

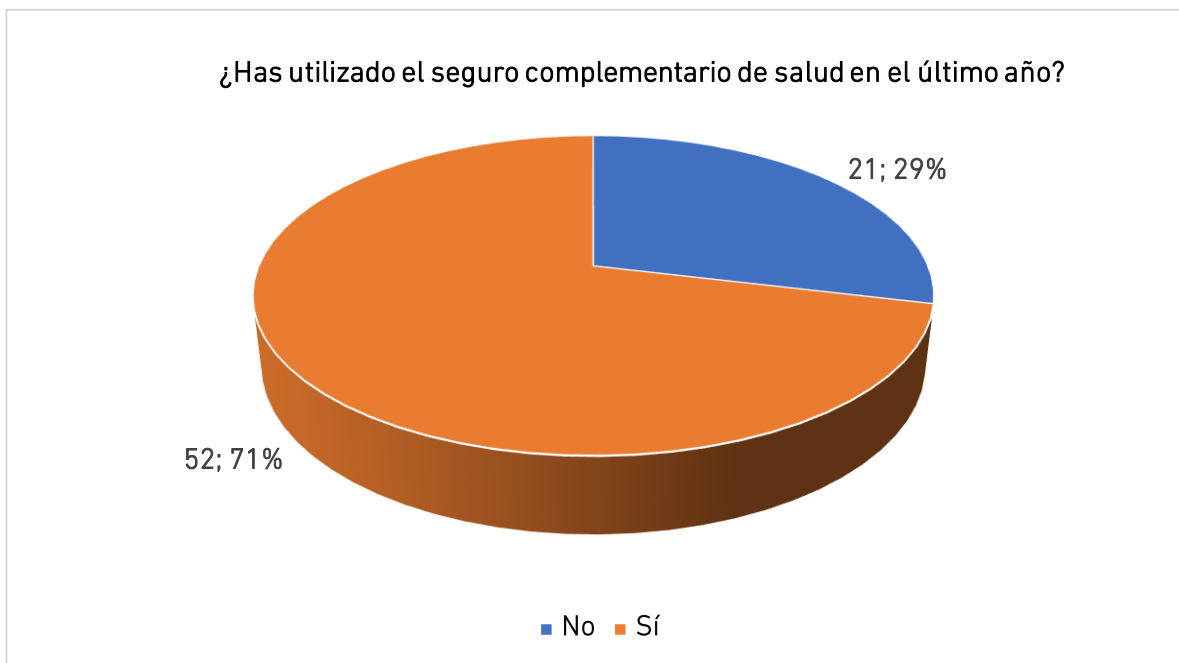
RESULTADO Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION SEGURO COMPLEMENTARIO DE SALUD BUPA CSL

Encuesta de satisfacción aplicada en el mes de Septiembre a los funcionarios afiliados al Seguro de Salud BUPA al 31 de agosto 2024.

Tasa de respuesta: 64%

RESULTADOS DE ENCUESTA

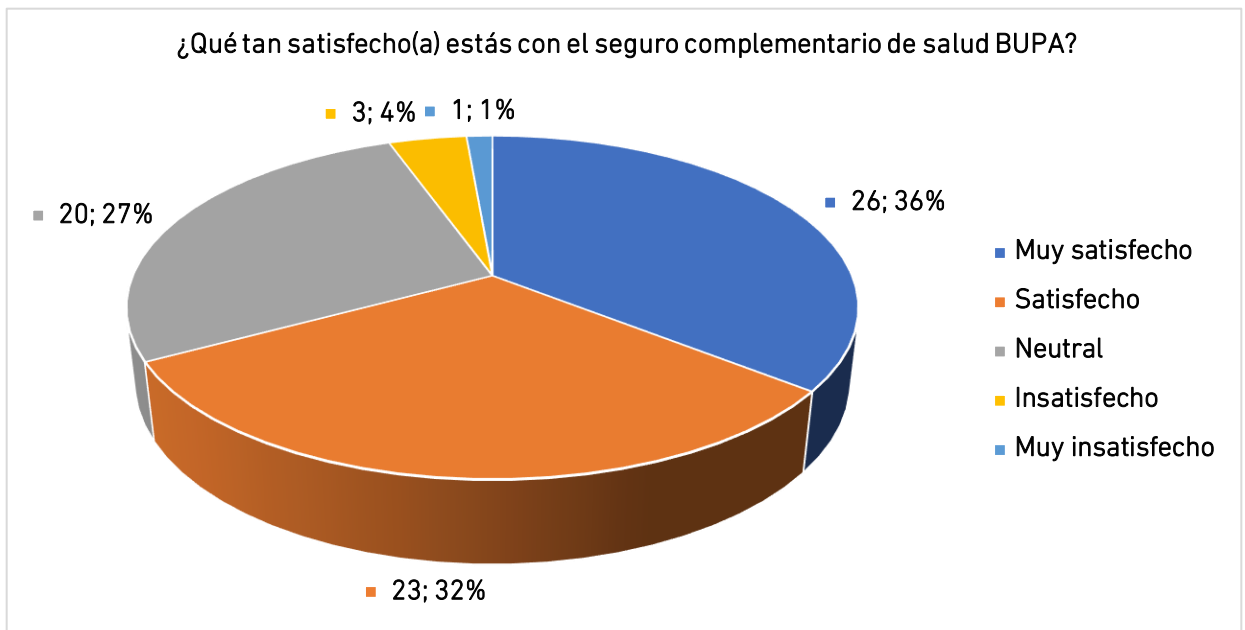
1) ¿Has utilizado el seguro complementario de salud en el último año?



- Sí: 71% de los encuestados.
- No: 29% de los encuestados.

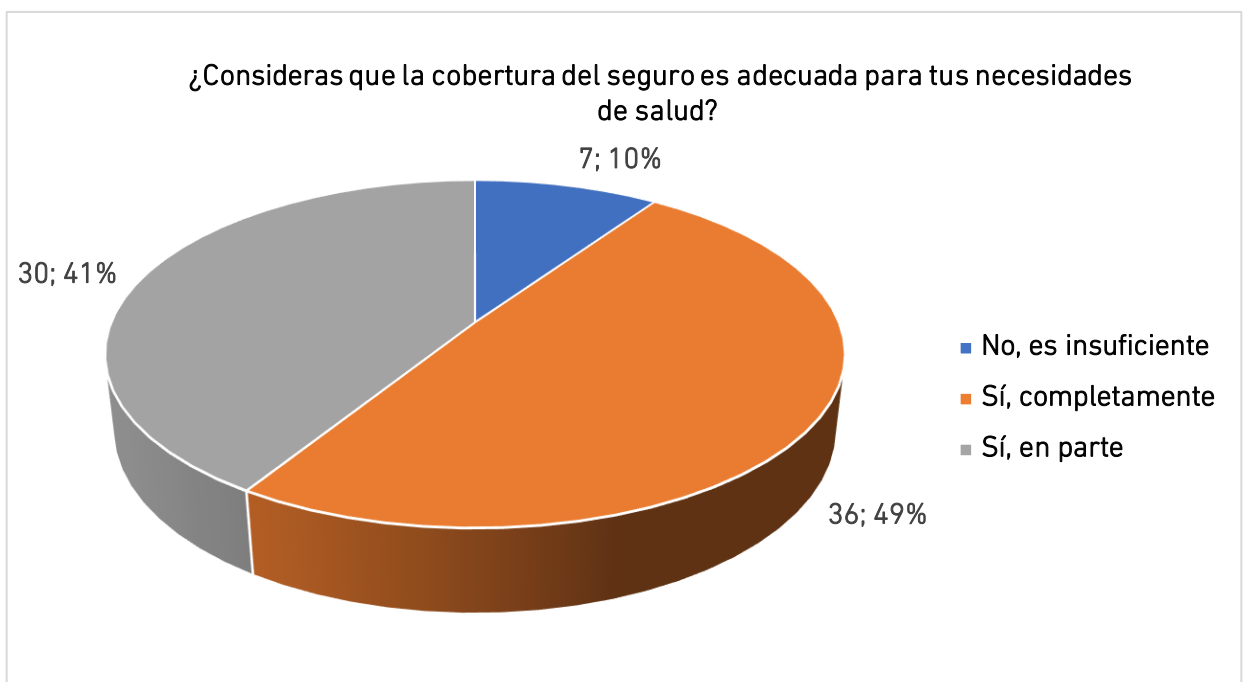
Una mayoría significativa de los encuestados (71%) ha utilizado el seguro complementario de salud en el último año, lo que sugiere que es un beneficio importante y frecuentemente usado entre los trabajadores.

2) ¿Qué tan satisfecho(a) estás con el seguro complementario de salud BUPA?



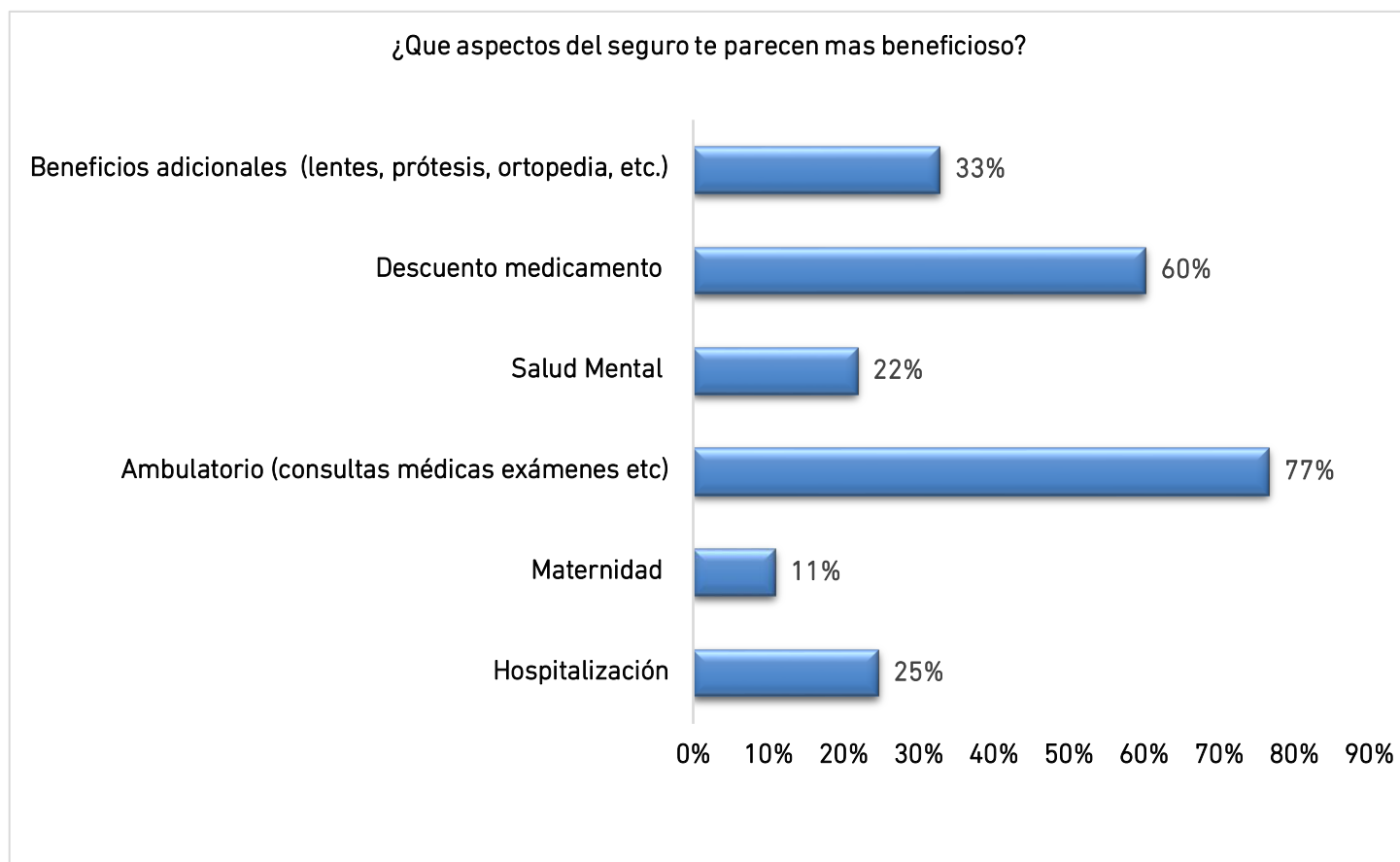
- **Satisfacción general positiva:** Un 67% de los encuestados se encuentran satisfechos o muy satisfechos con el seguro complementario de salud. Esto sugiere que, en general, el seguro está cumpliendo con las expectativas de la mayoría de los funcionarios.
- **Grupo neutral:** 27% indicaron una opinión neutral, lo que podría implicar que, si bien no tienen quejas importantes, tampoco han experimentado beneficios destacados o mejoras significativas con el seguro.

3) ¿Consideras que la cobertura del seguro es adecuada para tus necesidades de salud?



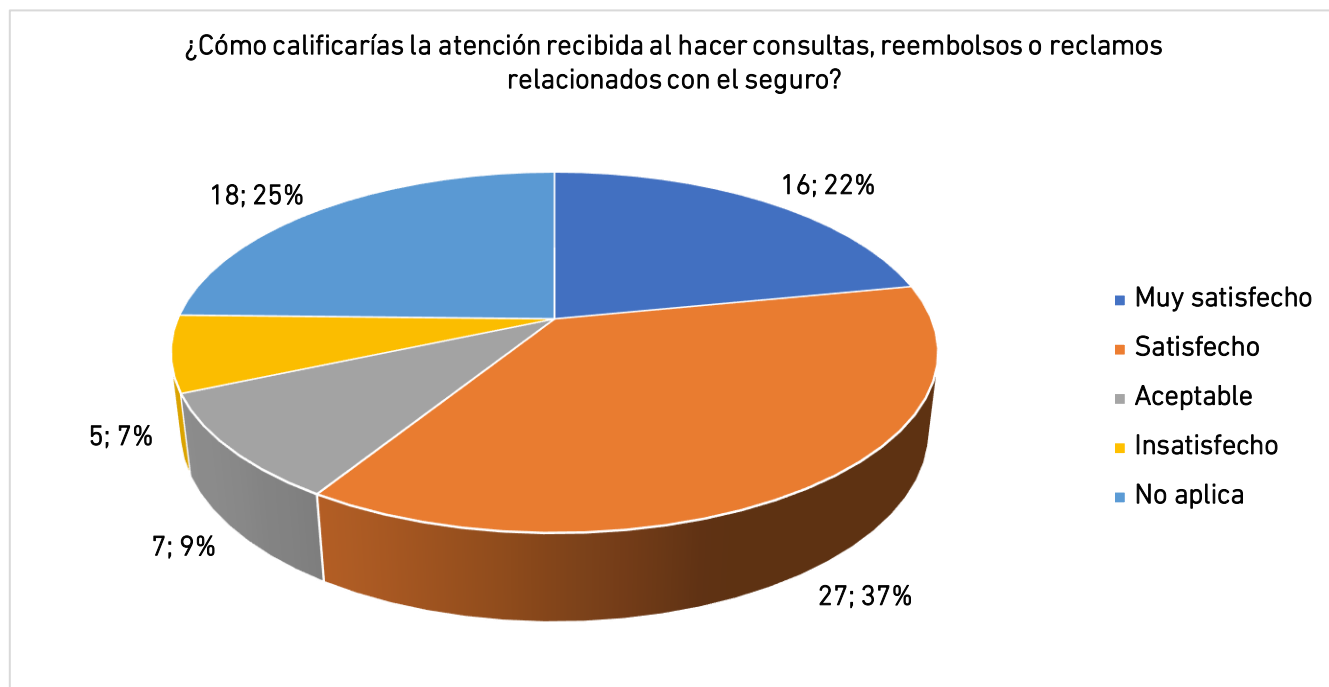
Satisfacción general con la cobertura: La mayoría de los encuestados, lo que representa el 90% del total considera que la cobertura del seguro es **adecuada** en alguna medida, ya sea **completamente** 49% **en parte** 41%. Esto indica que, en general, la mayoría de los funcionarios siente que el seguro cubre sus necesidades de salud.

4) ¿Qué aspectos del seguro te parecen más beneficiosos?



- **Ambulatorio (consultas médicas, exámenes, etc.):** Con un **77%** este aspecto es el más valorado. Esto indica que los funcionarios valoran altamente el acceso a consultas médicas y exámenes.
- **Descuento en medicamentos:** Con un **60%**, este aspecto es también muy significativo. Los descuentos en medicamentos pueden aliviar la carga financiera de los funcionarios, indicando que el costo de los medicamentos es una preocupación importante y que el seguro responde adecuadamente a esta necesidad.
- **Beneficios adicionales:** Con **33%**, este aspecto también es apreciado, aunque menos que los servicios de ambulatorio y descuentos en medicamentos. Los beneficios adicionales, como lentes y prótesis, son reconocidos, pero pueden no ser necesidades inmediatas para la mayoría de los encuestados.
- **Hospitalización:** Con un **25%**, la hospitalización es un aspecto importante, aunque menos prioritario en comparación con los servicios ambulatorios y descuentos en medicamentos.
- **Salud Mental:** Con un **22%**, el área de salud mental también tiene un reconocimiento considerable. Esto refleja una creciente importancia de la salud mental en la atención general, y su inclusión en el seguro es vista como beneficiosa.
- **Maternidad:** Con un **11%**, la maternidad es el aspecto menos valorado en comparación con los otros.

5) ¿Cómo calificarías la atención recibida al hacer consultas, reembolsos o reclamos relacionados con el seguro?



- **Satisfacción General:** Un **59%** de los funcionarios encuestados, perciben que la atención al cliente relacionada con el seguro es adecuada.
- Un **9%** de los funcionarios, califican la atención como **aceptable**.
- Un **25%** de los funcionarios marcaron "**no aplica**", lo que podría indicar que no han tenido la necesidad de realizar consultas, reembolsos o reclamos.
- Un **7%** de los funcionarios se sienten insatisfechos en la calificación de atención recibida en consultas, reembolsos o reclamos.

GESTION DE PERSONAS CSL