



**SUPERINTENDENCIA
DE SERVICIOS DE SALUD**

Gerencia de Servicios al Beneficiario

Área de Estudio y Evaluación de
Demanda y Satisfacción

***ESTUDIO PERMANENTE DE SATISFACCION DE LOS
BENEFICIARIOS DEL SISTEMA NACIONAL DE
SEGURO DE SALUD
AÑO 2004***



ESTUDIO PERMANENTE DE SATISFACCION DE LOS BENEFICIARIOS DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURO DE SALUD

Objetivo General: Indagar

- Satisfacción
- Accesibilidad
- Comunicación
- Prescripción de Medicamentos por nombre genérico
- Confianza en las Obras Sociales
- Información sobre Derechos del Beneficiario.

Período: Año 2004

Procedimiento del Estudio: Muestra no probabilística

Universo: se administró a beneficiarios de Obras Sociales en AMBA

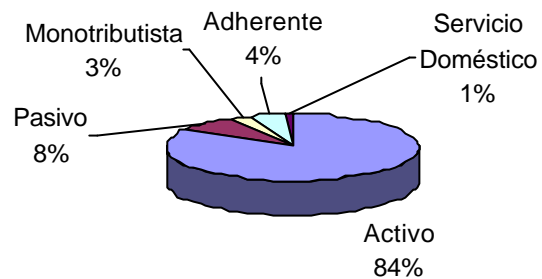
Población Encuestada: 2555 beneficiarios

Fuente elaboración propia en base a datos de la GSB-SSSALUD

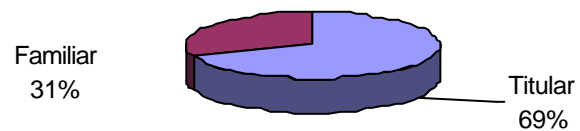


Resultados totales de Estudio de Satisfacción – Año 2004

Tipo de Beneficiario



Categoría de Beneficiario

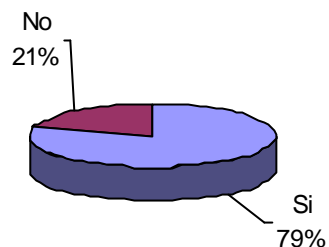


N = 2555

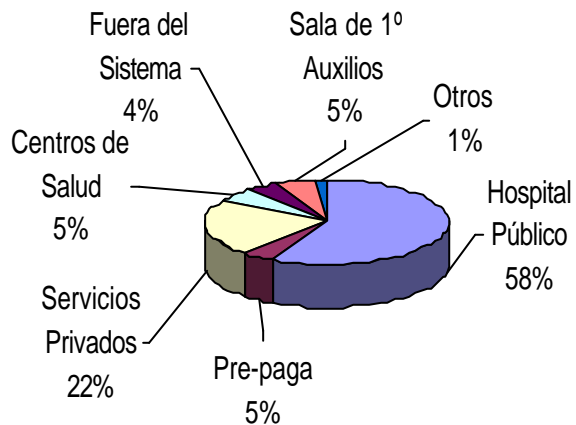
Fuente elaboración propia en base a datos de la GSB-SSSALUD



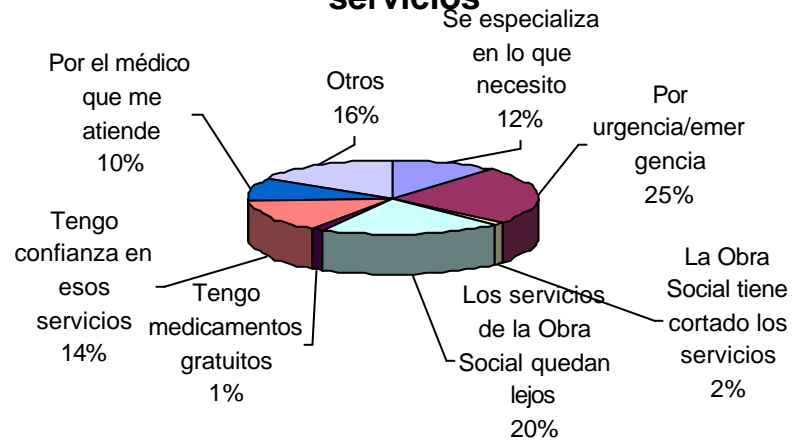
Utilización exclusiva de la Obra Social



Otros servicios utilizados



Motivos por los que usa otros servicios



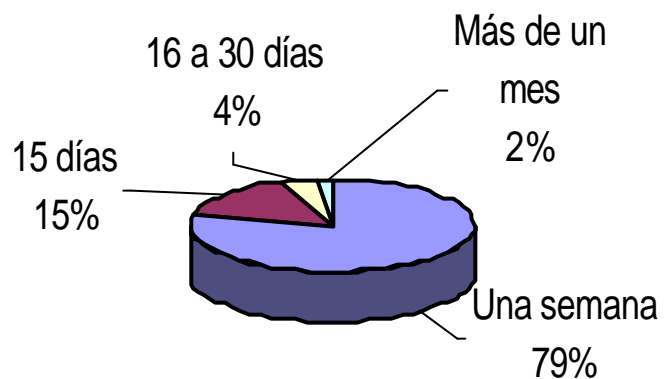
N = 2555

Fuente elaboración propia en base a datos de la GSB-SSSALUD

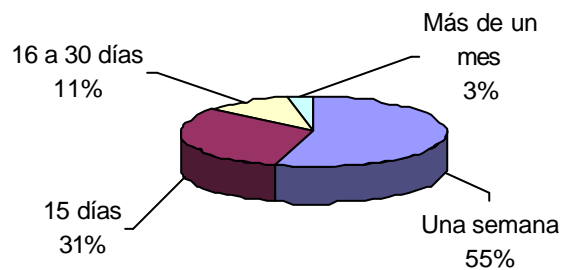


Accesibilidad

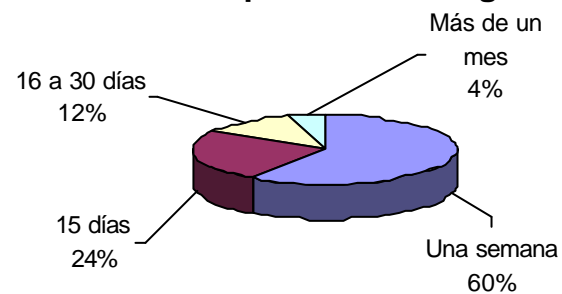
Demora promedio en la obtención de turnos para: Clínica Médica - Pediatría - Ginecología



Demora promedio en la obtención de turnos para: Especialistas



Demora promedio en la obtención de turnos para: Odontología

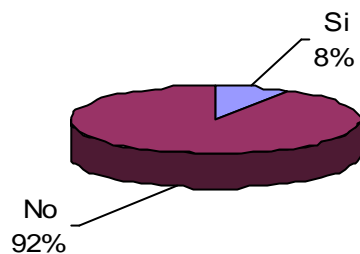


N = 2555

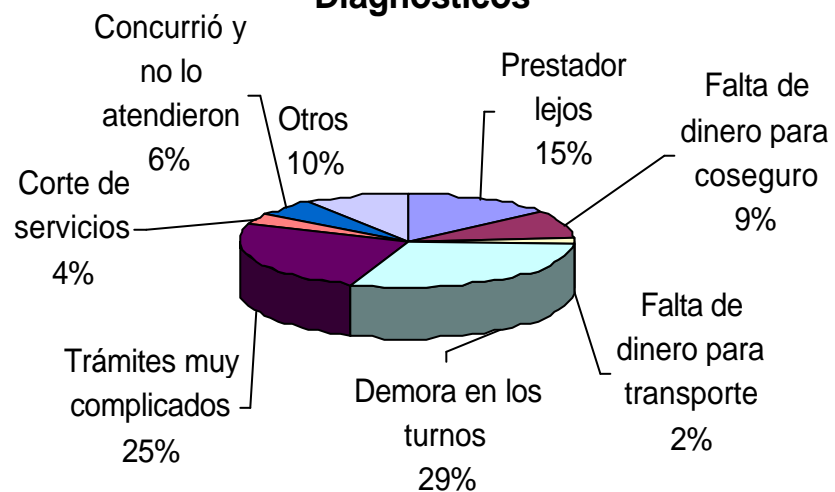
Fuente elaboración propia en base a datos de la GSB-SSSALUD



¿Tiene o tuvo dificultades para acceder a los Estudios Diagnósticos?

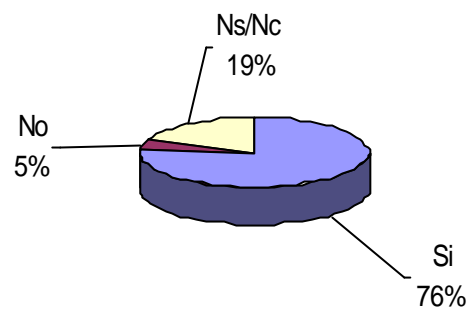


Dificultades para acceder a los Estudios Diagnósticos





¿Cubre su Obra Social las emergencias?



¿Cubre su Obra Social el médico a domicilio?



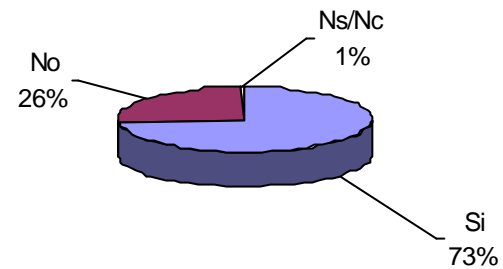
N = 2555

Fuente elaboración propia en base a datos de la GSB-SSSALUD

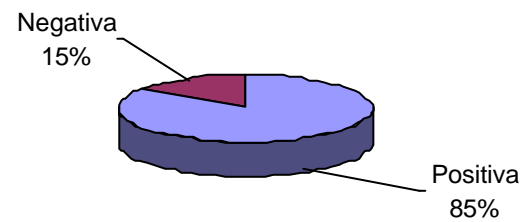


Medicamentos

¿Le recetaron medicamentos en los últimos meses?



Opinión sobre la prescripción de medicamentos por nombre genérico

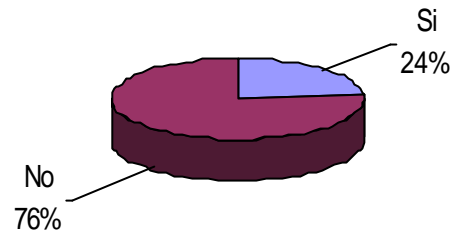


N = 2555

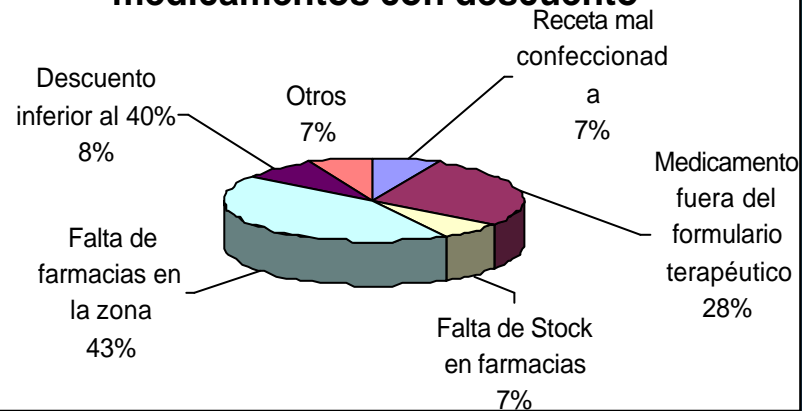
Fuente elaboración propia en base a datos de la GSB-SSSALUD



¿Tiene dificultades en la compra de medicamentos con descuento con su O.S?



Dificultades en la compra de medicamentos con descuento



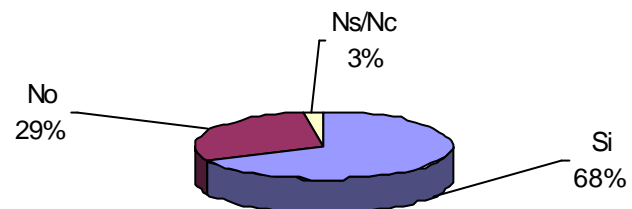
N = 2555

Fuente elaboración propia en base a datos de la GSB-SSSALUD

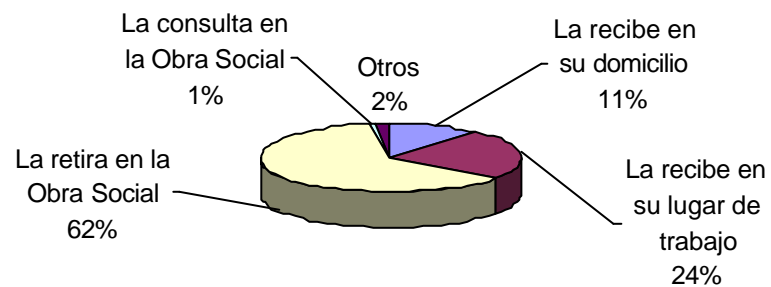


Comunicación

¿Tiene Cartilla Médica?



Formas de obtención de la Cartilla Médica



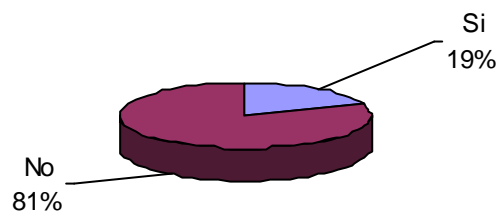
N = 2555

Fuente elaboración propia en base a datos de la GSB-SSSALUD

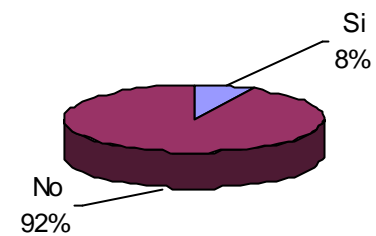


Conocimientos de los derechos

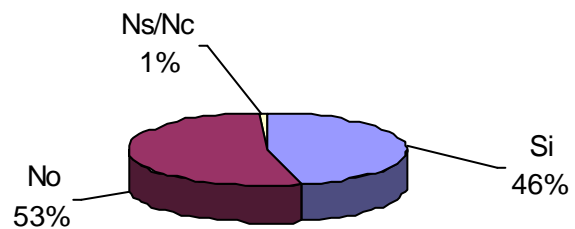
Conocimiento de la SSSalud



Conocimiento del Procedimiento de Reclamos de la SSSalud



Conocimiento del Plan Materno Infantil



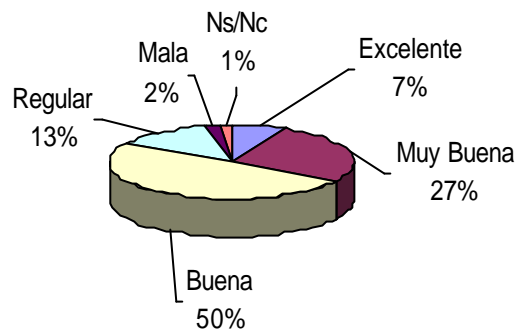
N = 2555

Fuente elaboración propia en base a datos de la GSB-SSSALUD

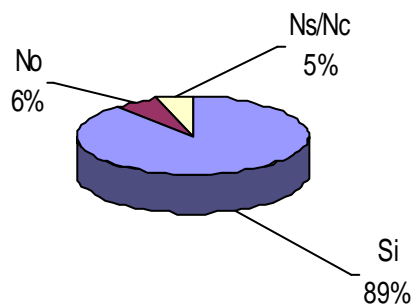


Confianza y Evaluación de la Obra Social

Evaluación de la Obra Social



¿Tiene confianza en que su O.S le brinde la atención médica cuando la necesite?



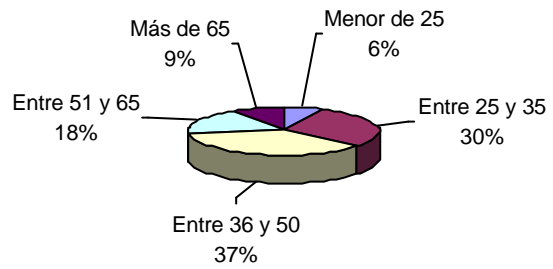
N = 2555

Fuente elaboración propia en base a datos de la GSB-SSSALUD



Datos socio-demográficos

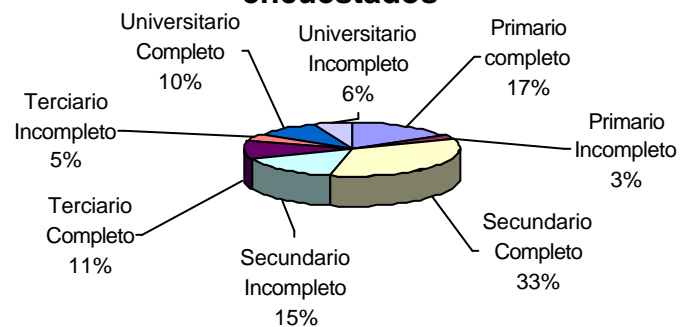
Edad de los Beneficiarios encuestados



Sexo de los Beneficiarios encuestados



Nivel Educativo de los Beneficiarios encuestados



N = 2555

Fuente elaboración propia en base a datos de la GSB-SSSALUD