

# BOLETÍN ESTADÍSTICO

## BOLETÍN ESTADÍSTICO

2007-2012

2007  
2012



*Nuestra ganancia  
es tu salud*





---

**COORDINACIÓN**

Unidad de Análisis y Gestión Estadística,  
Gerencia de Planificación y Evaluación  
de Gestión

**ELABORACIÓN**

Unidad de Análisis y Gestión Estadística

**REVISIÓN Y CORRECCIÓN DE ESTILO**

Gerencia de Comunicación

**EDICIÓN**

Departamento de Mercadeo  
Gerencia de Comunicación

**DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN**

Departamento de Mercadeo

**IMPRESIÓN**

Servicios Gráficos Segura

Distrito Nacional,  
República Dominicana  
Abril, 2013

# BOLETÍN **ESTADÍSTICO** 2007-2012



*Nuestra ganancia  
es tu salud*



# CONTENIDO

---

## PRESENTACIÓN

<b>I</b>	<b>Cobertura de afiliación</b>	<b>10</b>
1.1	Población total afiliada por régimen	10
1.2	Población pobre afiliada al Régimen Subsidiado	11
1.3	Población afiliada al Régimen Contributivo	16
1.4	Población afiliada al Plan de Pensionados y Jubilados	19
<b>II</b>	<b>Demanda de servicios de salud</b>	<b>21</b>
2.1	Valor consolidado de la demanda de servicios de salud Red de Prestadores de Servicios de Salud (PSS)	21
2.2	Demanda de servicios de salud en el Régimen Subsidiado	23
2.3	Demanda de servicios de salud en el Régimen Contributivo	26
2.4	Demanda de servicios de salud en el Plan de Pensionados y Jubilados	28
2.5	Estadísticas Epidemiológicas	29
<b>III</b>	<b>Gestión financiera</b>	<b>33</b>
3.1	Ingresos por cápita según régimen y planes	33
3.2	Gasto en salud	34
3.3	Gasto administrativo	35
<b>IV</b>	<b>Atención al usuario por régimen y planes</b>	<b>26</b>
4.1	Requerimientos de los usuarios	36
4.2	Requerimientos de los usuarios por departamentos relacionados	38
4.3	Llamadas registradas   respondidas a los usuarios	39
4.4	Medición de la satisfacción de los usuarios	40
	Glosario de términos y acrónimos	42



USONSA

Hospital Nacional de Salud

Punto de Atención al Paciente

Punto de Atención al Paciente

Hospital Nacional de Salud



# PRESENTACIÓN

---

ESTE DOCUMENTO CONTIENE, INFORMACIONES VINCULADAS CON LA EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO: 2008-2012, DONDE SE VISUALIZAN **RESULTADOS SIGNIFICATIVOS** DE LAS METAS INSTITUCIONALES.

La divulgación de informaciones estadísticas, constituye para SeNaSa un elemento fundamental para el desarrollo de una cultura de rendición de cuentas al ciudadano y ciudadana desde la perspectiva de lo público y en su rol de administradora estatal del riesgo en salud.

Este documento contiene, informaciones vinculadas con la ejecución del Plan Estratégico: 2008-2012, donde se visualizan resultados significativos de las metas Institucionales.

El presente Boletín Estadístico tiene como propósito disponer para los usuarios informaciones consolidadas en serie por año para el período 2007-2012. divulgarlas estadísticas contenidas en este Boletín están referidas a la demanda de servicios de salud, afiliación, atención al usuario, y las tendencias que se han reflejado en el tiempo, con la puesta en vigencia del Seguro Familiar de Salud para los diferentes Regímenes y Planes.

Se utiliza como formato de presentación, tablas y gráficos estadísticos, conteniendo diversas variables que reportan población afiliada, demanda de servicios de salud, ingresos, gastos, atención a los usuarios, expresadas en valor absoluto, porcentajes y relaciones.

Las fuentes utilizadas son el Datawarehouse (almacén de datos organizados), el ERP (Sistema de Planificación de Recursos Empresariales) y los Cubos de Información desarrollados por la Gerencia de Tecnología. También incluye como fuente los estados financieros y reportes estadísticos de servicios de las unidades de atención primaria del Régimen Subsidiado. El cálculo, la consolidación de los datos básicos y de los indicadores, así como la presentación de resultados ha sido responsabilidad de la Unidad de Gestión y Análisis Estadístico de la Gerencia de Planificación y Evaluación de Gestión en el Seguro Nacional de Salud (SeNaSa).

DRA. ALTAGRACIA GUZMÁN MARCELINO  
DIRECCIÓN EJECUTIVA

# I. COBERTURA DE AFILIACIÓN

## 1.1 POBLACIÓN TOTAL AFILIADA POR RÉGIMEN Y PLAN

**TABLA NO. 1.1.1**

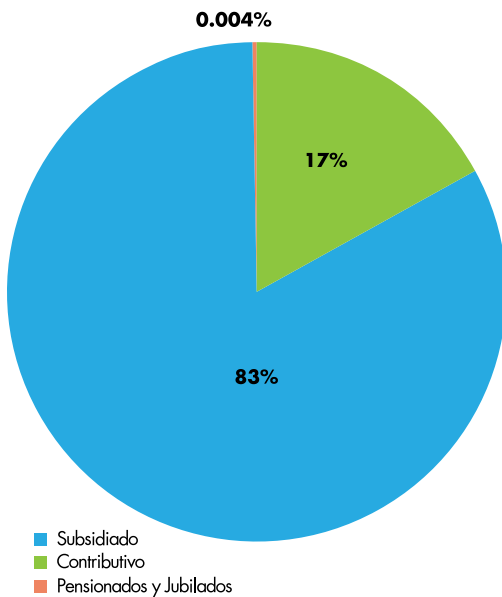
INCREMENTO PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN AFILIADA A SeNaSa, SEGÚN RÉGIMEN Y AÑO (Período: diciembre, 2007 a diciembre, 2012)							
Año	Población afiliada   Incremento %						Total afiliados
	Régimen Subsidiado	Incremento porcentual (1)	Régimen Contributivo	Incremento porcentual (1)	Plan Pensionados y Jubilados (2)	Incremento porcentual (1)	
2007	1,081,936	-	97,951	-	-	-	1,179,887
2008	1,224,643	13%	146,128	49%	-	-	1,370,771
2009	1,404,225	15%	256,221	75%	6,186	-	1,666,632
2010	2,013,786	43%	359,505	40%	10,150	64%	2,383,441
2011	2,003,427	-1%	431,640	20%	10,447	3%	2,445,514
2012	2,303,351	15%	455,667	6%	10,515	1%	2,769,533

**FUENTE:** Departamento de Operaciones de SeNaSa, Población afiliada con aporte | Gerencia de Afiliación. Unidad de Gestión Estadística | Gerencia de Planificación y Evaluación de Gestión.

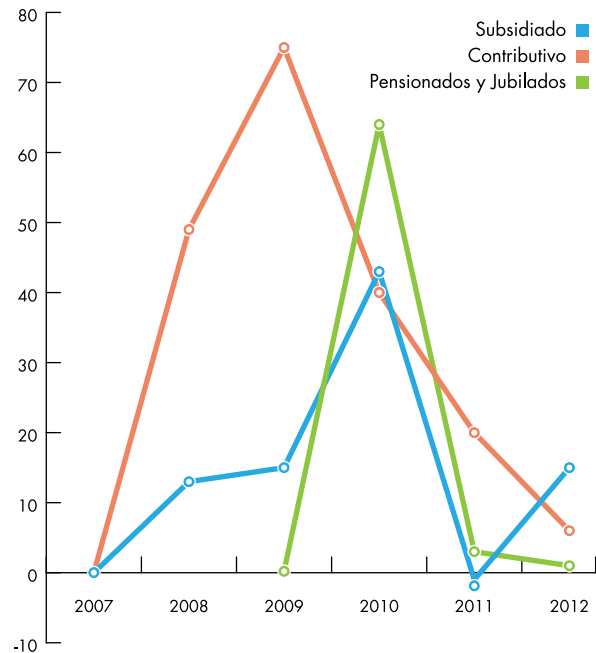
(1) El incremento porcentual se ha calculado con la siguiente fórmula:  $IP = \frac{V_i - V_{i-1}}{V_{i-1}} \times 100$ .

(2) La población afiliada al Plan Especial Transitorio para Pensionados y Jubilados inició a partir del año 2009.

**Representación porcentual de la población afiliada a SeNaSa, según Régimen. A diciembre 2012. Gráfica No. 1.1.1**



**Incremento porcentual anual de afiliación, según Régimen y Plan de Pensionados y Jubilados | Dic. 2007- dic. 2012. Gráfica No. 1.1.2**



Fuente: Idem: Tabla No. 1.1.1

## 1.2 POBLACIÓN AFILIADA AL RÉGIMEN SUBSIDIADO

TABLA NO. 1.2.1

POBLACIÓN POBRE AFILIADA AL RÉGIMEN SUBSIDIADO, SEGÚN AÑO (Período: diciembre, 2007 a diciembre, 2012)			
Año	Población con Pobreza General de la Rep. Dom.	Población pobre afiliada al Régimen Subsidiado	% población pobre afiliada
	(1)	(2)	(3)=(2)/(1)*100
2007	4,055,352	1,081,936	26.7
2008	4,197,401	1,224,643	29.2
2009	4,061,282	1,404,225	34.6
2010	4,073,841	2,013,786	49.4
2011	4,022,990	2,003,427	49.8
2012	4,126,478	2,303,351	55.8

**FUENTE:** (1) - Calculada con metodología oficial del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, a diciembre, 2012. (2) y (3). Población afiliada con aporte a diciembre de cada año.

Los indicadores de pobreza del año 2012, son de carácter preliminar. Aún no han sido publicados por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo.

% de Población pobre afiliada al Régimen Subsidiado, según año. Dic. 2007- dic. 2012.  
Gráfica No. 1.2.1

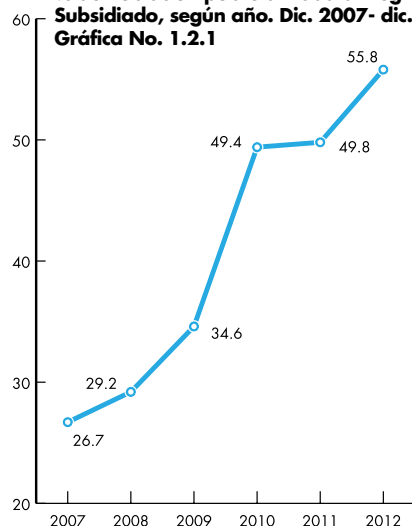


TABLA NO. 1.2.2

POBLACIÓN POBRE ESTIMADA Y POBLACIÓN POBRE AFILIADA AL RÉGIMEN SUBSIDIADO, SEGÚN REGIÓN (A diciembre, 2012)						
Región de Salud		Población general proyectada	Población estimada con pobreza general de la Rep. Dom., 2012	Población afiliada al Régimen Subsidiado, a diciembre, 2012	Población pobre no afiliada	% de población pobre afiliada
		1	2	3	4	5
Región 0	Distrito Nacional	1,140,605	295,417	172,326	123,091	58.3
	Santo Domingo:	2,274,110	805,035	429,701	375,334	53.4
	Municipio Sto. Dgo. Este	1,057,781	374,454	146,685	227,769	39.2
	Municipio Sto. Dgo. Norte	696,837	246,680	137,633	109,047	55.8
	Municipio Sto. Dgo. Oeste	519,492	183,900	145,382	38,518	79.1
	Provincia Monte Plata	215,346	128,777	91,579	37,198	71.1
	<b>Total Región 0</b>	<b>3,630,061</b>	<b>1,229,229</b>	<b>693,606</b>	<b>535,623</b>	<b>56.4</b>
Región I		963,181	438,415	233,317	205,098	53.2
Región II		1,647,634	614,515	262,098	352,417	42.7
Región III		649,878	279,343	211,404	67,939	75.7
Región IV		404,825	248,563	159,491	89,072	64.2
Región V		1,039,389	414,880	178,542	236,338	43.0
Región VI		565,325	340,777	199,795	140,982	58.6
Región VII		440,677	246,535	118,085	128,450	47.9
Región VIII		794,135	314,220	247,013	67,207	78.6
<b>Total</b>		<b>10,135,105</b>	<b>4,126,478</b>	<b>2,303,351</b>	<b>1,823,127</b>	<b>55.8</b>

**FUENTE:** (1) - Proyección población 2012 | ONE. (2) - Metodología oficial | Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo a diciembre, 2012. (3) y (5) - DWH (Data warehouse) población afiliada al Régimen Subsidiado con aporte a diciembre, 2012. SeNaSa.

Los indicadores de pobreza del año 2012 son de carácter preliminar. Aún no han sido publicados por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo.

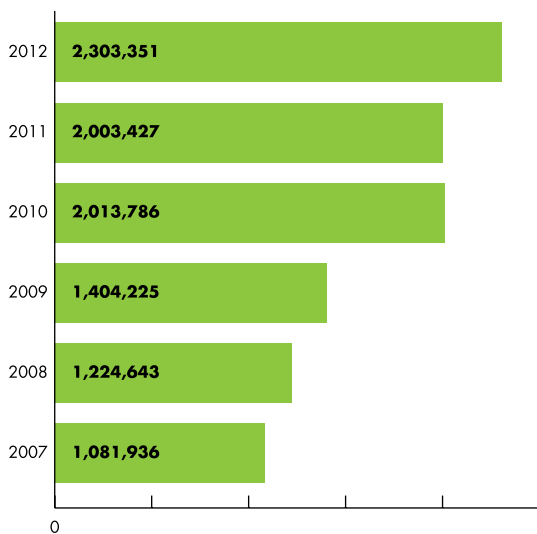
# TITULARES Y DEPENDIENTES

**TABLA NO. 1.2.3**

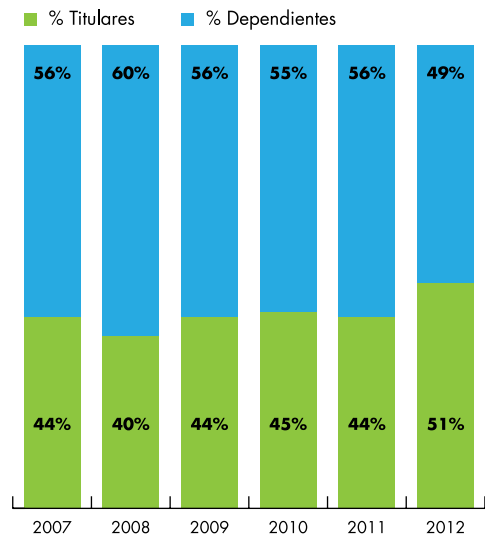
TIPO DE AFILIADO AL RÉGIMEN SUBSIDIADO, SEGÚN INCREMENTO % Y RELACIÓN DE DEPENDENCIA (Período: diciembre, 2007 a diciembre, 2012)						
Año	Titular	%	Dependiente	%	Relación de dependencia	Total afiliados
2007	473,647	44%	608,289	56%	1.28	1,081,936
2008	489,949	40%	734,694	60%	1.50	1,224,643
2009	622,049	44%	782,176	56%	1.26	1,404,225
2010	903,250	45%	1,110,536	55%	1.23	2,013,786
2011	883,775	44%	1,119,652	56%	1.27	2,003,427
2012	1,178,040	51%	1,125,311	49%	0.96	2,303,351

**FUENTE:** (Departamento de Operaciones de SeNaSa, población afiliada con aporte | Gerencia de Afiliación. Unidad de Gestión Estadística Gerencia de Planificación y Evaluación de Gestión.

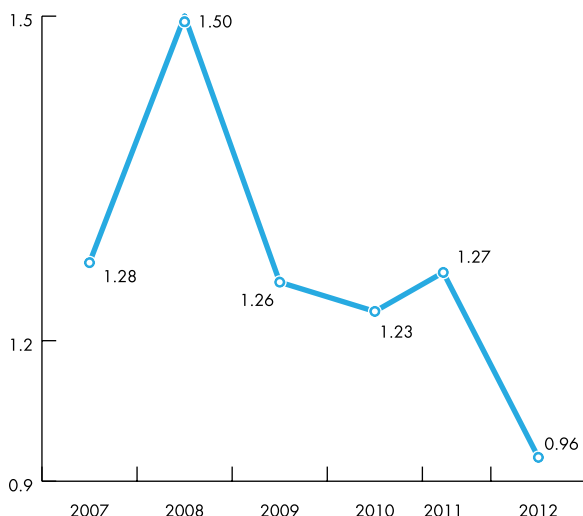
**Comportamiento de la población afiliada al Régimen Subsidiado. Dic. 2007-dic. 2012. Gráfica No. 1.2.2**



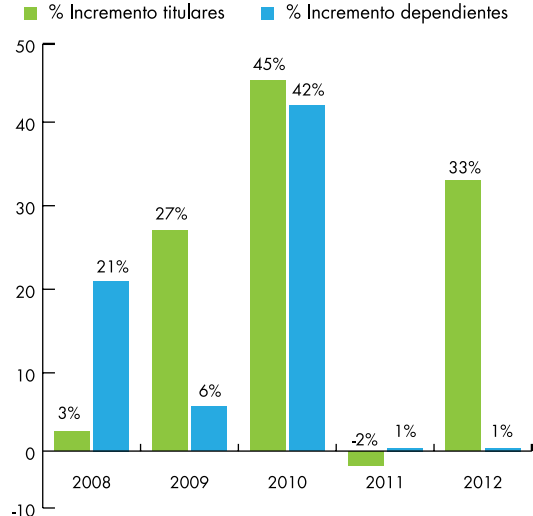
**% de la población afiliada al Régimen Subsidiado, según tipo Dic. 2007-dic. 2012. Gráfica No. 1.2.3**



**Relación de dependencia de la población afiliada al Régimen Subsidiado | Dic 2007-dic. 2012. Gráfica No. 1.2.4**



**Incremento porcentual de la población afiliada al Régimen Subsidiado, según tipo Dic. 2007-dic. 2012. Gráfica No. 1.2.5**



Fuente: Idem: Tabla No. 1.2.3

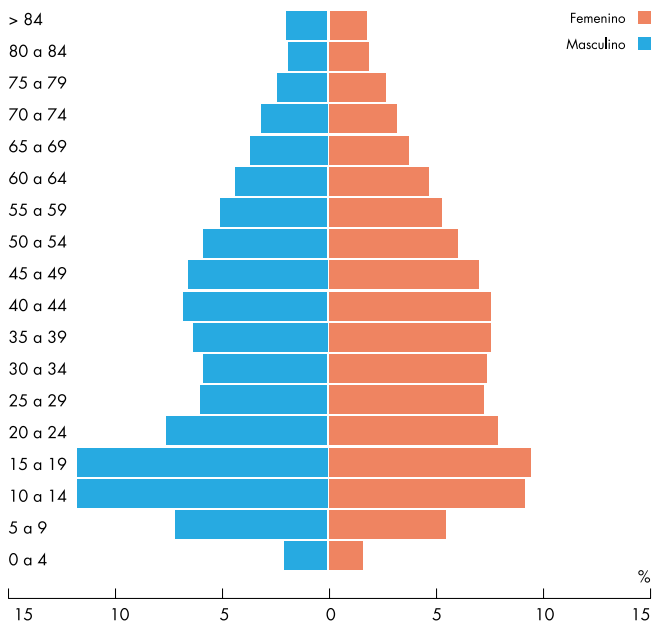
# POBLACIÓN AFILIADA, SEGÚN SEXO Y EDAD

**TABLA NO. 1.2.4**

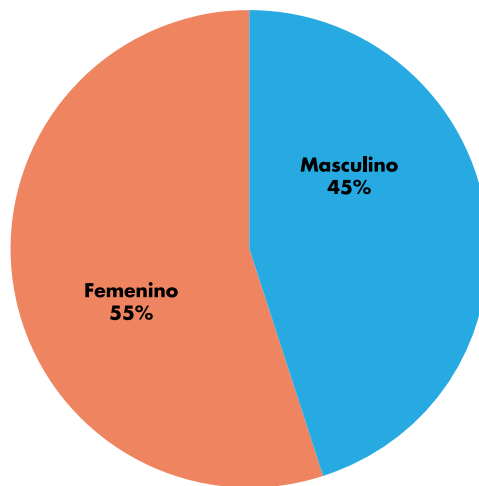
POBLACIÓN AFILIADA AL RÉGIMEN SUBSIDIADO, SEGÚN SEXO Y EDAD (a diciembre, 2012)						
Edad	Total	% de edad	Sexo			
			Femenino	% F	Masculino	% M
0 a 1	3,926	0.2	1,900	48.4	2,026	51.6
2 a 4	40,217	1.7	19,521	48.5	20,696	51.5
5 a 9	144,091	6.2	70,441	48.9	73,650	51.1
10 a 14	238,771	10.3	117,194	49.1	121,577	50.9
15 a 19	241,889	10.5	120,189	49.7	121,700	50.3
20 a 24	178,277	7.7	101,193	56.8	77,084	43.2
25 a 29	154,923	6.7	92,835	59.9	62,088	40.1
30 a 34	155,980	6.7	95,370	61.1	60,610	38.9
35 a 39	162,134	7.0	97,018	59.8	65,116	40.2
40 a 44	167,356	7.2	97,745	58.4	69,611	41.6
45 a 49	157,994	6.8	90,316	57.2	67,678	42.8
50 a 54	138,706	6.0	78,088	56.3	60,618	43.7
55 a 59	119,934	5.2	67,580	56.3	52,354	43.7
60 a 64	105,830	4.6	60,471	57.1	45,359	42.9
65 a 69	86,017	3.7	47,912	55.7	38,105	44.3
70 a 74	73,590	3.2	41,022	55.7	32,568	44.3
75 a 79	58,211	2.5	33,297	57.2	24,914	42.8
80 a 84	43,187	1.9	23,695	54.9	19,492	45.1
85 o más	42,473	1.8	22,765	53.6	19,708	46.4
<b>Total general</b>	<b>2,313,506</b>	<b>100.0</b>	<b>1,278,552</b>	<b>55.3</b>	<b>1,034,954</b>	<b>44.7</b>

**FUENTE:** Cartera de afiliados del Régimen Subsidiado (población con derecho a servicios). DWH, Unidad de Gestión Estadística Gerencia de Planificación y Evaluación de Gestión.

**% de la población afiliada al Régimen Subsidiado, según grupo de edad y sexo | Dic. 2007-dic 2012. Gráfica No. 1.2.6**



**% de la población afiliada al Régimen Subsidiado, según sexo | Dic. 2012. Gráfica No. 1.2.7**



Fuente: Idem: Tabla No. 1.2.4

## POBLACIÓN AFILIADA, SEGÚN REGIÓN DE SALUD Y PROVINCIA

TABLA NO. 1.2.5

POBLACIÓN AFILIADA AL RÉGIMEN SUBSIDIADO, SEGÚN TIPO DE AFILIADO, REGIÓN Y PROVINCIA (a diciembre, 2012)						
Región de salud   Provincia	Titular					Total
	Titulares	%	Dependientes	%	Relación de dependencia	
<b>REGIÓN 0</b>	<b>378,689</b>	<b>54.50</b>	<b>316,177</b>	<b>45.50</b>	<b>0.83</b>	<b>694,866</b>
Distrito Nacional	98,630	57.16	73,912	42.84	0.75	172,542
Monte Plata	45,743	50.08	45,601	49.92	1.00	91,344
Santo Domingo	234,316	54.37	196,664	45.63	0.84	430,980
<b>REGIÓN I</b>	<b>112,911</b>	<b>47.50</b>	<b>124,819</b>	<b>52.50</b>	<b>1.11</b>	<b>237,730</b>
Peravia	28,166	50.36	27,765	49.64	0.99	55,931
San Cristóbal	71,632	46.83	81,314	53.17	1.14	152,946
San José de Ocoa	13,113	45.45	15,740	54.55	1.20	28,853
<b>REGIÓN II</b>	<b>149,904</b>	<b>57.38</b>	<b>111,324</b>	<b>42.62</b>	<b>0.74</b>	<b>261,228</b>
Españat	31,650	53.29	27,740	46.71	0.88	59,390
Puerto Plata	42,622	60.04	28,363	39.96	0.67	70,985
Santiago de Los Caballeros	75,632	57.80	55,221	42.20	0.73	130,853
<b>REGIÓN III</b>	<b>106,553</b>	<b>50.48</b>	<b>104,537</b>	<b>49.52</b>	<b>0.98</b>	<b>211,090</b>
Duarte	46,809	47.90	50,915	52.10	1.09	97,724
Hermanas Mirabal	17,964	52.82	16,046	47.18	0.89	34,010
María Trinidad Sánchez	27,801	54.32	23,381	45.68	0.84	51,182
Samana	13,979	49.62	14,195	50.38	1.02	28,174
<b>REGIÓN IV</b>	<b>73,302</b>	<b>45.80</b>	<b>86,738</b>	<b>54.20</b>	<b>1.18</b>	<b>160,040</b>
Bahoruco	21,695	46.50	24,959	53.50	1.15	46,654
Barahona	40,612	46.69	46,366	53.31	1.14	86,978
Independencia	7,597	41.56	10,681	58.44	1.41	18,278
Pedernales	3,398	41.80	4,732	58.20	1.39	8,130
<b>REGIÓN V</b>	<b>94,313</b>	<b>53.03</b>	<b>83,539</b>	<b>46.97</b>	<b>0.89</b>	<b>177,852</b>
El Seibo	10,410	48.34	11,126	51.66	1.07	21,536
Hato Mayor del Rey	13,284	45.62	15,836	54.38	1.19	29,120
La Altagracia	17,332	59.35	11,871	40.65	0.68	29,203
La Romana	19,125	58.31	13,676	41.69	0.72	32,801
San Pedro de Macorís	34,162	52.40	31,030	47.60	0.91	65,192
<b>REGIÓN VI</b>	<b>86,854</b>	<b>43.10</b>	<b>114,662</b>	<b>56.90</b>	<b>1.32</b>	<b>201,516</b>
Azua	34,683	43.56	44,938	56.44	1.30	79,621
Elías Piña	8,823	40.04	13,211	59.96	1.50	22,034
San Juan de La Maguana	43,348	43.41	56,513	56.59	1.30	99,861
<b>REGIÓN VII</b>	<b>61,326</b>	<b>50.02</b>	<b>61,279</b>	<b>49.98</b>	<b>1.00</b>	<b>122,605</b>
Dajabón	10,988	47.74	12,027	52.26	1.09	23,015
Montecristí	17,695	52.39	16,078	47.61	0.91	33,773
Santiago Rodríguez	9,742	47.67	10,693	52.33	1.10	20,435
Valverde	22,901	50.46	22,481	49.54	0.98	45,382
<b>REGIÓN VIII</b>	<b>124,951</b>	<b>50.67</b>	<b>121,628</b>	<b>49.33</b>	<b>0.97</b>	<b>246,579</b>
La Vega	71,198	51.69	66,555	48.31	0.93	137,753
Monseñor Nouel	24,402	50.91	23,533	49.09	0.96	47,935
Sánchez Ramírez	29,351	48.20	31,540	51.80	1.07	60,891
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1,188,803</b>	<b>51.39</b>	<b>1,124,703</b>	<b>48.61</b>	<b>0.95</b>	<b>2,313,506</b>

**FUENTE:** Cartera de afiliados al Régimen Subsidiado (población con derecho a servicios). DWH, Unidad de Gestión Estadística Gerencia de Planificación y Evaluación de Gestión.

# MAPA RELACIÓN DE DEPENDENCIA DE LA POBLACIÓN AFILIADA AL RÉGIMEN SUBSIDIADO, SEGÚN PROVINCIA. DIC., 2012. GRÁFICA NO. 1.2.8



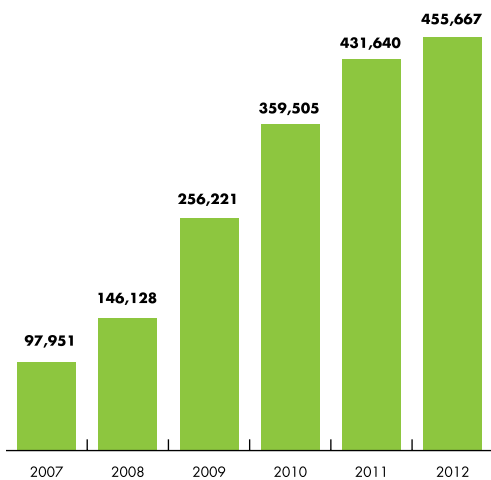
# 1.3 POBLACIÓN AFILIADA AL RÉGIMEN CONTRIBUTIVO

**TABLA NO. 1.3.1**

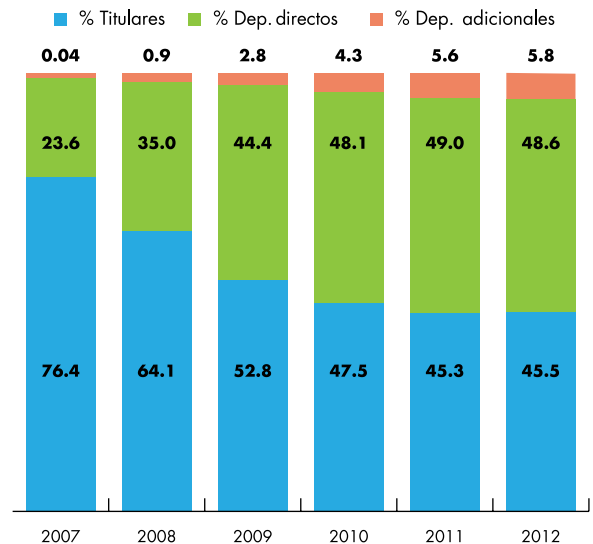
Año	Tipo de Afiliado							Total de Afiliados
	Titulares	% Titulares	Dependientes directos	% Dep. Directos	Dependientes adicionales	% Dependientes Adicionales	Relación de dependencia	
2007	74,821	76.4	23,089	23.6	41	0.04	0.31	97,951
2008	93,669	64.1	51,140	35.0	1,319	0.9	0.56	146,128
2009	135,411	52.8	113,681	44.4	7,129	2.8	0.89	256,221
2010	170,904	47.5	172,974	48.1	15,627	4.3	1.10	359,505
2011	195,723	45.3	211,549	49.7	49.0	5.6	1.21	431,640
2012	207,548	45.5	221,566	48.6	26,553	5.8	1.20	455,667

**FUENTE:** Departamento de Operaciones de SeNaSa, población afiliada con aporte | Gerencia de Afiliación. Unidad de Gestión Estadística  
Gerencia de Planificación y Evaluación de Gestión.

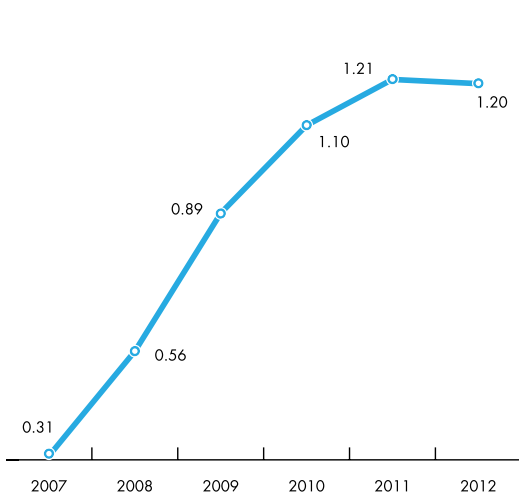
**Comportamiento de la población afiliada al Régimen Contributivo. Dic., 2007-dic., 2012. Gráfica No. 1.3.1**



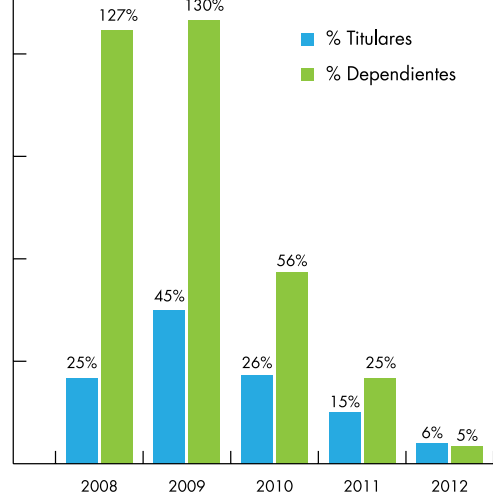
**% de la población afiliada al Régimen Contributivo, según tipo Dic., 2007-dic., 2012. Gráfica No. 1.3.2**



**Relación de dependencia de la población afiliada al Régimen Contributivo | Dic., 2007-dic., 2012. Gráfica No. 1.3.3**



**Incremento porcentual por año de la población afiliada al Régimen Contributivo, según tipo | Dic., 2008-dic., 2012. Gráfica No. 1.3.4**



Fuente: Idem: Tabla No. 1.3.1



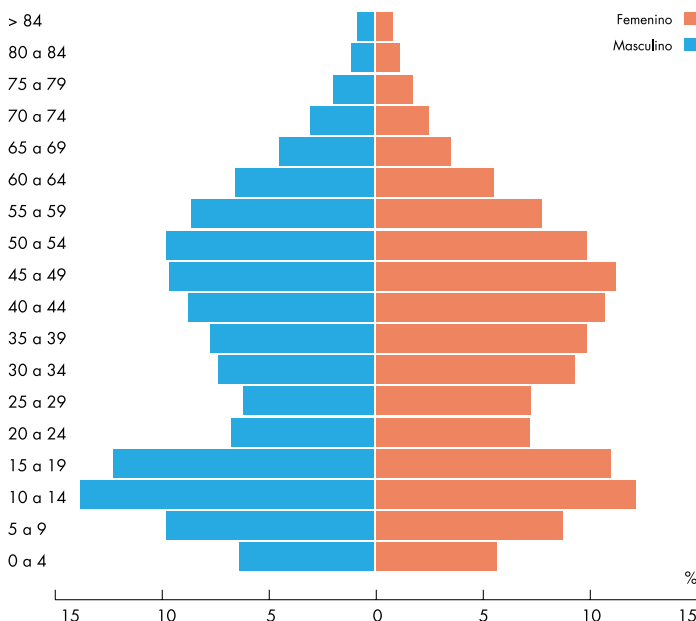
## POBLACIÓN AFILIADA, SEGÚN SEXO Y EDAD

TABLA NO. 1.3.2

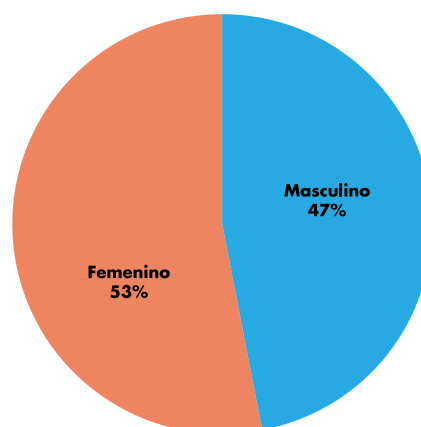
POBLACIÓN AFILIADA AL RÉGIMEN CONTRIBUTIVO, SEGÚN SEXO Y EDAD (a diciembre, 2012)					
Edad	Sexo				
	Femenino	%	Masculino	%	Total
0 a 1	1,948	49.9	1,952	50.1	3,900
2 a 4	9,060	49.5	9,255	50.5	18,315
5 a 9	16,959	49.7	17,145	50.3	34,104
10 a 14	23,820	49.5	24,318	50.5	48,138
15 a 19	21,148	49.9	21,210	50.1	42,358
20 a 24	14,016	54.0	11,922	46.0	25,938
25 a 29	14,167	56.5	10,916	43.5	25,083
30 a 34	18,241	58.7	12,850	41.3	31,091
35 a 39	19,072	58.3	13,615	41.7	32,687
40 a 44	20,742	57.5	15,341	42.5	36,083
45 a 49	21,676	56.1	16,986	43.9	38,662
50 a 54	19,038	52.6	17,169	47.4	36,207
55 a 59	15,025	49.9	15,095	50.1	30,120
60 a 64	10,475	47.9	11,384	52.1	21,859
65 a 69	6,831	46.8	7,759	53.2	14,590
70 a 74	4,697	47.2	5,257	52.8	9,954
75 a 79	3,284	49.4	3,364	50.6	6,648
80 a 84	2,054	50.6	2,007	49.4	4,061
85 o más	1,487	51.5	1,400	48.5	2,887
<b>Total general</b>	<b>243,740</b>	<b>52.7</b>	<b>218,945</b>	<b>47.3</b>	<b>462,685</b>

**FUENTE:** Cartera de afiliados al Régimen Contributivo (población con derecho a servicios). DWH, Unidad de Gestión Estadística  
Gerencia de Planificación y Evaluación de Gestión.

% de la población afiliada al Régimen Contributivo, según grupo de edad y sexo | Dic., 2007-dic., 2012. Gráfica No. 1.3.5



% de la población afiliada al Régimen Contributivo, según sexo | Dic., 2012. Gráfica No. 1.3.6



Fuente: Idem: Tabla No. 1.3.2

## POBLACIÓN AFILIADA, SEGÚN REGIÓN DE SALUD POR PROVINCIA

TABLA NO. 1.3.3

POBLACIÓN AFILIADA AL RÉGIMEN CONTRIBUTIVO, SEGÚN TIPO DE AFILIADO, REGIÓN Y PROVINCIA (a diciembre, 2012)						
Región de salud   Provincia	Tipo de afiliado					Total Afiliados
	Titulares	%	Dependientes	%	Relación de dependencia	
<b>REGIÓN 0</b>	<b>115,280</b>	<b>46.79</b>	<b>131,109</b>	<b>53.21</b>	<b>1.14</b>	<b>246,389</b>
Distrito Nacional	79,134	47.69	86,807	52.31	1.10	165,941
Monte Plata	4,045	48.65	4,270	51.35	1.06	8,315
Santo Domingo	32,101	44.50	40,032	55.50	1.25	72,133
<b>REGIÓN I</b>	<b>10,884</b>	<b>43.62</b>	<b>14,065</b>	<b>56.38</b>	<b>1.29</b>	<b>24,949</b>
Peravia	1,843	45.97	2,166	54.03	1.18	4,009
San Cristóbal	8,182	42.72	10,970	57.28	1.34	19,152
San José de Ocoa	859	48.04	929	51.96	1.08	1,788
<b>REGIÓN II</b>	<b>15,534</b>	<b>47.97</b>	<b>16,850</b>	<b>52.03</b>	<b>1.08</b>	<b>32,384</b>
Españillat	2,915	47.74	3,191	52.26	1.09	6,106
Puerto Plata	2,421	59.43	1,653	40.57	0.68	4,074
Santiago de Los Caballeros	10,198	45.93	12,006	54.07	1.18	22,204
<b>REGIÓN III</b>	<b>13,836</b>	<b>42.45</b>	<b>18,754</b>	<b>57.55</b>	<b>1.36</b>	<b>32,590</b>
Duarte	10,032	40.89	14,504	59.11	1.45	24,536
Hermanas Mirabal	1,737	43.89	2,221	56.11	1.28	3,958
María Trinidad Sánchez	1,307	49.23	1,348	50.77	1.03	2,655
Samana	760	52.74	681	47.26	0.90	1,441
<b>REGIÓN IV</b>	<b>12,268</b>	<b>45.56</b>	<b>14,660</b>	<b>54.44</b>	<b>1.19</b>	<b>26,928</b>
Bahoruco	1,840	48.79	1,931	51.21	1.05	3,771
Barahona	7,923	43.52	10,284	56.48	1.30	18,207
Independencia	1,779	49.12	1,843	50.88	1.04	3,622
Pedernales	726	54.67	602	45.33	0.83	1,328
<b>REGIÓN V</b>	<b>9,923</b>	<b>49.86</b>	<b>9,979</b>	<b>50.14</b>	<b>1.01</b>	<b>19,902</b>
El Seibo	1,116	52.59	1,006	47.41	0.90	2,122
Hato Mayor del Rey	1,119	52.46	1,014	47.54	0.91	2,133
La Altagracia	979	56.85	743	43.15	0.76	1,722
La Romana	1,100	52.26	1,005	47.74	0.91	2,105
San Pedro de Macorís	5,609	47.45	6,211	52.55	1.11	11,820
<b>REGIÓN VI</b>	<b>12,745</b>	<b>43.73</b>	<b>16,397</b>	<b>56.27</b>	<b>1.29</b>	<b>29,142</b>
Azua	3,108	47.07	3,495	52.93	1.12	6,603
Elías Piña	1,186	51.59	1,113	48.41	0.94	2,299
San Juan de La Maguana	8,451	41.75	11,789	58.25	1.39	20,240
<b>REGIÓN VII</b>	<b>10,127</b>	<b>46.57</b>	<b>11,620</b>	<b>53.43</b>	<b>1.15</b>	<b>21,747</b>
Dajabón	1,481	52.56	1,337	47.44	0.90	2,818
Montecristi	2,102	55.11	1,712	44.89	0.81	3,814
Santiago Rodríguez	963	44.03	1,224	55.97	1.27	2,187
Valverde	5,581	43.17	7,347	56.83	1.32	12,928
<b>REGIÓN VIII</b>	<b>12,324</b>	<b>43.01</b>	<b>16,330</b>	<b>56.99</b>	<b>1.33</b>	<b>28,654</b>
La Vega	7,973	41.57	11,205	58.43	1.41	19,178
Monseñor Nouel	1,902	47.59	2,095	52.41	1.10	3,997
Sánchez Ramírez	2,449	44.70	3,030	55.30	1.24	5,479
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>212,921</b>	<b>46.02</b>	<b>249,764</b>	<b>53.98</b>	<b>1.23</b>	<b>462,685</b>

**FUENTE:** Cartera de afiliados al Régimen Contributivo (población con derecho a servicios) | DWH, Unidad de Gestión Estadística Gerencia de Planificación y Evaluación de Gestión.

## 1.4 POBLACIÓN AFILIADA AL PLAN DE PENSIONADOS Y JUBILADOS

**TABLA NO. 1.4.1**

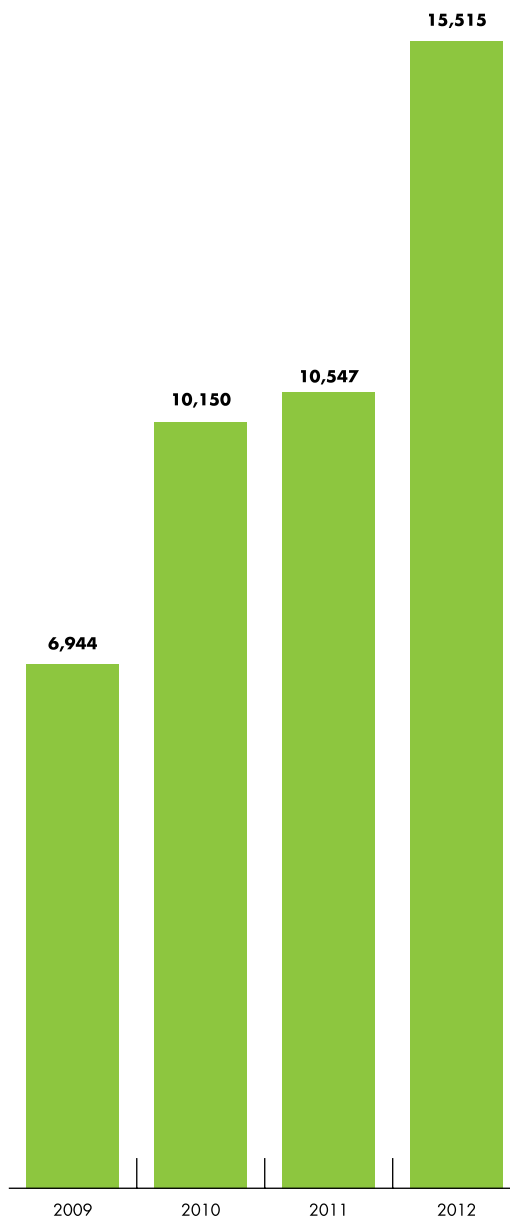
POBLACIÓN AFILIADA AL PLAN PENSIONADOS Y JUBILADOS, SEGÚN REGIÓN Y PROVINCIA (a diciembre, 2012)	
Región de salud   Provincia	Cantidad afiliados
<b>REGIÓN 0</b>	<b>6,759</b>
Distrito Nacional	4,086
Monte Plata	109
Santo Domingo	2,564
<b>REGIÓN I</b>	<b>631</b>
Peravia	106
San Cristóbal	487
San José de Ocoa	38
<b>REGIÓN II</b>	<b>817</b>
Españat	129
Puerto Plata	120
Santiago de Los Caballeros	568
<b>REGIÓN III</b>	<b>505</b>
Duarte	252
Hermanas Mirabal	89
María Trinidad Sánchez	90
Samana	74
<b>REGIÓN IV</b>	<b>183</b>
Bahoruco	27
Barahona	84
Independencia	58
Pedernales	14
<b>REGIÓN V</b>	<b>413</b>
El Seibo	56
Hato Mayor del Rey	75
La Altagracia	32
La Romana	28
San Pedro de Macorís	222
<b>REGIÓN VI</b>	<b>340</b>
Azua	123
Elías Piña	59
San Juan de La Maguana	158
<b>REGIÓN VII</b>	<b>410</b>
Dajabón	105
Montecristí	116
Santiago Rodríguez	86
Valverde	103
<b>REGIÓN VIII</b>	<b>457</b>
La Vega	248
Monseñor Nouel	104
Sánchez Ramírez	105
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>10,515</b>

**FUENTE:** Cartera de afiliados al Plan Transitorio en Pensionados y Jubilados (población con derecho a servicios) | DWH. Unidad de Gestión Estadística, Gerencia de Planificación y Evaluación de Gestión.

**TABLA NO. 1.4.2**

POBLACIÓN AFILIADOS AL PLAN DE PENSIONADOS Y JUBILADOS (período: diciembre, 2009 a diciembre, 2012)		
Año	Cantidad afiliados	% incremento
2009	6,944	-
2010	10,150	46.17
2011	10,547	3.91
2012	10,515	(0.30)

**FUENTE:** Departamento de Operaciones, Población afiliada con aporte Gerencia de Afiliación. Unidad de Gestión Estadística | Gerencia de Planificación y Evaluación de Gestión.

**Población afiliada al Plan para Pensionados y Jubilados, según año. Dic 2009 - Dic 2012, Gráfica No. 1.4.1**


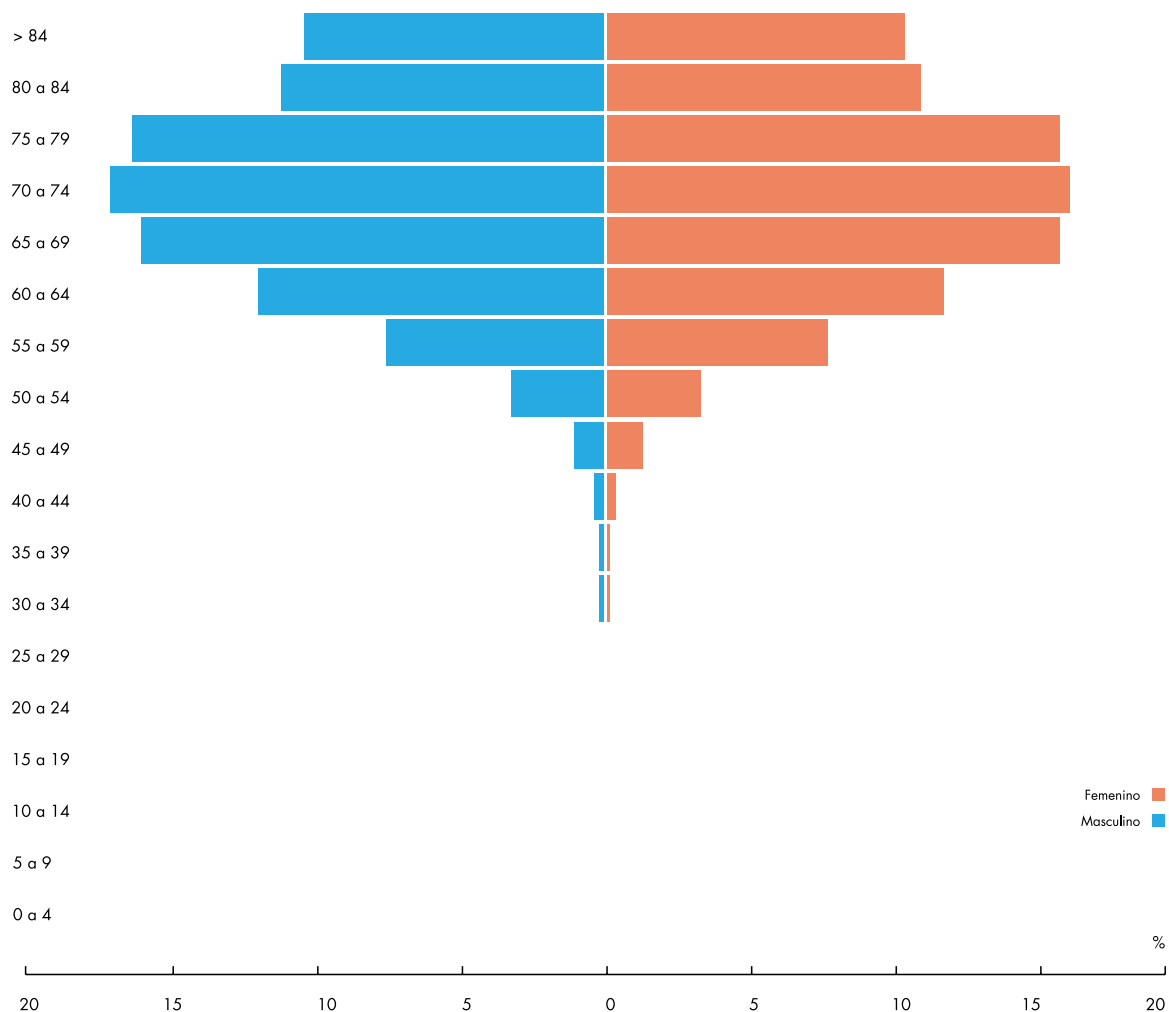
Fuente: Idem: Tabla No. 1.4.2

TABLA NO. 1.4.3

POBLACIÓN AFILIADA AL PLAN PENSIONADOS Y JUBILADOS, SEGÚN SEXO Y EDAD (a diciembre, 2012)					
Edad	Sexo				
	Femenino	%	Masculino	%	Total
30 a 34	1	50.0	1	50.0	2
35 a 39	2	50.0	2	50.0	4
40 a 44	24	64.9	13	35.1	37
45 a 49	80	61.5	50	38.5	130
50 a 54	193	53.5	168	46.5	361
55 a 59	443	52.3	404	47.7	847
60 a 64	681	51.5	641	48.5	1,322
65 a 69	909	51.2	868	48.8	1,777
70 a 74	934	50.3	923	49.7	1,857
75 a 79	908	50.7	882	49.3	1,790
80 a 84	634	51.3	601	48.7	1,235
85 o más	599	52.0	554	48.0	1,153
<b>Total general</b>	<b>5,408</b>	<b>51.4</b>	<b>5,107</b>	<b>48.6</b>	<b>10,515</b>

**FUENTE:** Cartera de afiliados al Plan Transitorio de Pensionados y Jubilados (población con derecho a servicios) | DWH, Unidad de Gestión Estadística | Gerencia de Planificación y Evaluación de Gestión.

% de afiliados al Plan de Pensionados y Jubilados, según sexo y grupo de edad. Dic., 2009-dic., 2012. Gráfica No. 1.4.2



Fuente: Idem: Tabla No. 1.4.3

# II. DEMANDA DE SERVICIOS DE SALUD

## 2.1 VALOR CONSOLIDADO DE LA DEMANDA DE SERVICIOS POR RED DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD

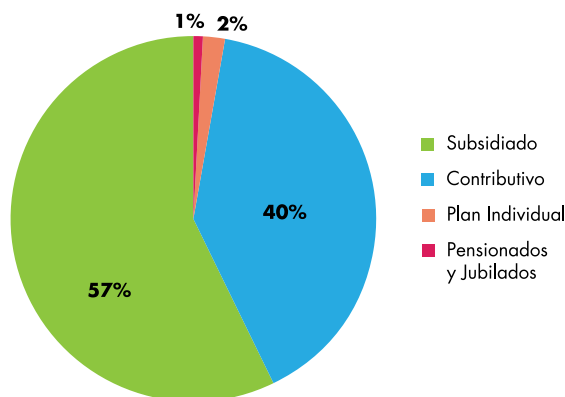
**TABLA NO. 2.1.1**

VALOR (RD\$) AUTORIZADO POR SERVICIOS DE SALUD A LOS AFILIADOS, SEGÚN RÉGIMEN Y PLAN (período: enero, 2007 a diciembre, 2012)					
Año	Régimen plan				
	Subsidiado	Contributivo	Pensionados y Jubilados (1)	Plan Individual (2)	Total
2007	1,158,422,691	102,000,567	0	0	1,260,423,258
2008	1,440,872,532	347,595,046	0	828,405	1,789,295,983
2009	2,539,608,977	1,144,231,263	18,755,348	68,367,433	3,770,963,021
2010	2,901,896,369	2,455,115,207	99,778,047	225,840,988	5,682,630,611
2011	3,835,060,074	3,538,668,660	137,079,198	123,882,926	7,634,690,858
2012	5,148,143,339	4,349,123,516	167,869,149	9,942,166	9,675,078,170
<b>Total Acumulado</b>	<b>17,024,003,982</b>	<b>11,936,734,259</b>	<b>423,481,742</b>	<b>428,861,917</b>	<b>29,813,081,900</b>

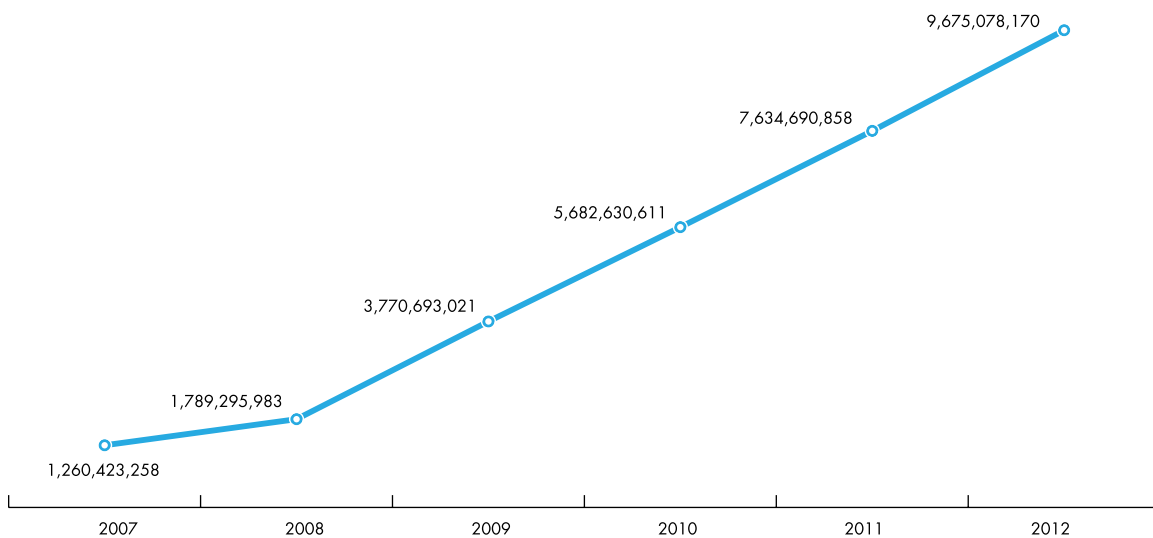
**FUENTE:** DWH, Cubos de Información, ERP (Enterprise Resource Planning | Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales). Unidad de Gestión Estadística | Gerencia de Planificación y Evaluación de Gestión.

1) El Plan para Pensionados y Jubilados inició sus operaciones en el año 2009. 2) El Plan Individual inició sus operaciones a finales del año 2008 y cerró en el año 2012.

**% del valor autorizado de servicios de salud, según Régimen y Plan | Ene., 2007-dic., 2012. Gráfica No. 2.1.1**



**Valor (RD\$) autorizado por servicios de salud a los afiliados de SeNaSa | Ene., 2007-dic., 2012. Gráfica No. 2.1.2**



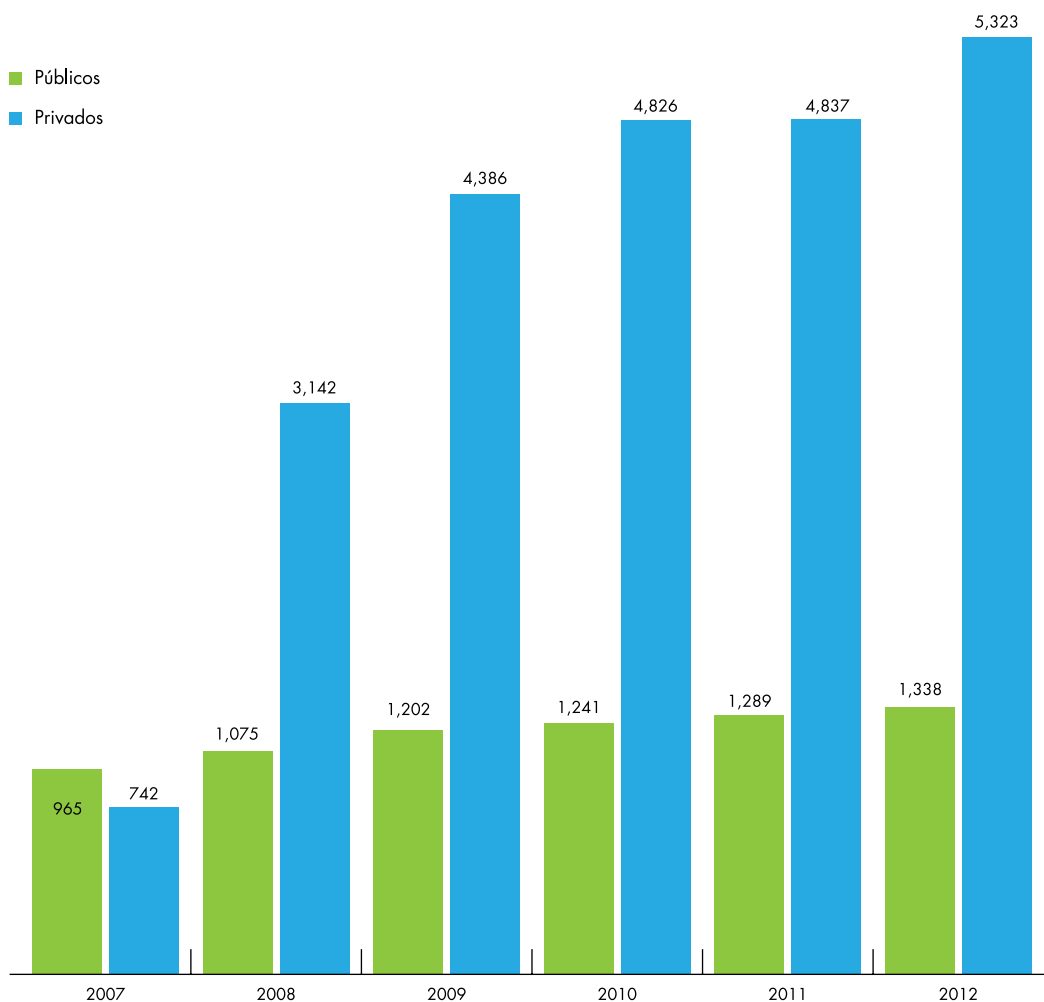
Fuente: Idem: Tabla No. 2.1.1

TABLA NO. 2.1.2

RED DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD CONTRATADOS POR TIPO, SEGÚN AÑO (período: diciembre, 2007 a diciembre, 2012)							
Prestador	Tipo de prestador	2007	2008	2009	2010	2011	2012
PÚBLICO	Hospitales	125	138	145	146	149	183
	Unidad de Atención Primaria (UNAP)	840	937	1,057	1,095	1,140	1,155
Sub total		965	1,075	1,202	1,241	1,289	1,338
PRIVADO	Clínicas privadas y mixtas	113	171	196	209	210	237
	Farmacias	103	231	216	271	197	223
	Laboratorios clínicos	22	40	57	58	59	66
	Centros diagnósticos	8	15	55	57	55	53
	Centros odontológicos	0	0	50	50	55	69
	Centros alto costo	3	4	10	21	20	25
	Médicos independientes	493	2,681	3,690	4,042	4,121	4,521
Odontólogos independientes	69	71	112	118	120	129	
Sub total		742	3,142	4,386	4,826	4,837	5,323
Total General		1,707	4,217	5,588	6,067	6,126	6,661

**FUENTE:** Red de prestadores a diciembre de cada año, Departamento de Contrataciones de la Gerencia de Servicios de Salud (GSS). Unidad de Gestión Estadística | Gerencia Planificación y Evaluación de Gestión.

Red de prestadores públicos y privados contratados, según año. Período: 2007 a 2012. Gráfica No. 2.1.3



**NOTA:** Gráfico 2.1.3, contiene a los centros y médicos independientes contratados para la red privada. En cambio, para la red pública sólo incluye a hospitales y Unidades de Atención Primaria (UNAP).

Fuente: Idem: Tabla No. 2.1.1

## 2.2 DEMANDA DE SERVICIOS DE SALUD RÉGIMEN SUBSIDIADO

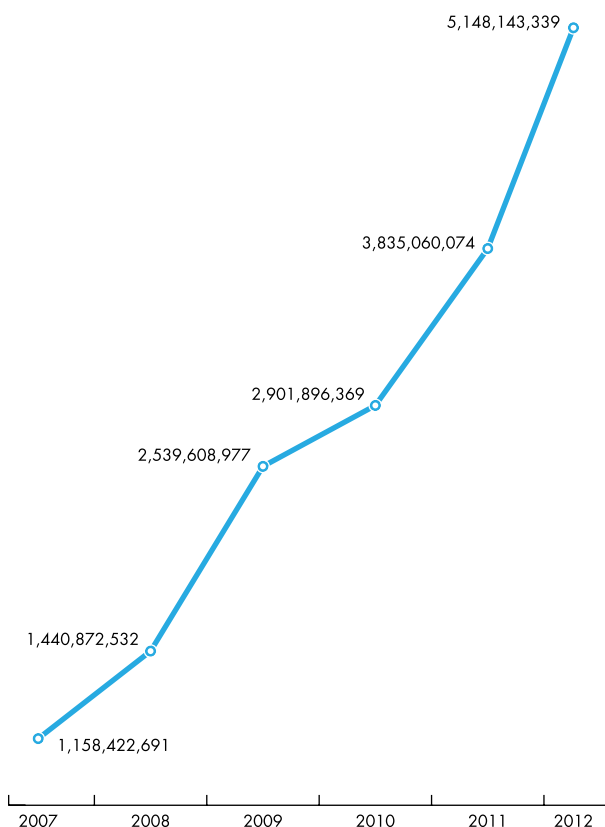
TABLA NO. 2.2.1

Grupo de servicios	AÑO /Valor RDS aprobado o autorizado						Total acumulado
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	
Atención primaria (P&P) - (1)	1,047,547,622	1,080,687,715	1,341,751,301	812,865,873	1,067,215,115	1,495,341,104	6,845,408,730
Atención ambulatoria (consultas)	0	20,182,648	131,183,143	230,932,585	307,441,795	313,380,942	1,003,121,113
Emergencia	0	16,276,312	96,692,037	159,166,716	212,757,552	230,703,126	715,595,743
Hospitalización(1)	86,073,157	24,682,464	199,796,114	280,116,649	371,900,397	601,972,535	1,564,541,316
Parto	0	10,837,696	64,571,307	93,112,614	139,784,763	112,618,443	420,924,823
Cirugía	0	12,516,198	144,879,907	327,427,674	432,838,201	473,162,022	1,390,824,002
Apoyo diagnóstico (Dx)	0	41,297,020	359,492,147	672,712,365	826,999,343	933,046,684	2,833,547,559
Atenciones de alto costo	24,576,001	46,138,151	48,191,980	64,547,984	216,312,920	631,562,454	1,031,329,490
Rehabilitación	0	1,766,060	19,904,977	43,421,683	65,964,126	49,828,283	180,885,128
Hemoterapia	0	0	732,792	2,704,590	5,057,366	14,473,985	22,968,733
Medicamentos ambulatorios (2)	0	179,173,967	114,289,915	143,140,039	175,005,322	279,292,050	890,901,292
Reembolsos aprobados (3)	225,912	1,995,125	945,563	708,327	64,706	162,313	4,101,946
Otros (4)	0	5,319,176	17,177,794	71,039,270	13,718,470	12,599,398	119,854,107
<b>Total por año</b>	<b>1,158,422,691</b>	<b>1,440,872,532</b>	<b>2,539,608,977</b>	<b>2,901,896,369</b>	<b>3,835,060,074</b>	<b>5,148,143,339</b>	<b>17,024,003,982</b>

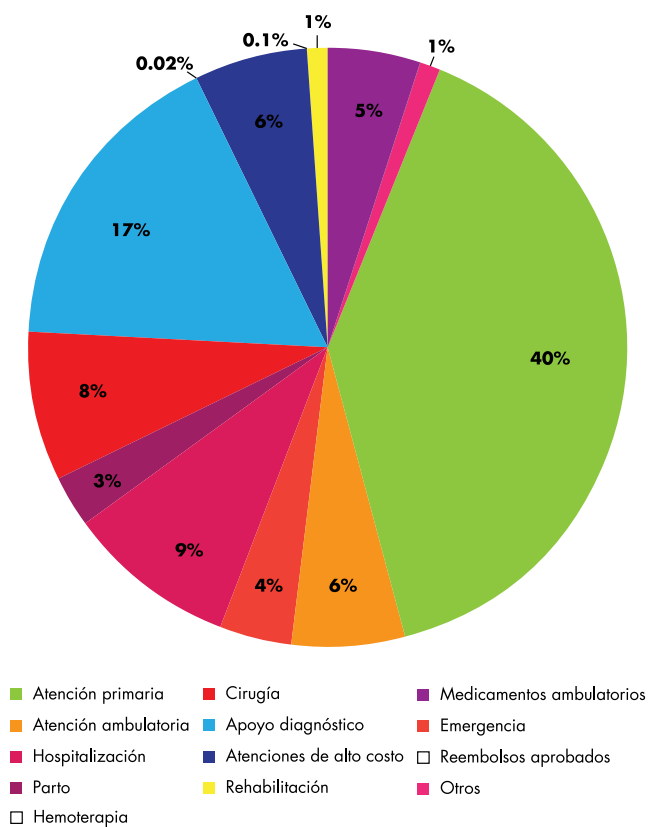
**FUENTE:** DWH, ERP, Cubos de Información SIRS (Sistema Integral de Registro de Salud), Consolidado: Unidad de Gestión Estadística / Gerencia de Planificación y Evaluación de Gestión.

(1) Valor aprobado/autorizado a los Servicios Regionales de salud y Organizaciones No Gubernamentales (ONG).  
 (2) Consulta de cheques ERP, valor RD\$ pagado a PROMESE/CAL más valor autorizado a farmacias.  
 (3) Reportes valor aprobado tramitado a la Gerencia Financiera, ERP.  
 (4) Consulta de cheques pagados ERP, planes de reinversión y 0.05% gastos administrativos al Ministerio de Salud Pública.

Valor (RD\$) autorizado por servicios de salud en el Régimen Subsidiado Ene., 2007-dic., 2012. Gráfica No. 2.2.1



Valor (RD\$) autorizado por servicios de salud a los afiliados de SeNaSa Ene., 2007-dic., 2012. Gráfica No. 2.2.2



Fuente: Idem: Tabla No. 2.2.1

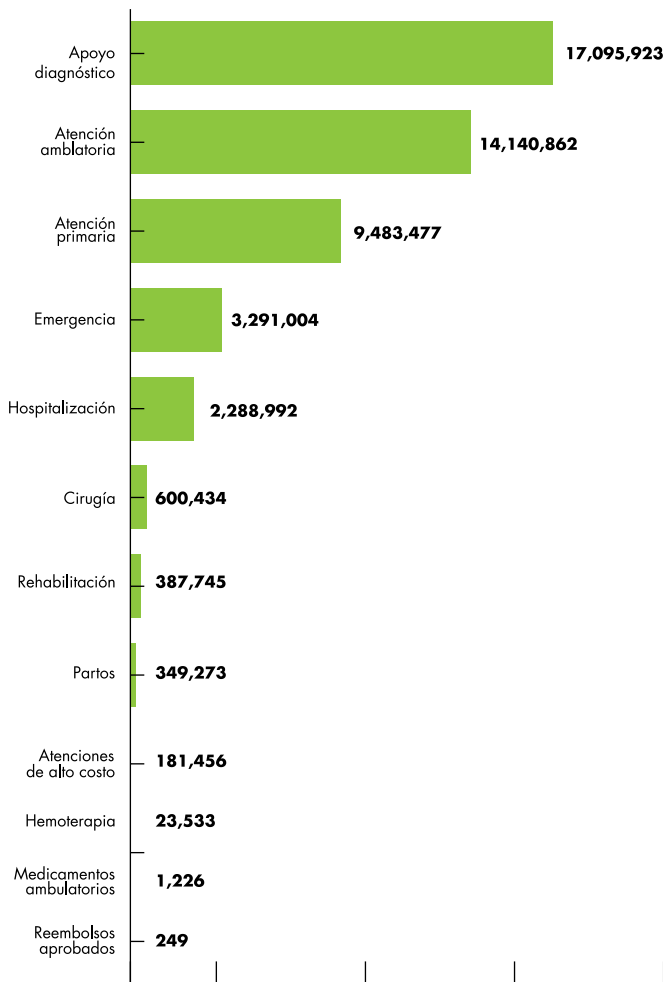
**TABLA NO. 2.2.2**

DEMANDA DE SERVICIOS DE SALUD AUTORIZADOS / REPORTADOS EN EL RÉGIMEN SUBSIDIADO (periodo: enero, 2007 a diciembre, 2012)							
Grupo de servicios	Año/Cantidad servicios autorizados						Total acumulado
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	
Reembolsos aprobados	32	64	73	53	9	18	249
Medicamentos ambulatorios	0	0	65	1,119	12	30	1,226
Hemoterapia	0	0	1,429	4,186	7,545	10,373	23,533
Atenciones de alto costo	0	2,363	16,326	18,055	44,452	100,260	181,456
Partos	4,702	9,971	53,836	70,990	107,786	101,988	349,273
Rehabilitación	0	3,473	38,463	84,161	150,513	111,135	387,745
Cirugía	19,014	9,392	95,679	104,397	142,735	229,217	600,434
Hospitalización	33,687	65,277	306,947	412,030	577,423	893,628	2,288,992
Emergencia	783,298	146,993	361,769	500,181	686,292	812,471	3,291,004
Atención primaria (P&P)	495,504	980,406	1,529,799	2,058,168	1,992,899	2,426,701	9,483,477
Atención ambulatoria (consultas)	867,999	949,963	1,877,939	2,614,628	3,012,593	4,817,740	14,140,862
Apoyo diagnóstico (Dx)	451,033	1,289,831	2,061,377	3,264,560	4,525,121	5,504,001	17,095,923
<b>Total por año</b>	<b>2,655,269</b>	<b>3,457,733</b>	<b>6,343,702</b>	<b>9,132,528</b>	<b>11,247,380</b>	<b>15,007,562</b>	<b>47,844,174</b>

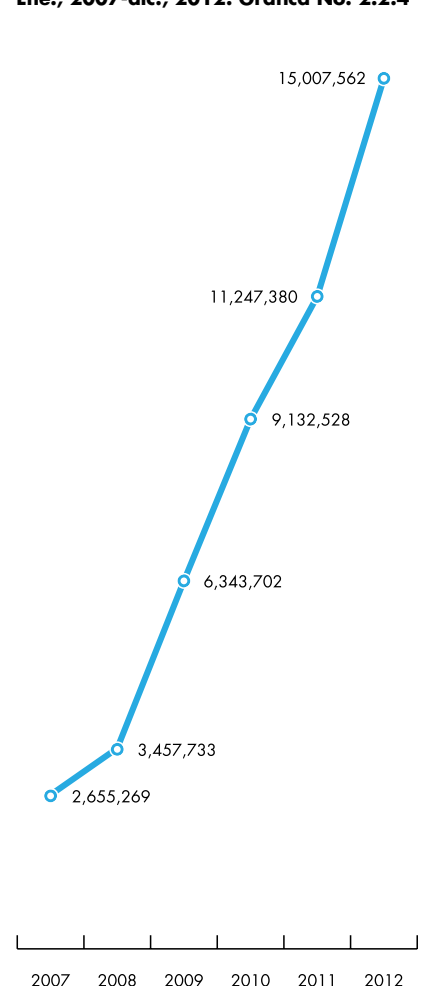
**FUENTE:** DWH, ERP, Cubos de información SIRS, consolidado: Unidad de Gestión Estadística / Gerencia de Planificación y Evaluación de Gestión.

1) Cantidad de servicios reportados por los Servicios Regionales de salud, ONG y autorizaciones.  
 2) Autorizaciones de servicios (no incluye cantidad de medicamentos dispensados en la red de atención primaria).  
 3) Solicitudes aprobadas, ERP.

**Cantidad de servicios de salud autorizados y reportados en el Régimen Subsidiado | Ene., 2007-dic., 2012. Gráfica No. 2.2.3**



**Cantidad de servicios de salud demandados en el Régimen Subsidiado, Ene., 2007-dic., 2012. Gráfica No. 2.2.4**



Fuente: Idem: Tabla No. 2.2.2

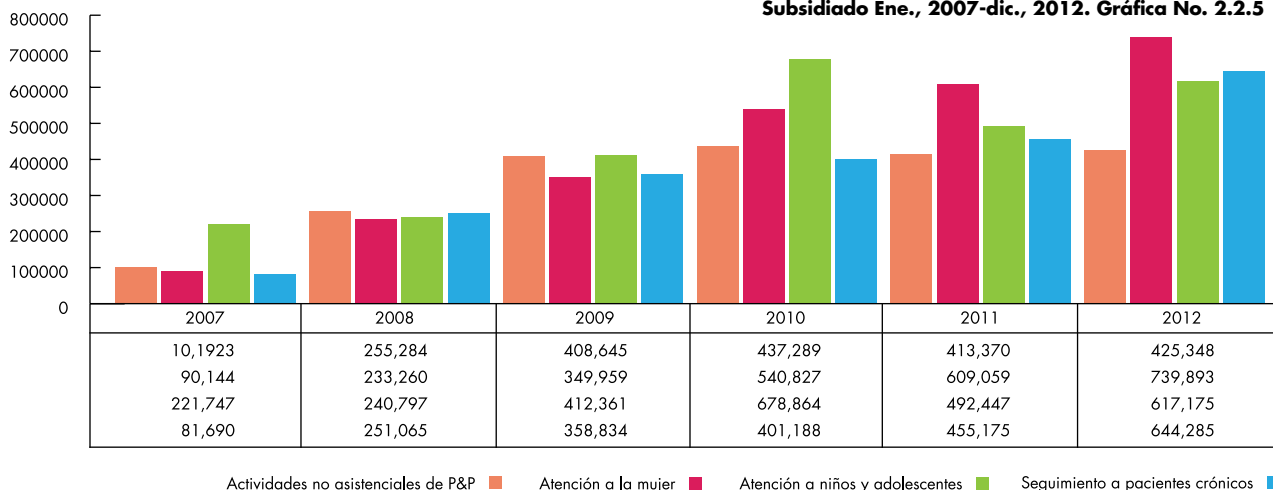


TABLA NO. 2.2.3

SERVICIOS DE ATENCIÓN PRIMARIA EN EL RÉGIMEN SUBSIDIADO, SEGÚN AÑO (periodo: enero, 2007 a diciembre, 2012)								
Actividad	Servicios	Año / Cantidad de servicios						Total período
		2007	2008	2009	2010	2011	2012	
Actividades no asistenciales de P&P (usuarios participantes)	Orientación niños (as)	12,809	38,944	65,079	72,035	66,447	66,226	321,540
	Orientación a adolescente	12,522	41,421	70,319	93,561	65,373	65,873	349,069
	Orientación y charlas a embarazadas	13,853	33,601	53,349	57,383	61,617	58,992	278,795
	Orientación a envejecientes	25,892	64,528	103,164	101,190	107,222	109,911	511,907
	Orientación a pacientes crónicos	36,847	76,791	116,734	113,120	112,711	124,346	580,548
	Sub-total	101,923	255,284	408,645	437,289	413,370	425,348	2,041,859
Atención a la mujer	Planificación familiar	70,276	174,051	277,826	437,687	503,705	611,455	2,075,000
	Detección ca. cérvix	6,088	25,158	24,629	33,852	33,109	39,947	162,783
	Detección ca. mama	3,349	8,909	11,082	17,424	14,636	18,977	74,377
	Atención prenatal	8,469	20,914	29,928	42,457	45,624	57,961	205,353
	Atención puerperio	1,962	4,228	6,494	9,407	11,985	11,553	45,629
	Sub-total	90,144	233,260	349,959	540,827	609,059	739,893	2,563,142
Atención a niños y adolescentes	Consulta de seguimiento	221,747	240,797	412,361	678,864	492,447	617,175	2,663,391
Seguimiento a pacientes crónicos	Trastornos mentales	1,092	2,445	6,924	5,644	8,158	8,827	33,090
	Tb pulmonar	1,116	9,883	6,331	5,709	7,308	7,750	38,097
	HTA	50,093	162,559	205,875	241,325	284,775	382,793	1,327,420
	Epilepsia	1,674	3,099	12,603	11,039	9,675	10,462	48,552
	Enf. pulmonar obstructiva	1,132	1,613	7,993	9,683	5,233	17,620	43,274
	Diabetes	11,858	30,448	57,656	60,446	66,191	101,767	328,366
	Cardiopatías	1,642	5,708	9,257	10,116	11,168	23,501	61,392
	Asma	6,396	16,055	22,744	26,545	30,746	33,839	136,325
	Artritis reumatoidea	6,687	19,255	29,451	30,681	31,921	57,726	175,721
Sub-total	81,690	251,065	358,834	401,188	455,175	644,285	2,192,237	
<b>Total atención de P&amp;P</b>		<b>495,504</b>	<b>980,406</b>	<b>1,529,799</b>	<b>2,058,168</b>	<b>1,970,050</b>	<b>2,426,701</b>	<b>9,460,628</b>
Atención ambulatoria	Consultas	215,316	695,768	1,252,902	1,644,065	1,834,355	2,069,455	7,711,861
	Emergencias	26,549	64,972	131,488	127,888	185,903	161,413	698,213
	Servicios Dx	15,031	117,531	253,257	301,104	360,248	540,347	1,390,627
	Cirugía menor	6,947	18,341	31,825	34,170	28,824	38,246	158,353

FUENTE: Reporte estadístico mensual de atención en las UNAP / Servicio Regional de Salud (MSP). Consolidado por Unidad de Gestión de Estadística de la Gerencia de Planificación y Evaluación de Gestión de SeNaSa.

Actividades asistenciales de P&P en el Régimen Subsidiado Ene., 2007-dic., 2012. Gráfica No. 2.2.5



Fuente: Idem: Tabla No. 2.2.3

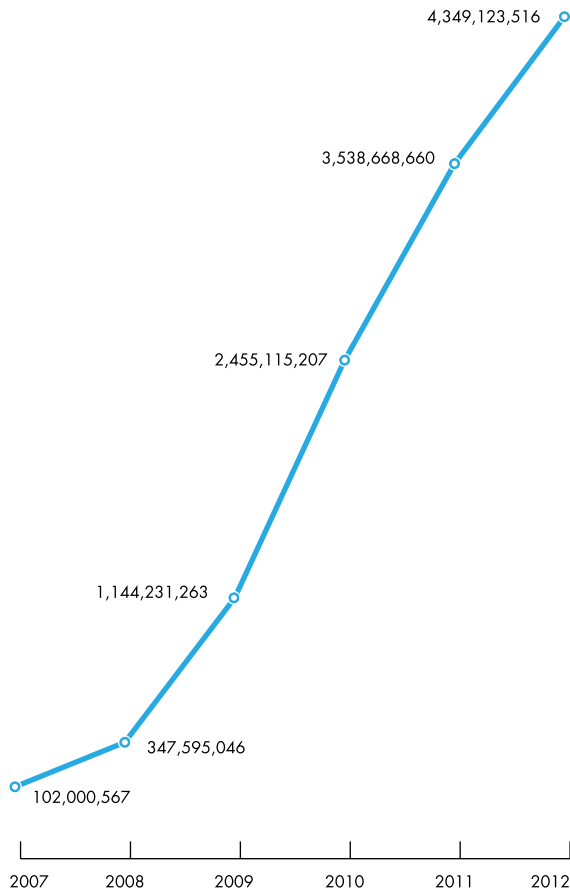
## 2.3 DEMANDA DE SERVICIOS DE SALUD RÉGIMEN CONTRIBUTIVO

**TABLA NO. 2.3.1**

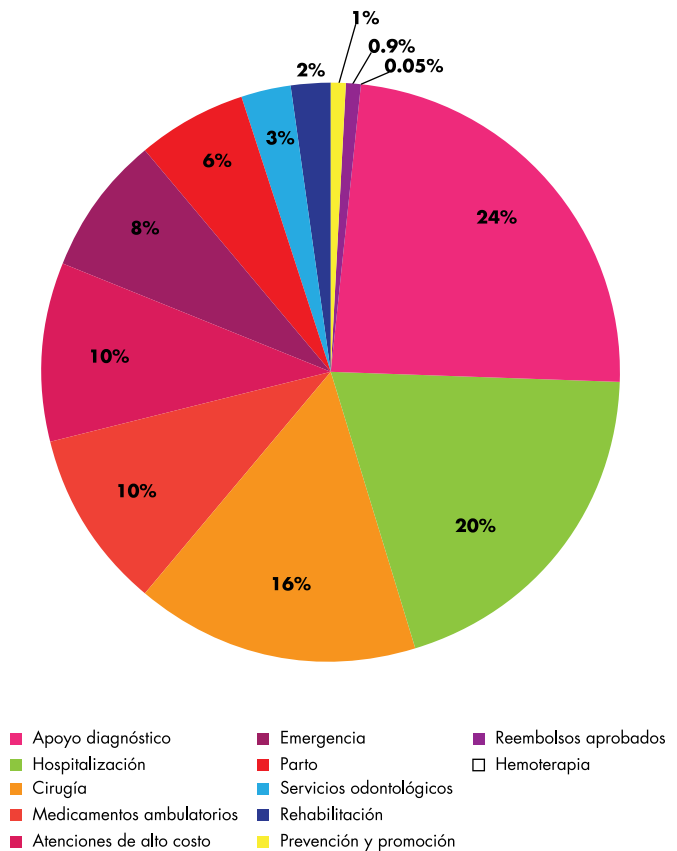
Grupo de servicios	AÑO /Valor RDS aprobado o autorizado						Total acumulado
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	
Apoyo diagnóstico (Dx)	21,365,480	74,513,402	259,967,704	748,314,534	922,287,874	874,917,902	2,901,366,895
Hospitalización	30,039,456	149,454,414	342,122,309	517,357,630	581,688,898	715,289,419	2,335,952,126
Cirugía	14,536,287	29,155,656	179,102,531	327,964,363	475,303,799	896,402,308	1,922,464,945
Medicamentos ambulatorios	0	470,705	86,938,941	271,507,503	444,368,923	421,166,610	1,224,452,682
Atenciones de alto costo	9,554,143	33,301,031	49,405,907	78,884,814	264,763,362	724,678,583	1,160,587,841
Atención ambulatoria (consultas)	11,139,541	23,680,467	90,813,479	216,974,200	324,507,080	299,714,730	966,829,497
Emergencia	7,698,000	11,539,610	54,247,601	185,786,837	350,089,804	144,614,038	53,975,890
Parto	6,081,294	6,724,170	41,288,570	27,264,117	59,647,214	140,329,734	281,335,099
Servicios odontológicos	1,198,080	15,651,220	25,684,751	48,118,935	52,415,409	52,573,741	195,642,136
Rehabilitación	0	1,900,450	13,624,248	26,761,375	52,828,166	65,443,681	160,557,920
Prevención y promoción (1)	0	0	812,922	23,802	8,328,815	8,338,328	17,503,867
Reembolsos aprobados	388,285	1,203,921	0	5,290,098	997,165	2,625,692	10,505,161
Hemoterapia	0	0	222,300	867,000	1,442,151	3,028,750	5,560,201
<b>Total</b>	<b>102,000,567</b>	<b>347,595,046</b>	<b>1,144,231,263</b>	<b>2,455,115,207</b>	<b>3,538,668,660</b>	<b>4,349,123,516</b>	<b>11,936,734,259</b>

FUENTE: DWH, Unidad de Gestión Estadística / Gerencia de Planificación y Evaluación de Gestión.  
 (1) Incluye información reportada por la Unidad de P&P de la Gerencia de Servicios de Salud.

**Valor (RD\$) autorizado de los servicios de salud demandados en el Régimen Contributivo. Ene., 2007-dic., 2012. Gráfica No. 2.3.1**



**% de valor autorizado, según los grupos de servicios en el Régimen Contributivo | Ene., 2007-dic., 2012. Gráfica 2.3.2**



Fuente: Idem: Tabla No. 2.3.1

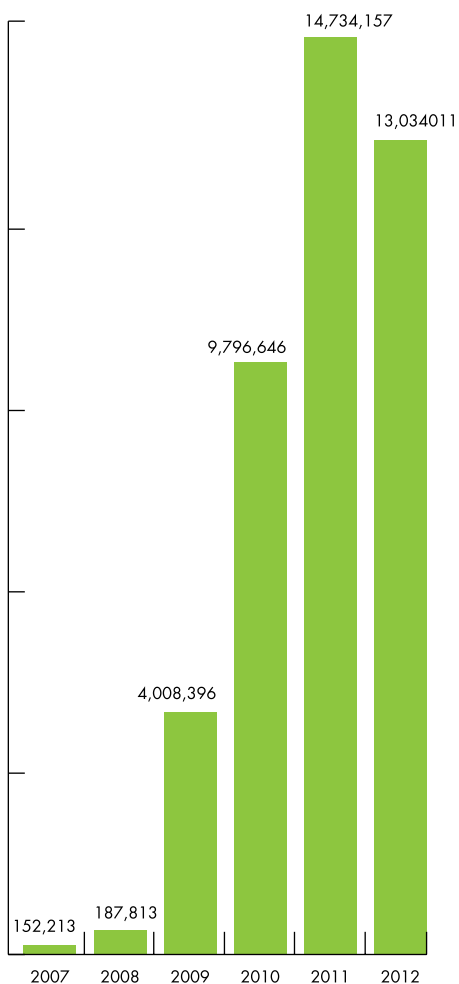
**TABLA NO. 2.3.2**

DEMANDA DE SERVICIOS DE SALUD AUTORIZADOS Y APROBADOS EN EL RÉGIMEN CONTRIBUTIVO (periodo: enero, 2007 a diciembre, 2012)							
Grupo de servicios	Año/Cantidad servicios autorizados						Total acumulado
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	
Medicamentos ambulatorios	0	10,563	2,464,206	6,762,206	10,384,397	7,903,821	27,525,193
Apoyo diagnóstico (Dx)	93,448	20,273	1,084,039	1,753,558	2,453,017	2,910,393	8,314,728
Atención ambulatoria (consultas)	39,990	88,689	297,970	618,265	864,589	911,843	2,821,346
Emergencia	7,698	24,285	101	390,807	544,612	318,337	1,285,840
Hospitalización	3,861	15,522	25,691	43,799	141,770	380,830	611,473
Servicios odontológicos	5,533	20,991	90,885	127,134	124,870	138,227	507,640
Cirugía	703	839	19,131	31,354	70,484	176,528	299,039
Rehabilitación	0	5,140	13,541	46,921	80,450	98,393	244,445
Atenciones de alto costo	553	803	10,107	18,027	50,357	812,471	219,037
Parto	372	486	2,394	2,707	16,859	50,257	73,075
Hemoterapia	0	0	329	1,316	2,489	2,935	7,069
Prevención y promoción (1)	0	0	2	44	178	3,025	3,249
Reembolsos aprobados	55	222	0	508	85	232	1,102
<b>Total</b>	<b>152,213</b>	<b>187,813</b>	<b>4,008,396</b>	<b>9,796,646</b>	<b>14,734,157</b>	<b>13,034,011</b>	<b>41,913,236</b>

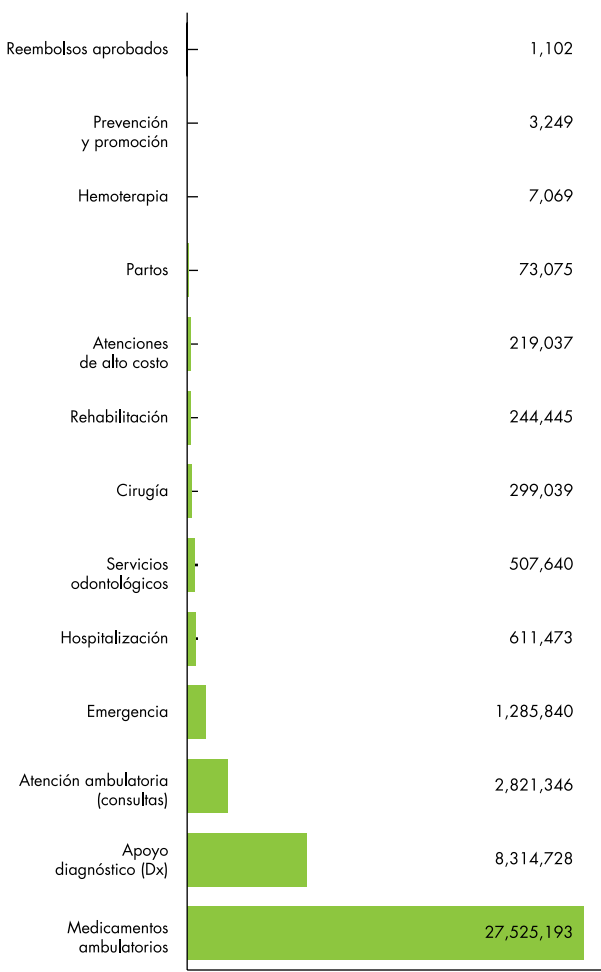
**FUENTE:** DWH, Unidad de Gestión Estadística / Gerencia de Planificación y Evaluación de Gestión

1) Incluye información reportada por la Unidad de P&P de la Gerencia de Servicios de Salud.

**Cantidad de servicios autorizados en el Régimen Contributivo. Ene., 2007-dic., 2012. Gráfica No. 2.3.3**



**Cantidad de servicios autorizados en el Régimen Contributivo | Ene., 2007-dic., 2012. Gráfica No. 2.3.4**



Fuente: Idem: Tabla No. 2.3.2

## 2.4 DEMANDA DE SERVICIOS DE SALUD EN EL PLAN PARA PENSIONADOS Y JUBILADOS

TABLA NO. 2.4.1

DEMANDA DE SERVICIOS DE SALUD, SEGÚN VALOR (RDS) AUTORIZADO AL PLAN DE PENSIONADOS Y JUBILADOS (Período: enero, 2009 a diciembre, 2012)					
Grupo de servicios	Año/Cantidad servicios autorizados				Total
	2009	2010	2011	2012	
Prevención y Promoción	0	800	0	0	800
Atención ambulatoria (consultas)	1,352,200	7,944,200	10,897,850	8,561,200	28,755,450
Servicios odontológicos	70,928	355,781	341,039	532,167	1,299,916
Emergencia	6 69,534	3,858,180	5,310,254	2,706,915	12,544,883
Hospitalización	4,943,394	22,552,173	25,596,715	27,413,242	80,505,526
Parto	0	0	21,934	11,183	33,118
Cirugía	2,364,099	13,353,113	20,119,815	28,693,676	64,530,704
Apoyo diagnóstico (Dx)	5,879,282	33,819,558	36,942,093	32,847,005	109,487,939
Atenciones de alto costo	666,050	5,100,959	20,324,616	51,807,409	77,899,035
Rehabilitación	2 32,180	1,261,420	1,996,863	2,261,215	5,751,679
Hemoterapia	6,400	75,300	61,229	158,424	301,353
Medicamentos ambulatorios	2,571,281	11,372,263	15,361,006	12,724,704	42,029,255
Reembolsos por servicios	0	84,297	105,782	152,004	3 42,084
Hemoterapia	0	0	222,300	867,000	1,442,151
<b>Total general</b>	<b>18,755,348</b>	<b>99,778,047</b>	<b>137,079,198</b>	<b>167,869,149</b>	<b>423,481,742</b>

FUENTE: DWH, Unidad de Gestión Estadística / Gerencia de Planificación y Evaluación de Gestión.

### Demanda de servicios de salud en el Plan para Pensionados y Jubilados | Ene., 2009-dic., 2012. Gráfica 2.4.1

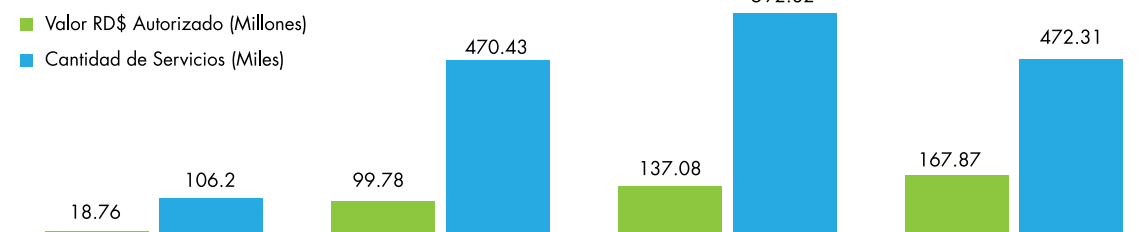


TABLA NO. 2.4.2

DEMANDA DE SERVICIOS DE SALUD EN EL PLAN DE PENSIONADOS Y JUBILADOS (período: enero, 2009 a diciembre, 2012)					
Grupo de servicios	AÑO /Valor RDS aprobado o autorizado				Total
	2009	2010	2011	2012	
Prevención y Promoción	0	4	0	0	4
Atención ambulatoria (consultas)	3,705	21,070	26,621	25,027	76,423
Servicios odontológicos	305	8 87	838	1,452	3,482
Emergencia	1,389	8,089	11,272	5,960	26,710
Hospitalización	232	1,231	4,518	11,832	17,813
Parto	0	0	13	11	24
Cirugía	201	1,091	2,216	4,486	7,994
Apoyo diagnóstico (Dx)	14,183	77,421	97,622	104,384	293,610
Atenciones de alto costo	171	1,402	3,345	7,886	12,804
Rehabilitación	384	2,373	3,700	3,866	10,323
Hemoterapia	13	1 06	109	137	365
Medicamentos ambulatorios	85,443	356,722	442,559	307,258	1,191,982
Reembolsos aprobados	0	42	8	9	59
<b>Total general</b>	<b>106,026</b>	<b>470,438</b>	<b>592,821</b>	<b>472,308</b>	<b>1,641,593</b>

FUENTE: DWH, Unidad de Gestión Estadística / Gerencia de Planificación y Evaluación de Gestión.

Fuente: Idem: Tabla No. 2.3.1

## 2.5 ESTADÍSTICAS EPIDEMIOLÓGICAS

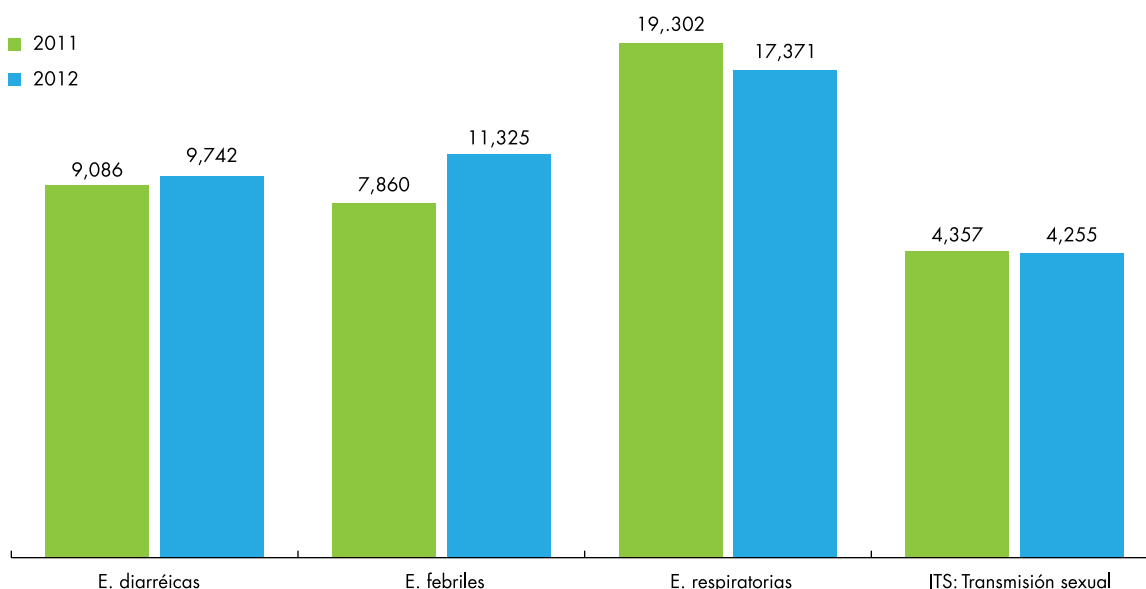
**TABLA NO. 2.5.1**

ENFERMEDADES DE NOTIFICACIÓN OBLIGATORIA, SÍNDROMES Y SÍNTOMAS, RÉGIMEN CONTRIBUTIVO (comparativo 2011/2012)		
Enfermedades, síndromes y síntomas.	Año 2011 (población usuaria)	Año 2012 (población usuaria)
Conjuntivitis.	69	48
Enf. diarreicas.	9,086	9,742
Enf. febril (dengue clásico, fiebre tifoidea, paratifoidea, leptospirosis, malaria).	7,823	11,302
Enf. febril, eruptiva o exantemática (sarampión, rubeola, meningococcemia).	30	23
Enf. febril con manifestaciones hemorrágicas (dengue hemorrágico, fiebre amarilla).	7	0
Gripe, infecciones respiratorias agudas, faringoamigdalitis, difteria, influenza, bronquitis, bronconeumonía, neumonía, otitis.	19,302	17,371
Enfermedad transmitida por alimento	509	530
ITS: (dolor abdominal bajo en mujeres (endometriosis, salpingitis, absceso tubarico)	2,738	2,612
ITS: Flujo vaginal (vaginitis o infección vaginal, candidiasis, tricomoniasis, clamidia).	543	130
ITS: Secreción uretral (gonorrea, uretritis no gonocócica).	1068	1,508
ITS:Úlcera genital (sífilis, chancroide, herpes, granuloma inguinal, linfogranuloma venéreo).	8	5
Hepatitis vírica aguda (hepatitis A, B, C).	112	36
Mordedura o agresión animal (rabia humana).	56	29
Meningitis (meningitis por meningococo, hemófilus, neumococo, tuberculosa; otras).	15	6
Parálisis flácida (síndrome Guillian Barré), poliomielitis paralítica.	45	43
Parotiditis viral.	2	0
Tosedor crónico (sintomático respiratorio, dos semanas con tos, tuberculosis pulmonar).	476	88
Varicela.	62	13
<b>Total</b>	<b>41,951</b>	<b>43,486</b>

**FUENTE:** Reporte diario de autorizaciones /DWH. Unidad de Gestión Estadística de la Gerencia de Planificación y Evaluación de Gestión.

Estas informaciones están limitadas a las notificaciones de la red de prestadores via el centro de autorizaciones, por lo que representa una muestra de la demanda de servicios de consultas y emergencias en el Régimen Contributivo. ITS (Infecciones de Transmisión Sexual).

### Enfermedades, síndromes y síntomas más frecuentes en el Régimen Contributivo. Comparativo 2011-2012. Gráfica 2.5.1



Fuente: Idem: Tabla No. 2.5.1

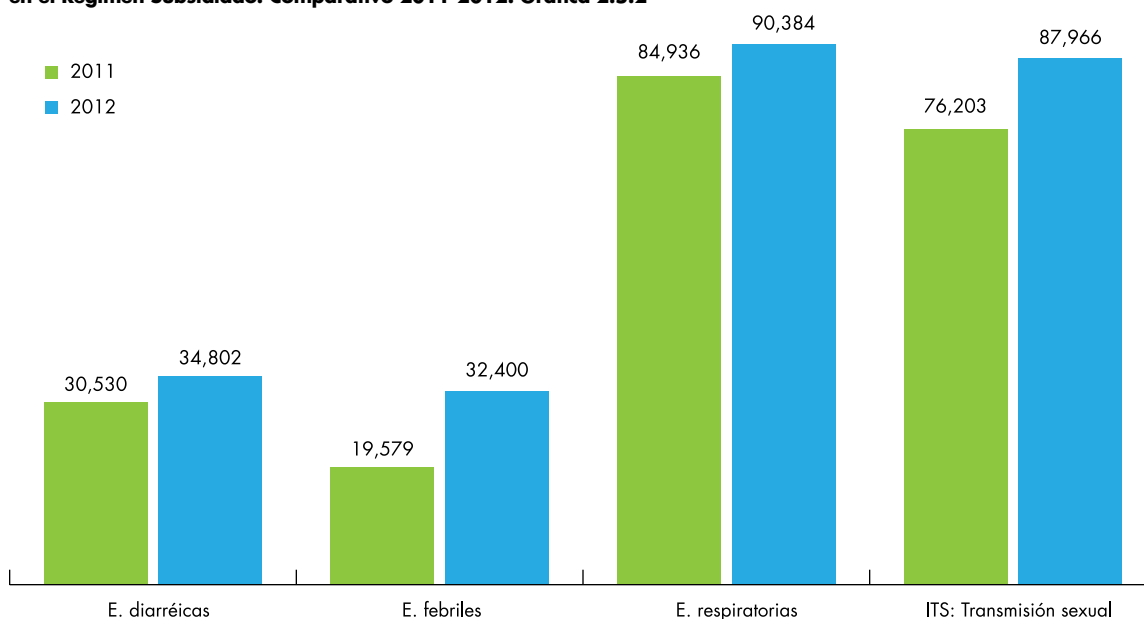
TABLA NO. 2.5.2

ENFERMEDADES DE NOTIFICACIÓN OBLIGATORIA, SÍNDROMES Y SÍNTOMAS, RÉGIMEN SUBSIDIADO (comparativo 2011/2012)		
Enfermedades, síndromes y síntomas.	Año 2011 (población usuaria)	Año 2012 (población usuaria)
Conjuntivitis.	1,241	3,454
Enf. diarreicas.	30,530	34,802
Enf. febril (dengue clásico, fiebre tifoidea, paratifoidea, leptospirosis, malaria).	19,569	32,339
Enf. febril, eruptiva o exantemática (sarampión, rubeola, meningococcemia).	10	8
Enf. febril con manifestaciones hemorrágicas (dengue hemorrágico, fiebre amarilla).	0	53
Gripe, enfermedades respiratorias agudas, faringoamigdalitis, difteria, influenza, bronquitis, bronconeumonía, neumonía, otitis.	84,861	90,384
Enfermedad transmitida por alimento.	854	1,332
ITS: dolor abdominal bajo en mujeres (endometritis, salpingitis, absceso tubárico).	16,906	21,057
ITS: flujo vaginal (vaginitis o infección vaginal, candidiasis, tricomoniasis, clamidia).	20,345	27,143
ITS: secreción uretral (gonorrea, uretritis no gonocócica).	38,716	39,508
ITS:ulcera genital (sífilis, chancroide, herpes, granuloma inguinal, linfogranuloma venéreo).	236	258
Hepatitis vírica aguda (hepatitis A, B, C).	1,043	2,634
Mordedura o agresión animal (rabia humana).	307	339
Meningitis (meningitis por meningococo, hemofilus, neumococo, tuberculosa; otras).	22	21
Parálisis flácida (síndrome Guillian Barré), poliomielitis paralítica).	415	525
Parotiditis viral.	0	0
Tosedor crónico (sintomático respiratorio, dos semanas con tos, tuberculosis pulmonar).	75	126
Varicela.	329	160
<b>Total</b>	<b>215,459</b>	<b>254,143</b>

**FUENTE:** Reporte diario de autorizaciones / DWH. Unidad de Gestión Estadística de la Gerencia de Planificación y Evaluación de Gestión.

Estas informaciones están limitadas a las notificaciones de la red de hospitales públicos que facturan por el Sistema Integral de Registro de Salud (SIRS), por lo que representa una muestra de la demanda de servicios de consultas y emergencias del Régimen Subsidiado.

**Resumen de enfermedades, síndromes y síntomas más frecuentes en el Régimen Subsidiado. Comparativo 2011-2012. Gráfica 2.5.2**



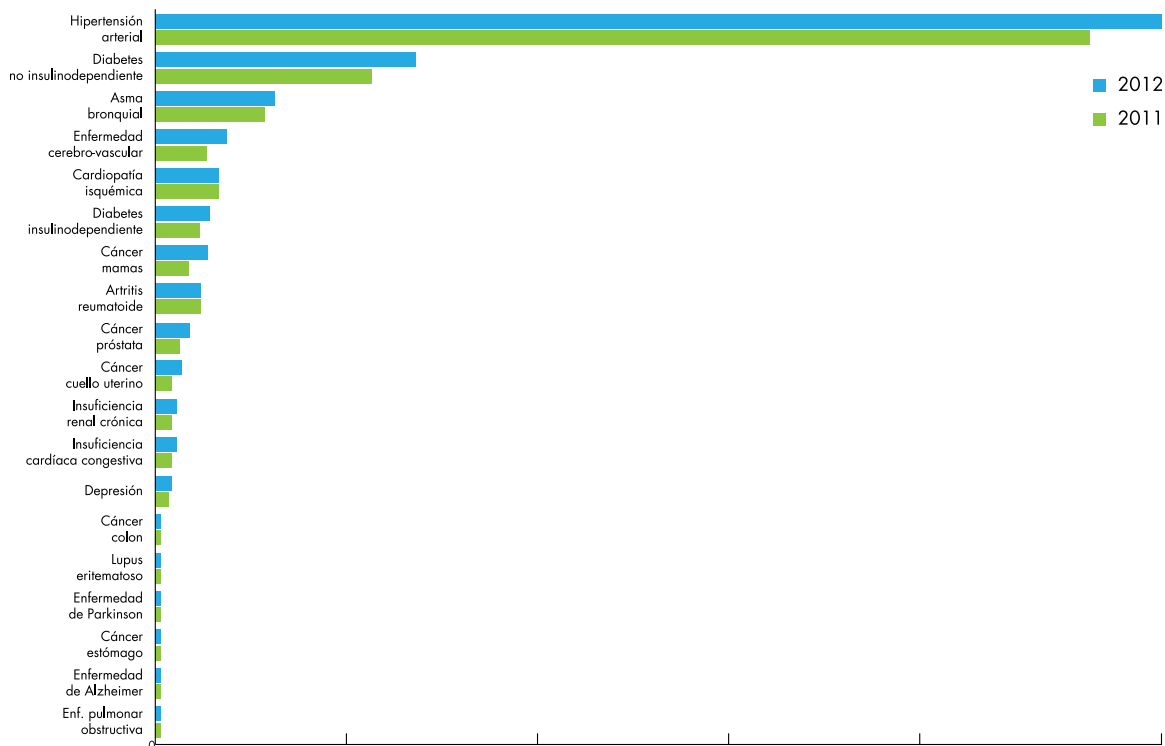
Fuente: Idem: Tabla No. 2.5.2

TABLA NO. 2.5.3

DIAGNÓSTICO DE ENFERMEDADES CRÓNICAS, SEGÚN POBLACIÓN USUARIA, RÉGIMEN SUBSIDIADO (comparativo: 2011/2012)		
Diagnóstico	Año	
	2011	2012
Enfermedad pulmonar obstructiva	18	29
Enfermedad de Alzheimer	31	54
Cáncer estómago	43	63
Enfermedad de Parkinson	118	110
Lupus eritematoso	356	302
Cáncer de colon	307	452
Depresión	228	670
Insuficiencia cardíaca congestiva	1,060	1,118
Insuficiencia renal crónica	1,190	1,669
Cáncer cuello uterino	1,468	1,872
Cáncer próstata	1,569	2,023
Artritis reumatoide	4,795	4,564
Cáncer mamas	3,001	4,683
Diabetes insulino dependiente	3,815	4,946
Cardiopatía isquémica	6,225	5,903
Enfermedad cerebro-vascular	4,743	6,404
Asma bronquial	12,329	14,210
Diabetes no insulino dependiente	26,886	30,427
Hipertensión arterial	109,489	124,339

Diagnóstico de enfermedades crónicas, según población usuaria. Régimen Subsidiado. Comparativo: años 2011-2012.

Gráfica 2.5.3

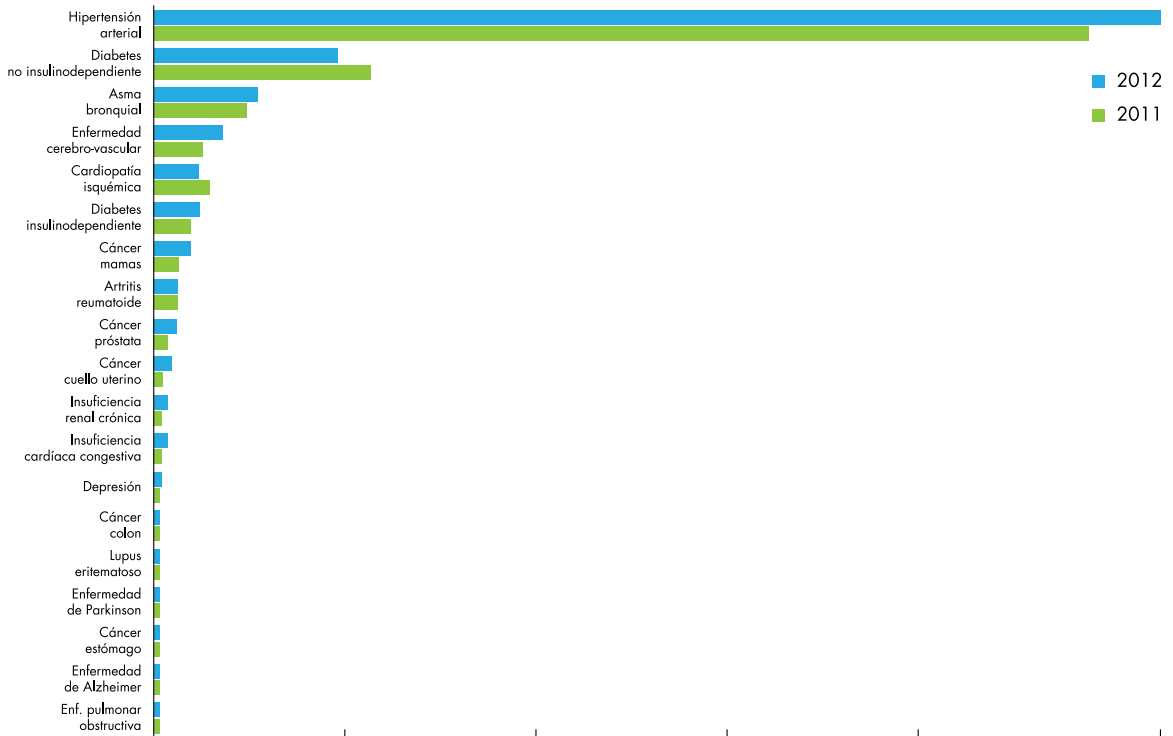


Fuente: Idem: Tabla No. 2.5.3

**TABLA NO. 2.5.4**

Diagnostico	Población usuaria	
	2011	2012
Enfermedad pulmonar obstructiva	6	7
Enfermedad de Alzheimer	23	18
Cáncer estómago	26	20
Enfermedad de Parkinson	2	22
Lupus eritematoso	37	32
Cáncer de colon	295	201
Depresión	227	286
Insuficiencia cardíaca congestiva	406	367
Insuficiencia renal crónica	514	438
Cáncer cuello uterino	754	668
Cáncer prostata	1,030	1,079
Artritis reumatoide	1,364	1,427
Cáncer mamas	1,204	1,441
Diabetes insulino dependiente	1,154	1,577
Cardiopatía isquémica	1,481	1,782
Enfermedad cerebro-vascular	4,025	3,218
Asma bronquial	5,302	5,853
Diabetes no insulino dependiente	17,915	14,634
Hipertensión arterial	56,838	57,820

**Diagnóstico de enfermedades crónicas, según población usuaria. Régimen Contributivo. Comparativo: años 2011-2012. Gráfica 2.5.4**



Fuente: Idem: Tabla No. 2.5.4



# III. GESTIÓN FINANCIERA

## 3.1 INGRESOS POR CÁPITA, SEGÚN RÉGIMEN Y PLANES

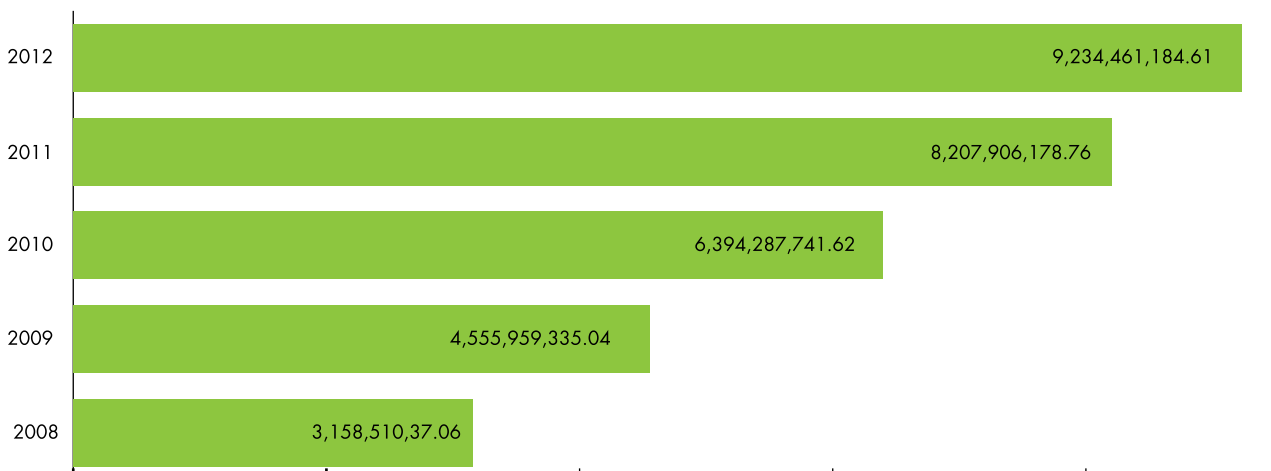
**TABLA NO. 3.1.1**

FUENTE DE INGRESOS PARA EL FINANCIAMIENTO DEL SFS EN SeNaSa, SEGÚN RÉGIMEN Y PLANES (período: enero, 2008 a diciembre, 2012)						
Fuente de ingresos	Año/ingresos valor RDS					Total acumulado
	2008	2009	2010	2011	2012	
Régimen Contributivo	759,962,768.44	1,608,190,786.92	2,641,819,086.26	3,551,558,833.70	4,197,935,990.42	12,759,467,465.74
Régimen Subsidiado	2,360,742,368.86	2,745,374,625.18	3,444,380,482.98	4,361,993,524.18	4,796,470,865.94	17,708,961,867.14
Pensionados y Jubilados	0	20,534,421.96	69,728,528.84	132,172,162.96	160,917,032.88	383,352,146.64
Plan Individual	5,689,570.00	65,860,413.34	195,620,830.34	100,096,378.36	8,812,350.36	376,079,542.40
FONAMAT Y CAMAT*	0	115,509,848.28	0	24,975,921.60	31,068,517.60	171,554,287.48
Otros ingresos **	32,115,629.76	489,239.36	42,738,813.20	37,109,357.96	39,256,427.41	150,845,151.11
<b>Total por año</b>	<b>3,158,510,337.06</b>	<b>4,555,959,335.04</b>	<b>6,394,287,741.62</b>	<b>8,207,906,178.76</b>	<b>9,234,461,184.61</b>	<b>31,550,260,460.51</b>

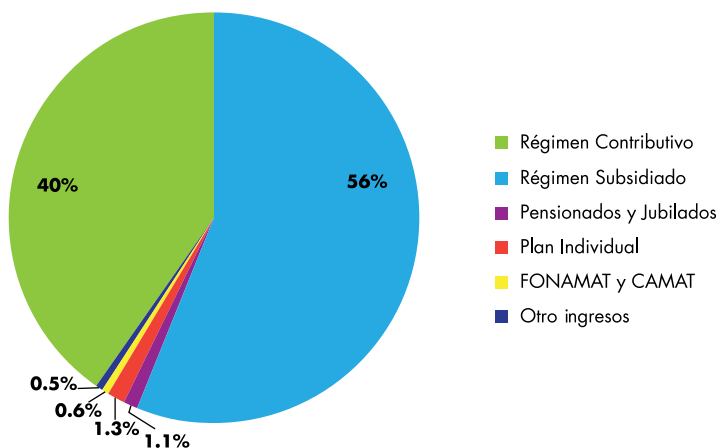
**FUENTE:** Estados de resultados de enero a diciembre de cada año, Gerencia Financiera. Resumen. Unidad de Gestión Estadística / Gerencia de Planificación y Evaluación de Gestión.

\*FONAMAT (Fondo Nacional de Atención Médica por Accidentes de Tránsito) solo representa ingresos para el año 2009. CAMAT (Cobertura de Atención Médica por Accidentes de Tránsito) representa ingresos para los años 2011 y 2012. \*\* Certificados financieros más otros ingresos por multas diversas y sobrantes de caja chica en 2008. Certificados financieros.

**Ingresos percibidos por SeNaSa para aseguramiento en salud. Ene., 2008-dic., 2012. Gráfica 3.1.1**



**Distribución % del ingreso percibido por SeNaSa para aseguramiento en salud. Ene., 2008-dic., 2012. Gráfica 3.1.2**



Fuente: Idem: Tabla No. 3.1.1

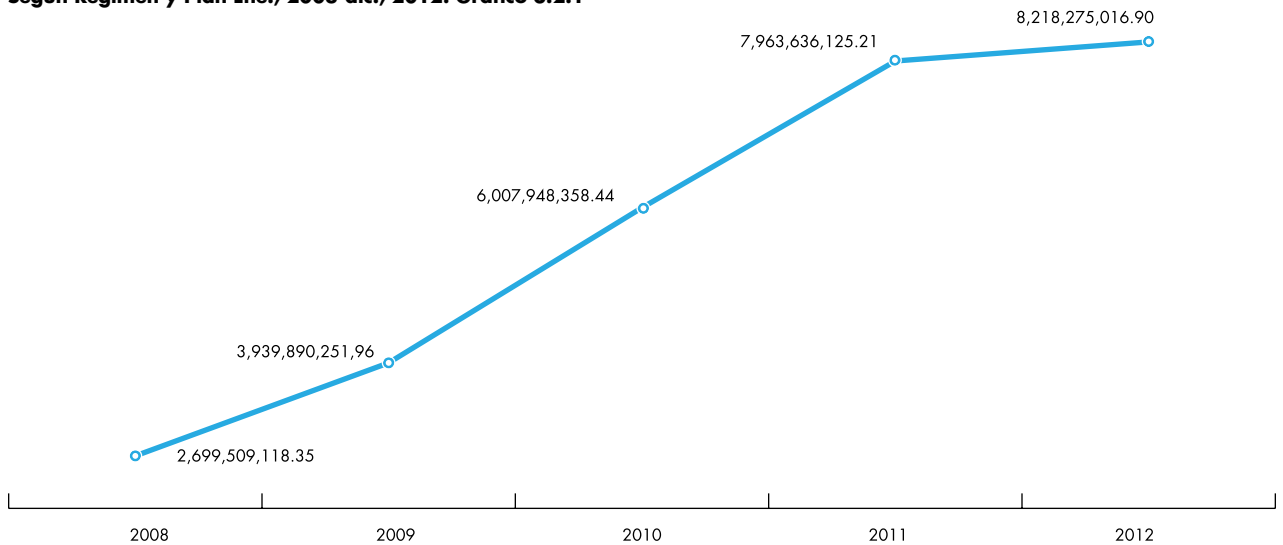
### 3.2 GASTO EN SALUD

**TABLA NO. 3.2.1**

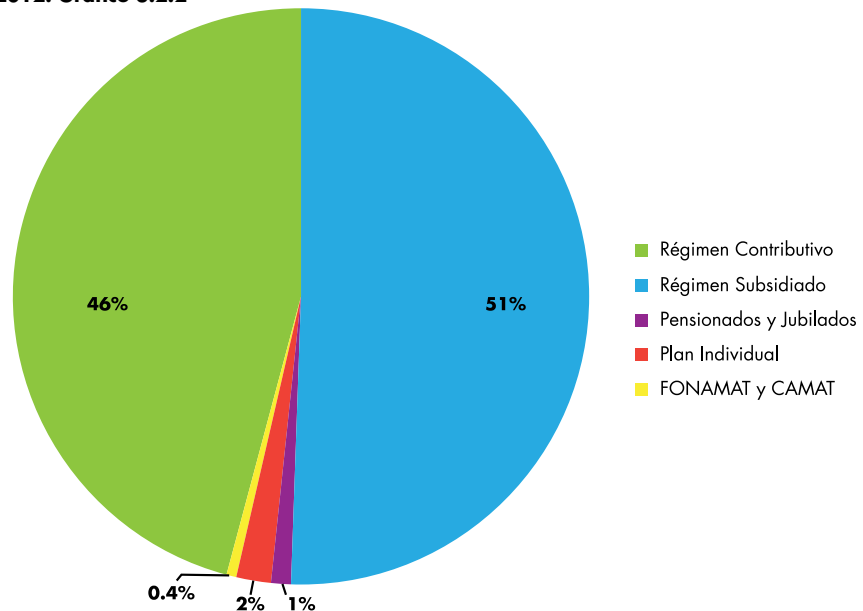
RECLAMACIONES PAGADAS POR RÉGIMENES Y PLANES (período: enero, 2008 a diciembre, 2012)						
Régimen y planes	Año/Ingresos valor RDS					Total acumulado
	2008	2009	2010	2011	2012	
Régimen Contributivo	683,973,333.20	1,442,367,026.94	3,293,838,352.84	3,881,598,234.03	3,884,854,668.99	13,186,631,616.00
Régimen Subsidiado	2,010,426,134.15	2,331,740,312.06	2,437,627,774.09	3,694,057,422.37	4,114,921,211.50	14,588,772,854.17
Pensionados y Jubilados	0.00	19,927,633.50	84,540,581.94	167,594,687.88	147,560,743.38	419,623,646.70
Plan Individual	5,109,651.00	59,200,050.31	186,660,324.64	220,385,480.93	27,285,350.81	498,640,857.69
FONAMAT Y CAMAT*	0.00	86,655,229.15	5,281,324.93	300.00	43,653,042.22	135,589,896.30
<b>Total por mes</b>	<b>2,699,509,118.35</b>	<b>3,939,890,251.96</b>	<b>6,007,948,358.44</b>	<b>7,963,636,125.21</b>	<b>8,218,275,016.90</b>	<b>28,829,258,870.86</b>

**FUENTE:** Estados de resultados de enero a diciembre de cada año, Gerencia Financiera. Resumen Unidad de Gestión Estadística de la Gerencia de Planificación y Evaluación de Gestión.  
Estas informaciones se refieren a reclamaciones pagadas por prestaciones de servicios de salud.

**Comportamiento del Gasto (RD\$) en Salud en la Gestión de SeNaSa, Según Régimen y Plan Ene., 2008-dic., 2012. Gráfico 3.2.1**



**Distribución porcentual del gasto en salud, según Régimen y Plan Ene., 2008-dic., 2012. Gráfico 3.2.2**



Fuente: Idem: Tabla No. 3.1.1

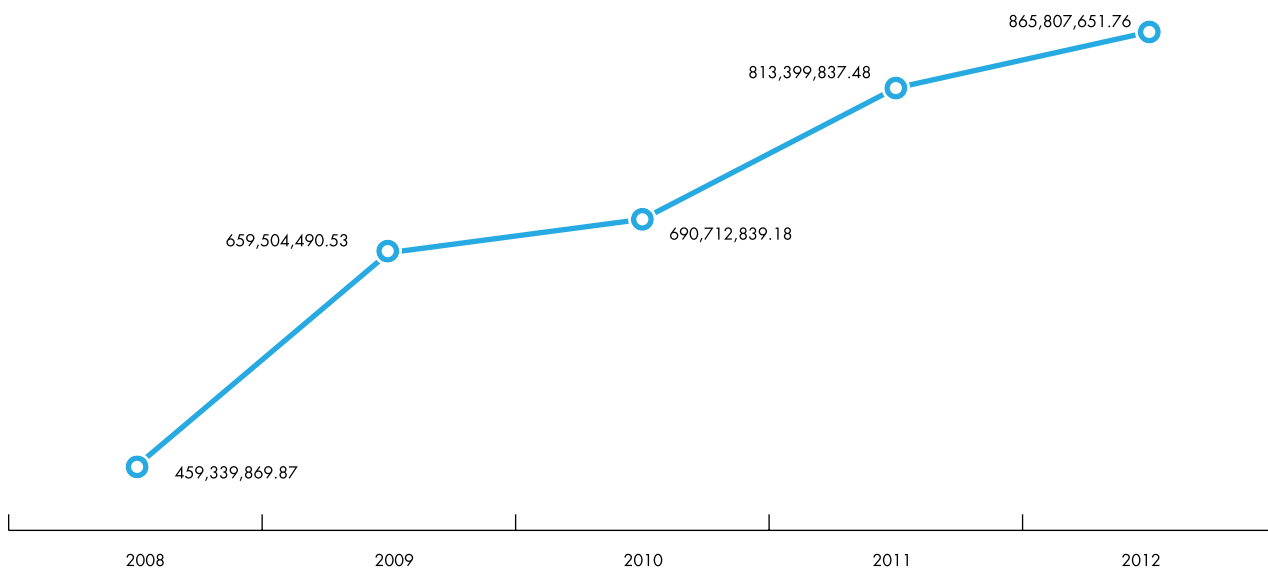
### 3.3 GASTO ADMINISTRATIVO

**TABLA NO. 3.3.1**

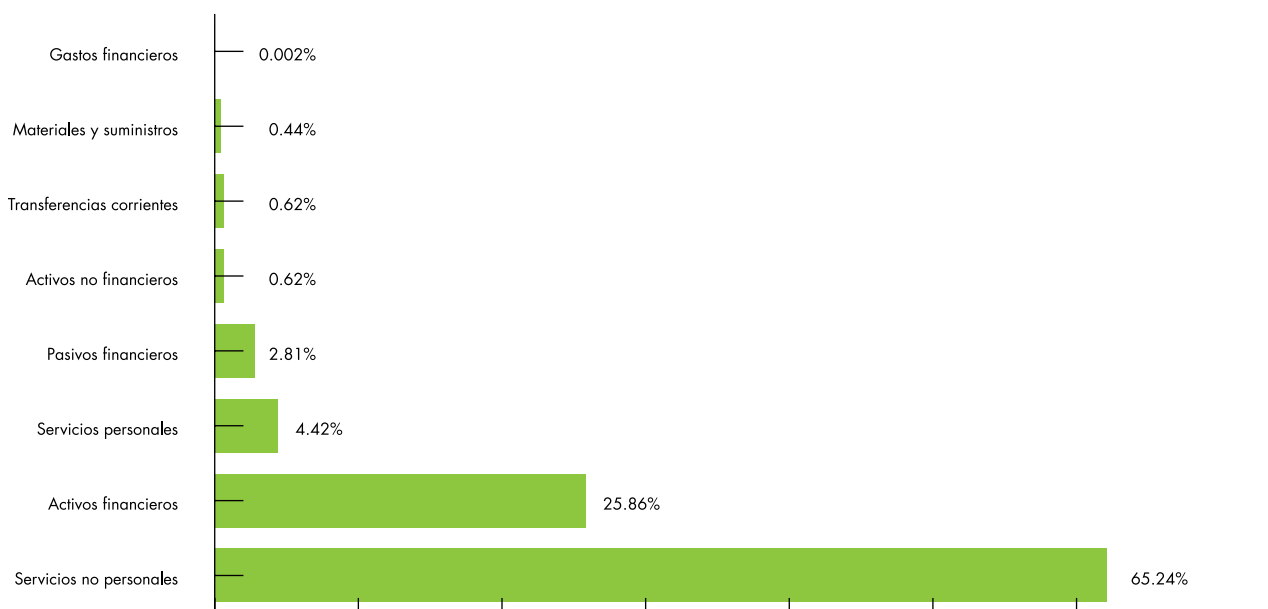
GASTOS OPERACIONALES ADMINISTRATIVOS DE SeNaSa, SEGÚN AÑO (período: Enero, 2008 - Diciembre, 2012)						
Fuente del gasto	Año/ingresos valor RDS					Total acumulado
	2008	2009	2010	2011	2012	
Gastos generales, administrativos	424,401,412.68	598,208,900.93	672,095,385.74	796,320,765.80	849,720,847.43	3,340,747,312.58
Gastos de venta por servicios	28,483,988.18	47,372,701.55	-	-	-	75,856,689.73
Otros gastos*	6,454,469.01	13,922,888.05	18,617,453.44	17,079,071.68	16,086,804.33	72,160,686.51
<b>Total por mes</b>	<b>459,339,869.87</b>	<b>659,504,490.53</b>	<b>690,712,839.18</b>	<b>813,399,837.48</b>	<b>865,807,651.76</b>	<b>3,488,764,688.82</b>

**FUENTE:** Estados de resultados enero-diciembre de cada año, Gerencia Financiera. Resumen Unidad de Gestión Estadística, Gerencia de Planificación y Evaluación de Gestión.  
 Nota: \* Gastos bancarios, otros.

**Comportamiento del gasto (RD\$) administrativo de SeNaSa, según año | Ene., 2008-dic., 2012. Gráfico 3.3.1**



**% de la ejecución por objeto de gasto en SeNaSa | Ene., 2008-dic., 2012. Gráfico 3.3.2**



Fuente: Idem: Tabla No. 3.3.1

# IV. ATENCIÓN AL USUARIO POR RÉGIMEN Y PLAN

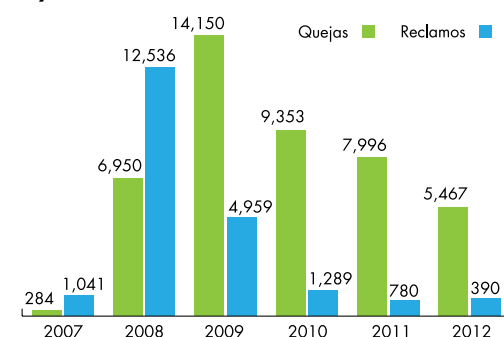
## 4.1 REQUERIMIENTOS DE LOS USUARIOS

TABLA NO. 4.1.1

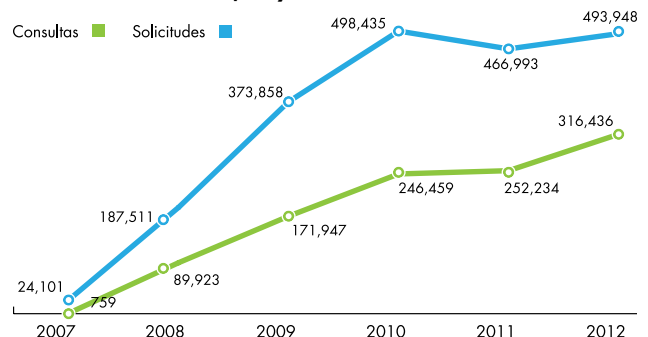
CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS DE LOS USUARIOS EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO, SEGÚN RÉGIMEN Y PLAN (Período: mayo, 2007 a diciembre, 2012)							
Año	Régimen y plan	Requerimientos / cantidad*					Total general
		Consultas	Quejas	Reclamos	Solicitudes	Sugerencias	
2007	Contributivo	13,929	231	914	524	4	15,602
	Subsidiado	4,720	44	98	209	-	5,071
	Pensionados y Jubilados	72	0	0	0	0	72
	Individual y Corporativo	22	0	0	0	1	23
	No afiliado	5,358	9	29	25	1	5,422
	<b>Sub-total</b>	<b>24,101</b>	<b>284</b>	<b>1,041</b>	<b>759</b>	<b>5</b>	<b>26,190</b>
2008	Contributivo	58,905	4,164	4,356	11,089	4	78,518
	Subsidiado	86,826	2,758	8,120	78,287	5	175,996
	Pensionados y Jubilados	401	4	-	-	-	405
	Individual y Corporativo	703	6	4	17	0	730
	No afiliado	40,676	18	56	530	2	41,282
	<b>Sub-total</b>	<b>187,511</b>	<b>6,950</b>	<b>12,536</b>	<b>89,923</b>	<b>11</b>	<b>296,931</b>
2009	Contributivo	132,154	5,833	1,951	58,976	194	199,108
	Subsidiado	152,495	7,632	2,769	105,644	146	268,686
	Pensionados y Jubilados	7,347	156	41	3,091	6	10,641
	Individual y Corporativo	5,334	207	95	644	5	6,285
	No afiliado	76,528	322	103	3,592	12	80,557
	<b>Sub-total</b>	<b>373,858</b>	<b>14,150</b>	<b>4,959</b>	<b>171,947</b>	<b>363</b>	<b>565,277</b>
2010	Contributivo	186,334	5,551	997	88,343	104	281,329
	Subsidiado	199,777	3,033	141	146,726	59	349,736
	Pensionados y Jubilados	9,456	233	30	3,851	16	13,586
	Individual y Corporativo	14,764	259	110	2,200	8	17,341
	No afiliado	88,104	277	11	5,339	6	93,737
	<b>Sub-total</b>	<b>498,435</b>	<b>9,353</b>	<b>1,289</b>	<b>246,459</b>	<b>193</b>	<b>755,729</b>
2011	Contributivo	192,445	5,214	649	113,005	43	311,356
	Subsidiado	183,595	2,487	72	131,188	38	317,380
	Pensionados y Jubilados	6,099	134	23	1,683	4	7,943
	Individual y Corporativo	8,333	116	31	1,062	2	9,544
	No afiliado	76,521	45	5	5,296	8	81,875
	<b>Sub-total</b>	<b>466,993</b>	<b>7,996</b>	<b>780</b>	<b>252,234</b>	<b>95</b>	<b>728,098</b>
2012	Contributivo	169,973	2,727	297	85,569	131	258,697
	Subsidiado	196,412	2,622	79	225,004	257	424,374
	Pensionados y Jubilados	5,064	35	4	1,430	5	6,538
	Individual y Corporativo	1,766	5	1	277	2	2,051
	No afiliado	120,733	78	9	4,156	41	125,017
	<b>Sub-total</b>	<b>493,948</b>	<b>5,467</b>	<b>390</b>	<b>316,436</b>	<b>436</b>	<b>816,677</b>
<b>Total Período</b>		<b>2,044,846</b>	<b>44,200</b>	<b>20,995</b>	<b>1,077,758</b>	<b>1,103</b>	<b>3,188,902</b>

FUENTE: Reporte estadístico mensual de atención en las UNAP / Servicio Regional de Salud (MSP). Consolidado por Unidad de Gestión de Estadística de la Gerencia de Planificación y Evaluación de Gestión de SeNaSa. \*Datos acumulados a diciembre de cada año.

Comportamiento de quejas y reclamos de los usuarios  
May., 2007-dic., 2012. Gráfico 4.1.1



Demanda de solicitudes y consultas de los usuarios en el Área  
de Atención al Usuario | May., 2007-dic., 2012. Gráfico 4.1.2



Fuente: Idem: Tabla No. 4.1.1

TABLA NO. 4.1.2

CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS DE LOS USUARIOS EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO, SEGÚN REGIÓN DE SALUD (período: mayo, 2007 a diciembre, 2012)								
Región de salud	Tipo	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Total general
Región 0	Consultas	16,020	80,420	202,784	287,782	314,522	389,917	1,291,445
	Quejas	129	3,458	6,450	5,443	6,092	4,009	25,581
	Reclamos	564	4,064	2,123	794	581	297	8,423
	Solicitudes	404	34,389	93,811	141,608	143,160	178,988	592,360
	Sugerencias	4	3	88	71	42	212	420
	Sub-total	17,121	122,334	305,256	435,698	464,397	573,423	1,918,229
Región I	Consultas	1,513	34,739	48,567	46,382	30,435	15,685	177,321
	Quejas	21	310	1,453	505	372	303	2,964
	Reclamos	71	1,629	632	85	16	19	2,452
	Solicitudes	74	19,474	25,373	28,167	21,576	27,958	122,622
	Sugerencias	0	2	7	14	2	55	80
	Sub-total	1,679	56,154	76,032	75,153	52,401	44,020	305,439
Región II	Consultas	1,453	11,748	19,189	28,560	29,181	9,064	99,195
	Quejas	48	461	1,014	862	314	189	2,888
	Reclamos	96	1,212	377	104	112	30	1,931
	Solicitudes	64	3,564	6,821	9,219	21,952	24,810	66,430
	Sugerencias	1	0	88	29	8	44	170
	Sub-total	1,662	16,985	27,489	38,774	51,567	34,137	170,614
Región III	Consultas	766	21,510	29,604	43,890	29,328	26,321	151,419
	Quejas	23	836	989	703	202	152	2,905
	Reclamos	48	1,365	353	72	16	5	1,859
	Solicitudes	38	6,290	9,278	18,308	19,735	21,959	75,608
	Sugerencias	0	2	11	9	4	25	51
	Sub-total	875	30,003	40,235	62,982	49,285	48,462	231,842
Región IV	Consultas	492	6,411	13,050	14,481	9,657	4,490	48,581
	Quejas	7	150	905	247	128	148	1,585
	Reclamos	39	743	320	48	6	10	1,166
	Solicitudes	37	5,755	6,534	5,157	5,270	6,461	29,214
	Sugerencias	0	0	23	17	4	6	50
	Sub-total	575	13,059	20,832	19,950	15,065	11,115	80,596
Región V	Consultas	1,505	8,344	11,564	14,261	12,161	11,380	59,215
	Quejas	15	125	932	413	273	225	1,983
	Reclamos	48	997	422	44	16	4	1,531
	Solicitudes	33	3,550	5,522	3,904	9,495	14,340	36,844
	Sugerencias	0	0	7	17	21	32	77
	Sub-total	1,601	13,016	18,447	18,639	21,966	25,981	99,650
Región VI	Consultas	757	9,831	16,593	21,255	15,186	8,218	71,840
	Quejas	13	751	991	441	182	154	2,532
	Reclamos	64	820	236	47	11	6	1,184
	Solicitudes	48	6,263	10,747	12,740	7,354	9,467	46,619
	Sugerencias	0	1	6	11	10	30	58
	Sub-total	882	17,666	28,573	34,494	22,743	17,875	122,233
Región VII	Consultas	519	8,376	17,306	14,969	11,684	11,987	64,841
	Quejas	12	76	795	239	229	91	1,442
	Reclamos	30	1,081	329	37	9	15	1,501
	Solicitudes	24	2,843	5,185	5,433	7,836	7,275	28,596
	Sugerencias	0	0	22	22	2	14	60
	Sub-total	585	12,376	23,637	20,700	19,760	19,382	96,440
Región VIII	Consultas	1,076	6,132	15,201	26,855	14,839	16,886	80,989
	Quejas	16	783	621	500	204	196	2,320
	Reclamos	81	325	167	58	13	4	948
	Solicitudes	37	7,795	8,676	21,923	15,856	25,178	79,465
	Sugerencias	0	3	111	3	2	18	137
	Sub-total	1,210	15,338	24,776	49,339	30,914	42,282	163,859
Total Período		26,190	296,931	565,277	755,729	728,098	816,677	3,188,902

FUENTE: Cubos de Atención al Usuario, Unidad de Gestión Estadística / Gerencia de Planificación y Evaluación de Gestión.

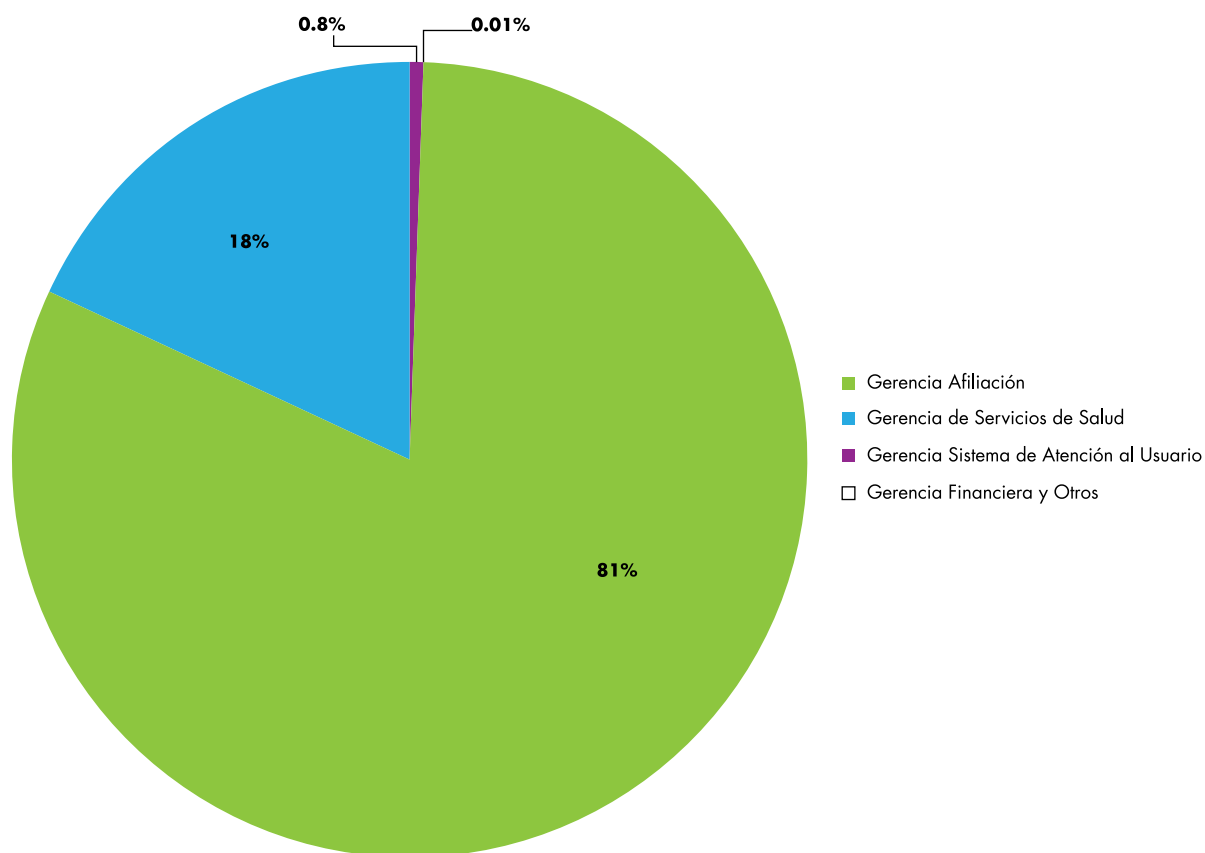
## 4.2 REQUERIMIENTOS DE LOS USUARIOS SEGÚN DEPARTAMENTO RELACIONADO

TABLA NO. 4.2.1

REQUERIMIENTOS DE LOS USUARIOS, SEGÚN ÁREA DE GESTIÓN (período: mayo, 2007 a diciembre, 2012)						
Área de gestión	Requerimientos / cantidad*					Total general
	Consultas	Quejas	Reclamos	Solicitudes	Sugerencias	
Gerencia Afiliación	1,568,121	29,812	16,051	959,959	619	2,574,562
Gerencia de Servicios de Salud	459,383	13,989	4,936	111,124	478	589,910
Gerencia Sistema Atención al Usuario	17,261	398	0	6,517	0	24,176
Gerencia Financiera	6	1	5	157	0	169
Dirección Ejecutiva	71	0	1	1	0	73
Gerencia de Tecnología Informática	3	0	2	0	6	11
Gerencia de Planificación y Evaluación de Gestión	1	0	0	0	0	1
<b>Total general</b>	<b>2,044,846</b>	<b>44,200</b>	<b>20,995</b>	<b>1,077,758</b>	<b>1,103</b>	<b>3,188,902</b>

**FUENTE:** Cubos de Atención al Usuario, Unidad de Gestión Estadística / Gerencia de Planificación y Evaluación de Gestión.

% requerimientos de Atención al Usuario, según Área de Gestión May., 2007-dic., 2012, Gráfico 4.2.2



## 4.3 LLAMADAS REGISTRADAS / RESPONDIDAS A LOS USUARIOS

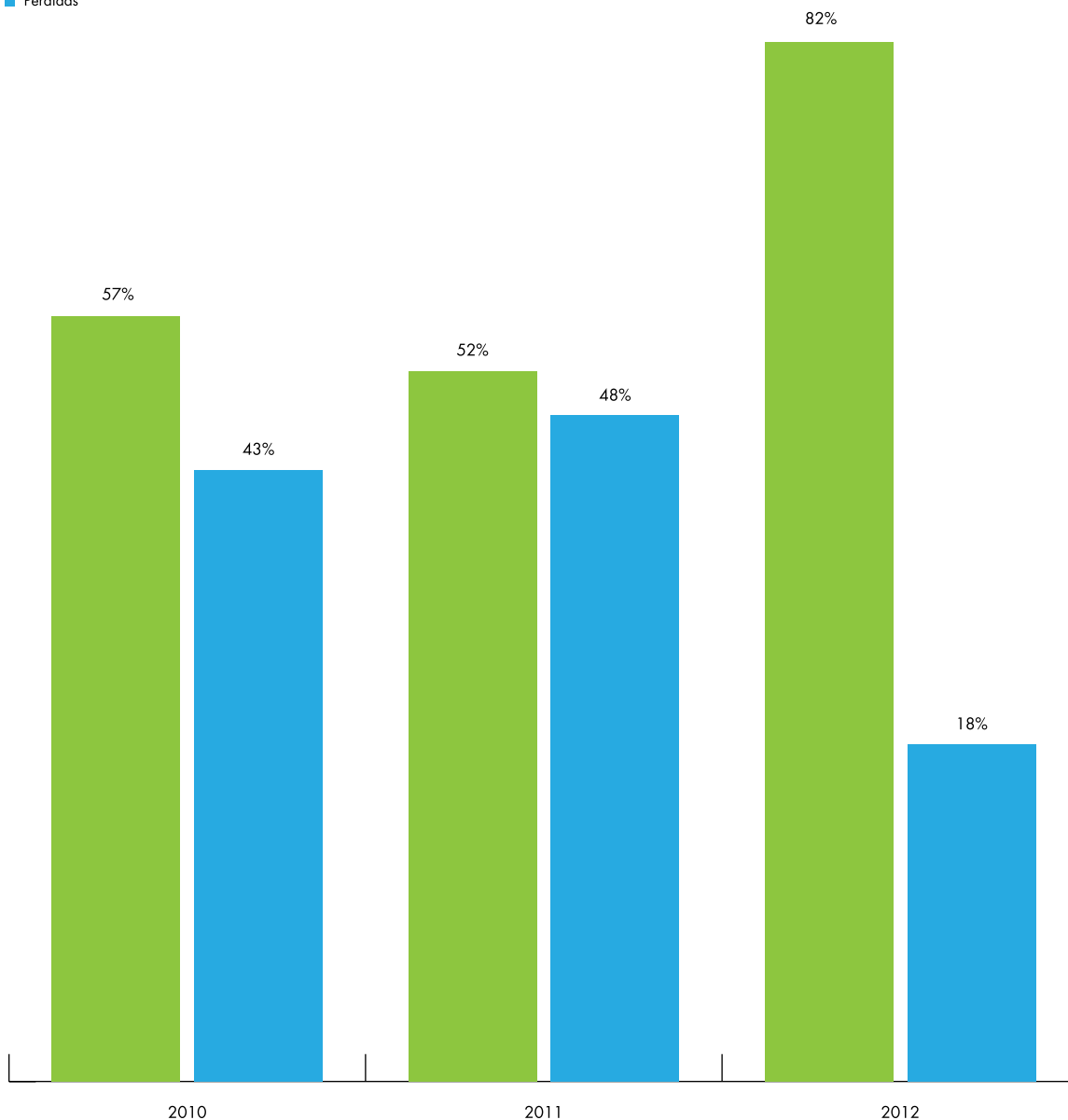
**TABLA NO. 4.3.1**

LLAMADAS REGISTRADAS EN ATENCIÓN AL USUARIO, SEGÚN AÑO (período: 2010 a 2012)						
Llamadas	Requerimientos / cantidad*					
	2010*	2010	2011	2011	2012	2012
Recibidas y respondidas	116,227	57%	276,205	52%	388,714	82%
Perdidas	87,939	43%	249,992	48%	87,099	18%
<b>Total llamadas entrantes</b>	<b>204,166</b>	<b>100%</b>	<b>526,197</b>	<b>100%</b>	<b>475,813</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** BICOM (sistema de registro de llamadas) / Gerencia de Atención al Usuario. \*Información disponible a partir del año 2010.

**Comportamiento de las llamadas recibidas en atención al usuario, 2010 a 2012. Gráfico 4.3.1**

- Recibidas y Respondidas
- Perdidas



Fuente: Idem: Tabla No. 4.3.1

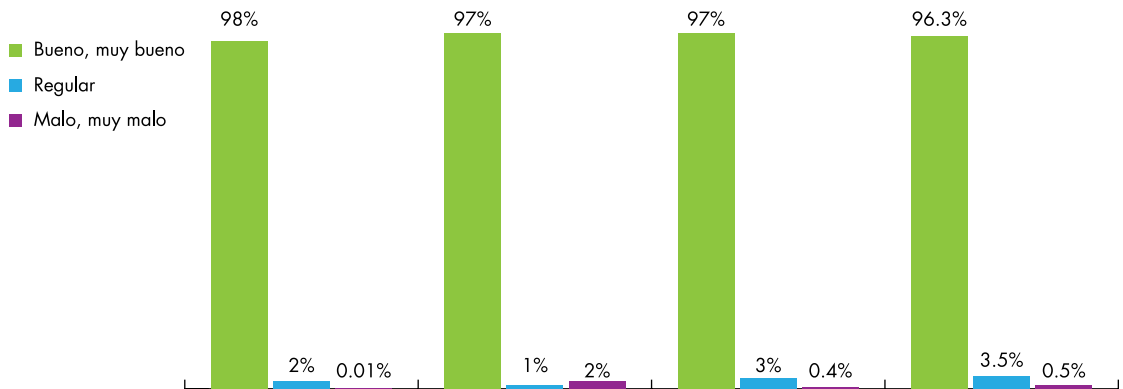
## 4.4 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

**TABLA NO. 4.4.1**

OPINIÓN DE LOS USUARIOS, SEGÚN TRATO RECIBIDO DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL USUARIO, (Período: 2009 al 2012)				
Trato recibido	2009* (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)
Muy bueno	79.0	61.0	70.0	70.7
Bueno	19.0	36.0	27.0	25.6
Regular	2.0	1.0	3.0	3.5
Malo	0.0	2.0	0.2	0.5
Muy malo	0.01	0.0%	0.2	0.0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuestas de satisfacción realizadas por la Gerencia de Atención al Usuario.  
\*Información disponible a partir del año 2009.

**% de usuarios que opinan sobre el trato recibido en el Área de Atención al Usuario. 2009-2012. Gráfico 4.4.1**



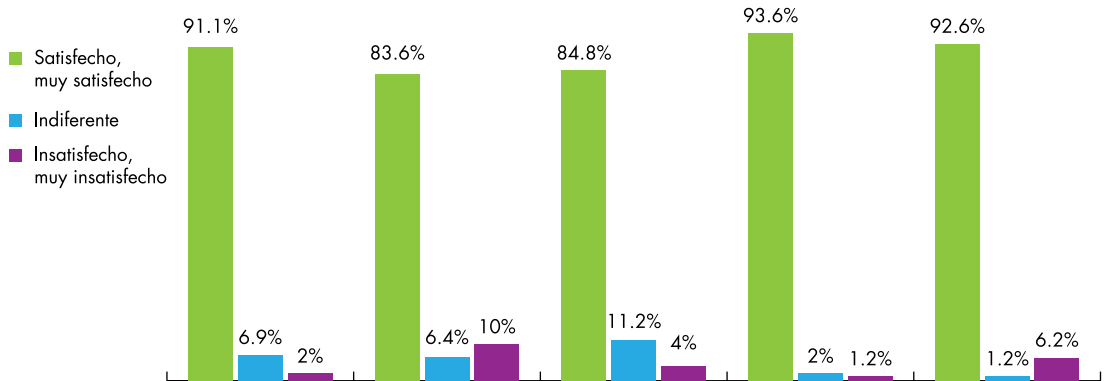
Fuente: Idem: Tabla No. 4.4.1

**TABLA NO. 4.4.2**

NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LOS AFILIADOS SOBRE LOS SERVICIOS DE SeNaSa, (Período: 2007 al 2011)					
Encuestas	2007 (%)	2008 (%)	2009 (%)	2011 (%)	2012 (%)
Muy satisfecho	24.6	29.8	49.0	49.6	55.9
Satisfecho	66.5	53.8	35.8	44.0	36.7
Indiferente	6.9	6.4	11.2	2.0	1.2
Insatisfecho	1.3	6.8	2.9	3.8	1.8
Muy insatisfecho	0.7	3.2	1.1	0.8	4.4
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuestas de satisfacción de la población afiliada a SeNaSa. GALLUP (2007 al 2011).

**% de afiliados por nivel de satisfacción sobre los servicios de SeNaSa. 2007-2011. Gráfico 4.4.2**



Fuente: Idem: Tabla No. 4.4.2





## GLOSARIO DE TÉRMINOS, SIGLAS Y ACRÓNIMOS

**BICOM SYSTEM** = Compañía de desarrollo de software de registro de llamadas.

**CAMAT** = Cobertura de Atención Médica por Accidentes de Tránsito.

**CIE-10** = Clasificación Internacional de Enfermedades.

**DWH** = Data warehouse (en el contexto de la informática, un almacén de datos organizados).

**Dx** = Diagnóstico.

**ERP** = Enterprise Resource Planning (Sistemas de planificación de recursos empresariales).

**FONAMAT** = Fondo Nacional de Atención Médica por Accidentes de Tránsito.

**GALLUP** = Metodología de Investigación por encuesta inventada por el matemático-estadístico George Gallup.

**GSS** = Gerencia de Servicios de Salud.

**IP** = Incremento porcentual.

**ITS** = Infecciones de Transmisión Sexual.

**MSP** = Ministerio de Salud Pública.

**ONE** = Oficina Nacional de Estadística, de la República Dominicana.

**ONG** = Organización No Gubernamental.

**Cartera de afiliados con derecho a servicios** = Población afiliada registrada al corte de un período (con o sin aporte).

**Población con aporte** = Es la población afiliada por la que se recibe de la TSS notificación de pago en periodo determinado.

**P&P** = Promoción y Prevención.

**PROMESE/CAL** = Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico.

**SeNaSa** = Seguro Nacional de Salud.

**SIRS** = Sistema Integral de Registro de Salud.

**SRS** = Servicio Regional de Salud.

**TSS** = Tesorería de la Seguridad Social.

**UNAP** = Unidad de Atención Primaria.

**Vf** = Valor final

**Vi** = Valor inicial





*Nuestra ganancia  
es tu salud*