

**Unidad del Programa IMSS-Bienestar**

Coordinación de Planeación Estratégica,  
Evaluación y Padrón de Beneficiarios

Instituto  
Mexicano del  
Seguro Social

# **Resultados de la Encuesta Nacional de Confianza y Satisfacción para usuarios del Servicio de Consulta Externa**

ENCONSA (CE)  
2018

## INDICE

CONTENIDO	PÁG.
I. Introducción.....	2
II. Marco de referencia .....	2
III. Calificación del servicio de consulta externa de los Hospitales Rurales de IMSS-BIENESTAR.....	2
IV. Confianza con el servicio de los Hospitales de IMSS-BIENESTAR.....	4
V. Satisfacción general con el servicio de consulta externa .....	5
VI. Recomendación del servicio de consulta externa y de los hospitales .....	5
VII. Motivos por los que el usuario no recomendaría el servicio de consulta externa .....	5
VIII. Trato digno y privacidad .....	5
IX. Comunicación e información.....	7
X. Lista y tiempo de espera .....	8
XI. Surtimiento de medicamentos.....	9
i. Prescripción.....	10
ii. Surtimiento.....	11
XII. Confort y seguridad .....	12
XIII. Datos de identificación de los usuarios .....	14
XIV. Conclusiones.....	15
XV. Anexos .....	17

## **I. Introducción**

Con el propósito de lograr la mejora continua de la calidad de los servicios que proporciona el Programa IMSS-BIENESTAR a la población, se ha instrumentado desde hace varios años la medición de la percepción que los beneficiarios tienen de los servicios que reciben. Por tal motivo, en 2018 se llevó a cabo por segundo año el levantamiento de la Encuesta Nacional de Confianza y Satisfacción para los usuarios del servicio de consulta externa en los Hospitales Rurales del Programa IMSS-BIENESTAR, que permitió generar información para estimar logros respecto a la confianza y satisfacción con el servicio; determinar áreas de oportunidad relacionadas con el grado de satisfacción percibido por las y los pacientes; e identificar los factores que determinan o generan la satisfacción o insatisfacción de los usuarios.

## **II. Marco de referencia**

- a. Encuestas levantadas: 2,292
- b. Servicio de Consulta Externa de 79 Hospitales Rurales del Programa IMSS-BIENESTAR
- c. Participación de personal de Trabajo Social (115 ) como encuestadores
- d. Representatividad nacional y delegacional
- e. Población objetivo: usuarios mayores de 15 años que al momento de la encuesta hayan recibido atención médica en el servicio de consulta externa
- f. Para calcular la muestra se utilizó el promedio anual de consultas SISPA por Hospital Rural de 2017

## **III. Calificación del servicio de consulta externa de los Hospitales Rurales**

A nivel nacional el puntaje promedio con el que los usuarios calificaron el servicio de consulta externa de los Hospitales Rurales fue de **78.9**; la Delegación mejor evaluada por los usuarios fue Nayarit con 90.5 puntos y la peor evaluada fue Campeche con 73.1, cabe mencionar que esta última Delegación también quedó en ese lugar en el 2017.

**Encuesta Nacional de Confianza y Satisfacción en el servicio de consulta externa**  
**Enconsa (CE) 2018**

Delegación	Trato digno y privacidad	Comunicación - Información	Lista y tiempo de espera	Surtimiento de medicamentos	Confort-seguridad	Recomendación del usuario del servicio CE	TOTAL
	Valor máximo	Valor máximo	Valor máximo	Valor máximo	Valor máximo	Valor máximo	Valor máximo
	<b>14.0</b>	<b>17.0</b>	<b>24.0</b>	<b>7.0</b>	<b>31.0</b>	<b>7.0</b>	<b>100</b>
Nayarit	14.0	15.7	17.4	6.8	29.6	7.0	90.5
Sinaloa	14.0	16.4	18.3	6.3	26.0	7.0	87.9
Veracruz Sur	13.8	17.0	16.4	6.3	27.1	7.0	87.7
Guerrero	13.9	14.0	18.8	6.5	23.5	7.0	83.7
Hidalgo	13.3	15.7	14.6	6.1	27.0	6.9	83.5
Durango	13.7	15.1	14.4	6.0	25.5	6.9	81.6
Zacatecas	13.8	14.6	15.8	5.9	23.4	7.0	80.4
Tamaulipas	14.0	14.6	15.1	6.4	22.3	7.0	79.3
Veracruz Norte	13.6	14.1	13.5	6.2	25.0	6.9	79.1
Oaxaca	13.3	14.2	14.6	6.1	23.3	6.9	78.4
Coahuila	13.9	14.2	11.8	6.2	25.7	6.6	78.3
Michoacán	13.9	14.2	14.5	6.1	21.9	6.9	77.6
Chiapas	13.2	14.1	13.7	6.3	23.4	6.8	77.5
San Luis Potosí	13.9	13.9	13.2	6.1	23.1	6.9	77.2
Baja California	13.8	12.2	13.6	6.3	22.9	7.0	75.7
Yucatán	13.6	14.0	14.0	6.3	21.0	6.8	75.6
Puebla	13.4	13.8	15.6	5.8	20.3	6.6	75.5
México Poniente	13.0	14.6	14.9	6.1	19.8	6.8	75.1
Chihuahua	13.2	13.3	10.6	5.3	23.8	6.9	73.2
Campeche	13.4	15.3	12.9	6.0	18.9	6.6	73.1
<b>Nacional</b>	<b>13.6</b>	<b>14.4</b>	<b>14.7</b>	<b>6.1</b>	<b>23.2</b>	<b>6.9</b>	<b>78.9</b>

Estos resultados se obtuvieron a través de una construcción estadística que permite medir la percepción de los usuarios en los servicios otorgados a través de la evaluación de los seis elementos o dimensiones contenidos en la encuesta:

Elementos directos	Contribución	Elemento indirecto	Contribución
Trato digno y privacidad	14%	Recomendación a familiares, amigos o vecinos del hospital y en especial del servicio de consulta externa	7%
Comunicación-información	17%		
Lista y tiempo de espera	24%		
Surtimiento de medicamentos	7%		
Confort-seguridad	31%		

Mediante análisis factorial se estableció la contribución de cada uno de estos elementos, con un puntaje del 0 al 100, lo que además de permitir la identificación de la dimensión que representan, define las áreas de oportunidad por Delegación.

Las dimensiones que obtuvieron el mayor peso en la decisión de los usuarios son el confort y la seguridad (31%), seguida de la lista y tiempo de espera (24%). Por

ejemplo, mientras en Nayarit los usuarios están satisfechos con el confort y la seguridad al calificar esta dimensión con 29.6 puntos de 31 posibles, en Campeche le dan una calificación 12.1 puntos porcentuales por debajo del valor máximo, esto permite que la Delegación identifique áreas de oportunidad para mejorar la percepción de sus usuarios.

#### **IV. Confianza en los servicios de los Hospitales IMSS-BIENESTAR**

La calificación global del servicio obtenida, se contrasta con una pregunta formulada en la encuesta, sobre la confianza que el usuario tiene en los servicios del hospital, resultado que se interpreta como la percepción obtenida en un horizonte de largo plazo, pero cuya respuesta, al ser única, pueden ser influenciada por el servicio recibido en ese momento.

A nivel nacional, frente a esta pregunta, el **80%** de los usuarios respondió tener “mucho confianza”/“confianza” en los servicios otorgados (Ver anexo Dimensión 6, P6.4) cuatro puntos porcentuales por debajo de 2017. Las delegaciones donde la confianza está por debajo del resultado nacional son: Guerrero, Puebla, México Poniente, Chihuahua, Oaxaca, San Luis Potosí, Chiapas y Campeche (*Tabla 1*).

**Tabla 1. Porcentaje de usuarios que tienen mucha confianza/confianza en los hospitales de IMSS-BIENESTAR**

Delegación	%	Delegación	%
Coahuila	99	Durango	84
Nayarit	97	Hidalgo	82
Sinaloa	97	Guerrero	<b>76</b>
Baja California	97	Puebla	<b>75</b>
Zacatecas	97	México Poniente	<b>73</b>
Veracruz Sur	96	Chihuahua	<b>72</b>
Yucatán	87	Oaxaca	<b>72</b>
Tamaulipas	86	San Luis Potosí	<b>72</b>
Michoacán	84	Chiapas	<b>68</b>
Veracruz Norte	84	Campeche	<b>64</b>

## **V. Satisfacción general con el servicio de consulta externa**

Mientras la confianza en el servicio es algo que se gana en un horizonte continuo, la satisfacción es un factor que depende en mayor medida de la resolutivez del servicio en el momento. A la pregunta directa sobre la satisfacción de los usuarios con el servicio de consulta externa, en promedio 95 de cada 100 usuarios señalaron estar “Muy satisfechos” o “Satisfechos” con la atención médica recibida. Dos puntos porcentuales por arriba del 2017.

En Campeche (86%), México Poniente (90%) y Puebla (92%) el promedio de usuarios que señalaron estar “Muy satisfechos” o “Satisfechos” se encuentra por debajo del promedio nacional en por lo menos 3 puntos porcentuales. (Ver anexo Dimensión 6, P6.3)

## **VI. Recomendación del servicio de consulta externa y de los hospitales**

La recomendación del servicio a familiares, amigos o vecinos del servicio de consulta externa y del hospital es uno de los elementos que influyen en la confianza del usuario. Los resultados muestran que 98 de cada 100 usuarios harían esta recomendación, proporción similar a 2017. En 3 delegaciones este porcentaje está por debajo del promedio nacional: Campeche, Puebla y Coahuila. (Ver anexo Dimensión 6, P6.1)

## **VII. Motivos por los que el usuario no recomendaría el servicio de consulta externa**

Del 2% de los usuarios que no recomendaría el servicio de consulta externa, 5 de cada 10 no lo haría porque los trataron mal y 1 de cada 4 porque esperaron mucho tiempo. (Ver anexo Dimensión 6, P6.2)

En las delegaciones de Durango, Hidalgo, San Luis Potosí, Veracruz Norte y Yucatán el motivo por el que los usuarios no recomendarían el servicio de consulta externa es porque esperaron mucho tiempo para ser atendidos. (Ver anexo Dimensión 6, P6.2)

## **VIII. Trato digno y privacidad**

95% de los usuarios refieren que el trato del médico fue “muy bueno/bueno” y 5% que fue regular. En relación al personal de enfermería el 94% de los usuarios consideran que el trato que recibieron fue “muy bueno/bueno” y 6% que fue regular. (Ver anexo Dimensión 1, P1.1 y P1.2)

Las Delegaciones donde hay más usuarios que califican como regular el trato del médico son: Campeche, Chihuahua, Oaxaca, Puebla e Hidalgo. En las dos primeras delegaciones el porcentaje es por lo menos el doble del promedio nacional. Asimismo, la calificación de trato regular por el personal de enfermería en Chihuahua, Oaxaca y Puebla es superior al promedio nacional (6%) en poco más del doble (*Tabla 2*).

**Tabla 2. Porcentaje de usuarios que califican el trato del personal médico y/o de enfermería como regular**

Delegación	% Médico	% Enfermera	Delegación	% Médico	% Enfermera
Campeche	<b>17</b>	<b>7</b>	Zacatecas	3	4
Chihuahua	<b>12</b>	<b>15</b>	Tamaulipas	3	1
Oaxaca	<b>8</b>	<b>14</b>	Baja California	3	4
Puebla	<b>8</b>	<b>12</b>	México Poniente	3	<b>7</b>
Hidalgo	<b>7</b>	5	Durango	0	1
Veracruz Norte	5	4	Guerrero	0	0
Chiapas	5	4	Nayarit	0	1
Yucatán	5	3	San Luis Potosí	0	2
Coahuila	4	5	Sinaloa	0	0
Michoacán	4	2	Veracruz Sur	0	3

En general, el 96% de los usuarios comentan que el trato que recibieron en el hospital fue “Muy bueno/bueno”. Sólo 4 de cada 100 usuarios calificaron el trato que recibieron del hospital como regular, y refieren al personal de archivo clínico, enfermería, laboratorio y urgencias como el que no les proporcionó un buen trato. (Ver anexo Dimensión 1, P1.4)

32% de los usuarios mencionan que el motivo por el que consideran que no recibieron buen trato, es porque los regañaron, y el 31% porque no los atendieron. (Ver anexo Dimensión 1, P1.5)

## IX. Comunicación e información

98 de cada 100 médicos permiten hablar al paciente sobre su estado de salud. En 4 delegaciones este porcentaje se encuentra por debajo del promedio nacional: Chiapas (97%), Michoacán (97%), Oaxaca (95%) e Hidalgo (94%). (Ver anexo Dimensión 2, P2.1)

A nivel nacional, 3 de cada 100 médicos no le informan al paciente sobre su estado de salud y no le explican el tratamiento que debe seguir. (Ver anexo Dimensión 2, P2.2)

En promedio, 96% de los usuarios considera “muy clara/clara” la información que le proporcionó el médico. En Veracruz Norte y Puebla este porcentaje disminuye en 6 puntos porcentuales. (Ver anexo Dimensión 2, P2.3)

En promedio, 83% del personal de enfermería explicó al usuario los cuidados a seguir y al menos 9 de cada 10 usuarios consideró la explicación “muy clara/ clara”. (Ver anexo Dimensión 2, P2.4 y P2.5)

En Durango, Zacatecas, Yucatán, San Luis Potosí, Nayarit, Veracruz Norte, Michoacán, Coahuila, Chiapas y Baja California este porcentaje baja de 3 a 29 puntos respecto al promedio. Cabe destacar el caso de Baja California donde solo una de cada 2 personas respondió que el personal de enfermería le explicó los cuidados a seguir (*Tabla 3*).

**Tabla 3. Porcentaje de usuarios que respondió que el personal de enfermería le explicó los cuidados a seguir**

Delegación	%	Delegación	%
Veracruz Sur	98	Durango	<b>80</b>
Chihuahua	95	Zacatecas	<b>80</b>
México Poniente	93	Yucatán	<b>79</b>
Sinaloa	93	San Luis Potosí	<b>78</b>
Tamaulipas	93	Nayarit	<b>77</b>
Campeche	92	Veracruz Norte	<b>77</b>
Hidalgo	91	Michoacán	<b>77</b>

Puebla	89
Guerrero	88
Oaxaca	87

Coahuila	<b>76</b>
Chiapas	<b>76</b>
Baja California	<b>54</b>

A nivel nacional 68 de cada 100 usuarios refiere conocer los derechos generales de los pacientes, 3 puntos porcentuales más que en 2017. Del total de usuarios que conocen sus derechos, 92 de cada 100 considera que éstos si le son respetados en el hospital. (Ver anexo Dimensión 2, P2.6 y P2.7)

En las delegaciones de Chihuahua (36%) y Baja California (28%) menos de la mitad de los usuarios refiere conocer los derechos generales de los pacientes. (Ver anexo Dimensión 2, P2.6)

8 de cada 100 usuarios señala haber presentado una queja y sólo el 22% dice haber recibido respuesta a su queja. (Ver anexo Dimensión 2, P2.8 y P2.9)

## **X. Lista y tiempo de espera**

4 de cada 10 usuarios solicitaron el servicio de consulta externa el mismo día y 6 de cada 10 tenían cita. En Coahuila (81%), Chihuahua (71%), Durango (55%) y Yucatán (51%) más de la mitad de los usuarios solicitaron el servicio de consulta externa el mismo día. (Ver anexo Dimensión 3, P3.1)

53% de los usuarios considera que debe esperar menos de 50 minutos para ser atendido por el personal médico. (Ver anexo Dimensión 3, P3.2)

En promedio un usuario sin cita debe de esperar 55 minutos para recibir asistencia médica y si tiene cita el promedio de espera es de 41 minutos; (Tabla 4)

En Baja California (56 min) y Campeche (56 min), los usuarios con cita esperan para ser atendidos por el personal médico 15 minutos más que el promedio nacional. Así mismo en Baja California, Nayarit y Durango el tiempo promedio de espera para ser atendido con cita es mayor al que se espera cuando se llega sin cita. (Tabla 4 y anexo Dimensión 3, P3.2)

**Tabla 4 Percepción del tiempo promedio de espera (minutos) para recibir atención médica**

Delegación	Sin cita minutos	Con cita Minutos	Delegación	Sin cita minutos	Con cita Minutos
Baja California	52	56	Nayarit	30	36
Campeche	68	56	Oaxaca	45	35
Chiapas	61	54	Puebla	57	34
Chihuahua	73	48	San Luis Potosí	62	33
Coahuila	46	46	Sinaloa	33	31
Durango	44	46	Tamaulipas	54	31
Guerrero	65	45	Veracruz Norte	65	29
Hidalgo	52	44	Veracruz Sur	37	23
México Poniente	56	42	Yucatán	54	20
Michoacán	66	37	Zacatecas	47	18
			<b>Nacional</b>	<b>55</b>	<b>41</b>

8 de cada 10 usuarios con cita o sin ésta, quedaron “muy satisfechos” o “satisfechos” con el tiempo que esperaron para pasar a consulta. (Ver anexo Dimensión 3, P3.3)

En promedio a 67% de los usuarios le agendaron su cita en menos de 30 días, a excepción de la Delegación Campeche donde a más de la mitad de los usuarios les fue programada su cita después de 30 días. (Ver anexo Dimensión 3, P3.3)

## **XI. Surtimiento de medicamentos**

En promedio 91 de cada 100 usuarios que asisten al servicio médico de consulta externa reciben una receta, siete puntos porcentuales menos que en Unidades Médicas Rurales. (Ver anexo Dimensión 4, P4.1)

En Campeche, México Poniente, Hidalgo, Puebla, Chiapas, Michoacán y Oaxaca el porcentaje de usuarios que no reciben una receta es mayor al que se presenta a nivel nacional. Asimismo en Nayarit y Sinaloa todos los usuarios que asisten a consulta reciben receta médica (Tabla 5).

**Tabla 5. Porcentaje de Usuarios que asisten a consulta y no reciben una receta**

Delegación	%	Delegación	%
Campeche	<b>35</b>	Durango	5
México Poniente	<b>22</b>	Veracruz Norte	5
Hidalgo	<b>16</b>	Coahuila	4
Puebla	<b>13</b>	Tamaulipas	4
Chiapas	<b>11</b>	Yucatán	4
Michoacán	<b>10</b>	San Luis Potosí	4
Oaxaca	<b>10</b>	Zacatecas	3
Chihuahua	9	Guerrero	1
Veracruz Sur	6	Nayarit	0
Baja California	6	Sinaloa	0
		<b>Nacional</b>	<b>9</b>

### i. Prescripción

El médico prescribe uno o dos medicamentos en el 49% de las consultas, 3 o 4 medicamentos en el 40% de éstas y 5 o más medicamentos en el 11% de las consultas. (Ver anexo Dimensión 4, P4.2)

Las Delegaciones Sinaloa, Chiapas, Nayarit, Veracruz Sur, Oaxaca, Veracruz Norte, Michoacán, Hidalgo y Chihuahua están por arriba del promedio en la prescripción de uno o dos medicamentos. (Ver anexo Dimensión 4, P4.2)

En promedio a nivel nacional, la polifarmacia (prescripciones de cuatro y más medicamentos) fue del 25%, seis puntos porcentuales por arriba del obtenido en las Unidades Médicas Rurales.

Zacatecas, Durango, Tamaulipas y Campeche están por arriba del promedio en el porcentaje de polifarmacia por lo menos en 15 puntos (*Tabla 6*).

**Tabla 6. Polifarmacia**

<b>Delegación</b>	<b>4 y más medicamentos (polifarmacia)</b>
Zacatecas	49%
Durango	44%
Tamaulipas	42%
Campeche	40%
Coahuila	35%
Baja California	34%
México Poniente	34%
Guerrero	34%
San Luis Potosí	32%
Puebla	30%
Sinaloa	24%
Michoacán	24%
Chihuahua	21%
Hidalgo	21%
Veracruz Norte	20%
Veracruz Sur	15%
Yucatán	13%
Oaxaca	12%
Chiapas	9%
Nayarit	5%
<b>Nacional</b>	<b>25%</b>

## ii. Surtimiento

En promedio, 89 de cada 100 recetas fueron surtidas en su totalidad, por lo cual el surtimiento de recetas médicas en el servicio de consulta externa de los Hospitales Rurales está por arriba en 4 puntos porcentuales respecto a las Unidades Médicas Rurales (Ver anexo Dimensión 4, P4.3).

Las Delegaciones que están por debajo del promedio nacional son Chiapas, Baja California, Chihuahua, Michoacán, Veracruz Norte, Zacatecas, Guerrero, Durango, Puebla, Tamaulipas y Campeche. En Nayarit y Sinaloa todas las recetas fueron surtidas en su totalidad (*Tabla 7*).

**Tabla 7. Porcentaje de recetas médicas surtidas en su totalidad**

Delegación	%	Delegación	%
Nayarit	100	Baja California	<b>88</b>
Sinaloa	100	Chihuahua	<b>87</b>
Oaxaca	98	Michoacán	<b>86</b>
Coahuila	97	Veracruz Norte	<b>86</b>
Veracruz Sur	96	Zacatecas	<b>84</b>
Yucatán	96	Guerrero	<b>84</b>
México Poniente	95	Durango	<b>83</b>
San Luis Potosí	93	Puebla	<b>80</b>
Hidalgo	89	Tamaulipas	<b>77</b>
Chiapas	<b>88</b>	Campeche	<b>70</b>
		<b>Nacional</b>	<b>89</b>

- 11 de cada 100 usuarios consiguió solo alguno o ninguno de los medicamentos recetados:
  - 5 de cada 100 usuarios recibieron receta y no les fue surtida
  - 6 de cada 100 usuarios que recibieron receta les fue surtida parcialmente

## XII. Confort y Seguridad

86% de los usuarios consideran que la limpieza es “muy buena /buena” en la sala de espera; 9 de cada 10 otorgan esta misma calificación al consultorio, laboratorio y área de rayos X; el baño es donde solo 59% de los usuarios otorga esta calificación. (Ver anexo Dimensión 5, P5.1a, P5.1b, P5.1c, P5.1d, P5.1e)

Las delegaciones con un porcentaje menor de usuarios que consideran que la limpieza es “muy buena / buena” son: en la sala de espera México Poniente (75%), Chihuahua (75%), y Campeche (69%); en el consultorio Puebla (91%), Chihuahua(84%) y Campeche(78%); en el laboratorio Chihuahua(87%), Puebla (79%),

y Campeche(56%); en rayos X Chiapas (90%), Puebla (85%) y Chihuahua (78%) y en el baño Michoacán (40%), Puebla, (39%) y México Poniente (32%) (Tabla 8).

**Tabla 8. Porcentaje de usuarios que consideran que la limpieza es “muy buena/ buena”**

Delegación	Sala de espera	Consultorio	Baño	Laboratorio	Rayos X
Baja California	99%	99%	75%	93%	96%
Campeche	69%	78%	43%	56%	100%
Chiapas	83%	93%	58%	92%	90%
Chihuahua	75%	84%	42%	87%	78%
Coahuila	96%	97%	70%	98%	97%
Durango	100%	100%	76%	100%	100%
Guerrero	94%	100%	84%	98%	100%
Hidalgo	93%	93%	79%	94%	95%
México Poniente	75%	94%	32%	95%	100%
Michoacán	85%	93%	40%	88%	95%
Nayarit	100%	100%	77%	97%	100%
Oaxaca	77%	92%	53%	91%	93%
Puebla	80%	91%	39%	79%	85%
San Luis Potosí	78%	92%	43%	95%	94%
Sinaloa	100%	100%	88%	100%	100%
Tamaulipas	89%	97%	78%	97%	100%
Veracruz Norte	88%	97%	72%	100%	98%
Veracruz Sur	96%	99%	91%	100%	96%
Yucatán	89%	95%	60%	100%	100%
Zacatecas	97%	98%	56%	99%	100%
<b>Nacional</b>	<b>86%</b>	<b>95%</b>	<b>59%</b>	<b>92%</b>	<b>94%</b>

En promedio a nivel nacional 9 de cada 10 usuarios consideran que la ventilación es “muy buena /buena” en la sala de espera, consultorio, laboratorio y rayos X; el baño es donde el 67% de los usuarios otorga esta calificación. Las delegaciones donde el resultado es menor al promedio nacional en este último rubro son Puebla y San Luis Potosí (40%). (Ver anexo Dimensión 5, P5.2a, P5.2b, P5.2c, P5.2d, P5.2e)

95 cada 100 usuarios consideran el hospital “muy seguro/ seguro en cuanto a las instalaciones (infraestructura, techos, paredes, ventanas, etc.). En las delegaciones de Chiapas (94%), Hidalgo (93%), Campeche (92%) Oaxaca (89%) y Puebla (84%) el número de usuarios que consideran seguras las instalaciones del hospital disminuye de 1 a 11 puntos porcentuales. (Ver anexo Dimensión 5, P5.3)

87% de los usuarios se ha dado cuenta que en el Hospital hay instalaciones para personas con discapacidad (rampas, barandales, etc.). En las delegaciones de Campeche (67%) y Guerrero (57%) este porcentaje disminuye por lo menos en 20 puntos porcentuales. 9 de cada 10 usuarios considera que las instalaciones para personas con discapacidad son muy buenas/buenas. (Ver anexo Dimensión 5, P5.4 y P5.5)

### **XIII. Datos de identificación de los usuarios**

7 de cada 10 usuarios son mujeres. A nivel nacional, el grupo de edad que más acude al servicio de consulta externa es el de 21 a 30 años. La población mayor de 60 años que acude a consulta externa es del 14%. (Ver anexo Datos de identificación, P0.3)

Hidalgo y Coahuila son las Delegaciones en donde más usuarios acuden al servicio de consulta externa del grupo de edad de 15 a 20; en Guerrero y Baja California la mayoría de usuarios atendidos está dentro del grupo de 21 a 30 años mientras que en Veracruz Norte, Chihuahua y Oaxaca son los usuarios de 31 a 40 años. (Ver anexo Datos de identificación, P0.3)

11 de cada 100 usuarios son analfabetas (Ver anexo Datos de identificación, P0.5), esta proporción aumenta a 35 de cada 100 cuando los usuarios son indígenas. El grupo de edad donde más se presenta el analfabetismo es el mayor de 65 años (23%), y el siguiente grupo es el de 51 a 60 años (23%).

2 de cada 10 usuarios que acuden al servicio de consulta externa se identificaron como indígenas. (Ver anexo Datos de identificación, P0.6)

8 de cada 10 usuarios refieren contar con Seguro Popular. (Ver anexo Datos de identificación, P0.9)

#### **XIV. Conclusiones**

La ENCONSA 2018 en el servicio de consulta externa en los Hospitales Rurales de IMSS-BIENESTAR, muestra un descenso respecto a los resultados obtenidos en 2017, en la evaluación que los usuarios realizan a todas las dimensiones contenidas en la encuesta (78.9 y 80.2 respectivamente).

En 2017 las Delegaciones con un puntaje general por debajo del promedio nacional fueron Campeche, Puebla, Yucatán, Nayarit, Chiapas, México Poniente e Hidalgo. En 2018 Campeche se mantiene como la Delegación con el resultado más bajo, y repiten en esta situación las Delegaciones México Poniente, Puebla y Yucatán. Por su parte, Chiapas logra mantenerse apenas por arriba del promedio nacional.

Destacan los casos de Nayarit e Hidalgo que registran en 2018 una mejora significativa, en el primero de los casos al obtener el mejor puntaje nacional.

Las dimensiones a las que el usuario le otorgó mayor peso para emitir su valoración sobre el servicio de consulta externa fueron el confort y la seguridad (31%) y el tiempo de espera (24%).

A nivel nacional, la confianza expresada con el servicio fue de 80% y la satisfacción de 95%. Este último resultado es consistente con el 98% de usuarios que si recomendarían el servicio del hospital, aunque de los que señalaron no recomendarlo, fue porque los trataron mal o esperaron mucho.

De las variables analizadas por separado se obtienen resultados que deben ser consideradas importantes áreas de oportunidad por parte de cada Delegación. Por ejemplo, en confort y seguridad (la variable que más influye en la percepción del usuario) las Delegaciones de Campeche y Puebla obtienen en todos los casos resultados por debajo del nacional en la limpieza de todas las áreas consultadas (sala de espera, consultorio, baños, laboratorio y Rayos X), lo que influye significativamente en sus resultados globales.

En lista y tiempo de espera, segunda variable con mayor peso en la percepción de los usuarios, la diferencia promedio entre espera con cita y sin cita es de únicamente 14 minutos (55 minutos sin cita y 41 minutos con cita). En Baja California, un paciente con cita debe esperar más que un paciente sin cita (56 contra 52 minutos); en Oaxaca la diferencia es de un minuto (45 y 46); y en

Delegaciones como Veracruz Norte, San Luis Potosí y Puebla el tiempo de espera con cita rebasa los 45 minutos y llega a superar la hora.

## XV. Anexos. Resultados por dimensión de la Encuesta Nacional de Confianza y Satisfacción para pacientes del Servicio de Consulta Externa 2018

0 Datos de identificación															
Delegación	P0.1 Turno de atención		P0.2 Sexo		P0.3 Edad del paciente						P0.5 %	P0.6 %	P0.9 % Seguro	P0.10 %	
	Matutino	Vespertino	M	H	De 15 a 20	De 21 a 30	De 31 a 40	De 41 a 50	De 51 a 60	De 61 a 65	Más de 65	Analfabetas	Indígenas	Popular	PROSPERA
<b>Nacional</b>	<b>85%</b>	<b>15%</b>	<b>71%</b>	<b>29%</b>	<b>10%</b>	<b>24%</b>	<b>23%</b>	<b>16%</b>	<b>12%</b>	<b>7%</b>	<b>7%</b>	<b>11%</b>	<b>20%</b>	<b>82%</b>	<b>45%</b>
Baja California	89%	11%	68%	32%	6%	34%	25%	15%	10%	6%	4%	18%	45%	66%	46%
Campeche	79%	21%	71%	29%	11%	21%	24%	14%	17%	10%	4%	21%	21%	82%	25%
Chiapas	96%	4%	78%	22%	12%	28%	27%	18%	8%	3%	5%	16%	24%	87%	58%
Chihuahua	88%	12%	63%	37%	5%	17%	27%	21%	15%	9%	5%	9%	25%	87%	53%
Coahuila	91%	9%	83%	17%	17%	13%	21%	20%	21%	0%	7%	4%	1%	68%	27%
Durango	92%	8%	71%	29%	5%	24%	25%	17%	15%	7%	7%	3%	0%	56%	36%
Guerrero	65%	35%	55%	45%	7%	38%	14%	4%	4%	30%	1%	6%	1%	99%	70%
Hidalgo	97%	3%	74%	26%	17%	30%	16%	17%	13%	5%	2%	11%	36%	74%	47%
México Poniente	69%	31%	60%	40%	6%	15%	25%	19%	26%	8%	0%	18%	10%	94%	36%
Michoacán	73%	27%	74%	26%	14%	27%	25%	14%	13%	4%	4%	4%	1%	85%	27%
Nayarit	72%	28%	85%	15%	7%	15%	23%	24%	13%	11%	8%	20%	1%	93%	21%
Oaxaca	83%	17%	67%	33%	11%	28%	27%	17%	10%	3%	4%	9%	45%	78%	50%
Puebla	92%	8%	68%	32%	7%	26%	22%	14%	10%	10%	11%	18%	19%	78%	38%
San Luis Potosí	92%	8%	67%	33%	9%	14%	16%	18%	15%	10%	17%	8%	21%	88%	43%
Sinaloa	58%	42%	63%	38%	13%	29%	18%	13%	14%	4%	10%	6%	7%	86%	72%
Tamaulipas	100%	0%	68%	32%	8%	14%	21%	16%	22%	4%	15%	3%	1%	81%	49%
Veracruz Norte	75%	25%	81%	19%	9%	19%	28%	13%	9%	7%	15%	7%	29%	87%	41%
Veracruz Sur	91%	9%	70%	30%	16%	30%	21%	13%	11%	3%	6%	10%	24%	88%	68%
Yucatán	72%	28%	87%	13%	9%	25%	24%	22%	12%	4%	4%	7%	45%	79%	60%
Zacatecas	92%	8%	73%	27%	15%	22%	20%	10%	10%	9%	14%	6%	2%	82%	41%

Los resultados pueden no sumar 100 por ciento debido al redondeo.

### Dimensión 1. Trato digno y privacidad

Delegación	P1.1 Trato que le brindó el personal médico					P1.2 Trato que le brindó el personal de enfermería					P1.3 Trato que usted recibió en el Hospital					P1.6 Privacidad al ser revisado por personal médico	
	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Sí	No
<b>Nacional</b>	<b>29%</b>	<b>66%</b>	<b>5%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>23%</b>	<b>71%</b>	<b>6%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>27%</b>	<b>69%</b>	<b>4%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>98%</b>	<b>2%</b>
Baja California	24%	73%	3%	0%	0%	14%	82%	4%	0%	0%	23%	76%	1%	0%	0%	100%	0%
Campeche	14%	69%	17%	0%	0%	8%	85%	7%	0%	0%	21%	74%	6%	0%	0%	99%	1%
Chiapas	12%	82%	5%	0%	0%	9%	87%	4%	0%	0%	10%	82%	8%	0%	0%	91%	9%
Chihuahua	31%	57%	12%	0%	0%	43%	39%	15%	4%	0%	39%	56%	4%	1%	0%	99%	1%
Coahuila	45%	51%	4%	0%	0%	40%	55%	5%	0%	0%	53%	47%	0%	0%	0%	100%	0%
Durango	27%	73%	0%	0%	0%	20%	79%	1%	0%	0%	33%	61%	5%	0%	0%	100%	0%
Guerrero	7%	93%	0%	0%	0%	7%	93%	0%	0%	0%	10%	90%	0%	0%	0%	94%	6%
Hidalgo	41%	52%	7%	0%	0%	31%	64%	5%	0%	0%	31%	60%	9%	0%	0%	99%	1%
México Poniente	19%	76%	3%	1%	0%	11%	81%	7%	0%	0%	10%	76%	13%	1%	0%	99%	1%
Michoacán	32%	64%	4%	0%	0%	15%	82%	2%	1%	0%	29%	70%	1%	0%	0%	99%	1%
Nayarit	29%	71%	0%	0%	0%	3%	96%	1%	0%	0%	13%	87%	0%	0%	0%	100%	0%
Oaxaca	8%	83%	8%	0%	0%	7%	80%	14%	0%	0%	10%	83%	7%	0%	0%	99%	1%
Puebla	20%	72%	8%	0%	0%	16%	71%	12%	1%	0%	19%	75%	5%	0%	0%	98%	2%
San Luis Potosí	39%	60%	0%	1%	0%	32%	66%	2%	0%	0%	32%	68%	0%	0%	0%	99%	1%
Sinaloa	67%	33%	0%	0%	0%	54%	46%	0%	0%	0%	49%	51%	0%	0%	0%	100%	0%
Tamaulipas	64%	33%	3%	0%	0%	65%	34%	1%	0%	0%	68%	32%	0%	0%	0%	100%	0%
Veracruz Norte	27%	67%	5%	0%	0%	20%	75%	4%	1%	0%	17%	79%	4%	0%	0%	99%	1%
Veracruz Sur	45%	55%	0%	0%	0%	34%	63%	3%	1%	0%	45%	54%	1%	0%	0%	99%	1%
Yucatán	30%	64%	5%	1%	0%	33%	64%	3%	0%	0%	35%	61%	4%	0%	0%	98%	2%
Zacatecas	60%	37%	3%	0%	0%	46%	50%	4%	0%	0%	46%	52%	2%	0%	0%	100%	0%

Los resultados pueden no sumar 100 por ciento debido al redondeo.

**Dimensión 1. Trato digno y privacidad (continuación)**

Delegación	P.1.4 Área del Hospital en la que el personal no le proporcionó un buen trato								P.1.5 Motivo por el que considera recibió mal trato				
	Archivo Clínico	Área Médica	Enfermería	Trabajo Social	Laboratorio	Rayos X	Vigilancia	Otra <sup>1</sup>	Lo regañó	Le gritó	No le hizo caso	No lo atendió	Otra <sup>2</sup>
<b>Nacional</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>32%</b>	<b>8%</b>	<b>9%</b>	<b>31%</b>	<b>20%</b>
Baja California	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%
Campeche	0%	1%	0%	0%	1%	3%	0%	0%	75%	0%	0%	0%	25%
Chiapas	1%	0%	0%	1%	3%	0%	0%	3%	0%	15%	5%	80%	0%
Chihuahua	1%	0%	3%	0%	1%	0%	0%	0%	75%	0%	0%	0%	25%
Coahuila	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Durango	0%	1%	1%	0%	3%	0%	0%	0%	50%	25%	0%	0%	25%
Guerrero	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Hidalgo	2%	0%	2%	1%	3%	1%	0%	0%	44%	0%	11%	33%	11%
México Poniente	0%	0%	3%	0%	11%	2%	0%	0%	30%	20%	0%	40%	10%
Michoacán	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%
Nayarit	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Oaxaca	0%	0%	4%	0%	3%	0%	0%	0%	38%	0%	6%	6%	50%
Puebla	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	40%	13%	20%	20%	7%
San Luis Potosí	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sinaloa	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Tamaulipas	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Veracruz Norte	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	100%
Veracruz Sur	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%
Yucatán	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	0%	0%	25%	50%	25%
Zacatecas	0%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	67%	0%	33%

1/Urgencias

2/Están de malas; van de un lado a otro y no atienden; le dieron cita muy retirada

Los resultados pueden no sumar 100 por ciento debido al redondeo.

**Dimensión 2. Comunicación-Información**

Delegación	P2.1 El personal médico ¿le permitió hablar sobre su estado de salud o padecimiento?		P2.2 El personal médico ¿le informó sobre su estado salud y le explicó el tratamiento a seguir?		P2.3 ¿Cómo considera la información que le proporcionó el personal médico que la o lo atendió?					P2.4 El personal de enfermería le explicó los cuidados a seguir en su domicilio		P2.5 ¿Cómo considera la explicación que le proporcionó el personal de enfermería?				
	Sí	No	Sí	No	Muy clara	Clara	Regular	Confusa	Muy confusa	Sí	No	Muy clara	Clara	Regular	Confusa	Muy confusa
<b>Nacional</b>	<b>98%</b>	<b>2%</b>	<b>97%</b>	<b>3%</b>	<b>32%</b>	<b>64%</b>	<b>4%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>83%</b>	<b>17%</b>	<b>25%</b>	<b>70%</b>	<b>5%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
Baja California	100%	0%	99%	1%	46%	54%	0%	0%	0%	54%	46%	13%	87%	0%	0%	0%
Campeche	99%	1%	96%	4%	19%	74%	7%	0%	0%	92%	8%	11%	79%	11%	0%	0%
Chiapas	97%	3%	94%	6%	21%	73%	5%	2%	0%	76%	24%	14%	81%	5%	0%	0%
Chihuahua	99%	1%	97%	3%	25%	66%	5%	4%	0%	95%	5%	20%	72%	8%	0%	0%
Coahuila	100%	0%	100%	0%	49%	49%	1%	0%	0%	76%	24%	56%	42%	2%	0%	0%
Durango	100%	0%	100%	0%	29%	69%	1%	0%	0%	80%	20%	32%	68%	0%	0%	0%
Guerrero	100%	0%	100%	0%	7%	93%	0%	0%	0%	88%	12%	3%	97%	0%	0%	0%
Hidalgo	94%	6%	96%	4%	38%	56%	6%	0%	0%	91%	9%	27%	68%	4%	0%	0%
México Poniente	100%	0%	93%	7%	30%	66%	4%	0%	0%	93%	7%	18%	70%	9%	1%	1%
Michoacán	97%	3%	96%	4%	36%	63%	1%	0%	0%	77%	23%	21%	78%	1%	0%	0%
Nayarit	100%	0%	100%	0%	20%	77%	3%	0%	0%	77%	23%	16%	84%	0%	0%	0%
Oaxaca	95%	5%	95%	5%	10%	83%	7%	0%	0%	87%	13%	5%	85%	10%	0%	0%
Puebla	98%	2%	94%	6%	28%	62%	9%	0%	0%	89%	11%	17%	75%	8%	0%	0%
San Luis Potosí	100%	0%	95%	5%	31%	67%	2%	0%	0%	78%	22%	16%	78%	6%	0%	0%
Sinaloa	100%	0%	100%	0%	60%	40%	0%	0%	0%	93%	7%	57%	43%	0%	0%	0%
Tamaulipas	100%	0%	100%	0%	69%	30%	1%	0%	0%	93%	7%	72%	28%	0%	0%	0%
Veracruz Norte	100%	0%	95%	5%	21%	69%	10%	0%	0%	77%	23%	14%	74%	12%	0%	0%
Veracruz Sur	100%	0%	100%	0%	49%	51%	0%	0%	0%	98%	3%	38%	62%	0%	0%	0%
Yucatán	99%	1%	95%	5%	31%	63%	6%	0%	0%	79%	21%	42%	53%	5%	0%	0%
Zacatecas	100%	0%	99%	1%	49%	47%	3%	1%	0%	80%	20%	50%	46%	4%	0%	0%

Los resultados pueden no sumar 100 por ciento debido al redondeo.

**Dimensión 2. Comunicación-Información (continuación)**

Delegación	P2.6 ¿Le dieron a conocer los derechos generales de las y los pacientes?		P2.7 ¿Considera que son respetados sus derechos en este hospital?			P2.8 ¿Ha presentado alguna queja?		P2.9 ¿Ha recibido respuesta a su queja?		
	Sí	No	Sí	No	No responde	Sí	No	Sí	No	No Responde
<b>Nacional</b>	<b>68%</b>	<b>32%</b>	<b>92%</b>	<b>4%</b>	<b>4%</b>	<b>8%</b>	<b>92%</b>	<b>22%</b>	<b>78%</b>	<b>1%</b>
Baja California	28%	72%	100%	0%	0%	42%	58%	0%	100%	0%
Campeche	88%	13%	81%	2%	17%	4%	96%	33%	67%	0%
Chiapas	75%	25%	91%	5%	4%	6%	94%	14%	86%	0%
Chihuahua	36%	64%	100%	0%	0%	4%	96%	0%	100%	0%
Coahuila	59%	41%	98%	2%	0%	8%	92%	100%	0%	0%
Durango	81%	19%	98%	2%	0%	1%	99%	0%	100%	0%
Guerrero	54%	46%	35%	22%	43%	28%	72%	5%	95%	0%
Hidalgo	87%	13%	100%	0%	0%	7%	93%	43%	57%	0%
México Poniente	71%	29%	84%	4%	12%	4%	96%	33%	67%	0%
Michoacán	72%	28%	90%	9%	1%	6%	94%	20%	80%	0%
Nayarit	96%	4%	100%	0%	0%	1%	99%	0%	100%	0%
Oaxaca	64%	36%	90%	8%	2%	8%	92%	59%	35%	6%
Puebla	54%	46%	89%	1%	10%	10%	90%	0%	100%	0%
San Luis Potosí	63%	37%	99%	1%	0%	4%	96%	20%	80%	0%
Sinaloa	94%	6%	97%	1%	1%	1%	99%	100%	0%	0%
Tamaulipas	59%	41%	97%	3%	0%	1%	99%	0%	100%	0%
Veracruz Norte	67%	33%	96%	4%	0%	12%	88%	11%	89%	0%
Veracruz Sur	99%	1%	95%	1%	4%	9%	91%	57%	43%	0%
Yucatán	64%	36%	92%	6%	2%	7%	93%	57%	43%	0%
Zacatecas	70%	30%	97%	3%	0%	6%	94%	25%	75%	0%

Los resultados pueden no sumar 100 por ciento debido al redondeo.

**Dimensión 3. Tiempo de espera**

Delegación	P3.1 Para asistir a la consulta del día de hoy, usted		P3.2 Desde que llegó a consulta hasta que el personal médico lo atendió, ¿Cuánto tiempo pasó aproximadamente?						P3.3 Con el tiempo que espero para pasar a consulta, usted quedó:					P3.4 ¿Cuántos días pasaron aproximadamente desde que solicitó su cita hasta que se la dieron?			
	Asistió sin cita	Tenía cita	Menos de 30 minutos	De 31 a 50 minutos	De 51 a 90 minutos	Más de 91 minutos	Promedio de espera minutos		Muy satisfecho	Satisfecho	Más o menos satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Menos de 30 días	De 31 a 90 días	Más de 90 días	No aplica
							Sin cita	Con cita									
<b>Nacional</b>	<b>40%</b>	<b>60%</b>	<b>19%</b>	<b>34%</b>	<b>26%</b>	<b>21%</b>	<b>55</b>	<b>41</b>	<b>18%</b>	<b>64%</b>	<b>16%</b>	<b>2%</b>	<b>0%</b>	<b>67%</b>	<b>24%</b>	<b>1%</b>	<b>8%</b>
Baja California	44%	56%	19%	39%	26%	16%	52	56	11%	62%	18%	6%	3%	68%	33%	0%	0%
Campeche	44%	56%	3%	28%	34%	34%	68	56	24%	54%	19%	1%	1%	38%	50%	10%	3%
Chiapas	45%	55%	11%	34%	27%	29%	61	54	8%	74%	17%	1%	0%	69%	22%	1%	8%
Chihuahua	71%	29%	4%	21%	28%	47%	73	48	4%	60%	33%	3%	0%	55%	45%	0%	0%
Coahuila	81%	19%	36%	28%	18%	18%	46	46	37%	47%	7%	9%	0%	50%	21%	7%	21%
Durango	55%	45%	39%	27%	22%	12%	44	46	17%	68%	11%	3%	1%	82%	15%	0%	3%
Guerrero	10%	90%	0%	29%	57%	14%	65	45	4%	93%	3%	0%	0%	98%	2%	0%	0%
Hidalgo	50%	50%	12%	48%	32%	8%	52	44	16%	67%	16%	1%	0%	74%	24%	2%	0%
México Poniente	32%	68%	9%	39%	43%	9%	56	42	11%	61%	26%	1%	0%	63%	37%	0%	0%
Michoacán	42%	58%	4%	25%	47%	25%	66	37	21%	67%	11%	1%	0%	75%	25%	0%	0%
Nayarit	36%	64%	56%	37%	4%	4%	30	36	5%	91%	4%	0%	0%	79%	21%	0%	0%
Oaxaca	40%	60%	18%	56%	22%	4%	45	35	8%	73%	16%	3%	0%	54%	41%	2%	3%
Puebla	24%	76%	17%	29%	36%	18%	57	34	6%	66%	24%	3%	0%	74%	16%	0%	10%
San Luis Potosí	43%	57%	5%	46%	11%	38%	62	33	11%	65%	12%	12%	0%	65%	18%	0%	18%
Sinaloa	25%	75%	39%	56%	6%	0%	33	31	56%	44%	0%	0%	0%	67%	33%	0%	0%
Tamaulipas	35%	65%	31%	23%	11%	34%	54	31	57%	26%	14%	3%	0%	26%	3%	2%	69%
Veracruz Norte	39%	61%	14%	21%	28%	38%	65	29	5%	71%	24%	0%	0%	65%	28%	0%	7%
Veracruz Sur	38%	63%	47%	30%	20%	3%	37	23	33%	58%	10%	0%	0%	86%	12%	2%	0%
Yucatán	51%	49%	12%	43%	33%	12%	54	20	26%	55%	17%	2%	0%	65%	22%	2%	10%
Zacatecas	29%	71%	47%	8%	19%	25%	47	18	39%	50%	11%	0%	0%	62%	36%	1%	1%

Los resultados pueden no sumar 100 por ciento debido al redondeo.

**Dimensión 4. Surtimiento de Medicamentos**

Delegación	P4.1 El médico le recetó algún medicamento		P4.2 ¿Cuántos medicamentos le recetó?			P4.3 Su receta médica ¿fue surtida en su totalidad?		P4.4 Si no le surtieron uno o más medicamentos en la farmacia, usted			
	Sí	No	1 o 2	3 o 4	5 y más	Sí	No	Los comprará con sus recursos	Volverá a buscarlos en esta farmacia	Suspenderá el tratamiento	Regresará con el personal médico para que le recete otro medicamento
<b>Nacional</b>	<b>91%</b>	<b>9%</b>	<b>49%</b>	<b>40%</b>	<b>11%</b>	<b>89%</b>	<b>11%</b>	<b>43%</b>	<b>41%</b>	<b>4%</b>	<b>12%</b>
Baja California	94%	6%	45%	40%	15%	88%	12%	0%	88%	13%	0%
Campeche	65%	35%	34%	55%	11%	70%	30%	14%	43%	21%	21%
Chiapas	89%	11%	64%	34%	3%	88%	12%	77%	12%	0%	12%
Chihuahua	91%	9%	51%	44%	4%	87%	13%	33%	33%	11%	22%
Coahuila	96%	4%	32%	54%	14%	97%	3%	50%	50%	0%	0%
Durango	95%	5%	35%	37%	28%	83%	17%	50%	42%	0%	8%
Guerrero	99%	1%	34%	53%	13%	84%	16%	100%	0%	0%	0%
Hidalgo	84%	16%	51%	38%	11%	89%	11%	33%	33%	22%	11%
México Poniente	78%	22%	39%	45%	16%	95%	5%	0%	67%	0%	33%
Michoacán	90%	10%	55%	40%	5%	86%	14%	45%	55%	0%	0%
Nayarit	100%	0%	61%	39%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
Oaxaca	90%	10%	58%	38%	3%	98%	2%	80%	20%	0%	0%
Puebla	87%	13%	49%	38%	13%	80%	20%	19%	51%	2%	28%
San Luis Potosí	96%	4%	42%	37%	22%	93%	7%	78%	11%	0%	11%
Sinaloa	100%	0%	64%	17%	19%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
Tamaulipas	96%	4%	34%	51%	15%	77%	23%	73%	23%	0%	5%
Veracruz Norte	95%	5%	55%	32%	13%	86%	14%	20%	70%	0%	10%
Veracruz Sur	94%	6%	59%	37%	4%	96%	4%	67%	33%	0%	0%
Yucatán	96%	4%	46%	53%	1%	96%	4%	50%	25%	25%	0%
Zacatecas	97%	3%	27%	49%	24%	84%	16%	21%	68%	5%	5%

Los resultados pueden no sumar 100 por ciento debido al redondeo.

### Dimensión 5. Confort-Seguridad

#### L I M P I E Z A

Delegación	P5.1a Sala de espera					P5.1b Consultorio					P5.1c Baño					P5.1d Laboratorio					P5.1e Rayos X				
	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala
<b>Nacional</b>	<b>20%</b>	<b>66%</b>	<b>11%</b>	<b>2%</b>	<b>0%</b>	<b>21%</b>	<b>74%</b>	<b>6%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>11%</b>	<b>48%</b>	<b>28%</b>	<b>11%</b>	<b>3%</b>	<b>20%</b>	<b>72%</b>	<b>7%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>24%</b>	<b>70%</b>	<b>5%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
Baja California	31%	68%	1%	0%	0%	30%	69%	1%	0%	0%	20%	55%	15%	8%	2%	24%	69%	7%	0%	0%	35%	61%	4%	0%	0%
Campeche	0%	69%	26%	4%	0%	4%	74%	21%	1%	0%	0%	43%	25%	15%	17%	0%	56%	36%	8%	0%	0%	100%	0%	0%	0%
Chiapas	6%	77%	14%	2%	0%	10%	84%	6%	1%	0%	3%	55%	32%	9%	1%	7%	85%	7%	2%	0%	5%	85%	8%	2%	0%
Chihuahua	36%	39%	20%	5%	0%	27%	57%	16%	0%	0%	13%	29%	39%	17%	1%	22%	65%	13%	0%	0%	39%	39%	22%	0%	0%
Coahuila	56%	40%	4%	0%	0%	55%	43%	3%	0%	0%	41%	30%	14%	1%	15%	65%	33%	2%	0%	0%	67%	29%	3%	0%	0%
Durango	5%	95%	0%	0%	0%	4%	96%	0%	0%	0%	3%	73%	16%	6%	2%	7%	93%	0%	0%	0%	8%	92%	0%	0%	0%
Guerrero	4%	90%	6%	0%	0%	3%	97%	0%	0%	0%	3%	81%	13%	3%	0%	4%	94%	2%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%
Hidalgo	35%	58%	7%	0%	0%	35%	58%	7%	0%	0%	29%	49%	20%	1%	0%	37%	57%	6%	0%	0%	41%	53%	5%	0%	0%
México Poniente	1%	74%	25%	0%	0%	1%	93%	4%	0%	1%	0%	32%	41%	22%	5%	3%	93%	5%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%
Michoacán	7%	77%	10%	5%	0%	14%	79%	7%	0%	0%	1%	38%	40%	20%	1%	15%	73%	11%	1%	0%	20%	76%	2%	2%	0%
Nayarit	76%	24%	0%	0%	0%	16%	84%	0%	0%	0%	4%	73%	23%	0%	0%	1%	96%	3%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%
Oaxaca	5%	72%	18%	4%	0%	7%	85%	8%	0%	0%	2%	50%	30%	14%	4%	6%	85%	6%	3%	0%	7%	87%	7%	0%	0%
Puebla	7%	74%	17%	2%	0%	14%	77%	8%	0%	0%	5%	34%	44%	15%	3%	5%	74%	21%	0%	0%	5%	80%	15%	0%	0%
San Luis Potosí	6%	72%	18%	4%	0%	11%	81%	8%	0%	0%	6%	38%	34%	22%	1%	13%	82%	4%	1%	0%	7%	87%	6%	0%	0%
Sinaloa	43%	57%	0%	0%	0%	44%	56%	0%	0%	0%	59%	29%	9%	3%	0%	84%	16%	0%	0%	0%	82%	18%	0%	0%	0%
Tamaulipas	66%	23%	9%	2%	0%	66%	31%	3%	0%	0%	33%	45%	14%	7%	1%	56%	42%	3%	0%	0%	63%	37%	0%	0%	0%
Veracruz Norte	15%	73%	11%	1%	0%	25%	72%	3%	0%	0%	11%	61%	21%	7%	0%	8%	92%	0%	0%	0%	11%	87%	2%	0%	0%
Veracruz Sur	33%	64%	4%	0%	0%	26%	73%	1%	0%	0%	21%	70%	9%	0%	0%	30%	70%	0%	0%	0%	31%	65%	4%	0%	0%
Yucatán	22%	67%	9%	2%	0%	27%	68%	5%	0%	0%	5%	55%	33%	6%	1%	27%	73%	0%	0%	0%	21%	79%	0%	0%	0%
Zacatecas	35%	62%	2%	1%	0%	39%	59%	2%	0%	0%	17%	39%	19%	15%	10%	56%	43%	1%	0%	0%	61%	39%	0%	0%	0%

Los resultados pueden no sumar 100 por ciento debido al redondeo.

**Dimensión 5. Confort-Seguridad (continuación)**

Delegación	VENTILACIÓN																								
	P5.2a Sala de espera					P5.2b Consultorio					P5.2c Baño					P5.2d Laboratorio					P5.2e Rayos X				
	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala
<b>Nacional</b>	<b>22%</b>	<b>67%</b>	<b>8%</b>	<b>2%</b>	<b>1%</b>	<b>18%</b>	<b>73%</b>	<b>8%</b>	<b>2%</b>	<b>0%</b>	<b>12%</b>	<b>55%</b>	<b>22%</b>	<b>9%</b>	<b>2%</b>	<b>19%</b>	<b>70%</b>	<b>10%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>23%</b>	<b>67%</b>	<b>8%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>
Baja California	40%	57%	1%	1%	0%	24%	65%	8%	3%	0%	22%	46%	16%	12%	4%	23%	47%	20%	10%	0%	30%	52%	9%	9%	0%
Campeche	21%	67%	13%	0%	0%	10%	82%	8%	0%	0%	10%	47%	23%	15%	6%	7%	59%	34%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%
Chiapas	4%	86%	9%	0%	0%	12%	81%	6%	0%	0%	3%	71%	22%	5%	0%	4%	90%	6%	0%	0%	4%	87%	9%	0%	0%
Chihuahua	53%	36%	11%	0%	0%	43%	44%	13%	0%	0%	20%	35%	26%	19%	0%	21%	44%	35%	0%	0%	28%	47%	26%	0%	0%
Coahuila	52%	31%	4%	13%	0%	41%	39%	7%	13%	0%	36%	27%	8%	16%	12%	68%	29%	0%	3%	0%	74%	26%	0%	0%	0%
Durango	7%	89%	3%	1%	0%	7%	88%	4%	1%	0%	3%	77%	17%	2%	2%	4%	96%	0%	0%	0%	4%	96%	0%	0%	0%
Guerrero	1%	99%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	96%	4%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%
Hidalgo	26%	64%	7%	2%	1%	24%	58%	17%	1%	0%	26%	50%	23%	1%	0%	31%	59%	9%	1%	0%	34%	58%	8%	0%	0%
México Poniente	7%	88%	6%	0%	0%	8%	90%	1%	0%	0%	0%	42%	32%	21%	5%	3%	98%	0%	0%	0%	38%	63%	0%	0%	0%
Michoacán	11%	78%	9%	1%	1%	6%	87%	6%	1%	0%	1%	62%	26%	12%	0%	12%	80%	8%	0%	0%	15%	79%	6%	0%	0%
Nayarit	61%	39%	0%	0%	0%	4%	96%	0%	0%	0%	0%	92%	8%	0%	0%	3%	97%	0%	0%	0%	1%	99%	0%	0%	0%
Oaxaca	4%	88%	7%	0%	0%	6%	89%	5%	0%	0%	4%	67%	25%	5%	0%	1%	87%	11%	1%	1%	1%	86%	13%	0%	0%
Puebla	7%	66%	18%	1%	8%	8%	73%	19%	0%	0%	3%	36%	41%	17%	2%	13%	58%	26%	3%	0%	9%	65%	25%	0%	0%
San Luis Potosí	3%	68%	9%	13%	6%	4%	66%	12%	18%	1%	3%	37%	36%	24%	0%	5%	77%	14%	3%	1%	6%	71%	12%	7%	4%
Sinaloa	53%	47%	0%	0%	0%	51%	49%	0%	0%	0%	61%	39%	0%	0%	0%	90%	10%	0%	0%	0%	90%	10%	0%	0%	0%
Tamaulipas	69%	31%	0%	0%	0%	67%	33%	0%	0%	0%	42%	56%	1%	0%	0%	58%	42%	0%	0%	0%	67%	33%	0%	0%	0%
Veracruz Norte	32%	63%	5%	0%	0%	23%	76%	1%	0%	0%	6%	60%	25%	6%	3%	8%	85%	6%	0%	0%	22%	74%	0%	4%	0%
Veracruz Sur	35%	63%	3%	0%	0%	28%	70%	3%	0%	0%	20%	72%	8%	0%	0%	21%	66%	14%	0%	0%	14%	78%	8%	0%	0%
Yucatán	34%	52%	14%	0%	0%	31%	61%	8%	0%	0%	17%	47%	33%	2%	0%	31%	69%	0%	0%	0%	23%	77%	0%	0%	0%
Zacatecas	29%	57%	13%	1%	0%	31%	64%	5%	0%	0%	33%	43%	8%	10%	5%	52%	43%	4%	1%	0%	59%	36%	4%	0%	1%

Los resultados pueden no sumar 100 por ciento debido al redondeo.

**Dimensión 5. Confort-Seguridad (continuación)**

Delegación	P5.3 Seguridad del Hospital en cuanto a las instalaciones (infraestructura, techos, paredes, ventanas, etc.)						P5.4 En HR ¿ hay instalaciones para personas con discapacidad?		P5.5 ¿Qué le parecen las instalaciones para personas con discapacidad?				
	Muy seguro	Seguro	Ni seguro ni inseguro	Inseguro	Muy inseguro	No responde	Sí	No	Muy buenas	Buenas	Ni buenas ni malas	Malas	Muy malas
<b>Nacional</b>	<b>26%</b>	<b>69%</b>	<b>5%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>87%</b>	<b>13%</b>	<b>30%</b>	<b>65%</b>	<b>5%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>
Baja California	27%	70%	1%	1%	0%	0%	96%	4%	18%	81%	1%	0%	0%
Campeche	11%	81%	7%	1%	0%	0%	67%	33%	10%	81%	8%	0%	0%
Chiapas	6%	88%	6%	1%	0%	0%	90%	10%	18%	77%	4%	1%	0%
Chihuahua	9%	85%	5%	0%	0%	0%	99%	1%	41%	54%	5%	0%	0%
Coahuila	45%	52%	3%	0%	0%	0%	83%	17%	53%	47%	0%	0%	0%
Durango	53%	47%	0%	0%	0%	0%	95%	5%	34%	66%	0%	0%	0%
Guerrero	6%	91%	3%	0%	0%	0%	57%	43%	26%	74%	0%	0%	0%
Hidalgo	33%	60%	7%	0%	0%	0%	92%	8%	35%	62%	3%	0%	0%
México Poniente	7%	88%	4%	0%	0%	1%	69%	31%	0%	76%	24%	0%	0%
Michoacán	34%	65%	1%	0%	0%	0%	95%	5%	32%	68%	1%	0%	0%
Nayarit	3%	97%	0%	0%	0%	0%	80%	20%	0%	100%	0%	0%	0%
Oaxaca	9%	80%	9%	1%	0%	1%	88%	12%	14%	81%	5%	0%	0%
Puebla	20%	64%	16%	0%	0%	0%	80%	20%	28%	61%	12%	0%	0%
San Luis Potosí	15%	79%	3%	0%	0%	2%	89%	11%	15%	79%	6%	0%	0%
Sinaloa	79%	21%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	72%	28%	0%	0%	0%
Tamaulipas	67%	32%	1%	0%	0%	0%	91%	9%	67%	24%	5%	3%	0%
Veracruz Norte	23%	75%	1%	0%	0%	1%	80%	20%	20%	75%	5%	0%	0%
Veracruz Sur	34%	64%	3%	0%	0%	0%	96%	4%	36%	58%	5%	0%	0%
Yucatán	47%	47%	6%	0%	0%	0%	99%	1%	56%	42%	2%	0%	0%
Zacatecas	39%	60%	1%	0%	0%	0%	83%	17%	37%	47%	13%	4%	0%

Los resultados pueden no sumar 100 por ciento debido al redondeo.

**Dimensión 6. Satisfacción y confianza del servicio en general**

Delegación	P6.1 ¿Recomendaría este hospital, a familiares y amigos?		P6.2 ¿Por qué no recomendaría a este Hospital?					P6.3 En general, está satisfecho con la atención médica que recibió en este Hospital?					P6.4 ¿Del 6 al 10, como califica la confianza que tiene usted en este Hospital?					
	Sí	No	Lo trataron mal	Espero mucho tiempo	No estuvo de acuerdo con el diagnóstico y/o tratamiento	No le informaron adecuadamente	No le surtieron los medicamentos	Otro	Muy satisfecho	Satisfecho	Más o menos satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	10 Mucha confianza	09 Confianza	08 Algo de confianza	07 Poca confianza	06 Nada de confianza
<b>Nacional</b>	<b>98%</b>	<b>2%</b>	<b>53%</b>	<b>25%</b>	<b>5%</b>	<b>7%</b>	<b>5%</b>	<b>5%</b>	<b>26%</b>	<b>69%</b>	<b>5%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>32%</b>	<b>48%</b>	<b>17%</b>	<b>2%</b>	<b>1%</b>
Baja California	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	23%	75%	3%	0%	0%	32%	65%	3%	0%	0%
Campeche	96%	4%	0%	33%	0%	67%	0%	0%	19%	67%	14%	0%	0%	15%	49%	33%	1%	1%
Chiapas	98%	2%	20%	20%	20%	0%	40%	0%	9%	84%	7%	0%	0%	20%	48%	25%	7%	0%
Chihuahua	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	24%	69%	5%	1%	0%	23%	49%	27%	1%	0%
Coahuila	92%	8%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	52%	48%	0%	0%	0%	55%	44%	1%	0%	0%
Durango	99%	1%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	31%	68%	1%	0%	0%	53%	31%	13%	1%	1%
Guerrero	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	6%	94%	0%	0%	0%	22%	54%	22%	3%	0%
Hidalgo	99%	1%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	34%	59%	6%	1%	0%	42%	40%	17%	1%	0%
México Poniente	99%	1%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	8%	82%	7%	1%	1%	17%	56%	26%	0%	1%
Michoacán	99%	1%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	28%	69%	3%	0%	0%	47%	37%	15%	1%	0%
Nayarit	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	12%	87%	1%	0%	0%	20%	77%	3%	0%	0%
Oaxaca	99%	1%	67%	0%	33%	0%	0%	0%	8%	85%	7%	0%	0%	12%	60%	27%	1%	0%
Puebla	95%	5%	67%	13%	0%	7%	0%	13%	20%	72%	7%	0%	1%	20%	55%	20%	3%	1%
San Luis Potosí	99%	1%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	24%	70%	6%	0%	0%	37%	35%	26%	1%	2%
Sinaloa	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	67%	33%	0%	0%	0%	78%	19%	3%	0%	0%
Tamaulipas	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	70%	27%	3%	0%	0%	67%	19%	9%	4%	1%
Veracruz Norte	99%	1%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	23%	72%	5%	0%	0%	37%	47%	9%	4%	3%
Veracruz Sur	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	46%	53%	1%	0%	0%	45%	51%	4%	0%	0%
Yucatán	98%	2%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	28%	65%	6%	0%	1%	15%	72%	12%	0%	1%
Zacatecas	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	50%	50%	1%	0%	0%	49%	48%	2%	1%	0%

Los resultados pueden no sumar 100 por ciento debido al redondeo.