

# Resultados de la Encuesta Nacional de Confianza y Satisfacción para usuarios del Servicio de Urgencias

ENCONSA (U) 2018



## Enconsa (U) 2018

## Resultados

### INDICE

| CONTENIDO   | PÁG. |
|---|------|
| I. Introducción.....  | 2    |
| II. Marco de referencia.....  | 2    |
| III. Satisfacción general con la atención médica .....                            | 2    |
| IV. Confianza en los hospitales de IMSS-PROSPERA.....                             | 3    |
| V. Recomendación del servicio de Urgencias y de los Hospitales del Programa.....  | 3    |
| VI. Motivos por los que el usuario no recomendaría el servicio de Urgencias ..... | 4    |
| VII. Trato digno y privacidad.....  | 4    |
| VIII. Comunicación e información.....   | 6    |
| IX. Lista y tiempo de espera.....   | 8    |
| X. Confort y seguridad .....  | 9    |
| XI. Datos de identificación de los usuarios .....                                 | 11   |
| XII. Conclusiones .....   | 12   |



## Enconsa (U) 2018

## Resultados

### I. Introducción

Por cuarto año se llevó a cabo el levantamiento de la Encuesta Nacional de Confianza y Satisfacción para pacientes del servicio de Urgencias en los Hospitales Rurales del Programa IMSS-PROSPERA, con los objetivos de generar información que permita estimar logros respecto a la confianza y satisfacción de la población usuaria; 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 todo esto plasmado en una ficha ejecutiva por Hospital.

### II. Marco de referencia

- a. Encuestas levantadas: 5,628
- b. Servicio de Urgencias de 79 Hospitales Rurales del Programa IMSS-PROSPERA
- c. Participación de personal de Trabajo Social (130) como encuestadores
- d. Representatividad nacional, delegacional y por primera vez a nivel de Hospital.
- e. Población objetivo: usuarios que al momento de la encuesta hayan recibido atención médica en el servicio de Urgencias
- f. Para calcular la muestra se utilizó el promedio anual de consultas (SISPA) por Hospital Rural en 2017

### III. Satisfacción general con la atención médica

La resolutivez del servicio de Urgencias se refleja en la satisfacción de los usuarios: en promedio 92 de cada 100 usuarios están “Muy satisfechos” o “Satisfechos” con la atención médica recibida.

En Baja California (86%), Campeche (78%), Chiapas (91%), Chihuahua (89%), México Poniente (88%), Oaxaca (86%), San Luis Potosí (90%) y Veracruz Norte (86%) el promedio de usuarios que están “Muy satisfechos” o “Satisfechos” es menor al promedio nacional.

En los Hospitales de Mamantel, Campeche (72%); Guachochi, Chihuahua (71%); San Ildefonso Villa Alta, Oaxaca (56%) y Zacatipan, San Luis Potosí (67%) el número de usuarios que están “Muy satisfechos” o “Satisfechos” **es menor** al promedio nacional por lo menos **en 20 puntos** porcentuales.



## Enconsa (U) 2018

## Resultados

### IV. Confianza en los hospitales de IMSS-PROSPERA

La confianza del usuario en los servicios otorgados por los hospitales de IMSS-PROSPERA se construyó sobre la evaluación que hacen de cuatro elementos directos: trato digno y privacidad, comunicación-información, lista y tiempo de espera y confort-seguridad; y uno indirecto, la recomendación a familiares, amigos o vecinos del hospital y en especial del servicio de Urgencias. A nivel nacional **85%** de los usuarios tienen “mucho confianza”/”confianza” en los servicios otorgados en los hospitales de IMSS-PROSPERA

Las delegaciones donde esta confianza está por debajo del resultado nacional son: San Luis Potosí, Chiapas, Oaxaca, Chihuahua, Veracruz Norte, Campeche y México Poniente.

| Delegación      | %   | Delegación      | %          |
|-----------------|-----|-----------------|------------|
| Tamaulipas      | 99% | Hidalgo         | 87%        |
| Durango         | 98% | Yucatán         | 86%        |
| Coahuila        | 98% | Nayarit         | 85%        |
| Sinaloa         | 97% | San Luis Potosí | <b>84%</b> |
| Guerrero        | 94% | Chiapas         | <b>78%</b> |
| Veracruz Sur    | 94% | Oaxaca          | <b>77%</b> |
| Michoacán       | 94% | Chihuahua       | <b>77%</b> |
| Baja California | 92% | Veracruz Norte  | <b>71%</b> |
| Zacatecas       | 91% | Campeche        | <b>68%</b> |
| Puebla          | 87% | México Poniente | <b>63%</b> |

Cuadro 1. Porcentaje de Confianza en los hospitales de IMSS-PROSPERA

En 8 de los Hospitales Rurales: Mamantel (49%), Guachochi, (41%), Benemérito de las Américas (47%), Amanalco (59%), Huajuapán de León (64%), San Ildefonso Villa Alta (36%), Zacapoaxtla (64%) y Chicontepec (62%), la confianza de los usuarios **es menor** al promedio nacional **por lo menos en 21 puntos porcentuales**.

### V. Recomendación del servicio de Urgencias y de los Hospitales

La recomendación del servicio a familiares, amigos o vecinos del servicio de Urgencias y del hospital es uno de los elementos que influyen en la confianza del usuario y 96 de cada 100 usuarios harían esta recomendación.



## Enconsa (U) 2018

## Resultados

En 6 delegaciones este porcentaje está por debajo del promedio nacional: Baja California, Campeche, México Poniente, Oaxaca, Veracruz Norte y Yucatán.

En 10 Hospitales Rurales por lo menos 12 de cada 100 usuarios no recomendaría el servicio de Urgencias ni el Hospital: Hecelchakan (12%), Bochil (12%), Benemérito de las Américas (19%), San José del Rincón (16%), Paracho de Verduzco (21%), Matías Romero (13%), San Ildefonso Villa Alta (25%) Zacatipan (35%), Chicontepec (16%) y Oxkutzcab (15%).

### VI. Motivos por los que el usuario no recomendaría el servicio de Urgencias

Del 4% de los usuarios que no recomendaría el servicio de Urgencias, 4 de cada 10 no lo haría porque esperaron mucho tiempo y 3 de cada 10 porque los trataron mal.

En las delegaciones de Durango, Tamaulipas y Yucatán el motivo principal por el que los usuarios no recomendarían el servicio de Urgencias es porque esperaron mucho tiempo para ser atendidos; en Baja California, Chiapas y Michoacán el motivo principal es porque esperaron mucho tiempo y en San Luis Potosí y Veracruz Sur porque no les informaron adecuadamente.

### VII. Trato digno y privacidad

92% de los usuarios refieren que el trato del médico fue “muy bueno/bueno” y 8% que fue regular.

En relación al personal de enfermería el 91% de los usuarios consideran que el trato que recibieron fue “muy bueno/bueno”; 8% que fue regular y 1% malo.

Las Delegaciones donde los usuarios califican como regular el trato del personal médico y personal de enfermería superior al promedio nacional (8%) son Oaxaca, Campeche, Chihuahua, Puebla, Michoacán, Veracruz Norte, y Yucatán. *Ver Tabla 2*

En 6 Hospitales: Ario de Rosales (40%), San Ildefonso Villa Alta (37%), Huautla de Jimenez (29%), Guachochi (24%) Huajuapán de León (24%) y Maxcanu (24%) el porcentaje de usuarios que califican como regular el trato del personal médico es por lo menos tres veces mayor al promedio nacional (8%). Así mismo en 5 de estos Hospitales el número de usuarios que califican como regular el trato del personal de enfermería también es por lo menos tres veces mayor al promedio nacional: Ario de Rosales (74%), Maxcanu (33%), Guachochi (31%) San Ildefonso Villa Alta (25%) y Huajuapán de León (25%).



## Enconsa (U) 2018

## Resultados

| Delegación      | Médico % | Enfermera % |
|-----------------|----------|-------------|
| Oaxaca          | 14%      | 12%         |
| Campeche        | 12%      | 12%         |
| Baja California | 11%      | 8%          |
| Chihuahua       | 11%      | 12%         |
| Puebla          | 11%      | 11%         |
| Michoacán       | 10%      | 13%         |
| Veracruz Norte  | 9%       | 10%         |
| Guerrero        | 9%       | 6%          |
| Yucatán         | 9%       | 11%         |
| Chiapas         | 8%       | 6%          |

| Delegación      | Médico % | Enfermera % |
|-----------------|----------|-------------|
| México Poniente | 8%       | 12%         |
| Veracruz Sur    | 6%       | 4%          |
| Hidalgo         | 5%       | 5%          |
| San Luis Potosí | 5%       | 3%          |
| Nayarit         | 4%       | 3%          |
| Zacatecas       | 3%       | 5%          |
| Coahuila        | 3%       | 5%          |
| Sinaloa         | 3%       | 0%          |
| Tamaulipas      | 1%       | 0%          |
| Durango         | 0%       | 0%          |

Tabla 2. Usuarios que califican el trato del médico y/o enfermera como regular.

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 de regular a muy malo y refieren al personal médico y de enfermería como los que mayoritariamente no les proporcionaron un buen trato. 65% de estos usuarios mencionan que el motivo por el que consideran que no recibieron buen trato es porque el personal médico y de enfermería los regañaron o no les hicieron caso.

79% de los usuarios refieren que nunca les han negado el servicio de Urgencias; 10% describen que si se les ha negado y 11% es la primera vez que acuden a Urgencias.

Las Delegaciones donde se les ha negado el servicio de Urgencias superior al promedio nacional (10%) son San Luis Potosí, Veracruz Norte, Yucatán, Guerrero, Puebla, Veracruz Sur y México Poniente. Ver *Tabla 3*

En 9 Hospitales: Zacatipan (100%), Zacapoaxtla (38%), Chignahuapan (29%), Oxkutzcab (28%), Maxcanu (25%), Chicontepec (25%), Coscomatepec (24%), Río Grande (23%) y Plan de Arroyos (20%) el porcentaje de usuarios que refieren que alguna vez les han negado el servicio es por lo menos dos veces mayor al promedio nacional (10%).



## Enconsa (U) 2018

## Resultados

| Delegación      | %   |
|-----------------|-----|
| San Luis Potosí | 27% |
| Veracruz Norte  | 16% |
| Yucatán         | 15% |
| Guerrero        | 13% |
| Puebla          | 12% |
| Veracruz Sur    | 11% |
| México Poniente | 11% |
| Michoacán       | 10% |
| Campeche        | 9%  |
| Chiapas         | 8%  |

| Delegación      | %  |
|-----------------|----|
| Coahuila        | 8% |
| Durango         | 7% |
| Zacatecas       | 6% |
| Hidalgo         | 6% |
| Oaxaca          | 5% |
| Chihuahua       | 5% |
| Nayarit         | 4% |
| Tamaulipas      | 3% |
| Sinaloa         | 1% |
| Baja California | 0% |

Tabla 3. Usuarios a los que alguna vez les han negado la atención en el servicio de Urgencias.

### VIII. Comunicación e información

97 de cada 100 médicos permiten hablar al paciente sobre su estado de salud. En 9 delegaciones este porcentaje se encuentra por debajo del promedio nacional: Veracruz Sur (96%), Oaxaca (96%), Puebla (95%), Baja California (94%), Zacatecas (94%), Yucatán (93%) Veracruz Norte (93%), Nayarit (92%), y Campeche (91%), esta última Delegación con 6 puntos porcentuales por debajo del nacional.

Uno de cada 16 médicos no le informa al paciente sobre su estado de salud y no le explica e tratamiento que debe seguir.

94% de los usuarios considera “muy clara/clara” la información que le proporcionó el médico. En México Poniente (81%) y Chiapas (89%) este porcentaje es menor en por lo menos 5 puntos porcentuales.

85% del personal de enfermería explicó al usuario los cuidados a seguir y 9 de cada 10 usuarios consideró la explicación “muy clara/ clara”. En Veracruz Norte, Michoacán, Campeche, Nayarit y Guerrero esta proporción baja de 5 a 23 puntos porcentuales. Ver Tabla 4

El personal de enfermería explicó a menos de la mitad de los usuarios los cuidados a seguir en los Hospitales de Ario de Rosales (41%) y Matías Romero (44%).



## Enconsa (U) 2018

## Resultados

| Delegación      | %   |
|-----------------|-----|
| Tamaulipas      | 99% |
| Chihuahua       | 97% |
| Hidalgo         | 92% |
| Veracruz Sur    | 90% |
| Sinaloa         | 90% |
| San Luis Potosí | 90% |
| Coahuila        | 89% |
| Zacatecas       | 86% |
| Chiapas         | 85% |
| Baja California | 85% |

| Delegación      | %   |
|-----------------|-----|
| México Poniente | 83% |
| Durango         | 83% |
| Oaxaca          | 82% |
| Puebla          | 82% |
| Yucatán         | 82% |
| Veracruz Norte  | 80% |
| Michoacán       | 76% |
| Campeche        | 75% |
| Nayarit         | 69% |
| Guerrero        | 61% |

Tabla 4. Personal de enfermería que explica al usuario los cuidados a seguir

El 13% de los médicos no proporciona información a los familiares o al paciente en caso de haber llegado solo sobre, el estado de salud del paciente. Este porcentaje aumenta por lo menos el doble en los Hospitales de Guadalupe Victoria (26%), Altamirano (26%), Ocozocoautla (26%), Chicontepec (30%), Pinos (31%), Paracho, (35%), Tuxpan (40%), Huajuapán (41%), La Ceiba (45%), Ario de Rosales (47%) y Huautla (50%).

A nivel nacional 63 de cada 100 usuarios refiere conocer los derechos generales de los pacientes. Del total de usuarios que conocen sus derechos, 94 de cada 100 considera que éstos si le son respetados en el hospital.

En las delegaciones de Nayarit (43%), Oaxaca (41%), y Guerrero (9%) menos de la mitad de los usuarios refiere conocer los derechos generales de los pacientes.

Es de acentuar que en los Hospitales de Ario de Rosales (1%), Ciudad Tula (1%), Natías Romero (3%), La Unión (9%) y la Ceiba (9%) **menos del 10% de los usuarios conoce los derechos generales de los pacientes.**

8 de cada 100 usuarios manifiesta haber presentado una queja y solo el 31% ha recibido respuesta a su queja.

Los Hospitales donde los usuarios señalan haber presentado más quejas son Oxxutzcab (48%), Paracho (47%) y Papantla (35%).



## Enconsa (U) 2018

## Resultados

### IX. Lista y tiempo de espera

El 68% de las Urgencias atendidas fueron “calificadas” y el 32% “no calificadas”. El turno matutino es el de mayor afluencia.

Las delegaciones donde se atiende el mayor número de Urgencias “calificadas” son: Michoacán (90%); Zacatecas (84%); Chiapas (78%); Yucatán (76%) y Oaxaca (71%) y donde se atiende el menor número son Sinaloa (45%), Guerrero (44%) y Baja California (38%).

Los Hospitales de Huejutla y Axtla de Terrazas no atendieron urgencias calificadas y en Coscomatepec, Amanalco, Mamantel, Vicente Guerrero, El Fuerte, Tepexi de Rodriguez y San Quintín las urgencias calificadas que fueron atendidas son menores al 40%

A nivel nacional 75% de las urgencias calificadas fueron atendidas en menos de 15 minutos.

El porcentaje de atención a las urgencias calificadas en menos de 15 minutos de los siguientes Hospitales Santiago Jamiltepec (46%), La Ceiba (44%), Huautla (41%), Bochil (39%), Mamantel (32%), Maxacanu (26%), Zacatipan (0%), está por debajo del promedio nacional en por lo menos 29 puntos porcentuales.

Al 73% de los usuarios del servicio de Urgencias se le aplicó Triage, de los cuales 51% presentaron una urgencia calificada y 22% una urgencia no calificada. En Campeche (48%), Guerrero (47%) y México Poniente (59%) el Triage se aplica a menos del 60% de los usuarios. *Ver Tabla 5*

| Delegación      | Aplicación del Triage |               |            | No se aplicó Triage |               |       |
|-----------------|-----------------------|---------------|------------|---------------------|---------------|-------|
|                 | Calificada            | No Calificada | Total      | Calificada          | No Calificada | Total |
| Baja California | 28%                   | 45%           | 73%        | 10%                 | 17%           | 27%   |
| Campeche        | 27%                   | 22%           | <b>48%</b> | 28%                 | 23%           | 52%   |
| Chiapas         | 64%                   | 14%           | 78%        | 14%                 | 8%            | 22%   |
| Chihuahua       | 55%                   | 35%           | 90%        | 4%                  | 6%            | 10%   |
| Coahuila        | 56%                   | 26%           | 82%        | 13%                 | 5%            | 18%   |
| Durango         | 43%                   | 46%           | 89%        | 5%                  | 6%            | 11%   |
| Guerrero        | 23%                   | 24%           | <b>47%</b> | 21%                 | 31%           | 53%   |
| Hidalgo         | 43%                   | 32%           | 76%        | 17%                 | 7%            | 24%   |
| México Poniente | 33%                   | 27%           | <b>59%</b> | 16%                 | 25%           | 41%   |
| Michoacán       | 63%                   | 8%            | 71%        | 27%                 | 2%            | 29%   |
| Nayarit         | 49%                   | 25%           | 74%        | 14%                 | 13%           | 26%   |



## Enconsa (U) 2018

## Resultados

| Delegación      | Aplicación del Triage |               |       | No se aplicó Triage |               |       |
|-----------------|-----------------------|---------------|-------|---------------------|---------------|-------|
|                 | Calificada            | No Calificada | Total | Calificada          | No Calificada | Total |
| Oaxaca          | 45%                   | 17%           | 62%   | 25%                 | 13%           | 38%   |
| Puebla          | 44%                   | 19%           | 63%   | 22%                 | 14%           | 37%   |
| San Luis Potosí | 43%                   | 37%           | 80%   | 13%                 | 7%            | 20%   |
| Sinaloa         | 33%                   | 46%           | 78%   | 12%                 | 10%           | 22%   |
| Tamaulipas      | 54%                   | 25%           | 78%   | 12%                 | 10%           | 22%   |
| Veracruz Norte  | 45%                   | 26%           | 71%   | 20%                 | 9%            | 29%   |
| Veracruz Sur    | 58%                   | 25%           | 83%   | 10%                 | 7%            | 17%   |
| Yucatán         | 51%                   | 16%           | 67%   | 24%                 | 9%            | 33%   |
| Zacatecas       | 68%                   | 8%            | 76%   | 17%                 | 8%            | 24%   |
| Nacional        | 51%                   | 22%           | 73%   | 18%                 | 10%           | 27%   |

Tabla 5. Aplicación de Traige por tipo de urgencia

Si se aplica el Triage en las urgencias “no calificadas”, la percepción del 55% de estos usuarios considera que el tiempo que esperó para ser atendido fue corto o muy corto.

En general cuando se aplica el Triage en el servicio de Urgencias, 9 de cada 10 usuarios se sienten “muy satisfechos/ satisfechos” con el tiempo que esperan.

De cada 10 usuarios, 4 consideran que tienen que esperar a ser atendidos porque el servicio de Urgencias tiene mucha demanda.

### X. Confort y Seguridad

De acuerdo al resultado de la aplicación de análisis factorial a las variables de la ENCONSA U, la dimensión con mayor peso en la decisión de los usuarios para evaluar la confianza y la satisfacción en el servicio es el confort y la seguridad compuesta por las variables de limpieza y ventilación; seguridad de las instalaciones; cuidados del paciente así como las instalaciones para personas con discapacidad. Esta dimensión representa el 33.67% de su calificación, la tabla 6 es un ejemplo de identificación de áreas de oportunidad para cada Hospital Rural que se pueden consultar en su ficha personalizada.

80% 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 y cubículo de observación; el baño es donde el 65% de los usuarios otorga esta calificación.



## Enconsa (U) 2018

## Resultados

Los 10 Hospitales que obtuvieron menor calificación en esta dimensión son Maxcanu; Bochil; Chignahuapan; Papantla; Zacapoaxtla; Matías Romero; Zacatipan; Villa Alta; Mamantel y Ario de Rosales, se observa que el porcentaje con el que los usuarios calificaron la limpieza como regular, mala o muy mala en la sala de espera se encuentra de 7 a 66 puntos porcentuales por arriba con el promedio nacional; para el consultorio la diferencia es de 6 a 57 puntos porcentuales; en el cubículo de observación es de 1 a 17 puntos porcentuales y finalmente en el baño va de 5 a 62 puntos por arriba del promedio nacional. Ver tabla 6

| HR              | Confort-seguridad<br>Valor máximo<br>(33.67) | Limpieza (regular, mala o muy mala) |             |                         |            |
|-----------------|--|-------------------------------------|-------------|-------------------------|------------|
|                 |  | Sala de espera                      | Consultorio | Cubículo de observación | Baño       |
| Maxcanu         | 27.99  | 28%                                 | 19%         | 15%                     | 32%        |
| Bochil          | 27.62  | <b>25%</b>                          | 7%          | 9%                      | 44%        |
| Chignahuapan    | 27.29  | 29%                                 | <b>13%</b>  | 10%                     | 33%        |
| Papantla        | 27.05  | 46%                                 | 13%         | 17%                     | 50%        |
| Zacapoaxtla     | 26.72  | 32%                                 | 24%         | 14%                     | 61%        |
| Matías Romero   | 25.19  | 74%                                 | 53%         | 40%                     | 38%        |
| Zacatipan       | 24.93  | 72%                                 | 7%          | <b>7%</b>               | 32%        |
| Villa Alta      | 24.81  | 37%                                 | 22%         | 10%                     | <b>83%</b> |
| Mamantel        | 24.03  | 41%                                 | 41%         | <b>43%</b>              | 54%        |
| Ario de Rosales | 23.13  | <b>84%</b>                          | <b>64%</b>  | 42%                     | <b>26%</b> |
| <b>Nacional</b> | <b>29.75</b>                                 | <b>18%</b>                          | <b>7%</b>   | <b>6%</b>               | <b>21%</b> |

Tabla 6. Limpieza en diferentes áreas del servicio de Urgencias

En promedio a nivel nacional 8 de cada 10 usuarios consideran que **la ventilación es “muy buena /buena”** en la sala de espera, consultorio y cubículo de observación; el baño es donde el 67% de los usuarios otorga esta calificación. Nuevamente los 10 Hospitales referidos en la tabla 6 son los que califican la ventilación como regular, mala o muy mala un porcentaje mayor al promedio nacional.

93 de cada 100 usuarios consideran el hospital “muy seguro/ seguro en cuanto a las instalaciones (infraestructura, techos, paredes, ventanas, etc.).

En las delegaciones de México Poniente (76%), Oaxaca (85%), Puebla (84%) el número de usuarios que consideran seguras las instalaciones del hospital disminuye de 8 a 17 puntos porcentuales.



## Enconsa (U) 2018

## Resultados

La seguridad del paciente representa un factor importante en la decisión del usuario para valorar la confianza y la satisfacción. Las caídas de la cama, camilla o silla de ruedas; la reacción alérgica a medicamentos y la reacción a una transfusión de sangre se presentan en una de cada 100 personas.

La inflamación o infección del lugar donde se coloca el suero se presenta en una de cada 25 personas y en los Hospitales de San José del Rincón y Villa Alta sucede en por lo menos en una de cada 5 personas.

El evento que presenta mayor ocurrencia a nivel nacional es el de no llevar el pato o cómodo cuando el paciente lo solicita; éste sucede en 77 de cada 100 casos.

La infección en la herida del paciente sucede en 1 de cada 50 pacientes; en los Hospitales de Bochil, Huautla, Villa Alta, Chignahuapan y Zacatipan ocurre en 1 de cada 10 pacientes.

78% 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 (52%), Nayarit (44%) y Yucatán (58%) 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.

### **XI. 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 Urgencias es el de 21 a 30 años (32%). La población mayor de 60 años que acude es del 10%.

12 de cada 100 usuarios son analfabetas, esta proporción aumenta a 39 de cada 100 cuando los usuarios son indígenas.

El grupo de edad donde más se presenta el analfabetismo es el de 21 a 30 años (20%), y el siguiente grupo es el de 31 a 40 años (17%).

2 de cada 10 usuarios que acuden al servicio de Urgencias se identificaron como indígenas.

8 de cada 10 usuarios refieren contar con Seguro Popular y 4 de cada 10 con el Programa de Inclusión Social PROSPERA. El 36% de los usuarios cuenta con ambos programas.



## Enconsa (U) 2018

## Resultados

### XII. Conclusiones

La confianza del usuario en los servicios otorgados por los hospitales de IMSS-PROSPERA se construyó sobre la evaluación de cinco elementos:

| Elementos directos       | Contribución  | Elemento indirecto  | Contribución |
|--------------------------|---------------|---|--------------|
| Trato digno y privacidad | 29.33%        | Recomendación a familiares, amigos o vecinos del hospital y en especial del servicio de urgencias | 8.00%        |
| Comunicación-información | 18.00%        |   |              |
| Lista y tiempo de espera | 11.00%        |   |              |
| <b>Confort-seguridad</b> | <b>33.67%</b> |   |              |

Mediante el análisis factorial (técnica de análisis multivariante) se estableció la contribución de estos elementos con un puntaje del 0 al 100 que define por Delegación y por Hospital las áreas de oportunidad y en que dimensión.

Las dimensiones con mayor peso en la decisión de los usuarios son el confort y la seguridad y el trato digno y privacidad donde hay bastantes áreas de oportunidad ya que la diferencia entre el valor máximo y el mínimo obtenido en la primera es de 4.71 puntos porcentuales y en la segunda es de 2.35

A nivel nacional el puntaje promedio fue de 89.63, la evaluación directa que los usuarios realizan de la confianza que tienen en el servicio de Urgencias es de 90.97, esto confirma que las dimensiones utilizadas definen la confianza del usuario.

La Delegación mejor evaluada fue Sinaloa con 95.1 puntos y la peor evaluada fue Campeche con 83.2 puntos. Ver Tabla 7

Los Hospitales con las más alta y más baja puntuación son:

| Dimensión  | Hospital con la más alta puntuación                       | Hospital con la más baja puntuación     |
|--|---|---|
| Trato digno y privacidad (29.33)                           | Guadalupe Tepeyac (29.33)                                 | San Ildefonso Villa Alta (23.93)        |
| Comunicación-información (18.00)                           | Santiago Juxtlahuaca (18.00)<br>Guadalupe Tepeyac (18.00) | Ario de Rosales (9.53)                  |
| Lista y tiempo de espera(11.00)                            | San Carlos (11.00)<br>Santiago Juxtlahuaca (10.99)        | Maxcanu (6.31)                          |
| Confort-seguridad(33.67)                                   | Axtla de Terrazas (33.12)                                 | Ario de Rosales (23.13)                 |
| Recomendación del usuario del servicio de Urgencias (8.00) | Villa Unión (8.00)  | Zacatipan (5.71)                        |
| <b>Puntaje promedio (100.00)</b>                           | <b>Villa Unión (98.36)</b>                                | <b>San Ildefonso Villa Alta (73.23)</b> |
| Calificación a Urgencias por el usuario (100.00)           | Villa Unión (100.00)                                      | San Ildefonso Villa Alta (76.44)        |

Resumen de Tabla 8



## Enconsa (U) 2018

## Resultados

**Tabla 7**  
**Encuesta Nacional de Confianza y Satisfacción en el servicio de Urgencias**  
**Enconsa (U) 2018 por Delegación**

| Delegación      | Trato digno y privacidad | Comunicación - Información | Lista y tiempo de espera | Confort-seguridad | Recomendación del usuario del servicio U | TOTAL        | Calificación a Urgencias por el usuario |
|-----------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|-------------------|--|--------------|---|
|                 | Valor máximo             | Valor máximo               | Valor máximo             | Valor máximo      | Valor máximo                             | Valor máximo | Valor máximo                            |
|                 | <b>29.33</b>             | <b>18.00</b>               | <b>11.00</b>             | <b>33.67</b>      | <b>8.00</b>                              | <b>100</b>   | <b>100</b>                              |
| BAJA CALIFORNIA | 27.50                    | 15.22                      | 8.56                     | 30.10             | 7.44                                     | 88.82        | 92.39                                   |
| CAMPECHE        | 26.74                    | 14.69                      | 8.01                     | 26.70             | 7.10                                     | 83.23        | 84.06                                   |
| CHIAPAS         | 27.66                    | 15.57                      | 8.90                     | 30.09             | 7.65                                     | 89.87        | 89.53                                   |
| CHIHUAHUA       | 27.81                    | 15.92                      | 9.57                     | 30.61             | 7.80                                     | 91.73        | 90.05                                   |
| COAHUILA        | 28.63                    | 16.16                      | 9.68                     | 29.44             | 7.95                                     | 91.86        | 94.34                                   |
| DURANGO         | 28.47                    | 15.89                      | 10.42                    | 30.92             | 7.92                                     | 93.61        | 94.64                                   |
| GUERRERO        | 27.92                    | 12.92                      | 9.25                     | 29.89             | 7.90                                     | 87.88        | 92.43                                   |
| HIDALGO         | 27.13                    | 16.00                      | 9.07                     | 29.73             | 7.76                                     | 89.68        | 90.47                                   |
| MÉXICO          | 26.98                    | 15.89                      | 8.40                     | 29.54             | 7.33                                     | 88.15        | 92.66                                   |
| MICHOACAN       | 27.72                    | 14.67                      | 9.63                     | 29.78             | 7.70                                     | 89.50        | 93.13                                   |
| NAYARIT         | 27.06                    | 12.85                      | 8.94                     | 28.01             | 7.98                                     | 84.84        | 91.53                                   |
| OAXACA          | 27.32                    | 14.23                      | 8.72                     | 28.82             | 7.45                                     | 86.55        | 87.43                                   |
| PUEBLA          | 27.56                    | 14.93                      | 9.00                     | 29.15             | 7.69                                     | 88.33        | 91.84                                   |
| SAN LUIS POTOSI | 27.71                    | 15.40                      | 8.80                     | 29.40             | 7.36                                     | 88.68        | 89.45                                   |
| SINALOA         | 28.89                    | 16.88                      | 9.23                     | 32.25             | 7.76                                     | 95.01        | 96.71                                   |
| TAMAULIPAS      | 29.09                    | 16.51                      | 10.37                    | 31.03             | 7.97                                     | 94.97        | 98.35                                   |
| VER. NORTE      | 26.91                    | 14.94                      | 7.86                     | 28.97             | 7.34                                     | 86.01        | 86.49                                   |
| VER. SUR        | 28.19                    | 16.62                      | 10.05                    | 31.41             | 7.95                                     | 94.22        | 92.20                                   |
| YUCATAN         | 27.32                    | 14.89                      | 8.22                     | 29.03             | 7.57                                     | 87.03        | 89.47                                   |
| ZACATECAS       | 28.22                    | 16.01                      | 9.88                     | 30.39             | 7.90                                     | 92.40        | 90.61                                   |
| <b>NACIONAL</b> | <b>27.73</b>             | <b>15.34</b>               | <b>9.15</b>              | <b>29.75</b>      | <b>7.66</b>                              | <b>89.63</b> | <b>90.97</b>                            |



## Enconsa (U) 2018

## Resultados

**Tabla 8**  
**Encuesta Nacional de Confianza y Satisfacción en el servicio de Urgencias**  
Enconsa (U) 2018 por Hospital Rural

| Delegación      | HR                             | Trato digno y Comunicación - Lista y tiempo |              |              |              | Recomendación del usuario del servicio U | TOTAL      | Calificación a Urgencias por el usuario |
|-----------------|--------------------------------|---|--------------|--------------|--------------|--|------------|---|
|                 |                                | privacidad                                  | Información  | de espera    | seguridad    |  |            |   |
|                 |                                | Valor máximo                                | Valor máximo | Valor máximo | Valor máximo |  |            |   |
|                 |                                | <b>29.33</b>                                | <b>18.00</b> | <b>11.00</b> | <b>33.67</b> | <b>8.00</b>                              | <b>100</b> | <b>100</b>                              |
| BAJA CALIFORNIA | SAN QUINTIN                    | 27.50                                       | 15.22        | 8.56         | 30.10        | 7.44                                     | 88.82      | 92.39                                   |
| CAMPECHE        | HECELCHAKAN                    | 26.72                                       | 14.20        | 8.87         | 29.37        | 7.17                                     | 86.34      | 86.81                                   |
| CAMPECHE        | MAMANTEL                       | 26.75                                       | 15.17        | 7.14         | 24.03        | 7.04                                     | 80.12      | 81.31                                   |
| CHIHUAHUA       | VALLE DE IGNACIO ALLENDE       | 29.33                                       | 15.38        | 10.11        | 32.87        | 8.00                                     | 95.69      | 94.29                                   |
| CHIHUAHUA       | SAN JUANITO                    | 27.54                                       | 16.58        | 9.63         | 29.92        | 7.88                                     | 91.55      | 93.07                                   |
| CHIHUAHUA       | GUACHOCHI                      | 26.56                                       | 15.80        | 8.98         | 29.06        | 7.54                                     | 87.95      | 82.80                                   |
| COAHUILA        | MATAMOROS                      | 28.61                                       | 14.97        | 10.21        | 31.47        | 7.93                                     | 93.18      | 97.95                                   |
| COAHUILA        | RAMOS ARIZPE                   | 29.33                                       | 17.51        | 9.72         | 28.54        | 8.00                                     | 93.10      | 93.86                                   |
| COAHUILA        | SAN BUENAVENTURA               | 27.94                                       | 15.99        | 9.12         | 28.32        | 7.92                                     | 89.30      | 91.23                                   |
| CHIAPAS         | ALTAMIRANO                     | 27.56                                       | 12.55        | 8.03         | 29.84        | 7.71                                     | 85.69      | 87.14                                   |
| CHIAPAS         | BOCHIL                         | 26.12                                       | 15.05        | 6.86         | 27.62        | 6.95                                     | 82.60      | 87.33                                   |
| CHIAPAS         | MAPASTEPEC                     | 28.22                                       | 15.81        | 9.81         | 29.93        | 7.89                                     | 91.66      | 89.71                                   |
| CHIAPAS         | GUADALUPE TEPEYAC              | 29.33                                       | 18.00        | 10.91        | 28.65        | 8.00                                     | 94.89      | 100.00                                  |
| CHIAPAS         | MOTOZINTLA DE MENDOZA          | 28.66                                       | 16.33        | 9.86         | 30.25        | 8.00                                     | 93.11      | 93.47                                   |
| CHIAPAS         | OCOSINGO                       | 28.56                                       | 16.16        | 10.01        | 31.63        | 7.85                                     | 94.21      | 88.22                                   |
| CHIAPAS         | BENEMERITO DE LAS AMERICAS     | 25.54                                       | 15.71        | 6.84         | 29.39        | 6.68                                     | 84.16      | 83.78                                   |
| CHIAPAS         | OCOZOCOAUTLA DE ESPINOSA       | 27.64                                       | 12.44        | 8.00         | 29.76        | 7.69                                     | 85.53      | 87.12                                   |
| CHIAPAS         | SAN FELIPE ECATEPEC            | 28.65                                       | 17.16        | 9.30         | 32.37        | 7.91                                     | 95.39      | 89.32                                   |
| CHIAPAS         | VENUSTIANO CARRANZA            | 26.29                                       | 16.43        | 9.42         | 31.43        | 7.85                                     | 91.42      | 89.18                                   |
| DURANGO         | CIUDAD GUADALUPE VICTORIA      | 28.96                                       | 15.20        | 10.52        | 30.21        | 7.75                                     | 92.64      | 92.57                                   |
| DURANGO         | RODEO                          | 27.79                                       | 16.58        | 10.73        | 31.36        | 8.00                                     | 94.45      | 95.00                                   |
| DURANGO         | VICENTE GUERRERO               | 28.65                                       | 15.90        | 10.01        | 31.19        | 8.00                                     | 93.75      | 96.35                                   |
| GUERRERO        | LA UNION                       | 27.92                                       | 12.92        | 9.25         | 29.89        | 7.90                                     | 87.88      | 92.43                                   |
| HIDALGO         | HUEJUTLA DE REYES              | 27.13                                       | 17.00        | 9.10         | 30.16        | 7.68                                     | 91.07      | 87.88                                   |
| HIDALGO         | IXMIQUILPAN                    | 27.78                                       | 17.00        | 9.22         | 30.07        | 7.87                                     | 91.94      | 92.05                                   |
| HIDALGO         | METEPEC                        | 27.56                                       | 14.85        | 9.37         | 30.03        | 7.69                                     | 89.49      | 90.00                                   |
| HIDALGO         | ZACUALTIPAN                    | 26.04                                       | 15.14        | 8.59         | 28.64        | 7.81                                     | 86.23      | 91.94                                   |
| MÉXICO          | SAN JOSE DEL RINCON            | 25.59                                       | 15.69        | 8.05         | 28.62        | 6.70                                     | 84.65      | 88.86                                   |
| MÉXICO          | AMANALCO                       | 28.37                                       | 16.09        | 8.75         | 30.47        | 7.96                                     | 91.64      | 96.47                                   |
| MICHOACAN       | ARIO DE ROSALES                | 25.69                                       | 9.53         | 7.56         | 23.13        | 7.38                                     | 73.28      | 86.03                                   |
| MICHOACAN       | COALCOMAN DE VAZQUEZ PALLARES  | 28.14                                       | 16.70        | 10.45        | 31.63        | 7.98                                     | 94.90      | 95.00                                   |
| MICHOACAN       | HUETAMO DE NUÑEZ               | 27.24                                       | 15.06        | 9.19         | 30.72        | 7.89                                     | 90.10      | 92.22                                   |
| MICHOACAN       | PARACHO DE VERDUZCO            | 28.72                                       | 14.96        | 10.20        | 30.53        | 6.89                                     | 91.29      | 92.36                                   |
| MICHOACAN       | TUXPAN                         | 26.37                                       | 12.91        | 8.98         | 30.07        | 7.76                                     | 86.09      | 91.64                                   |
| MICHOACAN       | VILLAMAR                       | 28.81                                       | 17.11        | 10.45        | 30.92        | 8.00                                     | 95.29      | 97.94                                   |
| MICHOACAN       | BUENAVISTA                     | 29.09                                       | 16.43        | 10.58        | 31.44        | 8.00                                     | 95.54      | 96.71                                   |
| NAYARIT         | SAN CAYETANO                   | 27.06                                       | 12.85        | 8.94         | 28.01        | 7.98                                     | 84.84      | 91.53                                   |
| OAXACA          | HEROICA CIUDAD DE HUAJUAPAN DE | 25.42                                       | 12.66        | 8.63         | 29.89        | 7.38                                     | 83.98      | 86.53                                   |
| OAXACA          | HUAUTLA DE JIMENEZ             | 27.63                                       | 13.39        | 7.77         | 29.66        | 7.71                                     | 86.17      | 89.52                                   |
| OAXACA          | MATIAS ROMERO AVENDAÑO         | 26.68                                       | 11.65        | 7.74         | 25.19        | 7.13                                     | 78.39      | 90.14                                   |
| OAXACA          | MIAHUATLAN DE PORFIRIO DIAZ    | 28.62                                       | 15.48        | 8.76         | 30.04        | 7.75                                     | 90.65      | 89.46                                   |
| OAXACA          | SAN ILDEFONSO VILLA ALTA       | 23.93                                       | 11.11        | 7.50         | 24.81        | 5.88                                     | 73.23      | 76.44                                   |
| OAXACA          | HEROICA CIUDAD DE TLAXIACO     | 27.87                                       | 16.03        | 9.53         | 28.55        | 7.80                                     | 89.77      | 89.59                                   |
| OAXACA          | SANTIAGO JAMILTEPEC            | 28.21                                       | 15.05        | 8.10         | 29.06        | 7.47                                     | 87.89      | 87.67                                   |
| OAXACA          | SANTIAGO JUXTLAHUACA           | 29.18                                       | 18.00        | 10.99        | 31.69        | 8.00                                     | 97.86      | 88.71                                   |
| OAXACA          | TLACOLULA DE MATAMOROS         | 28.35                                       | 14.70        | 9.47         | 30.49        | 7.96                                     | 90.97      | 88.77                                   |
| PUEBLA          | CIUDAD DE CHIAUTLA DE TAPIA    | 28.16                                       | 17.11        | 10.36        | 29.25        | 7.77                                     | 92.65      | 92.57                                   |
| PUEBLA          | CIUDAD DE CHIGNAHUAPAN         | 25.96                                       | 13.81        | 8.55         | 27.29        | 7.29                                     | 82.90      | 90.38                                   |
| PUEBLA          | SAN SALVADOR EL SECO           | 28.10                                       | 14.51        | 9.44         | 30.75        | 7.72                                     | 90.51      | 89.07                                   |
| PUEBLA          | TEPEXI DE RODRIGUEZ            | 28.55                                       | 16.39        | 9.63         | 30.02        | 7.96                                     | 92.55      | 94.43                                   |
| PUEBLA          | VILLA AVILA CAMACHO (LA CEIBA) | 27.35                                       | 11.09        | 7.22         | 29.80        | 7.75                                     | 83.21      | 94.67                                   |
| PUEBLA          | ZACAPOAXTLA                    | 26.33                                       | 15.10        | 8.22         | 26.72        | 7.35                                     | 83.73      | 87.08                                   |
| PUEBLA          | IXTEPEC                        | 28.44                                       | 16.50        | 9.60         | 30.23        | 7.96                                     | 92.72      | 94.70                                   |



## Enconsa (U) 2018

## Resultados

**Tabla 8**  
**Encuesta Nacional de Confianza y Satisfacción en el servicio de Urgencias**  
**Enconsa (U) 2018 por Hospital Rural**

| Delegación      | HR                           | Trato digno y privacidad | Comunicación - Lista y tiempo de espera |              | Confort-seguridad | Recomendación del usuario del servicio U | TOTAL        | Calificación a Urgencias por el usuario |
|-----------------|------------------------------|--------------------------|---|--------------|-------------------|--|--------------|---|
|                 |                              | Valor máximo             | Valor máximo                            | Valor máximo | Valor máximo      | Valor máximo                             | Valor máximo | Valor máximo                            |
|                 |                              | <b>29.33</b>             | <b>18.00</b>                            | <b>11.00</b> | <b>33.67</b>      | <b>8.00</b>                              | <b>100</b>   | <b>100</b>                              |
| SINALOA         | EL FUERTE                    | 28.44                    | 16.50                                   | 7.58         | 31.62             | 7.53                                     | 91.67        | 93.42                                   |
| SINALOA         | VILLA UNION                  | 29.33                    | 17.27                                   | 10.88        | 32.89             | 8.00                                     | 98.36        | 100.00                                  |
| SAN LUIS POTOSI | CERRITOS                     | 28.86                    | 16.09                                   | 9.88         | 30.21             | 7.83                                     | 92.88        | 92.36                                   |
| SAN LUIS POTOSI | CHARCAS                      | 28.02                    | 13.95                                   | 8.28         | 29.89             | 7.59                                     | 87.73        | 89.86                                   |
| SAN LUIS POTOSI | MATEHUALA                    | 28.14                    | 14.92                                   | 9.49         | 28.85             | 7.69                                     | 89.10        | 87.70                                   |
| SAN LUIS POTOSI | ZACATIPAN                    | 25.00                    | 14.17                                   | 8.07         | 24.93             | 5.71                                     | 77.87        | 89.33                                   |
| SAN LUIS POTOSI | AXTLA DE TERRAZAS            | 28.55                    | 17.88                                   | 8.27         | 33.12             | 7.98                                     | 95.81        | 88.00                                   |
| TAMAULIPAS      | SAN CARLOS                   | 29.11                    | 17.66                                   | 11.00        | 31.77             | 8.00                                     | 97.54        | 100.00                                  |
| TAMAULIPAS      | SOTO LA MARINA               | 28.87                    | 16.96                                   | 10.52        | 31.12             | 7.98                                     | 95.46        | 98.41                                   |
| TAMAULIPAS      | CIUDAD TULA                  | 29.21                    | 13.79                                   | 9.41         | 30.07             | 7.89                                     | 90.37        | 98.47                                   |
| TAMAULIPAS      | HIDALGO                      | 29.15                    | 17.63                                   | 10.56        | 31.18             | 8.00                                     | 96.52        | 96.52                                   |
| VER. SUR        | COSCOMATEPEC DE BRAVO        | 27.12                    | 15.96                                   | 10.07        | 31.25             | 7.89                                     | 92.28        | 89.57                                   |
| VER. NORTE      | CHICONTEPEC DE TEJEDA        | 26.37                    | 14.07                                   | 7.03         | 29.80             | 6.83                                     | 84.10        | 83.56                                   |
| VER. SUR        | JALTIPAN DE MORELOS          | 28.64                    | 16.45                                   | 10.10        | 31.76             | 8.00                                     | 94.94        | 93.70                                   |
| VER. NORTE      | PAPANTLA DE OLARTE           | 28.22                    | 14.80                                   | 7.64         | 27.05             | 7.39                                     | 85.10        | 88.61                                   |
| VER. SUR        | ZONGOLICA                    | 28.80                    | 17.47                                   | 9.97         | 31.21             | 7.96                                     | 95.42        | 93.33                                   |
| VER. NORTE      | PLAN DE ARROYOS              | 26.13                    | 15.94                                   | 8.90         | 30.05             | 7.79                                     | 88.81        | 87.29                                   |
| YUCATAN         | ACANCEH                      | 28.96                    | 14.85                                   | 7.30         | 30.57             | 7.98                                     | 89.66        | 88.24                                   |
| YUCATAN         | IZAMAL                       | 27.35                    | 16.41                                   | 9.20         | 29.31             | 7.69                                     | 89.97        | 87.67                                   |
| YUCATAN         | MAXCANU                      | 25.52                    | 13.44                                   | 6.31         | 27.99             | 7.39                                     | 80.65        | 89.58                                   |
| YUCATAN         | OXKUTZCAB                    | 27.43                    | 14.86                                   | 10.08        | 28.23             | 7.22                                     | 87.82        | 92.40                                   |
| ZACATECAS       | CONCEPCION DEL ORO           | 29.20                    | 17.76                                   | 10.82        | 31.63             | 8.00                                     | 97.42        | 90.75                                   |
| ZACATECAS       | PINOS                        | 26.80                    | 13.45                                   | 7.66         | 28.45             | 7.72                                     | 84.08        | 91.53                                   |
| ZACATECAS       | RIO GRANDE                   | 27.43                    | 17.52                                   | 10.98        | 32.62             | 8.00                                     | 96.55        | 90.93                                   |
| ZACATECAS       | TLALTENANGO DE SANCHEZ ROMAN | 28.79                    | 15.30                                   | 9.80         | 31.13             | 7.90                                     | 92.92        | 90.71                                   |
| ZACATECAS       | VILLANUEVA                   | 28.88                    | 16.03                                   | 10.14        | 28.13             | 7.87                                     | 91.04        | 89.14                                   |
| <b>NACIONAL</b> |                              | <b>27.73</b>             | <b>15.34</b>                            | <b>9.15</b>  | <b>29.75</b>      | <b>7.66</b>                              | <b>89.63</b> | <b>90.97</b>                            |

