

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

Encuesta noviembre de 2016

# 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:** 43,917 usuarios de servicios médicos atendidos (27,338 en primer nivel, 12,097 en segundo nivel y 4,482 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 08 al 28 de noviembre de 2016
- **Marco muestral:** Catalogo de unidades médicas el IMSS, asociados con el promedio diario de consultas de medicina familiar en UMF, de urgencias y de especialidades en hospitales y unidades médicas de alta especialidad, durante 2015.
- **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 0.45% a nivel nacional con un nivel de 95% de confianza (0.58% en primer nivel, 0.88% en segundo nivel y 1.46% en tercer nivel).
- **Error de estimación obtenido:** Menor al 1.47% a nivel nacional con 95% de confianza (1.83% en primer nivel, 2.07% en segundo nivel y 2.79% 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 1.31 y 2.25 a nivel nacional (entre 1.21 y 2.21 en primer nivel, entre 0.99 y 2.27 en segundo nivel, entre 1.25 y 1.31 en tercer nivel).
- Empresa que realizó el levantamiento: Berumen y Asociados S.A. de C.V.