



A. ¿En qué rango de edad se encuentra?

menor de 25	de 25 a 40	de 41 a 60	mayor a 60	deseo no informa	S/D	Total	Mas frecuente
0	13	13	2	1	2	31	de 25 a 40
0,00%	41,94%	41,94%	6,45%	3,23%	6,45%	100,00%	de 41 a 60



B. Antigüedad en la UNPA. ¿En qué rango de antigüedad laboral se encuentra?

menos de 10	de 10 a 20	más de 20	deseo no informar	S/D	Total	Mas frecuente
11	12	5	1	2	31	de 10 a 20
35,48%	38,71%	16,13%	3,23%	6,45%	100,00%	



Encuesta de Satisfacción 2016
Resultados Río Turbio

C. Unidad de Gestión en la/s que se desempeña

UARG	UACO	UART	UASJ	Rectorado	jubilado	deseo no informar	S/D	Total	Mas frecuente
0	0	29	0	0	0	0	2	31	UART
0,00%	0,00%	93,55%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,45%	100,00%	



D. Localidad/ provincia en la que reside

Río Turbio	Otros	S/D	Total
26	0	5	31
83,87%	0,00%	16,13%	100,00%



E. Claustro en el que desempeña sus funciones:

ADMINISTRACION Y APOYO	Jubilado	Docente	Docente / Simple	Docente / Parcial	Docente / Completa	Total	Mas frecuente
18	2	5	4	1	1	31	Administración y Apoyo
58,06%	6,45%	16,13%	12,90%	3,23%	3,23%	100,00%	



1. ¿Conoce al representante de su claustro de OSUNPA en su Unidad de Gestión?

SI	NO	S/D	Total	Mas frecuente
25	5	1	31	SI
80,65%	16,13%	3,23%	100,00%	



2. ¿Conoce el canal de comunicación utilizado frecuentemente por el representante de su Unidad de Gestión?

SI	NO	S/D	Total	Mas frecuente
18	9	4	31	SI
58,06%	29,03%	12,90%	100,00%	



3. ¿Ha solicitado la intervención del representante de la Obra Social de su Unidad de Gestión en el reclamo de algún trámite?

SI	NO	S/D	Total	Mas frecuente
8	18	5	31	NO
25,81%	58,06%	16,13%	100,00%	

3. a) ¿Cómo evaluaría el nivel de efectividad y diligencia en la resolución del trámite gestionado por el representante de la Obra Social?

1	2	3	4	5	6	7	Total	Mas frecuente
0	1	0	0	0	2	9	12	7
0,00%	8,33%	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%	75,00%	100,00%	

Satisfaccion BAJA (1 - 2)	8,33%
Satisfaccion MEDIA (3 - 4 - 5)	0,00%
Satisfaccion ALTA (6 - 7)	91,67%

Satisfaccion BAJA y MEDIA - BAJA	8,33%
Satisfaccion ALTA y MEDIA - ALTA	91,67%



4. ¿Ha solicitado la intervención de un empleado administrativo de la Obra Social en el reclamo de algún trámite?

SI	NO	S/D	Total	Mas frecuente
10	21		31	NO
32,26%	67,74%	0,00%	100,00%	

4. a) ¿Cómo evaluaría el nivel de efectividad y diligencia en la resolución del trámite gestionado por el representante de la Obra Social?

1	2	3	4	5	6	7	Total	Mas frecuente
0	1	0	0	0	2	7	10	7
0,00%	10,00%	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%	70,00%	100,00%	

Satisfaccion BAJA (1 - 2)	10,00%
Satisfaccion MEDIA (3 - 4 - 5)	0,00%
Satisfaccion ALTA (6 - 7)	90,00%

Satisfaccion BAJA y MEDIA - BAJA	10,00%
Satisfaccion ALTA y MEDIA - ALTA	90,00%



5. ¿Dispone de otros canales de información o gestión de trámites, por fuera de la estructura de OSUNPA, relacionados a temas de la salud en su Unidad de Gestión?

<u>SI</u>	<u>NO</u>	<u>S/D</u>	<u>Total</u>	<u>Mas frecuente</u>
9	18	4	31	NO
29,03%	58,06%	12,90%	100,00%	



6. ¿Ha utilizado el Sistema de Reintegros que ofrece el convenio de OSUNPA con el prestador (Swiss Medical)?

SI	NO	S/D	Total	Mas frecuente
18	13		31	SI
58,06%	41,94%	0,00%	100,00%	

6.a) Compra de medicamentos (10% general / % adicional para enfermedades crónicas)

1	2	3	4	5	6	7	Total	Mas frecuente
1	0	0	0	1	3	9	14	7
7,14%	0,00%	0,00%	0,00%	7,14%	21,43%	64,29%	100,00%	

Satisfaccion BAJA (1 - 2)	7,14%
Satisfaccion MEDIA (3 - 4 - 5)	7,14%
Satisfaccion ALTA (6 - 7)	85,71%

Satisfaccion BAJA y MEDIA - BAJA	7,14%
Satisfaccion ALTA y MEDIA - ALTA	92,86%

6.b) Atención odontológica (p. ej. prótesis)

1	2	3	4	5	6	7	Total	Mas frecuente
0	0	0	1	1	5	0	7	6
0,00%	0,00%	0,00%	14,29%	14,29%	71,43%	0,00%	100,00%	

Satisfaccion BAJA (1 - 2)	0,00%
Satisfaccion MEDIA (3 - 4 - 5)	28,57%
Satisfaccion ALTA (6 - 7)	71,43%

Satisfaccion BAJA y MEDIA - BAJA	7,14%
Satisfaccion ALTA y MEDIA - ALTA	92,86%

6.c) Honorarios de médicos fuera de cartilla

1	2	3	4	5	6	7	Total	Mas frecuente
0	0	0	1	2	3	3	9	6 y 7
0,00%	0,00%	0,00%	11,11%	22,22%	33,33%	33,33%	100,00%	

Satisfaccion BAJA (1 - 2)	0,00%
Satisfaccion MEDIA (3 - 4 - 5)	33,33%
Satisfaccion ALTA (6 - 7)	66,67%

Satisfaccion BAJA y MEDIA - BAJA	5,56%
Satisfaccion ALTA y MEDIA - ALTA	94,44%

6.d) Psicología

1	2	3	4	5	6	7	Total	Mas frecuente
0	0	0	1	0	2	1	4	6



**Encuesta de Satisfaccion 2016
Resultados Río Turbio**

0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	0,00%	50,00%	25,00%	100,00%
Satisfaccion BAJA (1 - 2)							0,00%
Satisfaccion MEDIA (3 - 4 - 5)							25,00%
Satisfaccion ALTA (6 - 7)							75,00%
Satisfaccion BAJA y MEDIA - BAJA							12,50%
Satisfaccion ALTA y MEDIA - ALTA							87,50%

6.e) Otros (diag. por imág., laboratorios, etc.)

1	2	3	4	5	6	7	Total	Mas frecuente
0	0	0	0	0	5	2	7	6
0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	71,43%	28,57%	100,00%	
Satisfaccion BAJA (1 - 2)							0,00%	
Satisfaccion MEDIA (3 - 4 - 5)							0,00%	
Satisfaccion ALTA (6 - 7)							100,00%	
Satisfaccion BAJA y MEDIA - BAJA							0,00%	
Satisfaccion ALTA y MEDIA - ALTA							100,00%	



7. Enfermedades crónicas. En su experiencia, ¿qué opinión le merecen las siguientes prestaciones?

7.a) Cobertura de medicamentos

1	2	3	4	5	6	7	Total	Mas frecuente
0	0	1	1	1	2	7	12	7
0,00%	0,00%	8,33%	8,33%	8,33%	16,67%	58,33%	100,00%	

Satisfaccion BAJA (1 - 2)	0,00%
Satisfaccion MEDIA (3 - 4 - 5)	25,00%
Satisfaccion ALTA (6 - 7)	75,00%

Satisfaccion BAJA y MEDIA - BAJA	12,50%
Satisfaccion ALTA y MEDIA - ALTA	87,50%

7.b) Disponibilidad de médicos especialistas

1	2	3	4	5	6	7	Total	Mas frecuente
4	0	2	1	1	1	1	10	1
40,00%	0,00%	20,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	100,00%	

Satisfaccion BAJA (1 - 2)	40,00%
Satisfaccion MEDIA (3 - 4 - 5)	40,00%
Satisfaccion ALTA (6 - 7)	20,00%

Satisfaccion BAJA y MEDIA - BAJA	65,00%
Satisfaccion ALTA y MEDIA - ALTA	35,00%

7.c) Ns/Nc

SI	NO	Total	Mas frecuente
0	0	0	



8. ¿Alguna vez estuvo internado?

SI	NO	S/D	Total	Mas frecuente
11	19	1	31	NO
35,48%	61,29%	3,23%	100,00%	

8.a) ¿Qué opinión le merecen el/los sanatorio/s o clínica/s en la/s que fue atendido?

1	2	3	4	5	6	7	Total	Mas frecuente
0	0	1	1	2	3	5	12	7
0,00%	0,00%	8,33%	8,33%	16,67%	25,00%	41,67%	100,00%	

Satisfaccion BAJA (1 - 2)	0,00%
Satisfaccion MEDIA (3 - 4 - 5)	33,33%
Satisfaccion ALTA (6 - 7)	66,67%

Satisfaccion BAJA y MEDIA - BAJA	12,50%
Satisfaccion ALTA y MEDIA - ALTA	87,50%



9. Cobertura en otras regiones del país. ¿Ha utilizado los servicios del prestador (Swiss Medical) en otros puntos del país?

SI	NO	S/D	Total	Mas frecuente
15	12	4	31	SI
48,39%	38,71%	12,90%	100,00%	

9.a) ¿Qué opinión le merecen el/los sanatorio/s o clínica/s en la/s que fue atendido?

1	2	3	4	5	6	7	Total	Mas frecuente
0	0	1	0	2	4	8	15	7
0,00%	0,00%	6,67%	0,00%	13,33%	26,67%	53,33%	100,00%	

Satisfaccion BAJA (1 - 2)	0,00%
Satisfaccion MEDIA (3 - 4 - 5)	20,00%
Satisfaccion ALTA (6 - 7)	80,00%

Satisfaccion BAJA y MEDIA - BAJA	6,67%
Satisfaccion ALTA y MEDIA - ALTA	93,33%



10. ¿Cómo evaluaría la atención brindada por el personal del prestador (Swiss Medical) en las sucursales de la prepaga, considerando las siguientes variables?

10.a) Amabilidad y respeto

1	2	3	4	5	6	7	Total	Mas frecuente
0	0	1	2	2	6	9	20	7
0,00%	0,00%	5,00%	10,00%	10,00%	30,00%	45,00%	100,00%	

Satisfaccion BAJA (1 - 2)	0,00%
Satisfaccion MEDIA (3 - 4 - 5)	25,00%
Satisfaccion ALTA (6 - 7)	75,00%

Satisfaccion BAJA y MEDIA - BAJA	10,00%
Satisfaccion ALTA y MEDIA - ALTA	90,00%

10.b) Diligencia y efectividad.

1	2	3	4	5	6	7	Total	Mas frecuente
0	1	0	3	3	5	8	20	7
0,00%	5,00%	0,00%	15,00%	15,00%	25,00%	40,00%	100,00%	

Satisfaccion BAJA (1 - 2)	5,00%
Satisfaccion MEDIA (3 - 4 - 5)	30,00%
Satisfaccion ALTA (6 - 7)	65,00%

Satisfaccion BAJA y MEDIA - BAJA	12,50%
Satisfaccion ALTA y MEDIA - ALTA	87,50%

10.c) Ns/Nc

SI	NO	Total	Mas frecuente
0	0	0	



11. ¿Considera que la Obra Social (OSUNPA) o la Universidad (UNPA) –ésta última en calidad de empleador-, deberían cambiar al prestador / ofrecer un prestador alternativo?

11.a) OSUNPA	SI	NO	S/D	Total	Mas frecuente
	1	24	6	31	NO
	3,23%	77,42%	19,35%	100,00%	

¿Cuál? OSUNPA 1

11.b) UNPA	SI	NO	S/D	Total	Mas frecuente
	0	22	9	31	NO
	0,00%	70,97%	29,03%	100,00%	

¿Cuál? -



12. ¿Cuál sería su disposición a cambiar de prestador (Swiss Medical), en el mediano plazo?

1	2	3	4	5	6	7	Total	Mas frecuente
14	4	1	2	3	0	0	24	1
58,33%	16,67%	4,17%	8,33%	12,50%	0,00%	0,00%	100,00%	

Disposicion al cambio BAJA (1 - 2)	75,00%
Disposicion al cambio MEDIA (3 - 4 - 5)	25,00%
Disposicion al cambio ALTA (6 - 7)	0,00%

Disposicion al cambio BAJA y MEDIA - BAJA	83,33%
Disposicion al cambio ALTA y MEDIA - ALTA	16,67%



13. ¿Cuál sería su disposición a cambiar de prestador (Swiss Medical), en el mediano plazo, si las características del convenio con el nuevo prestador:

13.a) No incluyera un plan especial de reintegros por odontología?

1	2	3	4	5	6	7	Total	Mas frecuente
17	2	1	2	0	1	1	24	1
70,83%	8,33%	4,17%	8,33%	0,00%	4,17%	4,17%	100,00%	

Disposicion al cambio BAJA (1 - 2)	79,17%
Disposicion al cambio MEDIA (3 - 4 - 5)	12,50%
Disposicion al cambio ALTA (6 - 7)	8,33%

Disposicion al cambio BAJA y MEDIA - BAJA	87,50%
Disposicion al cambio ALTA y MEDIA - ALTA	12,50%

13.b) No incluyera el reconocimiento de gastos por transporte y alojamiento para las derivaciones dentro de la provincia de Santa Cruz?

1	2	3	4	5	6	7	Total	Mas frecuente
16	0	1	3	0	1	0	21	1
76,19%	0,00%	4,76%	#####	0,00%	4,76%	0,00%	100,00%	

Disposicion al cambio BAJA (1 - 2)	76,19%
Disposicion al cambio MEDIA (3 - 4 - 5)	19,05%
Disposicion al cambio ALTA (6 - 7)	4,76%

Disposicion al cambio BAJA y MEDIA - BAJA	88,10%
Disposicion al cambio ALTA y MEDIA - ALTA	11,90%



14. ¿Cuál sería su disposición a recomendar el reemplazo del sistema actual de contratación de un prestador (Swiss Medical/otra prepaga u obra social), por el de contratación de prestadores individuales (Profesionales de la salud/Colegios Médicos/Sanatorios/ etc.)?

1	2	3	4	5	6	7	Total	Mas frecuente
13	3	2	4	2	0	1	25	1
52,00%	12,00%	8,00%	16,00%	8,00%	0,00%	4,00%	100,00%	

Disposicion al cambio BAJA (1 - 2)	64,00%
Disposicion al cambio MEDIA (3 - 4 - 5)	32,00%
Disposicion al cambio ALTA (6 - 7)	4,00%

Disposicion al cambio BAJA y MEDIA - BAJA	80,00%
Disposicion al cambio ALTA y MEDIA - ALTA	20,00%



15. ¿Cuál sería su disposición a recomendar el reemplazo del sistema actual de contratación de un prestador (Swiss Medical/otra prepaga u obra social), por el de contratación de prestadores individuales locales, resultando el acceso a centros de salud de otras regiones del país, exclusivamente mediante autorización previa de OSUNPA?

1	2	3	4	5	6	7	Total	Mas frecuente
13	3	1	2	1	1	1	22	1
59,09%	13,64%	4,55%	9,09%	4,55%	4,55%	4,55%	100,00%	

Disposicion al cambio BAJA (1 - 2)	72,73%
Disposicion al cambio MEDIA (3 - 4 - 5)	18,18%
Disposicion al cambio ALTA (6 - 7)	9,09%

Disposicion al cambio BAJA y MEDIA - BAJA	81,82%
Disposicion al cambio ALTA y MEDIA - ALTA	18,18%



**Encuesta de Satisfacción 2016
Resultados Río Turbio**

16. ¿Utilizó alguno de los beneficios directo que ofrece la Obra Social (OSUNPA) y que se indican a continuación?

16.a) Reintegro adicional para óptica.	<u>SI</u>	
	9	15,25%
16.b) Estipendio en caso de derivación para gastos menores y alimentos.	<u>SI</u>	
	1	1,69%
16.c) Derivación directa de OSUNPA	<u>SI</u>	
	1	1,69%
16.d) Reintegro complementario para la cobertura total de medicamentos por	<u>SI</u>	
	1	1,69%
16.e) Cobertura adicional para la compra de audífonos.	<u>SI</u>	
	0	0,00%
16.f) Entrega de tensiómetros para personas con hipertensión.	<u>SI</u>	
	5	8,47%



**Encuesta de Satisfacción 2016
Resultados Río Turbio**

17. ¿Qué beneficios le gustaría que OSUNPA pueda brindar?

17.a) Charlas y/o talleres con especialistas (diabetes, hipertensión, nutrición, etc.)?

SI	<u> </u>	
	14	23,73%

17.b) Descuentos para viajes con fines turísticos (hotelería / pasajes)?

SI	<u> </u>	
	15	25,42%

17.c) Descuentos en yoga, spa, etc?

SI	<u> </u>	
	6	10,17%

17.d) Otros

SI	<u> </u>	
	3	5,08%

17.e) Ninguno.

SI	<u> </u>	
	0	0,00%

Detalle de los Otros informados
QUE EL 10 % DE REINTEGRO EN MEDICACIÓN SE TRAMITE DIRECTAMENTE EN LA FARMACIA POR OSUNPA O SWISS
ACTIVIDADES AL AIRE LIBRE



18. ¿Respecto de las oficinas de atención de OSUNPA en su sede, cómo calificaría la accesibilidad y comodidad del lugar?

1	2	3	4	5	6	7	Total	Mas frecuente
3	1	4	4	1	2	12	27	7
11,11%	3,70%	14,81%	14,81%	3,70%	7,41%	44,44%	100,00%	

Accesibilidad y comodidad BAJA (1 - 2)	14,81%
Accesibilidad y comodidad MEDIA (3 - 4 - 5)	33,33%
Accesibilidad y comodidad ALTA (6 - 7)	51,85%

Accesibilidad y comodidad BAJA y MEDIA - BAJA	37,04%
Accesibilidad y comodidad ALTA y MEDIA - ALTA	62,96%



19. ¿Cuáles aspectos del servicio brindado por la OSUNPA podría identificar como:

19.a) Debilidades:	19.b) Fortalezas:
Que no ha logrado optimizar el servicio en RT	
	ATENCIÓN PERSONALIZADA
DEBERIAN BUSCAR MAS PRESTADORES	ATIENDE Y SATISFACE DUDAS Y REQUERIMIENTOS CON CELERIDAD
NO HAY MUCHOS MEDICOS QUE LA RECIBAN EN LA LOCALIDAD	
FALTA DE COMPROMISO PERSONAL UNPA DOCENTE Y NO DOCENTE	SOLVENCIA, ORGANIZACIÓN RESPALDO
	EL SERVICIO DE LOS REPRESENTANTES UART
BRINDAR MAS SERVICIOS EN LA UUA	LA ATENCION PERSONALIZADA INMEDIATA
	LA BUENA PREDISPOSICION SIEMPRE
CONFIDENCIALIDAD - RESPETO	NINGUNA
FALTA DE ESPACIO PROPIO	COLABORACION DESINTERESADA DEL PERSONAL
FALTA DE PROFESIONALES EN LA LOCALIDAD	ATENCION PREDISPOSICIÓN
EN RIO TURBIO NO CUENTA CON UN LUGAR PARA REALIZAR ACTIVIDAD FISICA O PROPUESTA DE ESTA INDOLE	SE PREOCUOA O OCUPA DE CONSEGUIR BUEN PRESTADOR QUE BRINDE UN SERVICIO EFICIENTE
NO SE DEDICAN EXCLUSIVAMENTE A LA ATENCION	EL PERSONAL ES CONOCIDO FAVORECE LA ACCESIBILIDAD
NO TENER OFICINA PROPIA	
NO TENER OFICINA PARTICULAR	



20. ¿Cuáles aspectos del servicio brindado por el prestador (Swiss Medical), podría identificar

20.a) Debilidades	20.b) Fortalezas:
	Amplitud de servicios en el resto del país
	ATENCIÓN EN TODAS LAS LOCALIDADES DEL PAÍS
FALTA DE AGILIDAD	
	MUY BUENA ATENCIÓN
QUE EN LA LOCALIDAD NO HAY CASI PRESTADORES DE SWIS MEDICAL	QUE EN EL RESTO DEL PAÍS FUNCIONA PERFECTO
	BUENA ATENCIÓN
NO HAY MUCHOS MÉDICOS QUE LA RECIBAN EN LA LOCALIDAD	
NADA	TODAS
FALTA DE PRESENCIA EN RÍO TURBIO SWISS MEDICAL Y PRESTADORES	PRESENCIA DE SM Y PRESTADORES PRIVADOS EN OTROS PUNTOS DE PROVINCIA Y PAÍS
REPRESENTANTE	
FALTA CUBRIR ALGUNOS PRESTADORES MÉDICOS MAS ESPECIALISTAS EN LA LOCALIDAD	EL SERVICIO BRINDADO EN TODO EL PAÍS
FALTA DE OFICINA EN LA LOCALIDAD	MEJOR QUE CAJA
	ATENCIÓN EN BS AS
NO TENER OFICINA EN RÍO TURBIO	EL BUEN SERVICIO QUE BRINDA
LOS REINTEGROS EXISTEN POCOS CONVENIOS CON FARMACIAS Y PROFESIONALES DE LA LOCALIDAD	EL PRESTIGIO DE LA OBRA SOCIAL
NO POSEE OFICINA EN RÍO TURBIO	
NO TENER OFICINA	



21. Haciendo un análisis del servicio brindado por OSUNPA a tres años de su creación y del servicio brindado por el prestador (Swiss Medical) contratado, ¿cuál es su valoración global para:

21. a) Obra Social de la UNPA

1	2	3	4	5	6	7	Total	Mas frecuente
1	2	1	1	2	8	12	27	7
3,70%	7,41%	3,70%	3,70%	7,41%	29,63%	44,44%	100,00%	

Valoracion BAJA (1 - 2)	11,11%
Valoracion MEDIA (3 - 4 - 5)	14,81%
Valoracion ALTA (6 - 7)	74,07%

Valoracion BAJA y MEDIA - BAJA	16,67%
Valoracion ALTA y MEDIA - ALTA	83,33%

21. b) Prestador contratado (Swiss Medical)

1	2	3	4	5	6	7	Total	Mas frecuente
0	2	1	2	3	8	10	26	7
0,00%	7,69%	3,85%	7,69%	11,54%	30,77%	38,46%	100,00%	

Valoracion BAJA (1 - 2)	7,69%
Valoracion MEDIA (3 - 4 - 5)	23,08%
Valoracion ALTA (6 - 7)	69,23%

Valoracion BAJA y MEDIA - BAJA	15,38%
Valoracion ALTA y MEDIA - ALTA	84,62%



22. Si desea realizar algún comentario, puede agregarlo a continuación:
