

Unidad del Programa IMSS-BIENESTAR

Coordinación de Planeación Estratégica,
Evaluación y Padrón de Beneficiarios

**Encuesta nacional de confianza
y satisfacción para usuarios de
los servicios de consulta
externa, urgencias y
hospitalización**

ENCONSA (CE,U,H)

Resultados 2021

INDICE

Contenido	Página
I. Resumen	3
II. Marco de referencia	4
III. Resultados generales en los servicios de consulta externa, urgencias y hospitalización	5
IV. Resultados de satisfacción y confianza en los hospitales de IMSS-BIENESTAR	8
a) Satisfacción.....	8
b) Confianza.....	10
V. Trato digno y privacidad	11
a) Trato digno.....	11
b) Privacidad.....	14
VI. Comunicación e información	15
a) Del personal médico.....	16
b) Del personal de enfermería.....	16
c) Del personal médico en el servicio de hospitalización.....	17
d) Derechos de los pacientes y atención a quejas.....	18
VII. Tiempo de espera	19
a) En consulta externa.....	20
b) En urgencias.....	23
c) En hospitalización.....	24
VIII. Surtimiento de medicamentos, material de curación y provisión de estudios	25
a) Expedición de receta y medicamentos recetados en consulta externa.....	26
b) Surtimiento de recetas completas en consulta externa.....	27
c) Solicitud de medicamento o material de curación en hospitalización.....	29
d) Solicitud de estudios en hospitalización.....	29
IX. Seguridad y comodidad	31
a) Limpieza en áreas generales del hospital.....	31
b) Limpieza en hospitalización.....	32
c) Comodidad en hospitalización.....	33
d) Seguridad en urgencias y hospitalización.....	34
X. Datos generales de las personas entrevistadas	35
XI. Reflexiones finales	36
XII. Anexo. Análisis de correlación de la satisfacción con el resto de las variables del cuestionario, mediante la r de Spearman	37

I. Resumen

Por séptimo año consecutivo, en 2021 se aplicó la Encuesta Nacional de Confianza y Satisfacción (ENCONSA) en los hospitales de IMSS-BIENESTAR, lo que permite comparabilidad histórica en las variables más relevantes que miden la satisfacción de los pacientes con el servicio.

La ENCONSA 2021 desagregó los resultados de cada hospital en sus tres principales servicios –consulta externa, urgencias, hospitalización– para identificar resultados en seis dimensiones y 79 variables.

Los resultados globales muestran, en general, **resultados más bajos comparados con los registrados en 2020**. Decrece la variable “Muy satisfecho” (casi 3 puntos respecto a 2020) y, a excepción del tiempo de espera, todas las dimensiones disminuyeron, con la baja más acentuada en surtimiento de medicamentos, material de curación y provisión de estudios.

De la lista ordenada con los resultados obtenidos por hospital (*ranking*) en cada dimensión, los hospitales con los mejores resultados son: San Carlos, Matamoros y Rodeo, y al final de la lista se ubican: Santiago Jamiltepec, La Ceiba y Huajuapán de León.

Cuatro hospitales con la mejor posición también la ocuparon en 2020: San Carlos, Rodeo, Coalcomán y Villa Unión. Los hospitales con el mejor incremento respecto a 2020 son Tula, Acanceh y La Unión.

El hospital Benemérito continúa ubicado en los últimos lugares al igual que en 2020; y los hospitales con más caídas respecto a 2020: Santiago Jamiltepec, Ario de Rosales y Paracho.

Mediante el coeficiente de asociación *r de Spearman* se identificaron 43 variables (de las 79 utilizadas) con una relación estadística significativa, es decir, que son condicionantes en la satisfacción de los pacientes entrevistados. Entre las variables que arrojaron los valores más altos se encuentra el trato al paciente, tanto el que ofrece el hospital, el del personal de enfermería y el del personal médico. El siguiente paso a este análisis es elaborar un modelo de satisfacción utilizando conjuntamente las 43 variables independientes identificadas.

II. Marco de referencia

La ENCONSA CE,UyH se aplicó de manera conjunta en los servicios de **consulta externa, urgencias y hospitalización en 79 hospitales** de IMSS-BIENESTAR, del 4 de octubre al 5 de noviembre de 2021.

En tres hospitales se presentaron problemas para su aplicación: En Motozintla, Chiapas, no se concluyó el proceso por falta de personal; en Ixmiquilpan, Hidalgo derivado de las inundaciones durante el periodo de levantamiento, solo estaba en funcionamiento el servicio de consulta externa; y en San Buenaventura, Coahuila, no se cuenta con servicio de hospitalización.

El levantamiento estuvo a cargo del personal de trabajo social y la captura fue realizada por los analistas de los hospitales. El sistema de captura de la información, el procesamiento de datos y el análisis de la información se realizaron en el ámbito central de IMSS-BIENESTAR

El cuestionario comprendió **64 reactivos** clasificados en un módulo de información general y seis dimensiones:

No.	Dimensión	Variables
1	Comunicación e información	Independientes
2	Trato digno y privacidad	Independientes
3	Tiempo de espera	Independientes
4	Surtimiento de medicamentos, material de curación y provisión de estudios	Independientes
5	Seguridad y comodidad	Independientes
6	Satisfacción y confianza del servicio en general	Dependientes

Considerando un tamaño de muestra estadísticamente representativo por hospital, el número de cuestionarios aplicados osciló entre 91 y 105: (48 a 55 en el servicio de consulta externa; 29 a 34 en urgencias; 14 a 16 en hospitalización). Esta variación se aplicó en función del "tamaño" del hospital, criterio que se instrumentó a partir del **promedio mensual de consultas (externa y urgencias), de los egresos hospitalarios**, y su ponderación para cada uno de los tres servicios señalados.

A nivel nacional **fueron entrevistadas 8,213 personas**, de las cuales 94 no quisieron participar en la entrevista, lo que representó una **tasa de rechazo de 1.1%**.

III. Resultados generales en los servicios de consulta externa, urgencias y hospitalización

La ENCONSA 2021 a nivel nacional muestra, en general, **decremento en los resultados de todas las dimensiones respecto a 2020**, excepto tiempo de espera. (tabla III.1).

Tabla III.1 Dimensiones con mejora y caída nacional (%)			
Dimensión	2020	Dif	2021
Trato digno y privacidad	91.8	-3.2	88.6
Comunicación e información	91.7	-2.3	89.4
Tiempo de espera	76.9	1.3	78.2
Surtimiento de medicamentos, material de curación y provisión de estudios	98.0	-12.3	85.7
Seguridad y comodidad	89.4	-4.0	85.4

La lista ordenada con los resultados obtenidos por hospital (ranking) se elaboró usando el promedio de cada variable para cada una de las dimensiones. El valor máximo a obtener por dimensión es de 100%.

Los **10 hospitales peor calificados** (tabla II.3, 2/2), ubicados al final de la tabla fueron:

- | | |
|--------------------------|-------------------------|
| 79. Santiago Jamiltepec | 78. La Ceiba |
| 77. Huajuapán de León | 76. Benemérito |
| 75. Huejutla | 74. Venustiano Carranza |
| 73. Hecelchakán | 72. Zacapoaxtla |
| 71. San Salvador el Seco | 70. Tuxpan |

Los **10 mejores resultados** por hospital los obtuvieron: (tabla III.3, 1/2).

- | | |
|-----------------------|----------------------|
| 1. San Carlos | 2. Matamoros |
| 3. Rodeo | 4. Plan de Arroyos |
| 5. San Juanito | 6. Coalcomán |
| 7. Concepción del Oro | 8. Villa Unión |
| 9. Guadalupe Tepeyac | 10. San Buenaventura |

Cuatro de estos hospitales también ocuparon los primeros diez lugares en los resultados de la ENCONSA 2020: San Carlos, Rodeo, Coalcomán y Villa Unión (Tabla III.4). Por su parte, los hospitales con los mejores incrementos respecto a 2020 fueron Tula (del lugar 79 al 16), Acanceh (del 76 al 18), y La Unión (del 75 al 22).

Tabla III.3 Resultados Enconsa 2021 por hospital (1/2)

OOAD	HR	Trato digno y privacidad	Comunicación - Información	Tiempo de espera	Surtimiento de medicamentos	Comodidad- Seguridad	Puntaje total	Calificación del usuario a los servicios	Lugar conforme a puntaje
Tamaulipas	San Carlos	96.3	97.1	99.2	94.1	94.1	96.2	97.3	1
Coahuila	Matamoros	96.5	94.6	93.4	95.8	95.8	95.2	98.2	2
Durango	Rodeo	89.9	94.3	92.3	95.2	95.2	93.4	97.0	3
Veracruz Norte	Plan de Arroyos	88.8	89.1	93.5	97.1	97.1	93.1	94.6	4
Chihuahua	San Juanito	95.0	93.8	75.2	100.0	100.0	92.8	97.4	5
Michoacán	Coalcoman	95.4	93.7	92.0	90.1	90.1	92.3	96.8	6
Zacatecas	Concepción del Oro	94.9	94.6	81.8	95.0	95.0	92.3	96.8	7
Sinaloa	Villa Unión	94.9	97.1	85.6	91.4	91.4	92.1	97.6	8
Chiapas	Guadalupe Tepeyac	93.2	93.2	80.4	96.2	96.2	91.8	97.2	9
Coahuila	San Buenaventura	87.4	92.4	76.7	99.5	99.5	91.1	94.0	10
Coahuila	Ramos Arizpe	90.4	90.8	81.1	96.5	96.5	91.1	96.7	11
Oaxaca	Tlacolula de Matamoros	86.3	89.3	79.6	99.3	99.3	90.7	93.2	12
Zacatecas	Villanueva	93.0	89.5	84.7	92.5	92.5	90.4	92.7	13
Zacatecas	Tlaltenango	90.4	93.2	85.5	90.5	90.5	90.0	91.6	14
Oaxaca	Huautla de Jiménez	87.0	90.8	80.5	95.8	95.8	90.0	91.4	15
Tamaulipas	Ciudad Tula	94.5	92.3	88.6	87.2	87.2	90.0	92.8	16
Hidalgo	Zacualtipan	89.9	89.8	81.3	94.1	94.1	89.9	92.8	17
Yucatán	Acanceh	88.7	85.9	77.0	97.7	97.7	89.4	90.5	18
Durango	Guadalupe Victoria	89.0	90.2	78.2	94.8	94.8	89.4	93.5	19
Nayarit	San Cayetano	92.2	88.5	78.1	93.1	93.1	89.0	95.1	20
Veracruz Sur	Coscomatepec	89.9	93.1	72.8	94.3	94.3	88.9	94.1	21
Guerrero	La Unión	88.6	89.4	85.1	90.0	90.0	88.6	94.1	22
Tamaulipas	Soto la Marina	95.9	92.1	91.9	81.7	81.7	88.6	97.5	23
Tamaulipas	Hidalgo	94.0	92.2	86.1	85.2	85.2	88.5	96.7	24
Durango	Vicente Guerrero	89.5	89.1	86.6	88.6	88.6	88.5	92.3	25
Sinaloa	El Fuerte	90.3	93.6	75.4	91.3	91.3	88.4	91.5	26
Hidalgo	Metepec	85.9	91.6	79.5	91.9	91.9	88.2	92.4	27
Chihuahua	Valle de Ignacio Allende	89.3	90.1	73.9	93.5	93.5	88.0	94.8	28
Zacatecas	Río Grande	89.7	89.6	85.0	87.2	87.2	87.7	90.8	29
Chihuahua	Guachochi	91.9	96.6	60.9	94.0	94.0	87.5	94.2	30
Oaxaca	Miahuatlán	87.9	87.2	67.8	96.8	96.8	87.3	90.5	31
San Luis Potosí	Los Hernández	87.8	90.2	77.1	90.5	90.5	87.2	90.9	32
Veracruz Sur	Zongolica	89.7	92.7	81.2	85.8	85.8	87.0	91.6	33
Zacatecas	Pinos	87.3	83.3	75.4	94.0	94.0	86.8	95.4	34
Yucatán	Oxkutzcab	85.5	90.6	77.7	90.1	90.1	86.8	90.9	35
Oaxaca	San Ildefonso Villa Alta	89.0	93.0	69.0	91.2	91.2	86.7	89.2	36
Campeche	Mamantel	87.8	90.1	63.5	95.5	95.5	86.5	90.0	37
México Poniente	San José del Rincón	86.5	88.3	74.5	91.3	91.3	86.4	92.5	38
Puebla	Ixtepec	89.6	92.1	85.9	82.0	82.0	86.3	97.0	39
Veracruz Sur	Jáltipan de Morelos	88.0	95.9	82.7	81.9	81.9	86.1	93.0	40

Tabla III.3 Resultados Enconsa 2021 por hospital (2/2)

OOAD	HR	Trato digno y privacidad	Comunicación - Información	Tiempo de espera	Surtimiento de medicamentos	Comodidad- Seguridad	Puntaje total	Calificación del usuario a los servicios	Lugar conforme a puntaje
San Luis Potosí	Matehuala	89.9	91.3	75.9	86.1	86.1	85.9	93.3	41
Veracruz Norte	Papantla	86.0	89.1	76.8	88.1	88.1	85.6	91.2	42
Oaxaca	Santiago Juxtlahuaca	85.4	88.4	85.5	83.6	83.6	85.3	91.3	43
Chiapas	Mapastepec	88.0	87.9	78.4	84.5	84.5	84.7	92.2	44
México Poniente	Amanalco	86.4	88.3	79.1	84.1	84.1	84.4	91.0	45
San Luis Potosí	Zacatipan	87.3	88.5	81.2	82.4	82.4	84.4	90.0	46
Puebla	Chiautla de Tapia	84.6	89.1	83.3	82.2	82.2	84.3	92.0	47
Chiapas	Ocosingo	90.4	88.5	78.4	80.7	80.7	83.8	92.8	48
San Luis Potosí	Charcas	91.0	89.4	78.5	79.4	79.4	83.5	92.6	49
Michoacán	Huetamo	91.5	93.2	77.9	77.5	77.5	83.5	94.2	50
Yucatán	Izamal	89.8	85.7	79.7	81.0	81.0	83.4	93.1	51
Baja California	San Quintín	91.6	92.0	65.9	91.2	73.7	82.9	93.1	52
Chiapas	Altamirano	84.4	86.0	82.3	80.7	80.7	82.8	87.5	53
Veracruz Norte	Chicontepec	85.0	86.3	72.0	84.9	84.9	82.6	91.2	54
Chiapas	San Felipe Ecatepec	79.8	87.0	76.7	84.3	84.3	82.4	91.0	55
Yucatán	Maxcanú	85.4	76.7	61.8	94.0	94.0	82.4	91.2	56
Oaxaca	Matías Romero	82.4	85.5	73.4	85.1	85.1	82.3	86.3	57
Michoacán	Villamar	92.9	88.9	79.7	74.6	74.6	82.2	95.1	58
Michoacán	Buenavista	88.5	90.2	83.9	74.0	74.0	82.1	94.1	59
Michoacán	Paracho	91.4	88.0	86.4	71.2	71.2	81.7	93.4	60
Chiapas	Bochil	84.0	86.7	67.0	84.9	84.9	81.5	88.8	61
San Luis Potosí	Cerritos	90.1	92.3	83.3	70.6	70.6	81.4	90.6	62
Puebla	Chignahuapan	90.5	92.5	74.2	74.8	74.8	81.4	93.3	63
Oaxaca	Tlaxiaco	80.5	84.1	75.7	80.8	80.8	80.4	88.3	64
Hidalgo	Ixmiquilpan	88.7	86.6	52.4	86.9	86.9	80.3	90.5	65
Michoacán	Ario de Rosales	89.0	86.6	75.8	74.0	74.0	79.9	92.1	66
San Luis Potosí	Axtla de Terrazas	79.3	94.6	67.6	79.0	79.0	79.9	89.5	67
Chiapas	Ocozocoautla	86.3	90.8	81.8	69.9	69.9	79.8	93.4	68
Puebla	Tepexi de Rodríguez	90.2	88.4	80.8	68.7	68.7	79.3	93.0	69
Michoacán	Tuxpan	88.4	91.3	78.5	69.3	69.3	79.3	92.6	70
Puebla	San Salvador el Seco	83.3	82.7	69.4	79.7	79.7	79.0	85.8	71
Puebla	Zacapoxtla	84.6	84.8	86.8	69.0	69.0	78.8	92.2	72
Campeche	Hecelchakán	91.5	87.2	72.8	71.2	71.2	78.8	92.5	73
Chiapas	Venustiano Carranza	87.5	86.9	64.1	75.8	75.8	78.0	90.7	74
Hidalgo	Huejutla	78.5	77.9	70.7	81.4	81.4	78.0	80.5	75
Chiapas	Benemérito	86.6	87.5	68.9	73.1	73.1	77.8	88.9	76
Oaxaca	Huajuapán de León	85.5	83.3	75.6	71.1	71.1	77.3	88.6	77
Puebla	La Ceiba	82.7	81.4	71.5	70.1	70.1	75.2	87.2	78
Oaxaca	Santiago Jamiltepec	82.9	77.7	64.0	74.2	74.2	74.6	72.1	79
Nacional		88.6	89.4	78.2	85.7	85.4	85.5	92.2	

El hospital Benemérito, ubicado en los últimos 10 lugares en 2021, también estuvo en esta posición en 2020 (tabla III.4). Los hospitales con más caídas respecto a 2020 fueron: Santiago Jamiltepec (del lugar 10 en 2020 al sitio 79), Ario de Rosales (del sitio 5 al 66) y Paracho (del 8 al 60).

Tabla III.4 Comparativo de lugar del hospital conforme a puntaje 2021 vs. 2020 evaluaciones más altas y más bajas					
Hospital	Lugar 2021	Lugar 2020	Hospital	Lugar 2021	Lugar 2020
San Carlos	1	2	Santiago Jamiltepec	79	10
Matamoros	2	15	La Ceiba	78	58
Rodeo	3	3	Huajuapán de León	77	44
Plan de Arroyos	4	25	Benemérito	76	72
San Juanito	5	20	Huejutla	75	37
Coalcomán	6	6	Venustiano Carranza	74	57
Concepción del Oro	7	22	Hecelchakán	73	62
Villa Unión	8	4	Zacapoaxtla	72	28
Guadalupe Tepeyac	9	16	San Salvador el Seco	71	38
San Buenaventura	10	42	Tuxpan	70	55

IV. Resultados de satisfacción y confianza

a) Satisfacción

Para esta emisión se utilizó el concepto de Puntuación de Satisfacción del Cliente (CSAT), indicador en este caso aplicado a la satisfacción del paciente con los servicios otorgados en los hospitales IMSS-BIENESTAR (número total de pacientes satisfechos y muy satisfechos, dividido por el número total de encuestas por cien), los **resultados en 2021** reflejan, a nivel nacional, **menor satisfacción respecto a 2020**, ya que el indicador” disminuyó de 96.1% a 94.4%

Al analizar los datos a nivel nacional los pacientes **“Muy satisfechos”**; disminuyeron 2.7 por ciento y las personas “Insatisfechas” o “Muy insatisfechas” aumentaron del 0.4 al 0.8 por ciento (tabla IV.1).

En los resultados desglosados por hospital

- 29 incrementaron el indicador de satisfacción. Sobresalen Los Hernández, SLP; Villanueva, Zac; Mapastepec, Chiapas y Zacapoaxtla, Puebla;
- 41 decrecieron, con los casos más críticos: Santiago Jamiltepec, Oax; Huejutla, Hgo; Matías Romero, Oax; Tlaxiaco, Oax y Benemérito, Chiapas.

Tabla IV.1 Resultados generales de satisfacción con los servicios de los hospitales 2020 y 2021

Satisfacción	2020	+/-	2021
Muy satisfecha (a)	39.0%	-2.7	36.3%
Satisfecha (b)	57.1%	+1.0	58.1%
Indicador de satisfacción	96.1%	-1.7	94.4%
Más o menos satisfecha	3.4%	+1.3	4.7%
Insatisfecha	0.3%	+0.3%	0.6%
Muy insatisfecha	0.1%	+0.1%	0.2%
No quiso responder	0.1%	+0.1%	0.2%

Tabla IV.2 Indicador de satisfacción de los servicios de los hospitales 2020 y 2021 (%)

Hospital	Indicador de satisfacción			Hospital	Indicador de satisfacción		
	2021	2020	dif		2021	2020	Dif
Los Hernández	88.5	64.8	23.7	Chicontepec	98.1	99.0	-0.9
Villanueva	96.1	77.5	18.6	San Buenaventura	98.8	100.0	-1.2
Mapastepec	100.0	82.2	17.8	Ixmiquilpan	98.2	100.0	-1.8
Zacapoaxtla	99.0	89.5	9.5	Guadalupe Victoria	97.1	99.0	-1.9
Valle de Ignacio Allende	100.0	92.0	8.0	Izamal	98.0	100.0	-2.0
Miahuatlán	100.0	92.0	8.0	Chignahuapan	94.2	96.2	-2.0
Cerritos	93.3	85.7	7.6	Tlaltenango	96.0	98.1	-2.1
Guadalupe Tepeyac	100.0	94.1	5.9	Charcas	95.9	98.0	-2.1
San Carlos	100.0	94.3	5.7	Acanceh	95.9	98.1	-2.2
Zacualtipan	100.0	94.4	5.6	Huautla de Jiménez	96.4	99.1	-2.7
El Fuerte	95.2	90.0	5.2	San Felipe Ecatepec	93.3	96.0	-2.7
Oxkutzcab	98.0	93.1	4.9	Zacatipan	95.4	98.1	-2.7
Tuxpan	100.0	95.5	4.5	San Quintín	96.3	99.0	-2.7
Santiago Juxtlahuaca	93.1	89.1	4.0	Buenavista	96.1	99.0	-2.9
Axtla de Terrazas	97.1	93.3	3.8	Coalcoman	97.0	100.0	-3.0
Ocosingo	100.0	96.3	3.7	Huetamo	97.0	100.0	-3.0
Hidalgo	100.0	96.3	3.7	Tepexi de Rodríguez	96.0	99.0	-3.0
Mamantel	99.0	96.1	2.9	Concepción del Oro	96.9	100.0	-3.1
Soto la Marina	100.0	97.1	2.9	Papantla	91.4	95.3	-3.9
Jáltipan de Morelos	100.0	97.1	2.9	Villamar	96.0	100.0	-4.0
Ario de Rosales	93.0	91.0	2.0	Venustiano Carranza	95.2	100.0	-4.8
Ixtepec	100.0	98.0	2.0	Vicente Guerrero	94.2	99.1	-4.9
San Cayetano	96.3	95.2	1.1	Paracho	95.1	100.0	-4.9
Metepec	96.1	95.1	1.0	Ciudad Tula	94.0	99.1	-5.1

Coscomatepec	100.0	99.0	1.0	Zongolica	87.2	92.6	-5.4
Maxcanú	99.0	98.1	0.9	Río Grande	93.5	100.0	-6.5
Matamoros	99.0	98.1	0.9	La Ceiba	86.3	94.3	-8.0
San Juanito	99.0	98.2	0.8	San Ildefonso Villa Alta	89.8	98.1	-8.3
Chiautla de Tapia	98.0	97.3	0.7	Huajuapán de León	88.5	96.9	-8.4
Guachochi	100.0	100.0	0.0	Hecelchakán	91.0	100.0	-9.0
Ramos Arizpe	100.0	100.0	0.0	Amanalco	89.5	100.0	-10.5
Ocozocoautla	100.0	100.0	0.0	Bochil	88.5	99.1	-10.6
Rodeo	100.0	100.0	0.0	Altamirano	86.3	99.0	-12.7
Tlacolula de Matamoros	100.0	100.0	0.0	San Salvador el Seco	74.3	87.7	-13.4
Villa Unión	100.0	100.0	0.0	Benemérito	85.9	100.0	-14.1
Plan de Arroyos	100.0	100.0	0.0	Tlaxiaco	83.5	100.0	-16.5
San José del Rincón	98.1	98.1	0.0	Matías Romero	80.0	100.0	-20.0
Matehuala	94.9	95.2	-0.3	Huejutla	60.0	92.2	-32.2
La Unión	99.0	100.0	-1.0	Santiago Jamiltepec	37.9	92.3	-54.4
Pinos	99.0	100.0	-1.0				

b) Confianza

Los **resultados 2021** también **disminuyen respecto a 2020**, de 86.8% a 85.0% (tabla IV.3).

Tabla IV.3 Resultados generales de confianza con los servicios de los hospitales 2020 y 2021 (%)			
Confianza	2020	+/-	2021
Mucha confianza (a)	39.6	+0.2	39.8
Confianza (b)	47.2	-2.0	45.2
Indicador de confianza	86.8	-1.8	85.0
Algo de confianza	11.3	+1.1	12.4
Poca confianza	1.5	+0.4%	1.9
Nada de confianza	0.3	+0.3%	0.6
No responde	0.1	+0.0%	0.1

En los resultados por hospital:

- 44 están por arriba del promedio. Destacan con el 100 por ciento en “Mucha confianza” y “confianza”, Guadalupe Tepeyac, Chiapas; San Carlos e Hidalgo, Tamaulipas y Plan de Arroyos, Veracruz Norte.
- 35 están por debajo de la media nacional: Los hospitales con el resultado más bajo: Santiago Jamiltepec, Oaxaca; San Salvador el Seco, Puebla y Benemérito, Chiapas (tabla IV.4).

Tabla IV.4 Resultados más altos y más bajos en el Indicador de confianza (%)			
HR	Más altos	HR	Más bajos
Nacional 85%			
Guadalupe Tepeyac	100.0	Santiago Jamiltepec	20.4
San Carlos	100.0	San Salvador el Seco	49.5
Hidalgo	100.0	Benemérito	50.5
Plan de Arroyos	100.0	Matías Romero	58.0
El Fuerte	99.0	Altamirano	59.8
San Juanito	99.0	Huajuapán de León	61.5
Tlacolula de Matamoros	99.0	Huejutla	63.2
Rodeo	99.0	Axtla de Terrazas	63.5
Oxkutzcab	99.0	Zongolica	66.0

El nivel de aceptación de los pacientes expresado en la voluntad de recomendar el hospital a familiares y amigos es ligeramente menor que en 2020 de 98.8% bajó a **98.5%**. De cada 100 pacientes, dos no recomendarían los hospitales del Programa.

A nivel nacional, las dos **variables con mayor peso** por la cual las personas respondieron que no recomendarían el hospital fueron porque **“lo trataron mal” (50.8%)**, y porque **“esperó mucho tiempo” (26.6%)**, variables que también fueron determinantes en el resultado 2020 de esta pregunta con 46% y 44% respectivamente.

V. Trato digno y privacidad

a) Trato digno

Los indicadores a nivel nacional muestran pequeños decrementos en el trato del personal médico, de enfermería y del hospital en general de 2020 respecto a 2021 (Tabla V.1).

Tabla V.1 Indicadores de Trato digno (“Muy bueno” + “bueno”)			
Variable	Valor indicador 2020	Valor indicador 2021	Diferencia
Trato del personal médico	97.0	96.2	-0.8
Trato del personal de enfermería	95.6	94.2	-1.4
Trato durante su estancia en el Hospital	97.6	96.5	-1.1

Resultados para el trato que los pacientes recibieron del **personal médico** (Tabla V.2):

- 28 hospitales incrementaron el valor del indicador, destacan Matehuala, Izamal y Altamirano,
- 35 disminuyeron sus efectos, Santiago Jamiltepec y San Salvador el Seco incidieron en mayor medida con 27 y 18% respectivamente.

Los hospitales con el trato “Regular” más alto por parte del personal médico:

- Santiago Jamiltepec (24.3%)
- Matías Romero (18.0%)
- San Salvador El Seco (16.8%)
- Altamirano (14.7%)
- Maxcanú (11.8%)
- Tlaxiaco (10.7%)

Tabla V.2 Indicador Trato del personal médico (“Muy bueno” + “bueno”) hospitales con las evaluaciones más altas y más bajas (%)								
Más altas	2020	2021	dif		Más bajas	2020	2021	Dif
Matehuala	85.3	94.9	9.6		Santiago Jamiltepec	99.0	71.8	-27.2
Izamal	87.6	97.1	9.5		San Salvador el Seco	98.1	80.2	-17.9
Altamirano	76.2	85.3	9.1		Maxcanú	93.3	85.3	-8.0
San Cayetano	93.2	100.0	6.8		Tuxpan	97.2	89.3	-7.9
Mamantel	94.1	100.0	5.9		Tlaxiaco	95.2	88.3	-6.9
Chignahuapan	93.4	98.1	4.7		Chiautla de Tapia	97.1	91.1	-6.0
Huajuapán de León	92.7	97.1	4.4		Villamar	100.0	95.0	-5.0
Jáltipan de Morelos	96.2	100.0	3.8		Zacualtipán	100.0	95.1	-4.9
Ixmiquilpan	96.3	100.0	3.7		Guadalupe Victoria	100.0	95.1	-4.9
Bochil	89.6	93.3	3.7		Matías Romero	86.8	82.0	-4.8

Respecto al **trato del personal de enfermería**, la brecha entre un año y otro es más amplia para este indicador (tabla V.3). Por ejemplo:

- En el hospital Altamirano la mejora en el trato del personal médico fue de 9 puntos y para el trato del personal de enfermería fue de 14.9.
- En el hospital Santiago Jamiltepec la disminución del trato del personal médico fue de -27 y del personal de enfermería fue de -45.6.

Tabla V.3 Indicador de trato del personal de enfermería (“Muy bueno” + “bueno”) Hospitales con las evaluaciones más altas y más bajas (%)							
	2020	2021	Dif		2020	2021	Dif
San Cayetano	84	99.1	15.1	Santiago Jamiltepec	98	52.4	-45.6
Altamirano	73	88.2	15.2	Huejutla	88	57.9	-30.1
Izamal	84	96.1	12.1	Los Hernández	99	84.4	-14.6



Pinos	88	96.1	8.1	Ario de Rosales	98	85.0	-13.0
Ixmiquilpan	91	98.2	7.2	San Salvador el Seco	93	80.2	-12.8
Hecelchakán	90	97.0	7.0	San Buenaventura	97	85.5	-11.5
Mamantel	89	94.9	5.9	Maxcanú	90	79.4	-10.6
Tlacolula	94	98.1	4.1	Buenavista	99	88.2	-10.8
La Ceiba	89	93.1	4.1	Papantla	98	88.6	-9.4
La Unión	92	96.2	4.2	Río Grande	99	90.2	-8.8

El **trato regular** por el personal de enfermería a nivel nacional es del 5.1%, pero tres hospitales triplican este resultado:

- Santiago Jamiltepec 37.9%
- Huejutla 26.3%
- San Salvador el Seco 18.8%

Respecto al **trato en general** en el hospital (Tabla V.4), la diferencia que los pacientes señalaron entre 2020 y 2021 indican que:

- 24 mejoraron, destacan San Cayetano, Ixmiquilpan e Izamal
- 39 decayeron, se acentúa en Santiago Jamiltepec, San Salvador el Seco, Huejutla y Matías Romero.

Tabla V.4 Indicador de trato en general en el hospital ("Muy bueno" +"bueno")								
Evaluaciones más altas y más bajas (%)								
	2020	2021	Dif			2020	2021	Dif
San Cayetano	88.0	100.0	12.0		Santiago Jamiltepec	100.	64.1	-35.9
Ixmiquilpan	89.8	100.0	10.2		San Salvador el Seco	94.2	78.2	-16.0
Izamal	88.6	98.0	9.4		Huejutla	100.0	85.3	-14.7
Chignahuapan	91.5	100.0	8.5		Matías Romero	90.6	78.0	-12.6
Matehuala	91.2	98.0	6.8		Maxcanú	99.0	90.2	-8.8
Guachochi	95.2	100.0	4.8		Guadalupe Victoria	99.1	90.3	-8.8
Jáltipan de Morelos	96.2	100.0	3.8		Bochil	94.3	85.6	-8.7
Zongolica	93.0	96.8	3.8		Benemérito	99.0	91.9	-7.1
Tepexi de Rodríguez	95.2	99.0	3.8		Ario de Rosales	100.0	93.0	-7.0
Ciudad Tula	95.1	98.0	2.9		Villamar	100.0	93.1	-6.9

Las áreas del hospital donde los pacientes señalaron no haber recibido un buen trato son:

- Laboratorio (21.5%)
- Archivo Clínico (6.1%)
- Vigilancia (5.7%)

A pesar que hay un apartado especial para evaluar los perfiles del personal médico y de enfermería, estos fueron referidos nuevamente por los pacientes en la opción “otros” con 32% y 27% respectivamente.

Los motivos más recurrentes que los usuarios señalaron como un **mal trato** fueron:

- “Lo regañaron” (32.6%);
- “No lo atendió” (15.1%); y
- “No le hizo caso” (14.3%)

En estas dos preguntas el porcentaje de pacientes que no quiso responder sigue siendo alto: 17.9% y 15.1% respectivamente, por lo que se mantiene como un área de oportunidad para que el entrevistador genere confianza con el entrevistado.

A la pregunta de si **la atención le fue negada en el HR** durante los dos últimos años, **2.9%** de las personas entrevistadas a nivel nacional **respondieron que sí**. Por hospital los mayores porcentajes se dieron en:

- Jáltipan (22.5%);
- Oxkutzcab (12.7%);
- Zongolica (11.7%);
- Mapastepec (11.5%); y
- Hecelchakán (10.0%).

b) Privacidad

Al preguntar sobre la privacidad que el paciente tuvo al ser revisado por el personal médico, **96.3%** dijo haber tenido privacidad y 2.8% dijo que no. En 30 hospitales, el porcentaje de pacientes que señalaron **no tener privacidad** al ser revisados por el personal médico aumentó respecto a 2020 (tabla V.5).

Tabla V.5 hospitales con los resultados más altos en pacientes sin privacidad al ser revisados por personal médico (%)			
Más altas	2020	2021	Dif
Jáltipan	1.9	22.5	-20.6
La Ceiba	0.9	11.8	-10.9
Guadalupe Victoria	7.5	16.5	-9.0
Ario de Rosales	0.0	8.0	-8.0
Zacatipan	13.5	20.4	-6.9
Pinos	1.0	6.8	-5.8
Mapastepec	4.6	9.4	-4.8
Santiago Juxtlahuaca	0.0	2.9	-2.9
Matamoros	0.0	2.9	-2.9
Oxkutzcab	6.4	8.8	-2.4

En un **resumen de la dimensión Trato digno y privacidad**, se presentan los 10 hospitales con mayor puntaje y los 10 con menor puntaje en 2021. Para ello se consideran los indicadores de trato del personal médico; trato del personal de enfermería; trato en general en el hospital; privacidad en la revisión médica; y sin negativa de atención en el hospital (**“Muy Bueno” + “Bueno”**) (tabla V.6).

Tabla V.6 Resumen de Trato digno y privacidad (“Muy bueno”+”bueno”)						
Evaluaciones más altas y más bajas (%)						
Hospital	Personal médico	Personal enfermería	Hospital	Privacidad	Si negativa en Atención	Total dimensión
San Cayetano	100.0	99.1	100.0	100.0	100.0	99.8
Hidalgo	100.0	100.0	100.0	100.0	97.9	99.6
Villanueva	100.0	99.0	99.0	99.0	100.0	99.4
Ocosingo	99.0	100.0	99.0	100.0	99.0	99.4
Coalcoman	99.0	99.0	100.0	100.0	98.0	99.2
Tlaltenango	99.0	99.0	100.0	100.0	97.0	99.0
Guachochi	100.0	100.0	100.0	98.0	97.0	99.0
San Carlos	100.0	100.0	100.0	96.7	96.7	98.7
Ixmiquilpan	100.0	98.2	100.0	100.0	94.5	98.5
Guadalupe Tepeyac	100.0	100.0	100.0	100.0	92.4	98.5
Santiago Jamiltepec	71.8	52.4	64.1	98.1	99.0	77.1
Huejutla	92.6	57.9	85.3	85.3	74.7	79.2
San Salvador el Seco	80.2	80.2	78.2	94.1	88.1	84.2
Matías Romero	82.0	85.0	78.0	100.0	80.0	85.0
Tlaxiaco	88.3	86.4	91.3	96.1	68.0	86.0
San Felipe Ecatepec	99.0	94.3	96.2	97.1	44.8	86.3
La Ceiba	93.1	93.1	90.2	79.4	83.3	87.8
Maxcanú	85.3	79.4	90.2	95.1	95.1	89.0
Bochil	93.3	93.3	85.6	93.3	79.8	89.0
Altamirano	85.3	88.2	97.1	79.4	98.0	89.6

VI. Comunicación e Información

Los cuatro indicadores de la dimensión comunicación e información que tienen mayor asociación con la satisfacción muestran a nivel nacional que hay un decremento respecto a 2020. La variable con mayor decremento es **la respuesta a la queja o sugerencia** (Tabla VI.1).

Tabla VI.1 Indicadores de Comunicación e información (“Muy clara” + “clara”) / (“Siempre”) (%)			
Variable	Valor indicador 2020	Valor indicador 2021	Diferencia
Información proporcionada por el personal médico	96.2	95.5	-0.7
Explicación que le proporcionó el personal de enfermería	96.4	95.0	-1.4
Respuesta a su queja o sugerencia	97.3	95.3	-2.0
Información que le dieron acerca de la intervención quirúrgica	53.0	51.1	-1.9

a) Personal médico

Los resultados respecto a la información proporcionada por el **personal médico** muestran (Tabla VI.2):

- 30 incrementaron el valor del indicador, destacan Altamirano y Villa Alta.
- 35 disminuyeron sus efectos, Santiago Jamiltepec y Río Grande decrecieron en mayor medida con 28.4 y 14.3% respectivamente.

Tabla VI.2 Indicador de información del personal médico (“Muy clara” + “clara”) Hospitales con evaluaciones más altas y más bajas (%)								
Más altas	2020	2021	Dif		Más bajas	2020	2021	Dif
Altamirano	49.5	63.0	13.5		Santiago Jamiltepec	99.0	70.6	-28.4
San Ildefonso Villa Alta	87.3	96.9	9.6		Río Grande	100.0	85.7	-14.3
La Unión	88.6	96.2	7.6		Huejutla	99.0	87.4	-11.6
Venustiano Carranza	92.5	100.0	7.5		El Seco	96.2	84.9	-11.3
Matehuala	87.6	94.7	7.1		Paracho	100.0	89.1	-10.9
Ciudad Tula	91.9	99.0	7.1		Ixtepec	100.0	90.7	-9.3
Santiago Juxtlahuaca	89.1	94.9	5.8		Metepec	100.0	92.2	-7.8
San Cayetano	94.8	100.0	5.2		Matías Romero	86.7	79.0	-7.7
Ixmiquilpan	93.4	98.2	4.8		Los Hernández	99.0	92.7	-6.3
Mamantel	96.0	100.0	4.0		Maxcanú	81.2	75.0	-6.2

b) Personal de enfermería

A nivel nacional, **87.6%** de los pacientes consideraron que **el personal de enfermería les explicó los cuidados a seguir**, y 12.0% respondieron que no se les explicaron estos cuidados.

Del 87.6% que dijo que Sí se les proporcionó esta información, 95.0% la consideró “Muy clara” y “Clara”. Sólo 5.0% consideró que la **información** que recibió fue **“Regular”, “Confusa”, “Muy confusa”** o “No respondió”.

En la **desagregación por hospital** de este indicador se acentúa que 41 hospitales decrecieron en el indicador (tabla VI.3).

Tabla VI.3 Indicador Explicación del personal de enfermería al paciente (“Muy clara” + “clara”)								
Hospitales con las evaluaciones más altas y más bajas (%)								
	2020	2021	Dif		2020	2021	Dif	
Venustiano Carranza	83.8	96.8	13.0	Santiago Jamiltepec	94.8	58.0	-36.9	
Hecelchakán	92.2	98.7	6.5	Los Hernández	100.0	89.5	-10.5	
Izamal	93.3	99.0	5.7	Tlaxiaco	92.5	82.4	-10.1	
San Ildefonso Villa Alta	92.2	97.8	5.6	Zacapoaxtla	98.0	88.9	-9.1	
Ocozocoautla	92.4	98.0	5.6	Pinos	94.2	85.2	-9.0	
Tuxpan	90.3	95.8	5.5	Maxcanú	81.0	72.4	-8.6	
Ocosingo	94.1	98.9	4.8	Chignahuapan	100.0	91.5	-8.5	
San Cayetano	94.4	99.0	4.6	San Salvador el Seco	93.5	85.9	-7.6	
Bochil	93.5	97.2	3.7	Tlacolula de Matamoros	87.6	80.0	-7.6	
Matamoros	97.0	100.0	3.0	Río Grande	99.0	91.5	-7.5	

c) Personal médico en el servicio de hospitalización

El indicador **Información que se le proporcionó** acerca de la **intervención quirúrgica** al paciente sumó, en las opciones **“Muy clara” y “Clara”** el **95.3%**. El 4.7% consideró que la información que recibió fue “Regular”, “Confusa”, “Muy Confusa” o “No respondió”.

Por hospital el indicador expone los siguientes resultados:

- **58** obtuvieron 100%
- **7** de 99 a 85%
- **12** de 84 al 60%. Resaltan con los puntajes más bajos Matías Romero, Ocosingo y Ario de Rosales (Tabla VI.4).

Tabla VI.4 Indicador Información sobre la intervención quirúrgica (“Muy clara” + “clara”)			
Hospitales con las evaluaciones más bajas (%)			
Nacional 95.3			
Matías Romero	60.0	Zacapoaxtla	80.0
Ocosingo	62.5	Pinos	80.0
Ario de Rosales	66.7	Chicontepepec	80.0
Tlaxiaco	75.0	Santiago Juxtlahuaca	83.3
Chiautla	75.0	Maxcanú	83.3
La Ceiba	80.0	Acanceh	83.3

d) Atención a quejas

A nivel nacional, **2.7% de personas** entrevistadas señalaron haber **presentado una queja** durante los dos últimos años, 95.9% no la presentaron y 1.4% no quiso responder.

De las personas que presentaron una queja, **51.1 por ciento dijo haber tenido respuesta siempre**, lo cual está asociado con la satisfacción, es decir a mayor respuesta en las quejas mayor satisfacción del paciente.

En 14 hospitales no se respondieron las quejas y en 8 hubo bajos porcentajes de respuesta (Tabla VI.5).

Tabla VI.5 Indicador de respuesta a las quejas (%)			
Nacional 51.1			
No obtuvieron respuesta a su queja			
Tlaxiaco	0	Río Grande	0
Chiautla de Tapia	0	Huejutla	0
La Ceiba	0	San Juanito	0
Zacapoaxtla	0	San José del Rincón	0
Chicontepec	0	Bochil	0
Santiago Juxtlahuaca	0	Izamal	0
Santiago Jamiltepec	0	Hecelchakán	0
Obtuvieron respuesta			
Huajuapán de León	17	Mapastepec	31
Paracho	25	Pinos	33
Benemérito	25	Metepéc	33
Oxkutzcab	28	Guadalupe Victoria	33

A nivel nacional, **73.4%** de los pacientes señalaron que **Sí se les dieron a conocer los derechos** generales de las y los pacientes y **25.8% respondieron que no**.

A la pregunta de si **tiene conocimiento** de que existe **un Aval Ciudadano**, **53.7% dijo que no**, 44.5% respondió que sí, y 1.8% no respondió la pregunta.

En la **desagregación por hospital** los resultados son los siguientes:

- En 22, más de la mitad de los pacientes tienen conocimiento del Aval, y
- En 57 menos de la mitad de los pacientes conocen al Aval, los porcentajes más bajos se presentan en Vicente Guerrero 6.7; Santiago Jamiltepec 6.8; Tepexi de Rodríguez 7.9 y Matías Romero 9.0.

Para cuantificar la comparativa de esta dimensión manera global, se presentan los 10 hospitales con mayor puntaje y los 10 con menor puntaje en 2021, a partir de los indicadores: información que proporcionó el personal médico sobre el estado de salud del paciente; explicación del personal de enfermería sobre los cuidados a seguir; información sobre la intervención quirúrgica con las opciones (“Muy clara”+“clara”) y responder siempre a quejas; el resultado es mejor cuando más se acerca a cien (tabla VI.6).

Tabla VI.6 Resumen de indicadores de Comunicación e Información					
Evaluaciones más altas y más bajas (%)					
Hospital	Información Personal médico	Explicación Personal enfermería	Respuesta a queja	Información intervención quirúrgica	Total dimensión
Matamoros	100.0	100.0	100.0	n/a	100
Valle de Ignacio Allende	100.0	100.0	100.0	n/a	100
Tlaltenango	100.0	100.0	100.0	100.0%	100
Coalcomán	100.0	100.0	100.0	100.0%	100
El Fuerte	100.0	100.0	100.0	100.0%	100
Villa Unión	100.0	100.0	100.0	100.0%	100
San Carlos	100.0	100.0	100.0	100.0%	100
San Quintín	100.0	99.0	100.0	100.0%	100
San Cayetano	100.0	99.0	100.0	n/a	100
Rodeo	99.0	100.0	100.0	n/a	100
Axtla de Terrazas	98.0	100.0	100.0	100.0	100
Santiago Jamiltepec	70.6	58.0	90.0	0.0	32
Tlaxiaco	84.7	82.4	75.0	0.0	42
Huejutla	87.4	80.0	100.0	0.0	42
Río Grande	85.7	91.5	100.0	0.0	44
Zacapoaxtla	96.1	88.9	80.0	0.0	46
Santiago Juxtlahuaca	94.9	91.7	83.3	0.0	47
Chiautla de Tapia	98.0	92.9	75.0	0.0	48
La Ceiba	94.4	97.5	80.0	0.0	48
Izamal	95.0	99.0	100.0	0.0	49
Bochil	97.0	97.2	100.0	0.0	49
Chicontepec	99.0	96.1	80.0	0.0	49
Hecelchakán	99.0	98.7	100.0	0.0	49

VII. Tiempo de Espera

De los cinco indicadores de la dimensión tiempo de espera que tienen mayor asociación con la satisfacción, **tres** de ellos muestran a nivel nacional un **incremento** respecto a 2020, con el mayor crecimiento en el *Triage* (tabla VII.1).

Tabla VII.1 Indicadores de Tiempo de espera (%)			
Variable	Valor indicador 2020	Valor indicador 2021	Diferencia
Medición del tiempo de espera, Consulta Externa (Menos de 30 minutos)	44.5	52.5	8
Programación cita en Consulta Externa (Menos de 30 días)	54.1	38.8	-15.3
Triage (Sí)	34.8	59.5	24.7
Medición del tiempo de espera, Urgencias (Inmediatamente a 15 min)	69.9	66.9	-3.0
Percepción del tiempo espera, Urgencias ("Muy corto"+"corto")	65.8	68.7	2.9

a) En consulta externa

A nivel nacional, **60.5%** de las personas que acudieron a consulta externa **lo hicieron con cita** y **39.5% sin cita**. Respecto a 2020, aumentó en dos puntos porcentuales el número de personas que tuvieron su consulta con cita (58%).

La **diferencia** en el **tiempo de espera con cita disminuyó en 9 minutos respecto a 2020** y aumentó **12 minutos sin cita** (tabla VII.2).

Se muestra una correlación directa entre el **tiempo de espera** y **consulta con cita o sin cita (.569**)**, si la consulta se hizo con cita el tiempo de espera es menor.

Tabla VII.2 Tiempo de espera con cita y sin cita (minutos)			
Tiempo promedio	2020	2021	Diferencia
Con cita	34	25	-9
Sin cita	48	60	12

En promedio, los pacientes de consulta externa esperaron **menos de 50 minutos en 69.4%** de los casos; y **más de ese lapso en 30.6% de los casos**. Estos resultados **mejoraron respecto a 2020** solo en la opción **"menos de 30 minutos"**. A pesar de que la opción de "51 a 70 minutos" también disminuyó, la de "71 a 90 minutos aumentó (tabla VII.3).

Tabla VII.3 Tiempo de espera en consulta externa 2020 y 2021. (%)			
	2020	+/-	2021
Menos de 30 minutos (a)	44.5	+8.0	52.5
31 a 50 minutos (b)	25.1	-8.6	16.5
a + b	69.6	-0.2	69.4
51 a 70 minutos (c)	12.6	-9.2	3.4
71 a 90 minutos (d)	12.0	+13.7	25.7
Más de 90 minutos (e)	5.7	-4.2	1.5
c+d+e	30.4	+0.2	30.6

Derivado de los resultados anteriores, en el indicador de tiempo de espera con la opción “menos de 30 minutos” los resultados por hospital fueron:

- **9** de 100 al 85%
- **15** de 84.9 a 70%
- **22** de 69.9 a 50.0%
- **33** de 49.9 a 0%. Puntajes más bajos: Altamirano, Ixmiquilpan y Guachochi. (Tabla VII.4).

Tabla VII.4 Indicador Tiempo de espera en Consulta Externa Evaluaciones más altas y más bajas en “Menos de 30 minutos” (%)			
Más altas De 100 a 85	2021	Más bajas	2021
San Carlos	100.0	Altamirano	0.0
Ixtepec	96.8	Ixmiquilpan	1.8
Huetamo	96.2	Guachochi	1.9
Bochil	92.7	San Buenaventura	3.9
Zacapoaxtla	92.7	Chicontepec	5.5
Mapastepec	88.0	Tuxpan	5.5
Metepc	87.3	Hidalgo	6.3
Papantla	86.0	San Juanito	9.1
Cerritos	85.5	El Fuerte	12.7

A nivel nacional, el porcentaje de pacientes que solicitaron una cita y se la dieron en **“menos de 30 días” es de 38.8%** y **más de ese intervalo en 61.2%** de los casos. Estos resultados **decrecieron de forma importante respecto a 2020** (Tabla VII.5).

Tabla VII.5 Tiempo de espera para otorgar cita en consulta externa 2020 y 2021 (%)			
	2020	+/-	2021
Menos de 30 días (a)	54.1	-15.3	38.8
31 a 90 días (b)	41.7	17.0	58.7
Más de 90 días (c)	4.2	-1.8	2.4
b+c	45.9	-15.2	61.2

Se muestra el indicador con los hospitales con las evaluaciones más altas. Destacan tres donde el total de los pacientes se les otorgó su cita en menos de 30 días y con las más bajas los hospitales Guachochi y Miahuatlán donde al total de los pacientes les programaron cita en más de 90 días para el primero y más de 30 días para el segundo (Tabla VII.6).

Tabla VII.6 Indicador Tiempo de espera en cita de Consulta Externa Evaluaciones más altas y más bajas (%)			
HR	Menos de 30 días	31 a 90 días	Más de 90 días
Nacional	38.8	58.7	2.4
Más altas			
Ixtepec	100.0	0.0	0.0
San Buenaventura	100.0	0.0	0.0
Villanueva	100.0	0.0	0.0%
Coalcoman	97.1	2.9	0.0%
San Carlos	94.4	5.6	0.0%
Guadalupe Tepeyac	94.1	5.9	0.0%
Matamoros	93.8	6.3	0.0%
Metepec	88.6	11.4	0.0%
Tuxpan	82.6	17.4	0.0%
Rodeo	80.6	19.4	0.0%
Más bajas			
Guachochi	0.0	0.0	100.0
Miahuatlán	0.0	64.5	35.5
Santiago Jamiltepec	0.0	100.0	0.0
San José del Rincón	2.4	97.6	0.0
Tlacolula	2.6	97.4	0.0
Matías Romero	3.0	97.0	0.0
Mamantel	3.4	96.6	0.0
Concepción del Oro	5.0	95.0	0.0
Papantla	7.4	92.6	0.0
Tlaltenango	8.3	91.7	0.0

b) En urgencias

66.7% de las urgencias fueron calificadas y 33.3% no calificadas. Dato del registro asentado en la hoja diaria de dicho servicio.

A nivel nacional, **59.5%** de los beneficiarios señalaron que **se aplicó el Triage** en su primer contacto en el servicio de urgencias y **40.5%** señalaron que **no se aplicó**. Hay un **incremento** de 24.7 por ciento **respecto a 2020** (Tabla VII.7).

Tabla VII.7 Aplicación de Triage 2020 y 2021 (%)			
	2020	+/-	2021
Triage	34.8	24.7	59.5
Sin triage	65.2	-24.7	40.5

Por hospital los resultados en la aplicación de *Triage* son:

- **15** obtuvieron de 100 al 85%, destacan 5 donde se aplicó *Triage* a todos los pacientes
- **15** de 84.9 a 70%
- **18** de 69.9 a 50.9%
- **30** de 50 a 3%. Los puntajes más bajos están en Coscomatepec, Mamantel y Axtla de Terrazas (Tabla VII.8).

Tabla VII.8 Aplicación de Triage hospitales con las evaluaciones más altas y más bajas (%)						
Más altas	Sí	No		Más bajas	Sí	No
Ramos Arizpe	100.0	0.0		Coscomatepec	3.0	97.0
Ciudad Tula	100.0	0.0		Mamantel	6.3	93.8
Plan de Arroyos	100.0	0.0		Axtla de Terrazas	12.1	87.9
Hidalgo	100.0	0.0		Maxcanú	15.2	84.8
Altamirano	100.0	0.0		Santiago Jamiltepec	21.2	78.8
Soto la Marina	97.0	3.0		Metepec	21.2	78.8
San Carlos	96.6	3.4		Bochil	21.2	78.8
Cerritos	93.9	6.1		Venustiano Carranza	26.5	73.5
Chiautla de Tapia	90.6	9.4		Oxkutzcab	26.5	73.5
Rodeo	87.9	12.1		Valle de Ignacio Allende	28.1	71.9
Papantla	87.9	12.1		Huejutla	29.6	70.4

Los pacientes de urgencias esperaron **hasta 15 minutos en 66.9%** de los casos; y **más de ese lapso en 33.1% de los casos**.

Estos resultados **decrecieron** en 3 puntos respecto a 2020 en el intervalo de hasta 15 minutos mismos que se evidencian en el aumento de los tiempos de 16 a 60 minutos y de una a más de dos horas (Tabla VII.9).

Tabla VII.9 Tiempo de espera en Urgencias 2020 y 2021 (%)			
	2020	+/-	2021
Menos de 5 minutos (a)	42.9	-4.4	38.5
De 6 a 15 minutos (b)	27.0	1.4	28.4
a + b	69.9	-3.0	66.9
De 16 a 30 minutos (c)	19.3	1.1	20.4
31 a 60 minutos (d)	7.7	0.8	8.5
c + d	27.0	1.9	28.9
De 1 a 2 horas (e)	2.3	0.8	3.1
Más de 2 horas (f)	0.9	0.1	1.0
e + f	3.1	1.0	4.1

68.7% de los pacientes percibieron que el tiempo de espera en urgencias fue muy corto o muy corto; 25.1% lo consideró normal y para 6.2% fue largo o muy largo.

Cifras con un ligero incremento si se comparan con las de la pregunta sobre el tiempo de espera en minutos. Esto se debe a que existe una correlación directa entre la percepción del **tiempo de espera** y **la aplicación del Triage (.540**)**.

Considerando que la atención se efectuó de 0 a 15 minutos, en la siguiente tabla se muestra la diferencia en la percepción de los pacientes con el tiempo de espera cuando se aplica *Triage* y cuando no (Tabla VII.10).

Tabla VII.10 Percepción de tiempo de espera para la atención de 0 a 15 minutos con Triage y sin Triage (%)			
	Percepción corto/ muy corto	Percepción Normal	Percepción largo/muy largo
Con triage	91.2	8.7	0.1
Sin triage	69.2	30.5	0.3

c) En hospitalización

De las personas entrevistadas en el área de hospitalización a nivel nacional **41.9% fue sometida a cirugía; 57.9% no tuvo ninguna cirugía;** y 0.2% no quiso responder. Del total de cirugías efectuadas, **65.8% fueron programadas** y **34.2% se realizaron por la vía de urgencias.**

En **seis hospitales todas las cirugías se realizaron por la vía de urgencias:**

- San Quintín, BC
- San Felipe Ecatepec, Chiapas
- Zacualtipan, Hgo
- Tuxpan, Mich
- San Ildefonso Villa Alta, Oax
- Acanceh, Yuc

En un **resumen** de esta dimensión se presentan los 10 hospitales con mayor y menor puntaje en 2021. La comparación global se hizo a partir de: tiempo de espera en consulta externa con menos de 30 minutos; cita programada en menos de 30 días; aplicación de *triage*, tiempo de espera en urgencias de hasta 15 minutos, y percepción de tiempo de espera “corta” y “muy corta” en urgencias (Tabla VII.11).

Tabla VII.11 Resumen de Indicadores de Tiempo de espera Evaluaciones más altas y más bajas (%)						
Hospital	Tiempo espera CE	Cita CE menos de 30 días	Triage Sí	Tiempo espera urgencias	Percepción tiempo espera	Total dimensión
San Carlos	100.0	94.4	96.6	100.0	100.0	98.2
Matamoros	83.6	93.8	84.4	65.6	87.5	83.0
Coalcomán	70.4	97.1	78.1	65.6	90.6	80.4
Rodeo	81.5	80.6	87.9	66.7	81.8	79.7
Soto la Marina	63.0	56.4	97.0	81.8	100.0	79.6
Plan de Arroyos	67.3	55.0	100.0	61.3	100.0	76.7
Vicente Guerrero	78.2	68.6	81.8	66.7	66.7	72.4
Tlaltenango	81.5	8.3	87.5	78.1	96.9	70.5
Cerritos	85.5	43.9	93.9	60.6	63.6	69.5
Ciudad Tula	71.2	19.6	100.0	63.6	90.9	69.1
Santiago Jamiltepec	43.4	0.0	21.2	9.1	18.2	18.4
Mamantel	55.8	3.4	6.3	6.3	25.0	19.3
Maxcanú	20.4	72.7	15.2	6.1	0.0	22.9
Axtla de Terrazas	60.0	27.8	12.1	0.0	36.4	27.3
Venustiano Carranza	14.5	13.8	26.5	23.5	58.8	27.4
Huejutla	37.7	11.8	29.6	14.8	51.9	29.2
San Quintín	18.5	16.7	30.8	25.6	56.4	29.6
Chicontepec	5.5	36.0	63.6	18.2	39.4	32.5
Benemérito	73.1	12.5	31.3	12.5	34.4	32.7
San José del Rincón	20.7	2.4	50.0	28.1%	71.9%	34.6

VIII. Surtimiento de medicamentos, material de curación y provisión de estudios

Los cuatro indicadores de la dimensión surtimiento de medicamentos, material de curación y provisión de estudios que tienen asociación con la satisfacción, muestran a nivel nacional un **decremento** respecto a 2020. La variable con mayor disminución

es la solicitud de medicamento o material de curación en hospitalización seguida del surtimiento de recetas médicas completas con 18.8 y 16 puntos menos (Tabla VIII.1).

Tabla VIII.1 Indicadores de surtimiento de medicamentos, material de curación y provisión de estudios (%)			
Variable	Valor indicador 2020	Valor indicador 2021	Diferencia
Prescripción de medicamentos (Sí)	86.6	84.1	-2.5
Surtimiento de recetas médicas completas (Sí)	89.1	73.1	-16.0
Que hará el paciente si no le surtieron medicamentos (regresará a que le receten otro medicamento / Volverá a buscarlo(s) en la farmacia del hospital en los próximos días)	39.0	32.2	-6.8
Solicitud de medicamento o material de curación en hospitalización (No)	78.9	60.1	-18.8

a) Expedición de receta y medicamentos recetados en consulta externa

A nivel nacional, el personal médico de **consulta externa expidió receta en 84.1%** de los casos, en 14.7% no se recetó medicamento, y 1.2% de personas no quisieron responder. Los resultados del indicador de expedición de receta en consulta externa por hospital son los siguientes:

- **44** obtuvieron de 100 al 85%
- **22** de 84.9 a 70%
- **12** de 69.9 a 50%
- **1** de 49.9 a 0%

Los puntajes más bajos los obtuvieron Huejutla e Izamal (Tabla VIII.2).

Tabla VIII.2 Expedición de recetas en consulta externa Evaluaciones más altas y más bajas (%)			
Más altas	2021	Más bajas	2021
San Juanito	100.0	Huejutla	25.0
San Buenaventura	100.0	Izamal	52.9
Altamirano	100.0	Tuxpan	61.4
Santiago Jamiltepec	100.0	Benemérito	62.7
Ciudad Tula	100.0	Tlaxiaco	62.9
Tlacolula de Matamoros	98.6	Chicontepepec	62.9
Matías Romero	98.5	Matehuala	63.2
Zongolica	98.4	Tepexi de Rodríguez	63.8
Cerritos	97.2	La Unión	66.7
Axtla de Terrazas	97.2	Coscomatepec	68.1

Respecto al **número de medicamentos recetados** en cada consulta, a nivel nacional 54.4% de los usuarios señalaron haber recibido 1 o 2 medicamentos; 34.7% dijo haber recibido 3 o 4; y 10.9% recibió 5 o más.

b) Surtimiento de recetas completas en consulta externa

El **surtimiento de recetas médicas completas en el servicio de consulta externa** de los hospitales de IMSS-BIENESTAR tuvo **un decremento de 16 puntos respecto a 2020** ubicándose a nivel nacional en **73.1%**.

Comparando los resultados entre un año y otro, en la **desagregación por hospital** se acentúa lo siguiente (Tabla VIII.3):

- **11** hospitales **mejoraron**
- **5 sin cambio** (mantuvieron surtimiento de 100% Guadalupe Tepeyac; Plan de Arroyos; Huautla de Jiménez; Maxcanú y San Cayetano).
- **63 decrecieron**, destacan cinco con disminución de más del 50%: Ocozocoautla, Cerritos, La Ceiba, Zacapoaxtla y Buenavista.

Tabla VIII.3 Surtimiento de recetas médicas completas Hospitales con las evaluaciones más altas y más bajas (%)							
Hospital	2020	2021	Dif	Hospital	2020	2021	Dif
San Juanito	62.3	100.0	37.7	Ocozocoautla	97.0	36.4	-60.6
Mapastepec	66.2	88.4	22.2	Cerritos	78.8	20.3	-58.5
Coscomatepec	77.1	97.9	20.8	La Ceiba	94.8	36.5	-58.3
Zongolica	62.7	83.3	20.6	Zacapoaxtla	70.7	19.4	-51.3
Villa Unión	80.0	96.9	16.9	Buenavista	93.3	43.1	-50.2
Villanueva	70.7	80.8	10.1	Tepexi de Rodríguez	86.3	36.4	-49.9
Rodeo	70.4	76.9	6.5	Paracho	80.6	30.8	-49.8
Miahuatlán	88.5	91.9	3.4	Hecelchakán	92.2	44.2	-48.0
Coalcoman	73.6	76.2	2.6	Charcas	94.5	48.3	-46.2
La Unión	85.5	88.0	2.5	Izamal	92.6	47.2	-45.4
Ramos Arizpe	98.3	100.0	1.7	Axtla de Terrazas	100.0	58.0	-42.0

Del 26.9% de los pacientes a los que no fue surtida su receta o fue surtida de manera parcial:

- **21.8%** le fue **surtida parcialmente**
- **4%** **no le fue surtida**
- **1.1%** **no especificó** el medicamento faltante

En 12 hospitales el total de recetas no completas supera al total de recetas surtidas en su totalidad, se ubican con los resultados más bajos Zacapoaxtla, Cerritos y Paracho (Tabla VIII.4).

Tabla VIII.4 Distribución de recetas prescritas Resultados más bajos (%)						
Hospital	Recetas surtidas parcialmente, no surtidas o con datos no válidos			Total Recetas no completas a+b+c	Total recetas surtidas en su totalidad	Total Recetas prescritas
	Recetas surtidas parcialmente (a)	Recetas no Surtidas (b)	Dato no válido* (c)			
Zacapoaxtla	61.2	19.4	0.0	80.6	19.4	100.0
Cerritos	68.1	11.6	0.0	79.7	20.3	100.0
Paracho	58.5	4.6	6.2	69.2	30.8	100.0
Ocozocoautla	63.6	0.0	0.0	63.6	36.4	100.0
Tepexi de Rodríguez	18.2	38.6	6.8	63.6	36.4	100.0
La Ceiba	52.4	6.3	4.8	63.5	36.5	100.0
Buenavista	38.5	18.5	0.0	56.9	43.1	100.0
Hecelchakán	48.1	3.8	3.8	55.8	44.2	100.0
San Salvador el Seco	47.2	3.8	1.9	52.8	47.2	100.0
Izamal	33.3	8.3	11.1	52.8	47.2	100.0
Soto la Marina	49.1	3.5	0.0	52.6	47.4	100.0
Charcas	29.3	22.4	0.0	51.7	48.3	100.0

*Dato no válido: no especificó medicamento faltante.

Al preguntar sobre las acciones que tomarían las personas que no tuvieron su receta surtida total o parcialmente:

63.9% comprarían los medicamentos con sus propios recursos (gasto de bolsillo);

29.4% dijo que volvería a buscarlos en la farmacia del hospital;

2.8% que regresaría con el médico para que le recetara otro medicamento;

2.8% dijo que no sabía y,

1.1% dijo que suspendería el tratamiento

Los medicamentos mencionados por los pacientes que con mayor frecuencia no les fueron surtidos son: **Metformina tabletas, Losartán grageas**, y Paracetamol tabletas. (Tabla VIII.5).

Tabla VIII.5 Medicamentos no surtidos con mayor frecuencia en la consulta externa de los HR	
1	Metformina tabletas
2	Losartán grageas
3	Paracetamol tabletas
4	Insulina humana acción intermedia nph
5	Ácido Fólico tabletas
6	Omeprazol
7	Pravastatina tabletas
8	Nifedipino cápsulas
9	Enalapril tabletas

10	Gabapentina cápsulas
11	Ampicilina tabletas o cápsulas
12	Bezafibrato

c) Solicitud de medicamento o material de curación en hospitalización

De las personas que ingresaron a hospitalización **37.4%** manifestó que **le fue solicitado algún medicamento o material de curación.**

En 26 hospitales a más de la mitad de los pacientes se les solicitó medicamento o material de curación, esta petición se acentúa en los hospitales **Huetamo, Tuxpan, La Ceiba y Zacapoaxtla** donde al **total de pacientes se les hizo la solicitud.** Seis de los siete hospitales de Michoacán y Puebla se encuentran en la lista (Tabla VIII.6).

Tabla VIII.6 Personas en hospitalización a las que se les solicitó medicamento o material de curación (%)			
Huetamo	100.0	Axtla de Terrazas	81.3
Tuxpan	100.0	Villamar	80.0
La Ceiba	100.0	Zacatipan	76.2
Zacapoaxtla	100.0	Benemérito	73.3
Cerritos	93.8	Ixtepec	68.8
Hecelchakan	93.3	Jáltipan de Morelos	66.7
Paracho	93.3	Santiago Jamiltepec	64.7
Buenavista	93.3	Huajuapán de León	62.5
Ario de Rosales	86.7	Chiautla de Tapia	60.0
Chignahuapan	86.7	Charcas	60.0
Tepexi de Rodríguez	86.7	Venustiano Carranza	56.3
Altamirano	84.8	Matías Romero	53.3
Ocozacoautla	81.3	Tlaxiaco	53.3

d) Solicitud de estudios en hospitalización

De las personas que fueron hospitalizadas, **22.8%** señalaron que **le solicitaron hacerse algún estudio fuera del hospital**; 74.3% dijo que no; 1.2% no supo responder; y 1.7% no quiso responder. En 28 hospitales el porcentaje fue mayor a la media.

En 9 hospitales a más del 50% de los pacientes se les solicitaron estudios fuera del hospital, enfatizando el caso de **Coscomatepec** donde **todas las personas (100%) dijeron que sí** se les pidió un estudio fuera del hospital. (Tabla VIII.7).

Tabla VIII.7 Hospitales con el mayor porcentaje de personas a las que se les solicitaron estudios externos			
Coscomatepec	100	San Cayetano	60.0
La Ceiba	86.7	Bochil	56.3
Valle de Ignacio Allende	85.7	Santiago Juchitahuaca	53.3
Altamirano	84.8	Tlacolula de Matamoros	53.3
Cerritos	62.5		

El estudio más solicitado a los pacientes en los hospitales fue el ultrasonido general (USG), seguido de las pruebas de laboratorio, RX Tórax y electrocardiograma.

En **resumen** para esta dimensión se presentan los 10 hospitales con mayor y menor puntaje en 2021. La comparación de manera global se hizo a partir de: prescripción médica, surtimiento completo de recetas médicas, solicitud de medicamento o material de curación y solicitud de estudios en hospitalización (Tabla VIII.8).

Tabla VIII.8 Resumen de indicadores de surtimiento de medicamentos, material de curación y provisión de estudios Evaluaciones más altas y más bajas					
Hospital	Prescripción médica Sí	Surtimiento completo de recetas médicas Sí	Solicitud de medicamento o material de curación No	Solicitud de estudios en hospitalización No	Total dimensión
San Juanito	100	100	100	86.7	96.7
Guadalupe Tepeyac	82.0	100	100	100	95.5
Acankeh	95.5	90.6	100	93.3	94.9
Mamantel	95.5	90.6	86.7	100	93.2
Ramos Arizpe	85.7	100	93.3	93.3	93.1
Maxcanu	85.5	100	86.7	100	93.0
Concepción del Oro	88.3	87.4	95.1	100	92.7
San Carlos	95.2	74.6	100	100	92.4
Guadalupe Victoria	94.3	74.2	100	100	92.1
Guachochi	91.3	82.5	93.3	100	91.8
La Ceiba	91.3	36.5	0.0	0.0	32.0
Cerritos	97.2	20.3	6.3	37.5	40.3
Zacapoaxtla	94.4	19.4	0.0	62.5	44.1
Paracho	92.9	30.8	6.7	46.7	44.2
Huajuapán de León	71.8	54.9	18.8	43.8	47.3
Chignahuapan	80.0	57.1	13.3	46.7	49.3
Altamirano	100	69.0	15.2	15.2	49.8
Ocozocoautla	75.3	36.4	18.8	75.0	51.4
Ario de Rosales	73.1	59.2	13.3	60.0	51.4
Tepexi de Rodríguez	63.8	36.4	13.3	93.3	51.7

IX. Seguridad y Comodidad

De los seis indicadores de la dimensión comunicación e información que tienen mayor asociación con la satisfacción, cuatro muestran a nivel nacional un decremento respecto a 2020. La variable con mayor decremento es **acceso a papel de baño, toallas de papel para manos, jabón y agua para beber** (Tabla IX.1).

Tabla IX.1 Indicadores de Comodidad y seguridad			
Variable	Valor indicador 2020	Valor indicador 2021	Diferencia
Limpieza en laboratorio (muy buena+ buena).	94.2	95.1	0.9
Limpieza en rayos X (muy buena+ buena).	100.0	95.4	-4.6
Instalaciones para personas con discapacidad (muy buenas+ buenas).	95.5	94.7	-0.8
Calidad de los alimentos en hospitalización (Muy buenos+ buenos).	83.8	84.7	0.9
Limpieza en hospitalización (muy buena + buena).	95.8	95.7	-0.1
Acceso a papel baño, toallas de papel para manos, jabón, agua para beber (Si)	53.8	47.3	-6.5

a) Limpieza en áreas generales del hospital

De las personas que acudieron al hospital, 98.6% dijeron haber ocupado la sala de espera; 97.9% el consultorio; 90.6% el baño; 48.3% asistieron al laboratorio; y 32.3% al área de rayos X, por lo que fue el área que menos se ocupó. La evaluación de limpieza se realiza a partir del total de personas que ocuparon cada área.

A nivel nacional, el **área mejor evaluada** fue el consultorio con 95.3% de pacientes que consideraron su limpieza “Muy buena” y “Buena”. La **peor evaluada** fue **el baño** ya que 32.5% la consideraron “Regular”, “Mala” y “Muy mala”; rayos X es el área en la que menos personas quisieron responder al calificarla (3.2%) (Tabla IX.2).

Tabla IX.2 Promedio nacional en limpieza en áreas de consulta externa HR			
	Muy buena y Buena	Regular, Mala y Muy Mala	No responde
Sala Espera	91.7%	8.3%	0.2%
Consultorio	95.3%	4.7%	0.2%
Baño	67.5%	32.5%	0.2%
Laboratorio	95.1%	4.9%	0.6%
Rayos X	95.4%	4.6%	3.2%
Promedio	89.0%	10.9%	2.2%

Se muestra el indicador de limpieza general para las opciones “Muy buena” y “Buena”, con los siguientes resultados de porcentaje promedio por hospital:

- **55** obtuvieron de 100 al 85
- **22** de 84.9 a 70%
- **1** de 69.9 a 50%
- **1** de 49.9 a 0%

Los hospitales con los puntajes más altos son Coalcomán e Hidalgo con 100%; con el puntaje más bajo están Zongolica y Ario de Rosales (Tabla IX.3).

Tabla IX.3 Limpieza de las áreas calificada como “Muy Buena” y “Buena” Hospitales con las evaluaciones más altas y más bajas (%)						
Hospital	Sala de espera	Consultorio	Baño	Laboratorio	Rayos X	Promedio
Nacional	91.7	95.3	67.5	95.1	95.4	89.0
Más altas						
Coalcoman	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Hidalgo	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Rodeo	100.0	100.0	99.0	100.0	100.0	99.8
Jáltipan de Morelos	100.0	100.0	98.9	100.0	100.0	99.8
San Carlos	100.0	100.0	98.9	100.0	100.0	99.8
Valle de Ignacio Allende	100.0	100.0	98.0	100.0	100.0	99.6
Guadalupe Tepeyac	97.8	100.0	98.6	100.0	100.0	99.3
Tlaltenango	100.0	99.0	91.7	100.0	100.0	98.1
Guadalupe Victoria	98.1	100.0	91.9	100.0	100.0	98.0
Metepec	97.1	100.0	92.7	98.4	100.0	97.6
Más bajas						
Zongolica	11.7	8.5	0.0	0.0	5.9	5.2
Ario de Rosales	68.3	84.6	52.0	34.5	56.0	59.1
Acanceh	88.6	95.7	48.6	71.4	50.0	70.9
Chiautla de Tapia	80.8	91.0	9.3	86.7	88.0	71.2
Zacapoaxtla	93.9	86.1	39.6	92.3	50.0	72.4
Chignahuapan	93.1	95.1	44.1	86.2	50.0	73.7
Matías Romero	93.0	88.0	10.0	93.9	96.2	76.2
Zacatipan	86.1	98.1	33.7	71.4	100.0	77.9
Maxcanú	91.7	94.7	68.6	74.5	69.0	79.7
Huejutla	86.3	81.2	58.2	80.5	93.3	79.9

b) Limpieza en hospitalización

A nivel nacional, la calificación de la limpieza de las instalaciones del servicio de hospitalización fue: 95.7%; “Muy buena” o “buena”; 4.0% “Mala” y “Muy mala” y 0.3%.no respondió la pregunta.

En los hospitales Plan de Arroyos, Zacatipan, Huajuapán de León, Chiautla de Tapia, San Salvador el Seco y Zongolica la calificación de la limpieza “Muy buena” + “buena” fue la más baja, de entre 79.9% y 50.0%.

c) Comodidad en hospitalización

De los pacientes en hospitalización, **84.7%** validaron la **calidad de los alimentos** proporcionados durante su estancia como **“Muy buenos” o “Buenos”**; la suma de **“Regular”, “Malos” o “Muy malos” fue del 13.8%** y no quiso responder el 1.5%.

En seis hospitales más de la mitad de los pacientes indicaron que la calidad de los alimentos era “regular”, “malos” o “muy malos” y cinco donde este % va del 46.7 al 40. (Tabla IX.4).

Tabla IX.4 Evaluación de la calidad de los alimentos como “Regular”, “Malos” y “Muy malos” en hospitalización (%)			
Nacional 13.8 			
Huejutla	80.0	San Cayetano	46.7
Santiago Jamiltepec	70.6	Matías Romero	40.0
Maxcanú	66.7	Guadalupe Victoria	40.0
Zacapoaxtla	56.3	Ario de Rosales	40.0
Tuxpan	53.3	Santiago Juxtlahuaca	40.0
Villa Unión	53.3		

El área donde consideran que faltó mayor limpieza fue en el **baño 79.2%**. Respecto al **acceso a artículos de higiene en el servicio de hospitalización**, el papel de baño fue el de mayor desabasto (63.5%), seguido de las toallas de papel para manos (50.6%).

Los artículos que se identificaron con mayor provisión fueron el jabón (59.7%) y el agua para beber (49.7%). En promedio el **desabasto en estos artículos fue del 46.6%** (Tabla IX.5).

En 35 hospitales el desabasto de los cuatro artículos es más del 50% (Tabla IX.6):

- 3 es del 100%
- 14 del 99.9% al 80%
- 10 del 79.9% al 65%
- 8 del 64.9 al 50.1%

Destacan **5 hospitales** donde los pacientes señalaron que **el abasto de los cuatro artículos fue del 100%**: Valle de Ignacio Allende, Zacualtipan, Hidalgo y San Carlos.

Tabla IX.5 Acceso a artículos de higiene en el servicio de hospitalización (%)			
	Sí	No	A veces
Papel del baño	34.4	63.5	2.2
Toallas de papel para manos	45.3	50.6	4.1
Jabón	59.7	36.0	4.2
Agua para beber	47.3	46.6	3.6

Tabla IX.6 Hospitales con los resultados más altos en desabasto en hospitalización (%)					
Hospital	Papel del baño	Toallas de papel para manos	Jabón	Agua para beber	Promedio
Nacional	63.5	50.6	36.0	46.6	49.2
Benemérito	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Santiago Jamiltepec	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Zongolica	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Altamirano	100.0	100.0	97.0	93.9	97.7
Villa Unión	93.3	93.3	100.0	100.0	96.7
Tlaltenango	100.0	100.0	86.7	100.0	96.7
Chiautla de Tapia	100.0	100.0	80.0	100.0	95.0
Zacapoaxtla	93.8	93.8	93.8	93.8	93.8
Tepexi de Rodríguez	100.0	100.0	66.7	100.0	91.7
San Salvador el Seco	100.0	60.0	93.3	100.0	88.3

d) Seguridad en urgencias y hospitalización

Respecto a la **seguridad** que los usuarios experimentaron en los **servicios de urgencias y hospitalización**, la NO entrega de pato o cómodo cuando lo solicitó el paciente, resalta como la variable con el peor desempeño (18.5%), seguida de la inflamación o infección del lugar donde le colocaron el suero o sonda (2.9%) (Tabla XI.7).

Tabla IX.7. Situaciones que le ocurrieron al paciente durante su estancia en urgencias u hospitalización (%)			
	Sí	No	No aplica
Caídas de la cama, camilla o silla de ruedas	0.5	94.8	4.7
Reacción alérgica a medicamentos	0.4	94.6	5.0
Reacción a una transfusión de sangre	0.1	32.3	67.7
Inflamación o infección del lugar donde le colocaron el suero o sonda	2.9	84.2	12.9
Le llevaron pato o cómodo cuando lo solicitó	35.2	18.5	46.3
Infección en herida quirúrgica	0.7	44.2	55.1
Lesión o herida por los procedimientos o estudios que le realizaron	1.2	74.6	24.2

X. Datos generales de las personas entrevistadas

De las personas entrevistadas a nivel nacional, 53.4% correspondieron al servicio de consulta externa; 31.8% al servicio de urgencias y 14.9% al de hospitalización.

El primer contacto de las personas entrevistadas en el servicio de urgencias fue mayoritariamente en el turno matutino (70.7%), seguido del vespertino (22.2%), y finalmente el turno nocturno (7.1%).

Respecto al perfil de las personas entrevistadas, 74.4% fueron del sexo femenino y 25.6% del masculino.

En cuanto a los grupos de edad receptores del servicio: 2.0% fueron pacientes menores de 10 años; 14.7% adolescentes; 70.2% personas adultas (20 a 60 años); y 13.1% mayores de 60 años.

De las personas que fueron entrevistadas, 17.5% se identificaron como indígenas y 9.4% no sabían leer y escribir un recado.

XI. Reflexiones finales

A través de la aplicación de la ENCONSA durante siete años continuos, se ha refinado la metodología y el análisis de resultados para que estos sean un insumo de utilidad, y las áreas médica, comunitaria y administrativa de IMSS-BIENESTAR complementen su diagnóstico en la identificación de áreas que requieren mejora en los hospitales.

Se identifica que las variables con mayor impacto en la satisfacción no exigen de recursos significativos: inducir un buen trato y comunicación con el paciente, implican una permanente capacitación al personal en temas como interculturalidad y derechos humanos.

Por su parte, el tiempo de espera, otra variable a considerar, puede mejorarse con una reorganización de los servicios que reduzca los tiempos de atención, como es el caso del incremento en las citas programadas y el lineamiento para la aplicación del *Triage* en el área de urgencias.

También es necesario identificar la variación en los resultados entre hospitales en una misma dimensión. Por ejemplo, hospitales que de manera consistente registran alto abasto de medicamentos, y los que observan bajos porcentajes en este rubro. Esta dimensión es importante a considerar, tanto en lo que compete a surtimiento de medicamentos como insumos requeridos en hospitalización, porque fue la que registró la mayor caída respecto a 2020.

Por último, se recomienda el seguimiento a hospitales que de manera consistente han obtenido bajos resultados en la ENCONSA, como son los casos de Santiago Jamiltepec y Benemérito de las Américas.

Anexo. Análisis de correlación de la satisfacción con el resto de las variables del cuestionario, mediante la *r de Spearman*¹

El análisis de correlación permite saber si hay asociación entre dos variables, en el caso particular de la ENCONSA este análisis se utilizó para conocer la relación entre las variables contenidas en el cuestionario, y cómo estas condicionan la satisfacción del paciente. Este es el primer paso para construir modelos explicativos y predictivos más complejos.

La correlación se realizó mediante la *r de Spearman* considerando que la mayoría de las variables son de tipo cualitativo y utilizan una escala que permite su medición (ordinales).

Al comparar la satisfacción con cada una de las variables de cada dimensión se identificaron 43 variables con una relación estadísticamente significativa, es decir, que son condicionantes en la satisfacción de los pacientes entrevistados.

Las seis variables que arrojaron los valores más altos son: trato que recibió del hospital (.467**); trato del personal de enfermería (.459**); trato del personal médico (.455**); limpieza en el laboratorio (.398**); respuesta a queja o sugerencia (.394**) y explicación del personal de enfermería (.394**) todas con un valor de *p* de 0.01.²

Por cada una de las dimensiones consideradas en el cuestionario, los resultados son los siguientes:

a) Trato digno y privacidad

Las variables de esta dimensión muestran asociación con la satisfacción en el siguiente orden:

- primer lugar trato que recibió el paciente durante su estancia,
- segundo lugar trato que le brindó el personal médico
- tercer lugar trato que le brindó el personal de enfermería
- cuarto lugar la privacidad
- finalmente negación de la atención en el hospital

Tabla 2. Rho de Spearman de la dimensión trato digno y privacidad	
Variable	P63 Satisfacción
P9 ¿Cómo considera el trato que le brindó el personal médico que lo atendió?	.455** N = 8,100

¹ La *r de Spearman* es una medida que determina si existe una relación entre dos variables y si esta relación es estadísticamente significativa.

² El valor *p* es una medida de probabilidad que ayuda a diferenciar resultados que son producto del azar de los resultados que son estadísticamente significativos.

P10. ¿Cómo considera el trato que le brindó el personal de enfermería?	.459** N = 8,098
P11. Y en general, ¿cómo considera el trato que recibió durante su estancia en este hospital?	.467** N = 8,101
P14. Cuando el (la) médico (a) le examinó, ¿evitó que otros pacientes o personas ajenas a usted la(o) vieran, es decir, lo hizo en privado?	.054** N = 8,033
P15. ¿Durante los dos últimos años, le han negado la atención en este hospital?	-.031** N = 7,312

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

b) Comunicación e información

Todas las variables que conforman esta dimensión tienen asociación directa con la satisfacción, las que arrojan los valores más altos del coeficiente r de Spearman son:

- P20 Explicación que le proporcionó el personal de enfermería (.394**)
- P26 Respuesta a su queja o sugerencia (.394**)
- P18 Información proporcionada por el personal médico (.389**)
- P48 Información que le dieron acerca de la intervención quirúrgica(.340**)

A excepción de la P25 que presenta una asociación inversa es decir, cuando el paciente ha presentado alguna queja o sugerencia la satisfacción disminuye.

Tabla 3. Rho de Spearman dimensión Comunicación e Información	
Variable	P63 Satisfacción
P16. ¿El personal médico le permitió hablar sobre su estado de salud o padecimiento?	.058** N= 8,084
P17. ¿El personal médico le informó sobre su estado de salud y le explicó el tratamiento que debe seguir?	.079** N= 8,083
P18. ¿Cómo considera la información que le proporcionó el personal médico que la o lo atendió?	.389** N= 7,867
P19. ¿El personal de enfermería le explicó sobre los cuidados que debe seguir?	.137** N= 8,075
P20. ¿Cómo considera la explicación que le proporcionó el personal de enfermería?	.394** N= 7,078
P21. ¿Le dieron a conocer los derechos generales de los pacientes?	.125** N= 8,044
P22. ¿Considera usted que son respetados sus derechos en este hospital?	.066** N= 5,865
P23. ¿Tiene conocimiento si existe una persona que se desempeña como Aval Ciudadano en este hospital?	.111** N= 7,963
P24. ¿Sabe si existe un buzón de quejas y sugerencias en este hospital?	.058** N= 8,055
P25. ¿En los últimos dos años, ha presentado alguna queja o sugerencia?	-.022* N= 7,994
P26. ¿Recibió respuesta a su queja o sugerencia?	.394** N= 207
P42. En caso de haber permanecido en el servicio de urgencias, ¿el personal médico le proporcionó información a su familiar sobre su estado de salud?	.134** N= 2,526
P48. Antes de la cirugía, ¿Qué tan clara o confusa fue la información que le dieron a usted o a sus familiares acerca de la intervención quirúrgica?	.340** N= 501

P55. ¿Cómo le pareció la información que le proporcionaron sobre los medicamentos que le administraron durante su hospitalización?	.172** N= 1,193
--	---------------------------

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

c) Tiempo de espera

Cinco de las nueve variables que conforman esta dimensión tienen asociación directa con la satisfacción con los siguientes valores del coeficiente *r* de Spearman: (Tabla 4).

- P45 Percepción del tiempo espera, Urgencias (.349**)
- P44 Medición del tiempo de espera, Urgencias (.256**)
- P43 Triage (.229**)
- P34 Programación cita en Consulta Externa (.158**)
- P33 Medición del tiempo de espera, Consulta Externa (.055**)

Tabla 4. Rho de Spearman Dimensión tiempo de espera	
Variable	P63 Satisfacción
P33. Desde que llego usted al servicio de consulta externa hasta que la (o) atendió la o el médico, ¿cuánto tiempo pasó, aproximadamente?	.055** N= 4,329
P34. ¿Cuántos días pasaron aproximadamente desde que solicitó su cita en consulta externa hasta que se la dieron?	.158** N= 2,761
P43. Cuando llegó al servicio de Urgencias, ¿pasaron de inmediato al paciente a un consultorio para revisar su necesidad de atención?	.229** N= 2,580
P44. Desde su primera valoración hasta que la (o) atendió el personal médico ¿cuánto tiempo pasó? (Urgencias)	.256** N= 2,579
P45. ¿Cómo considera el tiempo que esperó? (Urgencias)	.349** N= 2,577

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

d) Surtimiento de medicamentos, material de curación y provisión de estudios

Las variables de esta dimensión que tienen asociación con la satisfacción son:

- Primer lugar. Le solicitaron medicamento o material de curación en hospitalización.
- Segundo lugar. Surtimiento de receta médica.
- Tercer lugar. Prescripción de receta.
- Cuarto lugar. Acción del paciente si no le surtieron medicamentos con correlación indirecta (la satisfacción disminuye si no hay surtimiento (Tabla 5).

Tabla 5. Rho de Spearman dimensión de surtimiento de medicamentos, material de curación y provisión de estudios	
	P63 Satisfacción
P35. En su consulta o a su egreso del hospital, ¿el personal médico le recetó algún medicamento?	.064** N = 5,466
P37. Su receta médica ¿fue surtida en su totalidad?	.077** N = 4,663
P38. Si no le surtieron uno o más medicamentos en farmacia, usted	-.076** N = 1222
P51. ¿Le solicitaron algún medicamento o material de curación durante su hospitalización?	.106** N = 1,175

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

e) Comodidad y seguridad

Quince variables de esta dimensión tienen asociación directa con la satisfacción, los valores más altos resultantes del coeficiente *r* de Spearman son (Tabla 6):

- P29d Limpieza en laboratorio (.398**)
- P57 Limpieza en hospitalización (.368**)
- P29e Limpieza en rayos X (.366**)
- P56 Calidad de los alimentos en hospitalización (.351**)
- P31 Instalaciones para personas con discapacidad (.349**)

Tabla 6. Rho de Spearman dimensión comodidad y seguridad	
	P63 Satisfacción
P29 Cómo considera la limpieza en a. Sala de espera	.334** N = 7,992
P29 Cómo considera la limpieza en b. Consultorio	.348** N = 7,938
P29 Cómo considera la limpieza en c. Baño	-.241** N = 7,346
P29 Cómo considera la limpieza en d. Laboratorio	.398** N = 3,918
P29 Cómo considera la limpieza en e. Rayos X	.366** N = 2,624
P30. Se ha dado cuenta si en este hospital hay instalaciones para personas con discapacidad (rampas, barandales, baño familiar)	.024* N = 8,066
P31 ¿Qué le parecen las instalaciones para personas con discapacidad?	.349** N = 7,375
P56 ¿Cómo considera la calidad de los alimentos que se le proporcionaron durante el tiempo que estuvo en el hospital?	.351** N = 1,187
P57 ¿Cómo considera la limpieza de las instalaciones durante el tiempo que estuvo hospitalizado?	.368** N = 1,201
P59 acceso a los siguientes artículos a. Papel de baño	.126** N = 1,205
P59 acceso a los siguientes artículos b. toallas de papel para manos	.077** N = 1,205

P59 acceso a los siguientes artículos d. Agua para beber	.106** N = 1,205
P60 Situaciones ocurridas durante su estancia en el servicio de hospitalización o urgencias: d. Inflamación o infección del lugar donde le colocaron el suero o sonda	.100** N = 3,288
P60e. Le llevaron plato o cómodo cuando usted lo solicitó	-.092** N = 2,028

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

f) Análisis por grupo de hospital

En continuidad al análisis por grupo que se realizó en 2020, el coeficiente de asociación r de Spearman, corrobora la hipótesis de que el tamaño del hospital se relaciona (de manera baja) con la satisfacción de los pacientes entrevistados.

Tabla III.2 Matriz de asociaciones	
Variable	P63 Satisfacción
Grupo al que pertenece el hospital	-.131** N = 8,105

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

g) Confianza y recomendación del hospital

Se identificó que la confianza que ha construido el paciente sobre el hospital (variable independiente) es condicionante en el grado de satisfacción de los pacientes entrevistados, es decir, a mayor confianza mayor satisfacción (Tabla 1).

Tabla 1. Rho de Spearman Satisfacción vs Confianza	
Variable	P63 Satisfacción
P61 Si algún familiar, amigo o vecino tuviera que utilizar los servicios de este hospital ¿lo recomendaría?	.158** N = 8,105
P64 Del 6 al 10, califique la confianza que tiene usted en este hospital	.525** N = 8,105

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

h) Datos generales de las personas entrevistadas

Para el análisis de la ENCONSA 2021 se consideraron como variables discriminantes el servicio al que acudieron los pacientes, el sexo, grupo de edad, si hablan lengua indígena, y si saben leer y escribir un recado; que describen rasgos de los pacientes y que permiten establecer en qué medida condicionan su valoración de la satisfacción.

Únicamente dos tienen una **asociación baja con la satisfacción**: el servicio al que acudió y si el jefe de familia habla lengua indígena (Tabla 7).

- P7 Indígena (-.092**)
- P57 Servicio al que acudió (.038**)

Tabla 7. Rho de Spearman Variables descriptivas	
	P63 Satisfacción
P2. Servicio al que acudió	.038** N = 8,105
P3. Sexo	-.008 N = 8,105
P4. Edad del paciente	.02 N = 8,105
P7. Jefe de familia habla alguna lengua indígena	-.092** N = 8,039
P8. Sabe leer y escribir un recado	.007 N = 8,093

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Cuando el paciente es indígena tiene cierto poder discriminante respecto a la satisfacción, la tendencia es que la población indígena queda menos satisfecha que la población que no es indígena. El total de pacientes indígenas que están muy satisfechos + satisfechos es del 93% y el de pacientes no indígenas es del 94.6%. (Tabla 8).

Tabla 8. Asociación de la Satisfacción cuando el paciente es indígena				
	Sí		No	
	Muy satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho
Jefe de familia habla alguna lengua indígena	28.9	71.07	38.3	56.3

El servicio con el que más satisfechos se sienten los pacientes es hospitalización, 95.5% está muy satisfecho o satisfecho, seguido de urgencias 94.5% (Tabla 9).

Tabla 9. Asociación de la Satisfacción con el servicio al que acudió el paciente			
	Muy satisfecho	Satisfecho	Suma
Consulta externa	34.5	59.6	94.1
Urgencias	35.5	59.0	94.5
Hospitalización	44.3	51.2	95.5