

Unidad del Programa IMSS-Bienestar

Coordinación de Planeación,
Evaluación y Sistemas de Información

Estudio diagnóstico de la percepción en la satisfacción del servicio médico en hospitales de Nayarit a partir de la transferencia de servicios a IMSS-BIENESTAR



INDICE

Contenido	Página
I. Resumen_____	3
II. Percepción del servicio seis a doce meses después de la transferencia	
1. Asistencia a los servicios_____	5
2. Cobertura de personal_____	6
3. Surtimiento de recetas_____	6
III. Percepción del servicio un año después de la transferencia	
4. Cobertura de personal médico_____	8
5. Trato y Comunicación	
a. Atención y trato_____	8
b. Comunicación_____	10
6. Tiempo de espera_____	11
7. Prescripción de medicamentos_____	13
8. Surtimiento de medicamentos_____	14
IV. Satisfacción general con el servicio_____	16
V. Metodología y marco de referencia_____	18
Anexo estadístico_____	20

I. Resumen

Derivado de la centralización de los Servicios Estatales de Salud de Nayarit a IMSS-BIENESTAR, se realizó un estudio diagnóstico para evaluar el cambio en la percepción de los pacientes con el servicio.

El ejercicio se instrumentó a través de una encuesta de satisfacción en 15 unidades de segundo nivel, que evaluó el inicio de la transferencia en abril de 2022, y después a un año de su operación en abril de 2023.

Se evaluaron cinco dimensiones: percepción reciente del servicio, cobertura de personal médico, trato y comunicación, tiempo de espera, prescripción y surtimiento de medicamentos; y la variable independiente, satisfacción general con el servicio.

Tabla 1. Comparativo de resultados generales 2022 vs. 2023 (porcentaje)				
Dimensión	Último año antes de la transferencia	En la transferencia (abril 2022)	Meses 6 a 12 después de transferencia	Un año después (abril 2023)
Cobertura de personal médico	94.2	97.6	97.7	98.4
Surtimiento completo de medicamentos	15.1	52.6	58.3	74.6
Surtimiento parcial + completo de medicamentos	33.7	70.2	92.6	98.1
Trato (muy bueno)		56.8		48.6
Trato (muy bueno + bueno)		91.0		86.9
Tiempo de espera (hasta 30 minutos)		45.1		42.2
Tiempo de espera (hasta 50 minutos)		67.0		72.0
Satisfacción (muy satisfecho)		50.1		53.6
Satisfacción (muy satisfecho + satisfecho)		88.8		88.7

A un año de que IMSS-BIENESTAR tomó a su cargo la infraestructura médica de Nayarit, la variable con el **avance** más significativo fue el surtimiento **de medicamentos completo más parcial (70.2% a 98.1%)**, mientras que la **cobertura de personal médico** permaneció **constante** entre 97.6% y 98.4% (tabla 1).

El **resultado de satisfacción** en la suma de Muy satisfecho + Satisfecho no tuvo una variación significativa entre 2022 y 2023 (-0.1). Si bien los pacientes muy satisfechos se incrementaron en 3.5%, los muy insatisfechos crecieron 1.5% (Tabla 1).

La unidad médica con mayor incremento en los pacientes muy satisfechos + satisfechos fue H. Tecuala y donde se redujo mayoritariamente fue en H. Jesús María.

Al contrastar la valoración de la satisfacción directa de los pacientes (variable independiente) con la **evaluación global** de las cinco dimensiones de la encuesta, se observa que las variaciones fueron menores a 0.5 puntos en todas las unidades, salvo el

H. Tondoroque donde se sobrevaloró en 1.06 puntos la satisfacción y en el H. Civil donde esta se subestimó en 0.7 (tabla 2).

Tabla 2. Resultados generales de la EDS-N 2022 en unidades de segundo nivel de Nayarit			
Unidad	Evaluación Satisfacción¹	Evaluación Global²	Diferencia
Estatal	8.73	8.95	-0.22
H. Tondoroque	9.70	8.64	-1.06
UNEME Cirugía Ambulatoria	9.22	8.81	-0.42
H. Las Varas	9.52	9.34	-0.18
H. Santiago Ixcuintla	9.52	9.40	-0.12
H. Ixtlán del Río	8.92	8.90	-0.02
H. San Francisco	9.33	9.35	0.02
H. Tecuala	9.00	9.04	0.04
H. Puente de Camotlán	9.05	9.23	0.17
UNEME Hemodiálisis	9.40	9.59	0.19
H. Rosamorada	9.15	9.40	0.25
UNEME Cancerología	8.67	8.93	0.26
H. Jesús María	8.21	8.58	0.36
H. Compostela	8.40	8.77	0.37
H. Acaponeta	8.18	8.60	0.42
H. Civil	7.58	8.27	0.70

¹La evaluación de la satisfacción es una pregunta directa al paciente

² La evaluación global considera todas las variables de la entrevista

La evaluación global es una medida más precisa de la percepción de los beneficiarios, al considerar más dimensiones del cuestionario de lo que representa una pregunta única. Acorde con ello, los hospitales con **mejor calificación global** fueron **UNEME Hemodiálisis, H. Santiago Ixcuintla y H. Rosa Morada**. La **valoración más baja** fue nuevamente (igual que en 2022) para **H. Jesús María y H. Civil**.

En el análisis estadístico de la variable satisfacción¹, el trato y la atención del personal es lo que más se asocia con el aumento de la satisfacción del paciente, sin embargo, en 2023 esta variable disminuyó 4.1% en la valoración de “muy bueno + bueno”. En las unidades de Cancerología, Acaponeta y Civil, la valoración de “regular” en el trato aumentó en más de 16%; y en el H. Compostela aumentó 12% en la calificación de “malo y muy malo”.

Pese a que el surtimiento de medicamentos y tiempo de espera hasta 50 minutos mejoraron entre 2022 y 2023, la no variación en la satisfacción puede explicarse porque las variables de **trato y comunicación**, con mayor peso en la evaluación que los pacientes hacen del servicio, tuvieron un descenso importante.

¹ Disponible en el anexo estadístico de este documento.

II. Percepción del servicio seis a doce meses después de la transferencia.

1. Asistencia a los servicios

El **crecimiento en la frecuentación** de los usuarios a los hospitales entre 2022 y 2023 fue de **5.7%** (68.6 a 74.3). El porcentaje se basa en la pregunta formulada a los pacientes en abril de 2022 y en abril de 2023 de si ya había acudido a la unidad médica en un periodo previo a la entrevista.

Los hospitales donde más creció la frecuentación: H. Compostela (33.3%), H. Rosamorada (26.8%) y Santiago Ixcuintla (26.8%). En H. Puente de Camotlán el alto crecimiento se debe a que antes de abril de 2022 solo había servicio de urgencias. Llama la atención que en cuatro hospitales el porcentaje de frecuentación disminuyó, especialmente en el H. Acaponeta (tabla 2).

El comportamiento histórico en las UNEME es diferente al de los hospitales ya que éstas dan respuesta a las demandas regionales y regularmente los servicios son ambulatorios. La UNEME a la que más acudieron en el último año las personas entrevistadas fue Hemodiálisis y a la que menos acudieron fue Cirugía Ambulatoria (tabla 3).

Tabla 3. Frecuentación de los usuarios a las unidades de salud (porcentaje)			
Nombre de la unidad	Un año previo a abril 2022	Seis meses previos a abril 2023	Crecimiento
Estatal	68.6	74.3	5.7
H. Compostela	66.7	100.0	33.3
H. Rosamorada	69.4	96.2	26.8
H. Santiago Ixcuintla	66.7	96.0	29.3
H. Puente de Camotlán ^{1/}	0.0	89.5	89.5
H. Ixtlán Del Río	72.7	87.2	14.5
H. Tecuala	91.3	86.7	-4.6
UNEME Hemodialisis	90.0	85.0	-5.0
H. San Francisco	78.9	83.3	4.4
H. Las Varas	90.9	76.0	-14.9
H. Acaponeta	100.0	67.6	-32.4
H. Jesús María	50.0	65.8	15.8
H. Civil	55.0	56.3	1.3
H. Tondoroque	63.6	55.0	-8.6
UNEME Cancerología	72.7	53.8	-18.9
UNEME Cirugía Ambulatoria	64.7	50.0	-14.7

^{1/}Antes de 1º de abril, solo había servicio de urgencias.

2. Cobertura personal

El 97.7% de los entrevistados expresó que en el segundo semestre después de la transferencia siempre o casi siempre hubo personal médico para atenderlos.

Únicamente en cuatro hospitales la cobertura de médicos no alcanzó el 100% destacando H. Rosamorada donde 15% de pacientes refirió que nunca o casi nunca hubo personal médico que los atendiera (tabla 4).

Tabla 4. Cobertura de personal médico en los últimos seis meses (porcentaje)					
Nombre de la unidad	1. Siempre	2. casi siempre	Suma 1+2	Nunca/ casi nunca	No responde
Estatal	83.6	14.1	97.7	2.1	0.3
H. San Francisco	88.0	12.0	100.0	0.0	0.0
H. Santiago Ixcuintla	80.0	20.0	100.0	0.0	0.0
H. Compostela	87.5	12.5	100.0	0.0	0.0
H. Tecuala	88.0	12.0	100.0	0.0	0.0
H. Acaponeta	84.2	15.8	100.0	0.0	0.0
H. Ixtlán del Río	73.9	26.1	100.0	0.0	0.0
H. Puente de Camotlán	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0
H. Jesús María	88.2	11.8	100.0	0.0	0.0
UNEME Cancerología	92.0	8.0	100.0	0.0	0.0
UNEME Cirugía Ambulatoria	85.7	14.3	100.0	0.0	0.0
UNEME Hemodiálisis	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0
H. Civil	83.6	14.1	97.7	2.1	0.3
H. Tondoroque	84.6	11.5	96.2	3.8	0.0
H. Las Varas	72.7	18.2	90.9	0.0	9.1
H. Rosamorada	55.0	30.0	85.0	15.0	0.0

3. Surtimiento de recetas médicas

El comportamiento general del surtimiento de recetas médicas en el segundo semestre después de la transferencia fue:

- 92.6%= Siempre o en la mayoría de los casos
- 5.9% = En muy pocos casos
- 1.5% = Nunca fueron surtidas

En 12 unidades médicas 90% y más de los pacientes surtió sus medicamentos siempre o en la mayoría de los casos. Sin embargo, tres unidades tuvieron surtimiento menor a 90%: H. Compostela, H. Acaponeta y UNEME Cirugía Ambulatoria (Tabla 5).

Tabla 5. Surtimiento de recetas médicas seis a doce meses después de la transferencia (porcentaje)

Nombre de la unidad	Siempre me surtieron las recetas (1)	Me surtieron en la mayoría de los casos (2)	(1) + (2)	Me surtieron en muy pocos casos (3)	Nunca me surtieron (4)	(3) + (4)
Estatal	58.3	34.3	92.6	5.9	1.5	7.4
H. San Francisco	60.0	40.0	100.0	0.0	0.0	0.0
H. Tondoroque	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
H. Las Varas	84.2	15.8	100.0	0.0	0.0	0.0
UNEME Hemodiálisis	93.8	6.3	100.0	0.0	0.0	0.0
H. Ixtlán del Río	50.0	46.9	96.9	3.1	0.0	3.1
H. Rosamorada	80.0	16.0	96.0	4.0	0.0	4.0
H. Santiago Ixcuintla	58.3	37.5	95.8	4.2	0.0	4.2
UNEME Cancerología	81.0	14.3	95.2	0.0	4.8	4.8
H. Puente de Camotlán	62.5	31.3	93.8	0.0	6.3	6.3
H. Jesús María	52.0	40.0	92.0	8.0	0.0	8.0
H. Tecuala	58.3	33.3	91.7	8.3	0.0	8.3
H. Civil	37.5	52.5	90.0	5.0	5.0	10.0
UNEME Cirugía Ambulatoria	85.7	0.0	85.7	14.3	0.0	14.3
H. Acaponeta	17.4	60.9	78.3	17.4	4.3	21.7
H. Compostela	43.5	34.8	78.3	21.7	0.0	21.7

Del 98.5% de los pacientes que alguna vez le surtieron receta (1+2+3) el suministro completo se hizo en el 97.2% de los casos.

Sin embargo, en cuatro unidades a 4% o más de los entrevistados que le surtieron receta, casi nunca o nunca le entregaron completos todos los medicamentos. Destacan los H. Civil y H. Compostela (tabla 6).

Tabla 6. Unidades médicas donde no se entregaron completos todos los medicamentos recetados (porcentaje)

Nombre de la unidad	Siempre/casi siempre	Casi nunca/nunca
Estatal	97.2	2.8
H. Tecuala	95.8	4.2
H. Jesús María	92.0	8.0
H. Compostela	91.3	8.7
H. Civil	89.5	10.5

III. **Percepción del servicio un año después de la transferencia (abril 2023)**

1. **Cobertura de personal médico**

La cobertura del personal médico se mantuvo al 100% en 10 unidades médicas, tanto al inicio de la transferencia (abril 2022) y un año después (abril 2023).

Solamente cinco unidades tuvieron variaciones en ambos periodos: Tres unidades incrementaron la cobertura inicial: H. Jesús María, Tondoroque y San Francisco; mientras que dos unidades decrecieron en la cobertura: H Civil y UNEME Cancerología (tabla 7).

Tabla 7. Comparativo de cobertura de personal médico a un año de la transferencia de servicios (porcentaje)			
Nombre de la unidad	Abril 2022	Abril 2023	Incremento
Estatal	97.6	98.4	0.08
H. Jesús María	82.4	100.0	17.6
H. Tondoroque	90.0	100.0	10.0
H. San Francisco	96.4	100.0	3.6
H. Civil	94.3	92.5	-1.7
UNEME Cancerología	100.0	94.4	-5.6

2. **Trato y comunicación**

a. **Atención y trato**

A un año de la transferencia la atención y el trato Muy bueno + Bueno del personal disminuyó 4% y las opciones regular y malo + muy malo aumentaron en 3% y 1.2%.

A nivel estatal las personas entrevistadas señalaron que la atención y el trato fueron:

- 86.9% muy bueno + bueno
- 10.7% regular
- 2.4% malo + muy malo.

En 11 unidades, 84% o más de los pacientes dijeron que la atención y trato fue Muy bueno o Bueno. Destacan H. Jesús María e Ixtlán del Río donde el aumento en este rubro fue de más de 10%.

En contrapartida, en las unidades de Cancerología, Acaponeta y Civil, la calificación de “regular” en la atención y trato aumentó en 16% o más; y en el H. Compostela la calificación “malo + muy malo” aumentó 12% (Tabla 8).

Tabla 8. Atención y trato del personal (porcentaje)

Nombre de la unidad	Abril 2022			Abril 2023			Diferencia 2023 vs 2022	
	Muy bueno + bueno	Regular	Malo + muy malo	Muy bueno + bueno	Regular	Malo + muy malo	Regular	Malo +muy malo
Estatal	91.0	7.7	1.2	86.9	10.7	2.4	3.0	1.2
H. Santiago Ixcuintla	93.1	6.9	0	100	0.0	0.0	-6.9	0.0
H. Tondoroque	94.4	5.6	0	100	0.0	0.0	-5.6	0.0
H. Puente de Camotlán	94.4	5.6	0	100	0.0	0.0	-5.6	0.0
UNEME Hemodiálisis	94.4	5.6	0	100	0.0	0.0	-5.6	0.0
H. Ixtlán del Río	86.7	13.3	0	97.4	2.6	0.0	-10.8	0.0
H. San Francisco	88.9	7.4	3.7	96.7	3.3	0.0	-4.1	-3.7
H. Rosamorada	88.9	8.9	2.2	96.2	3.8	0.0	-5.0	-2.2
U- Cirugía Ambulatoria	93.3	6.7	0	94.4	5.6	0.0	-1.1	0.0
H. Las Varas	88.9	5.6	5.6	92.0	8.0	0.0	2.4	-5.6
H. Tecuala	95	5	0	90.0	6.7	3.3	1.7	3.3
H. Jesús María	64.3	35.7	0	84.2	15.8	0.0	-19.9	0.0
H. Acaponeta	100	0	0	82.4	17.6	0.0	17.6	0.0
H. Compostela	100	0	0	80.0	8.0	12.0	8.0	12.0
UNEME Cancerología	100	0	0	76.9	17.9	5.1	17.9	5.1
H. Civil	84.8	12.1	3	64.8	28.2	7.0	16.0	4.0

De las personas que a nivel estatal expresaron un trato “Regular”, “Malo” o “Muy malo”:

- **31.4%** refirió al personal médico; 15.7% al personal de vigilancia; 12.9% al personal de trabajo social; y 8.6% al personal de enfermería

En cinco hospitales los pacientes señalaron que fue el personal médico el que no le dio un buen trato, destaca el H. Compostela (tabla 9).

Tabla 9. Personal que no dio un buen trato al paciente (porcentaje)^{1/}

Nombre de la unidad	Médico	Vigilancia	Trabajo Social	Enfermería
Estatal	31.4	15.7	12.9	8.6
H. Compostela	100.0	0.0	0.0	0.0
H. Civil	37.1	31.4	5.7	8.6
H. Tecuala	33.3	0.0	0.0	0.0
UNEME Cancerología	22.2	0.0	66.7	0.0
H. Jesús María	16.7	0.0	0.0	33.3
H. Rosamorada	0.0	0.0	0.0	0.0
H. San Francisco	0.0	0.0	0.0	0.0
H. Las Varas	0.0	0.0	0.0	0.0
H. Acaponeta	0.0	0.0	16.7	0.0
H. Ixtlán del Río	0.0	0.0	0.0	0.0
UNEME Cirugía Ambulatoria	0.0	0.0	0.0	100.0

^{1/} Se omiten cuatro unidades donde el trato fue Muy bueno y Bueno.

b. Comunicación

A un año de la transferencia la comunicación del paciente con el personal médico o de enfermería disminuyó en 2.4%.

Estatalmente 95.1% de los pacientes señalaron que el personal médico o de enfermería sí le permitió hacer preguntas o platicar de su enfermedad o del motivo por el que acudió a consulta.

En cuatro unidades aumentó la comunicación del paciente con el personal médico o de enfermería. Destaca el H. Civil. Mientras que en siete unidades aumentó la proporción de pacientes que señalaron que el personal de salud no les permitió hablar, acentuándose en H. Ixtlán del Río y Compostela (tabla 10).

Tabla 10. Personal médico o de enfermería permitió al paciente hacer preguntas o expresar el motivo por el que acudió a consulta (porcentaje)^{1/}

Nombre de la unidad	Abril 2022		Abril 2023			Comparativo "sí"
	Sí	No	Sí	No	No quiso responder	
Estatal	97.5	2.2	95.1	4.7	0.2	2.5
H. Civil	87.9	12.1	96.8	3.2	0.0	8.9
H. Tondoroque	94.4	0.0	100.0	0.0	0.0	5.6
H. Las Varas	94.4	5.6	100.0	0.0	0.0	5.6
H. Santiago Ixcuintla	96.6	3.4	100.0	0.0	0.0	3.4
H. Ixtlán del Río	100.0	0.0	87.2	12.8	0.0	-12.8
H. Compostela	100.0	0.0	88.0	12.0	0.0	-12.0
U. Cirugía Ambulatoria	100.0	0.0	88.9	11.1	0.0	-11.1
UNEME Hemodiálisis	100.0	0.0	90.0	10.0	0.0	-10.0
H. Jesús María	92.9	7.1	86.5	13.5	0.0	-6.4
H. Tecuala	100.0	0.0	96.7	3.3	0.0	-3.3
UNEME Cancerología	100.0	0.0	97.1	0.0	2.9	-2.9

^{1/} Se omiten cuatro unidades donde a 100% de pacientes se les permitió expresarse en ambos periodos: Rosamorada, San Francisco, Acaponeta, Puente de Camotlán e Ixtlán del Río.

Estatalmente, la calificación que le dio el paciente a la **información que le proporcionó el personal que lo atendió** permaneció casi igual entre abril 2022 y abril 2023, con 94.1% y 95.1% respectivamente.

En siete unidades la calificación positiva del paciente aumentó, sobresalen H. Tondoroque y San Francisco.

En los H. Compostela, Acaponeta, Puente de Camotlán, Jesús María y Santiago Ixcuintla, aumentó la calificación de "regular" en la información hacia los pacientes.

La información calificada de "confusa o muy confusa" se concentra en H. Compostela con 16% (tabla 11).

Tabla 11. Calificación del paciente de la información que les proporcionó el personal que los atendió (porcentaje)^{1/}

Nombre de la unidad	Abril 2022			Abril 2023			2023 vs 2022 Muy clara + clara
	Muy clara + clara	Regular	Confusa + muy confusa	Muy clara + clara	Regular	Confusa + muy confusa	
Estatal	94.1	4.3	0.6	95.1	3.3	1.6	1.0
H. Tondoroque	88.9	5.6	0.0	100.0	0.0	0.0	11.1
H. San Francisco	88.9	11.1	0.0	100.0	0.0	0.0	11.1
U. Cirugía Ambulatoria	93.3	6.7	0.0	100.0	0.0	0.0	6.7
UNEME Cancerología	90.9	9.1	0.0	97.1	0.0	2.9	6.1
H. Civil	84.8	6.1	0.0	88.7	8.1	3.2	3.9
UNEME Hemodiálisis	94.4	5.6	0.0	95.0	5.0	0.0	0.6
H. Rosamorada	95.6	4.4	0.0	96.0	4.0	0.0	0.4
H. Compostela	93.8	6.3	0.0	84.0	0.0	16.0	-9.7%
H. Acaponeta	100.0	0.0	0.0	91.7	8.3	0.0	-8.3%
H. Puente de Camotlán	100.0	0.0	0.0	94.4	5.6	0.0	-5.6%
H. Jesús María	92.9	0.0	7.1	91.9	8.1	0.0	-1.0%
H. Santiago Ixcuintla	96.6	3.4	0.0	96.0	4.0	0.0	-0.6%

1/ Se omiten tres unidades donde el 100% de pacientes calificaron de Clara y Muy Clara la información: Tecuala, Las Varas e Ixtlán del Río.

3. Tiempo de espera

Estatalmente 72% de los pacientes esperaron hasta 50 minutos para ser atendidos, un incremento de 5% respecto a 2022. La espera mayor a 50 minutos decreció en la misma proporción (tabla 12).

Tabla 12. Tiempo de espera estatal (porcentaje)			
	Abril 2022	+/-	Abril 2023
30 minutos y menos (a)	45.1	-2.9	42.2
31 a 50 minutos (b)	21.9	7.9	29.8
Hasta 50 minutos (a + b)	67.0	5.0	72.0
De 51 a 90 minutos (c)	12.7	2.5	15.2
Más de 90 minutos (d)	20.3	-7.5	12.8
Más de 50 minutos (c + d)	33.0	-5.0	28.0

En 10 unidades mejoró la espera de 50 minutos o menos; sobresalen H. Jesús María y Tondoroque.

En H. Las Varas, Civil y UNEME Cancerología disminuyó el porcentaje de pacientes atendidos en menos de 50 minutos (tabla 13).

Tabla 13. Tiempo de espera en unidades (porcentaje)					
Nombre de la unidad	Abril 2022		Abril 2023		2023 vs 2022 hasta 50 minutos
	Hasta 50 minutos	Más de 50 minutos	Hasta 50 minutos	Más de 50 minutos	
Estatal	67.0	33.0	72.0	28.0	5.1
H. Jesús María	7.1	92.9	35.1	64.9	28.0
H. Tondoroque	72.2	27.8	100.0	0.0	27.8
H. San Francisco	48.1	51.9	73.3	26.7	25.2
H. Santiago Ixcuintla	51.7	48.3	76.0	24.0	24.3
H. Rosamorada	73.3	26.7	96.0	4.0	22.7
H. Tecuala	55.0	45.0	70.0	30.0	15.0
UNEME Hemodiálisis	77.8	22.2	90.0	10.0	12.2
H. Ixtlán del Río	73.3	26.7	84.6	15.4%	11.3
H. Compostela	93.8	6.3	100.0	0.0%	6.3
UNEME Cirugía Ambulatoria	53.3	46.7	55.6	44.4%	2.2
H. Acaponeta	100.0	0.0	100.0	0.0%	0.0
H. Puente de Camotlán	88.9	11.1	88.9	11.1%	0.0
H. Las Varas	88.9	11.1	60.0	40.0%	-28.9
H. Civil	60.6	39.4	50.0	50.0%	-10.6
UNEME Cancerología	68.2	31.8	61.8	38.2%	-6.4

Los **tiempos de espera** en los hospitales transferidos fueron **menores en comparación** con los obtenidos a nivel nacional en **hospitales de IMSS-Bienestar** (ES-HR 2022) (tabla 14).

Tabla 14. Comparativo tiempo de espera Hospitales transferidos Nayarit vs Hospitales IMSS-BIENESTAR		
	EDS-N 2023	ES-HR 2022 ^{1/}
Menos de 30 minutos (a)	42.2	29.3
31 a 50 minutos (b)	29.8	36.0
a + b	72.0	65.3
51 a 90 minutos (c)	15.2	27.5
Más de 90 minutos (d)	12.8	7.2
c+d	28.0	34.7

^{1/} Encuesta de Satisfacción aplicada en 2022 en los hospitales IMSS-Bienestar con entrevista Por parte de los avales ciudadanos.

4. Prescripción de medicamentos

De 2022 a 2023, la prescripción de medicamentos aumentó 18 puntos (74.8 a 92.8%). El rubro de mayor incremento fue el de 1 a 2 medicamentos (tabla 15).

Tabla 15. Prescripción de medicamentos 2022 vs 2023 (porcentaje)					
Periodo	No me recetaron medicamentos	Me recetaron medicamentos (a+b+c)	1 a 2 (a)	3 a 4 (b)	Más de 5 (c)
Abril 2022	25.2	74.8	42.0	22.0	10.8
Abril 2023	7.2	92.8	53.8	27.9	11.0
Diferencia	-18.0	18.0	11.9	6.0	0.2

En nueve unidades médicas se incrementó el porcentaje de pacientes con prescripción de medicamentos, sobresale H. Santiago Ixcuintla; en dos unidades a todos los pacientes les recetaron medicamentos (H. Las Varas y Jesús María) y en cuatro unidades disminuyó la prescripción, resalta H. Tondoroque (tabla 16).

Tabla 16. Prescripción de medicamentos estatal (porcentaje)					
Nombre de la unidad	Abril 2022		Abril 2023		Incremento / decremento
	No me recetaron	Me recetaron	No me recetaron	Me recetaron	
Estatal	25.2	74.8	7.2	92.8	18.1
H. Santiago Ixcuintla	41.4	58.6	0.0	100.0	41.4
H. Compostela	37.5	62.5	0.0	100.0	37.5
H. Puente de Camotlán	44.4	55.6	7.1	92.9	37.3
U. Cirugía Ambulatoria	46.2	53.8	9.1	90.9	37.1
H. San Francisco	36.4	63.6	6.7	93.3	29.7
H. Rosamorada	20.5	79.5	0.0	100.0	20.5
H. Ixtlán del Río	20.0	80.0	0.0	100.0	20.0
H. Civil	27.6	72.4	8.1	91.9	19.5
UNEME Cancerología	31.8	68.2	18.8	81.3	13.1
H. Las Varas	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0
H. Jesús María	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0
H. Tondoroque	16.7	83.3	27.3	72.7	-10.6
H. Acaponeta	12.5	87.5	21.7	78.3	-9.2
H. Tecuala	0.0	100.0	3.8	96.2	-3.8
UNEME Hemodiálisis	33.3	66.7	36.4	63.6	-3.0

El porcentaje de pacientes que recibieron **explicación del personal médico de cómo tomar y/o aplicar** los medicamentos permaneció prácticamente igual que en 2022 (tabla 17).

Tabla 17. Explicación del personal médico de cómo tomar y/o aplicar los medicamentos (porcentaje)

Periodo	Recibieron explicación	No recibieron explicación
Abril 2022	98.2	1.8
Abril 2023	99.7	0.3
Diferencia	1.5	-1.5

5. Surtimiento de medicamentos

De 2022 a 2023 el **surtimiento completo de recetas** médicas **aumentó 22%** (52.6 a 74.6%) mientras que el **surtimiento completo y parcial** de recetas **creció 27.9%**. Esto se traduce en que 98 de cada 100 recetas fueron surtidas (tabla 18).

Tabla 18. Surtimiento de medicamentos estatal (porcentaje)

Tipo de surtimiento	Abril 2022	Abril 2023	Incremento
Completo (a)	52.6	74.6	22.0
Parcial (b)	17.6	23.5	5.9
Completo + Parcial (a+b)	70.2	98.1	27.9
Sin surtimiento	29.8	1.9	-27.9

A un año de la transferencia, el avance en el surtimiento completo de medicamentos es evidente. En 14 unidades (93%) se incrementaron las recetas surtidas en su totalidad, el aumento mayor se concentró en las UNEME y en el H. Tondoroque el total de pacientes recibió todos sus medicamentos (tabla 19).

Tabla 19. Avance en el surtimiento completo de medicamentos (porcentaje)

Nombre de la unidad	Abril 2022	Abril 2023	Incremento
Estatal	52.6	74.6	22.0
UNEME Hemodiálisis	16.7	100.0	83.3
UNEME Cirugía Ambulatoria	28.6	90.0	61.4
UNEME Cancerología	40.0	96.2	56.2
H. Puente de Camotlán	30.0	76.9	46.9
H. Tondoroque	66.7	100.0	33.3
H. Jesús María	42.9	75.7	32.8
H. Las Varas	61.1	87.0	25.8
H. Civil	42.9	68.4	25.6
H. Tecuala	38.9	60.0	21.1
H. San Francisco	78.6	96.4	17.9
H. Rosamorada	74.2	91.7	17.5
H. Santiago Ixcuintla	52.9	68.0	15.1
H. Compostela	50.0	54.5	4.5
H. Acajoneta	71.4	72.2	0.8
H. Ixtlán del Río	50.0	46.2	-3.8

El surtimiento completo más el parcial de medicamentos en 11 unidades alcanzó el 100%.

En H. Compostela, Ixtlán del Río, Tecuala y Civil a por lo menos al 3.5% de los pacientes no les fue surtido ninguno de los medicamentos recetados (tabla 20).

Tabla 20. Surtimiento de medicamentos (porcentaje)				
Nombre de la unidad	Sí, todos (a)	Sólo algunos (b)	a + b	No, ninguno
Estatal	74.6	23.5	98.1	1.9
H. Tondoroque	100.0	0.0	100.0	0.0
UNEME Hemodiálisis	100.0	0.0	100.0	0.0
H. San Francisco	96.4	3.6	100.0	0.0
UNEME Cancerología	96.2	3.8	100.0	0.0
H. Rosamorada	91.7	8.3	100.0	0.0
UNEME Cirugía Ambulatoria	90.0	10.0	100.0	0.0
H. Las Varas	87.0	13.0	100.0	0.0
H. Puente de Camotlán	76.9	23.1	100.0	0.0
H. Jesús María	75.7	24.3	100.0	0.0
H. Acajoneta	72.2	27.8	100.0	0.0
H. Civil	68.4	28.1	96.5	3.5
H. Santiago Ixcuintla	68.0	32.0	100.0	0.0
H. Tecuala	60.0	36.0	96.0	4.0
H. Compostela	54.5	36.4	90.9	9.1
H. Ixtlán del Río	46.2	48.7	94.9	5.1

Los medicamentos con menor porcentaje de surtimiento fueron **ácido fólico y atorvastatina** (tabla 21).

Tabla 21. Medicamentos no surtidos con mayor frecuencia		
Estatal	Ácido fólico	Atorvastatina
H. Civil	Atorvastatina	Amitriptilina
H. Rosamorada	Omeprazol	
H. San Francisco	Colchicina	
OH. Santiago Ixcuintla	Atorvastatina	Bezafibrato, Levotiroxina
H. Compostela	Fluticasona	Sertralina, Tramadol
H. Tecuala	Polivitaminas y minerales	Ácido fólico, Insulina
H. Tondoroque	n/a	
H. Las Varas	Ácido fólico	
H. Acajoneta	Diclofenaco	Butilhioscina
H. Ixtlán del Río	Celecoxib	Atorvastatina, Bezafibrato
H. Puente de Camotlán	Ibuprofeno	
H. Jesús María	Ácido fólico	Tramadol
UNEME Cancerología	Insulina	
UNEME Cirugía Ambulatoria	Microlax ^{1/}	
UNEME Hemodiálisis	n/a	

^{1/}No se encuentra en catálogo de medicamentos

Del 25.4% de pacientes que reportaron suministro incompleto o desabasto total:

- 35 de 100 señalaron que en farmacia le dieron la opción de regresar después
- 30 de 100 le dieron como opción comprarlos, cabe enfatizar que en 2022 a 70 de cada 100 pacientes le dieron esta opción.

En cinco unidades médicas a más de 75% de las personas entrevistadas, le ofrecieron la opción de regresar después a la unidad, destacan H. Rosamorada, San Francisco y Las Varas.

En cinco de estas por lo menos a 4 de cada 10 personas les sugirieron comprarlos, en la UNEME Cirugía Ambulatoria se le sugirió al total de pacientes.

En H. Puente de Camotlán al 100% de pacientes no le dieron ninguna opción (tabla 22).

Tabla 22. Opciones que el personal de farmacia le ofreció al paciente para conseguir sus medicamentos faltantes (porcentajes)					
Nombre de la unidad	Comprarlos	Regresar después a la UM	Acudir a otra UM	Otro	No me dieron opción
Estatal	30.4	34.8	1.1	8.7	25.0
H. Rosamorada	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
H. San Francisco	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
H. Las Varas	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
H. Acaponeta	0.0	80.0	0.0	0.0	20.0
H. Santiago Ixcuintla	0.0	75.0	0.0	0.0	25.0
H. Ixtlán del Río	14.3	47.6	0.0	0.0	38.1
H. Tecuala	40.0	30.0	0.0	10.0	20.0
H. Civil	44.4	16.7	0.0	11.1	27.8
H. Compostela	50.0	0.0	0.0	40.0	10.0
H. Puente de Camotlán	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
H. Jesús María	77.8	0.0	0.0	11.1	11.1
UNEME Cancerología	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
UNEME Cirugía Ambulatoria	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
H. Tondoroque	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
UNEME Hemodiálisis	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a

IV. Satisfacción en general con el servicio

A uno año de la transferencia de servicios **la satisfacción en general** de los pacientes con el servicio **se mantuvo sin cambios significativos** a nivel estatal. Los pequeños cambios en la satisfacción se manifiestan en los polos opuestos: aumentaron en 3.5% los pacientes muy satisfechos, pero también los muy insatisfechos en 1.5% (tabla 23).

Tabla 23. Satisfacción de los pacientes con el servicio (porcentaje)			
	Abril 2022	Abril 2023	Cambio
Muy satisfecho (a)	50.1	53.6	3.5
Satisfecho (b)	38.7	35.1	-3.6
a+b	88.8	88.7	-0.1
Más o menos satisfecho (c)	8.0	7.6	-0.4
Insatisfecho (d)	2.7	1.7	-1.0
Muy insatisfecho (e)	0.5	2.0	1.5
d+e	3.2	3.7	+0.5

Ocho unidades médicas incrementaron la suma de pacientes “Muy satisfechos” y “Satisfechos”, destaca H. Tecuala. El H. Puente de Camotlán es la única unidad donde el total de los pacientes continuaron expresándose muy satisfechos entre 2022 y 2023.

Seis unidades decrecieron en la satisfacción con mayor incidencia en el H. Jesús María, Compostela, UNEME Cancerología y el Civil con disminuciones del 12% al 22%.

Los **cuatro mejores resultados** de esta calificación directa los obtuvieron los H. Santiago Ixcuintla, Tondoroque, Puente de Camotlán, y UNEME Cirugía Ambulatoria, donde el total de los pacientes están “muy satisfechos o satisfechos” (tabla 24).

Tabla 24. ¿Qué tan contento o satisfecho está con la atención médica que recibió en esta unidad médica?						
Nombre de la unidad	Abril 2022		Abril 2023		Comparativo 2023 vs 2022	
	Muy satisfecho + satisfecho	Insatisfecho + muy insatisfecho	Muy satisfecho + satisfecho	Insatisfecho + muy insatisfecho	Muy satisfecho + satisfecho	Insatisfecho + muy insatisfecho
Estatal	88.8	3.2	88.7	3.7	-0.1	0.5
H. Tecuala	69.6	8.7	96.7	3.3	27.1	-5.4
H. San Francisco	81.6	10.5%	96.7	0.0	15.1	-10.5
UNEME Hemodiálisis	80.0	5.	95.0	0.0	15.0	-5.0
H. Santiago Ixcuintla	88.1	0.0	100.0	0.0	11.9	0.0
UNEME Cirugía Ambulatoria	88.2	0.0	100.0	0.0	11.8	0.0
H. Las Varas	86.4	9.1	96.0	0.0	9.6	-9.1
H. Tondoroque	90.9	4.5	100.0	0.0	9.1	-4.5
H. Rosamorada	89.8	2.0	92.3	0.0	2.5	-2.0
H. Puente de Camotlán	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
H. Jesús María	95.0	0.0	73.7	0.0	-21.3	0.0
H. Compostela	100.0	0.0	84.0	12.0	-16.0	12.0
UNEME Cancerología	100.0	0.0	87.2	2.6	-12.8	2.6
H. Civil	80.0	2.5	67.6	15.5	-12.4	13.0
H. Ixtlán del Río	100.0	0.0	94.9	2.6	-5.1	2.6
H. Acaponeta	95.2	4.8	94.1	0.0	-1.1	-4.8

V. Metodología y marco de referencia del estudio

La **EDS-N 2023** se aplicó del 10 al 14 de abril. Las entrevistas y el levantamiento de información estuvieron a cargo de personal de Acción Comunitaria de las 15 unidades visitadas y 2 personas del ámbito central. La capacitación, monitoreo, captura y análisis de resultados estuvieron a cargo de la Coordinación de Planeación, Evaluación y Sistemas de Información.

El **cuestionario de la EDS-N 2023** comprendió **17 reactivos** clasificados en cinco dimensiones y una variable dependiente (tabla 25).

No.	Dimensión	Variable
1	Percepción reciente del servicio	Independiente
2	Cobertura de personal médico	Independiente
3	Trato y comunicación	Independiente
4	Tiempo espera	Independiente
5	Prescripción y surtimiento de medicamentos	Independiente
6	Satisfacción del servicio en general	Dependiente

Las entrevistas se aplicaron en 12 hospitales y 3 unidades de especialidades médicas (UNEME). Para calcular el tamaño de una muestra estadísticamente representativa, se utilizó como base el número de consultas médicas 2022 reportadas en los registros manuales del personal IMSS-BIENESTAR asignado al proceso de transferencia. Se utilizó el muestreo sistemático para la selección de las personas susceptibles de entrevistar.²

A nivel estatal **fueron entrevistadas 475 personas** de las cuales 16 no quisieron participar en la encuesta, lo que representó una **tasa de rechazo de 3.5%**, menor a la presentada en 2022 (5.2%).

En el H. Acaponeta y la UNEME de Cirugía Ambulatoria la tasa de rechazo tuvo en incremento considerable respecto al estatal (tabla 26).

Estatad 3.5			
Unidad	Tasa de rechazo	Unidad	Tasa de rechazo
H. Acaponeta	17.6	H. Santiago Ixcuintla	0.0
UNEME Cirugía Ambulatoria	11.1	H. Compostela	0.0
H. Civil	5.6	H. Tecuala	0.0
H. Puente de Camotlán	5.3	H. Tondoroque	0.0
H. Jesús María	5.3	H. Las Varas	0.0
H. Ixtlán del Río	2.6	UNEME Cancerología	0.0
H. Rosamorada	0.0	UNEME Hemodiálisis	0.0
H. San Francisco	0.0		

² En la encuesta aplicada en 2022, el cálculo de la muestra se realizó con base en los Cubos de Información de la Dirección General de Información en Salud de la Secretaría de Salud.



Anexo estadístico

El análisis estadístico de la variable satisfacción en relación con el resto de las **variables** mediante el coeficiente de asociación *r* de Spearman, identifica aquellas que pueden interpretarse como **condicionantes en el mayor grado de satisfacción de los pacientes entrevistados**, además de reconocer si **son estadísticamente significativas** (tabla A).

Tabla A. Matriz de asociaciones	
Variable	P17 Satisfacción
P7. Atención y trato	.478**
P10 Información que le dio el médico	.409**
P5. Surtimiento completo_seis_meses	.293**
P3. Cobertura médica_seis_meses	.276**
P11. Tiempo espera	.255**
P4. Surtimiento recetas_seis_meses	.212**
P9 Comunicación paciente-médico	.204**
P14. Surtimiento medicamentos	.201**
P6. Cobertura_médica_actual	.192**
P2. Frecuentación a unidad salud	.094*
P16. Opción conseguir medicamentos	-0.146
P12. Prescripción medicamentos	-0.07
P13. Explicación toma medicamentos	0.045

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

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

Diez variables son **factores decisivos en el aumento de la satisfacción** de los pacientes:

- nueve con un valor de p de 0.001: atención y trato, información que le dio el médico, surtimiento completo de medicamentos en los últimos seis meses, cobertura médica en los últimos seis meses, tiempo de espera, surtimiento de recetas en los últimos seis meses, comunicación paciente-médico, surtimiento de medicamentos actualmente y cobertura médica actual.
- una con un valor de p de 0.005: frecuentación a la unidad de salud.