

# Percepción de los Usuarios de Servicios de Salud

Primer Nivel de Atención · Reporte Ejecutivo

Dirección de Planeación para la Transformación Institucional · 2025

## 01 | Contexto y alcance

La **Encuesta de Calidad (ENCAL 2025)** recoge la experiencia directa de la población derechohabiente en las Unidades de Medicina Familiar del IMSS. El levantamiento se realizó en **octubre y noviembre de 2025**, abarcando las 262 unidades de primer nivel participantes. Los entrevistados fueron pacientes mayores de edad o adultos responsables de pacientes pediátricos o con alguna discapacidad que les impida responder el cuestionario, al concluir su atención.

**262**

unidades de primer nivel

**69%**

mujeres en la muestra

**56%**

entre 45 y 74 años

## 02 | Indicadores clave de satisfacción

Los indicadores globales reflejan una valoración positiva de la atención recibida en el primer nivel. La satisfacción con la unidad específica supera a la satisfacción institucional, lo que sugiere que la experiencia local es un activo que no siempre se traduce en percepción positiva del IMSS en su conjunto.

**81%**

Satisfacción con el IMSS

**84%**

Satisfacción con la unidad

**91%**

Buena experiencia clínica

**9.4**

Calificación consulta (1–10)

Un dato relevante es que el 31% de los usuarios también acudió a servicios de salud fuera del IMSS en el último año. El médico privado (60%) y los consultorios adyacentes a farmacias (25%) fueron las principales alternativas. Esto revela una demanda insatisfecha que el primer nivel debe atender.

### 03 | Acceso y tiempos de espera

El acceso oportuno es uno de los retos más visibles para los derechohabientes. Los datos muestran una brecha importante entre la disponibilidad de citas y la capacidad de respuesta inmediata del sistema:

|                                                               |                                                  |                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| <b>29 días</b><br>promedio entre solicitud de cita y atención | <b>76%</b><br>de usuarios espera 2 semanas o más | <b>35–40 min</b><br>umbral a partir del cual la satisfacción cae aceleradamente |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|

A pesar de estos tiempos, el **87%** de los usuarios que acuden con cita reporta estar satisfecho o muy satisfecho con la espera en la unidad, lo que sugiere que la gestión de expectativas y el trato durante la espera son factores moduladores importantes. Sin embargo, el análisis estadístico es contundente: **cada 10 minutos adicionales de espera reducen la probabilidad de alta satisfacción en 4.5%.**

### 04 | ¿Qué mueve la satisfacción? Análisis de determinantes

Se aplicaron modelos estadísticos (regresiones lineales, logísticas y segmentadas) para identificar qué factores operativos predicen mejor la satisfacción, experiencia y percepción de calidad en el primer nivel de atención, controlando por edad, sexo y región. Los resultados son consistentes y accionables:

| Factor operativo                | Satisfacción (IMSS) | Satisfacción (UMF) | Experiencia (Servicio otorgado) | Percepción        |
|---------------------------------|---------------------|--------------------|---------------------------------|-------------------|
| Trato del personal              | x2.7 más probable   | x3 más probable    | x3.1 más probable               | x1.5 más probable |
| Calidad de instalaciones        | x1.4 más probable   | x1.3 más probable  | x1.5 más probable               | x1.5 más probable |
| Comunicación clínica            | x1.4 más probable   | x1.5 más probable  | x1.9 más probable               | x1.2 más probable |
| Surto completo de receta        | x1.7 más probable   | x1.7 más probable  | x1.6 más probable               | x1.4 más probable |
| Comienzo puntual de la consulta | x1.5 más probable   | x1.4 más probable  | -                               | x1.4 más probable |

### Hallazgo central del análisis estadístico

- El **trato del personal es el predictor más poderoso de la satisfacción** y la experiencia en todos los modelos.
- La calidad de las instalaciones domina la satisfacción institucional al IMSS.
- El **surtimiento incompleto de recetas tiene el efecto negativo más consistente**: reduce la satisfacción, la experiencia y la percepción simultáneamente.
- La comunicación clínica (escucha activa, claridad, amabilidad) potencia tanto la satisfacción como la experiencia del derechohabiente.
- El **iniciar la consulta a la hora programada tiene un efecto positivo** sobre la satisfacción y la percepción de calidad

## 05 | Farmacia y abasto de medicamentos

El **80%** de los usuarios recibe receta el día de su consulta (20% no requiere medicamentos).

El **93%** acude a farmacia ese mismo día.

El 79% de los pacientes recibe la totalidad de los medicamentos recetados; el 18% reporta surtimiento parcial; el 2% lo tiene negado y el 1% restante no respondió.

El principal motivo de surtimiento incompleto es la **falta de medicamentos en inventario (89% de los casos)**.

Este déficit tiene consecuencias directas: el 31% de quienes no reciben su receta completa opta por una farmacia privada (gasto de bolsillo), y el 3% suspende el tratamiento.

Dado el efecto estadístico documentado sobre la satisfacción y la experiencia, el abasto es una palanca de alto impacto con solución operativa relativamente directa.

## 06 | Trato del personal y comunicación clínica

El trato recibido en las unidades médicas es valorado de forma sobresaliente por los derechohabientes. Los datos muestran una base sólida, pero también señalan las grietas que generan insatisfacción:

### Fortalezas

- 94% percibe trato bueno o excelente
- 96% reporta que el personal escucha con atención
- 95% percibe mejora o igual trato vs. visita previa
- Personal médico calificado con promedio 9.5 de 10

### Áreas de atención

- 6% reporta trato neutral o negativo
- Médico responsable y asistente médica: principales fuentes de trato negativo reportado
- Lenguaje despectivo (26%) y falta de servicio (23%): motivos más frecuentes
- Solo 58% de las consultas incluye exploración física completa

## 07 | Condiciones de las instalaciones (baños)

Las instalaciones obtienen calificaciones promedio altas (entre 8.1 y 9.4 en escala del 1 al 10), con el consultorio como el espacio mejor valorado. El área con mayor oportunidad de mejora son los sanitarios, que obtienen 7.3 de 10. Además solo el 33% de quienes los utilizaron encontró material sanitario completo. Dado que la calidad percibida de las instalaciones es el predictor más fuerte de la percepción institucional, invertir en su mantenimiento tiene un retorno directo en imagen del IMSS.

## 08 | Áreas prioritarias de acción

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Garantizar el abasto completo de medicamentos. Con 20% de usuarios sin receta completa, este es el punto de dolor con mayor impacto negativo documentado en satisfacción, experiencia y percepción. La continuidad del tratamiento se gana (o se pierde) en la farmacia.          |
| 2 | Fortalecer el trato del personal, especialmente del médico responsable y la asistente médica. El lenguaje despectivo y la falta de servicio son las principales causas de percepción negativa. Acciones de capacitación y retroalimentación pueden tener un efecto multiplicador. |
| 3 | Reducir los tiempos de espera por debajo del umbral de 35-40 minutos. A partir de ese punto, la satisfacción cae de forma acelerada. La gestión de flujos y la puntualidad en citas son palancas operativas directas.                                                             |
| 4 | Mejorar las condiciones de sanitarios y áreas de espera. Siendo la calidad de instalaciones el principal predictor de percepción institucional, el mantenimiento básico (limpieza, sanitarios con insumos) tiene un alto retorno en imagen.                                       |
| 5 | Impulsar la comunicación clínica completa. El 41.6% de consultas sin exploración física y el 13.3% sin espacio para expresar preocupaciones representan oportunidades concretas de elevar la calidad percibida de la consulta.                                                    |

**Nota metodológica:** Los análisis de determinantes se realizaron mediante modelos lineales (LM), regresiones logísticas binomiales (GLM-B) y regresiones segmentadas (SR), controlando por edad, sexo, región y nivel de atención. Todos los efectos reportados son estadísticamente significativos ( $p < 0.001$ ). Los datos de primer nivel corresponden al levantamiento ENCAL 2025 (octubre 2025).