



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	15	13	1	0	29	de 41 a 60
0,00%	51,72%	44,83%	3,45%	0,00%	100,00%	



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	Total	Mas frecuente
14	8	7	0	29	menos de 10
48,28%	27,59%	24,14%	0,00%	100,00%	



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

UARG	UACO	UART	UASJ	Rectorado	jubilado	deseo no informar	Total	Mas frecuente
0	0	0	29	0	0	0	29	UARG
0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	



D. Localidad/ provincia en la que reside

Puerto San Julián, Santa Cruz	Otros	S/D	Total
29	0	0	29
100,00%	0,00%	0,00%	100,00%



E. Claustro en el que desempeña sus funciones:

Administración y Apoyo	Jubilado	Docente / Simple	Docente / Parcial	Docente / Completa	Total	Mas frecuente
18	0	1	5	5	29	Administración y Apoyo
62,07%	0,00%	3,45%	17,24%	17,24%	100,00%	



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

SI	NO	S/D	Total	Mas frecuente
29	0	0	29	SI
100,00%	0,00%	0,00%	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
26	3	0	29	SI
89,66%	10,34%	0,00%	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
5	24	0	29	NO
17,24%	82,76%	0,00%	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	0	0	1	0	2	2	5	7
0,00%	0,00%	0,00%	20,00%	0,00%	40,00%	40,00%	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	10,00%
Satisfaccion ALTA y MEDIA - ALTA	90,00%



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
2	27	0	29	NO
6,90%	93,10%	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	0	0	0	2	0	0	2	7
0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	

Satisfaccion BAJA (1 - 2)	0,00%
Satisfaccion MEDIA (3 - 4 - 5)	100,00%
Satisfaccion ALTA (6 - 7)	0,00%

Satisfaccion BAJA y MEDIA - BAJA	0,00%
Satisfaccion ALTA y MEDIA - ALTA	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
11	18		29	SI
37,93%	62,07%	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
2	0	1	1	2	1	1	8	7;5
25,00%	0,00%	12,50%	12,50%	25,00%	12,50%	12,50%	100,00%	

Satisfaccion BAJA (1 - 2) 25,00%

Satisfaccion MEDIA (3 - 4 - 5) 50,00%

Satisfaccion ALTA (6 - 7) 25,00%

Satisfaccion BAJA y MEDIA - BAJA 43,75%

Satisfaccion ALTA y MEDIA - ALTA 56,25%

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

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

Satisfaccion BAJA (1 - 2) 33,33%

Satisfaccion MEDIA (3 - 4 - 5) 66,67%

Satisfaccion ALTA (6 - 7) 0,00%

Satisfaccion BAJA y MEDIA - BAJA 58,33%

Satisfaccion ALTA y MEDIA - ALTA 41,67%

6.c) Honorarios de médicos fuera de cartilla

1	2	3	4	5	6	7	Total	Mas frecuente
0	1	0	1	1	2	2	7	1
0,00%	14,29%	0,00%	14,29%	14,29%	28,57%	28,57%	100,00%	

Satisfaccion BAJA (1 - 2) 14,29%

Satisfaccion MEDIA (3 - 4 - 5) 28,57%

Satisfaccion ALTA (6 - 7) 57,14%

Satisfaccion BAJA y MEDIA - BAJA 21,43%

Satisfaccion ALTA y MEDIA - ALTA 78,57%



6.d) Psicología

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

Satisfaccion BAJA (1 - 2)	20,00%
---------------------------	--------

Satisfaccion MEDIA (3 - 4 - 5)	40,00%
--------------------------------	--------

Satisfaccion ALTA (6 - 7)	40,00%
---------------------------	--------

Satisfaccion BAJA y MEDIA - BAJA	30,00%
----------------------------------	--------

Satisfaccion ALTA y MEDIA - ALTA	70,00%
----------------------------------	--------

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

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

Satisfaccion BAJA (1 - 2)	0,00%
---------------------------	-------

Satisfaccion MEDIA (3 - 4 - 5)	40,00%
--------------------------------	--------

Satisfaccion ALTA (6 - 7)	60,00%
---------------------------	--------

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

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



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
1	2	1	1	2	3	1	11	5
9,09%	18,18%	9,09%	9,09%	18,18%	27,27%	9,09%	100,00%	

Satisfaccion BAJA (1 - 2)	27,27%
Satisfaccion MEDIA (3 - 4 - 5)	36,36%
Satisfaccion ALTA (6 - 7)	36,36%

Satisfaccion BAJA y MEDIA - BAJA	40,91%
Satisfaccion ALTA y MEDIA - ALTA	59,09%

7.b) Disponibilidad de médicos especialistas

1	2	3	4	5	6	7	Total	Mas frecuente
1	2	2	1	3	1	1	11	2
9,09%	18,18%	18,18%	9,09%	27,27%	9,09%	9,09%	100,00%	

Satisfaccion BAJA (1 - 2)	27,27%
Satisfaccion MEDIA (3 - 4 - 5)	54,55%
Satisfaccion ALTA (6 - 7)	18,18%

Satisfaccion BAJA y MEDIA - BAJA	50,00%
Satisfaccion ALTA y MEDIA - ALTA	50,00%

7.c) Ns/Nc

SI	NO	Total	Mas frecuente
12	0	12	SI
100,00%	0,00%		



8. ¿Alguna vez estuvo internado?

SI	NO	S/D	Total	Mas frecuente
3	26	0	29	SI
10,34%	89,66%	0,00%	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	2	0	1	0	1	4	7
0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	25,00%	0,00%	25,00%	100,00%	

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

Satisfaccion BAJA y MEDIA - BAJA	50,00%
Satisfaccion ALTA y MEDIA - ALTA	50,00%



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
13	13	3	29	SI
44,83%	44,83%	10,34%	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	0	0	2	2	9	13	7
0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	15,38%	15,38%	69,23%	100,00%	

Satisfaccion BAJA (1 - 2)	0,00%
Satisfaccion MEDIA (3 - 4 - 5)	15,38%
Satisfaccion ALTA (6 - 7)	84,62%

Satisfaccion BAJA y MEDIA - BAJA	0,00%
Satisfaccion ALTA y MEDIA - ALTA	100,00%



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?

SI	NO	S/D	Total	Mas frecuente
3	25	1	29	NO
10,34%	86,21%	3,45%	100,00%	



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

10.a) Amabilidad y respeto

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

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

Satisfaccion BAJA y MEDIA - BAJA	2,08%
Satisfaccion ALTA y MEDIA - ALTA	97,92%

10.b) Diligencia y efectividad.

1	2	3	4	5	6	7	Total	Mas frecuente
0	0	1	2	5	9	7	24	7
0,00%	0,00%	4,17%	8,33%	20,83%	37,50%	29,17%	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	8,33%
Satisfaccion ALTA y MEDIA - ALTA	91,67%

10.c) Ns/Nc

SI	NO	Total	Mas frecuente
4	0	4	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
	1	27	1	29	NO
	3,45%	93,10%	3,45%	100,00%	

¿Cuál? No indica 1

11.b) UNPA	SI	NO	S/D	Total	Mas frecuente
	0	27	2	29	NO
	0,00%	93,10%	6,90%	100,00%	

¿Cuál? No indica 2



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
18	3	2	1	0	1	0	25	1
72,00%	12,00%	8,00%	4,00%	0,00%	4,00%	0,00%	100,00%	

Disposicion al cambio BAJA (1 - 2) 84,00%

Disposicion al cambio MEDIA (3 - 4 - 5) 12,00%

Disposicion al cambio ALTA (6 - 7) 4,00%

Disposicion al cambio BAJA y MEDIA - BAJA 94,00%

Disposicion al cambio ALTA y MEDIA - ALTA 6,00%



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
16	3	1	0	1	4	1	26	1
61,54%	11,54%	3,85%	0,00%	3,85%	#####	3,85%	100,00%	

Disposicion al cambio BAJA (1 - 2)	73,08%
Disposicion al cambio MEDIA (3 - 4 - 5)	7,69%
Disposicion al cambio ALTA (6 - 7)	19,23%

Disposicion al cambio BAJA y MEDIA - BAJA	76,92%
Disposicion al cambio ALTA y MEDIA - ALTA	23,08%

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
17	1	1	1	1	3	2	26	1
65,38%	3,85%	3,85%	3,85%	3,85%	#####	7,69%	100,00%	

Disposicion al cambio BAJA (1 - 2)	69,23%
Disposicion al cambio MEDIA (3 - 4 - 5)	11,54%
Disposicion al cambio ALTA (6 - 7)	19,23%

Disposicion al cambio BAJA y MEDIA - BAJA	75,00%
Disposicion al cambio ALTA y MEDIA - ALTA	25,00%



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
13	5	2	4	1	1	0	26	1
50,00%	19,23%	7,69%	15,38%	3,85%	3,85%	0,00%	100,00%	

Disposicion al cambio BAJA (1 - 2)	69,23%
Disposicion al cambio MEDIA (3 - 4 - 5)	26,92%
Disposicion al cambio ALTA (6 - 7)	3,85%

Disposicion al cambio BAJA y MEDIA - BAJA	84,62%
Disposicion al cambio ALTA y MEDIA - ALTA	15,38%



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
12	4	2	5	0	0	1	24	1
50,00%	16,67%	8,33%	20,83%	0,00%	0,00%	4,17%	100,00%	

Disposicion al cambio BAJA (1 - 2)	66,67%
Disposicion al cambio MEDIA (3 - 4 - 5)	29,17%
Disposicion al cambio ALTA (6 - 7)	4,17%

Disposicion al cambio BAJA y MEDIA - BAJA	85,42%
Disposicion al cambio ALTA y MEDIA - ALTA	14,58%



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>	
	8	13,56%
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>	
	0	0,00%
16.d) Reintegro complementario para la cobertura total de medicamentos por diabetes.	<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>	
	1	1,69%



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

17.a) Charlas y/o talleres con especialistas (diabetes, hipertensión, nutrición, etc.)?	SI	13	22,03%
17.b) Descuentos para viajes con fines turísticos (hotelería / pasajes)?	SI	13	22,03%
17.c) Descuentos en yoga, spa, etc?	SI	9	15,25%
17.d) Otros	SI	2	3,39%
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	0	3	2	5	9	5	25	7
4,00%	0,00%	12,00%	8,00%	20,00%	36,00%	20,00%	100,00%	

Accesibilidad y comodidad BAJA (1 - 2)	4,00%
Accesibilidad y comodidad MEDIA (3 - 4 - 5)	40,00%
Accesibilidad y comodidad ALTA (6 - 7)	56,00%

Accesibilidad y comodidad BAJA y MEDIA - BAJA	20,00%
Accesibilidad y comodidad ALTA y MEDIA - ALTA	80,00%



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

19.a) Debilidades:	19.b) Fortalezas:
Mayor comunicación entre el administrativo y una persona distinta al representante de la sede	muy buena predisposición
Deberían ajustar el descuento de farmacia al 60%	respuestas inmediatas
POCA INFORMACION	Atención y respeto con afiliados
	descuento en optica y entrega tensiometro
	CONTACTO DIRECTO CON REPRESENTANTES



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



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

20.a) Debilidades	20.b) Fortalezas:
tiempo de reintegro cada vez más prolongado - ausencia de prestadores en psicología	Atención en todo el país
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
demora en reintegros	Excelente profesionales en los sanatorios propios
agilizar las derivaciones / para derivaciones de igual costo que el afiliado pueda elegir	Prestación médica en todo en país
oficinas de swiss medical muy reducidas	Atención y respeto con afiliados
	asesoramiento en la sucursal



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	1	3	4	10	11	29	7
0,00%	0,00%	3,45%	10,34%	13,79%	34,48%	37,93%	100,00%	

Valoracion BAJA (1 - 2) 0,00%

Valoracion MEDIA (3 - 4 - 5) 27,59%

Valoracion ALTA (6 - 7) 72,41%

Valoracion BAJA y MEDIA - BAJA 8,62%

Valoracion ALTA y MEDIA - ALTA 91,38%

21. b) Prestador contratado (Swiss Medical)

1	2	3	4	5	6	7	Total	Mas frecuente
0	0	1	1	3	15	9	29	6
0,00%	0,00%	3,45%	3,45%	10,34%	51,72%	31,03%	100,00%	

Valoracion BAJA (1 - 2) 0,00%

Valoracion MEDIA (3 - 4 - 5) 17,24%

Valoracion ALTA (6 - 7) 82,76%

Valoracion BAJA y MEDIA - BAJA 5,17%

Valoracion ALTA y MEDIA - ALTA 94,83%