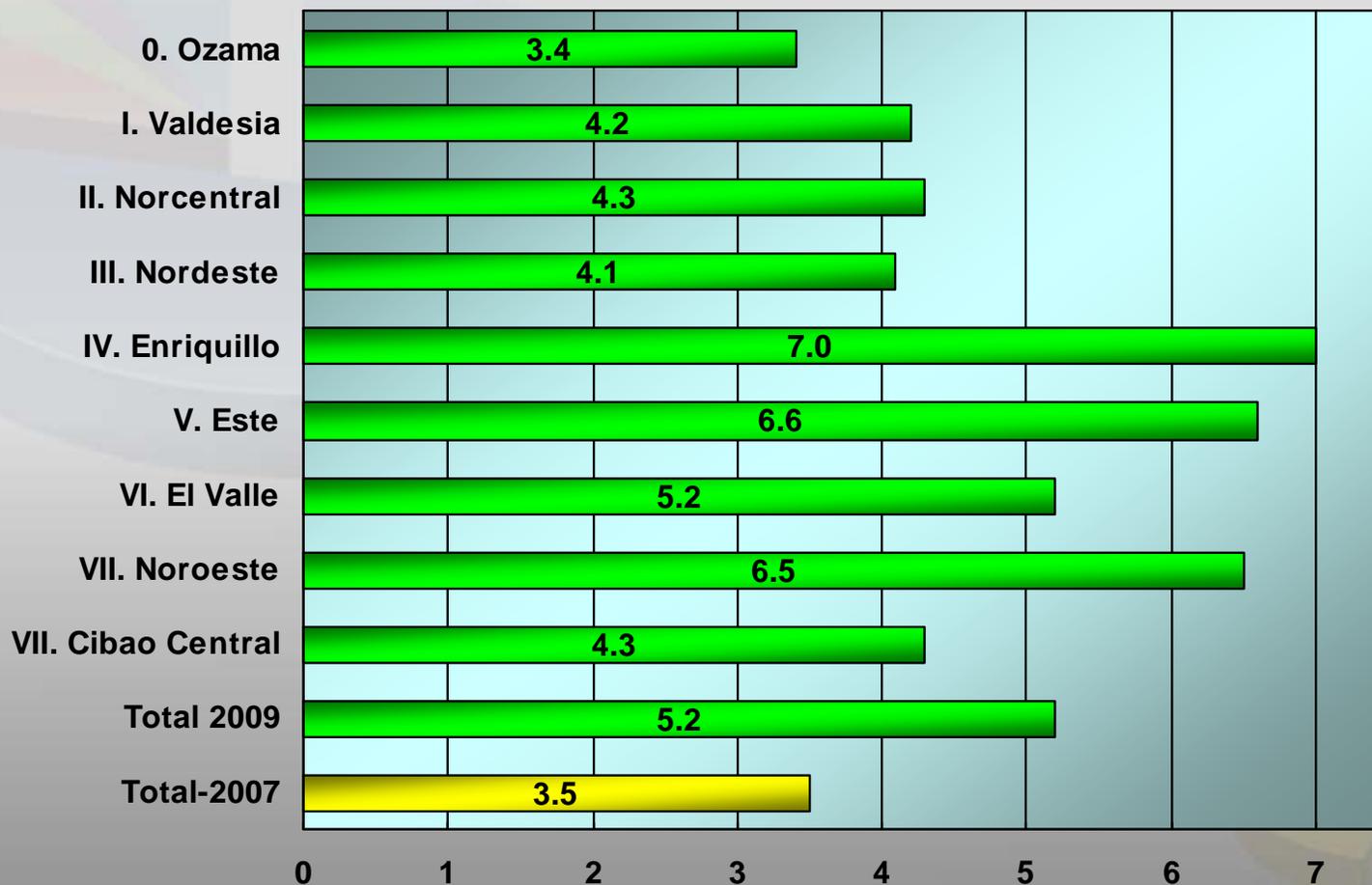




- Por último la frase “El Seguro Nacional de Salud (SENASA) sólo incluye consultas no internamiento ni cirugía” también fue rechazada por el 79.6% cifra bastante superior al 62.9% del 2007.
- Como se puede notar el conocimiento de las personas es bastante bueno aunque existen un algunos aspectos en especial debe mejorarse la comunicación al público en general, el aspecto “SENASA sólo garantizan el tratamiento a algunas enfermedades” esto último debe verse muy particularmente para la Región VI El Valle y VIII Cibao Central.

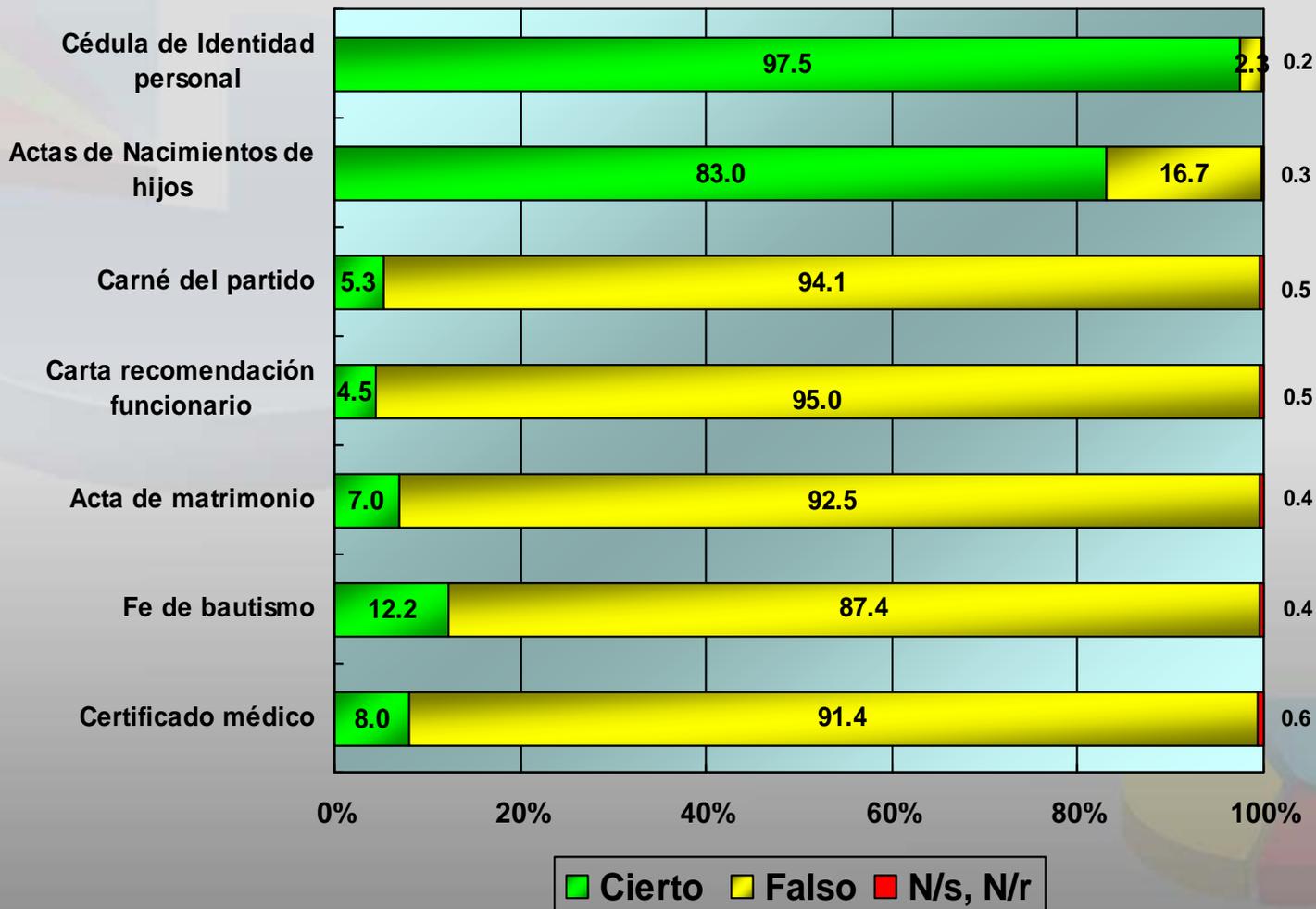


Veces que ha utilizado el Seguro Nacional de Salud (Promedio del último año)



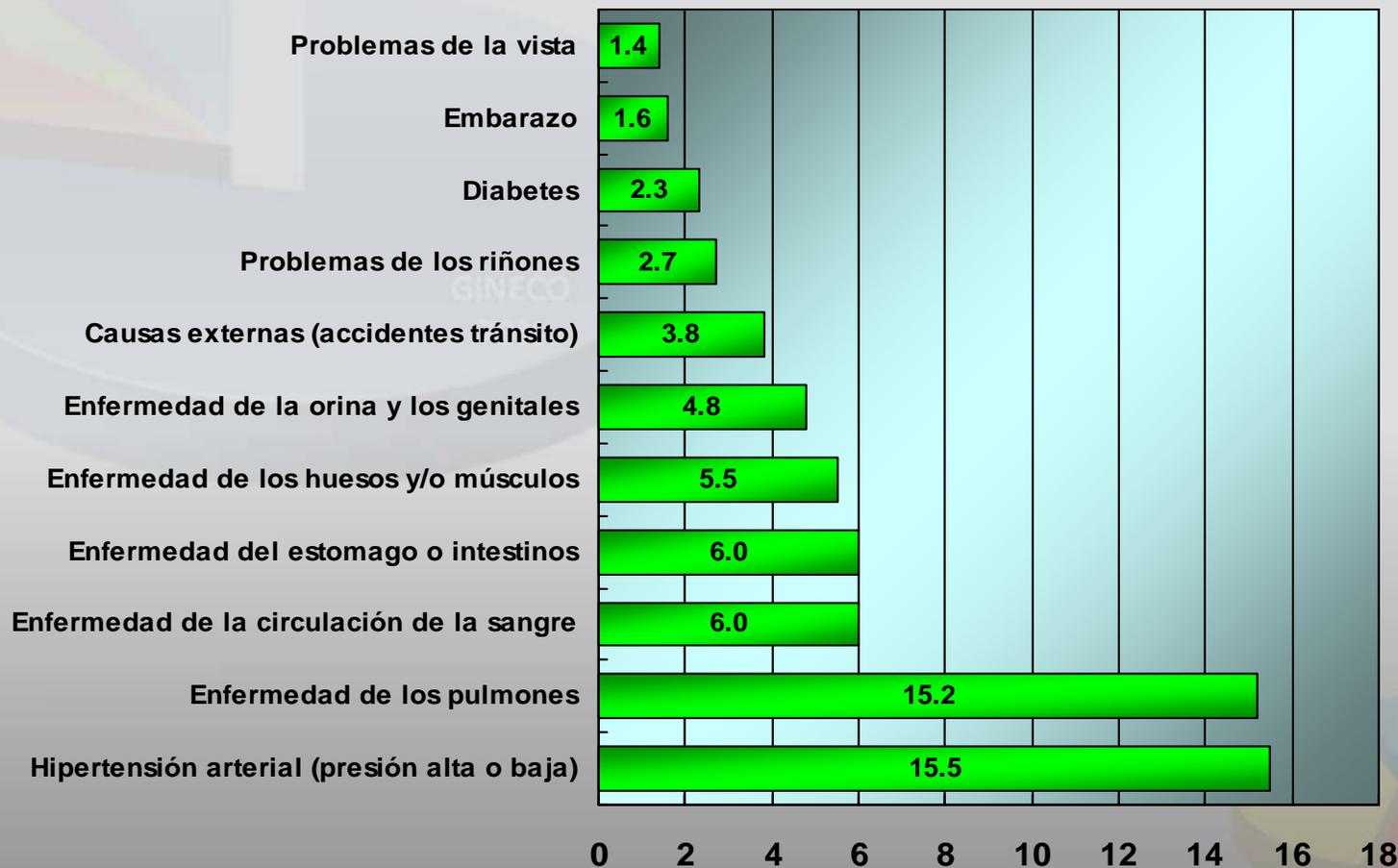


Documentos Necesarios para poder recibir los beneficios del SENASA



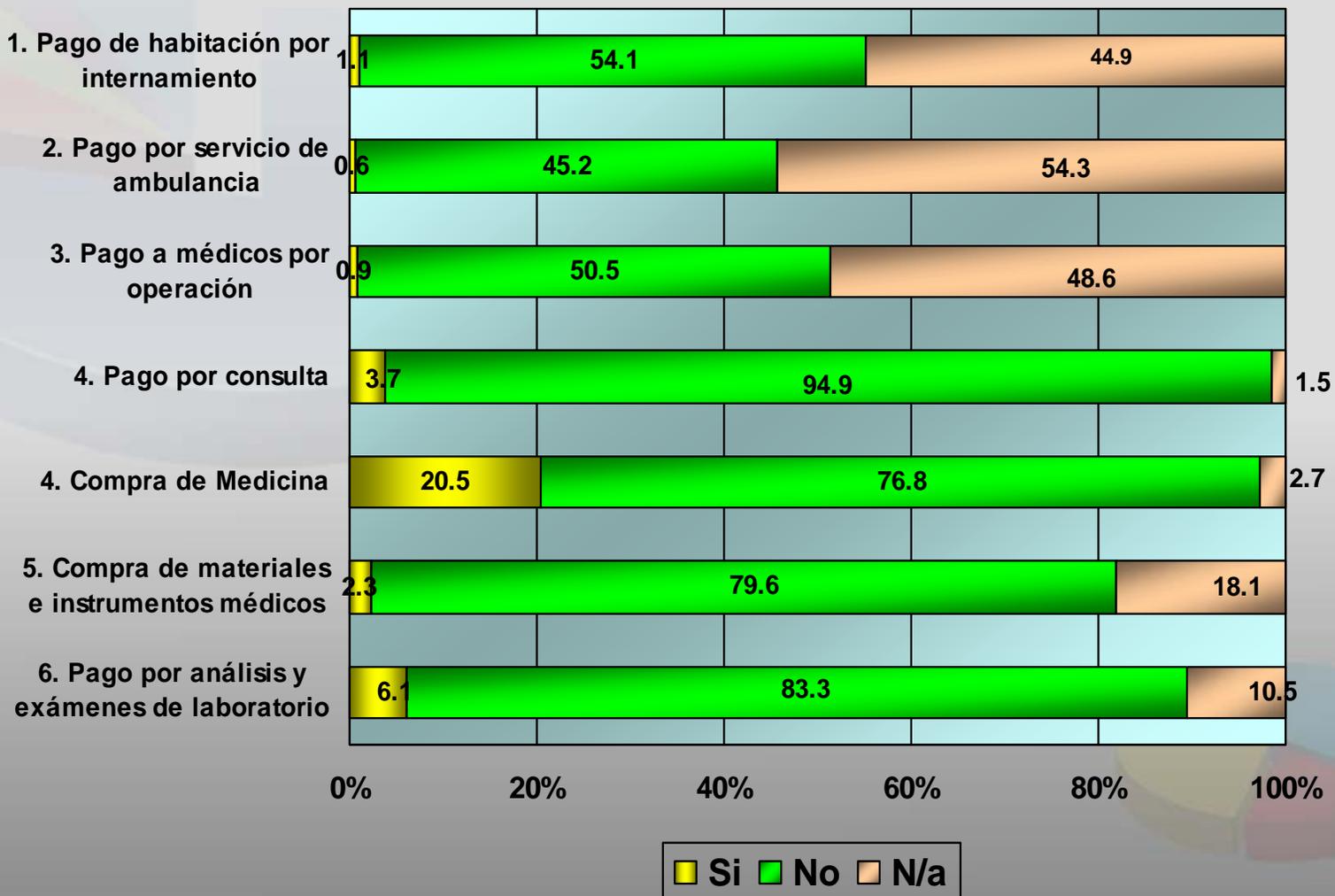


Enfermedades que le dijeron que tenía

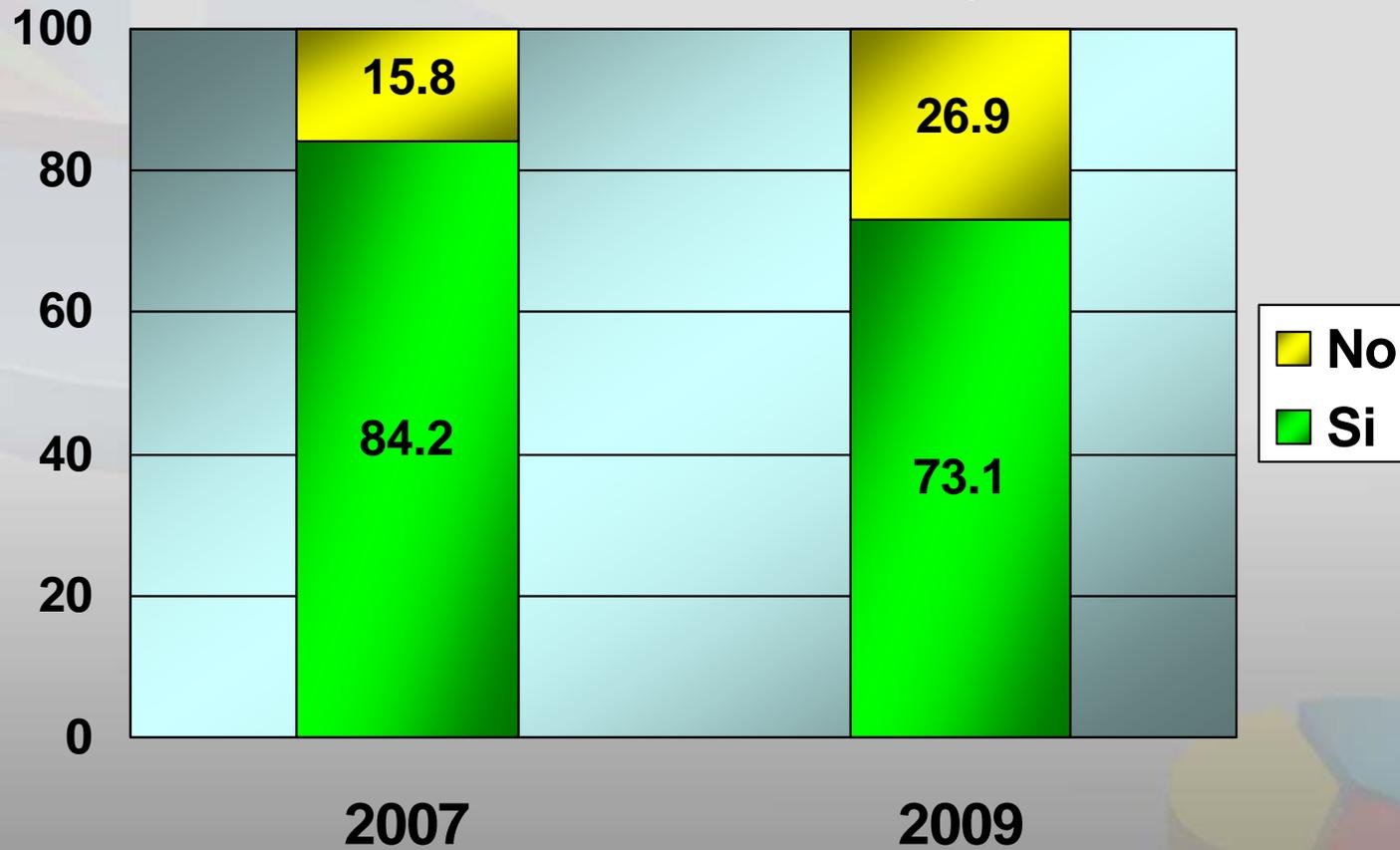




Pagos que tuvo que realizar usted o su familia cuando fue atendido



¿Recibió las medicinas que le recetaron? (Porcentaje)



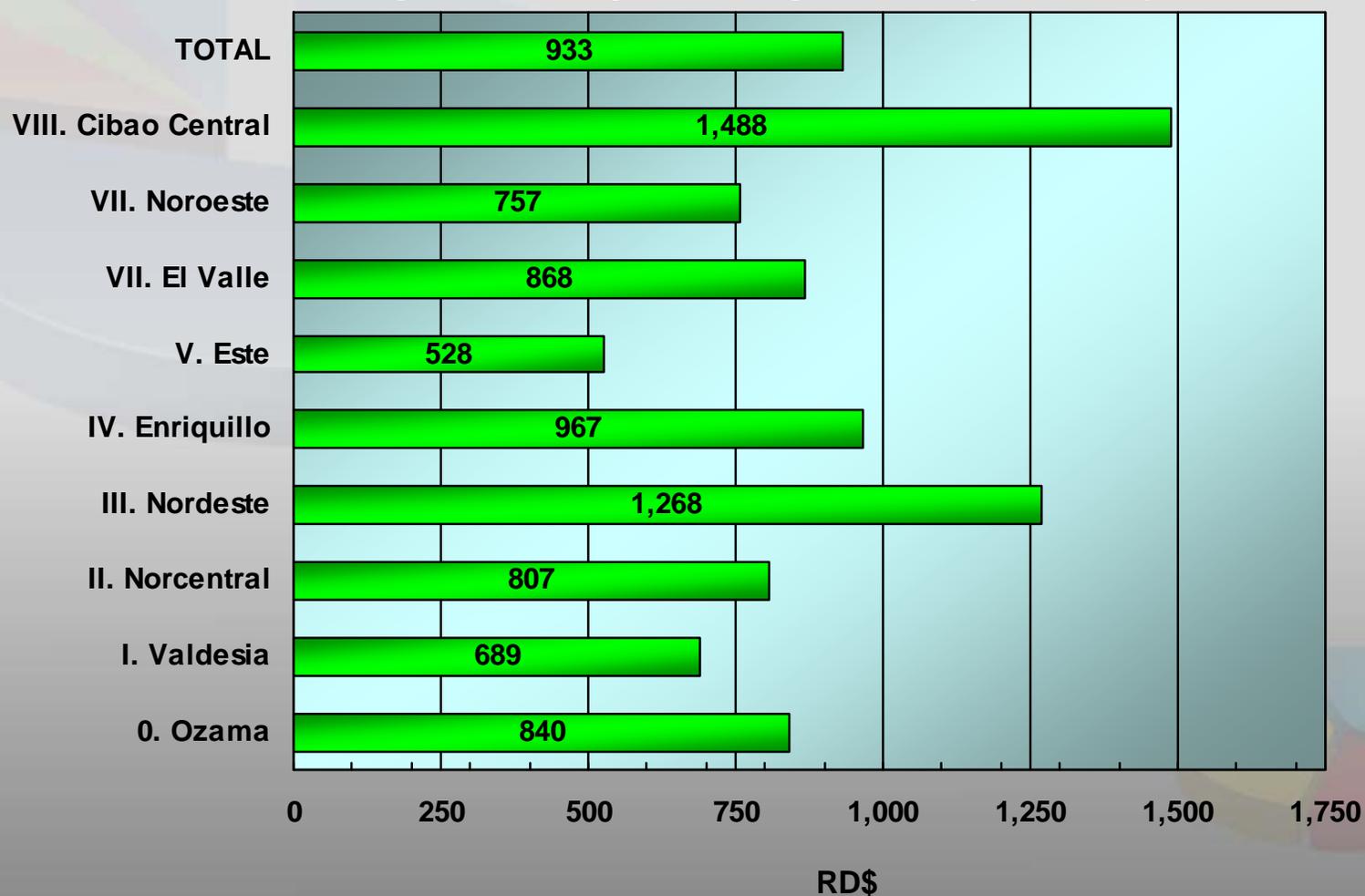


- La región I, Ozama, es en donde se encuentra la proporción más alta de personas que dijeron que no recibieron las medicinas que le recetaron con un 58.5% que dijo no haberlas recibido completas.
- Situación diferente a las regiones Enriquillo, Este y Noroeste las cuales manifestaron en un 83.0%, 84.6% y 85.4% respectivamente el haberlas recibido.



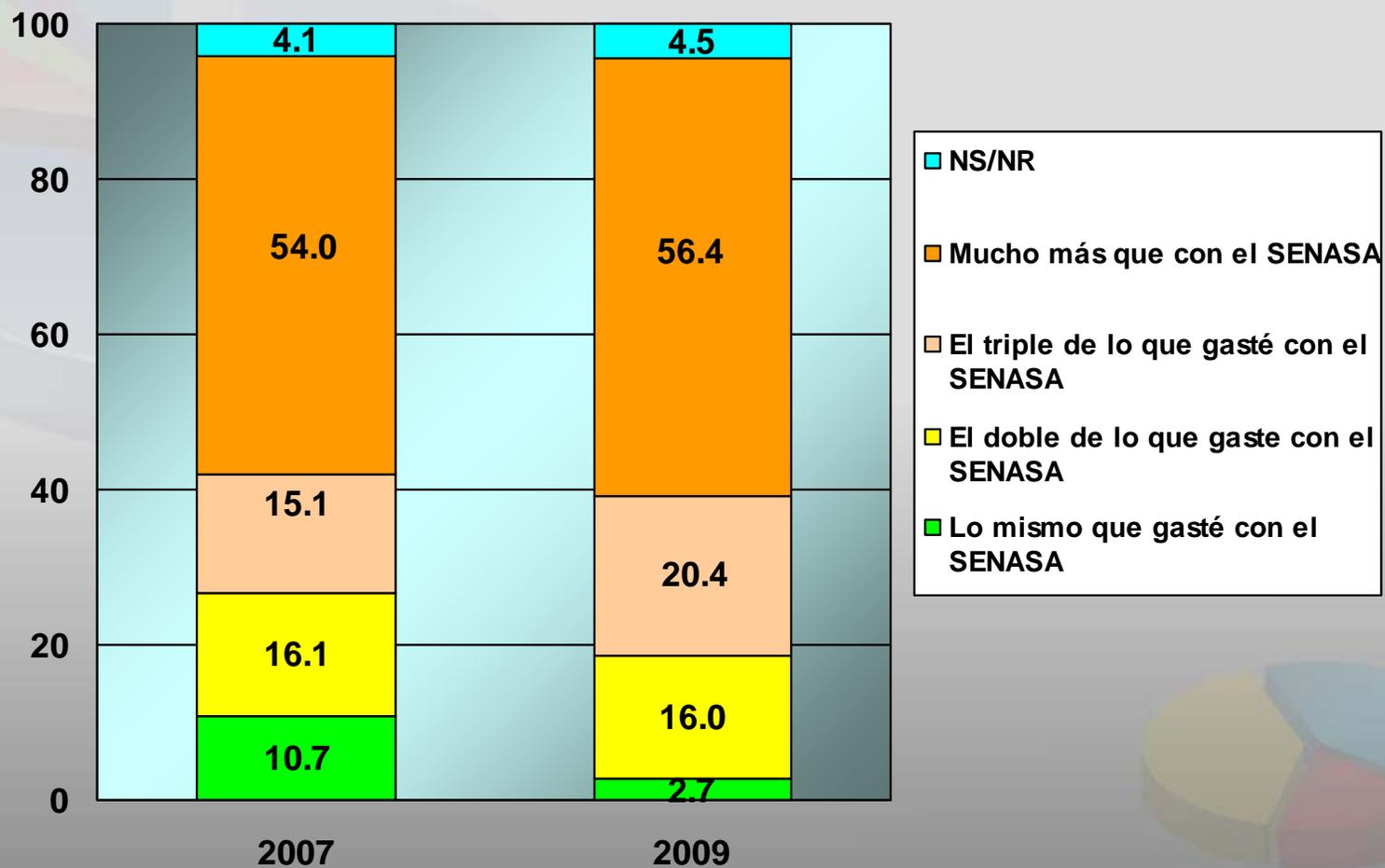


Pago promedio en Medicamentos la última vez que tuvo que comprarlos (En RD\$)



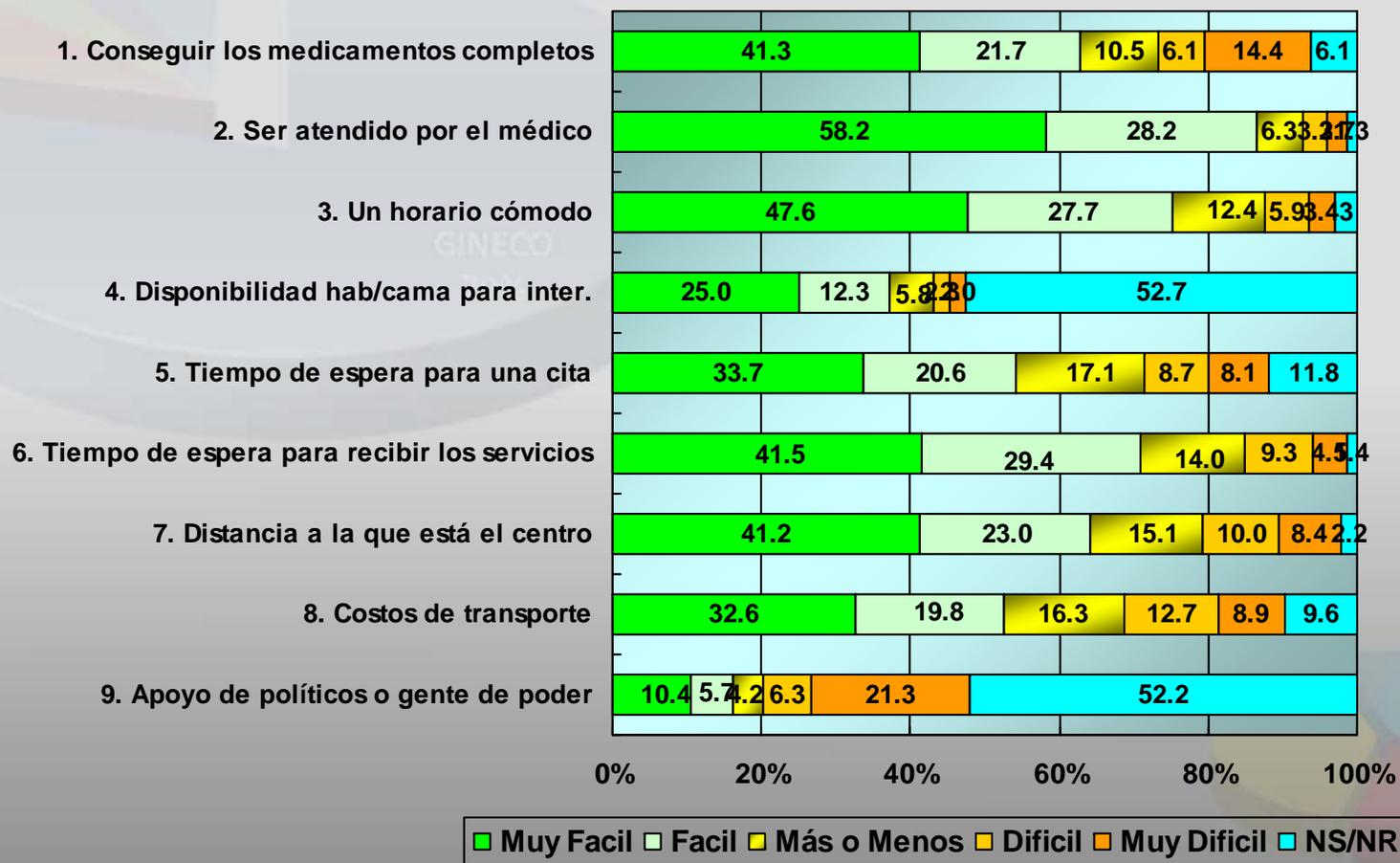


Cuánto cree hubiera gastado en el problema de salud si no hubiera tenido el SENASA?



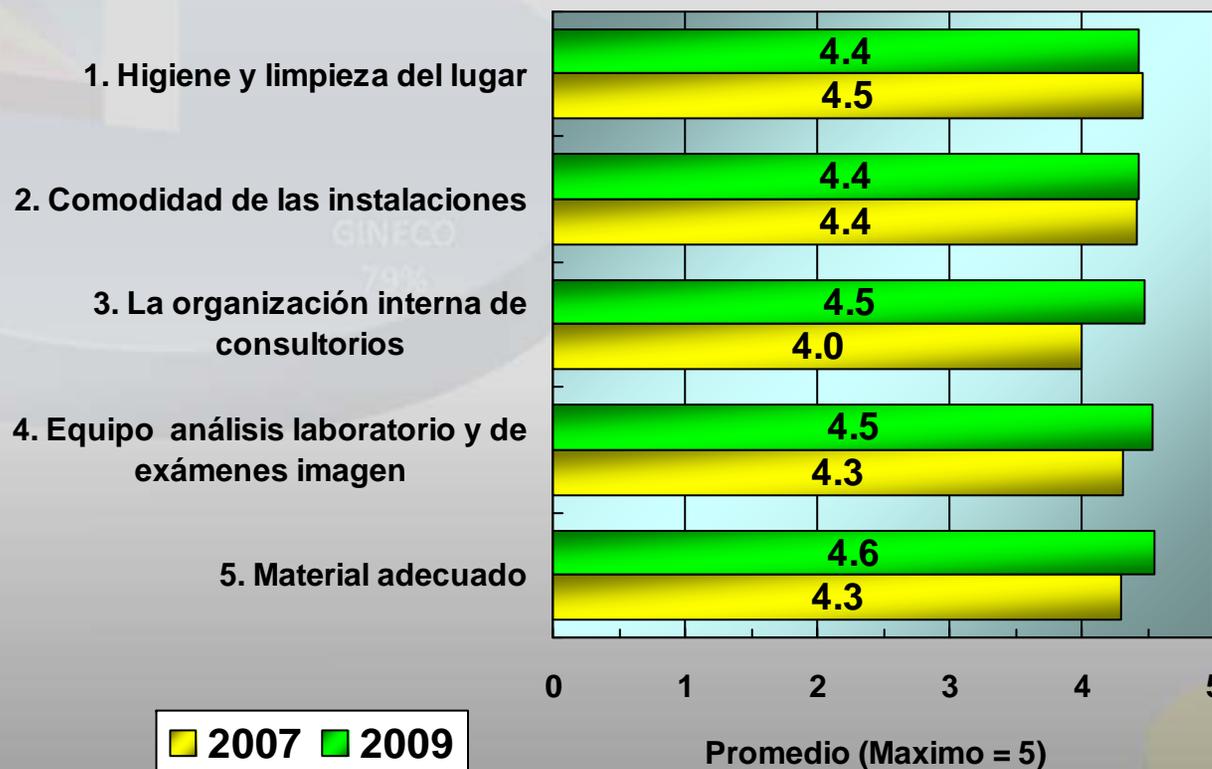


Nivel de dificultad para recibir los servicios del centro de salud al que asistió, por aspectos



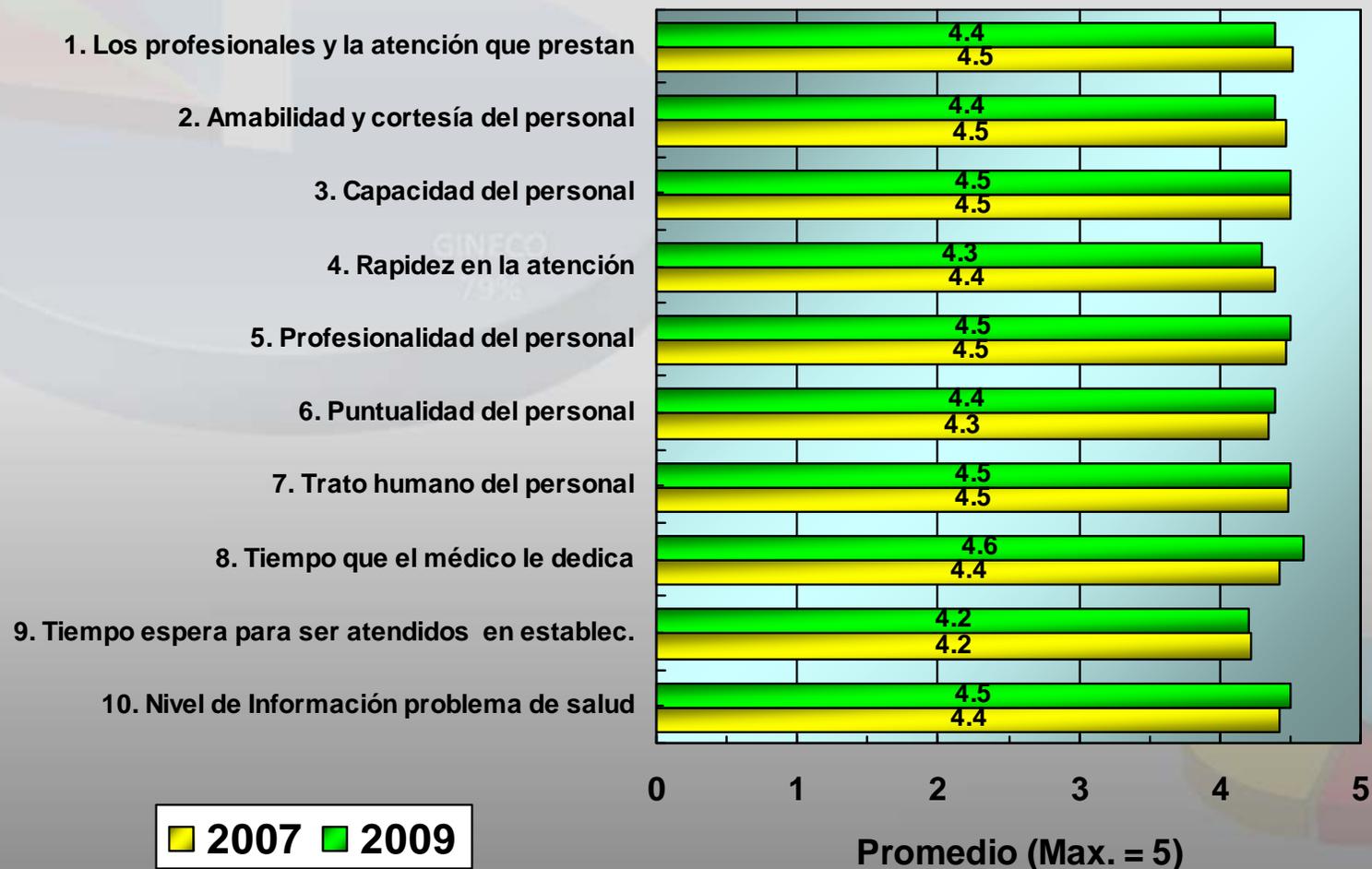


Calificación de la Calidad de las Instalaciones del SENASA



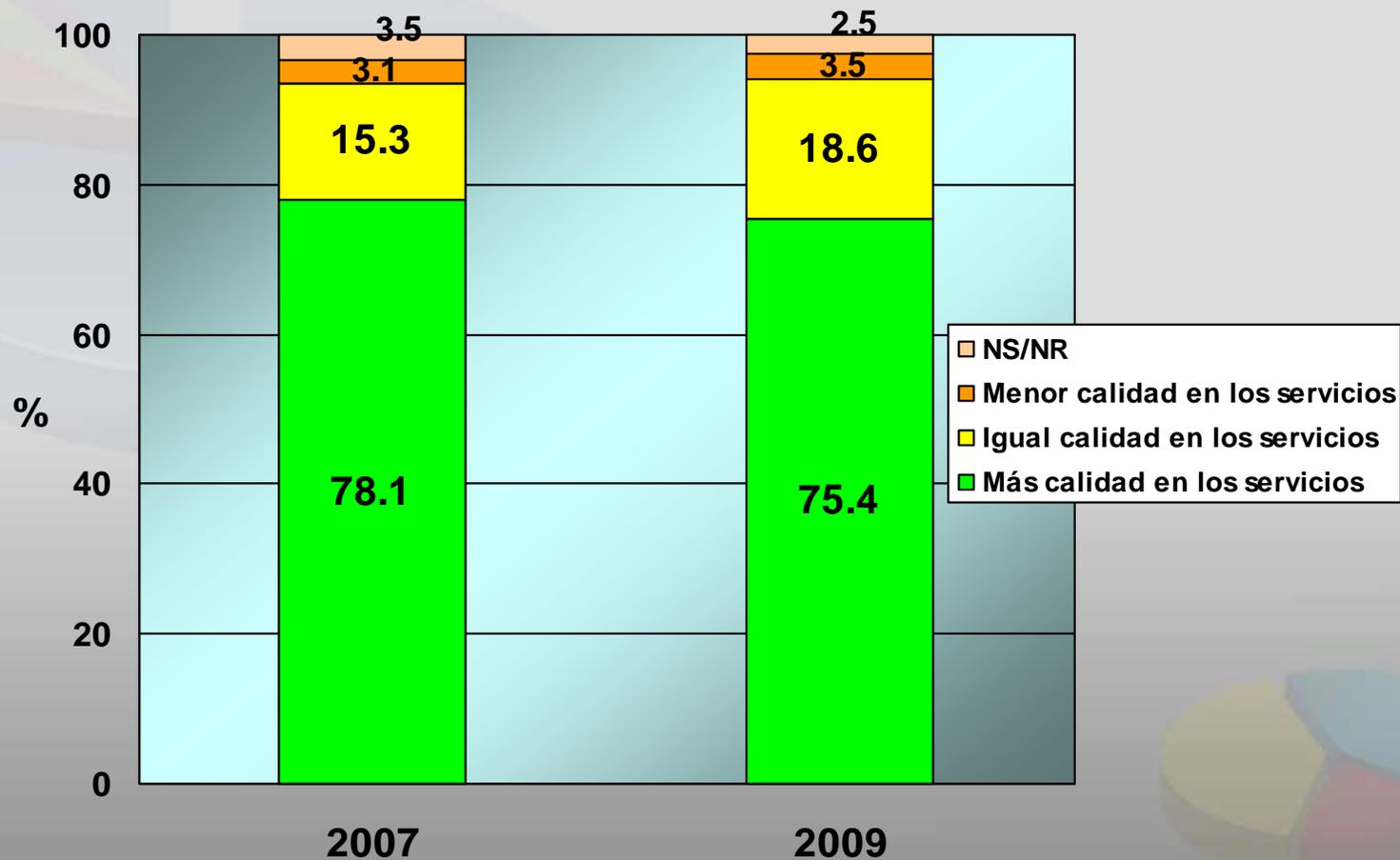


Calificación Calidad del Personal que Presta Servicio en el SENASA



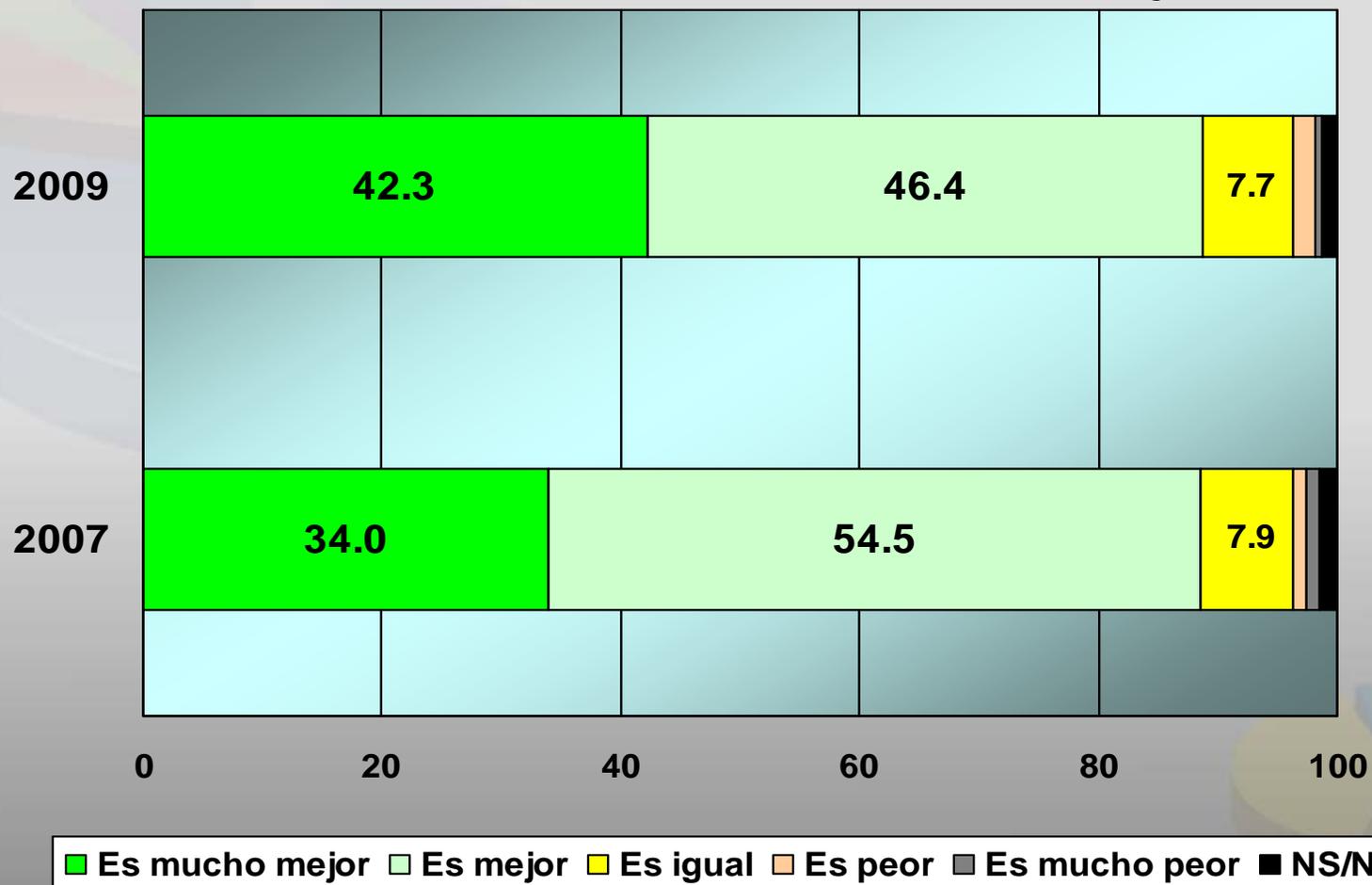


Calidad de servicios de salud que recibe ahora en relación a un año atrás



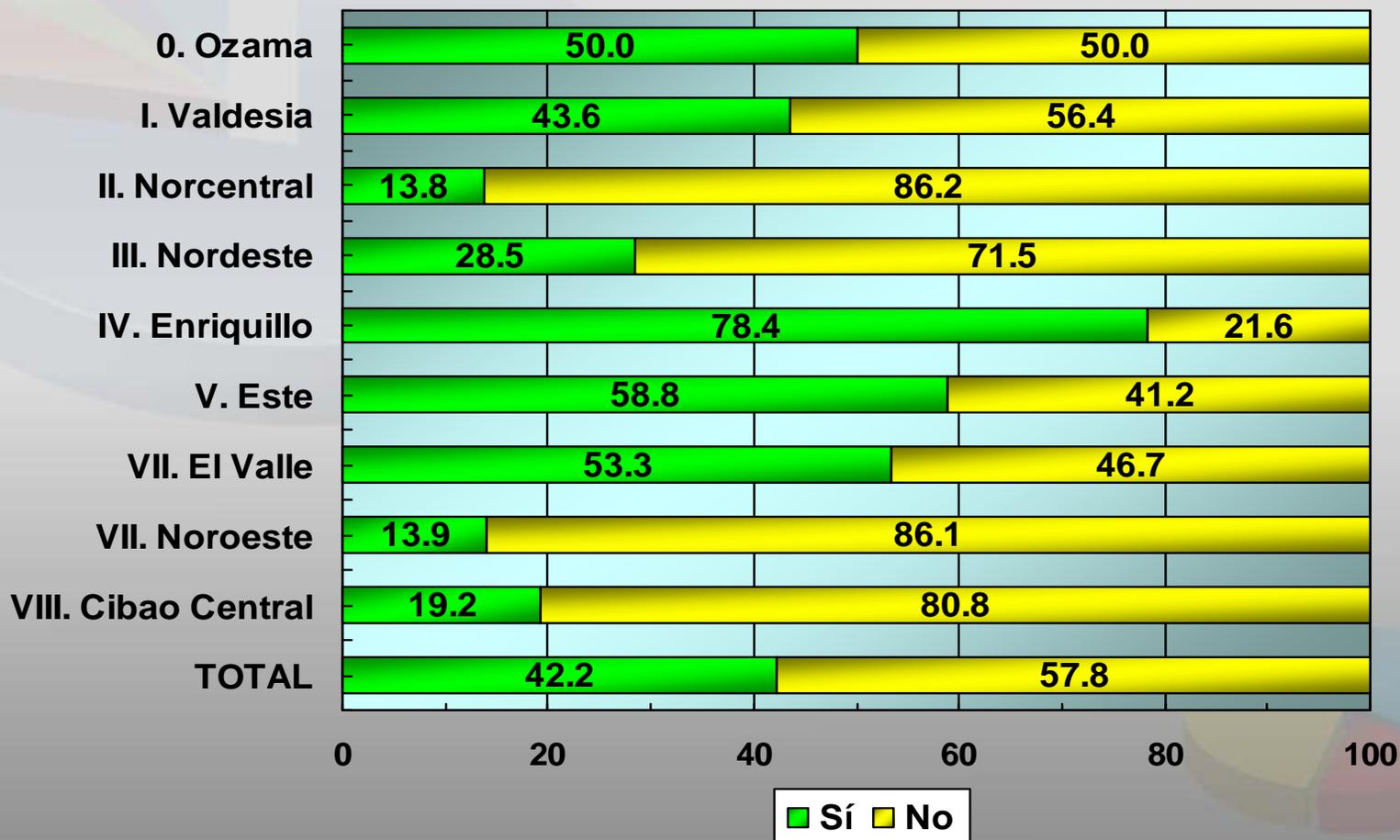


En comparación con un año atrás ¿Cree usted que el sistema de servicios de salud es mejor?



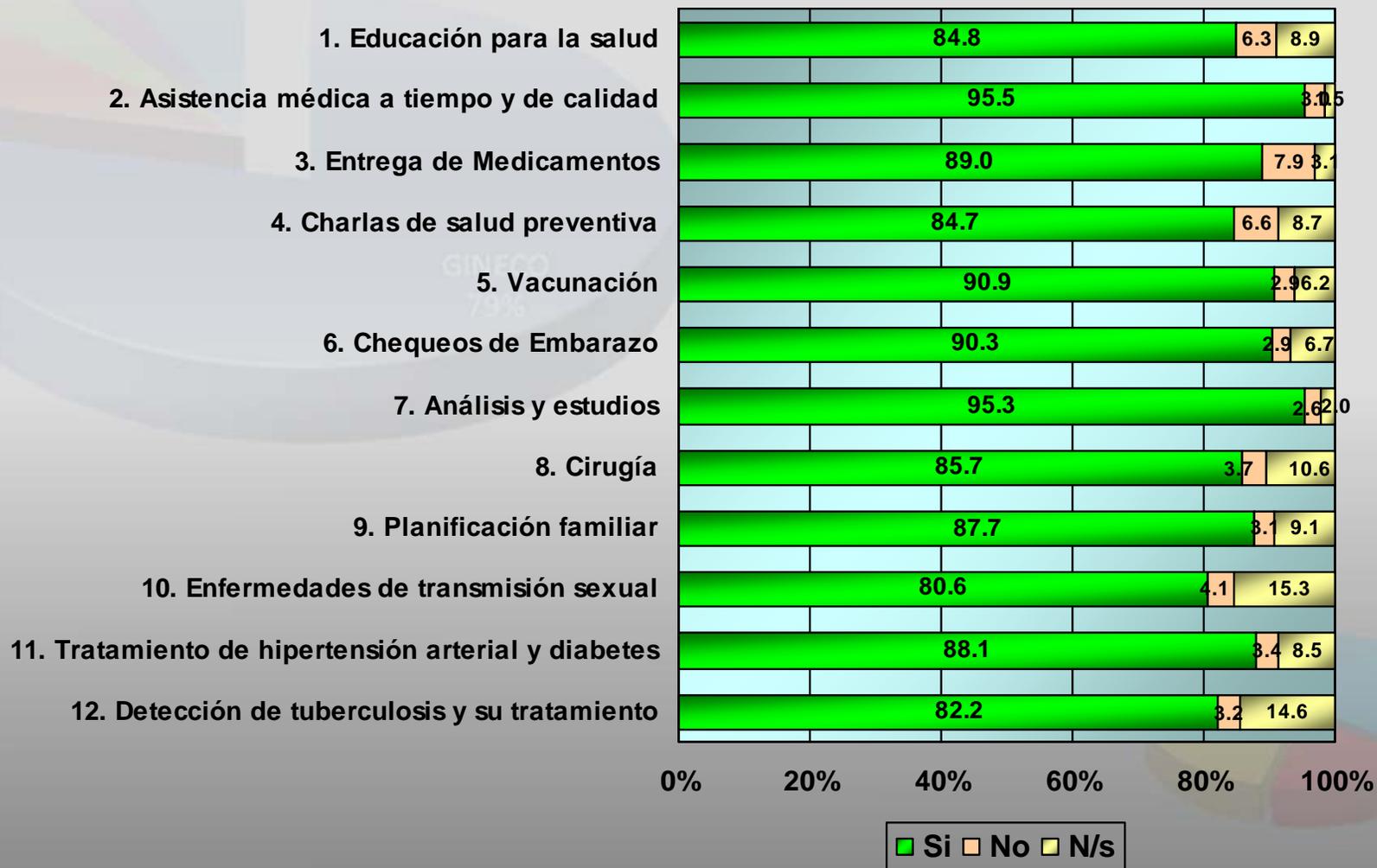


**SABE O HA IDO HABLAR DE LA UNIDAD DE ATENCION
PRIMARIA EN SALUD (UNAP)
POR REGIONES**



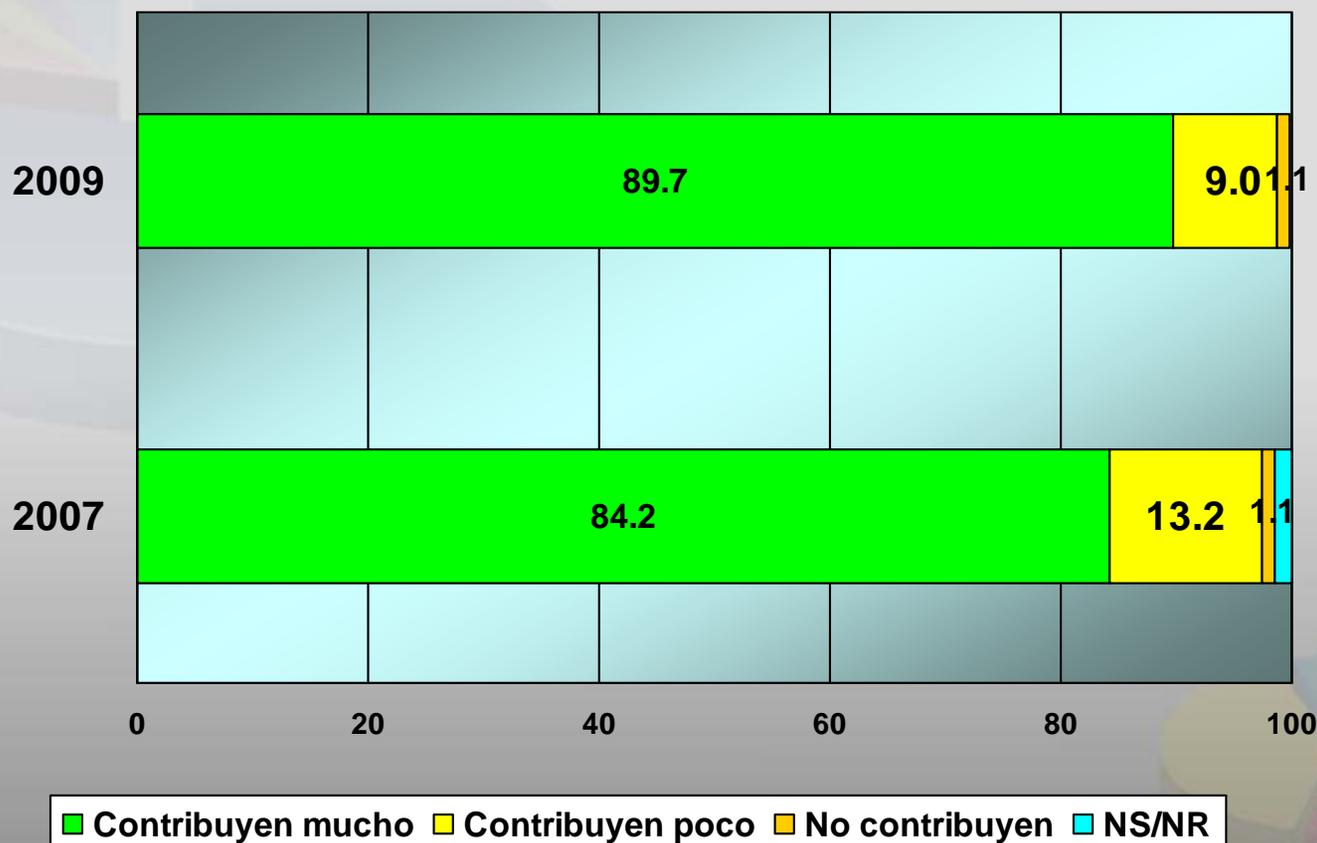


Conocimiento de los servicios que garantiza el SENASA



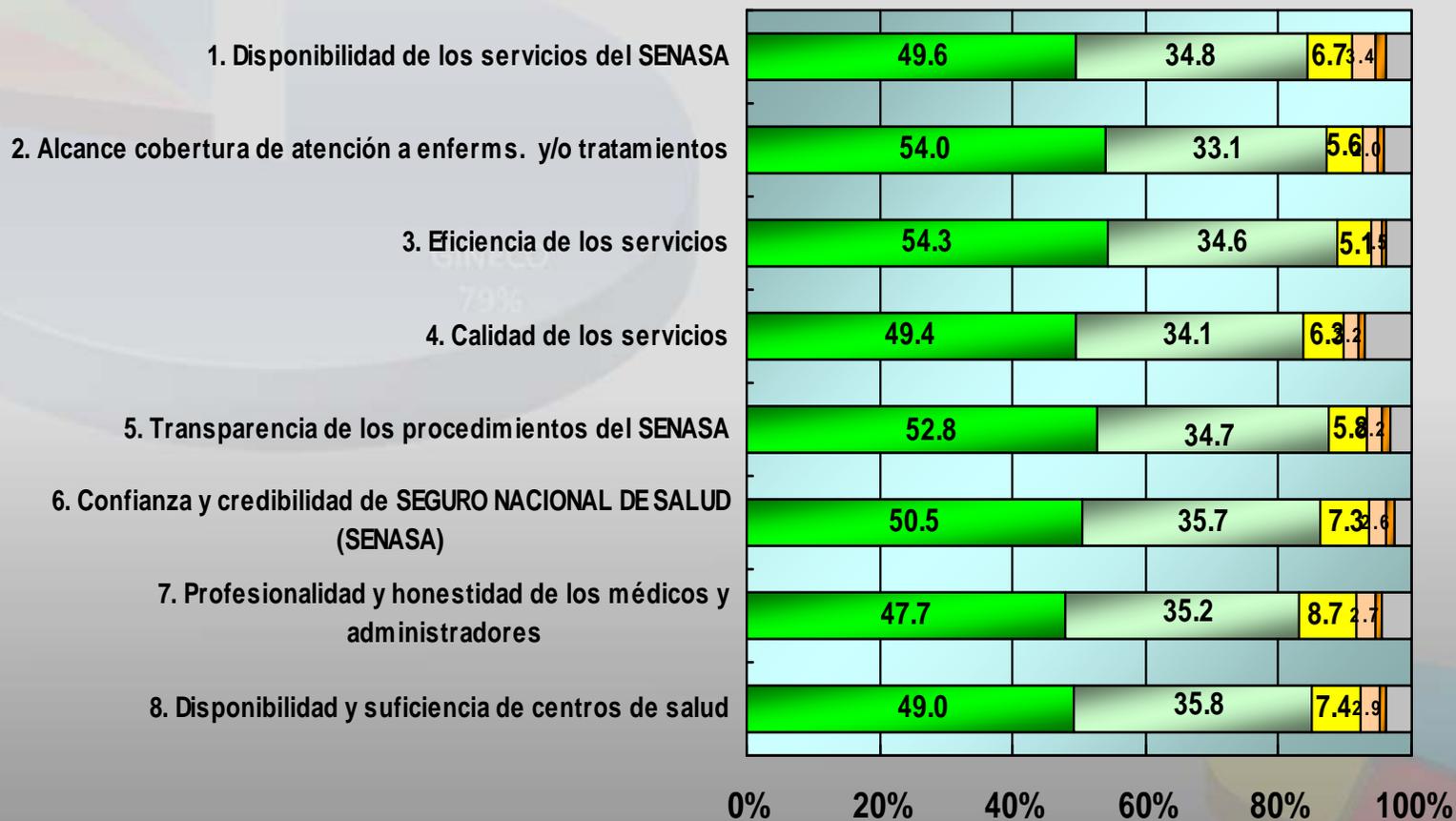


Cree usted que los servicios del SENASA contribuyen a lograr buenos servicios a bajos costos?





Evaluación del nivel de satisfacción en los siguientes aspectos del Seguro Nacional de Salud (SENASA)

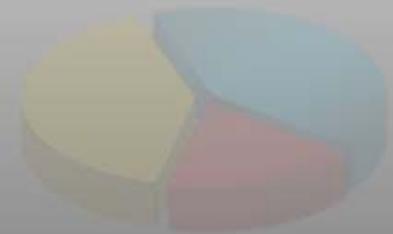


■ Muy Satisfecho
 ■ Satisfecho
 ■ Más o Menos
 ■ Insatisfecho
 ■ Muy Insatisfecho
 ■ NS/NR



FOCALIZACION DE LOS RESULTADOS

- Se recibió la base de datos de La Gallup con el objetivo de hacer análisis focalizados por regiones y provincias.
- Esto nos servirá para identificar las provincias en las cuales hay que desarrollar estrategias que contribuyan a mejorar la satisfacción de nuestros afiliados



GALLUP®
REPUBLICA DOMINICANA

SeNaSa
"Nuestra ganancia es tu salud"



"Nuestra ganancia es tu salud"

