



ENCUESTA NACIONAL:
SISTEMA DE SALUD
ARGENTINO

Fundación Sanatorio
Güemes



76



FICHA TECNICA

Estudio	Encuesta Nacional Sistema de Salud
Ámbito Geográfico	Total País
Universo	Mayores 18 años
Muestra	1313 casos
Total País	Error: 3,01% al 95% Confianza
Capital Federal	Error: 4,82% al 95% Confianza
Tipo de Muestra	Probabilística Estratificada por Tamaño población, Sexo, Edad, Nivel Educativo.
Recolección de Datos	Cuestionario Semi-Estructurado vía CATI a Teléfonos Fijos
Fecha de Campo	10/12/12 a 18/12/12

DATOS SOCIO-DEMOGRAFICOS

SEXO	
Masculino	44,7
Femenino	55,3
EDAD	
18 a 29 años	25,6
30 a 44 años	30,1
45 a 59 años	27,6
60 a 74 años	13,8
75 o más años	2,9
NIVEL EDUCATIVO	
Sin Instrucción	2,8
Primario Completo o Incompleto	27,9
Secundario Completo o Incompleto	43,3
Terciario Completo o Incompleto	12,2
Universitario Completo o Incompleto	13,8



Indice de Confianza en el sistema de salud



Índice de Confianza en el Sistema de Salud

Confianza



Índice de Confianza en el Sistema de Salud

Acceso



Índice de Confianza en el Sistema de Salud

Calidad

Ejemplo: Índice de Confianza en el Gobierno

Fuente: Universidad Torcuato di Tella





Índice de Confianza en el Sistema de Salud

3.02

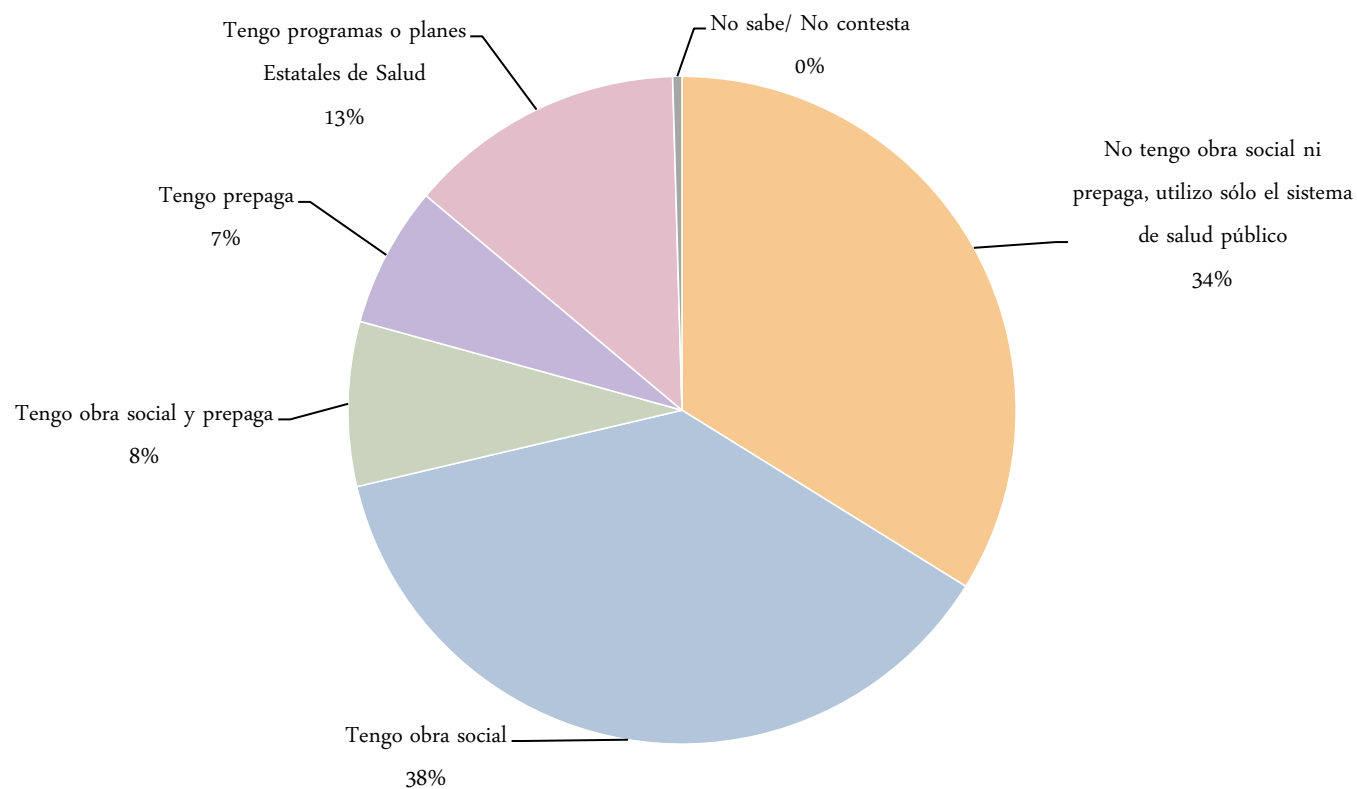
*En una escala de 0 a 5.



EL SISTEMA DE SALUD

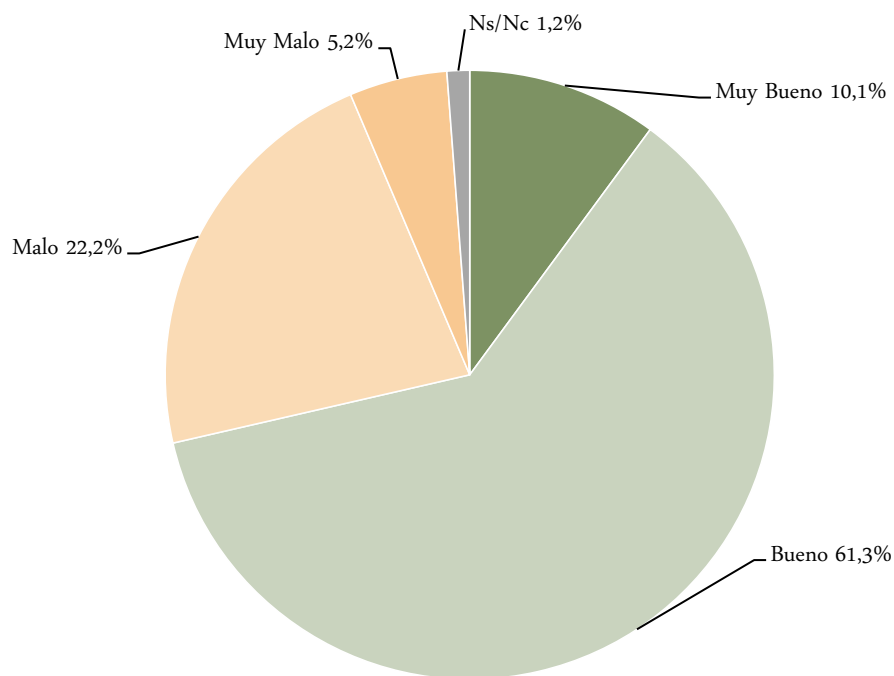
PRESTADOR

Indique por favor en qué situación se ubica usted



SISTEMA DE SALUD ARGENTINO

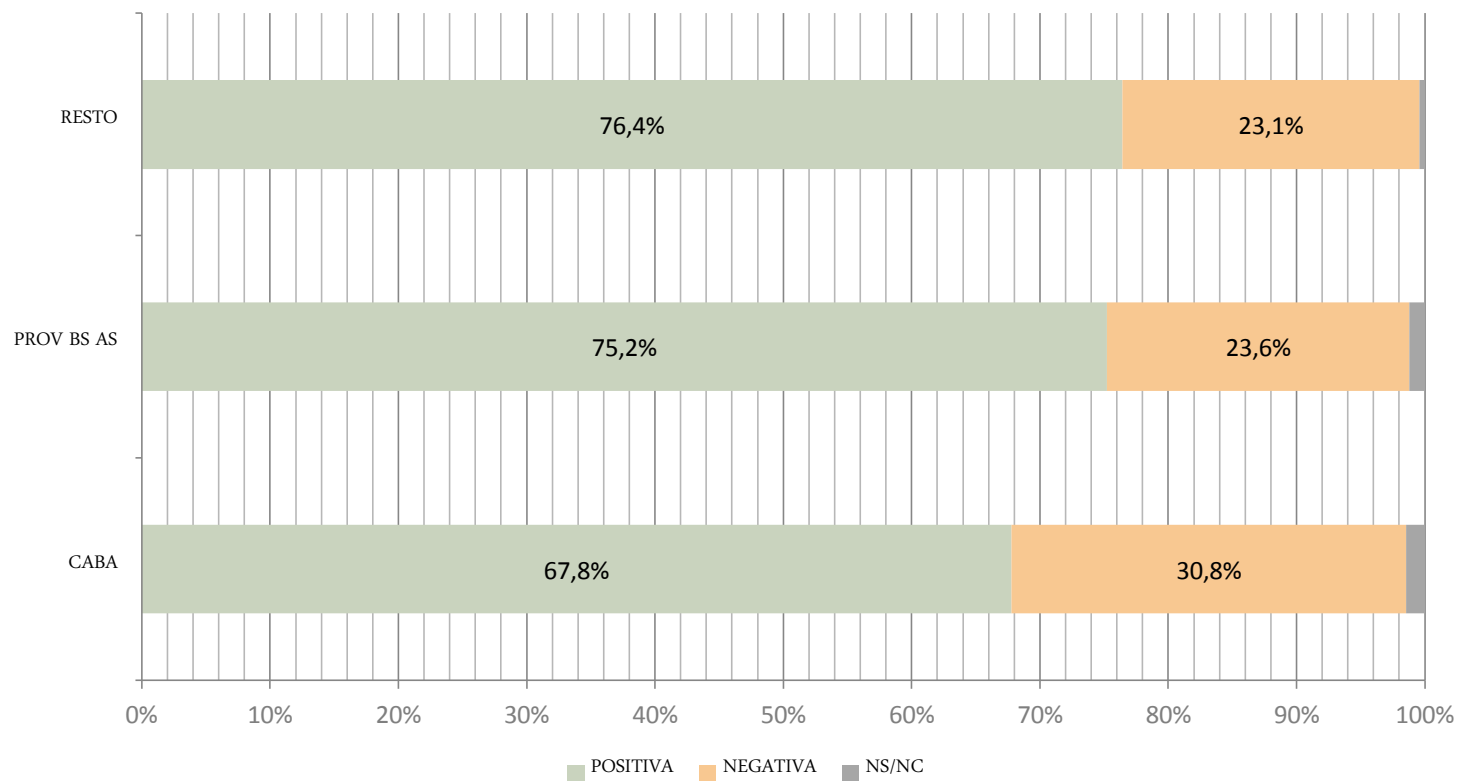
En general, ¿cómo evalúa el sistema de salud de Argentina en términos de muy bueno, bueno, malo o muy malo?



Resultados Agrupados	%
Positivos	71,4
Negativos	27,4
Ns/Nc	1,2

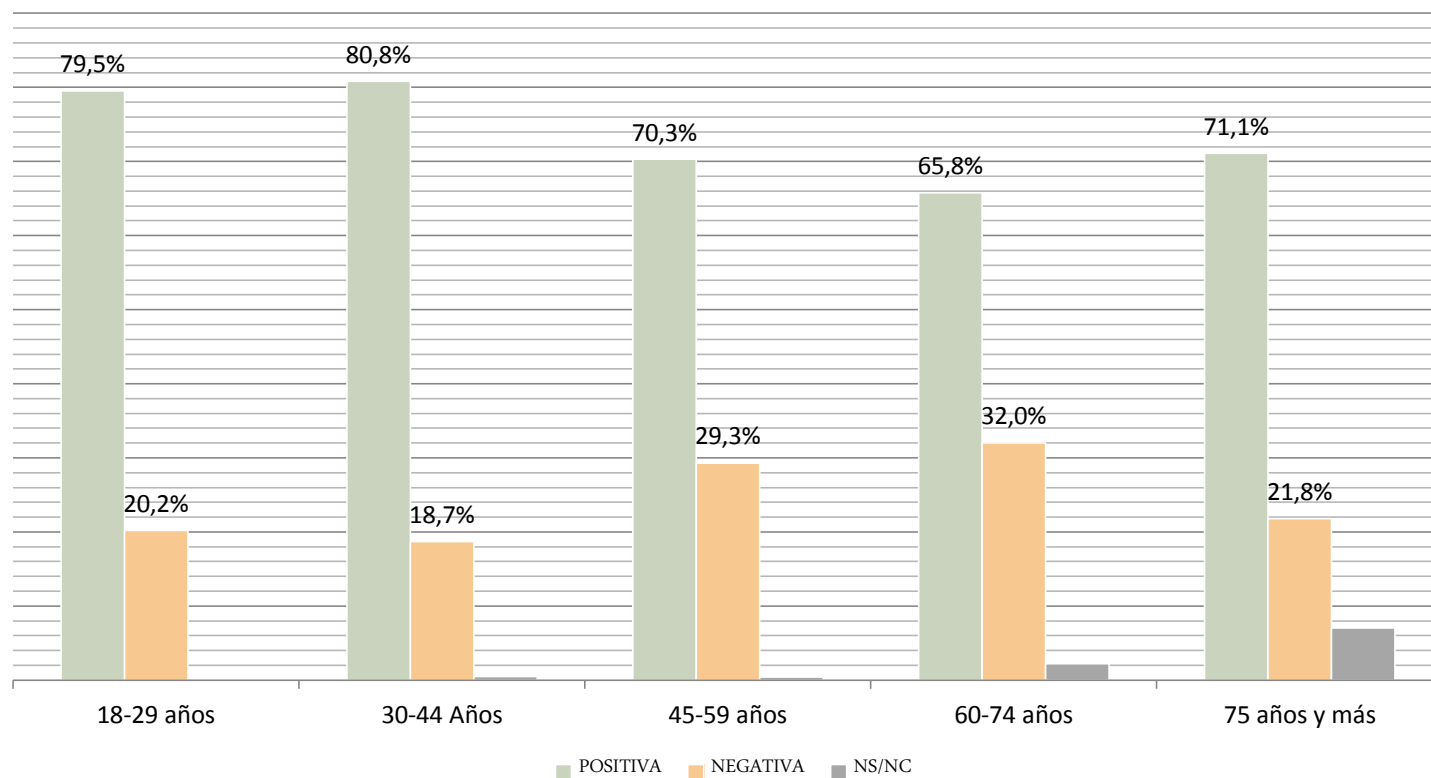
SISTEMA DE SALUD ARGENTINO POR ZONA

En general, ¿cómo evalúa el sistema de salud de Argentina en términos de muy bueno, bueno, malo o muy malo?



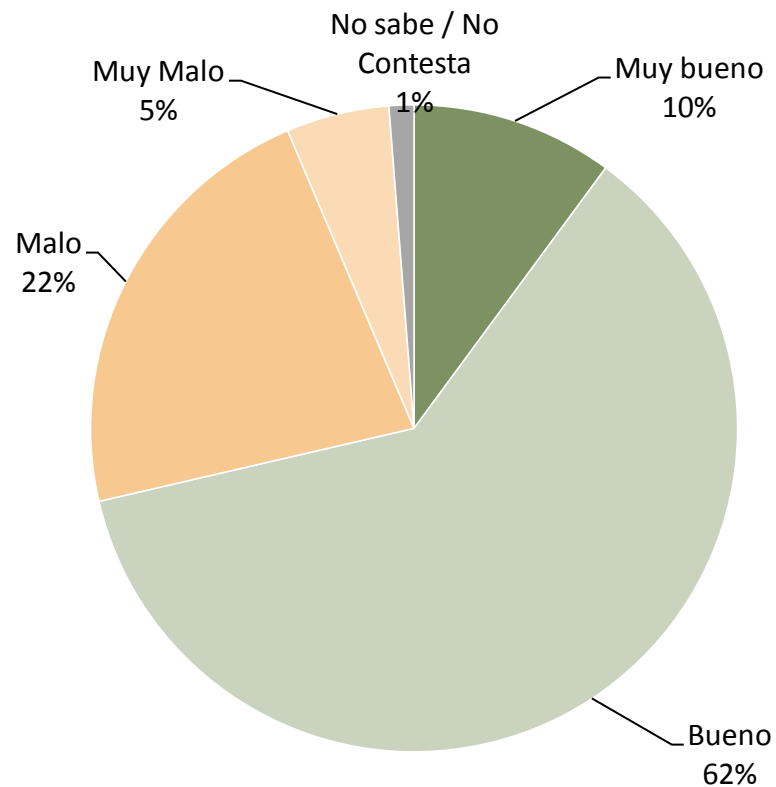
SISTEMA DE SALUD ARGENTINO POR EDAD

En general, ¿cómo evalúa el sistema de salud de Argentina en términos de muy bueno, bueno, malo o muy malo?



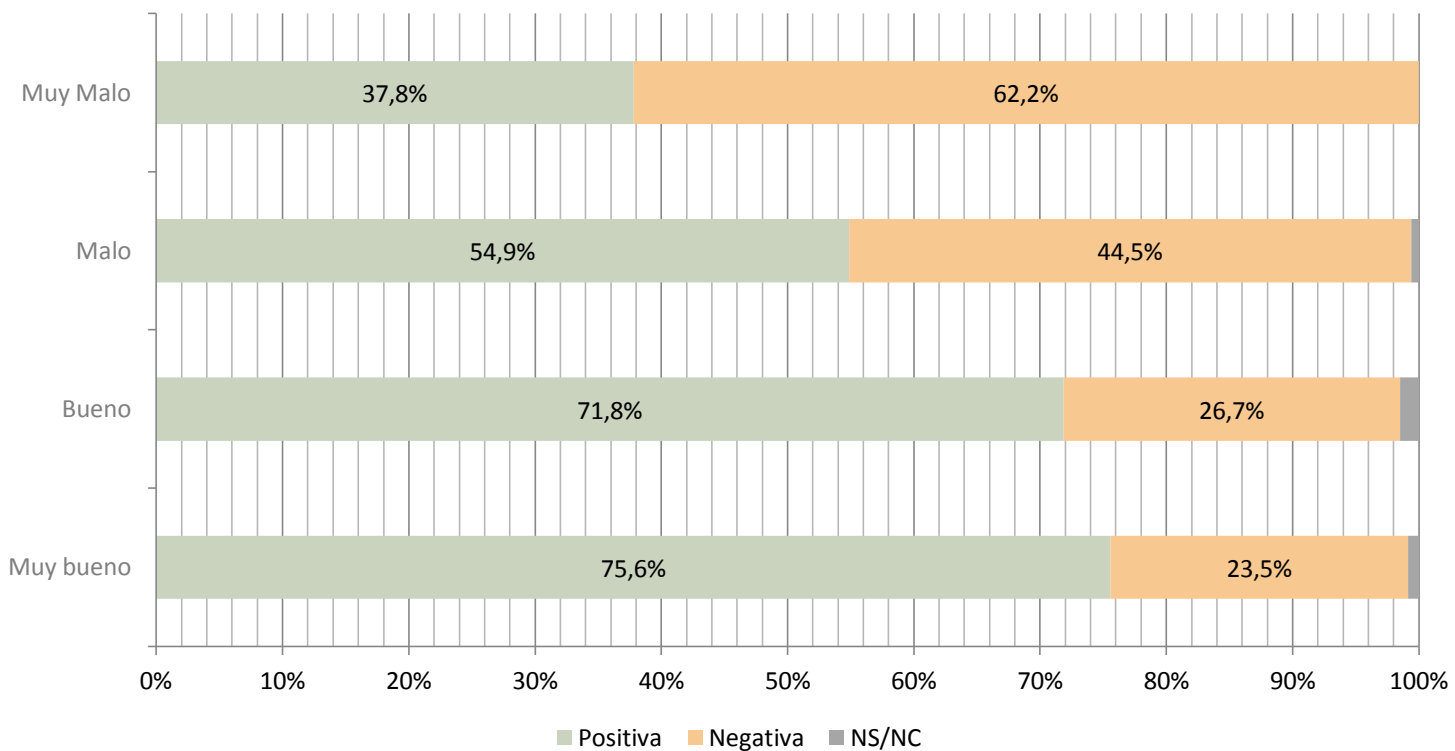
FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE SALUD

¿Cómo calificaría el funcionamiento del sistema de salud actualmente?



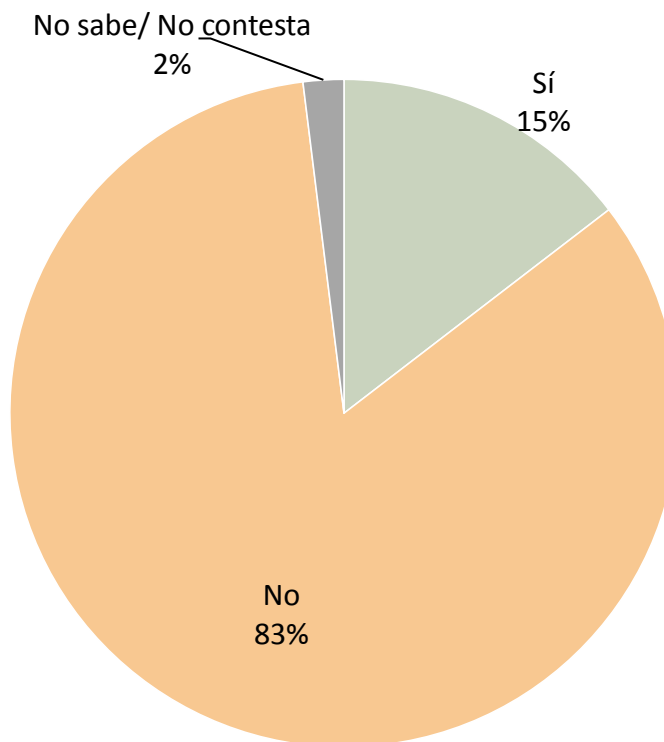
FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE SALUD

¿Cómo calificaría el funcionamiento del sistema de salud actualmente? X ¿Cómo evaluaría Ud. su estado de salud en el último año?



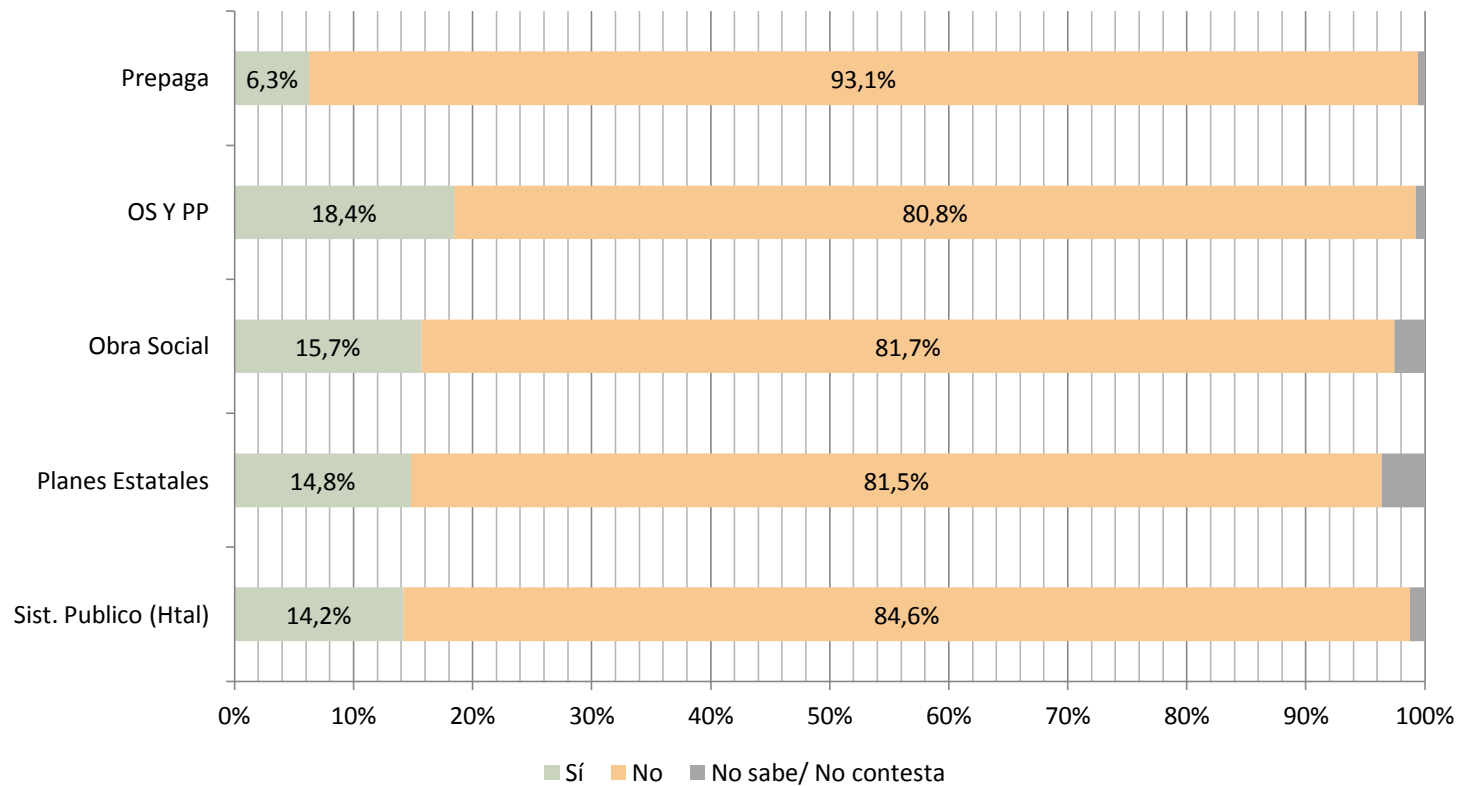
ACCESO AL SISTEMA

¿Considera usted que en la Argentina toda la población tiene igual acceso a los servicios de salud?



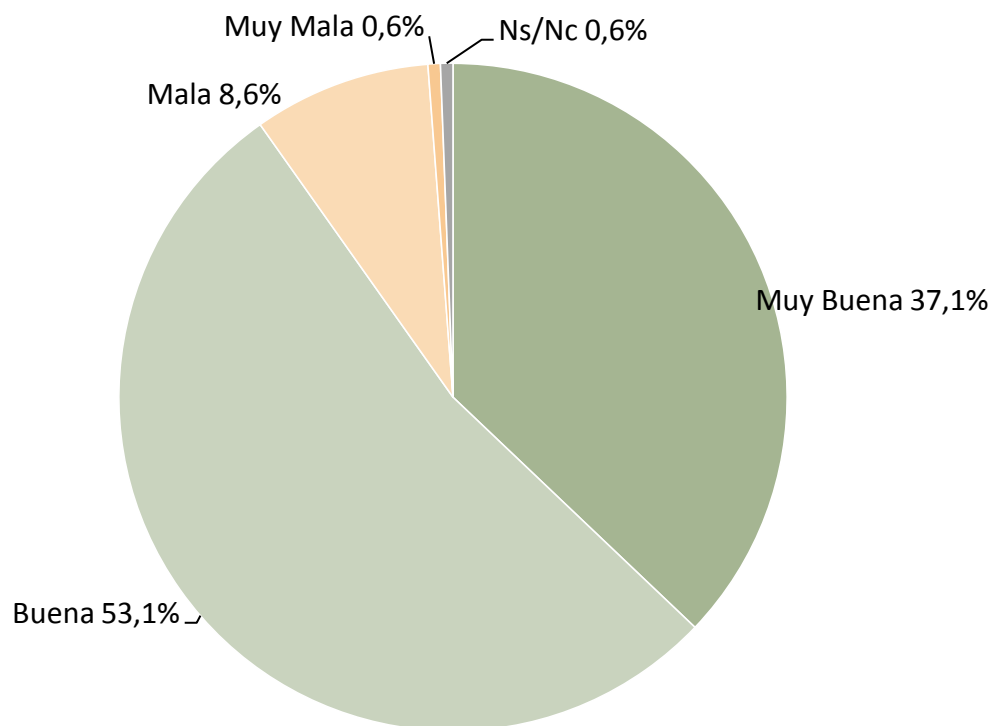
ACCESO AL SISTEMA SEGÚN EL PRESTADOR

¿Considera usted que en la Argentina toda la población tiene igual acceso a los servicios de salud?



ID MEDICOS

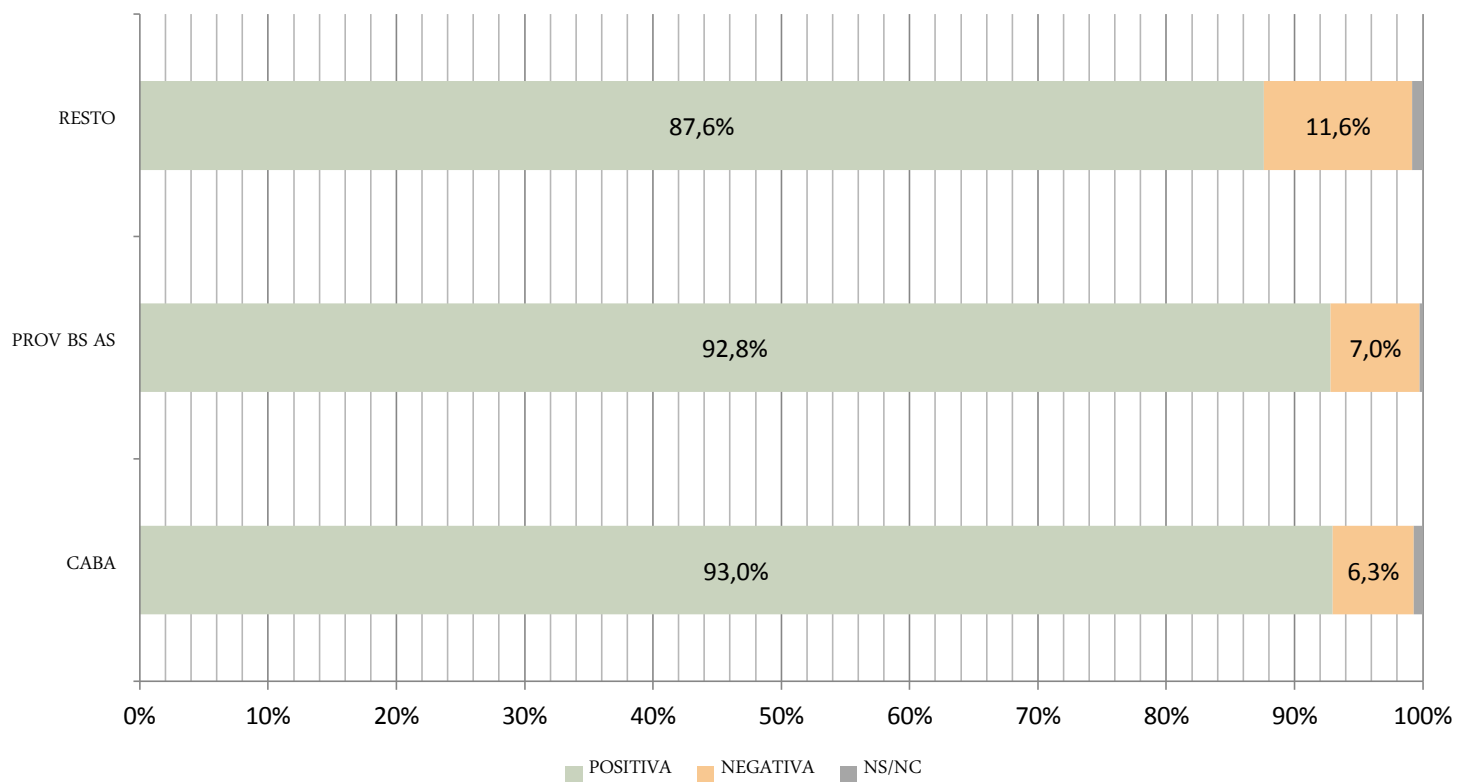
¿Qué opinión tiene de los médicos en general en términos de muy buena, buena, mala o muy mala?



Resultados Agrupados	%
Positivos	90,2
Negativos	9,2
Ns/Nc	0,6

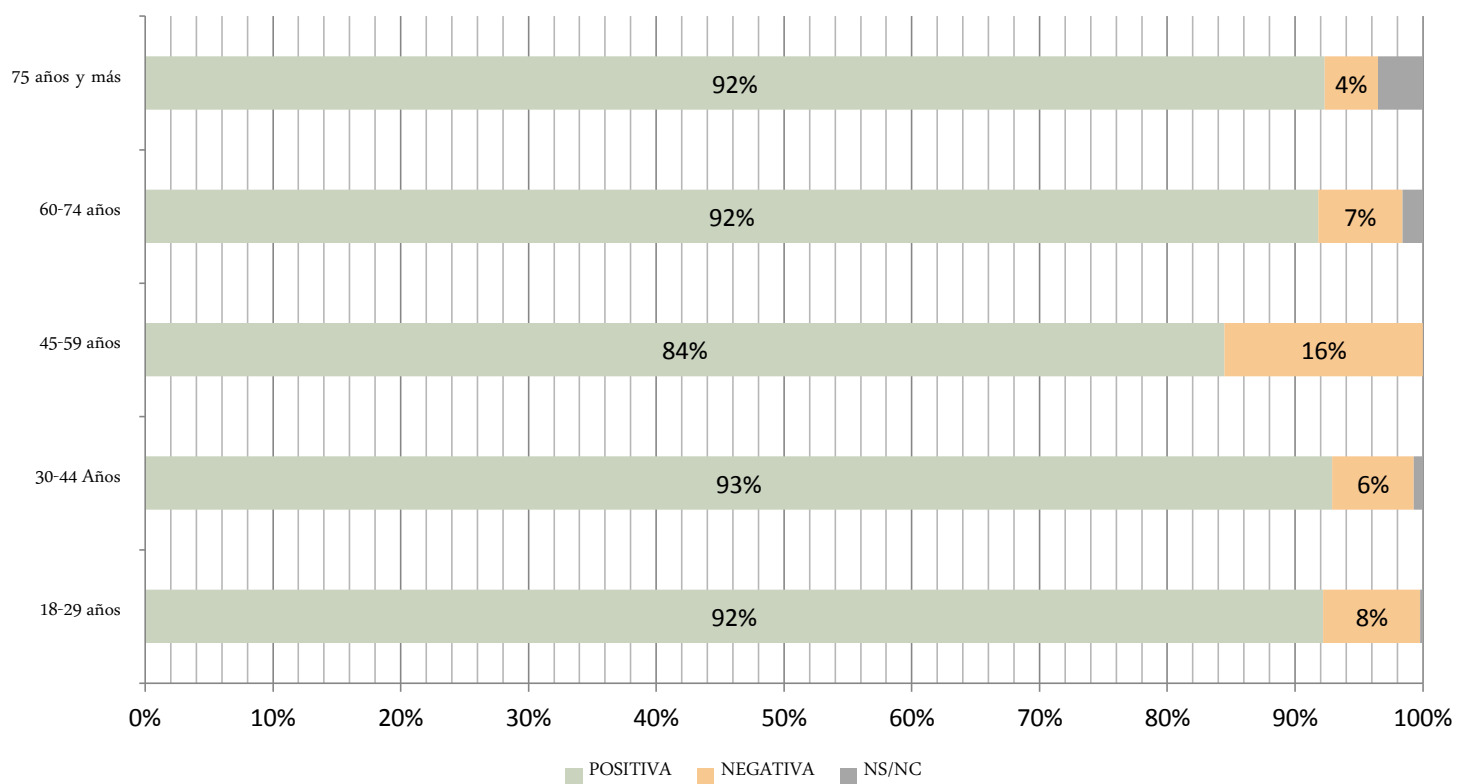
ID MEDICOS POR ZONA

¿Qué opinión tiene de los médicos en general en términos de muy buena, buena, mala o muy mala?



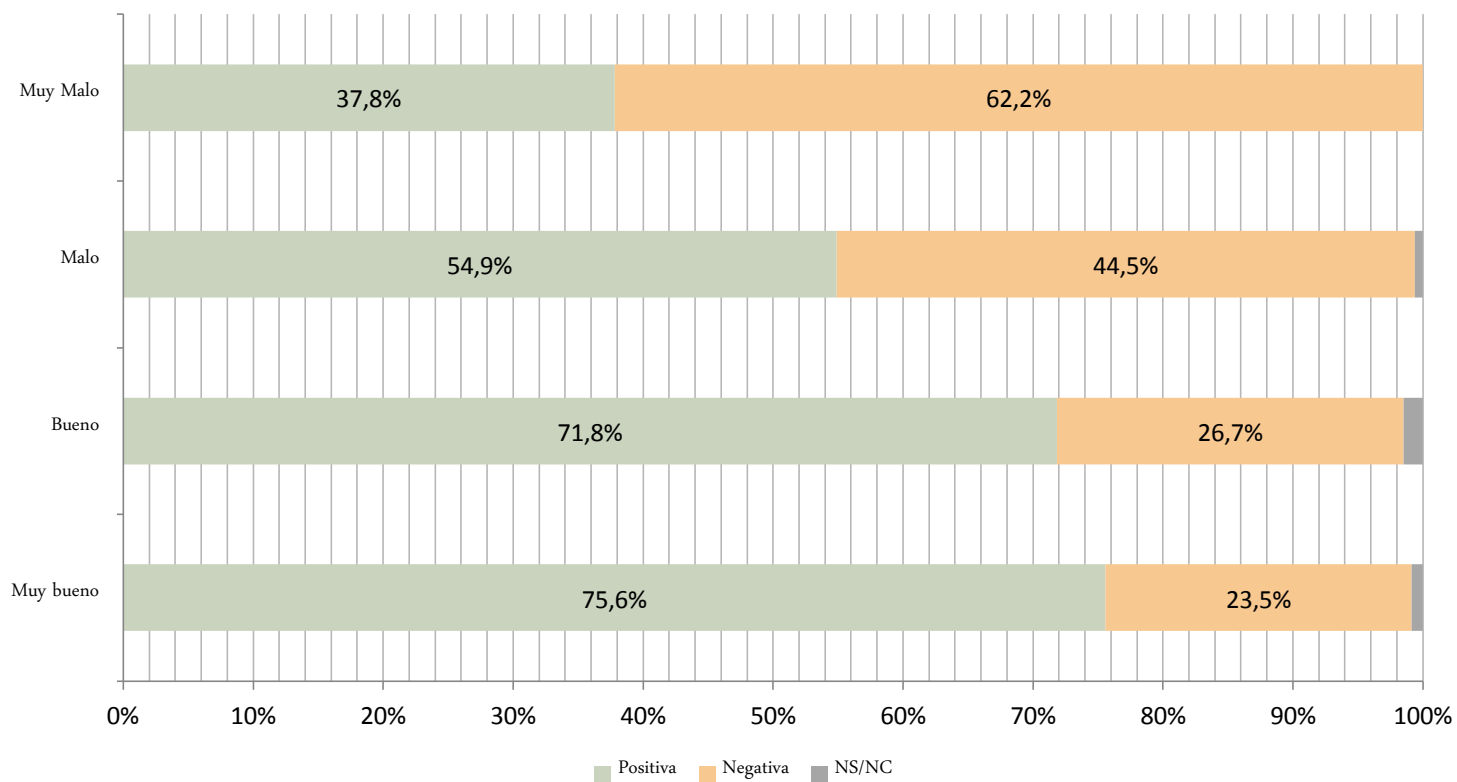
ID MEDICOS POR EDAD

¿Qué opinión tiene de los médicos en general en términos de muy buena, buena, mala o muy mala?



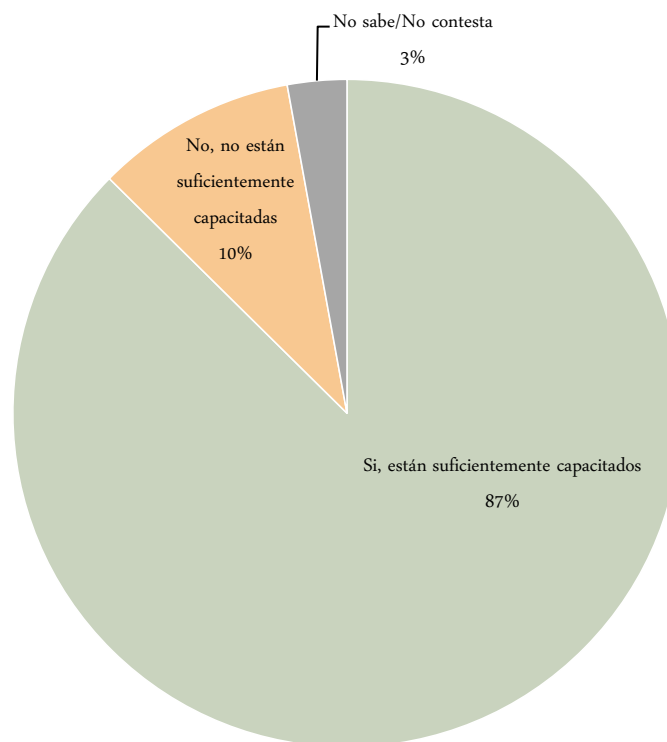
ID MEDICOS POR ESTADO DE SALUD PERSONAL

¿Qué opinión tiene de los médicos en general en términos de muy buena, buena, mala o muy mala?



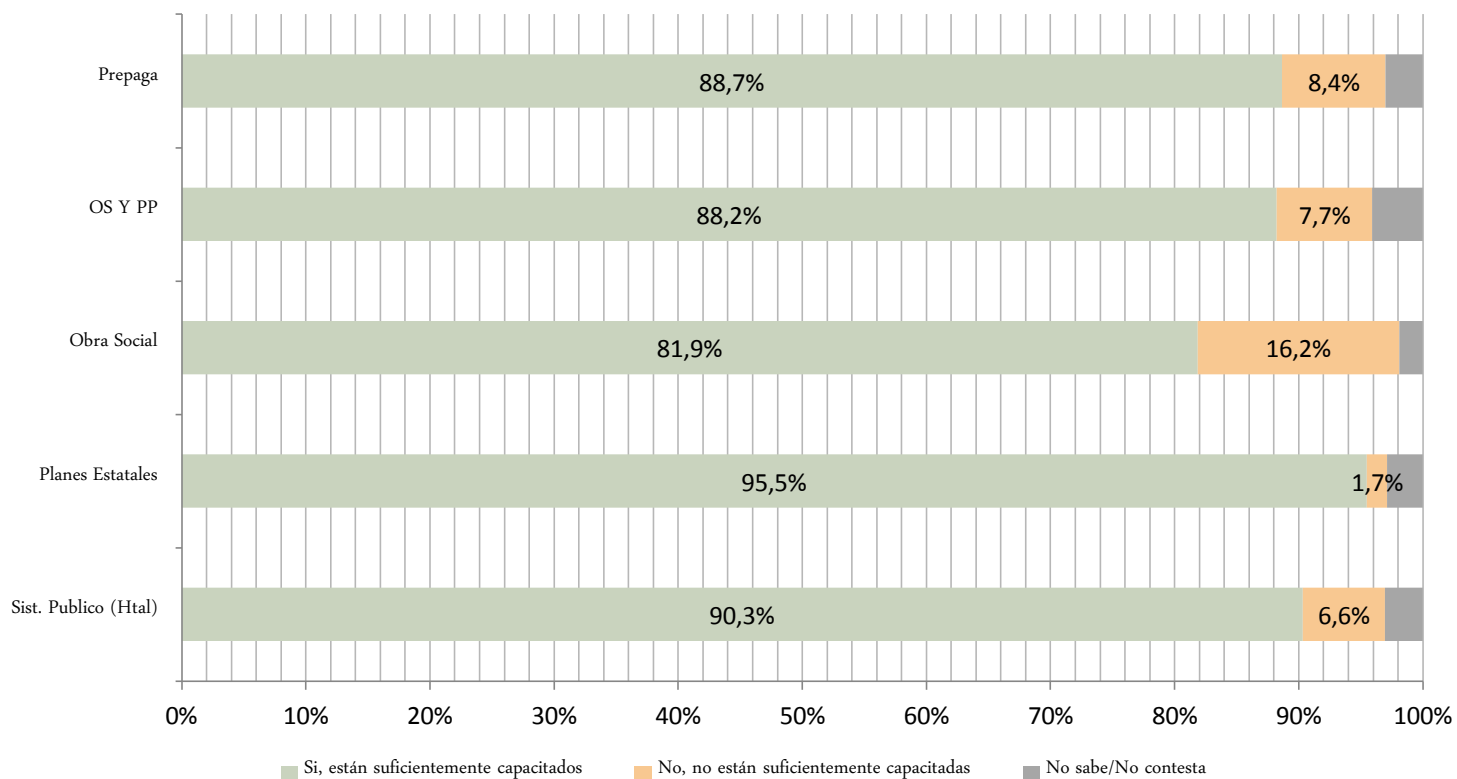
CAPACITACION MEDICOS

Usted considera que los médicos argentinos están suficientemente capacitados para resolver los problemas de la salud



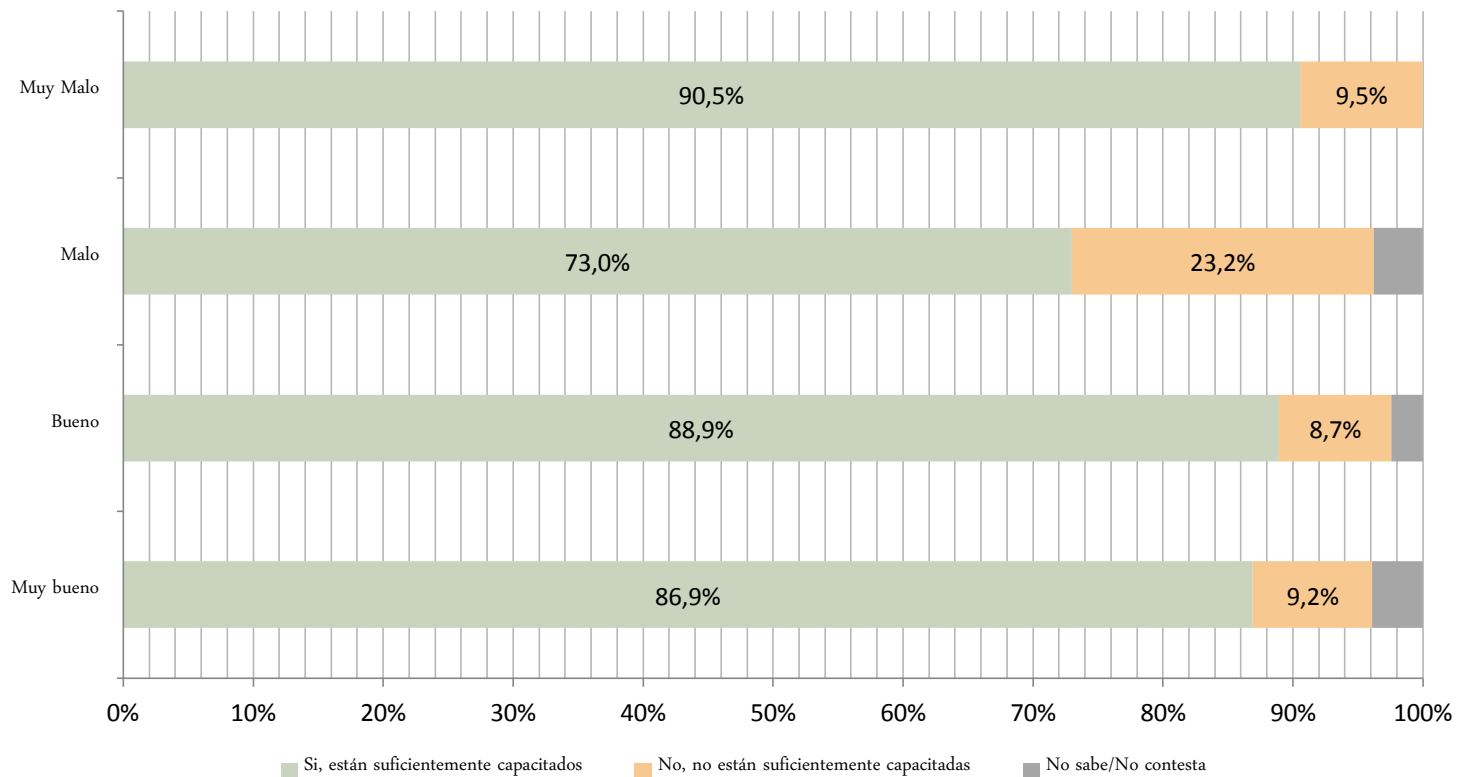
CAPACITACION MEDICOS POR SUB-SISTEMA

Usted considera que los médicos argentinos están suficientemente capacitados para resolver los problemas de la salud



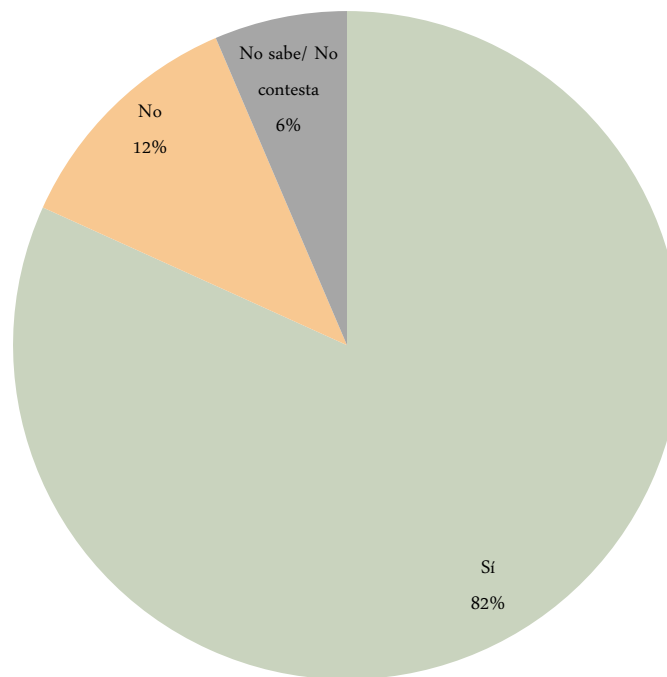
CAPACITACION MEDICOS POR ESTADO DE SALUD PERSONAL

Usted considera que los médicos argentinos están suficientemente capacitados para resolver los problemas de la salud



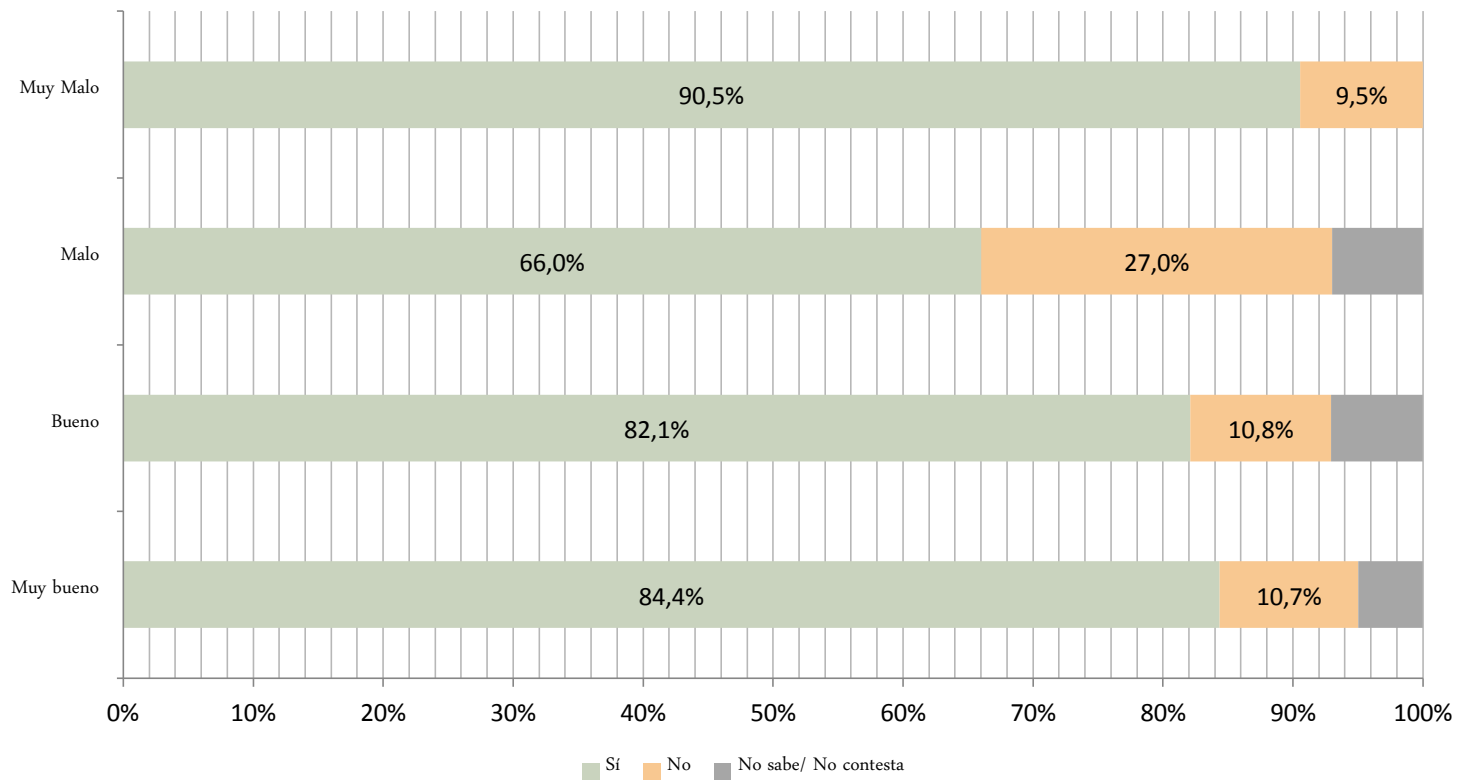
CONFIANZA SISTEMA DE SALUD

¿Si usted tuviera un problema de salud confiaría en que el sistema de salud podría resolverlo?



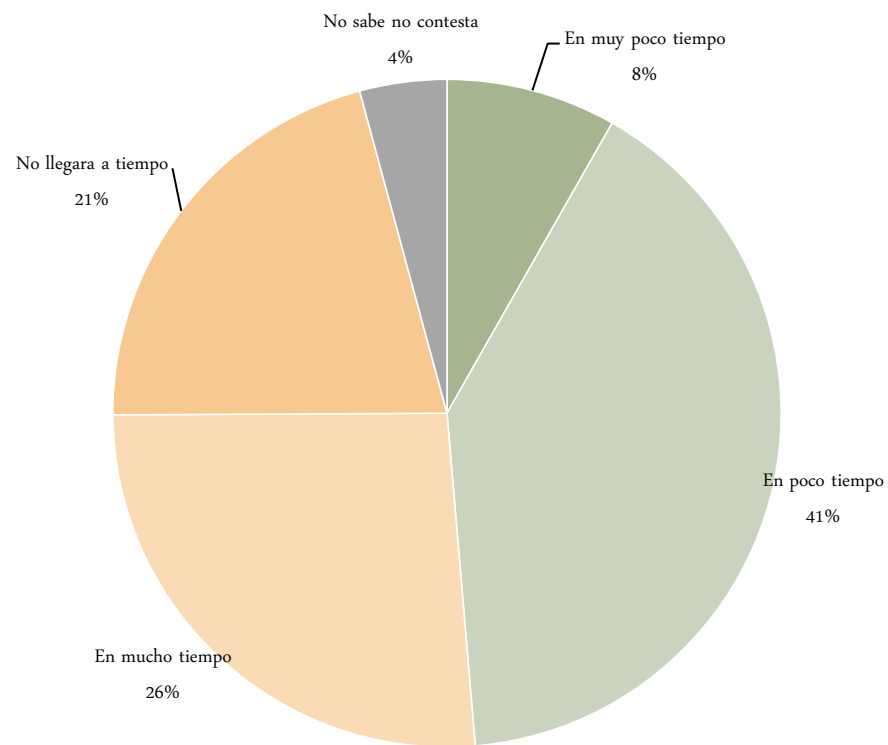
CONFIANZA SISTEMA DE SALUD POR ESTADO DE SALUD PERSONAL

¿Si usted tuviera un problema de salud confiaría en que el sistema de salud podría resolverlo?



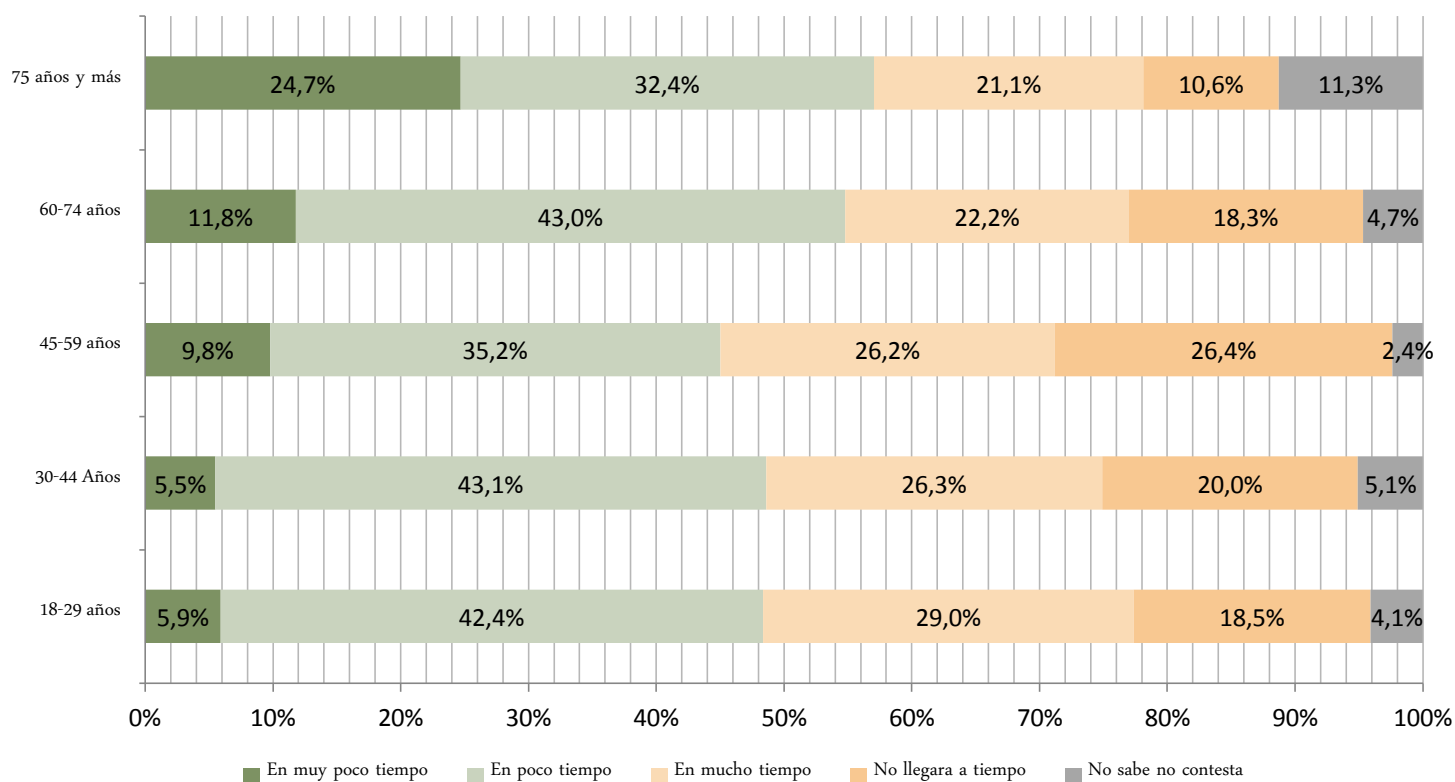
AMBULACIAS

En caso de un accidente considera que la ambulancia llegará:



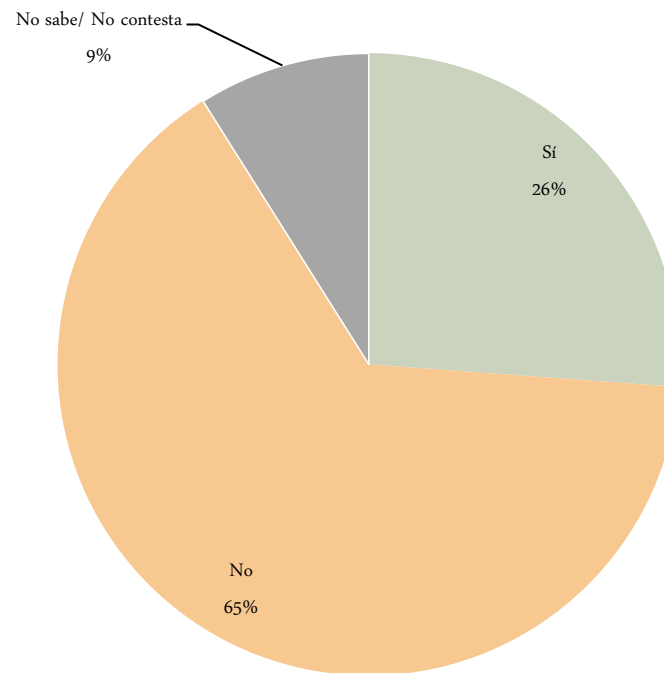
AMBULACIAS SEGÚN EL RANGO ETARIO

En caso de un accidente considera que la ambulancia llegará:



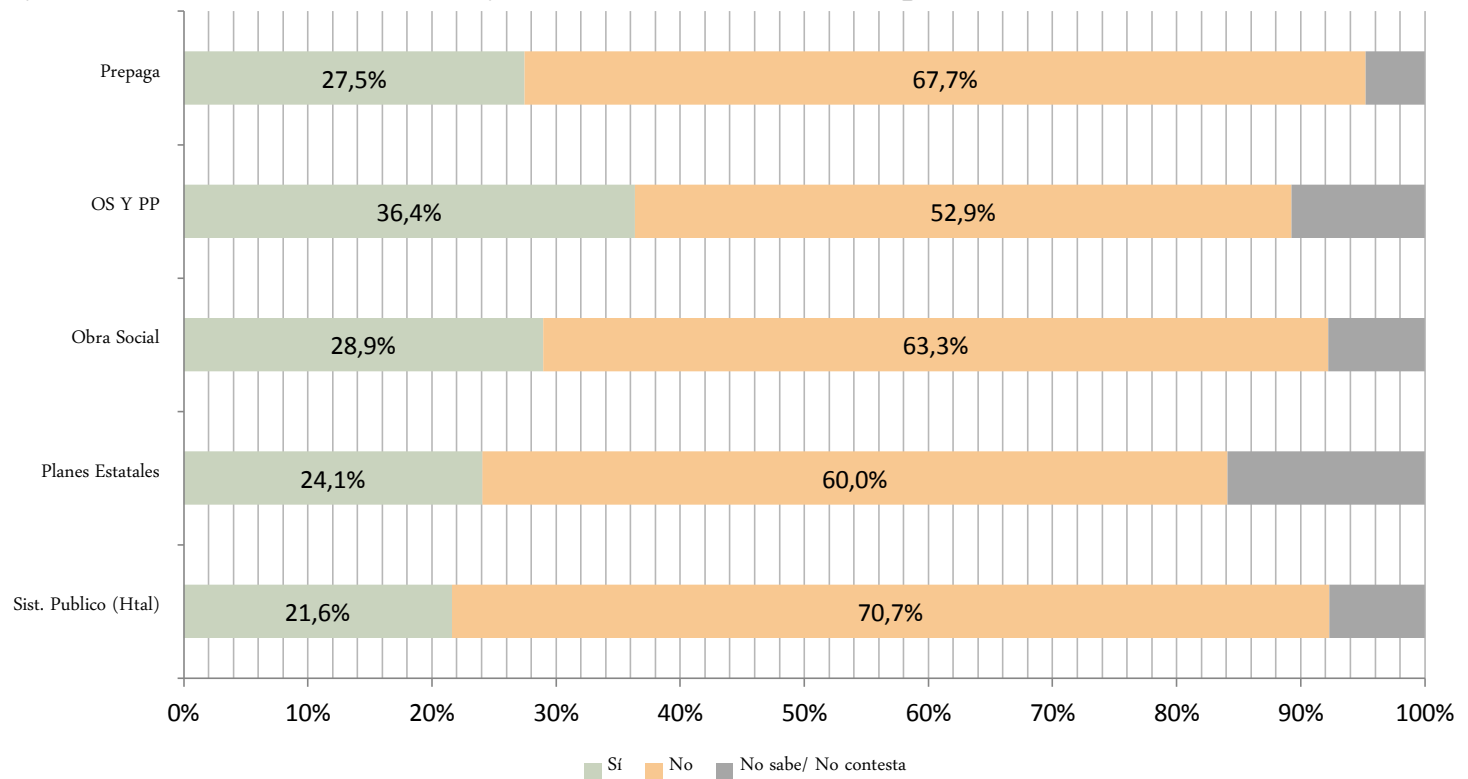
RECURSOS DE LOS CENTROS DE SALUD

Usted considera que los centros de salud cuentan con los suficientes recursos tecnológicos y de infraestructura para resolver los problemas de la gente.



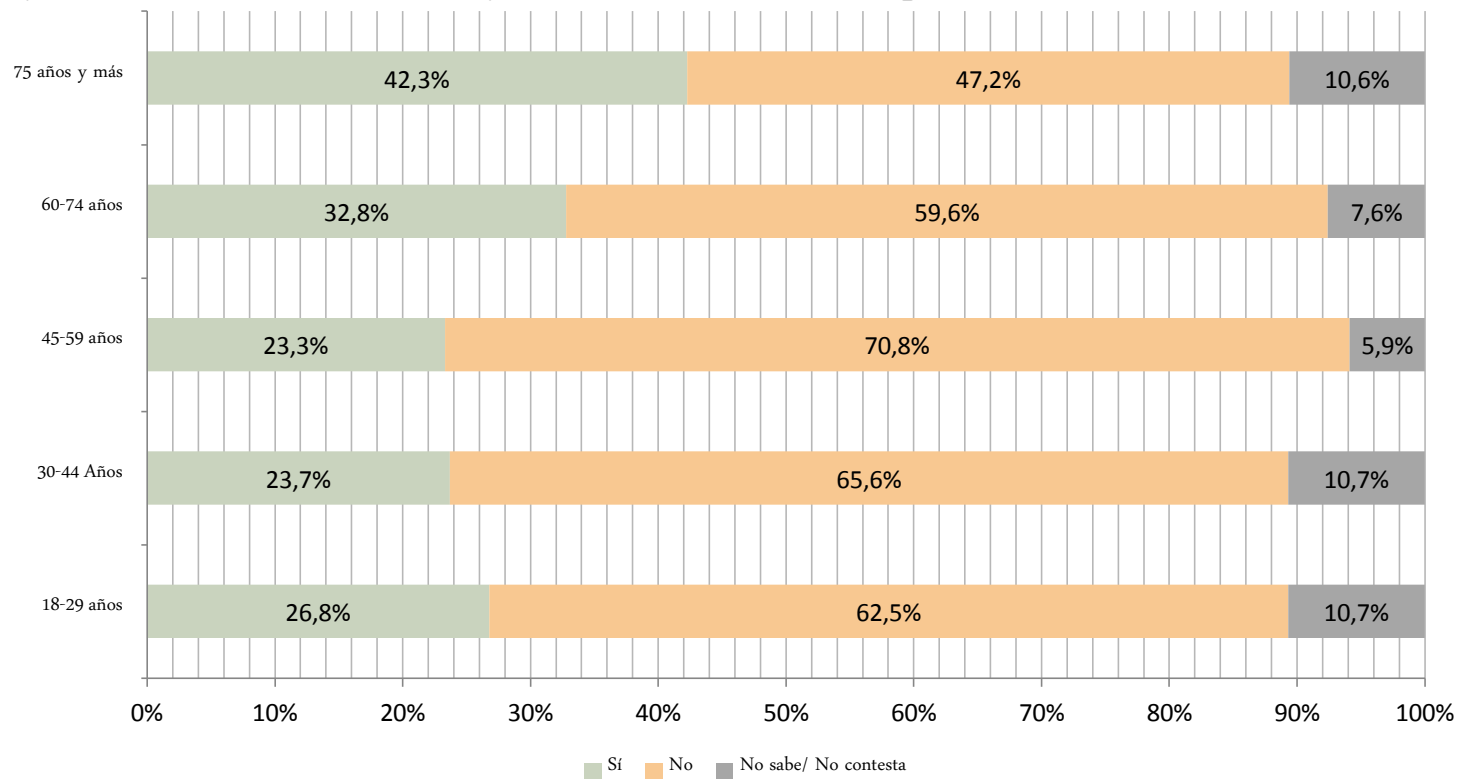
RECURSOS DE LOS CENTROS DE SALUD POR SUB-SISTEMA

Usted considera que los centros de salud cuentan con los suficientes recursos tecnológicos y de infraestructura para resolver los problemas de la gente.



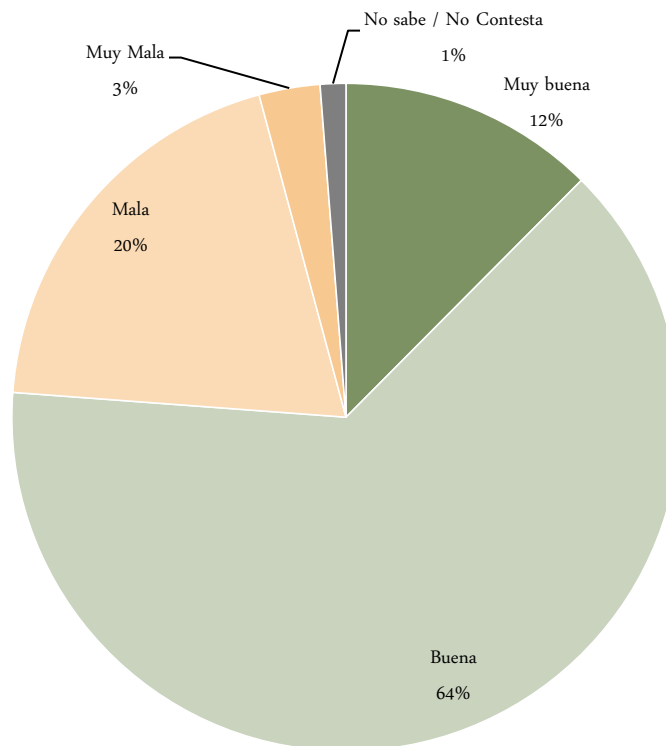
RECURSOS DE LOS CENTROS DE SALUD POR EDAD

Usted considera que los centros de salud cuentan con los suficientes recursos tecnológicos y de infraestructura para resolver los problemas de la gente.



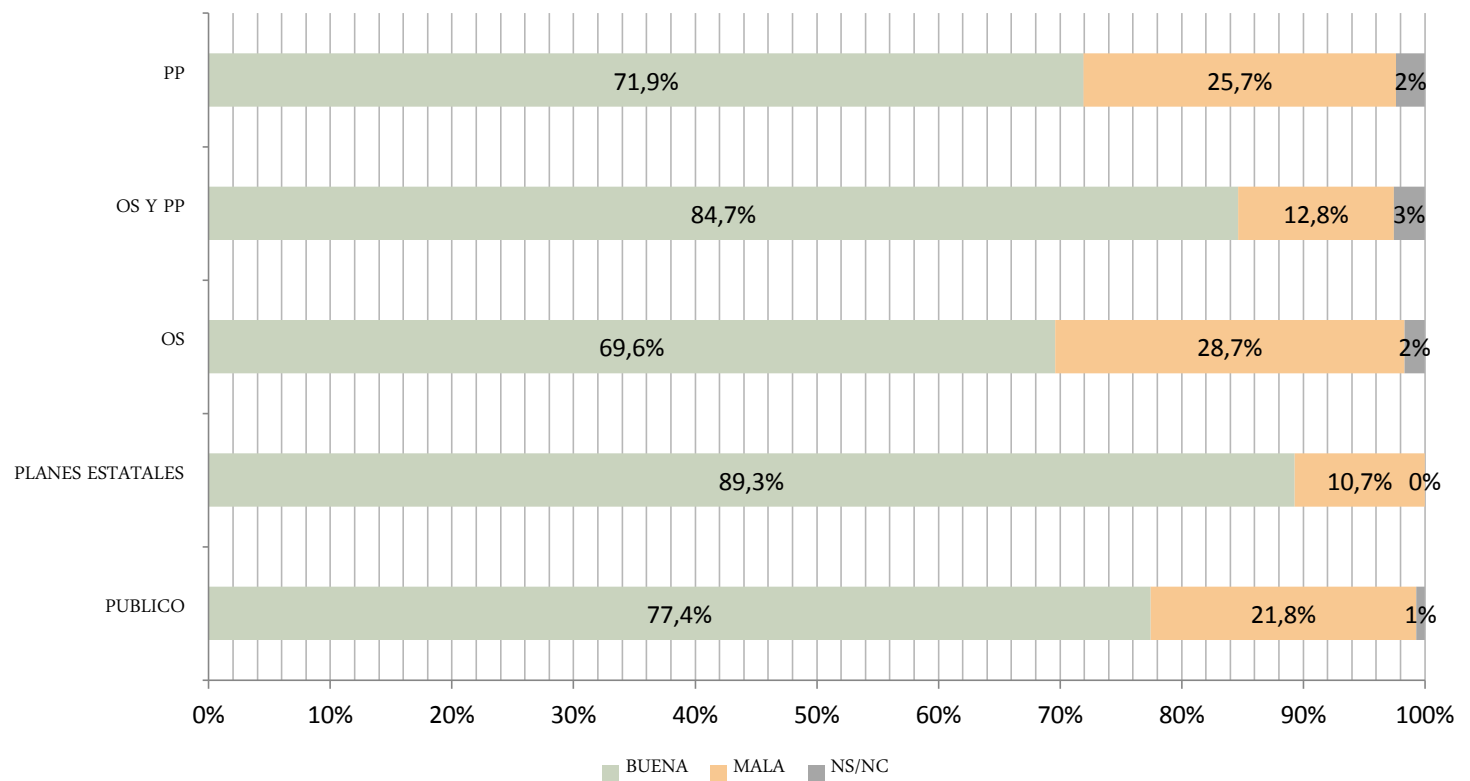
OFERTA DE MEDICAMENTOS

En su opinión, la oferta de medicamentos en la Argentina es:



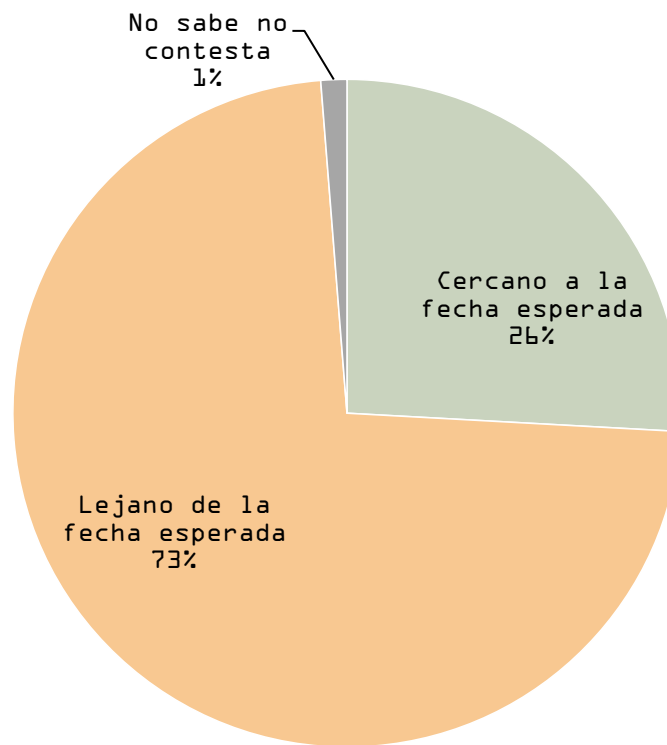
OFERTA DE MEDICAMENTOS POR SUB-SISTEMA

En su opinión, la oferta de medicamentos en la Argentina es:



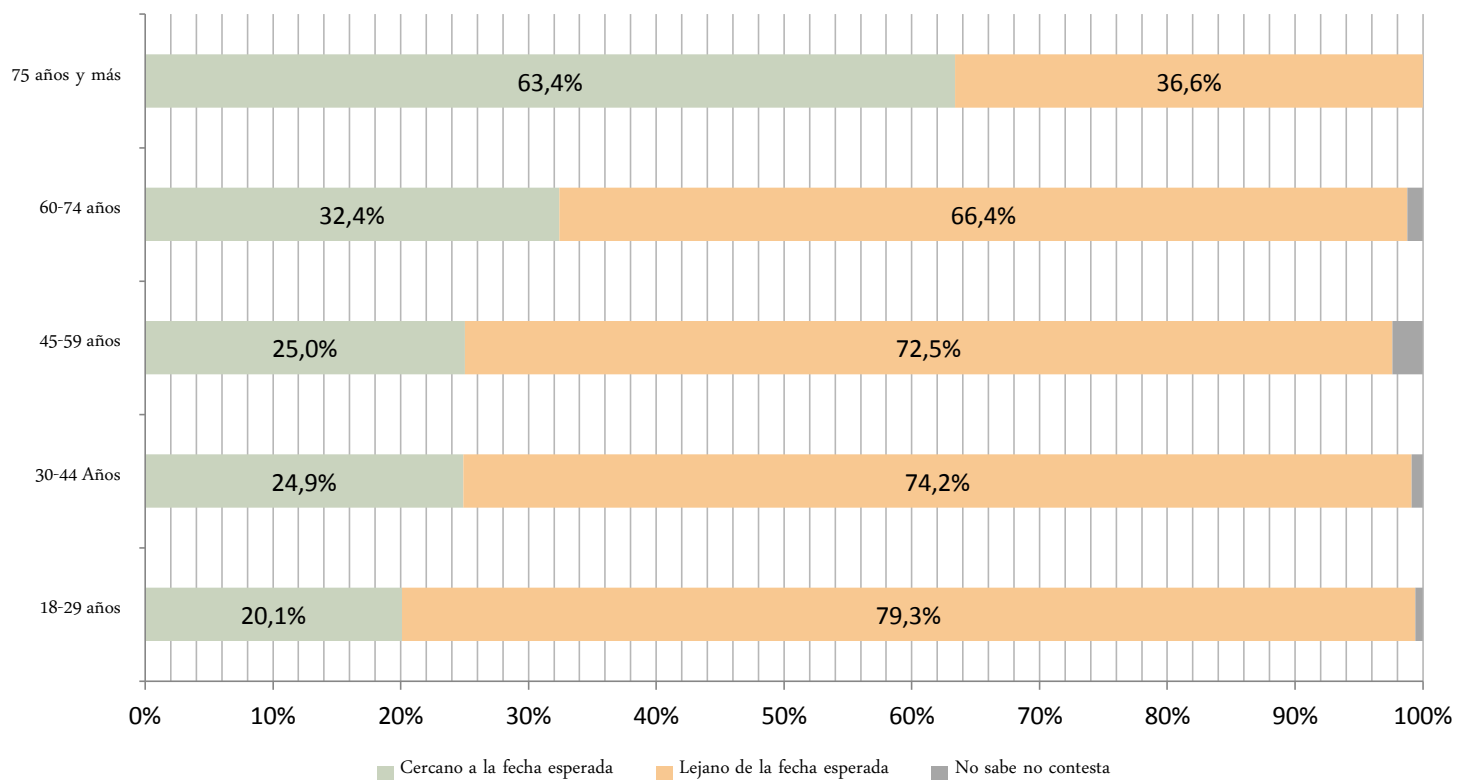
SOLICITACION DE TURNOS

En caso de tener que pedir un turno, usted considera que se lo darán:



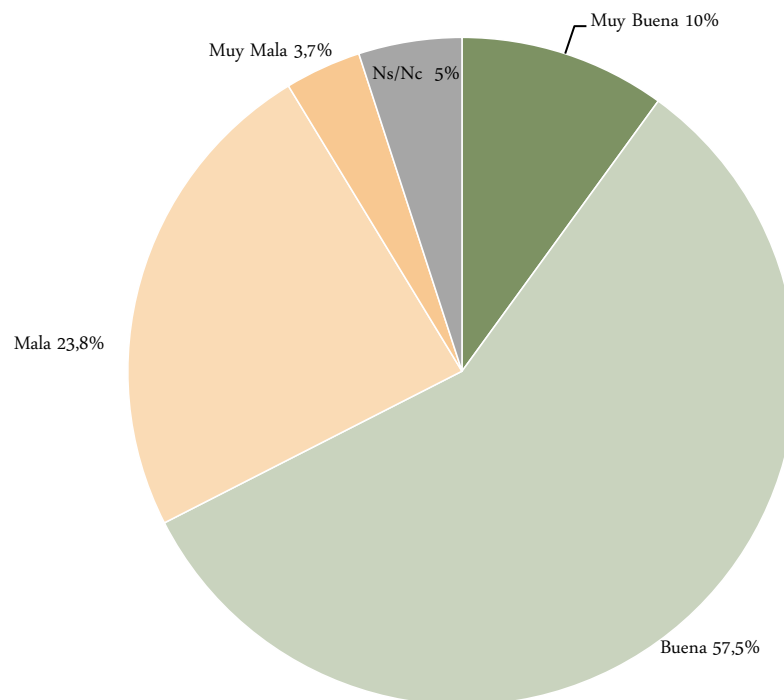
SOLICITACION DE TURNOS POR EDAD

En caso de tener que pedir un turno, usted considera que se lo darán:

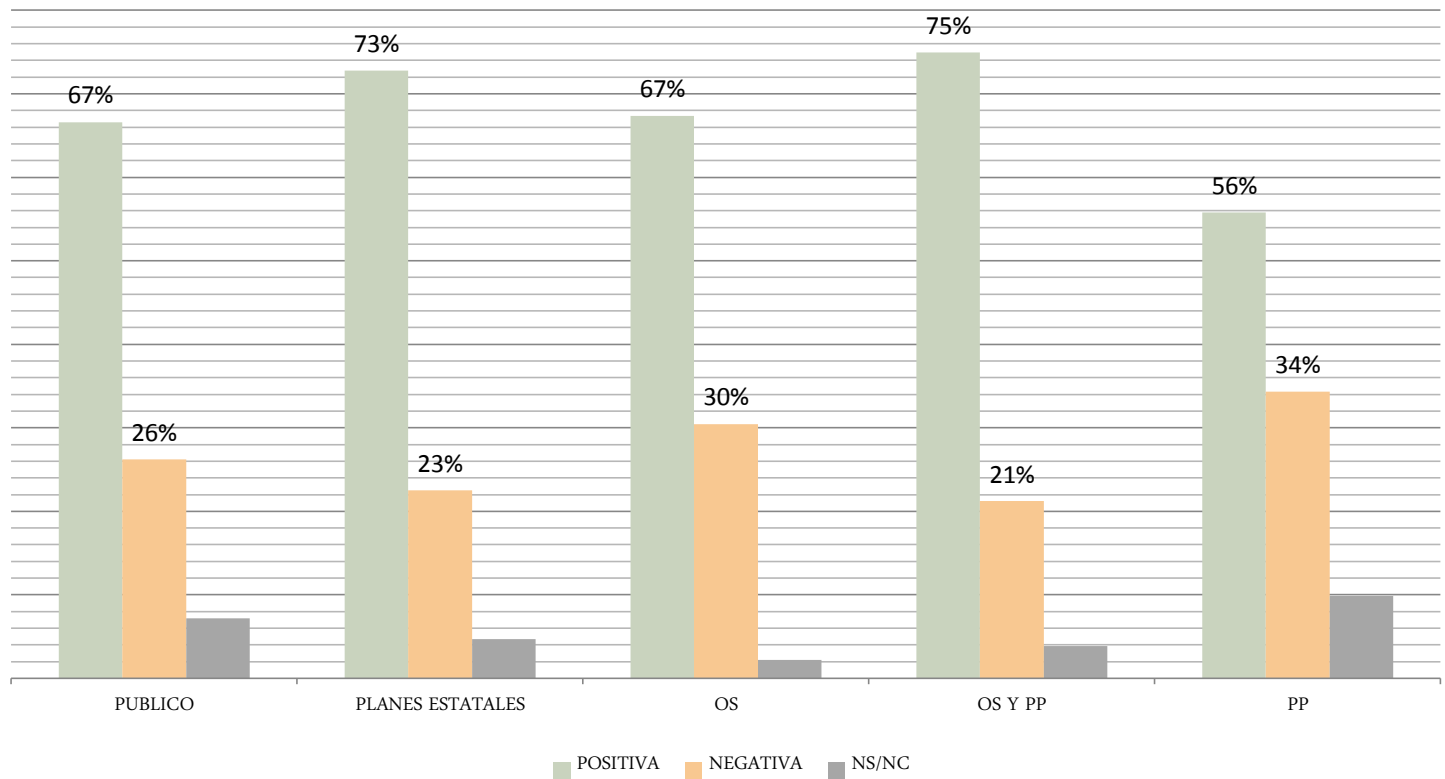


ID OBRAS SOCIALES

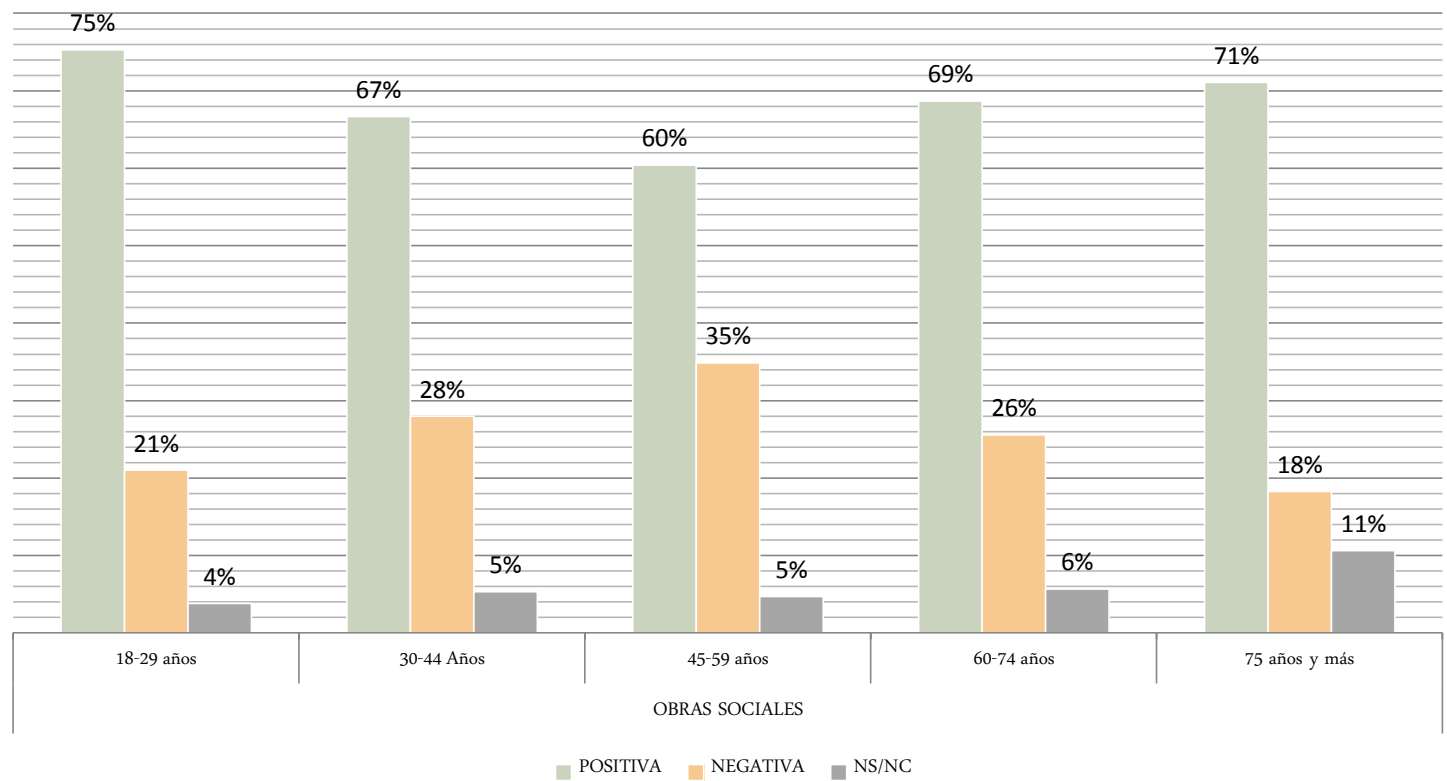
¿Qué opinión tiene de las obras sociales en términos de muy buena, buena, mala o muy mala?



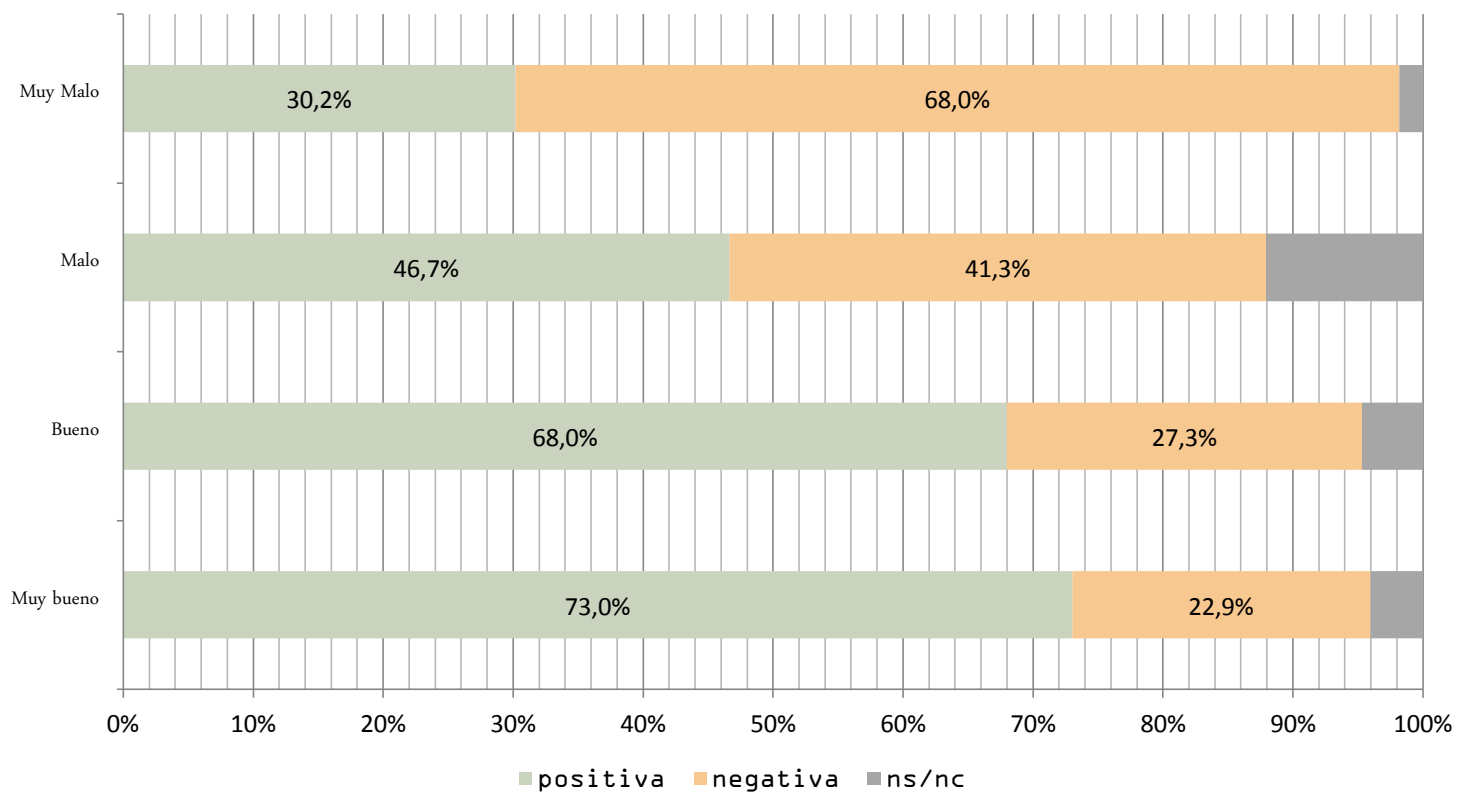
ID OBRAS SOCIALES: QUE PIENSAN DE CADA SUB-SISTEMA



OPINIONES SOBRE OBRAS SOCIALES POR EDAD

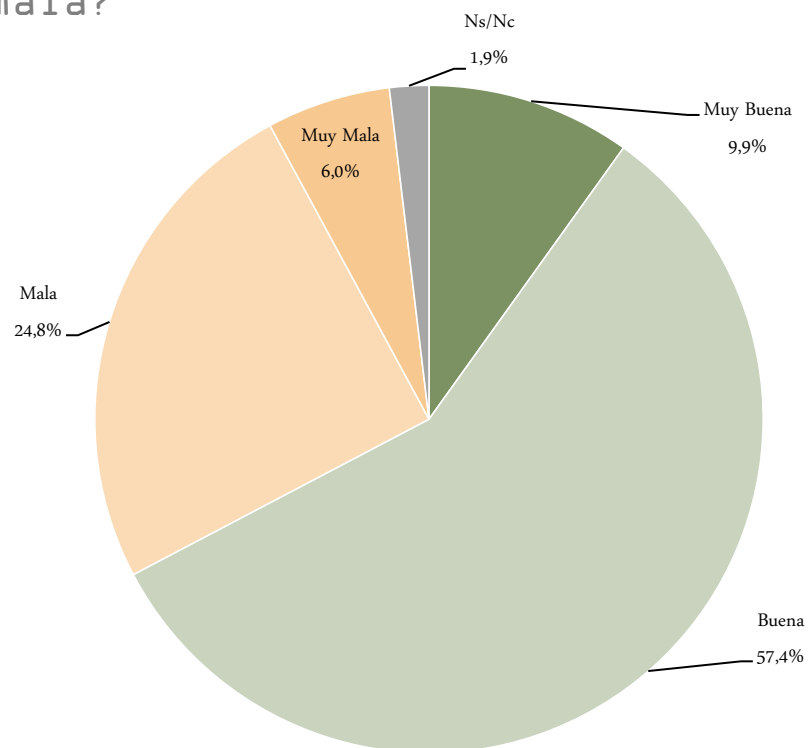


ID OBRAS SOCIALES POR EDAD POR ESTADO DE SALUD PERSONAL

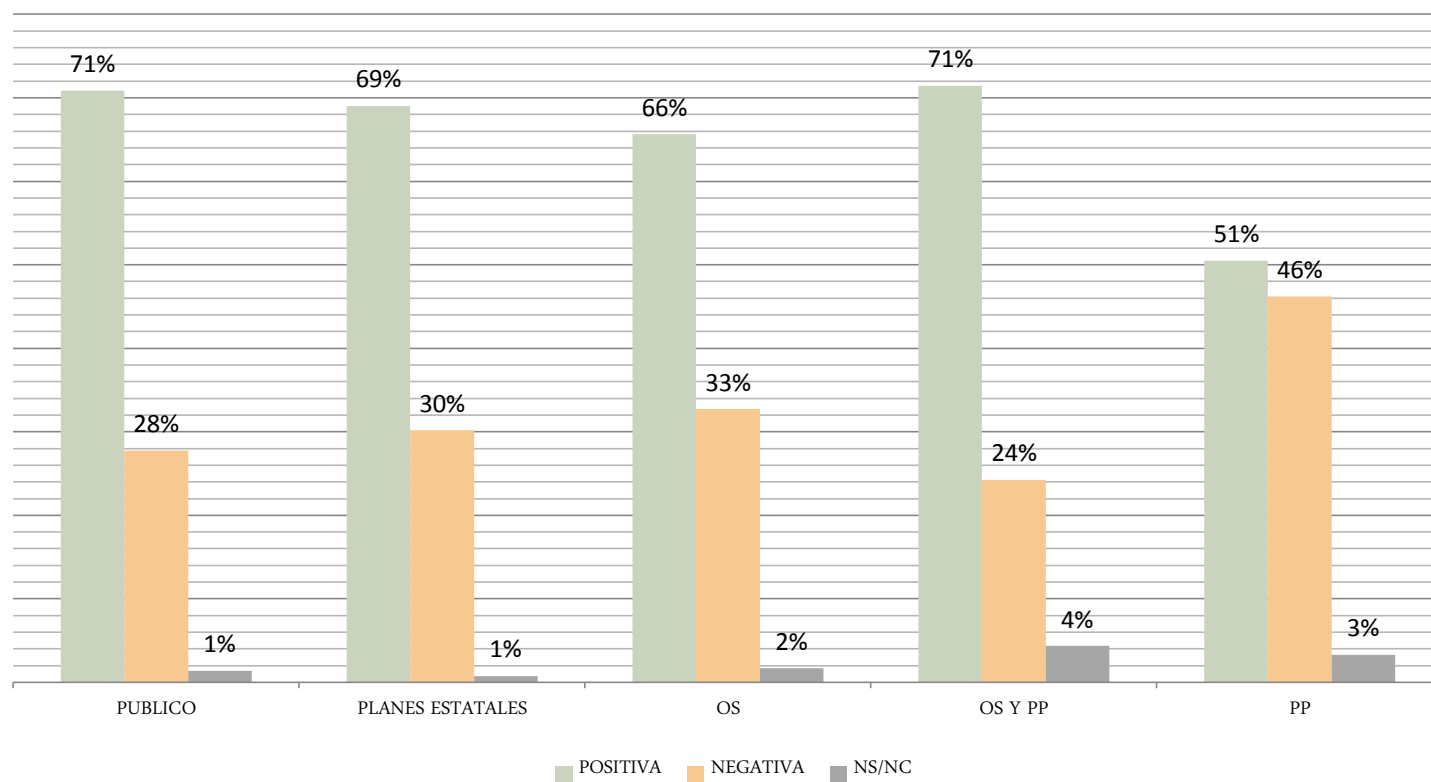


ID SISTEMA PUBLICO

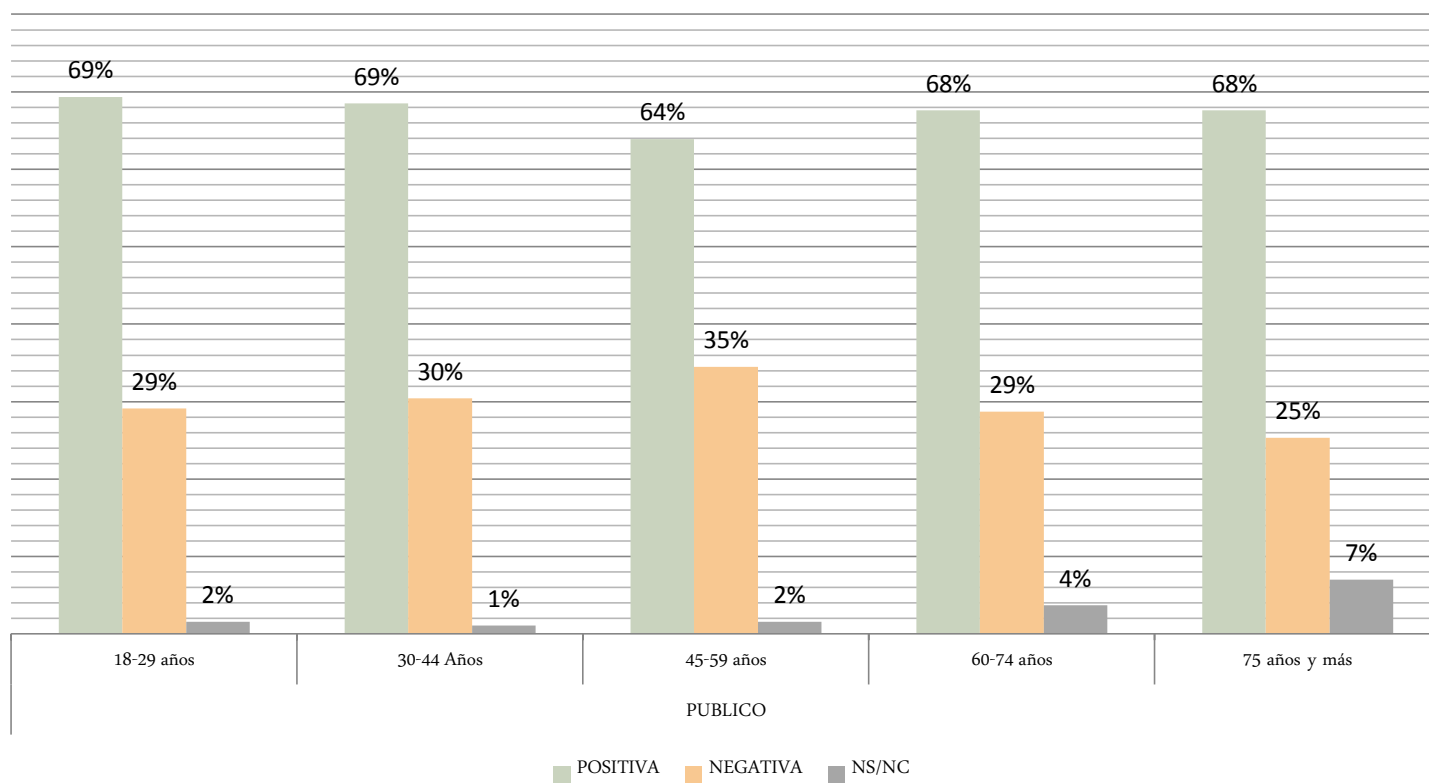
¿Y qué opinión tiene del sistema de salud público, como los hospitales, en términos de muy buena, buena, mala o muy mala?



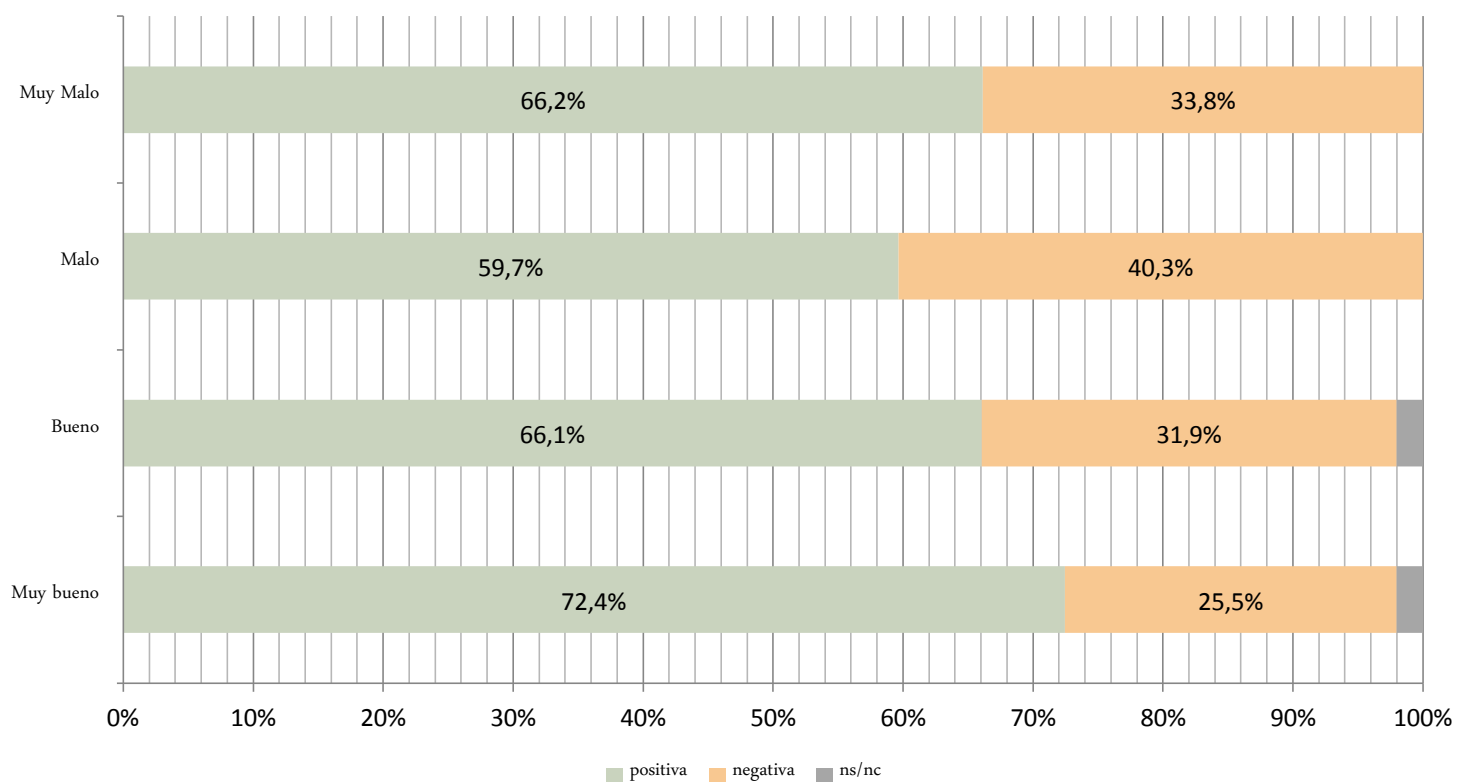
ID SISTEMA PUBLICO: QUE PIENSAN DE CADA SUB-SISTEMA



OPINIÓN SOBRE EL SISTEMA PÚBLICO: SEGÚN EL RANGO DE EDAD

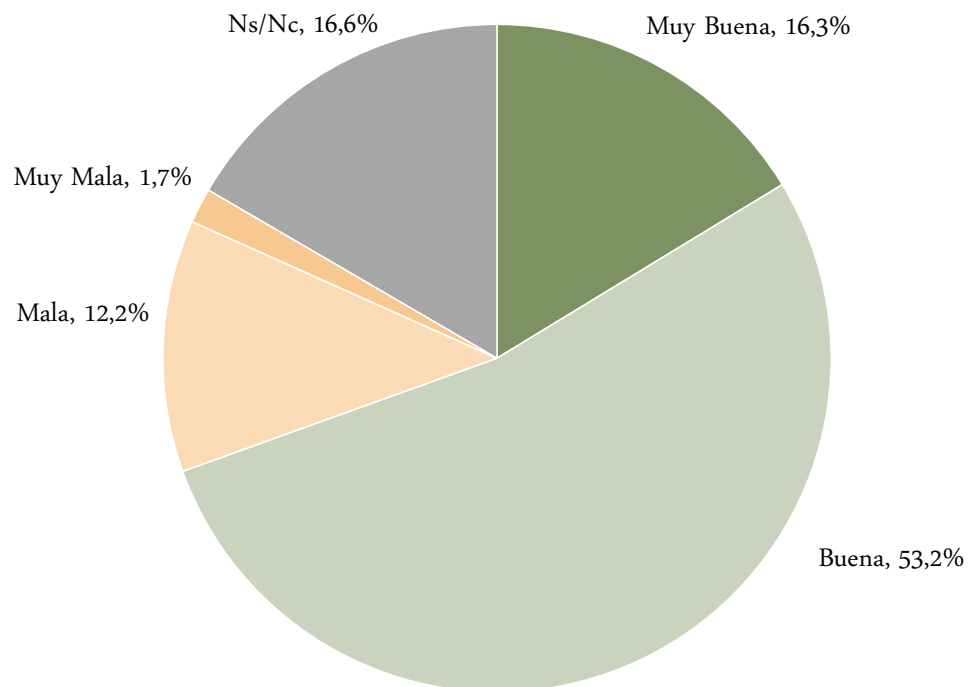


ID SISTEMA PUBLICO: SEGÚN LA PRECEPCION DE LA SALUD PERSONAL



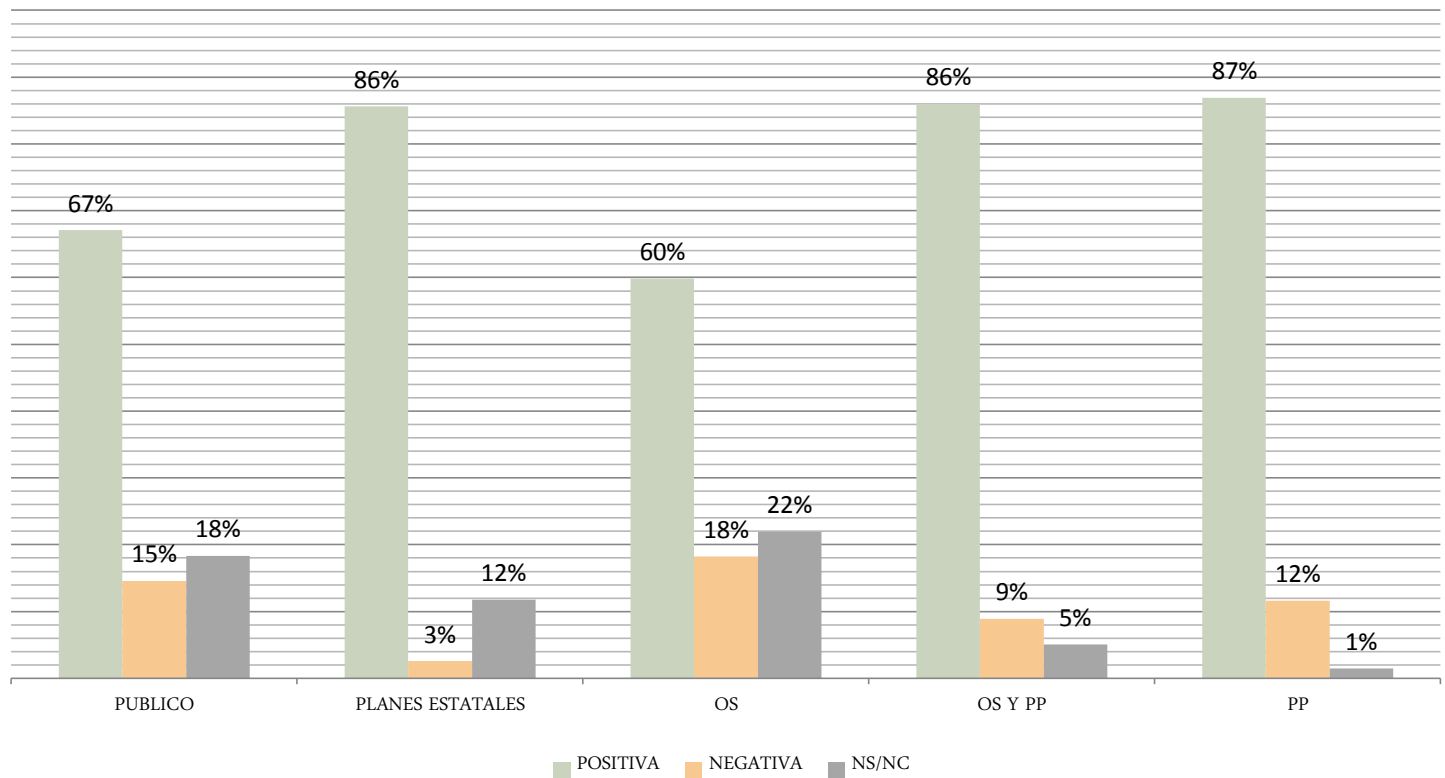
ID PRE-PAGAS

¿Y qué opinión tiene de las empresas de medicina prepaga en términos de muy buena, buena, mala o muy mala?



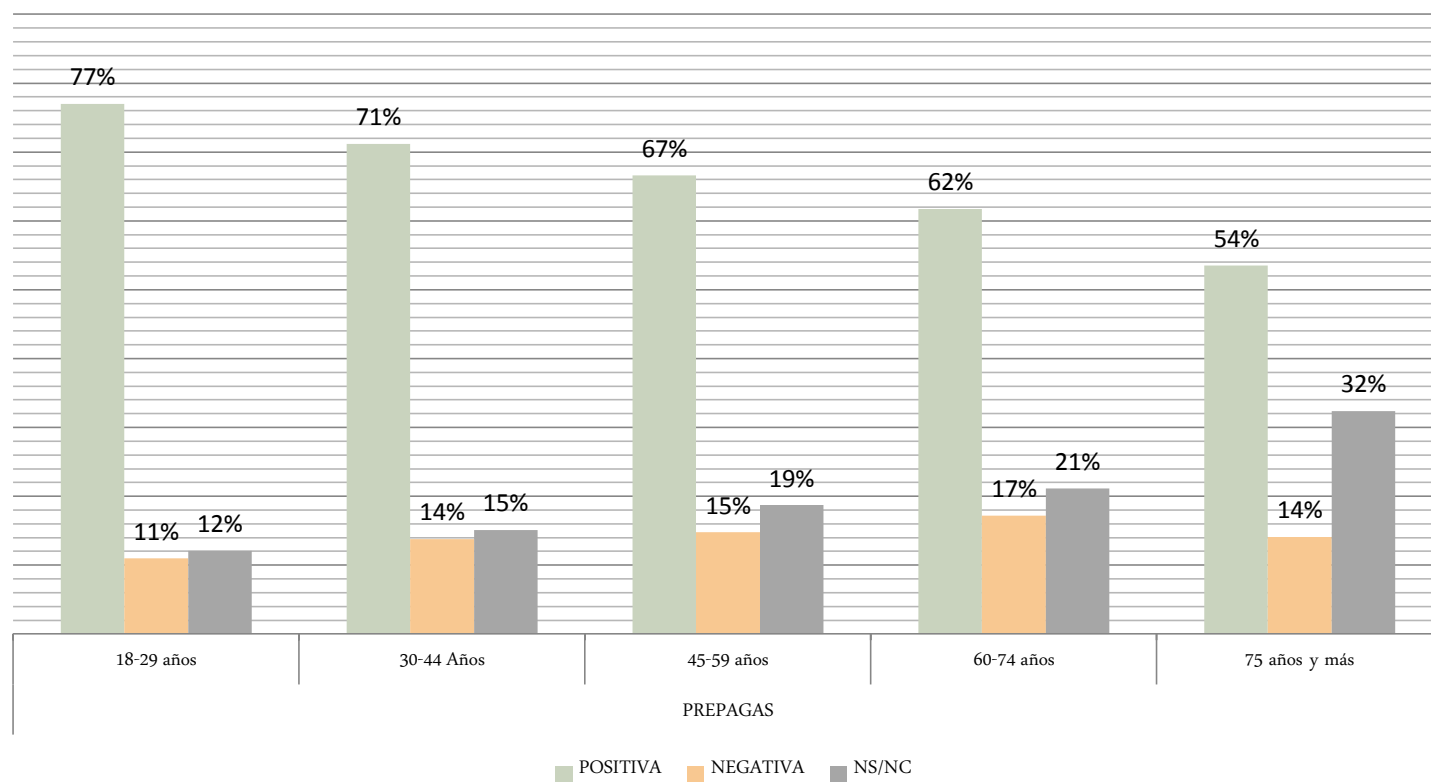
¿Y qué opinión tiene de las empresas de medicina prepaga de cada sub-sistema?

¿Y qué opinión tiene de las empresas de medicina prepaga en términos de muy buena, buena, mala o muy mala?



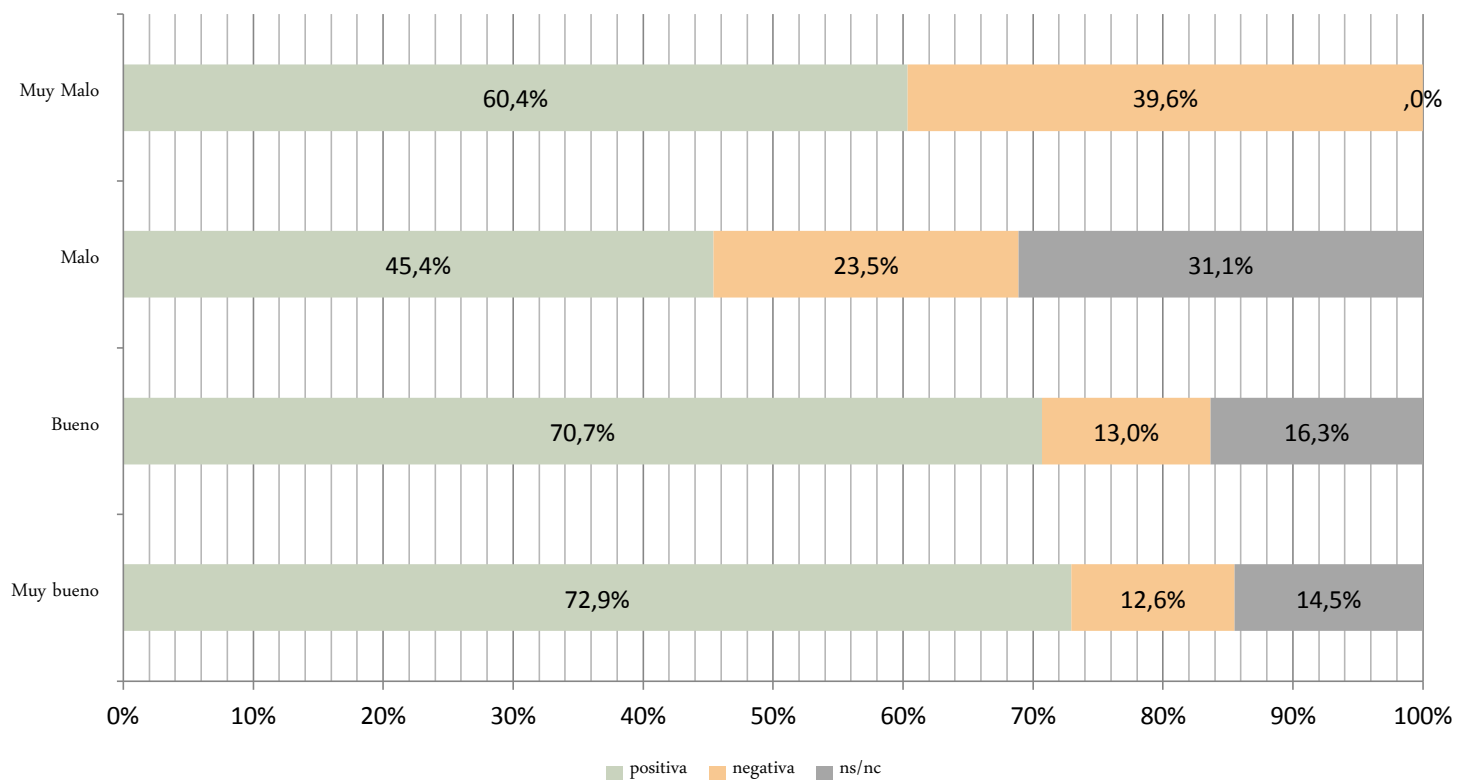
ID PRE-PAGAS SEGUN EL RANGO ETARIO

¿Y qué opinión tiene de las empresas de medicina prepaga en términos de muy buena, buena, mala o muy mala?



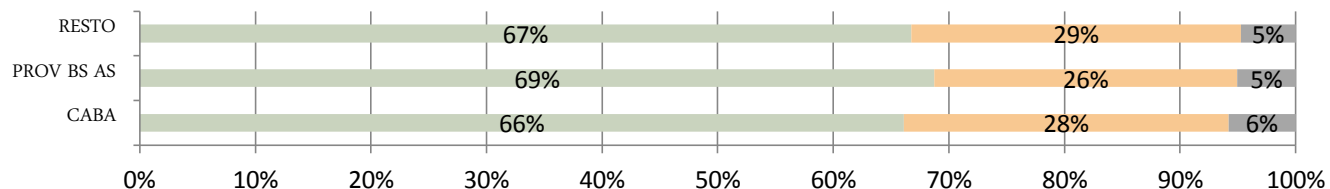
ID PRE-PAGAS SEGUN LA PERCEPCION DE LA SALUD PERSONAL

¿Y qué opinión tiene de las empresas de medicina prepaga en términos de muy buena, buena, mala o muy mala?

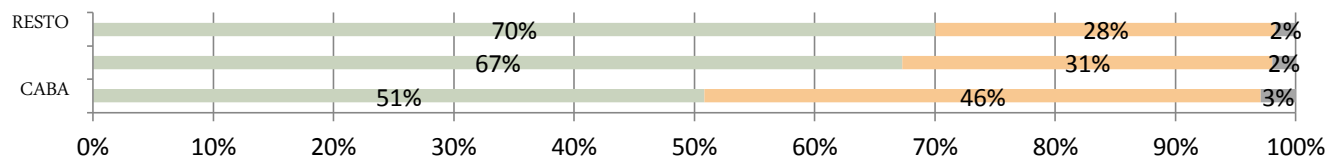


PERCEPCION DE CADA SUB-SISTEMA SEGÚN LA ZONA

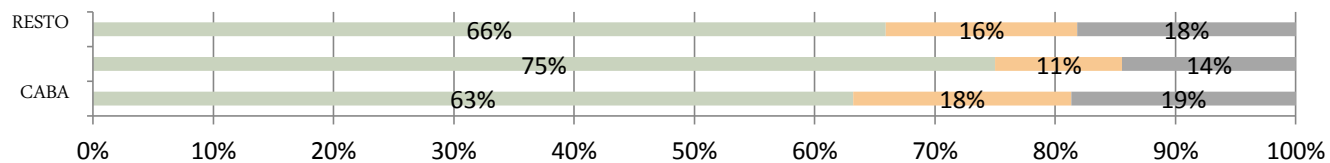
Obras Sociales



Sist. Publico



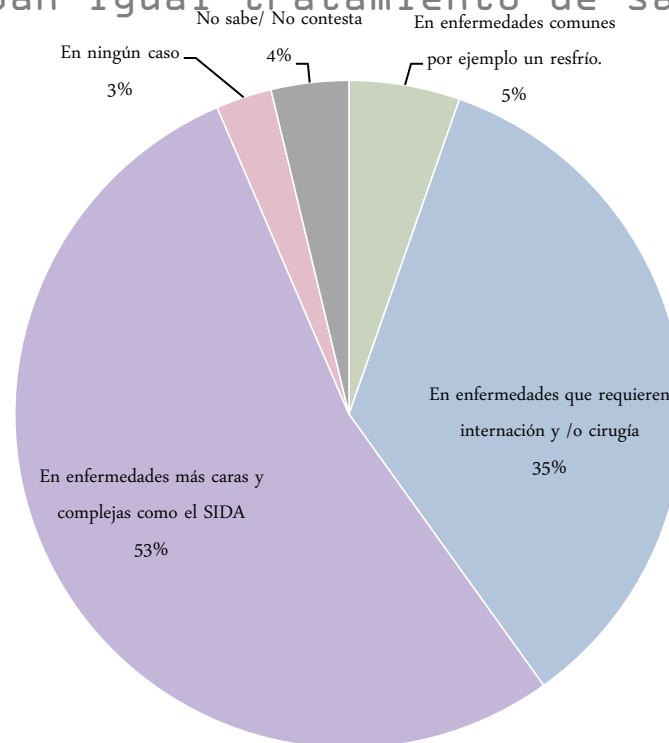
Prepagas



■ POSITIVA ■ NEGATIVA ■ NS/NC

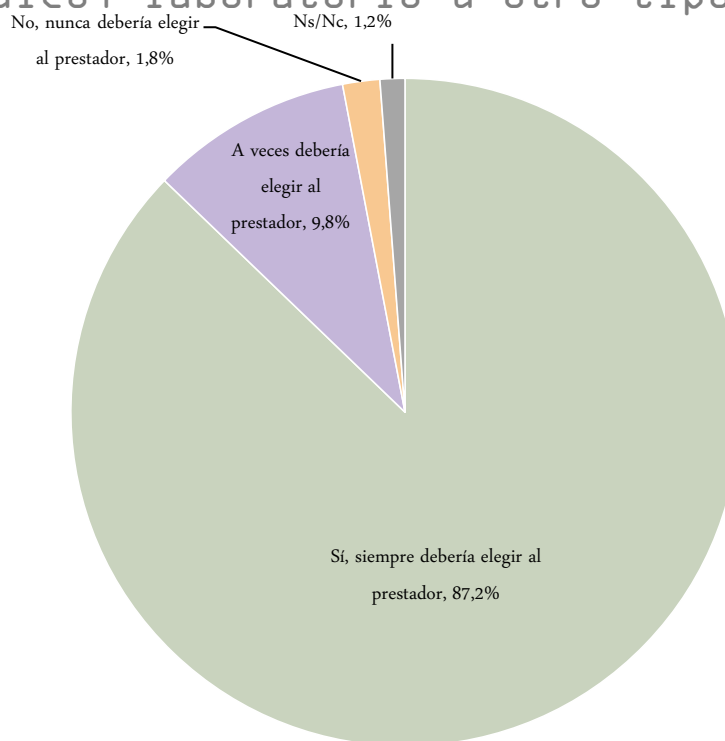
CASOS QUE REQUIERAN IGUAL TRATAMIENTO

¿En cuál de los siguientes casos considera usted que es más importante lograr que todas las personas que lo necesiten reciban igual tratamiento de salud en calidad?



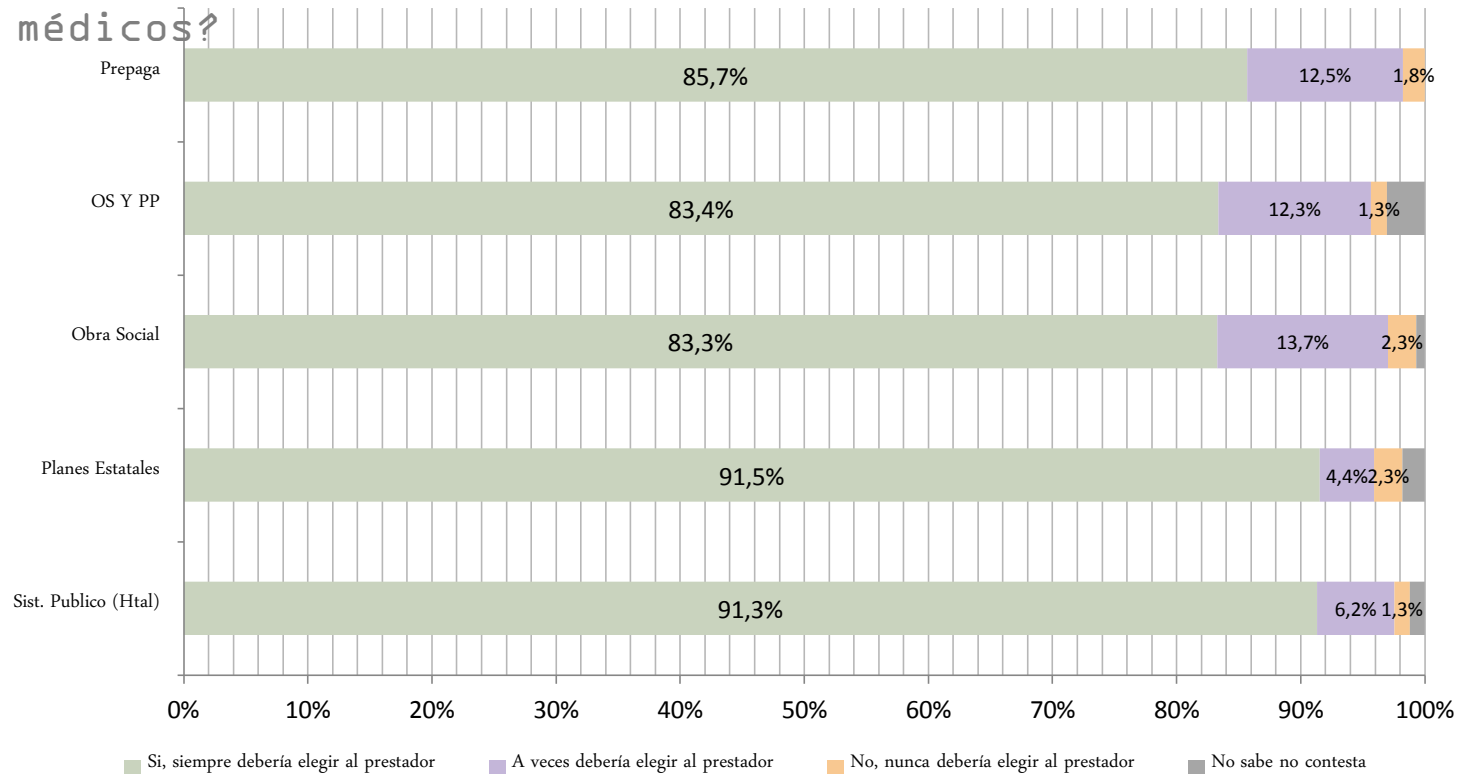
ELECCION DE PRESTADOR

¿Usted considera que como usuario del sistema de salud debería siempre elegir a su prestador - es decir a su hospital, médico, laboratorio u otro tipo de servicios médicos?



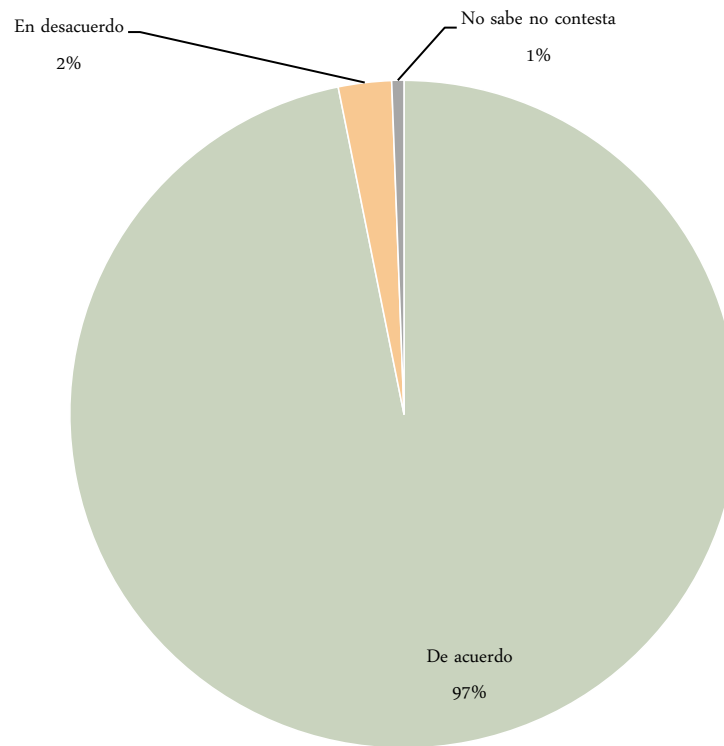
ELECCION DE PRESTADOR SEGÚN EL PRESTADOR

¿Usted considera que como usuario del sistema de salud debería siempre elegir a su prestador - es decir a su hospital, médico, laboratorio u otro tipo de servicios médicos?



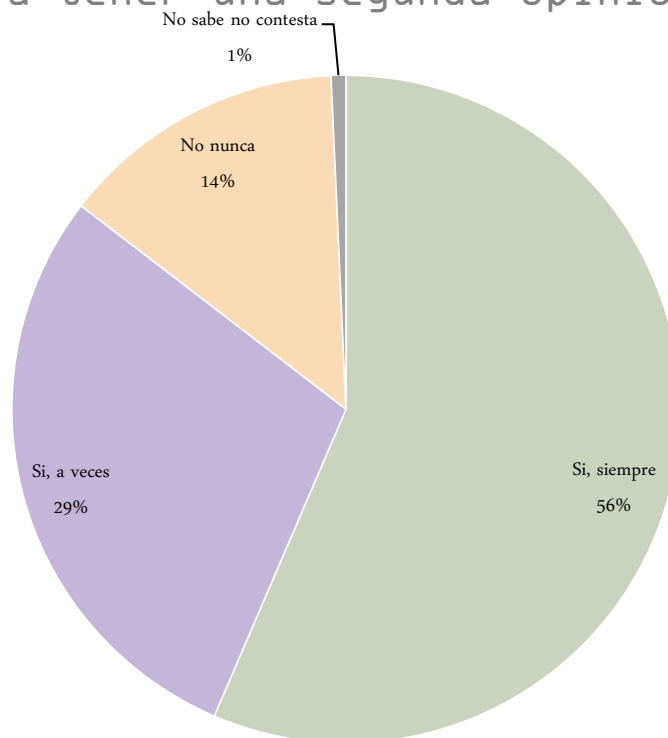
ELECCION DEL MEDICO DE CABECERA

¿Y usted estaría de acuerdo o en desacuerdo con que cada persona elija a su médico de confianza o médico de cabecera?



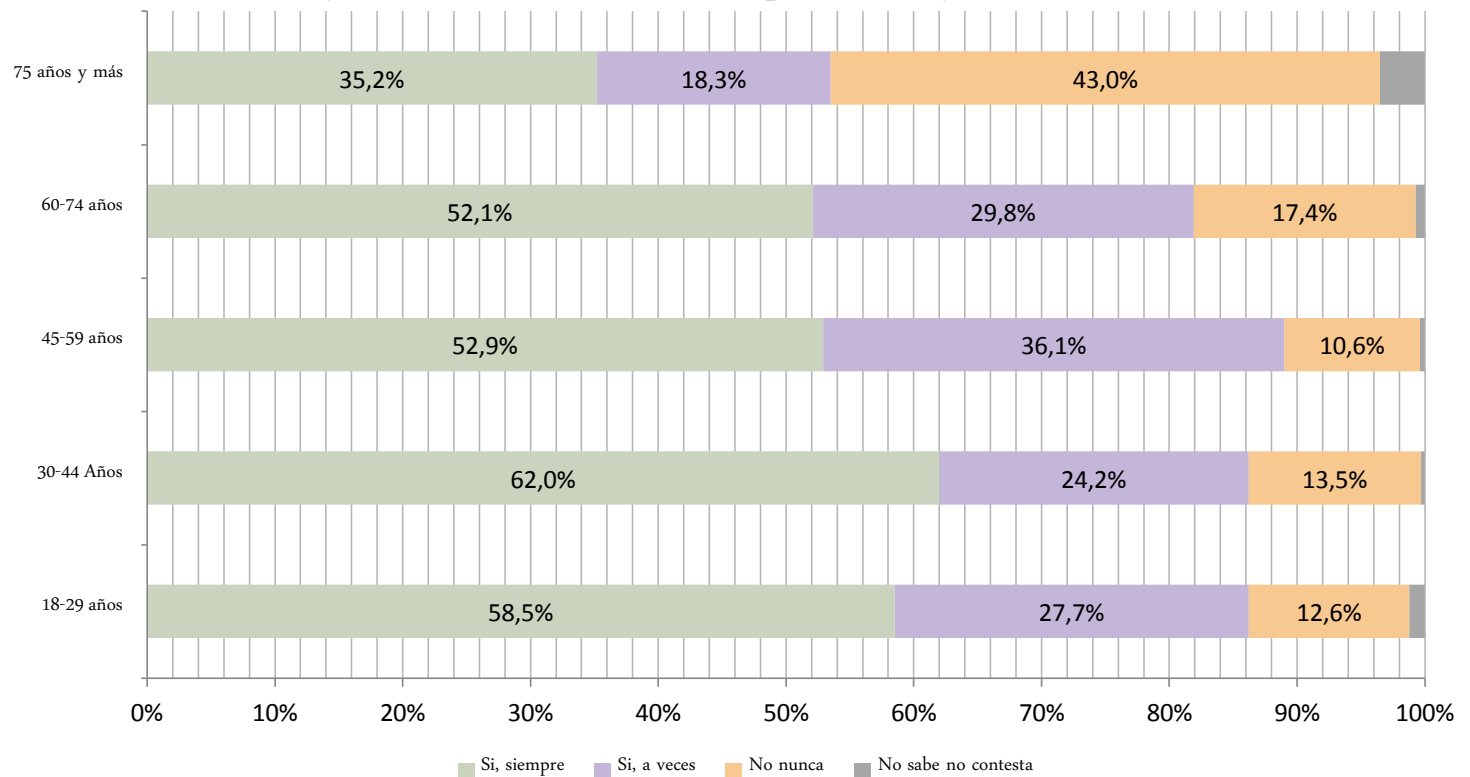
SEGUNDA OPINION

En general, cuando usted va a un médico y en caso que haya quedado disconforme con su atención, ¿suele ir a consultar otro médico para tener una segunda opinión



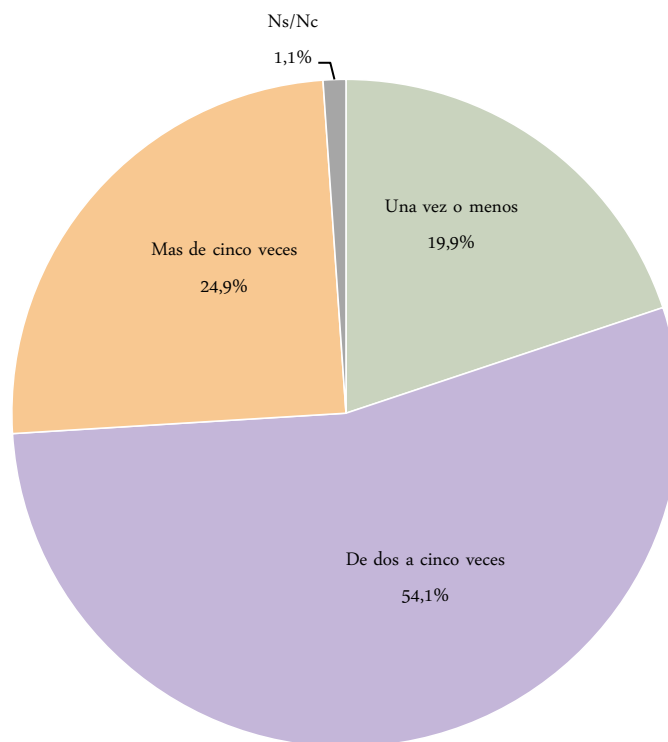
SEGUNDA OPINION SEGÚN EL RANGO DE ETARIO

En general, cuando usted va a un médico y en caso que haya quedado disconforme con su atención, ¿suele ir a consultar otro médico para tener una segunda opinión



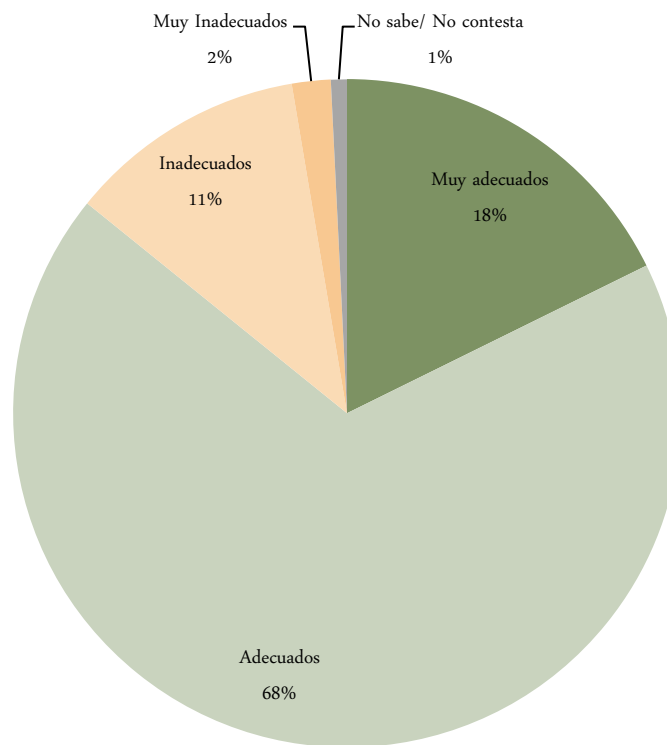
FRECUECIA DE CONSULTA

¿Con qué frecuencia ha realizado consultas a médico y/o servicios de salud en el último año?



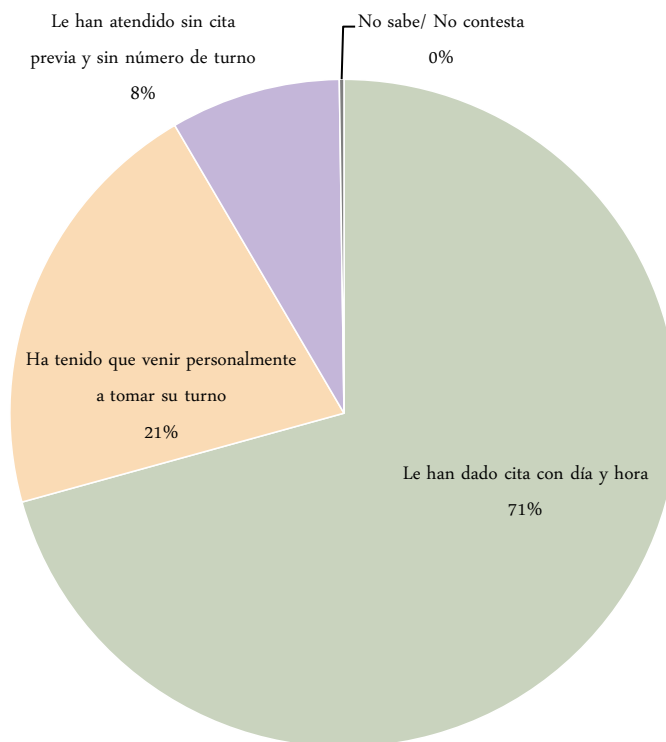
HORARIO DE CONSULTA

¿Cuán adecuados resultaron para Ud. los horarios de consulta del lugar donde se atendió la última vez?



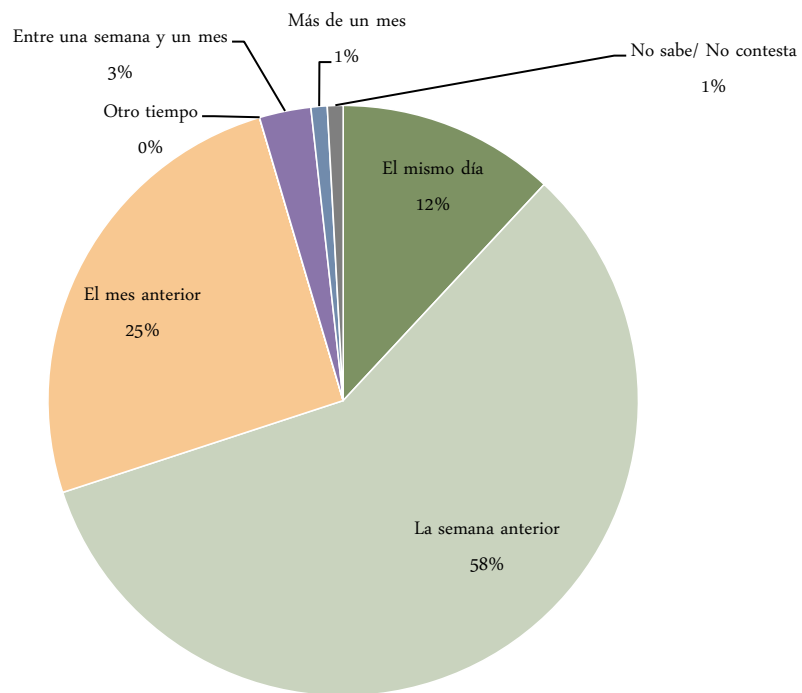
TURNO

¿Por cuál de las siguientes formas ha obtenido Ud. la cita para esa consulta?



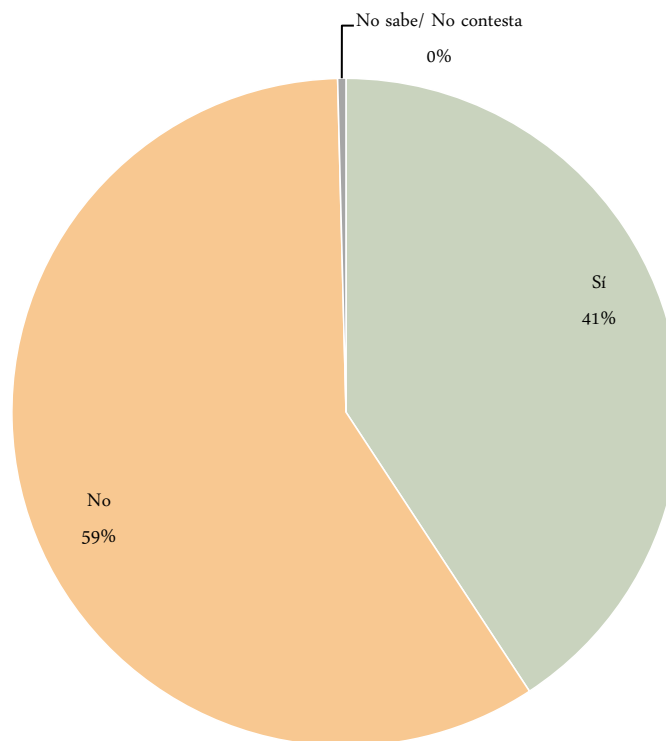
TURNO

¿Y cuándo pidió Ud. esta cita?



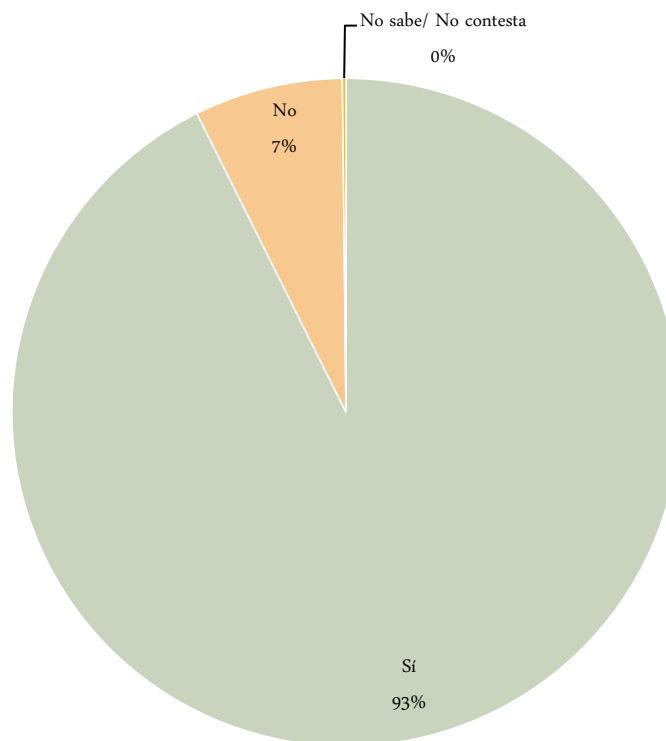
TURNO

¿Le dieron la cita para el día que Ud. la quería?



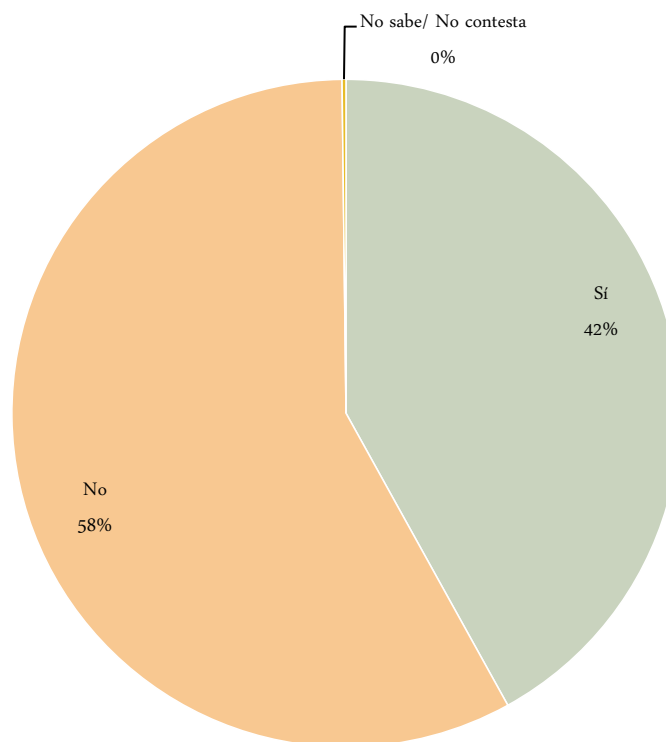
TURNO

¿Lo recibieron el mismo día que le dieron la cita?



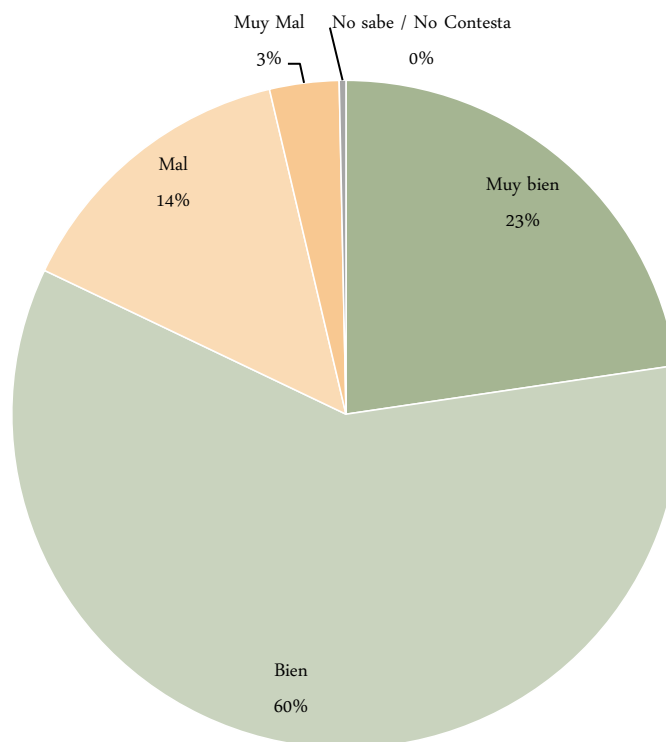
TURNO

Quando fue por su turno, ¿se lo han dado para el día que Ud. quería?



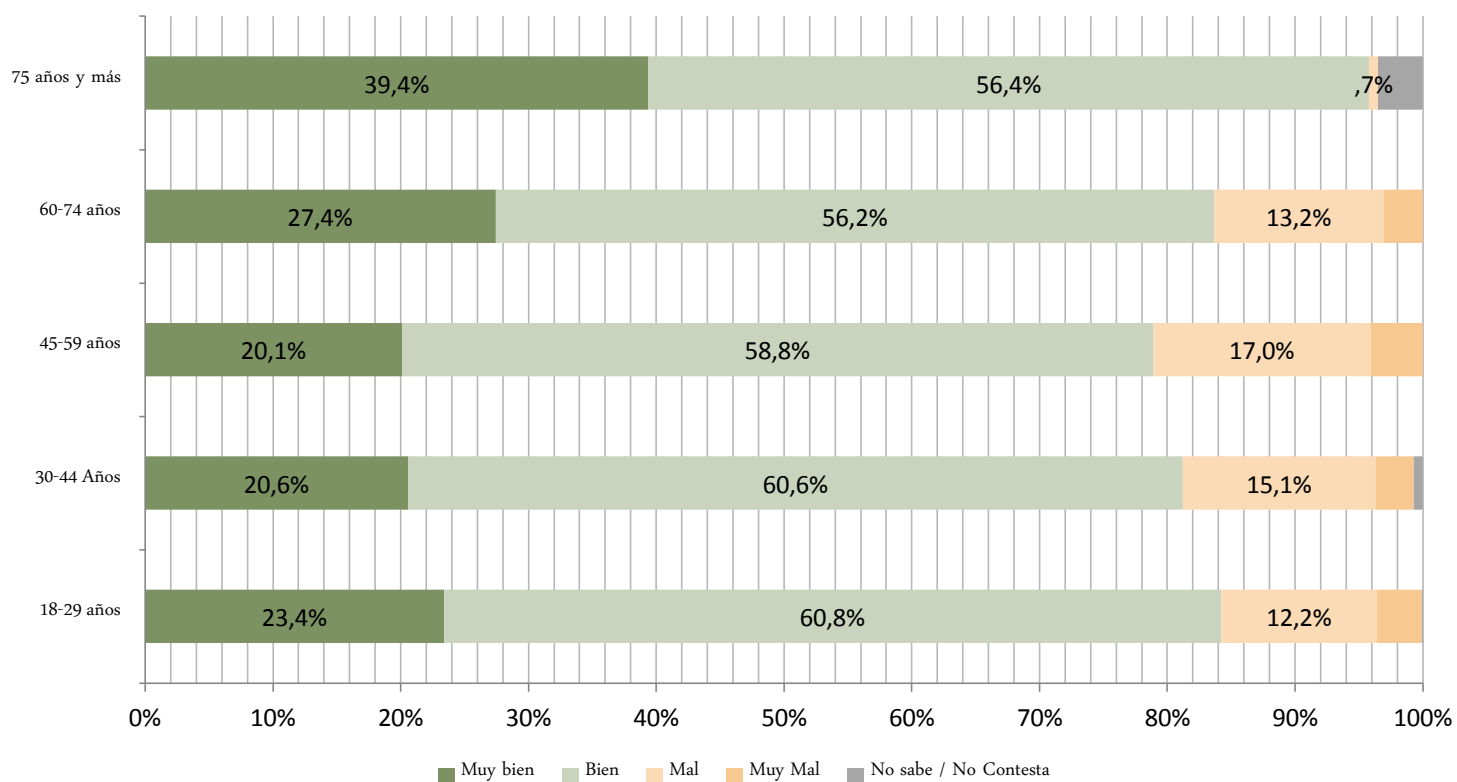
TURNO

¿En términos generales, considera Ud. que la organización de turnos en el centro médico donde se atendió la última vez funciona muy bien, bien, mal o muy mal?



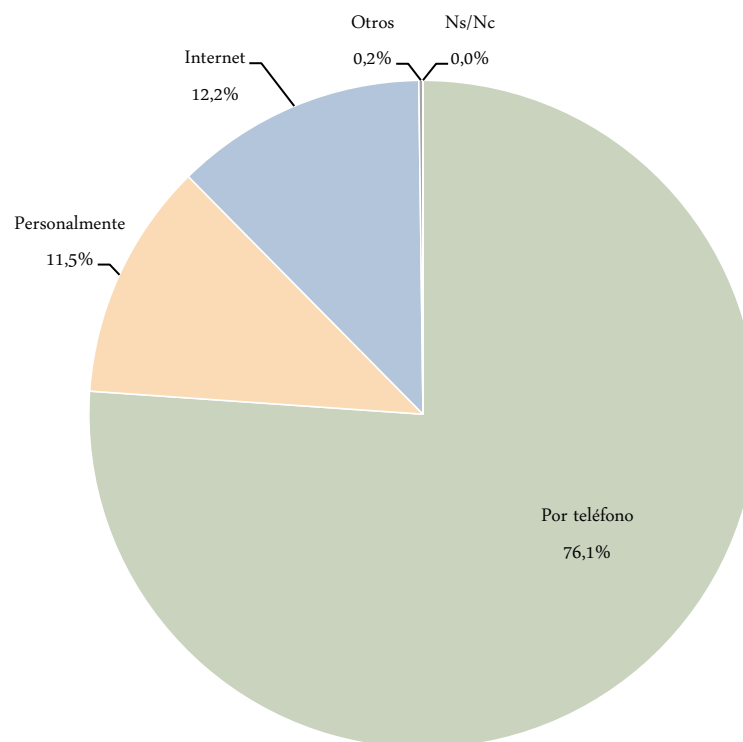
TURNOS POR RANGO ETARIO

¿En términos generales, considera Ud. que la organización de turnos en el centro médico donde se atendió la última vez funciona muy bien, bien, mal o muy mal?



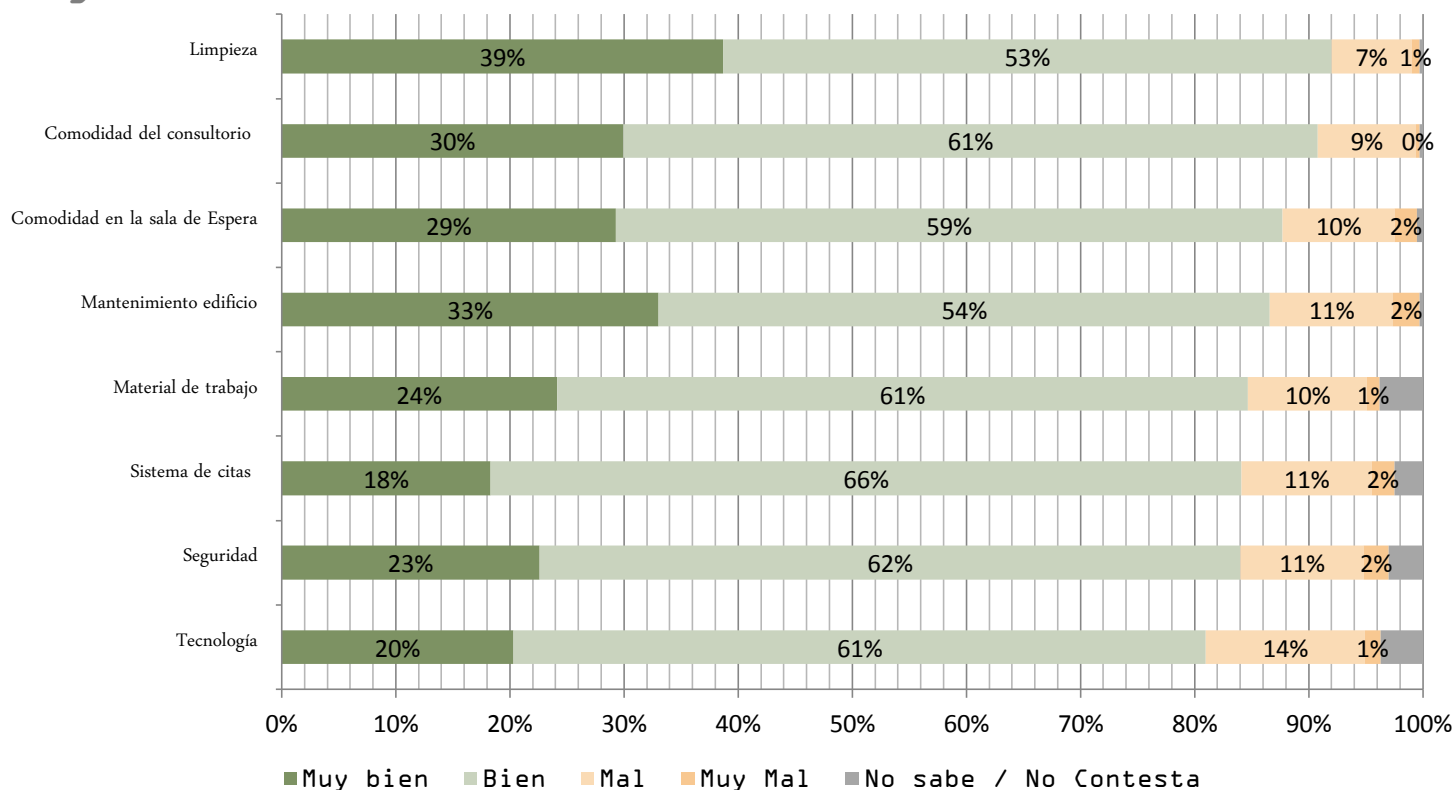
TURNO

Y si pudiera elegir, ¿cuál de los siguientes procedimientos para sacar turno preferiría Ud.?



ULTIMA EXPRENCIA EN CENTRO DE SALUD

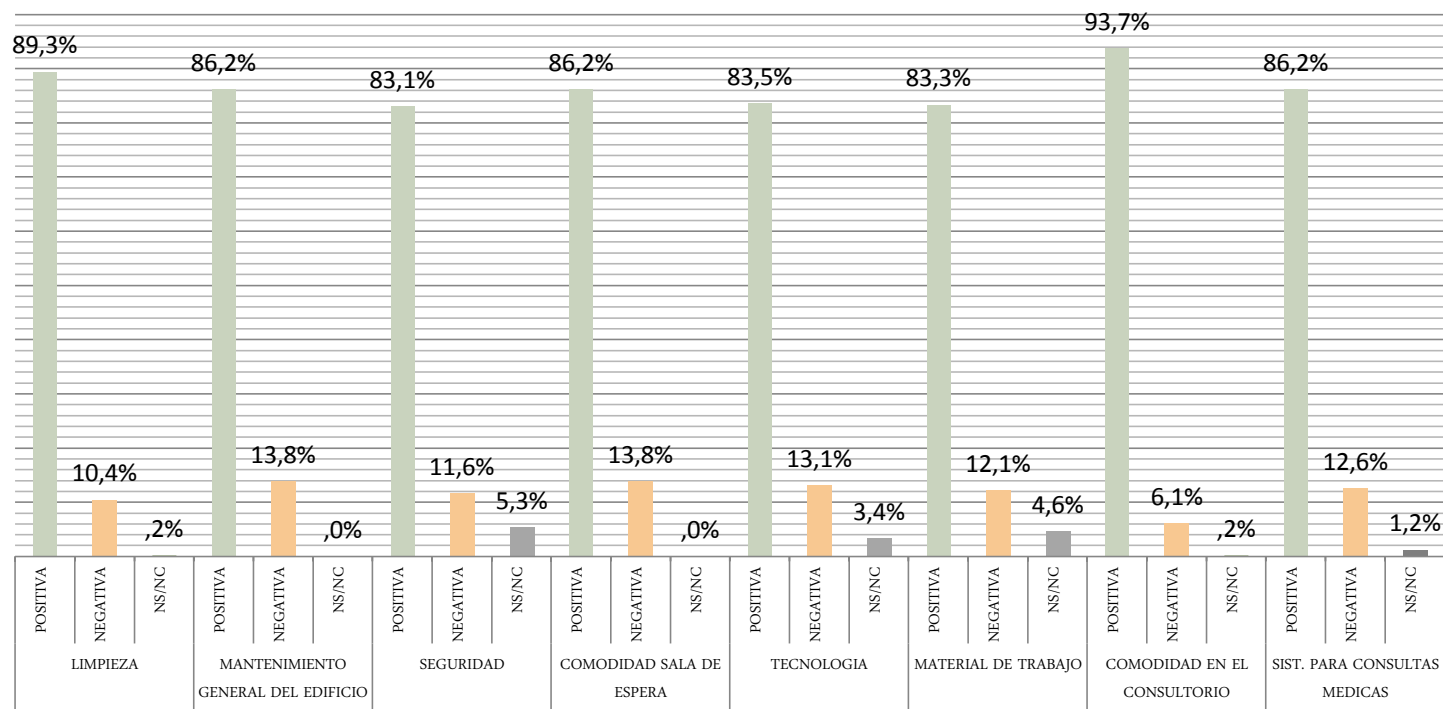
Le pido ahora que recuerde su última visita al medico, en general ¿Como valora usted los siguientes aspectos del lugar donde fue atendido



ULTIMA EXPRENCIA EN CENTRO DE SALUD

Le pido ahora que recuerde su última visita al medico, en general ¿Como valora usted los siguientes aspectos del lugar donde fue atendido

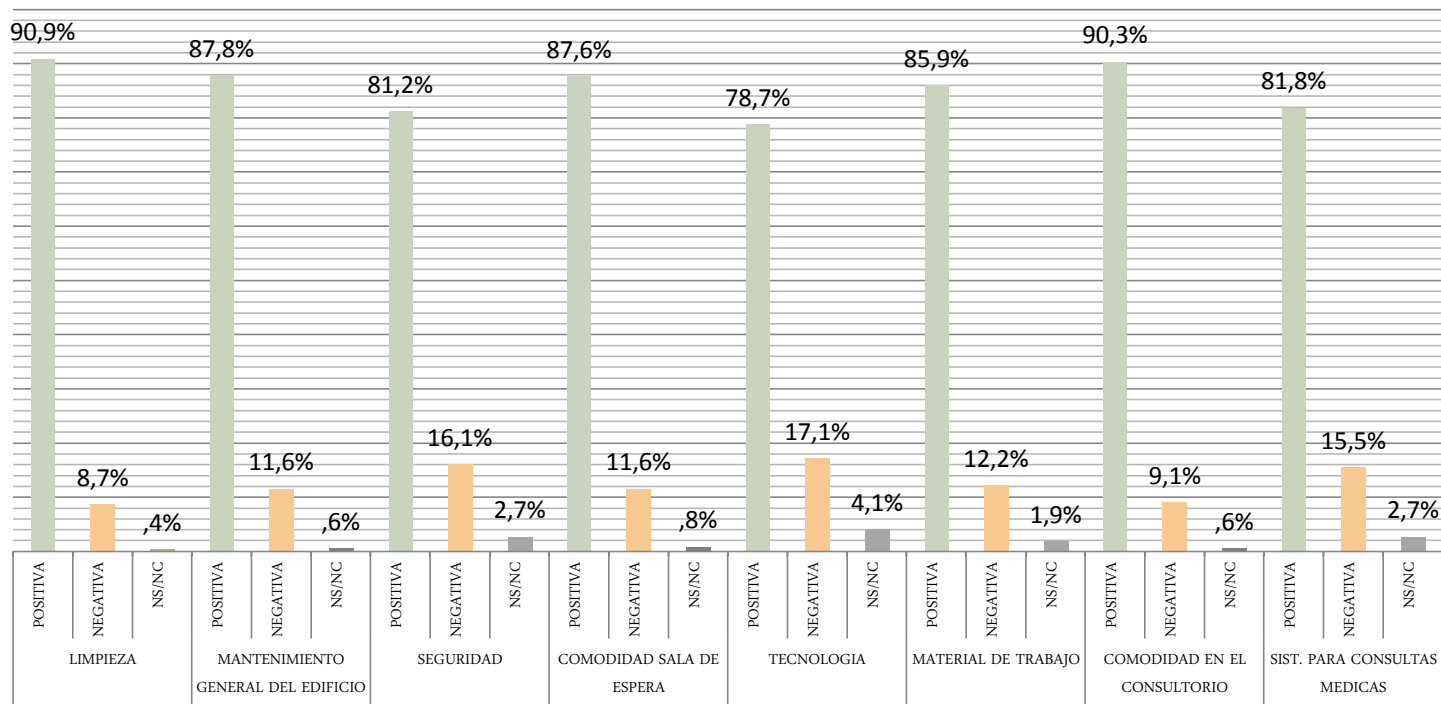
CABA



ULTIMA EXPRENCIA EN CENTRO DE SALUD

Le pido ahora que recuerde su última visita al medico, en general ¿Como valora usted los siguientes aspectos del lugar donde fue atendido

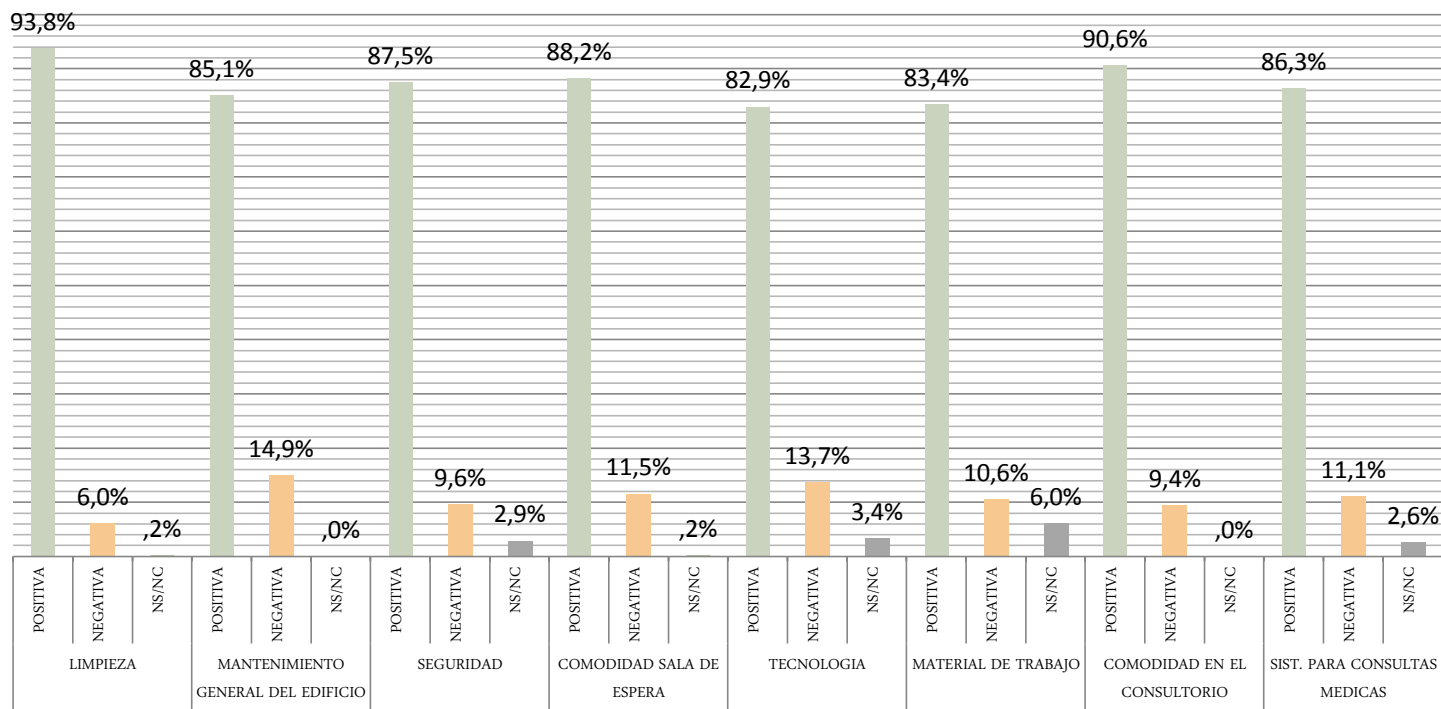
RESTO



ULTIMA EXPERENCIA EN CENTRO DE SALUD

Le pido ahora que recuerde su última visita al médico, en general ¿Como valora usted los siguientes aspectos del lugar donde fue atendido

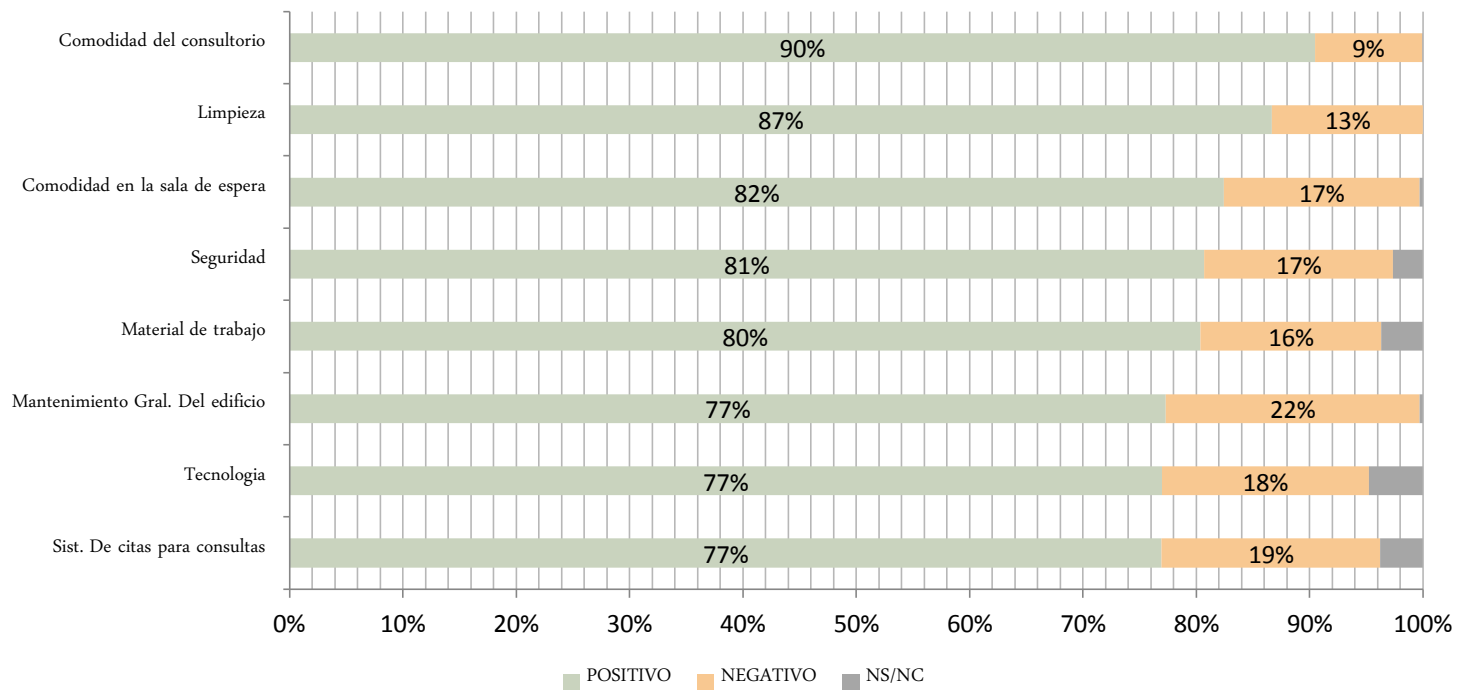
PROV BS AS



ULTIMA EXPERIENCIA EN CENTRO DE SALUD

Le pido ahora que recuerde su última visita al médico, en general ¿Como valora usted los siguientes aspectos del lugar donde fue atendido

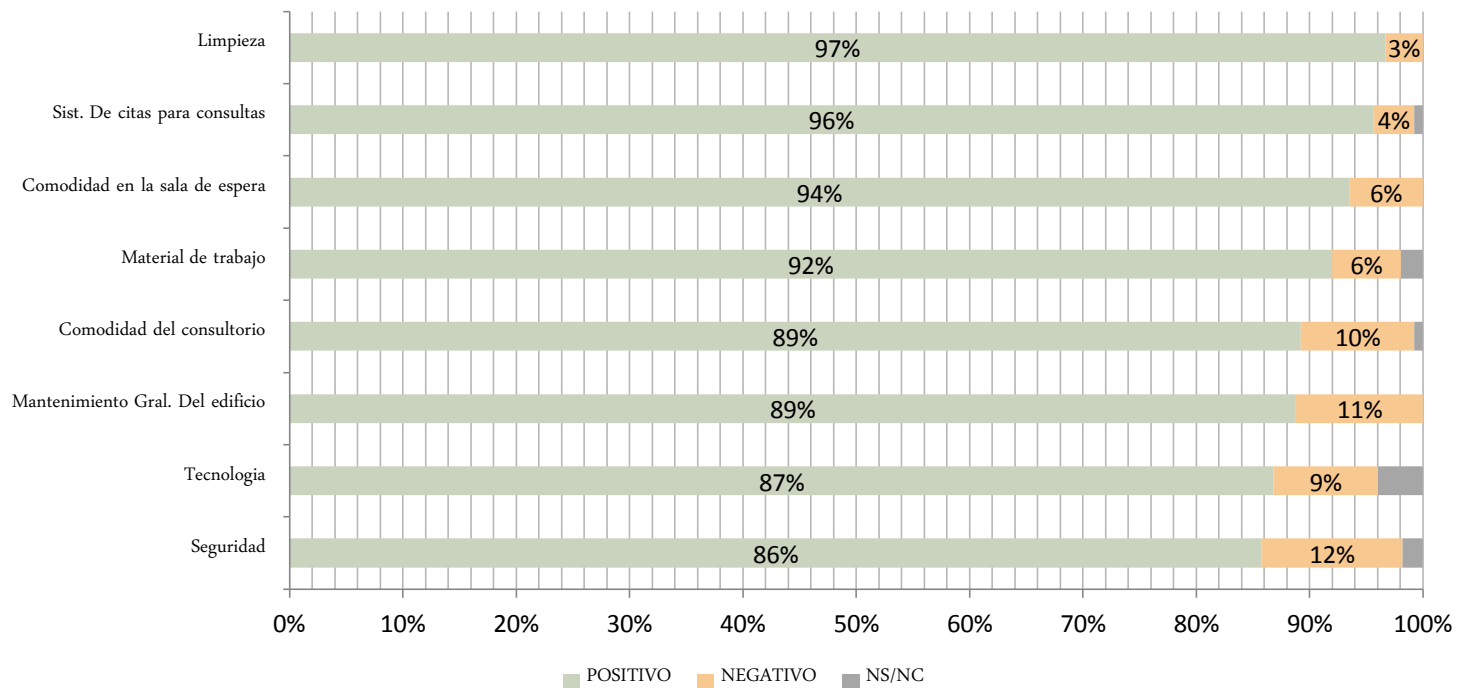
Usuarios sist. publico



ULTIMA EXPERIENCIA EN CENTRO DE SALUD

Le pido ahora que recuerde su última visita al médico, en general ¿Cómo valora usted los siguientes aspectos del lugar donde fue atendido

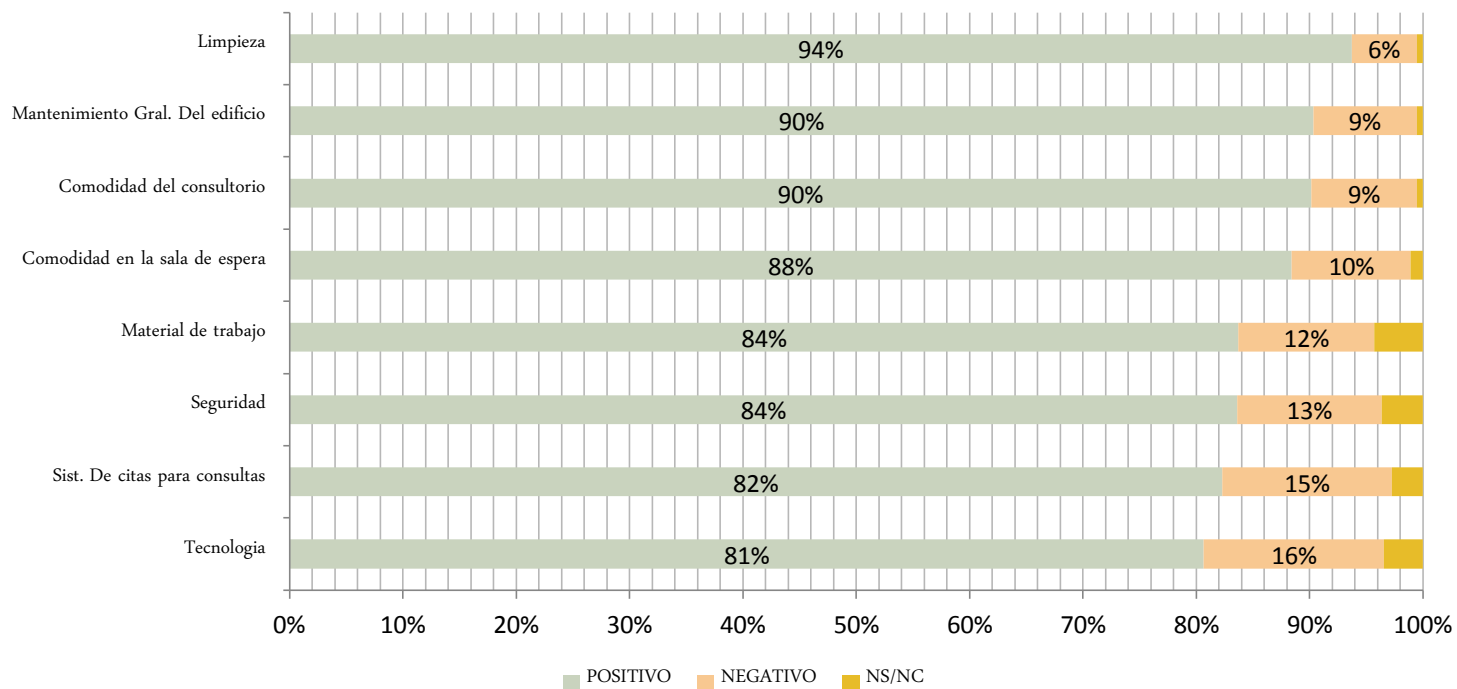
Usuarios de planes estatales



ULTIMA EXPERIENCIA EN CENTRO DE SALUD

Le pido ahora que recuerde su última visita al médico, en general ¿Cómo valora usted los siguientes aspectos del lugar donde fue atendido

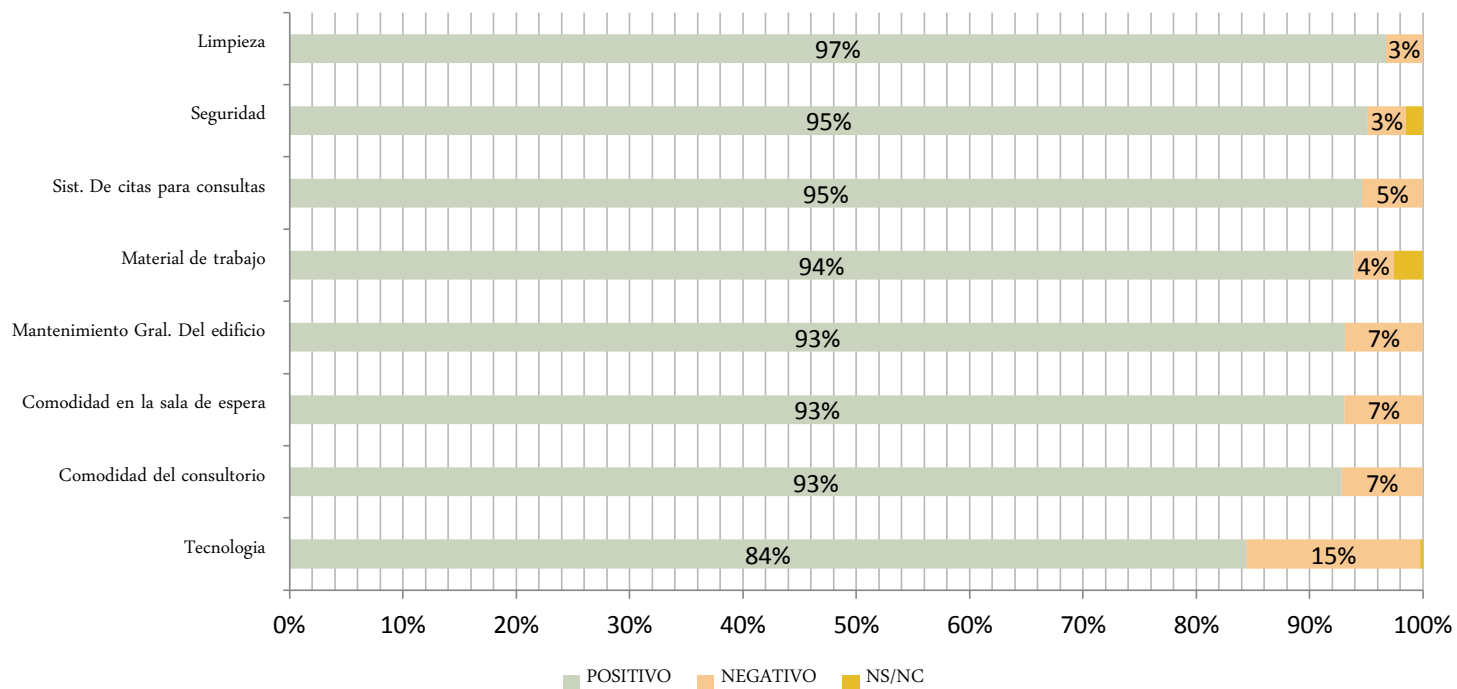
Usuarios de Obras Sociales



ULTIMA EXPERIENCIA EN CENTRO DE SALUD

Le pido ahora que recuerde su última visita al médico, en general ¿Como valora usted los siguientes aspectos del lugar donde fue atendido

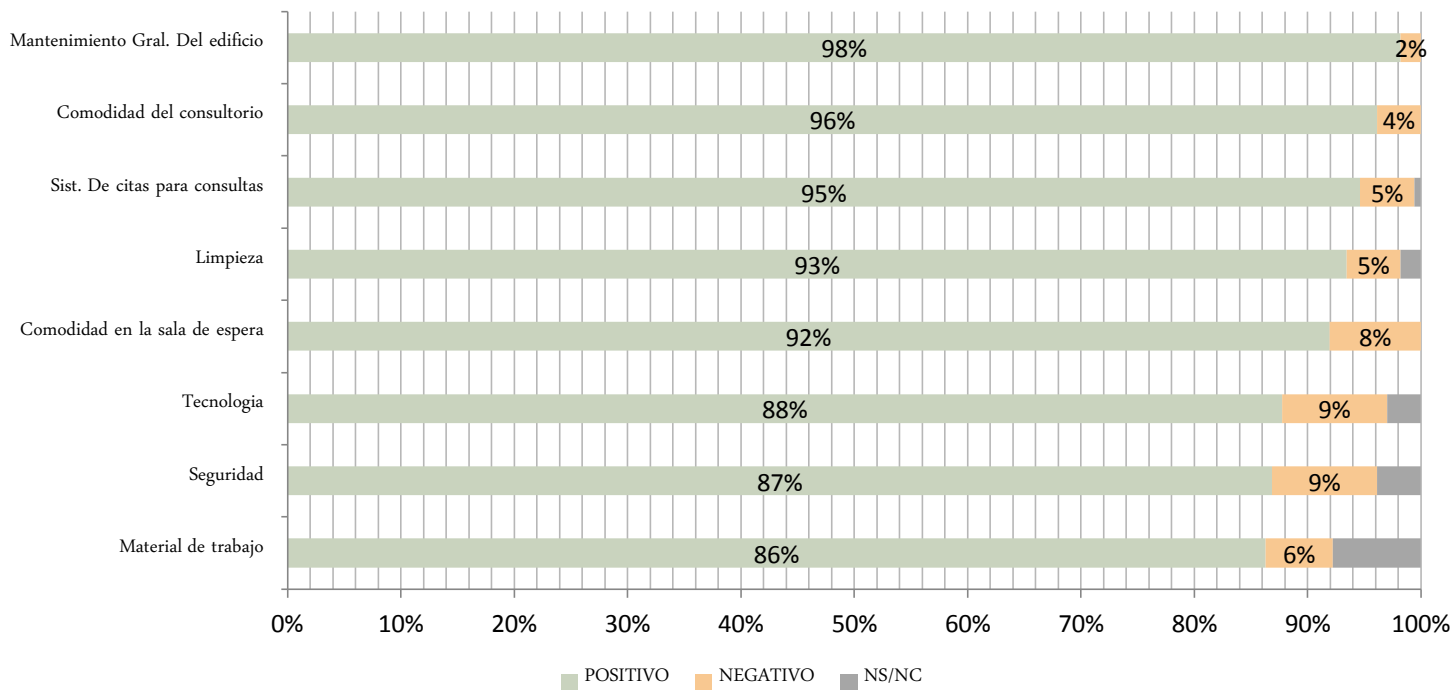
Usuarios de OS Y PP



ULTIMA EXPERIENCIA EN CENTRO DE SALUD

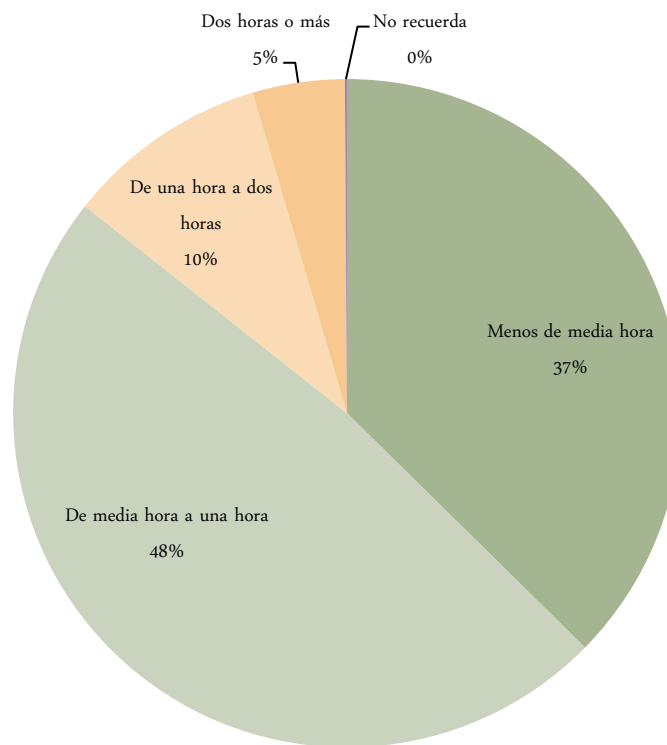
Le pido ahora que recuerde su última visita al médico, en general ¿Cómo valora usted los siguientes aspectos del lugar donde fue atendido

Usuarios de PrePagas



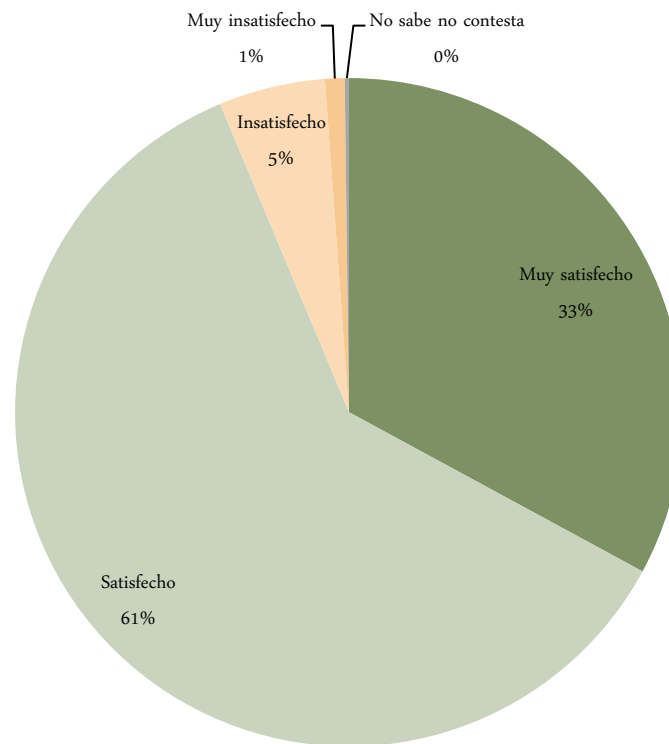
ULTIMA EXPERIENCIA EN CENTRO DE SALUD

La última vez que fue al médico, ¿cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido por su médico?



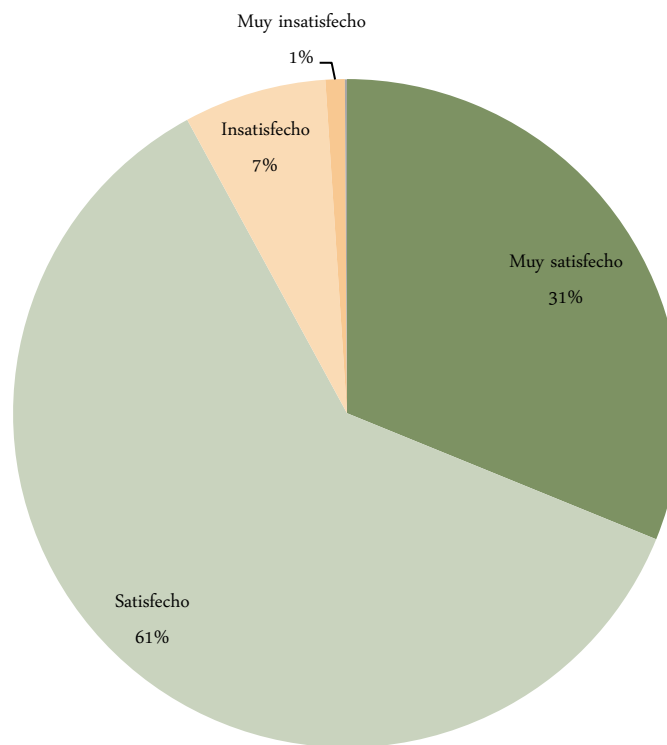
ULTIMA EXPERIENCIA EN CENTRO DE SALUD

¿Cuán satisfecho quedó usted con el trato que recibió de su médico?



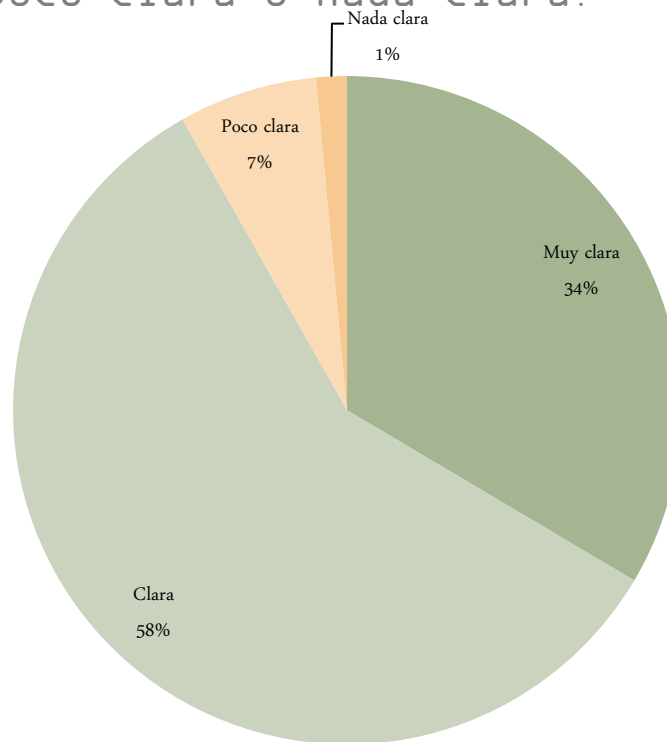
ULTIMA EXPERIENCIA EN CENTRO DE SALUD

¿Cuán satisfecho está usted con el tiempo que le dedicó su médico?



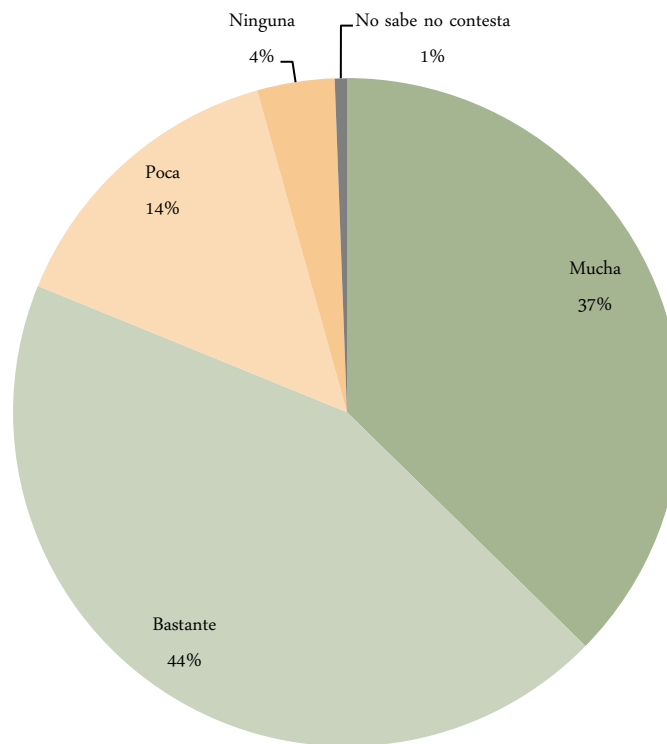
ULTIMA EXPERIENCIA EN CENTRO DE SALUD

La última vez que fue al médico, ¿Considera Ud. que la información que le dio su médico fue muy clara, clara, poco clara o nada clara?



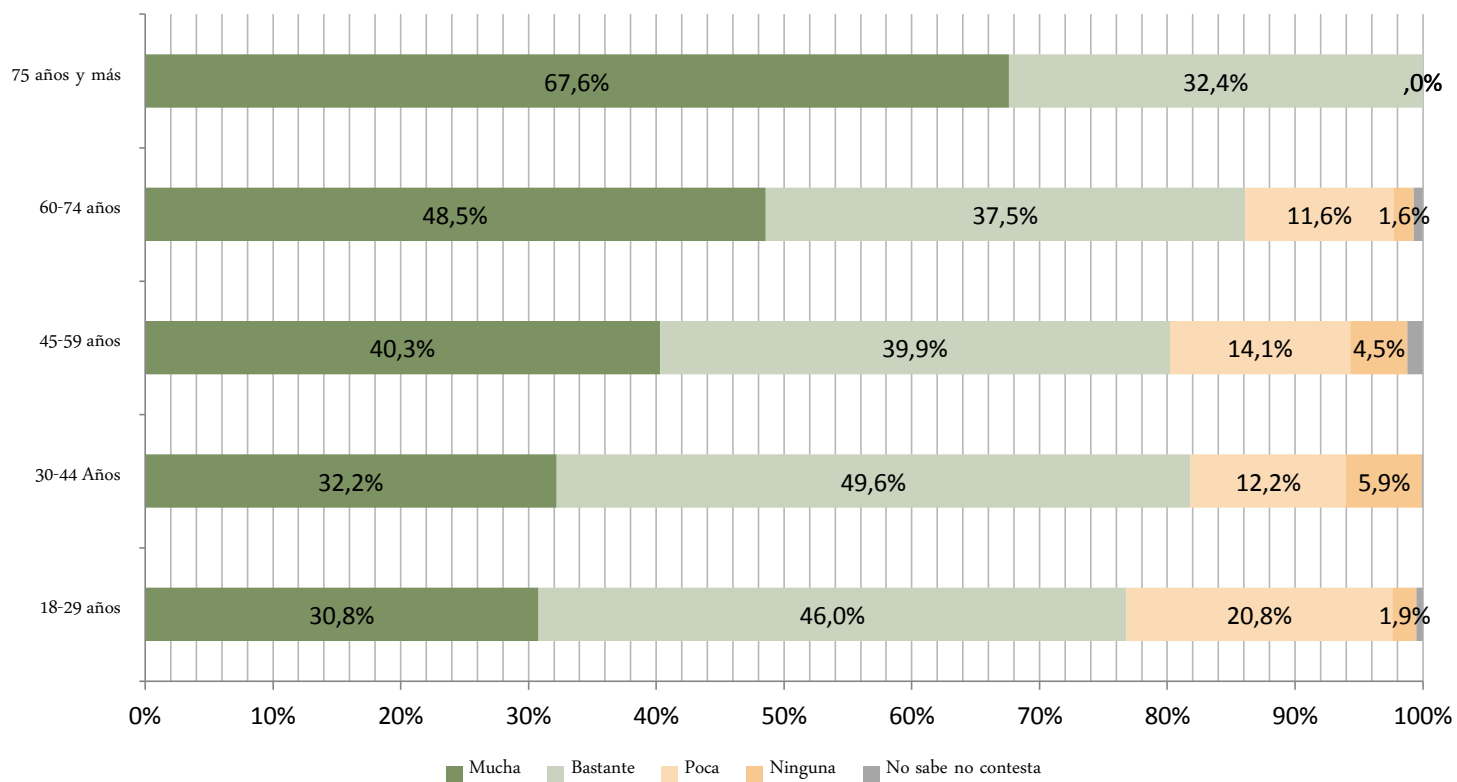
ULTIMA EXPERIENCIA EN CENTRO DE SALUD

¿Qué grado de confianza tiene Ud. en el médico que lo atendió por última vez?



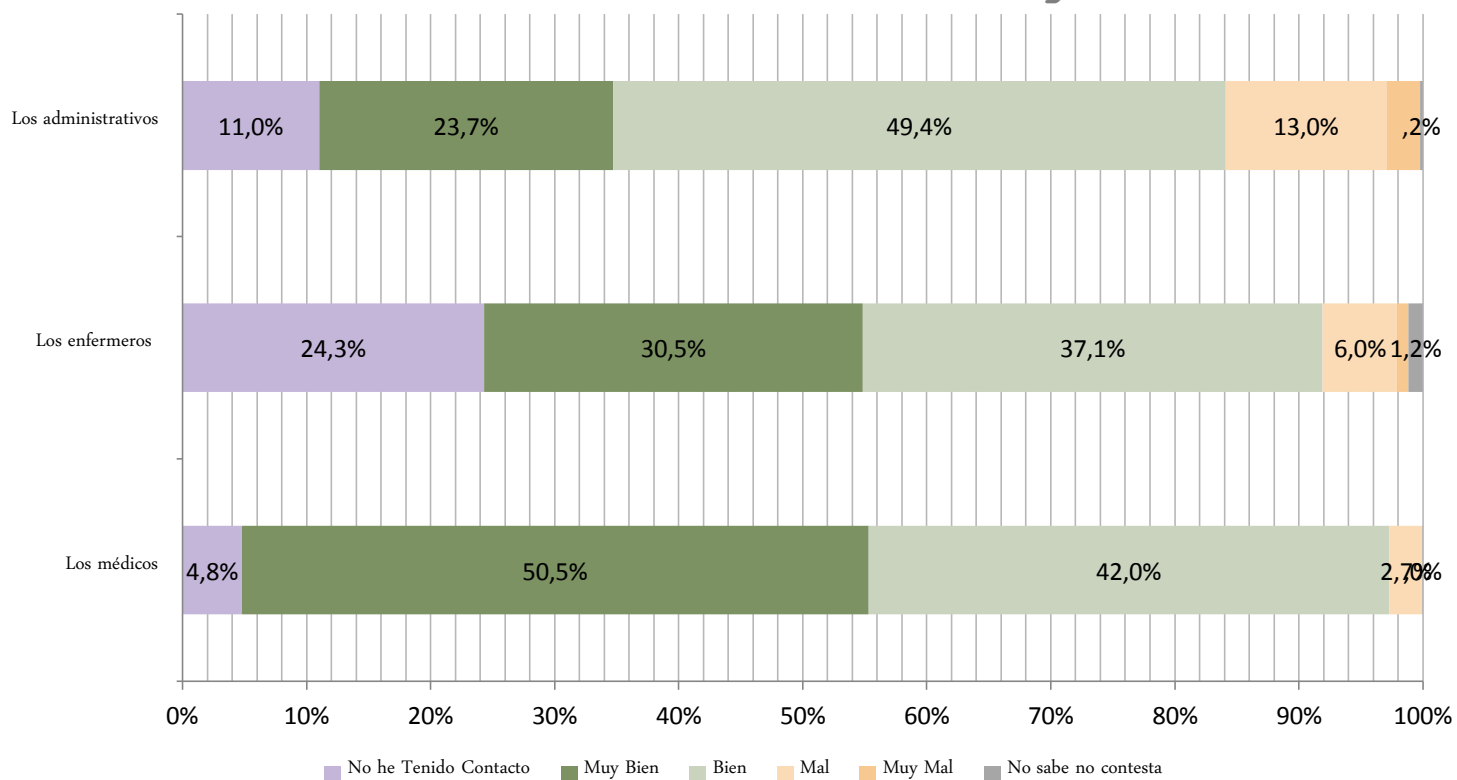
ULTIMA EXPERIENCIA EN CENTRO DE SALUD

¿Qué grado de confianza tiene Ud. en el médico que lo atendió por última vez? Según el rango etario



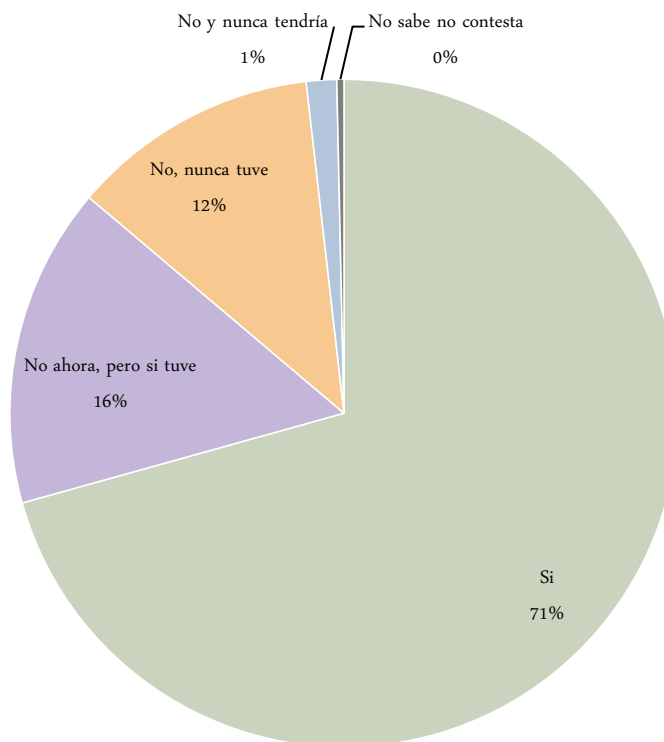
ULTIMA EXPERIENCIA EN CENTRO DE SALUD

A continuación me gustaría que me diese su opinión, en caso de haber tenido contacto con ellos, sobre el personal que lo ha atendido en ese centro. Por favor, dígame como valora Ud.



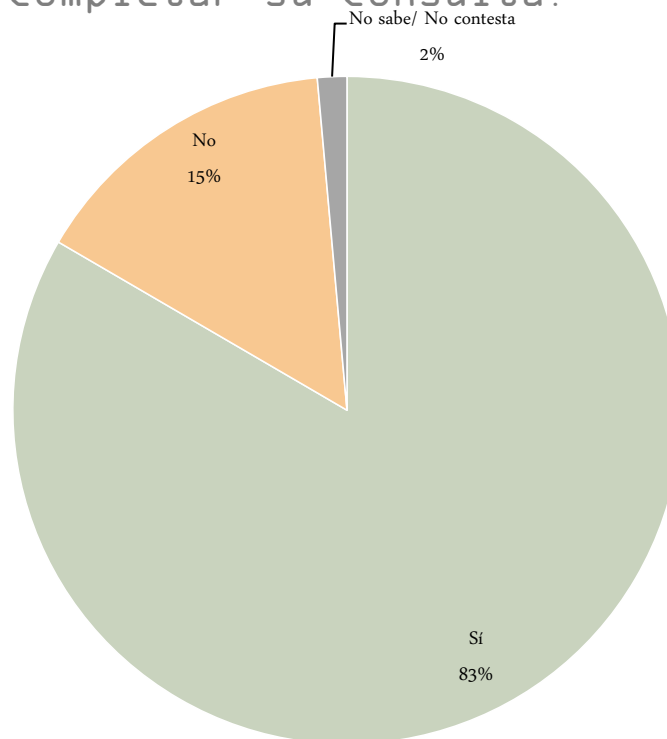
MEDICO DE CONFIANZA

¿Tiene usted un medico de confianza al cual recurre en caso de tener un problema de salud?



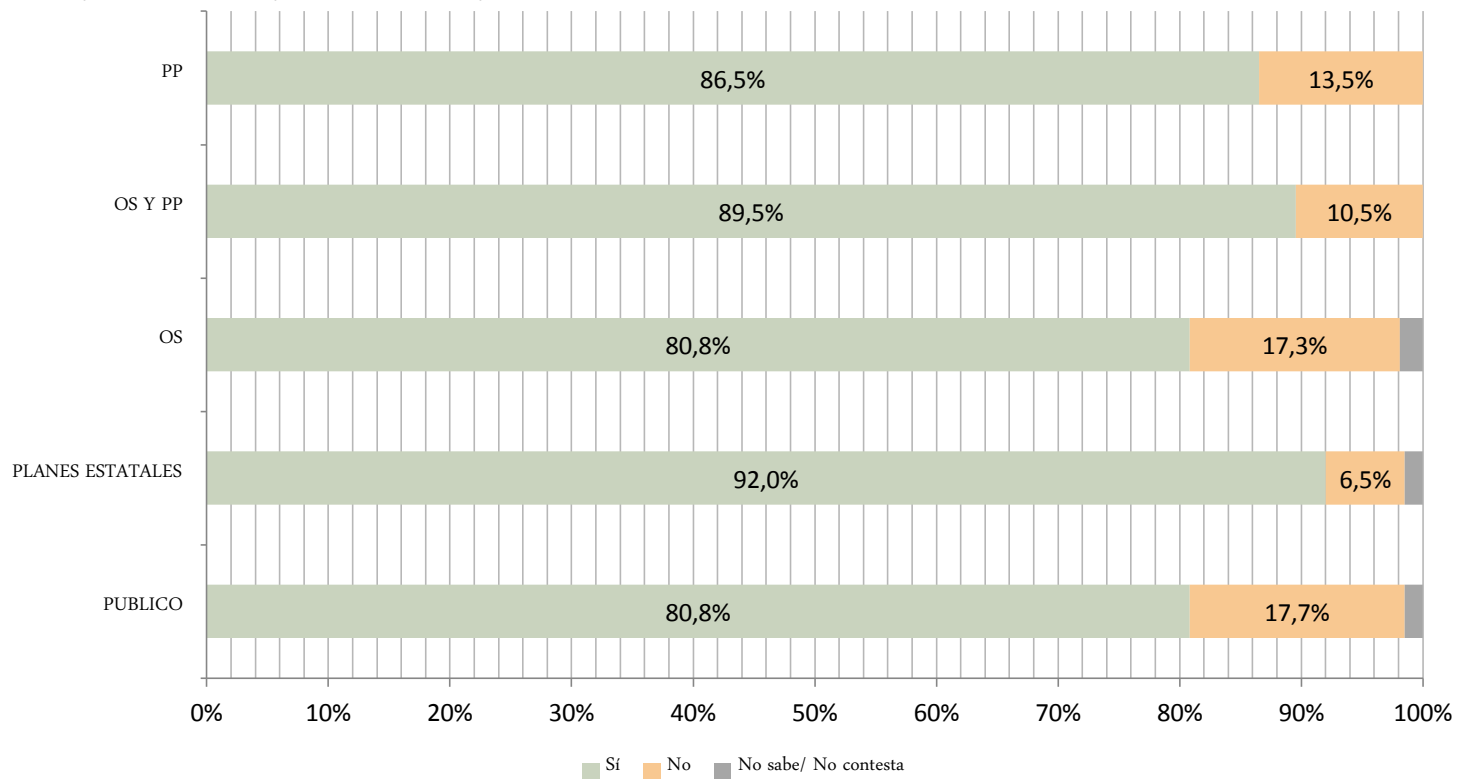
ULTIMA EXPERIENCIA EN CENTRO DE SALUD

Cuando fue por última vez al médico, ¿el centro donde se atendió contaba con todos los medios y elementos que se requerían para completar su consulta?



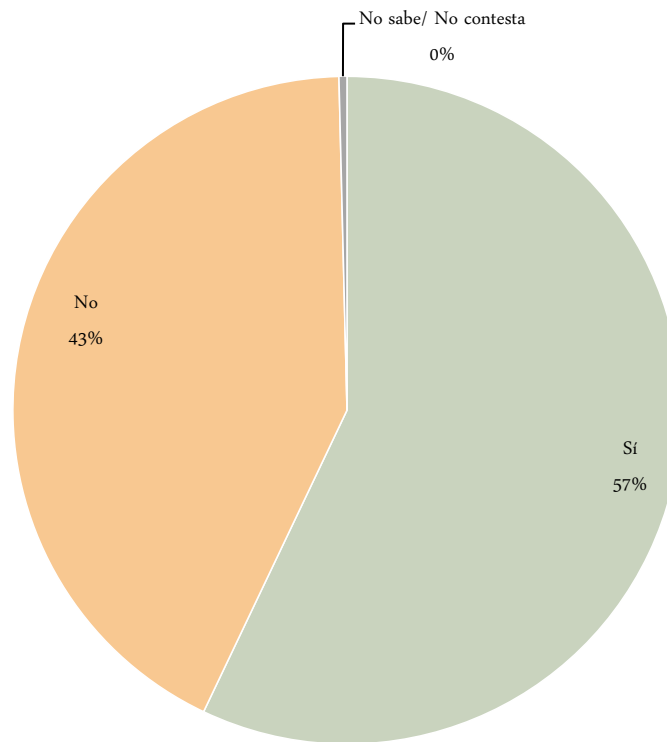
RECURSOS PARA LA RESOLUCION DE LA CONSULTA SEGÚN EL SUB-SISTEMA QUE UTILIZA

Cuando fue por última vez al médico, ¿el centro donde se atendió contaba con todos los medios y elementos que se requerían para completar su consulta?



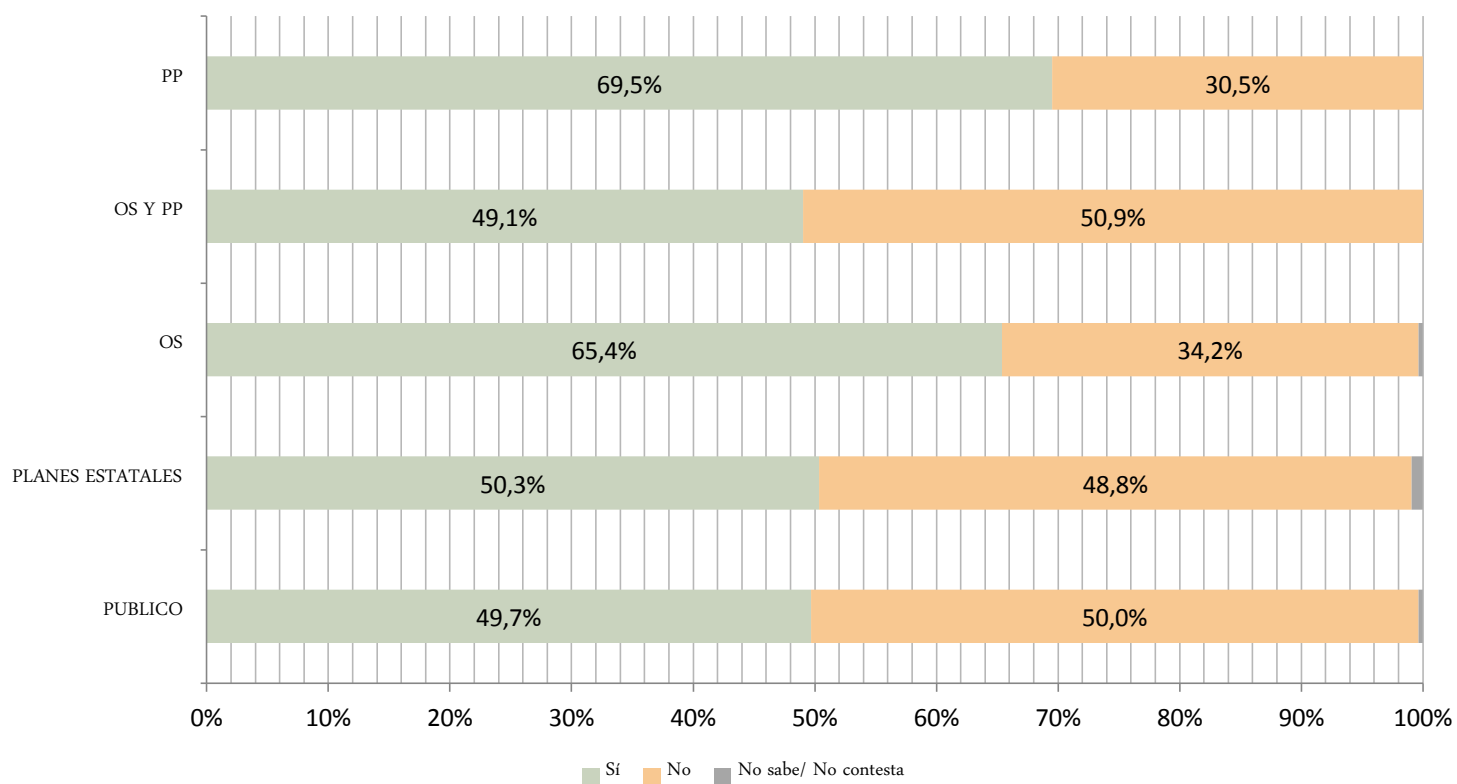
CAMBIO DE MEDICO

¿Ha cambiado alguna vez de médico?



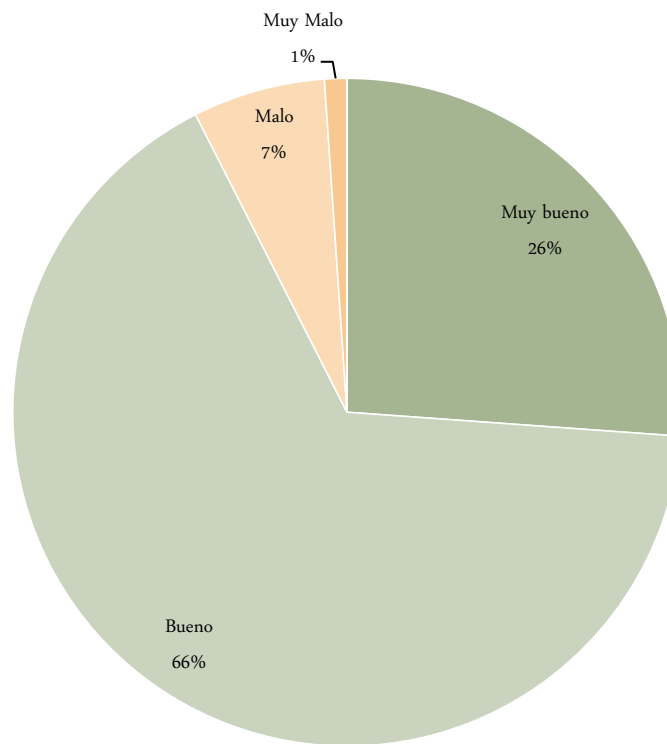
CAMBIO DE MEDICO POR SUB-SISTEMA QUE UTILIZA

¿Ha cambiado alguna vez de médico?



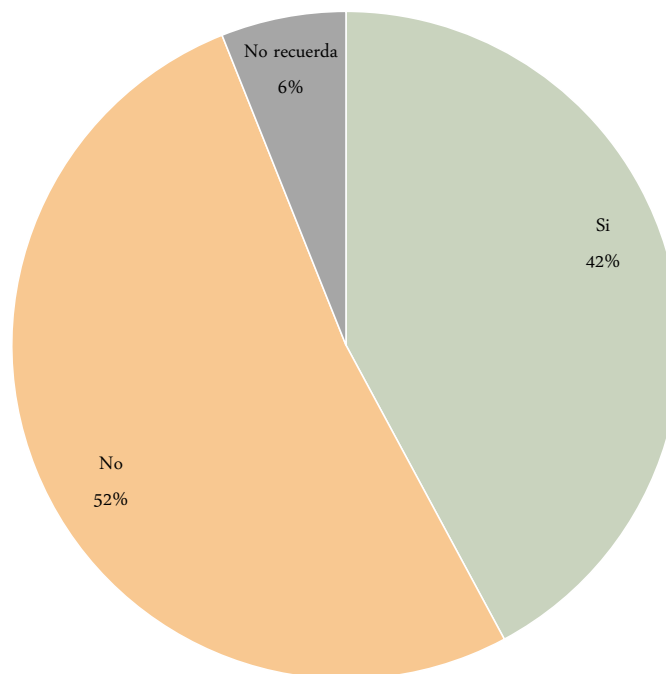
ESTADO DE SALUD PERSONAL

¿Cómo evaluaría Ud. su estado de salud en el último año?



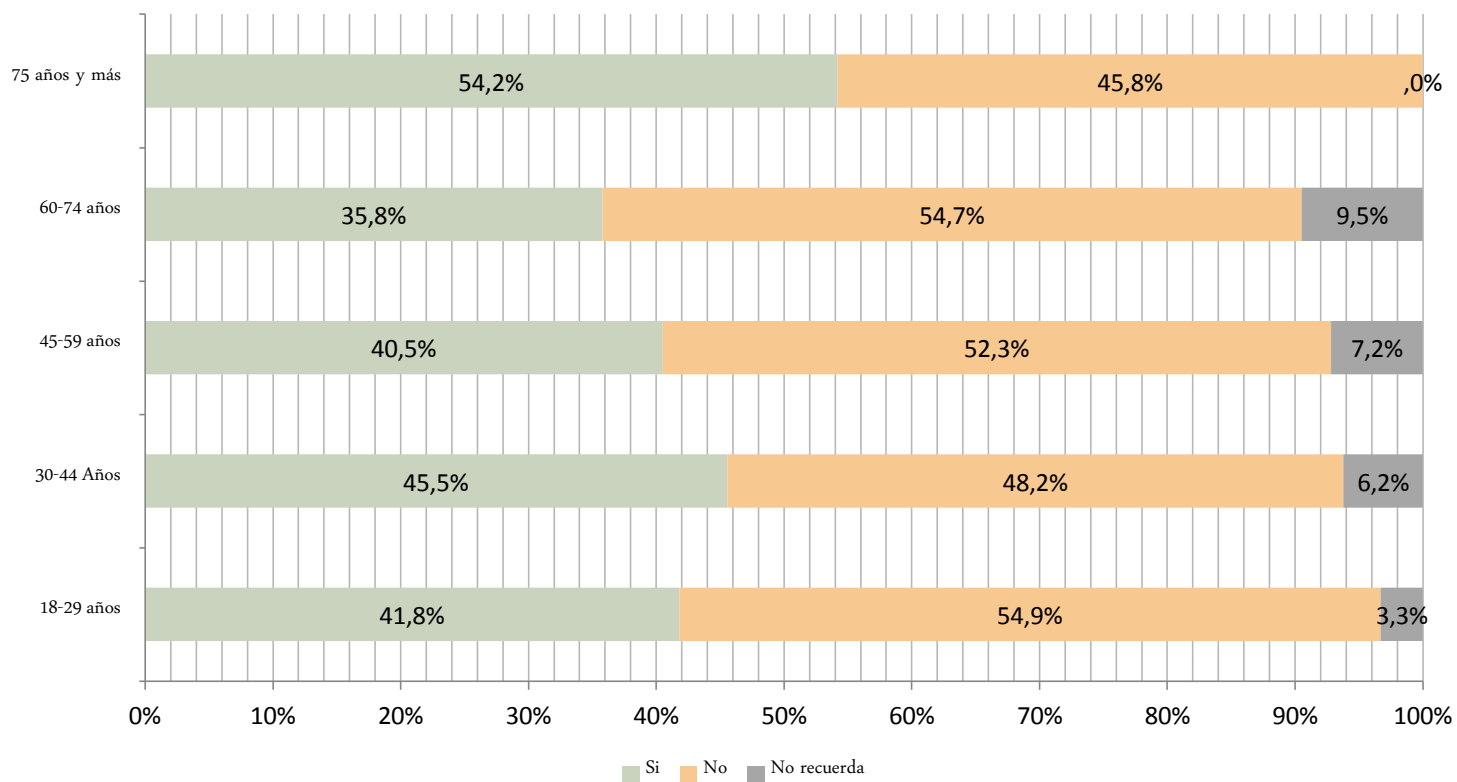
COMUNICACIÓN CON EL PRESTADOR

¿En el último año, se ha comunicado con su obra social/
prepaga?



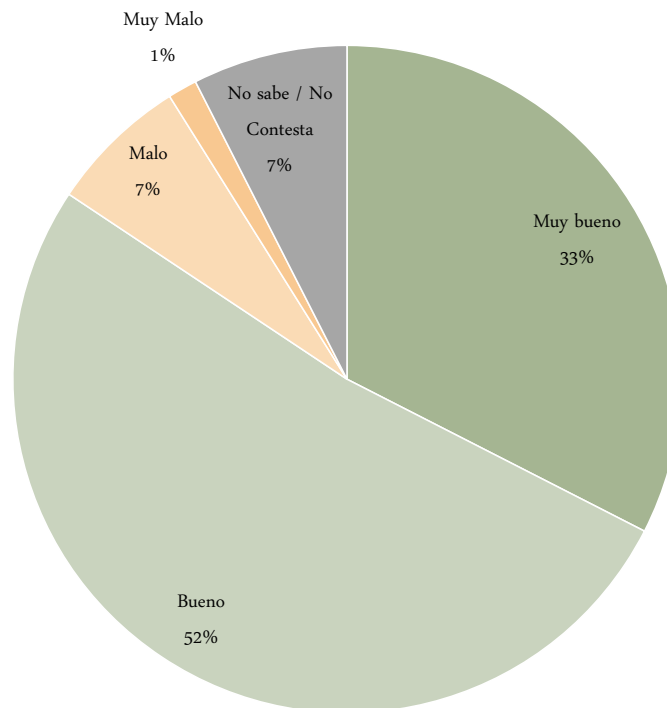
COMUNICACIÓN CON EL PRESTADOR SEGÚN EL RANGO ETARIO

¿En el último año, se ha comunicado con su obra social/ prepaga?



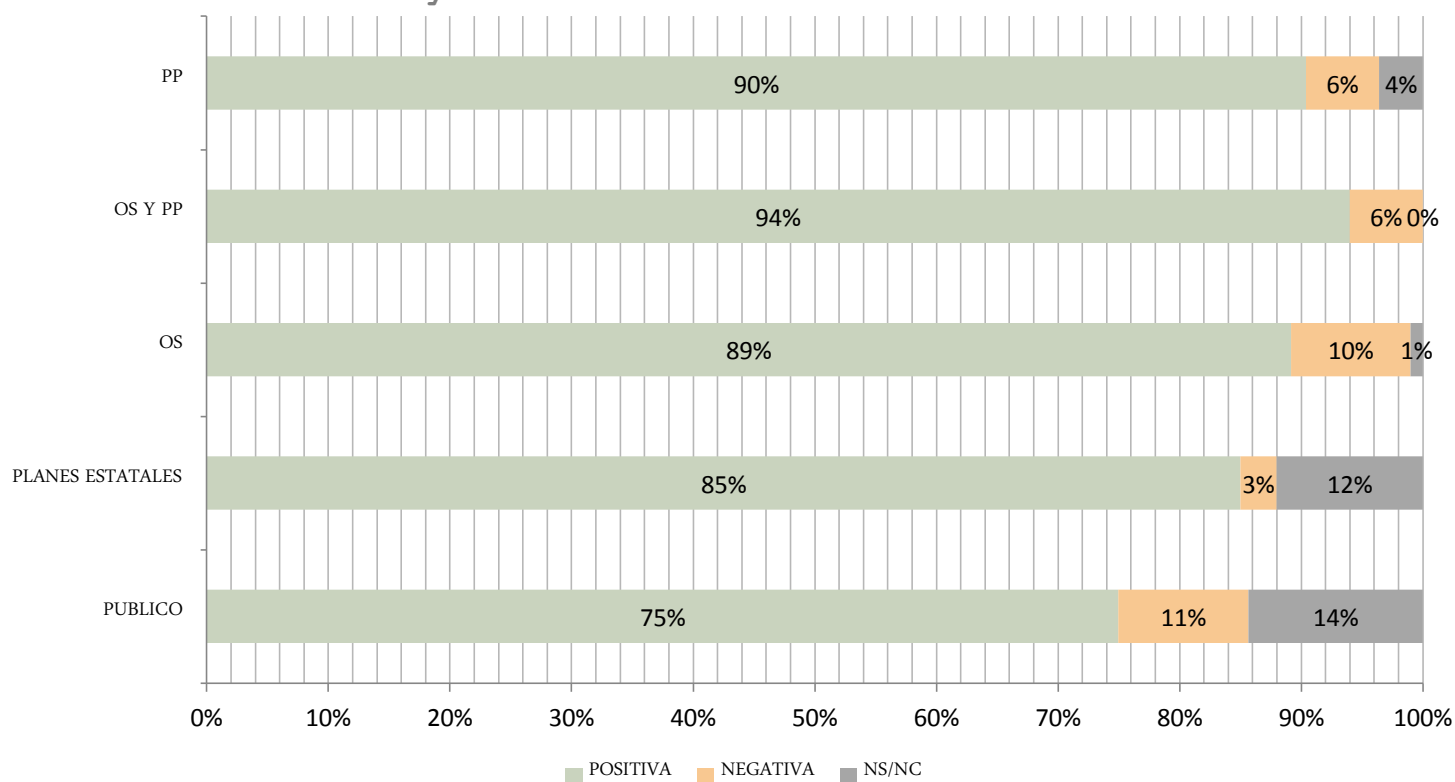
RESOLUCION DE LA CONSULTA

Si tiene que calificar cómo han resuelto su consulta, ¿qué calificación le daría en términos de muy bueno, bueno, malo o muy malo?



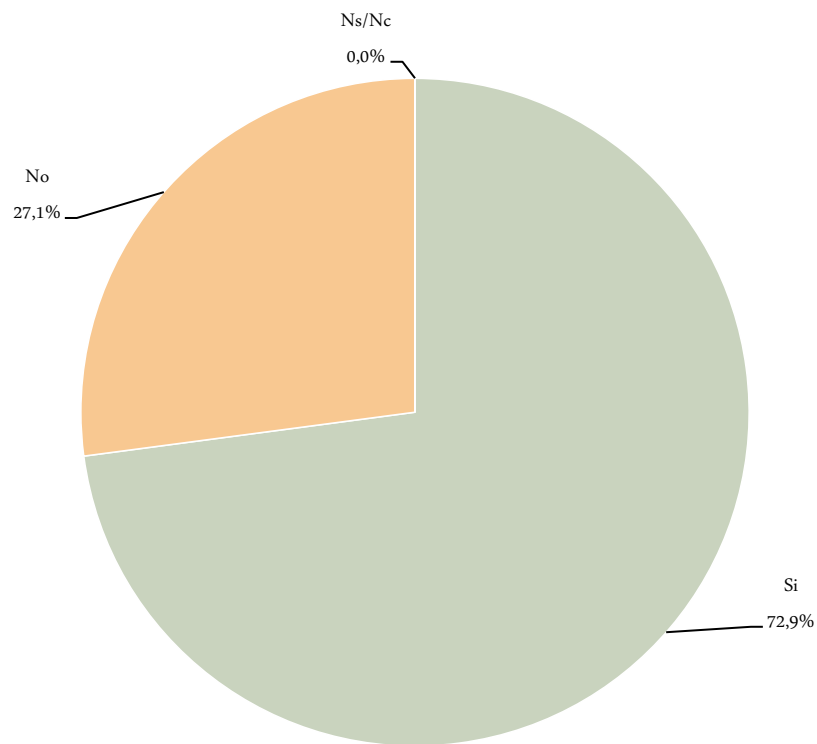
RESOLUCION DE LA CONSULTA SEGÚN EL PRESTADOR

Si tiene que calificar cómo han resuelto su consulta, ¿qué calificación le daría en términos de muy bueno, bueno, malo o muy malo?



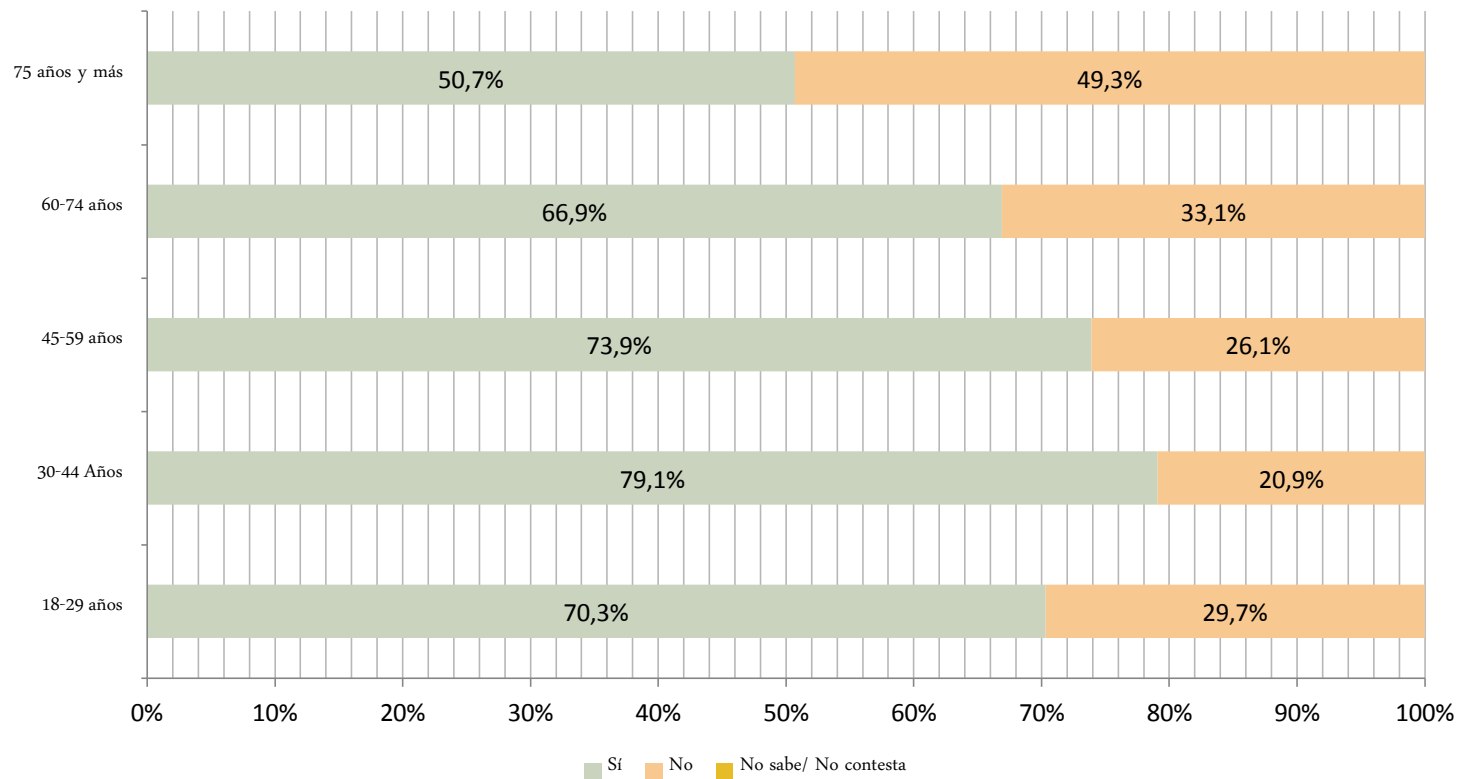
EMERGENCIA

¿Ha utilizado alguna vez el sistema de atención médica de emergencia (guardia) para usted o para alguna persona cercana?



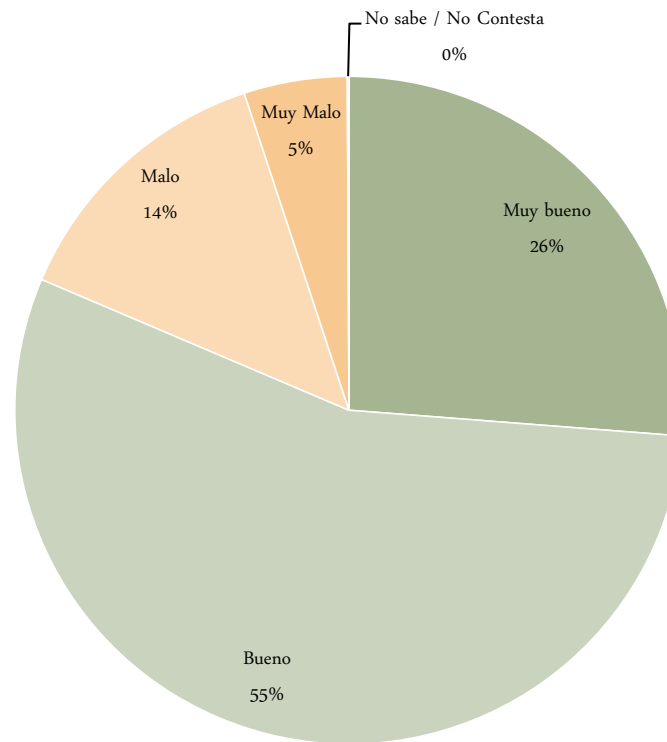
EMERGENCIA SEGÚN EL RANGO ETARIO

¿Ha utilizado alguna vez el sistema de atención médica de emergencia (guardia) para usted o para alguna persona cercana?



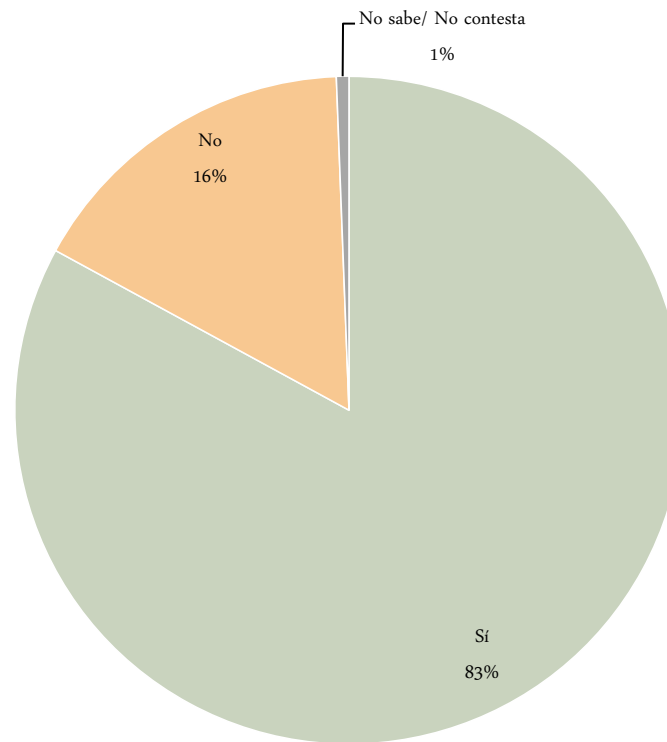
OPINIÓN SERVICIO DE EMERGENCIA

¿Qué opinión tiene de él?



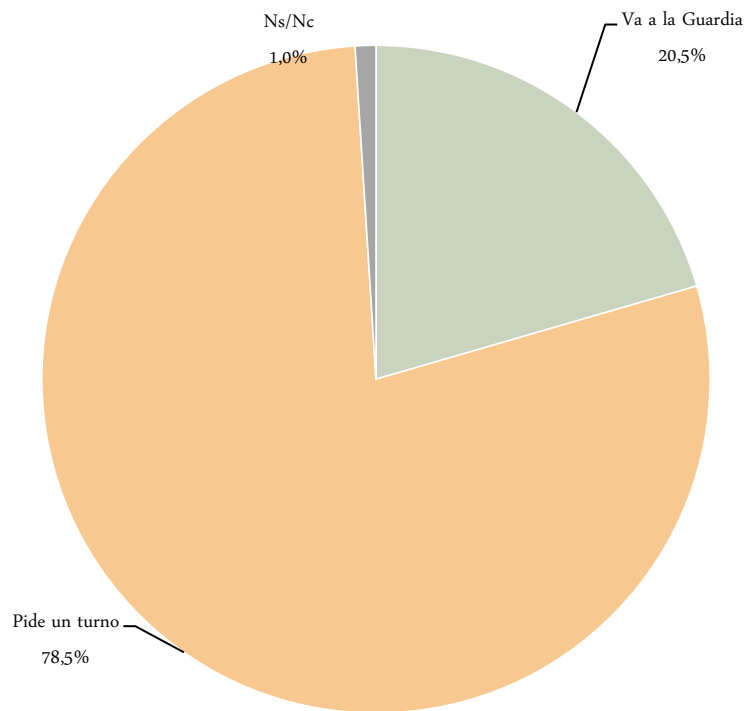
EMERGENCIA

¿Está conforme con la respuesta del servicio de emergencia al que asistió?



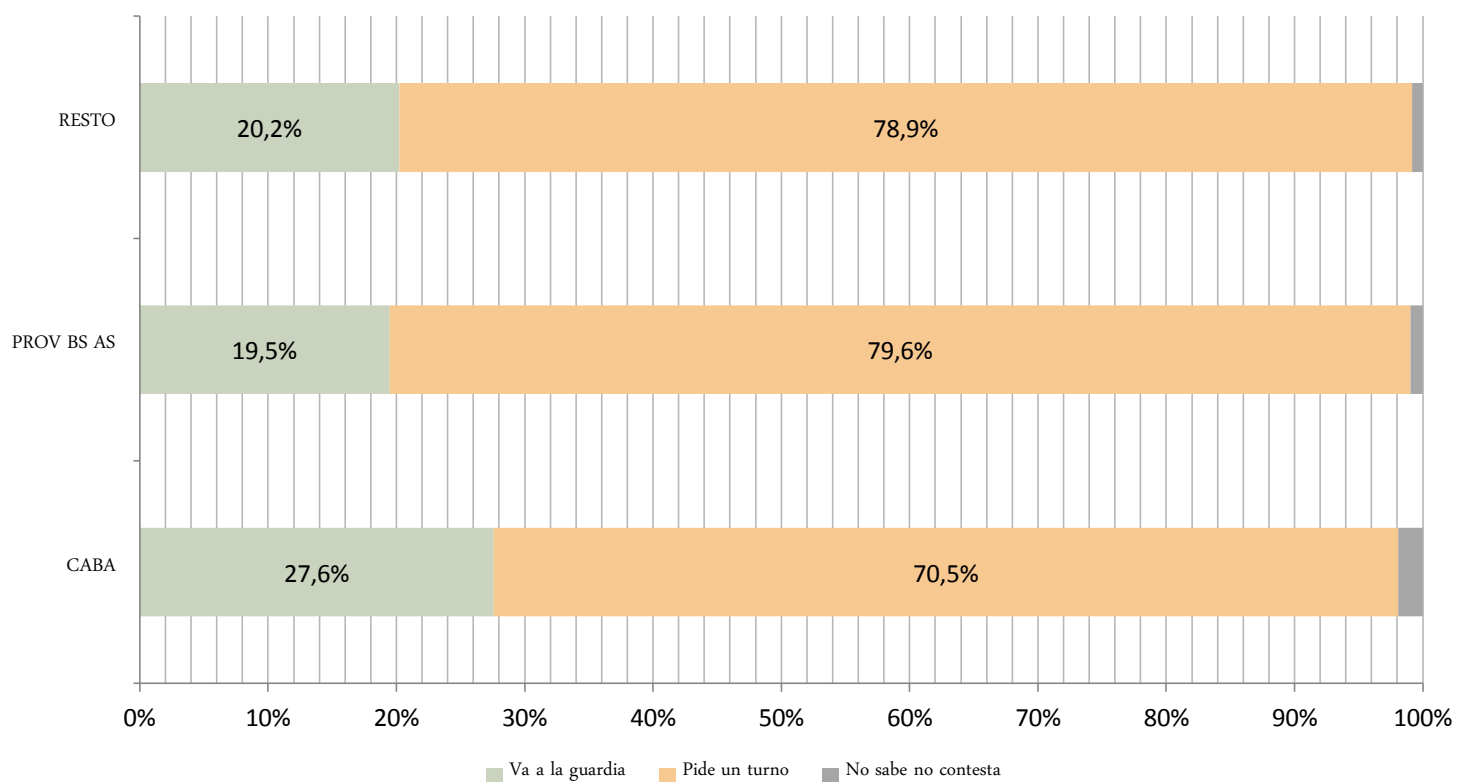
GUARDIA O TURNO

En caso de tener un problema de salud no urgente, ¿Usted va a la guardia o pide un turno?



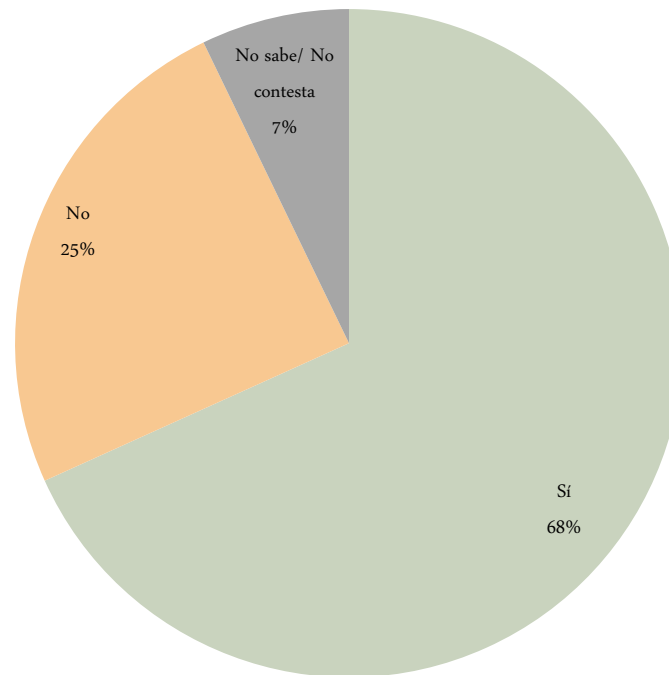
USO DE LA GUARDIA EN PROBLEMA NO URGENTE POR ZONA

En caso de tener un problema de salud no urgente, ¿Usted va a la guardia o pide un turno?



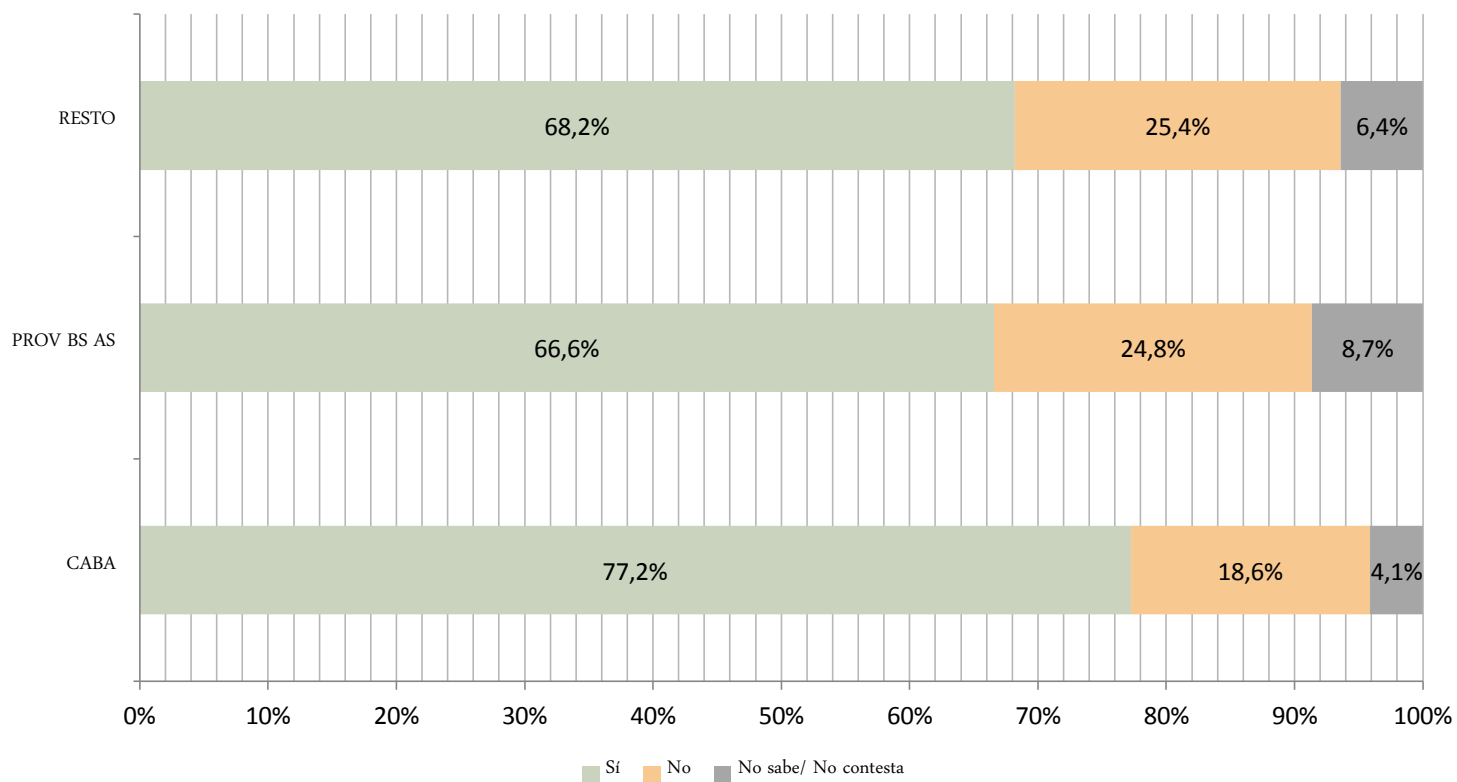
RECURSOS PRESTADOR

¿Considera que su prestador cuenta con los suficientes recursos tecnológicos para hacer frente a sus necesidades?



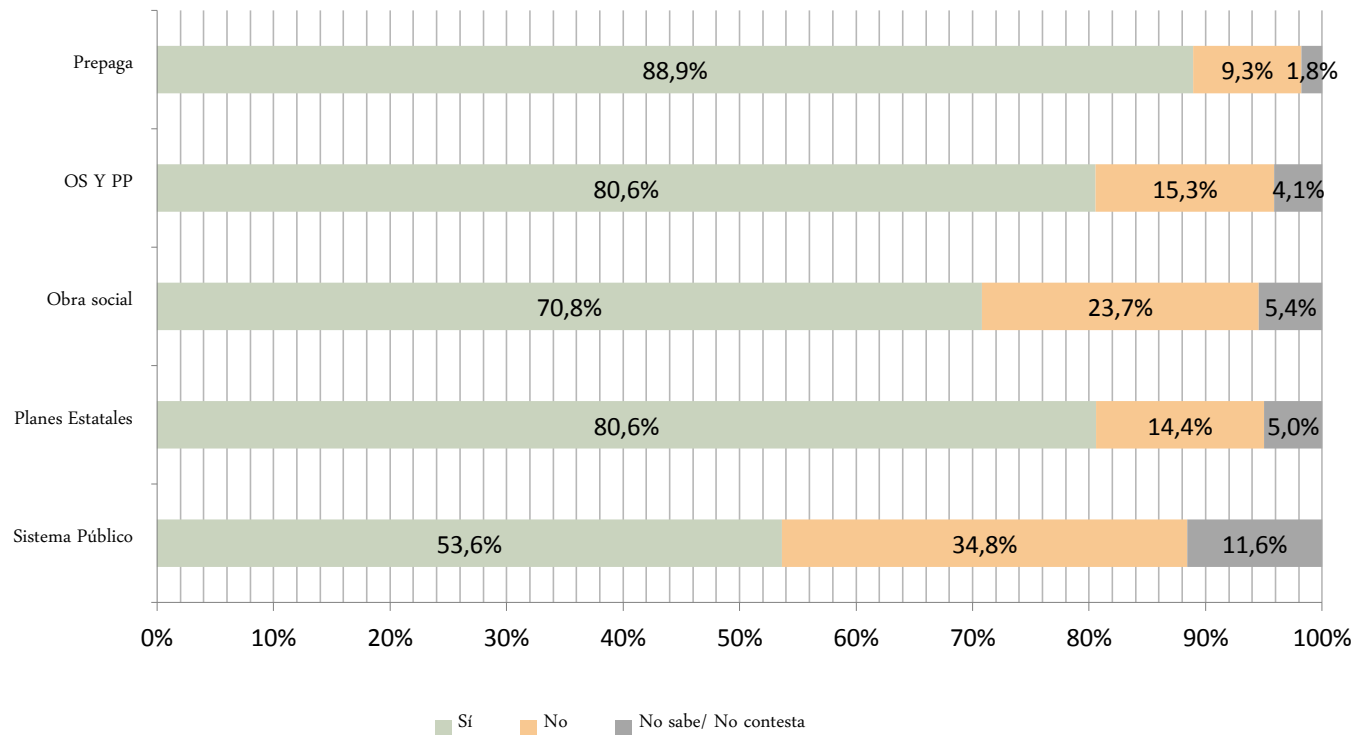
RECURSOS PRESTADOR POR ZONA

¿Considera que su prestador cuenta con los suficientes recursos tecnológicos para hacer frente a sus necesidades?



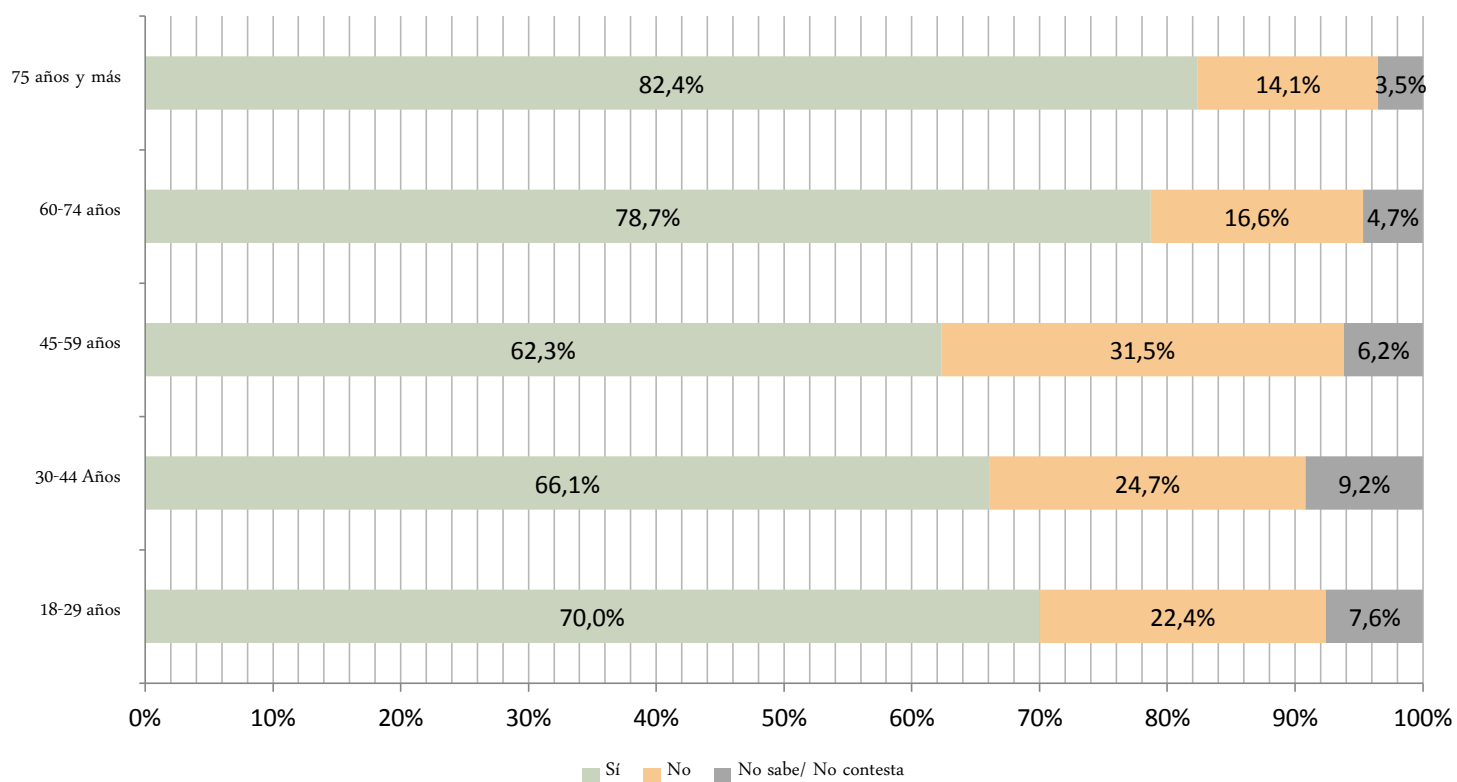
RECURSOS TECNOLOGICOS SEGÚN EL PRESTADOR

¿Considera que su prestador cuenta con los suficientes recursos tecnológicos para hacer frente a sus necesidades?



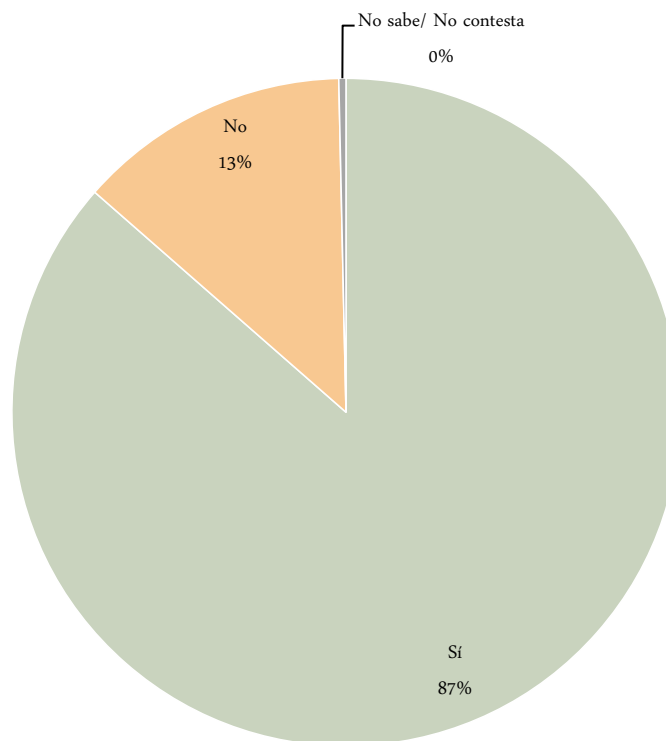
RECURSOS TECNOLOGICOS SEGÚN EL RANGO ETARIO

¿Considera que su prestador cuenta con los suficientes recursos tecnológicos para hacer frente a sus necesidades?



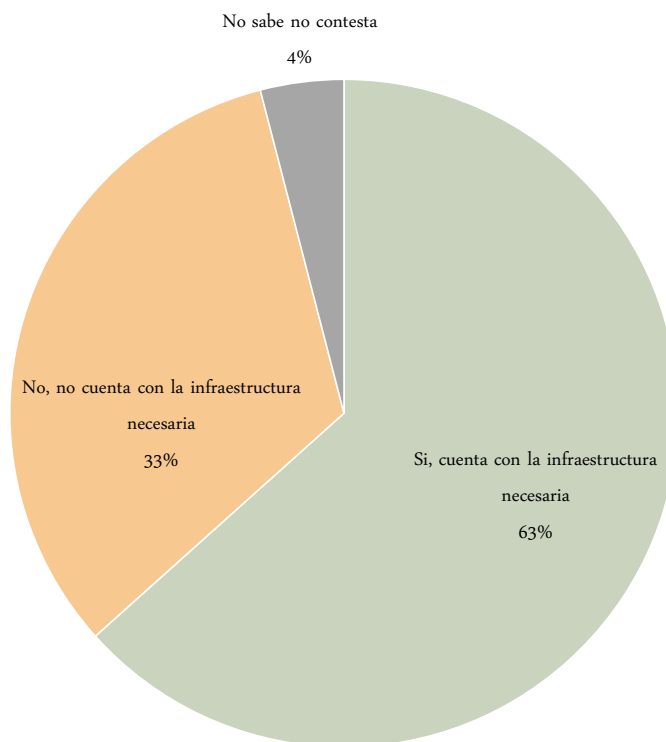
CENTRO DE SALUD CERCANO

¿Cuenta usted con algún centro de salud cercano a su domicilio?



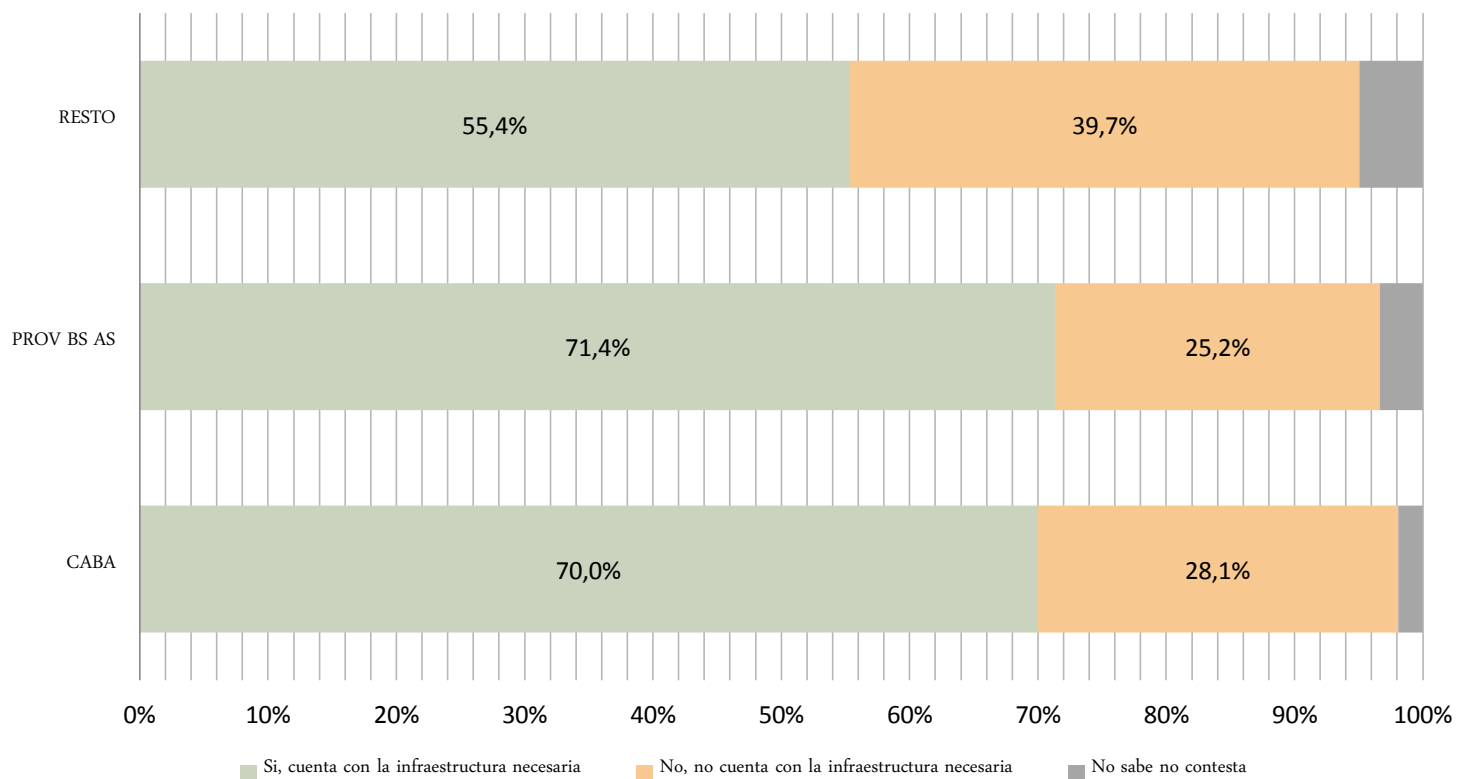
INFRAESTRUCTURA

¿Considera usted que su centro de salud cuenta con la infraestructura necesaria para resolver las diferentes consultas?



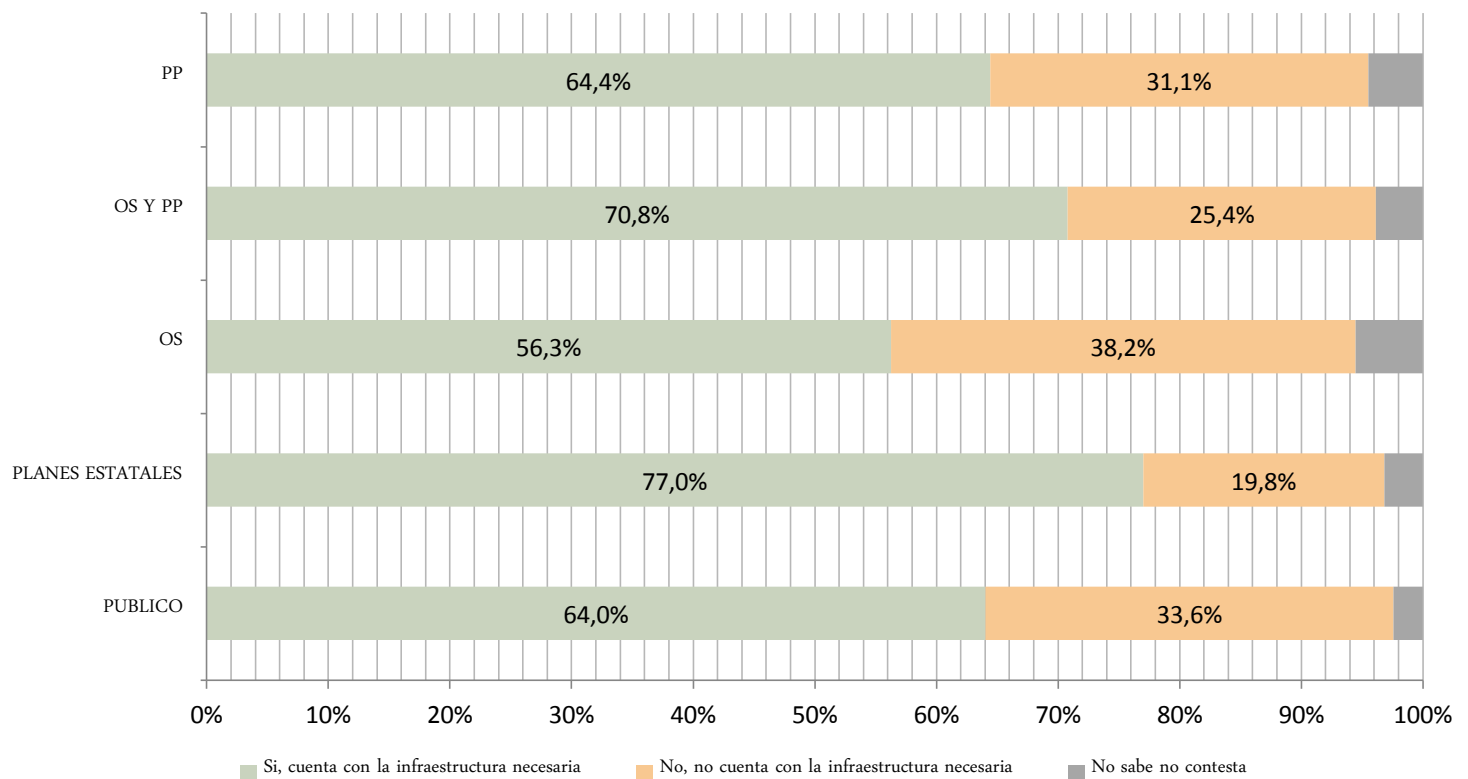
INFRAESTRUCTURA POR ZONA

¿Considera usted que su centro de salud cuenta con la infraestructura necesaria para resolver las diferentes consultas?



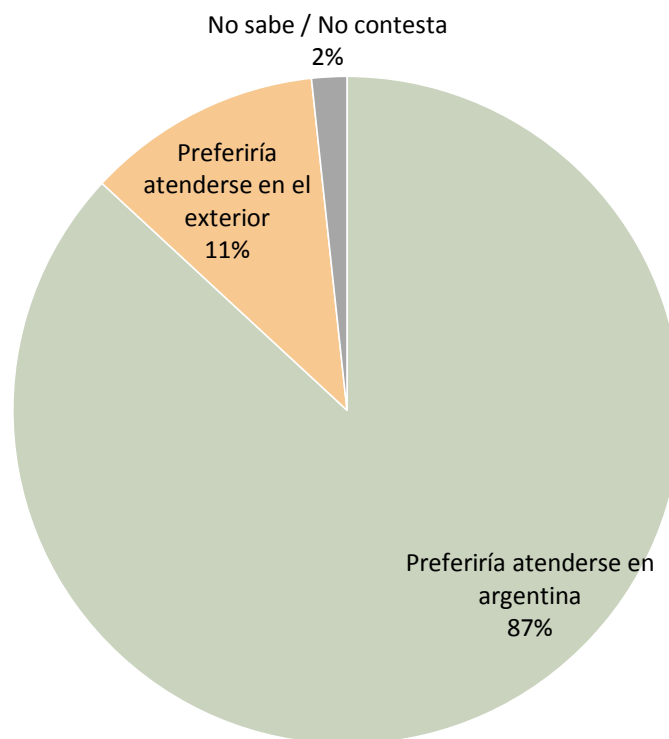
INFRAESTRUCTURA SEGÚN EL PRESTADOR

¿Considera usted que su centro de salud cuenta con la infraestructura necesaria para resolver las diferentes consultas?



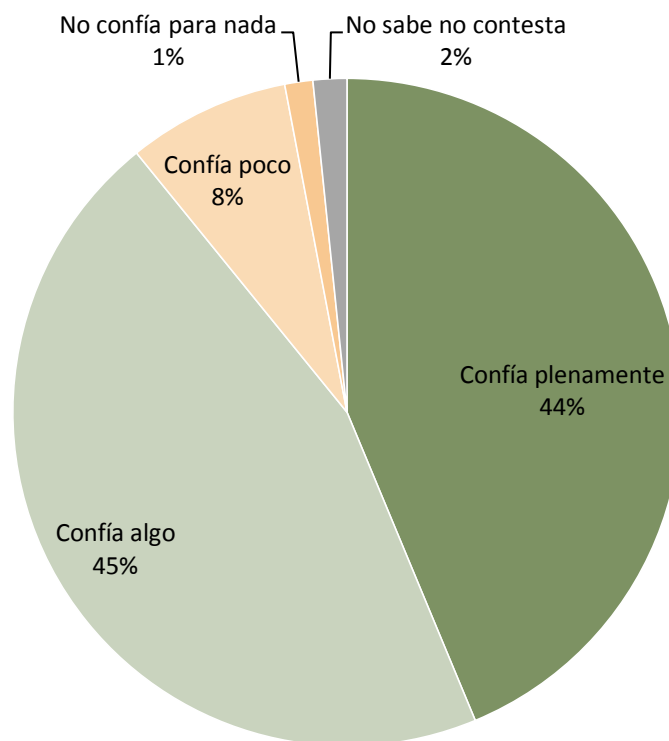
PREFERENCIA ATENCIÓN: ARGENTINA O EXTERIOR

En caso de sufrir una enfermedad grave y tuviera la posibilidad:



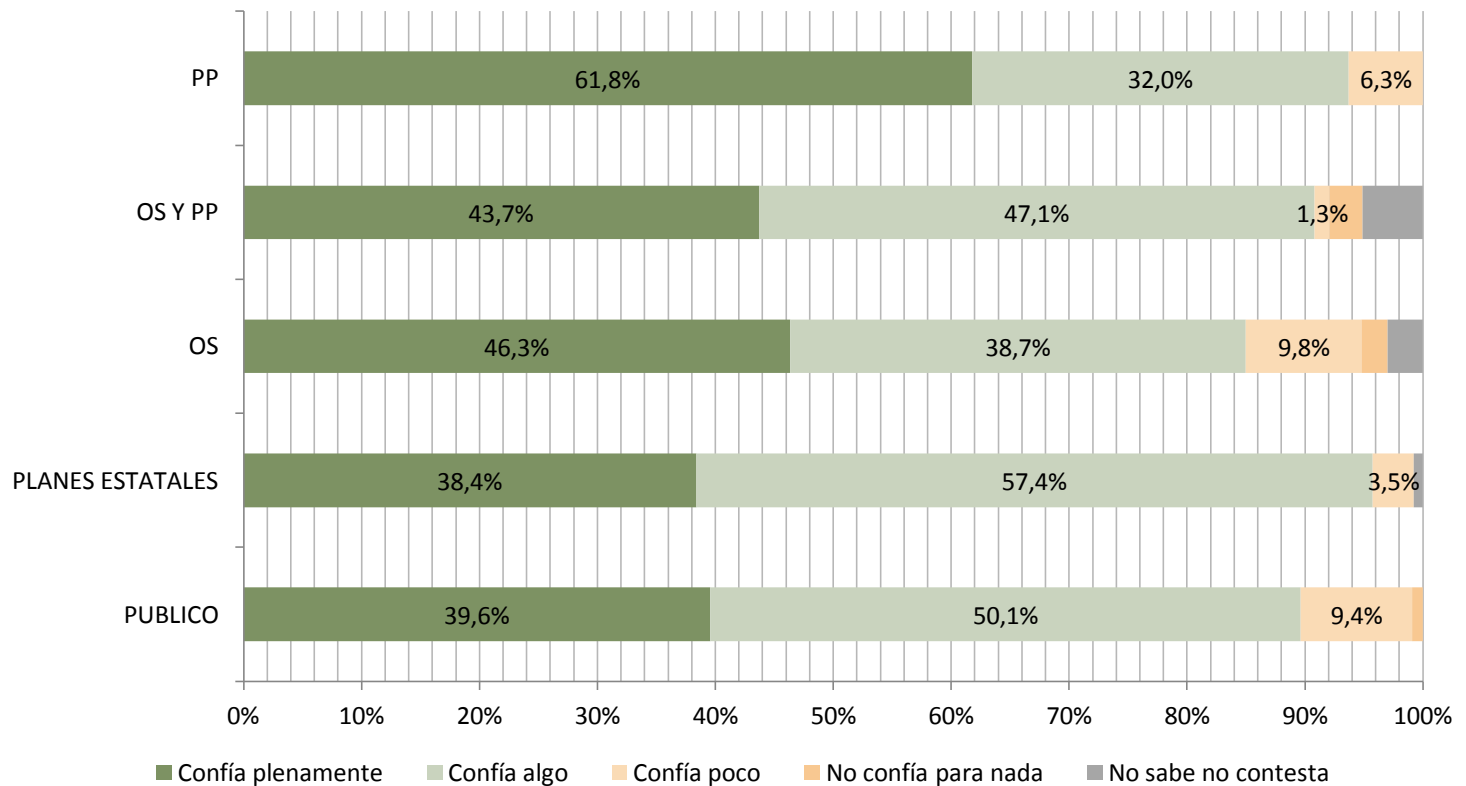
CONFIANZA

¿Podría decirme cual es su grado de confianza en los centros de salud a los que asiste?



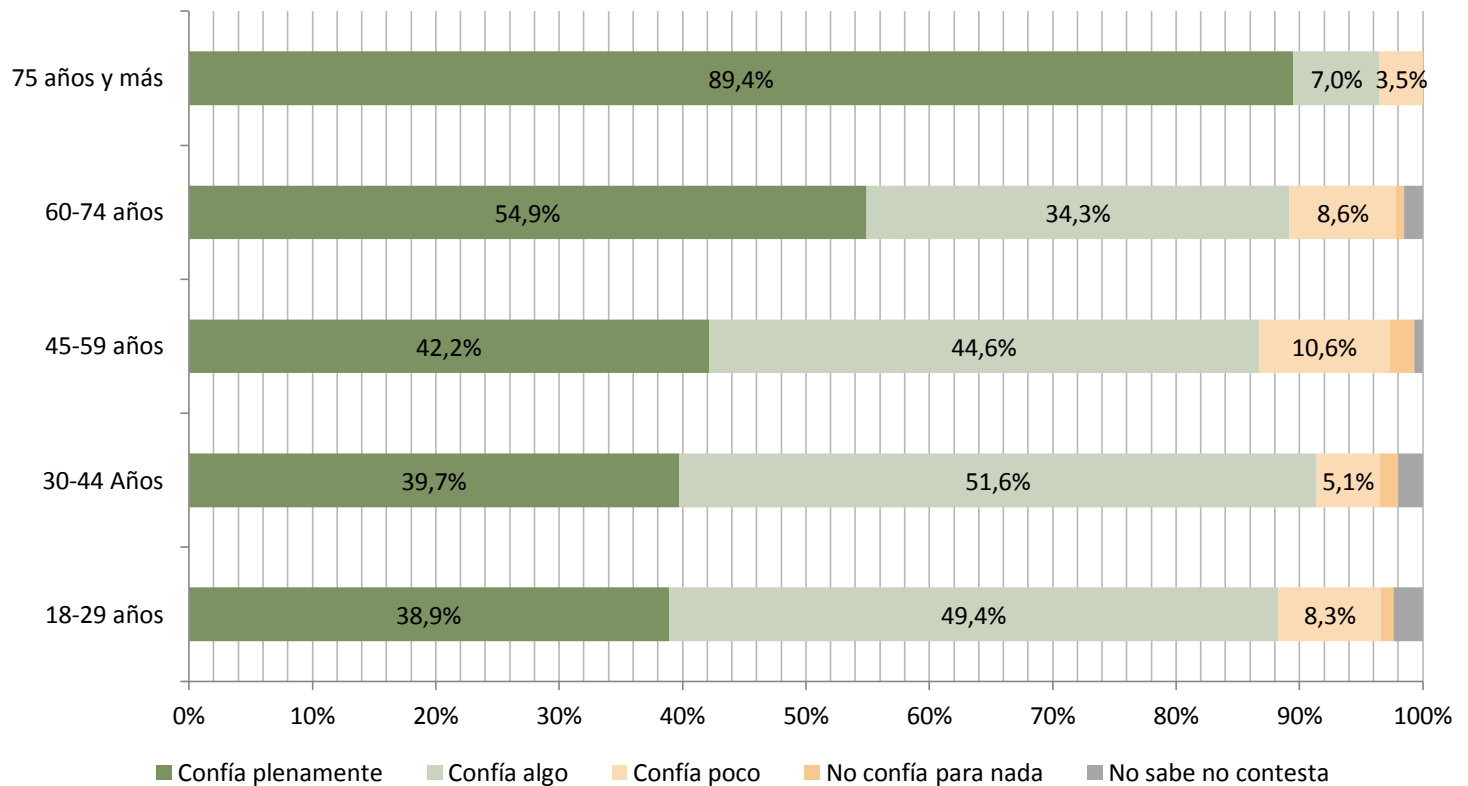
CONFIANZA EN CENTRO DE SALUD AL CUAL ASISTE SEGÚN EL PRESTADOR

¿Podría decirme cual es su grado de confianza en los centros de salud a los que asiste?



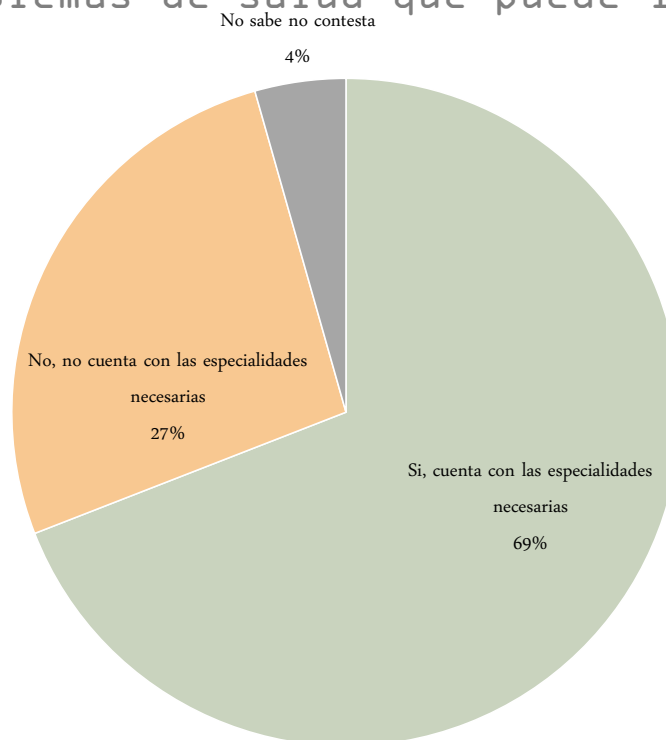
CONFIANZA EN CENTRO DE SALUD AL CUAL ASISTE SEGÚN EL RANGO ETARIO

¿Podría decirme cual es su grado de confianza en los centros de salud a los que asiste?



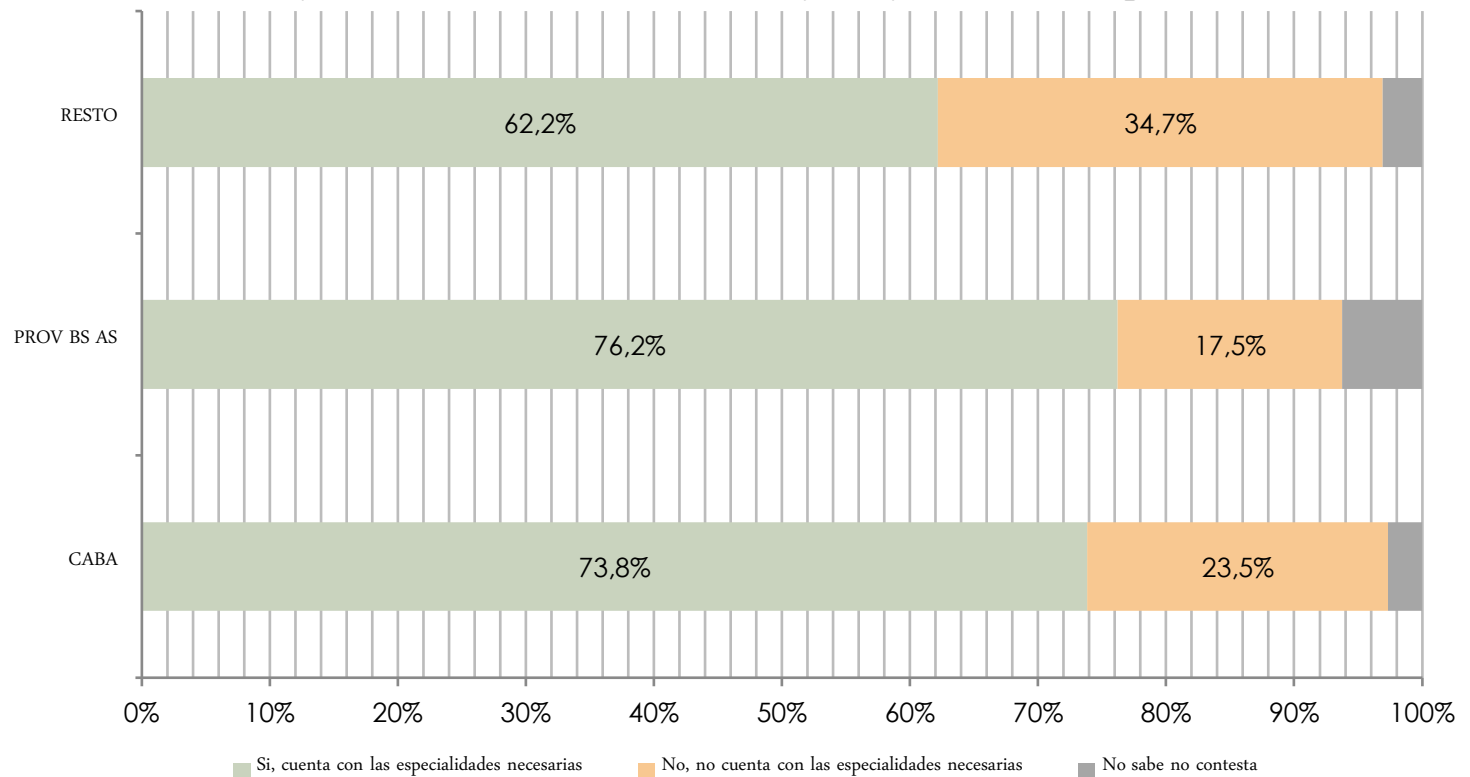
ESPECIALIDADES

¿Considera que su centro de salud cuenta con todas las especialidades necesarias para hacer frente a los diferentes problemas de salud que puede llegar a tener?



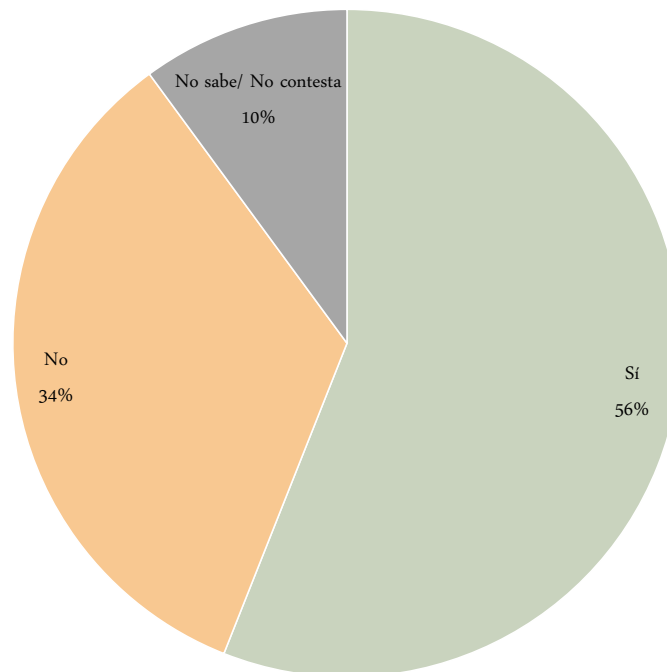
ESPECIALIDADES DEL CENTRO DE SALUD AL CUAL ASISTE SEGÚN LA ZONA

¿Considera que su centro de salud cuenta con todas las especialidades necesarias para hacer frente a los diferentes problemas de salud que puede llegar a tener?



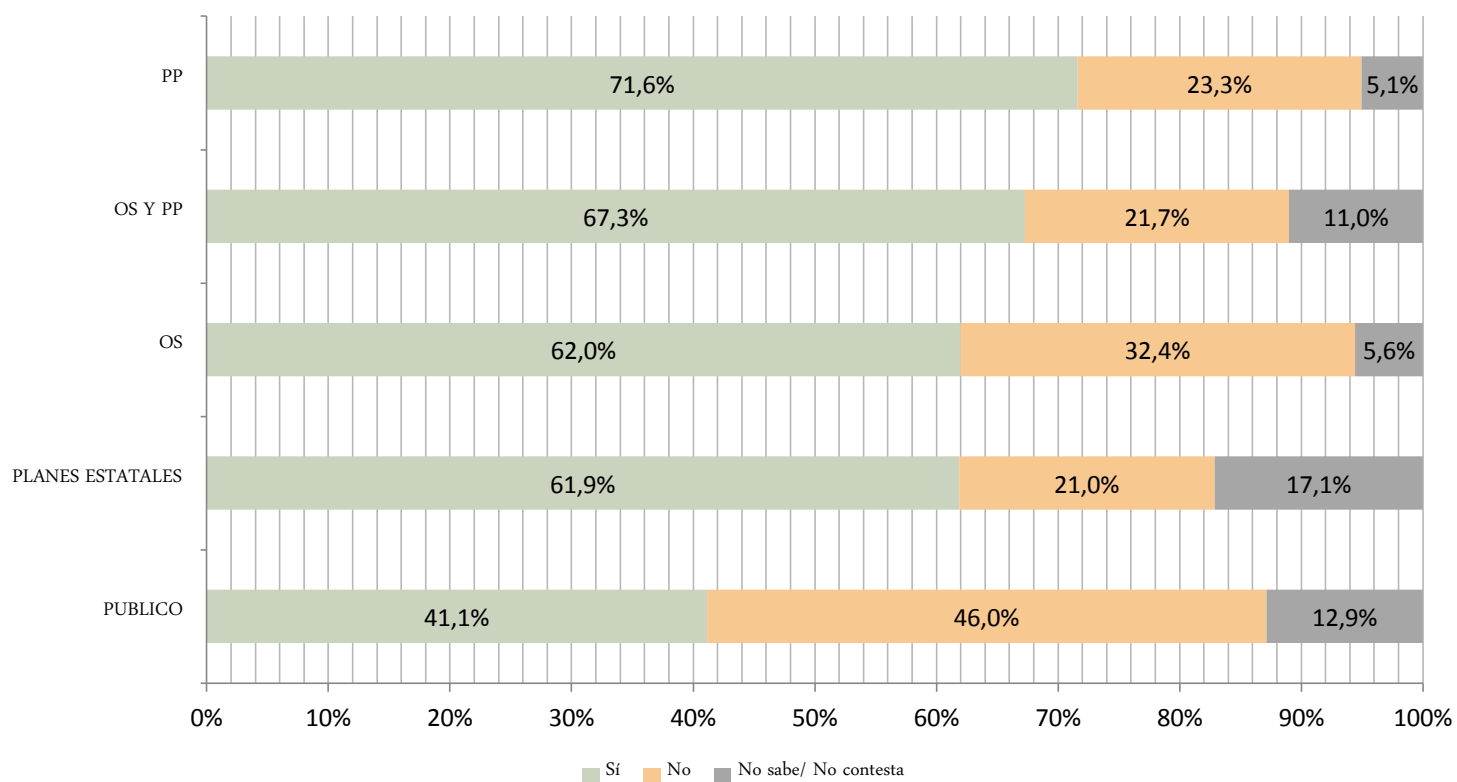
COBERTURA EN MEDICAMENTOS

¿Considera que su prestador cuenta con la cobertura suficiente para los medicamentos que pueda llegar a necesitar?



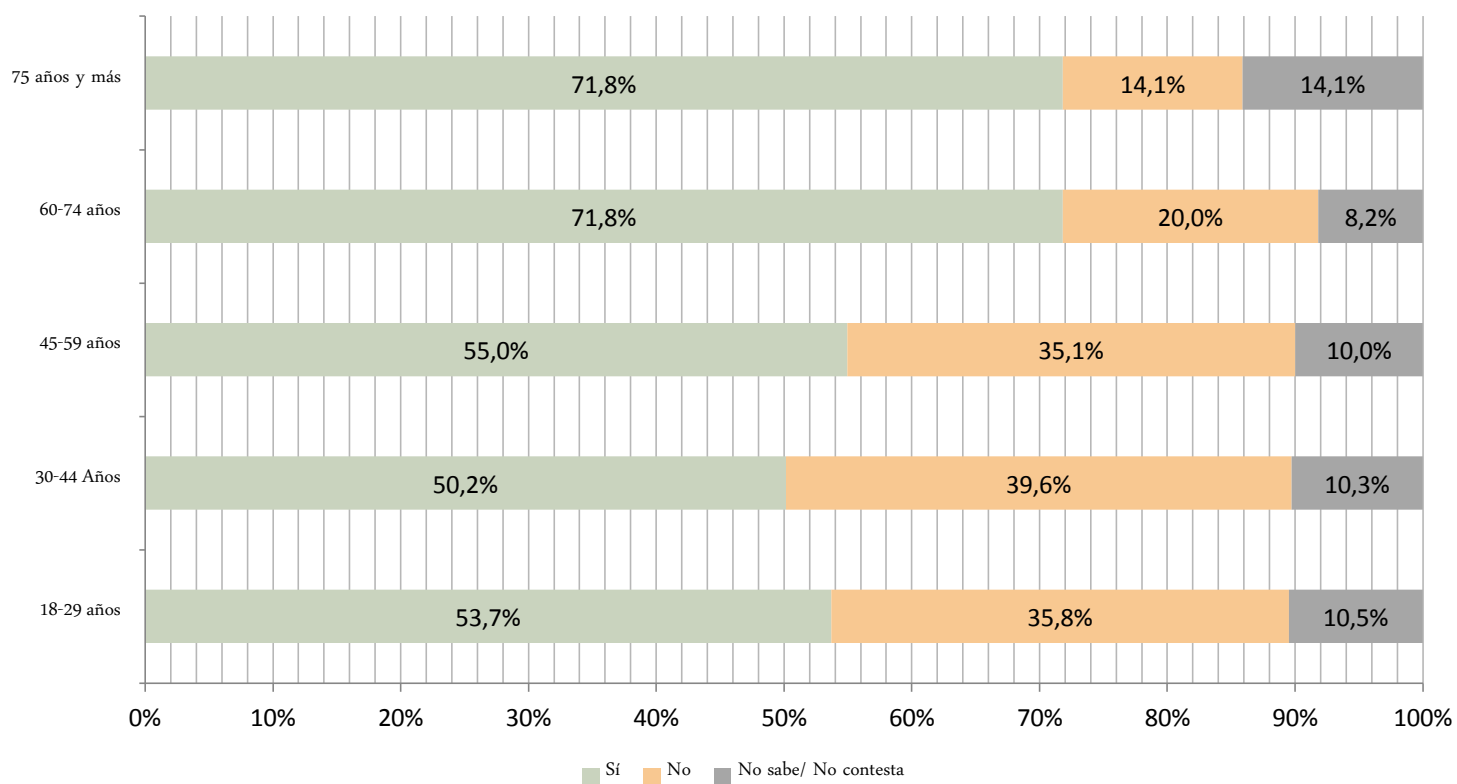
COBERTURA EN MEDICAMENTOS SEGÚN EL PRESTADOR

¿Considera que su prestador cuenta con la cobertura suficiente para los medicamentos que pueda llegar a necesitar?



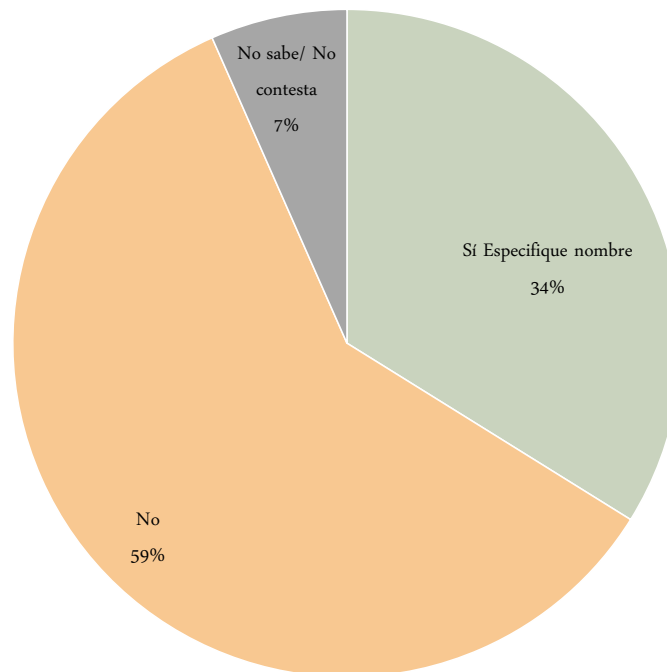
COBERTURA EN MEDICAMENTOS SEGÚN EL RANGO ETARIO

¿Considera que su prestador cuenta con la cobertura suficiente para los medicamentos que pueda llegar a necesitar?

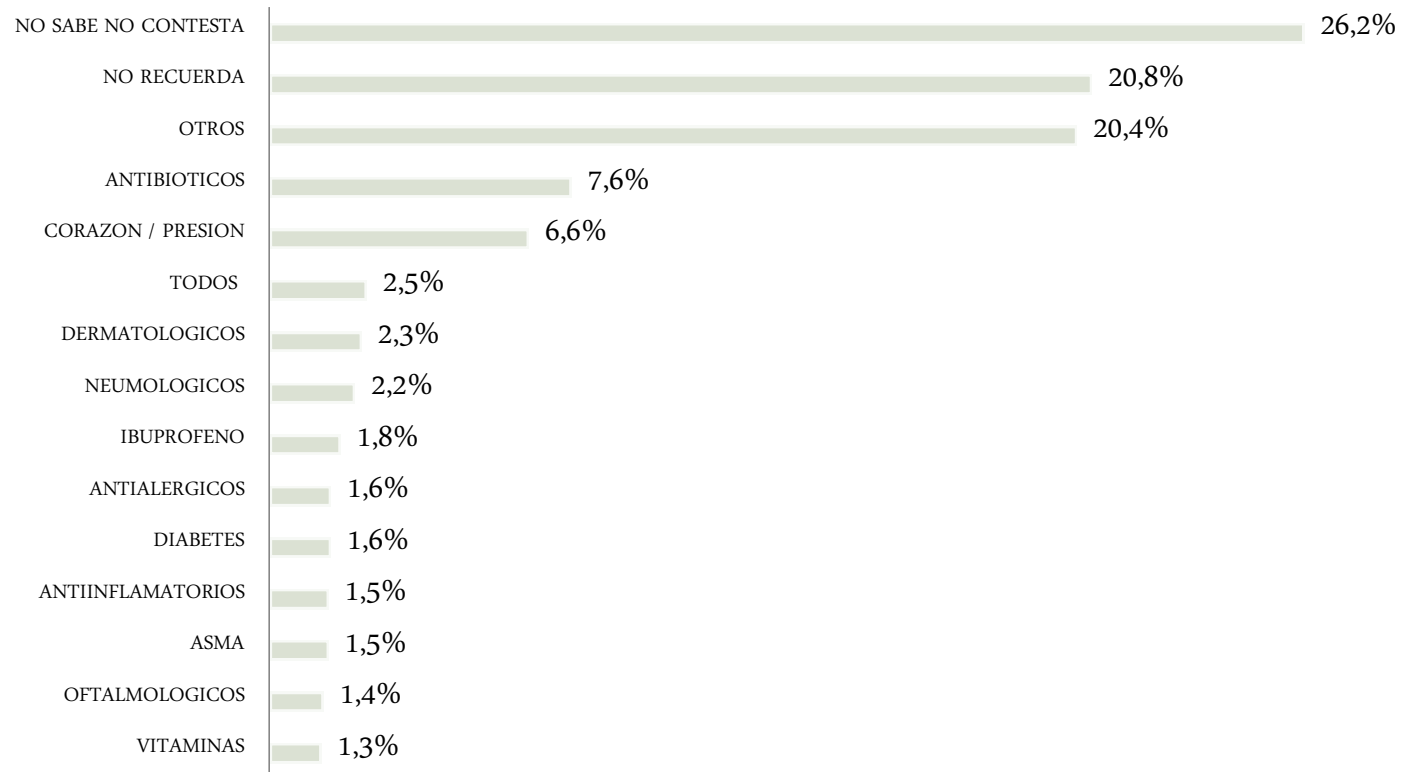


COBERTURA EN MEDICAMENTOS

¿Ha tenido que comprar medicamentos que no estuvieran cubiertos por su prestador?

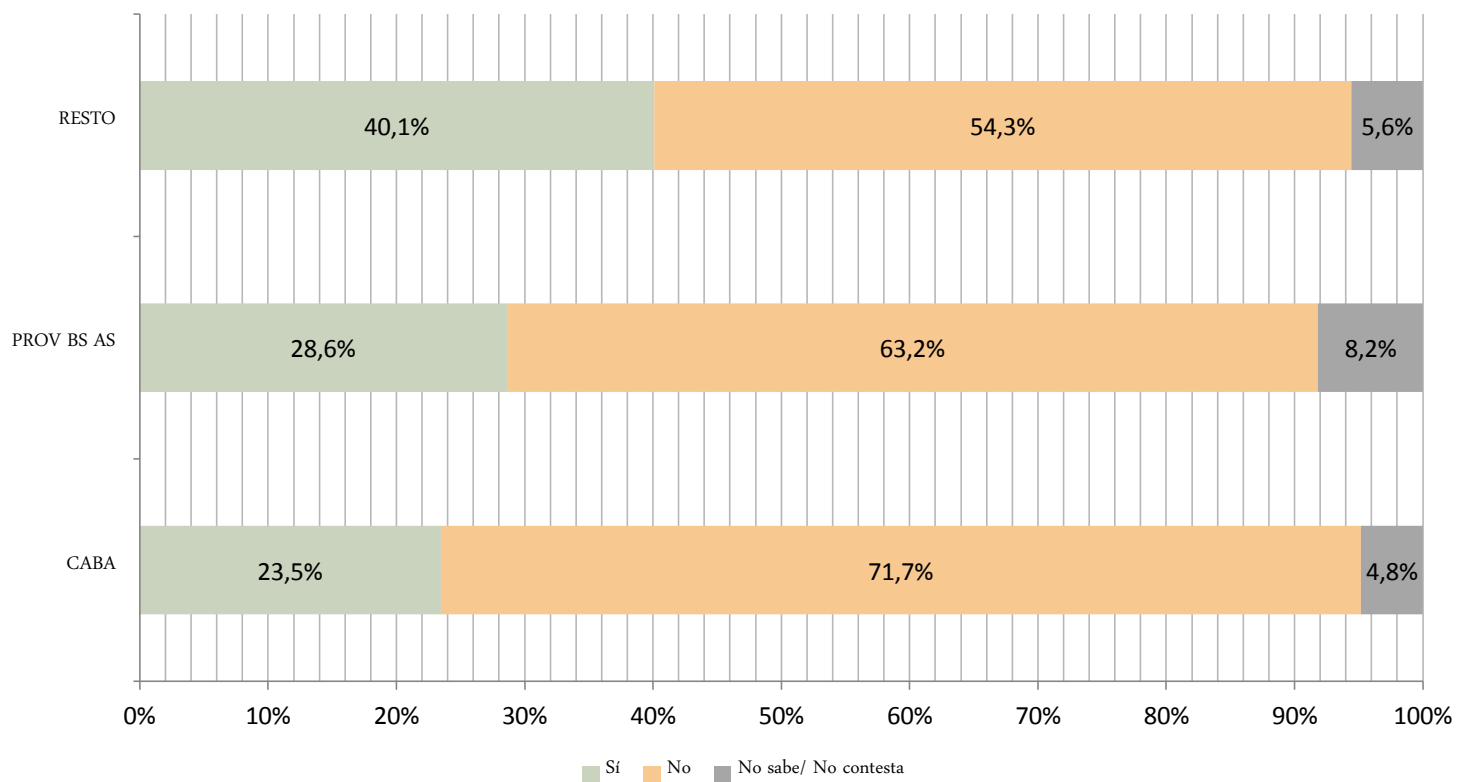


QUIENES TUVERION QUE COMPRAR MEDICAMENTOS QUE NO ESTUBIERAN CUBERTOS POR SU PRESTADOR:



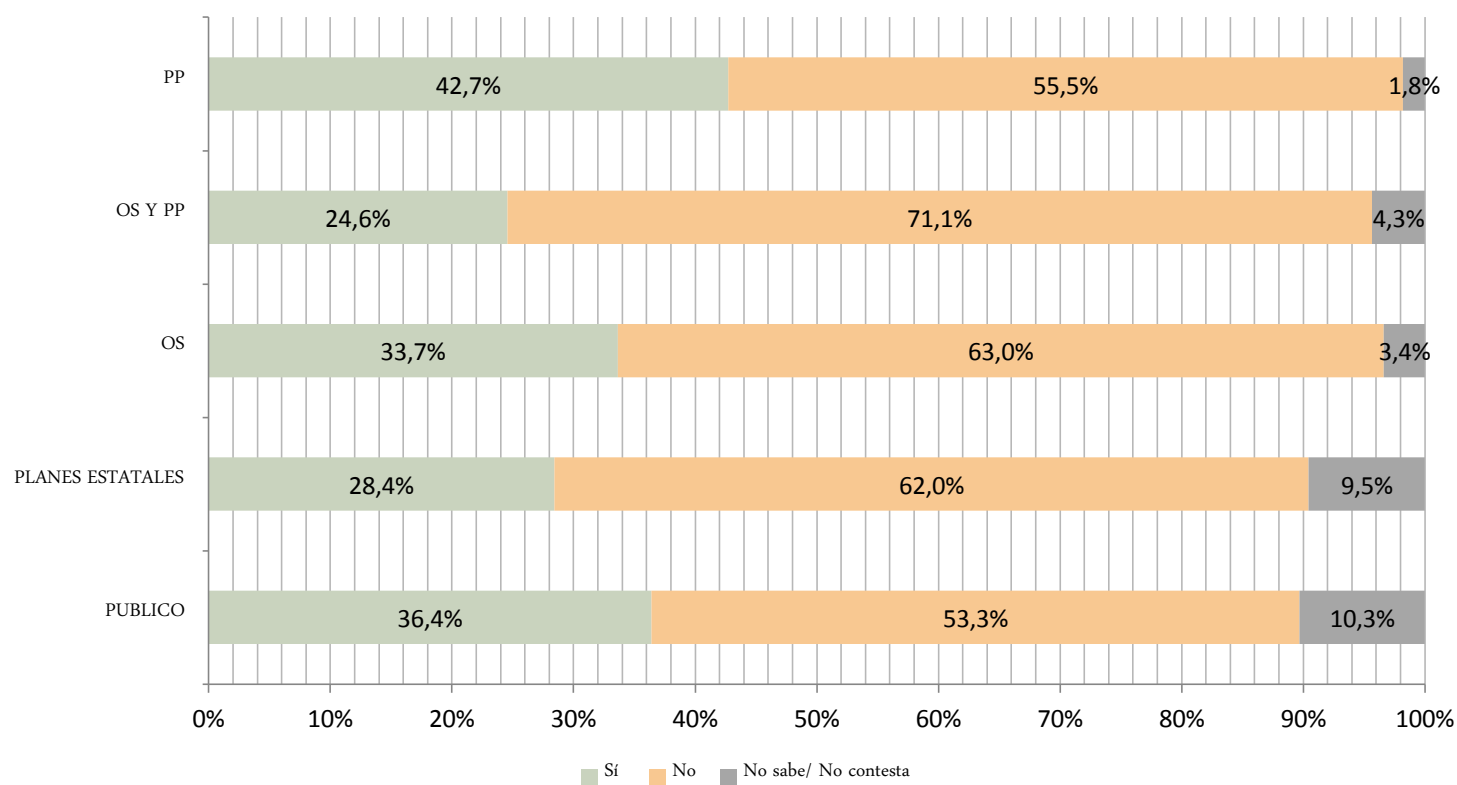
COBERTURA EN MEDICAMENTOS POR ZONA

¿Ha tenido que comprar medicamentos que no estuvieran cubiertos por su prestador?



COBERTURA EN MEDICAMENTOS POR PRESTADOR

¿Ha tenido que comprar medicamentos que no estuvieran cubiertos por su prestador?



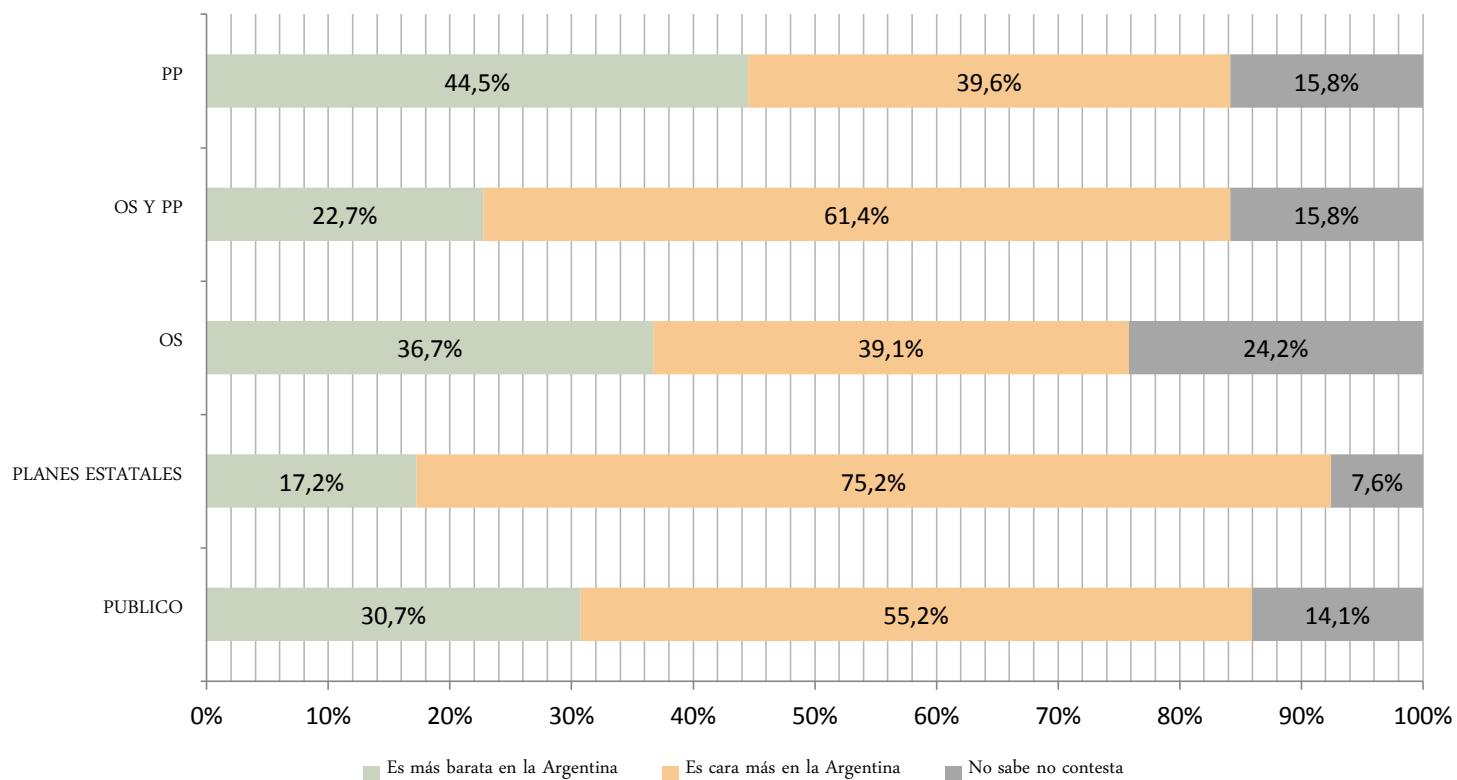
COSTOS SALUD EN ARGENTINA

Comparado con otros países, ¿usted cree que la salud en la Argentina es más cara o más barata?



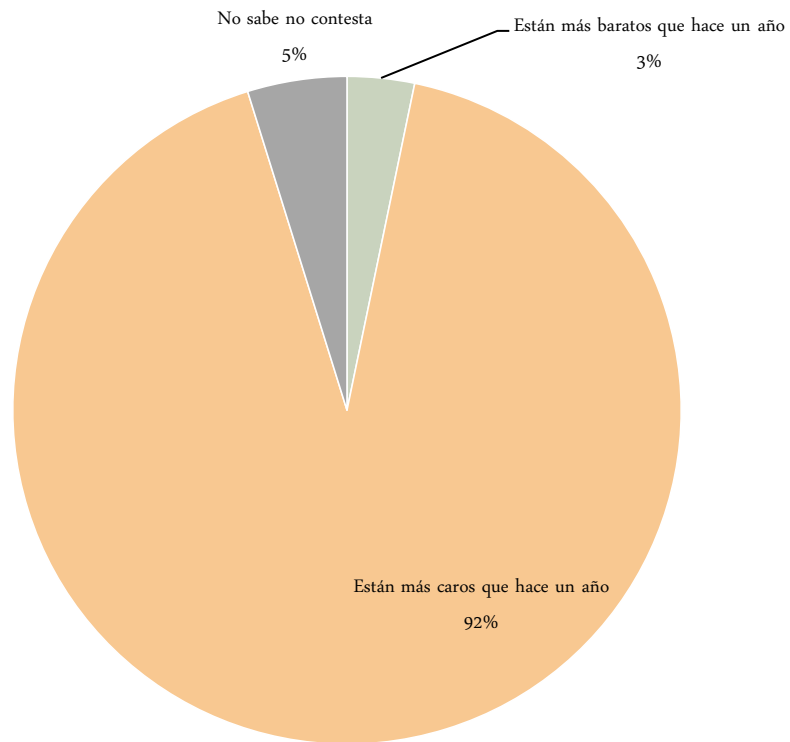
COSTOS SALUD EN ARGENTINA SEGÚN PRESTADOR

Comparado con otros países, ¿usted cree que la salud en la Argentina es más cara o más barata?



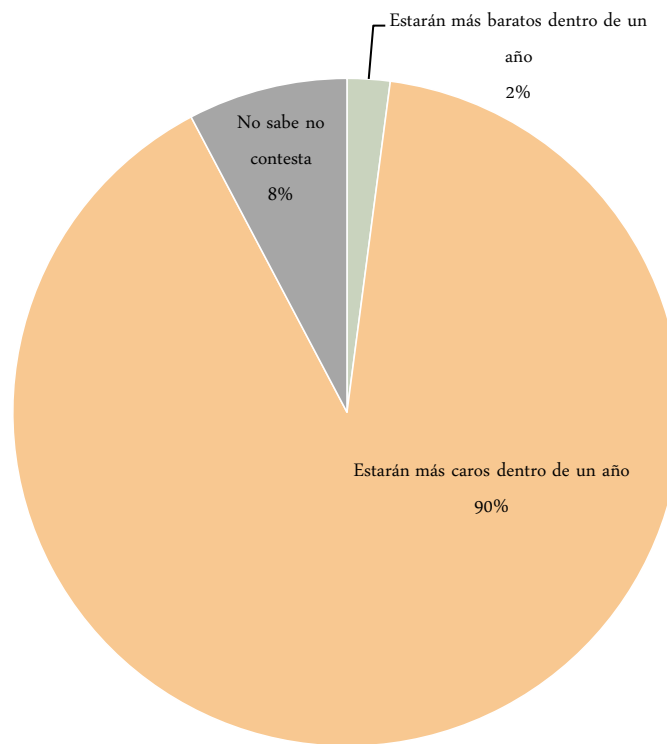
COSTOS SALUD EN ARGENTINA

En su opinión, los precios de los medicamentos en la Argentina ¿están más caros o más baratos que hace un año?



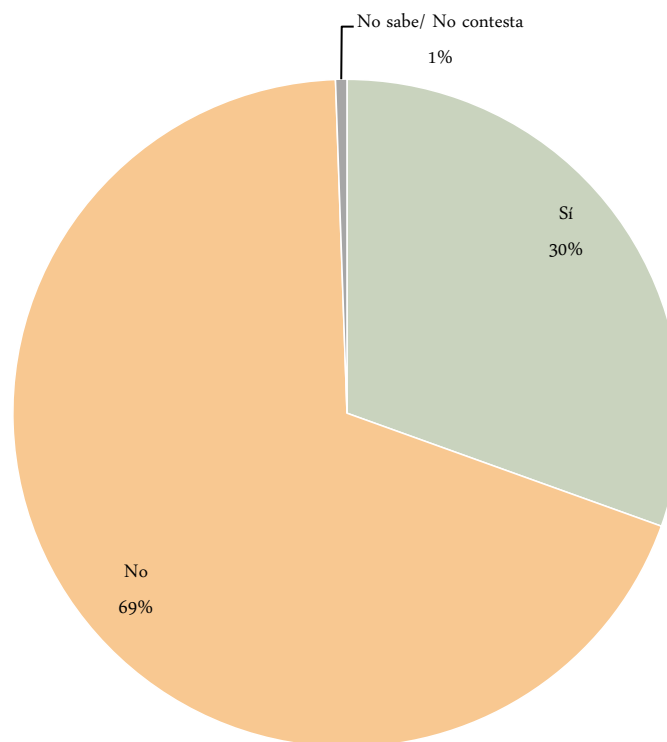
COSTOS SALUD EN ARGENTINA

En su opinión, los precios de los medicamentos en la Argentina ¿estarán más caros o más baratos dentro de un año?



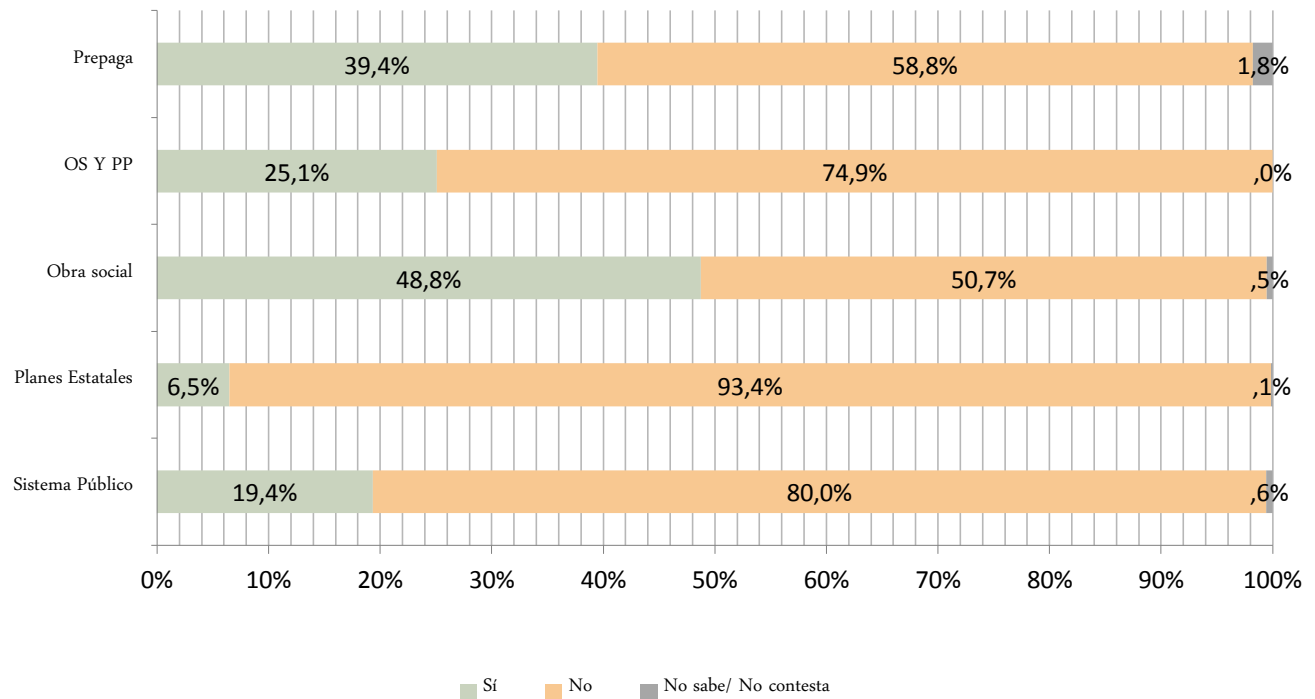
CO-PAGOS

¿Tiene que pagar en el momento que concurre a un servicio médico?



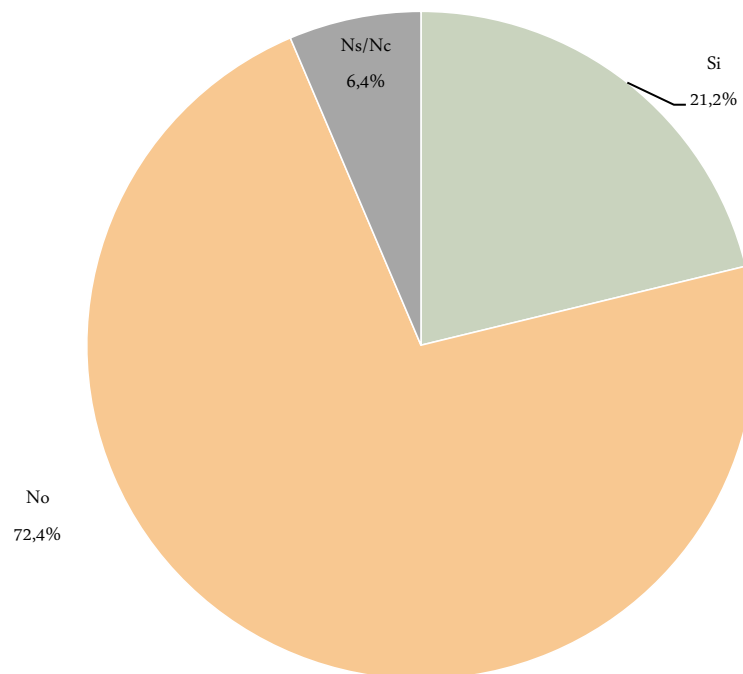
CO-PAGOS SEGÚN EL PRESTADOR

¿Tiene que pagar en el momento que concurre a un servicio médico?



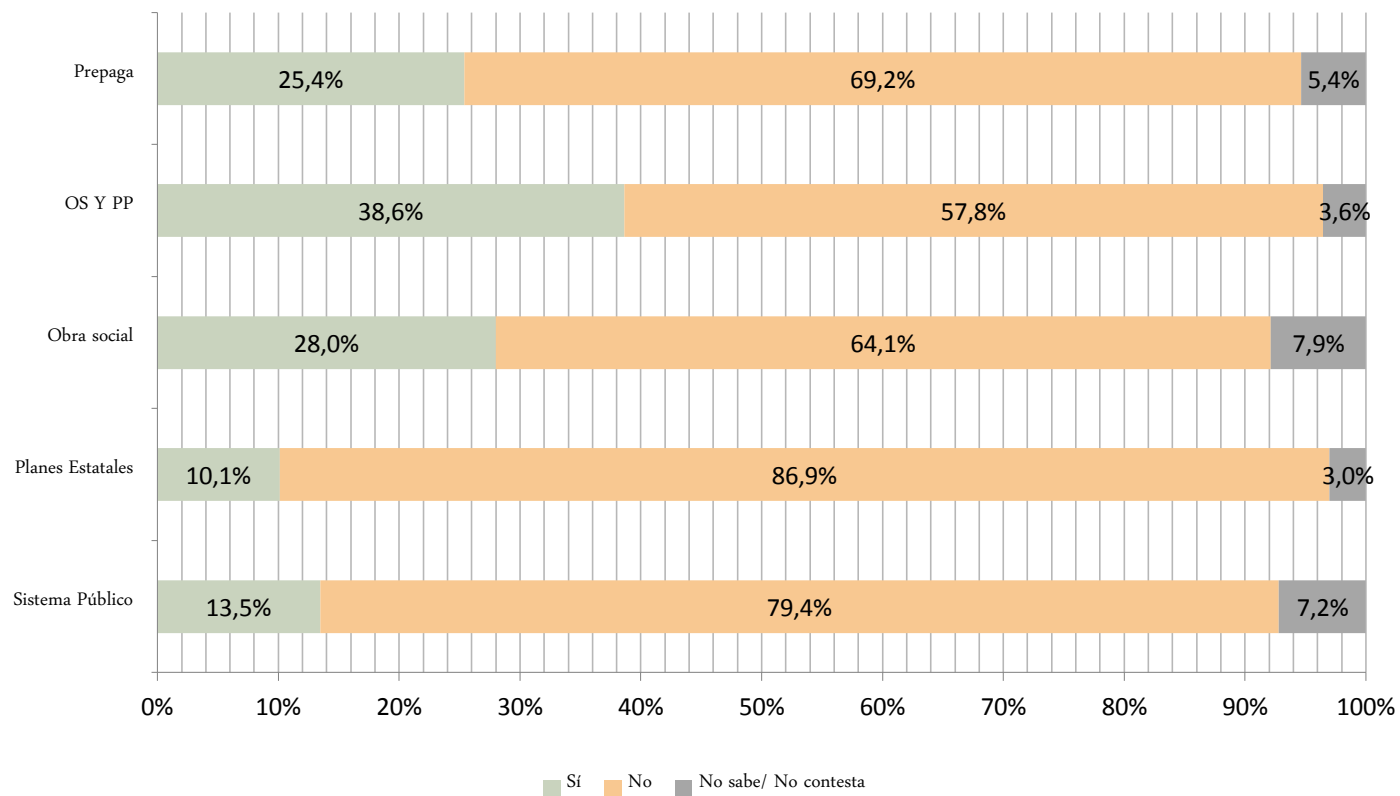
CO-PAGOS

¿Está de acuerdo con el sistema de Copagos?



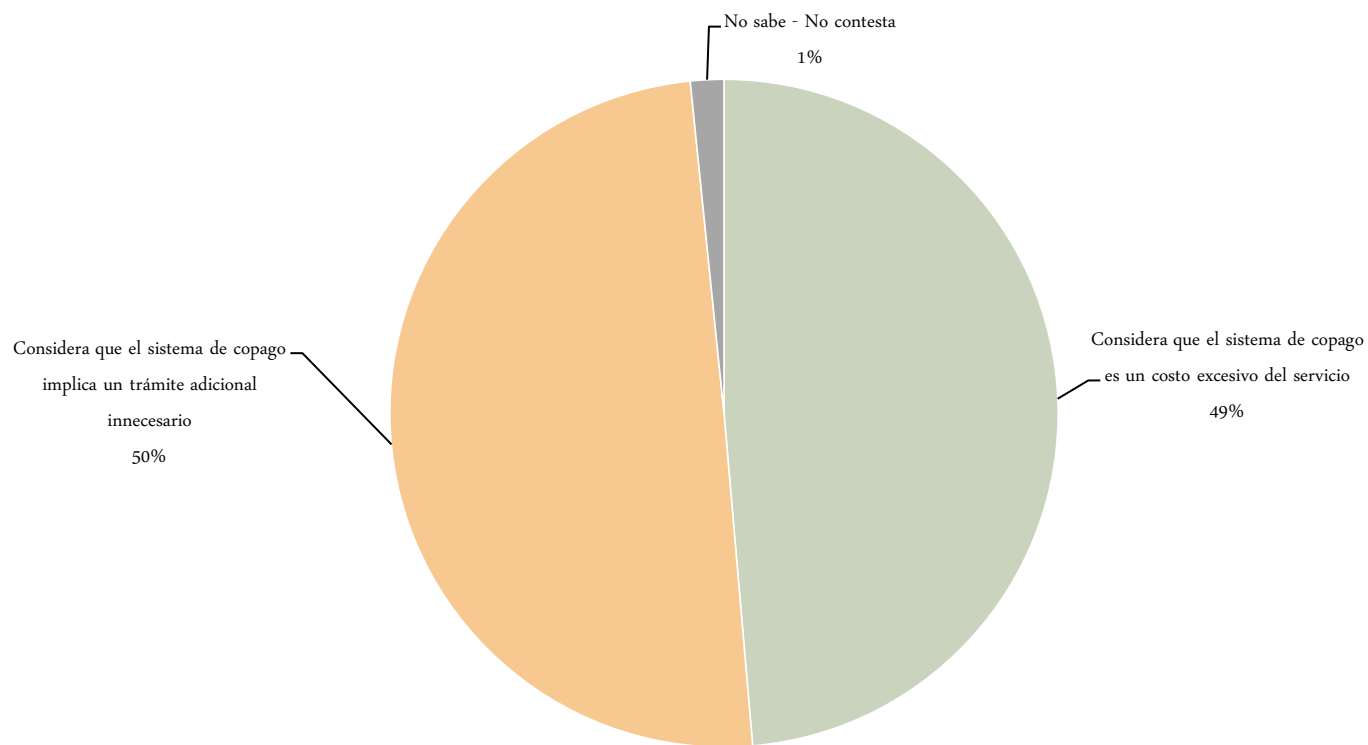
CO-PAGOS POR PRESTADOR

¿Está de acuerdo con el sistema de Copagos?



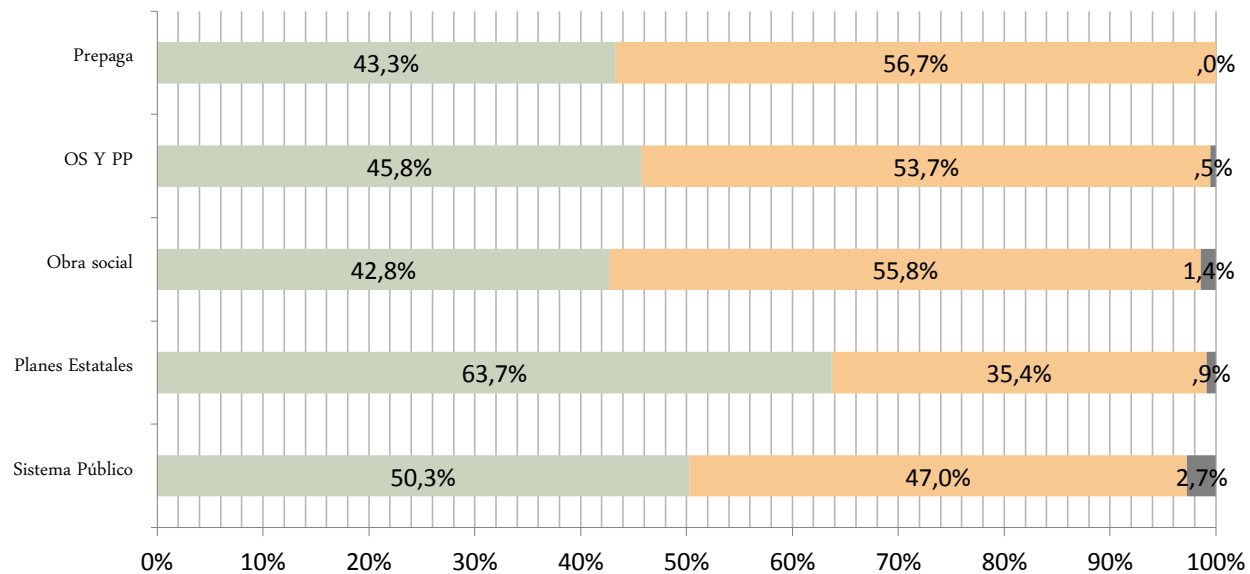
CO-PAGOS

¿Con que frase esta mas de acuerdo?



CO-PAGOS SEGÚN EL PRESTADOR

¿Con qué frase esta más de acuerdo?



■ Considera que el sistema de copago es un costo excesivo del servicio
 ■ Considera que el sistema de copago implica un trámite adicional innecesario
 ■ No sabe - No contesta



GRACIAS



CONFIANZA

- El sistema de salud argentino tiene un nivel de confianza y una imagen alta entre los usuarios. No existe gran diferencia entre los usuarios de distintos subsistemas.



PERTENENCIA

- Los usuarios de cada subsistema tienden a tener una mejor imagen del subsistema al que pertenecen.



MEDICOS

- En el interior del país existe una menor confianza en los médicos que en la Ciudad de Buenos Aires.



GUARDIA

- En capital se utiliza más el sistema de guardia cuando se tiene un problema no urgente.