

Unidad del Programa IMSS-BIENESTAR

Coordinación de Planeación,
Evaluación y Sistemas de Información

Encuesta de Satisfacción en Unidades Médicas Rurales (ES-2021 UMR)

Resultados 2021

INDICE

	Contenido	Página
I.	Introducción	3
II.	Marco de referencia	4
III.	Resultados generales	5
IV.	Satisfacción general con el servicio	6
V.	Trato digno	7
VI.	Comunicación e información	9
VII.	Tiempo de espera	11
VIII.	Prescripción de medicamentos	13
IX.	Surtimiento de medicamentos	15
X.	Análisis Múltiple	18
XI.	Conclusiones	23

I. Introducción

La **Encuesta de Satisfacción** se realizó en 2021 en las **Unidades Médicas Rurales** con el objetivo de evaluar la calidad del servicio que se proporciona en el primer nivel de atención del Programa IMSS-BIENESTAR; se trata de unidades con una geografía complicada por las distancias y la dificultad para acceder a ellas.

Esta encuesta, en lo sucesivo **ES-UMR 2021**, incorporó **dos cambios sustantivos** respecto a la aplicada en años previos en las UMR del Programa:

- a) **Se incrementaron de una a cuatro las dimensiones evaluadas**; en las ediciones pasadas la encuesta únicamente contemplaba la prescripción y surtimiento de medicamentos, y en 2021 se agregaron: **trato y comunicación, tiempo de espera y satisfacción general con el servicio**.
- b) **Se mejoró la representatividad** del estudio ya que además de la obtenida en las ediciones pasadas (nacional y por OOAD), se obtuvo representatividad de las **48 regiones del Programa IMSS-BIENESTAR**.

La **entrevista** se mantuvo a cargo de los **avales ciudadanos** de cada UMR, personas de la comunidad que de manera solidaria realizan un servicio voluntario y sin remuneración, para fungir como enlace y gestión con los equipos de salud, a fin de canalizar las quejas y sugerencias en el servicio por parte de sus receptores.

Al **cuestionario** utilizado en esta encuesta se le agregó un **diseño más didáctico** con la finalidad de facilitar a los avales ciudadanos las entrevistas y el levantamiento de información.

En el diseño del cuestionario se mantuvo la **posibilidad de comparar históricamente** las variables de prescripción y surtimiento de recetas médicas completas obtenidas en las ediciones pasadas de la misma encuesta. Además, la incorporación de más dimensiones permite la **comparabilidad** con la encuesta aplicada por los avales ciudadanos en **los hospitales rurales** de IMSS-BIENESTAR.

Con 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 presentan a continuación los resultados de este ejercicio.

II. Marco de referencia

La ES-UMR 2021 se aplicó durante los meses de julio, agosto y septiembre de 2021, todavía en el contexto de la pandemia por COVID-19 en México.

El levantamiento estuvo a cargo de los **avales ciudadanos** de las UMR, su orientación a cargo de los promotores de acción comunitaria, y la **captura** fue realizada por los **analistas de región**. 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.

Se recopilaron evidencias de la orientación a los avales ciudadanos (minutas y fotografías), del proceso de entrevista, y la captura de resultados se realizó en una aplicación que permitió su transmisión vía web. Además, de cada región se seleccionaron mediante un muestreo sistemático 15 cuestionarios para ser escaneados y enviados para su cotejo en el ámbito central; 43 de 48 regiones cumplieron con este envío.

A diferencia de la Encuesta de Surtimiento Completo de Recetas Médicas aplicada en 2020 que constó de 7 reactivos, el **cuestionario de la ES-UMR 2021** comprendió **13 reactivos** clasificados en tres dimensiones y una variable dependiente:

No.	Dimensión	Variable
1	Trato y comunicación	Independiente
2	Tiempo de espera	Independiente
3	Prescripción y surtimiento de medicamentos	Independiente
4	Satisfacción del servicio en general	Dependiente

Considerando un tamaño de muestra estadísticamente representativo de las UMR con que cuenta IMSS-BIENESTAR, se seleccionaron **1,706 UMR** y 10 cuestionarios a aplicar en cada una de ellas con una **estimación de 17,060 entrevistas**. De éstas, 107 no pudieron realizarse por la imposibilidad de que el aval ciudadano efectuara la entrevista, por cierre de la unidad o por inseguridad.

A nivel nacional **fueron entrevistadas 16,953 personas**, de las cuales 182 no quisieron participar en la encuesta, lo que representó una **tasa de rechazo de 1.1%**.

III. Resultados generales en el servicio de las UMR

A partir del análisis factorial de las variables incorporadas en la ES-UMR 2021, el puntaje total obtenido a nivel nacional en la percepción que los beneficiarios tienen de los servicios proporcionados en las UMR de IMSS-BIENESTAR fue de **91.96**, cifra superior en 12.18 puntos a la obtenida en la ES 2021 aplicada en los hospitales rurales donde este resultado fue de **79.78**.

Tabla 1. Resultados generales de la encuesta de satisfacción en Unidades Médicas Rurales, ES-UMR 2021							
Nacional 91.96							
Primeros 24 lugares de la tabla				Últimos 24 lugares de la tabla			
OOAD	Región	Puntaje	Lugar	OOAD	Región	Puntaje	Lugar
Tamaulipas	Sur	98.66	1	Tamaulipas	Norte	91.84	25
Durango	Dos	98.42	2	Chiapas	Selva	91.66	26
Durango	Uno	98.13	3	Campeche	Única	91.64	27
Sinaloa	Norte	97.16	4	Yucatán	Sur	91.57	28
Baja Californ.	Única	97.04	5	Chiapas	Centro	91.54	29
Sinaloa	Sur	97.02	6	Oaxaca	Tlacolula	91.53	30
Coahuila	Torreón	96.96	7	Coahuila	Saltillo	91.37	31
Chiapas	Sierra	96.03	8	Puebla	Tres	91.36	32
Hidalgo	Zacualt-Huejutla	95.94	9	Veracruz Norte	Dos	91.15	33
Hidalgo	Tula-Ixmiquilpan	95.81	10	Chiapas	Fronteriza	91.11	34
Hidalgo	Pachuca-Metep	95.51	11	Chihuahua	Sur	90.98	35
Oaxaca	Tlaxiaco	95.09	12	Chiapas	Soconusco	90.08	36
Chiapas	Norte	94.93	13	Yucatán	Oriente	89.36	37
Chiapas	Altos	94.74	14	Michoacán	Cuatro	89.13	38
Guerrero	Única	94.63	15	Veracruz Sur	Coatzacoal.	88.98	39
Nayarit	Única	94.44	16	Michoacán	Uno	88.47	40
Oaxaca	Huajuapán	94.32	17	Veracruz Sur	Orizaba	88.19	41
México Pte	Única	94.11	18	Michoacán	Tres	87.95	42
Zacatecas	Norte	93.87	19	San Luis Potosí	Huasteca	87.50	43
Veracruz Nte	Uno	93.61	20	Puebla	Uno	86.53	44
Oaxaca	Salina Cruz	93.57	21	Puebla	Cuatro	85.74	45
Oaxaca	Miahuatlán	92.89	22	Michoacán	Dos	85.65	46
Chihuahua	Norte	92.80	23	Puebla	Dos	84.60	47
Zacatecas	Sur	92.09	24	San Luis Potosí	Altiplano	78.99	48

Resalta que en los últimos lugares de la tabla se ubicaron las cuatro regiones de Michoacán, tres regiones de Puebla, las dos regiones de San Luis Potosí y las dos de Veracruz Sur.

Por su parte, en los mejores lugares de la tabla se colocaron las dos regiones de Durango, las dos de Sinaloa, las tres regiones de Hidalgo y la región única de Baja California.

IV. Satisfacción en general con el servicio

Al formular a los usuarios de los HR la pregunta directa sobre la satisfacción en general con el servicio al que asistió, a nivel nacional 90.3% expresó estar “Muy satisfecho” y “Satisfecho”; 9.2% “Más o menos satisfecho”; y únicamente 0.5% dijo estar “Insatisfecho” o “Muy insatisfecho”.

19 Regiones se ubicaron por debajo de la media nacional en la suma de pacientes “Muy satisfechos” y “Satisfechos”, y cinco de dichas regiones se alejaron en más de diez puntos en esta evaluación con el comportamiento más bajo: Región uno de Puebla, regiones dos y tres de Michoacán; región Orizaba de Veracruz Sur y región Altiplano en San Luis Potosí (Tabla 3).

Tabla 3. ¿Qué tan contento o satisfecho está con la atención médica que recibió en este Hospital?					
Muy satisfecho / Satisfecho = Nacional 90.3%					
Mayor 95%		Entre 90% y 95%		Menor a 90%	
Tamaulipas/Sur	100.0%	Chiapas/Selva	94.9%	Chihuahua/Norte	89.8%
Durango/Uno	99.8%	Tamaulipas/Norte	94.5%	Chiapas/Norte	89.2%
Chiapas/Soconusco	99.5%	Veracruz Sur/Coatzacoalcos	94.0%	Yucatán/Sur	88.7%
Durango/Dos	98.5%	Oaxaca/Miahuatlán	93.6%	Puebla/Dos	88.5%
Sinaloa/Norte	98.3%	Oaxaca/Tlaxiaco	93.3%	Coahuila/Salttillo	88.4%
Nayarit/Única	97.8%	Veracruz Norte/Uno	93.2%	Hidalgo/Zacualti-Huejutla	87.5%
Coahuila/Torreón	97.4%	Campeche/Única	93.0%	Michoacán/Cuatro	86.9%
Sinaloa/Sur	97.0%	Puebla/Tres	92.4%	Chiapas/Fronteriza	86.0%
Oaxaca/Huajuapán	96.4%	Chiapas/Centro	92.0%	Chiapas/Altos	85.2%
Oaxaca/Salina Cruz	96.3%	México Poniente/Única	91.9%	Chihuahua/Sur	85.0%
Hidalgo/Tula-Ixmiquilp	96.1%	Zacatecas/Sur	91.8%	San Luis Potosí/Huasteca	84.8%
Chiapas/Sierra	95.3%	Hidalgo/Pachuca-Metepec	91.8%	Puebla/Cuatro	82.6%
Guerrero/Única	95.3%	Baja California/Única	90.9%	San Luis Potosí/Altiplano	78.4%
Oaxaca/Tlacolula	95.1%	Yucatán/Oriente	90.6%	Veracruz Sur/Orizaba	78.4%
		Veracruz Norte/Dos	90.3%	Michoacán/Dos	74.7%

Zacatecas/Norte	90.2%	Michoacán/Tres	72.5%
Michoacán/Uno	90.1%	Puebla/Uno	68.3%

Los cinco mejores resultados en esta evaluación fueron la región sur de Tamaulipas; las dos regiones de Durango; la región norte de Sinaloa, y la región Soconusco de Chiapas (Tabla 3).

La respuesta de las personas entrevistadas a esta única pregunta (variable dependiente) conviene ser evaluada y contrastada con el resto de variables y dimensiones que se incorporan en la encuesta (variables independientes), lo cual nos permite contar con mayores elementos para verificar la opinión de los usuarios y confirmar su validez.

V. *Trato digno*

A nivel nacional **96 de cada 100 personas** entrevistadas señalaron que la atención y trato que les dio el personal de las UMR fue **“Muy bueno”** o **“Bueno”**; 4 de cada 100 dijeron que fue **“Regular”** y un porcentaje muy bajo (0.1) dijo que el trato fue **“Malo”** o **“Muy malo”**.

La única región donde **todos los pacientes** entrevistados expresaron un **trato “Muy bueno”** y **“Bueno”** fue la región Sur de Tamaulipas.

En 13 regiones, cinco o más pacientes de cada 100 señalaron haber recibido un trato **“Regular”** por parte del personal médico de la UMR a la que acudieron. Las cifras más altas de este trato se registraron en los **Altos de Chiapas**, regiones **Uno y Dos de Puebla**; **Oriente de Yucatán**; **Única de Campeche**; y **Dos de Michoacán** (Tabla 4).

Tabla 4. HR donde 5 o más pacientes de cada 100, calificaron la atención y trato de “Regular” y “Malo/Muy malo” por parte del personal			
OOAD/Región	Muy bueno/Bueno	Regular	Malo / Muy malo
Nacional	96.3%	3.5%	0.1%
Chiapas/Altos	87.8%	11.7%	0.5%
Puebla/Dos	88.5%	10.8%	0.6%
Puebla/Uno	92.4%	7.1%	0.5%
Yucatán/Oriente	92.7%	7.0%	0.3%
Campeche/Única	93.0%	6.7%	0.4%
Michoacán/Dos	93.0%	6.7%	0.3%
Hidalgo/Pachuca-Metepec	93.2%	6.8%	0.0%
Chiapas/Norte	93.2%	6.8%	0.0%
Oaxaca/Tlacolula	93.3%	6.7%	0.0%
Michoacán/Cuatro	94.4%	5.3%	0.3%
Puebla/Cuatro	94.5%	5.5%	0.0%

Yucatán/Sur	94.9%	5.1%	0.0%
Zacatecas/Norte	95.0%	5.0%	0.0%

Respecto al personal que no dio un buen trato, en el cuestionario se ofrecieron tres opciones de respuesta: personal médico, de enfermería, o ambos. Del 3.6% de personas que a nivel nacional expresaron haber tenido un trato “Regular” o “Malo” y “Muy malo”, 27.3% señaló al personal de enfermería; 9.3% refirió al personal médico y 8.1% a ambos.

Tabla 5. Regiones donde 50% y más de pacientes aludieron trato “Regular” o “Malo” y “Muy malo” por el personal de enfermería			
OOAD/Región	Personal Enfermería	Tanto personal médico y de enfermería	Suma
Nacional	27.3%	8.1%	35.4%
Chiapas/Sierra	100.0%	0.0%	100.0%
Veracruz Sur/Coatzacoalcos	100.0%	0.0%	100.0%
Durango/Uno	88.9%	0.0%	88.9%
Veracruz Norte/Dos	68.8%	6.3%	75.0%
Oaxaca/Huajuapán	50.0%	25.0%	75.0%
Oaxaca/Tlaxiaco	50.0%	25.0%	75.0%
Coahuila/Saltillo	44.4%	22.2%	66.7%
Yucatán/Oriente	42.9%	14.3%	57.1%
Veracruz Norte/Uno	35.7%	21.4%	57.1%
Hidalgo/Tula-Ixmiquilpan	52.6%	0.0%	52.6%
Oaxaca/Miahuatlán	50.0%	0.0%	50.0%
Hidalgo/Zacualtipán-Huejutla	41.7%	8.3%	50.0%
México Poniente/Única	25.0%	25.0%	50.0%

En 13 regiones el 50% o más de los pacientes señalaron que fue el personal de enfermería el que no le dio un buen trato, destacando las regiones Chiapas/Sierra y Veracruz Sur/Coatzacoalcos donde este porcentaje fue de 100% (Tabla 5).

Por su parte, en dos regiones el 50% o más de los pacientes señalaron que fue el personal médico el que no le dio un buen trato: Durango/Dos y Chihuahua/Sur (Tabla 6).

Tabla 6. Regiones donde 50% y más de los pacientes aludieron trato “Regular” o “Malo” y “Muy malo” por el personal médico			
OOAD/Región	Personal Médico	Tanto personal médico y de enfermería	Suma
Nacional	9.3%	8.1%	17.4%
Durango/Dos	100.0%	0.0%	100.0%
Chihuahua/Sur	50.0%	0.0%	50.0%

Respecto a esta pregunta, destaca que más de la mitad (**55.3%**) de las personas interrogadas en este segmento **no quisieron responder** a la pregunta, circunstancia que puede explicarse por la cercanía de comunidad que existe en una UMR entre el personal de salud con sus pacientes.

Tabla 7. Regiones donde más del 60% de pacientes no quisieron responder qué personal no les dio buen trato		
OOAD	Región	No responde
Nacional		55.3%
Baja California	Única	100.0%
Chiapas	Fronteriza	100.0%
Chiapas	Centro	100.0%
Guerrero	Única	100.0%
Nayarit	Única	100.0%
Sinaloa	Norte	100.0%
Sinaloa	Sur	85.7%
San Luis Potosí	Huasteca	81.0%
Hidalgo	Pachuca-Metepec	78.3%
Chiapas	Norte	76.0%
Veracruz Sur	Orizaba	72.7%
Puebla	Tres	71.4%
Tamaulipas	Norte	71.4%
Michoacán	Cuatro	70.0%
San Luis Potosí	Altiplano	68.2%
Puebla	Cuatro	68.2%
Michoacán	Uno	66.7%
Chiapas	Altos	66.7%
Yucatán	Sur	61.5%

VI. *Comunicación e Información*

A nivel nacional, el **99.1%** 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.

Con este porcentaje, en las UMR el resultado es mayor en 4.2% al obtenido en la encuesta 2021 aplicada en los hospitales rurales del Programa (Tabla 8).

Tabla 8. 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
ES-UMR 2021	99.1	0.4	0.5
ES-HR 2021	94.9	3.1	2.0

En **cinco regiones** el porcentaje de pacientes donde el equipo de salud no les permitió hacer preguntas, externar los motivos por los que acudió a consulta, o el paciente no quiso responder, fue del 2% o más. Destaca la región **Altos de Chiapas** donde esta cifra alcanzó 6.4% (Tabla 9).

Tabla 9. ¿El equipo de salud le permitió hacer preguntas o platicar de sus preocupaciones respecto al motivo por el que acudió a consulta?

OOAD/Región	No (a)	No responde (b)	Suma (a + b)
Nacional	0.4%	0.5%	0.9%
Chiapas/Altos	0.8%	5.6%	6.4%
Zacatecas/Norte	2.3%	0.0%	2.3%
Tamaulipas/Norte	0.0%	2.1%	2.1%
Michoacán/Dos	0.9%	1.2%	2.0%
Sinaloa/Sur	0.3%	1.7%	2.0%

Al interrogar a los pacientes **cómo fue la información que le proporcionó el personal** que lo atendió, a nivel nacional el **96.4%** 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 misma encuesta aplicada en HR, en las UMR se registró un porcentaje más alto (7.3%) de personas que calificaron de manera positiva la información proporcionada por el personal que le atendió (Tabla 10).

Tabla 10. Calificación de la información que le proporcionó el personal que lo atendió

	Muy clara/Clara	Regular	No la entendió
ES-UMR 2021	96.4	3.5	0.1
ES-HR 2021	89.1	9.6	1.3

A nivel nacional la suma de pacientes de UMR que señalaron que la información que se les ofreció fue **“Regular” o “No la entendieron”** fue de **3.6%**; sin embargo, en 13 regiones este porcentaje fue mayor a 4.5% y en tres regiones fue mayor del 7%: **Altos de Chiapas 11.7%, Cuatro de Puebla 8.2%, y Dos de Michoacán 7.8%** (Tabla 11).

Tabla 11. Regiones con porcentajes mayores a 4.5% donde los pacientes dijeron que la información que les proporcionó el personal que los atendió fue “Regular” o “No la entendieron”

OOAD/Región	Regular (a)	No la entendió (b)	Suma (a + b)
Nacional	3.5%	0.1%	3.6%
Chiapas/Altos	11.2%	0.5%	11.7%
Puebla/Cuatro	8.2%	0.0%	8.2%
Michoacán/Dos	7.3%	0.6%	7.8%
Chiapas/Norte	7.0%	0.0%	7.0%
Campeche/Única	6.3%	0.0%	6.3%
Chiapas/Centro	6.3%	0.0%	6.3%
Puebla/Dos	6.1%	0.0%	6.1%
Yucatán/Oriente	5.6%	0.0%	5.6%
Puebla/Uno	4.6%	0.7%	5.4%
San Luis Potosí/Huasteca	5.1%	0.0%	5.1%
San Luis Potosí/Altiplano	4.9%	0.0%	4.9%
Hidalgo/Pachuca-Metepec	4.7%	0.0%	4.7%
Yucatán/Sur	4.7%	0.0%	4.7%

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 **76.8% de los casos**, y de **30 a 50 minutos en el 18.4%**. Esto significa que **95 de cada 100 pacientes** esperaron **menos de 50 minutos** para recibir atención.

Por el contrario, **5 de cada 100 pacientes** tuvieron un **tiempo de espera mayor a 50 minutos** (3 con espera de 50 a 90 minutos, y 2 con espera de más de 90 minutos).

Los **tiempos de espera en UMR** arrojan un **comportamiento favorable en comparación** con los obtenidos en los **hospitales rurales** (ES-HR 2021), ya que en

estos inmuebles de cada 100 pacientes, 74 esperaron menos de 50 minutos para recibir atención y 26 esperaron más de 50 minutos (Tabla 12).

Tabla 12. Tiempo de espera en consulta externa. Comparativo ES-UMR 2021 vs. ES-HR 2021		
	ES-UMR 2021	ES-HR 2021
Menos de 30 minutos (a)	77%	45%
31 a 50 minutos (b)	18%	29%
a + b	95%	74%
51 a 90 minutos (c)	3%	13%
Más de 90 minutos (d)	2%	13%
c+d	5%	26%

En la **ES-UMR 2021** destacan de manera favorable **siete regiones** donde **más del 90%** de sus pacientes dijeron haber esperado **menos de 30 minutos** para ser atendidos: Durango/Uno y Dos, Chiapas/Soconusco, Chihuahua/Norte, Coahuila/Salttillo, y Nayarit y Guerrero/Únicas.

Por el contrario, en **cinco regiones** 10 o más pacientes de cada 100 esperaron más de 50 minutos para recibir consulta. Y en las regiones Yucatán/Oriente y Puebla/Uno, 7 y 6 pacientes de cada 100, respectivamente, esperaron más de 90 minutos para ser atendidos (Tabla 13).

Tabla 13. Regiones con los porcentajes de espera más altos, 10% o más en espera mayor a 50 minutos						
	Menos de 30 minutos	De 30 a 50 minutos	Menos de 50 minutos	De 50 a 90 minutos	Más de 90 minutos	Más de 50 minutos
Nacional	76.8%	18.4%	95.1%	3.2%	1.6%	4.9%
Yucatán/Oriente	64.3%	22.0%	86.4%	6.3%	7.3%	13.6%
Puebla/Uno	67.1%	20.7%	87.8%	6.1%	6.1%	12.2%
Veracruz Norte/Uno	69.0%	19.4%	88.4%	7.6%	4.0%	11.6%
Oaxaca/Tlacolula	67.7%	20.9%	88.6%	7.0%	4.4%	11.4%
Yucatán/Sur	57.2%	32.7%	89.9%	6.6%	3.5%	10.1%

VIII. Prescripción de medicamentos

A nivel nacional, en la **ES-UMR 2021 la prescripción de medicamentos se redujo** respecto a lo registrado en 2019 y 2020 en las UMR de IMSS-BIENESTAR. Respecto a 2020, la prescripción de cero medicamentos se incrementó en 4.5 puntos porcentuales (2% a 6.5%) mientras que en la de uno a dos, tres a cuatro, y de cinco y más, descendieron en 0.8%, 2.1% y 1.6% respectivamente (Tabla 14).

Tabla 14. Prescripción de medicamentos en UMR Comparativo histórico			
No. de medicamentos	2019	2020	2021
0	0%	2%	6.5%
1 o 2	51%	55%	54.2%
3 o 4	41%	37%	34.9%
5 y más	8%	6%	4.4%

Las regiones con la **prescripción más alta de cero medicamentos** son: San Luis Potosí/Altiplano (29.8%), Chiapas/Soconusco (19.5%), Puebla/Cuatro y Dos (14.7% y 11.5%) y Michoacán/Dos (11.5%).

En **comparación** con los **HR**, el porcentaje de prescripción de cero medicamentos **en las UMR** fue menor en 2021 (Tabla 15).

Si bien **en las UMR el número de medicamentos prescritos ha tenido una tendencia a la baja entre 2019 y 2021**, esta reducción es menor de lo registrada en los hospitales rurales del Programa.

Tabla 15. Prescripción de medicamentos. Comparativo HR y UMR 2021		
Medicamentos recetados	ES 2021 UMR	ES 2021 HR
0	6.5%	19.8%
De 1 a 2	54.2%	39.9%
De 3 a 4	34.9%	31.4%
5 y más	4.4%	9.0%

En contraparte a la cero prescripción de medicamentos, las **dos regiones de Sinaloa mantienen la tendencia histórica** de ser las que registran un mayor porcentaje de pacientes que recibieron 5 o más medicamentos en su consulta (polifarmacia) (tabla 16).

Tabla 16. Regiones con los mayores porcentajes en consultas con surtimiento de 5 y más medicamentos				
OOAD/Región	Ninguno	De 1 a 2	De 3 a 4	5 y más
Nacional	6.5%	54.2%	34.9%	4.4%
Sinaloa/Norte	0.7%	36.3%	48.7%	14.3%
Sinaloa/Sur	1.7%	36.7%	47.7%	14.0%
Veracruz Norte/Dos	8.4%	43.9%	34.6%	13.1%
Coahuila/Torreón	0.0%	54.3%	36.1%	9.6%
Yucatán/Sur	4.3%	48.2%	38.5%	8.9%
Hidalgo/Tula-Ixmiquilpan	1.8%	48.2%	41.8%	8.2%

Respecto a la pregunta de si los pacientes recibieron **explicación del personal médico de cómo tomar y/o aplicar los medicamentos** que le fueron recetados, 0.3% de las personas entrevistadas señalaron que no recibieron explicación, igual resultado que el obtenido en la encuesta 2020.

Las regiones donde este porcentaje fue superior en más de tres veces al nacional fueron Michoacán/Dos (3.4%), Puebla/Dos (1.4%) y Yucatán/Oriente (1.1%).

Respecto a la pregunta de si **el paciente entendió cómo tomar o aplicar sus medicamentos**, a nivel nacional **98.4% dijo que sí**, y la suma de quienes dijeron que sólo algunos o ninguno fue de 1.6%.

En los resultados por región, en 7 de estas la suma de quienes dijeron que algunos o ninguno, es superior al doble del resultado nacional, con los casos más evidentes en Puebla/Dos, Chiapas/Norte y Altos, con 9.5%, 5.4% y 4.4% respectivamente (Tabla 17).

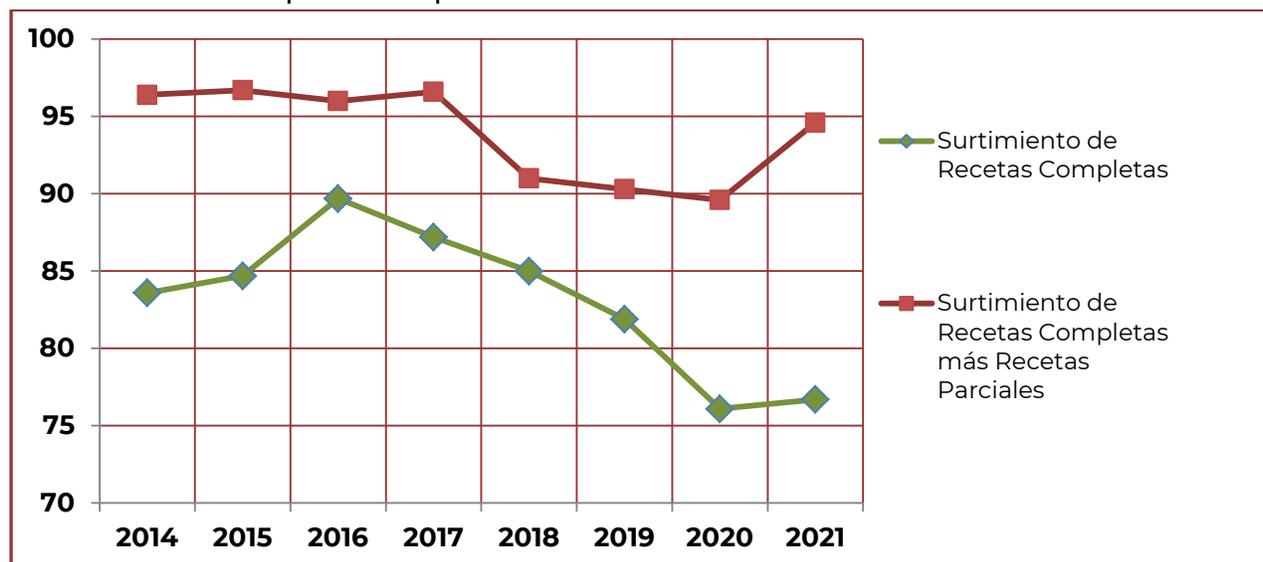
Tabla 17. Regiones con los mayores porcentajes donde los pacientes no entendieron cómo tomar o aplicar todos o algunos de sus medicamentos.				
	Sí, todos	Sólo algunos (a)	No, ninguno (b)	a + b
Nacional	98.4%	1.4%	0.2%	1.6%
Puebla/Dos	90.5%	8.0%	1.5%	9.5%
Chiapas/Norte	94.6%	5.4%	0.0%	5.4%
Chiapas/Altos	95.6%	4.4%	0.0%	4.4%
San Luis Potosí/Altiplano	96.2%	3.2%	0.6%	3.8%
Michoacán/Uno	96.7%	3.3%	0.0%	3.3%
Michoacán/Dos	96.8%	1.9%	1.3%	3.2%
Michoacán/Cuatro	96.8%	2.2%	0.9%	3.2%

IX. Surtimiento de recetas

A nivel nacional, en la ES-UMR 2021 el **surtimiento de recetas completas** tuvo un **ligero incremento** respecto a **2020**, al ubicarse en **76.7%**, es decir, 0.6 de punto porcentual más mientras que el porcentaje de recetas surtidas parcialmente incrementó en un 4.4%. (Tabla 18 y Gráfica 1).

Tabla 18. Porcentaje de surtimiento de recetas completas y completas más parciales en UMR de IMSS-BIENESTAR 2014-2021								
Año	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Completas	83.6	84.7	89.7	87.2	85.0	81.9	76.1	76.7
Completas más Parciales	96.4	96.7	96.0	96.6	91.0	90.3	89.6	94.6

Gráfica 1. Porcentaje de surtimiento de recetas completas y completas más parciales en UMR de IMSS-BIENESTAR 2014-2021



En comparación con el surtimiento de recetas completas registrado en los dos últimos años en los hospitales rurales del Programa, resalta que en estos el comportamiento fue a la baja (89.1% a 74.7%) mientras que en las UMR hubo un ligero incremento de 0.6 de punto porcentual (Tabla 19).

Tabla 19. Surtimiento de recetas completas. Comparativo UMR vs. HR		
	2020	2021
UMR	76.1%	76.7%
HR	89.1%	74.7%

De acuerdo con la encuesta 2021 aplicada en las UMR, 20 regiones se ubicaron por **debajo de la media nacional** en porcentaje de surtimiento completo de recetas médicas. Resalta que en esta lista se ubican las dos regiones de **San Luis Potosí**, las cuatro de **Puebla**, las cuatro de **Michoacán**, y las dos de **Veracruz Sur** (Tabla 20).

Tabla 20. Regiones con porcentajes menores a la media nacional en surtimiento de recetas completas	
Nacional	76.7%
San Luis Potosí/Altiplano	39.7%
San Luis Potosí/Huasteca	49.5%
Michoacán/Dos	50.2%
Puebla/Uno	50.4%
Puebla/Dos	52.9%
Michoacán/Tres	52.9%
Michoacán/Uno	53.0%
Puebla/Cuatro	57.1%
Veracruz Sur/Coatzacoalcos	58.8%
Veracruz Sur/Orizaba	63.2%
Chiapas/Centro	69.3%
Chihuahua/Sur	69.7%
Coahuila/Saltillo	70.2%
Michoacán/Cuatro	71.2%
Yucatán/Oriente	71.7%
Chihuahua/Norte	71.9%
Tamaulipas/Norte	72.8%
Campeche/Única	73.5%
Puebla/Tres	74.0%
Chiapas/Fronteriza	75.0%

Si se considera el **surtimiento de recetas completas más el surtimiento de sólo algunos medicamentos** en la receta, el porcentaje nacional obtenido en UMR fue de **94.6%**.

Doce regiones se ubican por debajo de este porcentaje. Siguen destacando en la problemática de abasto regiones de **Puebla, Michoacán y San Luis Potosí** (Tabla 21).

Tabla 21. Regiones con porcentajes por debajo de la media nacional en surtimiento de recetas completas más recetas incompletas			
	Surtimiento completo (a)	Solo algunos (b)	Total a+b
Nacional	76.7%	17.9%	94.6%
Puebla/Dos	52.9%	17.3%	70.1%
Michoacán/Dos	50.2%	20.2%	70.4%
San Luis Potosí/Huasteca	49.5%	31.0%	80.5%
San Luis Potosí/Altiplano	39.7%	41.0%	80.6%
Puebla/Uno	50.4%	30.8%	81.2%
Puebla/Cuatro	57.1%	27.4%	84.5%
Chiapas/Selva	77.1%	11.3%	88.4%
Veracruz Sur/Orizaba	63.2%	27.9%	91.0%
Michoacán/Tres	52.9%	38.4%	91.3%
Michoacán/Cuatro	71.2%	20.4%	91.5%
Chihuahua/Sur	69.7%	23.5%	93.1%
Chiapas/Fronteriza	75.0%	18.7%	93.7%

Respecto a las **regiones** donde el **abasto de medicamentos tuvo un mejor comportamiento**, destacan 12 donde las recetas completas surtidas rebasaron el 85%. Los tres mejores lugares se registraron en **Tamaulipas/Sur (98.3%)**, **Chiapas/Altos (95.1%)** y **Sinaloa/Sur (94.2%)** (Tabla 23).

Tabla 23. Regiones con porcentajes mayores a 85% en recetas completas surtidas			
	Sí, todos	Sólo algunos	Suma
Nacional	76.7%	17.9%	94.6%
Tamaulipas/Sur	98.3%	1.7%	100.0%
Chiapas/Altos	95.1%	4.9%	100.0%
Sinaloa/Sur	94.2%	4.1%	98.3%
Oaxaca/Salina Cruz	93.8%	5.2%	99.0%
Durango/Dos	93.1%	4.1%	97.2%
Hidalgo/Pachuca-Metepec	92.4%	4.6%	97.0%

Durango/Uno	91.7%	8.1%	99.8%
Baja California/Única	90.9%	8.2%	99.1%
Chiapas/Norte	90.5%	7.3%	97.8%
Hidalgo/Tula-Ixmiquilpan	89.8%	9.7%	99.5%
Sinaloa/Norte	89.6%	10.4%	100.0%
Coahuila/Torreón	89.1%	8.7%	97.8%
Hidalgo/Zacualtipan-Huejutla	88.9%	9.1%	98.0%
Oaxaca/Tlaxiaco	87.4%	12.1%	99.5%
Veracruz Norte/Uno	87.0%	11.3%	98.3%
Oaxaca/Miahuatlán	85.5%	12.7%	98.2%
México Poniente/Única	85.1%	14.2%	99.3%

Respecto a los medicamentos que con mayor frecuencia no fueron surtidos en las UMR de IMSS-BIENESTAR, la **metformina**, el **losartán** y el **paracetamol** continuaron siendo los de **mayor desabasto**. Junto con el ácido acetilsalicílico, este patrón también se replicó en los hospitales rurales (Tabla 24).

Tabla 24. Medicamentos con menor surtimiento. Comparativo UMR vs. HR		
	2020	2021
UMR	<ul style="list-style-type: none"> • Losartán • Metformina • Paracetamol 	<ul style="list-style-type: none"> • Metformina • Losartán • Paracetamol
HR	<ul style="list-style-type: none"> • Ácido Acetilsalicílico • Losartán 	<ul style="list-style-type: none"> • Paracetamol • Losartán

X. ANÁLISIS MÚLTIPLE

En esta edición, para completar el análisis se elaboró un modelo de regresión logística identificando las variables independientes asociadas a la satisfacción del usuario.

Metodología.

Para obtener el modelo final se consideraron las siguientes variables:

Variable dependiente

Satisfacción. Variable con la que el usuario califica si está satisfecho o no satisfecho sobre el siguiente criterio:

1. Usuario muy satisfecho/satisfecho/más o menos satisfecho

0. Usuario insatisfecho o muy insatisfecho

Variables independientes

P2AtnyTrato. Atención y trato que le dio el personal. Toma los valores

1. *Muy malo/malo*
2. *Regular*
3. *Muy bueno/bueno*

P3Quiennoloatendio. ¿Quién no lo atendió bien, o no le dio un buen trato? Tiene los valores

1. No quiso responder
2. Los dos
3. Personal médico
4. Personal de enfermería

P4Permitiohablar. Pregunta si el personal médico o de enfermería le permitió hacer preguntas o platicar respecto al motivo por el que acudió a consulta. Con los valores

1. No
2. Sí

P5Informacionprop. Califica como fue la información que le proporcionó el personal que atendió al usuario con los valores

1. No lo atendió
2. Regular
3. Muy clara/clara

P6Tiempoe. Identifica el tiempo que tardó en ser atendido el usuario desde que llegó a la clínica y solicitó la atención tomando los siguientes valores

1. Más de 90 minutos
2. De 50 a 90 minutos
3. De 30 a 50 minutos
4. Menos de 30 minutos

P7NumMedicamen. Identificación del medicamentos recetados al usuario en la consulta clasificados en

0. Cero medicamentos
1. De 1 a 2 medicamentos
2. De 3 a 4 medicamentos
3. 5 y más medicamentos

P8Explicatomamed. Se pregunta si le explicaron al usuario cómo tomar o aplicar sus medicamentos. Toma los valores

1. No
2. Sí

P9Entendiotoma. Se pregunta al usuario si entendió como tomar o aplicar sus medicamentos. Con los valores

1. No

2. Sí

P10.Surtimiento. Se le pregunta al usuario si le surtieron en el Programa todos los medicamentos recetados

1. No, ninguno
2. Solo algunos
3. Sí, todos

P12.Opcionconsigue Se identifica si al usuario le dieron alguna opción para conseguir los medicamentos no surtidos.

1. No me dieron ninguna opción
2. Comprarlos
3. Otro
4. Acudir a una Unidad de la SS
5. Regresar días después por el medicamento a esta Unidad

Modelo.

Con objeto de identificar factores asociados a la satisfacción del usuario se realizó un modelo múltiple, previo análisis bivariado de cada variable con la respuesta, mediante la regresión logística binaria. El procedimiento calculó las *odds ratio*, sus respectivos intervalos de confianza al 95%, y se consideró estadísticamente significativa la $p < 0,05$ (Tabla 25).

Tabla 25. Análisis bivariado y análisis múltiple				
Satisfacción vs	Análisis bivariado		Análisis múltiple final	
Variable	Odds Ratio	Sig P< z	Odds Ratio	Sig P< z
P2.Atención y trato **				
regular	64.24	0.000*	273.4	0.000*
muy bueno/bueno	272.31	0.000*	213.8	0.000*
P3.Quiennoloatendió				
Los dos	0.313	0.061		
personal médico	0.498	0.308		
personal de enfermería	0.973	0.962		
P4.Permitiohablar	24.75	0.000*		
P5.Información proporcionada por personal médico **				
regular	17.59	0.000*	15.5	0.000*
muy clara/clara	127.84	0.000*	30.8	0.000*
P6.Tiempo de espera **				
de 50 a 90 minutos	1.76	0.278	2.3	0.250
de 30 a 50 minutos	3.16	0.003*	2.0	0.214
menos de 30 minutos	6.88	0.000*	2.4	0.095
P7.Medicamentos recetados	3.013	0.000*		
de 1 a 2 medicamentos	3.129	0.000*		

de 3 a 4 medicamentos	3.448	0.051		
más de 4 medicamentos				
P8Le explicaron como tomar medicamentos	15.626	0.000*		
P9Entendiotoma	6.396	0.000*		
P10.Surtimiento **				
solo algunos	10.61	0.000*	12.2	0.000*
sí, todos	122.07	0.000*	138.6	0.000*
P12.Opciones para conseguir medicamentos recetados				
comprarlos	0.527	0.655		
otro, ¿cuál?	0.563	0.612		
acudir a una unidad de la SS	3.472	0.285		
regresar a la UMR	0.915	0.931		

* Estadísticamente significativo

** Incluido en el modelo final

Resultados.

Modelo Satisfacción: Probabilidad de que el usuario esté satisfecho, según las variables P2.Atención y trato, P5.Información proporcionada por personal médico, P6.Tiempo de espera, P10.Surtimiento, es decir(Tabla 26):

Z = B₀ + B₁ Atención y trato + B₂ Información proporcionada por personal médico + B₃ Tiempo de espera + B₄ Surtimiento

Tabla 26. Modelo satisfacción			
Satisfacción	Odds Ratio	Sig P< z	Intervalo de confianza
P2.Atención y trato			
regular	273.4	0.000	49.5 1,508.6
muy bueno/bueno	213.8	0.000	42.3 1,079.5
P5.Información proporcionada por personal médico			
regular	15.5	0.000	2.9 82.8
muy clara/clara	30.8	0.000	5.9 159.3
P6.Tiempo de espera			
de 50 a 90 minutos	2.3	0.250	0.56 9.46
de 30 a 50 minutos	2.0	0.214	0.66 6.21
menos de 30 minutos	2.4	0.095	0.85 7.05
P10.Surtimiento			
Solo algunos	12.2	0.000	6.71 22.19
Sí, todos	138.6	0.000	56.12 342.28

Conforme **al modelo satisfacción** (15,699 entrevistas), las variables **P2.Atención y trato, P5.Información proporcionada por personal médico y P10.Surtimiento** son estadísticamente significativas ($p \leq 0.05$), lo que afirma que **son decisivas en la satisfacción del usuario**.

P6.Tiempo de espera no es estadísticamente significativa pero, se dejó como parte del modelo porque es una variable confusora cuya presencia impacta en la asociación de P2.Atención y trato con la satisfacción.

La variable que **está más asociada con la satisfacción del usuario es la atención y trato que le dio el personal de las Unidades Médicas**. Ajustada por las demás variables del modelo, si la atención y el trato es muy bueno/bueno, la satisfacción del usuario aumenta 214 veces más a que si no lo es.

El surtimiento de todos los medicamentos que le recetaron en la consulta al usuario, ajustado por las demás variables del modelo aumenta 139 veces más su satisfacción que si no le surten la receta completa.

Cuando la información proporcionada por el personal médico es regular la satisfacción del usuario aumenta 16 veces más que cuando el usuario no la entendió. Si la información es muy clara/clara entonces la satisfacción aumenta 31 veces más que cuando no la entendió, esto considerando el ajuste por las demás variables del modelo.

Bondad de ajuste.

La bondad de ajuste de un modelo estadístico describe lo bien que se ajusta un conjunto de observaciones. Se llevó a cabo la prueba de Hosmer-Lemeshow que consiste en comparar los valores previstos (esperados) por el modelo con los valores realmente observados. Ambas distribuciones, esperada y observada, se contrastan mediante una prueba de χ^2 . El valor obtenido (0.8672) nos indica que el modelo está bien ajustado.

Grupo	Prob	Obs_1	Exp_1	Obs_0	Exp_0	Total
1	0.9949	1597	1597.3	61	60.7	1658
2	0.9958	1947	1948.7	10	8.3	1957
3	0.9996	2411	2410.6	1	1.4	2412
4	0.9996	316	315.9	0	0.1	316
9	0.9996	9206	9204.6	2	3.4	9208
10	0.9996	148	148.0	0	0.0	148

Número de observaciones= 15699
 Número de grupos= 6
 Hosmer-Lemeshow $\chi^2(4)$ 1.27
 Prob > χ^2 = 0.8672

XI. CONCLUSIONES

La **ES-UMR 2021** ofreció la posibilidad de explorar más dimensiones de análisis en el servicio que se ofrece a los pacientes del primer nivel de atención de IMSS-BIENESTAR, además de comparar sus resultados con los obtenidos en los hospitales rurales del propio Programa ese mismo año.

Se desprende que en 2021 los pacientes **evaluaron de mejor manera a las UMR** que a los HR en **todas las variables**. Con excepción del surtimiento completo de medicamentos, a nivel nacional las variables generales en UMR se ubicaron por arriba de los 90 puntos porcentuales (Tabla 25).

Tabla 25. Comparativo UMR vs. HR 2021						
	Resultado general	“Muy satisfecho” más “Satisfecho”	Trato digno “Muy bueno” y “Bueno”	Comunicación e información (Posibilidad de expresarse)	Tiempo espera (Menor a 50 minutos)	Surtimiento completo de medicamentos
UMR	91.2	90.3%	96.3%	99.1%	95%	76.7%
HR	79.8	80.0%	88.0%	94.9%	74%	74.7%

Si bien los resultados por arriba de 90% son favorables, al traducir en **términos absolutos** un porcentaje de **3.6%** en, por ejemplo, trato “Regular”, “Malo” y “Muy malo”, representa a **604** personas de un universo de **16,771** que señalaron haber recibido este trato.

Al extrapolar este dato a un universo estimado de personas que pueden ser atendidas en las UMR del Programa IMSS-BIENESTAR en un año (digamos 5 millones), esto significaría que poco más de **175 mil personas** llegan a recibir trato “Regular” o “Malo” y “Muy malo” por parte del personal de las UMR, por lo que es importante no desestimar los bajos porcentajes.

La ventaja de obtener en la **ES-UMR 2021** la representatividad de las 48 regiones del Programa IMSS-BIENESTAR fue la desagregación y distinción del comportamiento de los grupos de UMR en un mismo OOAD.

De tal manera, se identifican regiones del mismo OOAD con alto y bajo desabasto. Tal es el caso del desigual surtimiento de recetas completas en las dos regiones de Tamaulipas (72.8% región norte y 98.3% región sur), o Chiapas (Altos 95.1%, Norte 90.5%, Centro 69.3%).

Respecto a las variables de abasto, se observa que **regiones con mayor desabasto registran la prescripción más alta de cero medicamentos** (San Luis Potosí/Altiplano, Chiapas/Soconusco, Puebla/Cuatro y Dos, Michoacán/Dos. Es necesario profundizar en esta correlación para determinar si la menor prescripción de medicamentos está vinculada al desabasto y no necesariamente al diagnóstico médico.

A nivel general, los **resultados persistentemente desfavorables** se registraron en **regiones de Puebla, San Luis Potosí, Michoacán y Veracruz Sur.**

Por el contrario, los **resultados más favorables** se observaron en **Tamaulipas Sur, y regiones de Durango y Sinaloa.**

Conforme al modelo de satisfacción, se concluye que las variables asociadas con la satisfacción del usuario en ese orden son la atención y trato, el surtimiento de recetas médicas y la información proporcionada por personal médico.