

Unidad del Programa IMSS-Bienestar

Coordinación de Planeación Estratégica,
Evaluación y Padrón de Beneficiarios

**Encuesta nacional de confianza y
satisfacción para usuarios de los
servicios de consulta externa,
urgencias y hospitalización**

ENCONSA (CE, U, H) 9^a edición

Resultados 2023

INDICE

Contenido	Página
I. Resumen	3
II. Marco de referencia	4
III. Resultados generales en los servicios de consulta externa, urgencias y hospitalización	5
IV. Resultados de satisfacción y confianza en los hospitales de IMSS-BIENESTAR	
a) Satisfacción.....	8
b) Confianza.....	8
V. Trato digno y privacidad	
a) Trato digno	9
b) Privacidad	11
VI. Comunicación e información	
a) Del personal médico en consulta externa	12
b) Del personal médico en el servicio de urgencias	13
c) Del personal médico en el servicio de hospitalización	13
d) Del personal de enfermería	14
e) Del personal de enfermería en hospitalización	14
f) Atención a quejas, aval ciudadano y albergues	15
VII. Tiempo de espera	
a) Tiempo de espera en consulta externa	16
b) Tiempo de espera en urgencias	18
c) Tiempo de espera en hospitalización	19
VIII. Surtimiento de medicamentos, material de curación y provisión de estudios	
a) Expedición de receta y medicamentos recetados en consulta externa	20
b) Surtimiento de recetas en consulta externa.....	20
c) Solicitud de medicamento o material de curación en hospitalización.....	22
d) Solicitud de estudios en hospitalización.....	22
IX. Seguridad y comodidad	
a) Limpieza en áreas generales del hospital	23
b) Limpieza en hospitalización	24
c) Calidad de los alimentos en hospitalización.....	25
d) Acceso a artículos de higiene en hospitalización.....	25
e) Seguridad en urgencias y hospitalización	26
X. Datos generales de las personas entrevistadas	27
XI. Reflexiones finales	28
XII. ANEXO. Áreas de oportunidad por hospital	29

I. Resumen

Por **noveno año consecutivo** se aplicó en 2023 la Encuesta Nacional de Confianza y Satisfacción (ENCONSA) en los hospitales de IMSS-Bienestar, lo que permite comparabilidad histórica en las variables más relevantes que miden la satisfacción de los pacientes con el servicio.

La ENCONSA 2023 desagregó los resultados de cada hospital en sus tres principales servicios –consulta externa, urgencias, hospitalización– para identificar resultados en seis dimensiones y 117 variables.

Los resultados de 2023 muestran, en general, **un comportamiento similar en satisfacción y confianza al obtenido en 2022**. Decece de manera discreta el indicador de satisfacción (-0.9) y se registra un ligero incremento en el indicador de confianza expresada en los hospitales (+0.3).

En el **análisis desglosado de las cinco dimensiones independientes analizadas**, cuatro decrecen respecto a 2022 e incrementa en 5.7 puntos porcentuales la dimensión de surtimiento de medicamentos, material de curación y provisión de estudios. El **tiempo de espera**, y la seguridad y comodidad, se mantienen con la **evaluación más baja** desde 2021.

De la lista ordenada con los resultados por hospital (*ranking*) en cada dimensión, los hospitales con los mejores resultados son: Villa Unión, San Carlos y Valle de Ignacio Allende; y **las evaluaciones más bajas** corresponden a: **Santiago Juchitán, Ocosingo y Zongolica**.

El hospital San Carlos sigue manteniéndose en los primeros lugares al igual que en los tres años previos; Villa Unión y Valle de Ignacio Allende se han mantenido en los primeros 20 lugares; mientras que **Santiago Juchitán** repite en los últimos lugares de la tabla con los resultados más bajos desde 2021.

Debido a la numerosa cantidad de datos que pueden obtenerse de las 65 variables captadas en 80 hospitales, **el análisis** de este documento **se centra en los resultados más bajos**, al considerar que son aquellos en los que requiere focalizarse la instrumentación de acciones de mejora.

II. Marco de referencia

La ENCONSA CE, U y H se aplicó conjuntamente en los servicios de **consulta externa, urgencias y hospitalización de 80 hospitales** de IMSS-Bienestar del 1º de mayo al 31 de julio de 2023. El calendario de captura y recepción de resultados se extendió respecto a los plazos fijados, debido a comisiones especiales del personal en los OOAD.

Al momento de aplicación de la encuesta, el hospital San Buenaventura, Coahuila, no contaba con servicio de hospitalización por lo que estos resultados no se reflejan en ese caso.

El levantamiento estuvo a cargo del personal de trabajo social y la captura fue realizada por los analistas de los hospitales. El diseño de la encuesta, el sistema de captura de la información, el procesamiento de datos y el análisis de la información se efectuaron en el ámbito central de IMSS-Bienestar.

Por segundo año se instruyó al personal de trabajo social a aplicar **muestreo sistemático** en la selección de personas entrevistadas con el propósito de evitar la subjetividad al hacer esta elección.

El cuestionario comprendió **66 reactivos**, desagregados en 117 variables, clasificados en un módulo de información general y seis dimensiones:

Tabla II.1 Dimensiones de la ENCONSA 2023		
No.	Dimensión	Tipo de Variable
1	Comunicación e información	Independiente
2	Trato digno y privacidad	Independiente
3	Tiempo de espera	Independiente
4	Surtimiento de medicamentos, material de curación y provisión de estudios	Independiente
5	Seguridad y comodidad	Independiente
6	Satisfacción y confianza del servicio en general	Dependiente

Considerando un tamaño de muestra estadísticamente representativo por hospital, el número de cuestionarios aplicados osciló entre 104 y 201: (71 a 119 en el servicio de consulta externa; 18 a 58 en urgencias; 15 a 24 en hospitalización). Esta variación se aplicó en función de la demanda en cada hospital, a partir del **promedio mensual de consultas (externa y urgencias) y egresos hospitalarios**, y su ponderación para cada uno de estos servicios.

A nivel nacional **fueron entrevistadas 11,736 personas**, de las cuales 272 no quisieron participar en la entrevista, lo que representó una **tasa de rechazo de 2.3%**.

III. Resultados generales en los servicios de consulta externa, urgencias y hospitalización

La ENCONSA 2023 a nivel nacional muestra, en general, **un decremento respecto a 2022 en cuatro de las cinco dimensiones evaluadas**, y un incremento de 5.7 puntos porcentuales en la dimensión de surtimiento de medicamentos, material de curación y provisión de estudios (tabla III.1).

Tabla III.1 Dimensiones con mejora y caída nacional 2021-2023 (%)					
Dimensión	2021	Dif	2022	Dif	2023
Trato digno y privacidad	88.6	1.3	90.9	-0.1	90.8
Comunicación e información	89.5	0.3	89.8	-1.1	88.7
Tiempo de espera	78.4	0	78.4	-1.8	76.6
Surtimiento de medicamentos, material de curación y provisión de estudios	85.7	-1.3	84.4	5.7	90.1
Seguridad y comodidad	85.4	-0.2	84.2	-5.0	79.2

La lista ordenada con los resultados por hospital (ranking) se elaboró con el promedio de cada variable para cada dimensión con un valor máximo de 100%. Los **10 hospitales peor calificados** fueron (tabla III.2a):

Tabla III.2a Hospitales peor calificados 2023	
80 Santiago Juchitán	75 Ario de Rosales
79 Ocosingo	74 Zacatipán
78 Zongolica	73 Chiautla de Tapia
77 Benemérito	72 Bochil
76 Venustiano Carranza	71 Matías Romero

Cuatro hospitales de Chiapas y **dos de Oaxaca** se ubican en las diez últimas posiciones. El hospital **Benemérito** se ha ubicado en este grupo los últimos cuatro años, **Ario de Rosales** se ubicó en este grupo en 2022 y **Venustiano Carranza** en 2021.

En los **10 mejores resultados** por hospital se ubican los tres de Durango y dos hospitales de Tamaulipas (tabla III.2b).

Tabla III.2b Hospitales mejor calificados 2022	
1 Villa Unión	6 Guadalupe Victoria
2 San Carlos	7 Ciudad Tula
3 Valle de Ignacio Allende	8 Coalcomán
4. Rodeo	9 Papantla
5 Tlacolula de Matamoros	10 Vicente Guerrero

Los hospitales **San Carlos, Rodeo, Guadalupe Victoria, Ciudad Tula y Coalcomán**, nuevamente se encuentran en el grupo que obtuvo la calificación más alta en 2022; además, San Carlos, Coalcomán y Rodeo llevan cuatro años consecutivos ubicados en los diez primeros lugares.

Tabla III.2 Resultados Enconsa 2023 por hospital (1/2)

OOAD	HR	Trato digno y privacidad	Comunicación - Información	Tiempo de espera	Surtimiento de medicamentos, material de curación y provisión de estudios	Comodidad-Seguridad	Puntaje total	Calificación del usuario a los servicios	Lugar conforme a puntaje
Sinaloa	Villa Unión	97.5	98.2	87.3	97.8	94.1	95.0	97.6	1
Tamaulipas	San Carlos	95.6	96.2	86.4	97.9	93.0	93.8	98.7	2
Chihuahua	Valle de Ignacio Allende	95.4	96.2	88.8	93.5	92.4	93.3	96.3	3
Durango	Rodeo	94.0	94.0	85.0	98.3	87.2	91.7	94.1	4
Oaxaca	Tlacolula de Matamoros	95.6	94.7	85.1	96.7	85.8	91.6	95.5	5
Durango	Guadalupe Victoria	98.4	94.2	81.4	95.1	87.5	91.3	97.0	6
Tamaulipas	Ciudad Tula	99.5	93.2	85.1	95.5	83.1	91.3	95.1	7
Michoacán	Coalcoman	91.3	91.4	87.2	91.5	88.6	90.0	90.5	8
Veracruz Norte	Papantla	96.4	93.1	86.6	89.3	83.6	89.8	93.1	9
Durango	Vicente Guerrero	92.9	87.0	83.0	99.0	85.8	89.6	91.0	10
México Poniente	Amanalco	90.2	89.2	81.9	94.9	89.6	89.2	88.3	11
Chihuahua	San Juanito	96.5	93.1	82.8	93.1	79.2	88.9	96.2	12
Coahuila	San Buenaventura	88.7	91.4	78.1	93.9	91.2	88.7	87.9	13
Hidalgo	Metepec	92.3	87.7	73.4	96.3	92.4	88.4	89.2	14
Yucatán	Oxkutzcab	87.7	87.2	82.7	97.9	86.2	88.3	81.8	15
San Luis Potosí	Charcas	92.7	89.4	81.5	91.8	85.9	88.2	90.6	16
Oaxaca	San Ildefonso Villa Alta	90.4	86.7	85.2	89.9	88.9	88.2	85.2	17
Sinaloa	El Fuerte	91.6	90.6	74.3	95.6	88.5	88.1	88.4	18
Yucatán	Izamal	89.1	91.1	78.9	96.5	84.1	88.0	84.4	19
Michoacán	Paracho	96.1	90.9	84.7	88.9	76.8	87.5	93.9	20
Oaxaca	Huautla de Jiménez	92.5	92.1	72.3	92.6	87.3	87.4	93.7	21
México Poniente	San José del Rincón	92.3	90.6	81.8	89.6	82.2	87.3	88.1	22
Tamaulipas	Hidalgo	95.0	86.0	92.1	91.2	72.3	87.3	92.4	23
Michoacán	Huetamo	91.0	94.2	80.1	98.5	72.4	87.3	91.0	24
Hidalgo	Huejutla	89.5	91.2	82.8	96.1	75.6	87.0	84.6	25
Coahuila	Ramos Arizpe	97.4	93.9	80.6	87.0	75.2	86.8	96.2	26
Veracruz Sur	Coscomatepec	91.7	93.7	73.8	89.7	84.9	86.8	87.0	27
Puebla	San Salvador el Seco	90.0	89.3	85.6	97.0	71.5	86.7	85.4	28
Veracruz Norte	Chicontepec	90.4	87.7	79.0	94.8	81.0	86.6	86.0	29
Tamaulipas	Soto la Marina	96.4	87.7	74.6	90.3	83.6	86.5	95.0	30
Coahuila	Matamoros	92.5	91.0	78.8	92.4	77.8	86.5	88.4	31
Oaxaca	Tlaxiaco	89.1	88.8	76.2	92.8	84.8	86.3	83.9	32
Chiapas	Guadalupe Tepeyac	88.6	89.1	77.5	99.1	77.1	86.3	88.7	33
Puebla	Ixtepec	91.7	87.8	80.0	98.0	72.8	86.1	87.8	34
Nayarit	San Cayetano	90.1	88.2	75.3	94.7	80.7	85.8	87.4	35
San Luis Potosí	Matehuala	91.2	89.3	77.6	89.1	80.2	85.5	87.4	36
Veracruz Norte	Plan de Arroyos	88.1	90.6	75.4	95.6	76.8	85.3	84.9	37
Michoacán	Buenavista	92.6	88.9	75.0	88.8	80.9	85.2	90.1	38
Zacatecas	Tlaltenango	89.9	89.5	78.6	91.9	76.1	85.2	83.5	39
Yucatán	Acanceh	87.9	84.5	74.3	93.5	84.1	84.9	80.1	40

Tabla III.2 Resultados Enconsa 2023 por hospital (2/2)

OOAD	HR	Trato digno y privacidad	Comunicación - Información	Tiempo de espera	Surtimiento de medicamentos, material de curación y provisión de estudios	Comodidad- Seguridad	Puntaje total	Calificación del usuario a los servicios	Lugar conforme a puntaje
Chihuahua	Guachochi	87.1	81.7	75.6	96.0	82.8	84.6	86.0	41
Oaxaca	Miahuatlán	87.0	85.8	72.2	92.5	84.6	84.4	82.2	42
Puebla	La Ceiba	92.1	88.7	80.7	82.4	77.7	84.3	87.5	43
San Luis Potosí	Los Hernández	91.9	89.5	66.6	85.1	88.4	84.3	86.0	44
Campeche	Mamantel	88.9	88.7	71.0	95.6	75.9	84.0	82.7	45
Chiapas	Motozintla	84.8	87.1	87.0	91.3	68.5	83.8	83.3	46
Puebla	Chignahuapan	89.9	90.2	85.9	79.6	73.0	83.7	88.2	47
Baja California	San Quintín	90.5	92.3	75.1	84.0	76.3	83.6	88.5	48
Zacatecas	Río Grande	89.8	82.5	74.2	93.3	77.0	83.4	83.0	49
San Luis Potosí	Axtla de Terrazas	88.7	91.0	72.6	90.3	74.0	83.3	84.9	50
Hidalgo	Ixmiquilpan	90.0	88.1	71.2	88.2	77.5	83.0	86.4	51
Puebla	Zacapoxtla	89.4	88.8	78.3	89.9	68.6	83.0	86.2	52
Chiapas	Mapastepec	89.4	91.2	67.5	92.1	74.6	82.9	86.7	53
Zacatecas	Villanueva	90.9	87.8	78.6	90.4	66.8	82.9	89.0	54
Chiapas	Altamirano	92.7	88.5	68.5	95.9	68.2	82.8	93.1	55
Hidalgo	Zacualtipan	90.7	93.5	68.3	89.8	71.0	82.7	88.2	56
Oaxaca	Santiago Jamiltepec	93.2	87.2	61.4	93.0	78.1	82.6	88.4	57
Puebla	Tepexi de Rodríguez	91.3	85.9	78.2	88.2	68.7	82.5	85.6	58
Zacatecas	Pinos	92.3	81.6	73.0	93.4	70.8	82.2	87.6	59
Zacatecas	Concepción del Oro	92.1	83.8	66.2	95.8	73.0	82.2	88.6	60
Chiapas	Ocozocoautla	91.0	87.7	78.0	82.4	71.3	82.1	90.1	61
Campeche	Hechelchakán	91.7	82.5	74.5	81.9	78.2	81.8	87.1	62
Guerrero	La Unión	88.4	80.4	73.7	89.2	75.7	81.5	85.7	63
Michoacán	Villamar	91.3	88.1	83.0	77.8	67.0	81.4	93.6	64
San Luis Potosí	Cerritos	92.0	87.8	77.4	72.0	75.1	80.9	87.2	65
Oaxaca	Huajuapán de León	86.5	78.7	62.6	90.3	85.4	80.7	79.3	66
Veracruz Sur	Jáltipan de Morelos	87.1	89.0	78.6	77.0	68.8	80.1	77.2	67
Yucatán	Maxcanú	86.2	83.3	59.5	97.8	73.5	80.1	86.4	68
Chiapas	San Felipe Ecatepec	86.7	84.4	72.7	81.3	74.7	80.0	82.2	69
Michoacán	Tuxpan	88.5	86.2	68.9	87.7	68.5	79.9	84.2	70
Oaxaca	Matías Romero	85.8	86.8	65.6	86.0	74.6	79.7	75.2	71
Chiapas	Bochil	87.0	88.8	65.6	86.7	69.8	79.6	82.8	72
Puebla	Chiautla de Tapia	88.2	85.7	66.9	79.8	76.8	79.5	81.2	73
San Luis Potosí	Zacatipan	87.9	83.1	71.1	84.0	70.5	79.3	82.9	74
Michoacán	Ario de Rosales	87.5	84.0	73.3	87.3	62.4	78.9	86.3	75
Chiapas	Venustiano Carranza	88.3	83.6	72.9	79.4	68.6	78.6	82.8	76
Chiapas	Benemérito	86.6	90.3	65.6	81.4	67.3	78.2	81.1	77
Veracruz Sur	Zongolica	83.5	86.9	75.1	70.3	64.5	76.1	76.8	78
Chiapas	Ocosingo	89.7	79.1	63.7	75.1	66.9	74.9	83.6	79
Oaxaca	Santiago Juxtlahuaca	84.9	72.4	71.4	71.9	64.9	73.1	80.5	80
Nacional		90.8	88.7	76.6	90.1	79.2	85.1	87.5	

IV. Resultados de satisfacción y confianza

a) Satisfacción

En 2023 los resultados en la suma de pacientes que se mostraron “Satisfechos” y “Muy satisfechos” fue de **95.3%**, menor en 0.9 respecto a 2022 (96.2%) y mayor en 0.9 respecto a 2021 (94.4%).

Al comparar datos nacionales con 2022, los pacientes “**Muy satisfechos**” disminuyeron 0.7 y las personas “Insatisfechas” y “Muy insatisfechas” aumentaron en 0.1 (tabla IV.1).

Tabla IV.1 Resultados generales de satisfacción con los servicios 2021-2023					
Satisfacción	2021	+/-	2022	+/-	2023
Muy satisfecha (a)	36.3%	3.0	39.3%	-0.7	38.6%
Satisfecha (b)	58.1%	-1.2	56.9%	-0.2	56.7%
Indicador de satisfacción	94.4%	1.8	96.2%	-0.9	95.3%
Más o menos satisfecha	4.7%	1.5	3.2%	1.0	4.2%
Insatisfecha	0.6%	0.3	0.3%	0.1	0.4%
Muy insatisfecha	0.2%	0.1	0.1%	0	0.1%
No quiso responder	0.2%	-0.1	0.1%	-0.1	0%

Por hospital, los resultados más bajos y altos en satisfacción son los siguientes:

- En **Matías Romero** 3 de cada 10 personas se mostraron “Más o menos satisfechas, insatisfechas o muy insatisfechas”. En **Jáltipan, Huajuapán de León, Ario de Rosales, Chiantla de Tapia, Zongolica y Santiago Juxtlahuaca** esta proporción fue de 2 de cada 10 personas; y en **Miahuatlán, Benemérito, Ocosingo, Tlaltenango y la Unión** fue 1 de cada 10 personas. Los hospitales Huajuapán de León y Matías Romero continúan la tendencia descendente en este indicador desde el 2020.
- En dos hospitales: **Guadalupe Victoria y San Carlos**, 9 de cada 10 pacientes se mostraron “Muy satisfechos” con el servicio; y en 13 hospitales todos sus pacientes dijeron estar “Muy satisfechos” o “Satisfechos”: Ciudad Tula; Villa Unión; Ramos Arizpe; Valle de Ignacio Allende; Paracho; Tlacolula; Papantla; Huetamo; Buenavista; Zacualtipán; San Cayetano; Plan de Arroyos y Oxtutzcab

b) Confianza

En **2023** se registra un **pequeño incremento** en este indicador de 0.3 puntos porcentuales en relación con 2022 (tabla IV.2).

Tabla IV.2 Resultados generales de confianza con los servicios de los hospitales 2021-2023 (%)					
Confianza	2021	+/-	2022	+/-	2023
Mucha confianza (a)	39.8	7.3	47.1	0.4	47.5
Confianza (b)	45.2	3.0	48.2	0	48.2
Indicador de confianza	85.0	10.4	95.4	0.3	95.7
Algo de confianza	12.4	-9.1	3.3	0.2	3.5
Poca confianza	1.9	-1.4	0.5	0.2	0.7
Nada de confianza	0.6	-0.2	0.4	-0.2	0.2
No responde	0.1	-0.5	0.5	-0.5	0

Por hospital los resultados más bajos y altos en confianza fueron los siguientes:

- En los hospitales **Jáltipan y Santiago Juxtlahuaca** 3 de cada 10 pacientes expresaron “Algo de confianza, Poca o Nada de confianza”; esta relación fue de 2 de cada 10 pacientes en **Zongolica; Matías Romero; Huajuapán y Ocosingo**.
- Por el contrario, en cuatro hospitales 9 de cada 10 pacientes expresaron tener **“Mucha confianza”**: Villa Unión; San Carlos; Valle de Ignacio Allende y Ramos Arizpe.
- El nivel de aceptación de los pacientes expresado en la posibilidad de recomendar el hospital a familiares y amigos se ha mantenido por arriba del 98% en los últimos cuatro años. En 2023, de cada 100 pacientes que asisten a hospitales de IMSS-Bienestar, uno dice que no los recomendarían.

No obstante, esta proporción es de 11 pacientes en Huajuapán de León; 9 en Jáltipan; 7 en Ocosingo y 4 en Matías Romero.

A nivel nacional, las dos **variables con mayor peso** por la cual las personas respondieron que no recomendarían el hospital siguen siendo, al igual que en 2021 y 2022, porque **“esperó mucho tiempo” (37%)** y porque **“lo trataron mal” (27.7%)**.

V. Trato digno y privacidad

a) Trato digno

Los indicadores nacionales 2023 en esta dimensión disminuyen levemente en el trato de enfermería y del hospital en general respecto a 2022 (Tabla V.1).

Tabla V.1 Indicadores de Trato digno ("Muy bueno" + "bueno") (%)					
Variable	Valor indicador 2021	Diferencia	Valor indicador 2022	Diferencia	Valor indicador 2023
Trato del personal médico	96.2	+0.4	96.6	+0.1	96.7
Trato del personal de enfermería	94.2	+1.4	95.6	-1.7	93.9
Trato durante su estancia en el Hospital	96.5	+0.5	97.0	-0.2	96.8

Los hospitales con el **trato "Regular, Malo y Muy malo"** más alto por parte del **personal médico** son **Maxcanú y La Unión** (tabla V.2).

Tabla V.2 Hospitales con el trato "Regular, Malo y Muy Malo" más alto por parte del personal médico	
Nacional 3.3%	
Maxcanú (15.6%)	Ixtepec (11%)
La Unión (11.9%)	Jáltipan (10.8%)
Matías Romero (11.7%)	Zongolica (9.6%)

Repiten altos porcentajes obtenidos en 2022 en esta variable: **Matías Romero** (20.7%) y **Maxcanú** (12%).

Por lo que toca al **personal de enfermería**, el "Trato regular, malo y muy malo" a nivel nacional fue de 5.9%, mayor al 4.4% obtenido en 2022. Al menos 13 hospitales duplicaron este porcentaje y **en Ario de Rosales, Jáltipan y Zongolica se cuadruplicó**: (tabla V.3).

Tabla V.3 Hospitales con el trato "Regular, Malo y Muy Malo" más alto por parte del personal de enfermería			
Nacional 4.4%			
Ario de Rosales	27.9%	Mapastepec	15.2%
Jáltipan	26.2%	Maxcanú	14.9%
Zongolica	24.7%	Concepción del Oro	14.4%
Matías Romero	22.8%	San Buenaventura	13.7%
La Unión	19.6%	Ixtepec	13.4%
Chiautla	17.9%	Huejutla	11.8%
Santiago Juxtlahuaca	15.2%		

Cuatro de los hospitales con el porcentaje más alto en "Trato regular, malo y muy malo" por el personal de enfermería, también obtuvieron esta posición en 2022: **Maxcanú** (13.6%), **Matías Romero** (12.6%), **Chiautla de Tapia** (11.2%) y **Huejutla** (9.6%).

Respecto al **trato en general en el hospital**, los resultados más altos en “Trato Regular, Malo y Muy malo” los obtuvieron: **Matías Romero** (22.1%); **Huajuapán de León** (18.2%); Bochil (14.8%) y Santiago Juxtlahuaca (14.6%).

Repiten resultados de 2022 en este rubro **Matías Romero** (21.6%) y **Huajuapán de León** (18.2%).

Las áreas del hospital más señaladas por no haber recibido un buen trato son:

- Laboratorio (17.1%)
- Vigilancia (14.6%)
- Farmacia (9.9%)
- Archivo Clínico (9.5%)

Los motivos más recurrentes que los usuarios señalaron como un mal trato fueron:

- “Lo regañaron” (29.4%);
- “No lo atendieron” (15.5%);
- “No le hicieron caso” (15.0%) y
- “Le gritaron” (7.0%)

En estas dos preguntas el porcentaje de pacientes que no quiso responder sigue siendo alto: 15.4% y 15.2% respectivamente, por lo que se mantiene como un área de oportunidad para que el entrevistador genere confianza con el entrevistado.

A la pregunta de si **la atención le fue negada en el hospital** durante los dos últimos años, **3.8% de pacientes a nivel nacional respondieron que sí**, menor al **4.4%** registrado en 2022. En ocho hospitales este porcentaje fue igual o mayor a 8.4% y los hospitales de Tuxpan (26.8%); Tlaltenango (10.7%) y San Quintín (12.1%) repitieron los altos porcentajes de 2022 (tabla V.4).

Tabla V.4 Hospitales con el mayor porcentaje de pacientes que ya habían acudido a solicitar servicios y éste les fue negado	
Nacional 3.8%	
Tuxpan (23.1%)	Tlaltenango (11.3%)
Ario de Rosales (20.0%)	San Felipe Ecatepec (11.0%)
Ocosingo (12.5%)	San Quintín (9.0%)
San Juanito (11.6%)	San Cayetano (8.4%)

b) Privacidad

Al preguntar sobre la privacidad con la que el personal médico revisó al paciente, 95.8% dijo que sí la tuvo y 4.2% dijo que no o no quiso responder. En **7 hospitales** el porcentaje de pacientes que señalaron **no privacidad** al ser revisados por el personal médico o no quiso responder, fue **mayor al 10%**:

- Motozintla (41.8%)
- Zongolica (34.2%)
- Benemérito (22.6%)
- Ocozocoautla (19.1%)
- Santiago Juxtlahuaca (13.9%)
- Huajuapán de León (11.7%)
- Miahuatlán (10.8%)

En los hospitales **Ocozocoautla, Santiago Juxtlahuaca y Huajuapán de León** los altos porcentajes en este rubro han sido recurrentes en los tres últimos años y en **Benemérito y Miahuatlán** en los dos últimos años. (tabla V.5).

Tabla V.5 Hospitales recurrentes en altos porcentajes de personas que expresan no tener privacidad al ser revisados por el personal médico (%)			
	2021	2022	2023
Nacional	2.8	3.5	4.2
Benemérito	0.0	23.1	22.6
Ocozocoautla	5.7	8.1	19.1
Santiago Juxtlahuaca	8.8	11.7	13.9
Hujuapán de León	4.8	5.3	11.7
Miahuatlán	0.0	8.0	10.8

VI. Comunicación e Información

a) Del personal médico en consulta externa

Los resultados respecto a la comunicación con el personal médico y la información que éste proporcionó en la consulta externa muestran áreas de oportunidad importantes en los hospitales **Santiago Juxtlahuaca y Maxcanú** (tabla VI.1).

Tabla VI.1 Comunicación con el personal médico e información proporcionada por éste		
No le permitió hablar de su estado de salud o padecimiento	No le dio información de su estado de salud ni explicó tratamiento a seguir	La información proporcionada fue regular, confusa o muy confusa
Nacional 1.2%	Nacional 2.4%	Nacional 3.4%
Santiago Juxtlahuaca (18.5%)	Matehuala (36.0%)	Maxcanú (19.3%)
Hujuapán (5.2%)	Santiago Juxtlahuaca (19.9%)	Zongolica (15.1%)
Izamal (4.8%)	Zacatipán (9.1%)	Santiago Juxtlahuaca (14.9%)
Ocosingo (4.4%)	Ocosingo (6.6%)	Matías Romero (11.1%)
Matehuala (4.0%)	Motozintla (6.5%)	Izamal (11.1%)
Maxcanú (3.9%)	Maxcanú (5.8%)	La Unión (11.0%)
Villanueva (3.9%)	Villamar (5.4%)	San Felipe Ecatepec (11.0%)
Benemérito (2.7%)	Villanueva (5.2%)	Tlaxiaco (11.0%)

b) Del personal médico en el servicio de urgencias

En este servicio, 5 de cada 100 personas entrevistadas a nivel nacional (4.9%) señalaron que el personal médico no proporcionó información a sus familiares sobre su estado de salud cuando fue ingresado a urgencias.

Sin embargo, en 12 hospitales este porcentaje superó en más de dos veces el promedio nacional, con los casos extremos en Huajuapán de León, Zacatipán y Santiago Juxtlahuaca. En 2022, los hospitales de Huajuapán de León (60%), Santiago Juxtlahuaca (23.5%) e Izamal (28.6%) también obtuvieron porcentajes altos (tabla VI.2).

VI.2 Información del personal médico a familiares en el área de urgencias. hospitales con las evaluaciones más bajas (%)			
Nacional 4.9			
Hujuapán de León	44.1	Ario de Rosales	16.7
Zacatipán	25.0	Bochil	14.6
Santiago Juxtlahuaca	23.1	San Quintín	14.3
Ocosingo	19.4	Tuxpan	13.2
Mamantel	17.9	Benemérito	11.9
Izamal	17.1	Los Hernández	11.8

c) Del personal médico en el servicio de hospitalización

El indicador **Información que se le proporcionó** al paciente y/o familiares acerca de la **intervención quirúrgica** sumó 3.6% en las opciones: “Regular, Confusa, Muy confusa”. En 9 hospitales esta opinión igualó o superó el 9% con los casos más altos en **Santiago Juxtlahuaca, Cerritos y Tepexi de Rodríguez** (tabla VI.3).

Los hospitales que también se ubicaron en esta posición de la tabla en 2022 son Santiago Juxtlahuaca (14.3%) y Ocozocoautla (12.5%).

Tabla VI.3 Información sobre la intervención quirúrgica ("Regular + confusa + muy confusa) hospitales con los resultados más altos (%)			
Nacional 3.6			
Santiago Juxtlahuaca	75.0	Amanalco	15.4
Cerritos	25.0	Ocozocoautla	12.5
Tepexi de Rodríguez	22.2	Plan de Arroyos	11.1
San Cayetano	20.0	Villamar	10.0
Sal Idefonso Villa Alta	16.7	Ocosingo	9.1

En tres hospitales esta variable no fue calificada: En San Buenaventura, por no estar en funcionamiento el servicio; y en Matamoros y Zacualtipán por no registrarse personas hospitalizadas con cirugía previa.

d) Del personal de enfermería

A nivel nacional, 13 de cada 100 personas entrevistadas (12.8%) expresaron que el personal de enfermería **no les explicó los cuidados a seguir**. En 12 hospitales este porcentaje duplicó al alcanzado nacionalmente con los valores más altos en **Ario de Rosales y Santiago Juxtlahuaca** (tabla VI.4).

Cabe destacar que 8 de estos hospitales también alcanzaron valores altos durante 2022: Ario de Rosales (71.0%); Tuxpan (44.1%); La Unión (23.4%); Bochil (29.9%); Pinos (60.9%); Maxcanú (34.4%); Villanueva (19.7%) y Huajuapán de León (27.3%).

Por el contrario, en 28 hospitales al 95% o más de los pacientes **sí se les explicaron estos cuidados** y en cuatro de éstos a todos los pacientes (100%) se les explicaron dichos cuidados (Valle de Ignacio Allende, Altamirano, San Carlos y Ciudad Tula).

Tabla VI.4 No se explicaron los cuidados a seguir por el personal de enfermería (%)			
Nacional 12.8			
Ario de Rosales	59.2	Río Grande	37.4
Santiago Juxtlahuaca	46.4	Pinos	36.5
Tuxpan	43.2	Ixmiquilpan	31.9
La Unión	40.6	Maxcanú	31.2
Concepción del Oro	39.7	Villanueva	29.0
Bochil	39.6	Huajuapán de León	27.3

Respecto a la **claridad de las explicaciones** del personal de enfermería, sólo 3.7% de los pacientes la consideraron “Regular, Confusa, Muy confusa o No quiso responder”, sin embargo, en diez hospitales este porcentaje fue igual o mayor al 9% con los valores más altos en **Zongolica y Matías Romero** (tabla VI.5).

Tabla VI.5 La información que proporcionó el personal de enfermería fue “Regular, Confusa, Muy Confusa, o No quiso responder” (%)			
Nacional 3.7			
Zongolica	28.8	Chiautla de Tapia	13.0
Matías Romero	22.0	Ario de Rosales	11.6
Santiago Juxtlahuaca	17.2	Los Hernández	11.3
Jáltipan	13.6	Huajuapán de León	9.9
Maxcanú	13.5	Tlaxiaco	9.1

e) Del personal de enfermería en hospitalización

A nivel nacional, 2.8% de los pacientes en hospitalización consideraron “Regular, Confusa o Muy confusa” la información del personal de enfermería sobre los medicamentos que le proporcionaron durante su estancia en el hospital. Sin embargo, ocho hospitales tuvieron un porcentaje significativamente mayor con los valores más altos en **Zongolica y Zacatipán** (tabla VI.6).

Tabla VI.6 Información del personal de enfermería sobre los medicamentos proporcionados en hospitalización “Regular, Confusa, Muy Confusa, o No quiso responder” (%)			
Nacional 2.8			
Zongolica	40.0	San Juanito	16.7
Zacatipan	25.0	Miahuatlán	16.7
La Unión	23.1	Zacapoaxtla	16.7
Hecelchakán	21.4	Chiautla de Tapia	13.3

f) Atención a quejas, aval ciudadano y albergues

En el análisis de este indicador se sigue constatando que **la cultura de la queja está poco desarrollada** en pacientes que acuden a hospitales de IMSS-Bienestar. A nivel nacional sólo 4 de 100 pacientes entrevistados (**3.7%**) señalaron haber **presentado una queja** durante los dos últimos años, porcentaje mayor a 2022 (2.7%).

Seis hospitales superan el 12% de pacientes que presentaron alguna queja en este lapso: **Oxkutzcab (40.9%), Ario de Rosales (17.0%)**, Matehuala (15.3%) y Charcas (13.7%), Huajuapán de León (13.6%) y Jáltipan (12.3%).

El número de **pacientes que no sabe que existe un buzón de quejas en el hospital** es 20 de cada 100 (19.8%).

A nivel nacional **79.8%** de los pacientes señalaron que **sí se les dieron a conocer los derechos** generales de las y los pacientes, 1.4 puntos porcentuales más que en 2022, cuando este porcentaje fue de 78.4%.

En 14 hospitales 35% o más de los pacientes dijeron no conocer dichos derechos. Destacan **Santiago Juxtlahuaca y Ocosingo** con un porcentaje que triplica al nacional (tabla VI.6).

Tabla VI.7 Pacientes que dijeron no conocer sus derechos generales (%)			
Nacional 20.2			
Santiago Juxtlahuaca	68.9	Ixtepec	40.2
Ocosingo	64.7	San Ildefonso Villa Alta	39.3
Venustiano Carranza	49.7	Bochil	38.3
Huajuapán de León	46.1	San Felipe Ecatepec	38.2
Ocozacoautla	43.5	Zacatipan	37.8
San Juanito	43.5	Ario de Rosales	36.7
Vicente Guerrero	42.7	Guachochi	35.8

Respecto al **conocimiento** de que existe **un Aval Ciudadano en el hospital, 55.3% respondió que no sabe** y 44.7% respondió que sí. El porcentaje de conocimiento de esta figura a nivel nacional respecto a 2022 tuvo un decremento de 0.7%.

En la **desagregación por hospital**, en **50** de estos **la mitad o más de los pacientes no conocen al Aval**, con los porcentajes más altos en: Ocosingo (99.3%), Vicente Guerrero (98.7%); Pinos (95.3%), Guadalupe Tepeyac (93.6%), Zacapoaxtla (92.3%), Tepexi de Rodríguez (89.1%), Matías Romero (87.6%), La Ceiba (86.4%), Mapastepec (86.2%) y Miahuatlán (86.2%).

Tres de estos hospitales también tuvieron en 2022 los porcentajes más altos en el desconocimiento del Aval: Pinos (98.4%), Zacapoaxtla (86.4%), y Matías Romero (85.6%).

Respecto a si les han ofrecido a los pacientes el **servicio de los albergues**, el **20.7%** dijo que **no**. En 7 hospitales más del 40% de pacientes tienen desconocimiento de este servicio (tabla VI.8).

Tabla VI.8 Hospitales donde los pacientes tienen mayor desconocimiento de la existencia del albergue			
Nacional 20.7%			
Ocosingo	75.0%	Matehuala	50.0%
San Cayetano	71.4%	Vicente Guerrero	47.8%
Huajuapán de León	54.5%	Oxkutzcab	46.3%
Tlaltenango	54.0%		

VII. Tiempo de Espera

a) Tiempo de espera en consulta externa

A nivel nacional, **60.9%** de las personas que acudieron a consulta externa lo hicieron **con cita** y **39.1% sin cita**. Las consultas con cita registran un leve decremento respecto a 2022, cuando este valor se ubicó en 61.9%.

En 3 hospitales el porcentaje de **consultas sin cita** superó en dos veces el promedio nacional: San Juanito (87.4%), Ramos Arizpe (86.9%) y Valle de Ignacio Allende (86.1%).

En promedio, el indicador **tiempo de espera se incrementó** respecto a 2022: **con cita 3 minutos** y **sin cita** en un minuto. Por tanto, la **brecha** entre consulta **con cita y sin cita** se redujo a **6 minutos** en el promedio nacional (tabla VII.1).

Tabla VII.1 Tiempo de espera con cita y sin cita (minutos)					
Tiempo promedio	2021	Dif.	2022	Dif.	2023
Con cita	25	+19	44	+3	47
Sin cita	60	-8	52	+1	53

A nivel nacional, **38.8%** de los pacientes que tenían cita **esperaron más de 50 minutos** para ingresar a su consulta. En 25 hospitales este tiempo de espera aplicó para el 50%

o más de sus pacientes con los valores más altos en Concepción del Oro, Ocosingo, Matías Romero y Zacapoaxtla (tabla VII.2).

Tabla VII.2 Hospitales donde más pacientes con cita de consulta externa esperaron más de 50 minutos (%)					
Nacional 38.8					
Concepción del Oro	92.9	Mamantel	69.4	Chicontepec	58.0
Ocosingo	85.7	Bochil	68.7	Santiago Jamiltepec	57.4
Matías Romero	80.6	Tepexi de Rodriguez	66.7	Guadalupe Tepeyac	57.1
Zacapoaxtla	80.3	La Ceiba	65.2	Buenavista	56.5
Zacatipan	78.7	Santiago Juxtlahuaca	63.0	Ramos Arizpe	53.8
Tlaltenango	77.6	San Cayetano	59.3	Ixmiquilpan	51.3
Benemérito	71.0	Zacuaitipan	59.3	Tuxpan	51.0
Mapastepec	70.9	Jáltipan	58.2	Guachochi	50.0
Ario de Rosales	70.0				

Respecto al tiempo de espera en **consulta sin cita**, en 19 hospitales el 70% o más de los pacientes esperaron más de 50 minutos para ser atendidos. Los casos extremos fueron **Tuxpan, San Cayetano y Zacapoaxtla** donde todos los pacientes esperaron más de este tiempo, y en **San Felipe Ecatepec**, donde 9 de cada 10 pacientes (89.8%) esperaron más de 90 minutos.

Si se toma como referente el **promedio de tiempo de espera** con cita y sin cita, **ocho hospitales** repiten la tendencia de un alto tiempo de espera, con una reducida brecha (2 a 11 minutos) entre consultas con cita y sin cita (tabla VII.3).

En 15 hospitales el tiempo de espera es menor sin cita que con cita, sobresalen: La Ceiba [con cita (64 min) sin cita (49)]; Huejutla [con cita (29 min) sin cita (19)]; Huajuapán [con cita (46 min) sin cita (38)].

Tabla VII.3 Promedios más altos de espera con cita y sin cita (Minutos)			
Nacional con cita 47		Nacional sin cita 53	
Ocosingo	74	San Felipe Ecatepec	90
Matías Romero	72	San Cayetano	85
Concepción del Oro	70	Tuxpan	81
Tlaltenango	70	Ocosingo	80
Mamantel	67	Matías Romero	80
Benemérito	67	Benemérito	76
Zacapoaxtla	66	Zacatipan	76
Zacatipan	65	Concepción del Oro	72
Buenavista	64	Ario de Rosales	70
Tepexi de Rodriguez	64	Zacapoaxtla	69
La Ceiba	64	Pinos	69
Ario de Rosales	62	Tlaltenango	68

A nivel nacional, el porcentaje de pacientes que solicitaron una cita y se la dieron en **menos de 30 días fue de 87.3%**, un leve incremento respecto a 2022. Casi a 9 de 10 pacientes se le dio su cita en este lapso (tabla VII.4).

Tabla VII. 4 Tiempo de espera para otorgar cita en consulta externa 2021, 2022 y 2023 (%)					
	2021	+/-	2022	+/-	2023
Menos de 30 días	38.8	48.1	86.9	0.4	87.3
31 o más días	61.1	-48.8	12.3	0.4	12.7

Sin embargo, en cinco hospitales a 5 o más pacientes de cada 10 se le dio la cita después de 30 días (San Cayetano 84.7%; Ario de Rosales 60.0%; Maxcanú (52,1%); Jáltipan (50.9%) y Santiago Jamiltepec (48.5%).

b) Tiempo de espera en urgencias

59.4% de las urgencias fueron calificadas y 40.6% no calificadas acorde con el dato del registro asentado en la hoja diaria de dicho servicio.

A nivel nacional, **56.3%** de los beneficiarios señalaron que **se aplicó el Triage** en su primer contacto en el servicio de urgencias y **43.7% dijo que no**. En 2023 la aplicación del Triage disminuyó casi 3 puntos porcentuales respecto a 2022. (tabla VII.5).

Tabla VII.5 Aplicación de Triage 2021, 2022 y 2023 (%)					
	2021	+/-	2022	+/-	2023
Triage	59.5	-0.3	59.2	-2.9	56.3
Sin triage	40.5	0.3	40.8	-2.9	43.7

Por hospital, los resultados en la aplicación de *Triage* son:

- **15** obtuvieron de 100 al 80%, en 9 hospitales se aplicó *Triage* a por lo menos 9 de cada 10 pacientes. Destaca Tlaltenango donde este aplicó a todos los pacientes.
- **9 obtuvieron** de 12.5% a 25.6%, con los puntajes más bajos en **Huejutla, Coscomatepec y Bochil** (Tabla VII.6).

En pacientes a los que se les aplicó Triage, el tiempo promedio de espera para ser atendidos por el personal médico fue de 7 minutos con un intervalo de 3 a 16 minutos; mientras que en las personas a las que no se aplicó Triage el promedio fue de 18 minutos con un intervalo de 8 a 23 minutos.

Tabla VII.6 Aplicación de Triage. Hospitales con las evaluaciones más altas y bajas (%)					
Más altas	Sí	No	Más bajas	Sí	No
Tlaltenango	100.0	0.0%	Huejutla	12.5	87.5
Hidalgo	97.2	2.8%	Coscomatepec	15.1	84.9
La Ceiba	96.4	3.6%	Bochil	19.5	80.5
Zacapoaxtla	91.9	8.1%	Maxcanu	20.0	80.0
Tepexi de Rodriguez	91.7	8.3%	Metepec	20.6	79.4
San Ildefonso Villa Alta	90.0	10.0%	Zacualtipan	20.9	79.1
San Carlos	88.9	11.1%	Vicente Guerrero	21.7	78.3
Coalcomán	87.8	12.2%	Concepción del Oro	25.5	74.5
Villamar	86.2	13.8%	Mapastepec	25.6	74.4

Otra diferencia sustantiva entre la aplicación o no del Triage está en el tiempo de espera mayor a 30 minutos para ser atendido por el personal médico. De cada 100 pacientes, 3 esperaron más de este tiempo cuando se les aplicó Triage; mientras que 32 de cada 100 esperaron más de ese tiempo cuando no fue aplicado (tabla VII.7).

Tabla VII.7 Tiempo de espera en Urgencias para ser valorados por personal médico (promedio)		
	Con triage	Sin triage
De 31 a 45 minutos	1.9%	19.6%
De 46 a 60 minutos	0.8%	6.9%
Más de 60 minutos	1.5%	5.4%
Total más de 30 minutos	3.2%	31.9%

c) Tiempo de espera en hospitalización

De las personas entrevistadas en el área de hospitalización a nivel nacional, **43.7% fue sometida a cirugía; 56.2% no tuvo cirugía;** y 0.1% no quiso responder. Del total de cirugías efectuadas, **50.7% fueron programadas y 49.3% se realizaron por la vía de urgencias.**

En **siete hospitales el total de las cirugías se realizaron por la vía de urgencias:**

- Ocosingo
- Ario de Rosales
- La Ceiba
- Ixtepec
- Cerritos
- Zacatipan
- Concepción del Oro

A nivel nacional, **de cada 100 personas** a las que les informaron **que requerían cirugía, 17 esperaron más de 30 días** para su programación (17.0%).

De los 70 hospitales en los que se programaron cirugías, en 49 la fecha se programó antes de 30 días para todos los pacientes. Sin embargo, en 11 hospitales, a 50% o más de los pacientes se les programó después de este tiempo, con el mayor porcentaje en el **hospital de La Unión** donde al **100%** se les programó **después de 45 días**, y **Benemérito y Río Grande**, donde al total de pacientes les fue programada de 31 a 45 días.

Además, en 13 hospitales la cirugía no se realizó en la fecha programada: en los hospitales **La Unión y Santiago Jamiltepec ninguna cirugía** cumplió con la fecha acordada, y en Bochil, Ramos Arizpe y Huautla de Jimenez, esta situación fue para más de la mitad de las cirugías programadas.

VIII. Surtimiento de medicamentos, material de curación y provisión de estudios

a) Expedición de receta y medicamentos recetados en consulta externa

A nivel nacional, el personal médico de **consulta externa expidió receta en 86.0%** de los casos, en 13.5% no se recetó medicamento, y 0.5% de personas no quisieron responder.

En 48 hospitales a por lo menos 9 de cada 10 pacientes se les recetó medicamento; en contraste, en cuatro hospitales **sólo a 6 de 10 pacientes les fue recetado (Vicente Guerrero, Concepción del Oro, Chignahuapan y Santiago Juchitán)**.

Respecto al **número de medicamentos recetados** en cada consulta, a nivel nacional 46.7% de los usuarios señalaron haber recibido 1 o 2 medicamentos; 38.7% recibió 3 o 4; y 14.6% recibió 5 o más.

b) Surtimiento de recetas en consulta externa

El **surtimiento de recetas médicas completas** en el servicio de consulta externa de los hospitales de IMSS-Bienestar se ubicó a nivel nacional en **88.0%**, un **incremento de 8.2 puntos respecto a 2022**.

Sin embargo, el **surtimiento de recetas completas más parciales** se ubicó en **97.8%** lo que representó un **incremento de 13.8 puntos** entre 2022 y 2023 (tabla VIII.1).

Tabla VIII.1 Histórico de surtimiento de medicamentos en consulta externa en hospitales IMSS-Bienestar							
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Surtimiento completo	85%	89%	89%	89.1%	73.1%	79.8%	88.0%
Surtimiento parcial ^{1/}	n/a	n/a	n/a	9.4%	21.8%	4.2%	9.8%
Surtimiento completo más parcial	-	-	-	98.5%	94.9	84.0%	97.8%

^{1/} El reactivo se incorporó en 2020.

El **mejor desempeño**, con el **100% de surtimiento de recetas completas**, fue en los hospitales **Bochil, Huejutla, Huautla, Tlacolula, Acanceh y Maxcanú**. Otros 30 hospitales se ubicaron en porcentajes arriba de 90% en surtimiento completo de recetas.

Por el contrario, 38 hospitales se ubicaron por debajo de la media nacional en el nivel de surtimiento completo de medicamentos. Los **focos rojos están en Los Hernández** con descensos continuos desde 2021, y en Venustiano Carranza, Matías Romero y Mapastepec donde el descenso entre 2022 y 2023 es de más 16 puntos. (tabla VIII.2).

Tabla VIII.2 Surtimiento de recetas médicas completas hospitales con las evaluaciones más bajas en 2023 (%)					
Hospital	2021	Dif	2022	Dif	2023
Nacional	73.1	6.7	79.8	8.2	88.0
Los Hernández	75.0	-5.6	69.4	-18.4	51.0
Cerritos	20.3	-0.5	19.8	36.0	55.8
Venustiano Carranza	69.6	13.9	83.6	-18.6	64.9
Matías Romero	65.7	19.4	85.1	-18.4	66.7
Zacatipan	76.1	-22.6	53.4	16.1	69.6
Hecelchakán	44.2	25.6	69.8	1.4	71.3
Ocosingo	80.4	0.5	81.0	-8.8	72.2
Jáltipan	75.4	-17.4	58.1	16.9	75.0
San Ildefonso Villa Alta	83.1	-13.6	69.4	7.9	77.3
Hidalgo	80.4	-0.6	79.7	-1.6	78.1
Huajuapán de León	54.9	13.0	67.9	11.7	79.6
Mapastepec	88.4	7.7	96.1	-16.3	79.8

Al sumar el surtimiento de **recetas parciales más recetas completas**, 13 hospitales se ubican por debajo del 95%. De éstos, predominan en los porcentajes más bajos hospitales de **San Luis Potosí y Oaxaca**. (tabla VIII.3).

Tabla VIII.3 Surtimiento de recetas médicas completas más parciales. hospitales con las evaluaciones más bajas en 2023 (%)			
Nacional 97.8			
Jáltipan	83.8	Charcas	93.4
Ocozacoautla	87.9	Miahuatlán	93.7
Los Hernández	89.0	Hidalgo	94.3
Matehuala	91.2	Huajuapán de León	94.6
Coscomatepec	92.5	San Ildefonso Villa Alta	94.7
Plan de Arroyos	92.9	Benemérito	94.9
La Ceiba	92.9		

Al preguntar a los pacientes sobre las acciones que tomarían al no tener su receta surtida total o parcialmente, la respuesta predominante es el gasto de bolsillo:

56.9% comprarían los medicamentos con sus propios recursos (gasto de bolsillo);

39.7% volvería a buscarlos en la farmacia del hospital;
 1.7% regresaría con el médico para que le recetara otro medicamento y,
 1.7% no sabía.

Los medicamentos mencionados por los pacientes que con mayor frecuencia no fueron surtidos son: **Losartán y Paracetamol, Complejo B y Metformina** (tabla VIII.4).

Tabla VIII.4 Medicamentos no surtidos con mayor frecuencia en la consulta externa de hospitales			
1	Losartán grageas	6	Atorvastatina
2	Paracetamol	7	Clonazepam
3	Complejo B	8	Celecoxib
4	Metformina tabletas	9	Pregabalina
5	Ácido acetilsalicílico	10	Insulina humana acción intermedia nph

c) Solicitud de medicamento o material de curación en hospitalización

De las personas que ingresaron a hospitalización, el 18.6% manifestó que **le fue solicitado algún medicamento o material de curación, 9.7 puntos menor a lo registrado en 2022 (28.3%)**.

En **8 hospitales a más de la mitad de los pacientes se les solicitó medicamento o material de curación**, con los mayores porcentajes en **Ocosingo y Zongolica** (tabla VIII.5). A excepción de Chignahuapan, estos hospitales repiten los altos porcentajes de 2022.

Tabla VIII.5 Personas en hospitalización a las que se les solicitó medicamento o material de curación (%)			
Nacional 28.3			
Ocosingo	90.5	Benemérito	57.9
Zongolica	80.0	Ocozacoautla	57.1
La Ceiba	73.3	Chignahuapan	57.1
Santiago Juxtlahuaca	58.3	Ario de Rosales	53.3

Los **medicamentos más solicitados** a los pacientes hospitalizados fueron el **paracetamol** en tabletas y el **ketorolaco**. Los materiales de curación más requeridos fueron las vendas y pañal de adulto.

d) Solicitud de estudios en hospitalización

En 66 hospitales fueron requeridos estudios de hospitalización. En promedio, a **2 de cada 10 pacientes (22.9%) les pidieron estudios**, 1.5 puntos más que 2022.

En 10 hospitales a 45% o más de los pacientes se les solicitaron estudios fuera del hospital enfatizando los casos de **Santiago Juxtlahuaca y San Quintín** donde a **9 de**

cada 10 personas se les pidió un estudio fuera del hospital. Respecto a 2022, repiten en los altos porcentajes: Santiago Juxtlahuaca y Chiautla de Tapia (tabla VIII.6).

Tabla VIII.6 Personas en hospitalización a las que se les solicitaron estudios fuera del hospital (%)			
Nacional 22.9			
Santiago Juxtlahuaca	91.7	Papantla	47.1
San Quintín	85.7	Buenavista	46.7
Zongolica	73.3	Chiautla de Tapia	46.7
Villamar	66.7	Chignahuapan	46.7
Bochil	60.0	San Felipe Ecatepec	46.2
Zacualtipan	60.0	La Unión	46.2
Cerritos	60.0	Tepexi de Rodriguez	46.2

Los **estudios más requeridos** a los pacientes fueron, nuevamente, el **ultrasonido** y la **biometría hemática**.

IX. Seguridad y Comodidad

a) Limpieza en áreas generales del hospital

De las personas que acudieron al hospital, 99.2% ocuparon la sala de espera; 98.1% el consultorio; 88.1% el baño; 44.8% asistieron al laboratorio; y 25.8% al área de rayos X, por lo que fue el área que menos se ocupó. La evaluación de limpieza se realiza a partir del total de personas que ocuparon cada área.

A nivel nacional, el **área peor evaluada sigue siendo el baño** y la mejor evaluada el consultorio. De cada 100 pacientes, 39 consideraron “Regular”, “Mala” y “Muy Mala” la limpieza del baño (38.8%), mientras que 4 de cada 100 (3.7%) calificaron de esta manera la limpieza del consultorio (tabla IX.1).

Tabla IX.1 Promedio nacional en limpieza en áreas de consulta externa de hospital		
	Muy buena y Buena	Regular, Mala y Muy Mala
Sala Espera	91.9%	8.1%
Consultorio	96.3%	3.7%
Baño	61.2%	38.8%
Laboratorio	95.1%	4.9%
Rayos X	95.3%	4.7%
Promedio	87.9%	12.1%

De los diez hospitales con las **calificaciones más bajas en el promedio** de estos servicios, tres de ellos también se colocaron en esta posición en el 2022: **Ario de Rosales; Zongolica; y Maxcanú** (tabla IX.2).

De los diez hospitales con las calificaciones más altas en el promedio de estas áreas, cuatro se colocaron en esta posición en el 2022: San Carlos; Valle de Ignacio Allende; Huautla de Jiménez y Coalcomán (tabla IX.2).

Tabla IX.3 Limpieza de las áreas calificada como “Muy Buena” y “Buena” hospitales con las evaluaciones más altas y bajas (%)						
Hospital	Sala de espera	Consultorio	Baño	Laboratorio	Rayos X	Promedio
Nacional	91.9	96.3	61.2	95.1	95.3	87.9
Más altas						
San Carlos	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Valle de Ignacio Allende	100.0	100.0	94.3	100.0	100.0	98.9
Santiago Jamiltepec	97.9	99.3	94.9	100.0	100.0	98.4
Huautla de Jiménez	100.0	99.4	92.3	100.0	100.0	98.3
Papantla	99.3	100.0	94.7	97.0	100.0	98.2
Coalcomán	94.8	100.0	95.0	98.9	100.0	97.8
Chicontepec	98.7	98.7	92.1	98.8	100.0	97.7
Ciudad Tula	99.3	100.0	88.6	100.0	100.0	97.6
Villa Unión	100.0	100.0	88.1	97.6	100.0	97.2
Soto la Marina	98.1	100.0	83.0	100.0	100.0	96.2
Más bajas						
Ario de Rosales	64.6	76.5	42.1	32.1	40.0	51.1
Zacualtipán	66.0	75.5	39.5	58.5	25.0	52.9
Santiago Juxtlahuaca	44.9	86.5	16.2	93.3	86.2	65.4
Tepexi de Rodríguez	86.7	96.0	51.2	100.0	n/a	66.8
Zongolica	71.9	78.6	23.7	81.0	85.7	68.2
Maxcanú	96.2	88.3	46.8	69.5	46.9	69.5
Bochil	69.1	91.7	35.2	63.6	92.3	70.4
San Buenaventura	88.3	99.3	66.2	100.0	n/a	70.8
Benemérito	67.1	87.0	22.2	89.6	100.0	73.2
Jáltipan de Morelos	77.5	75.8	58.7	75.0	88.2	75.1

b) Limpieza en hospitalización

A nivel nacional, la calificación de la limpieza de las instalaciones del servicio de hospitalización fue: 96.4% “Muy buena” o “buena”; 3.6% “Mala” y “Muy mala”.

La **evaluación negativa** a la limpieza se sigue centrando en el **baño con 62.5%**; seguida del área de **espera con 14.3%** y de la **habitación con 12.5%**.

23 hospitales recibieron **calificación de limpieza “Mala” y “Muy mala”** en hospitalización. Los porcentajes más altos: Santiago Juxtlahuaca (26.7%); Zongolica (26.7%); Villanueva (21.4%); Hecelchakán (20.0%), Altamirano (20.0%); Zacualtipán (20.0%); Bochil (13.3%); Villamar (13.3%); Tepexi de Rodríguez (13.3%); La Ceiba (13.3%); Zacatipán (13.3%). **Zacatipán también se ubicó en los más altos resultados en este rubro en 2022.**

c) Calidad de alimentos en hospitalización

De los pacientes en hospitalización, **85.7%** validó la **calidad de los alimentos** proporcionados durante su estancia como **“Muy buena”** o **“Buena”**; mientras que **14.3%** la calificó de **“Regular”, “Mala”** o **“Muy mala”**.

En once hospitales 4 o más de cada 10 pacientes indicaron que la calidad de los alimentos fue “Regular”, “Mala” o “Muy mala” (tabla IX.4).

Tabla IX.4 Evaluación de la calidad de los alimentos “Regular”, “Mala” y “Muy mala” en hospitalización (%)			
Nacional 14.7			
Concepción del Oro	80.0	Matías Romero	42.1
Tuxpan	61.5	Altamirano	40.0
Mamantel	60.0	Villamar	40.0
Venustiano Carranza	60.0	La Ceiba	40.0
Zacualtipán	60.0	Pinos	40.0
Santiago Juxtlahuaca	60.0		

Los hospitales Concepción del Oro, Matías Romero, Altamirano, La Ceiba y Pinos también obtuvieron resultados altos en 2022.

d) Acceso a artículos de higiene en hospitalización

El **papel de baño** fue el **artículo de mayor desabasto (59.0%)**, seguido de las toallas de papel para manos (48.1%). Los artículos con mayor provisión fueron el jabón (61.8%) y el agua para beber (56.5%). En **promedio el desabasto** en estos artículos fue del **52.3%**, es decir más de la mitad de los pacientes no tuvo acceso a estos artículos de higiene. Respecto a 2022 se presentó una disminución de 5.7 puntos porcentuales (tabla IX.5).

Tabla IX.5 Acceso a artículos de higiene en el servicio de hospitalización 2023 vs. 2022 (%)						
	2022			2023		
	Sí	No	A veces	Sí	No	A veces
Papel del baño	36.9	58.6	4.5	38.5	59.0	2.5
Toallas de papel para manos	44.0	48.1	7.9	37.2	56.5	6.3
Jabón	61.8	34.3	4.0	52.7	42.1	5.2
Agua para beber	51.7	45.6	2.7	44.6	51.6	3.8
Promedio de desabasto		46.6			52.3	

En **ningún hospital el abasto de los cuatro artículos fue del 100%**, pero en 12 de estos el abasto parcial fue del 100% (sí + a veces): Valle de Ignacio Allende, Rodeo, Vicente Guerrero, Metepec, Amanalco, Huajuapán, Huautla, Miahuatlán, San Ildefonso Villa Alta, El Fuerte, Villa Unión y Chicontepec.

Por el contrario, en **49 hospitales a por lo menos la mitad de los pacientes no se le abasteció de estos cuatro artículos** durante su hospitalización. Destaca **Villamar** donde a ningún paciente se le abastecieron estos artículos (tabla IX.6). De los 10 hospitales con mayor desabasto **Motozintla, Ocosingo, Altamirano y Benemérito** (los cuatro de Chiapas) ocuparon esta posición en 2022.

Tabla IX.6 Hospitales con los resultados más altos en desabasto de artículos de higiene en hospitalización (%)					
Hospital	Papel del baño	Toallas de papel para manos	Jabón	Agua para beber	Promedio
Nacional	59.0	56.5	42.1	51.6	46.6
Villamar	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Zongolica	100.0	100.0	93.3	100.0	98.3
Motozintla	90.9	95.5	95.5	100.0	95.5
Ocosingo	95.2	90.5	95.2	100.0	95.2
Altamirano	100.0	100.0	80.0	100.0	95.0
Villanueva	100.0	92.9	71.4	100.0	91.1
Ario de Rosales	100.0	93.3	66.7	100.0	90.0
Tepexi de Rodríguez	100.0	100.0	53.3	100.0	88.3
Benemérito	89.5	89.5	84.2	84.2	86.8
Santiago Juxtlahuaca	100.0	86.7	60.0	100.0	86.7

e) Seguridad en urgencias y hospitalización

Respecto a la **seguridad** a la que se sujetaron los pacientes durante su estancia en los **servicios de urgencias y hospitalización se evaluaron seis variables**. El porcentaje de incidencia se definió respecto a los pacientes que solicitaron o fueron sometidos a alguna de esas intervenciones.

Todas las variables incrementaron respecto a 2022. La infección en herida quirúrgica presentó el peor desempeño con un aumento de 100%; el segundo peor desempeño fue la **reacción alérgica a medicamentos** con un incremento de 80%, y en tercer lugar la caída de la cama, camilla o silla de ruedas (Tabla XI.7).

Tabla IX.7. Situaciones que le ocurrieron al paciente durante su estancia en urgencias u hospitalización (%)			
	2022	2023	Aumento
Caídas de la cama, camilla o silla de ruedas	0.4	0.7	75
Reacción alérgica a medicamentos	0.5	0.9	80
Inflamación o infección del lugar donde le colocaron el suero o sonda	3.3	3.6	9
No le llevaron pato o cómodo cuando lo solicitó	49.0	50.9	4
Infección en herida quirúrgica	1.3	2.6	100
Lesión o herida por los procedimientos o estudios que le realizaron	1.9	2.8	47

El peor desempeño en seguridad fue en: **San Quintín, San Juanito, Ario de Rosales, Jáltipan, Papantla y Zongolica** (Tabla IX.8).

Tabla IX.8 Situaciones de seguridad que le ocurrieron al paciente durante su estancia en urgencias u hospitalización (%)					
Hospitales con MAYOR incidencia	Caídas de la cama, camilla o silla de ruedas	Hospitales con MAYOR incidencia	Reacción alérgica a medicamentos	Hospitales con MAYOR incidencia	Inflamación o infección del lugar donde se colocaron el suero o sonda
Nacional	0.7	Nacional	0.9	Nacional	3.6
Valle de Ignacio Allende	10.5	Hidalgo	7.0	Zongolica	23.3
Ixmiquilpan	5.0	Villanueva	6.5	Ocosingo	18.0
San Quintín	4.8	San Quintín	6.3	Tuxpan	17.6
Zongolica	4.4	San Juanito	6.0	Ocozocoautla	16.0
Hidalgo	4.2	Ocosingo	5.9	Papantla	14.0
Ixtepec	3.3	San Ildefonso Villa Alta	4.8	Ario de Rosales	12.2
San Carlos	2.9	San José del Rincón	3.9	Concepción del Oro	11.1
San Ildefonso Villa Alta	2.3	Papantla	3.4	Jáltipan de Morelos	10.3
Zacapoaxtla	2.0	Ixtepec	3.3	Acanceh,	9.3
San Juanito	2.0	Paracho	3.3	Chiautla de Tapia	9.1
Hospitales con MAYOR incidencia	No le llevaron plato o cómodo cuando lo solicitó	Hospitales con incidencia	Infección en herida quirúrgica	Hospitales con MAYOR incidencia	Lesión o herida por los procedimientos o estudios que le realizaron
Nacional	50.9	Nacional	2.6	Nacional	2.8
Zongolica	100.0	Villamar	16.7	Paracho	21.4
San Buenaventura	100.0	San Quintín	15.9	Ario de Rosales	19.0
Tlaltenango	93.9	Zacatipan	12.5	Cerritos	16.7
Huetamo	93.9	Jáltipan de Morelos	11.8	Ocozocoautla	13.6
San Felipe Ecatepec	93.5	El Fuerte, Sinaloa	11.5	Charcas	10.4
Huajuapán de León	92.9	Cerritos, SLP	10.0	Pinos	10.0
Bochil	91.7	Ario de Rosales	10.0	Jáltipan de Morelos	8.5
Tuxpan	85.7	Venustiano Carranza	9.1	Ramos Arizpe	8.3
Papantla	85.0	Charcas	8.3	Río Grande	8.0
San Juanito	84.0	Pinos	7.7	Tlaltenango	6.5

Contrariamente, 5 hospitales tuvieron el mejor desempeño en seguridad: Tlacolula, San Carlos, Rodeo, Tula y Mapastepec. Sobresale Tlacolula donde no se presentaron incidencias en la seguridad.

X. Datos generales de las personas entrevistadas

De las **12,030 entrevistas** a nivel nacional, 69.7% se hicieron en el servicio de consulta externa; 21.3% en urgencias y 9.0% en hospitalización.

El primer contacto de las personas entrevistadas en el servicio de urgencias fue mayoritariamente en el turno matutino (93.9%); en el vespertino y en el nocturno el porcentaje fue similar (3.0%).

82.5% de las personas entrevistadas fueron pacientes y 17.5% familiares. Respecto a su perfil, 72.7% fueron del sexo femenino y 27.3% del masculino.

En cuanto a los grupos de edad receptores del servicio: 3.2% fueron pacientes menores de 10 años; 12.6% adolescentes; 68.1% personas adultas (21 a 60 años); y 16.0% mayores de 60 años.

De las personas entrevistadas, **16.2% se identificaron como indígenas y 10.7% no sabían leer y escribir un recado**, en ambos casos se mantiene el rango obtenido en las encuestas previas.

En referencia a la **distancia en tiempo que la persona recorre de su casa al hospital** 77.1% hace menos de una hora y **22.9% más de una hora**. Los hospitales donde 45% y más de los pacientes recorren en promedio más de una hora son: Guadalupe Tepeyac (56.0%); Plan de Arroyos (54.0%); Matías Romero (53.8%); San Ildefonso Villa Alta (51.0%); Chicontepec (49.7%) y Metepec (45.0%).

XI. Reflexiones finales

La metodología y el análisis de resultados de la ENCONSA ha tenido actualizaciones en los nueve años de su aplicación, tendientes a ofrecer a las áreas médica, comunitaria y administrativa de IMSS-Bienestar un insumo de utilidad para complementar su diagnóstico en la identificación de áreas que requieren mejora en los hospitales.

En este ejercicio se compararon las variables de cada dimensión y se identificaron siete que son condicionantes en la satisfacción de los pacientes, es decir, son estadísticamente significativas: trato recibido del hospital (.473**); trato del personal de enfermería (.462**); trato del personal médico (.459**); información proporcionada al paciente por el personal médico (0.416**); explicación del personal de enfermería (.414**); limpieza en la sala de espera (.386**) y limpieza en la sala consultorio (.375**) todas con un valor *-p value-* de 0.01.¹

Por tanto, las variables con mayor impacto en la satisfacción de los pacientes no exigen de recursos significativos, la inducción de un buen trato y comunicación con el paciente se relacionan con una permanente capacitación al personal en temas como interculturalidad y derechos humanos, y la limpieza de las áreas generales, además de

¹ El valor *p* es una medida de probabilidad que ayuda a diferenciar resultados que son producto del azar de los resultados que son estadísticamente significativos.

ofrecer a los usuarios espacios limpios y ambientes con mínima o nula carga de contaminación para la prevención de enfermedades, favorece la imagen del hospital.

En la ENCONSA 2023 las dimensiones de tiempo de espera, y seguridad y comodidad se mantienen con las evaluaciones más bajas desde 2020, mientras que la dimensión de surtimiento de medicamentos y material de curación, fue la única que registró incremento.

Por último, se recomienda el seguimiento a los siguientes hospitales que, de manera consistente, han obtenido bajos resultados en la ENCONSA:

	Lugar en ranking		
	2021	2022	2023
Santiago Juchitahuaca	41	63	80
Benemérito	76	80	77
Venustiano Carranza	74	59	76
Ario de Rosales	66	75	75