

Estudio Nacional de Calidad de la Atención de los Servicios de Salud del IMSS

ENCAL Servicios de Salud 2022
Principales resultados
Estudio realizado en 2022 por la empresa
Olivares Plata Consultores S.A. de C.V.



GOBIERNO DE
MÉXICO



2022 *Ricardo Flores*
Año de *Magón*
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

Satisfacción con la atención de la unidad médica



A nivel nacional 81.6% de los(as) usuarios(as) se encuentran satisfechos(as) o muy satisfechos(as) con la atención recibida en la unidad médica. La región Occidente presenta el mayor porcentaje de usuarios(as) satisfechos(as) con 83.7%. El 10.4% a nivel nacional menciona estar insatisfecho(a) y el 2.6% está muy insatisfecho(a). Las regiones Centro y Norte tienen alrededor de 12% de los(as) usuarios(as) insatisfechos con la atención recibida en las unidades médicas que las conforman.

En cuanto al nivel de atención, el tercer nivel presenta mayor satisfacción con 86.7% de los(as) usuarios(as) satisfechos(as) o muy satisfechos(as) y el mayor número de no satisfechos(as) se encuentran dentro del primer y segundo nivel.

	Regiones				Nacional	Nivel de atención		
	Centro	Norte	Occidente	Sur		Primer nivel	Segundo nivel	Tercer nivel
Muy satisfecho(a)	20.7%	11.1%	18.8%	15.2%	16.6%	16.0%	16.2%	31.1%
Satisfecho(a)	59.8%	68.3%	64.9%	68.0%	65.0%	65.3%	65.5%	55.6%
Ni satisfecho(a) ni insatisfecho(a)	4.5%	4.5%	3.3%	4.3%	4.1%	4.2%	3.9%	2.6%
Insatisfecho(a)	12.1%	12.0%	8.7%	7.9%	10.4%	10.5%	10.0%	8.2%
Muy insatisfecho(a)	2.3%	3.2%	2.8%	1.6%	2.6%	2.5%	3.1%	2.1%
NO SABE/NO RESPONDE	0.6%	0.9%	1.5%	2.9%	1.3%	1.4%	1.2%	0.3%



Medicamentos

Al 71.1% de los(as) usuarios(as) a nivel nacional les recetaron algún medicamento el día que asistieron a la consulta. En la región Sur aumenta un poco este porcentaje con 74.5% siendo la región a la que más medicamento le recetaron y también con mayor incidencia de surtir todos los medicamentos recetados en farmacia (83.0%).

En cuanto a nivel de atención, en el primer nivel es más común que se les receten medicamentos a los(as) usuarios(as) con 75.7% a diferencia del segundo nivel que solo se lo recetaron al 49.2% e incluso baja más para el tercer nivel con 39.1%. El segundo nivel tiene la cifra más alta de no entregar ningún medicamento recetado en farmacia con un 3.0%.

		Regiones				Nacional	Nivel de atención		
		Centro	Norte	Occidente	Sur		Primer nivel	Segundo nivel	Tercer nivel
Recetaron medicamento	Sí	72.9%	69.0%	69.1%	74.5%	71.1%	75.7%	49.2%	39.1%
	No	26.8%	30.8%	30.8%	25.4%	28.7%	24.3%	50.1%	60.0%
	NO SABE/ NO RESPONDE	0.3%	0.2%	0.1%	0.1%	0.2%	0.1%	0.7%	0.9%
Medicamentos surtidos en farmacia	Todos	80.5%	74.9%	79.6%	83.0%	79.4%	79.5%	76.8%	85.2%
	Algunos	17.7%	22.7%	18.7%	14.6%	18.6%	18.6%	19.6%	13.6%
	Ninguno	1.0%	2.1%	1.3%	2.2%	1.6%	1.5%	3.0%	1.1%
	NO SABE/ NO RESPONDE	0.8%	0.2%	0.4%	0.2%	0.4%	0.4%	0.6%	0.1%



Servicio de urgencias o admisión continua (Nivel 2 y 3)



A nivel nacional, 58.7% de los(as) usuarios(as) califican la atención que le dieron en el servicio urgencias o admisión continua como buena y 22.5% como excelente. La región que mejor califica la atención médica recibida es la región Occidente, ya que 85.8% la considera buena o excelente y la región más inconforme es la región Norte con 14.2% que opinan que tuvieron una atención mala o pésima, al igual que el segundo nivel de atención con 10.9% de los(as) usuarios(as) tienen la misma opinión.

	Regiones				Nacional	Nivel de atención	
	Centro	Norte	Occidente	Sur		Segundo nivel	Tercer nivel
Excelente	28.1%	16.8%	27.9%	15.1%	22.5%	21.1%	27.2%
Bueno	51.4%	59.2%	57.9%	67.1%	58.7%	60.2%	53.4%
Regular	8.8%	9.8%	8.3%	5.9%	8.3%	7.4%	11.3%
Mala	5.2%	8.3%	3.9%	7.4%	6.0%	6.7%	3.4%
Pésima	6.2%	5.9%	2.0%	3.7%	4.3%	4.2%	4.6%
NO SABE/ NO RESPONDE	0.3%		0.1%	0.8%	0.3%	0.3%	0.1%

Servicio de cirugía (Nivel 2 y 3)

La atención brindada en el servicio de cirugía es considerada por 88.7% de los(as) usuarios(as) como buena o excelente a nivel nacional, el porcentaje más alto a nivel región es para la Occidente con 91.1%, seguida de la Centro con 90.4%. En cuanto al nivel de atención, el segundo nivel considera una buena o excelente atención en 88.2% y tercer nivel en un 89.9%. La región Norte cataloga esta atención como mala o pésima en un 9.5%

	Regiones				Nacional	Nivel de atención	
	Centro	Norte	Occidente	Sur		Segundo nivel	Tercer nivel
Excelente	54.6%	44.7%	40.9%	30.2%	42.9%	41.2%	46.2%
Bueno	35.8%	40.7%	50.2%	57.0%	45.8%	47.0%	43.7%
Regular	3.9%	3.2%	5.6%	6.2%	4.7%	4.6%	4.9%
Mala	1.5%	2.6%	0.7%	2.0%	1.6%	1.1%	2.6%
Pésima	2.2%	6.9%	1.5%	2.3%	3.2%	4.2%	1.3%
NO SABE/ NO RESPONDE	1.9%	2.0%	1.1%	2.4%	1.8%	1.9%	1.4%

Hospitalización

A nivel nacional, en el último mes el 15.0% de la población usuaria utilizó el servicio de hospitalización, es decir, pasó al menos una noche en piso en el hospital. Se observa que en la región Occidente y Sur aumenta este porcentaje a 16.6% y 16.9% respectivamente, incluso en el tercer nivel de atención se requirió mayor hospitalización a los(as) usuarios(as) en 17.6%.

Al calificar la atención brindada en este servicio, 88.4% tiene una opinión entre buena y excelente a nivel nacional y el tercer nivel de atención opina lo mismo en 91.7%. En la región Sur 7.7% opina que fue una atención mala.

	Regiones				Nacional	Nivel de atención		
	Centro	Norte	Occidente	Sur		Segundo nivel	Tercer nivel	
Servicio de hospitalización en el último mes	Sí	12.4%	14.9%	16.6%	16.9%	15.0%	14.2%	17.6%
	No	87.5%	84.9%	83.4%	82.7%	84.8%	85.6%	82.3%
	No aplica	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%
	NO SABE/ NO RESPONDE	0.0%	0.1%		0.3%	0.1%	0.1%	
Atención médica recibida	Excelente	31.4%	23.8%	26.7%	24.2%	26.6%	25.5%	29.5%
	Buena	56.9%	64.0%	61.9%	64.7%	61.8%	61.6%	62.2%
	Regular	7.1%	5.4%	5.9%	3.5%	5.6%	5.9%	4.7%
	Mala	2.0%	1.5%	3.0%	7.7%	3.3%	3.8%	2.3%
	Pésima	2.6%	3.3%	2.4%		2.2%	3.0%	0.2%
	NO SABE/ NO RESPONDE		2.1%			0.5%	0.2%	1.1%

Trato recibido en la unidad médica

A nivel nacional, 89.9% de los(as) usuarios(as) considera que recibió un trato bueno o excelente en la unidad médica, la región Sur evalúa mejor el trato bueno o excelente con 92.1%, al igual que en el tercer nivel de atención con 91.2%.

Un 5.9% de los(as) usuarios(as) del segundo nivel de atención recibieron un trato malo o pésimo en la unidad médica y un 6.3% en la región Centro.

	Regiones				Nacional	Nivel de atención		
	Centro	Norte	Occidente	Sur		Primer nivel	Segundo nivel	Tercer nivel
Excelente	31.9%	23.2%	30.0%	28.5%	28.5%	28.5%	26.2%	33.9%
Bueno	56.7%	65.9%	60.4%	63.6%	61.4%	61.4%	62.7%	57.3%
Regular	4.8%	4.6%	4.8%	3.4%	4.5%	4.5%	4.8%	3.3%
Malo	4.2%	3.9%	3.1%	2.7%	3.5%	3.5%	4.0%	3.1%
Pésimo	2.1%	1.9%	1.6%	1.3%	1.8%	1.7%	1.9%	1.7%
NO SABE/ NO RESPONDE	0.3%	0.5%	0.1%	0.5%	0.3%	0.3%	0.3%	0.6%

Limpieza

Al calificar la limpieza de la clínica, la mejor valoración la dan los(as) usuarios(as) de las unidades médicas del tercer nivel de atención con 77.8% que la considera como buena o excelente, al igual que la región Occidente con 80.1% y a nivel nacional tienen esta consideración el 74.4%.

La región Norte considera la limpieza de la clínica como mala o pésima en un 22.6%, la cifra más alta comparada a las otras regiones. Lo mismo opina el 16.9% de los(as) usuarios(as) de unidades en el segundo nivel y a nivel nacional un 15.0%

	Regiones				Nacional	Nivel de atención		
	Centro	Norte	Occidente	Sur		Primer nivel	Segundo nivel	Tercer nivel
Excelente	12.2%	7.3%	10.5%	10.6%	10.1%	10.2%	9.3%	10.4%
Buena	63.3%	58.2%	69.6%	66.2%	64.3%	64.4%	62.3%	67.4%
Ni buena ni mala	9.7%	11.1%	9.2%	10.1%	10.0%	9.9%	11.1%	9.0%
Mala	10.9%	14.9%	8.8%	8.3%	10.9%	10.5%	13.3%	10.6%
Pésima	3.7%	7.7%	1.7%	3.3%	4.1%	4.2%	3.6%	2.4%
NO SABE/ NO RESPONDE	0.2%	0.8%	0.3%	1.4%	0.6%	0.6%	0.4%	0.3%

Calidad de la atención recibida

A nivel nacional, 85.7% de la población usuaria opina que la calidad de la atención recibida en el hospital o clínica es buena (66.4%) o excelente (19.3%). En la región Sur 87.4% y en el tercer nivel de atención 89.0% de los(as) usuarios(as) opinan lo mismo. La población usuaria que considera la calidad de la atención recibida como mala o pésima en el segundo nivel de atención son 6.4% y en la región Centro 7.3%.

	Regiones				Nacional	Nivel de atención		
	Centro	Norte	Occidente	Sur		Primer nivel	Segundo nivel	Tercer nivel
Excelente	22.6%	15.0%	19.5%	20.1%	19.3%	19.2%	17.8%	24.4%
Buena	62.5%	69.6%	66.8%	67.3%	66.4%	66.3%	67.9%	64.6%
Ni buena ni mala	7.6%	8.9%	7.8%	6.8%	7.8%	8.0%	7.6%	5.6%
Mala	4.9%	4.5%	4.5%	3.0%	4.3%	4.3%	4.7%	3.7%
Pésima	2.4%	1.8%	1.3%	1.7%	1.8%	1.8%	1.7%	1.5%
NO SABE/ NO RESPONDE	0.0%	0.2%	0.2%	1.2%	0.4%	0.4%	0.3%	0.2%