

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

Encuesta noviembre de 2015

# METODOLOGÍA

La Encuesta Nacional de Satisfacción a usuarios de Servicios Médicos (ENSAT) tiene como objetivo central determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios médicos que otorga el IMSS.

- **Muestra:** 30,042 usuarios (17,885 en primer nivel, 8,201 en segundo nivel y 3,956 en tercer nivel).
- **Población objetivo:** Derechohabientes mayores de 18 años y padres o tutores de los menores de edad, usuarios de los tres niveles de atención, durante las fechas de levantamiento.
- **Fecha de levantamiento:** Del 26 de octubre al 10 de noviembre de 2015.
- **Marco muestral:** Catalogo de unidades médicas el IMSS, asociados con el promedio diario de consultas de medicina familiar y preventivas en UMF, de urgencias y de especialidades en hospitales y unidades médicas de alta especialidad, durante 2014.
- **Diseño de muestreo:** Bietápico estratificado.

# METODOLOGÍA

Para las preguntas centrales del reporte de resultados se calculó lo siguiente:

- **Error de estimación absoluto teórico** (bajo muestreo aleatorio simple) de 0.55% a nivel nacional con un nivel de 95% de confianza (0.66% en primer nivel, 1.04% en segundo nivel y 1.53% en tercer nivel).
- **Error de estimación obtenido:** Menor al 1.94% a nivel nacional con 95% de confianza (2.06% en primer nivel, 2.71% en segundo nivel y 2.74% en tercer nivel).
- **La raíz del efecto de diseño estimado** (pérdida o ganancia en la eficiencia del diseño de muestreo, ocasionada por el efecto de conglomerar elementos de la población para formar unidades muestrales) entre 1.28 y 1.57 a nivel nacional (entre 1.16 y 1.45 en primer nivel, entre 1.05 y 1.78 en segundo nivel, entre 1.15 y 1.35 en tercer nivel).
- Empresa que realizó el levantamiento: Berumen y Asociados S.A. de C.V.