

Resultados de la Encuesta Nacional de Confianza y Satisfacción para usuarios del Servicio de Consulta Externa

ENCONSA (CE)

2017



Resultados ENCONSA (CE) 2017

INDICE

CONTENIDO	PÁG.
I. Introducción.....	2
II. Marco de referencia.....	2
III. Satisfacción general con la atención médica	2
IV. Confianza en los hospitales de IMSS-PROSPERA.....	2
V. Recomendación del servicio de consulta externa y de los hospitales	3
VI. Motivos por los que el usuario no recomendaría el servicio de consulta externa	3
VII. Trato digno y privacidad.....	4
VIII. Comunicación e información.....	5
IX. Lista y tiempo de espera.....	6
X. Surtimiento de medicamentos.....	7
i. Prescripción	8
ii. Surtimiento.....	9
XI. Confort y seguridad	9
XII. Datos de identificación de los usuarios	10
XIII. Conclusiones	11



Resultados ENCONSA (CE) 2017

I. Introducción

Por primer año se llevó a cabo el levantamiento de la Encuesta Nacional de Confianza y Satisfacción para pacientes del servicio de Consulta Externa en los Hospitales Rurales del Programa IMSS-PROSPERA, con los objetivos de: generar información que permita estimar logros respecto a la confianza y satisfacción de la población usuaria; determinar áreas de oportunidad relacionadas con el grado de satisfacción percibido por las y los pacientes; e identificar los factores que determinan o generan la satisfacción o insatisfacción de los usuarios.

II. Marco de referencia

- a. Encuestas levantadas: 2,275
- b. Servicio de Consulta Externa de 79 Hospitales Rurales del Programa IMSS-PROSPERA
- c. Participación de personal de Trabajo Social (127) como encuestadores
- d. Representatividad nacional y delegacional
- e. Población objetivo: usuarios mayores de 15 años que al momento de la encuesta hayan recibido atención médica en el servicio de consulta externa
- f. Para calcular la muestra se utilizó el promedio anual de consultas (SISPA) por Hospital Rural en 2016

III. Satisfacción general con la atención médica

La resoluntividad del servicio de consulta externa se refleja en la satisfacción de los usuarios: en promedio 93 de cada 100 usuarios están “Muy satisfechos” o “Satisfechos” con la atención médica recibida en el servicio de consulta externa.

En Campeche (86%), Nayarit (86%), México Poniente (88%), Puebla (88%), y Veracruz Sur (88%) el promedio de usuarios que están “Muy satisfechos” o “Satisfechos” es menor al promedio nacional.

IV. Confianza en los hospitales de IMSS-PROSPERA

La confianza del usuario en los servicios otorgados por los hospitales de IMSS-PROSPERA se construyó sobre la evaluación que hacen de cinco elementos directos: trato digno y privacidad, comunicación-información, lista y tiempo de espera, surtimiento de medicamentos y confort-seguridad; y uno indirecto, la recomendación a familiares,



Resultados ENCONSA (CE) 2017

amigos o vecinos del hospital y en especial del servicio de consulta externa. A nivel nacional 84% 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 son: Campeche, Veracruz Norte, Puebla, Chihuahua, Chiapas, Nayarit y Guerrero.

Delegación	%
Coahuila	99
Sinaloa	99
Tamaulipas	94
Zacatecas	94
Durango	93
Yucatán	92
Baja California	92
Michoacán	81
San Luis Potosí	90
México Poniente	88

Delegación	%
Veracruz Sur	85
Oaxaca	83
Hidalgo	80
Campeche	79
Veracruz Norte	79
Puebla	78
Chihuahua	75
Chiapas	72
Nayarit	65
Guerrero	63

Cuadro 1. Porcentaje de Confianza en los hospitales de IMSS-PROSPERA

V. Recomendación del servicio de consulta externa y de los hospitales

La recomendación del servicio a familiares, amigos o vecinos del servicio de consulta externa y del hospital es uno de los elementos que influyen en la confianza del usuario y 98 de cada 100 usuarios harían esta recomendación.

En 6 delegaciones este porcentaje está por debajo del promedio nacional: Veracruz Sur, Chiapas, Puebla, México Poniente, Hidalgo y Campeche.

VI. Motivos por los que el usuario no recomendaría el servicio de consulta externa

Del 2% de los usuarios que no recomendaría el servicio de consulta externa, 5 de cada 10 no lo haría porque esperaron mucho tiempo y 3 de cada 10 porque los trataron mal.



Resultados ENCONSA (CE) 2017

En las delegaciones de México Poniente, Nayarit, Oaxaca y Puebla el motivo principal por el que los usuarios no recomendarían el servicio de consulta externa es porque esperaron mucho tiempo para ser atendidos.

VII. Trato digno y privacidad

96% de los usuarios refieren que el trato del médico fue “muy bueno/bueno” y 4% que fue regular.

En relación al personal de enfermería el 93% de los usuarios consideran que el trato que recibieron fue “muy bueno/bueno”; 6% que fue regular y 1% malo.

Las Delegaciones donde los usuarios califican como regular el trato del médico (4%) y la enfermera (6%) superior al promedio nacional son Puebla, México Poniente, Campeche y Oaxaca. Así mismo en Veracruz Sur, Yucatán, Nayarit y Zacatecas el número de usuarios que califican como regular el trato de la enfermera es superior al nacional.

Delegación	Médico %	Enfermera %
Puebla	12%	11%
México Poniente	13%	7%
Campeche	7%	10%
Oaxaca	6%	10%
Veracruz Sur	0%	9%
Yucatán	1%	9%
Nayarit	4%	8%
Zacatecas	2%	8%
Hidalgo	3%	6%
Chiapas	4%	5%

Delegación	Médico %	Enfermera %
Chihuahua	4%	4%
Veracruz Norte	4%	4%
San Luis Potosí	2%	3%
Coahuila	0%	5%
Sinaloa	4%	0%
Durango	1%	3%
Tamaulipas	3%	1%
Michoacán	1%	1%
Baja California	0%	0%
Guerrero	0%	0%

Tabla 2. Usuarios que califican el trato del médico y/o enfermera como regular.

En general, el 94% de los usuarios comentan que el trato que recibieron en el hospital fue “Muy bueno/bueno”.



Resultados ENCONSA (CE) 2017

Sólo 6 de cada 100 usuarios calificaron el trato que recibieron del hospital de regular a muy malo y refieren al personal de enfermería como el que mayoritariamente no le proporcionó un buen trato.

57% de los usuarios mencionan que el motivo por el que consideran que no recibieron buen trato es porque el personal de enfermería los regañó.

VIII. Comunicación e información

98 de cada 100 médicos permiten hablar al paciente sobre su estado de salud. En 6 delegaciones este porcentaje se encuentra por debajo del promedio nacional: Durango (97%), Sinaloa (97%), Chiapas (96%), Oaxaca (96%), Campeche (96%) y Nayarit (79%), esta última Delegación con 19 puntos porcentuales por debajo del nacional.

Uno de cada 20 médicos no le informa al paciente sobre su estado de salud y no le explica e tratamiento que debe seguir.

95% de los usuarios considera “muy clara/clara” la información que le proporcionó el médico. En Puebla (89%) y Veracruz Norte (88%) este porcentaje disminuye hasta en un 6%.

77% del personal de enfermería explicó al usuario los cuidados a seguir y 9 de cada 10 usuarios consideró la explicación “muy clara/ clara”.

En Baja California, Zacatecas, Durango, Yucatán, Campeche, Nayarit y Guerrero esta proporción baja de 1 a 21 puntos porcentuales, cabe destacar el caso de Guerrero donde sólo 18% del personal de enfermería explicó los cuidados a seguir.

Delegación	%
México Poniente	92%
Coahuila	89%
Sinaloa	88%
Veracruz Norte	85%
Chiapas	84%
Tamaulipas	84%
Veracruz Sur	84%
Oaxaca	84%
Chihuahua	83%
San Luis Potosí	81%

Delegación	%
Puebla	78%
Michoacán	78%
Hidalgo	77%
Baja California	76%
Zacatecas	72%
Durango	69%
Yucatán	69%
Campeche	60%
Nayarit	56%
Guerrero	18%

Tabla 3. Personal de enfermería que explica al usuario los cuidados a seguir



Resultados ENCONSA (CE) 2017

A nivel nacional 65 de cada 100 usuarios refiere conocer los derechos generales de los pacientes. Del total de usuarios que conocen sus derechos, 95 de cada 100 considera que éstos si le son respetados en el hospital.

En las delegaciones de Chiapas (48%), Campeche (39%) Chihuahua (39%) y Guerrero (25%) menos de la mitad de los usuarios refiere conocer los derechos generales de los pacientes.

8 de cada 100 usuarios ha presentado una queja y sólo el 18% ha recibido respuesta a su queja.

IX. Lista y tiempo de espera

4 de cada 10 usuarios solicitaron el servicio de consulta externa el mismo día y 6 de cada 10 tenían cita.

En Campeche (90%), Chihuahua (79%), Sinaloa (64%), Yucatán (56%) y Durango (53%) más de la mitad de los usuarios solicitaron el servicio de consulta externa el mismo día.

51% de los usuarios que solicitaron el servicio de consulta externa el mismo día esperaron de 1 a 50 minutos para ser atendidos mientras que el 68% de los usuarios con cita esperaron el mismo tiempo (de 1 a 50 minutos).

Delegación	Sin cita %	Con cita %
Sinaloa	89%	92%
Nayarit	73%	89%
Baja California	67%	86%
Coahuila	58%	94%
México Poniente	57%	88%
Oaxaca	59%	78%
Veracruz Norte	50%	81%
Zacatecas	58%	70%
Guerrero	60%	67%
San Luis Potosí	67%	60%

Delegación	Sin cita %	Con cita %
Tamaulipas	45%	79%
Yucatán	36%	82%
Hidalgo	47%	62%
Veracruz Sur	44%	63%
Campeche	34%	71%
Michoacán	44%	60%
Chiapas	57%	46%
Durango	43%	60%
Puebla	32%	55%
Chihuahua	36%	50%

Tabla 4. Usuarios que esperaron de 1 a 50 minutos para ser atendidos



Resultados ENCONSA (CE) 2017

En Sinaloa, el número de usuarios con y sin cita que esperaron de 1 a 50 minutos para ser atendidos fue muy parecido. En Chiapas y San Luis Potosí el número de usuarios con cita que esperaron de 1 a 50 minutos fue menor al número de usuarios sin cita.

8 de cada 10 usuarios con cita o sin esta quedaron “muy satisfechos” o “satisfechos” con el tiempo que esperaron para pasar a consulta.

A 72% de los usuarios los agendaron su cita en menos de 30 días a excepción de las Delegaciones México Poniente y Nayarit donde a más de la mitad de los usuarios les fue programada sus cita de 31 a 90 días.

En promedio un usuario sin cita debe de esperar 57.6 minutos para recibir asistencia médica y si tiene cita el promedio de espera es de 46.29 minutos; si comparamos este tiempo de espera con los resultados reflejados en la ENSANUT Medio Camino, 2016 para el Programa IMSS-PROSPERA (81.84 minutos) la diferencia es de menos 24.24 minutos para los usuarios de consulta externa de los Hospitales Rurales.

X. Surtimiento de medicamentos

En promedio 92 de cada 100 usuarios que asisten al servicio médico de consulta externa, reciben una receta, seis puntos porcentuales menos que en Unidades Médicas Rurales y 4.9 puntos porcentuales más que los resultados de la ENSANUT Medio Camino, 2016.

En Hidalgo, Veracruz Norte, Baja California, Veracruz Sur, Oaxaca, Campeche, Nayarit y Chiapas el porcentaje de usuarios que no reciben una receta es por lo menos 5 veces mayor al que se presenta a nivel nacional.

Delegación	%	Delegación	%
Hidalgo	26%	Durango	5%
Veracruz Norte	19%	Michoacán	5%
Baja California	14%	Coahuila	4%
Veracruz Sur	13%	San Luis Potosí	4%
Oaxaca	13%	Tamaulipas	4%
Campeche	13%	Puebla	4%
Nayarit	11%	Guerrero	1%
Chiapas	10%	México Poniente	1%
Chihuahua	8%	Sinaloa	1%
Yucatán	7%	Zacatecas	1%

Tabla 5. Usuarios que asisten a consulta y no reciben una receta



Resultados ENCONSA (CE) 2017

i. Prescripción

A nivel nacional, el promedio de medicamentos recetados en la consulta es de 3. El médico prescribe de uno a dos medicamentos en el 48% de las consultas y de 3 a 4 medicamentos en el 39% de éstas.

Las Delegaciones Hidalgo, Chiapas, Oaxaca, Campeche, Yucatán, Veracruz Sur, Tamaulipas, San Luis Potosí, Baja California y Chihuahua están por arriba del promedio en la prescripción de uno a dos medicamentos.

La polifarmacia (prescripciones de más de tres medicamentos) fue del 27% siete puntos porcentuales por arriba del obtenido en las Unidades Médicas Rurales.

Durango, Sinaloa, Michoacán y Guerrero están por arriba del promedio en el porcentaje de polifarmacia por lo menos en 19 puntos porcentuales.

Delegación	1 a 2 Medicamentos	3 a 4 Medicamentos	4 y más medicamentos (polifarmacia)
Durango	28%	37%	51%
Sinaloa	23%	46%	51%
Michoacán	33%	45%	49%
Guerrero	23%	53%	46%
Zacatecas	38%	49%	40%
Baja California	50%	32%	37%
Puebla	43%	42%	30%
San Luis Potosí	51%	36%	30%
México Poniente	46%	44%	27%
Coahuila	36%	57%	26%
Tamaulipas	52%	39%	25%
Nayarit	42%	48%	25%
Veracruz Norte	44%	43%	23%
Hidalgo	66%	27%	18%
Campeche	63%	33%	16%
Chiapas	66%	29%	13%
Oaxaca	64%	31%	13%
Yucatán	62%	37%	12%
Veracruz Sur	62%	34%	11%
Chihuahua	49%	48%	10%
NACIONAL	48%	39%	27%

Tabla 6. Número de medicamentos recetados en la consulta



Resultados ENCONSA (CE) 2017

ii. Surtimiento

85 de cada 100 recetas fueron surtidas en su totalidad. En promedio, el surtimiento de recetas médicas en el servicio de consulta externa está por debajo en 2 puntos porcentuales respecto a las Unidades Médicas Rurales y 7.9 puntos porcentuales por arriba de los resultados reflejados en la ENSANUT Medio Camino, 2016.

Las Delegaciones que están por debajo del promedio nacional son Campeche, Chiapas, Michoacán y Puebla.

Delegación	%	Delegación	%
Coahuila	99%	Nayarit	92%
Hidalgo	97%	Baja California	92%
Sinaloa	97%	Veracruz Norte	90%
México Poniente	94%	Guerrero	90%
Veracruz Sur	94%	Tamaulipas	86%
Oaxaca	94%	Zacatecas	86%
Durango	93%	Campeche	84%
Chihuahua	93%	Chiapas	83%
San Luis Potosí	93%	Michoacán	72%
Yucatán	92%	Puebla	59%

Tabla 7. Porcentaje de recetas médicas surtidas en su totalidad

15 de cada 100 usuarios consiguió solo alguno o ninguno de los medicamentos recetados

- 7 de cada 100 usuarios recibieron receta y no les fue surtida:
- 8 de cada 100 usuarios que recibieron receta les fue surtida parcialmente

XI. Confort y Seguridad

86% de los usuarios consideran que **la limpieza es “muy buena /buena”** en la sala de espera; 9 de cada 10 otorgan esta misma calificación al consultorio, laboratorio y área de rayos X; el baño es donde solo 53% de los usuarios otorga esta calificación.

Las delegaciones **donde el porcentaje** de usuarios que consideran que **la limpieza es “muy buena / buena”** es menor al promedio nacional son: en la sala de espera Puebla (71%), Yucatán (71%) y Chihuahua (79%); en el consultorio Puebla (81%), Michoacán



Resultados ENCONSA (CE) 2017

(86%) y Yucatán (88%); en el laboratorio Puebla (69%), Veracruz Sur (82%) y Michoacán(83%); en rayos X Puebla (64%) y en el baño Campeche(19%), Yucatán(31%) y Puebla(33%).

En promedio a nivel nacional 9 de cada 10 usuarios consideran que **la ventilación es “muy buena /buena”** en la sala de espera, consultorio, laboratorio y rayos X; el baño es donde el 63% de los usuarios otorga esta calificación. La delegación donde el resultado es menor al promedio nacional en este rubro es Puebla.

91 de cada 100 usuarios consideran el hospital “muy seguro/ seguro en cuanto a las instalaciones (infraestructura, techos, paredes, ventanas, etc.).

En las delegaciones de Nayarit (82%), Oaxaca (84%), Puebla (84%) y Veracruz Sur (85%) el número de usuarios que consideran seguras las instalaciones del hospital disminuye de 6 a 9 puntos porcentuales

86% de los usuarios se ha dado cuenta que en el Hospital hay instalaciones para personas con discapacidad (rampas, barandales, etc.). En las delegaciones de Nayarit (53%) y México Poniente (56%) este porcentaje disminuye por lo menos en 20 puntos porcentuales.

9 de cada 10 usuarios considera que las instalaciones para personas con discapacidad son buenas.

XII. Datos de identificación de los usuarios

7 de cada 10 usuarios son mujeres. A nivel nacional, el grupo de edad que más acude al servicio de consulta externa es el de 31 a 40 años. La población mayor de 60 años que acude a consulta externa es del 14%.

Coahuila es la Delegación en donde más usuarios acuden al servicio de consulta externa en el grupo de edad de 15 a 20; en Oaxaca la mayoría de usuarios atendidos está dentro del grupo de 21 a 30 años mientras que en Guerrero son los usuarios de 41 a 50 años.

12 de cada 100 usuarios son analfabetas, esta proporción aumenta a 38 de cada 100 cuando los usuarios son indígenas.

El grupo de edad donde más se presenta el analfabetismo es el mayor de 65 años (21%), y el siguiente grupo es el de **51 a 60 años** (18%).



Resultados ENCONSA (CE) 2017

2 de cada 10 usuarios que acuden al servicio de consulta externa se identificaron como indígenas.

8 de cada 10 usuarios refieren contar con Seguro Popular y 4 de cada 10 con el Programa de Inclusión Social PROSPERA. El 37% de los usuarios cuenta con ambos programas.

XIII. Conclusiones

La confianza del usuario en los servicios otorgados por los hospitales de IMSS-PROSPERA se construyó sobre la evaluación de seis elementos:

Elementos directos	Contribución	Elemento indirecto	Contribución
Trato digno y privacidad	20%	Recomendación a familiares, amigos o vecinos del hospital y en especial del servicio de consulta externa	9%
Comunicación-información	26%		
Lista y tiempo de espera	6%		
Surtimiento de medicamentos	9%		
Confort-seguridad	30%		

Mediante análisis factorial se estableció la contribución de estos elementos con un puntaje del 0 al 100 que define por Delegación las áreas de oportunidad y en que dimensión.

Las dimensiones con mayor peso en la decisión de los usuarios son el confort y la seguridad seguida de la comunicación-información donde hay bastantes áreas de oportunidad ya que la diferencia entre el valor máximo y el mínimo obtenido en la primera es de 7.7 puntos porcentuales y en la segunda es de 9.4

A nivel nacional el puntaje promedio con el que los usuarios calificaron el servicio de consulta externa de los Hospitales Rurales fue de 80.2; la Delegación mejor evaluada por los usuarios fue Coahuila con 87.1 puntos y la peor evaluada fue Campeche con 70.4.



Resultados ENCONSA (CE) 2017

Encuesta Nacional de Confianza y Satisfacción en el servicio de consulta externa Enconsa (CE) 2017

Delegación	Trato digno y privacidad <i>Valor máximo</i>	Comunicación - Información <i>Valor máximo</i>	Lista y tiempo de espera <i>Valor máximo</i>	Surtimiento de medicamentos <i>Valor máximo</i>	Confort- seguridad <i>Valor máximo</i>	Recomendación del usuario del servicio CE <i>Valor máximo</i>	TOTAL <i>Valor máximo</i>
	20.0	26.0	6.0	9.0	30.0	9.0	100
Coahuila	19.9	17.5	6.0	8.4	26.3	9.0	87.1
Baja California	20.0	17.9	5.6	7.5	24.3	8.9	84.2
Sinaloa	19.4	18.5	5.1	8.3	23.9	8.9	84.1
Zacatecas	19.4	17.7	5.3	7.9	23.8	8.9	83.0
Veracruz Sur	19.2	18.7	5.2	7.8	23.1	8.6	82.5
Veracruz Norte	19.0	17.3	5.1	7.3	24.6	8.9	82.1
Guerrero	19.9	10.9	5.9	8.0	28.1	8.9	81.7
Chihuahua	19.3	15.4	3.7	8.5	25.9	8.9	81.7
Tamaulipas	19.9	16.9	4.5	8.1	23.2	9.0	81.5
Durango	19.6	17.4	4.7	8.0	22.2	9.0	80.8
San Luis Potosí	19.6	16.4	5.0	8.2	22.4	8.9	80.5
Michoacán	19.9	17.8	4.3	7.0	22.3	8.9	80.2
Oaxaca	18.9	16.4	4.8	7.8	21.9	8.8	78.6
Hidalgo	18.4	17.8	5.0	7.0	21.1	8.5	77.9
México Poniente	18.8	17.6	4.6	8.4	19.7	8.5	77.6
Chiapas	19.3	16.1	4.7	7.5	21.2	8.6	77.5
Nayarit	15.4	14.8	5.3	7.7	23.7	8.7	75.7
Yucatán	18.7	15.7	4.1	8.4	19.3	9.0	75.2
Puebla	19.0	16.3	4.4	7.0	19.9	8.5	75.1
Campeche	19.2	14.1	2.9	7.5	18.4	8.3	70.4
Nacional	19.2	16.6	5.7	7.7	22.3	8.8	80.2

