

# Resultados de la Encuesta Nacional de Confianza y Satisfacción para usuarios del Servicio de Urgencias

ENCONSA (U) 2016

Resumen



## Resultados Enconsa (U) 2016

## Resumen

### INDICE

CONTENIDO	PÁG.
I. Satisfacción de los usuarios .....	2
II. Confianza en los hospitales de IMSS-PROSPERA.....	2
III. Recomendación del servicio de urgencias y de los hospitales del Programa.....	2
IV. Motivos por los que el usuario no recomendaría el servicio de urgencias.....	2
V. Urgencias y tiempo de espera .....	2
VI. Aplicación del Triage.....	3
VII. Trato digno y privacidad.....	3
VIII. Comunicación e información.....	4
IX. Confort y seguridad .....	4
X. Datos de identificación de los usuarios .....	5
XI. Conclusiones .....	6



## Resultados Enconsa (U) 2016

## Resumen

### I. Satisfacción de los usuarios

El 93% de los usuarios están “Muy satisfechos” o “Satisfechos” con la atención médica recibida en el servicio de urgencias. Un punto porcentual por arriba del 2015.

Las delegaciones que se ubican por debajo de este resultado son Baja California, Hidalgo, Puebla, Nayarit, Chiapas, Campeche, Oaxaca y Coahuila.

### II. Confianza en los hospitales de IMSS-PROSPERA

87% de los usuarios tienen “mucho confianza”/”confianza” en los servicios otorgados en los hospitales de IMSS-PROSPERA.

Las delegaciones donde esta confianza está por debajo del resultado nacional (87%) son: Chiapas, Hidalgo, Puebla, Baja California, Oaxaca, Chihuahua, San Luis Potosí y Veracruz Norte.

### III. Recomendación del servicio de urgencias y de los hospitales

La resolutivez del servicio de urgencias se refleja en la satisfacción de los usuarios y la recomendación del servicio a familiares, amigos o vecinos: 97% de los usuarios harían esta recomendación.

En 10 delegaciones este porcentaje está por debajo del promedio nacional: Campeche, Hidalgo, Baja California, Nayarit, México, Oaxaca, Chiapas, Coahuila, San Luis Potosí y Puebla.

### IV. Motivos por los que el usuario no recomendaría el servicio de urgencias

Del 3% de los usuarios que no recomendaría el servicio de urgencias, 6 de cada 10 no lo haría porque lo trataron mal.

En las delegaciones de Baja California, Campeche, Chiapas, Oaxaca y Yucatán el motivo principal por el que los usuarios no recomendarían el servicio de urgencias es porque esperaron mucho tiempo para ser atendidos.

### V. Urgencias y tiempo de espera

El 73% de las urgencias atendidas fueron “calificadas” y el 27% “no calificadas”. Las urgencias calificadas disminuyeron un punto porcentual en relación al 2015. El turno matutino es el de mayor afluencia.

Las delegaciones donde se atienden menor número de urgencias “calificadas” son: Baja California (15%); Campeche (38%); México (48%); Sinaloa (52%) y San Luis Potosí (57%).





## Resultados Enconsa (U) 2016

## Resumen

A nivel nacional, 72% de las urgencias calificadas fueron atendidas en menos de 15 minutos. En Baja California, Nayarit, Coahuila, Veracruz Norte, San Luis Potosí e Hidalgo el porcentaje de urgencias calificadas atendidas en este lapso es menor al 60%.

De cada 10 usuarios, 4 consideran que tienen que esperar a ser atendidos porque el servicio de urgencias tiene mucha demanda.

### VI. Aplicación del Triage

Al 71% de usuarios del servicio de urgencias se le aplicó Triage, 3% menos que en 2015.

En Campeche, Guerrero y San Luis Potosí éste se aplica a menos del 60% de los usuarios.

Si se aplica el Triage en las urgencias “no calificadas”, la percepción del 66% de estos usuarios considera que el tiempo que esperó para ser atendido fue corto o muy corto.

Respecto a 2015, se incrementó en 13% la aplicación del Triage en urgencias “no calificadas”.

La percepción que tiene el usuario sobre el tiempo de espera disminuye en un 11% si se aplica el Triage en las urgencias “no calificadas”.

En general cuando se aplica el Triage en el servicio de urgencias, 9 de cada 10 usuarios se sienten “muy satisfechos/ satisfechos” con el tiempo que esperan.

### VII. Trato digno y privacidad

93% de los usuarios refieren que el trato del médico fue “muy bueno/bueno” y 6% que fue regular.

En relación al personal de enfermería el 92% de los usuarios consideran que el trato que recibieron fue “muy bueno/bueno”, 4 puntos porcentuales por arriba del 2015.

En general, el 95% de los usuarios comentan que el trato que recibieron en el hospital fue “Muy bueno/bueno”.

5 de cada 100 usuarios que calificaron el trato que recibieron del hospital de regular a muy malo, refieren al personal de enfermería como el que mayoritariamente no le proporcionó un buen trato. Este porcentaje disminuyó en 10 puntos respecto al 2015, pasando del 48% al 38%.

Sólo en la delegación Chiapas los usuarios refirieron mayoritariamente al área médica como la que no les proporcionó un buen trato (63%).



## Resultados Enconsa (U) 2016

## Resumen

61% de los usuarios mencionan que el motivo por el que consideran que no recibieron buen trato es porque el personal de enfermería no les hizo caso.

### VIII. Comunicación e información

98 de cada 100 médicos permiten hablar al paciente sobre su estado de salud. En 8 delegaciones este porcentaje se encuentra por debajo del promedio nacional: Hidalgo, Baja California, Guerrero, Michoacán, Nayarit, San Luis Potosí, Veracruz Sur y Puebla.

Uno de cada 20 médicos no le explica al paciente las indicaciones que debe seguir durante su estancia en urgencias.

91% de los usuarios considera “muy clara/clara” la información que le proporcionó el médico de urgencias. En Nayarit (80%), Veracruz Sur (83%) y Oaxaca (85%) este porcentaje disminuye hasta en un 11%.

A nivel nacional el 14% de los médicos no proporciona información a los familiares sobre el estado de salud del paciente. Este porcentaje aumenta más del doble en Baja California (33%), Guerrero (35%) y Nayarit (28%).

A nivel nacional 1 de cada 2 usuarios refiere conocer los derechos generales de los pacientes. Del total de usuarios que conocen sus derechos, 9 de cada 10 considera que éstos si le son respetados en el hospital.

En las delegaciones de Baja California, Coahuila, Nayarit, San Luis Potosí, Campeche y Oaxaca menos de la mitad de los usuarios refiere conocer los derechos generales de los pacientes.

8 de cada 10 del personal de enfermería explicaron al usuario los cuidados a seguir y 9 de cada 10 usuarios consideró la explicación “muy clara/ clara”.

En Campeche (44%), Baja California (63%) y Guerrero (67%) esta proporción baja de 13 a 36 puntos porcentuales.

### IX. Confort y Seguridad

9 de cada 10 usuarios consideran que **la limpieza es “muy buena /buena”** en el consultorio y el cubículo de observación; 8 de cada 10 otorgan esta misma calificación a la sala de espera y 6 de cada 10 al baño.

Las delegaciones **donde disminuye más el porcentaje** de usuarios que consideran que **la limpieza** es “muy buena / buena” en referencia al promedio nacional son: en el consultorio 8% Hidalgo; en el cubículo de observación 21% Hidalgo; en la sala de espera 19% Coahuila y en el baño un 26% también Coahuila.



## Resultados Enconsa (U) 2016

## Resumen

En promedio a nivel nacional 8 de cada 10 usuarios consideran que **la ventilación es “muy buena /buena”** en la sala de espera y el cubículo de observación; 9 de cada 10 otorgan esta misma calificación al consultorio y 7 de cada 10 al baño.

95 de cada 100 usuarios consideran el hospital “muy seguro/ seguro en cuanto a las instalaciones (infraestructura, techos, paredes, ventanas, etc.). En las delegaciones de Campeche (86%), Coahuila (87%), Hidalgo (88%) y Veracruz Norte (87%) el número de usuarios que consideran seguras las instalaciones del hospital disminuye del 9% al 7%.

Respecto a la seguridad del paciente los eventos adversos que presentan mayor ocurrencia a nivel nacional son: 33 de cada 100 usuarios reportan que no les llevaron el plato o cómodo; 5 de cada 100 presentaron inflamación o infección en el lugar donde le colocaron el suero; y 4 de cada 100 tuvieron infección en la herida quirúrgica.

Las delegaciones en donde más del 50% de los usuarios refieren que no les llevaron el plato o cómodo son Baja California (87%); Campeche (68%); Chihuahua (61%); Sinaloa (74%)

En Nayarit la proporción de pacientes que presentaron inflamación o infección en el lugar donde le colocaron el suero (24 de cada 100) es 5 veces mayor a la reportada a nivel nacional; asimismo en la delegación México Poniente el porcentaje de pacientes que tuvieron infección en la herida quirúrgica (22%) es 5 veces más que el promedio nacional (4%).

### X. Datos de identificación de los usuarios

7 de cada 10 usuarios son mujeres. El grupo de edad que más acude al servicio de urgencias es de 21 a 30 años del cual 82% son mujeres. La población mayor de 60 años que acude a urgencias es del 13% y el número de pacientes hombres (49%) es cercano al de mujeres (51%).

13 de cada 100 usuarios son analfabetas, esta proporción aumenta a 24 de cada 100 cuando los usuarios son indígenas.

El grupo de edad donde más se presenta el analfabetismo es el mayor de 65 años (24%), y el siguiente grupo es el de **21 a 30 años** (21%).

Sólo el 2% de los usuarios que acuden al servicio de urgencias se identificó como indígena.

8 de cada 10 usuarios refieren contar con Seguro Popular y 4 de cada 10 con el Programa de Inclusión Social PROSPERA. El 34% de los usuarios cuenta con ambos programas.





## Resultados Enconsa (U) 2016

## Resumen

### XI. Conclusiones

La confianza (87%) del usuario en los servicios otorgados por los hospitales de IMSS-PROSPERA se construyó sobre la evaluación que éstos hacen de cuatro elementos directos: trato digno y privacidad, comunicación-información, lista y tiempo de espera, confort-seguridad; y uno indirecto, la recomendación a familiares, amigos o vecinos del hospital y en especial del servicio de urgencias.

La resolutivez del servicio de urgencias se refleja en la satisfacción de los usuarios: 93% se encuentran “muy satisfechos / satisfechos”.

Mediante análisis factorial se estableció la contribución de los factores que generan confianza y satisfacción: confort y seguridad 47.06%; comunicación e información 20.59%; trato digno 17.65%; tiempo de espera 8.82% y recomendación de los servicios del hospital que hacen los pacientes a familiares, amigos y vecinos 5.88%.

Con este resultado se elaboró un puntaje del 0 al 100 que define las delegaciones con más áreas de oportunidad y en que dimensión.

### Encuesta Nacional de Confianza y Satisfacción en el servicio Urgencias

#### Enconsa (U) 2016

Delegacion	Trato digno y privacidad	Comunicación - Información	Lista y tiempo de espera	Confort-seguridad	Recomendación del usuario del servicio U	TOTAL
	Valor máximo	Valor máximo	Valor máximo	Valor máximo	Valor máximo	Valor máximo
	<b>17.65</b>	<b>20.59</b>	<b>8.82</b>	<b>47.06</b>	<b>5.88</b>	<b>100</b>
DURANGO	16.80	15.99	<b>7.86</b>	<b>45.60</b>	<b>5.88</b>	92.13
TAMAULIPAS	<b>17.33</b>	16.42	<b>7.95</b>	43.11	<b>5.88</b>	90.69
CHIHUAHUA	<b>17.41</b>	15.90	<b>7.97</b>	<b>43.43</b>	<b>5.88</b>	90.59
VER. SUR	16.62	<b>16.44</b>	7.57	42.94	<b>5.88</b>	89.46
MÉXICO	16.70	<b>17.11</b>	7.21	42.69	5.53	89.24
YUCATAN	<b>17.16</b>	15.59	6.99	43.10	5.82	88.65
SINALOA	16.56	<b>16.88</b>	6.81	42.17	<b>5.88</b>	88.30
ZACATECAS	16.82	15.48	7.71	41.96	5.83	87.80
MICHOACAN	16.52	15.18	7.48	42.23	5.81	87.22
PUEBLA	16.43	15.83	7.09	41.81	5.65	86.82
CHIAPAS	16.14	15.32	6.95	42.73	5.64	86.78
GUERRERO	16.58	14.05	7.17	42.29	5.75	85.83
NAYARIT	16.69	14.35	6.04	43.00	5.50	85.57
SAN LUIS POTOSI	16.08	13.93	6.46	<b>43.33</b>	5.64	85.44
VER. NORTE	16.62	15.51	6.74	40.64	<b>5.88</b>	85.39
OAXACA	16.42	14.42	6.67	42.06	5.61	85.17
COAHUILA	16.80	14.36	5.95	40.47	5.64	83.23
CAMPECHE	16.59	13.34	6.17	41.31	5.41	82.83
HIDALGO	15.99	14.99	6.16	38.80	5.47	81.41
BAJA CALIFORNIA	16.35	12.29	5.66	41.01	5.50	80.79
Nacional	<b>16.63</b>	<b>15.17</b>	<b>6.93</b>	<b>42.23</b>	<b>5.70</b>	<b>86.67</b>

