

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

Octubre de 2014

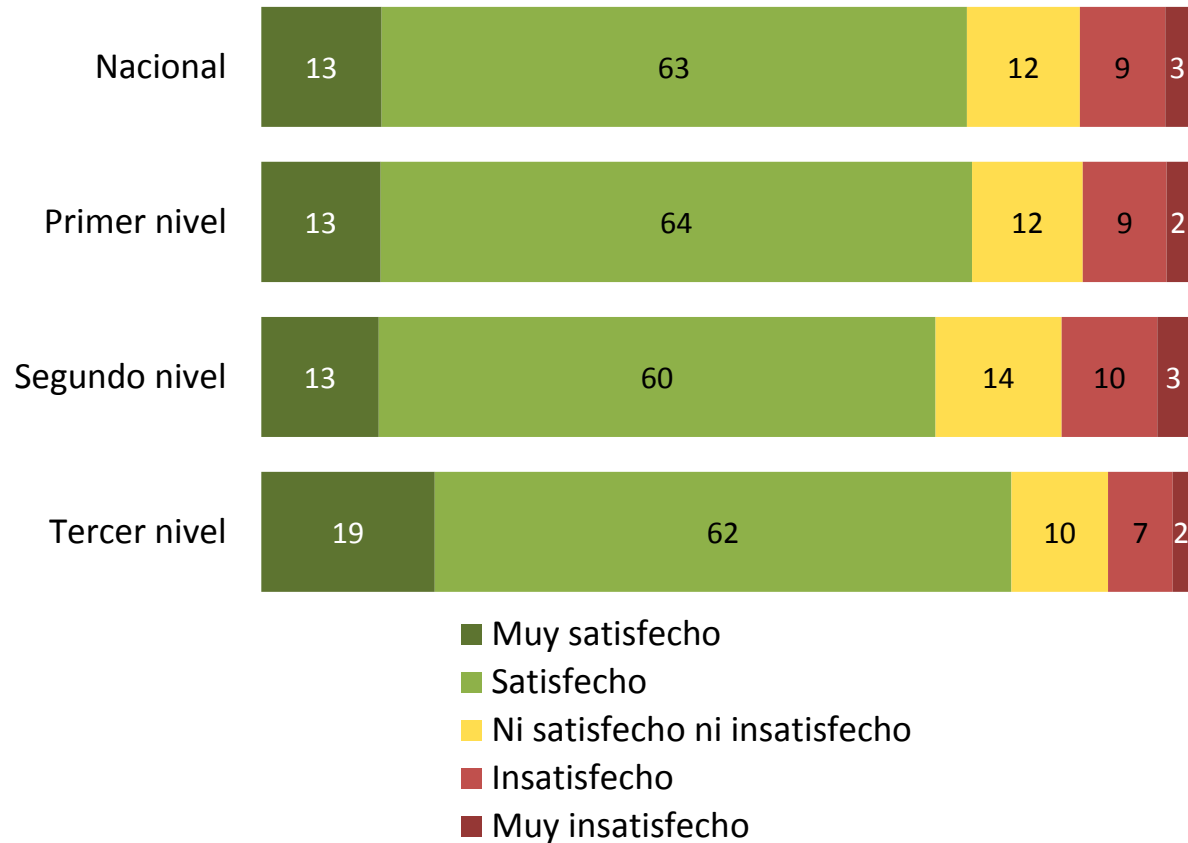
PRINCIPALES ASPECTOS METODOLÓGICOS

- **Muestra:** 55,908 derechohabientes usuarios (35,627 en primer nivel, 13,997 en segundo nivel y 6,284 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 24 de septiembre al 30 de octubre de 2014.
- **Diseño de muestreo:** Bietápico estratificado.
- **Error de estimación absoluto teórico:** 0.39% a nivel nacional con un nivel de 95% de confianza (0.50% en primer nivel, 0.82% en segundo nivel y 1.23% en tercer nivel).
- **Error de estimación obtenido:** Menor al 1.10% a nivel nacional con 95% de confianza (1.38% en primer nivel, 2.49% en segundo nivel y 2.82% en tercer nivel).
- En esta medición se redujo la extensión del cuestionario de 117 a 52 preguntas y se dejó de solicitar el número de seguridad social de los entrevistados para garantizar el anonimato, con el fin de eliminar posibles sesgos.
- **Institución que realizó el levantamiento:** Instituto Nacional de Salud Pública.

1. Satisfacción con la atención médica

- A nivel nacional, 76% de los usuarios están muy satisfechos o satisfechos con la atención médica que reciben en el IMSS.

Satisfacción con la atención médica recibida en el IMSS^{1/2}
Porcentaje de derechohabientes



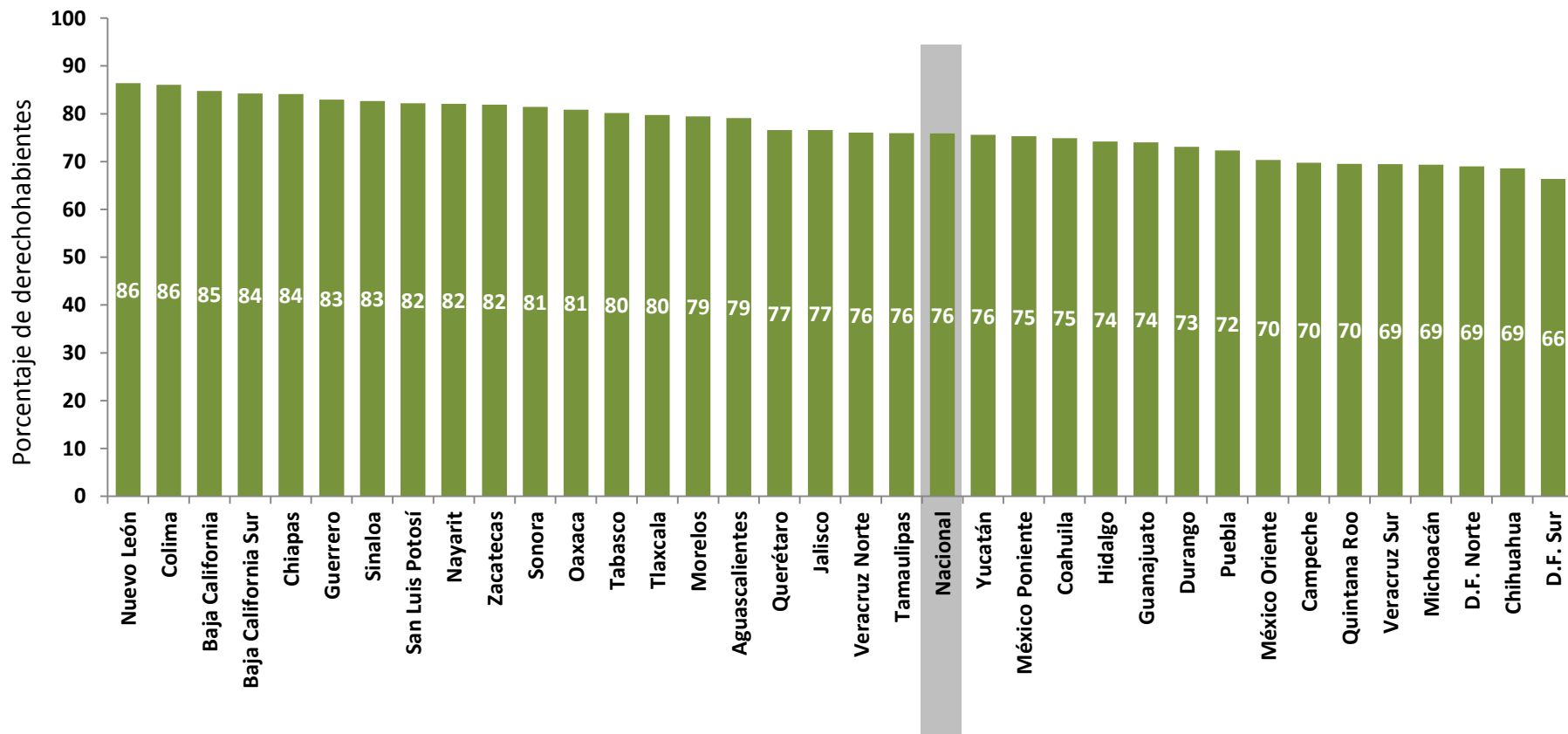
1. El resultado nacional contempla a derechohabientes usuarios de los tres niveles de atención médica.

2. Los resultados pueden no sumar 100 debido al redondeo y/o a que no se muestra la categoría "No sabe/No responde".

1. Satisfacción con la atención médica: Primer y segundo nivel por delegación

- En 14 delegaciones más del 80% de los usuarios están muy satisfechos o satisfechos con la atención médica que reciben.

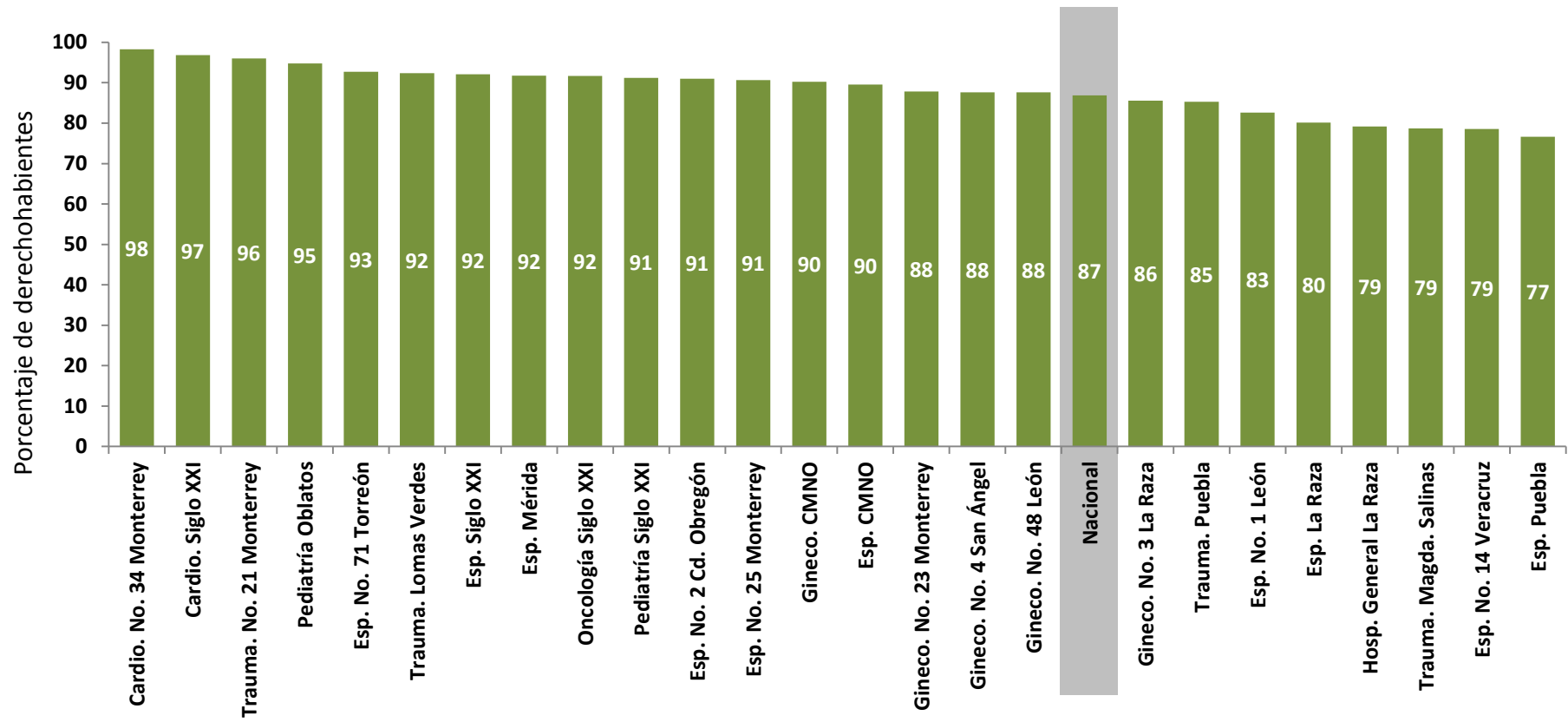
Usuarios muy satisfechos y satisfechos
Porcentaje de derechohabientes



1. Satisfacción con la atención en la unidad médica: Tercer nivel por UMAE

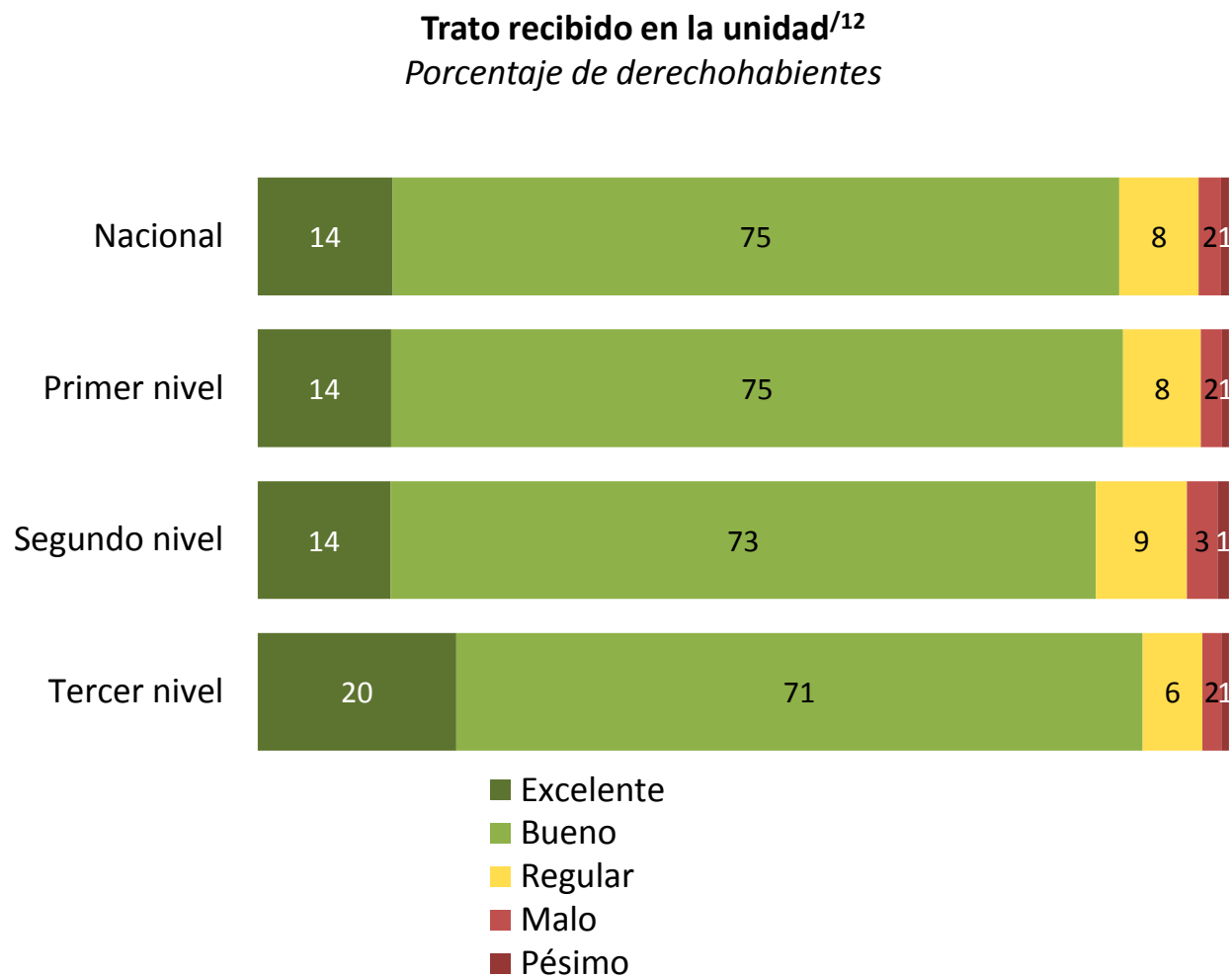
- En 14 unidades médicas de alta especialidad más del 90% de los derechohabientes están muy satisfechos o satisfechos con la atención médica que reciben.

Usuarios muy satisfechos y satisfechos
Porcentaje de derechohabientes



2. Trato brindado en la unidad médica

- A nivel nacional, 89% de los derechohabientes usuarios manifestaron haber recibido un trato “Excelente” o “Bueno” en la unidad médica.



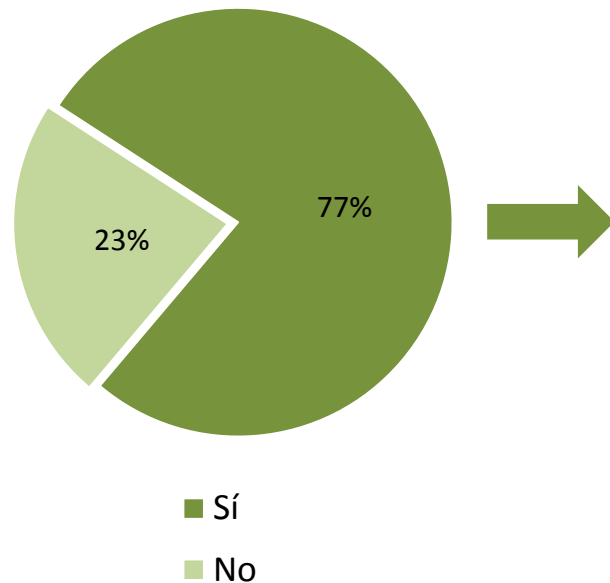
1. El resultado nacional contempla a derechohabientes usuarios de los tres niveles de atención médica.

2. Los resultados pueden no sumar 100 debido al redondeo y/o a que no se muestra la categoría “No sabe/No responde”.

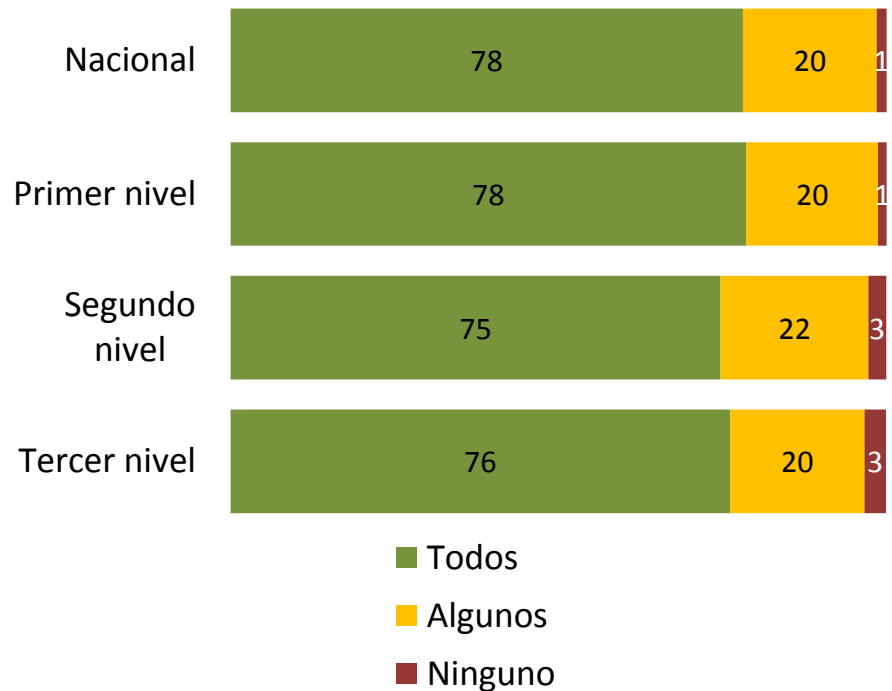
3. Surtimiento de medicamentos

- De los derechohabientes que acudieron a farmacia a surtir algún medicamento, 78% recibieron todos sus medicamentos, 20% algunos, y sólo el 1% ninguno.

Porcentaje de derechohabientes que acudieron a farmacia a surtir algún medicamento



Medicamentos surtidos^{/123}
Porcentaje de derechohabientes

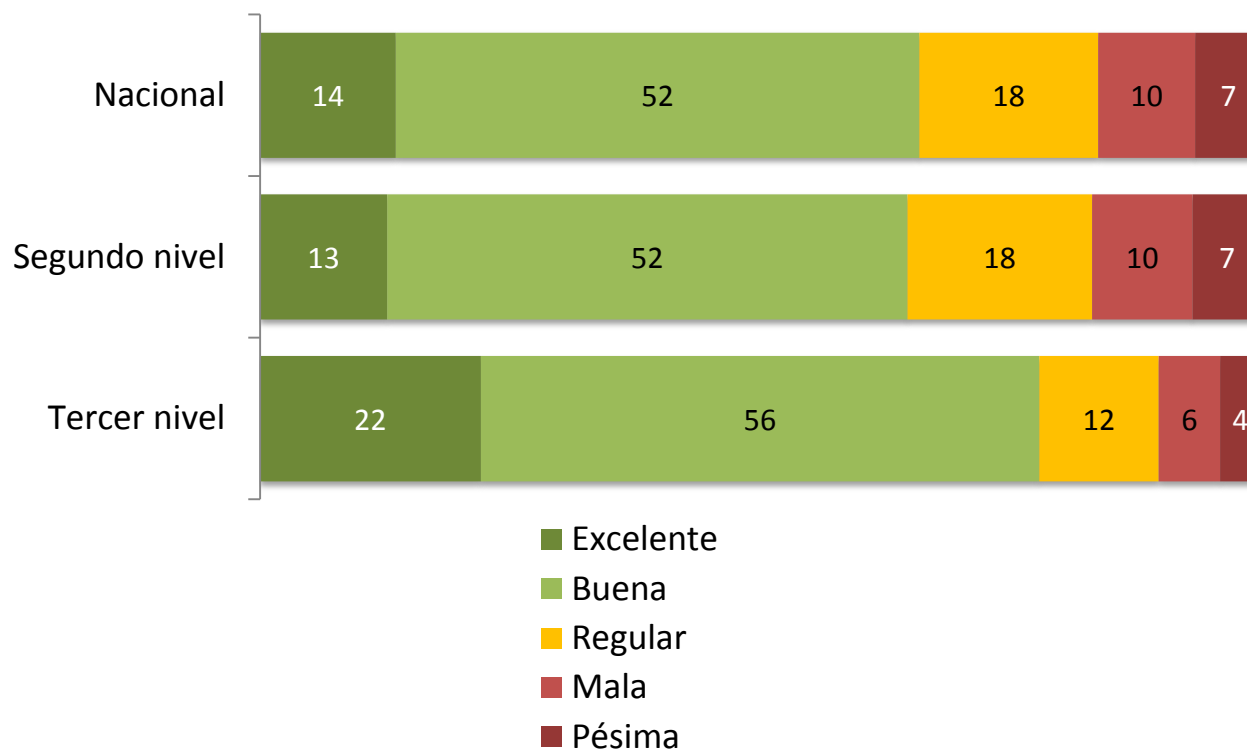


1. El resultado nacional contempla a derechohabientes usuarios de los tres niveles de atención médica.
2. Los resultados contemplan únicamente a derechohabientes usuarios que acudieron a la farmacia a surtir algún medicamento.
3. Los resultados pueden no sumar 100 debido al redondeo y/o a que no se muestra la categoría "No sabe/No responde".

4. Evaluación del servicio de urgencias

- 66% de los derechohabientes evaluaron el servicio de urgencias como “Excelente” o “Bueno”.

Calificación de la atención médica recibida en urgencias^{1/2/3}
Porcentaje de derechohabientes



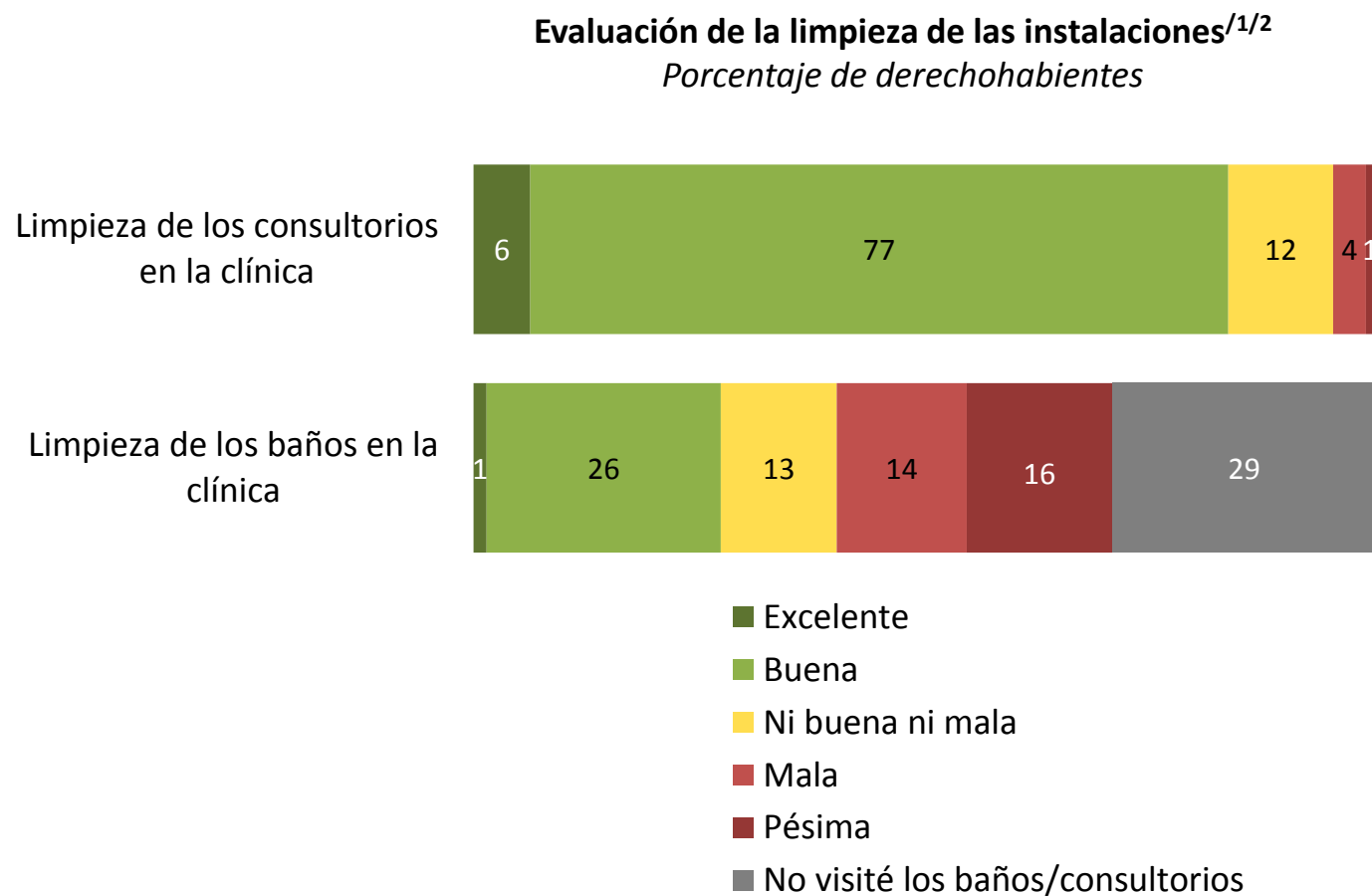
1. Los resultados contemplan a derechohabientes que en los últimos dos meses hicieron uso del servicio de urgencias.

2. El resultado nacional contempla a derechohabientes usuarios de segundo y tercer nivel de atención médica.

3. Los resultados pueden no sumar 100 debido al redondeo y/o a que no se muestra la categoría “No sabe/No responde”.

5. Limpieza en baños y consultorios

- 83% de los derechohabientes calificaron la limpieza de los consultorios como “Excelente” o “Buena”, en tanto que el 30% evaluó la limpieza de los baños como mala o pésima.



1. Los resultados contemplan a derechohabientes usuarios de los tres niveles de atención médica.

2. Los resultados pueden no sumar 100 debido al redondeo y/o a que no se muestra la categoría “No sabe/No responde”.