

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

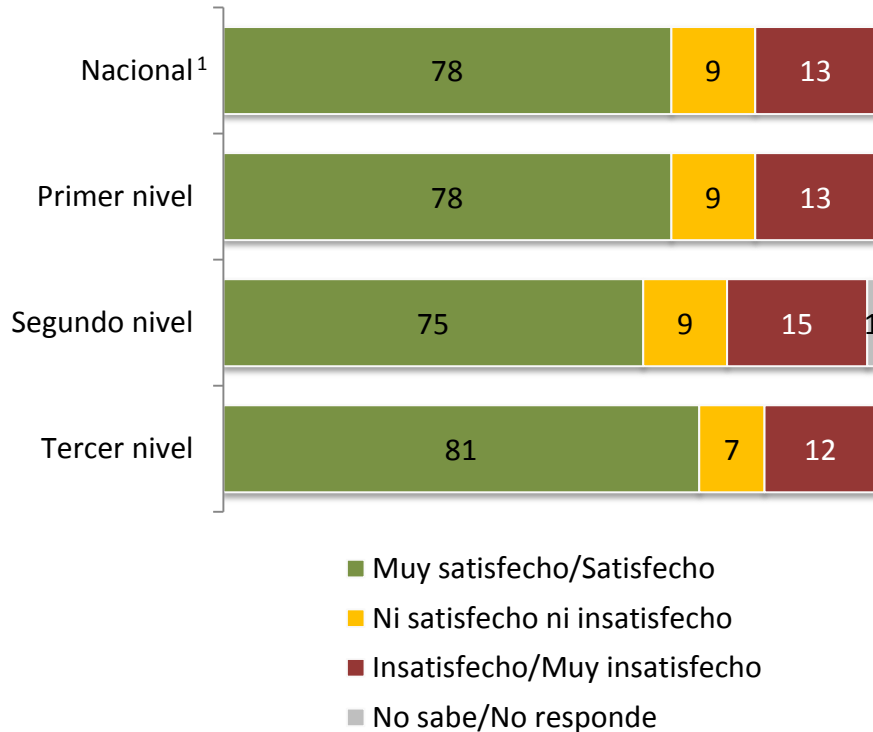
Encuesta del mes de julio de 2013

# PRINCIPALES ASPECTOS METODOLÓGICOS

- **Muestra:** 36,296 derechohabientes usuarios (20,340 en primer nivel, 10,840 en segundo nivel y 5,116 en tercer nivel).
- **Población objetivo:** Derechohabientes mayores de 18 años, usuarios de los tres niveles de atención, durante las fechas de levantamiento. En las unidades de pediatría de tercer nivel, se entrevistaron a los encargados de pacientes pediátricos.
- **Fecha de levantamiento:** Del 16 al 29 de julio de 2013.
- **Diseño de muestreo:** Bietápico estratificado.
- **Error de estimación absoluto teórico:** 0.51% a nivel nacional con un nivel de 95% de confianza (0.69% en primer nivel, 0.94% en segundo nivel y 1.37% en tercer nivel).
- **Error de estimación obtenido:** Menor al 1.64% a nivel nacional con un nivel de 95% de confianza (2.25% en primer nivel, 2.87% en segundo nivel y 4.55% en tercer nivel).
- **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.

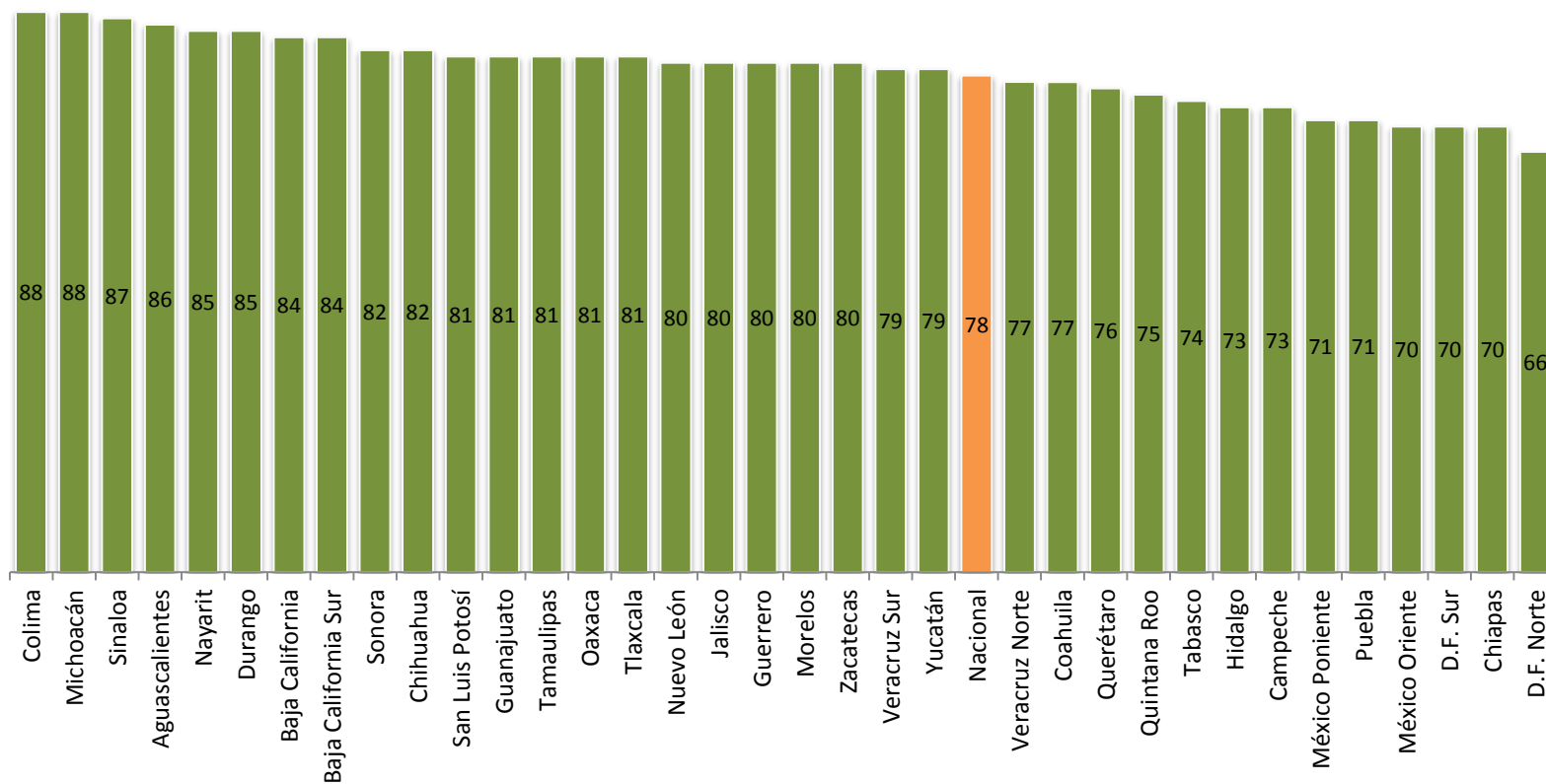
**Primer nivel: 78%**  
**Segundo nivel: 75%**  
**Tercer nivel: 81%**

<sup>1</sup> El resultado nacional contempla a derechohabientes usuarios de los tres niveles de atención médica.

# SATISFACCIÓN GENERAL CON LA ATENCIÓN MÉDICA: DELEGACIONES

En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención médica que recibe en el IMSS?<sup>1</sup>

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS POR DELEGACIÓN<sup>1</sup>**  
(Porcentaje de derechohabientes usuarios muy satisfechos o satisfechos)

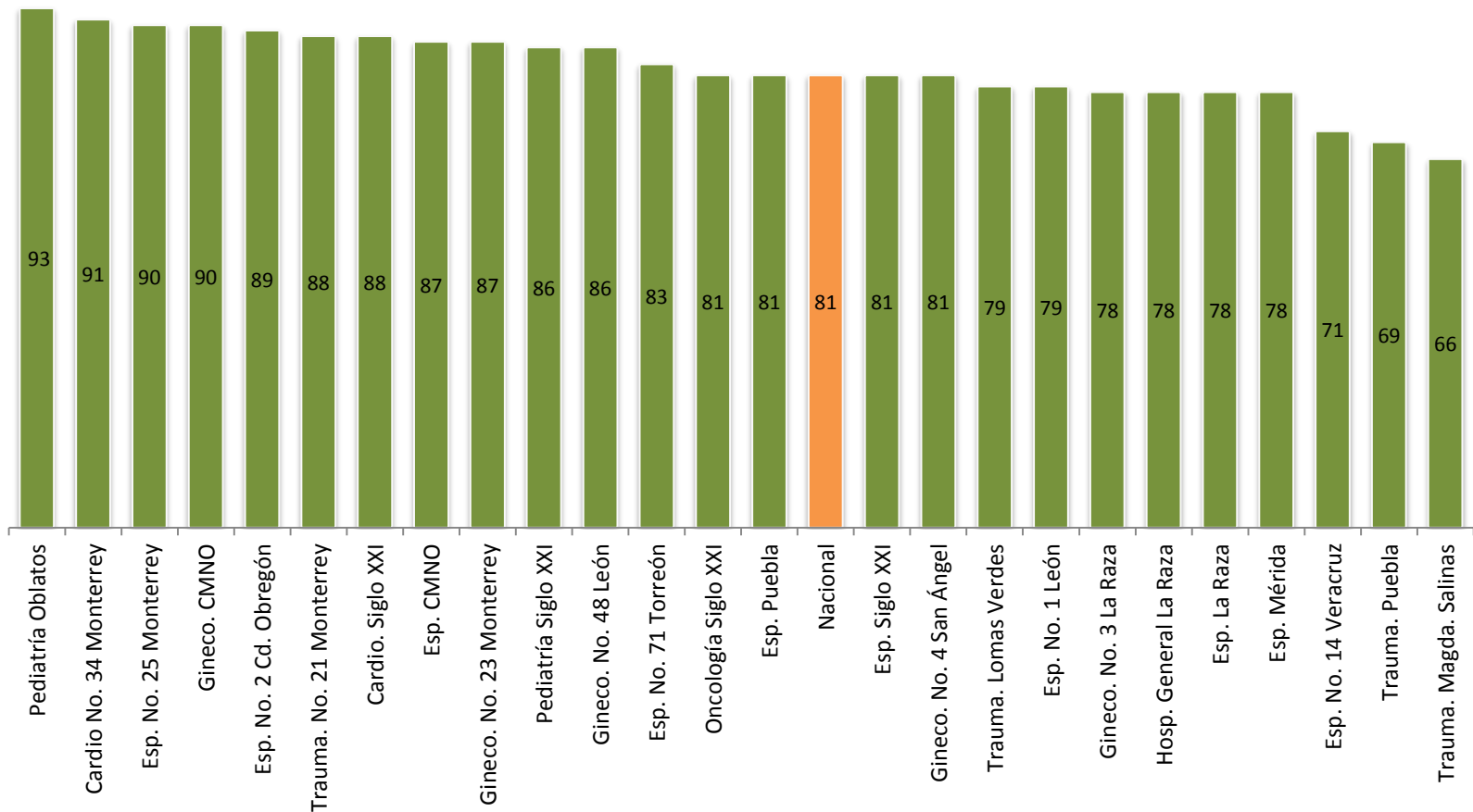


<sup>1</sup> El resultado nacional contempla a derechohabientes usuarios de primer y segundo nivel de atención médica.

# SATISFACCIÓN GENERAL CON LA ATENCIÓN MÉDICA: UMAE

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

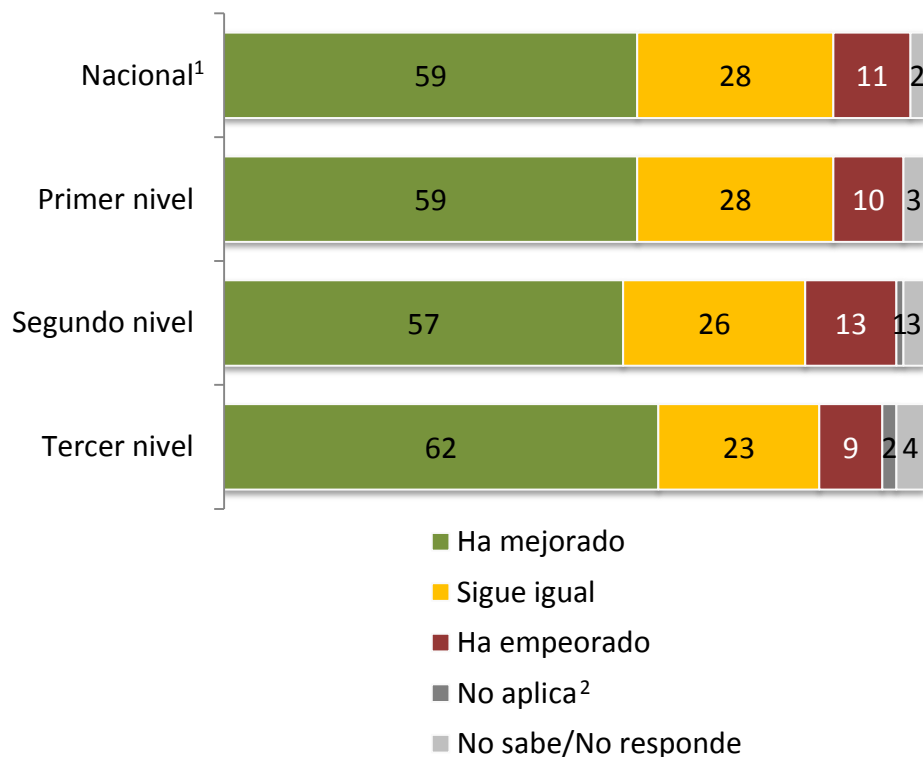
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS POR UMAE<sup>1</sup>**  
(Porcentaje de derechohabientes usuarios muy satisfechos o satisfechos)



<sup>1</sup> UMAE: Unidad Médica de Alta Especialidad (Tercer nivel de atención médica).

# EVALUACIÓN RETROSPECTIVA: TRATO

En comparación con el año pasado, ¿usted considera que la disposición para atenderle por parte del personal que labora en esta unidad médica...?



59% de los derechohabientes usuarios han notado una mejor disposición por parte del personal para atenderles.

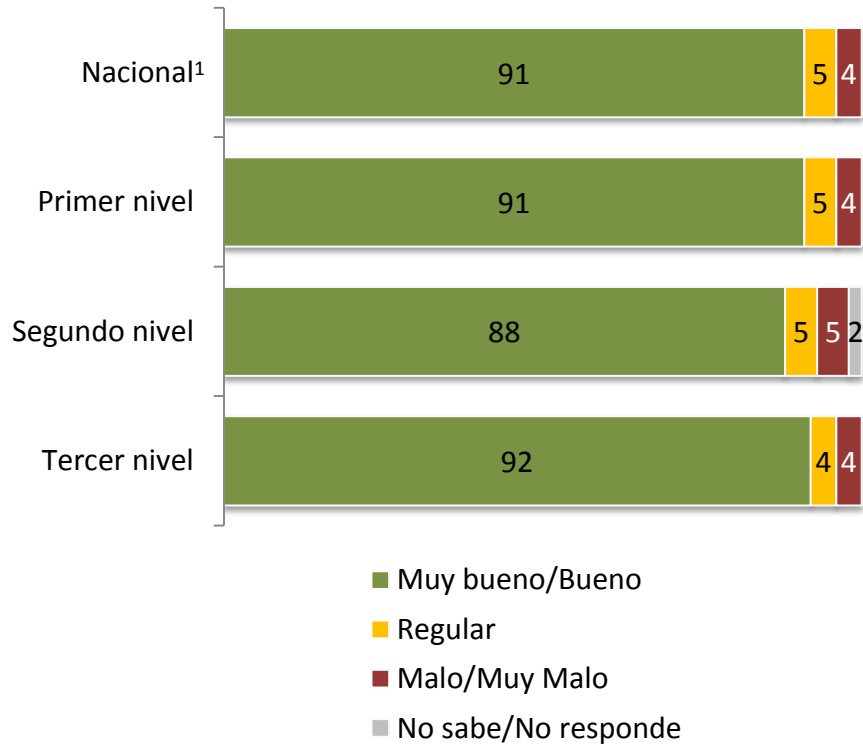
**Primer nivel: 59%**  
**Segundo nivel: 57%**  
**Tercer nivel: 62%**

<sup>1</sup> El resultado nacional contempla a derechohabientes usuarios de los tres niveles de atención médica.

<sup>2</sup> No aplica para aquellos derechohabientes que no hicieron uso de los servicios de la unidad médica durante el año anterior.

# TRATO RECIBIDO EN LA UNIDAD MÉDICA

¿Cómo fue el trato que recibió en esta unidad en la visita del día de hoy?



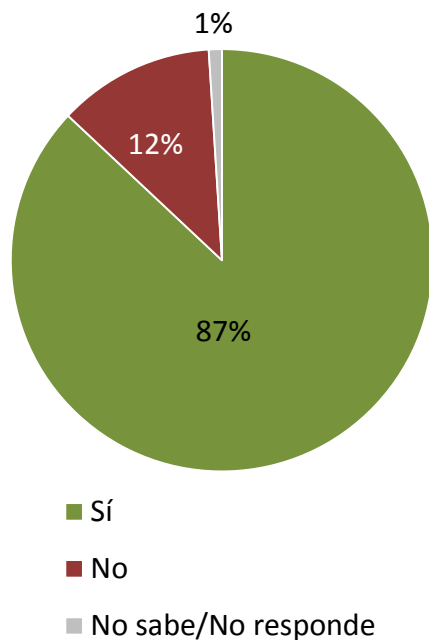
91% de los derechohabientes usuarios manifestaron haber recibido un trato “muy bueno” o “bueno” en la unidad médica.

**Primer nivel: 91%**  
**Segundo nivel: 88%**  
**Tercer nivel: 92%**

<sup>1</sup> El resultado nacional contempla a derechohabientes usuarios de los tres niveles de atención médica.

# RECOMENDACIÓN DE LA UNIDAD MÉDICA Y ASPECTOS DE INSATISFACCIÓN

Si algún familiar o amigo tuviera que recibir atención médica, ¿recomendaría esta unidad?<sup>1</sup>



87% recomendaría la unidad médica

**Primer nivel: 87%**

**Segundo nivel: 87%**

**Tercer nivel: 93%**

¿Por qué no recomendaría esta unidad?<sup>1/2</sup>



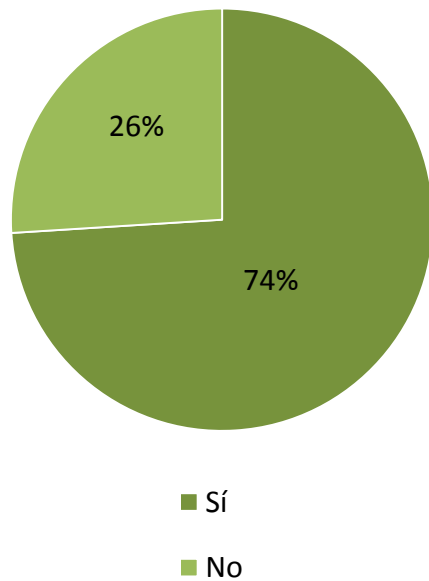
<sup>1</sup> El resultado nacional contempla a derechohabientes usuarios de los tres niveles de atención médica.

<sup>2</sup> Porcentaje de derechohabientes usuarios que no recomendarían la unidad médica si algún familiar o amigo tuviera que recibir atención médica.



# SURTIMIENTO DE MEDICAMENTOS

En esta ocasión, ¿le recetaron algún medicamento?<sup>1</sup>



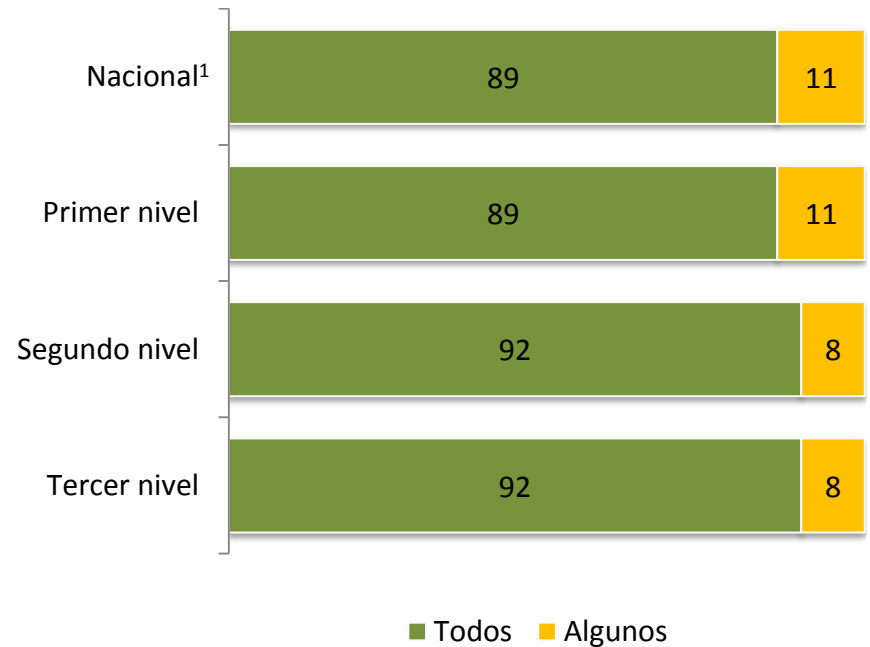
A 74% le recetaron algún medicamento.

**Primer nivel:** 83%

**Segundo nivel:** 46%

**Tercer nivel:** 31%

De las medicinas que le recetaron, ¿cuántos medicamentos le dieron en la farmacia de la unidad?<sup>2</sup>



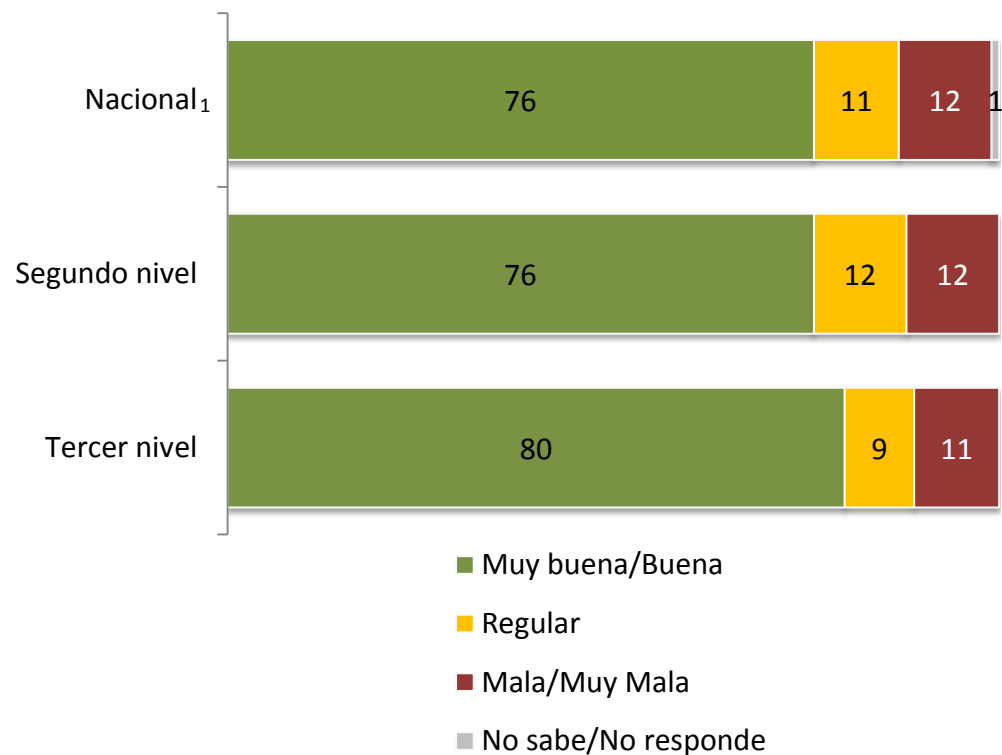
89% de los derechohabientes usuarios, con medicamentos prescritos, recibieron todos los medicamentos y 11% algunos.

<sup>1</sup> El resultado nacional contempla a derechohabientes usuarios de los tres niveles de atención médica.

<sup>2</sup> 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 de su surtimiento.

# EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS

¿Cómo calificaría la atención que le dieron en el servicio de urgencias?<sup>2</sup>



76% de los derechohabientes usuarios del servicio de urgencias, evalúan como “Muy buena” o “Buena” la atención brindada.

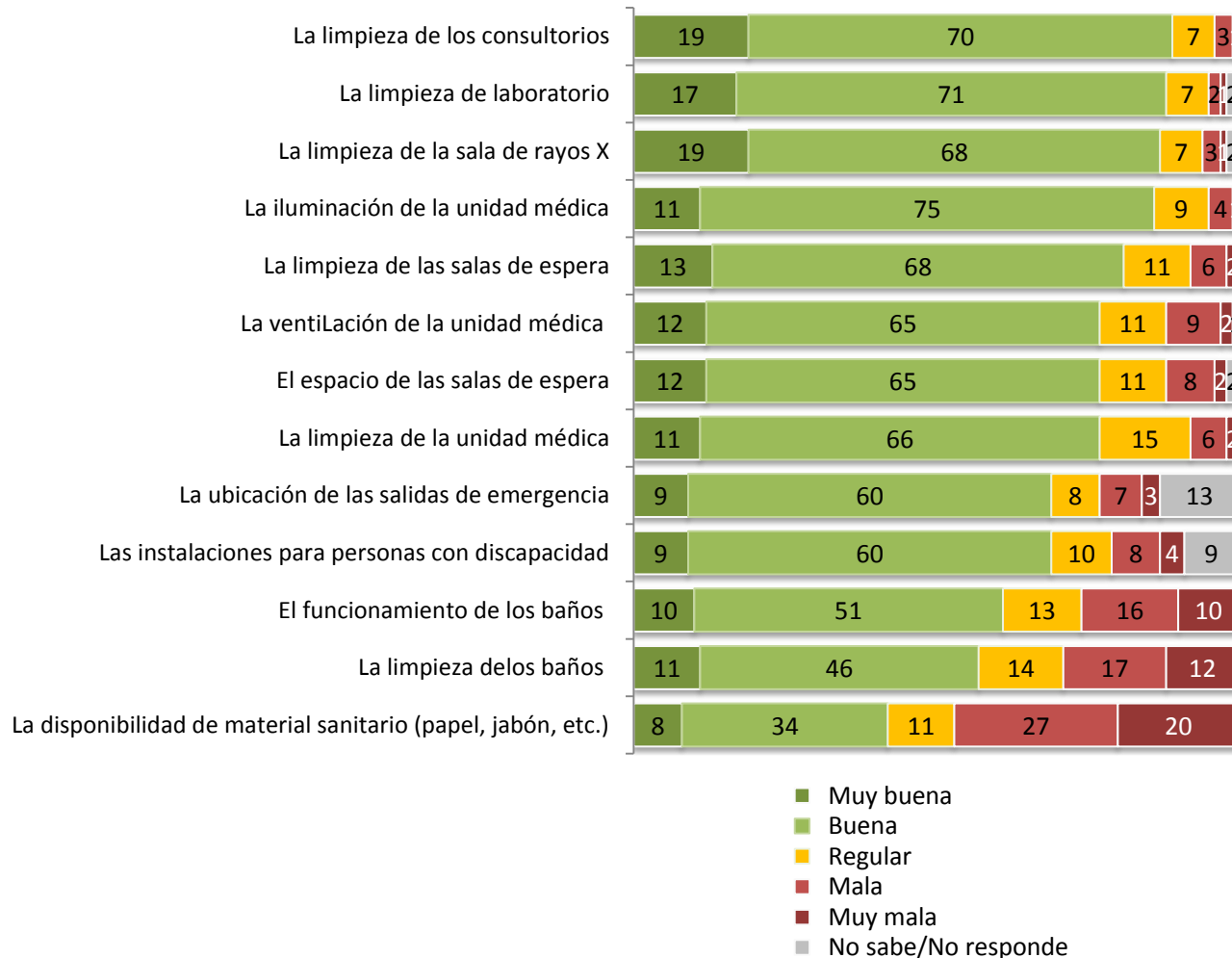
**Segundo nivel: 76%**  
**Tercer nivel: 80%**

<sup>1</sup> El resultado nacional contempla a derechohabientes usuarios de segundo y tercer nivel de atención médica.

<sup>2</sup> Porcentaje de derechohabientes que en los últimos dos meses hicieron uso del servicio de urgencias.

# CONDICIONES DE LAS INSTALACIONES

En su visita del día de hoy, ¿cómo calificaría...?<sup>1/2</sup>  
(Porcentaje de derechohabientes usuarios)



Las instalaciones mejor evaluadas fueron los consultorios, el laboratorio y la sala de rayos X, con más 16% de derechohabientes que consideraron su limpieza como “Muy buena”.

El aspecto peor evaluado, con respecto a la opción de respuesta “Muy mala”, es la disponibilidad de material sanitario en los baños, con 20%.

<sup>1</sup> El resultado nacional contempla a derechohabientes usuarios de los tres niveles de atención médica.

<sup>2</sup> Se reporta la percepción de aquellos derechohabientes que hicieron uso de la instalación calificada. Los datos se presentan ordenados de forma descendente respecto al acumulado de las categorías “Muy buena” y “Buena”.