

ciesmori

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LOS ASEGURADOS

GESTIÓN 2018



**Caja de Salud de
la Banca Privada**
www.csbp.com.bo



Antecedentes

Nuevas tendencias en atención y satisfacción:



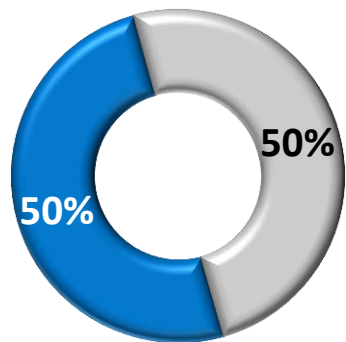
En la CSBP:



Cambio de modalidad en la asignación de citas en Policonsultorio.



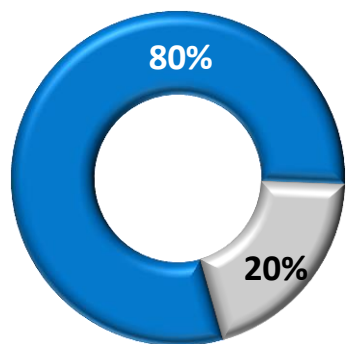
En función a los resultados de la anterior evaluación, se mejoró la satisfacción global en algunas Regionales.



- Titulares
- Beneficiarios

La muestra ejecutada comprende un total de 1,307 entrevistados. A nivel general, la distribución fue balanceada entre asegurados titulares y beneficiarios.

ASEGURADOS	CIUDAD										BOLIVIA
	LPZ	EAL	SCZ	CBB	SUC	TJA	ORU	TRI	PTS	COB	
TITULAR	157	36	134	100	47	49	42	35	38	18	656
BENEFICIARIO	153	40	134	99	42	47	41	39	39	17	651
TOTAL	310	76	268	199	89	96	83	74	77	35	1307



- Policonsultorio
- Hospitalización

8 de cada 10 entrevistados fueron atendidos en Policonsultorio y el restante fue hospitalizado de Julio a Diciembre de 2018. Ambos tipos de entrevistados respondieron sobre el uso del servicio de emergencias, la incidencia alcanzó a **61% de asistencia**, con mayor proporción en la ciudad de Potosí (70%) y menor proporción en la ciudad de El Alto (49%).

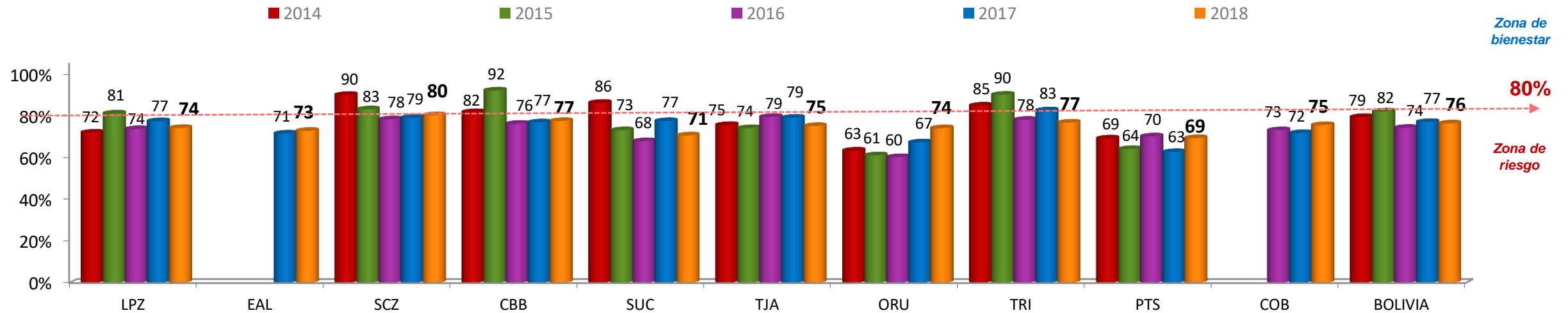
MÓDULOS	CIUDAD										ASEGURADO		BOLIVIA
	LPZ	EAL	SCZ	CBB	SUC	TJA	ORU	TRI	PTS	COB	TITULAR	BENEFICIARIO	
POLICONSULTORIO	232	76	214	159	72	76	67	59	62	29	524	522	1046
HOSPITALIZACIÓN	78	0	54	40	17	20	16	15	15	6	132	129	261
EMERGENCIAS	186	37	172	133	52	56	49	42	54	20	406	395	801
TOTAL	496	113	440	332	141	152	132	116	131	55	1062	1046	2108



ciesmori

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL

Índice Ponderado de Satisfacción General



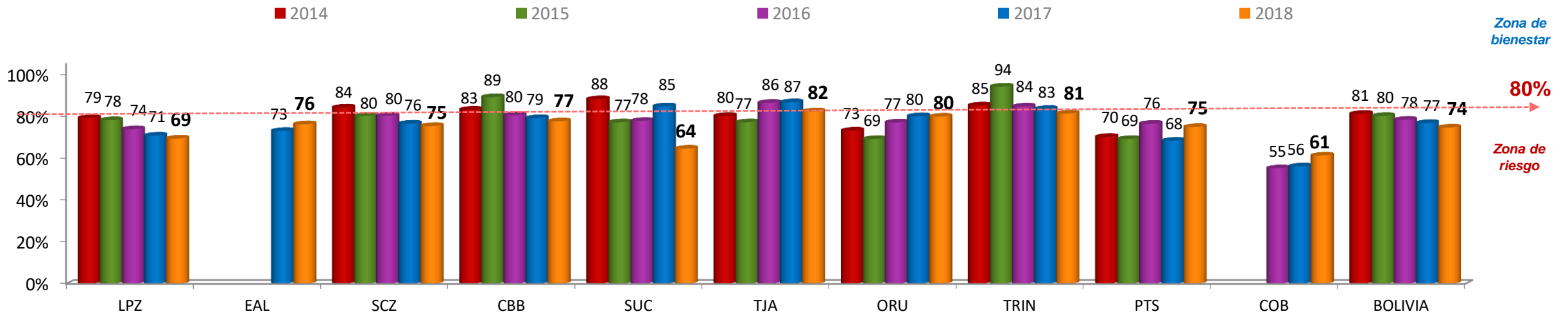
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN "GENERAL" CSBP	CIUDAD																				ASEGURADO				BOLIVIA	
	LPZ		EAL		SCZ		CBB		SUC		TJA		ORU		TRI		PTS		COB		TITULAR	BENEFICIARIO				
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018		
IMAGEN INSTITUCIONAL	74%	69%	71%	77%	78%	80%	76%	75%	79%	62%	83%	72%	69%	72%	87%	75%	52%	67%	70%	68%	72%	69%	78%	77%	75%	73%
SERVICIO EN POLICONSULTORIOS	71%	69%	73%	76%	76%	75%	79%	77%	85%	64%	87%	82%	80%	80%	83%	81%	68%	75%	56%	61%	74%	72%	79%	77%	77%	74%
SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN	85%	82%	--	--	77%	79%	68%	71%	57%	69%	64%	64%	55%	71%	68%	58%	58%	64%	79%	80%	75%	77%	78%	80%	76%	79%
ATENCIÓN EN ESTUDIOS DE DIAGNÓSTICO	80%	81%	73%	75%	83%	84%	84%	82%	83%	87%	75%	85%	70%	72%	81%	80%	78%	74%	89%	90%	77%	76%	84%	86%	80%	81%
ATENCIÓN PERSONAL ADMINISTRATIVO	76%	69%	60%	56%	78%	79%	68%	70%	94%	78%	92%	77%	67%	70%	90%	85%	51%	66%	64%	75%	69%	66%	79%	79%	74%	73%
ATENCIÓN EN LABORATORIO	84%	82%	78%	72%	86%	86%	84%	89%	76%	80%	87%	85%	78%	88%	100%	96%	74%	71%	86%	77%	80%	82%	88%	86%	84%	84%
SERVICIO DE EMERGENCIA	75%	70%	--	--	77%	80%	79%	80%	74%	60%	69%	59%	53%	64%	74%	62%	62%	68%	63%	86%	72%	69%	77%	77%	74%	72%
TOTAL	77%	74%	71%	73%	79%	80%	77%	77%	77%	71%	79%	75%	67%	74%	83%	77%	63%	69%	72%	75%	74%	73%	80%	80%	77%	76%



ciesmori

**SERVICIO EN
POLICONSULTORIOS**

Índice Ponderado de Satisfacción "Policonsultorios"



Zona de bienestar

80%
Zona de riesgo

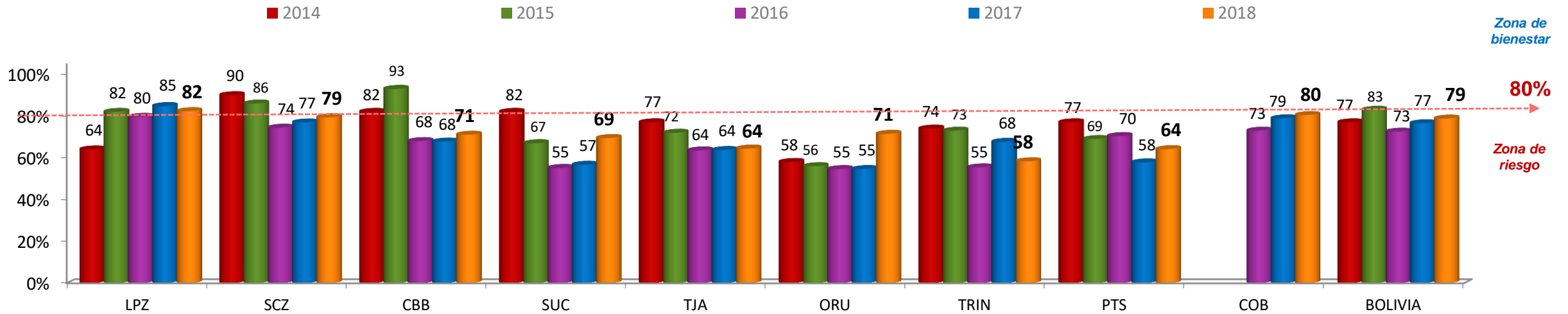
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN "POLICONSULTORIO" CSBP	CIUDAD																						ASEGURADO				BOLIVIA	
	LPZ		EAL		SCZ		CBB		SUC		TJA		ORU		TRI		PTS		COB		TITULAR		BENEFICIARIO		BOLIVIA			
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018		
INFRAESTRUCTURA DE POLICONSULTORIO	94%	92%	81%	86%	85%	91%	88%	92%	88%	71%	91%	84%	88%	86%	92%	91%	55%	69%	58%	76%	85%	86%	87%	88%	86%	87%		
CONSULTA MÉDICA U ODONTOLÓGICA DE POLICONSULTORIO	74%	74%	78%	79%	83%	84%	81%	77%	83%	70%	80%	80%	79%	81%	86%	80%	70%	80%	73%	74%	76%	75%	82%	82%	79%	78%		
PLATAFORMA DE ATENCIÓN	55%	55%	64%	71%	75%	75%	75%	76%	89%	59%	83%	77%	86%	76%	83%	77%	51%	69%	75%	71%	68%	65%	74%	73%	71%	69%		
ENFERMERÍA DE POLICONSULTORIO	86%	82%	85%	89%	83%	84%	88%	87%	84%	71%	93%	90%	81%	86%	91%	81%	75%	82%	69%	74%	84%	82%	85%	85%	85%	83%		
FARMACIA DE POLICONSULTORIO	90%	88%	94%	97%	91%	91%	97%	95%	94%	82%	93%	92%	79%	90%	95%	93%	87%	90%	47%	78%	89%	89%	92%	92%	91%	90%		
ATENCIÓN TELEFÓNICA	41%	43%	60%	63%	52%	47%	59%	62%	88%	66%	79%	78%	74%	70%	80%	69%	57%	59%	87%	73%	58%	56%	66%	64%	62%	60%		
PÁGINA WEB	44%	41%	47%	53%	60%	52%	61%	51%	68%	36%	91%	75%	71%	73%	57%	66%	77%	68%	--	--	56%	48%	63%	54%	59%	51%		
APLICACIÓN MÓVIL	63%	51%	57%	50%	72%	51%	72%	57%	76%	42%	83%	76%	75%	64%	69%	83%	84%	78%	--	--	68%	51%	75%	61%	71%	56%		
TOTAL	71%	69%	73%	76%	76%	75%	79%	77%	85%	64%	87%	82%	80%	80%	83%	81%	68%	75%	56%	61%	74%	72%	79%	77%	77%	74%		



ciesmori

**SERVICIO DE
HOSPITALIZACIÓN**

Índice Ponderado de Satisfacción "Hospitalización"



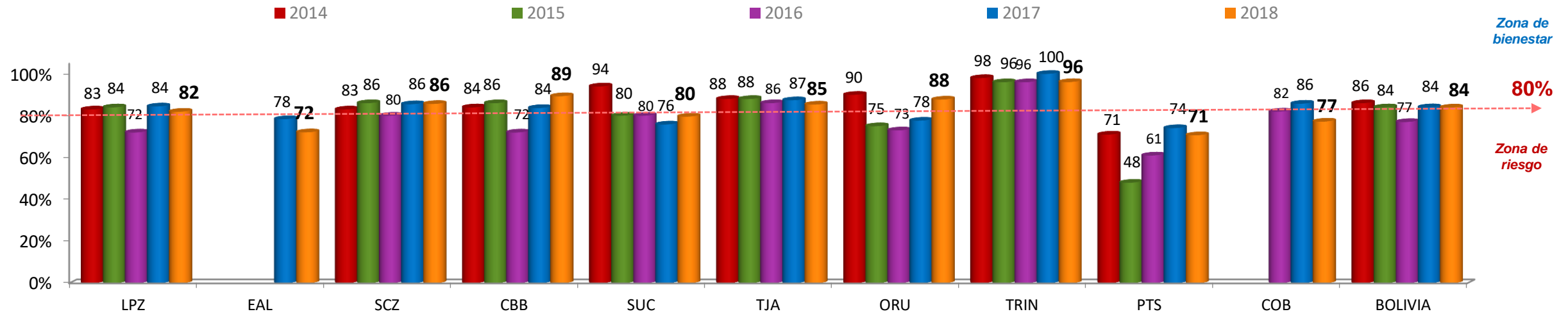
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN "HOSPITALIZACIÓN" CSBP	CIUDAD																ASEGURADO				BOLIVIA			
	LPZ		SCZ		CBB		SUC		TJA		ORU		TRI		PTS		COB		TITULAR		BENEFICIARIO			
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE INTERNACION	76%	78%	75%	76%	63%	71%	52%	71%	61%	76%	53%	76%	71%	64%	50%	62%	100%	83%	64%	74%	74%	75%	69%	74%
HOTELERIA DEL SERVICIO DE INTERNACION	95%	91%	78%	76%	69%	83%	62%	80%	66%	61%	66%	83%	47%	46%	61%	78%	91%	89%	77%	78%	77%	83%	77%	80%
INFRAESTRUCTURA/AMBIENTES	94%	92%	72%	81%	73%	80%	71%	86%	75%	69%	69%	85%	73%	69%	52%	75%	95%	97%	75%	81%	82%	85%	79%	83%
ALIMENTACION EN EL SERVICIO DE INTERNACION	82%	90%	87%	85%	83%	86%	62%	78%	58%	75%	91%	76%	73%	61%	64%	81%	94%	100%	75%	85%	83%	83%	79%	84%
ATENCION MEDICA EN EL SERVICIO DE INTERNACION	82%	79%	79%	84%	76%	85%	68%	71%	66%	84%	70%	89%	100%	83%	73%	82%	78%	100%	79%	80%	78%	84%	78%	82%
VIGENCIA DE DERECHOS/ADMISION	65%	62%	67%	72%	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	72%	63%	59%	70%	66%	66%
FARMACIA EN EL SERVICIO DE INTERNACION	92%	81%	79%	82%	90%	86%	64%	92%	100%	80%	12%	82%	98%	86%	89%	63%	60%	83%	86%	81%	85%	83%	85%	82%
TOTAL	85%	82%	77%	79%	68%	71%	57%	69%	64%	64%	55%	71%	68%	58%	58%	64%	79%	80%	75%	77%	78%	80%	77%	79%



ciesmori

**SERVICIO EN
LABORATORIOS**

Índice Ponderado de Satisfacción "Servicio de Laboratorio"



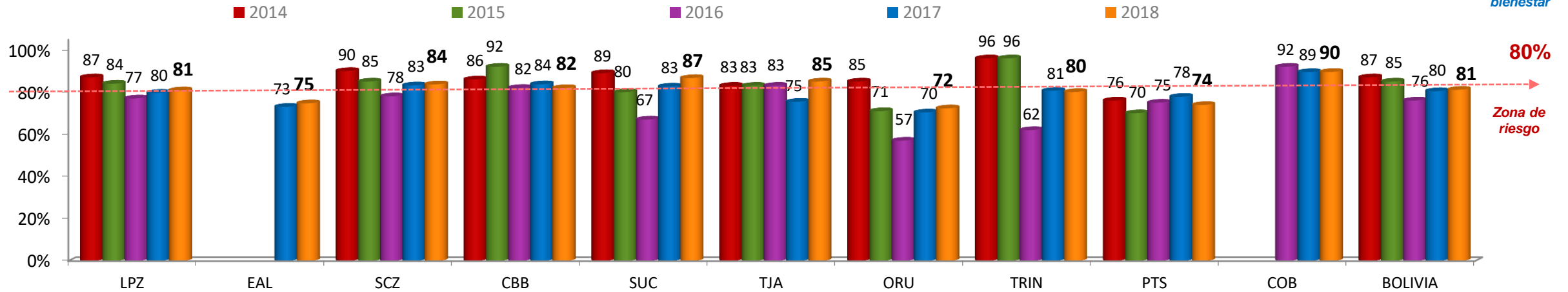
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN "SERVICIO DE LABORATORIO" CSBP	CIUDAD												ASEGURADO				BOLIVIA									
	LPZ		EAL		SCZ		CBB		SUC		TJA		ORU		TRI		PTS		COB		TITULAR		BENEFICIARIO		BOLIVIA	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018		
LA SEGURIDAD Y CONFIANZA QUE INSPIRA EL PERSONAL DE LABORATORIO	89%	87%	76%	75%	86%	87%	84%	89%	75%	75%	84%	84%	79%	87%	100%	96%	73%	69%	88%	70%	82%	82%	88%	88%	85%	85%
EL CONOCIMIENTO Y CAPACITACIÓN DEMOSTRADOS POR EL PERSONAL DE LABORATORIO PARA HACER SU TRABAJO	85%	81%	80%	75%	88%	92%	88%	90%	75%	82%	86%	91%	79%	91%	100%	98%	77%	67%	75%	74%	83%	84%	88%	88%	85%	86%
LA DISPONIBILIDAD DE LOS RESULTADOS DE SU ANÁLISIS AL MOMENTO DE SU RECONSULTA	85%	84%	78%	70%	86%	82%	85%	89%	75%	82%	92%	84%	76%	80%	100%	93%	77%	73%	88%	83%	81%	79%	89%	87%	85%	83%
LA AMABILIDAD Y CORDIALIDAD DEL PERSONAL DE LABORATORIO	83%	76%	78%	70%	84%	83%	76%	91%	77%	80%	84%	86%	76%	91%	100%	98%	75%	76%	88%	78%	77%	81%	88%	84%	82%	83%
LA DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE LABORATORIO	80%	82%	80%	70%	83%	84%	85%	88%	77%	79%	91%	81%	79%	91%	100%	96%	68%	69%	92%	83%	79%	83%	88%	83%	83%	83%
TOTAL	84%	82%	78%	72%	86%	86%	84%	89%	76%	80%	87%	85%	78%	88%	100%	96%	74%	71%	86%	77%	80%	82%	88%	86%	84%	84%



ciesmori

**SERVICIO EN ESTUDIOS DE
DIAGNÓSTICO**

Índice Ponderado de Satisfacción "Estudios de Diagnóstico"



80%
Zona de riesgo

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN "ESTUDIO DE DIAGNÓSTICO" CSBP	CIUDAD																						ASEGURADO				BOLIVIA	
	LPZ		EAL		SCZ		CBB		SUC		TJA		ORU		TRI		PTS		COB		TITULAR	BENEFICIARIO	BOLIVIA					
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018				
LA SEGURIDAD Y CONFIANZA QUE INSPIRA EL PERSONAL	87%	87%	74%	81%	89%	88%	88%	82%	86%	90%	81%	91%	70%	77%	84%	87%	86%	73%	92%	100%	84%	81%	88%	90%	86%	85%		
LA AMABILIDAD Y CORDIALIDAD DEL PERSONAL	84%	84%	82%	78%	87%	88%	86%	84%	89%	90%	78%	91%	85%	79%	88%	87%	79%	77%	100%	100%	84%	82%	86%	89%	85%	85%		
LA DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO PARA EL ESTUDIO REQUERIDO	79%	80%	79%	78%	86%	82%	80%	80%	83%	85%	70%	83%	55%	64%	75%	83%	79%	67%	92%	82%	76%	73%	83%	87%	79%	79%		
LA DISPONIBILIDAD DE LOS RESULTADOS DE SUS ESTUDIOS AL MOMENTO DE SU RECONSULTA	88%	85%	82%	75%	85%	89%	87%	91%	83%	85%	78%	86%	80%	69%	91%	96%	86%	77%	100%	91%	83%	82%	89%	89%	86%	86%		
LA RAPIDEZ DE ATENCIÓN QUE LE DIERON	75%	79%	62%	72%	80%	84%	85%	84%	78%	85%	70%	89%	65%	77%	72%	65%	68%	77%	83%	82%	73%	75%	80%	87%	76%	81%		
EL TIEMPO DE ESPERA PARA LA REALIZACIÓN DEL ESTUDIO	61%	68%	56%	63%	70%	70%	75%	69%	75%	83%	73%	69%	65%	67%	72%	61%	68%	73%	67%	82%	61%	64%	77%	76%	68%	70%		
TOTAL	80%	81%	73%	75%	83%	84%	84%	82%	83%	87%	75%	85%	70%	72%	81%	80%	78%	74%	89%	90%	77%	76%	84%	86%	80%	81%		

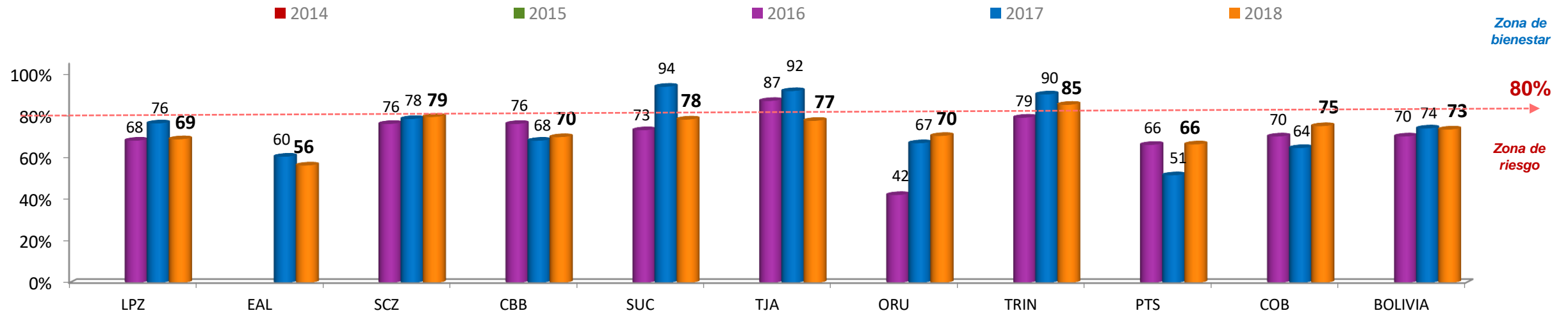
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN CON EL TIEMPO DE ESPERA PARA LA PROGRAMACIÓN DE PRINCIPALES "ESTUDIOS DE DIAGNÓSTICO" CSBP	CIUDAD																						ASEGURADO				BOLIVIA	
	LPZ		EAL		SCZ		CBB		SUC		TJA		ORU		TRI		PTS		COB		TITULAR	BENEFICIARIO	BOLIVIA					
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018				
ECOGRAFÍA	37%	43%	42%	40%	49%	48%	52%	49%	48%	50%	56%	21%	46%	38%	52%	36%	84%	45%	75%	56%	49%	44%	50%	41%	48%	47%		
RADIOGRAFÍA	40%	37%	42%	45%	34%	31%	30%	32%	48%	26%	33%	54%	38%	54%	39%	36%	5%	32%	--	11%	34%	36%	35%	37%	34%	35%		
MAMOGRAFÍA	7%	10%	11%	5%	8%	13%	9%	9%	4%	18%	7%	13%	8%	4%	0%	29%	5%	9%	--	--	7%	11%	5%	12%	8%	10%		



ciesmori

ATENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

Índice Ponderado de Satisfacción "Atención Personal Administrativo"



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN "ATENCIÓN PERSONAL ADMINISTRATIVO" CSBP	CIUDAD																ASEGURADO				BOLIVIA					
	LPZ		EAL		SCZ		CBB		SUC		TJA		ORU		TRI		PTS		COB		TITULAR		BENEFICIARIO		BOLIVIA	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018		
LAS GESTIONES REALIZADAS PARA LA ATENCIÓN DE SU TRÁMITE ADMINISTRATIVO	76%	69%	59%	50%	75%	82%	71%	71%	92%	72%	93%	75%	67%	67%	90%	75%	58%	65%	71%	60%	69%	63%	79%	79%	74%	72%
LA SOLUCIÓN A SU TRÁMITE ADMINISTRATIVO	75%	76%	65%	58%	80%	83%	71%	73%	100%	84%	93%	75%	75%	80%	100%	83%	53%	65%	71%	80%	70%	71%	82%	82%	76%	77%
LA AMABILIDAD Y CORDIALIDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE ATENDIÓ SU TRÁMITE ADMINISTRATIVO	81%	71%	59%	58%	80%	77%	66%	71%	100%	88%	93%	90%	58%	73%	100%	100%	53%	76%	71%	100%	72%	72%	79%	82%	76%	77%
EL TIEMPO DE ESPERA PARA LA RESPUESTA A SU TRÁMITE ADMINISTRATIVO	73%	57%	59%	58%	80%	74%	63%	63%	83%	68%	87%	70%	67%	60%	70%	83%	42%	59%	43%	60%	62%	59%	76%	72%	69%	66%
TOTAL	76%	69%	60%	56%	78%	79%	68%	70%	94%	78%	92%	77%	67%	70%	90%	85%	51%	66%	64%	75%	69%	66%	79%	79%	74%	73%



ciesmori

IMAGEN INSTITUCIONAL



ciesmori

CONCLUSIONES

Resumen

7

1

Imagen Institucional



“La oportuna de respuesta a reclamos”
(SUC 33%, LPZ 41%)

“La preocupación por las necesidades de salud de sus asegurados”
(SUC 52%, PTS 55%)

“Infraestructura del Policonsultorio”
(PTS 69%, COB 71%)

“Consulta médica u odontológica”
(LPZ 74%, COB 74%)



Servicio en Policonsultorios

2

3

Servicio Hospitalización



“Enfermería”
(PTS 62%, TRI 64%)

“Hotelería”
(TRI 46%, TJA 61%)

“La disponibilidad del servicio para el estudio requerido”
(ORU 64%, PTS 67%)

“Seguridad y confianza que inspira el personal”
(PTS 73%, ORU 77%)



Atención en diagnóstico

4

5

Atención Personal Administrativo



“Gestiones realizadas para la atención del trámite”
(EAL 50%, COB 60%)

“Solución al trámite administrativo”
(EAL 58%, PTS 65%)

Atención en laboratorio

6

“Seguridad y confianza que inspira el personal”
(PTS 69%, COB 70%)

“La disponibilidad de los resultados”
(EAL 70%, PTS 73%)



Servicio Emergencias



“Consulta médica”
(TJA 57%, TRI 57%, SUC 58%)

“Enfermería”
(TJA 31%, TRI 56%)

ASPECTOS POSITIVOS

La dimensión más importante es la **imagen institucional**, en comparación con la anterior medición asciende en la ciudades de Potosí, El Alto, Oruro y Santa Cruz. Sin embargo, se debe trabajar en campañas de comunicación interna potenciando los servicios que brinda la institución principalmente a los asegurados con edad promedio de 28 años, quienes se encuentran menos identificados con la CSBP.

Analizando la información por dimensiones, se tiene que la **Atención en laboratorio** es la que destaca en la atención, ya que en comparación de la anterior medición incrementó la satisfacción en la **amabilidad, cordialidad y el conocimiento demostrados por el personal**, principalmente en la ciudad de Oruro.

Hay que destacar el incremento en la satisfacción con el servicio de Hospitalización. Dentro de lo que ofrece el servicio de **Hospitalización**, se debe continuar trabajando en el aspecto de **Enfermería**, principalmente en “La destreza, confianza y seguridad demostrada por la enfermera” y “La capacidad y predisposición del personal de enfermería para escuchar y atender sus requerimientos” en la ciudad de Trinidad.

ASPECTOS NEGATIVOS

El servicio de **Policonsultorio** desciende a nivel general en relación a la anterior medición, principalmente en la ciudad de Sucre, descendiendo en todos los aspectos evaluados, entre los que destaca la **atención en plataforma de atención**.

La **Infraestructura** es el aspecto más importante en el servicio de Policonsultorio, el cual requiere atención en las ciudades de Potosí y Sucre en “el estado y cuidado de los ambientes”.

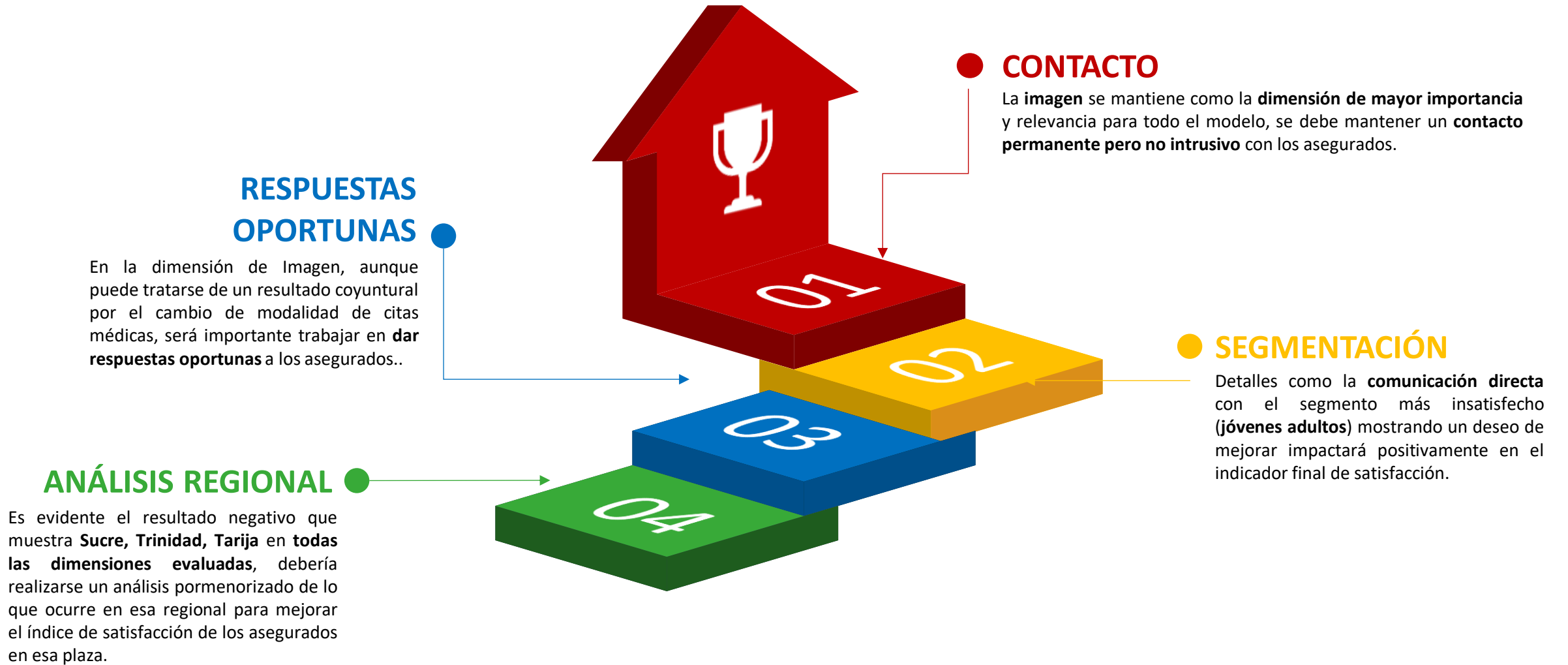
En relación a **Emergencias**, tanto la satisfacción como el nivel de importancia con los aspectos evaluados disminuyen significativamente. En esta medición destaca la **Consulta médica** como el factor más importante, que se debe mejorar en las ciudades de Tarija, Trinidad y Sucre.

El **cambio de modalidad de obtención de citas medicas** influyó negativamente para la ciudades de Santa Cruz y Cochabamba principalmente. Por el contrario, en Potosí lo percibieron como un cambio positivo.

ciesmori



RECOMENDACIONES





ciesmori

GRACIAS

La Paz: Calle Rosendo Gutierrez y Avenida Arce,
Edificio Multicentro, Torre B, Piso 6 Of. 601;
Tel. +591 (2) 244-0909

Santa Cruz: Calle San Miguel 480,
Barrio Las Palmas;
Tel. +591 (3) 337-5709