

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 2022

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..... | 9 |
| V. Trato digno y privacidad | 10 |
| a) Trato digno | 10 |
| b) Privacidad | 12 |
| VI. Comunicación e información | 12 |
| a) Del personal médico en consulta externa | 12 |
| b) Del personal médico en el servicio de urgencias | 13 |
| c) Del personal médico en el servicio de hospitalización | 13 |
| d) Del personal de enfermería | 14 |
| e) Del personal de enfermería en hospitalización | 15 |
| f) Atención a quejas, aval ciudadano y albergues | 15 |
| VII. Tiempo de espera | 17 |
| a) Tiempo de espera en consulta externa | 17 |
| b) Tiempo de espera en urgencias | 18 |
| c) Tiempo de espera en hospitalización | 20 |
| VIII. Surtimiento de medicamentos, material de curación y provisión de estudios | 20 |
| a) Expedición de receta y medicamentos recetados en consulta externa | 20 |
| b) Surtimiento de recetas en consulta externa..... | 21 |
| c) Solicitud de medicamento o material de curación en hospitalización..... | 22 |
| d) Solicitud de estudios en hospitalización..... | 23 |
| IX. Seguridad y comodidad | 24 |
| a) Limpieza en áreas generales del hospital | 24 |
| b) Limpieza en hospitalización | 25 |
| c) Calidad de los alimentos en hospitalización..... | 25 |
| d) Acceso a artículos de higiene en hospitalización..... | 26 |
| e) Seguridad en urgencias y hospitalización | 26 |
| X. Datos generales de las personas entrevistadas | 28 |
| XI. Reflexiones finales | 29 |
| XII. ANEXO. Áreas de oportunidad por hospital | 30 |

I. Resumen

Por **octavo año consecutivo**, se aplicó en 2022 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 2022 desagregó los resultados de cada hospital en sus tres principales servicios –consulta externa, urgencias, hospitalización– para identificar resultados en seis dimensiones y 121 variables.

Los resultados de 2022 muestran, en general, **ligeros incrementos en la satisfacción y la confianza en relación con 2021**. Crece de manera discreta la variable “Muy satisfecho” (+1.8 respecto a 2021) y registra un incremento notable la confianza expresada en los hospitales (+10.4 respecto a 2021).

En el **análisis desglosado de las cinco dimensiones independientes analizadas**, se observan **leves incrementos** respecto a 2021 en el **trato digno y la privacidad** y en la **comunicación e información**, aunque sin alcanzar los porcentajes de 2020 cuando se restringió el servicio y decreció la demanda debido al pico de la pandemia por Covid-19.

El **tiempo de espera** se mantiene con la **evaluación más baja** en el mismo nivel de 2021, mientras que las dimensiones que continúan la tendencia decreciente desde 2020 son el **surtimiento de medicamentos, material de curación y provisión de estudios, y la seguridad y comodidad**.

De la lista ordenada con los resultados por hospital (*ranking*) en cada dimensión, los hospitales con los mejores resultados son: San Carlos, San Cayetano y San Juanito; y **las evaluaciones más bajas** corresponden a: **Benemérito, Altamirano y Mamantel**.

El Hospital San Carlos sigue manteniéndose en los primeros lugares al igual que en los dos años previos; mientras que **Benemérito y Altamirano** siguen repitiendo los resultados más bajos de 2020 y 2021 en los últimos lugares de la tabla.

Debido a la numerosa cantidad de datos que pueden obtenerse de las 69 variables captadas en 80 hospitales, **el análisis** efectuado en este documento **se centra en los resultados más bajos**, al considerar que son aquellos en los que requiere focalizarse la instrumentación de acciones de mejora.

Marco de referencia

La ENCONSA CE, U y H se aplicó conjuntamente en los servicios de **consulta externa, urgencias y hospitalización de 80 hospitales** de IMSS-BIENESTAR del 2 de mayo al 31 de agosto de 2022.

En el Hospital San Buenaventura, Coahuila, no se captaron cuestionarios de hospitalización al no contar con este servicio al momento de aplicación de la encuesta.

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

A partir de esta edición se instruyó al personal de trabajo social a aplicar **muestreo sistemático** en la selección de personas entrevistadas con el propósito de evitar la subjetividad al hacer esta elección.

El cuestionario comprendió **69 reactivos**, desagregados en 121 variables, clasificados en un módulo de información general y seis dimensiones:

| Tabla II.1 Dimensiones de la ENCONSA 2022 | | |
|---|---|------------------|
| No. | Dimensión | Tipo de Variable |
| 1 | Comunicación e información | Independiente |
| 2 | Trato digno y privacidad | Independiente |
| 3 | Tiempo de espera | Independiente |
| 4 | Surtimiento de medicamentos, material de curación y provisión de estudios | Independiente |
| 5 | Seguridad y comodidad | Independiente |
| 6 | Satisfacción y confianza del servicio en general | Dependiente |

Considerando un tamaño de muestra estadísticamente representativo por hospital, el número de cuestionarios aplicados osciló entre 110 y 132: (69 a 81 en el servicio de consulta externa; 30 a 35 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 10,207 personas**, de las cuales 247 no quisieron participar en la entrevista, lo que representó una **tasa de rechazo de 2.4%**.

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

La ENCONSA 2022 a nivel nacional muestra, en general, un **leve incremento respecto a 2021 en dos de las cinco dimensiones evaluadas**, sin alcanzar los puntajes de 2020 (tabla III.1).

| Tabla III.1 Dimensiones con mejora y caída nacional 2020-2022 (%) | | | | | |
|---|------|-------|------|------|------|
| Dimensión | 2020 | Dif | 2021 | Dif | 2022 |
| Trato digno y privacidad | 91.8 | -3.2 | 88.6 | 1.3 | 90.9 |
| Comunicación e información | 91.7 | -2.2 | 89.5 | 0.3 | 89.8 |
| Tiempo de espera | 76.9 | 1.5 | 78.4 | 0 | 78.4 |
| Surtimiento de medicamentos, material de curación y provisión de estudios | 98.0 | -12.3 | 85.7 | -1.3 | 84.4 |
| Seguridad y comodidad | 89.4 | -4.0 | 85.4 | -0.2 | 84.2 |

La lista ordenada con los resultados por hospital (ranking) se elaboró con el promedio de cada variable para cada dimensión con un valor máximo de 100%. Los **10 hospitales peor calificados** fueron (tabla III.2):

| Tabla III.2 Hospitales peor calificados 2022 | |
|--|--------------------|
| 80 Benemérito | 75 Ario de Rosales |
| 79 Altamirano | 74 Ocozocoautla |
| 78 Mamantel | 73 Motozintla |
| 77 Huajuapán de León | 72 Pinos |
| 76 Cerritos | 71 Matehuala |

El Hospital **Benemérito** repite la calificación más baja por tercer año consecutivo; **Huajuapán de León** repite la obtenida en 2021; y el Hospital de **Altamirano** repite los resultados más bajos de 2020. **Cuatro hospitales de Chiapas** y **dos de Zacatecas** se ubican en las diez últimas posiciones.

Los **10 mejores resultados** por hospital los obtuvieron tres hospitales de Tamaulipas, dos de Durango y dos de Chihuahua, el hospital de Nayarit, uno de Michoacán y uno de Puebla (tabla III.3).

| Tabla III.3 Hospitales mejor calificados 2022 | |
|---|----------------------|
| 1 San Carlos | 6 Ciudad Tula |
| 2 San Cayetano | 7 Guadalupe Victoria |
| 3 San Juanito | 8 Ixtepec |
| 4. Coalcomán | 9 Soto La Marina |
| 5 Guachochi | 10 Rodeo |

Los hospitales **San Carlos, San Juanito, Coalcomán y Rodeo**, repiten en la calificación más alta obtenida en 2021; además, San Carlos, Coalcomán y Rodeo llevan tres años consecutivos ubicándose en los diez primeros lugares.

Tabla III.2 Resultados Enconsa 2022 por hospital (1/2)

| OOAD | HR | Trato digno y privacidad | Comunicación - Información | Tiempo de espera | Surtimiento de medicamentos, material de curación y provisión de estudios | Comodidad-Seguridad | Puntaje total | Calificación del usuario a los servicios | Lugar conforme a puntaje |
|-----------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|------------------|---|---------------------|---------------|--|--------------------------|
| Tamaulipas | San Carlos | 97.4 | 98.1 | 94.3 | 98.3 | 92.3 | 96.1 | 97.6 | 1 |
| Nayarit | San Cayetano | 97.9 | 93.6 | 89.2 | 96.7 | 97.1 | 94.9 | 97.7 | 2 |
| Chihuahua | San Juanito | 97.0 | 97.7 | 88.4 | 94.0 | 95.5 | 94.5 | 98.5 | 3 |
| Michoacán | Coalcoman | 98.3 | 95.0 | 87.4 | 90.3 | 96.8 | 93.6 | 97.7 | 4 |
| Chihuahua | Guachochi | 93.4 | 99.0 | 89.3 | 92.2 | 93.4 | 93.5 | 94.0 | 5 |
| Tamaulipas | Ciudad Tula | 99.0 | 93.6 | 89.9 | 90.6 | 93.0 | 93.2 | 96.2 | 6 |
| Durango | Guadalupe Victoria | 95.4 | 93.7 | 82.7 | 98.0 | 89.9 | 92.0 | 96.0 | 7 |
| Puebla | Ixtepec | 93.2 | 88.4 | 94.6 | 90.9 | 91.7 | 91.8 | 92.6 | 8 |
| Tamaulipas | Soto la Marina | 98.6 | 94.4 | 79.9 | 90.8 | 94.1 | 91.6 | 98.3 | 9 |
| Durango | Rodeo | 94.4 | 93.8 | 90.1 | 86.4 | 90.8 | 91.1 | 96.0 | 10 |
| Hidalgo | Zacualtipan | 90.9 | 94.4 | 79.5 | 99.6 | 86.5 | 90.2 | 92.5 | 11 |
| Sinaloa | Villa Unión | 95.6 | 97.2 | 79.2 | 100.0 | 78.7 | 90.1 | 96.9 | 12 |
| Michoacán | Huetamo | 93.2 | 93.8 | 75.7 | 93.4 | 91.5 | 89.5 | 94.0 | 13 |
| Veracruz Norte | Papantla | 88.7 | 94.1 | 85.0 | 95.3 | 84.4 | 89.5 | 90.2 | 14 |
| Sinaloa | El Fuerte | 88.7 | 91.0 | 80.8 | 97.1 | 89.4 | 89.4 | 88.5 | 15 |
| Coahuila | Matamoros | 95.3 | 91.1 | 79.9 | 91.7 | 88.1 | 89.2 | 94.4 | 16 |
| Zacatecas | Tlaltenango | 91.3 | 94.0 | 86.5 | 89.3 | 84.3 | 89.1 | 90.0 | 17 |
| Chihuahua | Valle de Ignacio Allende | 92.7 | 93.8 | 79.8 | 88.8 | 90.1 | 89.0 | 96.1 | 18 |
| Coahuila | Ramos Arizpe | 95.9 | 93.9 | 83.8 | 96.7 | 73.8 | 88.8 | 94.0 | 19 |
| San Luis Potosí | Los Hernández | 94.5 | 91.4 | 73.2 | 88.1 | 96.9 | 88.8 | 91.1 | 20 |
| Yucatán | Oxkutzcab | 88.6 | 89.6 | 83.2 | 96.1 | 86.4 | 88.8 | 86.9 | 21 |
| Zacatecas | Concepción del Oro | 97.4 | 91.2 | 74.5 | 96.3 | 84.6 | 88.8 | 96.7 | 22 |
| México Poniente | San José del Rincón | 92.3 | 90.3 | 81.9 | 90.6 | 88.0 | 88.6 | 93.8 | 23 |
| Coahuila | San Buenaventura | 89.1 | 92.5 | 79.7 | 94.7 | 86.7 | 88.5 | 92.2 | 24 |
| Oaxaca | Huautla de Jiménez | 90.0 | 91.7 | 74.1 | 95.0 | 90.7 | 88.3 | 93.5 | 25 |
| Tamaulipas | Hidalgo | 95.1 | 90.1 | 82.8 | 89.9 | 81.3 | 87.8 | 95.4 | 26 |
| Baja California | San Quintín | 87.5 | 93.3 | 77.3 | 98.6 | 81.4 | 87.6 | 90.6 | 27 |
| Hidalgo | Huejutla | 90.2 | 94.8 | 84.0 | 86.8 | 82.4 | 87.6 | 92.6 | 28 |
| Yucatán | Acanceh | 87.5 | 86.6 | 83.7 | 99.6 | 80.5 | 87.6 | 90.7 | 29 |
| Zacatecas | Villanueva | 94.9 | 89.0 | 81.0 | 90.2 | 82.7 | 87.6 | 92.9 | 30 |
| Durango | Vicente Guerrero | 90.3 | 85.3 | 82.7 | 93.2 | 85.5 | 87.4 | 93.6 | 31 |
| Oaxaca | Tlacolula de Matamoros | 90.0 | 90.4 | 69.9 | 96.8 | 88.9 | 87.2 | 90.0 | 32 |
| Chiapas | San Felipe Ecatepec | 94.4 | 85.5 | 86.9 | 85.8 | 82.5 | 87.0 | 95.0 | 33 |
| Chiapas | Ocosingo | 98.0 | 93.8 | 79.4 | 83.4 | 80.3 | 87.0 | 98.6 | 34 |
| Hidalgo | Metepec | 90.1 | 89.5 | 73.1 | 92.0 | 89.9 | 86.9 | 89.8 | 35 |
| Hidalgo | Ixmiquilpan | 87.6 | 94.9 | 71.3 | 97.2 | 83.0 | 86.8 | 88.9 | 36 |
| Michoacán | Paracho | 93.9 | 93.5 | 86.7 | 77.2 | 82.5 | 86.8 | 92.9 | 37 |
| Chiapas | Guadalupe Tepeyac | 88.3 | 90.1 | 75.8 | 96.7 | 81.9 | 86.6 | 91.0 | 38 |
| Yucatán | Maxcanú | 86.5 | 90.1 | 69.5 | 99.3 | 85.8 | 86.2 | 90.2 | 39 |
| Guerrero | La Unión | 88.1 | 89.3 | 87.2 | 80.5 | 85.9 | 86.2 | 92.0 | 40 |

Tabla III.2 Resultados Enconsa 2022 por hospital (1/2)

| OOAD | HR | Trato digno y privacidad | Comunicación - Información | Tiempo de espera | Surtimiento de medicamentos, material de curación y provisión de estudios | Comodidad- Seguridad | Puntaje total | Calificación del usuario a los servicios | Lugar conforme a puntaje |
|-----------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|------------------|---|----------------------|---------------|--|--------------------------|
| Oaxaca | San Ildefonso Villa Alta | 88.9 | 90.3 | 77.3 | 84.0 | 89.8 | 86.1 | 87.7 | 41 |
| México Poniente | Amanalco | 87.9 | 87.6 | 81.0 | 86.7 | 86.7 | 86.0 | 89.2 | 42 |
| Yucatán | Izamal | 88.5 | 89.7 | 83.7 | 86.8 | 80.4 | 85.8 | 87.9 | 43 |
| Zacatecas | Río Grande | 89.1 | 92.5 | 74.3 | 94.5 | 78.5 | 85.8 | 88.1 | 44 |
| Chiapas | Mapastepec | 90.4 | 90.5 | 79.4 | 88.7 | 79.4 | 85.7 | 90.9 | 45 |
| Puebla | Tepexi de Rodríguez | 91.8 | 90.0 | 84.6 | 77.7 | 82.1 | 85.2 | 91.8 | 46 |
| Veracruz Norte | Plan de Arroyos | 86.6 | 91.4 | 78.5 | 81.7 | 87.9 | 85.2 | 88.0 | 47 |
| Puebla | Chignahuapan | 93.4 | 89.4 | 75.7 | 81.7 | 84.5 | 84.9 | 92.6 | 48 |
| Veracruz Sur | Coscomatepec | 92.5 | 90.6 | 73.7 | 81.2 | 86.6 | 84.9 | 93.1 | 49 |
| Campeche | Hecelchakán | 91.0 | 90.1 | 81.1 | 79.9 | 79.8 | 84.4 | 91.4 | 50 |
| Veracruz Norte | Chicontepec | 90.0 | 86.5 | 76.2 | 85.0 | 83.5 | 84.2 | 89.0 | 51 |
| San Luis Potosí | Charcas | 90.0 | 83.7 | 79.7 | 81.4 | 85.3 | 84.0 | 91.0 | 52 |
| Veracruz Sur | Zongolica | 89.2 | 84.2 | 79.9 | 85.8 | 80.1 | 83.8 | 89.4 | 53 |
| San Luis Potosí | Zacatipan | 90.8 | 88.2 | 80.4 | 80.3 | 79.3 | 83.8 | 91.8 | 54 |
| San Luis Potosí | Axtla de Terrazas | 88.0 | 93.0 | 62.5 | 85.2 | 89.0 | 83.6 | 89.3 | 55 |
| Chiapas | Bochil | 86.6 | 87.7 | 73.0 | 90.5 | 77.6 | 83.1 | 90.3 | 56 |
| Veracruz Sur | Jáltipan de Morelos | 92.6 | 89.6 | 86.5 | 65.2 | 81.4 | 83.1 | 91.3 | 57 |
| Puebla | San Salvador el Seco | 89.6 | 85.5 | 80.8 | 79.9 | 78.2 | 82.8 | 89.0 | 58 |
| Chiapas | Venustiano Carranza | 88.1 | 85.6 | 69.9 | 91.2 | 78.8 | 82.7 | 88.6 | 59 |
| Michoacán | Villamar | 92.1 | 84.2 | 80.4 | 69.8 | 86.4 | 82.6 | 94.9 | 60 |
| Michoacán | Buenavista | 90.8 | 85.6 | 73.8 | 77.5 | 84.5 | 82.4 | 92.6 | 61 |
| Oaxaca | Santiago Juxtlahuaca | 87.8 | 89.9 | 66.0 | 82.5 | 84.6 | 82.2 | 87.4 | 62 |
| Puebla | Zacapoaxtla | 87.1 | 86.1 | 76.8 | 75.8 | 83.4 | 81.9 | 89.4 | 63 |
| Oaxaca | Tlaxiaco | 86.7 | 86.0 | 74.3 | 79.4 | 82.6 | 81.8 | 88.4 | 64 |
| Oaxaca | Santiago Jamiltepec | 85.8 | 83.4 | 74.5 | 83.9 | 81.4 | 81.8 | 86.1 | 65 |
| Oaxaca | Matías Romero | 83.2 | 84.8 | 66.8 | 93.2 | 80.9 | 81.8 | 84.4 | 66 |
| Michoacán | Tuxpan | 87.9 | 88.0 | 80.4 | 69.3 | 83.2 | 81.8 | 90.4 | 67 |
| Puebla | Chiautla de Tapia | 88.0 | 83.7 | 79.2 | 85.9 | 71.6 | 81.7 | 84.1 | 68 |
| Oaxaca | Miahuatlán | 89.7 | 82.7 | 65.7 | 90.5 | 79.1 | 81.5 | 89.6 | 69 |
| Puebla | La Ceiba | 90.7 | 86.5 | 76.4 | 74.3 | 79.0 | 81.4 | 92.3 | 70 |
| San Luis Potosí | Matehuala | 90.9 | 89.3 | 77.8 | 67.3 | 81.0 | 81.2 | 91.2 | 71 |
| Zacatecas | Pinos | 88.6 | 86.7 | 71.3 | 84.6 | 72.2 | 80.7 | 89.6 | 72 |
| Chiapas | Motozintla | 89.2 | 88.2 | 77.0 | 71.9 | 75.7 | 80.4 | 84.3 | 73 |
| Chiapas | Ocozocoautla | 88.8 | 82.6 | 75.3 | 74.8 | 80.4 | 80.4 | 88.4 | 74 |
| Michoacán | Ario de Rosales | 89.8 | 81.1 | 75.9 | 76.8 | 77.8 | 80.3 | 91.7 | 75 |
| San Luis Potosí | Cerritos | 89.5 | 87.1 | 73.8 | 66.2 | 83.7 | 80.1 | 90.1 | 76 |
| Oaxaca | Huajuapán de León | 86.1 | 79.9 | 68.1 | 89.3 | 72.8 | 79.2 | 79.5 | 77 |
| Campeche | Mamantel | 88.0 | 88.0 | 66.1 | 75.2 | 78.1 | 79.1 | 86.6 | 78 |
| Chiapas | Altamirano | 88.1 | 80.1 | 62.1 | 90.7 | 73.7 | 78.9 | 89.1 | 79 |
| Chiapas | Benemérito | 84.0 | 85.1 | 67.4 | 77.4 | 76.9 | 78.2 | 87.2 | 80 |
| Nacional | | 90.9 | 89.8 | 78.4 | 84.4 | 84.2 | 85.5 | 91.4 | |

III. Resultados de satisfacción y confianza

a) Satisfacción

En 2022 los resultados en la suma de pacientes que se mostraron “Satisfechos” y “Muy satisfechos” fue de **96.2%**, mayor en 1.8% respecto a 2021 (94.4%) y de 0.1% respecto a 2020 (96.1%).

Al comparar datos nacionales con 2021, los pacientes “**Muy satisfechos**” aumentaron 3% y las personas “Insatisfechas” y “Muy insatisfechas” disminuyeron en 0.4% (tabla IV.1).

| Tabla IV.1 Resultados generales de satisfacción con los servicios 2020-2022 | | | | | |
|---|-------|-------|-------|------|-------|
| Satisfacción | 2020 | +/- | 2021 | +/- | 2022 |
| Muy satisfecha (a) | 39.0% | -2.7 | 36.3% | +3.0 | 39.3% |
| Satisfecha (b) | 57.1% | +1.0 | 58.1% | -1.2 | 56.9% |
| Indicador de satisfacción | 96.1% | -1.7 | 94.4% | +1.8 | 96.2% |
| Más o menos satisfecha | 3.4% | +1.3 | 4.7% | -1.5 | 3.2% |
| Insatisfecha | 0.3% | +0.3% | 0.6% | -0.3 | 0.3% |
| Muy insatisfecha | 0.1% | +0.1% | 0.2% | -0.1 | 0.1% |
| No quiso responder | 0.1% | +0.1% | 0.2% | -0.1 | 0.1% |

Por hospital, los resultados más bajos y altos en satisfacción son los siguientes:

- En **Huajuapán de León** 3 de cada 10 personas se mostraron “Más o menos satisfechas, insatisfechas o muy insatisfechas”. En **Matías Romero** y **Chiautla de Tapia** esta proporción fue de 2 de cada 10 personas; y en **Cerritos** y **Los Hernández** fue 1 de cada 10 personas. Los hospitales Huajuapán de León y Matías Romero continúan la tendencia descendente que mantienen en este indicador desde el 2020.
- En tres hospitales: **Ciudad Tula**, **Soto La Marina** y **Ocosingo**, 9 de cada 10 pacientes se mostraron “Muy satisfechos” con el servicio; y en 11 hospitales todos sus pacientes dijeron estar “Muy satisfechos” o “Satisfechos”: Soto La Marina; San Cayetano; San Juanito; San Carlos; Valle de Ignacio Allende; Villa Unión; Huetamo; Huejutla; Buenavista; Zacualtipán y Tlacolula.

b) Confianza

En **2022** se registra un **incremento importante** en este indicador de 10.4% en relación con 2021 (tabla IV.2).

| Tabla IV.2 Resultados generales de confianza con los servicios de los hospitales 2020-2022 (%) | | | | | |
|---|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|
| Confianza | 2020 | +/- | 2021 | +/- | 2022 |
| Mucha confianza (a) | 39.6 | +0.2 | 39.8 | +7.3 | 47.1 |
| Confianza (b) | 47.2 | -2.0 | 45.2 | +3.0 | 48.2 |
| Indicador de confianza | 86.8 | -1.8 | 85.0 | +10.4 | 95.4 |
| Algo de confianza | 11.3 | +1.1 | 12.4 | -9.1 | 3.3 |
| Poca confianza | 1.5 | +0.4% | 1.9 | -1.4 | 0.5 |
| Nada de confianza | 0.3 | +0.3% | 0.6 | -0.2 | 0.4 |
| No responde | 0.1 | +0.0% | 0.1 | -0.5 | 0.5 |

Por hospital los resultados más bajos y altos en confianza fueron los siguientes:

- En el Hospital **Huajuapán de León** 4 de cada 10 pacientes expresaron “Algo de confianza, Poca o Nada de confianza”; esta relación fue de 2 de cada 10 pacientes en **Chiautla de Tapia** y en **Motuzintla**; y 1 de cada 10 pacientes en **Matías Romero, Metepec, Santiago Jamiltepec y Zongolica**.
- Por el contrario, en cinco hospitales 9 de cada 10 pacientes expresaron tener **“Mucha confianza”**: Ocosingo; Villa Unión; San Carlos; San Juanito; y San Cayetano. En 10 hospitales, todos los pacientes entrevistados señalaron tener “Mucha confianza” o “Confianza”: Villa Unión; San Juanito; Soto La Marina; Vicente Guerrero; Rodeo; Zacualtipán; Huetamo; Buenavista; Ixtepec; y Tlacolula.

El nivel de aceptación de los pacientes expresado en la posibilidad de recomendar el hospital a familiares y amigos se mantiene en el rango de +0.1% y -0.2% de los últimos tres años con 98.6%. De cada 100 pacientes que asisten a hospitales de IMSS-BIENESTAR, dos dicen que no los recomendarían.

No obstante, esta proporción es de 17 de cada 100 pacientes en Huajuapán de León; 8 de cada 100 en Los Hernández; y 6 de cada 100 en Izamal y San Salvador El Seco.

A nivel nacional, las dos **variables con mayor peso** por la cual las personas respondieron que no recomendarían el hospital siguen siendo, al igual que en 2020 y 2021, porque **“lo trataron mal” (35%)** y porque **“esperó mucho tiempo” (34%)**.

IV. Trato digno y privacidad

a) Trato digno

Los indicadores nacionales 2022 en esta dimensión muestran leves mejoras en el trato del personal médico, de enfermería y del hospital en general respecto a 2021, sin alcanzar de manera total los porcentajes obtenidos en 2020 (Tabla V.1).

| Tabla V.1 Indicadores de Trato digno (“Muy bueno” +”bueno”) | | | | | |
|---|----------------------|------------|----------------------|------------|----------------------|
| Variable | Valor indicador 2020 | Diferencia | Valor indicador 2021 | Diferencia | Valor indicador 2022 |
| Trato del personal médico | 97.0 | -0.8 | 96.2 | +0.4 | 96.6 |
| Trato del personal de enfermería | 95.6 | -1.4 | 94.2 | +1.4 | 95.6 |
| Trato durante su estancia en el Hospital | 97.6 | -1.1 | 96.5 | +0.5 | 97.0 |

Los hospitales con el **trato “Regular, Malo y Muy malo”** más alto por parte del **personal médico** son **Matías Romero y Huajuapán de León** (tabla V.2).

| Tabla V.2 Hospitales con el trato “Regular, Malo y Muy Malo” más alto por parte del personal médico | |
|---|------------------------------|
| Nacional 3.3% | |
| Matías Romero (20.7%) | Maxcanú (12%) |
| Huajuapán de León (15.9%) | Santiago Juxtlahuaca (10.2%) |
| Benemérito (12.8%) | Altamirano (9.7%) |

Repiten altos porcentajes obtenidos en 2021 en esta variable: **Matías Romero** (18%), Maxcanú (11.8%) y **Altamirano** (14.7%).

Por lo que toca al **personal de enfermería**, el “Trato regular, malo y muy malo” a nivel nacional fue de 4.4%, menor al 5.8% obtenido en 2021. Sin embargo, al menos 10 hospitales duplicaron este porcentaje y en **Huajuapán de León se quintuplicó** (tabla V.3).

| Tabla V.3 Hospitales con el trato “Regular, Malo y Muy Malo” más alto por parte del personal de enfermería | | | |
|--|--------------|--------------------------|-------|
| Nacional 4.4% | | | |
| Huajuapán de León | 24.2% | Benemérito, Chiapas | 12.0% |
| Maxcanú, Yuc | 13.6% | Chiautla de Tapia, Pue | 11.2% |
| Bochil, Chiapas | 13.1% | Santiago Jamiltepec, Oax | 11.0% |
| Matías Romero, Oax | 12.6% | Ario de Rosales, Mich | 10.5% |
| Metepec, Hgo | 12.2% | Huejutla, Hgo | 9.6% |

Siete de los hospitales con el porcentaje más alto en “Trato regular, malo y muy malo” por el personal de enfermería, también obtuvieron esta posición en 2021: Maxcanú (20.6%), Santiago Jamiltepec (47.6%), Ario de Rosales (15%), Huejutla (42.1%); Matías Romero (15%), Huajuapán de León (11.5%) y Chiantla de Tapia (9.9%).

Respecto al **trato en general en el hospital**, los resultados más altos en “Trato Regular, Malo, Muy malo y No responde” fueron para: **Matías Romero** (21.6%); **Huajuapán de León** (18.2%); Río Grande (12%) y Chignahuapán (9.6%).

Repite resultados de 2021 en este rubro **Matías Romero** (22%).

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

- Laboratorio (16.7%)
- Archivo Clínico (12.1%)
- Vigilancia (7.8%)
- Nutrición (6%)

Además del personal de enfermería y médico, las áreas reiteradamente señaladas por los pacientes como fuente de mal trato son: **laboratorio, archivo clínico y vigilancia**. En esta ocasión también fue referido el servicio de **nutrición**, cuya opción no se había incorporado en el cuestionario anteriormente.

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

- “Lo regañaron” (36%);
- “No le hizo caso” (16.6%);
- “No lo atendió” (15.8%); y
- “Le gritó” (10.5%)

En estas dos preguntas el porcentaje de pacientes que no quiso responder sigue siendo alto: 11.1% y 16.3% 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 hospital** durante los dos últimos años, **4.4% de pacientes a nivel nacional respondieron que sí**, mayor al **2.9%** registrado en 2021. En ocho hospitales este porcentaje fue igual o mayor a 10% y el Hospital de Mapastepec (11.5%) repitió los altos porcentajes de 2021 (tabla V.4).

| Tabla V.4 Hospitales con el mayor porcentaje de pacientes que ya habían acudido a solicitar servicios y éste les fue negado | |
|--|---------------------|
| Nacional 4.4% | |
| Tuxpan (26.8%) | Acanceh (11.0%) |
| Matías Romero (16.1%) | Tlaltenango (10.7%) |
| Mapastepec (13.2%) | Paracho (10.2%) |
| San Quintín (12.1%) | Zacapoxtla (10.0%) |

b) Privacidad

Al preguntar sobre la privacidad con la que el personal médico revisó al paciente, 96.2% dijo que sí la tuvo y 3.5% dijo que no o no quiso responder. En **4 hospitales** el porcentaje de pacientes que señalaron **no privacidad** al ser revisados por el personal médico o no quiso responder, fue **mayor al 10%**:

- Santiago Jamiltepec (23.6%)
- Benemérito (23.1%)
- Bochil (15.3%)
- Acanceh (10.2%)

En los hospitales Zacatipan, Guadalupe Victoria y Oxxutzcab los altos porcentajes en este rubro han sido recurrentes en los tres últimos años (tabla V.5).

| Tabla V.5 Hospitales recurrentes en altos porcentajes de personas que expresan no tener privacidad al ser revisados por el personal médico (%) | | | |
|---|-------------|-------------|-------------|
| | 2020 | 2021 | 2022 |
| Nacional | 3.0 | 2.8 | 3.5 |
| Zacatipan | 13.5 | 20.4 | 9.2 |
| Guadalupe Victoria | 7.5 | 16.5 | 8.4 |
| Oxxutzcab | 6.4 | 8.8 | 7.4 |

V. Comunicación e Información

a) Del personal médico en consulta externa

Los resultados respecto a la comunicación con el personal médico y la información que éste proporcionó en la consulta externa muestran áreas de oportunidad importantes en los hospitales **Altamirano y Maxcanú** (tabla VI.1).

| Tabla VI.1 Comunicación con el personal médico e información proporcionada por éste | | |
|--|---|---|
| No le permitió hablar de su estado de salud o padecimiento | No le dio información de su estado de salud ni explicó tratamiento a seguir | La información proporcionada fue regular, confusa o muy confusa |
| Nacional 1.4% | Nacional 1.9% | Nacional 3.5% |
| Zacapoaxtla (7.2%) | Maxcanú (10.4%) | Altamirano (35.3%) |
| Altamirano (6.5%) | Ario de Rosales (8.9%) | Maxcanú (29.5%) |
| La Unión (5.6%) | San Felipe Ecatepec (7.2%) | Matías Romero (17%) |
| | Acanceh (7.1%) | Benemérito (15.7%) |
| | Altamirano (6.5%) | Pinos (15.2%) |
| | Bochil (5.8%) | |
| | Zacapoaxtla (5.6%) | |
| | Venustiano Carranza (5.4%) | |
| | Oxxutzcab (5.2%) | |

b) Del personal médico en el servicio de urgencias

En este servicio, 5 de cada 100 personas entrevistadas a nivel nacional (5.1%) señalaron que el personal médico no proporcionó información a sus familiares sobre su estado de salud cuando fue ingresado a urgencias. Sin embargo, en 11 hospitales este porcentaje superó en más de dos veces el promedio nacional, con los casos extremos en Huajuapán de León, Motozintla y Matías Romero (tabla VI.2).

| VI.2 Información del personal médico a familiares en el área de urgencias. Hospitales con las evaluaciones más bajas (%) | | | |
|---|-------------|--------------|-------------|
| Nacional 5.1 | | | |
| Hujuapán de León | 60.0 | Coscomatepec | 12.5 |
| Motozintla | 53.1 | Villamar | 12.1 |
| Matías Romero | 44.8 | Miahuatlán | 12.1 |
| Izamal | 28.6 | Huautla | 11.4 |
| Santiago Juxtlahuaca | 23.5 | Chicontepec | 11.4 |
| Altamirano | 15.2 | Hecelchakán | 9.4 |

c) Del personal médico en el servicio de hospitalización

El indicador **Información que se le proporcionó** al paciente y/o familiares acerca de la **intervención quirúrgica** sumó 5.8% en las opciones: “Regular, Confusa, Muy confusa o No respondió”. En 15 hospitales esta opinión igualó o superó el 10% con los casos más altos en **Altamirano y Chignahuapan** (tabla VI.3).

| Tabla VI.3 Información sobre la intervención quirúrgica (“Regular + confusa + muy confusa + no respondió”) Hospitales con los resultados más altos (%) | | | |
|---|--------------|----------------------|--------------|
| Nacional 5.8 | | | |
| Altamirano | 50.0% | Pinos | 16.7% |
| Chignahuapan | 37.5% | Santiago Juxtlahuaca | 14.3% |
| Coscomatepec | 33.3% | Charcas | 14.3% |
| Tlaxiaco | 30.0% | Chicontepec | 14.3% |
| Zacapoaxtla | 28.6% | Ocozocoautla | 12.5% |
| Ixmiquilpan | 27.3% | La Unión | 11.1% |
| Guadalupe Tepeyac | 20.0% | Miahuatlán | 10.0% |
| Benemérito | 16.7% | | |

Los hospitales que también se ubicaron en esta posición de la tabla en 2021 son Tlaxiaco (25%), Zacapoaxtla, Pinos y Chicontepec (20%) y Santiago Juxtlahuaca (16.7%).

En cinco hospitales esta variable no fue calificada: En San Buenaventura, por no estar en funcionamiento el servicio; y en Ramos Arizpe, Guadalupe Victoria, Zacualtipán y San Carlos por no registrarse personas hospitalizadas con cirugía previa.

d) Del personal de enfermería

A nivel nacional, 12 de cada 100 personas entrevistadas (11.8%) expresaron que el personal de enfermería **no les explicó los cuidados a seguir**. En 13 hospitales este porcentaje fue mayor al 20% con los valores más altos en **Ario de Rosales y Pinos** (tabla VI.4).

Por el contrario, destacan 32 hospitales donde el 95% o más de los pacientes señalaron que **sí se les explicaron estos cuidados** y siete de éstos donde a todos los pacientes (100%) se les explicaron dichos cuidados (San Juanito, Guachochi, Rodeo, Ixmiquilpan, Zacualtipan, Villa Unión y Ciudad Tula).

| Tabla VI.4 No se explicaron los cuidados a seguir por el personal de enfermería (%) | | | |
|--|--------------|---------------------|-------|
| Nacional 11.8 | | | |
| Ario de Rosales | 71.0% | San Buenaventura | 20.4% |
| Pinos | 60.9% | Villanueva | 19.7% |
| Acanceh | 44.1% | Metepéc | 19.5% |
| Tuxpan | 44.1% | Oxkutzcab | 19.3% |
| Maxcanú | 34.4% | Venustiano Carranza | 16.9% |
| Bochil | 29.9% | Amanalco | 16.5% |
| Huajuapán de León | 27.3% | Guadalupe Tepeyac | 15.9% |
| La Unión | 23.4% | Tlaxiaco | 15.5% |
| Villamar | 23.4% | Benemérito | 15.4% |
| Tlacolula | 23.3% | San Felipe Ecatepec | 15.2% |
| Ocozocoautla | 21.6% | Charcas | 15.0% |
| Matías Romero | 20.7% | | |

Respecto a la **claridad de las explicaciones** que proporcionó el personal de enfermería, a nivel nacional sólo 3% de los pacientes la consideraron “Regular, Confusa, Muy confusa o No quiso responder”, sin embargo, en siete hospitales este porcentaje fue igual o mayor al 10% con los valores más altos en **Altamirano y Maxcanú** (tabla VI.5).

| Tabla VI.5 La información que proporcionó el personal de enfermería fue “Regular, Confusa, Muy Confusa, o No quiso responder” (%) | | | |
|--|------------|----------------------|------------|
| Nacional 3.0 | | | |
| Altamirano | 25% | San Buenaventura | 12% |
| Maxcanú | 21% | Huajuapán de León | 11% |
| Chiautla de Tapia | 17% | San Salvador el Seco | 10% |
| Pinos | 16% | | |

e) Del personal de enfermería en hospitalización

A nivel nacional, 5% de los pacientes en hospitalización consideraron “Regular, Confusa o Muy confusa” la información del personal de enfermería sobre los medicamentos que le proporcionaron durante su estancia en el hospital. Sin embargo, siete hospitales tuvieron un porcentaje significativamente mayor con los valores más altos en **Altamirano y Zacapoaxtla** (tabla VI.6).

| Tabla VI.6 La información del personal de enfermería sobre medicamentos proporcionados en hospitalización fue “Regular, Confusa, Muy Confusa, o No quiso responder” (%) | | | |
|--|-------------|-------------------|-------------|
| Nacional 5.0 | | | |
| Altamirano | 60.0 | Chiautla de Tapia | 21.4 |
| Zacapoaxtla | 33.3 | Maxcanú, Yuc | 20.0 |
| San Salvador el Seco | 26.7 | Ocozocoautla | 18.8 |
| Bochil | 22.2 | | |

f) Atención a quejas, aval ciudadano y albergues

En el análisis de este indicador se sigue constatando que **la cultura de la queja está poco desarrollada** en pacientes que acuden a hospitales de IMSS-BIENESTAR. A nivel nacional sólo 3 de 100 pacientes entrevistados **(2.7%)** señalaron haber **presentado una queja** durante los dos últimos años, mismo porcentaje de 2021.

Únicamente cuatro hospitales superan el 10% de pacientes que presentaron alguna queja en los dos últimos años: Metepec (13%), Ixmiquilpan (11.8%), Matehuala (11.7%) y Bochil (10.2%). De éstos, sólo Matehuala se ubica en las 10 calificaciones generales más bajas.

Otro indicador de la falta de cultura de la queja es el número de **pacientes que no sabe que existe un buzón de quejas en el hospital**: 18 de cada 100 (18.4%). Además, en 8 hospitales que obtuvieron las evaluaciones más bajas, 94% o más de los pacientes no han presentado queja, y en 4 de estos más del 90% de pacientes señalaron que no han tenido necesidad (tabla VI.7).

Solo en 5 de los hospitales con las evaluaciones más bajas, 12% o más de los pacientes no presentaron quejas por considerar que “No se atienden, Se atienden pero no se solucionan o No quisieron responder” (tabla VI.7).

A nivel nacional **78.4%** de los pacientes señalaron que **sí se les dieron a conocer los derechos** generales de las y los pacientes, un incremento de 5 puntos porcentuales en relación con 2021, cuando este porcentaje fue de 73.4%.

En 7 hospitales 50% o más de los pacientes dijeron no conocer dichos derechos: Ario de Rosales (69.4%), Venustiano Carranza (66.2%), Altamirano (62.9%), Chiautla (62.6%), Huajuapán de León (56.1%), Bochil (55.5%) y Tlaxiaco (51.9%).

| Tabla VI.7 Indicadores de la variable quejas en hospitales con las calificaciones más bajas (%) | | | | |
|--|---|---|---|---|
| | No sabe que existe buzón en el hospital | No ha presentado queja los dos últimos años | Sin queja porque no ha tenido necesidad | Sin queja porque no atienden, no solucionan o no responde |
| 80 Benemérito | 28.2 | 95.7 | 85.8 | 14.2 |
| 79 Altamirano | 82.3 | 99.2 | 93.5 | 6.5 |
| 78 Mamantel | 11.7 | 98.3 | 96.6 | 3.4 |
| 77 Huajuapán de León | 40.9 | 95.5 | 80.3 | 19.7 |
| 76 Cerritos | 24.0 | 99.2 | 96.9 | 3.2 |
| 75 Ario de Rosales | 45.2 | 94.4 | 80.3 | 19.7 |
| 74 Ocozocoautla | 16.2 | 97.3 | 87.3 | 12.7 |
| 73 Motozintla | 28.6 | 98.4 | 96.0 | 4.0 |
| 72 Pinos | 45.3 | 89.8^{1/} | 84.1 | 1.6 |
| 71 Matehuala | 9.4 | 88.3 | 85.8 | 14.2 |

^{1/} En el Hospital de Pinos el 8.6% de pacientes no supieron responder si habían presentado queja.

Respecto al **conocimiento** de que existe **un Aval Ciudadano en el hospital, 52.3% respondió que no sabe**, 45.4% respondió que sí, y 2.3% no respondió la pregunta. El porcentaje de conocimiento de esta figura a nivel nacional respecto a 2021 se incrementó ligeramente en 1.4%.

En la **desagregación por hospital**, en **46** de estos **la mitad o más de los pacientes no conocen al Aval**, con los porcentajes más altos en: Pinos (98.4%), Altamirano (93.5%), Villamar (87.9%), San Cayetano (86.9%), Zacapoxtla (86.4%), Ario de Rosales (86.3%) y Matías Romero (85.6%).

Respecto a si le han ofrecido a los pacientes el **servicio de los albergues**, el **23.2%** dijo que **no** o que **no sabía que existía** dicho albergue. En 11 hospitales más del 40% de pacientes tienen desconocimiento de este servicio (tabla VI.8).

| Tabla VI.8 Hospitales donde los pacientes tienen mayor desconocimiento de la existencia del albergue | | | |
|---|--------------|-------------------|-------|
| Nacional 23.2% | | | |
| Huajuapán de León | 73.5% | Ocozocoautla | 45.9% |
| San Cayetano | 68.5% | Tlaxiaco | 44.2% |
| Miahuatlán | 67.9% | Chiautla de Tapia | 43.9% |
| San Felipe Ecatepec | 61.6% | La Ceiba | 43.0% |
| Santiago Jamiltepec | 57.5% | Villanueva | 41.0% |
| Coalcomán | 46.8% | | |

VI. Tiempo de Espera

a) Tiempo de espera en consulta externa

A nivel nacional, **61.9%** de las personas que acudieron a consulta externa lo hicieron **con cita** y **38.1% sin cita**. Las consultas con cita registran un leve crecimiento desde 2020 cuando este indicador fue de 58% y en 2021 que se ubicó en 60.5%.

En 6 hospitales el porcentaje de **consultas sin cita** superó en dos veces el promedio nacional: San Juanito (86.1%), Maxcanú (85.7%) Motozintla (83.3%), Altamirano (82.9%), Ramos Arizpe (77.8%), Guadalupe Tepeyac (74%).

En el promedio, el indicador **tiempo de espera con cita se incrementó 19 minutos** respecto a 2021, y **disminuyó para la consulta sin cita** en 8 minutos. Por tanto, la **brecha** entre consulta **con cita y sin cita** se redujo a únicamente **12 minutos** en el promedio nacional (tabla VII.1).

| Tabla VII.1 Tiempo de espera con cita y sin cita (minutos) | | | | | |
|--|------|------|------|------|------|
| Tiempo promedio | 2020 | Dif. | 2021 | Dif. | 2022 |
| Con cita | 34 | -9 | 25 | +19 | 44 |
| Sin cita | 48 | +12 | 60 | -8 | 52 |

A nivel nacional, **34.7%** de los pacientes que tenían cita **esperaron más de 50 minutos** para ingresar a consulta. En 25 hospitales este tiempo de espera aplicó para el 50% o más de sus pacientes (tabla VII.2).

| Tabla VII.2 Hospitales con mayor tiempo de espera (más de 50 minutos) para atender a pacientes con cita en consulta externa | | | | | |
|---|-------|---------------------|-------|------------------|-------|
| Nacional 34.7% | | | | | |
| Mamantel | 88.5% | Miahuatlán | 63.6% | Ramos Arizpe | 55.6% |
| Buenavista | 88.0% | La Ceiba | 63.4% | Benemérito | 54.5% |
| Altamirano | 84.6% | Guadalupe Tepeyac | 63.2% | Pinos | 54.5% |
| Cerritos | 81.0% | Plan de Arroyos | 62.5% | Coscomatepec | 54.2% |
| Ocozocoautla | 78.0% | Zacatipan | 61.1% | Chignahuapan | 53.2% |
| Tuxpan | 71.1% | Zacuatlpan | 59.5% | Matías Romero | 52.5% |
| Santiago Juxtlahuaca | 69.1% | Tepexi de Rodríguez | 58.5% | Matehuala | 52.5% |
| Ario de Rosales | 65.9% | Miahuatlán | 63.6% | San Buenaventura | 50.0% |
| Villa Alta | 64.6% | Ocosingo, Chiapas | 56.0% | | |

Respecto al tiempo de espera en **consulta sin cita**, en 19 hospitales el 70% o más de los pacientes esperaron más de 50 minutos para ser atendidos, con los casos extremos en **Santiago Juxtlahuaca** donde todos los pacientes esperaron más de

este tiempo, y en **Tuxpan**, donde 7 de cada 10 pacientes (67.6%) esperaron más de 90 minutos.

Si se toma como referente el **promedio de tiempo de espera** con cita y sin cita, **seis hospitales** repiten la tendencia de un alto tiempo de espera, con una reducida brecha (1 a 7 minutos) entre consultas con cita y sin cita (tabla VII.3). Los hospitales **Altamirano, Buenavista y Tuxpan** repiten los resultados más bajos que obtuvieron en 2021 en este indicador.

| Tabla VII.3 Promedios más altos de espera con cita y sin cita (Minutos) | | | |
|--|-----------|-----------------------------|-----------|
| Nacional con cita 44 | | Nacional sin cita 52 | |
| Buenavista | 75 | Pinos | 82 |
| Altamirano | 73 | Buenavista | 74 |
| Ocozocoautla | 68 | Ramos Arizpe | 73 |
| Mamantel | 67 | Altamirano | 72 |
| Cerritos | 66 | Cerritos | 71 |
| Ario de Rosales | 65 | Tuxpan | 69 |
| Guadalupe Tepeyac | 64 | Santiago Juxtlahuaca | 68 |
| Santiago Juxtlahuaca | 63 | Ocozocoautla | 68 |
| La Ceiba | 63 | Huajuapán de León | 67 |
| Tuxpan | 62 | Concepción del Oro | 67 |

A nivel nacional, el porcentaje de pacientes que solicitaron una cita y se la dieron en **menos de 30 días fue de 86.9%**, un incremento importante respecto a 2021. Casi a 9 de 10 pacientes se le dio su cita en este lapso (tabla VII.4).

| Tabla VII. 4 Tiempo de espera para otorgar cita en consulta externa 2020, 2021 y 2022 (%) | | | | | |
|--|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|
| | 2020 | +/- | 2021 | +/- | 2022 |
| Menos de 30 días | 54.1 | -15.3 | 38.8 | 48.1 | 86.9 |
| 31 o más días | 45.9 | 15.2 | 61.1 | -48.8 | 12.3 |

Sin embargo, en cinco hospitales a 3 o más pacientes de cada 10 se le dio la cita después de 30 días (Cerritos 44.8%; Tlacolula 37.1%; Pinos 34.5%; Zacualtipán 31.6%; y Santiago Juxtlahuaca 30.9%).

b) Tiempo de espera en urgencias

59.4% de las urgencias fueron calificadas y 40.6% no calificadas acorde con el dato del registro asentado en la hoja diaria de dicho servicio.

A nivel nacional, **59.2%** de los beneficiarios señalaron que **se aplicó el Triage** en su primer contacto en el servicio de urgencias y **40.8% dijo que no**. El resultado se mantiene en el rango porcentual de 2021 (tabla VII.5).

| Tabla VII.5 Aplicación de Triage 2020, 2021 y 2022 (%) | | | | | |
|--|------|-------|------|------|------|
| | 2020 | +/- | 2021 | +/- | 2022 |
| Triage | 34.8 | 24.7 | 59.5 | -0.3 | 59.2 |
| Sin triage | 65.2 | -24.7 | 40.5 | 0.3 | 40.8 |

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

- **21** obtuvieron de 100 al 80%, destacan 4 donde se aplicó *Triage* a todos los pacientes
- **12 obtuvieron** de 29 a 0%, con los puntajes más bajos en **Axtla de Terrazas, Ixmiquilpan y Mamantel**. Tanto Axtla como Mamantel repiten las posiciones más bajas de 2021 en la no aplicación del Triage (Tabla VII.6).

| Tabla VII.6 Aplicación de Triage hospitales con las evaluaciones más altas y más bajas (%) | | | | | | |
|---|--------|------|--|---------------------|-------|--------|
| Más altas | Sí | No | | Más bajas | Sí | No |
| San Carlos | 100.0% | 0.0% | | Axtla de Terrazas | 0.0% | 100.0% |
| Hidalgo | 100.0% | 0.0% | | Ixmiquilpan | 3.0% | 97.0% |
| Papantla | 100.0% | 0.0% | | Mamantel | 6.3% | 93.8% |
| Tlaltenango | 100.0% | 0.0% | | Maxcanú | 12.1% | 87.9% |
| San Felipe Ecatepec | 94.3% | 5.7% | | Venustiano Carranza | 17.6% | 82.4% |
| Guachochi | 94.1% | 5.9% | | Altamirano | 24.2% | 75.8% |
| San Juanito | 94.1% | 5.9% | | Los Hernández | 25.0% | 75.0% |
| La Unión | 93.9% | 6.1% | | San Quintín | 26.5% | 73.5% |
| Rodeo | 91.2% | 8.8% | | Concepción del Oro | 27.6% | 72.4% |

En los **pacientes** a los que **se les aplicó Triage**, el tiempo promedio de espera para ser atendidos por el personal médico fue de **6 minutos** con un intervalo de 3 a 17 minutos; mientras que en las personas a las que **no se aplicó Triage** el promedio fue de **18 minutos** con un intervalo de 6 a 23 minutos.

Otra diferencia sustantiva entre la aplicación o no del Triage está en el tiempo de espera mayor a 30 minutos para ser atendidos por el personal médico. De cada 100 pacientes, 2 esperaron más de este tiempo cuando se les aplicó Triage; mientras que 28 de cada 100 esperaron más de ese tiempo cuando no fue aplicado (tabla VII.7).

| Tabla VII.7 Tiempo de espera en Urgencias para ser valorados por personal médico (promedio) | | |
|---|------------|------------|
| | Con triage | Sin triage |
| Más de 30 minutos | 2.1% | 27.6% |
| Más de 60 minutos | 1.2% | 9.4% |
| Más de 120 minutos | 1.0% | 4.9% |

c) Tiempo de espera en hospitalización

De las personas entrevistadas en el área de hospitalización a nivel nacional, **38.4% fue sometida a cirugía; 60.2% no tuvo cirugía;** y 1.4% no quiso responder. Del total de cirugías efectuadas, **52.8% fueron programadas** y **47.2% se realizaron por la vía de urgencias.**

En **siete hospitales el 90% o más de las cirugías se realizaron por la vía de urgencias:**

- San Quintín
- Guachochi
- Ocosingo
- Huajuapán de León
- Zacatipán
- Ixmiquilpan
- Altamirano

A nivel nacional, **de cada 100 personas** a las que les informaron **que requerían cirugía, 14 esperaron más de 30 días** para su programación (13.9%).

De los 70 hospitales en los que se programaron cirugías, en 53 de ellos la fecha programada se fijó antes de 30 días para todos los pacientes. Sin embargo, en 10 hospitales, a 50% o más de los pacientes se les programó después de este tiempo, con el mayor porcentaje en el **Hospital de Bochil** donde al **100%** se les programó **después de 45 días.**

Además, en 8 hospitales la cirugía no se realizó en la fecha programada: en el **Hospital Ixmiquilpan ninguna cirugía** cumplió con la fecha acordada; y en Ario de Rosales y Zacapoaxtla esta situación fue para la mitad de las cirugías programadas.

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

a) Expedición de receta y medicamentos recetados en consulta externa

A nivel nacional, el personal médico de **consulta externa expidió receta en 86.6%** de los casos, en 13.2% no se recetó medicamento, y 0.2% de personas no quisieron responder.

En 36 hospitales a 9 de cada 10 pacientes se les recetó medicamento; en contraste, en dos hospitales **sólo a 5 de 10 pacientes les fue recetado (Ramos Arizpe y Ocosingo).**

Respecto al **número de medicamentos recetados** en cada consulta, a nivel nacional 48.6% de los usuarios señalaron haber recibido 1 o 2 medicamentos; 37.7% dijo haber recibido 3 o 4; y 13.7% recibió 5 o más.

b) Surtimiento de recetas en consulta externa

El **surtimiento de recetas médicas completas** en el servicio de consulta externa de los hospitales de IMSS-BIENESTAR se ubicó a nivel nacional en **79.8%**, un **incremento de 6.7 puntos respecto a 2021**.

Sin embargo, el **surtimiento de recetas completas más parciales** se ubicó en **84%** lo que representó un **descenso de 10.9 puntos** entre 2021 y 2022 (tabla VIII.1).

| Tabla VIII.1 Histórico de surtimiento de medicamentos en consulta externa en hospitales IMSS-BIENESTAR (%) | | | | | | |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
| Surtimiento completo | 85% | 89% | 89% | 89.1% | 73.1% | 79.8% |
| Surtimiento parcial [∇] | n/a | n/a | n/a | 9.4% | 21.8% | 4.2% |
| Surtimiento completo más parcial | - | - | - | 98.5% | 94.9 | 84.0% |

[∇] El reactivo se incorporó en 2020.

El **mejor desempeño**, con el **100% de surtimiento de recetas completas**, fue para los hospitales **Villa Unión, San Felipe Ecatepec y San Cayetano**. Otros 26 hospitales se ubicaron en porcentajes arriba de 90% en surtimiento completo de recetas.

Por el contrario, 36 hospitales se ubicaron por debajo de la media nacional en el nivel de surtimiento completo de medicamentos. Los **focos rojos son los hospitales de Cerritos, Matehuala, Villamar, Zacatipan y Jáltipan** con descensos continuos desde 2020 (tabla VIII.2).

| Tabla VIII.2 Surtimiento de recetas médicas completas Hospitales con las evaluaciones más bajas en 2022 (%) | | | | | |
|--|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|
| Hospital | 2020 | Dif | 2021 | Dif | 2022 |
| Nacional | 89.1 | -16.0 | 73.1 | 6.7 | 79.8 |
| Cerritos | 78.8 | -58.5 | 20.3 | -0.5 | 19.8 |
| Matehuala | 97.2 | -36.7 | 60.5 | -21.1 | 39.4 |
| Villamar | 79.0 | -28.1 | 50.9 | -8.9 | 42.0 |
| Buenvista | 93.3 | -50.2 | 43.1 | 10.3 | 53.4 |
| Zacatipan | 96.4 | -20.3 | 76.1 | -22.7 | 53.4 |
| Paracho | 80.6 | -49.8 | 30.8 | 23.3 | 54.1 |
| Tuxpan | 70.4 | -14.6 | 55.8 | 0.5 | 56.3 |
| Zacapoaxtla | 70.7 | -51.3 | 19.4 | 38.1 | 57.5 |
| Benemérito | 81.1 | -28.7 | 52.4 | 5.1 | 57.5 |
| Jáltipan | 100.0 | -24.6 | 75.4 | 17.3 | 58.1 |
| Ocozacoautla | 97.0 | -60.6 | 36.4 | 23.1 | 59.5 |

Al sumar el surtimiento de **recetas parciales más recetas completas**, 37 hospitales se ubican por debajo de la media nacional (84%). De éstos, siguen predominando en los porcentajes más bajos hospitales de **San Luis Potosí, Puebla, Michoacán y**

Chiapas. Además, **ocho** de esos hospitales mantuvieron en este rubro el bajo porcentaje obtenido en el surtimiento de recetas completas (marcados en negritas en la tabla VIII.3).

| Tabla VIII.3 Surtimiento de recetas médicas completas más parciales. Hospitales con las evaluaciones más bajas en 2022 (%) | | | |
|---|-------------|-------------------|-------------|
| Nacional 84% | | | |
| Matehuala | 47.0 | Charcas | 64.0 |
| Zacatipan | 53.4 | Plan de Arroyos | 65.5 |
| Benemérito | 57.5 | Rodeo | 66.7 |
| Tuxpan | 57.8 | Tepexi de Rdguez | 67.2 |
| Jáltipan | 58.1 | Axtla de Terrazas | 67.4 |
| Paracho | 58.1 | Cerritos | 68.6 |
| Tlaxiaco | 60.8 | Pinos | 68.8 |
| Zacapoaxtla | 61.3 | Chignahuapan | 69.1 |
| Ario de Rosales | 63.0 | | |

Al preguntar a los pacientes sobre las acciones que tomarían al no tener su receta surtida total o parcialmente, la respuesta predominante es el gasto en el que incurrirán:

66% comprarían los medicamentos con sus propios recursos (gasto de bolsillo);
 27.7% dijo que volvería a buscarlos en la farmacia del hospital;
 2.8% dijo que suspendería el tratamiento;
 1.0% que regresaría con el médico para que le recetara otro medicamento y,
 2.5% dijo que no sabía.

Los medicamentos mencionados por los pacientes que con mayor frecuencia no fueron surtidos son: **Insulina, Losartán y Metformina** (tabla VIII.4).

| Tabla VIII.4 Medicamentos no surtidos con mayor frecuencia en la consulta externa de hospitales | | | |
|--|--|----|-----------------------|
| 1 | Insulina humana acción intermedia nph | 7 | Bezafibrato tabletas |
| 2 | Losartán grageas | 8 | Ampicilina cápsulas |
| 3 | Metformina tabletas | 9 | Amoxicilina Cápsulas |
| 4 | Ácido acetilsalicílico | 10 | Pravastatina tabletas |
| 5 | Paracetamol | 11 | Ácido Fólico tabletas |
| 6 | Nifedipino cápsulas | | |

c) Solicitud de medicamento o material de curación en hospitalización

De las personas que ingresaron a hospitalización, el 28.3% manifestó que **le fue solicitado algún medicamento o material de curación, 9.1 puntos menor a lo registrado en 2021 (37.4%).**

En **19 hospitales a más de la mitad de los pacientes se les solicitó medicamento o material de curación**, con los mayores porcentajes en San Felipe Ecatepec, Motozintla, San Salvador El Seco, La Ceiba y Santiago Jamiltepec (tabla VIII.5). Ocho de estos hospitales repiten los altos porcentajes de 2021: La Ceiba, Santiago Jamiltepec, Tuxpan, Tepexi de Rodríguez, Jáltipan, Ocozocoautla, Benemérito y Tlaxiaco.

| Tabla VIII.5 Personas en hospitalización a las que se les solicitó medicamento o material de curación (%) | | | |
|--|-------|----------------------|-------|
| Nacional 28.3 | | | |
| San Felipe Ecatepec | 93.3 | Jáltipan de Morelos | 66.7% |
| Motozintla | 87.5 | Ocosingo | 63.6% |
| San Salvador El Seco | 86.7 | Ocozocoautla | 62.5% |
| La Ceiba | 85.7 | Santiago Juxtlahuaca | 58.3% |
| Santiago Jamiltepec | 80.0 | Benemérito | 53.8% |
| Tuxpan | 78.6 | Matehuala | 53.8% |
| Amanalco | 77.3 | Ario de Rosales | 53.3% |
| Tepexi de Rodríguez | 73.3 | Tlaxiaco | 53.3% |
| Mamantel | 66.7 | Zacapoaxtla | 53.3% |
| Mapastepec | 66.7% | | |

Los **medicamentos más solicitados** a los pacientes fueron el **paracetamol** en tabletas y la **ceftriaxona inyectable**. Los materiales de curación más requeridos fueron las vendas y los guantes.

d) Solicitud de estudios en hospitalización

En 60 hospitales se requirieron estudios de hospitalización. En promedio, a **2 de cada 10 pacientes (21.4%) les pidieron estudios**, porcentaje 1.4% menor a 2021.

En 11 hospitales al 50% o más de los pacientes se les solicitaron estudios fuera del hospital enfatizando los casos de **Mamantel, La Unión y Jáltipan** donde **todas las personas (100%)** dijeron que se les pidió un estudio fuera del hospital. Respecto a 2021, repiten en los altos porcentajes: Valle de Ignacio Allende, Santiago Juxtlahuaca, La Ceiba y Coscomatepec (tabla VIII.6).

| Tabla VIII.6 Personas en hospitalización a las que se les solicitaron estudios fuera del hospital (%) | | | |
|--|--------------|-------------------|------|
| Nacional 21.4 | | | |
| Mamantel | 100.0 | Chiautla de Tapia | 57.1 |
| La Unión | 100.0 | La Ceiba | 53.3 |
| Jáltipan de Morelos | 100.0 | Tuxpan | 50.0 |
| Motozintla | 81.3 | Plan de Arroyos | 50.0 |
| Valle de Ignacio Allende | 66.7 | Coscomatepec | 50.0 |
| Santiago Juxtlahuaca | 64.3 | | |

Los **estudios más requeridos** a los pacientes fueron el **ultrasonido** y la **biometría hemática**.

VIII. Seguridad y Comodidad

a) Limpieza en áreas generales del hospital

De las personas que acudieron al hospital, 98.9% ocuparon la sala de espera; 98.5% el consultorio; 89.7% el baño; 50.7% asistieron al laboratorio; y 32.6% 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 peor evaluada sigue siendo el baño** y la mejor evaluada el consultorio. De cada 100 pacientes, 34 consideraron “Regular”, “Mala” y “Muy Mala” la limpieza del baño (33.9%), mientras que 3 de cada 100 (3.3%) calificaron de esta manera la limpieza del consultorio (tabla IX.1).

| Tabla IX.1 Promedio nacional en limpieza en áreas de consulta externa de hospital | | | |
|--|--------------------------|---------------------------------|--------------------|
| | Muy buena y Buena | Regular, Mala y Muy Mala | No responde |
| Sala Espera | 92.2% | 7.8% | 0.2% |
| Consultorio | 96.7% | 3.3% | 0.1% |
| Baño | 66.1% | 33.9% | 0.1% |
| Laboratorio | 95.9% | 4.1% | 0.5% |
| Rayos X | 95.4% | 4.6% | 1.4% |
| Promedio | 89.3% | 10.7% | 0.5% |

De los diez hospitales con las **calificaciones más bajas en el promedio** de estos servicios, cinco de ellos también se colocaron en esta posición en el 2021: **Chiautla; Ario de Rosales, Maxcanú; Zacatipan y Zongolica** (tabla IX.2).

De los diez hospitales con las calificaciones más altas en el promedio, cuatro se colocaron en esta posición en el 2021: Coalcomán; San Carlos; Valle de Ignacio Allende y Rodeo (tabla IX.2).

| Tabla IX.3 Limpieza de las áreas calificada como “Muy Buena” y “Buena” Hospitales con las evaluaciones más altas y bajas (%) | | | | | | |
|---|-----------------------|--------------------|-------------|--------------------|----------------|-----------------|
| Hospital | Sala de espera | Consultorio | Baño | Laboratorio | Rayos X | Promedio |
| Nacional | 92.2 | 96.7 | 66.1 | 95.9 | 95.4 | 89.3 |
| Más altas | | | | | | |
| Coalcomán | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| San Carlos | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| Valle de Ignacio Allende | 100.0% | 100.0% | 99.1% | 100.0% | 100.0% | 99.8% |
| Guachochi | 99.2% | 100.0% | 91.7% | 100.0% | 100.0% | 98.2% |
| Axtla de Terrazas | 96.9% | 95.3% | 98.4% | 100.0% | 100.0% | 98.1% |
| Mapastepec | 98.4% | 100.0% | 92.1% | 100.0% | 100.0% | 98.1% |
| Los Hernández | 99.1% | 100.0% | 91.3% | 100.0% | 100.0% | 98.1% |
| Huautla de Jiménez | 98.5% | 98.5% | 92.9% | 99.0% | 100.0% | 97.8% |
| Concepción del Oro | 99.2% | 97.5% | 94.1% | 98.8% | 98.7% | 97.6% |
| Rodeo | 98.4% | 98.4% | 96.0% | 97.1% | 97.9% | 97.6% |

| Más bajas | | | | | | |
|-------------------|--------|--------|-------|-------|--------|-------|
| Chiautla de Tapia | 57.0% | 94.4% | 6.5% | 72.9% | 63.8% | 58.9% |
| Ario de Rosales | 75.5% | 79.8% | 60.5% | 61.9% | 31.3% | 61.8% |
| Mamantel | 100.0% | 100.0% | 30.9% | 83.3% | 0.0% | 62.8% |
| La Ceiba | 83.6% | 96.8% | 64.7% | 92.5% | 0.0% | 67.5% |
| Maxcanú | 77.0% | 96.7% | 57.6% | 60.3% | 68.2% | 72.0% |
| Tuxpan | 62.7% | 99.2% | 33.9% | 89.0% | 89.4% | 74.8% |
| Zacatipan | 72.2% | 90.8% | 40.8% | 90.9% | 85.7% | 76.1% |
| Zongolica | 83.9% | 95.1% | 33.1% | 92.6% | 88.9% | 78.7% |
| Charcas | 89.0% | 89.8% | 42.4% | 88.5% | 86.7% | 79.3% |
| Ixtepec | 92.4% | 99.2% | 13.2% | 96.5% | 100.0% | 80.2% |

b) Limpieza en hospitalización

A nivel nacional, la calificación de la limpieza de las instalaciones del servicio de hospitalización fue: 96.3% “Muy buena” o “buena”; 2.7% “Mala” y “Muy mala” y 1% no respondió la pregunta.

La **evaluación negativa** a la limpieza se sigue centrando en el **baño con 54.1%**; seguida del área de **cama con 21.6%** y de la **habitación con 18.9%**.

Únicamente 18 hospitales recibieron **calificación de limpieza “Mala” y “Muy mala”** en hospitalización, con los porcentajes más altos en: Huajuapán de León (31.3%); Zacapoaxtla (26.7%); Ixmiquilpan (25%); Ario de Rosales (20%), Matehuala (13.3%); Ocozocuatla (12.5%); y Zacatipan (11.1%). **Huajuapán y Zacatipan también se ubicaron en los más altos resultados en este rubro en 2021.**

c) Calidad de alimentos en hospitalización

De los pacientes en hospitalización, **83.4%** validó la **calidad de los alimentos** proporcionados durante su estancia como **“Muy buena” o “Buena”**; mientras que **14.7%** la calificó de **“Regular”, “Mala” o “Muy mala”**; y el 1.9% no quiso responder.

En trece hospitales 4 o más de cada 10 pacientes indicaron que la calidad de los alimentos fue “Regular”, “Mala” o “Muy mala” (tabla IX.4).

| Tabla IX.4 Evaluación de la calidad de los alimentos “Regular”, “Mala” y “Muy mala” en hospitalización (%) | | | |
|---|--------------|--------------------------|-------|
| Nacional 14.7 | | | |
| Altamirano | 93.3% | Río Grande | 46.2% |
| Pinos | 73.3% | Guadalupe Tepeyac | 45.5% |
| Maxcanú | 66.7% | Matías Romero | 42.9% |
| Ario de Rosales | 60.0% | Valle de Ignacio Allende | 40.0% |
| Huajuapán de León | 56.3% | La Ceiba | 40.0% |
| Coscomatepec | 50.0% | Concepción del Oro | 40.0% |
| San Felipe Ecatepec | 46.7% | | |


d) Acceso a artículos de higiene en hospitalización

El **papel de baño fue el artículo de mayor desabasto (58.6%)**, seguido de las toallas de papel para manos (48.1%). Los artículos con mayor provisión fueron el jabón (61.8%) y el agua para beber (51.7%). En promedio el **desabasto en estos artículos fue del 46.6%** con una ligera mejoría (2.5%) respecto a 2021 (tabla IX.5).

| Tabla IX.5 Acceso a artículos de higiene en el servicio de hospitalización 2022 vs. 2021 (%) | | | | | | |
|--|-------------|-------------|---------|-------------|-------------|---------|
| | 2021 | | | 2022 | | |
| | Sí | No | A veces | Sí | No | A veces |
| Papel del baño | 34.4 | 63.5 | 2.2 | 36.9 | 58.6 | 4.5 |
| Toallas de papel para manos | 45.3 | 50.6 | 4.1 | 44.0 | 48.1 | 7.9 |
| Jabón | 59.7 | 36.0 | 4.2 | 61.8 | 34.3 | 4.0 |
| Agua para beber | 47.3 | 46.6 | 3.6 | 51.7 | 45.6 | 2.7 |
| Promedio de desabasto | 49.1 | | | 46.6 | | |

Sobresalen **5 hospitales** donde los pacientes señalaron que **el abasto de los cuatro artículos fue del 100%**: San Carlos, El Fuerte, San Cayetano, Guachochi y San Juanito. En 2021 también obtuvieron este resultado **San Carlos** y **San Cayetano**.

Por el contrario, **en 4 hospitales a ningún paciente se le abasteció de estos cinco artículos** durante su hospitalización (tabla IX.6). De los 10 hospitales con el mayor desabasto, **Altamirano, Villa Unión y Benemérito** también ocuparon esta posición en 2021.

| Tabla IX.6 Hospitales con los resultados más altos en desabasto de artículos de higiene en hospitalización (%)  | | | | | |
|--|----------------|-----------------------------|-------------|-----------------|-------------|
| Hospital | Papel del baño | Toallas de papel para manos | Jabón | Agua para beber | Promedio |
| Nacional | 58.6 | 48.1 | 34.3 | 45.6 | 46.6 |
| Ramos Arizpe | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Altamirano | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Ocosingo | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Chiautla de Tapia | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| Villa Unión | 86.7 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 96.7 |
| Motuzintla | 93.8 | 100.0 | 87.5 | 93.8 | 93.8 |
| Huajuapán de León | 93.8 | 93.8 | 93.8 | 93.8 | 93.8 |
| Paracho | 100.0 | 100.0 | 73.3 | 93.3 | 91.7 |
| Hidalgo | 100.0 | 93.3 | 73.3 | 86.7 | 88.3 |
| Benemérito | 86.7 | 100.0 | 100.0 | 66.7 | 88.3 |

e) Seguridad en urgencias y hospitalización

Respecto a la **seguridad** a la que se sujetaron los pacientes durante su estancia en los **servicios de urgencias y hospitalización se evaluaron seis variables**. El porcentaje de incidencia se definió respecto a los pacientes que solicitaron o fueron sometidos a alguna de esas intervenciones.

La **NO entrega de pato o cómodo cuando lo solicitó el paciente** permanece con el peor desempeño, con un incremento de 30.5% respecto a 2021 cuando este dato fue del 18.5%. En 2022 a 5 de cada 10 pacientes que lo solicitaron (49%) no les fue proporcionado el pato o cómodo. El segundo peor desempeño fue para la **inflamación o infección del lugar donde le colocaron el suero o sonda (3.3%)**. Todas las variables incrementaron en su porcentaje respecto a 2021 a excepción de la caída de la cama, camilla o silla de ruedas que decreció 0.1% (Tabla XI.7).

| Tabla IX.7. Situaciones que le ocurrieron al paciente durante su estancia en urgencias u hospitalización (%) | | |
|---|-------------|-------------|
| | 2021 | 2022 |
| Caídas de la cama, camilla o silla de ruedas | 0.5 | 0.4 |
| Reacción alérgica a medicamentos | 0.4 | 0.5 |
| Inflamación o infección del lugar donde le colocaron el suero o sonda | 2.9 | 3.3 |
| No le llevaron pato o cómodo cuando lo solicitó | 18.5 | 49.0 |
| Infección en herida quirúrgica | 0.7 | 1.3 |
| Lesión o herida por los procedimientos o estudios que le realizaron | 1.2 | 1.9 |

Excluyendo la variable del pato o cómodo, en la que 33 hospitales rebasaron el 50% de pacientes a los que no se les dio este insumo cuando lo solicitaron, el peor desempeño en seguridad fue en los siguientes hospitales: **Oxkutzcab, Amanalco, Zacualtipan, San Salvador El Seco y San José del Rincón** (tabla IX.8).

| Tabla IX.8 Situaciones de seguridad que le ocurrieron al paciente durante su estancia en urgencias u hospitalización (%) | | | | | |
|---|--|----------------------------------|----------------------------------|--|---|
| Hospitales con incidencia | Caídas de la cama, camilla o silla de ruedas | Hospitales con incidencia | Reacción alérgica a medicamentos | Hospitales con MAYOR incidencia | Inflamación o infección del lugar donde le colocaron el suero o sonda |
| Nacional | 0.4 | Nacional | 0.5 | Nacional | 3.3 |
| Guadalupe Victoria | 9.1% | Villa Alta | 4.2% | San Salvador El Seco | 19.1% |
| Ario de Rosales | 4.5% | Mapastepec | 4.2% | Oxkutzcab | 15.2% |
| San José del Rincón | 3.9% | Oxkutzcab | 4.0% | Ocozacoautla | 12.8% |
| Oxkutzcab | 3.9% | San José del Rincón | 3.9% | Amanalco | 11.4% |
| La Unión | 2.6% | Villamar | 2.9% | Vicente Guerrero | 10.8% |
| Ocosingo | 2.4% | La Unión | 2.7% | Chignahuapan | 10.6% |
| Bochil | 2.2% | San Quintín | 2.5% | Altamirano | 10.4% |
| Ixtepec | 2.1% | Ocosingo | 2.4% | Motuzintla | 9.3% |
| Huajuapán | 2.1% | Ixtepec | 2.2% | Guadalupe Tepeyac | 8.8% |
| | | Hecelchakán | 2.1% | Huajuapán de León | 8.3% |
| | | Santiago Jamiltepec | 2.1% | Tlaxiaco | 8.2% |
| | | Chignahuapan | 2.0% | Tuxpan | 7.7% |
| | | Cerritos | 2.0% | Miahuatlán | 7.0% |
| | | Izamal | 2.0% | Huautla de Jiménez | 6.8% |
| | | Miahuatlán | 1.8% | Cerritos | 6.7% |

| Hospitales con MAYOR incidencia | No le llevaron pato o cómodo cuando lo solicitó | Hospitales con incidencia | Infección en herida quirúrgica | Hospitales con MAYOR incidencia | Lesión o herida por los procedimientos o estudios que le realizaron |
|--|---|----------------------------------|--------------------------------|--|---|
| Nacional | 49.0 | Nacional | 1.3 | Nacional | 1.9 |
| Bochil | 100.0% | Amanalco | 21.4% | Pinos | 18.4% |
| Valle Ignacio Allende | 100.0% | Zacualtipán | 16.7% | Oxkutzcab | 16.7% |
| Tlaltenango | 100.0% | Plan de Arroyos | 12.5% | Villa Alta | 10.5% |
| San Buenaventura ¹ | 100.0% | Matías Romero | 10.0% | Zacapoaxtla | 10.3% |
| Ramos Arizpe | 100.0% | San José del Rincón | 9.7% | Zacualtipán | 9.7% |
| Pinos | 100.0% | Motozintla | 9.4% | Santiago Juxtlahuaca | 8.0% |
| Jáltipán | 100.0% | San Quintín | 9.1% | Guadalupe Victoria | 6.9% |
| Chiautla | 100.0% | Benemérito | 7.9% | Huajuapán de León | 6.8% |
| Ixmiquilpan | 95.9% | Cerritos | 4.2% | Amanalco | 6.5% |
| Huajuapán | 95.0% | Huetamo | 4.1% | Cerritos | 6.1% |
| El Fuerte | 90.7% | Ixtepec | 2.3% | Tlaxiaco | 5.7% |
| Mapastepec | 89.6% | Papantla | 2.2% | San Quintín | 5.3% |
| Huejutla | 85.3% | Ixmiquilpan | 2.1% | Tepexi de Rodríguez | 4.7% |
| Altamirano | 84.2% | | | San Salvador el Seco | 4.2% |
| Villa Unión | 83.3% | | | La Unión | 4.2% |

IX. Datos generales de las personas entrevistadas

De las **10,207 entrevistas** a nivel nacional, 61.3% se hicieron en el servicio de consulta externa; 26.6% en el servicio de urgencias y 12.1% en hospitalización.

El primer contacto de las personas entrevistadas en el servicio de urgencias fue mayoritariamente en el turno matutino (70.1%), seguido del vespertino (23.8%) y del nocturno (6.1%).

Respecto al perfil de las personas entrevistadas, 73.8% fueron del sexo femenino y 26.2% del masculino.

En cuanto a los grupos de edad receptores del servicio: 2.5% fueron pacientes menores de 10 años; 13.2% adolescentes; 69.9% personas adultas (20 a 60 años); y 14.4% mayores de 60 años.

De las personas entrevistadas, **17.2% se identificaron como indígenas** y **9.4% no sabían leer y escribir un recado**, en ambos casos se mantiene el rango obtenido en las encuestas previas.

En esta ocasión se incorporó la variable de la **distancia en tiempo que la persona recorre de su casa al hospital**. El 39.3% hace menos de media hora; 35.7% de media hora a una hora; **17.1% de una a dos horas**; y **7.9% hace más de dos horas**. Los hospitales donde los pacientes recorren en promedio más de una hora son: Guadalupe Tepeyac (70.8%); Plan de Arroyos (68.5%); Tlacolula (64.3%); Villa Alta (62.9%); y Altamirano (57.3%).

X. Reflexiones finales

Con la aplicación de la ENCONSA durante ocho 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: la inducción de 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, la variable con la más baja evaluación desde 2020, 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.

Con los resultados históricos de la ENCONSA se identifica la fuerte variación de resultados entre hospitales en una misma variable. Por ejemplo, hospitales que de manera consistente registran alto abasto de medicamentos o provisión de artículos de higiene en hospitalización, y los que continúan observando bajos o incluso nulos porcentajes en estos rubros. De esta situación puede inferirse la necesidad de revisar la forma en que se administran los recursos en los hospitales con suministros insuficientes.

Lo anterior es más relevante, ya que en la ENCONSA 2022 las dimensiones con mayor descenso fueron las relacionadas con abasto, equipamiento y servicios generales (surtimiento de medicamentos, material de curación y provisión de estudios en hospitalización, artículos de higiene en hospitalización y limpieza en general).

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