

Unidad del Programa IMSS-BIENESTAR

Coordinación de Planeación Estratégica,
Evaluación y Padrón de Beneficiarios

Encuesta de Satisfacción (ES 2021) en Hospitales Rurales

(Entrevista a cargo de los Avales Ciudadanos)

Resultados 2021

INDICE

Contenido	Página
I. Introducción	3
II. Marco de referencia	3
III. Resultados generales en los servicios de consulta externa, urgencias y hospitalización	4
IV. Resultados de satisfacción en los HR de IMSS- BIENESTAR.....	8
V. Trato digno	10
VI. Comunicación e información.....	15
VII. Tiempo de espera.....	16
VIII. Prescripción de medicamentos	18
IX. Surtimiento de medicamentos	20
X. Conclusiones	23

I. Introducción

La **Encuesta de Satisfacción (ES)** se realizó en **2021** en los 80 Hospitales Rurales del Programa IMSS-BIENESTAR con el objetivo de **comparar los resultados con los obtenidos en la ENCONSA CE-U-H**, aplicada en 2020 por el personal institucional.

En el ámbito de los estudios de opinión, es factor determinante que la aplicación de las entrevistas y el procesamiento de datos recaiga en entes ajenos a la prestación del servicio que se desea valorar y evaluar. Sin embargo, ante la dificultad presupuestal para contratar servicios externos en esta materia y el monto excesivo que representaría este ejercicio en el ámbito rural, el Programa IMSS-BIENESTAR ha recurrido al personal de trabajo social de sus Hospitales Rurales para llevar a cabo el levantamiento de información.

Por tal motivo, una medida que se instrumenta a partir de la encuesta cuyos resultados se presentan en este documento, es la realización de una “encuesta espejo” cuya entrevista está a cargo de los avales ciudadanos de cada Hospital Rural.

Los avales ciudadanos, como lo indica su denominación, son personas de la comunidad que de manera solidaria realizan un servicio voluntario y sin remuneración, para fungir como enlace y gestión con las autoridades hospitalarias, a fin de canalizar las quejas y sugerencias en el servicio por parte de los receptores de los servicios.

El cuestionario utilizado en la ES 2021 consta de menos reactivos respecto a la ENCONSA CE-U-H y tiene un diseño didáctico con la finalidad de facilitar las entrevistas y el levantamiento de información a los Avales Ciudadanos.

Sin embargo, en el diseño de dicho cuestionario se mantuvo la posibilidad de comparación en variables generales como la satisfacción general, el trato del personal médico y de enfermería, la comunicación entablada por parte de dicho personal, el tiempo de espera, y el surtimiento de recetas médicas completas.

En el afán de mejorar de manera permanente las encuestas como una vía para evaluar y conocer la percepción de los servicios que ofrece el Programa IMSS-BIENESTAR, se ofrecen a continuación los resultados de este ejercicio.

II. Marco de referencia

La ES se aplicó de manera conjunta en los servicios de **consulta externa, urgencias y hospitalización de los 80 Hospitales Rurales** de IMSS-BIENESTAR, del **14 al 30 de junio de 2021**, todavía en el contexto de la pandemia por COVID-19 en México.

El **levantamiento** estuvo a cargo de los **avales ciudadanos** de los hospitales y la **captura** fue realizada por los **analistas del HR**. 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

A diferencia de la ENCONSA 2020 que constó de 64 reactivos, el **cuestionario de la ES 2021** comprendió **14 reactivos** clasificados en tres dimensiones y una variable dependiente:

Tabla 1. Dimensiones evaluadas en la ES 2020		
No.	Dimensión	Variables
1	Trato y comunicación	Independientes
2	Tiempo de espera	Independientes
3	Prescripción y surtimiento de medicamentos	Independientes
4	Satisfacción del servicio en general	Dependientes

Considerando un tamaño de muestra estadísticamente representativo por Hospital Rural, el **número de cuestionarios** aplicados en cada unidad hospitalaria fue de **45**: (23 en el servicio de consulta externa; 14 en urgencias; 8 en hospitalización).

A nivel nacional **fueron entrevistadas 3,643 personas**. De estas, 94 no quisieron participar en la encuesta, lo que representó una **tasa de rechazo de 2.6%**.

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

A partir del análisis factorial de las variables incorporadas en la ES 2021, el **puntaje total** obtenido a **nivel nacional** en la percepción que los beneficiarios tienen de los servicios proporcionados en los HR de IMSS-BIENESTAR fue de **79.78**.

Es relevante anotar que en la desagregación de los resultados con base en las dimensiones incorporadas en la encuesta, el **puntaje** obtenido en **trato, comunicación y tiempo de espera** tomadas en su conjunto fue de **90.8**, mientras que el resultado en la dimensión de **prescripción y surtimiento** fue de **72.23**. Esta diferencia indica el peso notable que tuvieron estas dos últimas variables en el resultado a la baja de la encuesta.

En el **comparativo ES 2021 vs. ENCONSA 2020**, la **diferencia** en el puntaje es de **-10.59** (79.78 y 90.37 respectivamente) con mayor puntuación en la segunda. Sin embargo, si se excluye de la **comparación** la dimensión de prescripción y surtimiento, y se consideran sólo el **trato, comunicación y tiempo de espera**, se obtiene mayor puntaje en la ES 2021 con 0.43 centésimas de punto más (**90.8 y 90.37 respectivamente**) (Tablas 2 y 3).

Tabla 2. Resultados generales ES y comparativo vs. ENCONSA.
HR por arriba de la media nacional.

HR	Encuesta Satisfacción (ES 2021)	Calificación usuario 2021	Trato, comunicación, tiempo espera 2021	Prescripción, surtimiento 2021	VS.	ENCONSA 2020	Calificación usuario 2020
Nacional	79.78	91.54	90.80	72.23		90.37	94.38
Oxkutzcab, Yuc	100.00	95.00	100.00	100.00		88.55	93.21
Motozintla, Chis	98.63	95.00	96.64	100.00		88.98	95.00
Rodeo, Dgo	98.56	94.33	98.58	98.56		94.33	95.00
Acanceh, Yuc	98.50	94.67	99.48	97.83		87.33	94.43
Santiago Juchitahuaca, Oax	98.30	88.33	95.82	100.00		91.18	94.43
Huejutla, Hgo	97.53	94.67	98.31	97.00		90.33	94.01
Villa Unión, Sin	97.29	95.00	95.11	98.78		94.16	95.00
San Buenaventura, Coah	97.28	94.66	96.64	97.73		90.06	94.72
Concepción del Oro, Zac	95.59	90.61	89.17	100.00		91.60	95.00
San José del Rincón, Méx	95.46	94.00	96.62	94.67		89.97	94.12
Zacatipan, SLP	94.86	94.00	93.69	95.67		89.11	94.73
El Fuerte, Sin	94.75	94.00	96.18	93.78		92.47	94.72
Ramos Arizpe, Coah	94.08	91.41	86.87	99.02		89.96	95.00
Soto la Marina, Tamps	94.07	94.00	96.27	92.56		92.38	94.86
Ixmiquilpan, Hgo	94.00	93.98	93.55	94.32		90.62	94.44
La Unión, Gro	93.59	94.32	97.82	90.68		87.73	92.33
Tlaltenango, Zac	93.37	91.00	95.38	92.00		88.88	94.00
Los Hernández, SLP	92.20	93.85	94.67	90.51		91.77	94.40
San Carlos, Tamps	91.66	94.67	98.13	87.22		94.70	95.00
Plan de Arroyos, Ver Nte	91.05	92.67	92.27	90.22		91.43	95.00
San Salvador el Seco, Pue	91.00	88.72	84.65	95.35		90.24	94.86
Altamirano, Chis	90.95	94.67	97.51	86.44		83.56	89.71
Villanueva, Zac	90.73	93.67	96.98	86.44		91.21	93.96
Chignahuapan, Pue	90.33	93.26	94.88	87.21		89.73	94.01
San Cayetano, Nay	88.79	92.00	91.56	86.89		88.31	93.85
Ocosingo, Chis	88.40	91.84	86.84	89.47		90.08	94.86
Pinos, Zac	88.32	91.00	91.38	86.22		90.70	94.14
Chiautla de Tapia, Pue	87.61	93.98	95.73	82.05		92.05	95.00
Coscomatepec, Ver Sur	86.67	93.33	92.18	82.89		90.05	94.16
Río Grande, Zac	86.32	92.95	97.18	78.86		90.75	94.71
Maxcanú, Yuc	85.81	94.66	97.09	78.07		89.46	93.43
Matehuala, SLP	85.43	89.89	85.73	85.23		88.02	90.88
Chicontepec, Ver Norte	85.09	93.00	93.96	79.00		89.51	94.20
Hecelchakán, Camp	84.97	86.07	87.52	83.21		89.15	94.41
Huautla de Jiménez, Oax	84.24	89.64	78.29	88.33		89.64	94.59
Vicente Guerrero, Dgo	83.62	93.21	98.10	73.69		89.78	94.86
San Quintín, BC	82.28	89.67	92.09	75.56		91.46	95.00
Venustiano Carranza, Chis	81.96	95.00	98.00	70.95		89.46	94.72
La Ceiba, Pue	81.61	92.27	90.91	75.23		89.35	94.14
Ciudad Tula, Tamps	80.85	90.33	90.67	74.11		85.54	93.96
Metepec, Hgo	80.71	92.67	92.27	72.78		92.01	95.00
Guadalupe Tepeyac, Chis	80.39	92.14	90.86	73.21		92.16	95.00

Tabla 3. Resultados generales ES y comparativo vs. ENCONSA.
HR debajo de la media nacional

HR	Encuesta Satisfacción (ES 2021)	Calificación usuario 2021	Trato, comunicación, tiempo espera 2021	Prescripción, surtimiento 2021	VS.	ENCONSA 2020	Calificación usuario 2020
Nacional	79.78	91.54	90.80	72.23		90.37	94.38
Ildefonso Villa Alta, Oax	79.36	94.67	97.87	66.67		89.98	94.71
Matamoros, Coah	78.56	91.67	85.87	73.56		92.30	95.00
Coalcoman, Mich	78.19	93.67	96.44	65.67		93.48	95.00
Zacualtipan, Hgo	78.00	92.00	91.11	69.00		92.47	94.86
Mamantel, Camp	76.70	92.14	91.33	66.67		87.99	93.97
Bochil, Chis	76.03	89.88	82.15	71.83		89.22	93.87
Villamar, Mich	74.59	93.00	94.40	61.00		93.41	95.00
Mapastepec, Chis	74.15	91.67	91.38	62.33		91.33	94.31
Miahuatlán, Oax	73.84	88.11	82.59	67.84		89.22	94.85
Jáltipan, Ver Sur	73.70	94.67	87.20	64.44		92.77	94.00
Amanalco, Méx Pte	73.63	87.31	81.54	68.21		88.21	93.65
Guachochi, Chih	73.35	91.67	92.00	60.56		90.58	94.71
Huetamo, Mich	72.69	91.51	92.37	59.19		90.55	95.00
Hidalgo, Tamps	72.44	93.67	95.11	56.89		94.85	95.00
San Felipe Ecatepec, Chis	72.24	92.27	84.27	63.98		89.80	95.00
Papantla, Ver Norte	71.97	92.67	77.42	68.22		89.16	94.54
Huajuapán de León, Oax	71.70	88.25	83.10	63.88		89.99	93.23
Matías Romero, Oax	69.00	90.43	88.61	55.54		88.23	93.16
Valle Ignacio Allende, Chih	68.94	94.33	97.51	49.33		91.59	95.00
Izamal, Yuc	68.79	94.00	96.18	50.00		88.59	93.86
Tepexi de Rodríguez, Pue	68.50	86.67	94.49	50.67		88.70	94.43
Paracho, Mich	68.26	91.25	93.60	50.88		93.11	95.00
Buenavista, Mich	67.25	94.67	92.89	49.67		91.30	95.00
Tlaxiaco, Oax	66.97	93.33	86.84	53.33		86.97	92.71
San Juanito, Chih	66.45	93.00	93.51	47.89		91.91	95.00
Tlacolula, Oax	64.82	92.10	87.48	49.27		90.11	94.86
Guadalupe Victoria, Dgo	64.61	89.33	83.64	51.56		90.11	95.00
Ixtepec, Pue	64.32	94.63	98.50	40.88		92.47	95.00
Benemérito, Chis	63.26	82.14	78.95	52.50		88.11	93.65
Zongolica, Ver Sur	62.41	90.67	90.04	43.44		89.55	93.80
Ocozacoautla, Chis	61.84	84.88	79.44	49.77		87.13	94.73
Ario de Rosales, Mich	61.68	92.27	88.82	43.07		93.88	95.00
Cerritos, SLP	60.50	79.00	91.20	39.44		91.05	95.00
Axtla de Terrazas, SLP	56.19	94.69	96.00	28.88		91.96	95.00
Charcas, SLP	55.27	86.67	81.24	37.44		89.77	94.71
Zacapoaxtla, Pue	55.12	82.93	75.02	41.46		91.23	94.72
Santiago Jamiltepec, Oax	49.13	77.00	55.47	44.78		92.54	94.71
Tuxpan, Mich	44.88	81.40	62.51	32.79		89.50	94.86

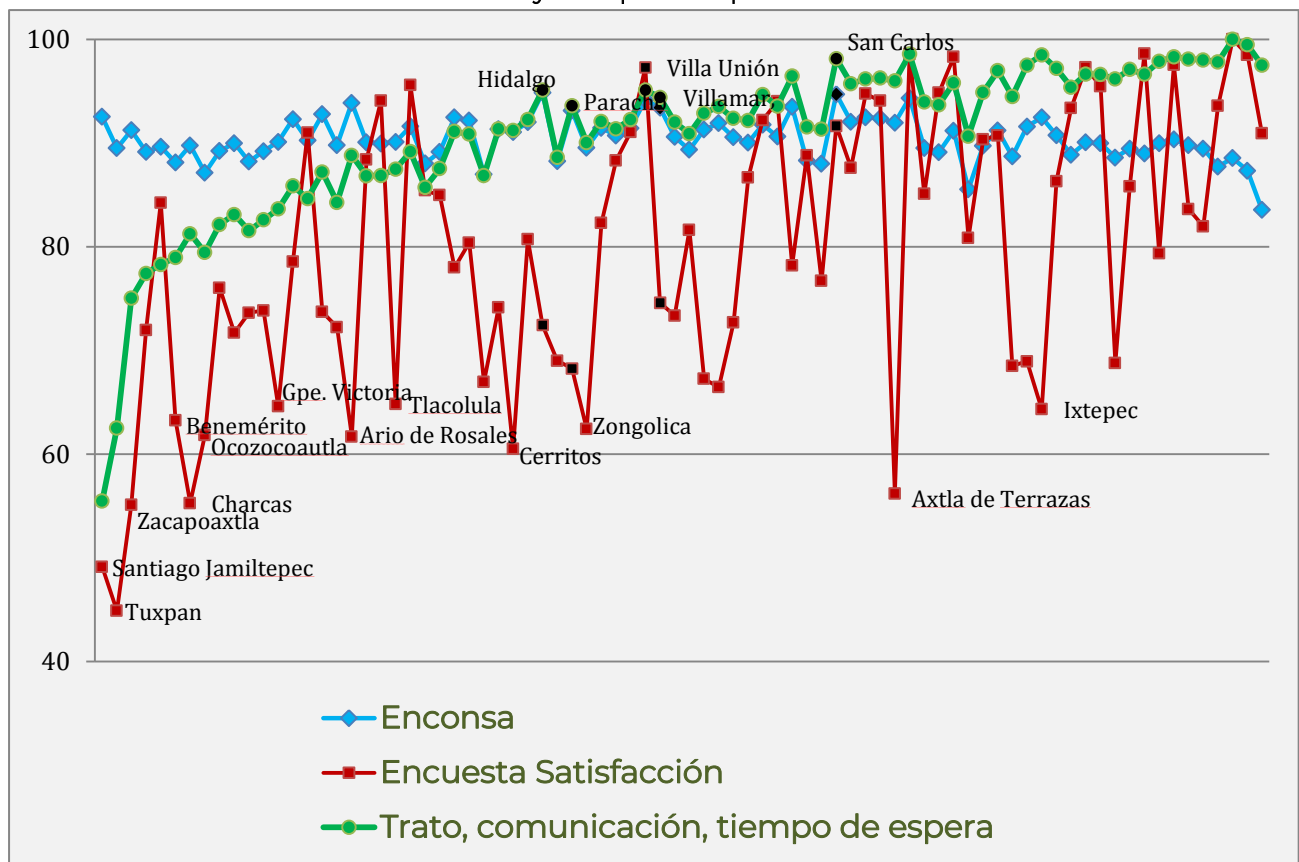
En los resultados por unidad hospitalaria, los cinco HR mejor evaluados en la ES 2021 fueron: Oxcutxcab, Yucatán; Motozintla, Chiapas; Rodeo, Durango; Acanceh, Yucatán; y Santiago Juxtlahuaca, Oaxaca.

Por su parte, los HR con los resultados más bajos en la ES 2021 fueron: Tuxpan, Michoacán; Santiago Jamiltepec, Oaxaca; Zacapoaxtla, Puebla; Charcas, SLP; y Axtla de Terrazas, SLP.

Un elemento nuevamente destacable en los HR que se ubicaron por encima de la media nacional en la ES 2021, es que su puntaje en la dimensión de prescripción y surtimiento fue en todos los casos mayor a los 70 puntos. Por el contrario, todos los HR que se colocaron por debajo de la media nacional en la encuesta, obtuvieron puntajes muy bajos (entre 28 y 73 puntos) en esta misma dimensión (Tablas 2 y 3).

Un ejemplo es el caso del HR Axtla de Terrazas, SLP, cuyo puntaje en las dimensiones de trato, comunicación y tiempo de espera fue alto (96), sin embargo, tuvo la calificación más baja en prescripción y surtimiento, lo que le llevó a colocarse en los últimos lugares de la escala (Tabla 3 y Gráfica 1).

Gráfica 1. Comparativo de tres puntajes por HR: ENCONSA 2020, ES 2021 y Dimensiones Trato, Comunicación y Tiempo de Espera en la ES 2021.



La comparabilidad de resultados entre la ENCONSA 2020 y la ES 2021 es posible si se considera por separado el efecto de la prescripción y el surtimiento en esta última. Para tal fin se destacan los siguientes casos (Tabla 2 y Gráfica 1):

- HR Villa Unión, Sinaloa mantuvo prácticamente la misma evaluación favorable por parte de los usuarios en ambas encuestas ya que la prescripción y el surtimiento se mantuvo en niveles óptimos en la ES 2021;
- HR San Carlos, Tamaulipas, en cuyo leve descenso es evidente el peso de la calificación en prescripción y surtimiento;
- HR ubicados por debajo de la media nacional por los bajos resultados en prescripción y surtimiento: Villamar, Michoacán; Hidalgo, Tamaulipas; Matías Romero, Oaxaca; Paracho, Michoacán (Tabla 3 y Gráfica 1).

No obstante, también se identifica un grupo de HR fuera de este parámetro, con una caída significativa respecto a la ENCONSA 2020, aún sin el efecto de la prescripción y el surtimiento. En esta situación se ubican los HR: Papantla, Veracruz Norte; Benemérito y Ozozocuatla, Chiapas; Zacapoaxtla, Puebla; Santiago Jamiltepec, Oaxaca; y Tuxpan, Michoacán, en los que se hace necesario un seguimiento especial (Tabla 3 y Gráfica 1).

IV. Satisfacción con el servicio en los HR de IMSS-BIENESTAR

Al formular a los usuarios de los HR la pregunta directa sobre la satisfacción en general con el servicio al que asistió (consulta externa, urgencias u hospitalización), a nivel nacional 80% manifestó estar “Muy satisfecho” y “Satisfecho”; 17% “Más o menos satisfecho”. El 3% de las personas expresaron estar “Insatisfechas” o “Muy insatisfechas”.

Los resultados en la ES 2020 reflejan un porcentaje de satisfacción significativamente menor (-16.1%) respecto a la ENCONSA 2020, cuya suma en ambas variables fue de 96.1% (tabla 4).

Tabla 4. Comparativo de satisfacción con el servicio del HR		
Satisfacción	ENCONSA 2020^{1/}	ES 2021
Muy satisfecho / Satisfecho	96.1%	80%
Más o menos satisfecho	3.4%	17%
Insatisfecho / Muy Insatisfecho	0.5%	3%

^{1/} Incluye la opción “No responde”

La tendencia de los beneficiarios a expresar una menor satisfacción al ser entrevistados por la figura del aval ciudadano, también se refleja en la metodología con la que se asignó en ambas encuestas un valor numérico a las respuestas “Muy satisfecho” y “Satisfecho” con el fin de obtener una fuente de comparabilidad con la ENCONSA 2020.

En este caso, el puntaje de la ES 2021 fue de 91.5, también menor al obtenido en la ENCONSA 2020 de 94.4 (Tablas 2 y 3).

De los 80 HR de IMSS-BIENESTAR, en 30 de ellos más del 90% de las personas entrevistadas expresaron estar “Muy Satisfechas” o “Satisfechas”; en 20 HR entre 80 y 90% de las personas se ubicaron en esta posición; mientras que en 30 HR menos del 80% de los encuestados emitieron esta opinión.

Tabla 5. ¿Qué tan contento o satisfecho está con la atención médica que recibió en este Hospital?

Muy satisfecho / Satisfecho = Nacional 80.0%

Mayor 90%		Entre 80% y 90%		Menor a 80%	
Motozintla, Chis	100.0%	San Juanito, Chih	88.9%	Huetamo, Mich	79.1%
Venustiano Carranza, Chis	100.0%	Chicontepec, Ver Nte	88.9%	Ocosingo, Chis	78.9%
Villa Unión, Sin	100.0%	Coscomatepec, Ver Sur	88.9%	Guachochi, Chih	77.8%
Oxkutzcab, Yuc	100.0%	Río Grande, Zac	88.6%	Mapastepec, Chis	77.8%
Axtla de Terrazas, SLP	98.0%	Chignahuapan, Pue	88.4%	Concepción del Oro, Zac	75.6%
Acanceh, Yuc	97.8%	Vicente Guerrero, Dgo	88.1%	Paracho, Mich	75.0%
Altamirano, Chis	97.8%	Villamar, Mich	86.7%	Matías Romero, Oax	73.9%
Huejutla, Hgo	97.8%	Meteppec, Hgo	84.4%	Pinos, Zac	73.3%
Buenavista, Mich	97.8%	Papantla, Ver Norte	84.4%	Tlaltenango, Zac	73.3%
Villa Alta, Oax	97.8%	Plan Arroyos, Ver Norte	84.4%	Bochil, Chis	73.2%
San Carlos, Tamps	97.8%	Ario de Rosales, Mich	84.1%	Zongolica, Ver Sur	71.1%
Jáltipan, Ver Sur	97.8%	La Ceiba, Pue	84.1%	Ciudad Tula, Tamps	68.9%
San Buenaventura, Coah	97.7%	Zacualtipan, Hgo	82.2%	Matehuala, SLP	68.2%
Maxcanú, Yuc	97.7%	San Cayetano, Nay	82.2%	Huajuapán de León, Oax	67.5%
Ixtepec, Pue	97.5%	San Felipe Ecatepec, Chis	81.8%	San Quintín, BC	66.7%
Valle Ignacio Allende, Chih	95.6%	Mamantel, Camp	81.0%	Guadalupe Victoria, Dgo	66.7%
Rodeo, Dgo	95.6%	Guadalupe Tepeyac, Chis	81.0%	Huautla de Jiménez, Oax	66.7%
Izamal, Yuc	95.6%	Tlacolula, Oax	80.6%	San Salvador el Seco, Pue	60.5%
La Unión, Gro	95.5%	Ramos Arizpe, Coah	80.4%	Miahuatlán, Oax	59.5%
Chiautla de Tapia, Pue	95.5%	Matamoros, Coah	80.0%	Santiago Juxtlahuaca, Oax	55.6%
San José Rincón, Méx	93.3%			Ocozocoautla, Chis	53.5%
El Fuerte, Sin	93.3%			Hecelchakán, Camp	50.0%
Zacatipan, SLP	93.3%			Amanalco, Méx Pte	48.7%
Soto la Marina, Tamps	93.3%			Tepeixi de Rodríguez, Pue	46.7%
Hidalgo, Tamps	93.3%			Charcas, SLP	44.4%
Ixmiquilpan, Hgo	93.2%			Tuxpan, Mich	39.5%
Los Hernández, SLP	92.3%			Zacapoxtla, Pue	39.0%
Coalcoman, Mich	91.1%			Benemérito, Chis	28.6%
Tlaxiaco, Oax	91.1%			Cerritos, SLP	26.7%
Villanueva, Zac	91.1%			Santiago Jamiltepec, Oax	17.8%

Las **mayores áreas de oportunidad** en este rubro se registran en el HR de **Santiago Jamiltepec, Oaxaca**, donde únicamente 18 de cada 100 personas expresaron esta opinión; en el HR **Cerritos, SLP**, 27 de cada 100 y en **Benemérito, Chiapas**, 29 de cada 100 (Tabla 5).

En contrapartida, en los HR **Motozintla y Venustiano Carranza, Chiapas; Villa Unión, Sinaloa y Oxcutzcab, Yucatán**, **todas las personas** entrevistadas manifestaron estar **“Muy Satisfechas” o “Satisfechas”** con el servicio recibido (Tabla 5).

Es importante señalar que la respuesta de las personas entrevistadas a esta única pregunta debe ser evaluada y contrastada con el resto de variables y dimensiones que se incorporan en la encuesta, lo cual nos permite contar con mayores elementos para verificar la opinión de los usuarios y confirmar su validez, dado que está planteada en el ejercicio de la encuesta como variable dependiente.

V. *Trato digno*

A nivel nacional **88 de cada 100 personas** entrevistadas señalaron que la atención y trato que les dio el personal fue **“Muy bueno” o “Bueno”**; 11 de cada 100 dijeron que fue **“Regular”** y una persona de cada 100 dijo que el trato fue **“Malo” o “Muy malo”**.

En comparación con los resultados de la ENCONSA 2020, en la **ES 2021 se registró una baja de 8.3 puntos en la evaluación que los pacientes dieron al trato** en la percepción de **“Muy bueno y Bueno”**. La mayor parte de la diferencia en este puntaje (7.3) se orientó a una percepción **“Regular”** del trato, y un punto porcentual se inclinó por la percepción **“Mala y Muy mala”**.

Tabla 6. Comparativo en la evaluación de trato ES 2021 vs. ENCONSA 2020			
Trato	Muy bueno/bueno	Regular	Malo/Muy malo
ENCONSA 2020	96.3	3.4	0.3
Encuesta de Satisfacción 2021	88.0	10.7	1.3

En los resultados de la ES 2021 destaca el HR **Santiago Jamiltepec, Oaxaca**, donde **8 de cada 10 pacientes** dijeron que el trato y la atención fueron **“Mala” o “Muy Mala”** (33%) y **“Regular”** (47%). Mientras que en los HR de **Tuxpan, Michoacán; Charcas, SLP; y Zacapoaxtla, Puebla**, más de la mitad de las personas la calificaron de **“Regular” o “Mala y Muy mala”** (Tabla 7).

Tabla 7. HR donde 2 o más pacientes de cada 10, calificaron la atención y trato de “Regular” y “Malo/Muy malo” por parte del personal			
	Regular	Malo / Muy malo	Suma
Nacional	10.7%	1.3%	12.0%
Santiago Jamiltepec, Oax	46.7%	33.3%	80.0%
Tuxpan, Mich	53.5%	9.3%	62.8%
Charcas, SLP	53.3%	0.0%	53.3%
Zacapoaxtla, Pue	39.0%	12.2%	51.2%
Amanalco, Méx Pte	38.5%	2.6%	41.1%
Benemérito, Chis	40.5%	0.0%	40.5%
Matamoros, Coah	28.9%	2.2%	31.1%
Matehuala, SLP	29.5%	0.0%	29.5%
Huautla de Jiménez, Oax	26.2%	2.4%	28.6%
San Salvador el Seco, Pue	25.6%	2.3%	27.9%
Bochil, Chis	19.5%	4.9%	24.4%
Matías Romero, Oax	21.7%	2.2%	23.9%
Huajuapán de León, Oax	15.0%	7.5%	22.5%
Ocozacoautla, Chis	18.6%	2.3%	20.9%
San Felipe Ecatepec, Chis	20.5%	0.0%	20.5%

En contraste, en 19 HR todas las personas entrevistadas expresaron que el trato fue “Muy bueno” o “Bueno” (Tabla 8).

Respecto al personal que no dio un buen trato, en el cuestionario se ofrecieron tres opciones: personal médico, de enfermería, o ambos. En este caso, del 12% de personas que a nivel nacional expresaron que tuvieron un trato “Regular” o “Malo y Muy malo”, **41.2% señaló al personal de enfermería**; 20.7% refirió al personal médico y 8.5% señaló a ambos. Destaca un porcentaje de **29.6%** de este segmento que **no quisieron responder** a esta pregunta.

En la ES 2021 el trato por parte del personal de salud registró un retroceso respecto a la ENCONSA 2020. Específicamente en el caso del personal de enfermería, en esta última encuesta, cuatro de cada 100 personas expresaron un trato “Regular” o “Malo y Muy malo”, mientras que en la ES 2021 esta relación fue de seis personas de cada 100 (incluye la variable ambos). Respecto al personal médico, esta relación es de 2.9 en la ENCONSA 2020 contra 3.5 en la ES 2021 (Tabla 9).

Tabla 8. HR donde todas las personas entrevistadas expresaron trato “Muy bueno” o “Bueno”.

	Muy bueno / Bueno	Regular	Malo / Muy malo
Nacional	88.0%	10.7%	1.3%
Motuzintla, Chis	100.0%	0.0%	0.0%
Venustiano Carranza, Chis	100.0%	0.0%	0.0%
La Unión, Gro	100.0%	0.0%	0.0%
Huejutla, Hgo	100.0%	0.0%	0.0%
Huetamo, Mich	100.0%	0.0%	0.0%
Buenavista, Mich	100.0%	0.0%	0.0%
San Ildefonso Villa Alta, Oax	100.0%	0.0%	0.0%
Santiago Juchtlahuaca, Oax	100.0%	0.0%	0.0%
Ixtepec, Pue	100.0%	0.0%	0.0%
El Fuerte, Sinaloa	100.0%	0.0%	0.0%
Villa Unión, Sinaloa	100.0%	0.0%	0.0%
Cerritos, SLP	100.0%	0.0%	0.0%
Zacatipan, SLP	100.0%	0.0%	0.0%
Axtla de Terrazas, SLP	100.0%	0.0%	0.0%
San Carlos, Tamps	100.0%	0.0%	0.0%
Acanceh, Yuc	100.0%	0.0%	0.0%
Oxkutzcab, Yuc	100.0%	0.0%	0.0%
Río Grande, Zac	100.0%	0.0%	0.0%
Villanueva, Zac	100.0%	0.0%	0.0%

Tabla 9. Personal que no lo atendió bien o no le dio un buen trato. Comparativo ES 2021 vs. ENCONSA 2020

	Personal Enfermería	Personal Médico	Ambos	No respondió
ENCONSA 2020	4.3	2.9	No aplica	0.15
ES 2021	4.9	2.5	1.0	3.6

De los **15 HR** que en la **ES 2021** tuvieron **resultados mayores a 20% en atención y trato “Muy Malo/Malo” y “Regular”** por parte del personal (tabla 7), en cinco de ellos la mitad o más de las personas refirieron que la mala atención y trato correspondió al **personal de enfermería** (Santiago Jamiltepec, Oaxaca; Zacapoxtla, Puebla; Huautla de Jiménez y Huajuapán de León, Oaxaca; y San Felipe Ecatepec, Chiapas).

Mientras que en dos HR este mismo porcentaje fue referido para el **personal médico** (Matamoros, Coahuila; y Ocozocoautla, Chiapas). En el HR Matías Romero, Oaxaca, del 23.9% de personas entrevistadas que refirieron trato “Regular” o “Malo y Muy malo”, ninguna de ellas quiso responder quién no le dio buen trato.

VI. Comunicación e Información

A nivel nacional, el **94.9%** de las personas entrevistadas señalaron que el personal médico o de enfermería sí le permitió hacer preguntas o platicar de sus preocupaciones respecto al motivo por el que acudió a consulta.

Este porcentaje es ligeramente mayor (1.1%) respecto al resultado obtenido en la ENCONSA 2020, si bien, en la ES 2020 los entrevistados que no quisieron responder a esta pregunta se incrementaron en 1.7% respecto a la ENCONSA 2020 (Tabla 10).

Tabla 10. El personal médico o de enfermería le permitió hacer preguntas o expresar el motivo por el que acudió a consulta			
	SI	No	No quiso responder
ENCONSA 2020	93.8	5.9	0.3
ES 2021	94.9	3.1	2.0

En la ES 2021, fueron **10 HR** donde **más del 15% de los pacientes** dijeron que dicho personal no les permitió hacer preguntas o platicar de sus preocupaciones, o bien, no quisieron responder a esta pregunta. En dos HR (**Tuxpan, Michoacán y Santiago Jamiltepec, Oaxaca**) este **porcentaje fue igual o mayor al 40%** (Tabla 11).

Tabla 11. El personal médico o de enfermería no permitió a los pacientes hacer preguntas o platicar de sus preocupaciones de salud, o bien, éstos no quisieron responder a la pregunta. HR con porcentajes mayores al 15%.

HR	No	No responde	Suma
Nacional	3.1%	2.0%	5.1%
Tuxpan, Mich	41.9%	7.0%	48.90%
Santiago Jamiltepec, Oax	17.8%	22.2%	40.00%
Zacapoaxtla, Pue	22.0%	4.9%	26.90%
Huajuapán de L eón, Oax	20.0%	5.0%	25.00%
Huautla de Jiménez, Oax	2.4%	21.4%	23.80%
Guadalupe Victoria, Dgo	17.8%	4.4%	22.20%
Miahuatlán, Oax	10.8%	8.1%	18.90%
Ocozocoautla, Chis	11.6%	4.7%	16.30%
Mapastepec, Chis	13.3%	2.2%	15.50%
Benemérito, Chis	2.4%	11.9%	14.30%

Al interrogar a los pacientes cómo fue la información que le proporcionó el personal que lo atendió, a nivel nacional el 89.1% dijo que esta información fue “Muy clara o Clara”, 9.6% dijo que fue “Regular” y el 1.3% dijo que “No la entendió”.

En comparación con la ENCONSA 2020, se registró un mayor porcentaje de personas que calificaron de manera negativa la información proporcionada por el personal que lo atendió. Respecto a la claridad de dicha información (“Muy clara o Clara”) ésta se redujo en 7.2 puntos porcentuales, mientras que la suma de calificación “Regular” y “No la entendió” se incrementó en 7.6 puntos (3.3 a 10.9) (Tabla 12).

Tabla 12. Calificación de la información que le proporcionó el personal que lo atendió			
	Muy clara/Clara	Regular	No la entendió
ENCONSA 2020	96.3	3.1	0.2
ES 2021	89.1	9.6	1.3

A nivel nacional, en la ES 2021 la suma de pacientes que señalaron que la información que se les ofreció fue “Regular” o “No la entendieron” fue de 10.9%, sin embargo, en 24 HR este porcentaje fue mayor a 15% y **en cuatro HR fue mayor a 40%**: Santiago

Jamiltepec, Oaxaca (80%); Tuxpan, Michoacán (58.1%); Benemérito, Chiapas; y Amanalco, Estado de México (41%) (Tabla 13).

Tabla 13. HR con porcentajes mayores a 15% donde los pacientes dijeron que la información que les proporcionó el personal que los atendió fue “Regular” o “No la entendieron”			
HR	Regular	No la entendió	Suma
Nacional	9.6%	1.3%	10.9%
Santiago Jamiltepec, Oax	51.1%	28.9%	80.0%
Tuxpan, Mich	48.8%	9.3%	58.1%
Amanalco, Méx Pte	41.0%	0.0%	41.0%
Benemérito, Chis	40.5%	2.4%	42.9%
Zacapoaxtla, Pue	31.7%	2.4%	34.1%
Charcas, SLP	28.9%	2.2%	31.1%
Huajuapán de León, Oax	27.5%	5.0%	32.5%
Matamoros, Coah	26.7%	2.2%	28.9%
Ocosingo, Chis	26.3%	0.0%	26.3%
Matehuala, SLP	20.5%	0.0%	20.5%
Ramos Arizpe, Coah	19.6%	0.0%	19.6%
Huautla de Jiménez, Oax	19.0%	16.7%	35.7%
Miahuatlán, Oax	18.9%	0.0%	18.9%
Guachochi, Chih	17.8%	0.0%	17.8%
Bochil, Chis	17.1%	2.4%	19.5%
Guadalupe Tepeyac, Chis	16.7%	0.0%	16.7%
Ocozocoautla, Chis	16.3%	4.7%	20.9%
San Salvador el Seco, Pue	16.3%	0.0%	16.3%
San Felipe Ecatepec, Chis	15.9%	0.0%	15.9%
Guadalupe Victoria, Dgo	15.6%	8.9%	24.4%
Papantla, Ver Norte	15.6%	0.0%	15.6%
Pinos, Zac	15.6%	4.4%	20.0%

VII. *Tiempo de espera*

A nivel nacional, los pacientes entrevistados refirieron que el **tiempo de espera** para ser atendidos, desde que llegaron a la unidad médica y solicitaron la atención, fue **menor a 30 minutos** en el **45.2% de los casos**, y de **30 a 50 minutos** en el **28.6%**. Esto

significa que **74 de cada 100 pacientes** esperaron **menos de 50 minutos para recibir atención**.

Por el contrario, 13.4% de los pacientes esperaron de 50 a 90 minutos, y en 12.8% la espera fue de más de 90 minutos, por lo que **26 de cada 100 pacientes** tuvieron un **tiempo de espera mayor a 50 minutos**.

En comparación con la ENCONSA 2020, se registró una **mejoría en el tiempo de espera**, ya que en la ENCONSA 2020 fueron 70 de cada 100 pacientes los que esperaron menos de 50 minutos para recibir atención. De igual manera, se redujo el porcentaje de personas que esperaron más de 90 minutos para ser atendidos, ya que en la ENCONSA 2020 fueron 30 de cada 100 pacientes con este tiempo de espera (Tabla 14).

Tabla 14. Tiempo de espera en consulta externa. Comparativo ES 2021 vs. ENCONSA 2020		
	ENCONSA 2020	ES 2021
Menos de 30 minutos (a)	45%	45%
31 a 50 minutos (b)	25%	29%
a + b	70%	74%
51 a 90 minutos (c)	24%	13%
Más de 90 minutos (d)	6%	13%
c+d	30%	26%

En la **ES 2021** destacan de manera favorable los **HR de Acanceh y Oxkutzcab**, Yucatán, pues todos sus pacientes dijeron haber esperado **menos de 30 minutos** para ser atendidos. En ocho HR el tiempo de espera fue menor a 50 minutos en todos los casos. En total, fueron 22 HR donde más del 90% de sus pacientes esperaron menos de este lapso de tiempo para ser atendidos (Tabla 15).

Los **HR** que registraron los **mayores tiempos de espera** para sus pacientes fueron **Papantla**, Veracruz Norte y **Ocozocuahtla**, Chiapas, donde 66.7% y 65.1% de sus pacientes, respectivamente, tuvieron que esperar más de 90 minutos para ser atendidos. Por su parte, en **Tlaxiaco**, Oaxaca, de cada 100 pacientes, 67 esperaron de 50 a 90 minutos y 22 esperaron más de 90 minutos.

Tabla 15. HR con porcentajes mayores a 90% en tiempo de espera menor a 50 minutos			
	Menos de 30 minutos	De 30 a 50 minutos	Menor a 50 minutos
Nacional	45.2%	28.6%	73.8%
Acanceh, Yuc	100.0%	0.0%	100.0%
Oxkutzcab, Yuc	100.0%	0.0%	100.0%
Valle de Ignacio Allende, Chih	93.3%	6.7%	100.0%
Rodeo, Dgo	91.1%	8.9%	100.0%
Vicente Guerrero, Dgo	81.0%	19.0%	100.0%
San Buenaventura, Coah	70.5%	29.5%	100.0%
Huejutla, Hgo	62.2%	37.8%	100.0%
Santiago Juchitlan, Oax	0.0%	100.0%	100.0%
San José del Rincón, Méx Pte	64.4%	33.3%	97.8%
Mapastepec, Chis	66.7%	31.1%	97.8%
San Carlos, Tamps	60.0%	37.8%	97.8%
Chignahuapan, Pue	60.5%	37.2%	97.7%
Guadalupe Tepeyac, Chis	64.3%	33.3%	97.6%
Venustiano Carranza, Chis	85.7%	11.9%	97.6%
Charcas, SLP	44.4%	51.1%	95.6%
Altamirano, Chis	62.2%	33.3%	95.6%
San Ildefonso Villa Alta, Oax	53.3%	40.0%	93.3%
Villamar, Mich	35.6%	57.8%	93.3%
Pinos, Zac	31.1%	62.2%	93.3%
Río Grande, Zac	47.7%	45.5%	93.2%
Maxcanú, Yuc	77.3%	15.9%	93.2%
Ixtepec, Pue	80.0%	12.5%	92.5%

En total, fueron **16 HR** donde **más del 45% de los pacientes** tuvieron que esperar **más de 50 minutos para recibir atención** (Tabla 16).

VIII. Prescripción de medicamentos

A nivel nacional, en la **ES 2021 se redujo la prescripción de medicamentos** respecto a lo registrado en la ENCONSA 2020. La prescripción de cero medicamentos se incrementó en 6.9 puntos porcentuales (12.9% a 19.8%) mientras que en la de uno a dos, tres a cuatro, y de cinco y más, descendieron en 1.6%, 1.5% y 3.6% respectivamente (Tabla 17).

Tabla 16. HR con tiempos de espera mayor a 50 minutos en más del 45% de los casos.			
	De 50 a 90 minutos	Más de 90 minutos	Más de 50 minutos
Nacional	13.4%	12.8%	26.2%
Tlaxiaco, Oax	66.7%	22.2%	88.9%
Papantla, Ver Norte	20.0%	66.7%	86.7%
Ocozocoautla, Chis	2.3%	65.1%	67.4%
Huetamo, Mich	44.2%	20.9%	65.1%
Cerritos, SLP	33.3%	31.1%	64.4%
Tlacolula de Matamoros, Oax	6.5%	56.5%	62.9%
Tuxpan, Mich	20.9%	39.5%	60.5%
Bochil, Chis	14.6%	41.5%	56.1%
Santiago Jamiltepec, Oax	13.3%	42.2%	55.6%
Miahuatlán, Oax	37.8%	13.5%	51.4%
Ario de Rosales, Mich	13.6%	36.4%	50.0%
Zacatipan, SLP	33.3%	15.6%	48.9%
Hecelchakán, Camp	35.7%	11.9%	47.6%
Jáltipan de Morelos, Ver Sur	28.9%	17.8%	46.7%
Zongolica, Ver Sur	37.8%	8.9%	46.7%
San Salvador el Seco, Pue	37.2%	9.3%	46.5%

Tabla 17. Prescripción de medicamentos. Comparativo 2020 y 2021		
Medicamentos recetados	ENCONSA 2020	ES 2021
0	12.9%	19.8%
De 1 a 2	41.5%	39.9%
De 3 a 4	32.9%	31.4%
5 y más	12.6%	9.0%

En 13 HR **40 o más de cada 100** pacientes señalaron que **no le recetaron ningún medicamento** en su consulta. En el HR Axtla de Terrazas esta relación fue de 59 de cada 100 pacientes y en Ixtepec, Puebla, de 55 de cada 100 (Tabla 18).

Tabla 18. HR con porcentajes mayores a 40% en consultas con cero surtimiento de medicamentos				
	Ninguno	De 1 a 2	De 3 a 4	5 y más
Nacional	19.8%	39.9%	31.4%	9.0%
Axtla de Terrazas, SLP	59.2%	36.7%	4.1%	0.0%
Ixtepec, Pue	55.0%	17.5%	25.0%	2.5%
Buenavista, Mich	48.9%	22.2%	28.9%	0.0%
Cerritos, SLP	48.9%	8.9%	8.9%	33.3%
Zongolica, Ver Sur	48.9%	24.4%	24.4%	2.2%
Valle Ignacio Allende, Chih	46.7%	11.1%	6.7%	35.6%
San Juanito, Chih	46.7%	26.7%	22.2%	4.4%
Tlaxiaco, Oax	46.7%	46.7%	6.7%	0.0%
Charcas, SLP	46.7%	8.9%	33.3%	11.1%
Izamal, Yuc	46.7%	28.9%	15.6%	8.9%
Zacapoaxtla, Pue	43.9%	34.1%	17.1%	4.9%
Tlacolula de Matamoros, Oax	43.5%	37.1%	11.3%	8.1%
Ario de Rosales, Mich	40.9%	20.5%	15.9%	22.7%

En contraparte, en 6 HR más de 30 de cada 100 pacientes recibieron 5 o más medicamentos en su consulta. Destacan los casos de Villa Unión, Sinaloa y Villanueva, Zacatecas, donde esta relación fue de 40 de cada 100 (Tabla 19).

Tabla 19. HR con porcentajes mayores a 30% en consultas con surtimiento de 5 y más medicamentos				
	Ninguno	De 1 a 2	De 3 a 4	5 y más
Nacional	19.8%	39.9%	31.4%	9.0%
Villa Unión, Sin	0.0%	28.9%	31.1%	40.0%
Villanueva, Zac	0.0%	28.9%	31.1%	40.0%
Chiautla de Tapia, Pue	0.0%	29.5%	31.8%	38.6%
Valle Ignacio Allende, Chih	46.7%	11.1%	6.7%	35.6%
Cerritos, SLP	48.9%	8.9%	8.9%	33.3%
Zacuatlipan, Hgo	15.6%	15.6%	37.8%	31.1%

A nivel nacional, **98.8% de las personas** dijeron que **sí le explicaron cómo tomar o aplicar los medicamentos que le recetaron**. El HR que se sale de este rango de manera evidente es **Santiago Jamiltepec**, donde **14.3% dijeron que no** le dieron dicha explicación.

Respecto a la pregunta de si **el paciente entendió cómo tomar o aplicar sus medicamentos**, a nivel nacional **96.3% dijo que sí**, y la suma de quienes dijeron que sólo algunos o ninguno fue de 3.7%.

Sin embargo, al revisar los resultados por HR, en 12 de ellos la suma de quienes dijeron que algunos o ninguno, supera en más de tres veces el resultado nacional, con los casos más evidentes en los HR de Tuxpan, Michoacán y Santiago Jamiltepec, Oaxaca donde estos porcentajes fueron de 64% y 43.3% respectivamente.

Tabla 20. HR con resultados superiores a 12% donde los pacientes no entendieron cómo tomar o aplicar todos o algunos de sus medicamentos.				
	Sí, todos	Sólo algunos (a)	No, ninguno (b)	a + b
Nacional	96.3%	3.3%	0.5%	3.7%
Tuxpan, Mich	36.0%	64.0%	0.0%	64.0%
Santiago Jamiltepec, Oax	56.7%	43.3%	0.0%	43.3%
Vicente Guerrero, Dgo	80.6%	19.4%	0.0%	19.4%
Ario de Rosales, Mich	80.8%	3.8%	15.4%	19.2%
Benemérito, Chis	81.8%	12.1%	6.1%	18.2%
Charcas, SLP	83.3%	16.7%	0.0%	16.7%
Ocozocoautla, Chis	84.0%	16.0%	0.0%	16.0%
Paracho, Mich	84.4%	9.4%	6.3%	15.6%
Miahuatlán, Oax	85.2%	11.1%	3.7%	14.8%
Chiautla de Tapia, Pue	86.0%	14.0%	0.0%	14.0%
Matías Romero, Oax	86.2%	13.8%	0.0%	13.8%
Guadalupe Tepeyac, Chis	87.5%	12.5%	0.0%	12.5%

IX. Surtimiento de recetas

A nivel nacional, el **surtimiento de recetas completas** en la ES 2021 tuvo un **descenso significativo** al ubicarse en **74.7%**, que significó 14.4 puntos porcentuales menos que lo obtenido (89.1%) en la ENCONSA 2020 (Tabla 21).

Tabla 21. Surtimiento de recetas completas. Comparativo ENCONSA 2020 vs. ES 2021		
	ENCONSA 2020	ES 2021
Recetas surtidas en su totalidad	89.1%	74.7%
Medicamentos con menor surtimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Ácido Acetilsalicílico tab. • Losartán grageas 	<ul style="list-style-type: none"> • Paracetamol tab. • Losartán grageas

De acuerdo con la ES 2021 en **14 HR, 45 o más pacientes de cada 100 no pudieron surtir de manera completa su receta.** Destaca el HR de **Tuxpan, Michoacán** donde **ningún paciente** surtió de manera completa su receta, y el HR de **Charcas**, donde **96 de cada 100** tampoco pudo hacerlo (Tabla 22).

Tabla 22. HR con los menores porcentajes en recetas completas surtidas			
	Surtimiento completo	Ningún medicamento	Sólo algunos
Nacional	74.7%	4.6%	20.7%
Tuxpan, Mich	0.0%	3.8%	96.2%
Charcas, SLP	4.2%	20.8%	75.0%
Paracho, Mich	12.5%	40.6%	46.9%
Tepexi de Rodríguez, Pue	12.5%	70.0%	17.5%
Ario de Rosales, Mich	15.4%	15.4%	69.2%
Benemérito, Chis	23.5%	2.9%	73.5%
Cerritos, SLP	26.1%	8.7%	65.2%
Santiago Jamiltepec, Oax	28.6%	11.4%	60.0%
Axtla de Terrazas, SLP	35.0%	55.0%	10.0%
Mapastepec, Chis	38.5%	10.3%	51.3%
Zacapoaxtla, Pue	39.1%	21.7%	39.1%
Guadalupe Victoria, Dgo	40.6%	15.6%	43.8%
Huetamo, Mich	42.4%	3.0%	54.5%
Zacualtipan, Hgo	44.7%	5.3%	50.0%

Por el contrario, hubo 20 HR donde el surtimiento completo de recetas fue de más de 95% y en 12 de estos HR todos los pacientes salieron de la consulta con su receta surtida de manera completa (Tabla 23).

Tabla 23. HR con porcentajes mayores a 95% en recetas completas surtidas			
	Sí, todos	No, ninguno	Sólo algunos
Nacional	74.7%	4.6%	20.7%
San Buenaventura, Coah	100.0%	0.0%	0.0%
Motozintla, Chis	100.0%	0.0%	0.0%
Ocosingo, Chis	100.0%	0.0%	0.0%
Rodeo, Dgo	100.0%	0.0%	0.0%
Ixmiquilpan, Hgo	100.0%	0.0%	0.0%
San Ildefonso Villa Alta, Oax	100.0%	0.0%	0.0%
Santiago Juchtlahuaca, Oax	100.0%	0.0%	0.0%
Tlaxiaco, Oax	100.0%	0.0%	0.0%
San Salvador el Seco, Pue	100.0%	0.0%	0.0%
Acanceh, Yuc	100.0%	0.0%	0.0%
Oxkutzcab, Yuc	100.0%	0.0%	0.0%
Concepción del Oro, Zac	100.0%	0.0%	0.0%
Ramos Arizpe, Coah	97.8%	2.2%	0.0%
Villa Unión, Sin	97.8%	0.0%	2.2%
Huejutla, Hgo	97.7%	0.0%	2.3%
San José del Rincón, Méx Pte	97.7%	0.0%	2.3%
Matamoros, Coah	97.1%	0.0%	2.9%
Meteppec, Hgo	97.0%	0.0%	3.0%
Amanalco, Méx Pte	96.3%	0.0%	3.7%
El Fuerte, Sin	95.3%	0.0%	4.7%

Si se considera el surtimiento de todos los medicamentos más el de sólo algunos, el porcentaje de surtimiento de la ES 2021 se incrementa a 95.4% en promedio a nivel nacional. En este caso, 41 HR se ubicaron en el 100% de recetas surtidas de manera completa o parcial, y en 11 HR este surtimiento se ubicó por debajo del 90% (Tabla 24).

Respecto a los medicamentos que con mayor frecuencia no fueron surtidos, el **losartán** continuó siendo, al igual que en la ENCONSA 2020, uno de los **medicamentos con mayor desabasto**. Mientras en 2020 el **ácido acetilsalicílico** fue mencionado por los pacientes como uno de los medicamentos menos surtido, en 2021 fue el **paracetamol**.

Otros medicamentos frecuentemente mencionados por los pacientes como no surtidos fueron la insulina, metformina, ácido fólico y nifedipino.

Tabla 24. HR con los menores porcentajes en surtimiento completo más surtimiento parcial				
	Surtimiento completo	Ningún medicamento	Sólo algunos	Surtimiento completo + parcial
Nacional	74.7%	4.6%	20.7%	95.4%
Tepexi de Rodríguez, Pue	12.5%	70.0%	17.5%	30.0%
Axtla de Terrazas, SLP	35.0%	55.0%	10.0%	45.0%
Paracho, Mich	12.5%	40.6%	46.9%	59.4%
Zacapoxtla, Pue	39.1%	21.7%	39.1%	78.3%
Charcas, SLP	4.2%	20.8%	75.0%	79.2%
Guadalupe Victoria, Dgo	40.6%	15.6%	43.8%	84.4%
Ario de Rosales, Mich	15.4%	15.4%	69.2%	84.6%
Zongolica, Ver Sur	60.9%	13.0%	26.1%	87.0%
Jáltipan, Ver Sur	66.7%	12.1%	21.2%	87.9%
Santiago Jamiltepec, Oax	28.6%	11.4%	60.0%	88.6%
Mapastepec, Chis	38.5%	10.3%	51.3%	89.7%

X. CONCLUSIONES

La encuesta aplicada por los avales ciudadanos representa un instrumento de utilidad para contrastar los resultados de la encuesta aplicada por personal institucional del Programa IMSS-BIENESTAR.

En general, se refleja que los beneficiarios de los servicios en los HR tienen una **mayor confianza** para expresar su opinión con una **figura ciudadana**, lo que se visualiza en **puntajes ligeramente menos favorables** en la mayoría de las variables que fueron comparadas entre ambas encuestas, esto de manera más acentuada en la respuesta única a la satisfacción con los servicios del hospital.

Un aspecto que afectó la comparabilidad directa entre ambas encuestas fue el descenso significativo que, respecto a la ENCONSA 2020, tuvieron las dimensiones de prescripción y surtimiento de medicamentos (74.7% vs 89.1%) lo que se tradujo que en la mitad de los HR (40) la calificación entre ambas encuestas disminuyera en más de 10 puntos.

Al aislar estas dimensiones y comparar los resultados de la ENCONSA 2020 con la ES 2021 sólo en las variables Trato, comunicación y tiempo de espera, el puntaje global en

72 hospitales (90%) tiene un comportamiento muy similar, situación que nos permite establecer la **fiabilidad de los resultados de la ENCONSA 2020**.

Si bien esta fiabilidad se puede establecer a nivel general, la ES 2021 también permitió identificar un grupo reducido de HR en los que no se ratifican los resultados que obtuvieron en la ENCONSA 2020, dadas las diferencias importantes registradas en todas las dimensiones revisadas. Dichos HR son: **Santiago Jamiltepec**, Oaxaca; **Tuxpan**, Michoacán; **Zacapoaxtla**, Puebla; y **Charcas**, SLP. Los dos primeros, además, se colocaron con los menores resultados en prácticamente todas las variables analizadas, por lo cual se considera necesario establecer un seguimiento puntual a su desempeño.