



**SUPERINTENDENCIA  
DE SERVICIOS DE SALUD**

## **GERENCIA DE SERVICIOS AL BENEFICIARIO**

**AREA DE ESTUDIO, EVALUACIÓN DE DEMANDA Y  
SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS**

**Estudio de Valoración sobre el Sistema  
Nacional de Obras Sociales**

**AÑO 2004**



## **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

### **Valoración sobre el Sistema Nacional de Obras Sociales**

#### **Objetivo General**

- Determinar la valoración de los beneficiarios sobre los servicios que brindan las Obras Sociales

#### **Objetivos Específicos**

- Relevar el conocimiento de medidas vinculadas a los objetivos de las políticas sanitarias.
- Registrar la valoración de los beneficiarios sobre equidad, comunicación y participación ciudadana en el Sistema de Obras Sociales.
- Explorar el impacto de las campañas informativas de las nuevas medidas sobre medicamentos llevadas a cabo últimamente.
- Indagar la opinión de los beneficiarios sobre el funcionamiento de los servicios que presta el Sistema Nacional de Obras Sociales.
- Analizar la percepción que los beneficiarios tienen de los servicios que brindan sus Obras Sociales en Internación.



**SUPERINTENDENCIA  
DE SERVICIOS DE SALUD**

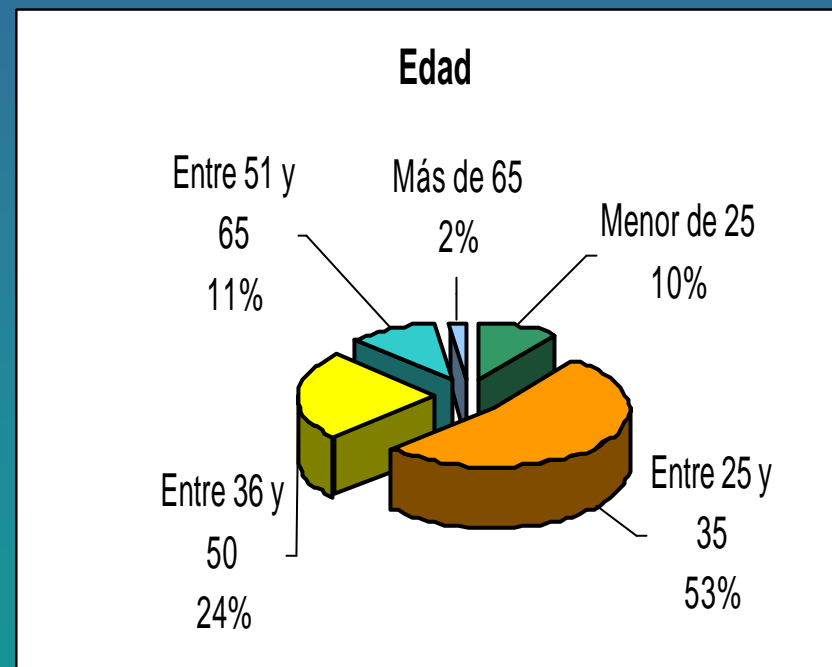
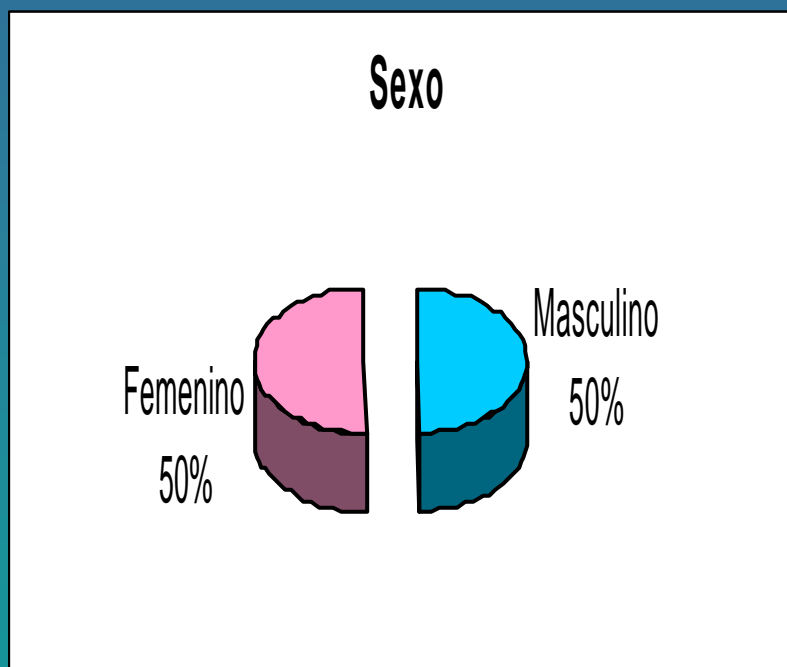
## **Valoración sobre el Sistema Nacional de Obras Sociales**

- Período:** Octubre de 2004
- Procedimiento del Estudio:** muestra no probabilística estratificada por sexo y edad.
- La encuesta se realizó en 12 prestadores de CABA y 8 prestadores de Gran Buenos Aires.
- Población encuestada:** 600 beneficiarios.



# Valoración sobre el Sistema Nacional de Obras Sociales

## Datos socio-demográficos

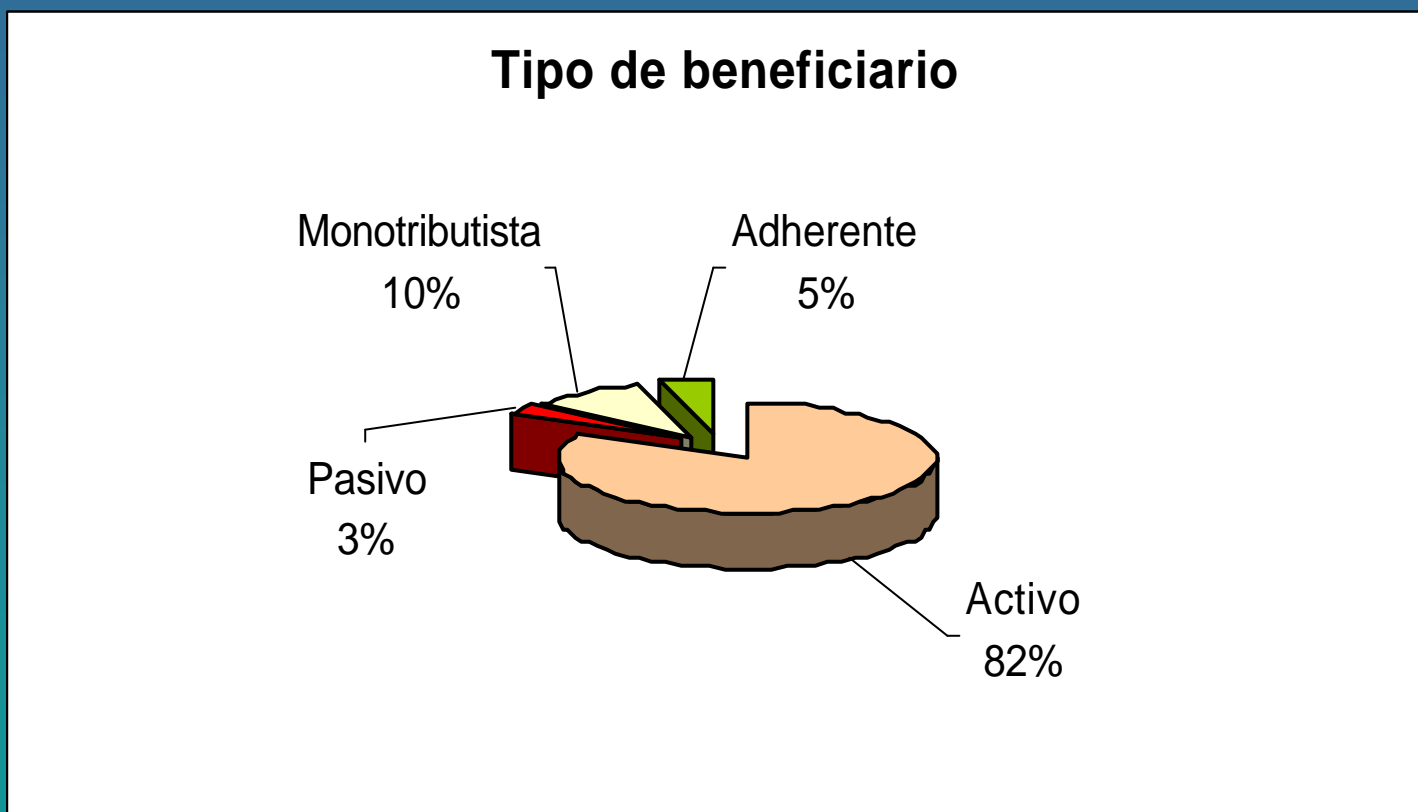


n= 600

Fuente: elaboración propia en base a datos de la Gerencia de Servicios al Beneficiario de la SSSalud



## Valoración sobre el Sistema Nacional de Obras Sociales



n= 600

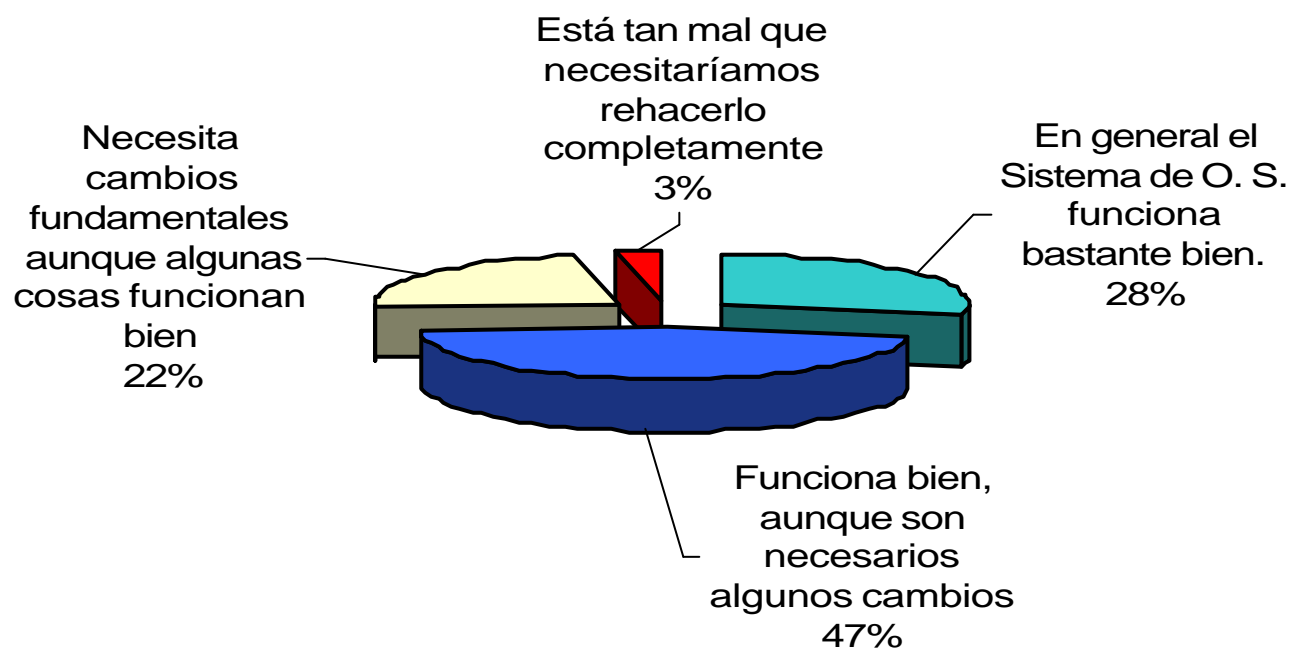
Fuente: elaboración propia en base a datos de la Gerencia de Servicios al Beneficiario de la SSSalud



# Valoración sobre el Sistema Nacional de Obras Sociales

Opinión sobre el funcionamiento de las Obras Sociales Nacionales

**¿Cuál de estas opciones refleja su opinión sobre el funcionamiento de las Obras Sociales?**



n= 600

Fuente: elaboración propia en base a datos de la Gerencia de Servicios al Beneficiario de la SSSalud

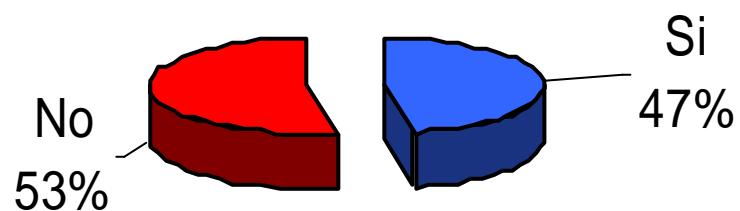


# Valoración sobre el Sistema Nacional de Obras Sociales

Equidad en el Sistema de Obras Sociales

**¿Cree que las Obras Sociales proporcionan los mismos servicios a todos sus beneficiarios?**

**¿Independientemente de la localidad donde el afiliado reside?**



n= 600

Fuente: elaboración propia en base a datos de la Gerencia de Servicios al Beneficiario de la SSSalud

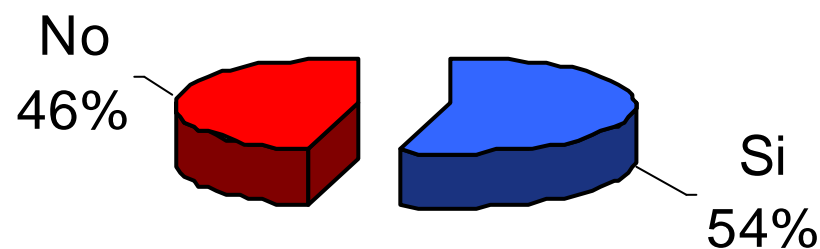


# Valoración sobre el Sistema Nacional de Obras Sociales

Equidad en el Sistema de Obras Sociales

¿Cree que las Obras Sociales proporcionan los mismos servicios a todos sus beneficiarios?

**Independientemente de ser sano o enfermo?**



n= 600

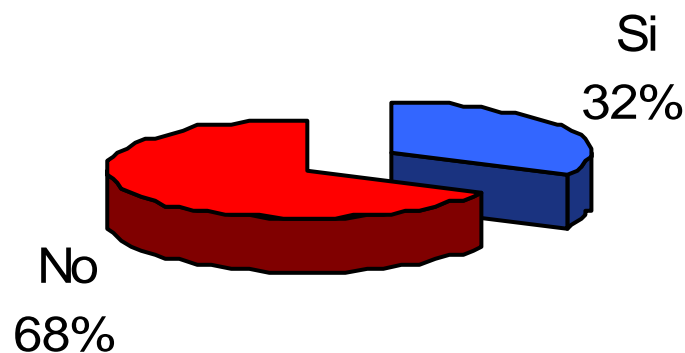
Fuente: elaboración propia en base a datos de la Gerencia de Servicios al Beneficiario de la SSSalud



# Valoración sobre el Sistema Nacional de Obras Sociales

Participación ciudadana en el Sistema Nacional de Obras sociales

**¿Ud. cree que existen suficientes canales de participación a través de los cuales los beneficiarios pueden expresar su opinión sobre el funcionamiento de la Obra Social?**



n= 600

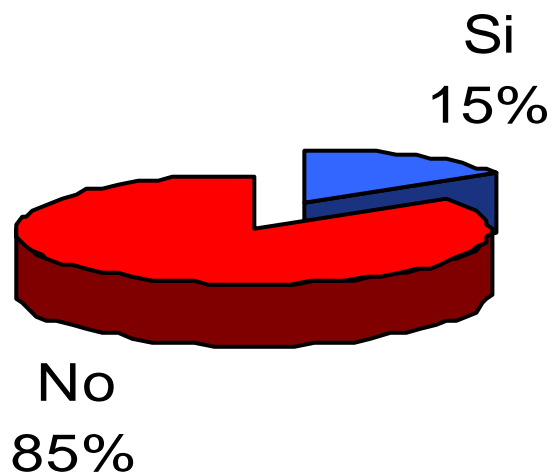
Fuente: elaboración propia en base a datos de la Gerencia de Servicios al Beneficiario de la SSSalud



# Valoración sobre el Sistema Nacional de Obras Sociales

## Participación ciudadana en el Sistema Nacional de Obras sociales

**En el último año, la O.S. ¿Tomó contacto para conocer la opinión sobre los servicios prestados?**



n= 600

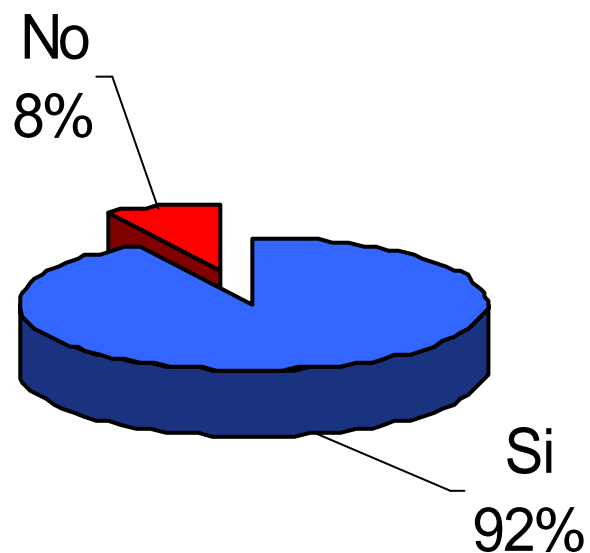
Fuente: elaboración propia en base a datos de la Gerencia de Servicios al Beneficiario de la SSSalud



# Valoración sobre el Sistema Nacional de Obras Sociales

## Participación ciudadana en el Sistema Nacional de Obras sociales

**¿Ud. estaría dispuesto a colaborar con la O.S. si lo convocara a expresar su opinión sobre los servicios que le brinda?**



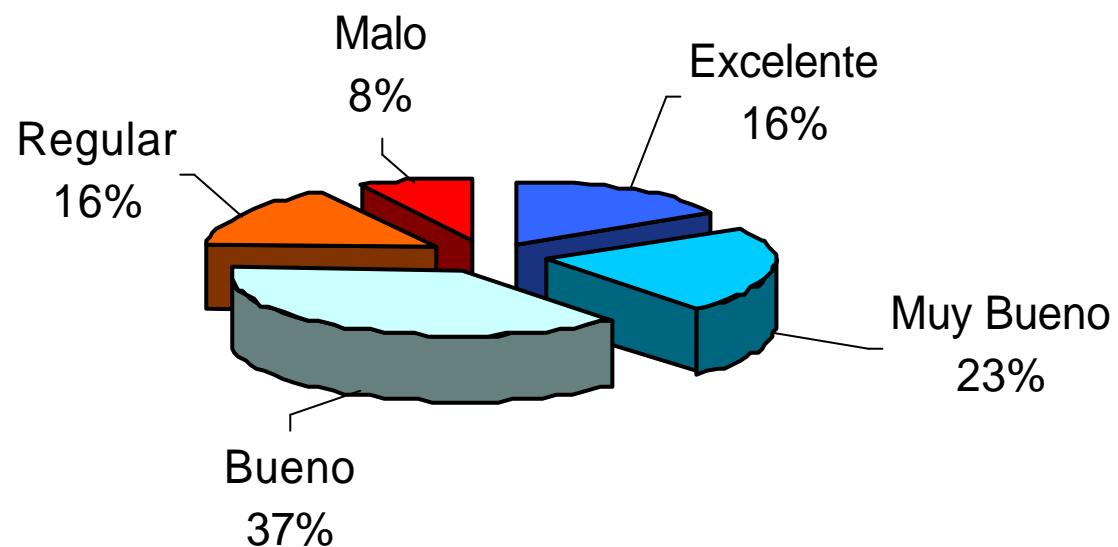
n= 600

Fuente: elaboración propia en base a datos de la Gerencia de Servicios al Beneficiario de la SSSalud



## Valoración sobre el Sistema Nacional de Obras Sociales

### Información sobre los trámites que debe realizar para acceder a los servicios



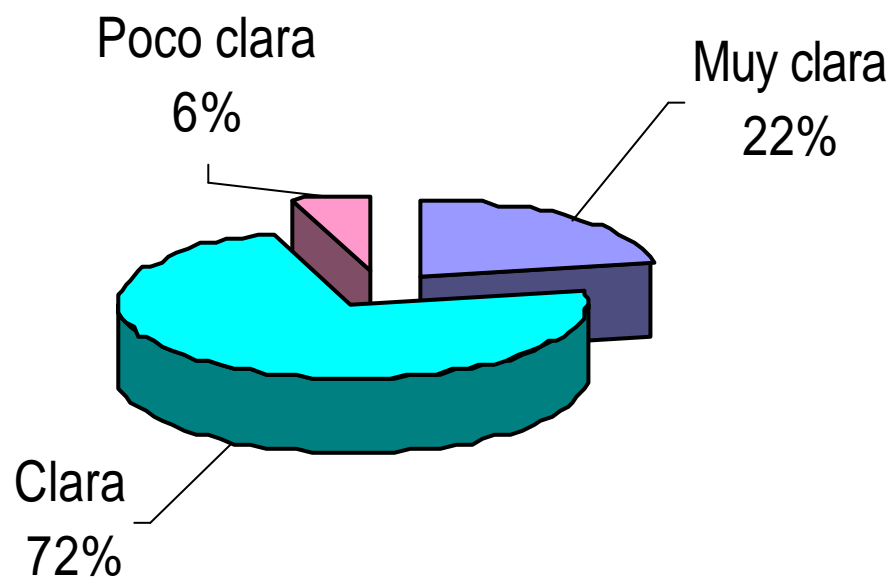
n= 600

Fuente: elaboración propia en base a datos de la Gerencia de Servicios al Beneficiario de la SSSalud



## Valoración sobre el Sistema Nacional de Obras Sociales

La información que le brindó su médico sobre su diagnóstico y tratamiento le resultó:



n= 600

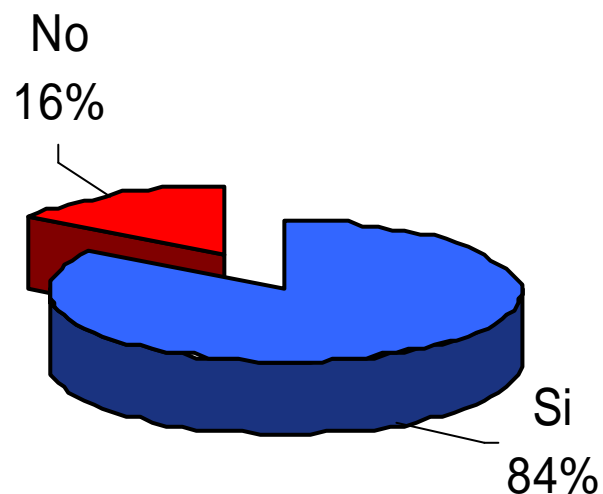
Fuente: elaboración propia en base a datos de la Gerencia de Servicios al Beneficiario de la SSSalud



# Valoración sobre el Sistema Nacional de Obras Sociales

## Internación

¿Se sintió suficientemente informado sobre los posibles riesgos de la intervención, prueba o tratamiento?



n= 600

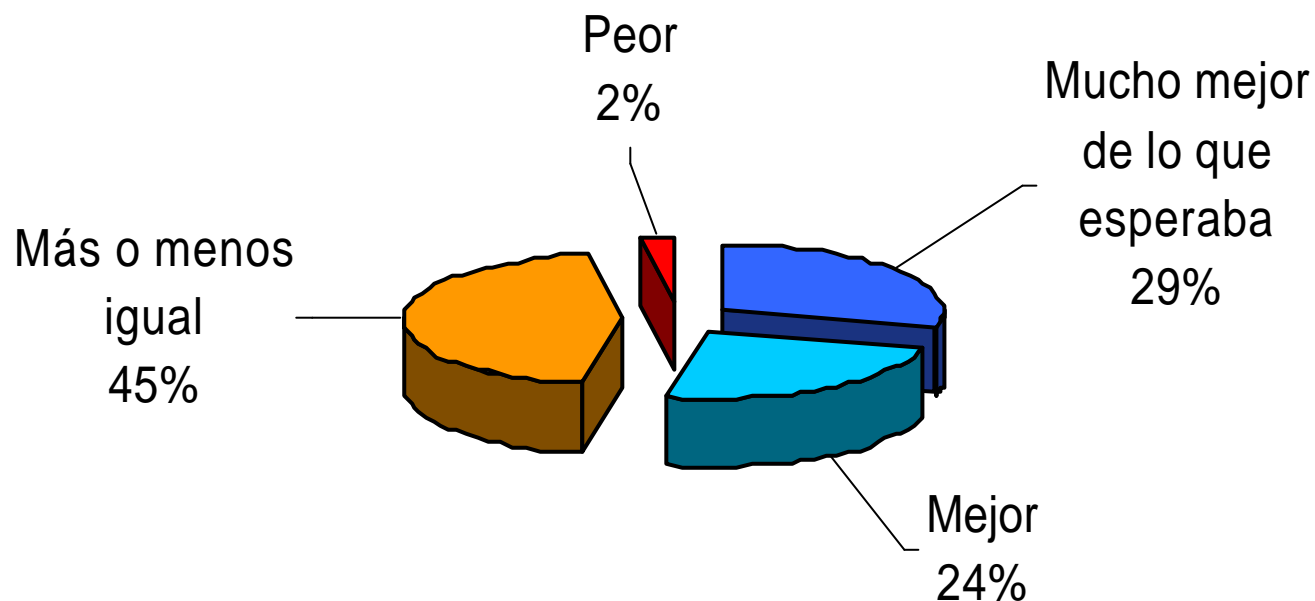
Fuente: elaboración propia en base a datos de la Gerencia de Servicios al Beneficiario de la SSSalud



# Valoración sobre el Sistema Nacional de Obras Sociales

## Internación

Considera Ud. que la atención recibida ha sido:



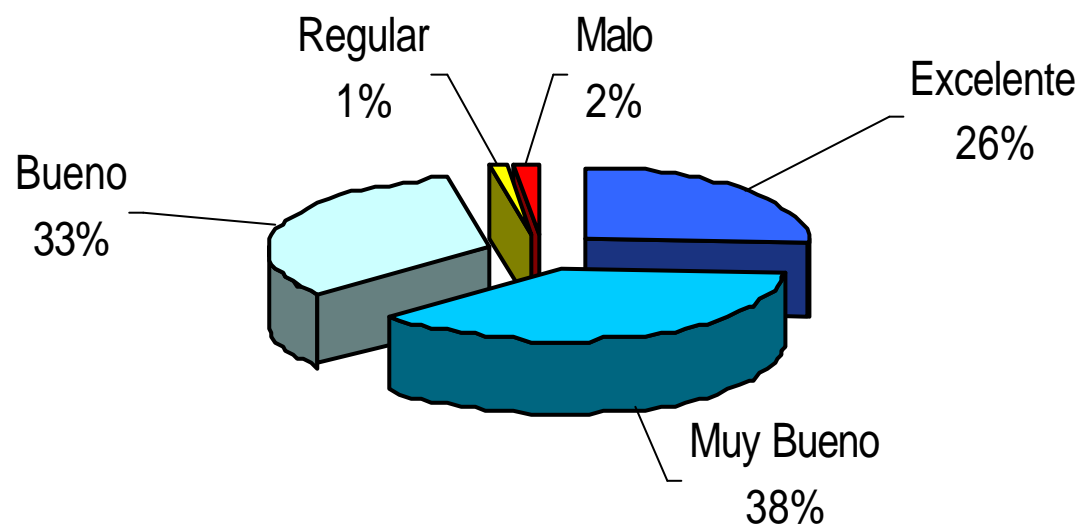
n= 600

Fuente: elaboración propia en base a datos de la Gerencia de Servicios al Beneficiario de la SSSalud



# Valoración sobre el Sistema Nacional de Obras Sociales

## Atención recibida en Internación Aspectos de Hotelería



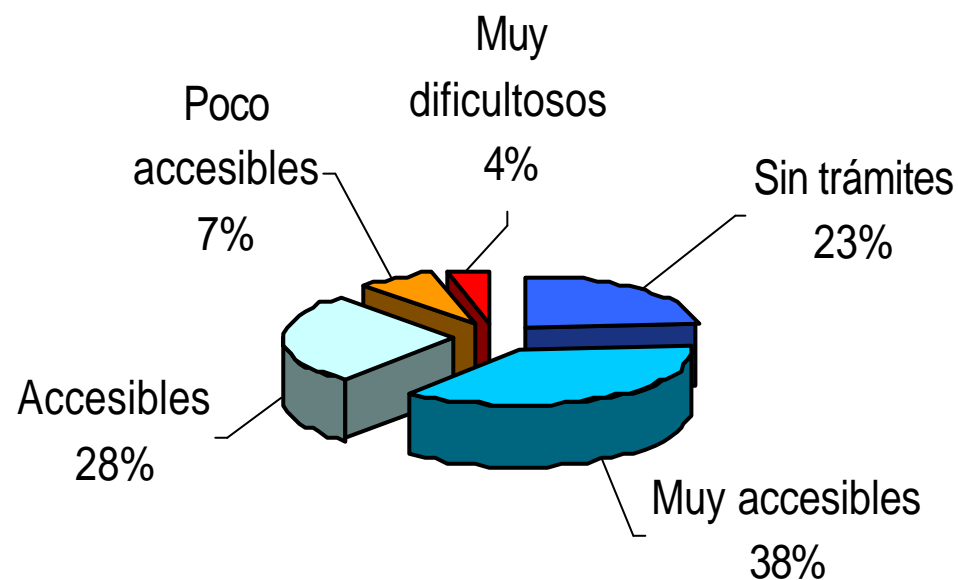
n= 600

Fuente: elaboración propia en base a datos de la Gerencia de Servicios al Beneficiario de la SSSalud



# Valoración sobre el Sistema Nacional de Obras Sociales

## Atención recibida en Internación Trámites administrativos para el ingreso



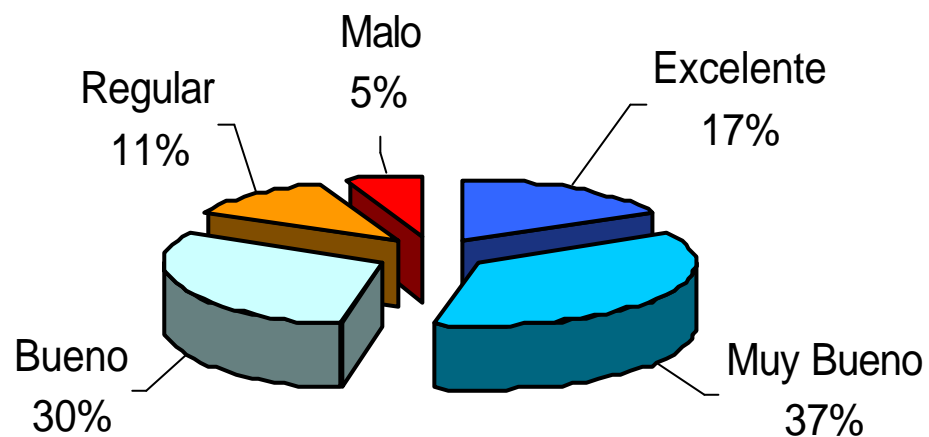
n= 600

Fuente: elaboración propia en base a datos de la Gerencia de Servicios al Beneficiario de la SSSalud



# Valoración sobre el Sistema Nacional de Obras Sociales

## Atención recibida en Internación Tiempo de demora para el ingreso no urgente



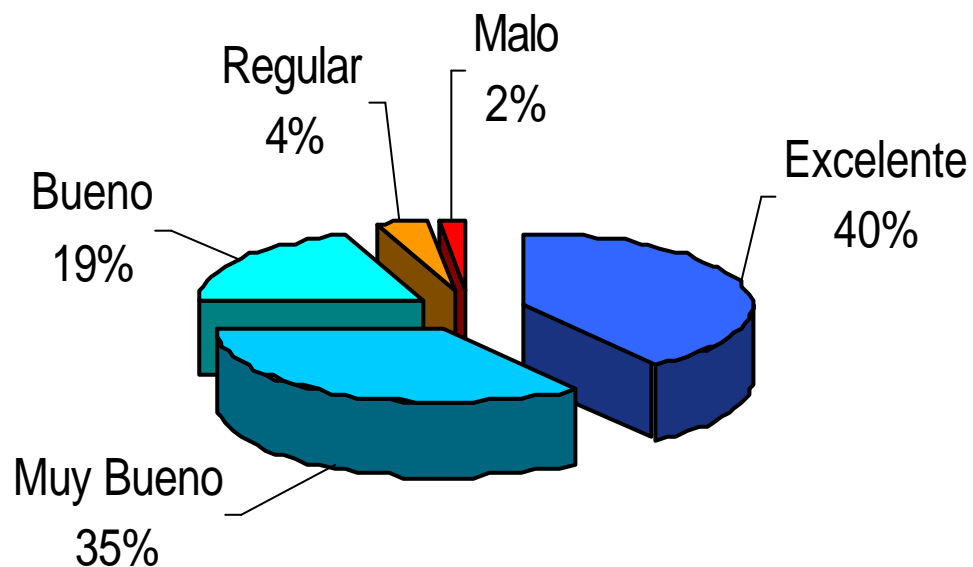
n= 600

Fuente: elaboración propia en base a datos de la Gerencia de Servicios al Beneficiario de la SSSalud



# Valoración sobre el Sistema Nacional de Obras Sociales

## Atención recibida en Internación Cuidados y atención del personal médico



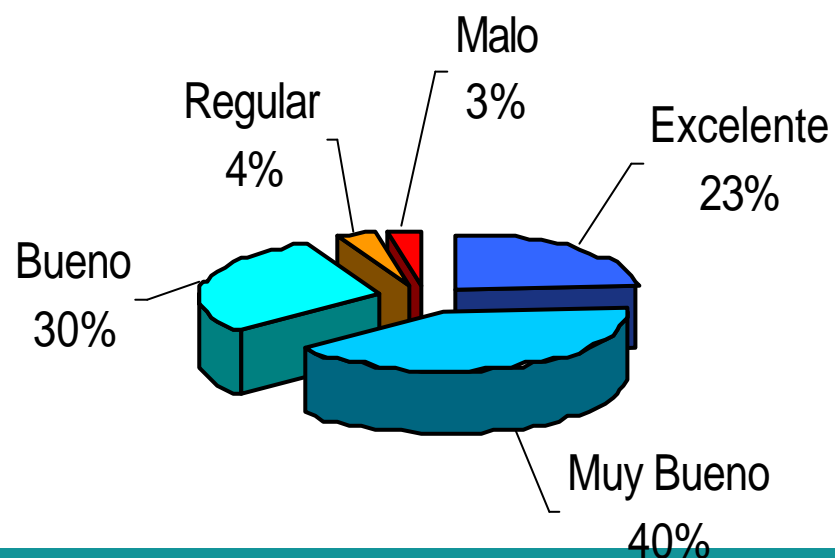
n= 600

Fuente: elaboración propia en base a datos de la Gerencia de Servicios al Beneficiario de la SSSalud



## Valoración sobre el Sistema Nacional de Obras Sociales

### Atención recibida en Internación Cuidados y atención del personal de enfermería



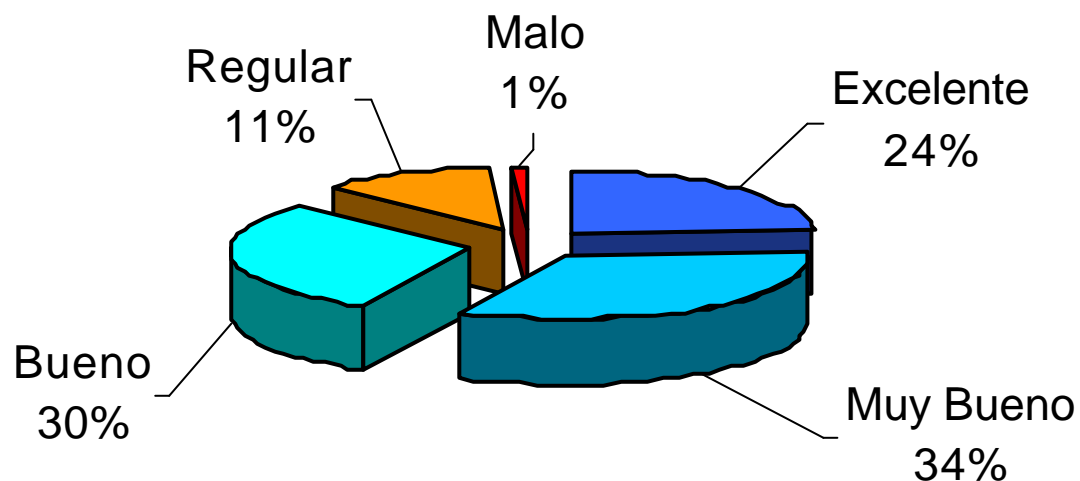
n= 600

Fuente: elaboración propia en base a datos de la Gerencia de Servicios al Beneficiario de la SSSalud



# Valoración sobre el Sistema Nacional de Obras Sociales

## Atención recibida en Internación Trato del personal no sanitario (limpieza, administrativo, vigilancia)



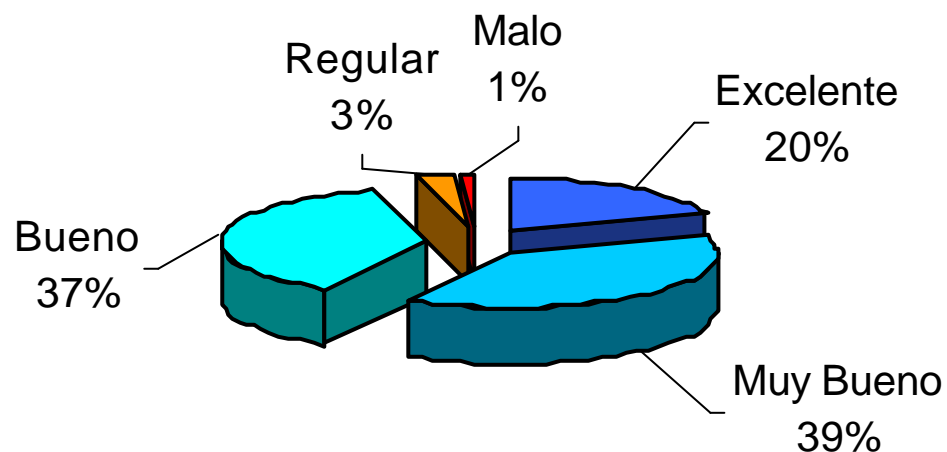
n= 600

Fuente: elaboración propia en base a datos de la Gerencia de Servicios al Beneficiario de la SSSalud



# Valoración sobre el Sistema Nacional de Obras Sociales

## Atención recibida en Internación Equipamiento tecnológico existente en el prestador



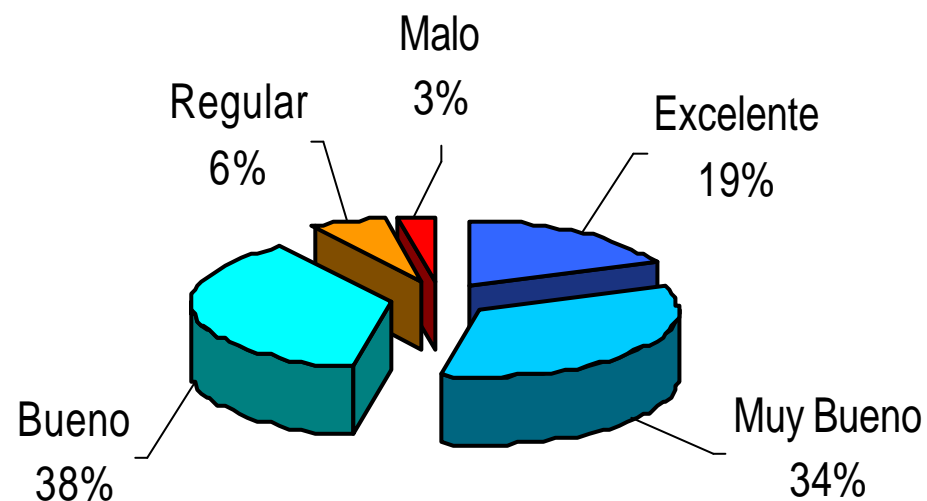
n= 600

Fuente: elaboración propia en base a datos de la Gerencia de Servicios al Beneficiario de la SSSalud



## Valoración sobre el Sistema Nacional de Obras Sociales

### Atención recibida en Internación Información sobre la evolución del problema de salud



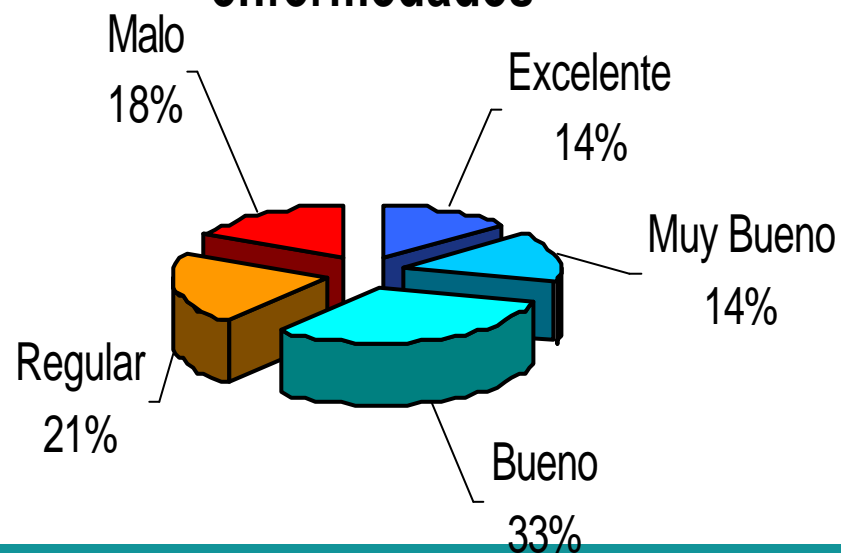
n= 600

Fuente: elaboración propia en base a datos de la Gerencia de Servicios al Beneficiario de la SSSalud



# Valoración sobre el Sistema Nacional de Obras Sociales

## Atención recibida en Internación Consejos del médico sobre prevención de enfermedades



n= 600

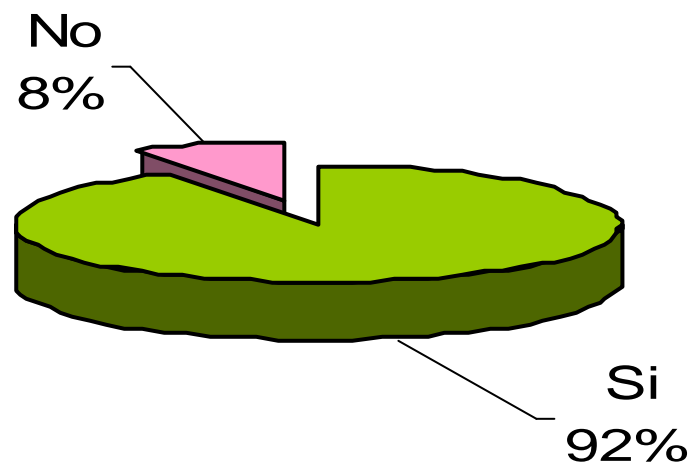
Fuente: elaboración propia en base a datos de la Gerencia de Servicios al Beneficiario de la SSSalud



## Valoración sobre el Sistema Nacional de Obras Sociales

Conocimiento y valoración de las medidas que garantizan el acceso y uso racional de los medicamentos

**¿Usted conoce que el médico debe prescribir los medicamentos por nombre genérico?**



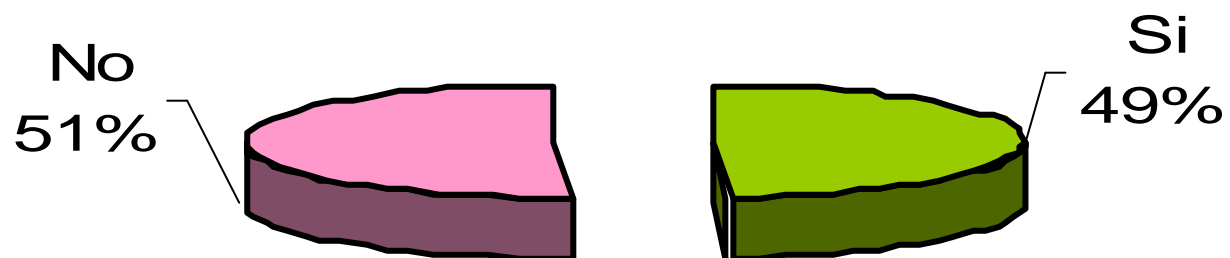
n= 600

Fuente: elaboración propia en base a datos de la Gerencia de Servicios al Beneficiario de la SSSalud



## Valoración sobre el Sistema Nacional de Obras Sociales

Conocimiento del aumento de los descuentos en medicamentos para las enfermedades crónicas más frecuentes



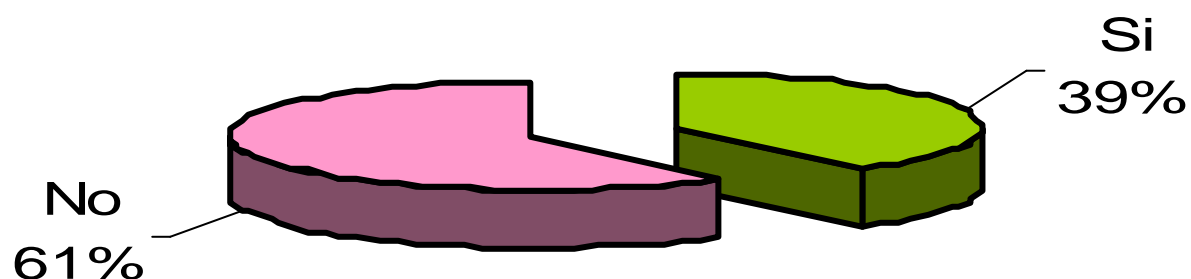
n= 600

Fuente: elaboración propia en base a datos de la Gerencia de Servicios al Beneficiario de la SSSalud



## Valoración sobre el Sistema Nacional de Obras Sociales

### Conocimiento de precios de referencia para los medicamentos con cobertura de la Seguridad Social



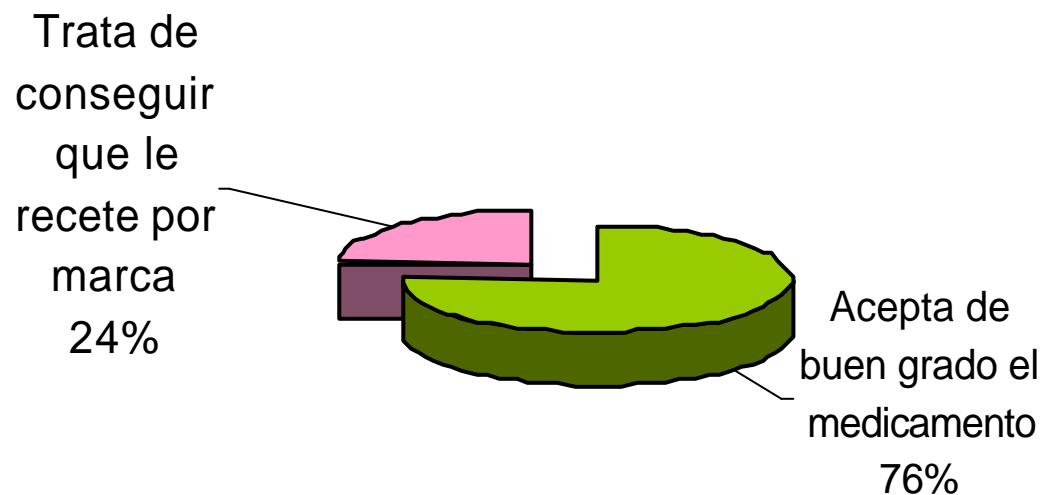
n= 600

Fuente: elaboración propia en base a datos de la Gerencia de Servicios al Beneficiario de la SSSalud



## Valoración sobre el Sistema Nacional de Obras Sociales

**¿Cuál es su reacción si el médico en la consulta le receta un medicamento por nombre genérico?**



n= 600

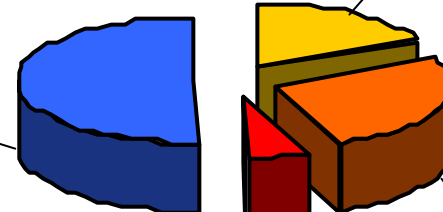
Fuente: elaboración propia en base a datos de la Gerencia de Servicios al Beneficiario de la SSSalud



## Valoración sobre el Sistema Nacional de Obras Sociales

¿Ha tomado alguna vez un medicamento sin que se lo recete un médico?

No, nunca tomo medicamentos sin prescripción  
50%



Sí, porque me lo aconsejó el farmacéutico  
18%

Sí, porque antes ya me había dado buenos resultados  
26%

Sí, porque me lo recomendó un conocido.  
6%

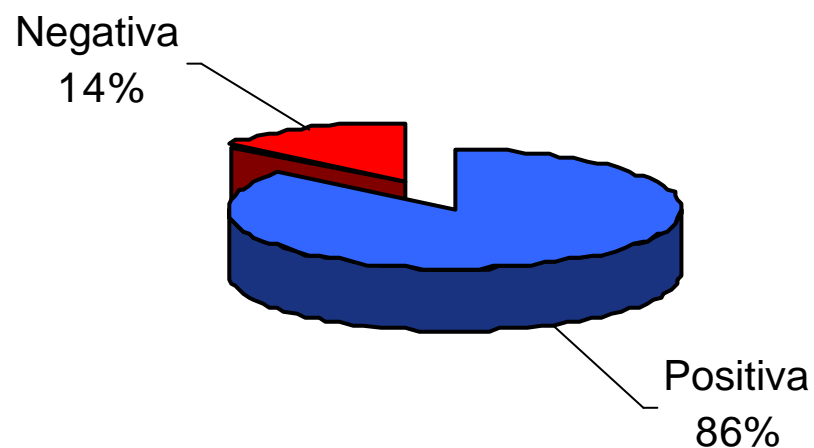
n= 600

Fuente: elaboración propia en base a datos de la Gerencia de Servicios al Beneficiario de la SSSalud



# Valoración sobre el Sistema Nacional de Obras Sociales

## Opinión sobre la prescripción de medicamentos por nombre genérico



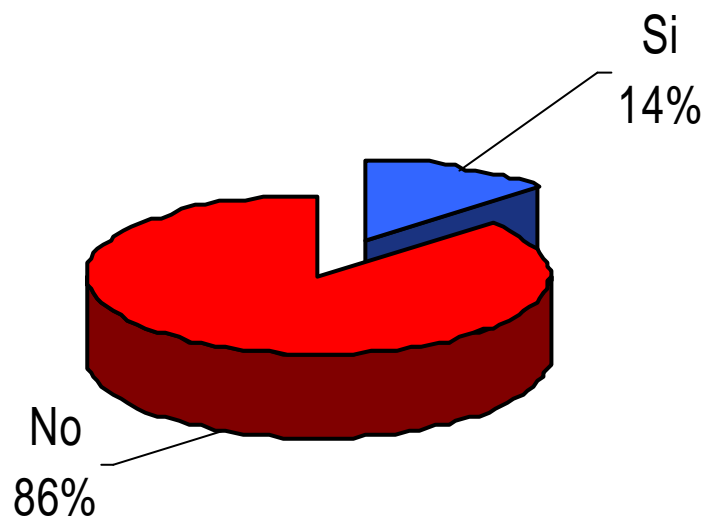
n= 600

Fuente: elaboración propia en base a datos de la Gerencia de Servicios al Beneficiario de la SSSalud



## Valoración sobre el Sistema Nacional de Obras Sociales

¿Ud. tiene alguna enfermedad crónica?



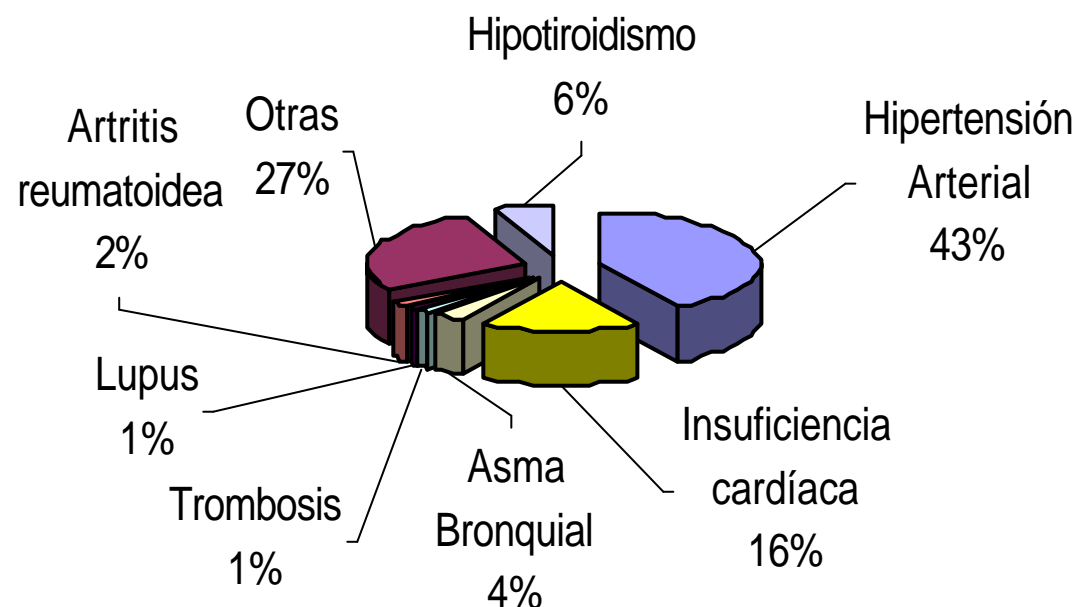
n= 600

Fuente: elaboración propia en base a datos de la Gerencia de Servicios al Beneficiario de la SSSalud



# Valoración sobre el Sistema Nacional de Obras Sociales

## Enfermedades crónicas mencionadas



n= 600

Fuente: elaboración propia en base a datos de la Gerencia de Servicios al Beneficiario de la SSSalud