

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

*Julio de 2016*

## PRINCIPALES ASPECTOS METODOLÓGICOS

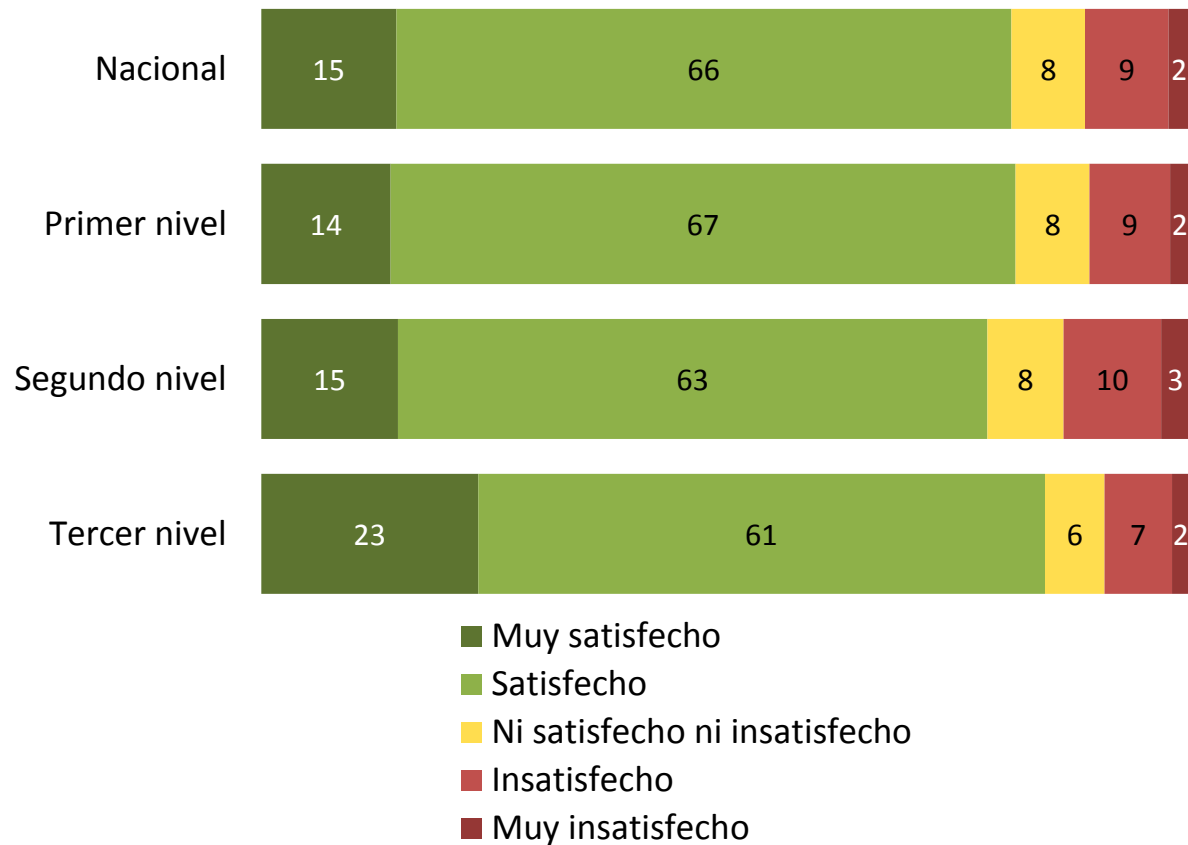
La Encuesta Nacional de Satisfacción a usuarios de Servicios Médicos (ENSAT) tiene como objetivo central determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios médicos que otorga el IMSS.

- **Marco muestral:** 1,499 unidades médicas del IMSS que en promedio otorgaron durante 2015 469,318 consultas médicas por día.
- **Muestra de unidades médicas:** 1,372 unidades médicas.
- **Muestra de derechohabientes:** 99,431 usuarios de servicios médicos atendidos (74,853 en primer nivel, 19,964 en segundo nivel y 4,614 en tercer nivel).
- **Población objetivo:** Derechohabientes mayores de 18 años, usuarios de los tres niveles de atención durante las fechas de levantamiento, y padres o tutores de los menores de edad.
- **Fecha de levantamiento:** Del 28 de junio al 8 de agosto de 2016
- **Error de estimación obtenido:** Menor al 1.0% a nivel nacional con 95% de confianza (1.54% en primer nivel, 1.84% en segundo nivel y 3.80% en tercer nivel).
- **Empresa que realizó el levantamiento:** Berumen y Asociados S.A. de C.V.

# 1. Satisfacción con la atención médica

- A nivel nacional, 81% 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<sup>1/2</sup>**  
*Porcentaje de derechohabientes*

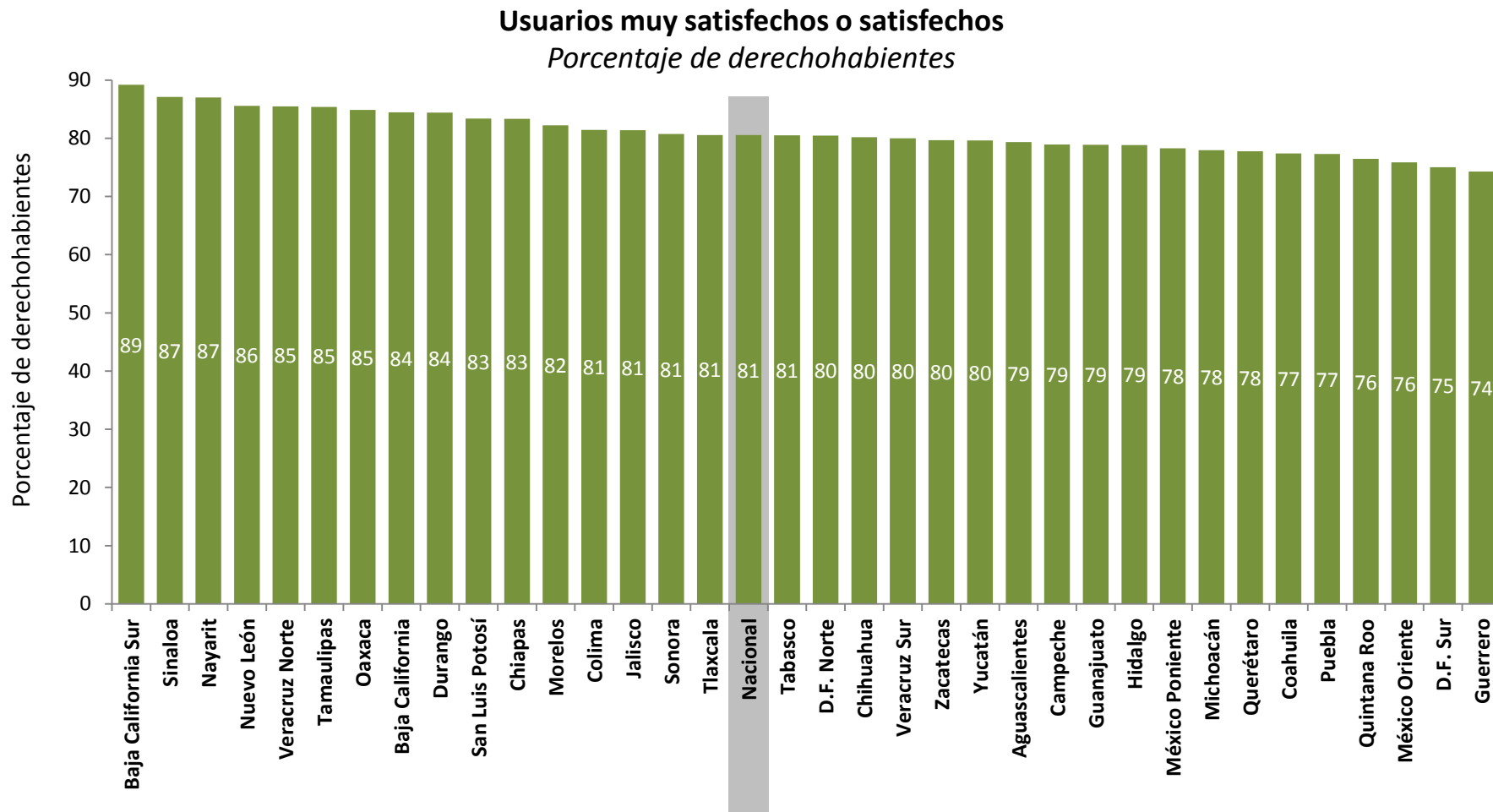


1. El resultado nacional contempla a derechohabientes usuarios de los tres niveles de atención médica.

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

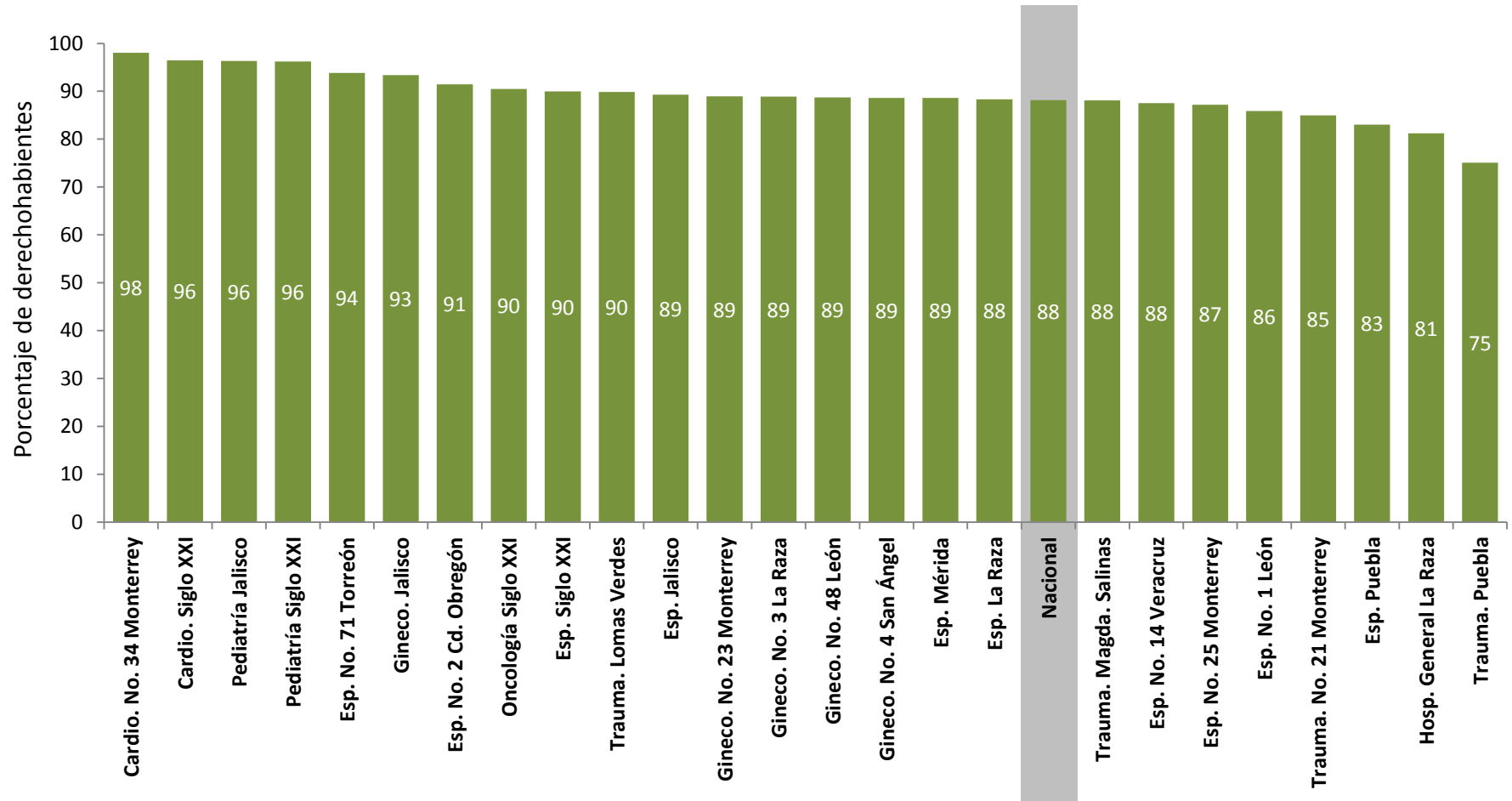
- En 17 delegaciones más del 80% de los usuarios están muy satisfechos o satisfechos con la atención médica que reciben.



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

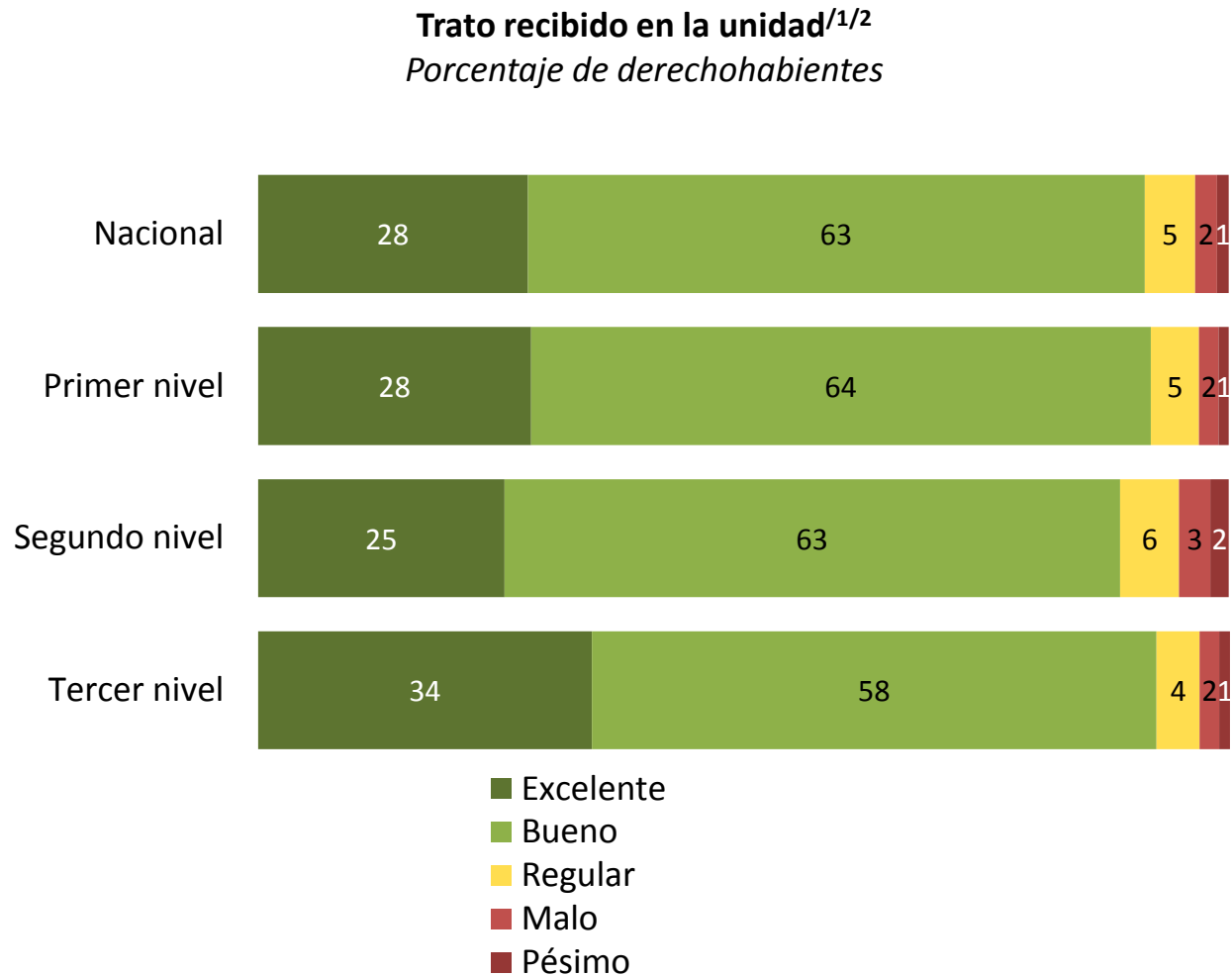
- En 7 unidades médicas de alta especialidad más del 90% de los derechohabientes están muy satisfechos o satisfechos con la atención médica que reciben.

**Usuarios muy satisfechos y satisfechos**  
*Porcentaje de derechohabientes*



## 2. Trato brindado en la unidad médica

- A nivel nacional, 91% de los derechohabientes usuarios manifestaron haber recibido un trato “Excelente” o “Bueno” en la unidad médica.



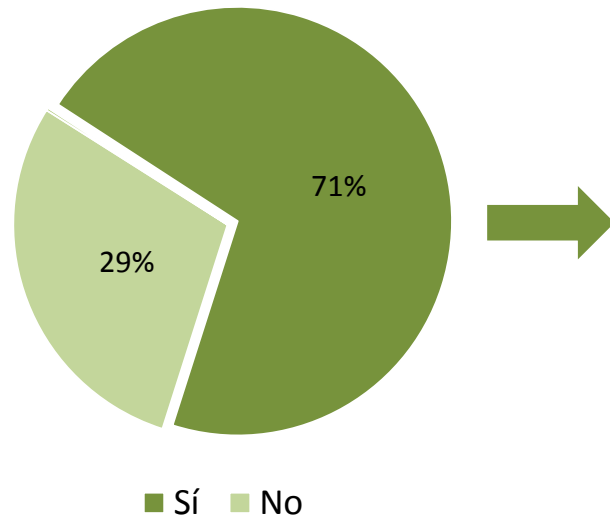
1. El resultado nacional contempla a derechohabientes usuarios de los tres niveles de atención médica.

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

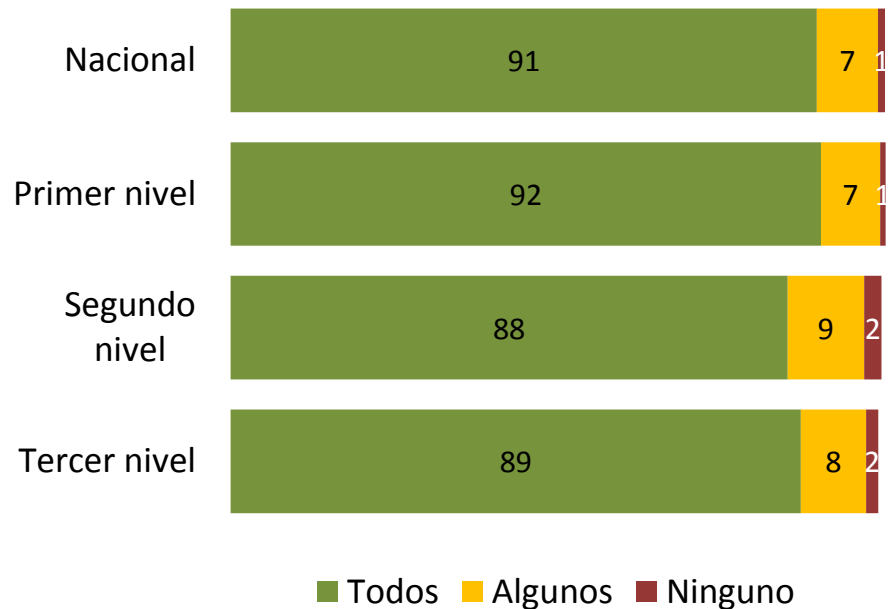
### 3. Surtimiento de medicamentos

- De los derechohabientes que acudieron a farmacia a surtir algún medicamento, 91% recibieron todos sus medicamentos.

**Porcentaje de derechohabientes que acudieron a farmacia a surtir algún medicamento**



**Medicamentos surtidos<sup>1/2/3</sup>**  
*Porcentaje de derechohabientes*

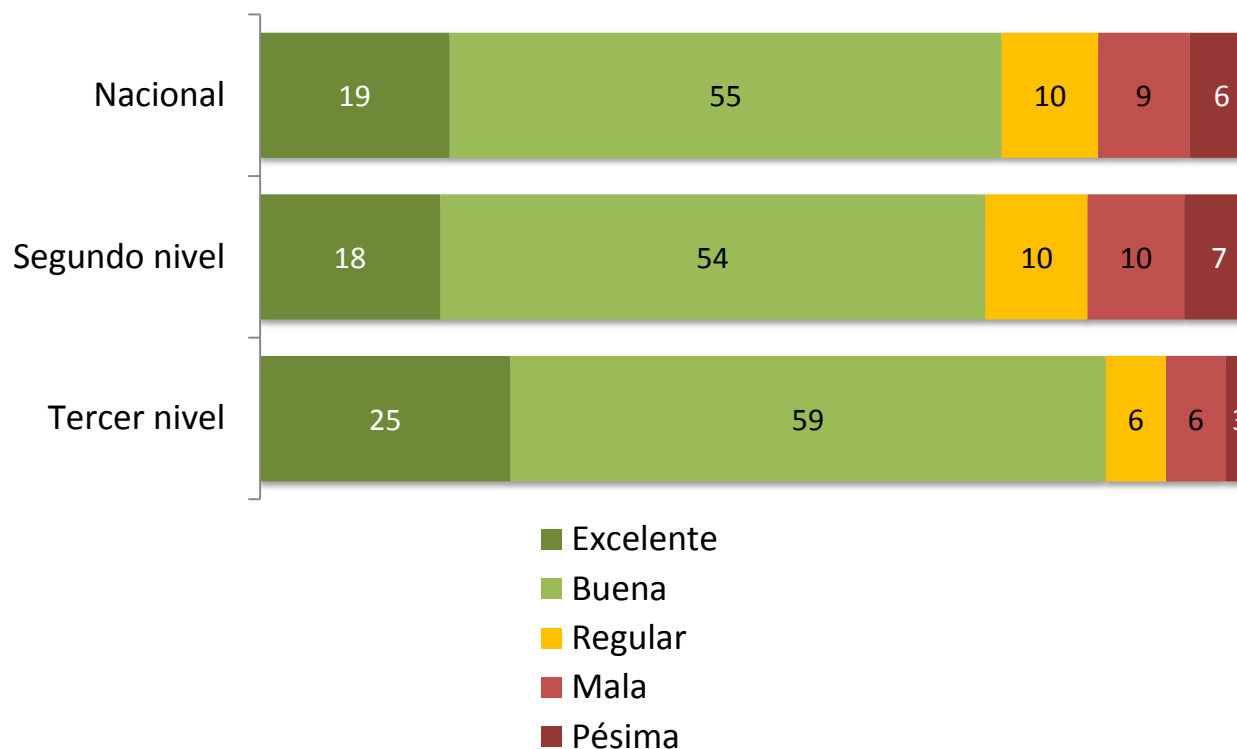


1. El resultado nacional contempla a derechohabientes usuarios de los tres niveles de atención médica.  
2. Los resultados contemplan únicamente a derechohabientes usuarios que acudieron a la farmacia a surtir algún medicamento.  
3. Los resultados pueden no sumar 100 debido al redondeo y/o a que no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

## 4. Evaluación del servicio de urgencias

- 74% de los derechohabientes evaluaron el servicio de urgencias como “Excelente” o “Bueno”.

**Calificación de la atención médica recibida en urgencias<sup>1/2/3</sup>**  
*Porcentaje de derechohabientes*

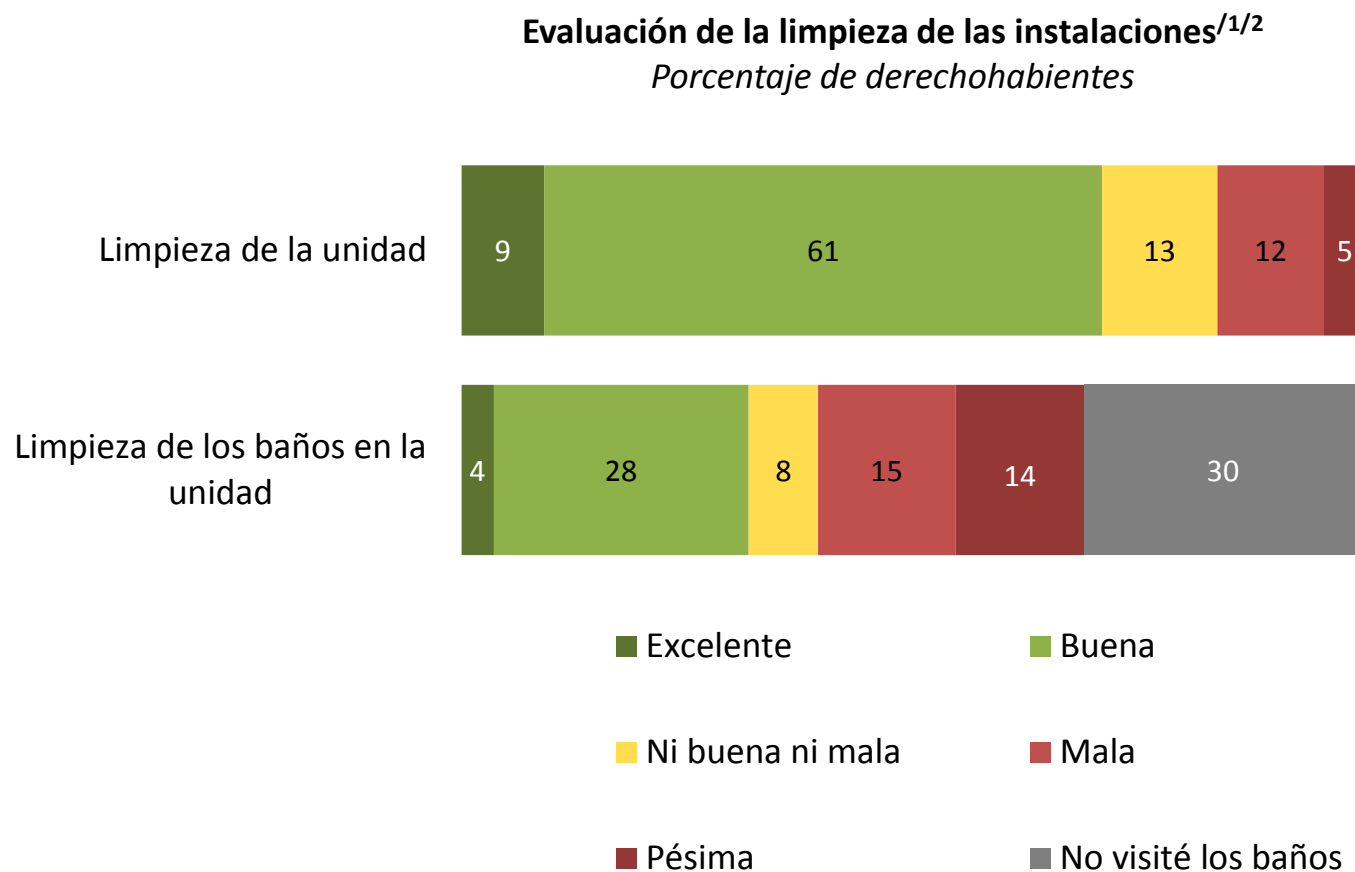


1. Los resultados contemplan a derechohabientes que en el último mes hicieron uso del servicio de urgencias.  
2. El resultado nacional contempla a derechohabientes usuarios de segundo y tercer nivel de atención médica.  
3. Los resultados pueden no sumar 100 debido al redondeo y/o a que no se muestra la categoría “No sabe/No responde”.



## 5. Limpieza en baños y en la unidad

- 70% de los derechohabientes calificaron la limpieza de la unidad como “Excelente” o “Buena”.



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”.