

**ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN  
A DERECHOHABIENTES USUARIOS  
DE SERVICIOS MÉDICOS DEL IMSS**

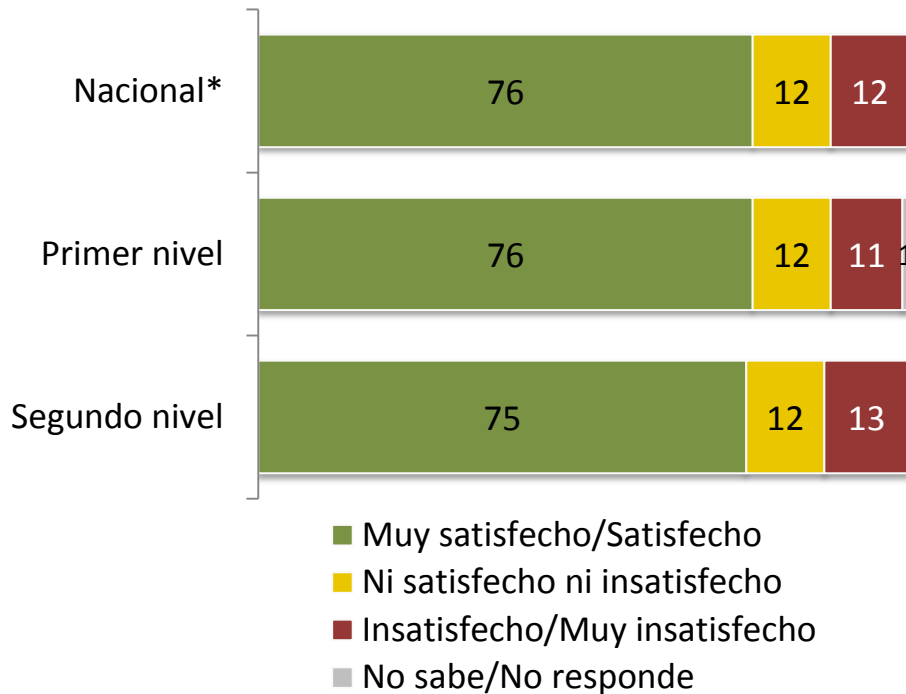
Encuesta del mes de diciembre de 2010

# PRINCIPALES ASPECTOS METODOLÓGICOS

- **Muestra:** 20,330 derechohabientes usuarios (14,669 en primer nivel y 5,661 en segundo nivel).
- **Población objetivo:** Derechohabientes mayores de 18 años, usuarios de los dos primeros niveles de atención médica, durante las fechas de levantamiento.
- **Fecha del levantamiento:** Del 24 de noviembre al 03 de diciembre de 2010.
- **Diseño de muestreo:** Bietápico estratificado.
- **Error de estimación absoluto teórico:** 0.69% con un nivel de 95% de confianza (0.81% en primer nivel y 1.30% en segundo nivel).
- **Error de estimación obtenido:** Menor al 1.97% (2.24% en primer nivel y 3.69% en segundo nivel) a un nivel de confianza del 95%.
- **Empresas que realizaron el levantamiento:** Defoe Experts on Social Reporting, S.C., Prospecta Decisiones Estratégicas, S.A. de C.V. y Milenio Consultores S.C., con el acompañamiento de Transparencia Mexicana A. C.

# SATISFACCIÓN GENERAL CON LA ATENCIÓN MÉDICA

En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención médica que recibe en el IMSS?



76% de los derechohabientes usuarios están “Muy satisfechos” o “Satisfechos” con la atención médica recibida.

**Primer nivel: 76%**

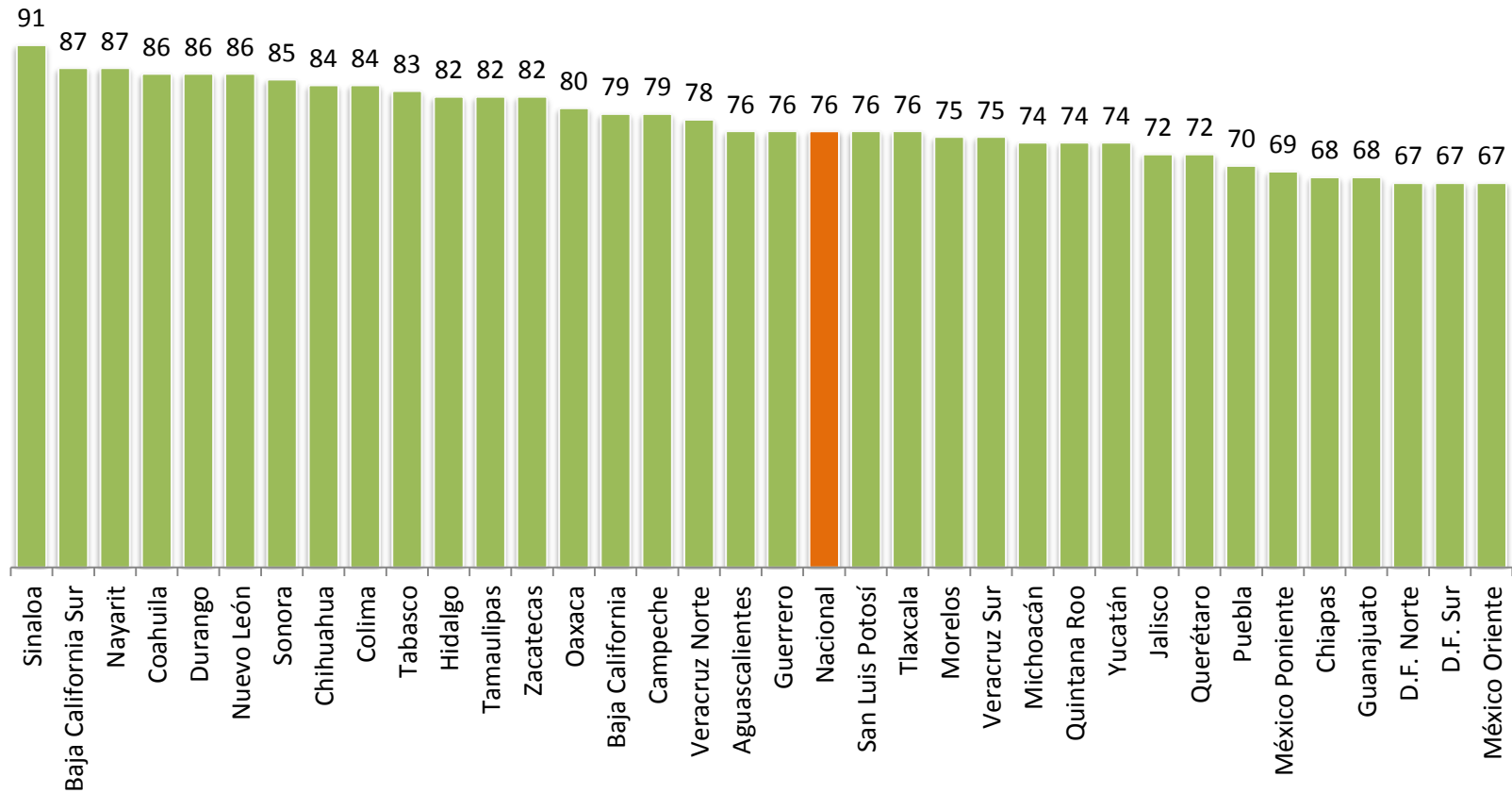
**Segundo nivel: 75%**

\*El resultado nacional contempla las unidades médicas de primer y segundo nivel de atención.

# SATISFACCIÓN GENERAL CON LA ATENCIÓN MÉDICA DELEGACIONES

En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención médica que recibe en el IMSS?\*

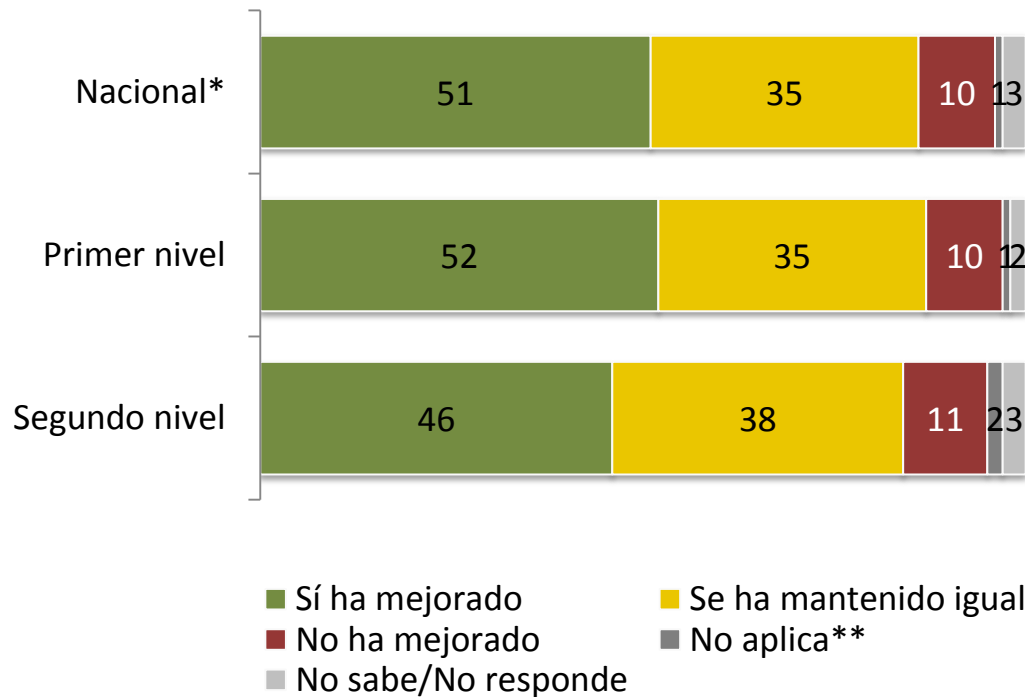
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS POR DELEGACIÓN**  
(Porcentaje de derechohabientes usuarios muy satisfechos o satisfechos)



\* El resultado nacional contempla las unidades médicas de primer y segundo nivel de atención.

# SATISFACCIÓN GENERAL CON LA ATENCIÓN MÉDICA

En los últimos seis meses, ¿ha notado una mejor disposición para atenderle por parte del personal que labora en esta unidad médica, o no?



51% de los derechohabientes usuarios han notado una mejor disposición por parte del personal para atenderles.

**Primer nivel: 52%**

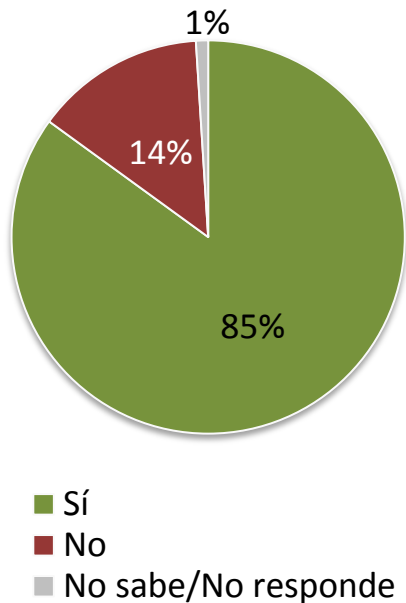
**Segundo nivel: 46%**

\* El resultado nacional contempla las unidades médicas de primer y segundo nivel de atención.

\*\* No aplica para aquellos derechohabientes que no hicieron uso de los servicios de la unidad médica por primera vez.

# RECOMENDACIÓN DE LA UNIDAD MÉDICA

Si algún familiar o amigo tuviera que recibir atención médica, ¿recomendaría esta unidad?\*

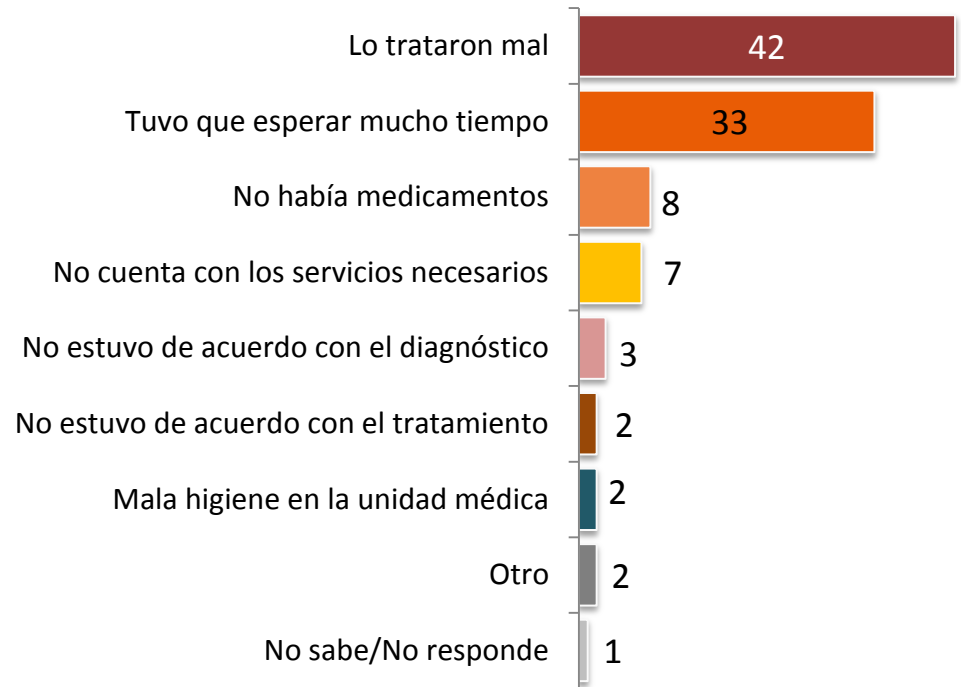


85% recomendaría la unidad médica

**Primer nivel: 85%**

**Segundo nivel: 86%**

¿Por qué no recomendaría esta unidad?\*/\*\*

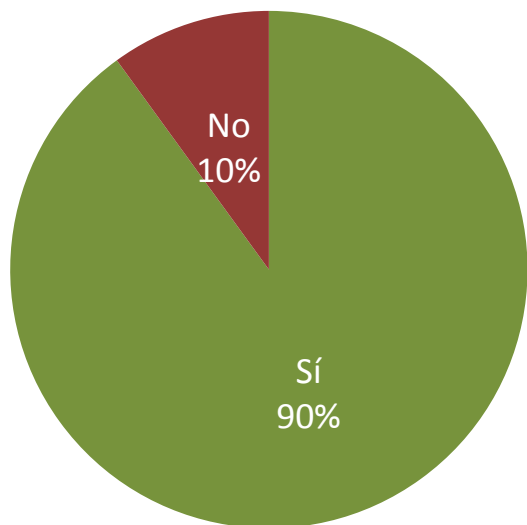


\* El resultado nacional contempla las unidades médicas de primer y segundo nivel de atención.

\*\* Porcentaje del total de derechohabientes usuarios que manifestaron que no recomendarían la unidad médica.

# SURTIMIENTO DE MEDICAMENTOS

En esta ocasión, ¿le recetaron algún medicamento?\*



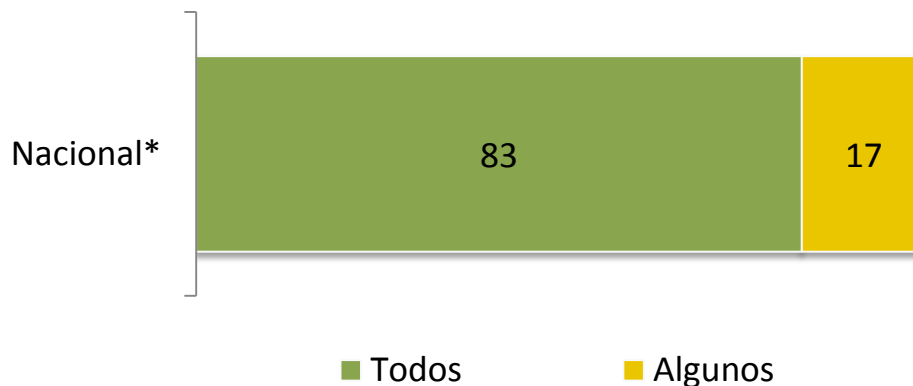
A 90% le recetaron algún medicamento

**Primer nivel: 94%**

**Segundo nivel: 73%**

De las medicinas que le recetaron, ¿cuántos medicamentos le dieron en la farmacia de la unidad?

Surtimiento Verificado\*\*



83% de los derechohabientes usuarios, con medicamentos prescritos, recibieron todos los medicamentos y 17% algunos.

**Primer nivel: 84%**

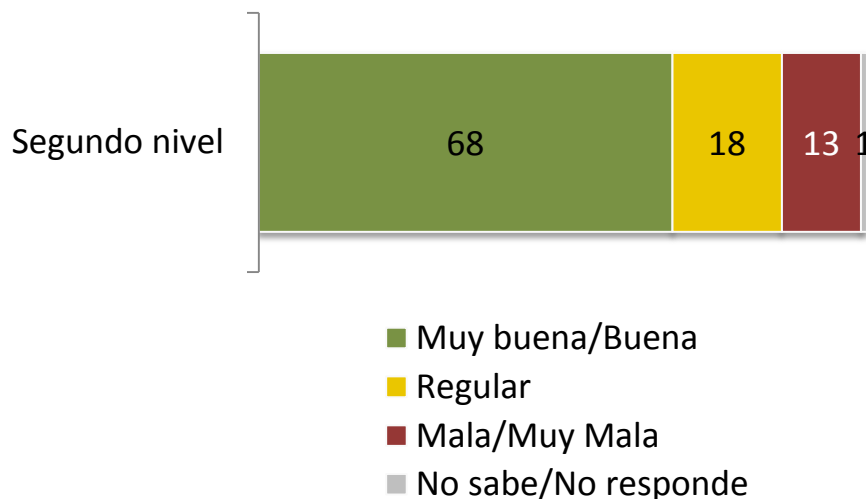
**Segundo nivel: 82%**

\* El resultado nacional contempla las unidades médicas de primer y segundo nivel de atención.

\*\* Se solicitó a los derechohabientes usuarios, con medicamentos prescritos y que recibieron total o parcialmente dichos medicamentos, que mostraran la receta y las medicinas provistas por la farmacia de la unidad. Se reporta el porcentaje de aquellos derechohabientes usuarios que aceptaron la revisión del surtimiento.

# SERVICIO DE URGENCIAS

¿Cómo calificaría la atención que le dieron en el servicio de urgencias?\*



68% de los derechohabientes usuarios del servicio de urgencias, evalúan como “Muy buena” o “Buena” la atención brindada.

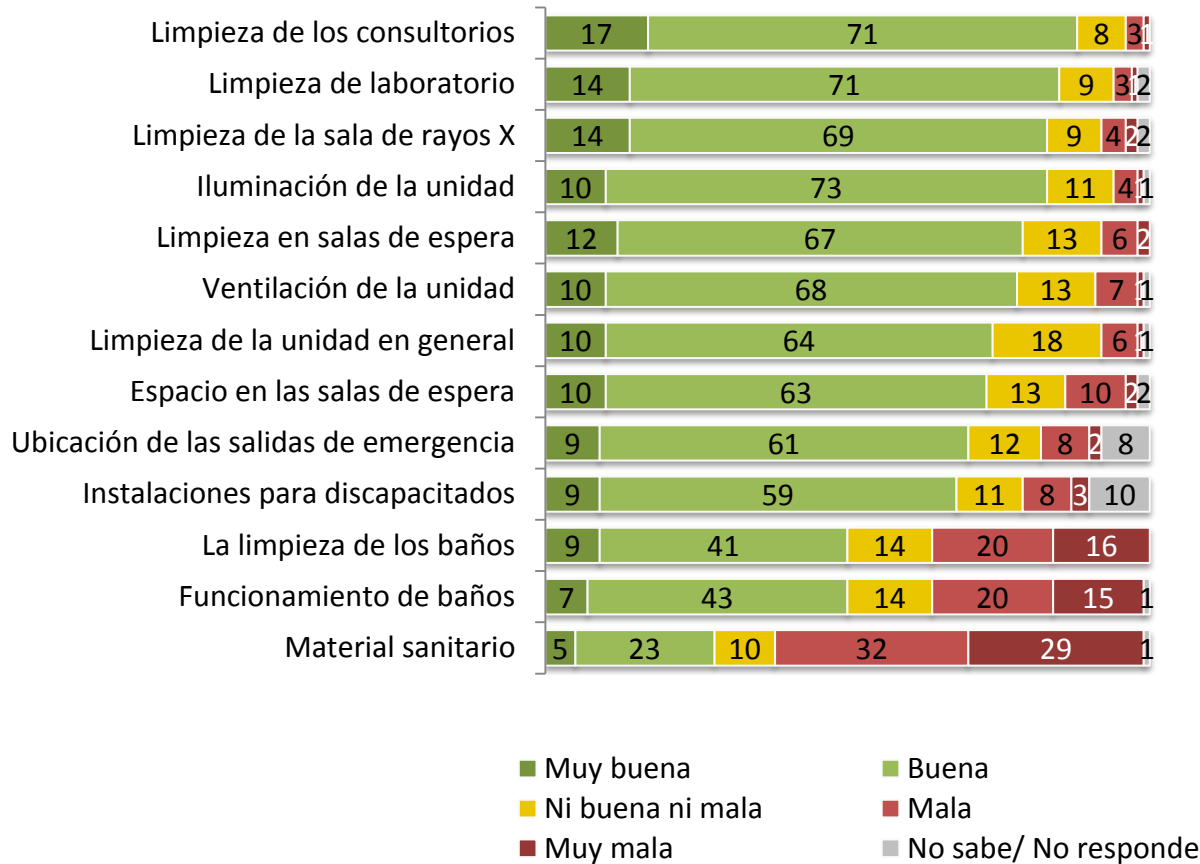
**Segundo nivel: 68%**

\* Se desglosa solamente el porcentaje de los derechohabientes usuarios que respondieron que sí utilizaron el servicio de urgencias en los últimos dos meses.



# CONDICIONES DEL INMUEBLE

En la visita del día de hoy, ¿cómo calificaría ...?\*/\*\*



Las condiciones del inmueble mejor evaluadas, respecto a la opción de respuesta “Muy buena”, son la limpieza de los consultorios, limpieza de laboratorio y limpieza de la sala de rayos X.

Por el contrario, las instalaciones peor evaluadas con respecto a la categoría “Muy buena” son el material sanitario con 5%, el funcionamiento de los baños con 7% y la limpieza de los baños con 9%.

\*El resultado nacional contempla las unidades médicas de primer y segundo nivel de atención.

\*\* Se reporta la percepción de aquellos derechohabientes usuarios que hicieron uso de la instalación calificada. Los datos se presentan ordenados de forma descendente con respecto al acumulado de las categorías “Muy buena” y “Buena”.