

**ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN
A DERECHOHABIENTES USUARIOS
DE SERVICIOS MÉDICOS DEL IMSS**

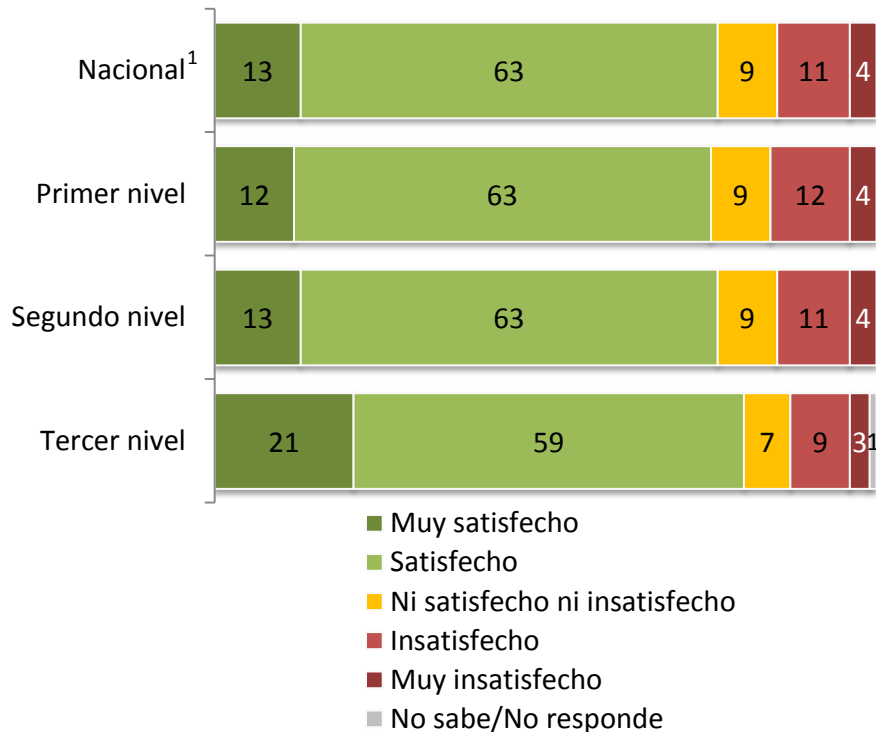
Encuesta febrero-marzo de 2014

PRINCIPALES ASPECTOS METODOLÓGICOS

- **Muestra:** 51,343 derechohabientes usuarios (31,548 en primer nivel, 14,160 en segundo nivel y 5,635 en tercer nivel).
- **Población objetivo:** Derechohabientes mayores de 18 años, usuarios de los tres niveles de atención, durante las fechas de levantamiento. En las unidades de pediatría de tercer nivel, se entrevistaron a los encargados de pacientes pediátricos.
- **Fecha de levantamiento:** Del 24 de febrero al 12 de marzo de 2014.
- **Diseño de muestreo:** Bietápico estratificado.
- **Error de estimación absoluto teórico:** 0.41% a nivel nacional con un nivel de 95% de confianza (0.53% en primer nivel, 0.81% en segundo nivel y 1.30% en tercer nivel).
- **Error de estimación obtenido:** Menor al 1.45% a nivel nacional con 95% de confianza (1.80% en primer nivel, 2.53% en segundo nivel y 4.09% en tercer nivel).
- Por primera vez en la historia de la ENSAT, se tiene representatividad por unidad médica, con márgenes de error que oscilan entre 5 y 9%, con un nivel de confianza del 95%.
- **Empresa que realizó el levantamiento:** Pulso Mercadológico, S.C.

SATISFACCIÓN GENERAL CON LA ATENCIÓN MÉDICA

En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención médica que recibe en el IMSS?



76% de los derechohabientes usuarios están “Muy satisfechos” o “Satisfechos” con la atención médica recibida.

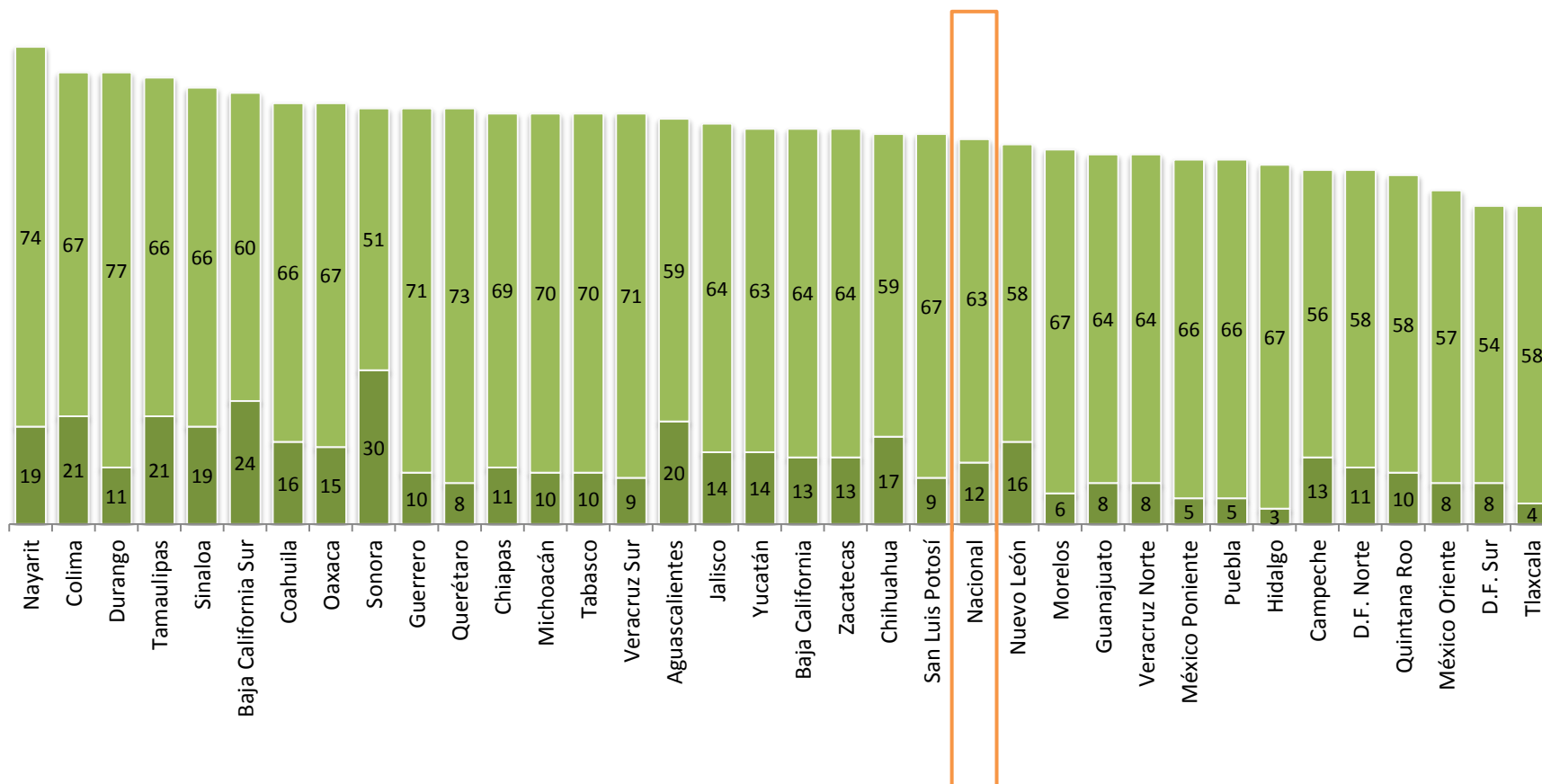
Primer nivel: 75%
Segundo nivel: 76%
Tercer nivel: 80%

¹ El resultado nacional contempla a derechohabientes usuarios de los tres niveles de atención médica.

SATISFACCIÓN GENERAL CON LA ATENCIÓN MÉDICA: DELEGACIONES

En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención médica que recibe en el IMSS?¹

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS POR DELEGACIÓN¹
(Porcentaje de derechohabientes usuarios muy satisfechos o satisfechos)

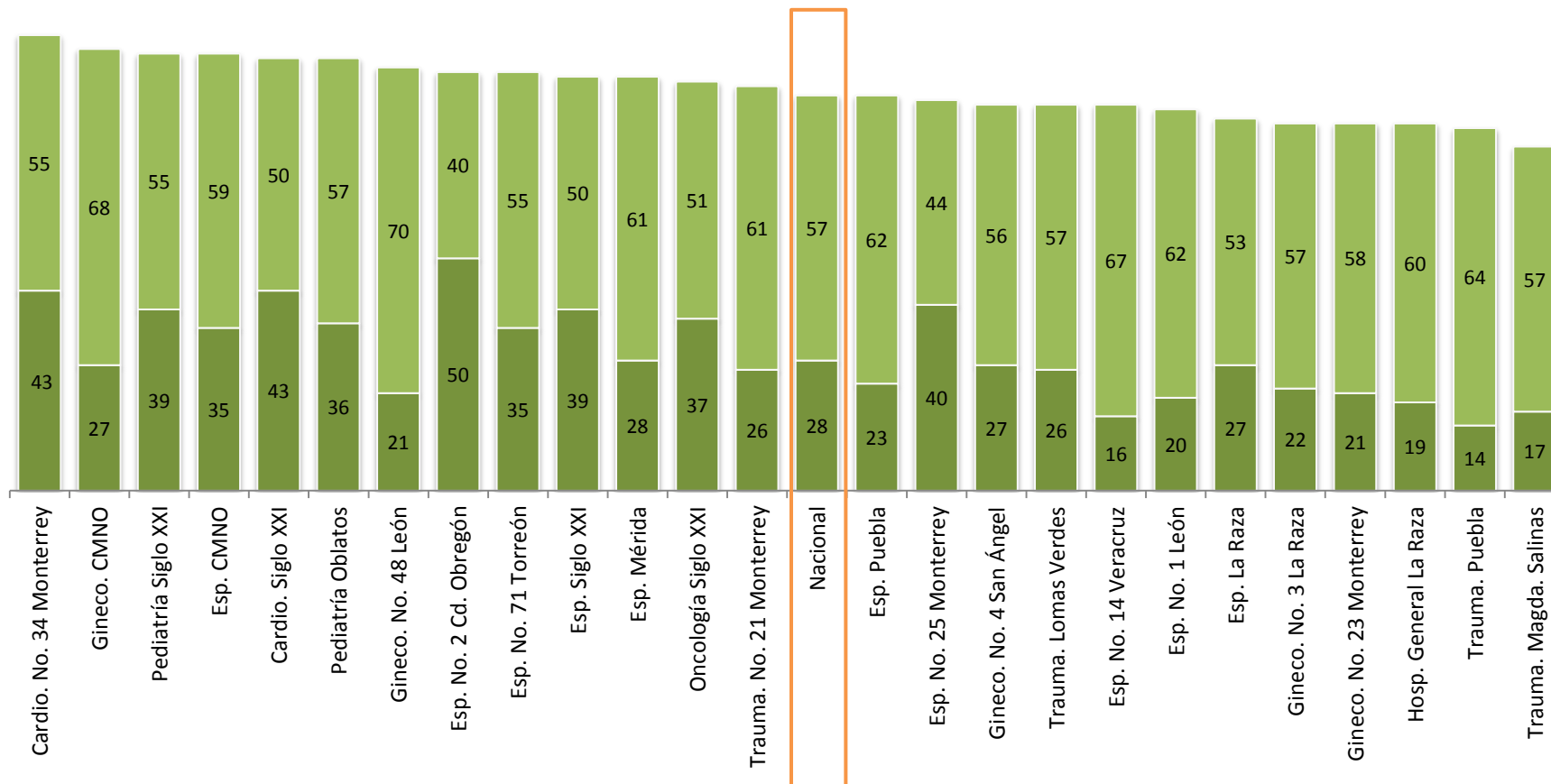


¹ El resultado nacional contempla a derechohabientes usuarios de primer y segundo nivel de atención médica.

SATISFACCIÓN GENERAL CON LA ATENCIÓN MÉDICA: UMAE

En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención médica que recibe en el IMSS?¹

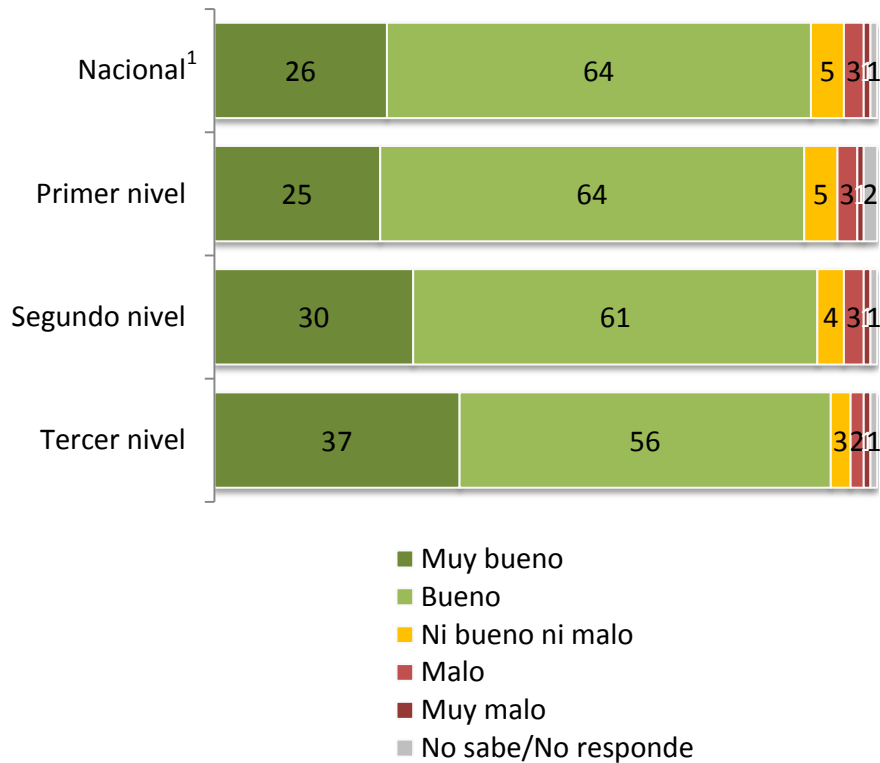
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS POR UMAE¹
(Porcentaje de derechohabientes usuarios muy satisfechos o satisfechos)



¹ UMAE: Unidad Médica de Alta Especialidad (Tercer nivel de atención médica).

TRATO RECIBIDO EN LA UNIDAD MÉDICA

¿Cómo fue el trato que recibió en esta unidad en la visita del día de hoy?



90% de los derechohabientes usuarios manifestaron haber recibido un trato “muy bueno” o “bueno” en la unidad médica.

Primer nivel: 89%

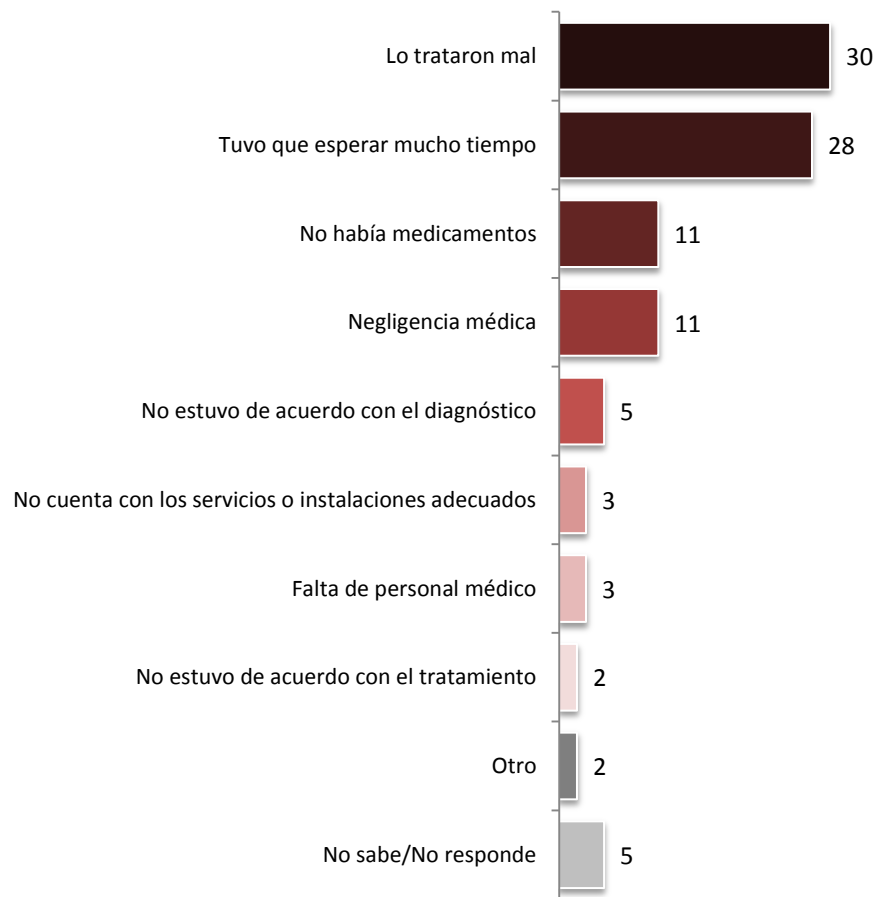
Segundo nivel: 91%

Tercer nivel: 93%

¹ El resultado nacional contempla a derechohabientes usuarios de los tres niveles de atención médica.

MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN

¿Cuál es el principal motivo por el cual no está satisfecho?^{1/2}



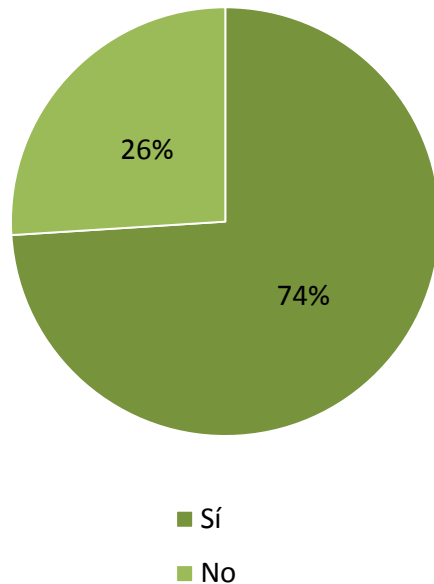
Más del 27% de los derechohabientes usuarios manifestaron estar insatisfechos por el mal trato o los largos tiempos de espera para recibir atención médica.

¹ El resultado nacional contempla a derechohabientes usuarios de los tres niveles de atención médica.

² Los resultados contemplan a derechohabientes usuarios que dijeron estar insatisfechos o muy insatisfechos con la atención médica que reciben en el IMSS.

SURTIMIENTO DE MEDICAMENTOS

En esta ocasión, ¿le recetaron algún medicamento?¹



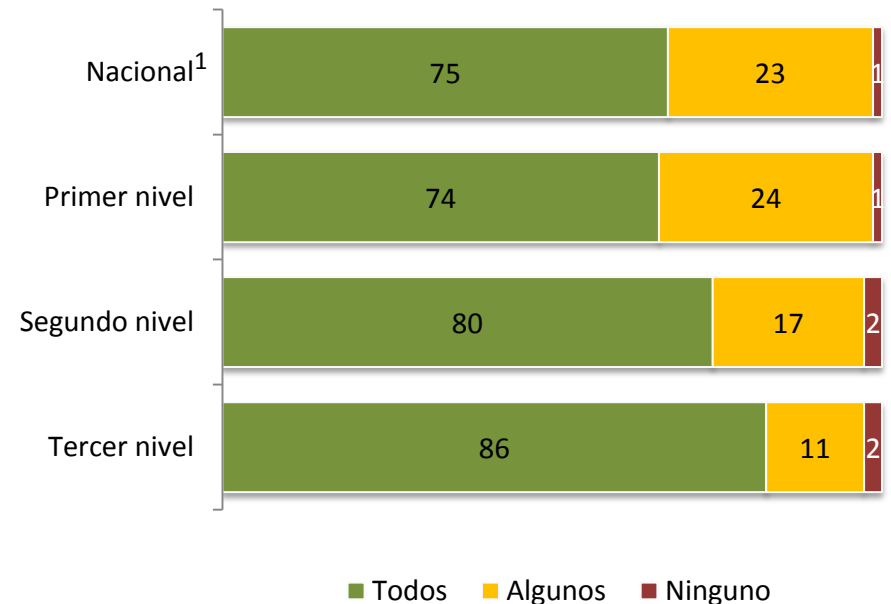
A 74% le recetaron algún medicamento.

Primer nivel: 81%

Segundo nivel: 53%

Tercer nivel: 38%

De las medicinas que le recetaron, ¿cuántos medicamentos le dieron en la farmacia de la unidad?

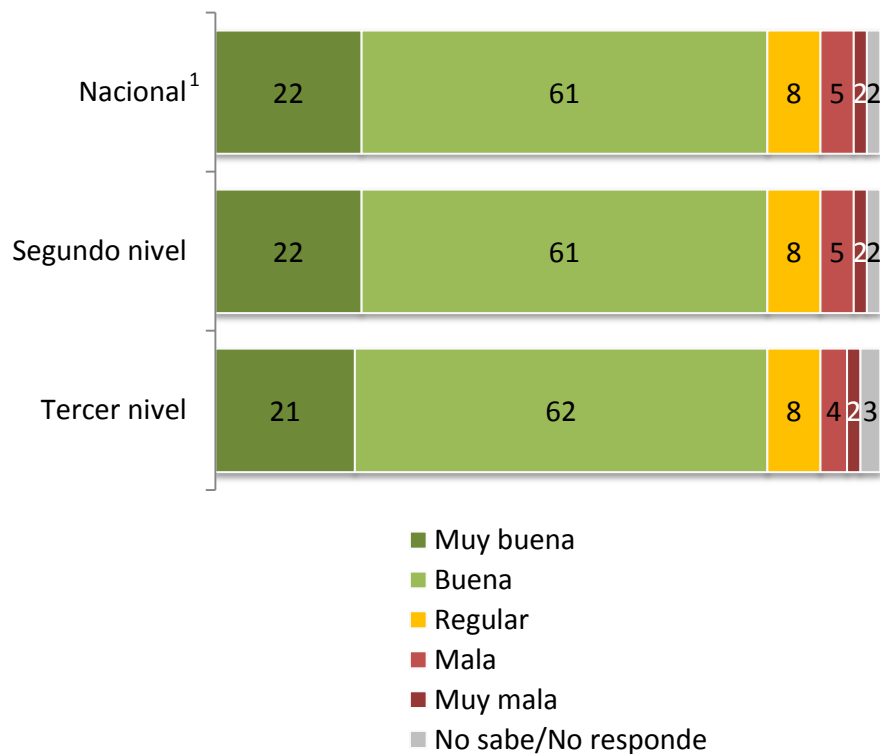


75% de los derechohabientes usuarios, con medicamentos prescritos, recibieron todos los medicamentos, 23% algunos y 1% ninguno.

¹ El resultado nacional contempla a derechohabientes usuarios de los tres niveles de atención médica.

EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS

¿Cómo calificaría la atención médica que le dieron en el servicio de urgencias?²



83% de los derechohabientes usuarios del servicio de urgencias, evalúan como “Muy buena” o “Buena” la atención brindada.

Segundo nivel: 83%

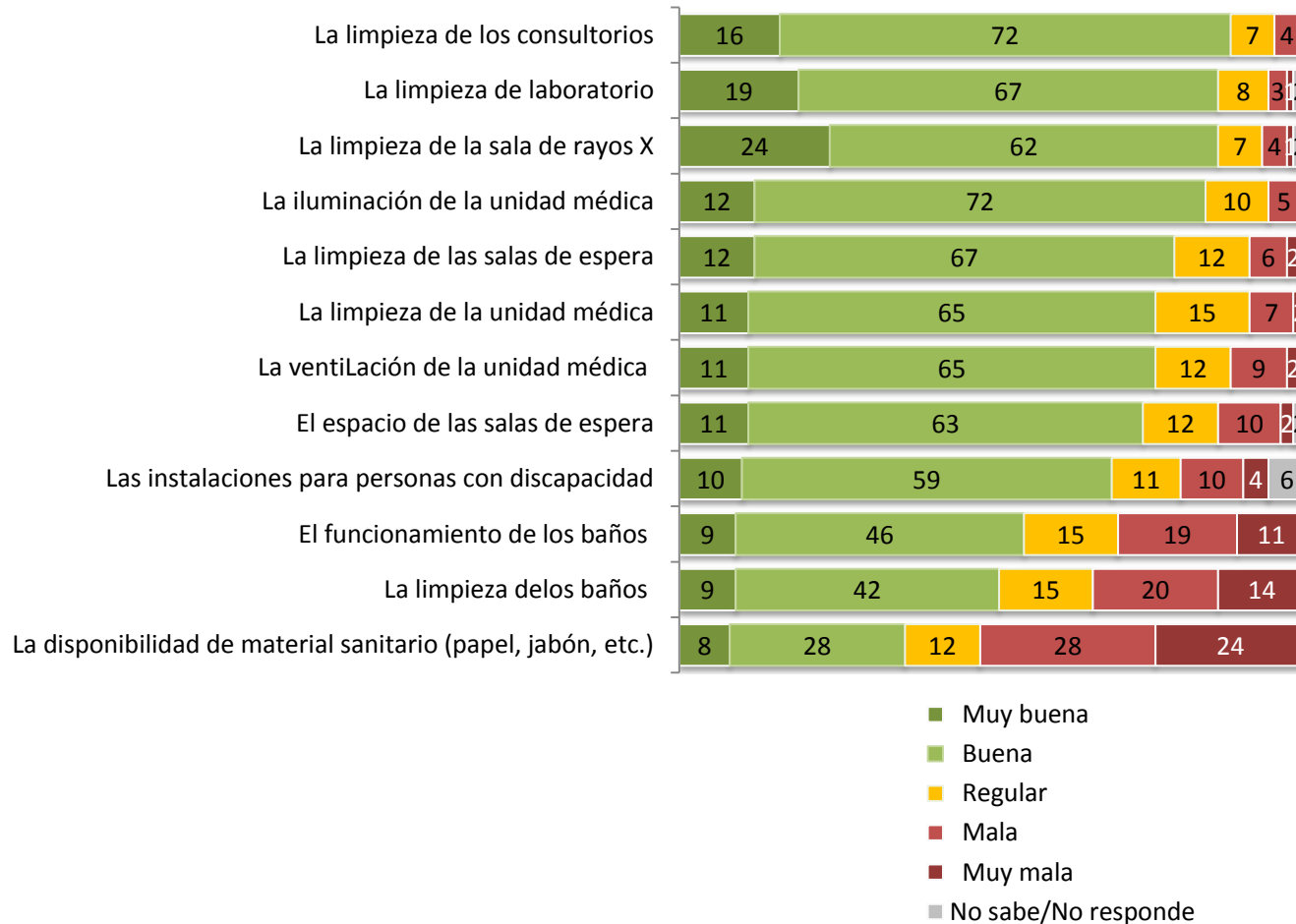
Tercer nivel: 83%

¹ El resultado nacional contempla a derechohabientes usuarios de segundo y tercer nivel de atención médica.

² Porcentaje de derechohabientes que en los últimos dos meses hicieron uso del servicio de urgencias.

CONDICIONES DE LAS INSTALACIONES

En su visita del día de hoy, ¿cómo calificaría...?^{1/2}
(Porcentaje de derechohabientes usuarios)



Las instalaciones mejor evaluadas fueron los consultorios, el laboratorio y la sala de rayos X, con más de 15% de derechohabientes usuarios que consideraron su limpieza como “Muy buena”.

El aspecto peor evaluado, con respecto a la opción de respuesta “Muy mala”, es la disponibilidad de material sanitario en los baños, con 24%.

¹ El resultado nacional contempla a derechohabientes usuarios de los tres niveles de atención médica.

² Se reporta la percepción de aquellos derechohabientes que hicieron uso de la instalación calificada. Los datos se presentan ordenados de forma descendente respecto al acumulado de las categorías “Muy buena” y “Buena”.