

Unidad del Programa IMSS-BIENESTAR

Coordinación de Planeación,
Evaluación y Sistemas de Información

Encuesta de Satisfacción en Hospitales (ES-HR 2022)

Resultados 2022

INDICE

	Contenido	Página
I.	Resumen	3
II.	Marco de referencia	4
III.	Resultados generales	4
IV.	Satisfacción con el servicio	7
V.	Trato, comunicación e información	8
VI.	Tiempo de espera	12
VII.	Prescripción de medicamentos	15
VIII.	Surtimiento de recetas, material de curación y provisión de estudios	16
IX.	Reflexiones finales	19
X.	Anexo. Comparativo de indicadores de satisfacción IMSS-BIENESTAR, IMSS y SSA	20

I. Resumen

La **Encuesta de Satisfacción (ES-HR 2022)** se realizó por segundo año consecutivo en los 80 hospitales de IMSS-Bienestar para evaluar la percepción de los pacientes con el servicio del segundo nivel de atención.

Las diferencias sustanciales de la ES-HR 2022 con la ENCONSA, también aplicada en hospitales en 2022, son: la **entrevista es efectuada por los avales ciudadanos**, consta de **menos reactivos** y tiene un diseño didáctico para facilitar el levantamiento.

Al obtener **resultados “espejo” a la ENCONSA** a través de la ES-HR 2022, es factible validar los datos obtenidos con procedimientos diferentes. En este caso, las **diferencias más acentuadas** se presentaron en **trato y comunicación** y **tiempo de espera** con +3.3 y -4.4 puntos respectivamente, valores dentro del margen válido de error (tabla 1).

Tabla 1. Comparativo ES-HR 2022 vs. ENCONSA 2022^{1/}					
	Puntaje general	Satisfacción	Trato y Comunicación	Tiempo espera	Medicamentos, material curación, provisión estudios
ES-HR	86.6	92.8	96.0	74.0	86.6
Diferencia	+1.3	+1.4	+3.3	-4.4	+1.2
ENCONSA	85.3	91.4	92.7	78.4	85.4

^{1/}El comparativo utiliza solo reactivos similares de ambas encuestas.

En el **comparativo histórico de 2022 vs. 2021**, en la ES-HR 2022 se obtiene un puntaje general más alto que en la ES-HR 2021 (**86.6 vs 79.8**) y niveles ligeramente mayores en el puntaje de satisfacción (92.8 vs 91.5). Entre ambas encuestas, las diferencias más acentuadas se presentan en dos dimensiones:

- Tiempo de espera, con evaluación más baja en 2022 (74% vs. 78.7%).
- Surtimiento de medicamentos¹, con alza relevante en 2022 (91.6% vs.72.2%).

Los **hospitales mejor evaluados en la ES-HR 2022** fueron **Vicente Guerrero; San Carlos; Villanueva; San Juanito; y Huejutla**. Las coincidencias con la ENCONSA en las diez mejores posiciones son San Carlos; San Juanito y Coalcomán.

Los **hospitales peor evaluados en la ES-HR 2022** fueron: **Benemérito; Tlaxiaco; Paracho; Amanalco; y Huajuapán de León**. Las coincidencias con la ENCONSA en las diez posiciones más bajas son: Benemérito; Matías Romero; Matehuala, Huajuapán de León; y Tlaxiaco (tabla 3).

¹ El dato compara únicamente el surtimiento de recetas, ya que la provisión de medicamento y estudios en hospitalización no se evaluaron en la ES-HR 2021.

II. Marco de referencia

- La **ES-HR 2022** se aplicó en los meses de **septiembre y octubre de 2022**.
- **Entrevista** a cargo de los **avales ciudadanos** de hospital, quienes voluntariamente gestionan con los equipos de salud quejas y sugerencias del servicio.
- Orientación a los avales ciudadanos a cargo de los **promotores de acción comunitaria**. Se recopilaron **evidencias de la orientación** (minutas y fotografías) y del proceso de entrevista.
- **Captura** de datos a cargo de **analistas de región** en una aplicación que transmitió los datos vía web. Se seleccionaron con muestreo sistemático once cuestionarios de cada hospital para ser escaneados y enviados para cotejo en el ámbito central; 70 de 80 hospitales cumplieron con el envío.
- Diseño de la encuesta, sistema de captura de información, procesamiento de datos y análisis de la información efectuados en el ámbito central de IMSS-Bienestar.

El **cuestionario** comprendió **13 reactivos** clasificados en tres dimensiones y una variable dependiente (tabla 2).

No.	Dimensión	Variable
1	Trato, comunicación e información	Independiente
2	Tiempo de espera	Independiente
3	Prescripción, surtimiento de recetas, material de curación y provisión de estudios	Independiente
4	Satisfacción con el servicio	Dependiente

Se entrevistó a **3,920 personas** a nivel nacional, de las cuales 138 no quisieron participar, con una **tasa de rechazo de 3.5%**.

Se determinaron **49 entrevistas en cada hospital**: 23 en el servicio de consulta externa, 12 en hospitalización y 14 en urgencias, número establecido en función de las consultas y egresos registrados en 2021 en esos servicios.

III. Resultados generales en el servicio de los hospitales

A partir del **análisis** de las variables incorporadas en la **ES-HR 2022**, el **puntaje total** obtenido a **nivel nacional** en la percepción que los beneficiarios tienen de los servicios en los hospitales de IMSS-Bienestar fue de **86.6**, cifra similar a los **85.3 puntos** obtenidos en la ENCONSA 2022 (tablas 3 y 4).

Tabla 3. Resultados de satisfacción por hospital (1/2)

Hospital	Trato y Comunicación	Tiempo de espera	Surtimiento de medicamentos, material de curación y provisión de estudios	Puntaje total	Calificación del usuario (satisfacción)	Lugar conforme a puntaje
Nacional	96.0	74.0	89.7	86.6	92.8	
Vicente Guerrero, Dgo	98.5	94.3	100.0	97.6	100.0	1
San Carlos, Tamps	99.7	91.0	96.6	95.8	100.0	2
Villanueva, Zac	99.5	87.9	96.6	94.7	100.0	3
San Juanito, Chih	97.5	86.5	99.0	94.3	93.2	4
Huejutla, Hgo	97.6	86.0	99.3	94.3	97.3	5
Guadalupe Tepeyac, Chiapas	94.8	90.3	96.9	94.0	90.2	6
Chiautla de Tapia, Pue	100.0	90.6	89.0	93.2	98.6	7
Santiago Juxtlahuaca, Oax	100.0	83.9	95.4	93.1	98.6	8
Maxcanu, Yuc	100.0	80.0	97.6	92.5	100.0	9
Coalcoman, Mich	99.5	79.8	97.6	92.3	98.0	10
Papantla, Ver Norte	98.8	80.9	96.9	92.2	97.3	11
San Salvador el Seco, Pue	95.1	81.4	100.0	92.2	94.0	12
La Unión, Gro	98.8	77.3	100.0	92.0	92.5	13
La Ceiba, Pue	96.4	81.4	98.0	91.9	95.9	14
Matamoros, Coah	100.0	80.9	94.8	91.9	99.3	15
Ixtepec, Pue	99.8	88.0	87.4	91.7	97.2	16
San Ildefonso Villa Alta, Oax	99.4	77.7	95.3	90.8	95.9	17
Rodeo, Dgo	99.3	80.6	92.3	90.7	97.3	18
Los Hernández, SLP	98.5	76.6	97.1	90.7	95.2	19
Villamar, Mich	98.0	77.4	96.1	90.5	98.6	20
Soto la Marina, Tamps	98.6	83.3	89.4	90.4	95.8	21
Ciudad Tula, Tamps	98.8	77.6	94.0	90.2	97.3	22
Tepexi de Rodríguez, Pue	98.0	85.4	86.6	90.0	90.5	23
Plan de Arroyos, Ver Norte	98.1	79.9	91.7	89.9	95.9	24
Guadalupe Victoria, Dgo	95.9	82.7	90.5	89.7	95.2	25
Huetamo, Mich	95.2	81.5	92.3	89.7	96.6	26
Villa Unión, Sinaloa	98.8	84.7	84.4	89.3	95.2	27
San José del Rincón, Méx Pte	96.9	72.5	98.0	89.2	91.8	28
Mapastepec, Chiapas	97.4	86.8	83.1	89.1	96.7	29
Izamal, Yuc	98.5	69.4	99.0	89.0	97.3	30
Oxkutzcab, Yuc	96.3	75.9	94.6	88.9	98.0	31
Motozintla, Chiapas	96.6	83.4	86.3	88.8	96.0	32
Tlaltenango, Zac	91.7	80.7	93.4	88.6	91.7	33
Río Grande, Zac	99.0	74.4	92.1	88.5	99.3	34
Hidalgo, Tamps	99.5	75.0	90.1	88.2	95.0	35
San Quintín, BC	98.6	70.1	95.1	87.9	93.8	36
El Fuerte, Sinaloa	100.0	73.1	90.5	87.9	100.0	37
Ocozocoautla, Chiapas	98.3	85.0	79.8	87.7	85.7	38
Valle de Ignacio Allende, Chih	97.5	72.7	92.4	87.5	95.9	39
Metepec, Hgo	99.7	67.0	95.8	87.5	98.6	40

Tabla 4. Resultados de satisfacción por hospital (2/2)

Hospital	Trato digno y Comunicación	Tiempo de espera	Surtimiento de medicamentos, material de curación y provisión de estudios	Puntaje total	Calificación del usuario (satisfacción)	Lugar conforme a puntaje
Nacional	96.0	74.0	89.7	86.6	92.8	
Concepción del Oro, Zac	98.5	67.6	96.4	87.5	94.8	41
Bochil, Chiapas	93.9	79.9	86.5	86.8	91.9	42
Venustiano Carranza, Chiapas	99.0	82.6	78.3	86.7	95.3	43
Pinos, Zac	98.5	70.8	90.4	86.6	92.5	44
Ocosingo, Chiapas	90.5	75.5	92.6	86.2	86.5	45
Tlacolula de Matamoros, Oax	97.1	70.4	90.3	85.9	87.7	46
Zacapoaxtla, Pue	96.9	79.1	81.3	85.7	92.4	47
Zacatipan, SLP	99.1	62.8	94.6	85.5	91.7	48
Charcas, SLP	93.9	82.5	79.7	85.4	81.6	49
Chignahuapan, Pue	98.4	66.8	90.3	85.1	92.9	50
Cerritos, SLP	99.5	70.5	85.1	85.1	95.9	51
Acanceh, Yuc	98.0	61.6	95.4	85.0	93.9	52
Guachochi, Chih	93.9	85.7	74.3	84.6	94.2	53
Buenavista, Mich	99.3	65.1	89.4	84.6	98.6	54
San Felipe Ecatepec, Chiapas	87.5	81.9	83.9	84.4	87.8	55
Jaltipan de Morelos, Ver Sur	97.2	69.0	86.3	84.2	95.9	56
Mamantel, Camp	98.6	62.0	91.5	84.0	94.6	57
Tuxpan, Mich	93.2	88.0	69.9	83.7	93.2	58
Altamirano, Chiapas	96.3	63.6	90.7	83.5	87.9	59
Huautla de Jiménez, Oax	91.8	84.0	74.6	83.5	89.1	60
Ramos Arizpe, Coah	91.7	58.6	100.0	83.4	100.0	61
Miahuatlán, Oax	91.8	61.3	96.5	83.2	90.2	62
Axtla de Terrazas, SLP	99.7	61.9	87.7	83.1	98.0	63
Zacualtipan, Hgo	94.7	67.1	87.4	83.1	93.9	64
San Cayetano, Nay	90.5	63.4	94.9	83.0	87.8	65
Zongolica, Ver Sur	95.8	61.5	87.7	81.7	94.4	66
Coscomatepec, Ver Sur	99.1	60.4	85.1	81.5	93.2	67
Ario de Rosales, Mich	93.3	74.2	71.3	79.6	89.6	68
Santiago Jamiltepec, Oax	75.4	78.8	79.9	78.1	83.3	69
Hecelchakan, Camp	94.6	55.1	84.0	77.9	88.4	70
Matías Romero, Oax	81.8	67.9	81.7	77.1	76.4	71
Chicontepec, Ver Norte	93.8	58.0	78.7	76.8	87.8	72
Matehuala, SLP	97.4	40.8	91.4	76.5	86.4	73
San Buenaventura, Coah	96.8	80.1	50.0	75.6	96.6	74
Ixmiquilpan, Hgo	85.9	53.1	82.7	73.9	79.8	75
Huajuapán de León, Oax	83.6	52.7	81.6	72.6	81.8	76
Amanalco, Méx Pte	69.0	46.4	99.4	71.6	70.8	77
Paracho, Mich	83.6	60.7	70.3	71.6	80.0	78
Tlaxiaco, Oax	90.8	60.1	58.3	69.7	81.6	79
Benemérito, Chiapas	87.1	48.8	70.8	68.9	72.1	80

De los 80 hospitales, 22 obtuvieron una calificación global mayor a 90 puntos. Resaltan las diferencias en la calificación obtenida por hospital en ambas encuestas: **de los 10 hospitales mejor calificados, en tres hay coincidencia con la ENCONSA** y en dos hay una disparidad de más de 50 puntos en sus posiciones (Chiautla y Santiago Juxtlahuaca) (tablas 3 y 5).

De los 10 hospitales con la evaluación más baja, en cinco hay coincidencia con la **valoración de la ENCONSA**: Benemérito; Matías Romero; Matehuala; Huajuapán de León y Tlaxiaco, por lo que se confirma la necesidad de revisar su desempeño (tablas 4 y 5).

Tabla 5. Comparativo de los 10 primeros y 10 últimos lugares en la ES-HR 2022 con la ENCONSA 2022

Hospital	10 primeros lugares		Hospital	10 últimos lugares	
	ES-HR 2022	ENCONSA 2022		ES-HR 2022	ENCONSA 2022
Vicente Guerrero, Dgo	1	31	Benemérito, Chiapas	80	80
San Carlos, Tamps	2	1	Matías Romero, Oax	79	66
Villanueva, Zac	3	30	Chicontepec, Ver Norte	78	51
San Juanito, Chih	4	3	Matehuala, SLP	77	71
Huejutla, Hgo	5	28	San Buenaventura, Coah	76	24
Gpe Tepeyac, Chiapas	6	38	Ixmiquilpan, Hgo	75	36
Chiautla de Tapia, Pue	7	68	Hujuapán de León, Oax	74	77
Santiago Juxtlahuaca, Oax	8	62	Amanalco, Méx Pte	73	42
Maxcanú, Yuc	9	39	Paracho, Mich	72	37
Coalcomán, Mich	10	4	Tlaxiaco, Oax	71	64

IV. Satisfacción con el servicio

A la pregunta directa sobre la satisfacción en general con el servicio, a nivel nacional 80.1% expresó estar “Muy satisfecho” y “Satisfecho”; 18.3% “Más o menos satisfecho”; y 1.6% dijo estar “Insatisfecho” o “Muy insatisfecho” (tabla 6).²

Tabla 6. Comparativo de satisfacción con el servicio del HR

Satisfacción	ES-HR 2022	ENCONSA 2022	ES-HR 2021
Muy satisfecho / Satisfecho	80.1%	96.2%	80%
Más o menos satisfecho	18.3%	3.2%	17%
Insatisfecho / Muy Insatisfecho	1.6%	0.5%	3%

² De acuerdo con la Encuesta de calidad de la atención y de los servicios de salud del IMSS, en 2019 el **81.8%** de los pacientes se declararon **satisfechos y muy satisfechos** con el servicio en unidades de medicina familiar (UMF).

En 19 hospitales, 30% o más de las personas se dijeron “Más o menos satisfechas”, “Insatisfechas o Muy insatisfechas” con los casos más acentuados en **Benemérito, Amanalco y Matías Romero** (tabla 7).

De los hospitales que registran la menor satisfacción, nueve se ubican en las diez últimas posiciones del puntaje general (marcados en negritas, tabla 7).

Tabla 7. Hospitales con mayor porcentaje de pacientes “Más o menos satisfechos”, “Insatisfechos o Muy insatisfechos” con el servicio			
Nacional 19.9%			
Benemérito, Chiapas	77.6%	Huajuapán de León, Oax	36.4%
Amanalco, Méx Pte	75.0%	Altamirano, Chiapas	36.2%
Matías Romero, Oax	68.8%	Hecelchakán, Camp	34.9%
Ixmiquilpan, Hgo	57.9%	Tlacolula de Matamoros, Oax	34.8%
Charcas, SLP	53.1%	Chicontepec, Ver Norte	32.7%
Tlaxiaco, Oax	51.0%	Ario de Rosales, Mich	31.1%
Paracho, Mich	48.9%	Ocozocoautla, Chiapas	30.6%
Santiago Jamiltepec, Oax	47.9%	San Felipe Ecatepec, Chiapas	30.6%
Matehuala, SLP	40.8%	San Cayetano, Nay	30.6%
Ocosingo, Chiapas	38.1%		

En esta pregunta, destaca la **diferencia de 16.1 puntos** entre la **ES-HR 2022** y la **ENCONSA 2022** cuando el paciente señala sentirse “Satisfecho” o “Muy satisfecho” (80.1% vs 96.2%) con el servicio en general, lo que puede atribuirse a la mayor confianza que los pacientes tienen con el aval ciudadano para expresar su opinión (tabla 6).

El porcentaje de satisfacción en la **ES-HR 2022 (80.1%)** coincide con el obtenido en la **ES-HR 2021 (80%)**, y también es más cercano al puntaje general que se obtiene al evaluar las dimensiones independientes de la **ES-HR 2022** y la **ENCONSA 2022 (86.6 y 85.3)**.

Lo anterior es relevante ya que **la respuesta a esta única pregunta de satisfacción (variable dependiente) se evalúa y contrasta con el resto de las variables de la encuesta (variables independientes)**, lo que permite mayores elementos para verificar la opinión de los usuarios y confirmar su validez.

V. *Trato, comunicación e información*

A nivel nacional el **trato y la comunicación** fueron mejor evaluadas en la **ES-HR 2022** que en la **ENCONSA 2022** con un puntaje de **96.0** contra **92.7**, una diferencia de **+3.3**.

a) Trato

En el global de la ES-HR 2022, **88 de cada 100** personas calificaron la atención y trato del personal de “Muy bueno” o “Bueno”; 11 de “Regular” y 1 de “Malo” o “Muy malo”.

En 14 hospitales la suma de pacientes que calificaron el trato de “Regular” y “Malo o Muy Malo” superó el 20%. Entre estos se ubican **seis hospitales de Oaxaca** (tabla 8).

Tabla 8. HR donde 20 o más pacientes de cada 100, calificaron la atención y trato de “Regular” y “Malo/Muy malo” por parte del personal				
Hospital	Muy bueno/Bueno	Regular (a)	Malo / Muy malo (b)	a+b
Nacional	88.0%	10.7%	1.3%	12.0%
Amanalco, Mex Pte	25.0%	55.0%	20.0%	75.0%
Matías Romero, Oax	33.3%	64.6%	2.1%	66.7%
Santiago Jamiltepec, Oax	52.1%	47.9%	0.0%	47.9%
Charcas, SLP	63.3%	36.7%	0.0%	36.7%
Ixmiquilpan, Hgo	65.8%	34.2%	0.0%	34.2%
Benemérito, Chiapas	67.3%	24.5%	8.2%	32.7%
Tlaxiaco, Oax	67.3%	28.6%	4.1%	32.7%
Ocosingo, Chiapas	69.0%	28.6%	2.4%	31.0%
Hecelchakán, Camp	69.8%	30.2%	0.0%	30.2%
Miahuatlán, Oax	70.7%	26.8%	2.4%	29.3%
Huajuapán de León, Oax	72.7%	15.9%	11.4%	27.3%
San Cayetano, Nay	75.5%	20.4%	4.1%	24.5%
Paracho, Mich	75.6%	11.1%	13.3%	24.4%
Huautla, Oax	79.6%	14.3%	6.1%	20.4%

Por el contrario, en once hospitales, todos los pacientes señalaron haber tenido un trato “Bueno” o “Muy bueno”: Matamoros, Coah; Ramos Arizpe, Coah; Santiago Juxtlahuaca, Oax; Chiautla de Tapia, Pue; Ixtepec, Pue; El Fuerte, Sinaloa; Cerritos, SLP; San Carlos, Tamps; Jáltipan de Morelos, Ver Sur; Maxcanú, Yuc; y Villanueva, Zac.

Respecto al **personal que no dio un buen trato**, en el cuestionario se ofrecieron tres opciones de respuesta: **personal médico, de enfermería, o ambos**. La pregunta aplicó sólo a los 69 hospitales donde las personas refirieron no haber recibido buen trato.

Del 12% de personas que a nivel nacional expresaron haber tenido un trato “Regular” o “Malo” y “Muy malo”, **4.5%** señaló al **personal de enfermería**; 2.1% al personal médico, 1.2% a ambos y **4.1%** no quiso responder.

En 10 hospitales más del 10% señalaron al personal de enfermería como quien no les dio un buen trato (tabla 9).

Tabla 9. Hospitales con mayor porcentaje de trato “Regular” y “Malo y Muy malo” por parte del personal de enfermería			
Hospital	Personal Enfermería	Tanto personal médico y de enfermería	Suma
Nacional	4.5%	1.2%	5.8%
Amanalco, Méx Pte	40.0%	15.0%	55.0%
Matías Romero, Oax	22.9%	25.0%	47.9%
Charcas, SLP	22.4%	0.0%	22.4%
Miahuatlán, Oax	17.1%	4.9%	22.0%
Huajuapán de León, Oax	15.9%	0.0%	15.9%
Ocosingo, Chiapas	14.3%	0.0%	14.3%
Hecelchakán, Camp	14.0%	4.7%	18.6%
Tlaxiaco, Oax	12.2%	0.0%	12.2%
Benemérito, Chiapas	12.2%	2.0%	14.3%
Zacapoaxtla, Pue	10.4%	0.0%	10.4%

De las personas que dijeron recibir trato “Regular”, “Malo y Muy malo”, en 9 hospitales más del 6% refirieron al personal médico como fuente de dicho trato. Esto es, tres veces o más que el resultado nacional (tabla 10).

Tabla 10. Hospitales con mayor porcentaje de trato “Regular” y “Malo y Muy malo” por parte del personal médico			
Hospital	Personal Médico	Personal médico y de enfermería	Suma
Nacional	2.1%	1.2%	3.3%
Matías Romero, Oax	18.8%	25.0%	43.8%
Tlaxiaco, Oax	12.2%	0.0%	12.2%
Santiago Jamiltepec, Oax	8.3%	0.0%	8.3%
Tlaltenango, Zac	8.3%	0.0%	8.3%
Matehuala, SLP	8.2%	0.0%	8.2%
Ixmiquilpan, Hgo	7.9%	5.3%	13.2%
Miahuatlán, Oax	7.3%	4.9%	12.2%
Huajuapán de León, Oax	6.8%	0.0%	6.8%
Paracho, Mich	6.7%	0.0%	6.7%

En esta pregunta a nivel nacional **4.5% de las personas optaron por no responder**: En once hospitales por lo menos el 10% no quiso responder, resaltan los casos de Santiago Jamiltepec, Oaxaca e Ixmiquilpan, Hidalgo con 33.3% y 21.1% respectivamente.

b) Comunicación e información

A nivel nacional, el **95.1%** de las personas entrevistadas señaló que el personal médico o de enfermería **sí le permitió hacer preguntas** o platicar de sus preocupaciones respecto al motivo por el que acudió a consulta; el 2.3% no quiso responder a esta pregunta y **2.6% dijo que no se le permitieron preguntas** con porcentajes mayores a 10% en ocho hospitales (tabla 11).

Tabla 11. El equipo de salud NO le permitió hacer preguntas o platicar de sus preocupaciones respecto al motivo por el que acudió a consulta	
Nacional 2.6%	
Amanalco, Méx Pte	12.5%
Huajuapán de León, Oax	11.4%
Ixmiquilpan, Hgo	10.5%
Matías Romero, Oax	10.4%
Guadalupe Victoria, Dgo	10.2%
Tlaxiaco, Oax	10.2%
Charcas, SLP	10.2%

Al interrogar a los pacientes **cómo fue la información que le proporcionó el personal** que lo atendió, a nivel nacional, **87%** dijo que esta información fue **“Muy clara o Clara”**, 12.2% dijo que fue **“Regular”** y 0.8% dijo que **“No la entendió”**.

Del 13% de pacientes que señalaron que la información que se les ofreció fue **“Regular”** o **“No la entendieron”**, en 12 hospitales se superó el 25% de pacientes que se ubicaron en esta situación (tabla 12).

Tabla 12. Hospitales con porcentajes mayores a 25% donde los pacientes dijeron que la información que les proporcionó el personal que los atendió fue “Regular” o “No la entendieron”			
Hospital	Regular (a)	No la entendió (b)	Suma (a + b)
Nacional	3.5%	0.1%	3.6%
Amanalco, Méx Pte	80.0%	2.5%	82.5%
Matías Romero, Oax	58.3%	8.3%	66.7%
Santiago Jamiltepec, Oax	62.5%	0.0%	62.5%
Ocosingo, Chiapas	42.9%	2.4%	45.2%
Ixmiquilpan, Hgo	34.2%	2.6%	36.8%
Miahuatlán, Oax	36.6%	0.0%	36.6%
Huajuapán de León, Oax	27.3%	9.1%	36.4%
San Buenaventura, Coah/l	30.6%	0.0%	30.6%
Altamirano, Chiapas	29.8%	0.0%	29.8%
Guadalupe Tepeyac, Chiapas	22.7%	6.8%	29.5%
Huautla de Jiménez, Oax	22.4%	6.1%	28.6%
Hecelchakán, Camp	27.9%	0.0%	27.9%

c) Comunicación e información en urgencias

Se preguntó a las personas que acudieron al servicio de urgencias y permanecieron en dicho servicio si el personal médico proporcionó información a su familiar sobre su estado de salud. A nivel nacional a 4.3% de personas no se les proporcionó información, sin embargo, en ocho hospitales este porcentaje rebasó el 20% (tabla 13).

Tabla 13. El equipo de salud NO dio información a familiares sobre el estado de salud del paciente en urgencias	
Nacional	4.3%
Santiago Jamiltepec, Oax	42.9%
Ramos Arizpe, Coah	33.3%
Benemérito, Chiapas	25.0%
San Felipe Ecatepec, Chiapas	25.0%
Paracho, Mich	25.0%
Huajuapán de León, Oax	25.0%
Amanalco, Méx Pte	20.0%
Ario de Rosales, Mich	20.0%

VI. Tiempo de espera

a) Tiempo de espera en consulta externa

La percepción en el tiempo de espera a nivel nacional en la consulta externa de la ES-HR 2022 fue en promedio de **44 minutos**, menor a los **47 minutos de la ENCONSA 2022**.³

En el detalle de la ES-HR 2022, **69 de cada 100 pacientes** refirieron que el tiempo de espera para ser atendidos desde que llegaron a la unidad médica y solicitaron la atención, fue **menor a 50 minutos** (30 minutos en el 35.8% de los casos, y de 30 a 50 minutos en el 33.1%).

Mientras que **31 de cada 100 pacientes** tuvieron un **tiempo de espera mayor a 50 minutos** (15 de 50 a 90 minutos, y 16 de más de 90 minutos).

Estos **tiempos de espera se incrementaron** respecto a los obtenidos en la **ES-HR 2021**, al reflejar a 10% de pacientes que percibieron un tiempo de estancia más prolongado (tabla 14).

³ El tiempo de espera promedio en consulta de medicina familiar del IMSS, acorde con la Encuesta de Calidad 2019, fue de **48 minutos**. En los indicadores de resultados 2019 de la SSA se registran **21.5 minutos** en el tiempo promedio de espera de consulta externa.

Tabla 14. Tiempo de espera en consulta externa. Comparativo ES-HR 2021 vs. ES-HR 2022		
	ES-HR 2021	ES-HR 2022
Menos de 30 minutos (a)	45%	36%
31 a 50 minutos (b)	29%	33%
a + b	74%	69%
51 a 90 minutos (c)	13%	15%
Más de 90 minutos (d)	13%	16%
c + d	26%	31%

En la ES-HR 2022 se registran 21 hospitales donde 50% o más de la mitad de los pacientes esperaron 50 minutos o más para recibir consulta. El caso extremo es el **Hospital Matías Romero** donde **todos los pacientes esperaron más de hora y media** (tabla 15).

Tabla 15. Hospitales con los porcentajes de espera más altos, 50% o más de pacientes en espera mayor a 50 minutos							
Nacional	50 a 90 min	Más de 90 min	suma		50 a 90 min	Más de 90 min	suma
Matías Romero, Oax	0.0	100.0	100.0	Amanalco, Méx Pte	47.4	15.8	63.2
Benemérito, Chiapas	21.7	69.6	91.3	Paracho, Mich	4.8	57.1	61.9
Matehuala, SLP	17.4	73.9	91.3	Axtla de Terrazas, SLP	21.7	39.1	60.9
Chicontepec, Ver Norte	26.1	60.9	87.0	Ramos Arizpe, Coah	56.5	4.3	60.9
Ixmiquilpan, Hgo	23.5	58.8	82.4	Zacatipan, SLP	50.0	9.1	59.1
Miahuatlán, Oax	25.0	50.0	75.0	Chignahuapan, Pue	40.9	13.6	54.5
Coscomatepec, Ver Sur	13.0	56.5	69.6	Plan de Arroyos, Ver Nte	26.1	26.1	52.2
Huajuapán de León, Oax	36.4	31.8	68.2	Acanceh, Yuc	30.4	21.7	52.2
Ario de Rosales, Mich	17.4	47.8	65.2	Oxkutzcab, Yuc	43.5	8.7	52.2
Maxcanú, Yuc	8.7	56.5	65.2	Zongolica, Ver Sur	40.9	9.1	50.0
Hecelchakán, Camp	50.0	15.0	65.0	Amanalco, Méx Pte	47.4	15.8	63.2

En contrapartida, destacan siete hospitales, donde ningún paciente señaló haber esperado más de 50 minutos para ser atendido: Matamoros; Guadalupe Tepeyac; Rodeo, Vicente Guerrero; Villamar, Villa Alta; e Ixtepec.

b) Tiempo de espera en el servicio de urgencias

A nivel nacional **52.7%** de pacientes entrevistados en urgencias dijeron que al llegar a este servicio le pasaron de inmediato a revisar su necesidad de atención (**triage**). Este dato es menor al 59.2% registrado en la ENCONSA 2022.

En 14 hospitales el porcentaje de pacientes a los que no se aplicó triage en la ES-HR 2022 superó el 80% (tabla 16).

Tabla 16. Hospitales donde no se aplicó triage en el servicio de urgencias en porcentajes mayores a 80%			
Promedio nacional 47.3%			
Amanalco, Méx Pte	100.0%	Meteppec, Hgo	85.7%
San Quintín, BC	92.9%	Buenavista, Mich	85.7%
Ramos Arizpe, Coah	92.9%	San Cayetano, Nay	85.7%
Jáltipan, Ver Sur	92.9%	Tlacolula, Oax	85.7%
Concepción del Oro, Zac	92.3%	Zacatipan, SLP	85.7%
Hecelchakán, Camp	91.7%	Zongolica, Ver Sur	85.7%
Altamirano, Chiapas	85.7%	Benemérito, Chiapas	84.6%

Al preguntar a los pacientes cuánto tiempo esperaron desde la primera valoración hasta que los atendió el personal médico, el promedio nacional es **menor a 30 minutos en el 73% de los casos** (31.2% menos de 5 minutos y 41.6% de 6 a 30 minutos).

La **espera mayor a 30 minutos fue para el 27.2% de los pacientes** (17% de 31 a 60 minutos y 10.2% más de una hora).

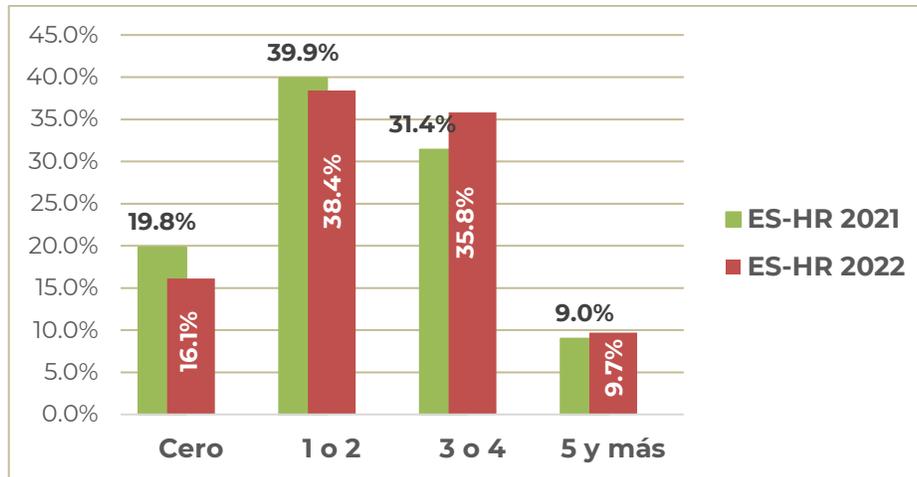
En 13 hospitales la espera de más de 30 minutos para ser atendidos por el personal médico desde su primera valoración superó al 50% de los pacientes. Tres hospitales que no aplicaron triage en un gran porcentaje se ubican en esta situación: **Amanalco; Benemérito; y Zongolica** (tabla 17).

Tabla 17. Hospitales donde más pacientes esperaron más de 30 minutos para ser atendidos por personal médico desde su primera valoración en urgencias			
Nacional 47.3%			
Amanalco, Méx Pte	100.0	Benemérito, Chiapas	69.2
Matehuala, SLP	100.0	Tlaxiaco, Oax	64.3
Huajuapán de León, Oax	76.9	Zongolica, Ver Sur	57.1
Ixmiquilpan, Hgo	72.7	Acanceh, Yuc	57.1
Axtla de Terrazas, SLP	71.4	Pinos, Zac	57.1
Ciudad Tula, Tamps	71.4	Chicontepepec, Ver Nte	57.1
Mamantel, Camp	71.4		

VII. Prescripción de medicamentos⁴

A nivel nacional se prescribieron más medicamentos en 2022 respecto al año previo: descendió la prescripción de cero medicamentos (-3.7%) y se incrementó la de 3 o 4 medicamentos en 4.4% (gráfica 1).

Gráfica 1. Prescripción de medicamentos en hospital
Comparativo 2022 vs 2021



Los hospitales donde la prescripción de **cero medicamentos** fue mayor son: Pinos, Zacatecas (62.9%); Tlacolula, Oaxaca (59.4%); Villamar, Michoacán; Tlaxiaco, Oaxaca y La Ceiba, Puebla (51.4%).

En contraste, los hospitales con el mayor porcentaje de pacientes que recibieron **5 o más medicamentos** fueron Matamoros, Coahuila (40%); Río Grande (37.1%) y Villanueva (33.3%) de Zacatecas.

Respecto a la pregunta de si los pacientes recibieron **explicación del personal médico de cómo tomar y/o aplicar los medicamentos** que le fueron recetados, sólo **0.9%** de las personas entrevistadas señalaron que no recibieron explicación. En este reactivo destacan tres hospitales con los porcentajes más altos: Chicontepec, Veracruz Norte (8.8%); Huautla, Oaxaca (8.6%); y Paracho, Michoacán (8.3%).

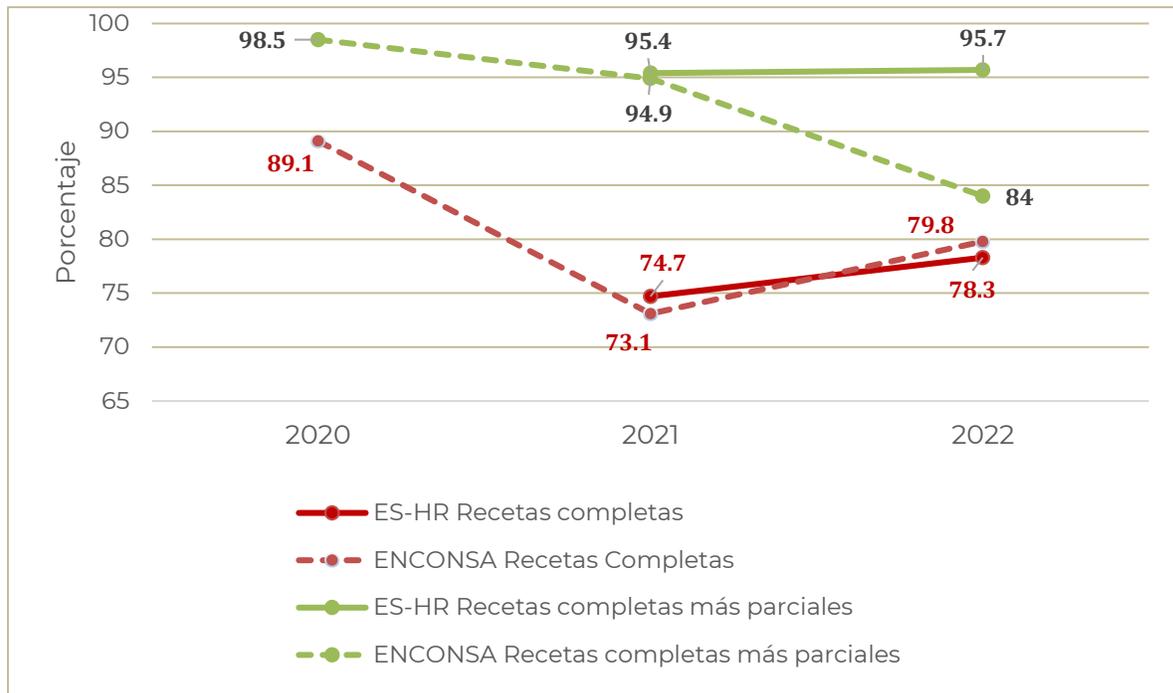
⁴ El número promedio de medicamentos prescritos en consulta externa en el primer nivel de atención en unidades médicas del sector público fue de **1.9 medicamentos por receta**. Anuario Estadístico de Salud 2020, SSA.

VIII. Surtimiento de recetas⁵

A nivel nacional, la **ES-HR 2022** arrojó un **surtimiento de recetas completas de 78.3%**, menor en 1.5 puntos al 79.8% de la **ENCONSA 2022**. Ambas encuestas son consistentes en el **leve crecimiento de surtimiento de recetas completas entre 2021 y 2022**.

Por su parte, en la ES-HR las recetas completas más las parciales surtidas mantienen un nivel similar en 2021 y 2022, mientras que en la ENCONSA registraron un decremento de 11.7 puntos en este mismo lapso (gráfica 2).

Gráfica 2. Surtimiento de recetas completas y completas más parciales en hospitales de IMSS-BIENESTAR 2020-2022



En **recetas completas surtidas** de la ES-HR 2022, **14 hospitales** se mantienen por **debajo del 60%**. En la ES-HR 2021 y en la ENCONSA 2022 estos hospitales también estuvieron en niveles menores al promedio nacional con seis excepciones (tabla 18).

En cuanto a **recetas completas más recetas parciales surtidas**, 48 hospitales cubrieron el 100% de surtimiento. Sin embargo, cinco hospitales se ubicaron por debajo del 80% en este rubro, con el caso más destacado de **Hospital de Guachochi** que sólo alcanzó el **40%** por lo que presentó un nivel importante de desabasto (tabla 19).

⁵ El indicador Surtimiento de recetas completas para población sin seguridad social registrado en 2018 en el avance de metas y parámetros del Programa Sectorial de Salud 2020-2024 fue **69.9%**. Este mismo indicador en la Encuesta de Calidad 2019 del IMSS para medicina familiar fue de **80.5%**.

Tabla 18. Hospitales con menor surtimiento en recetas completas en la ES-HR 2022 y comparativo con la ES-HR 2021 y la ENCONSA 2022			
	ES-HR 2022	ES-HR 2021	ENCONSA 2022
Nacional	78.3	74.7	79.8
Guachochi, Chih	16.0	73.3	76.7
Matías Romero, Oax	21.2	62.1	85.1
Charcas, SLP	34.6	4.2	64.0
Benemérito, Chiapas	38.2	23.5	57.5
Venustiano Carranza,	39.3	75.8	83.6
Zacapoaxtla, Pue	39.3	39.1	57.5
Ario de Rosales, Mich	44.0	15.4	63.0
Pinos, Zac	46.2	85.4	68.8
Ocozocoautla, Chiapas	47.1	65.4	59.5
Paracho, Mich	54.2	12.5	54.1
Ixtepec, Pue	54.3	66.7	93.3
Jáltipan, Ver Sur	55.6	66.7	58.1
Hecelchakán, Camp	58.6	57.1	69.8
Matehuala, SLP	59.4	76.2	39.4

Seis hospitales con los porcentajes más bajos en el surtimiento de recetas completas repitieron este resultado en el surtimiento de recetas completas más parciales. También se mantiene el patrón, con excepción de Guachochi, de hospitales de los **OOAD de Chiapas, Oaxaca, Michoacán y Puebla** (tabla 19).

Tabla 19. Hospitales con los menores porcentajes en recetas completas más recetas parciales surtidas				
	Surtimiento completo	Surtimiento parcial	Completo más parcial	Ningún medicamento
Nacional	78.3%	17.4%	95.7%	4.3%
Guachochi, Chih	16.0%	24.0%	40.0%	60.0%
Paracho, Mich	54.2%	16.7%	70.8%	29.2%
Ocozocoautla, Chiapas	47.1%	29.4%	76.5%	23.5%
Matías Romero, Oax	21.2%	57.6%	78.8%	21.2%
San Felipe Ecatepec, Chis	69.0%	10.3%	79.3%	20.7%
Ario de Rosales, Mich	44.0%	36.0%	80.0%	20.0%
Bochil, Chiapas	81.0%	0.0%	81.0%	19.0%
Huajuapán de León, Oax	74.1%	7.4%	81.5%	18.5%
Zacapoaxtla, Pue	39.3%	42.9%	82.1%	17.9%
Chicontepec, Ver Norte	67.6%	17.6%	85.3%	14.7%

Los medicamentos no surtidos con mayor frecuencia mantienen la **misma tendencia de desabasto** de años previos (tabla 20).

Tabla 20. Medicamentos con menor surtimiento Comparativo 2020-2022			
	2020	2021	2022
ES-HR	<ul style="list-style-type: none"> • Ácido Acetilsalicílico • Losartán 	<ul style="list-style-type: none"> • Paracetamol • Losartán 	<ul style="list-style-type: none"> • Paracetamol • Losartán
ENCONSA	<ul style="list-style-type: none"> • Ácido Acetilsalicílico • Losartán 	<ul style="list-style-type: none"> • Metformina • Losartán 	<ul style="list-style-type: none"> • Insulina • Losartán

A la pregunta de si **le pidieron algún medicamento o material de curación en su estancia en hospitalización**, el **26.9%** de pacientes a nivel nacional **dijo que sí**; 70.5% dijo que no; y 2.6% no supo responder. En 18 hospitales el porcentaje de pacientes a quienes les hicieron este requerimiento superó el 50% (tabla 20).

Tabla 20. Hospitales con porcentajes mayores a 50% de pacientes a quienes se les requirió medicamento o material de curación en hospitalización			
Nacional 26.9%			
Tuxpan, Mich	100.0%	Axtla de Terrazas, SLP	75.0%
Paracho, Mich	90.0%	Ocozocoautla, Chiapas	66.7%
Tlaxiaco, Oax	83.3%	San Felipe Ecatepec, Chiapas	66.7%
Villa Unión, Sinaloa	83.3%	Tepexi de Rodríguez, Pue	58.3%
Venustiano Carranza, Chis	80.0%	Cerritos, SLP	58.3%
Benemérito, Chiapas	76.9%	Chicontepepec, Ver Norte	58.3%
Ario de Rosales, Mich	75.0%	Coscomatepec, Ver Sur	58.3%
Huautla de Jiménez, Oax	75.0%	Huajuapán de León, Oax	55.6%
Santiago Jamiltepec, Oax	75.0%	Mapastepec, Chiapas	50.0%

Los **medicamentos más solicitados** en hospital fueron. **ketorolaco, ketorolaco inyectable y oxitocina**; mientras que el **material de curación más solicitado** fueron las **vendas, gasas y guantes**.

A la pregunta de si **le solicitaron algún estudio durante su hospitalización**, **20.7%** dijo **que sí**; 77.6% dijo que no; y 1.6% no supo responder. En 10 hospitales el porcentaje de pacientes a quienes le pidieron estudios superó el 50% (tabla 21).

Tabla 20. Hospitales con porcentajes mayores a 50% de pacientes a quienes se les requirieron estudios en hospitalización

Nacional 20.7%			
Huautla, Oax	100.0%	Santiago Jamiltepec, Oax	58.3%
Tuxpan, Mich	91.7%	Rodeo, Dgo	50.0%
Plan de Arroyos, Ver Norte	66.7%	Zacualtipan, Hgo	50.0%
Motozintla, Chiapas	58.3%	Paracho, Mich	50.0%
Ario de Rosales, Mich	58.3%	El Fuerte, Sinaloa	50.0%

Los **estudios más solicitados** en hospital fueron: **Ultrasonido y estudios de laboratorio** (biometría, química sanguínea y general de orina).

IX. Reflexiones finales

La **ES-HR 2022 permitió validar**, con un procedimiento diferente, los datos obtenidos en la **ENCONSA 2022, y comparar** resultados **con el año previo** a través de la ES-HR 2021.

En la comparación 2022 con 2021: mejoró el puntaje general de las dimensiones independientes; la satisfacción se mantuvo sin cambio (+-1.3); el surtimiento de medicamentos se incrementó y empeoró el tiempo de espera.

Esta tendencia ratifica los resultados de la ENCONSA 2022, respecto a la cual la ES-HR 2022 mejora levemente en el puntaje general, la satisfacción se mantiene en los mismos niveles (+-1.4), se incrementa ligeramente el surtimiento de recetas y cae el tiempo de espera.

El alza de la dimensión Surtimiento de medicamentos, material de curación y provisión de estudios estuvo influida por la leve mejora registrada en el surtimiento de recetas completas. En este rubro sigue siendo necesario **revisar el abasto en hospitales de los OOAD Chiapas, Oaxaca, Michoacán y Puebla** que mantienen el patrón de desabasto reflejado en encuestas previas.

En el **trato y la comunicación**, con incremento nacional, es necesario **revisar el caso de los hospitales de Oaxaca** que muestran problemática en esta dimensión.

Respecto a la baja en tiempo de espera, se vio influida tanto por el incremento en la espera en consulta externa como por la menor aplicación del triage en el servicio de urgencias.

De los **hospitales peor evaluados en la ES-HR 2022**: Benemérito; Tlaxiaco; Paracho; Amanalco; y Huajuapán de León, tres de ellos tienen coincidencia con los resultados de la ENCONSA (**Benemérito, Tlaxiaco y Huajuapán de León**) lo que hace necesario la revisión del servicio en estos hospitales.

X. Anexo. Comparativo en indicadores de satisfacción IMSS-BIENESTAR, IMSS y SSA.

Comparativo en indicadores de satisfacción				
INDICADOR	ES-HR 2022	ENCONSA 2022	IMSS Encuesta de Calidad (ENCAL 2019 Medicina Familiar)	SSA
Satisfacción (Muy satisfecho+ satisfecho)	80.1%	96.2%	81.8%	91.2% ¹
Tiempo promedio de espera consulta externa	44 min	47 min	48 min	21.5 min ²
Surtimiento completo de recetas médicas	78.3%	79.8%	80.5%	78.4% ² 69.9% ³

1/Sistema de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD)

2/Indicadores de resultados 2019, SSA

3/Programa Sectorial de Salud 2020-2024