

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

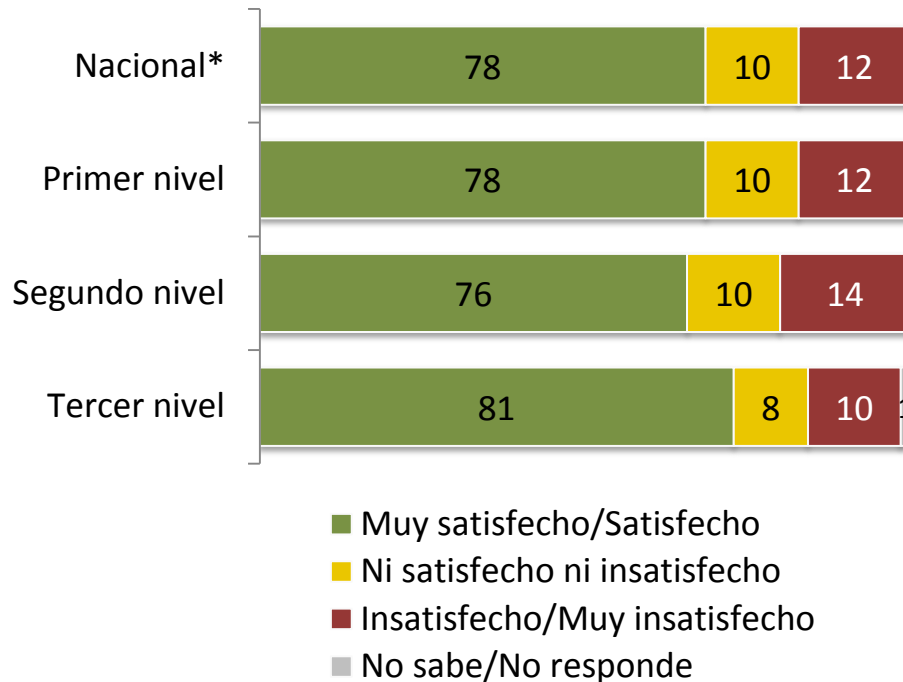
Encuesta del mes de noviembre de 2011

PRINCIPALES ASPECTOS METODOLÓGICOS

- **Muestra:** 36,173 derechohabientes usuarios (20,150 en primer nivel, 10,618 en segundo nivel y 5,405 en tercer nivel).
- **Población objetivo:** Derechohabientes mayores de 18 años, usuarios de los tres niveles de atención médica, durante las fechas de levantamiento.
- **Fecha del levantamiento:** Del 14 al 25 de noviembre de 2011.
- **Diseño de muestreo:** Bietápico estratificado.
- **Error de estimación absoluto teórico:** 0.52% con un nivel de 95% de confianza (0.69% en primer nivel, 0.95% en segundo nivel y 1.33% en tercer nivel).
- **Error de estimación obtenido:** Menor al 1.67% (2.02% en primer nivel, 2.55% en segundo nivel y 4.43% en tercer nivel) con un nivel de confianza del 95%.
- **Empresa que realizó el levantamiento:** Pulso Mercadológico, 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?



78% de los derechohabientes usuarios están “Muy satisfechos” o “Satisfechos” con la atención médica recibida.

Primer nivel: 78%

Segundo nivel: 76%

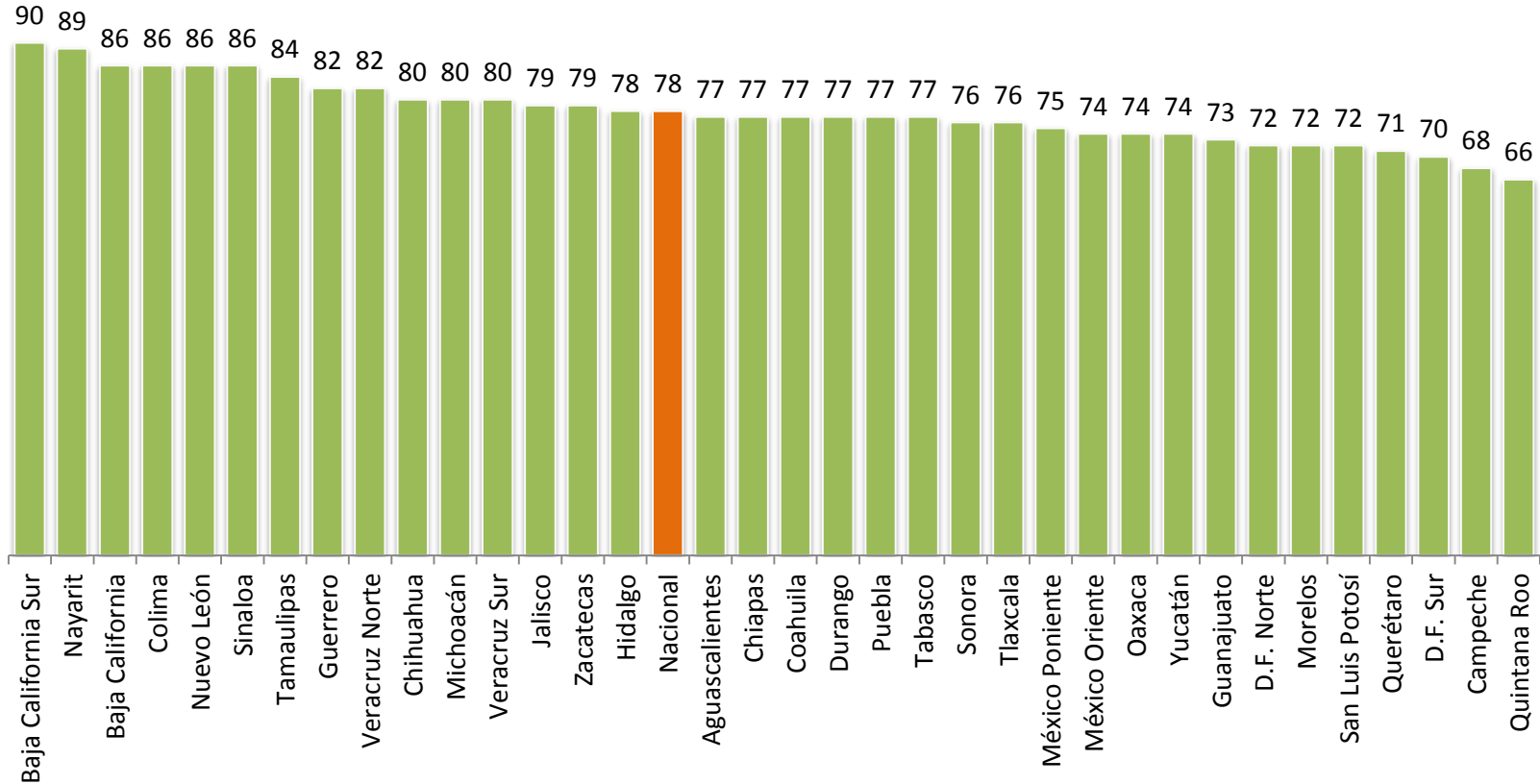
Tercer nivel: 81%

* El resultado nacional contempla las unidades médicas de primer, segundo y tercer 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)

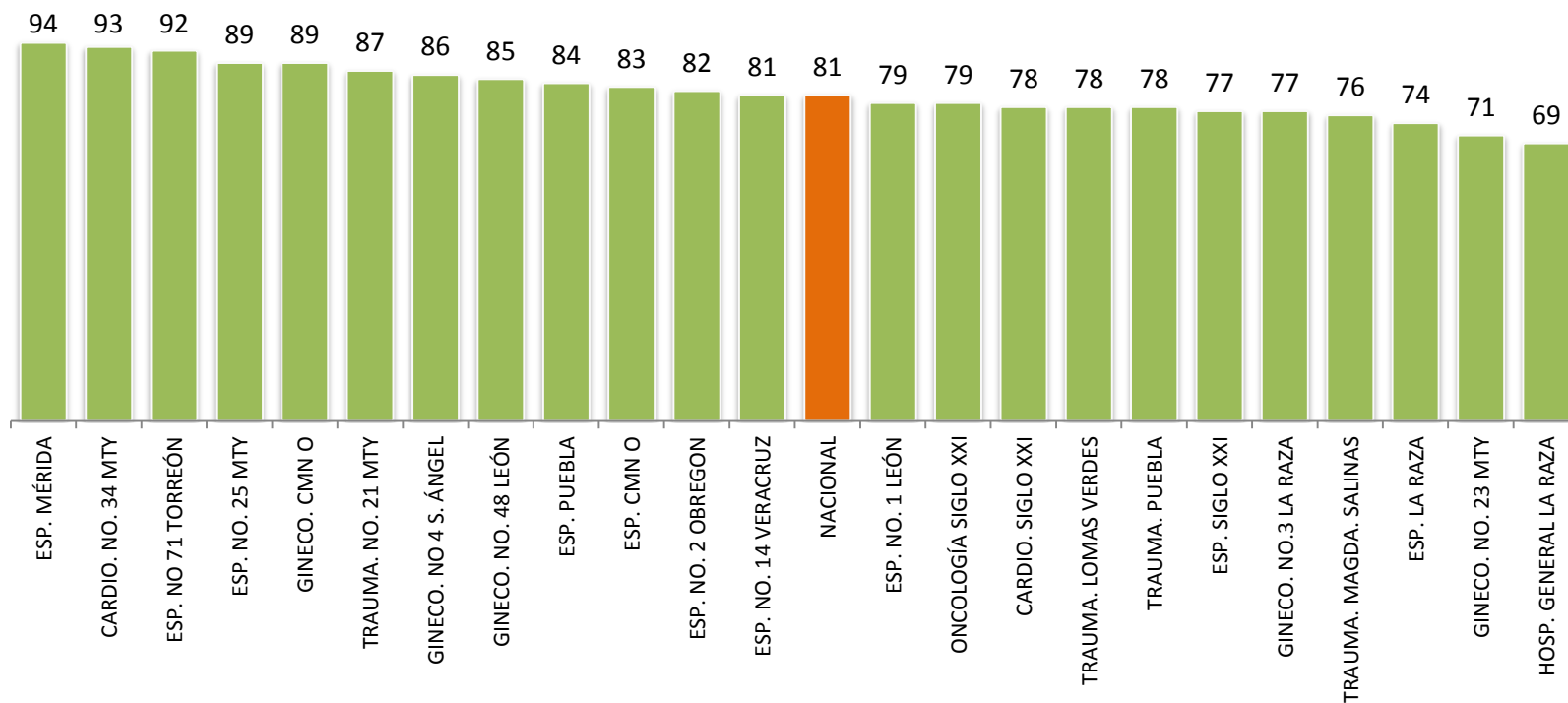


* El resultado nacional contempla las unidades médicas de primer y segundo nivel de atención.

SATISFACCIÓN GENERAL CON LA ATENCIÓN MÉDICA UMAE*

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

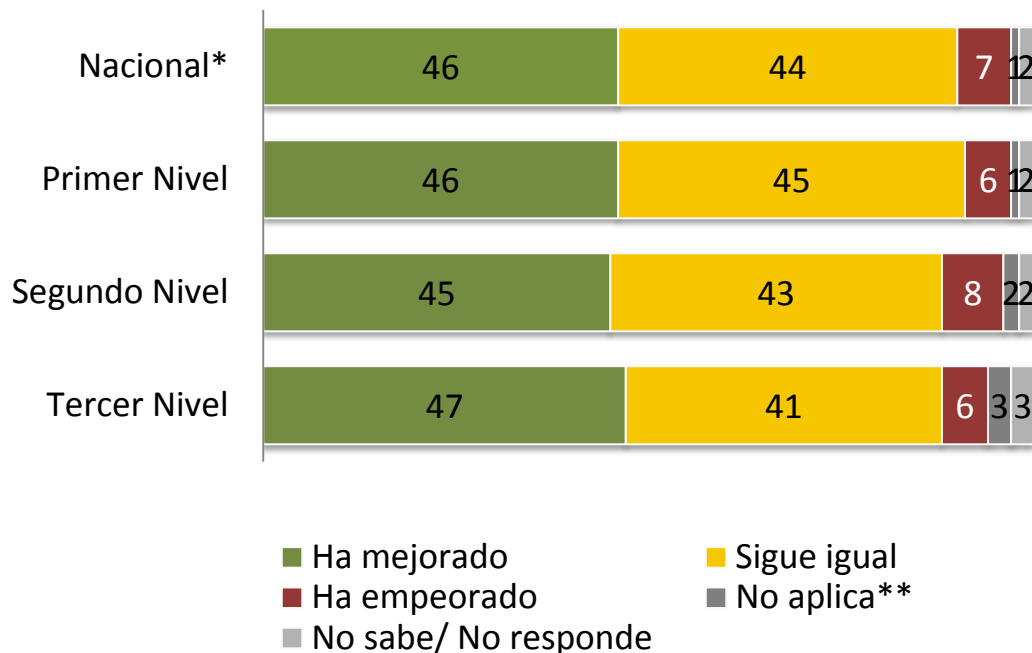
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS
(Porcentaje de derechohabientes usuarios muy satisfechos o satisfechos)



* UMAE: Unidades médicas de Alta Especialidad (Tercer nivel de atención médica).

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?



46% de los derechohabientes usuarios han notado una mejor disposición por parte del personal para atenderles.

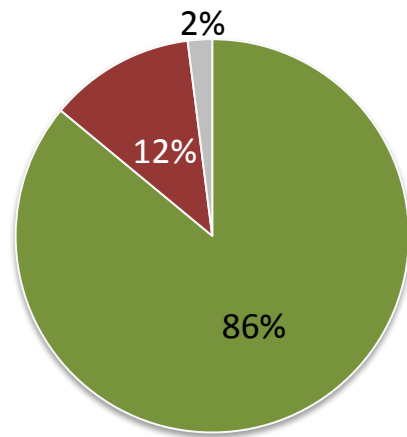
Primer nivel: 46%
Segundo nivel: 45%
Tercer nivel: 47%

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

** No aplica para aquellos derechohabientes usuarios que 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?*



- Sí
- No
- No sabe/No responde

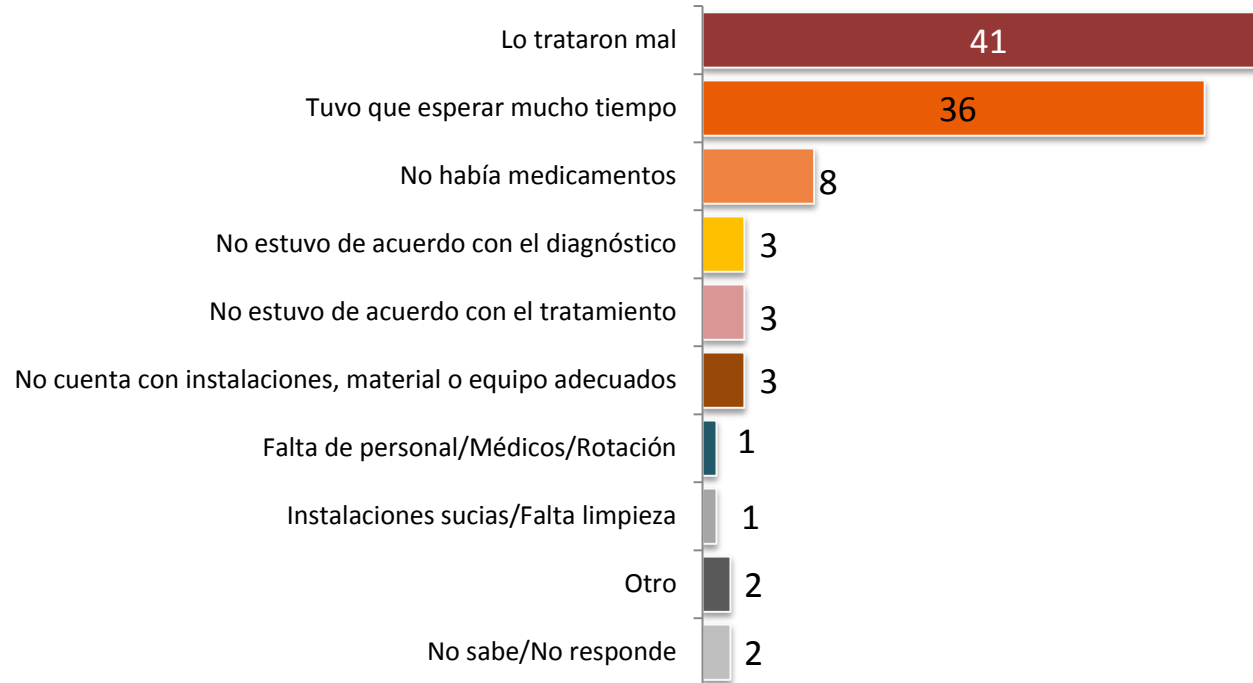
86% recomendaría la unidad médica

Primer nivel: 86%

Segundo nivel: 88%

Tercer nivel: 94%

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

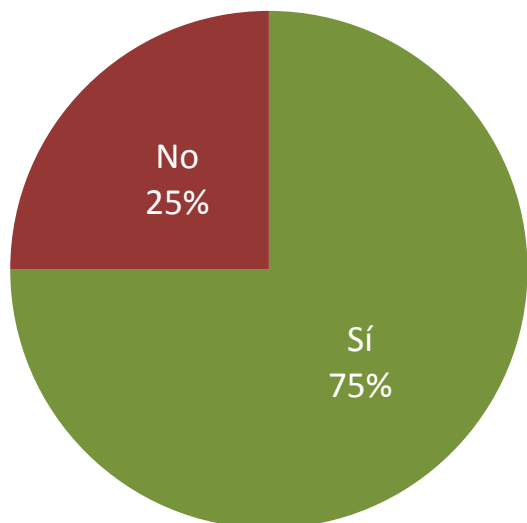


* El resultado nacional contempla las unidades médicas de primer, segundo y tercer nivel de atención.

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

SURTIMIENTO DE MEDICAMENTOS

En esta ocasión, ¿le recetaron algún medicamento?*



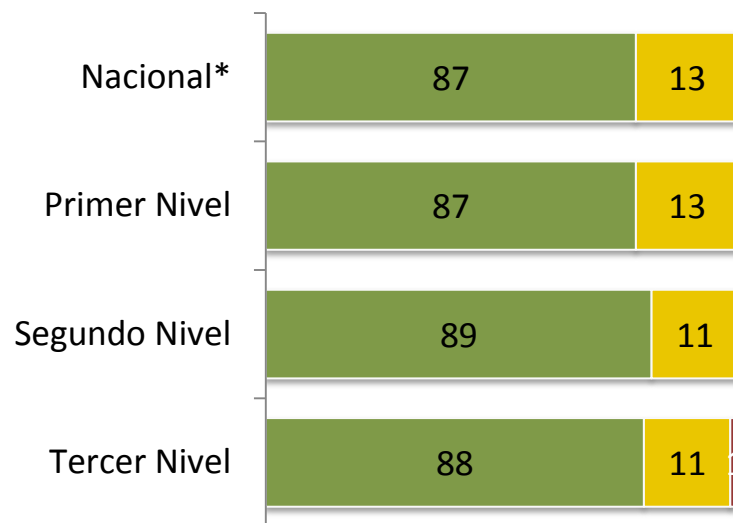
A 75% le recetaron algún medicamento.

Primer nivel: 83%

Segundo nivel: 50%

Tercer nivel: 37%

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



■ Todos ■ Algunos ■ Ninguno

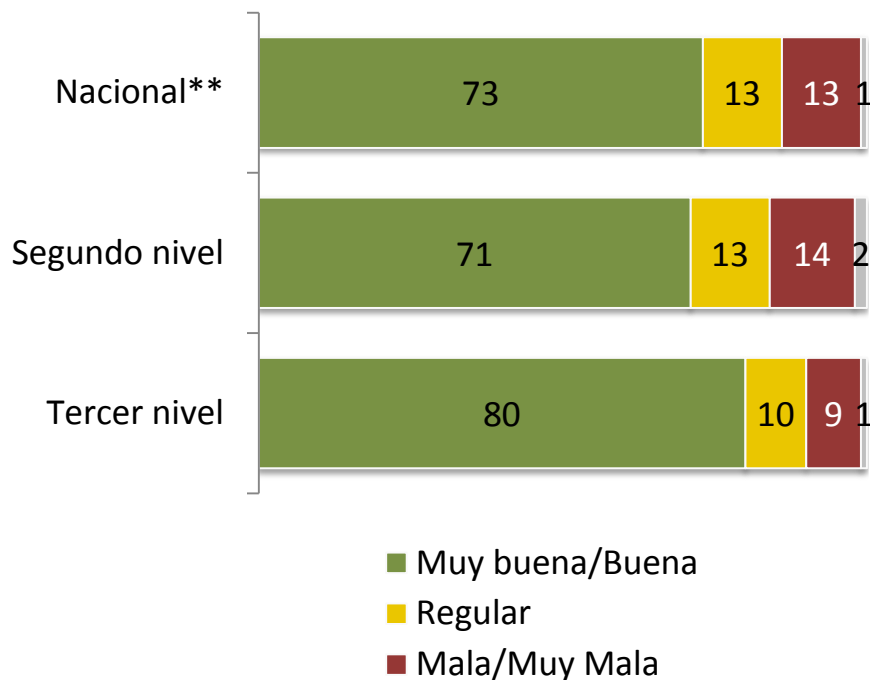
87% de los derechohabientes usuarios, con medicamentos prescritos, recibieron todos los medicamentos y 13% algunos.

* El resultado nacional contempla las unidades médicas de primer, segundo y tercer 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?*



73% de los derechohabientes usuarios del servicio de urgencias, evalúan como “Muy buena” o “Buena” la atención brindada.

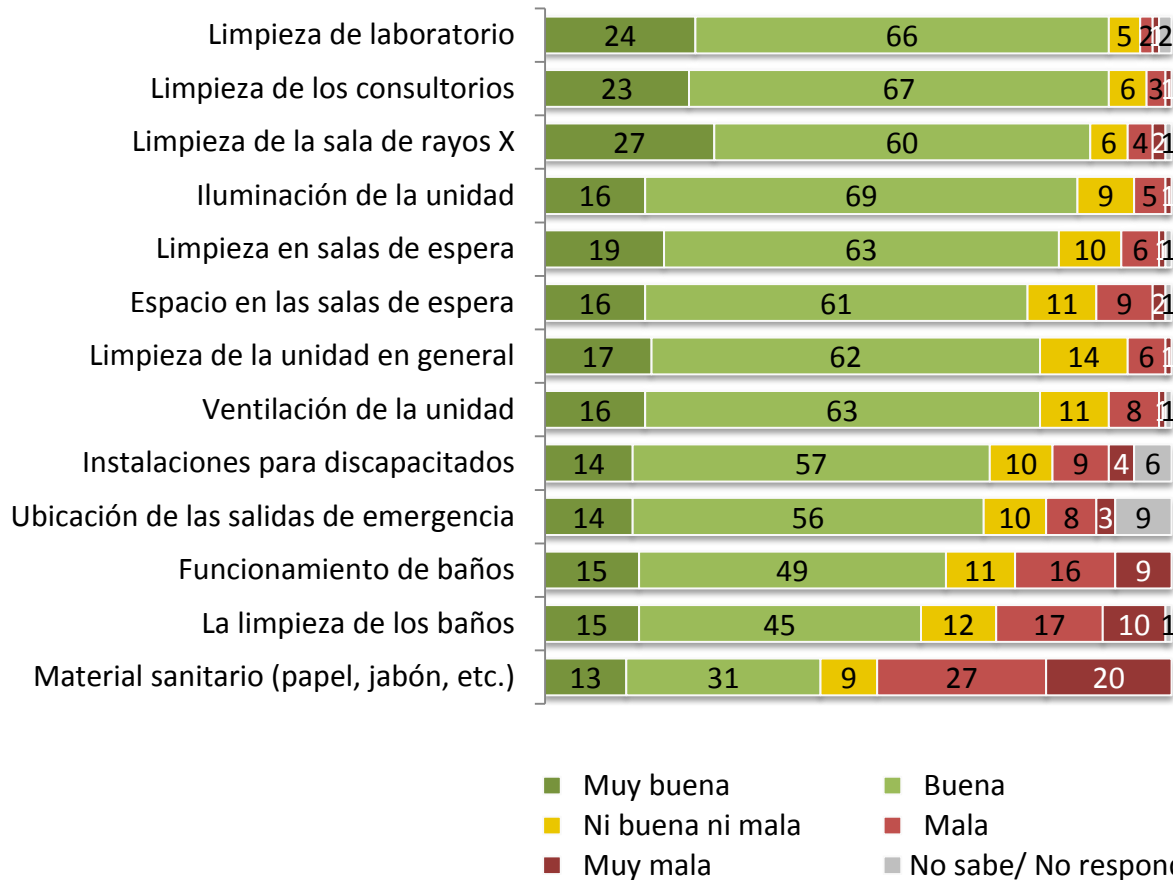
Segundo nivel: 71%
Tercer nivel: 80%

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

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

CONDICIONES DEL INMUEBLE

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



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

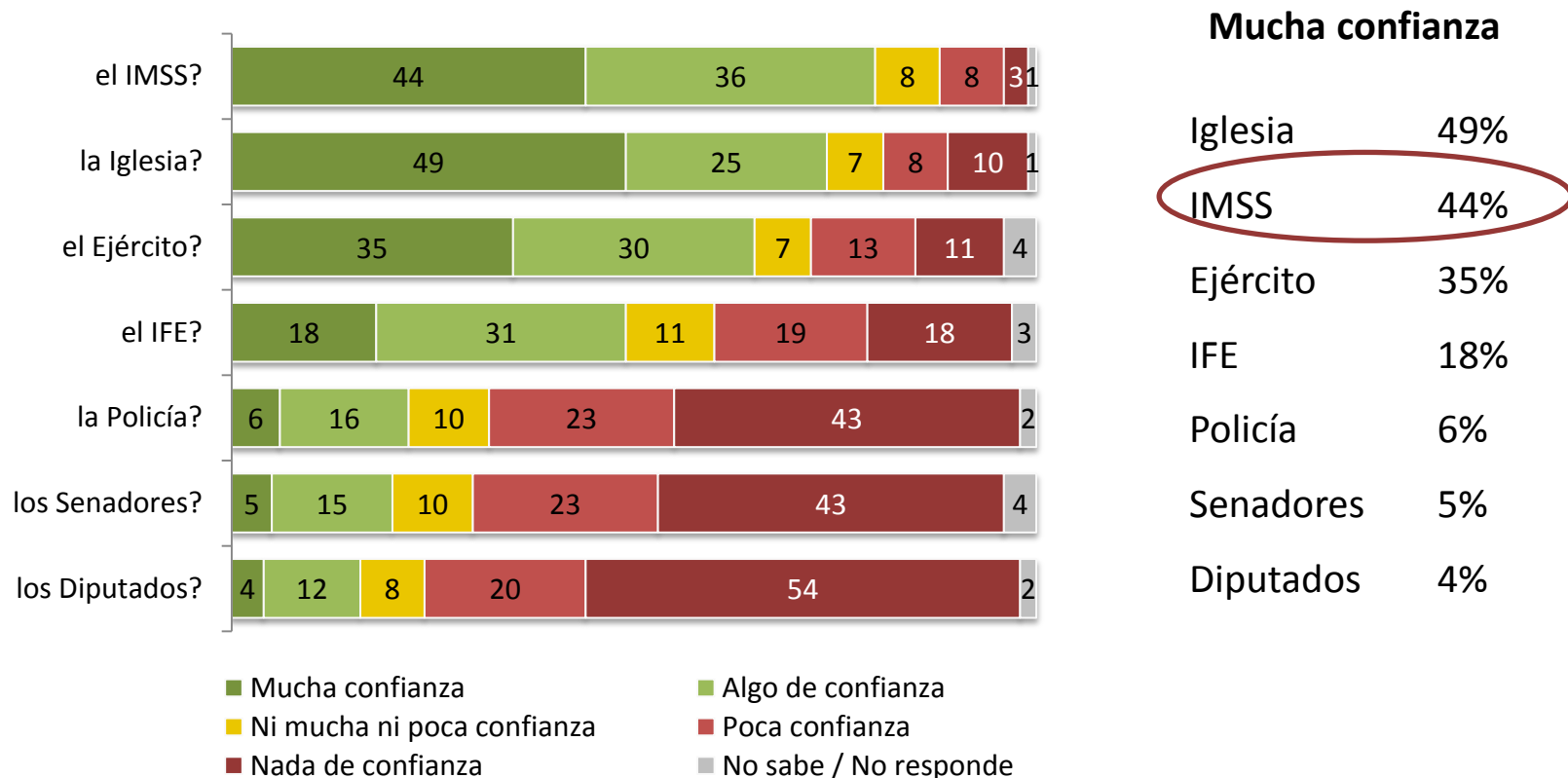
Las instalaciones peor evaluadas con respecto a la categoría “Muy buena” son el material sanitario con 13%, limpieza y funcionamiento de los baños con 15%.

* El resultado nacional contempla las unidades médicas de primer, segundo y tercer 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”.

CONFIANZA EN LAS INSTITUCIONES

De las siguientes instituciones u organismos, dígame por favor
¿qué tanta confianza le inspira ...*/**



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

** Se ordenan las categorías en forma descendente de acuerdo a las categorías de respuesta "Mucha confianza" y "Algo de confianza".