



**GALLUP**  
REPÚBLICA DOMINICANA



## **Seguro Nacional de Salud** **"La ARS de Todos"**

**Estudio de Satisfacción de los Afiliados  
del Régimen Contributivo de SeNaSa  
Agosto, 2008**

## OBJETIVO

**El presente informe pretende determinar la imagen de SENASA a través del conocimiento, posicionamiento, actitudes, percepción y experiencias que tienen los afiliados del Régimen Contributivo, empleados y de instituciones autónomas o descentralizadas, así como el conocimiento que tienen sobre sus derechos y deberes, la cobertura de servicios y el nivel de satisfacción con los prestadores**

# FICHA TECNICA

## Distribución de la muestra según Edad

Edad	n	%
18-22 años	52	6.1%
23-27 años	100	11.8%
28-32 años	116	13.7%
33-37 años	120	14.2%
38-42 años	133	15.7%
43-47 años	102	12.0%
48-52 años	103	12.2%
53-57 años	54	6.4%
58-62 años	25	3.0%
63-67 años	21	2.5%
Más de 67 años	21	2.5%
<b>Total</b>	<b>847</b>	<b>100.0%</b>

## Distribución de la muestra según Auto percepción Clase Social.

Clase social (Auto percepción)	n	%
Baja	305	36.0%
Media baja	433	51.1%
Media alta/Alta	109	12.9%
<b>Total</b>	<b>847</b>	<b>100.0%</b>

## Distribución de la muestra según Género.

Género	n	%
Masculino	287	33.9%
Femenino	560	66.1%
<b>Total</b>	<b>847</b>	<b>100.0%</b>

## Distribución de la muestra según Ingreso Mensual en unidades de salario mínimo del Sector Público (RD\$3,000.00).

Ingreso mensual en unidades de salario mínimo del Sector Público (RD\$3,000.00)	n	%
<1 salario mínimo del SP - 1 salario mínimo del SP	90	10.6%
>1 salario mínimo del SP - 2 salarios mínimos del SP	214	25.3%
>2 salarios mínimos del SP - 3 salarios mínimos del SP	143	16.9%
>3 salarios mínimos del SP - 4 salarios mínimos del SP	148	17.5%
>4 salarios mínimos del SP - 5 salarios mínimos del SP	71	8.4%
>5 salarios mínimos del SP - 7 salarios mínimos del SP	109	12.9%
>7 salarios mínimos del SP - 10 salarios mínimos del SP	42	5.0%
> 10 salarios mínimos del SP	29	3.4%
NS/NR	1	0.1%
<b>Total</b>	<b>847</b>	<b>100.0%</b>

## Distribución de la muestra según Cargo que desempeña dentro de la institución donde labora

#	Cód. CIUO	Posición opuesto en la institución donde labora	n	%
1.	112	Personal Directivo de la Administración Pública	119	14.0%
2.	2	Profesionales científicos e intelectuales	9	1.1%
3.	22	Profesionales de las ciencias biológicos, la medicina y la salud	18	2.1%
4.	23	Profesionales de la enseñanza	9	1.1%
5.	24	Otros profesionales científicos e intelectuales	49	5.8%
6.	3	Técnicos y profesionales de nivel medio	148	17.5%
7.	34	Otros técnicos y profesionales de nivel medio	33	3.9%
8.	4	Empleados de oficina	301	35.5%
9.	5	Trabajadores de los servicios	32	3.8%
10.	7	Oficiales, operarios y artesanos de artes mecánicas y de otros oficios	13	1.5%
11.	83	Conductores de vehículos y operadores de equipos pesados móviles	20	2.4%
12.	9	Trabajadores no calificados	96	11.3%
<b>Total</b>			<b>847</b>	<b>100.0%</b>

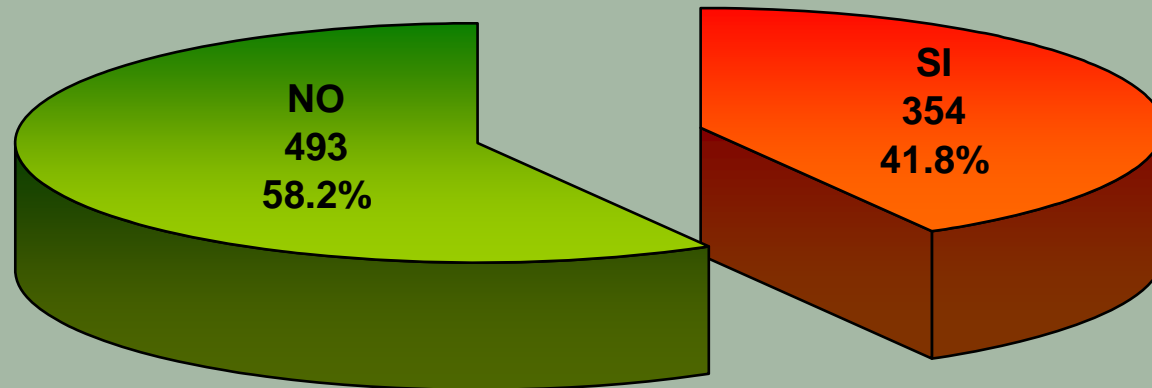
## Tiempo laborando en la institución.

Tiempo laborando en la institución	n	%
Menos de un año	81	9.6%
1 año	85	10.0%
2 años	139	16.4%
3 años	106	12.5%
4 años	143	16.9%
5 años	19	2.2%
6-10 años	91	10.7%
11-20 años	129	15.2%
Más de 20 años	53	6.3%
NR	1	0.1%
<b>Total</b>	<b>847</b>	<b>100.0%</b>

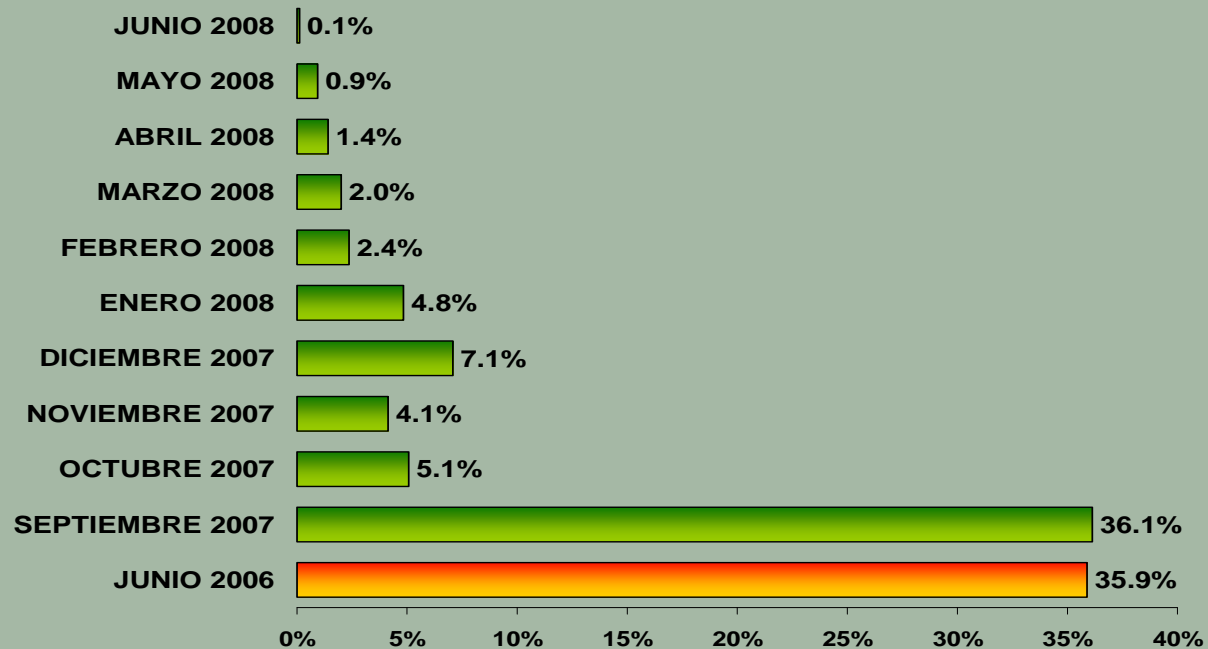


# HALLAZGOS DEL ESTUDIO

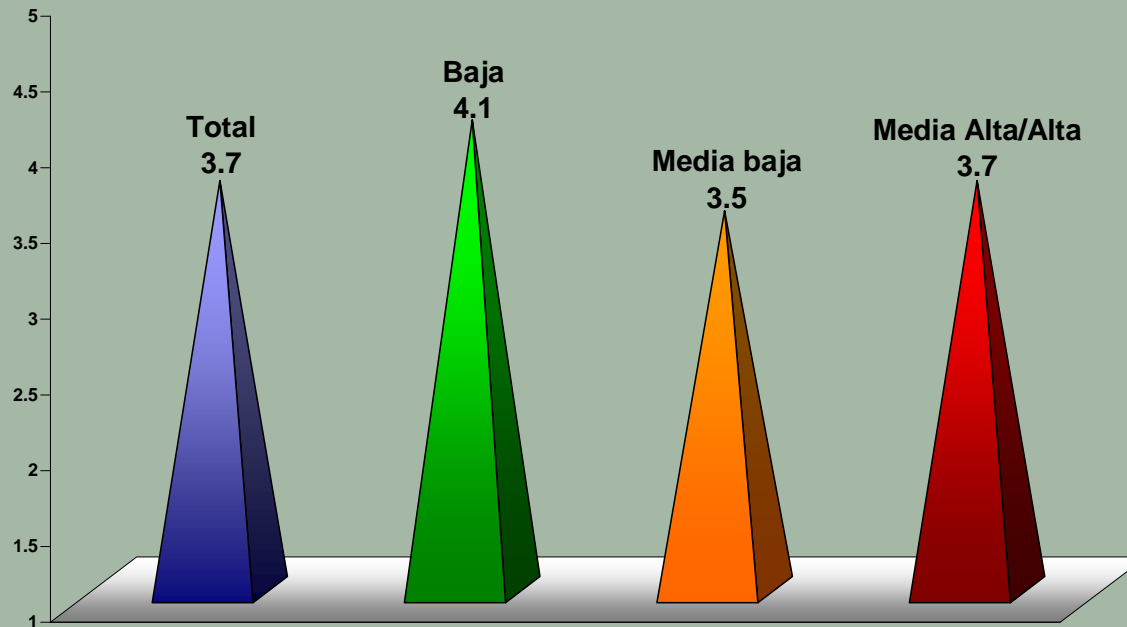
¿Tenías Usted otro seguro antes del SENASA?



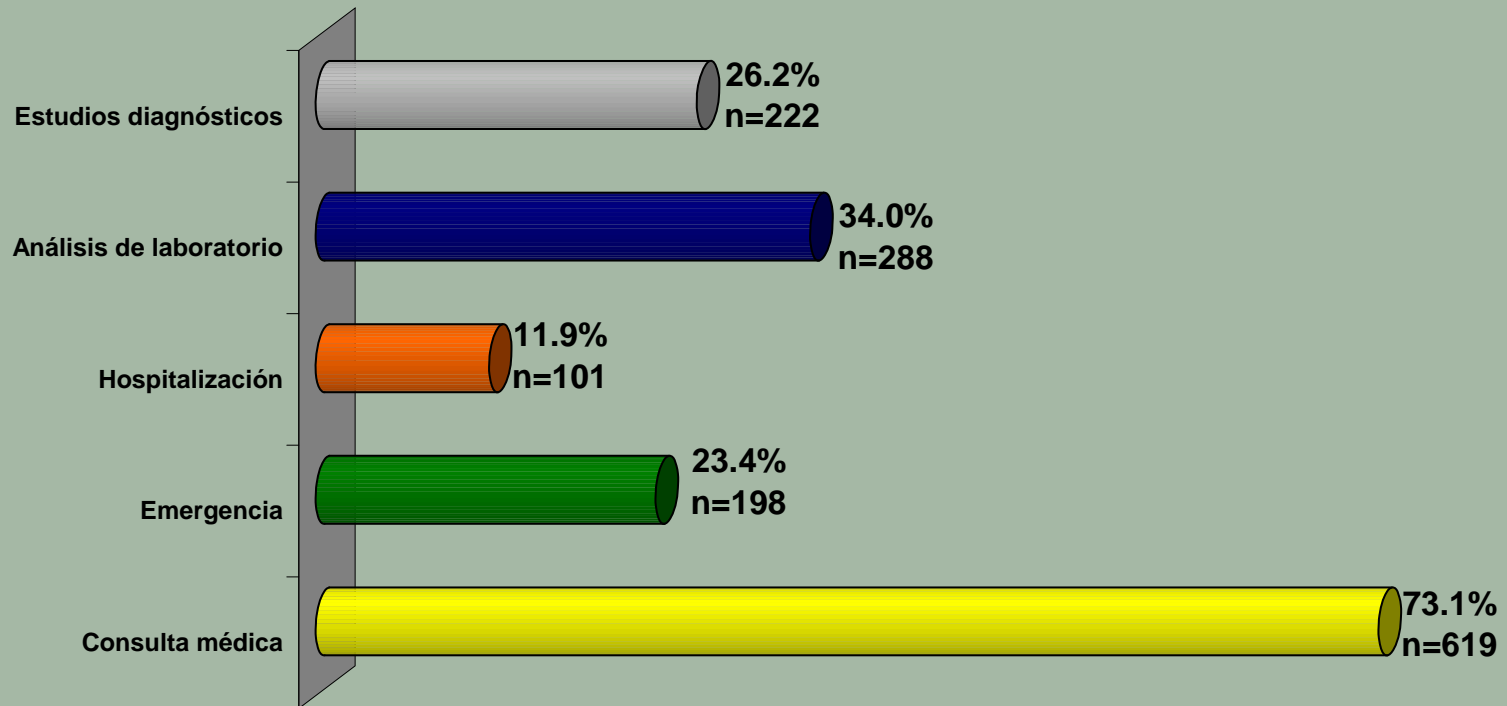
## ¿Desde cuándo está afiliado al SENASA?



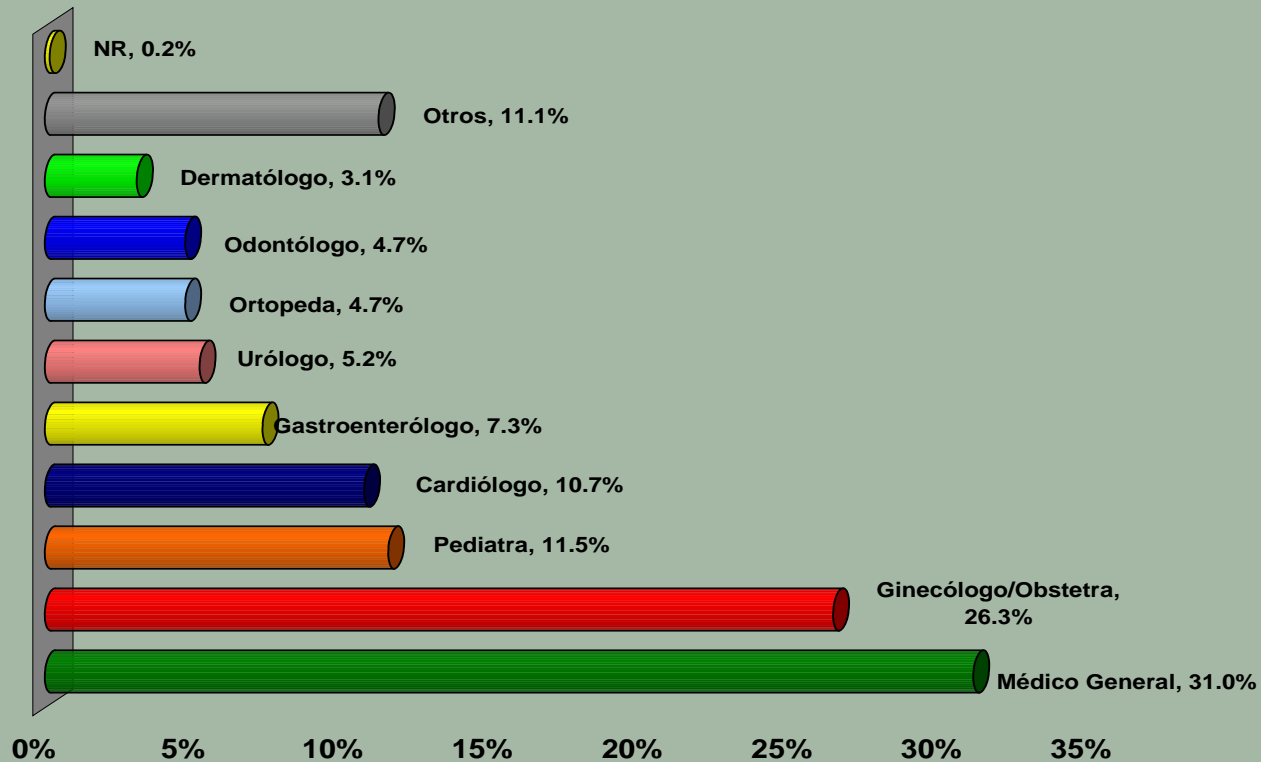
## Frecuencia con que los afiliados han usado el SENASA según Auto percepción de Clase Social y en puntuaciones medias.



## Demanda de atención médica según tipo de servicio de salud recibido.



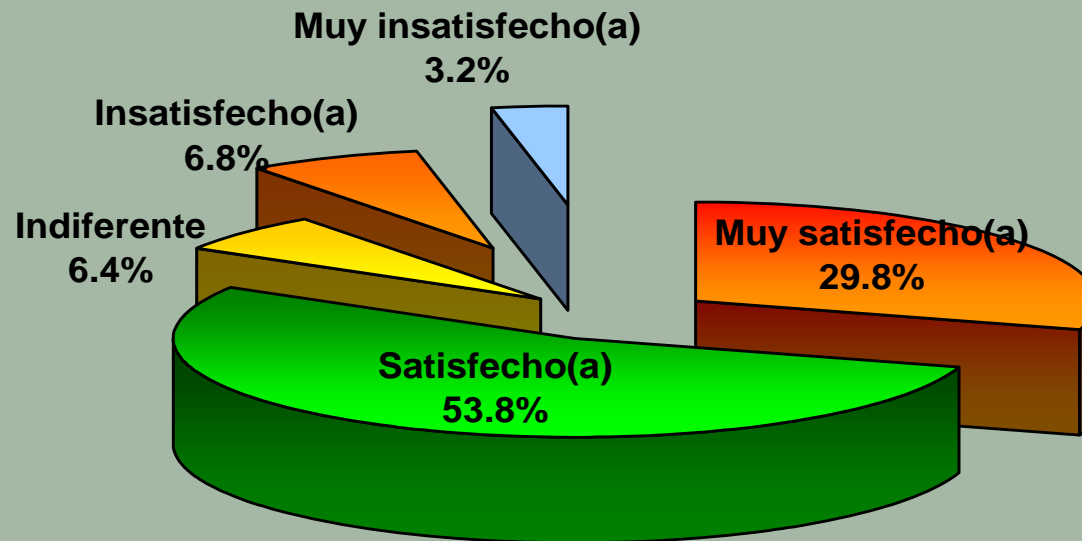
## Demanda de consulta médica según Área de Atención



## Nivel de dificultad para recibir los servicios de salud utilizando el SENASA, en puntuaciones medias.



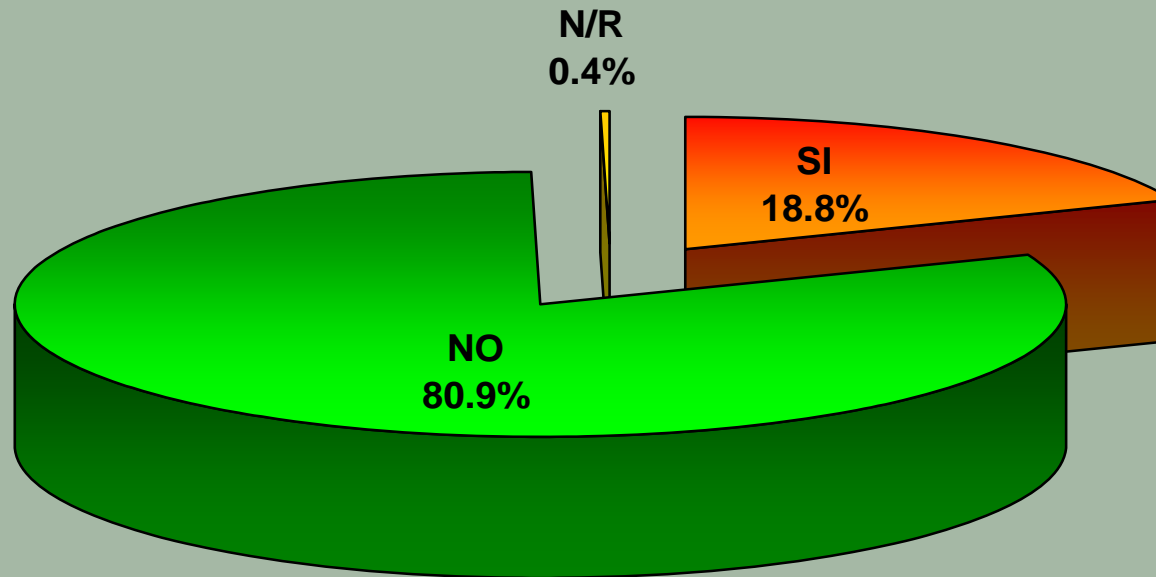
## Satisfacción general de los afiliados al SENASA con este Seguro.



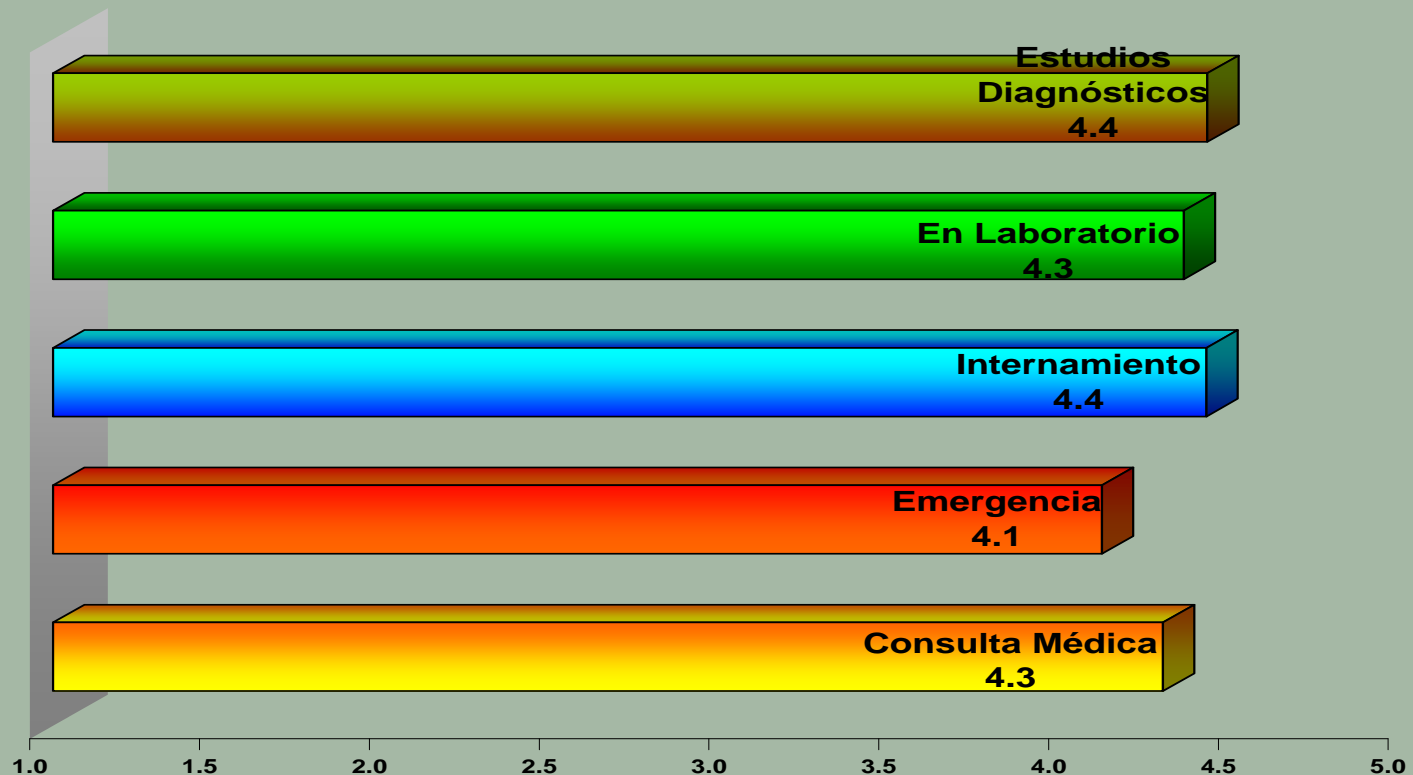
**Total Satisfechos: 83.6%**



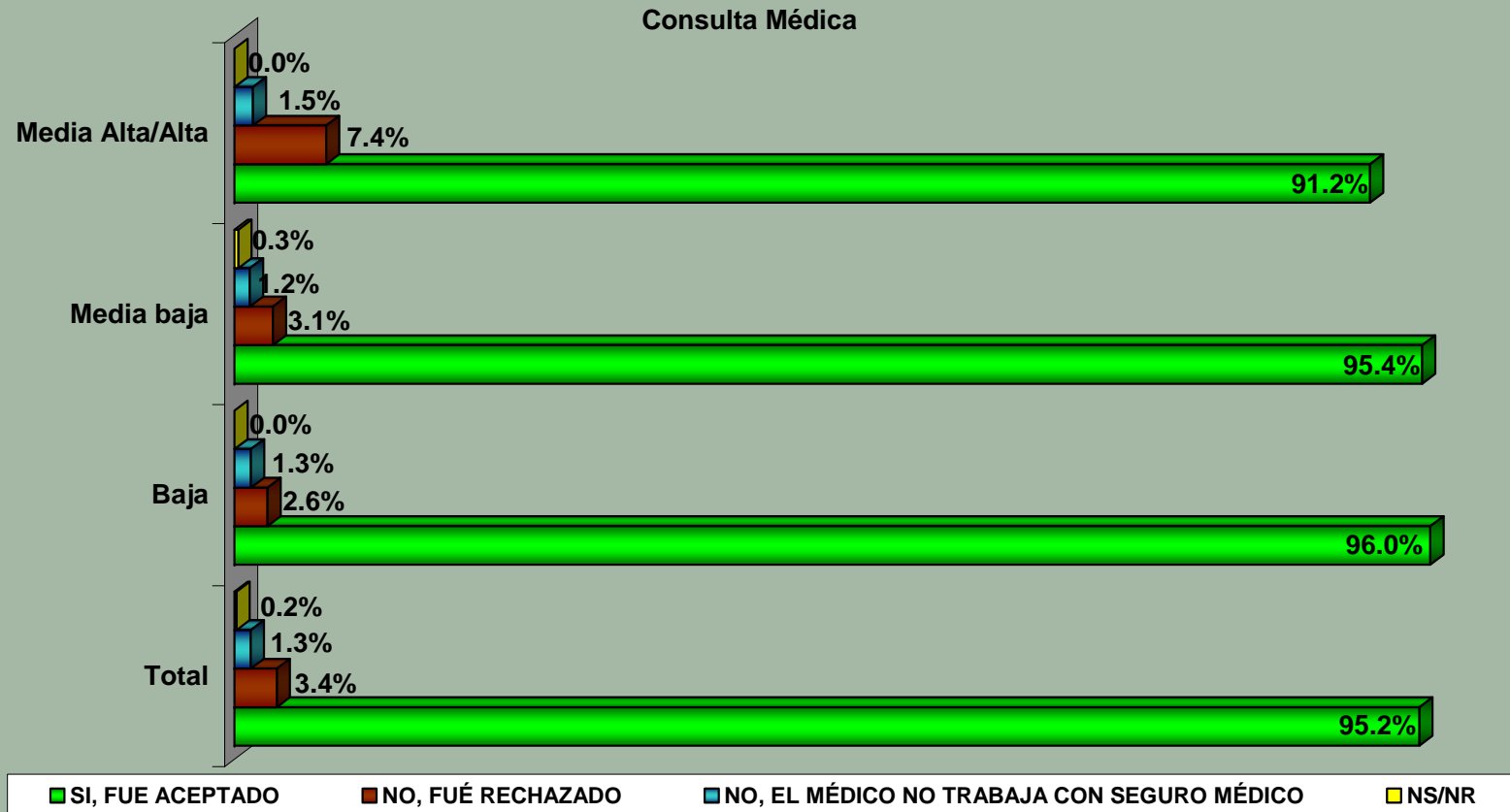
## ¿Le gustaría cambiar de seguro?



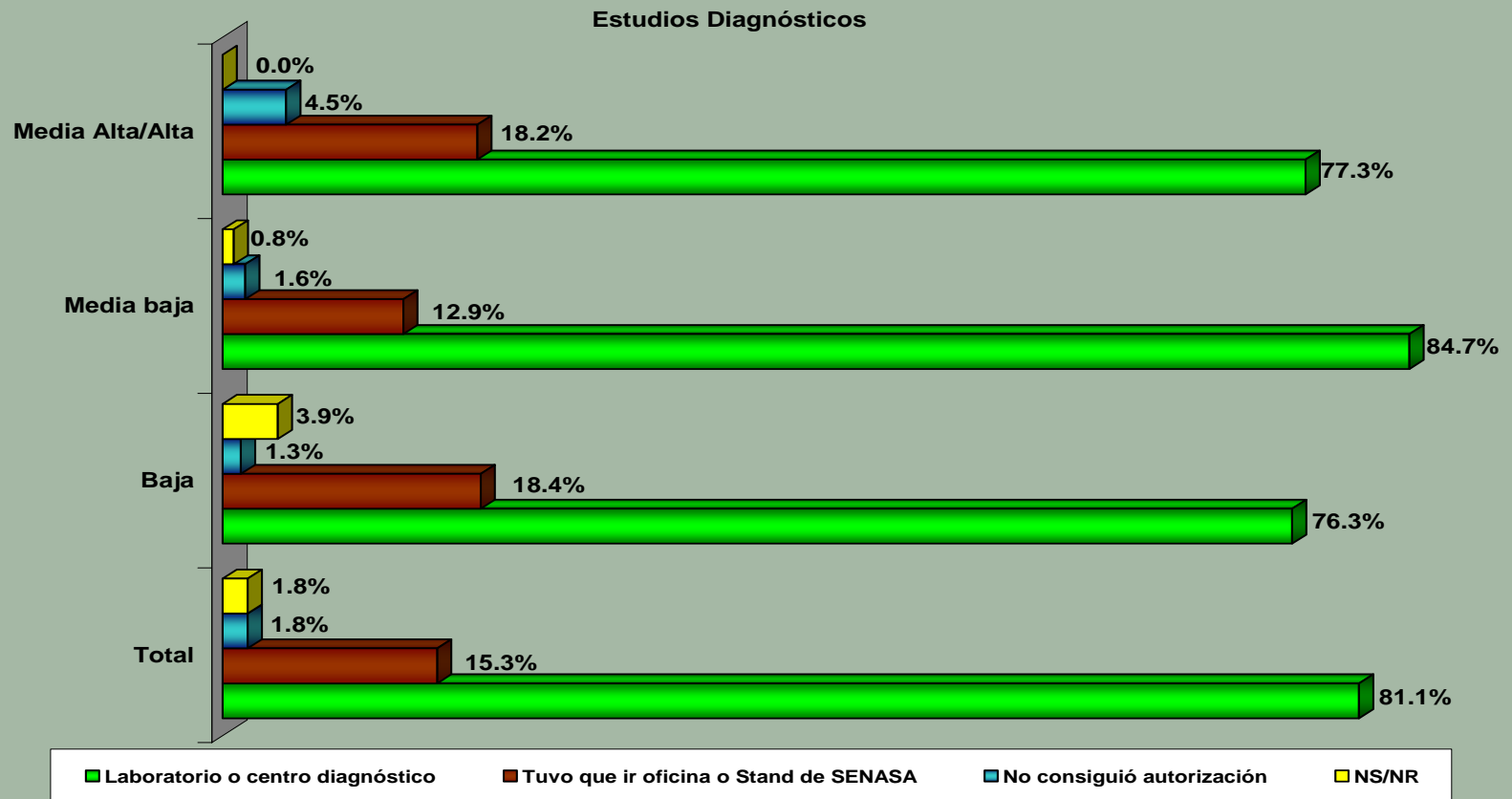
## Nivel de satisfacción general según tipo de salud recibido en puntuaciones media.



## ¿Le aceptaron el seguro en Consulta Médica?

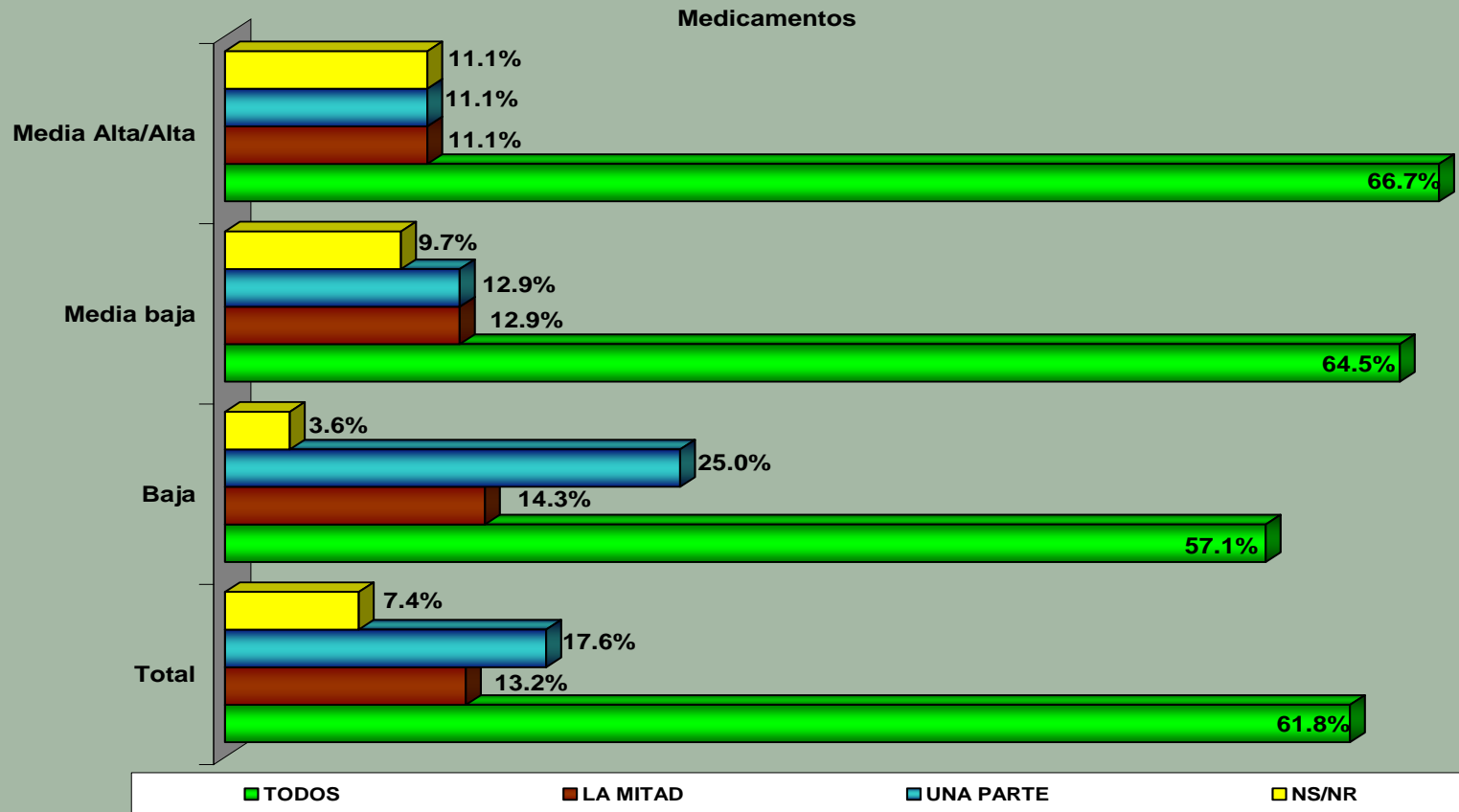


## Lugar de autorización de los Estudios diagnósticos.



# Medicamentos

## A pacientes que le recetaron medicina desde que están afiliados al SENASA y que utilizaron este seguro para adquirirlos ¿Recibió todos los medicamentos que le recetaron?



# Co-pago y cuotas moderadoras

## Pago de diferencia en Emergencia según Auto percepción de entrevistados

Pago diferencia en Emergencia	Total General		
	n	%	
RD\$100.00 ó menos	10	5.1%	
Más de RD\$100.00	22	11.1%	
No pagó diferencia	<b>141</b>	<b>71.2%</b>	
NS/NR	25	12.6%	
<b>Total</b>	<b>198</b>	<b>100.0%</b>	

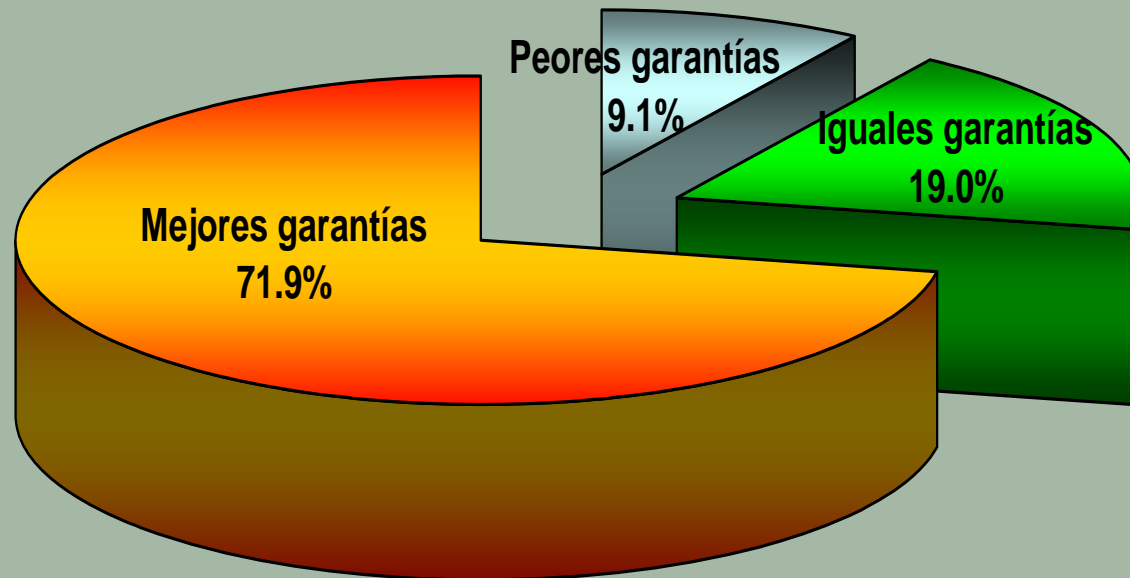


# Derechos de los afiliados

## Afiliados que SÍ conocen los siguientes derechos que le asisten a él y a su familia en el SFS en el SENASA.

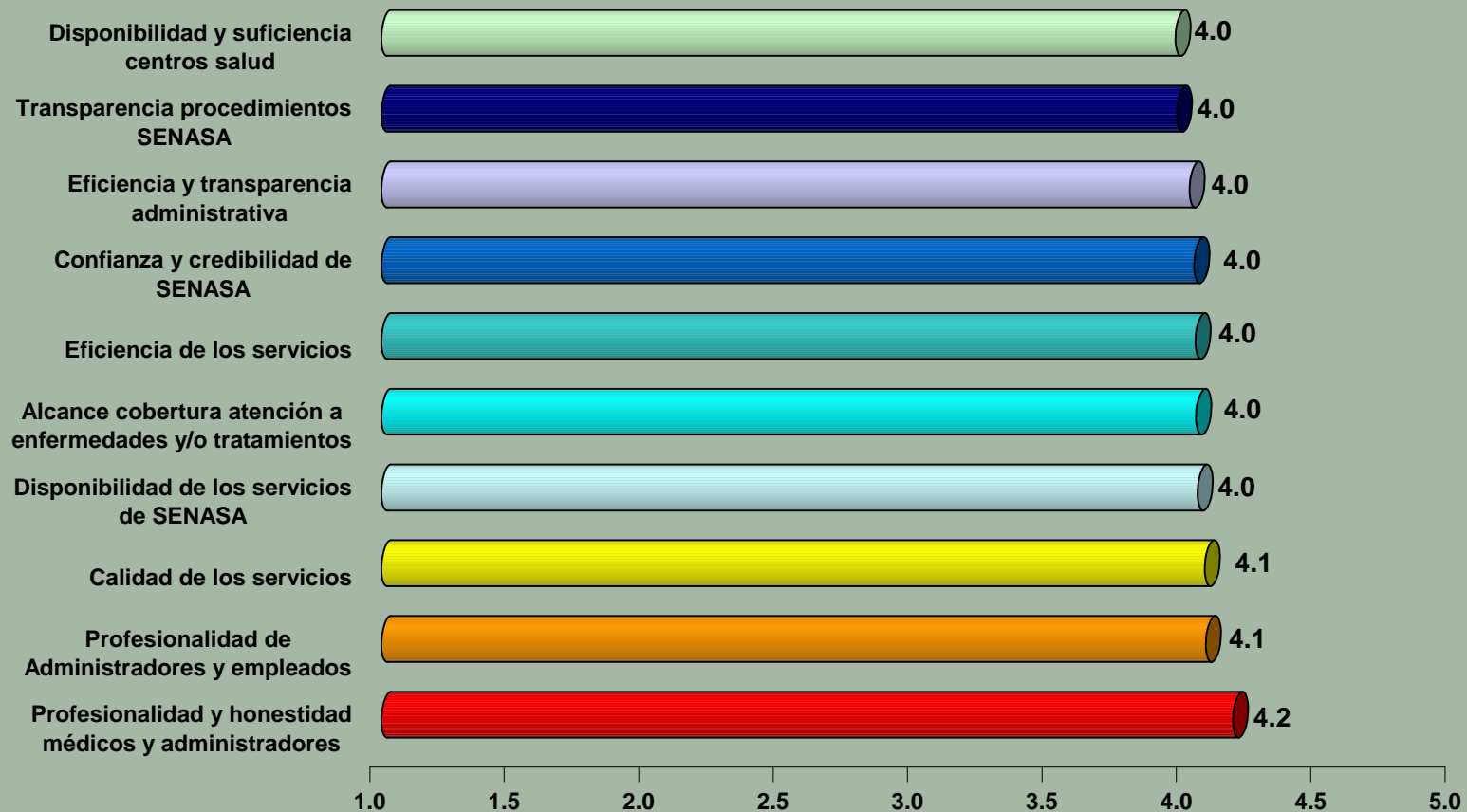
Conocimiento efectivo se los derechos en el SFS-RC en el SENASA	Total General	
	n	%
Afiliar a su padre y madre en el Seguro Nacional de Salud (SENASA)	656	77.4%
Ser afiliado sin importar la edad	623	73.6%
Recibir los servicios contemplados en su plan de servicios de salud	619	73.1%
Atención en emergencia sin pago adicional	615	72.6%
Cobertura de enfermedades de Alto Costo	582	68.7%
Derecho a cambiar para otra ARS	513	60.6%
Ser defendido por la DIDA en la reclamación de sus derechos	489	57.7%
Cobertura de medicamentos hasta 3 mil pesos anuales	446	52.7%

¿Siente que Usted y su familia tienen iguales, mejores o peores garantías que hace un año en cuanto a salud?



**Nota: Salud garantizada 90.9%**

## Nivel de satisfacción de los afiliados con los aspectos de los servicios de salud que reciben del SENASA, en puntuaciones medias.



**MUCHAS GRACIAS**

**NUESTRA GANANCIA ES TU SALUD!!!**