

## **Gallup revela 90.7% de afiliados a ARS de ADARS está satisfecha con los servicios que recibe**

Los afiliados a las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS) que integran la Asociación Dominicana de Administradoras de Riesgos de Salud (ADARS) han elevado hasta 90.7% sus niveles de satisfacción por los servicios que reciben dentro del Régimen Contributivo del Seguro Familiar de Salud (SFS), según la última encuesta sobre el particular realizada por la prestigiosa firma Gallup, República Dominicana.

La revelación está contenida en una evaluación sobre la imagen y satisfacción con los servicios de salud en cuanto a cobertura, calidad y las condiciones generales en que las ARS's asociadas a ADARS prestan servicios a sus afiliados de la Seguridad Social, así como la apreciación de éstos con la red de prestadores de servicios de salud integrada por cada una de ellas.

“En general, nos encontramos con asegurados con altos niveles de satisfacción, presentando una alta evaluación de la calidad de los distintos servicios de salud y factores relacionados; informantes que no están muy predispuestos al cambio de ARS y que, en su mayoría, recomendarían su ARS a un amigo. Además, que presentan una alta calificación de reputación de las ARS's y que no tuvieron muchas incidencias negativas cuando demandaron algún tipo de servicio de salud”, dice Gallup en su peritaje.

El estudio es el séptimo de este tipo que realiza la encuestadora Gallup desde 2009, y en cada uno de ellos se destaca la tendencia creciente de complacencia mostrada por los encuestados, así como la disposición de la mayoría, un 88.1% a recomendar la ARS que utiliza a otros familiares, amigos o relacionados para que también se inscriban en ella.

Las ARS asociadas en ADARS son Humano, Palic, Universal, Simag, Monumental y Yunen, las que en conjunto tienen (al 31 de octubre pasado) 2,655,751 personas afiliadas en el Régimen Contributivo del SFS, que constituyen el 60.8 % de todos los inscritos en ese renglón del SDSS y el 87.3% de todas las ARS privadas.

### **LOS SERVICIOS**

La encuesta se aplicó cuando las personas acudían en procura de atenciones a distintos centros de salud (clínicas, hospitales, laboratorios y centros de diagnósticos) ubicados en el área metropolitana de Santo Domingo y en las provincias Santiago, Duarte, La Romana y La Altagracia, donde vive la mayoría de los afiliados a las ARS afiliadas en ADARS.

Los servicios más demandados por los encuestados fueron; Consulta médica (76.5%), Análisis de laboratorio (25.5%), Estudios diagnósticos (sonografía, rayos X, mamografía, resonancia, etc.) (15.8%), emergencia (4.8%), internamiento (1.4%) y maternidad (0.4%).

Se resalta que el 96.2% de los encuestados dijeron que les aceptaron sus respectivos seguros sin reparos al ir a consulta médica, y que hubo aceptación del 98.3% al acudir a laboratorios, de 98.6% al requerir estudios diagnósticos, y 94.1% cuando se presentaron en búsqueda de internamiento para sus requerimientos de salud.

En la demanda de medicamentos en ambulatorio se comprobó que el 87.2% utilizó su ARS para adquirirlos y que los restantes no pudieron beneficiarse completamente del servicio porque los fármacos requeridos no estaban incluidos en el catálogo de prestaciones o porque el monto de cobertura ya había sido consumido. Estas últimas acciones escapan al área de responsabilidad de las ARS.

En la encuesta se destaca que la mayoría de los consultados (95%) no tuvo que pagar diferencia económica al recibir atenciones en alguna sala de emergencias, mientras que el 59.7% necesitó un copago superior a los 700 pesos cuando acudió a una consulta médica.

Sin embargo, el 99.8% de los encuestados admitió que fue por determinación propia que decidió consultar a algún médico especialista y el 22.0% dijo hacerlo referido por otro médico o establecimiento.

También sobresale en el estudio que la población tiene pocos conocimientos sobre cuáles son los servicios cubiertos por el Plan Básico de Salud, algo a lo que todos tienen derecho, y el 73.5% no conoce la procedencia del per-cápita del Seguro Familiar de Salud, cuyos fondos son pagados en su totalidad por los propios afiliados y por sus empleadores.

#### **FICHA TECNICA**

La investigación fue hecha desde el 9 de agosto hasta el 4 de octubre pasados. Consistió en entrevistas presenciales a una muestra de 1,205 personas que acudieron a los 41 principales centros de salud de las ciudades señaladas. De los encuestados, el 82.2% fueron mujeres; el 35.9% egresados universitarios, el 25.1% tienen nivel técnico o estudios universitarios incompletos, 1.3% con nivel técnico y el 28.7% con educación secundaria.

El 77% de la muestra desempeña alguna actividad productiva y mayormente (64.4%) es asalariada, fundamentalmente del sector privado (54.3%).