



## Encuesta de Satisfacción 2016 Resultados Río Gallegos

### A. ¿En qué rango de edad se encuentra?

menor de 25	de 25 a 40	de 41 a 60	mayor a 60	deseo no informar	Total	Mas frecuente
0	18	39	1	1	59	de 41 a 60
0,00%	30,51%	66,10%	1,69%	1,69%	100,00%	



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

<u>menos de 10</u>	<u>de 10 a 20</u>	<u>más de 20</u>	<u>deseo no informar</u>	<u>Total</u>	<u>Mas frecuente</u>
22	14	21	2	59	menos de 10
37,29%	23,73%	35,59%	3,39%	100,00%	



## Encuesta de Satisfacción 2016 Resultados Río Gallegos

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

UARG	UACO	UART	UASJ	Rectorado	jubilado	deseo no informar	Total	Mas frecuente
37	0	0	0	22	0	0	59	UARG
62,71%	0,00%	0,00%	0,00%	37,29%	0,00%	0,00%	100,00%	



## Encuesta de Satisfacción 2016 Resultados Río Gallegos

### D. Localidad/ provincia en la que reside

Río Gallegos, Santa Cruz	Otros	S/D	Total
57	0	2	59
96,61%	0,00%	3,39%	100,00%



**E. Claustro en el que desempeña sus funciones:**

Administración y Apoyo	Jubilado	Docente / Simple	Docente / Parcial	Docente / Completa	Total	Mas frecuente
44	0	4	2	9	59	Administración y Apoyo
<b>74,58%</b>	<b>0,00%</b>	<b>6,78%</b>	<b>3,39%</b>	<b>15,25%</b>	<b>100,00%</b>	



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

SI	NO	S/D	Total	Mas frecuente
46	12	1	59	SI
77,97%	20,34%	1,69%	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
46	10	3	59	SI
77,97%	16,95%	5,08%	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
21	35	3	59	NO
35,59%	59,32%	5,08%	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
2	0	0	1	1	3	15	22	7
9,09%	0,00%	0,00%	4,55%	4,55%	13,64%	68,18%	100,00%	

Satisfaccion BAJA (1 - 2)	9,09%
Satisfaccion MEDIA (3 - 4 - 5)	9,09%
Satisfaccion ALTA (6 - 7)	81,82%

Satisfaccion BAJA y MEDIA - BAJA	11,36%
Satisfaccion ALTA y MEDIA - ALTA	88,64%





**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
21	36	2	59	NO
35,59%	61,02%	3,39%	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
2	0	1	1	1	2	15	22	7
9,09%	0,00%	4,55%	4,55%	4,55%	9,09%	68,18%	100,00%	

Satisfaccion BAJA (1 - 2)	9,09%
Satisfaccion MEDIA (3 - 4 - 5)	13,64%
Satisfaccion ALTA (6 - 7)	77,27%

Satisfaccion BAJA y MEDIA - BAJA	15,91%
Satisfaccion ALTA y MEDIA - ALTA	84,09%



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?

SI	NO	S/D	Total	Mas frecuente
17	38	4	59	NO
28,81%	64,41%	6,78%	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
40	19		59	SI
67,80%	32,20%	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	1	3	6	2	6	19	7;5
5,26%	0,00%	5,26%	15,79%	31,58%	10,53%	31,58%	100,00%	

Satisfaccion BAJA (1 - 2)	5,26%
Satisfaccion MEDIA (3 - 4 - 5)	52,63%
Satisfaccion ALTA (6 - 7)	42,11%

Satisfaccion BAJA y MEDIA - BAJA	18,42%
Satisfaccion ALTA y MEDIA - ALTA	81,58%

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

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

Satisfaccion BAJA (1 - 2)	41,67%
Satisfaccion MEDIA (3 - 4 - 5)	33,33%
Satisfaccion ALTA (6 - 7)	25,00%

Satisfaccion BAJA y MEDIA - BAJA	54,17%
Satisfaccion ALTA y MEDIA - ALTA	45,83%

6.c) Honorarios de médicos fuera de cartilla

1	2	3	4	5	6	7	Total	Mas frecuente
5	2	2	3	1	0	4	17	1
29,41%	11,76%	11,76%	17,65%	5,88%	0,00%	23,53%	100,00%	

Satisfaccion BAJA (1 - 2)	41,18%
Satisfaccion MEDIA (3 - 4 - 5)	35,29%
Satisfaccion ALTA (6 - 7)	23,53%

Satisfaccion BAJA y MEDIA - BAJA	61,76%
Satisfaccion ALTA y MEDIA - ALTA	38,24%

6.d) Psicología

1	2	3	4	5	6	7	Total	Mas frecuente
6	3	3	1	1	1	5	20	1



**Encuesta de Satisfaccion 2016  
Resultados Río Gallegos**

30,00%	15,00%	15,00%	5,00%	5,00%	5,00%	25,00%	100,00%
<b>Satisfaccion BAJA (1 - 2)</b>						<b>45,00%</b>	
<b>Satisfaccion MEDIA (3 - 4 - 5)</b>						<b>25,00%</b>	
<b>Satisfaccion ALTA (6 - 7)</b>						<b>30,00%</b>	
<b>Satisfaccion BAJA y MEDIA - BAJA</b>						<b>62,50%</b>	
<b>Satisfaccion ALTA y MEDIA - ALTA</b>						<b>37,50%</b>	

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

1	2	3	4	5	6	7	Total	Mas frecuente
0	0	0	1	2	1	10	14	7
0,00%	0,00%	0,00%	7,14%	14,29%	7,14%	71,43%	100,00%	
<b>Satisfaccion BAJA (1 - 2)</b>						<b>0,00%</b>		
<b>Satisfaccion MEDIA (3 - 4 - 5)</b>						<b>21,43%</b>		
<b>Satisfaccion ALTA (6 - 7)</b>						<b>78,57%</b>		
<b>Satisfaccion BAJA y MEDIA - BAJA</b>						<b>3,57%</b>		
<b>Satisfaccion ALTA y MEDIA - ALTA</b>						<b>96,43%</b>		



**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
3	2	5	5	19	2	5	41	5
7,32%	4,88%	12,20%	12,20%	46,34%	4,88%	12,20%	100,00%	

Satisfaccion BAJA (1 - 2)	12,20%
Satisfaccion MEDIA (3 - 4 - 5)	70,73%
Satisfaccion ALTA (6 - 7)	17,07%

Satisfaccion BAJA y MEDIA - BAJA	30,49%
Satisfaccion ALTA y MEDIA - ALTA	69,51%

**7.b) Disponibilidad de médicos especialistas**

1	2	3	4	5	6	7	Total	Mas frecuente
5	7	3	4	5	4	3	31	2
16,13%	22,58%	9,68%	12,90%	16,13%	12,90%	9,68%	100,00%	

Satisfaccion BAJA (1 - 2)	38,71%
Satisfaccion MEDIA (3 - 4 - 5)	38,71%
Satisfaccion ALTA (6 - 7)	22,58%

Satisfaccion BAJA y MEDIA - BAJA	54,84%
Satisfaccion ALTA y MEDIA - ALTA	45,16%

**7.c) Ns/Nc**

SI	NO	Total	Mas frecuente
4	0	4	SI
100,00%	0,00%		



8. ¿Alguna vez estuvo internado?

SI	NO	S/D	Total	Mas frecuente
17	41	1	59	SI
28,81%	69,49%	1,69%	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	4	2	4	7	18	7
0,00%	0,00%	5,56%	22,22%	11,11%	22,22%	38,89%	100,00%	

Satisfaccion BAJA (1 - 2)	0,00%
Satisfaccion MEDIA (3 - 4 - 5)	38,89%
Satisfaccion ALTA (6 - 7)	61,11%

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



**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
30	28	1	59	SI
50,85%	47,46%	1,69%	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	1	0	2	4	8	16	31	7
0,00%	3,23%	0,00%	6,45%	12,90%	25,81%	51,61%	100,00%	

Satisfaccion BAJA (1 - 2)	3,23%
Satisfaccion MEDIA (3 - 4 - 5)	19,35%
Satisfaccion ALTA (6 - 7)	77,42%

Satisfaccion BAJA y MEDIA - BAJA	6,45%
Satisfaccion ALTA y MEDIA - ALTA	93,55%



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
3	2	2	6	12	8	20	53	7
5,66%	3,77%	3,77%	11,32%	22,64%	15,09%	37,74%	100,00%	

Satisfaccion BAJA (1 - 2)	9,43%
Satisfaccion MEDIA (3 - 4 - 5)	37,74%
Satisfaccion ALTA (6 - 7)	52,83%

Satisfaccion BAJA y MEDIA - BAJA	18,87%
Satisfaccion ALTA y MEDIA - ALTA	81,13%

10.b) Diligencia y efectividad.

1	2	3	4	5	6	7	Total	Mas frecuente
4	5	0	11	9	8	15	52	7
7,69%	9,62%	0,00%	21,15%	17,31%	15,38%	28,85%	100,00%	

Satisfaccion BAJA (1 - 2)	17,31%
Satisfaccion MEDIA (3 - 4 - 5)	38,46%
Satisfaccion ALTA (6 - 7)	44,23%

Satisfaccion BAJA y MEDIA - BAJA	27,88%
Satisfaccion ALTA y MEDIA - ALTA	72,12%

10.c) Ns/Nc

SI	NO	Total	Mas frecuente
2	0	2	SI





**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
	6	43	10	59	NO
	10,17%	72,88%	16,95%	100,00%	

¿Cuál?	
Alguna OS no prepaga	1
OSDE	1
OS FATUN	1
Una mejor	1
No indica	2

11.b) UNPA	SI	NO	S/D	Total	Mas frecuente
	6	31	22	59	NO
	10,17%	52,54%	37,29%	100,00%	

¿Cuál?	
Caja de Servicios Sociales	1
OSDE	1
Una mejor	1
No indica	3



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
20	7	8	6	4	1	7	53	1
37,74%	13,21%	15,09%	11,32%	7,55%	1,89%	13,21%	100,00%	

Disposicion al cambio BAJA (1 - 2) 50,94%

Disposicion al cambio MEDIA (3 - 4 - 5) 33,96%

Disposicion al cambio ALTA (6 - 7) 15,09%

Disposicion al cambio BAJA y MEDIA - BAJA 71,70%

Disposicion al cambio ALTA y MEDIA - ALTA 28,30%



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
23	4	3	4	2	3	11	50	1
46,00%	8,00%	6,00%	8,00%	4,00%	6,00%	22,00%	100,00%	

Disposicion al cambio BAJA (1 - 2)	54,00%
Disposicion al cambio MEDIA (3 - 4 - 5)	18,00%
Disposicion al cambio ALTA (6 - 7)	28,00%

Disposicion al cambio BAJA y MEDIA - BAJA	64,00%
Disposicion al cambio ALTA y MEDIA - ALTA	36,00%

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
25	4	2	3	2	3	11	50	1
50,00%	8,00%	4,00%	6,00%	4,00%	6,00%	22,00%	100,00%	

Disposicion al cambio BAJA (1 - 2)	58,00%
Disposicion al cambio MEDIA (3 - 4 - 5)	14,00%
Disposicion al cambio ALTA (6 - 7)	28,00%

Disposicion al cambio BAJA y MEDIA - BAJA	65,00%
Disposicion al cambio ALTA y MEDIA - ALTA	35,00%



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
21	11	6	6	1	1	2	48	1
43,75%	22,92%	12,50%	12,50%	2,08%	2,08%	4,17%	100,00%	

Disposicion al cambio BAJA (1 - 2) 66,67%

Disposicion al cambio MEDIA (3 - 4 - 5) 27,08%

Disposicion al cambio ALTA (6 - 7) 6,25%

Disposicion al cambio BAJA y MEDIA - BAJA 85,42%

Disposicion al cambio ALTA y MEDIA - ALTA 14,58%



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
28	7	4	5	2	1	3	50	1
56,00%	14,00%	8,00%	10,00%	4,00%	2,00%	6,00%	100,00%	

Disposicion al cambio BAJA (1 - 2)	70,00%
Disposicion al cambio MEDIA (3 - 4 - 5)	22,00%
Disposicion al cambio ALTA (6 - 7)	8,00%

Disposicion al cambio BAJA y MEDIA - BAJA	83,00%
Disposicion al cambio ALTA y MEDIA - ALTA	17,00%



**Encuesta de Satisfacción 2016  
Resultados Río Gallegos**

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

<b>16.a) Reintegro adicional para óptica.</b>	<u>SI</u>	
	28	<b>47,46%</b>
<b>16.b) Estipendio en caso de derivación para gastos menores y alimentos.</b>	<u>SI</u>	
	7	<b>11,86%</b>
<b>16.c) Derivación directa de OSUNPA</b>	<u>SI</u>	
	4	<b>6,78%</b>
<b>16.d) Reintegro complementario para la cobertura total de medicamentos por</b>	<u>SI</u>	
	1	<b>1,69%</b>
<b>16.e) Cobertura adicional para la compra de audífonos.</b>	<u>SI</u>	
	1	<b>1,69%</b>
<b>16.f) Entrega de tensiómetros para personas con hipertensión.</b>	<u>SI</u>	
	3	<b>5,08%</b>



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

17.a) Charlas y/o talleres con especialistas (diabetes, hipertensión, nutrición, etc.)?	SI	28	47,46%
17.b) Descuentos para viajes con fines turísticos (hotelería / pasajes)?	SI	22	37,29%
17.c) Descuentos en yoga, spa, etc?	SI	24	40,68%
17.d) Otros	SI	19	32,20%
17.e) Ninguno.	SI	0	0,00%

Detalle de los Otros informados
Abonar la diferencia del 40% de medicamentos
Abonar la diferencia del 40% de medicamentos
Aquellas actividades que colaboren con mantener la buena salud, hasta alimentos especiales
Chequeo completo en tres horas gratis
Cobertura con especialistas no cubiertos por Swiss Medical
Contratar especialistas que la prestadora no tiene
Contratar prestadores especialistas que Swiss Medical no brinda
Convenio Descuento para Natación (Pileta Libre) y Yoga
Descuentos en Pileta para fines terapéuticos o Pilates
Entrega leche y pañales para menores a 12 meses
Gimnasio sábado
Incorporación de Familiares
Mayor descuento en Medicamentos
Medicación
Ortodoncia - Reintegros con especialistas que no están contratados por Swiss Medical
Ortodoncia, cobertura 100% medicamentos, cirugías estéticas
Ortodoncia, prótesis dental, Acupuntura
Ortopedia, farmacias, ópticas
Pileta libre
Pileta libre
Pileta libre en convenio con un club como el Hispano Americano
PILETA NATACIÓN



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
1	2	5	6	12	11	16	53	7
1,89%	3,77%	9,43%	11,32%	22,64%	20,75%	30,19%	100,00%	

Accesibilidad y comodidad BAJA (1 - 2)	5,66%
Accesibilidad y comodidad MEDIA (3 - 4 - 5)	43,40%
Accesibilidad y comodidad ALTA (6 - 7)	50,94%

Accesibilidad y comodidad BAJA y MEDIA - BAJA	20,75%
Accesibilidad y comodidad ALTA y MEDIA - ALTA	79,25%





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

19.a) Debilidades:	19.b) Fortalezas:
	operativos
	Respuestas a los servicios negados por Swiss Medical
No cuenta con prestadores	Reintegros por servicios que Swiss Medical no reconoce
	Respuestas a negativas de Swiss
No hay profesionales contratados para la OSUNPA de forma particular. Ej. (Swiss Medical no tiene traumatólogos especialistas en rodillas, por lo cual debemos rogar la consulta particular)	Da rápidas respuestas a los servicios negados por Swiss Medical
	En su convenio con Swiss Medical no ha presentado inconvenientes para atenderme con médicos, comprar medicación ni en internación
	Reintegros Extras, diligencia en los trámites
Al iniciar la obra social, hubo demoras y problemas con que SMG cubriera algunas patologías crónicas	
No encuentro	El servicio es práctico y eficiente
Hotelaría, pileta libre, consultas sobre especialistas	la atención, el gimnasio, entrega de tensiómetros
	Trato personalizado
Derivación	Atención consultorios, clínica general
Disponibilidad de horarios	Buena Atención
	GESTIÓN
Horarios de atención al público	
Que no sea personal pago y que tenga horarios limitados	Conocimiento de los demandantes y atención inmediata en resolución de problemas
Información	Administración
	contratación prepaga
Atención en la oficina de Swiss Medical	
no las observo	carácter inclusivo atención y preocupación por el afiliado
El afiliado debe decidir en asamblea algunas cuestiones - Socios adherentes sin definición	
Falta de Servicios brindados por la prestadora SMG	Atención personalizada
No se actualizan los montos de reintegro	
Falta de discreción	Accesibilidad en puntos de atención y consulta
	Facilidad para acceso cobertura en todo el País y exterior. Atención y acompañamiento de los directivos ante situaciones complejas.
Una oficina de servicios propia fuera del ámbito laboral	
Estructura organizacional - disponibilidad de los representantes	aspecto económico y financiero
	Eficiencia en las gestiones y buena atención
Trámite para el reconocimiento de coberturas extras	Que existan coberturas extras
Horarios de Atención	La incorporación del gimnasio
	Sistema de Reintegro



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

20.a) Debilidades	20.b) Fortalezas:
Resistencia a realizar Derivaciones	Atención en todo el país
Los rechazos a internaciones o derivaciones fuera de la provincia	los servicios que brinda en todo el país
Falta de Profesionales en la localidad	Buena atención fuera de la Pcia. De Santa Cruz
Poca cobertura en medicamentos	No requiere comprar ordenes previas a consultas
No cuenta con variedad de profesionales para todo	tiene atención en todo el país
	Cobertura en todo el país
	Son muy rápidos y efectivos con reembolsos de Psicología al menos
Reintegros en atención odontológica y óptica	Respuesta acorde en el tiempo. Atención en todo el país
Falta de guardias para atención de urgencias; el cobro de aranceles diferenciales en algunos prestadores; falta de turnos disponibles de muchas especialidades cuando se concurre por Swiss Medica; no existe servicio básico de atención exclusivo para Swiss medical	Atención en todo el país, cobertura de emergencias, practicas medicas sin autorización previa, calidad de servicios, turnos y autorizaciones por pagina on line, resultado de estudios via web
Autorizaciones para internación son negadas horas antes de la intervención, y ante un trámite nunca informan correctamente, siempre hay que llevar más documentación o en mi caso, en una oportunidad perdieron la solicitud y el trámite demoró 2 meses	La cobertura en Bs. As. Es buena, pero no todos los afiliados tienen posibilidades de viajar para atenderse allá (en el caso que no corresponde derivación).
Debería incluir más cobertura para tratamientos odontológicos	Los reintegros, en mi caso, fueron simples de realizar y bastante rápidos en recuperar
	Cobertura Nacional
Derivaciones	Atención consultorios clinica general
pocos profesionales en el área de psicología en la cartilla médica	coberturas completas de consultas médicas y análisis de laboratorio
Buscar lo imposible para no reintegrar	
Mala atención del personal, información escasa y errónea; no envían las demandas de operaciones y otras en el tiempo necesario. Desconocen prestaciones especiales en determinadas enfermedades y no derivan, hasta que el paciente termina de ver todos los médicos que no ofrecen el estudio para finalmente ver si lo derivan. Escasos	Para quien puede viajar, la atención en Capital Federal es excelente.
	Empresa
cobro de coseguros	cobertura nacional -UDEM - Sanatorios propios
cobro de coseguros	cobertura nacional -UDEM - Sanatorios propios
el 70% de cobertura de medicamentos debería ser en farmacia y no solicitar reintegro	Posibilidad de atenderse en todo el país
tiempo de reintegro cada vez más prolongado - ausencia de prestadores en psicología	Atención en todo el país



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

20.a) Debilidades	20.b) Fortalezas:
Falta de cumplimiento de Convenio. Ineficiencia para dar respuestas a corto plazo.	
Costos Weltest, reintegros y pocas posibilidades de acceder al médico de cabecera sino está en el listado.	No encuentro Fortalezas en referencia a la competencia
Falta de Especialistas en patologías específicas, aunque es un problema en toda la ciudad y la provincia	Cobertura en todo el país
Falta de sentido común en autorización de derivaciones y estudios relacionados a ésta.	Está presente en las grandes urbes
Poca variedad de prestadores	Practicidad para el uso
Falta de Profesionales	Atención en todo el País
	Ubicación, cobertura, atención de emergencia
Falta de Sede en Río Turbio	Idem Anterior
No tienen en cuenta a la hora de las derivaciones las indicaciones del médico tratante.	Cobertura Nacional
La poca oferta de profesionales en nuestra provincia	La amplia oferta de profesionales y especialidades fuera de la provincia
La poca oferta de profesionales en Río Gallegos	En mi caso la cobertura de servicios que otorga
Escasos prestadores médicos en la ciudad de Río Gallegos	Excelente atención en otras ciudades del País
Cartilla	Cobertura Nacional
Limitaciones del Plan vigente para UNPA (Psicología Infantil)	Buena atención y gestiones
Atención médica domiciliaria	Atención médica en todo el País
El Plan no reconoce prótesis dentales o implantes u ortodoncia en adultos	El uso del carnet
Cartillas desactualizadas	Cobertura nacional



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
0	0	2	2	10	16	24	54	7
0,00%	0,00%	3,70%	3,70%	18,52%	29,63%	44,44%	100,00%	

Valoracion BAJA (1 - 2)	0,00%
Valoracion MEDIA (3 - 4 - 5)	25,93%
Valoracion ALTA (6 - 7)	74,07%

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

21. b) Prestador contratado (Swiss Medical)

1	2	3	4	5	6	7	Total	Mas frecuente
2	1	3	5	13	21	9	54	6
3,70%	1,85%	5,56%	9,26%	24,07%	38,89%	16,67%	100,00%	

Valoracion BAJA (1 - 2)	5,56%
Valoracion MEDIA (3 - 4 - 5)	38,89%
Valoracion ALTA (6 - 7)	55,56%

Valoracion BAJA y MEDIA - BAJA	15,74%
Valoracion ALTA y MEDIA - ALTA	84,26%



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

Desatacar la buena voluntad y predisposición por parte de la OSUNPA para solucionar algunas situaciones donde la Prestadora (Swiss Medical) no da respuesta
He contado con buena predisposición de OSUNPA en Swiss Médical falta un poco de atención en emergencias y más prestadores en especialidades específicas.
Mejorar y tratar equilibrar con Capital Federal la calidad de los prestadores que disponen en aquel destino, tanto en los centros propios como en los que nuestra cartilla SMG30 tiene disponibles debería la OSUNPA tener un auditor médico
Considero que la nueva comisión, debería cobrar por el desempeño de su tarea, que hasta el momento ha sido excelente en todo sentido. Y muchas veces ha requerido atención fuera de horarios laborales y en la inmediatez. No estoy conforme con la atención de Swiss Medical
Sugerencia: Pedirle a la gente de Audiovisual hacer una entrevista (sintética) para explicar lo que es OSUNPA (y su relación con Swiss) en un video (para distribuirlo por e-mail)
OSUNPA está funcionando muy bien y estimo que continuará creyendo. Respecto al servicio de SMG, no se reflejan beneficios importantes para quienes residimos lejos de los grandes centros donde se tratan en su mayoría las enfermedades complejas. Imposibilidad de determinar ser atendido por un profesional que no este en cartilla (el reintegro es mínimo). Falta de beneficios, sean chequeos completos para quienes viajamos del interior a Buenos Aires o cualquier centro urbano importante (Costo Weltes \$ 5.450) y falta de posibilidades de poder determinar a que centro de salud se desea asistir. Falta de beneficios en turismo u hotelería, etc, este último no es de mayor importancia, pero los beneficios siempre son bienvenidos al momento de planear las vacaciones.
Mis valoraciones tienen que ver con mis experiencias personales. Hace más de un año solicité a OSUNPA apoyo económico (viáticos), ya que tuve que realizar una cirugía en Buenos Aires que no cubre la obra social (en realidad ninguno lo hace porque lo consideran estético), presenté toda la documentación que me pidieron y jamás me dieron respuesta, las veces que pase nadie sabía nada, me decían que iban a averiguar y me llamarían, nunca lo hicieron y tampoco me respondieron los e mails. Después no pude volver a pasar ya que mis horarios de clases coincidían con los horarios de atención. Fue la única vez que solicité algo. Pero he podido escuchar a otros colegas que han tenido buenas respuestas, tal vez el mío fue un caso que no estimaron importante. Si hubiera sido así, creo que al menos merezco una respuesta donde me hubieran dicho que desestimaban mi solicitud y las razones, pero nunca lo hicieron.
Felicitar y agradecer el compromiso de los referentes y Consejo Directivo de OSUNPA
La posibilidad de adherir a hijos mayores de 25 años y/o familiares directos
Contar con el servicio de UDEM para emergencias también es un beneficio muy satisfactorio
Debería asegurarse la atención médica domiciliaria en todos los puntos de la ciudad.