



## **Resultados de Estudios de Opinión**

En el presente Boletín electrónico publicamos los resultados de tres estudios realizados por la Superintendencia de Servicios de Salud referidos a la opinión de los beneficiarios en materia de servicios de salud.

Tenemos la convicción de que el fortalecimiento del Sistema de la Seguridad Social requiere de la inclusión metodológica de los análisis de opinión de sus beneficiarios a la vez que se enriquece con la perspectiva que de él tiene la ciudadanía en general. La revisión de estos estudios nos permite comprobar que los beneficiarios se encuentran globalmente satisfechos con los servicios que les brindan sus Obras Sociales, en tanto que la ciudadanía, en general visualiza a las Obras Sociales como agentes de protección de su salud. Esto se manifiesta en la preferencia que los ciudadanos tienen a la hora de definirse por aportar a una Obra Social o contratar un seguro privado. Conceptos tales como protección, accesibilidad inmediata, confianza, descuentos y solidaridad están firmemente asociados a las Obras Sociales. En tanto que la preferencia por el seguro privado aumenta en conceptos tales como el prestigio, calidad médica, y la rapidez. Es importante destacar que en materia de comunicación con sus beneficiarios las Obras Sociales tienen el desafío de lograr mayores y mejores canales de comunicación que le permitan conocer aún más las necesidades de aquellos, sus preferencias y sus opiniones. La mejora en la calidad de los servicios se construye escuchando la voz del beneficiario