



Encuesta Nacional de Imagen Institucional del IMSS 2021

(Informe Técnico)

(ENII-IMSS 2021)

Dirección de Planeación Estratégica Institucional, DPEI
Coordinación de Investigación Estratégica, CIE

ÍNDICE

	Páginas
Introducción	
1. Sistema de percepción social del IMSS (SPS-IMSS)	4
2. Objetivos	7
3. Principales resultados	8
4. Metodología	10
5. Motivos de la atención y satisfacción del usuario	15
6. Percepción sobre el servicio de farmacia	28
7. Atención médica en consultorios de farmacias privadas	34
8. Percepción de la situación sobre Covid-19	36
9. Efectos del distanciamiento social	45
10. Actuación del IMSS ante la contingencia Covid-19 y difusión de la información	49
11. Transparencia y posibles actos de corrupción	54
12. Conocimiento de medios de contacto para expresar comentarios quejas o felicitaciones	63
13. A manera de Discusión	67
14. Anexo Resultado por OOAD	70

INTRODUCCIÓN

Se presentan en este informe, los resultados obtenidos con la aplicación de la **Encuesta Nacional de Imagen Institucional del IMSS 2021** (*ENII-IMSS 2021*).

Esta encuesta se inscribe en el contexto de la percepción social, que es una concepción individual referente a una situación de impacto social. La forma en como una población percibe a su sistema salud: como equitativo o no equitativo, de calidad; como completo o incompleto. Esto se puede dar respecto a la correspondencia percibida frente a la forma como la institución provee los servicios institucionales y la transparencia en el manejo de los recursos públicos y de las cuotas destinadas al gasto social.

En 2021 se levantó la primera encuesta sobre imagen institucional, donde se abordan por primera vez temas relacionados con este concepto y la transparencia en la prestación de servicios. La encuesta se aplicó en línea del 22 de abril al 10 del mes de mayo del presente año. Se envió el cuestionario a más de 700 mil

usuarios (as) con cuentas de correo que acudieron a consulta en los meses de noviembre y diciembre 2020. Se contó con un poco más de 25,000 encuestas efectivas, con las cuales se integró este informe de resultados.

Estos estudios en línea se desarrollan con el apoyo de la **Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT)**, mediante la herramienta *Survey Monkey*.

Las mediciones en línea, si bien no son comparables con las realizadas a través de encuestas cara a cara, u otro tipo de encuestas probabilísticas, permiten integrar una primera descripción a partir de información relacionada con la situación en que los individuos viven y perciben la contingencia sanitaria y cómo opinan sobre los servicios institucionales que presta el IMSS.

Es importante señalar que este documento integra además un anexo estadístico que contiene de manera detallada tablas y mapas sobre los resultados de la *ENII-IMSS 2021*.

1.- SISTEMA DE PERCEPCIÓN SOCIAL DE IMSS (SPS-IMSS)

Desde 2009 y 2010, la Coordinación de Investigación Estratégica (CIE), de la Dirección de Planeación Estratégica Institucional (DPEI), ha llevado a cabo el Estudio Nacional de Calidad de la Atención de los Servicios de Salud del IMSS (ENCAL Servicios de Salud), antes *Encuesta Nacional de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Médicos del IMSS*, y el Estudio Nacional de Calidad de la Atención del Servicio de Guardería del IMSS (ENCAL Guarderías), antes *Encuesta Nacional de Satisfacción a Usuarios del Servicio de Guardería del IMSS*, a través de encuestas cara a cara. Las metodologías de estos estudios fueron diseñadas por personal del IMSS en conjunto con expertos de Transparencia Mexicana A.C., y fueron validadas por el Instituto Nacional de Salud Pública en 2014. El levantamiento de la información se ha realizado mediante un proveedor externo, el cual es contratado a través de lo establecido en la *Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público*.

El objetivo principal de estos estudios es conocer la opinión de las personas usuarias, sobre la calidad de los servicios que les brinda el IMSS en sus unidades médicas y guarderías.

Los ENCAL cara a cara han proporcionado información valiosa, sobre los principales servicios otorgados por el Instituto; sin embargo, únicamente se enfocan en la perspectiva de los usuarios, dejando de lado la opinión de los prestadores de estos servicios y de las personas no usuarias. Además, al estar enfocados en la calidad de los servicios no han contemplado otros temas de interés sobre el IMSS.

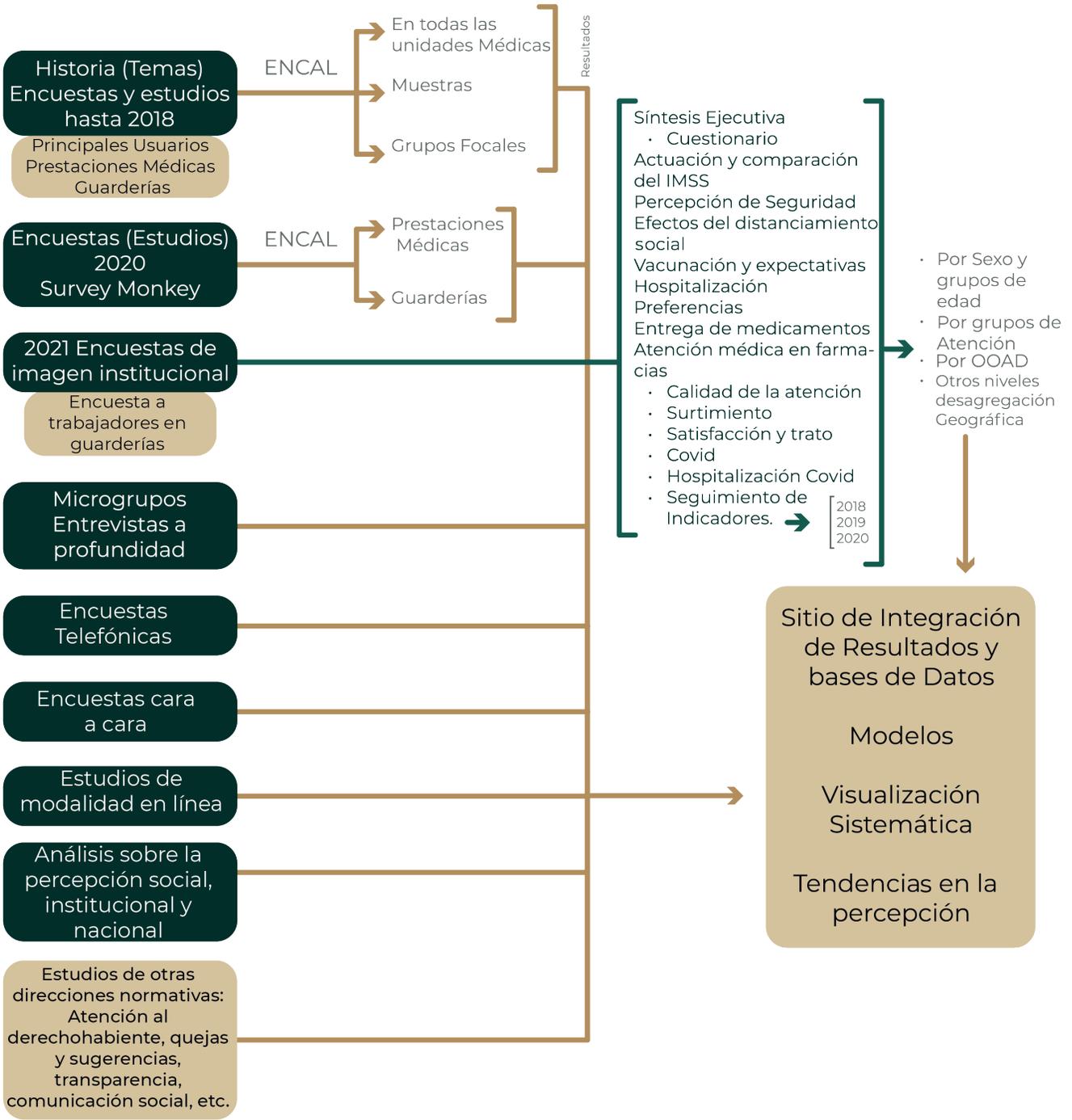
Todos estos esfuerzos requieren integrarse con la figura conceptual representada por la percepción social bajo una estructura que ordene y que clasifique los esfuerzos del IMSS en esta materia. En la percepción social, intervienen valores, normas, juicios, sentimientos y opiniones de aquellos que reciben los servicios institucionales como de los que los prestan. Y no solamente estos estudios deben formar parte de esta estructura conceptual y metodológica, sino todos aquellos estudios donde se toma en cuenta la opinión, como pueden ser también las quejas y sugerencias de los participantes y beneficiarios de la seguridad social.

De esta manera la DPEI a través de la CIE tiene como un objetivo prioritario el diseño e implantación de un **Sistema de Percepción Social del IMSS (SPS - IMSS)**, para que se pueda analizar de forma integral las distintas visiones de la percepción en diferentes ámbitos, el médico, el social, el operativo, etc.

Contando con mediciones subjetivas de los involucrados en la prestación de los servicios e identificar áreas de oportunidad de manera integral, y que sean uno de los insumos para la **Dirección General y Áreas Normativas** en el diseño y ejecución de estrategias de mejora continua en términos de lograr servicios humanitarios y hacer más eficientes los tiempos de atención en el IMSS para los (las) usuarios(as), así como para incluir otros temas de opinión relevantes.

SISTEMA DE PERCEPCIÓN SOCIAL IMSS

Bases Conceptuales:
Valores, Juicios, Sentimientos,
Emociones, Opiniones.



Poblaciones de estudio, usuarios, trabajadores y población en general

En 2020, dada la contingencia sanitaria por Covid-19, el IMSS ajustó la operación de sus unidades médicas para dar respuesta a las necesidades de atención de las personas enfermas de Covid-19, y continuar brindando atención médica que de manera regular se otorga a la población cubierta (los derechohabientes) con otros padecimientos. Sin embargo, la situación de la pandemia se convirtió en una barrera para aplicar encuestas presenciales y adicionalmente en 2019 no se programaron recursos para realizar encuestas telefónicas en 2020. De esta manera se buscaron alternativas para levantar información, que pudiera si bien no tener las bases probabilísticas para hacer inferencia sobre las poblaciones que tiene el IMSS, pero si poder visualizar con las restricciones estadísticas que implican realizar encuestas por correo electrónico, para disponer de algunas métricas de la opinión de los usuarios y de sus percepciones, juicio, satisfacciones, etc.

En 2020 se aplicaron dos encuestas utilizando la plataforma *Survey Monkey* y en 2021 el **Encuesta Nacional de Imagen Institucional del IMSS 2021 (ENII-IMSS 2021)**.

Es así como la **Encuesta Nacional de Imagen Institucional del IMSS 2021 (ENII-IMSS 2021)**, permite conocer la opinión de los(as) usuarios(as) sobre temas que no se habían explorado en los estudios de opinión de la CIE.

La Encuesta Nacional de Imagen Institucional del IMSS 2021 (*ENII-IMSS 2021*), contempla temas relacionados:

- La actuación del IMSS y las medidas de seguridad tomadas en esta contingencia
- La vacunación, contagios de usuarios(as) y familiares
- Hospitalizaciones por Covid-19 en el IMSS o en una institución diferente
- Efectos del distanciamiento social en la salud mental
- Posibles prácticas de corrupción, transparencia y condicionamiento de servicios
- Atención médica en consultorios de farmacias privadas, entre otros

Es importante señalar que el concepto de imagen que se utiliza para este estudio, no sólo se refiere a las instalaciones, sino comprende el desempeño en la atención, características de la prestación del servicio y la transparencia en el otorgamiento del mismo.

2.- OBJETIVOS

- Conocer la satisfacción de los usuarios por los servicios que reciben en las Unidades Médicas
- Integrar opiniones de los usuarios sobre el desempeño del IMSS en la época de la Pandemia por Covid-19
- Estudiar si se perciben actos de poca transparencia en la prestación de los servicios institucionales, así como equidad en la prestación
- Identificar el surtimiento en las farmacias y la forma en como los usuarios resuelven el surtimiento incompleto
- Conocer el comportamiento de los usuarios del IMSS sobre si utilizan otros servicios de salud
- Dimensionar el impacto del Covid-19 en cuanto a contagios, familiares enfermos y decesos en el hogar
- Estudiar el impacto del aislamiento social con situaciones relacionadas con la salud mental

3.- PRINCIPALES RESULTADOS

- En relación a la contingencia sanitaria por Covid-19, el 58% de los entrevistados considera como excelente o buena la actuación del IMSS ante la contingencia sanitaria, y 23% de los usuarios perciben que han sido mejores las medidas ejercidas por el IMSS que otras instituciones de salud durante dicha contingencia sanitaria.
- Respecto a las medidas de seguridad, 14% se sienten poco o nada protegidos con las medidas que ha establecido el IMSS en las unidades médicas para evitar el contagio de Covid-19. En segundo nivel se registró el porcentaje más alto de esta percepción con 18%.
- Sobre la vacunación, 68% de la población entrevistada considera que se sentirá muy protegida o protegida si son vacunadas, en tanto que 69% tiene gran o regular esperanza de que estemos cerca del final de la pandemia.
- En los efectos relativos al distanciamiento social, en el último mes 51% de las personas usuarias declararon haber tenido poca energía para desarrollar actividades físicas; el mismo porcentaje señaló que ha padecido ansiedad; 49% manifestaron haber tenido dificultad para dormir; 31% se ha sentido deprimido y con poca esperanza y; 45% percibió alteraciones en su salud.
- Sobre la percepción referente a la atención por Covid-19, 16% de los usuarios señala que fueron diagnosticados con Covid-19 de Noviembre de 2020 a la fecha de término de la encuesta (Mayo 2021).
- De los que fueron diagnosticados la mayoría (62%) recuerdan que fueron diagnosticados entre los meses de noviembre y diciembre; y alrededor del 25% entre enero y febrero. 27% declara que sí hubo familiares con ese diagnóstico.
- 3% de las personas usuarias fueron hospitalizadas en un hospital diferente al IMSS por Covid-19, y en el caso de sus familiares, 11% señala que fueron hospitalizados en hospitales que no son del Instituto.
- A la fecha de término de la encuesta, 28% de los(as) usuarios(as) continuaban trabajando desde casa, 41% desde su centro laboral, 12% de manera mixta y del 19% no se encontraba trabajando.
- En el tema de la difusión de información, 56% de las personas usuarias dijeron haber recibido, visto o escuchado algún tipo de información sobre el Covid-19, por parte del IMSS. El principal medio por el cual recibieron la información fueron redes sociales, con 60% de todas las menciones, seguido de radio/televisión, con 49%.
- Por otra parte, respecto a la transparencia y posibles acciones de corrupción, 37% de las personas usuarias creen que el personal del IMSS atiende primero a sus amigos, familiares o conocidos, 45% creen que en las unidades médicas del IMSS se brinda atención igual a todas las personas usuarias y 27% manifestaron que no se brinda la

misma atención a todos porque se prioriza a familiares y conocidos.

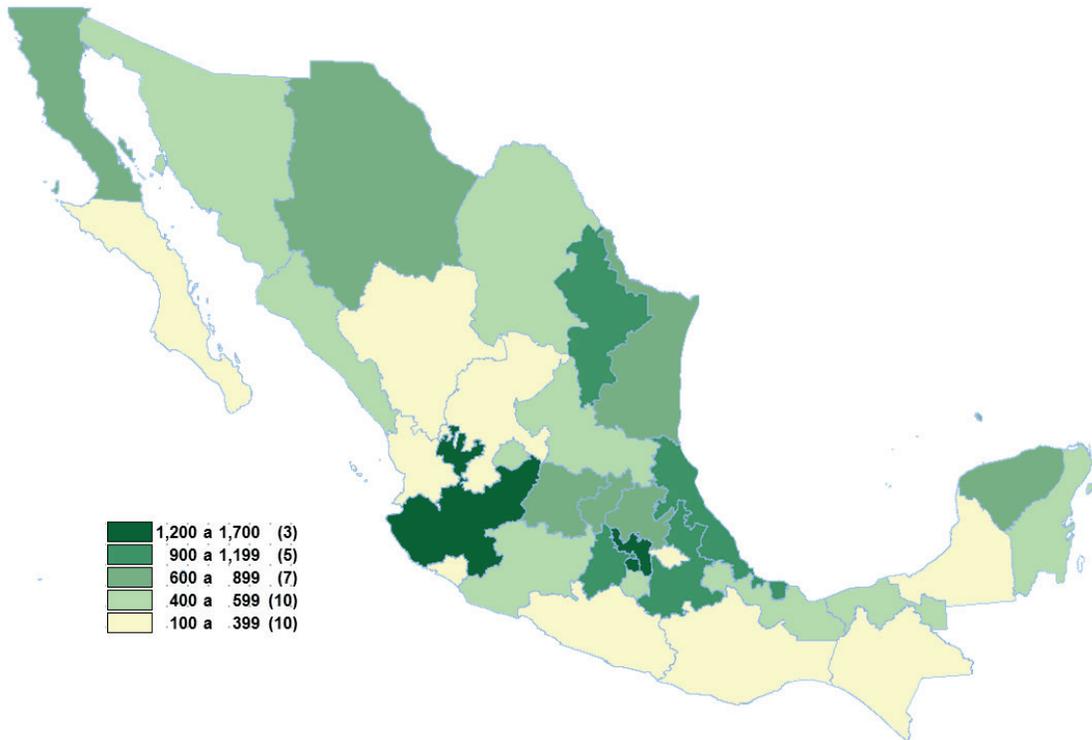
- En unidades médicas del IMSS, 37% de las personas usuarias nunca han observado posibles prácticas de corrupción, 16% mencionó que sí ha observado esta situación muy frecuentemente y/o frecuentemente.
- Por su parte, un escaso 1% señala que le han solicitado algo a cambio para recibir servicios en el IMSS.
- Sobre la entrega de medicamentos, 41% de los entrevistados señala que no recibieron todos sus medicamentos en la farmacia de la unidad del IMSS; 93% de los que no lo recibieron responden que la carencia del medicamento en la farmacia fue la causa principal por la que no les entregaron el medicamento. Al menos 9% de los que no

recibieron sus medicamentos completos no los compró y suspendió el tratamiento, en tanto que alrededor del 59% de los entrevistados en los tres niveles de atención señala que compraron los medicamentos faltantes en una farmacia privada.

- A nivel nacional, 48 personas dijeron que les condicionaron la entrega de medicamentos a cambio de regalos, favores o dinero (40 en primer nivel, 3 en segundo nivel y 5 en tercer nivel).
- En cuanto a la solicitud de atención médica en farmacias con consultorio privado, a nivel nacional en los últimos 6 meses, 42% de los(as) usuarios(as) han solicitado atención en una farmacia con consultorio privado, debido a algún problema de salud. El nivel más alto se registró en usuarios(as) de segundo nivel, con 44%.

4.- METODOLOGÍA

ENII-IMSS 2021, Mapa 1.- Distribución de las encuestas efectivas por OOAD
Por niveles de atención



4.1 DISEÑO MUESTRAL

La Encuesta Nacional de Imagen Institucional del IMSS 2021 (*ENII-IMSS 2021*), se considera un estudio no probabilístico, pero permite organizar resultados para tener una visión a nivel nacional, por OOAD, nivel de atención y otras categorías de análisis para las personas usuarias con correo electrónico.

El marco muestral, se conformó con el catálogo de las personas usuarias con correo electrónico que hicieron uso del servicio de consulta de medicina familiar o de especialidades en noviembre y diciembre de 2020, de acuerdo con las cifras proporcionadas por la Coordinación de Planeación en Salud, de la Dirección de Prestaciones Médicas del IMSS.

ENII-IMSS 2021, Tabla 1.- Encuesta Nacional de Imagen Institucional del IMSS 2021, (en línea)
Marco de muestreo de usuarios, encuestas efectivas y unidades médicas

Cve. OOAD	OOAD	usuarios(as) con correo electrónico	Correos validados	Correos enviados	Encuestas efectivas	% de efectividad	Unidades con correo enviado a usuarios(as)	Unidades con encuestas efectivas
1	Aguascalientes	22,840	20,467	20,467	599	2.9%	16	15
2	Baja California	39,071	34,102	28,272	905	3.2%	43	36
3	Baja California Sur	6,752	5,835	5,835	205	3.5%	25	19
4	Campeche	6,590	5,815	5,815	231	4.0%	14	13
5	Chiapas	12,553	9,706	9,706	366	3.8%	36	26
6	Chihuahua	35,431	26,701	26,701	762	2.9%	64	48
7	Coahuila	27,765	23,208	22,763	668	2.9%	61	47
8	Colima	5,160	4,039	4,039	154	3.8%	14	13
9	CDMX Norte	75,551	62,238	22,663	1,264	5.6%	32	32
10	CDMX Sur	95,753	80,332	24,196	1,664	6.9%	45	42
11	Durango	22,921	17,956	17,956	380	2.1%	37	24
12	México Oriente	95,361	76,177	29,210	1,386	4.7%	59	55
13	México Poniente	44,748	35,401	27,356	1,208	4.4%	48	46
14	Guanajuato	40,966	30,845	29,982	1,029	3.4%	58	45
15	Guerrero	15,010	10,658	10,658	300	2.8%	27	25
16	Hidalgo	32,093	26,778	26,778	757	2.8%	25	17
17	Jalisco	69,627	54,561	32,754	1,430	4.4%	135	103
18	Michoacán	20,445	13,757	13,757	543	3.9%	61	48
19	Morelos	16,057	12,189	12,189	483	4.0%	24	23
20	Nayarit	7,649	5,286	5,286	156	3.0%	31	27
21	Nuevo León	110,168	95,844	43,361	1,325	3.1%	67	50
22	Oaxaca	10,815	9,594	9,594	315	3.3%	30	19
23	Puebla	50,618	45,395	32,930	1,270	3.9%	50	42
24	Querétaro	24,763	22,453	22,453	953	4.2%	23	19
25	Quintana Roo	17,121	16,186	16,186	600	3.7%	16	13
26	San Luis Potosí	19,652	17,283	17,283	558	3.2%	41	36
27	Sinaloa	26,860	22,938	22,938	478	2.1%	56	35
28	Sonora	22,599	20,486	20,319	521	2.6%	81	50
29	Tabasco	17,603	16,210	16,210	531	3.3%	34	22
30	Tamaulipas	42,582	39,622	39,622	953	2.4%	58	42
31	Tlaxcala	8,516	7,714	7,714	217	2.8%	19	10
32	Veracruz Norte	34,224	30,426	29,541	1,129	3.8%	59	41
33	Veracruz Sur	18,748	16,854	16,854	539	3.2%	70	47
34	Yucatán	41,326	39,549	28,817	990	3.4%	34	29
35	Zacatecas	8,217	7,222	7,222	273	3.8%	34	28
	Total	1,146,155	963,827	707,427	25,142	3.6%	1,527	1,187

Los derechohabientes usuarios que acudieron a consulta que contaba con correo electrónico registrado fueron 1,146,155. Posteriormente, los correos fueron validados, en una primera etapa con ayuda de la herramienta tecnológica “*Super Email Validator*” (SEV) para verificar la existencia de los dominios; después, de los correos que el SEV clasificó como válidos, se tomó una muestra que se catalogó manualmente como válidos o no válidos de acuerdo a su estructura.

En los correos válidos del paso anterior, se implementó un algoritmo de *machine learning* de validación en *Python* con la librería *flair* para predecir los correos electrónicos que ya pasaron por la primera etapa, esta última parte se realizó tres veces, en la que se fueron corrigiendo los errores de manera manual, para entrenar el algoritmo. Después del tercer entrenamiento el algoritmo reduce considerablemente la cantidad de errores que comete, llega a obtener una precisión arriba del 95%.

Para la selección de las personas usuarias se estratificó, por OOAD (35 OOAD) y por nivel de atención (primer y segundo nivel). En el caso de tercer nivel, se conformó un solo estrato. La probabilidad de selección de las personas que se encuestaron está dada por la siguiente ecuación:

$$P[D_{ih}] = \frac{n_h}{N_h}$$

Donde:

$P[D_{ih}]$ es la probabilidad de selección del usuario(a) i a encuestar dentro del estrato h .

n_h es el número de personas a encuestar en el estrato h .

N_h es el número total de usuarios(as) con correo electrónico que recibieron atención de consulta de medicina familiar o de especialidades en noviembre y diciembre de 2020 en el estrato h .

Los tamaños de muestra por OOAD (primer y segundo nivel) se estimaron con un margen de error máximo esperado del 5% para la estimación del indicador central (satisfacción general con la atención en la unidad médica), nivel de confianza del 95 % y una sobre muestra por no respuesta, para esto, se utilizaron los resultados del levantamiento ENCAL Servicios de Salud 2020. Para el caso de tercer nivel, se calculó una muestra específica, la fórmula utilizada fue la misma.

La fórmula que se utilizó para el cálculo de los tamaños de muestra por OOAD fue:

$$n = \frac{N * Z_{\frac{\alpha}{2}}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\frac{\alpha}{2}}^2 * p * q} * \frac{1}{(1 - TNR)} * DEFF$$

Donde:

N =Total de usuarios(as) que acudieron a consulta en noviembre y diciembre de 2020 en la OOAD

$Z_{\frac{\alpha}{2}}^2$ =Valor tabular de la distribución normal estándar con cierto nivel de confianza, en nuestro caso $Z_{\frac{\alpha}{2}}^2 = 1.96$

p = Proporción esperada, varía por OOAD con base en los resultados 2020

$q=1-p$

d = semi- amplitud (margen de error), en este caso 5 %

TNR =Tasa de No Respuesta (varía por OOAD con base en los resultados 2020)

$DEFF$ = Efecto de Diseño

El número de correos que se enviaron en los tres niveles de atención fue de 707,427.

4.2 CUESTIONARIO

El cuestionario está conformado por 42 preguntas, divididas en 9 secciones:

- Identificación de la unidad médica.
- Datos generales de la persona encuestada (3 preguntas).
- Motivo de la atención y satisfacción (3 preguntas).
- Trato del personal (2 preguntas).
- Farmacia (6 preguntas).
- Covid-19 (11 preguntas).
- Salud mental (2 preguntas).
- Difusión de información y actuación del IMSS ante la contingencia Covid-19 (4 preguntas).
- Transparencia (10 preguntas).
- Recomendaciones para mejorar el servicio (1 pregunta).

El cuestionario completo se encuentra el anexo.

4.3 LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

El levantamiento de información se realizó con el apoyo de la **Dirección de Información y Desarrollo Tecnológico (DIDT)**, mediante encuestas en línea utilizando la herramienta *Survey Monkey (SM)*.

Se envió vía correo electrónico la invitación a participar en la encuesta a las personas beneficiarias seleccionadas en la muestra. Dicha invitación constaba del siguiente texto acompañado del logotipo del IMSS:

Estimado(a) usuario(a),

El Instituto Mexicano del Seguro Social le invita a participar en la Encuesta Nacional de Imagen Institucional del IMSS 2021 (ENII-IMSS 2021), en su modalidad en línea, del 22 de abril al 06 de mayo de 2021 . Para responderla, favor de hacer clic en la siguiente liga o copie y pegue en su navegador de Internet:

<https://es.surveymonkey.com/r/encalimagen>

Su participación es muy importante porque nos permitirá conocer su satisfacción con el servicio recibido en su última visita a la unidad médica, así como su opinión sobre la actuación del IMSS ante la contingencia sanitaria por SARS-COV2 (COVID-19).

Para cualquier tema relacionado con los servicios proporcionados por el IMSS, favor de comunicarse mediante el correo atenciontu_imss@imss.gob.mx.

Si desea más información sobre esta encuesta puede consultar el portal del IMSS, en <http://www.imss.gob.mx/encuesta-nacional> o puede comunicarse a la Coordinación de Investigación Estratégica, a los correos angeles.lopez@imss.gob.mx o dirceu.padilla@imss.gob.mx.

La encuesta se llevó a cabo del 22 de abril al 10 de mayo de 2021. La DIDT realizó el envío de correos de invitación del 22 al 27 de abril,

y a partir del 3 de mayo se envió un segundo correo como recordatorio a todas las personas usuarias seleccionadas en la muestra.

4.4 PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

Al concluir el periodo de levantamiento, la DIDT entregó a la CIE la base de datos generada por la herramienta SM en formato csv.

Previo al cálculo de los factores de expansión, se realizó el etiquetado de variables y asignación de códigos a las categorías de respuesta.

Con el fin de que la muestra de personas encuestadas represente a todos (as) los(as) usuarios(as) con correo electrónico validado que recibieron consulta de medicina familiar o de especialidades en noviembre y diciembre de 2020, se calcularon los factores de expansión, los cuales se definen como la inversa de la probabilidad de selección de cada usuario(a).

Esto es:

$$Factor\ Exp = \frac{1}{P[D_{ih}]}$$

Donde:

$P[D_{ih}]$ Es la probabilidad de selección del usuario(a) i encuestado(a) dentro del estrato h .

Finalmente, los factores de expansión son corregidos de manera iterativa para considerar la no respuesta, dichas correcciones buscan mantener la distribución en sexo y edad que se hubiera obtenido de no presentarse ningún rechazo.

Error estándar

De los 707,427 usuarios(as) a los que se les envió el correo para participar en la encuesta, 25,142 la respondieron: 21,675 correspondientes a primer nivel, 2,586 de segundo nivel y 881 de tercer nivel de atención, la distribución por OAAD se presenta en la Tabla 1.

El error de estimación obtenido fue menor al 1.4% a nivel nacional con 95% de confianza.

Limitaciones

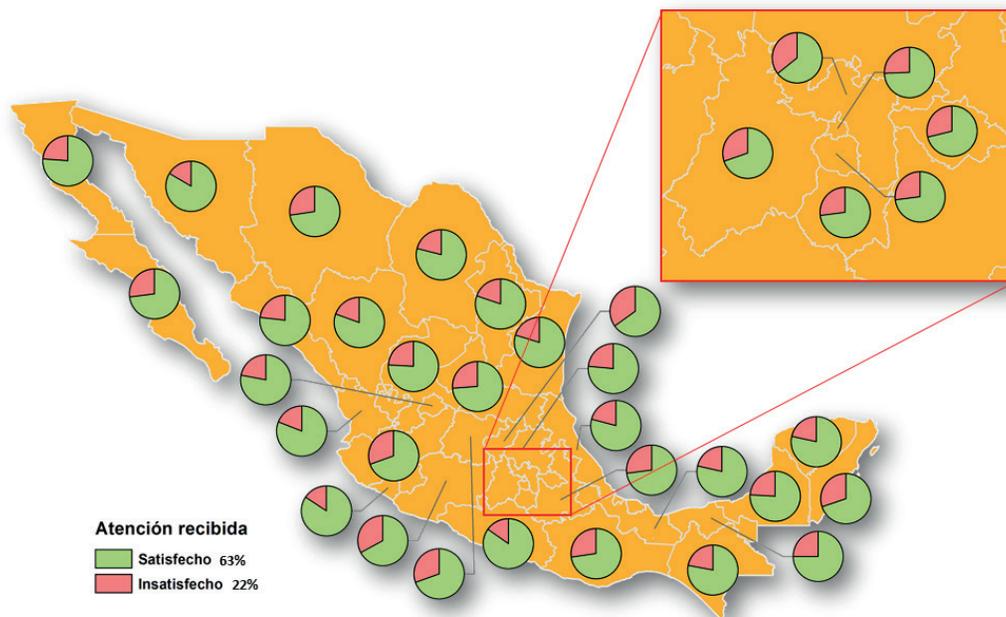
La encuesta solo considera la percepción de las personas usuarias de consulta de medicina familiar o de especialidades sobre la calidad de los servicios médicos del IMSS, que contaban con correo electrónico registrado, por lo que no se tendrá la percepción de las personas que carecen de él. Además, puede existir las siguientes limitaciones:

Sesgo por temporalidad: Las personas usuarias acudieron a consulta médica entre noviembre de 2020 y abril de 2021 y el levantamiento se realizó del 22 de abril al 10 de mayo de 2021, por lo que se apeló a su buena memoria para compartir su percepción del servicio acorde con lo que vivió.

Los levantamientos de información mediante medios electrónicos suelen presentar una tasa de NO respuesta alta.

5. MOTIVOS DE LA ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN

ENII-IMSS 2021, Mapa 2.- Distribución porcentual del nivel de satisfacción por la atención recibida.
Por OOAD
Por niveles de atención



5.1 -PERFIL DE LOS USUARIOS

Los usuarios que respondieron al estudio muestran las siguientes características:

- Poco más de la mitad de las personas usuarias son mujeres, con 58%
- Por otra parte, 48% son personas de 45 años o más
- 89% fueron a una consulta en la clínica de medicina familiar, 9% a consulta en un hospital y 2% al tercer nivel de atención
- 20% señala que asistió acompañada por otra persona. Este acompañamiento se acentúa más en las mujeres (23%) y naturalmente en los mayores de 65 y más años (35%)
- 79% de los usuarios asistieron a consulta de enero a abril del presente año. Un 4% no recuerda el mes de la asistencia y el resto corresponde a los meses finales de 2020
- El motivo o problema de salud por el cual asisten a la unidad médica se enmarca en las enfermedades crónico-degenerativas: 24% fue a control de hipertensión, 16% al control de diabetes, 12% recibió acciones preventivas y 6% problemas respiratorios y un porcentaje similar por sospecha de COVID-19, un 4% por incapacidad por COVID-19.

ENII-IMSS 2021, Tabla 2.- Usuarios por sexo y grupos de edad

Sexo	Porcentaje
Hombre	42%
Mujer	58%
Edad	Porcentaje
18-25	16%
26-34	20%
35-44	15%
45-54	16%
55-64	15%
65 y más	17%

ENII-IMSS 2021, Tabla 3.- Tipo de consulta por la cual acudió en su última visita a la unidad médica^{1/2}
Por edad.

Sexo y Rangos de edad	Consulta en su clínica de medicina familiar	Consulta en su hospital de segundo nivel	Consulta en el hospital de tercer nivel o alta especialidad (Centro Médico Nacional CMN)
18 a 25	89%	9%	2%
26 a 34	84%	13%	3%
35 a 44	86%	11%	3%
45 a 54	90%	8%	2%
55 a 64	92%	6%	2%
65 y más	93%	5%	2%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

ENII-IMSS 2021, Tabla 4.- Requirió acompañamiento para acudir a su consulta^{1/2}
Por edad y sexo.

Sexo y Rangos de edad	Sí	No	No sé	N.R.
Nacional	20%	79%	0%	0%
Hombre	16%	83%	0%	0%
Mujer	23%	76%	0%	1%
18 a 25	23%	75%	0%	1%
26 a 34	19%	81%	0%	0%
35 a 44	15%	84%	0%	0%
45 a 54	13%	87%	0%	0%
55 a 64	14%	85%	0%	0%
65 y más	35%	64%	0%	0%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

ENII-IMSS 2021, Tabla 5.- Distribución porcentual de los motivos o problemas de salud por el que acudieron a la unidad médica en su última visita?^{1/2} (respuesta múltiple)

Motivo o problema de salud	Nacional	Primer nivel	Segundo nivel	Tercer nivel
Control de hipertensión	24%	27%	4%	3%
Control de diabetes	16%	18%	2%	2%
Acciones preventivas (toma de presión arterial, glucosa, colesterol, Papanicolaou, exploración de mama, tamiz neonatal)	12%	12%	6%	6%
Problemas respiratorios (tos, gripa, temperatura elevada, etc.)	6%	7%	6%	3%
Sospecha COVID o COVID	6%	6%	8%	4%
Control de embarazo	5%	5%	6%	7%
Medicamentos (enfermedades crónicas)	5%	5%	3%	1%
Accidentes (golpes, caídas, etc.)	5%	4%	8%	8%
Trámite de incapacidad por COVID o sospecha de COVID	4%	4%	4%	2%
Trámite de incapacidad por otro padecimiento	4%	4%	4%	4%
Infecciones estomacales	4%	4%	3%	0%
Revisión mensual, bimestral o trimestral	3%	3%	3%	3%
Atención médica sin especificar (chequeo general)	2%	2%	3%	2%
Atención psiquiátrica/psicológica/salud mental	1%	1%	2%	1%
Enfermedad articular	1%	1%	2%	1%
Ginecología	1%	1%	3%	2%
Enfermedad tiroidea	1%	1%	1%	1%
Afecciones de la columna, cadera, rodilla, espalda	1%	1%	1%	1%
Realización, resultados y/o revisión de estudios de laboratorio, rayos x, tomografías, etc.	1%	1%	2%	4%
Cáncer	1%	0%	4%	12%
Cirugía/postcirugía/preoperatoria	1%	0%	4%	7%
Patología de riñones	1%	1%	2%	3%
Enfermedades gástricas e intestinal (colitis)	1%	1%	1%	1%
Trastornos neurológicos	1%	1%	1%	2%
Enfermedades del corazón	1%	1%	1%	2%
Enfermedades urológicas	1%	1%	1%	1%
Planificación familiar/Biología de la reproducción	1%	1%	0%	1%
Afecciones de la próstata	1%	1%	0%	0%
Enfermedades oftalmológicas/oculares (conjuntivitis, glaucoma)	1%	0%	1%	1%
Asma	1%	1%	0%	0%
Alergias	1%	1%	0%	0%
Otro	10%	9%	22%	19%
No sé	1%	1%	1%	1%
N.R.	2%	2%	4%	4%

1. Las cifras pueden no suma 100% (Respuesta múltiple)

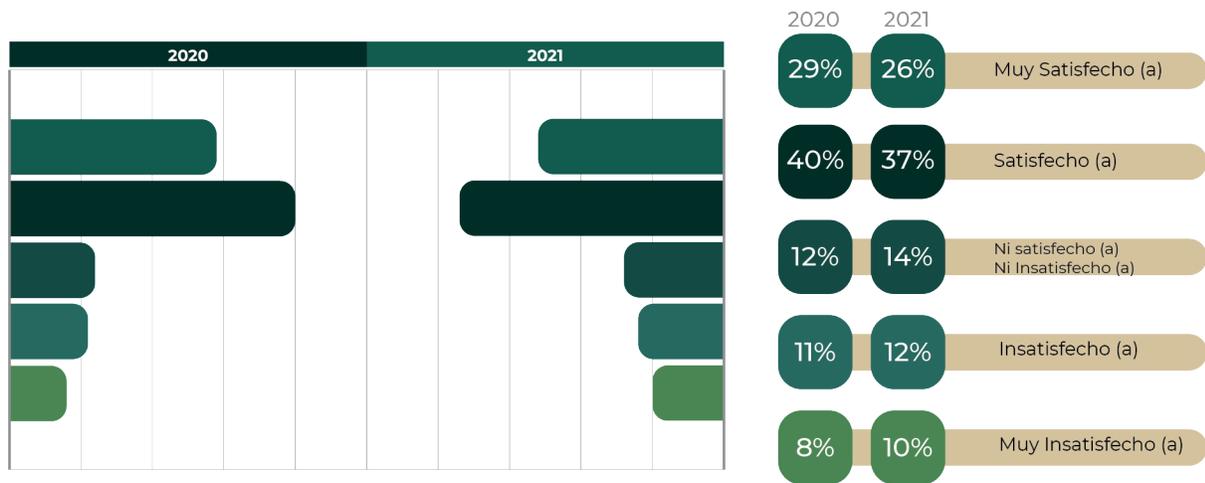
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

5.2 NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA UNIDAD MÉDICA

A nivel nacional, 63% de las personas usuarias dijeron estar muy satisfechas o satisfechas con la atención que recibieron en la unidad mé-

dica, lo que significa una disminución de seis puntos porcentuales en la satisfacción del nivel registrado en la encuesta de 2020 (69%).

ENII-IMSS 2021, Gráfica 1.- Grado de satisfacción respecto a la atención que recibió en la unidad médica en su última visita durante la actual contingencia COVID^{1/2/3} Nacional 2020/2021



1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestran las etiquetas de las categorías menores a 1% y/o que no se muestran las etiquetas de las categorías No sé y No quiero responder.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.
3. El resultado histórico debe tomarse con reserva debido a la diferencia metodológica

El indicador de satisfacción por sexo nos permite observar que los porcentajes de insatisfacción (22%) son similares tanto para hombres como mujeres (*Tabla 6*).

El comportamiento del indicador de satisfacción por rango de edad muestra que, el porcentaje de usuarios(as) muy satisfechos(as) se incrementa ligeramente conforme a la edad; el mismo comportamiento se observa para la categoría "Satisfecho(a)".

En contraste, la proporción de usuarios muy insatisfechos(as) disminuye en la medida en que incrementa el grupo de edad (*Tabla 7*).

Al observar los resultados de la satisfacción del usuario por nivel de atención, los del tercer nivel son los que tienen la opinión más alta (muy satisfecho y satisfecho) en estas categorías casi el 70% (*Tabla 8*).

ENII-IMSS 2021, *Tabla 6.- Distribución porcentual de la satisfacción del usuario respecto a la atención que recibió en la unidad médica en su última visita durante la actual contingencia por COVID 19^{1/2}*
Por Sexo del usuario.

Sexo	Muy satisfecho(a)	Satisfecho(a)	Ni satisfecho(a) ni insatisfecho(a)	Insatisfecho(a)	Muy insatisfecho(a)	No sé	N.R.
Nacional	26%	37%	14%	12%	10%	0%	1%
Hombre	28%	37%	12%	11%	11%	0%	1%
Mujer	24%	38%	15%	12%	10%	1%	1%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

ENII-IMSS 2021, Tabla 7.- Distribución porcentual de la satisfacción del usuario respecto a la atención que recibió en la unidad médica en su última vista durante la actual contingencia por COVID 19^{1/2}
Por grupos de edad del usuario.

Edad	Muy satisfecho(a)	Satisfecho(a)	Ni satisfecho(a) ni insatisfecho(a)	Insatisfecho(a)	Muy insatisfecho(a)	No sé	N.R.
Nacional	26%	37%	14%	12%	10%	0%	1%
18 a 25	17%	35%	22%	12%	13%	0%	0%
26 a 34	19%	37%	17%	13%	13%	1%	0%
35 a 44	25%	37%	13%	12%	11%	0%	1%
45 a 54	28%	38%	11%	12%	9%	0%	1%
55 a 64	34%	38%	9%	11%	8%	0%	1%
65 y más	35%	40%	9%	8%	7%	1%	1%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.

2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

ENII-IMSS 2021, Tabla 8.- Distribución porcentual de la satisfacción del usuario respecto a la atención que recibió en la unidad médica en su última vista durante la actual contingencia por COVID 19^{1/2}
Por nivel de atención del usuario

Nivel	Muy satisfecho(a)	Satisfecho (a)	Ni satisfecho(a) ni insatisfecho(a)	Insatisfecho (a)	Muy insatisfecho(a)	No sé	N.R.
Nacional	26%	37%	14%	12%	10%	0%	1%
Primer nivel	25%	38%	14%	12%	10%	0%	1%
Segundo nivel	28%	32%	12%	13%	13%	1%	0%
Tercer nivel	35%	34%	11%	7%	11%	1%	0%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.

2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

5.3 PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN

Los principales motivos de insatisfacción que manifestaron las personas usuarias fueron los largos tiempos de espera (69%), la falta de personal, médicos o especialistas (66%), así como la falta de medicamentos (53%) (Tabla 9).

La proporción de personas que mencionaron el tiempo de espera como motivo de insatisfac-

ción fue mayor en segundo nivel de atención, con 78% así como la falta de personal, con 67%. En cuanto a los(as) usuarios(as) que percibieron haber recibido un mal trato, 32% dijo que fue por que no les proporcionaron el servicio que requerían, y 26% por que les hablaron de manera grosera o prepotente.

ENII-IMSS 2021, Tabla 9.- Motivo de insatisfacción^{1/2}

Categoría	Sí	No	No sé	N.R.
Mal trato del personal	42%	50%	2%	5%
Falta de medicamentos	53%	43%	2%	2%
Tiempo de espera largo	69%	29%	1%	1%
Mal servicio de farmacia	29%	66%	3%	2%
Mal limpieza en las instalaciones	27%	68%	3%	2%
Falta de personal	66%	29%	4%	1%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.

2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

Insatisfacción por mal trato del personal

Poco más del 40% de las opiniones de insatisfacción perciben mal trato del personal, una proporción mayor se refleja en la opinión de las mujeres (44%) (Tabla 10).

Y al analizar la composición del mal trato en los grupos etarios, el que percibe mayores opiniones de insatisfacción es el grupo de 26 a 34 años con una percepción negativa cercana al

50% (Tabla 11). El 29% de los adultos de 65 años y más percibieron el maltrato como causa de insatisfacción.

El mal trato como motivo de insatisfacción en las personas usuarias se presenta en mayor proporción en las unidades médicas del segundo nivel de atención, con 50% (Tabla 12).

ENII-IMSS 2021, Tabla 10.- Distribución porcentual de las opiniones de insatisfacción por mal trato de personal^{1/2}
Por sexo del usuario

Sexo	Sí	No	No sé	N.R.
Nacional	42%	50%	2%	5%
Hombre	41%	53%	2%	4%
Mujer	44%	49%	2%	6%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.

2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

ENII-IMSS 2021, Tabla 11.- Distribución porcentual de las opiniones de insatisfacción por mal trato de personal^{1/2}
Por grupos de edad del usuario

Rangos de edad	Sí	No	No sé	N.R.
Nacional	42%	50%	2%	5%
18 a 25	45%	47%	3%	6%
26 a 34	49%	45%	3%	4%
35 a 44	46%	47%	2%	5%
45 a 54	42%	51%	1%	7%
55 a 64	34%	58%	2%	6%
65 y más	29%	65%	0%	6%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.

2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

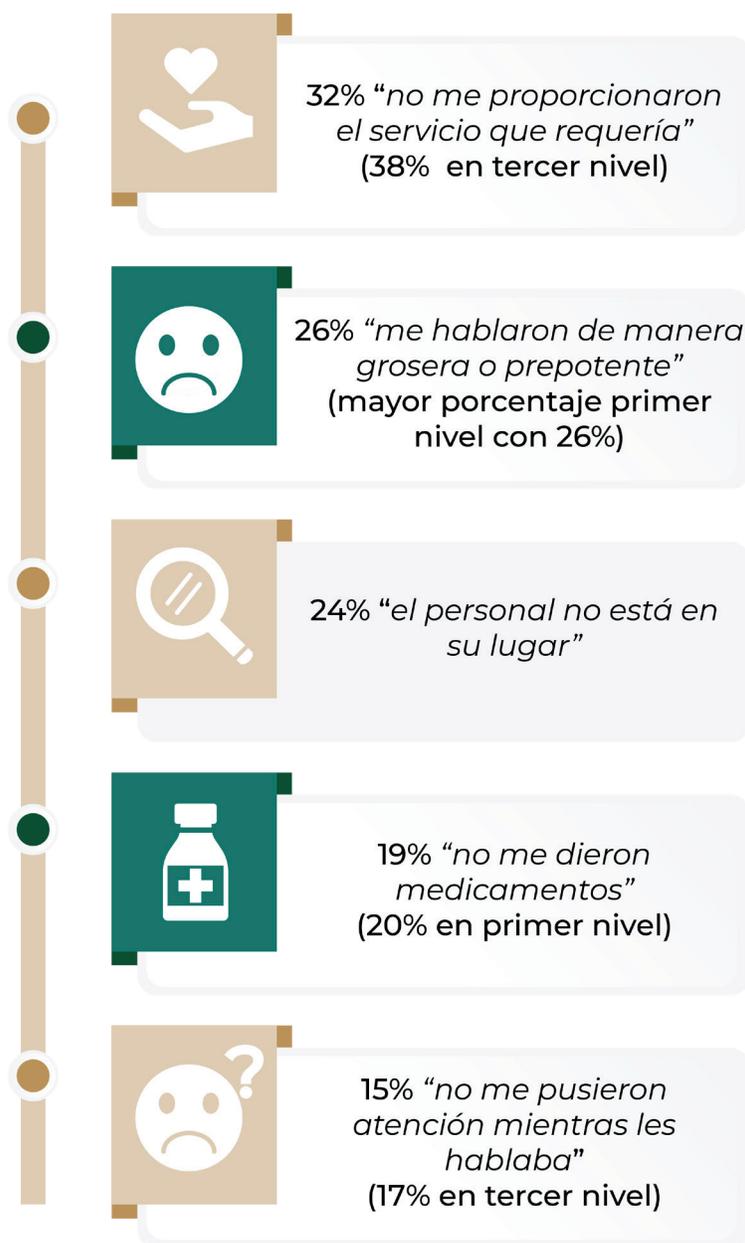
ENII-IMSS 2021, Tabla 12.- Distribución porcentual de las opiniones de insatisfacción por maltrato de personal ^{1/2}
Por nivel de atención del Usuario

Nivel	Sí	No	No sé	N.R.
Nacional	42%	50%	2%	5%
Primer nivel	42%	51%	2%	5%
Segundo nivel	50%	44%	2%	4%
Tercer nivel	44%	50%	2%	5%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.

2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

El siguiente cuadro se presenta algunos aspectos que el usuario identifica o percibe como maltrato por parte del personal que lo atiende



Falta de medicamentos

Otro motivo de insatisfacción de los usuarios es la falta de medicamentos, donde el 53% de los usuarios insatisfechos se manifiestan en este sentido. Los hombres se muestran más insatisfechos por este motivo (60%) que las mujeres 49% (Tabla 13). Al analizar el comportamiento de esta insatisfacción por grupos de edad, los

grupos de edad de 45 y más al menos (64%) es donde se concentra la mayor insatisfacción y con mayor énfasis es en los mayores de 65 años con 74 % de opinión desfavorable (Tabla 14).

La falta de medicamentos registró el mayor porcentaje como causa de insatisfacción en primer nivel, con 55% (Tabla 15).

ENII-IMSS 2021, Tabla 13.- Distribución porcentual de las opiniones de insatisfacción por falta de medicamentos Por sexo del usuario

Sexo	Sí	No	No sé	N.R.
Nacional	53%	43%	2%	2%
Hombre	60%	37%	2%	1%
Mujer	49%	46%	2%	2%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

ENII-IMSS 2021, Tabla 14.- Distribución porcentual de las opiniones de insatisfacción por falta de medicamentos ^{1/2} Por grupos de edad del usuario

Edad	Sí	No	No sé	N.R.
Nacional	53%	43%	2%	2%
18 a 25	41%	54%	3%	2%
26 a 34	43%	53%	3%	1%
35 a 44	53%	44%	2%	1%
45 a 54	64%	32%	2%	2%
55 a 64	64%	32%	2%	2%
65 y más	74%	23%	2%	1%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

ENII-IMSS 2021, Tabla 15.- Distribución porcentual de las opiniones de insatisfacción por falta de medicamentos ^{1/2} Según nivel de atención

Nivel	Sí	No	No sé	N.R.
Nacional	53%	43%	2%	2%
Primer nivel	55%	42%	2%	2%
Segundo nivel	43%	52%	3%	1%
Tercer nivel	42%	51%	5%	2%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

Tiempo de espera largo

La atención en el menor tiempo, es sin duda un elemento de satisfacción de los usuarios. Con las opiniones de aquellos que manifestaron su insatisfacción casi el 70% percibe un tiempo de espera largo y no se observan diferencias en la opinión entre hombres y mujeres (Tabla 16). Y al comparar esta insatisfacción por grupos de edad, se nota una mayor impaciencia en la

espera en grupos de la población más joven: 18 a 25 años (76%) y 26 a 34 años (75%) (Tabla 17). 78% de los(as) usuarios(as), en el segundo nivel están insatisfechos a causa del tiempo de espera largo y en el tercer nivel (76%), ambas son proporciones por arriba del promedio nacional (69%) (Tabla 18).

ENII-IMSS 2021, Tabla 16.- Distribución porcentual de las opiniones de insatisfacción por tiempo de espera largo ^{1/2}
Por sexo del usuario

Sexo	Sí	No	No sé	N.R.
Nacional	69%	29%	1%	1%
Hombre	69%	29%	1%	1%
Mujer	70%	29%	1%	1%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

ENII-IMSS 2021, Tabla 17.- Distribución porcentual de las opiniones de insatisfacción por tiempo de espera largo ^{1/2}
Por grupos de edad del usuario

Rangos de edad	Sí	No	No sé	N.R.
Nacional	69%	29%	1%	1%
18 a 25	76%	22%	1%	1%
26 a 34	75%	24%	1%	0%
35 a 44	70%	29%	0%	1%
45 a 54	66%	32%	1%	1%
55 a 64	58%	40%	0%	1%
65 y más	59%	39%	1%	0%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

ENII-IMSS 2021, Tabla 18.- Distribución porcentual de las opiniones de insatisfacción por tiempo de espera largo ^{1/2}
Por niveles de atención del usuario

Nivel	Sí	No	No sé	N.R.
Nacional	69%	29%	1%	1%
Primer nivel	68%	30%	1%	1%
Segundo nivel	78%	21%	0%	0%
Tercer nivel	76%	22%	1%	1%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

Servicio de farmacia

Otro factor destacado por los usuarios insatisfechos es el servicio de farmacia, (29%) de los usuarios se encuentra insatisfecho por el mal servicio. Esta opinión es mayor en los hombres (35%) respecto a las mujeres (25%) (Tabla 19). Los 3 grupos de edad con mayor insatisfacción

son los de 45 años y más con promedio (37%). (Tabla 20). En primer nivel de atención (30%), mencionó que el mal servicio en farmacia es uno de los motivos por los que se encuentra insatisfecho con la atención recibida en farmacia (Tabla 21).

ENII-IMSS 2021, Tabla 19.- Distribución de las opiniones de insatisfacción por mal servicio de farmacia
Por sexo del usuario

Sexo	Sí	No	No sé	N.R.
Nacional	29%	66%	3%	2%
Hombre	35%	61%	2%	2%
Mujer	25%	70%	3%	2%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

ENII-IMSS 2021, Tabla 20.- Distribución de las opiniones de insatisfacción por mal de servicio de farmacia^{1/2}
Por grupos de edad del usuario

Rangos de edad	Sí	No	No sé	N.R.
Nacional	29%	66%	3%	2%
18 a 25	23%	72%	3%	2%
26 a 34	24%	71%	3%	2%
35 a 44	27%	69%	2%	2%
45 a 54	37%	58%	2%	3%
55 a 64	37%	59%	2%	2%
65 y más	37%	59%	2%	2%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

ENII-IMSS 2021, Tabla 21.- Distribución de las opiniones de insatisfacción por mal de servicio de farmacia^{1/2}
Por nivel de atención del usuario

Nivel	Sí	No	No sé	N.R.
Nacional	29%	66%	3%	2%
Primer nivel	30%	66%	2%	2%
Segundo nivel	22%	72%	4%	2%
Tercer nivel	21%	72%	4%	3%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

Mala limpieza de las instalaciones

La limpieza en las instalaciones es otro elemento de insatisfacción. 27 % de los usuarios que manifiestan su insatisfacción, considera que existe una mala limpieza en las instalaciones de las unidades médicas institucionales.

En el desglose por sexo para el indicador de insatisfacción a causa de la deficiente limpieza de las instalaciones, se observa que la proporción de hombres y mujeres que atribuyen la

insatisfacción a este motivo es similar, con 28% y 27% respectivamente (*Tabla 22*).

El mayor porcentaje de usuarios(as) que manifestaron estar insatisfechos(as) debido a la mala limpieza de las instalaciones se encuentra en el rango de edad de los 45 a 54 años (*Tabla 23*).

Segundo y tercer nivel registraron 34% de usuarios(as) insatisfechos(as) a causa de la mala limpieza de las instalaciones (*Tabla 24*).

ENII-IMSS 2021, Tabla 22.- Distribución de las opiniones de insatisfacción por mala limpieza de instalaciones^{1/2}
Por sexo del usuario

Sexo	Sí	No	No sé	N.R.
Nacional	27%	68%	3%	2%
Hombre	28%	68%	3%	2%
Mujer	27%	68%	3%	2%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.

2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

ENII-IMSS 2021, Tabla 23.- Distribución de las opiniones de insatisfacción por mala limpieza de instalaciones^{1/2}
Por grupos de edad del usuario

Rangos de edad	Sí	No	No sé	N.R.
Nacional	27%	68%	3%	2%
18 a 25	26%	68%	4%	2%
26 a 34	29%	66%	4%	1%
35 a 44	27%	68%	3%	2%
45 a 54	30%	66%	3%	2%
55 a 64	27%	68%	3%	3%
65 y más	26%	70%	3%	1%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.

2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

ENII-IMSS 2021, Tabla 24.- Distribución de las opiniones de insatisfacción por mala limpieza de instalaciones^{1/2}
Por nivel de atención del usuario

Nivel	Sí	No	No sé	N.R.
Nacional	27%	68%	3%	2%
Primer nivel	27%	68%	3%	2%
Segundo nivel	34%	62%	3%	1%
Tercer nivel	34%	64%	2%	1%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.

2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

Falta de personal médico y especialistas

El número adecuado de médicos y especialistas es también motivo de preocupación del usuario institucional.

De los que señalan su insatisfacción 66% de ellos percibe falta personal médicos(as)/especialistas. Prácticamente esta opinión es similar tanto para los hombres como las mujeres (Tabla 25).

En los grupos de edad esta insatisfacción también es similar, con una ligera disminución en los grupos de 55 a 64 años (63%) (Tabla 26).

El segundo nivel de atención registró el mayor porcentaje de personas insatisfechos debido a la falta de personal, médicos(as)/especialistas, con 67% (Tabla 27).

ENII-IMSS 2021, Tabla 25.- Distribución porcentual de las opiniones de insatisfacción por falta de personal, médicos(as)/especialistas ^{1/2}
Por sexo del usuario

Sexo	Sí	No	No sé	N.R.
Nacional	66%	29%	4%	1%
Hombre	67%	29%	3%	1%
Mujer	66%	29%	4%	1%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

ENII-IMSS 2021, Tabla 26.- Distribución porcentual de las opiniones de insatisfacción por falta de personal, médicos(as)/especialistas ^{1/2}
Por edad del usuario

Rangos de edad	Sí	No	No sé	N.R.
Nacional	66%	29%	4%	1%
18 a 25	66%	28%	4%	1%
26 a 34	67%	28%	4%	1%
35 a 44	66%	30%	3%	1%
45 a 54	67%	28%	3%	1%
55 a 64	63%	30%	4%	2%
65 y más	65%	31%	4%	0%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

ENII-IMSS 2021, Tabla 27.- Distribución porcentual de las opiniones de insatisfacción por falta de personal, médicos(as)/especialistas ^{1/2}
Por nivel de atención del usuario

Nivel	Sí	No	No sé	N.R.
Nacional	66%	29%	4%	1%
Primer nivel	66%	29%	4%	1%
Segundo nivel	67%	27%	4%	1%
Tercer nivel	65%	32%	3%	1%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

El usuario también puede externar opiniones que permitan conocer su sentir sobre el servicio médico que recibió y además poder expresar desde su subjetividad aquellos temas que consideran podrían ser importantes para mejorar el servicio en las unidades médicas.

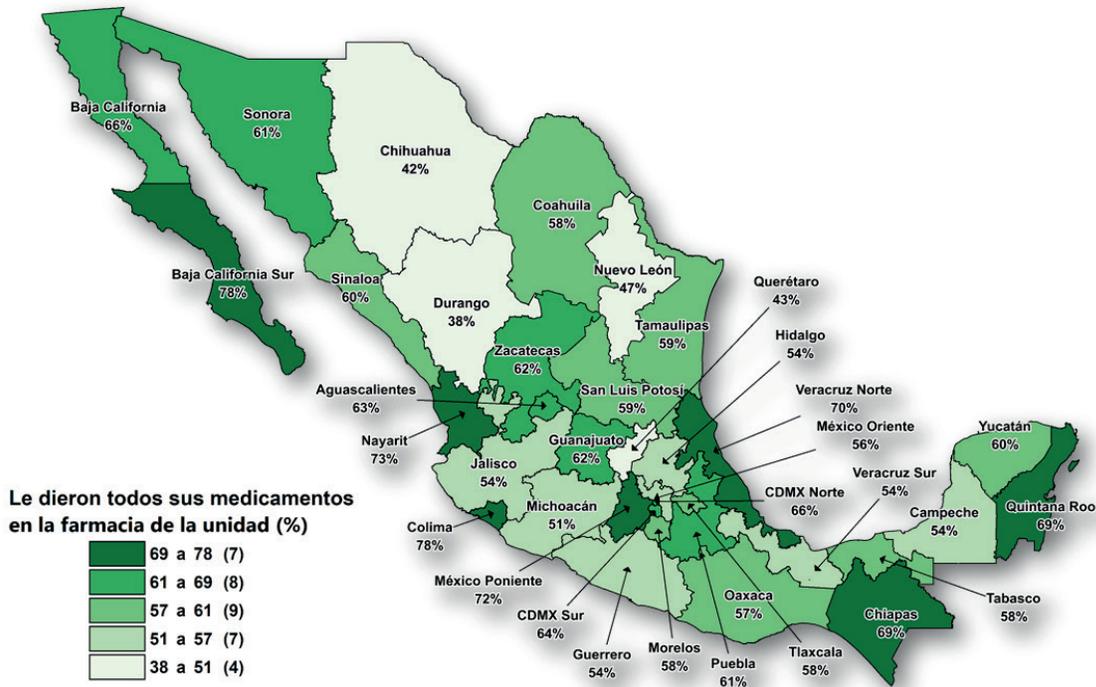
A continuación, se presentan los resultados relevantes sobre la opinión del usuario:

ENII-IMSS 2021.- Propuestas y/o recomendaciones para mejorar el servicio de la unidad médica



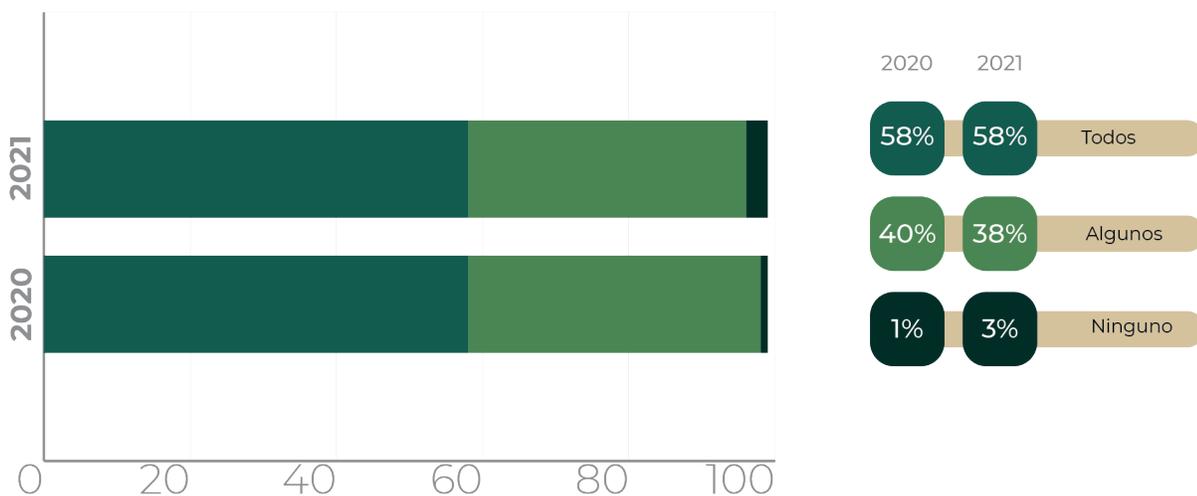
6.- PERCEPCIÓN SOBRE EL SERVICIO DE FARMACIA

ENII-IMSS 2021, Mapa 3.- Distribución porcentual de los usuarios según recuerdan le surtieron todos los medicamentos Por OOAD



Cerca del 60% de los(as) usuarios(as) respondió que recibió el total de sus medicamentos en la farmacia de la unidad. Esta cifra es igual al estudio realizado en diciembre 2020. Un 38% comenta que recibió algunos y solo un 3% ninguno (Gráfica 2).

ENII-IMSS 2021, Gráfica 2.- Distribución porcentual de cuantos medicamentos recuerda que le surtieron en la unidad^{1/2/3}



1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestran las etiquetas de las categorías menores a 1%.
 2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.
 3. El resultado histórico debe tomarse con reserva debido a la diferencia metodológica.

Al comparar la opinión por sexo del entrevistado, se puede observar que a un poco más del 60% de las mujeres les dieron todos sus medicamentos en la farmacia de la unidad; mientras que la proporción de los hombres reportada en la misma categoría fue de 55% (Tabla 28). En los rangos de edad el que opina haber recibido mayor surtimiento son los grupos de 18 a 25 años (69%) y 26 a 34 años (66%) (Tabla 29).

25% de los entrevistados señala que le faltó algún medicamento, siendo la proporción más alta está en el grupo de edad de 55 a 64 años (32%) y de 65 y más (35%) (Tabla 29). Solo alrededor del 3 % de las personas encuestadas señala que no les proporcionaron ninguno, en los usuarios del tercer nivel es donde se registró la opinión más alta 7% sin ningún medicamento (Tabla 30).

ENII-IMSS 2021, Tabla 28.- Distribución porcentual de cuantos medicamentos recuerda le surtieron en la unidad/^{1/2}

Por sexo del usuario

Sexo	Todos	La mitad	Algunos	Me faltó alguno	Ninguno	No sé	N.R.
Nacional	58%	5%	8%	25%	3%	1%	0%
Hombre	55%	6%	8%	28%	2%	1%	0%
Mujer	61%	5%	8%	22%	3%	1%	0%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

ENII-IMSS 2021, Tabla 29.- Distribución porcentual de cuantos medicamentos recuerda le surtieron en la unidad /^{1/2}

Por grupos de edad del usuario

Rangos de edad	Todos	La mitad	Algunos	Me faltó alguno	Ninguno	No sé	N.R.
Nacional	58%	5%	8%	25%	3%	1%	0%
18 a 25	69%	5%	8%	12%	4%	1%	0%
26 a 34	66%	6%	8%	15%	4%	1%	1%
35 a 44	61%	6%	8%	21%	3%	1%	0%
45 a 54	55%	6%	8%	29%	2%	0%	0%
55 a 64	53%	5%	8%	32%	1%	0%	0%
65 y más	48%	6%	9%	35%	1%	0%	0%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

ENII-IMSS 2021, Tabla 30.- Distribución porcentual de cuantos medicamentos recuerda le surtieron en la unidad/^{1/2}

Por nivel de atención del usuario

Nivel	Todos	La mitad	Algunos	Me faltó alguno	Ninguno	No sé	N.R.
Nacional	58%	5%	8%	25%	3%	1%	0%
Primer nivel	58%	5%	8%	26%	2%	1%	0%
Segundo nivel	67%	7%	7%	12%	6%	1%	0%
Tercer nivel	67%	5%	7%	14%	7%	0%	0%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

6.1 MOTIVOS DE SURTIMIENTO INCOMPLETO DE MEDICAMENTOS

De los motivos por el surtimiento incompleto, el principal de ellos se debió a que en la farmacia no lo(s) tenían.

En este rubro las proporciones en las opiniones por sexo son muy parecidas (Tabla 31). De manera similar en los grupos de edad, la principal razón por la que no les surtieron completo el medicamento es la falta de este, la mayor

proporción la reporta el grupo de edad de 65 y más, con 96% (Tabla 32).

El primer nivel de atención registró 94% de personas a las que no se les surtió completo el medicamento recetado fue porque no lo tenían, un punto porcentual por arriba del indicador nacional y la mayor proporción de acuerdo a los tres niveles de atención (Tabla 33).

ENII-IMSS 2021, Tabla 31.- Distribución porcentual de los motivos por los que no surtieron el medicamento ^{1/2}
Por sexo del usuario

Motivo	Nacional	Hombre	Mujer
Porque no tenían el medicamento	93%	94%	92%
Porque me faltó un trámite administrativo	1%	1%	1%
Porque la farmacia estaba cerrada	1%	0%	1%
Porque faltó la autorización del médico(a) familiar/clínica	1%	1%	1%
El personal de la farmacia no lo entregó	0%	0%	0%
Tengo que acudir a mi clínica	0%	0%	0%
Otro	1%	1%	1%
No sé	1%	1%	2%
N.R.	0%	0%	0%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.

2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

ENII-IMSS 2021, Tabla 32.- Distribución porcentual de los motivos por los que no surtieron el medicamento ^{1/2}
Por grupos de edad del usuario

Motivo	Nacional	18 a 25	26 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 y más
Porque no tenían el medicamento	93%	85%	89%	92%	95%	95%	96%
Porque me faltó un trámite administrativo	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Porque la farmacia estaba cerrada	1%	3%	2%	1%	0%	0%	0%
Porque faltó la autorización del médico(a) familiar/clínica	1%	1%	1%	0%	0%	0%	1%
El personal de la farmacia no lo entregó	0%	1%	0%	1%	0%	0%	0%
Tengo que acudir a mi clínica	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Otro	1%	2%	2%	1%	1%	1%	1%
No sé	1%	5%	2%	2%	1%	0%	0%
N.R.	0%	1%	1%	0%	0%	0%	0%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.

2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

ENII-IMSS 2021, Tabla 33.- Distribución porcentual de los motivos por los que no surtieron el medicamento^{1/2}
Por nivel de atención del usuario

Motivo	Nacional	Primer nivel	Segundo nivel	Tercer nivel
Porque no tenían el medicamento	93%	94%	87%	89%
Porque me faltó un trámite administrativo	1%	1%	2%	0%
Porque la farmacia estaba cerrada	1%	1%	3%	1%
Porque faltó la autorización del médico(a) familiar/clínica	1%	1%	1%	0%
El personal de la farmacia no lo entregó	0%	0%	1%	1%
Tengo que acudir a mi clínica	0%	0%	0%	1%
Otro	1%	1%	2%	4%
No sé	1%	1%	2%	2%
N.R.	0%	0%	1%	1%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.

2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

A estos motivos, se les agrego una pregunta, que tiene que ver con las acciones de transparencia de la institución. Y se les solicitó una opinión relacionado con la posibilidad de que le hubiesen condicionado la entrega

del medicamento a cambio de un regalo, un favor o dinero. Y la respuesta, del usuario fue contundente en términos negativos, 100% señalo que no (Tabla 34).

ENII-IMSS 2021, Tabla 34.- Percibió algún condicionamiento por la entrega de medicamentos a cambio de regalos, favores o dinero^{1/2}
Por nivel de atención del usuario

Nivel	Sí	No	No sé	N.R.
Nacional	0%	100%	0%	0%
Primer nivel	0%	100%	0%	0%
Segundo nivel	0%	100%	0%	0%
Tercer nivel	1%	99%	0%	0%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.

2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

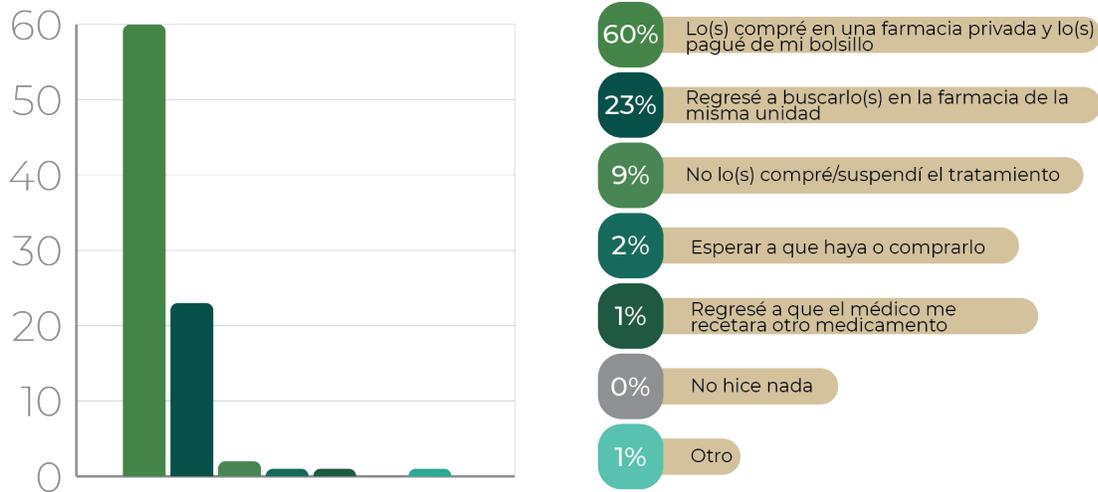
6.2 ACCIONES REALIZADAS POR EL SURTIMIENTO INCOMPLETO

60% de las personas usuarias con surtimiento incompleto *"consiguen el(los) medicamento(s) faltantes en farmacias privadas, pagándolos de sus bolsillos"*.

Un 9% *"no los adquiere y suspende su tratamiento"*.

La segunda acción más mencionada por las personas encuestadas que no obtuvieron sus medicamentos completos, *"después de conseguirlos y pagarlos de sus bolsillos"*, fue *"regresar a buscarlo(s) en la farmacia de la misma unidad"*.

ENII-IMSS 2021, Gráfica 3.- Distribución porcentual de las acciones que se realizan para contar con los medicamentos^{1/2}



1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestran las etiquetas de las categorías menores a 1% y/o que no se muestran las etiquetas de las categorías No sé y No quiero responder.
 2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

No se encuentra una diferencia significativa entre hombres y mujeres en las acciones que aplican para conseguir los medicamentos faltantes (Tabla 35). Al analizar las acciones entre los grupos de edad, los que más "compran el medicamento de su bolsillo" se registró en el rango de edad de los 26 a 34 (69%). En el

rango de edad de 55 a 54 se reportó el mayor porcentaje (28%) de usuarios (as) "que regresaron a buscarlo(s) en la farmacia de la misma unidad". Y la tercera acción, más frecuente reportada son el rango de edad de 18 a 25 años, el 13% de los usuarios(as) en este grupo "no los compró y suspendió el tratamiento", contra un 9% del promedio nacional (Tabla 36).

ENII-IMSS 2021, Tabla 35.- Distribución porcentual de las acciones que se realizan para contar con los medicamentos^{1/2}
 Por sexo del usuario

Acción	Nacional	Hombre	Mujer
Lo(s) compré en una farmacia privada y lo(s) pagué de mi bolsillo	60%	60%	60%
Regresé a buscarlo(s) en la farmacia de la misma unidad	23%	23%	22%
No lo(s) compré / suspendí el tratamiento	9%	8%	10%
Lo(s) conseguí en la farmacia de otra unidad	2%	2%	2%
Esperar a que haya o comprarlo	1%	1%	1%
Regresé a que el médico me recetara otro medicamento	1%	1%	1%
No hice nada	0%	0%	0%
Otro	1%	1%	1%
No sé	0%	0%	1%
N.R.	1%	1%	1%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
 2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

ENII-IMSS 2021, Tabla 36.- Distribución porcentual de las acciones que se realizan para contar con los medicamentos/^{1/2}
Por grupos de edad del usuario

Acción	Nacional	18 a 25	26 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 y más
Lo(s) compré en una farmacia privada y lo(s) pagué de mi bolsillo	60%	62%	69%	60%	60%	57%	58%
Regresé a buscarlo(s) en la farmacia de la misma unidad	23%	14%	15%	22%	24%	28%	26%
No lo(s) compré / suspendí el tratamiento	9%	13%	9%	10%	10%	7%	8%
Lo(s) conseguí en la farmacia de otra unidad	2%	5%	2%	2%	1%	2%	1%
Esperar a que haya o comprarlo	1%	0%	1%	1%	2%	2%	1%
Regresé a que el médico me recetara otro medicamento	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
No hice nada	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Otro	1%	0%	1%	1%	1%	1%	1%
No sé	0%	1%	1%	0%	0%	0%	0%
N.R.	1%	2%	1%	1%	0%	1%	1%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.

2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

En general, al analizar estas acciones por nivel de atención se observan proporciones similares al promedio nacional. Algunos ligeros incrementos se notan en los que regresan en

el primer nivel a "buscarlos en la farmacia de la misma unidad" (23%) y los del segundo nivel que los compran de su bolsillo (63%) (Tabla 37).

ENII-IMSS 2021, Tabla 37.- Distribución porcentual de las acciones que se realizan para contar con los medicamentos/^{1/2}
Por niveles de atención del usuario

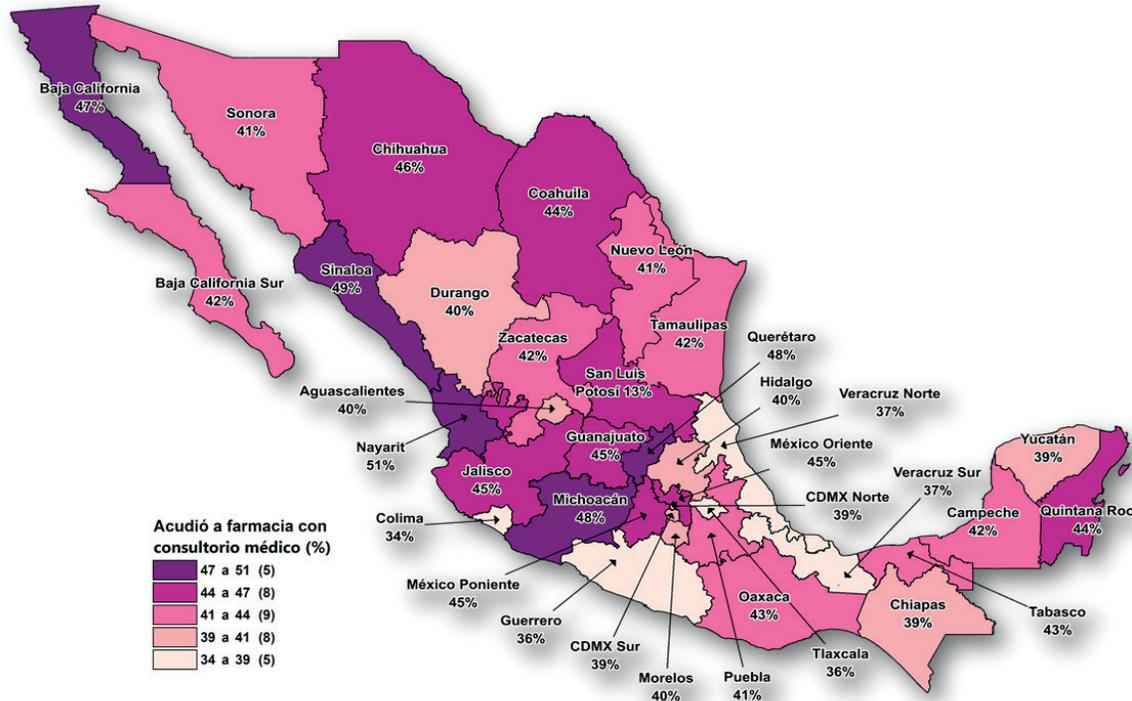
Acción	Nacional	Primer nivel	Segundo nivel	Tercer nivel
Lo(s) compré en una farmacia privada y lo(s) pagué de mi bolsillo	60%	60%	63%	59%
Regresé a buscarlo(s) en la farmacia de la misma unidad	23%	23%	17%	18%
No lo(s) compré / suspendí el tratamiento	9%	9%	10%	10%
Lo(s) conseguí en la farmacia de otra unidad	2%	2%	4%	2%
Esperar a que haya o comprarlo	1%	1%	1%	1%
Regresé a que el médico me recetara otro medicamento	1%	1%	1%	3%
No hice nada	0%	0%	1%	0%
Otro	1%	1%	1%	3%
No sé	0%	0%	0%	2%
N.R.	1%	1%	1%	2%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.

2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

7.- ATENCIÓN MÉDICA EN CONSULTORIOS DE FARMACIAS PRIVADAS

ENII-IMSS 2021, Mapa 4.- Distribución porcentual de los usuarios que en los últimos 6 meses, por un problema de salud acudieron al servicio de una farmacia que cuente con consultorio médico privado.
Por OOAD



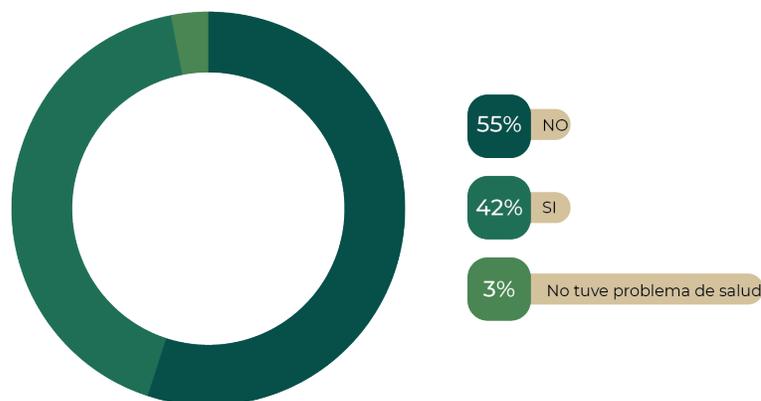
La atención médica en consultorios de farmacias privadas es una presencia relevante para resolver problemas de salud. Personas tanto con seguridad o sin ésta, asisten para recibir una atención que consideran más oportuna en la resolución de un problema de salud. Existen estudios que hablan del impacto de este tipo de servicios y aprovechando la *ENII-IMSS 2021*. Se consideró conveniente incluir un par de reactivos y así tener información para dimensionar el uso de este servicio entre los derechohabientes del IMSS.

Debido a algún problema de salud, en los últimos 6 meses, 42% de los(as) usuarios(as) ha solicitado atención en una farmacia con consultorio privado. El indicador desglosado por sexo

muestra que dentro del grupo de las mujeres el 44% sí han acudido por atención médica a una farmacia, 52% no han acudido y 3% no han tenido un problema de salud. En contraste, los hombres son los que menos recurren a una farmacia privada 58% no ha solicitado atención en una farmacia y 2% no ha tenido un problema de salud (*Tabla 38*).

Los resultados por rangos de edad muestran que una mayor proporción de encuestados(as) entre los 18 y 34 años solicitaron atención médica en una farmacia privada; en contraste, los encuestados(as) de 65 años y más reportaron la menor proporción, con 34% (*Tabla 39*).

ENII-IMSS 2021, Gráfica 4.- Distribución porcentual respecto a que algún problema de salud en los últimos 6 meses haya solicitado atención en una farmacia que cuente con consultorio médico ^{1/2}



1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestran las etiquetas de las categorías menores a 1%.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

ENII-IMSS 2021, Tabla 38.- Distribución porcentual respecto a que algún problema de salud en los últimos 6 meses haya solicitado atención en una farmacia que cuente con consultorio médico ^{1/2}
Por sexo del usuario

Sexo	Sí	No	No tuvo un problema de salud	No sé	N.R.
Nacional	42%	55%	3%	0%	0%
Hombre	40%	58%	2%	0%	0%
Mujer	44%	52%	3%	0%	0%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

ENII-IMSS 2021, Tabla 39.- Distribución porcentual respecto a que algún problema de salud en los últimos 6 meses haya solicitado atención en una farmacia que cuente con consultorio médico ^{1/2}
Por edad del usuario

Rangos de edad	Sí	No	No tuvo un problema de salud	No sé	N.R.
Nacional	42%	55%	3%	0%	0%
18 a 25	46%	50%	4%	0%	0%
26 a 34	48%	48%	3%	0%	0%
35 a 44	44%	53%	2%	0%	0%
45 a 54	43%	54%	3%	0%	0%
55 a 64	36%	61%	3%	0%	0%
65 y más	34%	63%	2%	0%	0%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

La proporción más alta de usuarios(as), que en los últimos 6 meses acudieron a una farmacia con consultorio médico privado para atender un problema de salud, se registró en el segundo nivel de atención (44%) (Tabla 40).

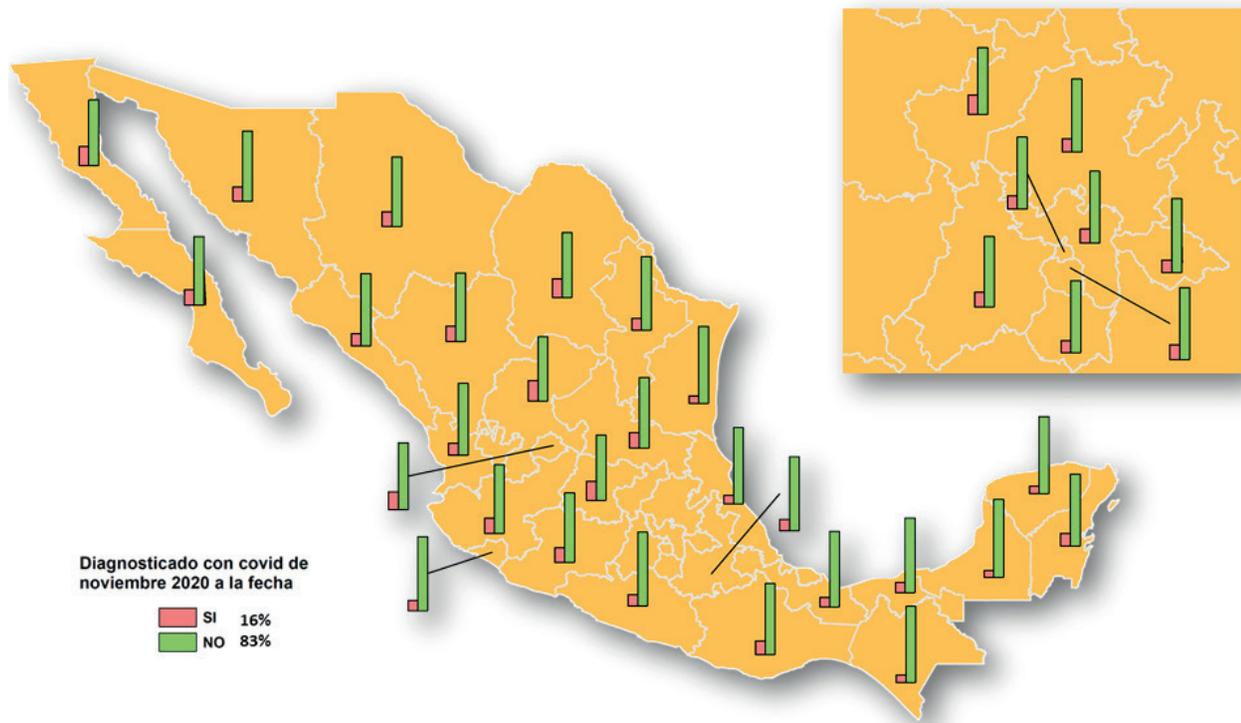
ENII-IMSS 2021, Tabla 40.- Distribución porcentual respecto a que algún problema de salud en los últimos 6 meses haya solicitado atención en una farmacia que cuente con consultorio médico ^{1/2}
Por nivel de atención

Nivel	Sí	No	No tuvo un problema de salud	No sé	N.R.	n
Nacional	42%	55%	3%	0%	0%	10,891
Primer nivel	42%	55%	3%	0%	0%	9,394
Segundo nivel	44%	53%	3%	0%	0%	1,156
Tercer nivel	38%	59%	2%	0%	0%	341

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

8.- PERCEPCIÓN DE LA SITUACIÓN DEL SOBRE COVID-19

ENII-IMSS 2021, Mapa 5.- Distribución porcentual de personas usuarias diagnosticadas con Covid-19 de noviembre de 2020 a mayo 2021
Resultado Nacional



El Covid-19 ha estado presente en la vida cotidiana de los habitantes de este país en los últimos 18 meses. Por eso es pertinente incluir reactivos que permitan contar con datos sobre la percepción que tienen los usuarios sobre el impacto en su salud, en su hogar y además contar con el tipo de expectativas que tienen sobre la vacunación y el comportamiento de la pandemia.

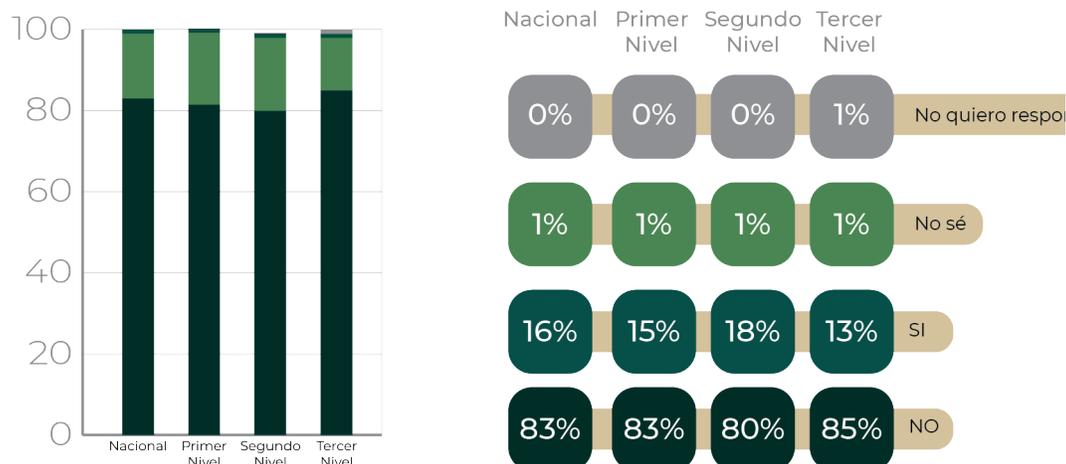
El 16% de los(as) usuarios(as) fueron diagnosticados con Covid-19 de noviembre de 2020 a la fecha de término de la encuesta (Mayo 2021).

El desglose por sexo para el indicador de diagnóstico Covid-19 muestra que un mayor porcentaje de mujeres (16%) que de hombres (14%) han sido diagnosticadas entre noviembre de 2020 a abril 2021 (*Tabla 41*).

Se observa en los rangos de edad una mayor proporción de diagnosticados(as) con Covid-19 en las edades de 26 a 34 (21%) y de 35 a 44 años (21%) (*Tabla 42*).

El mayor porcentaje se registró en los(as) usuarios(as) de segundo nivel de atención, con 18% (*Tabla 43*).

ENII-IMSS 2021, Gráfica 5.- De noviembre de 2020 a Mayo 2021 usuarios que declaran haber sido diagnosticado por Covid-19^{1/2}
Por Nivel de atención del usuario



1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestran las etiquetas de las categorías menores a 1%.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

ENII-IMSS 2021, Tabla 41.- De noviembre de 2020 a Mayo 2021 usuarios que declaran haber sido diagnosticado por Covid-19^{1/2}
Por sexo del usuario

Sexo	Sí	No	No sé	N.R.
Nacional	16%	83%	1%	0%
Hombre	14%	84%	1%	0%
Mujer	16%	83%	1%	0%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

ENII-IMSS 2021, Tabla 42.- De noviembre de 2020 a Mayo 2021 usuarios que declaran haber sido diagnosticado por Covid-19^{1/2}
Por rango de edad del usuario

Rangos de edad	Sí	No	No sé	N.R.
Nacional	16%	83%	1%	0%
18 a 25	15%	83%	2%	0%
26 a 34	21%	77%	1%	0%
35 a 44	21%	78%	1%	0%
45 a 54	16%	83%	1%	0%
55 a 64	12%	88%	1%	0%
65 y más	7%	92%	1%	0%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

ENII-IMSS 2021, Tabla 43.- De noviembre de 2020 a Mayo 2021 usuarios que declaran haber sido diagnosticado por Covid-19^{1/2}
Por Nivel de atención del usuario

Nivel	Sí	No	No sé	N.R.
Nacional	16%	83%	1%	0%
Primer nivel	15%	83%	1%	0%
Segundo nivel	18%	80%	1%	0%
Tercer nivel	13%	85%	1%	1%

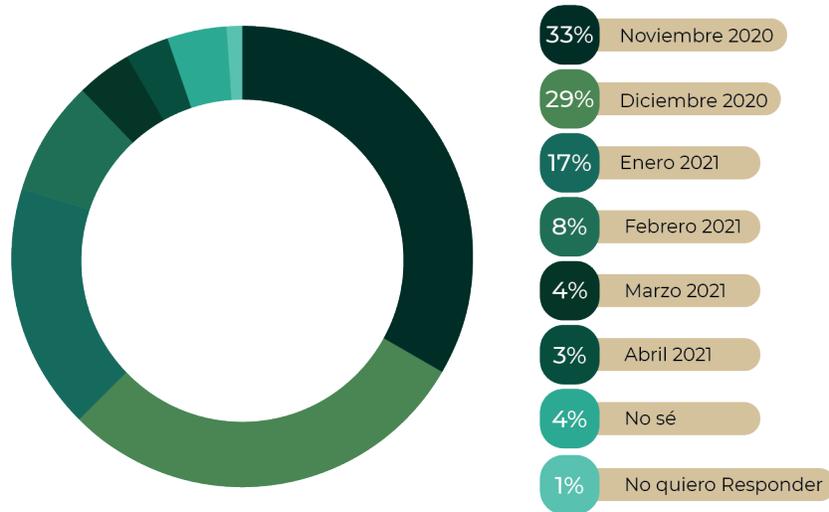
1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

Mes del diagnóstico COVID 19

De las personas usuarias que fueron diagnosticadas con Covid-19, 62% mencionaron que este ocurrió entre los meses de noviembre y diciembre de 2020 (*Gráfica 6*).

Este periodo es prácticamente similar a los registros estadísticos sobre el crecimiento del contagio por COVID-19.

ENII-IMSS 2021, Gráfica 6.- Mes que recuerdan como fecha de diagnóstico ^{1/2}



1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestran las etiquetas de las categorías menores a 1%.
 2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

En la medida que pasan los meses de registro y con las respuestas de los usuarios se observa un decrecimiento importante a partir del mes de febrero y con cifras muy parecidas por sexo

del entrevistado. Los rangos de edad con mayor recordamiento para el diagnóstico son los de 26 a 34(35%) y de 45 a 34 (35%) ambos grupos en el mes de noviembre de 2020.

ENII-IMSS 2021, Tabla 44.- Mes que recuerdan como fecha de diagnóstico ^{1/2}

Sexo	Noviembre 2020	Diciembre 2020	Enero 2021	Febrero 2021	Marzo 2021	Abril 2021	No sé	N.R.
Nacional	33%	29%	17%	8%	4%	3%	4%	1%
Hombre	34%	28%	18%	8%	5%	2%	3%	2%
Mujer	33%	30%	17%	7%	4%	3%	4%	1%

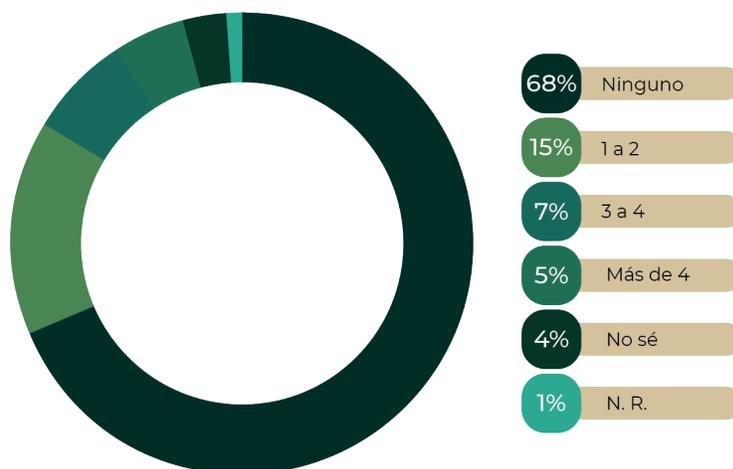
1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
 2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

Familiares diagnosticados

En promedio, alrededor del 68% de los entrevistados, en los tres niveles de atención no reportó familiares diagnosticados con Covid-19.

15% declaró que entre uno y dos, 7% entre 3 y 4 y 5% más de cuatro diagnosticados (*Tabla 45*).

ENII-IMSS 2021, Gráfica 7.- De noviembre de 2020 a la fecha, ¿cuántos familiares en su hogar fueron diagnosticados con Covid-19? ^{1/2}



1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestran las etiquetas de las categorías menores a 1%.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

ENII-IMSS 2021, Tabla 45.- De noviembre de 2020 a la fecha, ¿cuántos familiares en su hogar fueron diagnosticados con Covid-19? ^{1/2}
Por nivel de Atención del usuario

Nivel	Ninguno	1 a 2	3 a 4	Más de 4	No sé	N.R.
Nacional	68%	15%	7%	5%	3%	1%
Primer nivel	69%	15%	7%	5%	3%	1%
Segundo nivel	67%	15%	8%	6%	3%	1%
Tercer nivel	69%	12%	8%	6%	4%	1%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

Hospitalización por Covid-19

9% de los usuarios requirieron hospitalización. 6% en un hospital del IMSS y 3% en hospitales diferentes al de esta institución. Los hombres (12%) requirieron mayor hospitalización que las mujeres (8%) (*Tabla 45-A*). Respecto a los grupos de edad se observa un mayor requerimiento de atención hospitalaria en los mayores de

45 años con proporciones del 14% (*Tabla 45-B*). Respecto a si un familiar de usuario fue internado en algún hospital por Covid-19 se observa que en un 27% requirieron este tipo de atención en promedio, de estos un 16% en un hospital del IMSS..

ENII-IMSS 2021, Tabla 45-A.- Personas con diagnóstico de COVID-19 que requirieron hospitalización ^{1/2}
Por sexo

Sexo	Sí, en un hospital del IMSS	Sí, en un hospital diferente al IMSS	No	No sé	NR
Nacional	6%	3%	90%	0%	0%
Hombre	9%	3%	88%	0%	0%
Mujer	5%	3%	92%	0%	0%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

ENII-IMSS 2021, Tabla 45-B.- Personas con diagnóstico de COVID-19 que requirieron hospitalización ^{1/2}
Por grupos de edad

Rango de Edad	Sí, en un hospital del IMSS	Sí, en un hospital diferente al IMSS	No	No sé	NR
Nacional	6%	3%	90%	0%	0%
18 a 25	2%	2%	96%	0%	0%
26 a 34	4%	2%	94%	0%	0%
35 a 44	5%	3%	91%	0%	0%
45 a 54	10%	4%	86%	0%	0%
55 a 64	10%	5%	84%	0%	0%
65 y más	12%	4%	83%	0%	1%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

ENII-IMSS 2021, Tabla 45-C.- Personas con diagnóstico de COVID-19 que requirieron hospitalización ^{1/2}
Por nivel de atención

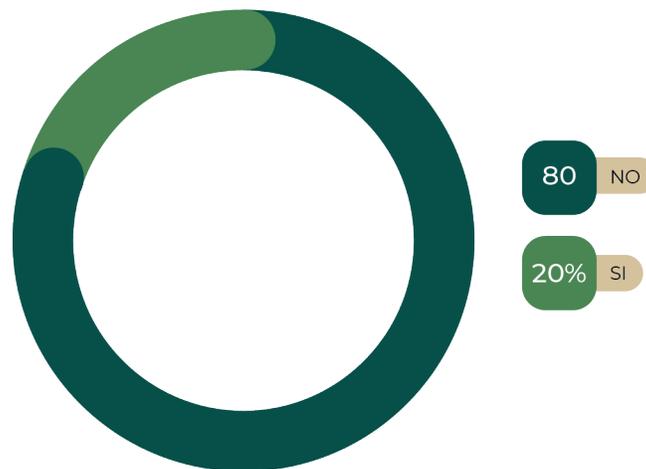
Nivel	Sí, en un hospital del IMSS	Sí, en un hospital diferente al IMSS	No	No sé	NR
Nacional	6%	3%	90%	0%	0%
Segundo nivel	16%	4%	79%	0%	1%
Tercer nivel	17%	3%	79%	1%	0%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

Familiares fallecidos

20% de las personas usuarias señalaron el fallecimiento de algún familiar debido a complicaciones por el COVID-19.

ENII-IMSS 2021, Gráfica 8.- Fallecimientos por Covid-19, de algún familiar en el hogar del usuario (De noviembre 2020 a Mayo 2021) ^{1/2}



1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestran las etiquetas de las categorías menores a 1%.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

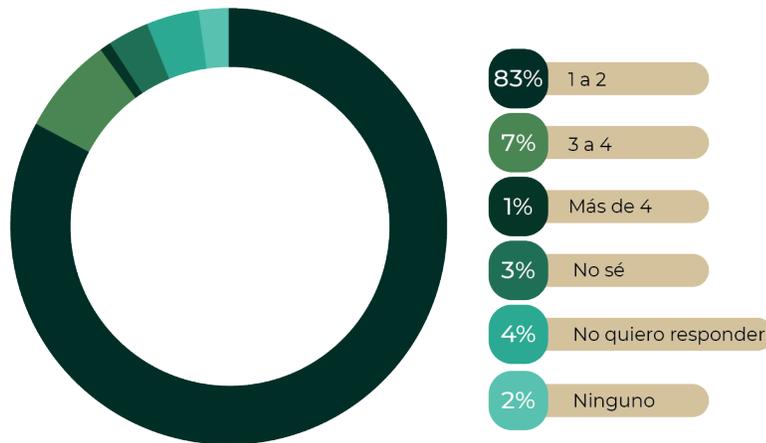
En tercer nivel de atención, 26% de las personas entrevistadas reportó el fallecimiento de algún familiar diagnosticado por Covid-19 (Tabla 46). De esta proporción que manifestaron el fallecimiento de algún familiar por Covid-19, 83% de ellos mencionó que se registró entre 1 y 2 falle-

cimientos en su hogar. En segundo nivel el 87% de los(as) usuarios(as) reportó el fallecimiento de 1 a 2 familiares diagnosticados con Covid-19 (Tabla 47).

ENII-IMSS 2021, Tabla 46.- Fallecimientos por Covid-19, de algún familiar en el hogar del usuario (De Noviembre 2020 a Mayo 2021) ^{1/2}
Por nivel de atención

Región	Sí	No	No sé	N.R.
Nacional	20%	80%	0%	0%
Primer nivel	19%	80%	0%	0%
Segundo nivel	22%	77%	1%	0%
Tercer nivel	26%	73%	0%	0%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

ENII-IMSS 2021, Gráfica 9.- ¿Cuántos familiares en su hogar fallecieron por Covid-19 de noviembre de 2020 a la fecha? ^{1/2}

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestran las etiquetas de las categorías menores a 1%.
 2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

ENII-IMSS 2021, Tabla 47.-Numero de familiares que fallecieron por Covid-19, en el hogar del usuario (De noviembre 2020 a Mayo 2021) ^{1/2} Por nivel de atención

Nivel	Ninguno	1 a 2	3 a 4	Más de 4	No sé	N.R.
Nacional	2%	83%	7%	1%	3%	4%
Primer nivel	3%	82%	7%	1%	3%	4%
Segundo nivel	1%	87%	6%	0%	2%	3%
Tercer nivel	0%	78%	4%	6%	6%	7%

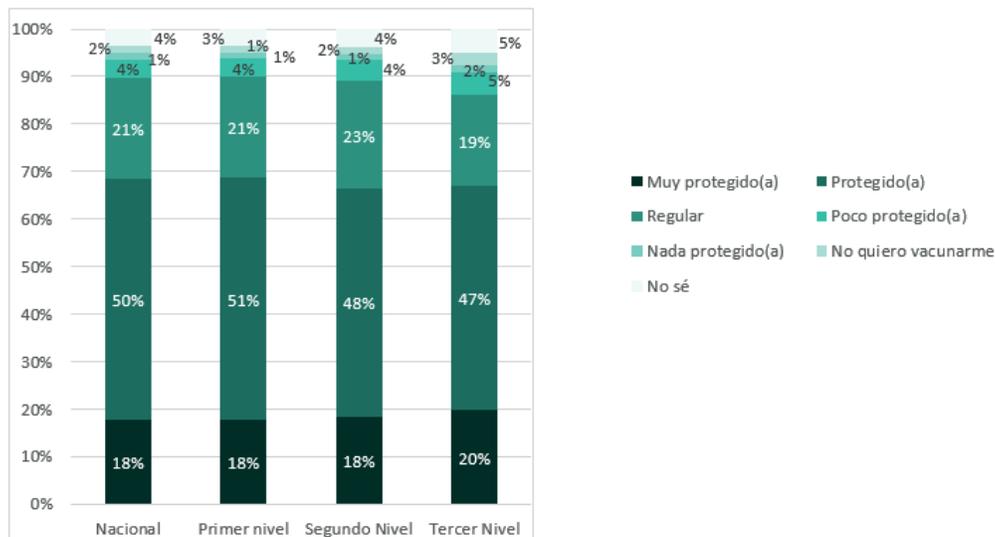
1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
 2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

Vacunación contra COVID 19

68% de los usuarios perciben que al vacunarse su nivel de protección en su salud ante un posible contagio sería la de estar muy protegidos o protegidos. El promedio a nivel nacional que no quiere vacunarse es del 2%.

Las personas usuarias de 65 años y más perciben una mayor expectativa de protección (muy protegido o protegido), con 77%, al aplicarse la vacuna contra el Covid-19 (Tabla 48).

ENII-IMSS 2021, Gráfica 10.- Nivel de protección que considera tendrá el usuario al aplicarse la vacuna contra Covid-19 ante un posible contagio de esta enfermedad ^{1/2}
Por grupos de edad



1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestran las etiquetas de las categorías menores a 1%.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

ENII-IMSS 2021, Tabla 48.- Nivel de protección que considera tendrá el usuario al aplicarse la vacuna contra Covid-19 ante un posible contagio de esta enfermedad ^{1/2}
Por grupos de edad y sexo del usuario

Sexo/Edad	Muy protegido(a)	Protegido (a)	Regular	Poco protegido(a)	Nada protegido(a)	No quiero vacunarme	No sé	N.R.
Nacional	18%	50%	21%	4%	1%	2%	4%	0%
Hombre	19%	51%	19%	4%	1%	1%	3%	0%
Mujer	16%	50%	23%	4%	1%	2%	4%	1%
18 a 25	19%	44%	27%	4%	2%	2%	2%	1%
26 a 34	16%	47%	25%	5%	2%	2%	3%	0%
35 a 44	15%	49%	23%	5%	1%	2%	4%	1%
45 a 54	16%	53%	18%	4%	1%	2%	5%	1%
55 a 64	20%	54%	17%	3%	1%	1%	4%	0%
65 y más	21%	56%	16%	3%	1%	1%	3%	0%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

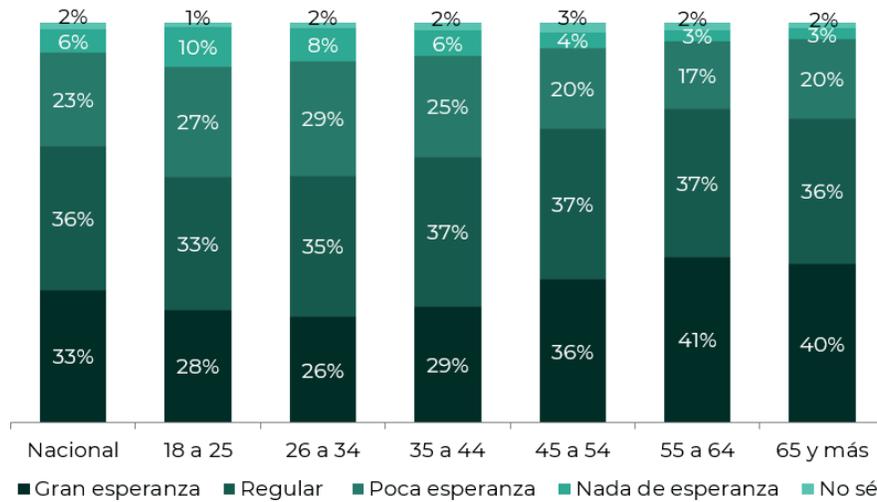
Perspectiva de la situación (sensación de esperanza)

La sensación de esperanza de que nos encontremos al final de la pandemia y que pronto se restablezcan las actividades normales es considerada con una gran esperanza en el 33% de los entrevistados. 29% tiene o poca o nada esperanza (Tabla 49). Los grupos de edad donde se acentúa la desesperanza de que estemos

cerca del final de la pandemia son de 18 a 25 años y 26 a 34 años, ambos con 37% de poca o nada de esperanza.

Los grupos de edad con mayor sensación de esperanza son los de 55 a 64 años y el de 65 y más, en una proporción de gran esperanza de al menos 40% (Gráfica 11).

ENII-IMSS 2021, Gráfica 11.-¿Qué tanta esperanza tiene de que estamos cerca del final de la pandemia y que pronto se volverá a las actividades normales? /¹/²



1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestran las etiquetas de las categorías menores a 1%.
 2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

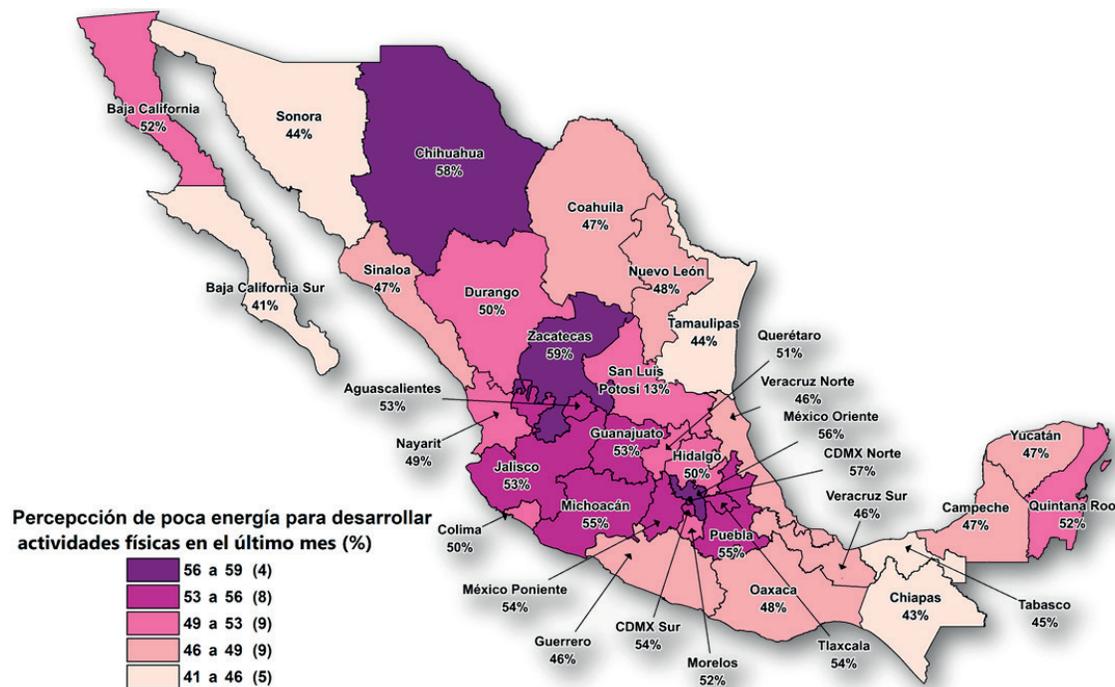
ENII-IMSS 2021, Tabla 49.-¿Qué tanta esperanza tiene de que estamos cerca del final de la pandemia y que pronto se volverá a las actividades normales? /¹/²
 Por sexo del usuario

Sexo/Edad	Gran esperanza	Regular	Poca esperanza	Nada de esperanza	No sé	N.R.
Nacional	33%	36%	23%	6%	2%	0%
Hombre	35%	36%	22%	6%	2%	0%
Mujer	32%	36%	24%	6%	2%	0%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
 2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

9.- EFECTOS DEL DISTANCIAMIENTO SOCIAL

ENII-IMSS 2021, Mapa 6.-Distribución porcentual de personas que han percibido/padecido en el último mes poca energía para desarrollar actividades físicas, debido al distanciamiento social.
Por OOAD



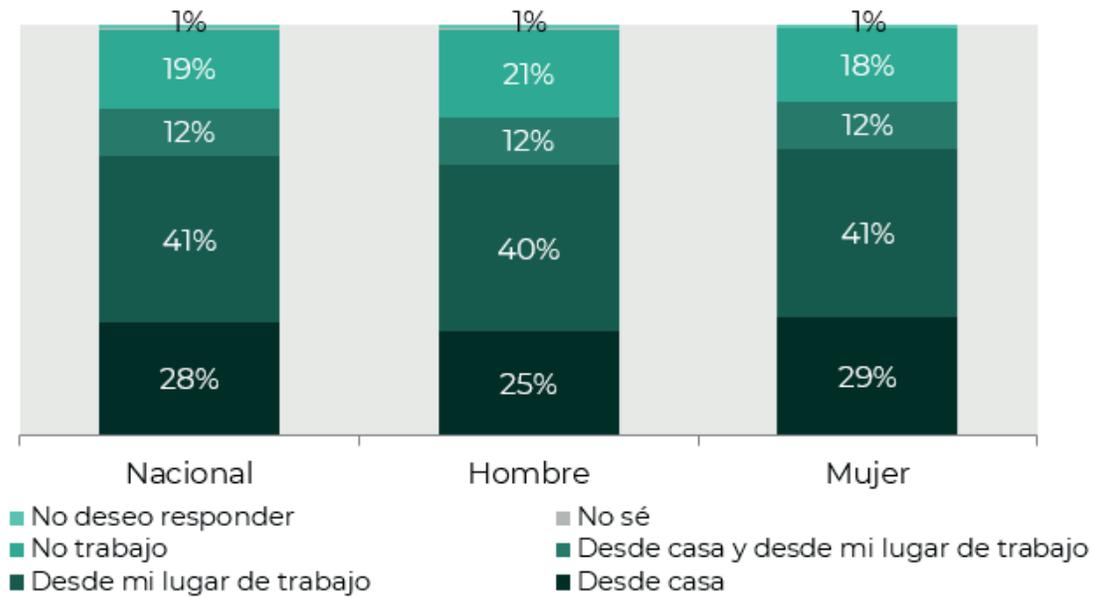
Actividades laborales

En aislamiento social ha sido un factor emocional entre los habitantes de este país, situación que merece estudiarse. Y como una primera aproximación que permita contar con información sobre este estado de salud mental y/o emocional se incorporan en este estudio algunas preguntas para disponer con datos que nos den una primera idea sobre el impacto del distanciamiento social en los usuarios institucionales.

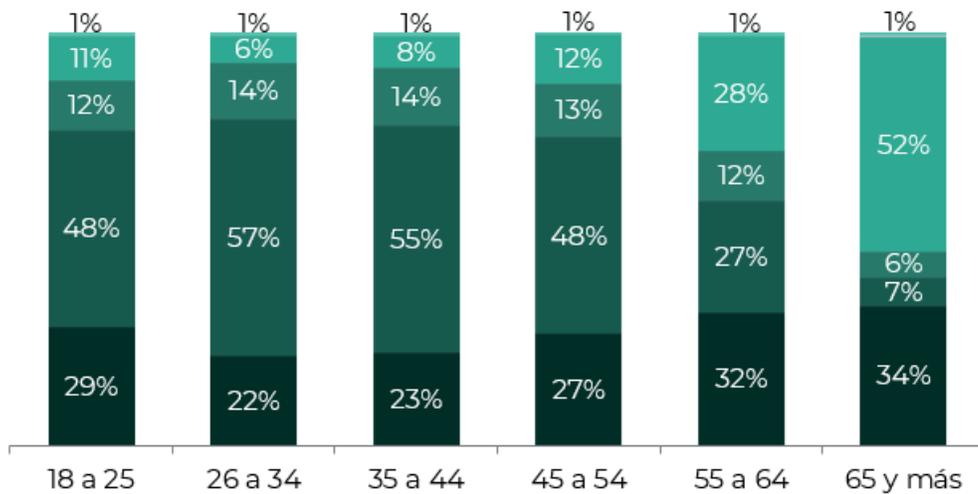
28% de los entrevistados manifiesta que sigue laborando desde casa, una mayor proporción se refleja en las mujeres (29%) (Gráfica 12).

Por grupos de edad el mayor porcentaje de personas que continúan trabajando desde casa corresponde a quienes tienen 65 años o más (34%) (Gráfica 13).

ENII-IMSS 2021, Gráfica 12.- Durante la época actual de contingencia sanitaria por Covid-19, Sitio donde ha desarrollado sus actividades laborales/^{1/2}



ENII-IMSS 2021, Gráfica 13.- Distribución porcentual sobre el sitio en que desarrollo una actividad laboral/^{1/2} Por grupo de edad del usuario

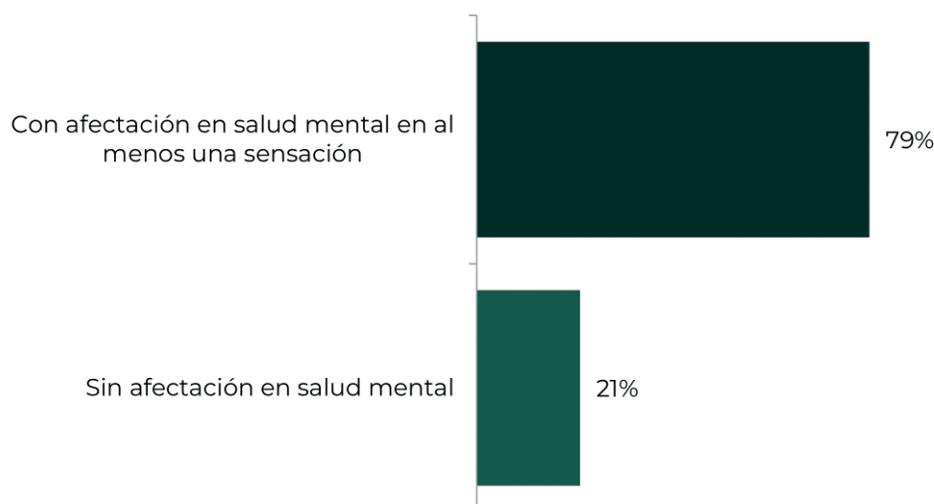


1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestran las etiquetas de las categorías menores a 1%.
 2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

Afectación por el distanciamiento social

El 79% de las personas usuarias manifestaron ser afectadas por el distanciamiento social durante la pandemia en el último mes en algunos estados que podrían relacionarse con la salud mental.

ENII-IMSS 2021, Gráfica 14.- Porcentaje de personas usuarias que manifestaron ser afectadas en su salud mental debido al distanciamiento social



El distanciamiento social a efecto de proteger la salud de las comunidades ha producido una serie de sensaciones que intrínsecamente están relacionadas con la salud mental. Entre ellos:

- 51 % declara que tiene ansiedad, una mayor proporción en las mujeres 58%
- 48% se percibe irritado, 54% es la proporción de mujeres
- 31% manifiesta depresión sin esperanzas, en las mujeres es el 36 %
- 51% declara tener poca energía, en las mujeres esto representa el 58%
- 49% señala dificultada para dormir, en las mujeres se acentúa, 53% así lo registran
- 45% presenta alteraciones en su salud y en el caso de las mujeres esto representa el 51 %

Estos indicadores nos muestran que las mujeres son las que han sufrido mucho más el aislamiento social (*Tabla 50*).

ENII-IMSS 2021, Tabla 50.- Distribución porcentual de los efectos del distanciamiento Social ^{1/2}
Por sexo del usuario

	Ansiedad	Irritación	Deprimido sin esperanzas	Poca energía para desarrollar actividades físicas	Dificultad para dormir	Alteraciones en la salud (dolor de cabeza, dolores estomacales, dolores del cuerpo)
Sexo	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Nacional	51%	48%	31%	51%	49%	45%
Hombre	43%	41%	25%	42%	43%	36%
Mujer	58%	54%	36%	58%	53%	51%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestran las etiquetas de las categorías menores a 1%.

2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

En general, el mayor porcentaje de usuarios(as) que manifestaron que en el último mes percibieron o padecieron alguna afectación física o mental debida al distanciamiento social, se concentra en el segundo nivel de atención (Tabla 51).

Los usuarios de segundo nivel registraron el mayor porcentaje de personas que han presentado poca energía para desarrollar actividades físicas, con 55%.

En cuanto a la dificultad para dormir, en primer nivel se registró el porcentaje más bajo de personas que manifestaron haberla presentado, con 48%.

ENII-IMSS 2021, Tabla 51.- Distribución porcentual de los efectos del distanciamiento Social ^{1/2}
Por nivel de atención

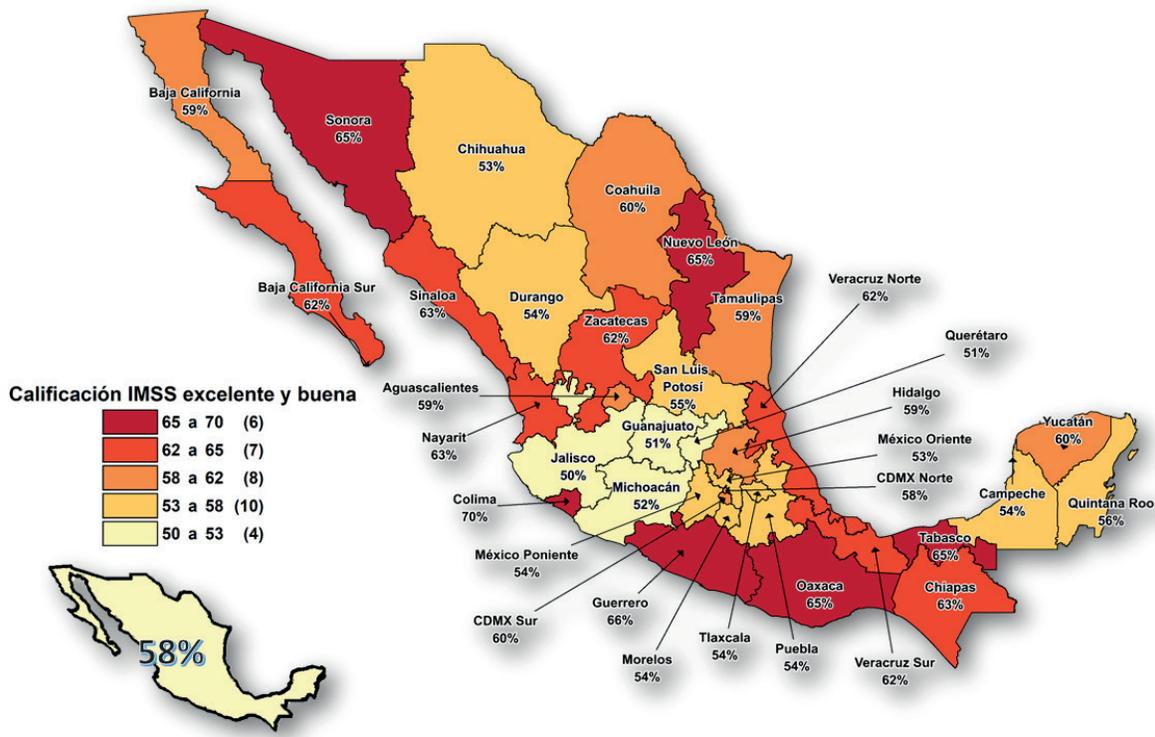
	Sí	No	No sé	N.R.
ANSIEDAD				
Nacional	51%	46%	2%	1%
Primer nivel	51%	46%	2%	1%
Segundo nivel	55%	42%	2%	0%
Tercer nivel	53%	45%	2%	0%
IRRITACIÓN				
Nacional	48%	49%	2%	1%
Primer nivel	48%	49%	2%	1%
Segundo nivel	52%	46%	2%	0%
Tercer nivel	48%	49%	2%	0%
DEPRIMIDO SIN ESPERANZAS				
Nacional	31%	64%	4%	1%
Primer nivel	31%	64%	4%	1%
Segundo nivel	35%	61%	3%	0%
Tercer nivel	34%	61%	4%	1%
POCA ENERGÍA				
Nacional	51%	47%	2%	1%
Primer nivel	51%	47%	2%	1%
Segundo nivel	55%	43%	2%	0%
Tercer nivel	54%	44%	1%	0%
DIFICULTAD PARA DORMIR				
Nacional	49%	50%	1%	0%
Primer nivel	48%	50%	1%	1%
Segundo nivel	51%	47%	1%	0%
Tercer nivel	51%	48%	1%	0%
ALTERACIONES EN SU SALUD				
Nacional	45%	53%	2%	1%
Primer nivel	45%	53%	1%	1%
Segundo nivel	47%	51%	2%	0%
Tercer nivel	42%	55%	2%	1%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestran las etiquetas de las categorías menores a 1%.

2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

10.- ACTUACIÓN DEL IMSS ANTE LA CONTINGENCIA COVID-19 Y DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN

ENII-IMSS 2021, Mapa 7.- Distribución porcentual de los usuarios que califican como excelente y/o buena la actuación del IMSS ante la contingencia sanitaria Covid -19.



10.1 EL IMSS ANTE LA CONTINGENCIA COVID-19

El IMSS se ha mantenido como la institución más sólida para enfrentar la crisis de salud que afecta a nuestro país y también a nivel mundial. Si bien se cuenta con indicadores cuantitativos del desempeño institucional hace falta que los derechohabientes externen su opinión y juzguen el trabajo institucional. De esta manera esta percepción será de gran utilidad para aplicar estrategias adicionales que permitan mantener la actuación del IMSS como un organismo de una gran fortaleza institucional.

58% de las personas usuarias calificaron la actuación del IMSS en la contingencia sanitaria como excelente o buena; sin embargo, 30%

la calificó como regular y 10% entre malo y/o pésimo.

La proporción de hombres que calificaron la actuación del IMSS, ante la contingencia sanitaria, como excelente fue tres puntos porcentuales mayor que en las mujeres, con 15% (Tabla 52).

Por rangos de edad, las personas de 45 años o más calificaron la actuación del IMSS como excelente o buena, en al menos el 60% de los casos, siendo estas proporciones mayores que las registradas en los rangos de 44 años o menos (Tabla 53).

Estos últimos, calificaron la actuación como mala o pésima en al menos 7%.

ENII-IMSS 2021, Tabla 52.- Calificación por la actuación del IMSS ante la actual contingencia sanitaria Covid-19^{1/2}
Por sexo del usuario

Sexo	Excelente	Buena	Regular	Mala	Pésima	No sé	N.R.
Nacional	13%	45%	30%	7%	3%	2%	0%
Hombre	15%	43%	28%	7%	4%	2%	0%
Mujer	12%	46%	31%	6%	3%	2%	0%

ENII-IMSS 2021, Tabla 53.- Calificación por la actuación del IMSS ante la actual contingencia sanitaria Covid-19^{1/2}
Por grupos de edad del usuario

Rangos de edad	Excelente	Buena	Regular	Mala	Pésima	No sé	N.R.
Nacional	13%	45%	30%	7%	3%	2%	0%
18 a 25	9%	41%	37%	8%	4%	1%	0%
26 a 34	9%	42%	36%	7%	5%	2%	0%
35 a 44	11%	46%	30%	7%	4%	2%	0%
45 a 54	14%	46%	27%	7%	3%	2%	0%
55 a 64	18%	48%	23%	5%	2%	3%	0%
65 y más	18%	49%	22%	6%	2%	3%	0%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

En tercer nivel de atención, 59% de las personas usuarias calificaron la actuación del IMSS como excelente o buena. En tanto que, en segundo

nivel, el 11% la calificó como mala o pésima. (Tabla 54).

ENII-IMSS 2021, Tabla 54.- Calificación por la actuación del IMSS ante la actual contingencia sanitaria Covid-19^{1/2}
Por nivel de atención

Nivel	Excelente	Buena	Regular	Mala	Pésima	No sé
Nacional	13%	45%	30%	7%	3%	2%
Primer nivel	13%	45%	29%	7%	3%	2%
Segundo nivel	14%	42%	31%	7%	4%	1%
Tercer nivel	16%	43%	30%	6%	3%	2%

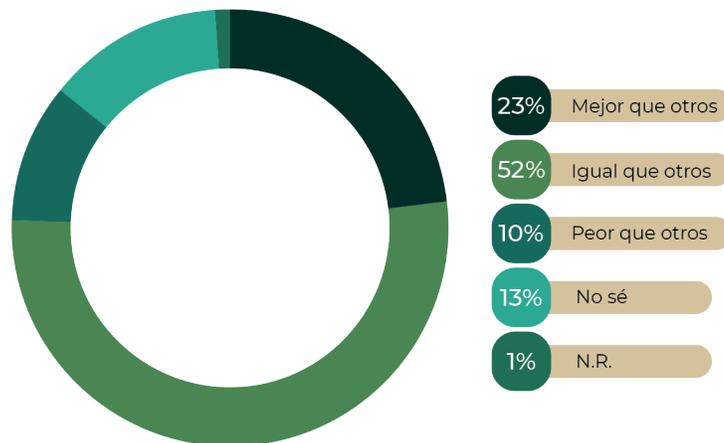
1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención. Comparación con otras instituciones de salud

Comparación de la actuación del IMSS con otras Instituciones de Salud

23% de los usuarios manifestaron que las medidas del IMSS han sido mejores que las ejercidas

por otras instituciones, mientras que 10% considera que han sido peores. (Gráfica 15).

ENII-IMSS 2021, Gráfica 15.- Percepción sobre las medidas, que ha ejercido el IMSS para enfrentar la pandemia por Covid-19, comparada con otras instituciones de salud^{1/2}



1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

Los hombres manifestaron que la actuación del IMSS ha sido mejor que la de otras instituciones en 26%, cuatro puntos porcentuales más que lo registrado por las mujeres (Tabla 55).

Las personas de 55 años o más opinaron que las medidas que ha implementado el Instituto

para enfrentar la pandemia han sido mejores que otras instituciones en 28%, y solo 7% o menos opinaron que han sido peores. Por su parte, del 10% al 14% de las personas menores de 55 años opinan que las medidas del IMSS han sido peores (Tabla 56).

ENII-IMSS 2021, Tabla 55.- Percepción sobre las medidas, que ha ejercido el IMSS para enfrentar la pandemia por Covid-19, comparada con otras instituciones de salud^{1/2}
Por sexo del usuario

Sexo	Mejor que las otras	Igual que las otras	Peor que las otras	No sé	N.R.
Nacional	23%	52%	10%	13%	1%
Hombre	26%	50%	11%	12%	1%
Mujer	22%	54%	10%	14%	2%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

ENII-IMSS 2021, Tabla 56.- Percepción sobre las medidas, que ha ejercido el IMSS para enfrentar la pandemia por Covid-19, comparada con otras instituciones de salud^{1/2}
Por edad del usuario

Rangos de edad	Mejor que las otras	Igual que las otras	Peor que las otras	No sé	N.R.
Nacional	23%	52%	10%	13%	1%
18 a 25	18%	57%	13%	11%	1%
26 a 34	19%	56%	14%	10%	1%
35 a 44	23%	52%	11%	13%	1%
45 a 54	25%	50%	10%	14%	1%
55 a 64	28%	48%	7%	16%	1%
65 y más	28%	50%	6%	15%	1%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

Por nivel de atención, 30% de las personas que acudieron a tercer nivel creen que las medidas del Instituto han sido mejores que las de otras instituciones, siendo siete puntos porcentuales más que lo registrado en primer y segundo nivel (Tabla 57).

ENII-IMSS 2021, Tabla 57.- Percepción sobre las medidas, que ha ejercido el IMSS para enfrentar la pandemia por Covid-19, comparada con otras instituciones de salud^{1/2}
Por nivel de atención del usuario

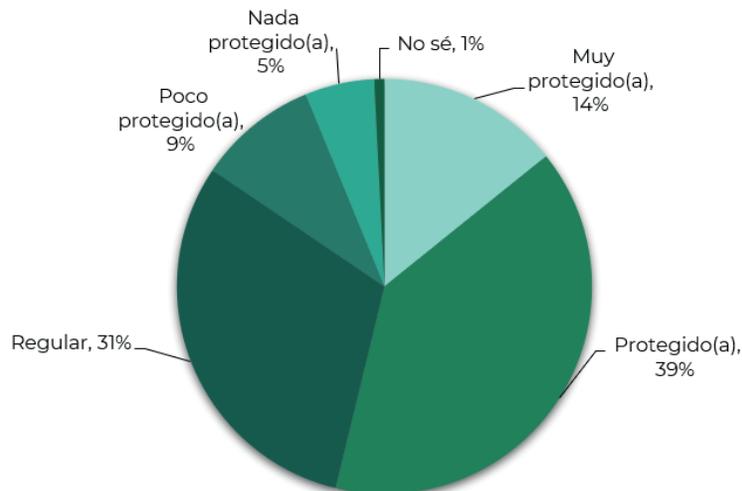
Nivel	Mejor que las otras	Igual que las otras	Peor que las otras	No sé	N.R.
Nacional	23%	52%	10%	13%	1%
Primer nivel	23%	53%	10%	13%	1%
Segundo nivel	23%	51%	13%	12%	1%
Tercer nivel	30%	49%	10%	10%	1%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

10.2 PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD EN LAS UNIDADES DEL IMSS

A nivel nacional, más del 50% de las personas usuarias consideran que están protegidas o muy protegidas con las medidas de seguridad establecidas en las unidades médicas del IMSS para evitar el contagio de Covid-19 (Gráfica 16).

ENII-IMSS 2021, Gráfica 16.- Nivel de protección que siente el usuario con las medidas de seguridad que ha establecido el IMSS, en las unidades médicas para evitar el contagio de Covid-19^{1/2}



1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestran las etiquetas de las categorías menores a 1%.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

Los hombres registraron una mayor percepción de protección ante el contagio de Covid-19 con las medidas implementadas en las unidades médicas, 56% mencionó sentirse muy protegido o protegido, cuatro puntos porcentuales más que lo manifestado por las mujeres (Tabla 58).

ENII-IMSS 2021, Tabla 58.- Nivel de protección que siente el usuario con las medidas de seguridad que ha establecido el IMSS, en las unidades médicas para evitar el contagio de Covid-19 ^{1/2}
Por sexo del usuario

Sexo	Muy protegido(a)	Protegido(a)	Regular	Poco protegido(a)	Nada protegido(a)	N.R.	No sé
Nacional	14%	39%	31%	9%	5%	0%	1%
Hombre	16%	40%	28%	9%	6%	0%	1%
Mujer	13%	39%	33%	9%	5%	0%	1%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

Al menos la mitad de las personas usuarias de 35 años o más se sienten muy protegidas o protegidas con las medidas establecidas en las unidades médicas, siendo esta percepción

mayor en personas de 55 años o más; en contraste, en personas menores a 34 años esta percepción de seguridad se registró en 41% de los casos (Tabla 59).

ENII-IMSS 2021, Tabla 59.- Nivel de protección que siente el usuario con las medidas de seguridad que ha establecido el IMSS, en las unidades médicas para evitar el contagio de Covid-19 ^{1/2}
Por edad del usuario

Rangos de edad	Muy protegido(a)	Protegido(a)	Regular	Poco protegido(a)	Nada protegido(a)	N.R.	No sé
Nacional	14%	39%	31%	9%	5%	0%	1%
18 a 25	8%	33%	39%	12%	6%	0%	1%
26 a 34	8%	33%	38%	12%	8%	0%	1%
35 a 44	11%	39%	33%	10%	6%	0%	1%
45 a 54	16%	42%	27%	9%	5%	0%	1%
55 a 64	20%	46%	24%	6%	3%	0%	1%
65 y más	24%	45%	21%	6%	3%	0%	1%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

18% de las personas usuarias en segundo nivel dijeron sentirse poco o nada protegidas por las medidas de seguridad en las unidades médicas para evitar el contagio de Covid-19 (Tabla 60).

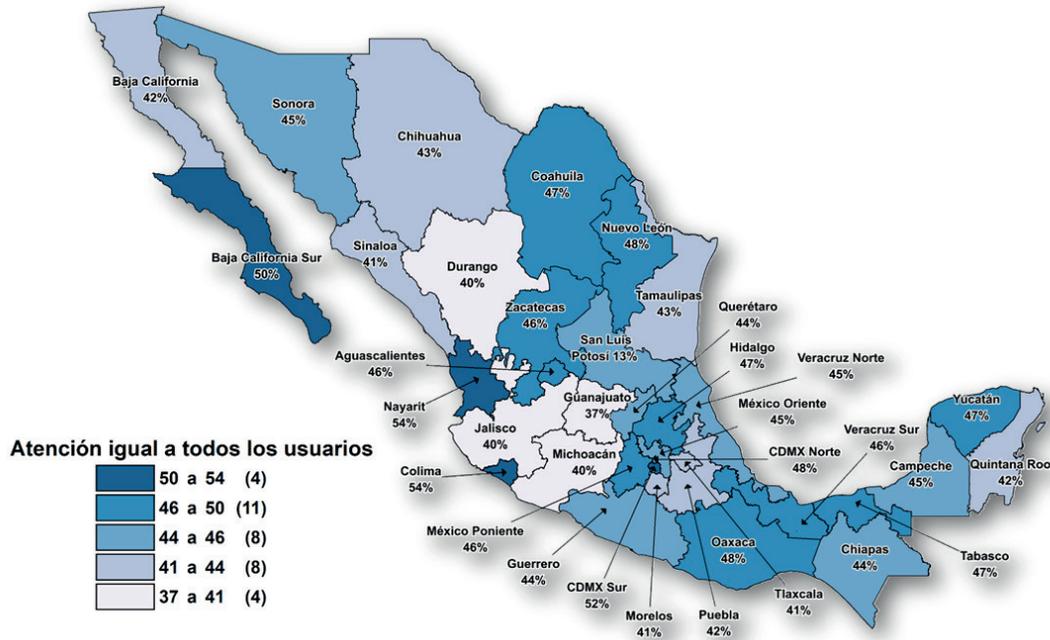
ENII-IMSS 2021, Tabla 60.- Nivel de protección que siente el usuario con las medidas de seguridad que ha establecido el IMSS, en las unidades médicas para evitar el contagio de Covid-19 ^{1/2}
Por nivel de atención

Nivel	Muy protegido(a)	Protegido(a)	Regular	Poco protegido(a)	Nada protegido(a)	N.R.
Nacional	14%	39%	31%	9%	5%	0%
Primer nivel	14%	40%	30%	9%	5%	0%
Segundo nivel	12%	34%	34%	11%	7%	0%
Tercer nivel	17%	36%	30%	11%	6%	0%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

11.- TRANSPARENCIA Y POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN

ENII-IMSS 2021, Mapa 8.- Distribución porcentual de los usuarios que perciben que el IMSS se brinda atención Igualitaria a todos los usuarios.
Por OOAD



11.1 PREFERENCIAS EN LA ATENCIÓN

Atención al derechohabiente

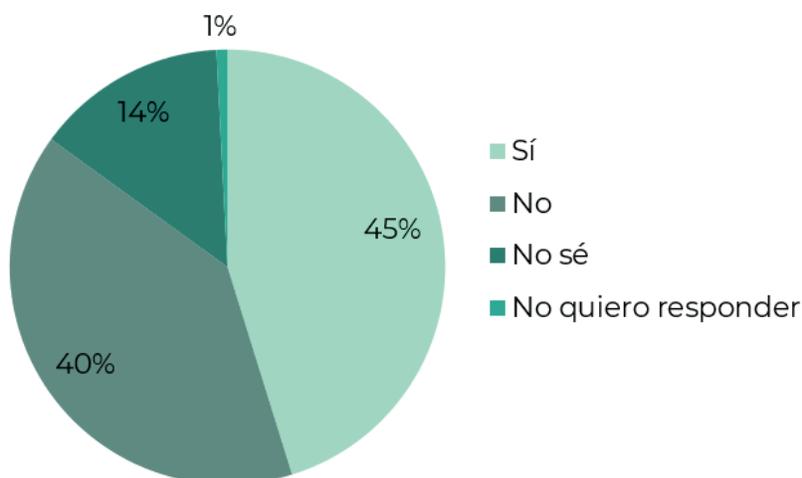
La transparencia en las acciones del otorgamiento de un servicio de salud institucional es un elemento clave en la percepción que tiene el usuario que asiste a una Unidad Clínica para resolver un problema de salud. Un usuario espera un trato igualitario y una atención en un corto plazo. Este trato igualitario es un requerimiento necesario e importante para percibir una institución equitativa y de buen trato humano. Por ello en este apartado se analiza los reactivos que se incorporaron a la *ENII-IMSS 2021 sobre este tema*.

El 45% de los(as) usuarios(as) consideran que en las unidades médicas del IMSS se brinda aten-

ción igualitaria a todas las personas usuarias; sin embargo, una proporción casi similar (40%) percibe que no es así. Al comparar los resultados por sexo, se observa que las mujeres perciben un menor trato igualitario (42%) (*Tabla 61*).

El desglose del indicador por grupos de edad nos permite observar que en el grupo de 26 a 34 años, se acentúa la opinión (48%) de que el trato no es igualitario (*Tabla 62*).

El segundo nivel registra el mayor porcentaje de usuarios(as) que considera que la atención proporcionada en el IMSS no es igual, con 45%. (*Tabla 63*).

ENII-IMSS 2021, Gráfica 17.- ¿Considera que en las unidades médicas del IMSS se brinda atención igual a todas las personas usuarias? ^{1/2}

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestran las etiquetas de las categorías menores a 1%.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

ENII-IMSS 2021, Tabla 61.- ¿Considera que en las unidades médicas del IMSS se brinda atención igual a todas las personas usuarias? ^{1/2}
Por sexo del usuario

Sexo	Sí	No	No sé	N.R.
Nacional	45%	40%	14%	1%
Hombre	49%	36%	14%	1%
Mujer	42%	42%	14%	1%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

ENII-IMSS 2021, Tabla 62.- ¿Considera que en las unidades médicas del IMSS se brinda atención igual a todas las personas usuarias?
Por edad del usuario

Rangos de edad	Sí	No	No sé	N.R.
Nacional	45%	40%	14%	1%
18 a 25	39%	44%	16%	1%
26 a 34	38%	48%	13%	1%
35 a 44	41%	45%	13%	1%
45 a 54	42%	43%	14%	1%
55 a 64	52%	33%	14%	1%
65 y más	60%	25%	14%	0%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

ENII-IMSS 2021, Tabla 63.- ¿Considera que en las unidades médicas del IMSS se brinda atención igual a todas las personas usuarias? ^{1/2}
Por nivel de atención del usuario

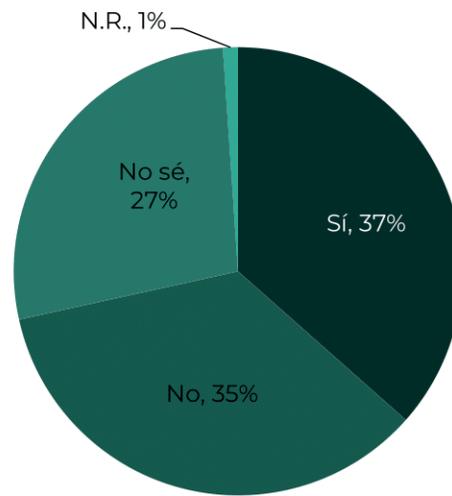
Nivel	Sí	No	No sé	N.R.
Nacional	45%	40%	14%	1%
Primer nivel	46%	39%	14%	1%
Segundo nivel	42%	45%	13%	1%
Tercer nivel	45%	44%	11%	0%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

Respecto a si el personal del IMSS atiende primero a sus amigos, familiares o conocidos, 37% de los entrevistados lo considera de esta manera (Gráfica 18). Las proporciones por sexo respecto a esta preferencia se presenta un ligero repunte en las de mujeres (38%) (Tabla 64). Donde sí se observa con mayor énfasis esta preferencia es el segundo nivel donde 41% de-

clara el personal del IMSS podría manifestar una preferencia de atender en primer término a los familiares y amigos (Tabla 66). En las personas que tienen entre 26 y 34 años, es donde la opinión es mayor (45%) sobre la preferencia en la atención de amigos, familiares o conocidos (Tabla 65).

ENII-IMSS 2021, Gráfica 18.- Distribución porcentual de la opinión del usuario sobre si considera que el personal del IMSS atiende primero a sus amigos, familiares y conocidos ^{1/2}



1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
 2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

ENII-IMSS 2021, Tabla 64.- Distribución porcentual de la opinión del usuario sobre si considera que el personal del IMSS atiende primero a sus amigos, familiares y conocidos ^{1/2}
 Por sexo del usuario

Sexo	Sí	No	No sé	N.R.
Nacional	37%	35%	27%	1%
Hombre	34%	37%	28%	1%
Mujer	38%	34%	27%	1%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
 2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

ENII-IMSS 2021, Tabla 65.- Distribución porcentual de la opinión del usuario sobre si considera que si el personal del IMSS atiende primero a sus amigos, familiares y conocidos ^{1/2}
Por edad del usuario

Rangos de edad	Sí	No	No sé	N.R.
Nacional	37%	35%	27%	1%
18 a 25	42%	29%	28%	1%
26 a 34	45%	29%	26%	1%
35 a 44	40%	33%	25%	1%
45 a 54	39%	32%	28%	1%
55 a 64	31%	39%	29%	1%
65 y más	22%	49%	28%	1%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

ENII-IMSS 2021, Tabla 66.- Distribución porcentual de la opinión del usuario sobre si considera que si el personal del IMSS atiende primero a sus amigos, familiares y conocidos ^{1/2}
Por nivel de atención del usuario

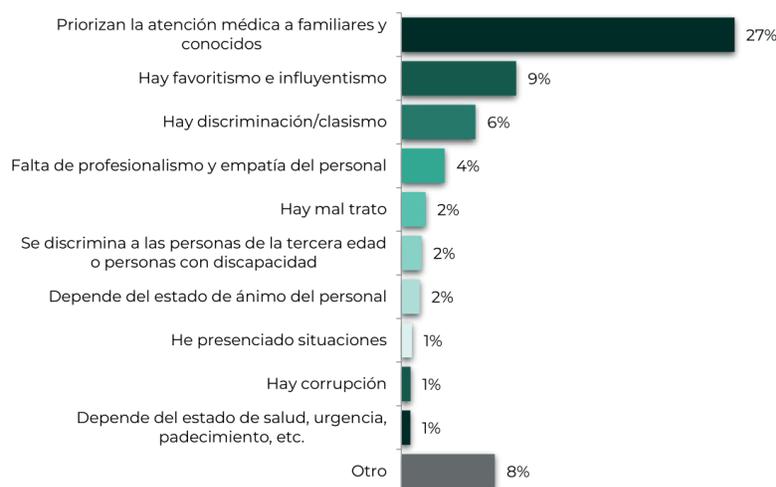
Nivel	Sí	No	No sé	N.R.
Nacional	37%	35%	27%	1%
Primer nivel	36%	35%	28%	1%
Segundo nivel	41%	34%	24%	1%
Tercer nivel	38%	36%	25%	1%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

Al analizar lo declarado por el usuario en cuanto a que no se brinda la misma atención a todas las personas, 27% manifiesta que es debido a que se prioriza a familiares y conocidos, 9% percibe favoritismo y 6% cree que existe

discriminación/clasismo. Situación similar se presenta en la opinión diferenciada de hombres y mujeres y en los niveles de atención (Gráfica 19).

ENII-IMSS 2021, Gráfica 19.- Aspectos por los que el usuario cree no se brinda la misma atención a todas las personas ^{1/2}

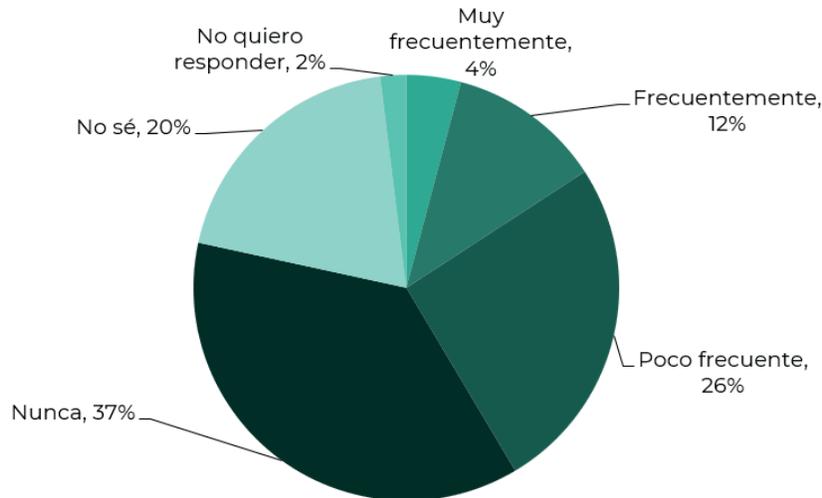


1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestran las etiquetas de las categorías menores a 1% y/o que no se muestran las etiquetas de las categorías No sé y No quiero responder.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

11.2 PERCEPCIÓN DE PRÁCTICAS DE CORRUPCIÓN

En cuanto a la percepción de posibles prácticas de corrupción, 37% de las personas usuarias nunca han observado actos de este tipo; un 16% mencionó que sí ha observado esta situación muy frecuente o frecuentemente (*Gráfica 20*).

ENII-IMSS 2021, Gráfica 20.- Frecuencia con la que ha observado el usuario que en las unidades médicas del IMSS se presentan actos que podrían percibirse como prácticas de corrupción ^{1/2}



1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

Al comparar la opinión entre hombres y mujeres no se observan discrepancias significativas. Por ejemplo, en la categoría de que nunca han observado actos que podrían percibirse como prácticas de corrupción en las unidades médicas, registran 38% y 36% respectivamente. El porcentaje que sí ha observado actos de corrupción muy frecuentemente es de 4% en ambos sexos (*Tabla 67*).

En la opinión por grupos de edad, en los de 65 años y más es donde se presenta la mayor proporción que nunca ha observado prácticas de corrupción, con 48% (*Tabla 68*).

En segundo nivel, 20% de las personas usuarias dijeron que han observado posibles actos de corrupción en las unidades médicas del IMSS muy frecuente o frecuentemente (*Tabla 69*).

ENII-IMSS 2021, Tabla 67.- Frecuencia con la que ha observado el usuario de que en las unidades médicas del IMSS se presentan actos que podrían percibirse como prácticas de corrupción^{1/2}
Por sexo del usuario

Sexo	Muy frecuentemente	Frecuentemente	Poco frecuente	Nunca	No sé	N.R.
Nacional	4%	12%	26%	37%	20%	2%
Hombre	4%	11%	25%	38%	20%	1%
Mujer	4%	12%	26%	36%	19%	2%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.

2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

ENII-IMSS 2021, Tabla 68.- Frecuencia con la que ha observado el usuario de que en las unidades médicas del IMSS se presentan actos que podrían percibirse como prácticas de corrupción^{1/2}
Por edad del usuario

Rangos de edad	Muy frecuentemente	Frecuentemente	Poco frecuente	Nunca	No sé	N.R.
Nacional	4%	12%	26%	37%	20%	2%
18 a 25	5%	13%	29%	32%	19%	2%
26 a 34	5%	15%	29%	31%	18%	2%
35 a 44	5%	14%	28%	32%	18%	2%
45 a 54	4%	13%	24%	35%	21%	2%
55 a 64	3%	8%	23%	44%	21%	2%
65 y más	2%	6%	21%	48%	21%	2%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.

2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

ENII-IMSS 2021, Tabla 69.- Frecuencia con la que ha observado el usuario de que en las unidades médicas del IMSS se presentan actos que podrían percibirse como prácticas de corrupción^{1/2}
Por nivel de atención del usuario

Nivel	Muy frecuentemente	Frecuentemente	Poco frecuente	Nunca	No sé	N.R.
Nacional	4%	12%	26%	37%	20%	2%
Primer nivel	4%	11%	25%	37%	20%	2%
Segundo nivel	6%	14%	27%	32%	18%	2%
Tercer nivel	5%	13%	28%	36%	16%	2%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.

2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

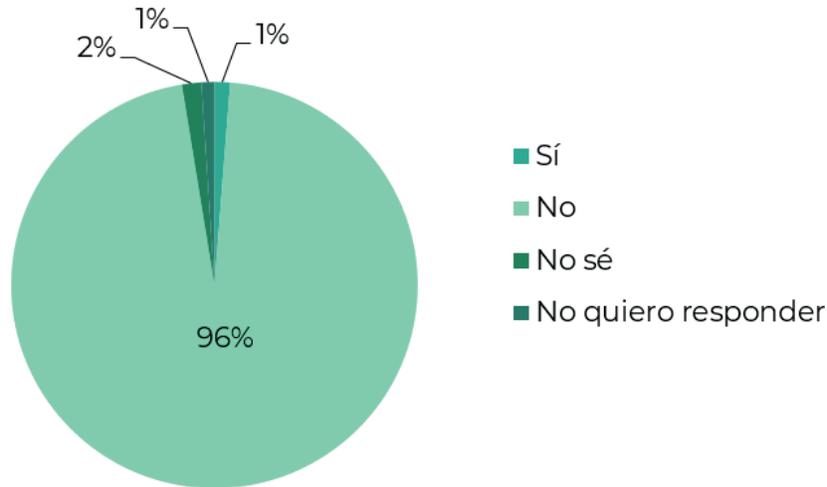
A nivel nacional, solo un 1% de las personas usuarias dijeron que les habían solicitado algo para agilizar trámites, procedimientos o algún servicio en la unidad médica (Tabla 70).

Situación similar se presenta en la opinión por sexos. Mientras que el indicador desglosado por rango de edad muestra que, en los tres primeros grupos, que van de los 18 a los 44 años, se registró un 2% de usuarios a los que sí les han

solicitado algo a cambio de agilizar trámites o de brindarles algún servicio. (Tabla 71).

En segundo nivel de atención, el 2% de los(as) usuarios(as) mencionaron que empleados de la unidad médica, en su última visita, le solicitaron algo para agilizar el servicio; en tercer nivel se registró el mismo porcentaje (Tabla 72).

ENII-IMSS 2021, Gráfica 21.- ¿Los servidores públicos o empleados de la unidad médica a la que acudió en su última visita, le solicitaron regalos, favores o dinero, para agilizar trámites, procedimientos o brindarle algún servicio? ^{1/2}



1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

ENII-IMSS 2021, Tabla 70.- ¿Los servidores públicos o empleados de la unidad médica a la que acudió en su última visita, le solicitaron regalos, favores o dinero, para agilizar trámites, procedimientos o brindarle algún servicio? ^{1/2}
Por sexo del usuario

Sexo	Sí	No	No sé	N.R.
Nacional	1%	96%	2%	1%
Hombre	1%	96%	1%	1%
Mujer	1%	96%	2%	1%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

ENII-IMSS 2021, Tabla 71.- ¿Los servidores públicos o empleados de la unidad médica a la que acudió en su última visita, le solicitaron regalos, favores o dinero, para agilizar trámites, procedimientos o brindarle algún servicio? ^{1/2}
Por edad del usuario

Rangos de edad	Sí	No	No sé	N.R.
Nacional	1%	96%	2%	1%
18 a 25	2%	93%	3%	2%
26 a 34	2%	95%	2%	1%
35 a 44	2%	96%	2%	1%
45 a 54	1%	97%	1%	1%
55 a 64	1%	98%	1%	1%
65 y más	0%	99%	0%	1%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

ENII-IMSS 2021, Tabla 72.- ¿Los servidores públicos o empleados de la unidad médica a la que acudió en su última visita, le solicitaron regalos, favores o dinero, para agilizar trámites, procedimientos o brindarle algún servicio? ^{1/2}
Por nivel de atención del usuario

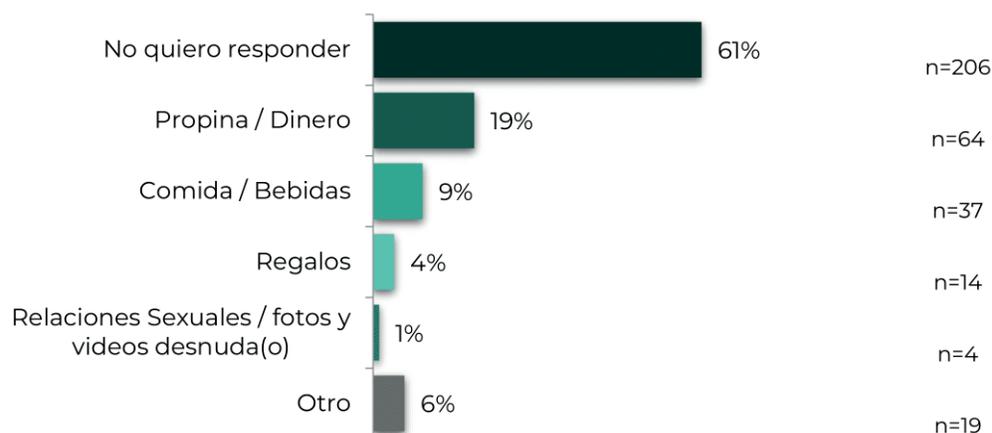
Nivel	Sí	No	No sé	N.R.
Nacional	1%	96%	2%	1%
Primer nivel	1%	96%	2%	1%
Segundo nivel	2%	95%	2%	1%
Tercer nivel	2%	95%	2%	1%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

Pese a que fue mínimo el porcentaje de la solicitud de regalos, favores o dinero, se intentó indagar que se les había solicitado, poco más del 60% se negaron responder (Gráfica 22). Por nivel de atención se mantienen prácticamente las mismas proporciones.

De ese número mínimo de usuarios que declararon afirmativamente, las principales prebendas solicitadas se refieren a la propina, alguna comida y/o regalo (Tabla 73).

ENII-IMSS 2021, Gráfica 22.- Principales prebendas solicitadas al usuario para agilizar tramites, procedimientos o brindarles un servicio ^{1/2/3}



1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestran las etiquetas de las categorías menores a 1% y/o que no se muestran las etiquetas de las categorías No sé y No quiero responder

2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

Un mayor porcentaje de mujeres que hombres se negaron a responder qué le solicitaron a cambio de proporcionarles el servicio. Mientras que, al 21% de los hombres le solicitaron propina o dinero.

ENII-IMSS 2021, Tabla 73.- ¿Qué le(s) solicitaron? ^{1/2}
Por sexo del usuario

Tipo de solicitud	Nacional	Hombre	Mujer
Propina / Dinero	19%	21%	16%
Comida / Bebidas	9%	6%	12%
Regalos	4%	4%	4%
Relaciones Sexuales / fotos y videos desnuda(o)	1%	2%	0%
Actos de corrupción	0%	0%	0%
Material de curación	0%	0%	0%
Nada	0%	0%	0%
Otro	6%	7%	4%
No sé	0%	0%	0%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.

2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

Al 30% de las personas de 65 años y más le solicitaron propina o dinero a cambio de brindarles un servicio o agilizarles un trámite, es el mayor porcentaje reportado entre los grupos por edad (Tabla 74).

ENII-IMSS 2021, Tabla 74.- ¿Qué le(s) solicitaron? ^{1/2}
Por grupos de edad del usuario

Tipo de solicitud	Nacional	18 a 25	26 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 y más
Propina / Dinero	19%	15%	21%	17%	22%	20%	30%
Comida / Bebidas	9%	5%	6%	13%	21%	7%	0%
Regalos	4%	4%	4%	2%	4%	10%	0%
Relaciones Sexuales / fotos y videos desnuda(o)	1%	0%	0%	1%	1%	10%	0%
Actos de corrupción	0%	0%	1%	1%	0%	0%	0%
Material de curación	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%
Nada	0%	0%	0%	0%	0%	0%	8%
Otro	6%	10%	6%	2%	5%	0%	0%
No sé	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

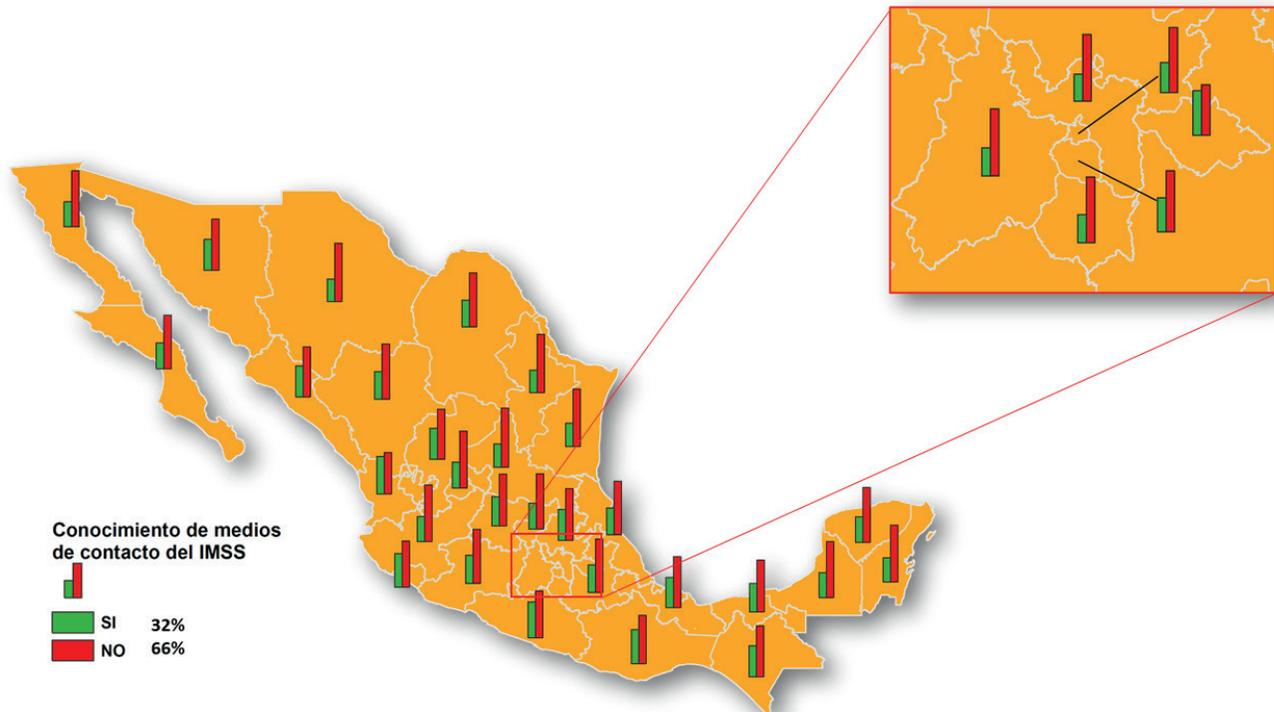
ENII-IMSS 2021, Tabla 75.- ¿Qué le(s) solicitaron? ^{1/2}
Por nivel de atención del usuario

Tipo de solicitud	Nacional	Primer nivel	Segundo nivel	Tercer nivel
Propina / Dinero	19%	19%	19%	5%
Comida / Bebidas	9%	9%	9%	8%
Regalos	4%	4%	7%	0%
Relaciones Sexuales / fotos y videos desnuda(o)	1%	1%	1%	0%
Actos de corrupción	0%	0%	0%	4%
Material de curación	0%	0%	2%	0%
Nada	0%	0%	0%	0%
Otro	6%	4%	17%	9%
No sé	0%	0%	2%	0%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

12.- CONOCIMIENTO DE MEDIOS DE CONTACTO PARA EXPRESAR COMENTARIOS QUEJAS O FELICITACIONES

ENII-IMSS 2021, Mapa 9.- Distribución porcentual de usuarios según conocen o desconocen algún medio (red social, oficina, módulo) para expresar comentarios quejas o felicitaciones del IMSS.
Por OAAD



Los usuarios de cualquier servicio institucional requieren de un espacio para expresar sus opiniones, las redes sociales se han convertido en un medio que gana terreno en ese sentido y esto se debe sin duda a los avances digitales. El buzón de quejas y sugerencias del IMSS en los módulos de atención es uno de ellos y por eso es importante poder medir su presencia cuando el usuario requiere expresar algún comentario sobre el servicio recibido.

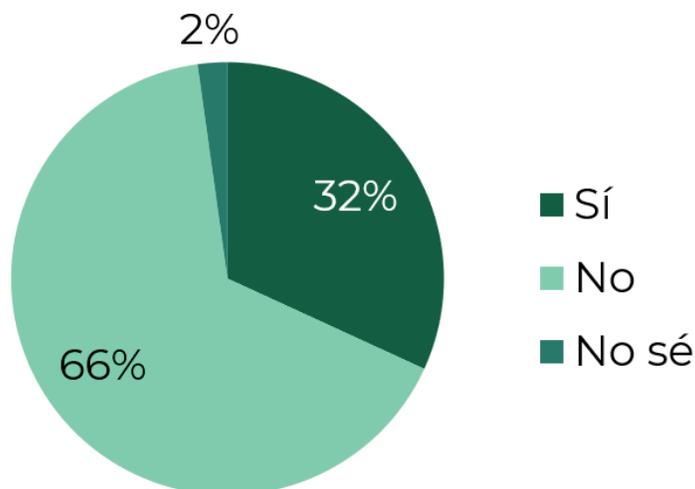
Una tercera parte de los usuarios (32%) identifican algún medio institucional para expresar comentarios, quejas o felicitaciones del IMSS.

Entre la opinión de hombres y mujeres esta proporción es similar (*Tabla 76*).

Por grupos de edad, las personas mayores (de 55 años en adelante) son las que manifiestan un conocimiento ligeramente mayor de algún medio para expresar comentarios 35% así lo opina (*Tabla 77*).

Al desglosar la opinión por niveles de atención el mayor conocimiento se presenta en los usuarios que asisten al tercer nivel de atención (36%) (*Tabla 78*).

ENII-IMSS 2021, Gráfica 23.- Distribución porcentual sobre el conocimiento de los medios (red social, oficina, módulo, etc.) Para expresar comentarios, quejas o felicitaciones del IMSS^{1/2}



1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestran las etiquetas de las categorías menores a 1% y/o que no se muestran las etiquetas de las categorías No sé y No quiero responder.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

ENII-IMSS 2021, Tabla 76.- Distribución porcentual sobre el conocimiento de los medios (red social, oficina, módulo, etc.) Para expresar comentarios, quejas o felicitaciones del IMSS^{1/2}
Por sexo del usuario

Sexo	Sí	No	No sé	N.R.
Nacional	32%	66%	2%	0%
Hombre	33%	65%	2%	0%
Mujer	31%	66%	2%	0%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

ENII-IMSS 2021, Tabla 77.- Distribución porcentual sobre el conocimiento de los medios (red social, oficina, módulo, etc.) Para expresar comentarios, quejas o felicitaciones del IMSS^{1/2}
Por edad del usuario

Rangos de edad	Sí	No	No sé	N.R.
Nacional	32%	66%	2%	0%
18 a 25	25%	72%	3%	0%
26 a 34	28%	70%	2%	0%
35 a 44	33%	65%	2%	0%
45 a 54	34%	64%	2%	0%
55 a 64	35%	62%	2%	0%
65 y más	36%	61%	3%	0%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

ENII-IMSS 2021, Tabla 78.- Distribución porcentual sobre el conocimiento de los medios (red social, oficina, módulo, etc.) Para expresar comentarios, quejas o felicitaciones del IMSS^{1/2}
Por nivel de atención del usuario

Nivel	Sí	No	No sé	N.R.
Nacional	32%	66%	2%	0%
Primer nivel	31%	66%	2%	0%
Segundo nivel	35%	62%	2%	0%
Tercer nivel	36%	62%	1%	1%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

Respecto a la identificación de los medios para expresar comentarios y denuncias, la mayoría de señala el buzón/ módulo de atención, con 37% (Gráfica 24).

Las redes sociales son en segundo medio (20%) seguido por el Internet (12%) la página del IMSS y teléfono con 9% ambos.

En cuanto a la opinión por sexo, el buzón de

quejas lo conoce más las mujeres (40%) que los hombres (34%).

Las redes sociales lo conocen más los hombres (23%) que las mujeres (18%), así como el correo electrónico 13% y 10% respectivamente, y la página de Internet los hombres y las mujeres lo identifica de la misma medida (9%) (Tabla 79).

ENII-IMSS 2021, Gráfica 24.- Distribución porcentual sobre la identificación de los medios (red social, oficina, módulo, etc.) Para expresar comentarios, quejas o felicitaciones del IMSS/^{1/2}



1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestran las etiquetas de las categorías menores a 1% y/o que no se muestran las etiquetas de las categorías No sé y No quiero responder.

2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

ENII-IMSS 2021, Tabla 79.- Distribución porcentual del medio que conoce el usuario /^{1/2} (respuesta múltiple)
Por sexo del usuario

Medios conocidos	Nacional	Hombre	Mujer
Buzón de quejas y sugerencias/Módulo de atención	37%	34%	40%
Redes sociales	20%	23%	18%
Correo electrónico/Internet	12%	13%	10%
Página de internet del IMSS	9%	9%	9%
Teléfono	9%	9%	9%
Personal directivo de la unidad	8%	8%	8%
Radio/Televisión/Prensa	5%	7%	4%
Personal TAOD	5%	4%	6%
En la clínica/hospital	5%	5%	5%
App IMSS Digital	4%	4%	4%
Orientación, quejas y sugerencias	2%	3%	2%
Oficinas	2%	2%	2%
Trabajo social	2%	2%	2%
Avisos/Publicidad en las unidades	1%	1%	0%
Otro	14%	16%	12%
No sé	1%	1%	2%
N.R.	33%	32%	34%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.

2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

ENII-IMSS 2021, Tabla 80.- Distribución porcentual del medio que conoce el usuario ^{1/2} (respuesta múltiple)
Por edad del usuario

Medios conocidos	Nacional	18 a 25	26 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 y más
Buzón de quejas y sugerencias/Módulo de atención	37%	27%	35%	41%	42%	39%	36%
Redes sociales	20%	23%	26%	21%	18%	16%	18%
Correo electrónico/Internet	12%	10%	12%	12%	12%	13%	12%
Página de internet del IMSS	9%	14%	10%	10%	9%	8%	6%
Teléfono	9%	10%	11%	10%	8%	7%	7%
Personal directivo de la unidad	8%	5%	6%	7%	9%	11%	8%
Radio/Televisión/Prensa	5%	2%	4%	3%	6%	7%	9%
Personal TAOD	5%	3%	7%	10%	6%	3%	3%
En la clínica/hospital	5%	5%	3%	4%	5%	6%	7%
App IMSS Digital	4%	6%	6%	3%	4%	3%	3%
Orientación, quejas y sugerencias	2%	2%	1%	2%	2%	4%	2%
Oficinas	2%	1%	2%	2%	2%	2%	3%
Trabajo social	2%	1%	2%	1%	2%	2%	2%
Avisos/Publicidad en las unidades	1%	0%	0%	0%	1%	1%	1%
Otro	14%	14%	10%	12%	12%	16%	17%
No sé	1%	2%	2%	1%	2%	1%	1%
N.R.	33%	57%	39%	29%	28%	26%	25%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.

2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

En los tres niveles de atención, como en el indicador nacional, el medio más conocido para realizar quejas, comentarios y felicitaciones es el buzón de quejas y sugerencias del módulo de atención.

ENII-IMSS 2021, Tabla 81.- Distribución porcentual del medio que conoce el usuario ^{1/2} (respuesta múltiple)
Por nivel de atención

Medios conocidos	Nacional	Primer nivel	Segundo nivel	Tercer nivel
Buzón de quejas y sugerencias/Módulo de atención	37%	37%	36%	38%
Redes sociales	20%	20%	26%	20%
Correo electrónico/Internet	12%	12%	12%	15%
Página de internet del IMSS	9%	9%	10%	11%
Teléfono	9%	9%	9%	9%
Personal directivo de la unidad	8%	8%	8%	8%
Radio/Televisión/Prensa	5%	5%	5%	9%
Personal TAOD	5%	5%	8%	5%
En la clínica/hospital	5%	5%	4%	5%
App IMSS Digital	4%	4%	2%	2%
Orientación, quejas y sugerencias	2%	2%	3%	2%
Oficinas	2%	2%	2%	2%
Trabajo social	2%	2%	3%	2%
Avisos/Publicidad en las unidades	1%	1%	1%	1%
Otro	14%	14%	14%	16%
No sé	1%	1%	1%	1%
N.R.	33%	33%	29%	35%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.

2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

A MANERA DE DISCUSIÓN (LO QUE NOS MUESTRAN LOS DATOS DE LA ENCUESTA)

La Encuesta Nacional de Imagen Institucional del IMSS (*ENII-IMSS 2021*) que se aplicó entre abril y mayo del presente año en modalidad en línea y tomando en cuenta ciertas restricciones metodológicas que contiene este tipo de trabajo, ha permitido recabar información a partir de la opinión de los usuarios en aspectos de la primera aplicación de un estudio de esta naturaleza, como el de la percepción sobre la prestación de servicios institucionales con transparencia y de trato igualitario, la actuación del IMSS durante la pandemia, la situación del COVID-19 y los efectos del distanciamiento social, así como los niveles de satisfacción, entre otros puntos.

Pese a que, de los poco más setecientos mil correos que se enviaron invitando a responder a la encuesta, un poco más de 25 mil usuarios respondieron al estudio, puede suponerse que esto representa para una encuesta de este tipo, una opinión significativa. Si consideramos que se enviaron correos a usuarios adscritos a 1527 unidades médicas y que se tuvo respuesta de usuarios de 1187 unidades médicas, esto demuestra el interés de opinar y de manifestar de alguna manera una preocupación por las cuestiones de salud, que en estos meses son consideradas prioritarias.

De estos más de 25 mil participantes cerca del 60% son mujeres, 11% fueron a consulta o a un hospital o a una unidad de tercer nivel, el resto a su UMF (89%). 20% de los usuarios acuden acompañados a su unidad médica de atención.

El COVID-19 se ha convertido en una urgencia epidemiológica, pero el derechohabiente sigue presentando problemas de salud en hipertensión y diabetes que señalan como los dos principales motivos por los que acuden a una Unidad Médica (controles de hipertensión 24% y de diabetes 16%). Otro tipo de atención médica solicitada se refiere a las acciones preventivas (12%) y problemas respiratorios (6%), entre otras.

Por otra parte, la encuesta en línea nos muestra una presencia relevante del trabajo de la institución y su desempeño durante el tiempo de la pandemia, cerca del 60% considera que el trabajo del IMSS durante la pandemia ha sido excelente y/o bueno. Prácticamente la mitad de este público se considera protegido con las medidas de seguridad adoptadas por el IMSS en sus unidades médicas para evitar el contagio del COVID-19. Respecto a cómo comparan al IMSS con otra institución de salud, cerca de una cuarta parte de ellos percibe que este trabajo institucional es mejor que las otras. Sin embargo, en cuanto a la transparencia y posibles actos de corrupción, que sin duda son temas que cualquier institución debe tener o bien incorporar como elementos para tener servicios de salud humanitarios y equitativos, un 37% de los entrevistados cree que el personal del IMSS atiende primero a los conocidos y/o familiares.

Entre los conceptos que expresa el usuario sobre esta atención inequitativa, se encuentra en primer término el hecho de que en la atención médica la priorizan hacia estas personas (27%), observan favoritismo

e influyentísimo (9%) y discriminación (6%). Sin embargo, se puede señalar la presencia de la vocación de servicio como una fortaleza institucional, cuando casi la totalidad (96%) de los entrevistados declara negativamente que alguien le solicite un regalo, dinero o favor para ser atendido en una clínica del IMSS, aunque un 16% externa con un juicio subjetivo, a partir de su observación la existencia de actos que podría ser calificados como una acción de corrupción.

Los derechohabientes están en su derecho de externar quejas, sugerencia y felicitaciones, aunque solo un 32 % identifica un medio de contacto, los que más conocen son el buzón de quejas y sugerencias, las redes sociales, Internet y la página del IMSS. El buzón podría ampliar su difusión y ampliar el conocimiento para que el usuario reconozca en mayor número el lugar donde puede verter una opinión, pero sobre todo tener una respuesta a su solicitud. El papel de los medios digitales, redes sociales e Internet está más que presente en los usuarios, es una tendencia mundial para comunicar masivamente y establecer redes de contacto y de quejas y sugerencias. Sería conveniente, que a un estudio como lo es esta encuesta, se pudiera relacionar con las quejas y sugerencias que se reciben institucionalmente y vincularlas con los resultados de insatisfacción de la encuesta.

Si bien los niveles de satisfacción de los derechohabientes muestran que un 63%, se sienten satisfechos o muy satisfechos con la atención que recibieron en la unidad médica. Un factor que produce insatisfacción es la falta de medicamentos, que ha sido un problema latente, alrededor de 40% opina que no le surten la totalidad de ellos. Cuando se les inquiriere sobre los motivos del no surtimiento, 93% comenta que no se disponía del medicamento, en el momento en que estuvieron en la clínica. Situación que obliga a un 60% de ellos a comprar en una farmacia privada, un gasto

de bolsillo que podría evitarse, sin embargo, es preocupante que un 9% de ellos al no tener el medicamento abandona el tratamiento poniendo en riesgo su salud.

El uso de servicios ambulatorios privados ha crecido sensiblemente en nuestro país, y en el caso del derechohabiente del IMSS que respondieron en la encuesta, 42 % señala que en los últimos meses han solicitado atención en una farmacia con consultorio privado. El papel de este tipo de establecimientos es relevante, pero es importante considerar que, si bien la atención por el médico puede ser muy oportuna y económica, hay vicios ocultos como el alto consumo de medicamentos que representan ingresos importantes para esta cadena de establecimientos.

Otro tema que debe ser motivo de revisión del modelo de atención, es cómo mejorar el trato del personal hacia el derechohabiente, 42% de las opiniones de usuarios insatisfechos juzga un maltrato del personal de las clínicas, que se refleja en juicios relativos a: no proporcionaron el servicio que requería, le hablaron de manera grosera o prepotente, y no le ponen atención requerida. Esto podría ser debido a que el COVID-19 ha sido la prioridad y el personal también se estresa ya que quiere atender al usuario que sufre una urgencia y además que algunos servicios institucionales hayan reducido su oferta. Otro de los puntos que podría influir es la insatisfacción reflejada por lo que el usuario considera como mal trato, es la sensación vinculada con la falta de médicos, 66% así lo estima.

Respecto a la percepción sobre la situación del COVID-19 16%, de los usuarios que contestaron la encuesta, señalan que tuvieron un diagnóstico de COVID-19 (entre noviembre 2020 a mayo 2021).

68% reporta a ningún familiar contagiado en su hogar, aunque un 20% señala el fallecimiento de algún familiar en su hogar.

Entre las medidas implementadas por el gobierno para mitigar el efecto de la pandemia es la campaña de vacunación, que mantiene una alta expectativa, casi el 70% piensa que con la vacunación se van a sentir muy protegidos o protegidos. Y además otra gran expectativa es la que perciben 33% de ellos, de que nos encontramos cerca del final de la pandemia que ha alterado la situación de salud a nivel mundial.

Otra de las medidas que se implementaron fue la de trabajo en casa, donde todavía un 28% sigue laborando en su domicilio. Pero este aislamiento social desde el año pasado ha producido una serie de alteraciones en nuestra salud mental. La falta de conectividad con otras personas, el dejar de asistir a espacios al aire libre, la convivencia con familiares fuera de nuestra casa, el hecho de que nuestros hijos hayan dejado de asistir a una escuela y entablar convivencia con otros pequeños u adolescentes y el de convertir en muchas ocasiones el hogar como centro de la vida, han ocasionado que, en ese pequeño espacio, se generen situaciones que pueden ser estresantes.

En el caso de este estudio en línea, la ansiedad y la poca energía son sensaciones que expresan poco más de la mitad (51%) de los usuarios, dificultad para dormir (49%), irritación (48%), alteraciones de salud (45%) y depresión o poca esperanza (31%).

La pandemia nos ha dejado una serie de aprendizajes, y uno de ellos podría ser en como establecer programas de salud mental institucionales que de manera remota puedan solventar alguno de las afectaciones producto del aislamiento social. Son retos que las instituciones de salud deben realizar, en el caso del IMSS también es uno de ellos, a pesar del gran trabajo que han realizado durante la pandemia, todo el personal médico, paramédico, administrativo y directivo.

Este breve panorama que nos muestran los datos de la encuesta y su representación de lo que es la percepción social, es el de incorporar el lado sensible, la voz y derecho del derechohabiente, el juicio del que recibe la atención, así como de los médicos, enfermeras y paramédicos y convertirlo en parte de una política institucional vinculatoria con otros temas como quejas, sugerencias, derechos humanos, equidad y género, entre otras.



ANEXO **Resultados por OOAD**

(ENII-IMSS 2021)

Satisfacción general con la unidad

En general, ¿qué tan satisfecho(a) o insatisfecho(a) está con la atención que recibió en la unidad médica en su última visita durante la actual contingencia COVID?

	Órgano de Operación Administrativa Desconcentrado	Muy satisfecho(a)	Satisfecho(a)	Ni satisfecho(a) ni insatisfecho(a)	Insatisfecho(a)	Muy insatisfecho(a)	No sé	No quiero responder
1	Colima	40%	40%	4%	11%	4%	1%	
2	Guerrero	35%	37%	14%	9%	4%	0%	0%
3	Sonora	34%	37%	12%	7%	7%	1%	0%
4	Nuevo León	32%	37%	13%	10%	7%	1%	1%
5	Coahuila	30%	38%	14%	10%	8%	0%	0%
6	Tamaulipas	29%	38%	15%	9%	8%	1%	1%
7	Sinaloa	29%	37%	14%	12%	8%	1%	0%
8	Aguascalientes	29%	38%	13%	10%	9%	0%	1%
9	Yucatán	28%	41%	11%	10%	9%	0%	1%
10	Veracruz Sur	28%	38%	15%	11%	7%	0%	0%
11	Tabasco	28%	38%	13%	14%	8%		1%
12	Nayarit	28%	44%	10%	9%	8%	1%	
13	Veracruz Norte	27%	41%	12%	10%	8%	1%	1%
14	Zacatecas	27%	36%	16%	12%	8%	1%	0%
15	CDMX Sur	27%	35%	14%	12%	11%	1%	0%
16	Baja California Sur	27%	35%	12%	13%	10%	1%	2%
17	Oaxaca	27%	37%	11%	14%	10%	1%	1%
18	Chiapas	27%	40%	13%	13%	6%	1%	0%
19	Durango	26%	44%	11%	6%	11%	0%	1%
20	Hidalgo	26%	39%	15%	11%	9%	0%	0%
	NACIONAL	26%	37%	14%	12%	10%	0%	1%
21	CDMX Norte	26%	38%	13%	13%	9%	0%	1%
22	Morelos	25%	37%	13%	14%	9%	1%	1%
23	Baja California	24%	40%	14%	9%	11%	0%	1%
24	Jalisco	24%	35%	14%	13%	13%	0%	0%
25	Campeche	23%	40%	16%	10%	10%	0%	
26	San Luis Potosí	23%	39%	16%	10%	12%	1%	0%
27	México Poniente	23%	37%	13%	13%	13%	0%	0%
28	Chihuahua	23%	38%	15%	13%	10%	1%	0%
29	Puebla	22%	40%	14%	12%	11%	1%	0%
30	Michoacán	22%	35%	14%	16%	12%	1%	1%
31	Guanajuato	22%	35%	16%	13%	12%	1%	1%
32	Querétaro	21%	33%	15%	15%	14%	0%	1%
33	Quintana Roo	21%	39%	14%	15%	11%	1%	0%
34	Tlaxcala	20%	39%	17%	12%	12%		
35	México Oriente	19%	35%	17%	14%	16%		1%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.

2. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

		Satisfacción general			
		Motivos de insatisfacción			
		¿Por qué motivo(s) está ni satisfecho ni insatisfecho, insatisfecho o muy insatisfecho?			
		Mal trato del personal			
Órgano de Operación Administrativa Desconcentrado		Sí	No	No sé	No quiero responder
1	Puebla	55%	39%	2%	4%
2	México Poniente	52%	42%	1%	5%
3	Baja California Sur	50%	44%	4%	1%
4	Hidalgo	50%	44%	1%	5%
5	Morelos	49%	44%	3%	4%
6	México Oriente	47%	48%	2%	3%
7	Tlaxcala	47%	47%	5%	1%
8	Michoacán	46%	48%	2%	5%
9	Quintana Roo	46%	47%	2%	5%
10	Durango	46%	42%	0%	11%
11	Aguascalientes	46%	48%	1%	5%
12	Veracruz Norte	45%	47%	4%	4%
13	Jalisco	44%	49%	1%	5%
14	San Luis Potosí	43%	49%	2%	6%
15	Tabasco	42%	53%	2%	3%
	NACIONAL	42%	50%	2%	5%
16	CDMX Sur	42%	52%	2%	4%
17	Chiapas	42%	49%	8%	1%
18	Guanajuato	41%	51%	2%	5%
19	Baja California	41%	51%	3%	6%
20	Yucatán	39%	52%	2%	7%
21	Veracruz Sur	39%	55%	0%	5%
22	Guerrero	39%	52%	2%	7%
23	Tamaulipas	39%	49%	3%	8%
24	CDMX Norte	38%	56%	1%	5%
25	Colima	38%	62%		
26	Querétaro	37%	55%	3%	5%
27	Campeche	37%	49%	7%	7%
28	Oaxaca	37%	57%	1%	4%
29	Zacatecas	36%	56%	4%	3%
30	Nuevo León	36%	54%	2%	8%
31	Chihuahua	36%	53%	1%	10%
32	Nayarit	35%	50%	6%	9%
33	Coahuila	35%	58%	1%	5%
34	Sinaloa	33%	59%	2%	6%
35	Sonora	33%	61%	1%	5%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.

2. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

Satisfacción general					
Motivos de insatisfacción					
¿Por qué motivo(s) está ni satisfecho ni insatisfecho, insatisfecho o muy insatisfecho?					
Falta de medicamentos					
Órgano de Operación Administrativa Desconcentrado	Sí	No	No sé	No quiero responder	
1	Campeche	76%	22%	2%	
2	Durango	69%	27%	1%	3%
3	Chihuahua	67%	30%	1%	3%
4	Veracruz Sur	65%	34%	0%	1%
5	Querétaro	64%	33%	2%	1%
6	Nuevo León	63%	33%	3%	1%
7	Michoacán	61%	36%	1%	2%
8	Yucatán	61%	36%	2%	1%
9	Oaxaca	58%	39%	1%	3%
10	Coahuila	58%	38%	2%	2%
11	México Oriente	56%	41%	2%	1%
12	Guerrero	56%	44%		
13	Hidalgo	55%	42%	2%	1%
14	Aguascalientes	54%	43%	1%	2%
15	Jalisco	54%	42%	3%	2%
16	Puebla	54%	43%	3%	0%
17	Tamaulipas	53%	41%	3%	2%
	NACIONAL	53%	43%	2%	2%
18	Zacatecas	53%	46%	1%	
19	Tabasco	53%	42%	3%	2%
20	Tlaxcala	53%	43%	4%	
21	Chiapas	52%	41%	6%	1%
22	Morelos	51%	46%	2%	0%
23	Guanajuato	50%	41%	5%	4%
24	CDMX Norte	49%	48%	1%	1%
25	CDMX Sur	49%	48%	2%	1%
26	Sonora	49%	50%	1%	1%
27	Sinaloa	48%	45%	3%	4%
28	Veracruz Norte	45%	52%	2%	2%
29	San Luis Potosí	43%	52%	3%	1%
30	México Poniente	41%	54%	3%	3%
31	Baja California	41%	53%	3%	3%
32	Quintana Roo	38%	59%	1%	1%
33	Colima	36%	64%		
34	Baja California Sur	36%	64%		
35	Nayarit	33%	64%	2%	2%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

		Satisfacción general Motivos de insatisfacción ¿Por qué motivo(s) está ni satisfecho ni insatisfecho, insatisfecho o muy insatisfecho? Tiempo de espera largo			
	Órgano de Operación Administrativa Desconcentrado	Sí	No	No sé	No quiero responder
1	Veracruz Norte	78%	21%	0%	0%
2	Baja California	77%	21%	1%	1%
3	México Poniente	76%	22%	0%	1%
4	Sonora	76%	24%		
5	Tlaxcala	76%	16%	3%	5%
6	CDMX Sur	73%	25%	1%	1%
7	México Oriente	73%	27%	0%	0%
8	Quintana Roo	73%	27%	1%	
9	Guanajuato	71%	27%	0%	1%
10	Colima	71%	29%		
11	Jalisco	71%	28%	1%	1%
12	Zacatecas	71%	29%		
13	Sinaloa	71%	28%		1%
14	Veracruz Sur	70%	29%	1%	
15	Morelos	70%	27%	2%	1%
16	San Luis Potosí	70%	26%	1%	2%
17	Tamaulipas	70%	29%	0%	1%
18	Guerrero	70%	30%		
	NACIONAL	69%	29%	1%	1%
19	Chihuahua	69%	31%		0%
20	Tabasco	68%	30%		2%
21	Chiapas	68%	29%		3%
22	Yucatán	68%	31%	0%	1%
23	Campeche	67%	33%		
24	Nayarit	66%	34%		
25	Puebla	66%	33%	1%	0%
26	Nuevo León	65%	33%	1%	1%
27	Coahuila	65%	30%	3%	2%
28	Aguascalientes	65%	34%		1%
29	Hidalgo	65%	35%		0%
30	Baja California Sur	64%	34%		2%
31	Querétaro	64%	35%	1%	1%
32	Michoacán	63%	34%	1%	1%
33	CDMX Norte	62%	38%		0%
34	Durango	61%	37%		2%
35	Oaxaca	60%	36%	3%	1%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

		Satisfacción general			
		Motivos de insatisfacción			
		¿Por qué motivo(s) está ni satisfecho ni insatisfecho, insatisfecho o muy insatisfecho?			
		Mal servicio en farmacia			
Órgano de Operación Administrativa Desconcentrado		Sí	No	No sé	No quiero responder
1	Chihuahua	39%	55%	1%	4%
2	Tlaxcala	38%	59%	1%	3%
3	Durango	37%	61%	1%	2%
4	Michoacán	36%	57%	5%	2%
5	Chiapas	35%	60%	5%	1%
6	Querétaro	33%	62%	2%	4%
7	CDMX Norte	33%	64%	2%	1%
8	Puebla	32%	64%	2%	1%
9	Yucatán	32%	65%	1%	1%
10	Hidalgo	32%	64%	2%	2%
11	Colima	32%	68%		
12	México Oriente	32%	66%	1%	2%
13	Guanajuato	31%	63%	4%	2%
14	Coahuila	31%	63%	5%	2%
15	Nayarit	31%	66%	3%	
16	Aguascalientes	30%	65%	4%	2%
17	Jalisco	30%	65%	4%	1%
	NACIONAL	29%	66%	3%	2%
18	CDMX Sur	29%	67%	3%	2%
19	México Poniente	29%	65%	2%	4%
20	Zacatecas	28%	68%	2%	3%
21	Veracruz Norte	28%	67%	4%	2%
22	Campeche	28%	72%		1%
23	Morelos	27%	70%	2%	1%
24	Veracruz Sur	27%	66%	4%	3%
25	Nuevo León	26%	69%	2%	3%
26	San Luis Potosí	26%	69%	4%	2%
27	Guerrero	26%	71%		4%
28	Tamaulipas	25%	70%	3%	3%
29	Sinaloa	24%	69%	3%	4%
30	Oaxaca	23%	75%	1%	2%
31	Sonora	20%	76%	3%	0%
32	Tabasco	20%	70%	7%	3%
33	Baja California	17%	75%	6%	2%
34	Quintana Roo	16%	77%	3%	4%
35	Baja California Sur	11%	88%		1%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.

2. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

		Satisfacción general			
		Motivos de insatisfacción			
		¿Por qué motivo(s) está ni satisfecho ni insatisfecho, insatisfecho o muy insatisfecho?			
		Mala limpieza de las instalaciones			
Órgano de Operación Administrativa Desconcentrado		Sí	No	No sé	No quiero responder
1	Coahuila	43%	48%	7%	2%
2	Durango	35%	60%	2%	2%
3	Sinaloa	35%	61%	3%	1%
4	Tamaulipas	34%	60%	3%	2%
5	Nuevo León	33%	62%	2%	3%
6	Campeche	33%	61%	5%	1%
7	Veracruz Norte	32%	63%	4%	2%
8	México Oriente	31%	66%	2%	1%
9	México Poniente	31%	62%	4%	3%
10	Guanajuato	30%	63%	4%	2%
11	Sonora	30%	65%	4%	1%
12	Michoacán	30%	66%	2%	2%
13	Colima	28%	72%		
14	Baja California	28%	68%	3%	1%
	NACIONAL	27%	68%	3%	2%
15	Morelos	27%	70%	3%	0%
16	Puebla	27%	70%	3%	1%
17	CDMX Norte	26%	69%	3%	1%
18	Quintana Roo	26%	71%	1%	2%
19	Nayarit	26%	73%	2%	
20	Querétaro	25%	71%	2%	2%
21	Oaxaca	24%	69%	5%	2%
22	Yucatán	24%	70%	5%	1%
23	Jalisco	24%	70%	5%	1%
24	Veracruz Sur	23%	72%	3%	2%
25	CDMX Sur	23%	71%	4%	2%
26	Guerrero	23%	70%	4%	3%
27	San Luis Potosí	23%	69%	4%	5%
28	Chihuahua	23%	73%	4%	1%
29	Zacatecas	22%	76%	1%	2%
30	Chiapas	20%	75%	2%	2%
31	Aguascalientes	19%	77%	3%	0%
32	Tabasco	16%	79%	3%	2%
33	Hidalgo	16%	80%	3%	2%
34	Tlaxcala	15%	77%	5%	2%
35	Baja California Sur	14%	86%		

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.

2. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

Satisfacción general
 Motivos de insatisfacción
 ¿Por qué motivo(s) está ni satisfecho ni insatisfecho, insatisfecho o muy insatisfecho?
 Falta de personal, médicos(as)/especialistas

	Órgano de Operación Administrativa Desconcentrado	Sí	No	No sé	No quiero responder
1	México Oriente	78%	19%	3%	1%
2	CDMX Sur	72%	24%	3%	0%
3	San Luis Potosí	70%	26%	2%	2%
4	Tamaulipas	70%	25%	3%	2%
5	México Poniente	69%	25%	3%	2%
6	Quintana Roo	69%	27%	4%	0%
7	Yucatán	68%	28%	3%	1%
8	Morelos	68%	30%	2%	0%
9	Jalisco	68%	27%	5%	1%
10	Hidalgo	67%	30%	1%	1%
11	Oaxaca	67%	28%	2%	2%
12	Durango	67%	23%	7%	3%
13	Zacatecas	66%	31%	2%	
14	Coahuila	66%	27%	4%	2%
	NACIONAL	66%	29%	4%	1%
15	Veracruz Sur	65%	28%	6%	1%
16	Nuevo León	64%	30%	4%	2%
17	Sonora	63%	31%	4%	1%
18	Veracruz Norte	63%	33%	3%	1%
19	Chihuahua	63%	32%	4%	1%
20	Guerrero	63%	32%	5%	
21	Puebla	63%	32%	4%	1%
22	Baja California	63%	31%	5%	2%
23	Tlaxcala	62%	36%		2%
24	Guanajuato	62%	31%	4%	3%
25	Colima	62%	38%		
26	Tabasco	62%	35%	3%	1%
27	Campeche	61%	33%	5%	1%
28	CDMX Norte	60%	35%	4%	1%
29	Michoacán	60%	32%	6%	2%
30	Querétaro	59%	37%	4%	1%
31	Baja California Sur	58%	37%	4%	1%
32	Chiapas	58%	40%	3%	
33	Aguascalientes	56%	39%	3%	1%
34	Sinaloa	55%	37%	8%	0%
35	Nayarit	52%	43%	6%	

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

TRATO EN LA UNIDAD MÉDICA

En general, ¿cómo califica el trato que recibió en la unidad médica en su última visita?

	Órgano de Operación Administrativa Desconcentrado	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo	No sé	No quiero responder
1	Colima	44%	39%	12%	3%	3%		
2	Nayarit	37%	38%	15%	8%	3%		
3	Guerrero	36%	36%	19%	4%	4%		0%
4	Sonora	34%	44%	14%	4%	5%		
5	Sinaloa	33%	38%	19%	4%	5%		0%
6	Nuevo León	32%	41%	19%	5%	3%	0%	0%
7	Yucatán	32%	42%	17%	5%	4%		
8	Zacatecas	31%	37%	21%	5%	5%	0%	1%
9	Tabasco	30%	39%	21%	4%	5%	0%	0%
10	Tamaulipas	30%	37%	22%	5%	5%	0%	
11	Veracruz Sur	29%	40%	21%	6%	4%		0%
12	Aguascalientes	29%	41%	19%	6%	4%		
13	Coahuila	29%	40%	20%	6%	5%	0%	0%
14	Chiapas	29%	40%	22%	4%	5%		
15	Baja California Sur	29%	41%	18%	5%	8%		
16	Veracruz Norte	28%	41%	20%	5%	5%	0%	0%
17	Durango	28%	43%	16%	7%	5%	0%	
	NACIONAL	27%	40%	21%	6%	6%	0%	0%
18	CDMX Sur	26%	41%	20%	6%	6%	0%	0%
19	CDMX Norte	26%	43%	20%	5%	5%	0%	0%
20	Oaxaca	25%	47%	17%	5%	6%		0%
21	Hidalgo	25%	42%	20%	7%	7%		0%
22	Jalisco	25%	40%	20%	8%	7%	0%	0%
23	Baja California	25%	40%	24%	8%	4%		0%
24	Chihuahua	25%	41%	21%	8%	5%		
25	San Luis Potosí	24%	40%	22%	6%	7%	0%	0%
26	Morelos	24%	39%	24%	6%	6%		
27	Tlaxcala	23%	39%	23%	8%	8%		
28	México Poniente	23%	38%	22%	8%	9%	0%	0%
29	Guanajuato	23%	37%	25%	7%	7%		1%
30	Michoacán	23%	39%	24%	8%	6%		0%
31	Puebla	22%	39%	24%	8%	7%		0%
32	Quintana Roo	22%	39%	24%	7%	9%	0%	
33	Querétaro	22%	43%	22%	7%	6%	0%	0%
34	Campeche	20%	45%	23%	5%	5%	2%	
35	México Oriente	19%	39%	24%	8%	9%		0%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

Farmacia
Surtimiento

De las medicinas que acudió a surtir, ¿recuerda cuántos medicamentos le dieron en la farmacia de la unidad?

	Órgano de Operación Administrativa Desconcentrado	Todos	La mitad	Algunos	Me faltó alguno	Ninguno	No sé	No quiero respon- der
1	Baja California Sur	78%	1%	5%	12%	1%	3%	1%
2	Colima	78%	1%	9%	12%			
3	Nayarit	73%	4%	8%	11%	3%	1%	1%
4	México Poniente	72%	2%	5%	17%	2%	1%	1%
5	Veracruz Norte	70%	3%	5%	20%	1%	1%	0%
6	Quintana Roo	69%	3%	7%	18%	3%	0%	0%
7	Chiapas	69%	3%	6%	18%	2%	0%	1%
8	Baja California	66%	5%	6%	19%	3%	1%	0%
9	CDMX Norte	66%	3%	6%	23%	2%	1%	0%
10	CDMX Sur	64%	4%	6%	23%	2%	1%	0%
11	Aguascalientes	63%	4%	6%	25%	2%	0%	0%
12	Zacatecas	62%	3%	5%	25%	4%		
13	Guanajuato	62%	4%	7%	22%	2%	1%	1%
14	Sonora	61%	6%	6%	23%	2%	2%	0%
15	Puebla	61%	5%	8%	24%	2%	0%	
16	Yucatán	60%	4%	7%	27%	1%	1%	1%
17	Sinaloa	60%	4%	7%	28%	1%	0%	0%
18	Tamaulipas	59%	4%	9%	25%	2%	1%	0%
19	San Luis Potosí	59%	5%	5%	26%	4%	1%	0%
20	Tlaxcala	58%	13%	5%	20%	3%		0%
	NACIONAL	58%	5%	8%	25%	3%	1%	0%
21	Coahuila	58%	5%	6%	27%	2%	0%	0%
22	Morelos	58%	6%	13%	18%	3%	0%	1%
23	Tabasco	58%	7%	10%	23%	2%	1%	
24	Oaxaca	57%	7%	11%	23%	1%	0%	
25	México Oriente	56%	6%	10%	25%	3%	0%	0%
26	Guerrero	54%	5%	4%	34%	1%	1%	
27	Veracruz Sur	54%	4%	9%	27%	5%	1%	0%
28	Hidalgo	54%	5%	10%	27%	2%	1%	0%
29	Jalisco	54%	8%	9%	25%	4%	1%	0%
30	Campeche	54%	8%	9%	25%	4%		0%
31	Michoacán	51%	8%	9%	28%	3%	1%	1%
32	Nuevo León	47%	9%	11%	30%	3%	0%	0%
33	Querétaro	43%	11%	14%	25%	6%	1%	0%
34	Chihuahua	42%	11%	12%	30%	4%	1%	0%
35	Durango	38%	10%	12%	37%	3%	0%	

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

Farmacia
¿Por qué no le surtieron el medicamento?

Órgano de Operación Administrativa	Porcentaje de atención en el medicamento	Porque me faltó un trámite administrativo	Porque la farmacia estaba cerrada	Porque faltó la autorización del médico(a) familiar/clínica	La receta estaba mal hecha (ilegible o falta de información)	El personal de la farmacia no lo entregó	Porque se equivocaron y me dieron otros medicamentos que se parecen	Medicamento controlado	El(a) médico(a) no me dio la receta	Tengo que acudir a mi clínica	Porque fue urgente	Problemas con el sistema	Olvidé surtir la receta en la fecha indicada	Me dieron el empaque sin medicamento	Perdí el medicamento	Otro	Número de respuestas	No quiero responder
Aguascalientes	95%		1%			0%	1%				1%	0%	0%			1%	0%	0%
Baja California	87%	1%	3%			1%	0%		0%		0%	0%	0%			2%	3%	2%
Baja California Sur	87%					3%				5%						6%	3%	
Campeche	91%		4%		1%		1%										3%	
CDMX Norte	92%		1%	1%	0%		0%									1%	1%	1%
CDMX Sur	91%	1%	1%	1%	0%	0%	1%	0%		0%				0%		2%	2%	1%
Chiapas	93%			1%		1%						0%				3%	2%	
Chihuahua	97%	0%	1%	0%	0%	1%			0%							0%	1%	
Coahuila	93%	2%			2%	1%										1%	0%	
Colima	88%	9%							3%								0%	
Durango	96%	1%		1%	0%											1%	0%	
Guanajuato	90%	3%	2%	1%		0%	0%	0%					0%			1%	2%	1%
Guerrero	95%		1%					0%								1%	2%	0%
Hidalgo	92%	1%	0%	1%	1%	2%	0%		0%							1%	0%	0%
Jalisco	94%	0%	2%	0%	0%	0%	0%				0%					1%	2%	0%
México Oriente	89%	1%	1%	2%	1%	0%	0%	0%					0%		0%	3%	2%	1%

México	84%	1%	2%	3%	1%	1%	1%	0%	3%	3	1%
Poniente										%	
Michoacán	93%	1%	1%	0%	1%	1%	0%	0%	2%	1	1%
Morelos	92%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0	1%
Nayarit	70%	5%	2%						9%	1	
									4		
Nuevo León	96%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	1	0%
Oaxaca	96%		1%		1%	1%	1%	0%	1%	1	
Puebla	91%	3%	0%	1%	1%	0%	0%	0%	1%	2	0%
Querétaro	97%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0	0%
Quintana Roo	94%	1%	1%		1%		1%		2%	1	
San Luis Potosí	93%	1%	2%	2%		1%				2	
Sinaloa	98%				0%	0%			1%	1	0%
Sonora	95%		2%	1%					1%	1	0%
Tabasco	94%	2%	1%						1%	1	0%
Tamaulipas	95%	0%	0%	0%	0%	2%			0%	1	1%
Tlaxcala	95%	2%			1%		1%	0%		1	
Veracruz Norte	94%	0%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	1%	2	
Veracruz Sur	97%	0%	1%		0%	0%	0%	0%	0%	0	0%
Yucatán	96%	1%		1%	0%	0%	0%	0%	1%	1	0%
Zacatecas	90%	3%		1%			1%				5%
NACIONAL	93%	1%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.

2. Los recuadros contaman los tres niveles de atención.

Órgano de Operación Administrativa Desconcentrado	Farmacia						
	En esa ocasión, ¿qué acción llevó a cabo con respecto a los medicamentos que no le surtieron en la farmacia de la unidad?	Lo(s) compré en una farmacia privada y lo(s) pagué de mi bolsillo	Regresé a buscarlo(s) en la farmacia de la misma unidad	No lo(s) compré / suspendí el tratamiento	Lo(s) conseguí en la farmacia de otra unidad	Esperar a que haya o comprarlo	Regresé a que el médico me recetara otro medicamento
Aguascalientes	57%	27%	10%	1%	1%	2%	0%
Baja California	53%	24%	8%	6%	1%	1%	0%
Baja California Sur	45%	22%	24%	3%	4%	3%	1%
Campeche	70%	14%	10%	1%	1%	3%	0%
CDMX Norte	62%	20%	10%	3%	1%	2%	0%
CDMX Sur	66%	15%	10%	3%	1%	1%	1%
Chiapas	71%	19%	4%	3%	2%	1%	1%
Chihuahua	65%	18%	9%	2%	2%	1%	1%
Coahuila	56%	26%	9%	2%	2%	1%	1%
Colima	43%	37%	17%	3%	3%	1%	0%
Durango	53%	32%	11%	2%	0%	1%	0%
Guanajuato	64%	23%	5%	3%	1%	2%	0%
Guerrero	57%	26%	8%	2%	2%	2%	0%
Hidalgo	60%	23%	9%	1%	2%	1%	0%
Jalisco	66%	17%	11%	2%	1%	1%	0%
México Oriente	64%	13%	10%	4%	1%	1%	0%
México Poniente	59%	20%	11%	2%	0%	1%	0%
Michoacán	66%	17%	9%	1%	0%	1%	0%
Morelos	49%	30%	11%	4%	2%	1%	1%
Nayarit	35%	38%	11%	16%	1%	1%	1%
Nuevo León	55%	29%	8%	1%	1%	1%	1%
Oaxaca	53%	31%	9%	2%	2%	2%	1%
Puebla	52%	28%	10%	2%	2%	2%	1%
Querétaro	65%	21%	10%	1%	1%	0%	0%
Quintana Roo	56%	27%	9%	3%	1%	1%	0%
San Luis Potosí	70%	19%	8%	0%	1%	1%	1%
Sinaloa	59%	23%	11%	0%	1%	3%	0%
Sonora	65%	21%	9%	0%	1%	1%	1%
Tabasco	63%	26%	5%	3%	1%	1%	1%
Tamaulipas	61%	21%	8%	2%	3%	1%	1%
Tlaxcala	53%	36%	6%	2%	5%	3%	0%
Veracruz Norte	52%	30%	8%	2%	3%	1%	1%
Veracruz Sur	56%	30%	7%	1%	2%	0%	0%
Yucatán	65%	19%	9%	1%	2%	0%	0%
Zacatecas	55%	34%	5%	3%	3%	3%	0%
NACIONAL	60%	23%	9%	2%	1%	1%	0%

Órgano de Operación Administrativa Desconcentrado	Farmacia								
	Todavía tengo medicamento	Llamar por teléfono a la unidad médica	No hice nada	Fui al centro de canje	No regresé	Levantar un reporte / queja	Otro	No sé	No quiero responder
Aguascalientes		0%				0%	1%		
Baja California		0%	0%				1%	3%	2%
Baja California Sur								3%	
Campeche						1%		1%	
CDMX Norte		0%	0%	0%	0%		1%	0%	1%
CDMX Sur		0%	0%	0%	0%		1%	0%	1%
Chiapas	2%	0%	0%	2%	0%	0%	1%		1%
Chihuahua	0%				0%				2%
Coahuila									
Colima	0%	0%							
Durango							1%		
Guanajuato							2%	1%	0%
Guerrero							3%		1%
Hidalgo			3%					1%	2%
Jalisco	1%	0%					0%	1%	1%
México Oriente	0%	0%					2%	0%	2%
México Poniente	1%	1%	1%	1%	0%	0%	1%	0%	2%
Michoacán		0%					5%	0%	1%
Morelos						2%	1%		0%
Nayarit									
Nuevo León	0%	1%			0%	0%	1%	0%	1%
Oaxaca		1%						1%	1%
Puebla					0%	0%	1%	1%	
Querétaro	0%	0%					1%		0%
Quintana Roo	1%								2%
San Luis Potosí	1%							1%	0%
Sinaloa								1%	1%
Sonora								1%	
Tabasco	0%	1%			1%		2%	0%	1%
Tamaulipas	1%					0%	1%		
Tlaxcala								0%	
Veracruz Norte		1%					2%	2%	
Veracruz Sur				0%			1%	0%	0%
Yucatán	1%	0%			0%		1%	0%	0%
Zacatecas								1%	
NACIONAL	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	1%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.

2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

Condicionamiento en la entrega de medicamentos
¿Le condicionaron la entrega de medicamentos a cambio de regalos, favores o dinero?

	Órgano de Operación Administrativa Desconcentrado	Sí	No	No sé	No quiero responder
1	Colima		100%		
2	Durango		100%		
3	Michoacán		100%		
4	Tlaxcala		100%		
5	Yucatán	0%	100%		
6	Sinaloa	0%	100%		
7	Guanajuato	0%	100%		
8	Baja California	0%	100%		
9	CDMX Norte	0%	100%		
10	México Oriente	0%	100%		
11	Jalisco	0%	100%		
12	Veracruz Sur		100%		0%
13	Morelos		100%		0%
14	Puebla	0%	100%	0%	
15	Aguascalientes	0%	100%		
16	Chiapas	0%	100%		
17	Nuevo León	0%	100%		0%
18	Veracruz Norte	0%	100%	0%	
	NACIONAL	0%	100%	0%	0%
19	Baja California Sur	0%	100%		
20	CDMX Sur	0%	100%	0%	0%
21	Quintana Roo	0%	100%		0%
22	Tamaulipas	0%	100%		
23	Hidalgo		99%	0%	0%
24	Tabasco	1%	99%		
25	Coahuila	1%	99%		
26	Chihuahua	1%	99%		
27	San Luis Potosí	1%	99%		
28	México Poniente	0%	99%		0%
29	Sonora	0%	99%		0%
30	Nayarit		99%		1%
31	Guerrero		99%	1%	
32	Querétaro	1%	99%		
33	Campeche	1%	99%		
34	Oaxaca	1%	98%		1%
35	Zacatecas	3%	95%	2%	

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.

2. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

Consultorio de farmacias privadas

Uso del servicio de consulta médica

En los últimos 6 meses, ¿solicitó atención en una farmacia que cuente con consultorio médico privado por algún problema de salud?

	Órgano de Operación Administrativa Desconcentrado	Sí	No	No tuve un problema de salud	No sé	No quiero responder
1	Nayarit	51%	46%	4%		
2	Sinaloa	49%	49%	2%		1%
3	Querétaro	48%	48%	3%	0%	0%
4	Michoacán	48%	49%	2%		0%
5	Baja California	47%	49%	4%	0%	0%
6	Chihuahua	46%	50%	3%		0%
7	México Poniente	45%	51%	3%	0%	0%
8	México Oriente	45%	51%	3%		0%
9	Jalisco	45%	51%	3%	0%	0%
10	Guanajuato	45%	53%	2%	0%	0%
11	Coahuila	44%	53%	2%		0%
12	Quintana Roo	44%	52%	4%		0%
13	San Luis Potosí	44%	52%	5%		
14	Tabasco	43%	53%	4%	0%	0%
15	Oaxaca	43%	54%	3%		
16	Zacatecas	42%	54%	4%		
17	Campeche	42%	54%	3%	0%	
	NACIONAL	42%	55%	3%	0%	0%
18	Baja California Sur	42%	54%	4%		
19	Tamaulipas	42%	55%	4%	0%	
20	Puebla	41%	56%	3%	0%	
21	Sonora	41%	56%	2%	0%	
22	Nuevo León	41%	56%	3%	0%	0%
23	Hidalgo	40%	58%	2%		0%
24	Durango	40%	57%	2%		0%
25	Morelos	40%	56%	4%		1%
26	Aguascalientes	40%	58%	2%	0%	0%
27	CDMX Norte	39%	59%	2%	0%	0%
28	CDMX Sur	39%	57%	3%	0%	0%
29	Chiapas	39%	58%	3%		
30	Yucatán	39%	59%	3%	0%	
31	Veracruz Norte	37%	59%	3%	0%	0%
32	Veracruz Sur	37%	61%	3%		
33	Tlaxcala	36%	59%	5%		
34	Guerrero	36%	60%	5%		
35	Colima	34%	62%	5%		

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.

2. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

Covid-19
Personas usuarias diagnosticadas
De noviembre de 2020 a la fecha, ¿usted ha sido diagnosticado con Covid-19?

	Órgano de Operación Administrativa Desconcentrado	Sí	No	No sé	No quiero responder
1	Zacatecas	24%	75%	1%	
2	Coahuila	22%	76%	1%	0%
3	Guanajuato	22%	76%	1%	0%
4	Baja California	22%	76%	2%	0%
5	Querétaro	22%	77%	1%	0%
6	Aguascalientes	21%	78%	1%	
7	Jalisco	18%	80%	1%	0%
8	Baja California Sur	18%	80%	1%	1%
9	San Luis Potosí	18%	82%	0%	
10	Durango	18%	80%	2%	
11	Michoacán	17%	81%	2%	0%
12	México Poniente	17%	81%	1%	0%
13	Sonora	17%	82%	1%	
14	Chihuahua	17%	81%	2%	0%
15	CDMX Sur	17%	83%	0%	0%
16	Oaxaca	16%	83%	1%	0%
	NACIONAL	16%	83%	1%	0%
17	México Oriente	16%	83%	1%	0%
18	CDMX Norte	15%	83%	1%	1%
19	Quintana Roo	15%	84%	1%	
20	Hidalgo	15%	84%	1%	0%
21	Sinaloa	14%	84%	1%	
22	Nayarit	14%	84%	2%	
23	Morelos	14%	83%	2%	1%
24	Nuevo León	14%	86%	1%	
25	Tlaxcala	14%	85%	1%	0%
26	Guerrero	13%	86%	1%	
27	Puebla	13%	86%	1%	0%
28	Tabasco	12%	87%	1%	0%
29	Colima	12%	86%	3%	
30	Veracruz Sur	11%	88%	1%	0%
31	Veracruz Norte	10%	89%	1%	0%
32	Yucatán	9%	90%	1%	0%
33	Chiapas	9%	89%	2%	
34	Tamaulipas	9%	90%	1%	0%
35	Campeche	8%	91%	1%	0%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

Covid-19
Mes del diagnóstico
¿Recuerda el mes de diagnóstico?

Órgano de Operación	Noviembre 2020	Diciembre 2020	Enero 2021	Febrero 2021	Marzo 2021	Abril 2021	No sé	No quiero responder
Administrativa								
Desconcentrado								
Aguascalientes	44%	28%	11%	8%	4%	2%	2%	1%
Baja California	34%	42%	13%	4%	0%	2%	3%	1%
Baja California Sur	24%	30%	15%	15%	6%	8%	3%	
Campeche	35%	22%	3%		4%	5%	31%	
CDMX Norte	30%	32%	17%	12%	2%	4%	2%	1%
CDMX Sur	34%	30%	17%	7%	7%	2%	2%	1%
Chiapas	32%	16%	32%		7%	3%	9%	2%
Chihuahua	62%	11%	4%	3%	6%	8%	4%	3%
Coahuila	55%	24%	12%	4%	1%	1%	3%	
Colima	44%	4%	23%	7%	10%	7%	4%	
Durango	57%	22%	4%	13%	1%		1%	2%
Guanajuato	33%	30%	23%	3%	3%	4%	3%	2%
Guerrero	35%	11%	16%	15%	9%	4%	6%	4%
Hidalgo	27%	32%	26%	7%	3%	4%	1%	1%
Jalisco	27%	31%	26%	9%	2%	2%	3%	1%
México Oriente	26%	36%	16%	11%	6%	2%	1%	1%
México Poniente	26%	35%	21%	6%	5%	4%	2%	0%
Michoacán	31%	19%	24%	11%	9%	3%	2%	
Morelos	23%	22%	23%	10%	10%	9%	3%	2%
Nayarit	18%	30%	22%	13%	3%		13%	
Nuevo León	29%	29%	22%	6%	3%	2%	7%	2%
Oaxaca	28%	35%	14%	6%	10%		5%	2%
Puebla	26%	29%	20%	9%	8%	5%	3%	
Querétaro	33%	32%	16%	9%	5%	2%	1%	1%
Quintana Roo	30%	23%	14%	9%	6%	10%	6%	1%
San Luis Potosí	39%	27%	11%	13%	5%	2%	2%	1%
Sinaloa	41%	23%	16%	7%	3%	3%	3%	4%
Sonora	32%	42%	12%	5%	1%	5%	2%	1%
Tabasco	33%	35%	21%	2%	2%	2%	4%	1%
Tamaulipas	31%	41%	12%	3%	3%	3%	7%	
Tlaxcala	21%	29%	38%		8%		4%	
Veracruz Norte	21%	18%	22%	15%	7%	2%	10%	5%
Veracruz Sur	44%	14%	19%	5%	4%	4%	11%	
Yucatán	29%	19%	8%	8%	12%	5%	18%	1%
Zacatecas	44%	26%	14%	5%	4%	4%	4%	
NACIONAL	33%	29%	17%	8%	4%	3%	4%	1%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

Covid-19					
Personas usuarias hospitalizadas					
Debido al diagnóstico de Covid – 19, ¿fue usted internado en un hospital? ^{1/2}					
Órgano de Operación Administrativa Desconcentrado	Sí, en un hospital del IMSS	Sí, en un hospital diferente al IMSS	No	No sé	No quiero responder
1	Colima		100%		
2	Sinaloa	2%	98%		
3	Tlaxcala	2%	98%		
4	Guerrero	11%	4%	85%	
5	Campeche	11%	89%		
6	Durango	10%	2%	88%	
7	CDMX Norte	10%	3%	87%	0%
8	Veracruz Norte	10%	1%	89%	
9	México Poniente	9%	4%	86%	
10	Coahuila	9%	1%	89%	1%
11	Tamaulipas	9%	1%	90%	
12	Querétaro	8%	2%	89%	1%
13	México Oriente	8%	5%	87%	
14	Baja California Sur	7%		93%	
15	Puebla	7%	2%	90%	0%
16	CDMX Sur	7%	2%	89%	0%
17	Jalisco	7%	1%	92%	0%
	NACIONAL	6%	3%	90%	0%
18	Hidalgo	6%	8%	86%	
19	Morelos	6%	5%	89%	
20	Yucatán	6%	2%	92%	1%
21	Quintana Roo	6%	3%	92%	
22	San Luis Potosí	5%	1%	94%	
23	Aguascalientes	5%	2%	92%	
24	Nuevo León	5%	5%	90%	
25	Chiapas	5%		95%	
26	Baja California	5%	2%	94%	
27	Sonora	4%	2%	94%	
28	Guanajuato	4%	3%	93%	0%
29	Oaxaca	4%	9%	85%	1%
30	Zacatecas	3%	5%	92%	
31	Nayarit	3%		97%	
32	Michoacán	2%	5%	92%	
33	Tabasco	2%	5%	92%	1%
34	Chihuahua	2%	4%	94%	
35	Veracruz Sur	1%	5%	94%	

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

Covid-19
Familiares diagnosticados
De noviembre de 2020 a la fecha, ¿cuántos familiares en su hogar fueron diagnosticados con Covid-19?

	Órgano de Operación Administrativa Desconcentrado	1 a 2	3 a 4	más de 4	Ninguno	No sé	No quiero responder
1	Zacatecas	22%	8%	8%	57%	4%	1%
2	Nayarit	20%	3%	4%	70%	3%	1%
3	Colima	20%	3%	2%	73%	1%	0%
4	Jalisco	19%	9%	5%	62%	4%	1%
5	Guanajuato	19%	9%	7%	59%	5%	1%
6	San Luis Potosí	18%	8%	6%	64%	3%	2%
7	Sonora	18%	6%	6%	67%	2%	1%
8	Sinaloa	17%	7%	5%	67%	4%	2%
9	Morelos	17%	6%	2%	70%	4%	1%
10	Nuevo León	16%	7%	4%	70%	2%	1%
11	Chihuahua	16%	5%	4%	70%	2%	1%
12	Durango	16%	10%	4%	67%	2%	1%
13	México Oriente	16%	9%	6%	64%	4%	1%
14	Tlaxcala	16%	6%	2%	72%	3%	1%
15	Aguascalientes	16%	8%	7%	64%	4%	1%
16	CDMX Norte	16%	8%	7%	65%	4%	2%
17	Michoacán	16%	10%	5%	63%	4%	2%
18	Querétaro	16%	9%	5%	66%	3%	1%
19	Coahuila	16%	8%	6%	66%	3%	1%
20	CDMX Sur	15%	9%	6%	66%	2%	1%
21	Guerrero	15%	7%	2%	71%	4%	1%
	NACIONAL	15%	7%	5%	68%	3%	1%
22	México Poniente	14%	8%	7%	65%	3%	3%
23	Baja California	14%	10%	6%	65%	4%	1%
24	Quintana Roo	14%	5%	2%	74%	3%	1%
25	Hidalgo	14%	5%	6%	71%	3%	2%
26	Puebla	13%	7%	6%	69%	4%	1%
27	Baja California Sur	12%	7%	2%	73%	5%	0%
28	Oaxaca	12%	6%	4%	75%	3%	1%
29	Veracruz Sur	12%	6%	2%	78%	1%	1%
30	Tabasco	12%	6%	5%	74%	3%	0%
31	Veracruz Norte	12%	4%	4%	78%	3%	1%
32	Yucatán	10%	4%	2%	80%	3%	1%
33	Tamaulipas	10%	5%	2%	79%	3%	1%
34	Campeche	8%	6%	2%	78%	6%	
35	Chiapas	7%	5%	4%	80%	3%	1%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

Covid-19
Familiares hospitalizados
De noviembre de 2020 a la fecha, debido al diagnóstico de Covid – 19, ¿algún familiar fue internado en un hospital?

	Órgano de Operación Administrativa Desconcentrado	Sí, en un hospital del IMSS	Sí, en un hospital diferente al IMSS	No	No sé	No sé/No quiero responder
1	Quintana Roo	25%	1%	74%		
2	San Luis Potosí	24%	12%	64%		0%
3	Querétaro	21%	10%	68%		1%
4	Veracruz Sur	21%	5%	73%		1%
5	Aguascalientes	19%	8%	73%		
6	CDMX Norte	19%	11%	68%		1%
7	Jalisco	19%	9%	72%		0%
8	CDMX Sur	18%	15%	67%		0%
9	Coahuila	18%	9%	74%		
10	Puebla	18%	15%	66%		1%
11	Guanajuato	17%	10%	71%		1%
12	Veracruz Norte	17%	14%	69%		
13	Hidalgo	17%	12%	71%		
14	México Oriente	16%	11%	72%		0%
	NACIONAL	16%	11%	72%		0%
15	Oaxaca	16%	20%	64%		
16	Colima	16%	16%	68%		
17	Guerrero	16%	15%	69%		
18	Yucatán	15%	10%	74%		1%
19	México Poniente	15%	13%	70%		1%
20	Nuevo León	15%	9%	76%		0%
21	Zacatecas	14%	15%	70%		1%
22	Sonora	14%	14%	72%		
23	Nayarit	14%	9%	78%		
24	Baja California	14%	11%	75%		1%
25	Durango	13%	6%	80%		
26	Chihuahua	13%	8%	79%		0%
27	Michoacán	12%	15%	72%		1%
28	Tamaulipas	11%	11%	78%		0%
29	Baja California Sur	11%	15%	74%		
30	Tlaxcala	11%	10%	80%		
31	Morelos	10%	16%	74%		
32	Sinaloa	9%	9%	81%		1%
33	Chiapas	8%	17%	75%		
34	Tabasco	7%	16%	78%		
35	Campeche	4%	6%	88%		2%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

		Covid-19					
		Familiares hospitalizados					
		¿Cuántos familiares fueron internados?					
	Órgano de Operación Administrativa Desconcentrado	1 a 2	3 a 4	más de 4	Ninguno	No sé	No quiero responder
1	Nayarit	100%					
2	Durango	97%	1%				2%
3	San Luis Potosí	94%	2%	3%		1%	
4	Tlaxcala	94%	6%				
5	Sonora	93%	4%	3%			
6	Veracruz Norte	92%	5%	2%			
7	Aguascalientes	92%	4%	3%			
8	Jalisco	91%	7%	1%		1%	1%
9	Baja California	90%	6%			1%	2%
10	Puebla	90%	9%	1%			
11	Guanajuato	90%	4%	3%	1%	2%	1%
12	Michoacán	90%	2%	4%		5%	
13	Zacatecas	89%	9%	2%			
14	Colima	88%	6%	6%			
15	Querétaro	88%	7%	2%		2%	
16	Yucatán	88%	12%				
17	Veracruz Sur	87%	13%				
18	Nuevo León	87%	6%			6%	2%
19	CDMX Sur	87%	10%	3%			
	NACIONAL	87%	9%	2%	0%	2%	1%
20	Hidalgo	86%	6%	2%		1%	5%
21	México Oriente	85%	10%	1%		1%	3%
22	Baja California Sur	85%	8%			7%	
23	Quintana Roo	85%	10%	3%			2%
24	Chihuahua	84%	13%			1%	2%
25	Morelos	82%	4%	5%			8%
26	México Poniente	82%	15%	1%		2%	1%
27	Coahuila	82%	10%	4%		4%	
28	CDMX Norte	81%	12%	2%		2%	3%
29	Oaxaca	80%	4%			3%	13%
30	Guerrero	79%	7%				14%
31	Sinaloa	77%	18%	5%			
32	Campeche	77%		23%			
33	Chiapas	74%	26%				
34	Tabasco	73%	16%			10%	2%
35	Tamaulipas	71%	16%	3%	2%	8%	

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

Covid-19
Familiares fallecidos
En su hogar, ¿ha fallecido algún familiar por Covid-19 de noviembre de 2020 a la fecha?

	Órgano de Operación Administrativa Desconcentrado	Sí	No	No sé	No quiero responder
1	Zacatecas	28%	72%		
2	México Oriente	25%	74%	0%	0%
3	CDMX Norte	24%	76%		
4	Chiapas	23%	77%		
5	Quintana Roo	23%	77%		
6	CDMX Sur	23%	77%	1%	0%
7	Aguascalientes	22%	78%		
8	Puebla	22%	76%	1%	0%
9	San Luis Potosí	22%	77%	1%	
10	Guanajuato	22%	78%		0%
11	Coahuila	21%	78%	1%	
12	Durango	20%	80%		
13	Sonora	20%	79%	2%	0%
	NACIONAL	20%	80%	0%	0%
14	Tlaxcala	20%	79%		1%
15	Hidalgo	19%	80%		0%
16	Veracruz Norte	19%	81%		
17	Jalisco	19%	80%	1%	
18	Oaxaca	19%	79%	1%	1%
19	México Poniente	18%	81%	1%	
20	Tamaulipas	18%	82%		
21	Querétaro	18%	82%	0%	
22	Guerrero	17%	83%		
23	Michoacán	16%	84%		
24	Nuevo León	16%	83%	1%	
25	Baja California	16%	84%	0%	
26	Campeche	15%	83%		2%
27	Sinaloa	15%	84%		1%
28	Yucatán	14%	86%		
29	Colima	14%	78%	7%	
30	Nayarit	14%	86%		
31	Tabasco	13%	87%		
32	Morelos	13%	87%		1%
33	Chihuahua	13%	87%		0%
34	Veracruz Sur	12%	88%		
35	Baja California Sur	12%	88%		

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

Covid-19
Familiares fallecidos
¿Cuántos familiares en su hogar fallecieron por Covid-19 de noviembre de 2020 a la fecha?

	Órgano de Operación Administrativa Desconcentrado	1 a 2	3 a 4	más de 4	Ninguno	No sé	No quiero responder
1	Guerrero	100%					
2	Sinaloa	97%					3%
3	Zacatecas	94%	3%	3%			
4	Tlaxcala	94%			6%		
5	Tabasco	93%	7%				
6	Durango	91%	1%		4%	4%	
7	Aguascalientes	90%	7%		1%	2%	
8	Veracruz Sur	90%	6%		4%		
9	Nayarit	88%		12%			
10	Nuevo León	87%	2%		1%	3%	6%
11	Colima	87%		13%			
12	Baja California	86%	4%	3%	5%		2%
13	Chiapas	86%			14%		
14	Baja California Sur	85%					15%
15	Hidalgo	85%	8%			2%	5%
16	Querétaro	84%	8%	2%		2%	3%
17	Chihuahua	84%	6%				10%
18	CDMX Norte	83%	8%	2%	2%	2%	3%
19	Veracruz Norte	83%	9%		3%		5%
	NACIONAL	83%	7%	1%	2%	3%	4%
20	CDMX Sur	82%	8%	0%	1%	4%	4%
21	Jalisco	82%	7%	1%	1%	5%	4%
22	San Luis Potosí	82%	13%				5%
23	Quintana Roo	82%	8%		8%		3%
24	Morelos	82%	8%				11%
25	México Oriente	81%	9%		2%	3%	5%
26	Guanajuato	79%	6%	2%	3%	1%	9%
27	Michoacán	79%	12%		6%	4%	
28	Puebla	79%	14%	1%	3%		4%
29	Coahuila	77%	6%	10%		3%	4%
30	Yucatán	77%	10%		7%	6%	
31	Oaxaca	75%					25%
32	Sonora	74%	4%		11%	6%	4%
33	México Poniente	73%	12%	1%	4%	4%	6%
34	Tamaulipas	72%	11%	2%		15%	
35	Campeche	36%	25%		39%		

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.

2. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

Covid-19

Percepción de seguridad en las unidades del IMSS

¿Qué tan protegido(a) se siente con las medidas de seguridad que ha establecido el IMSS, en las unidades médicas para evitar el contagio de Covid-19?^{1/2}

	Órgano de Operación Administrativa Desconcentrado	Muy protegido(a)	Protegido(a)	Regular	Poco protegido(a)	Nada protegido(a)	No sé	No deseo responder
1	Colima	27%	40%	24%	6%	2%	1%	1%
2	Guerrero	22%	34%	34%	7%	3%	0%	
3	Sonora	19%	34%	33%	7%	5%	1%	
4	Veracruz Sur	18%	39%	29%	8%	6%	1%	0%
5	Nuevo León	18%	44%	27%	7%	4%	1%	0%
6	Tabasco	18%	41%	28%	7%	5%	1%	0%
7	Yucatán	18%	42%	27%	9%	3%	1%	0%
8	Chiapas	18%	43%	29%	7%	3%	1%	
9	Tamaulipas	17%	38%	30%	9%	5%	1%	0%
10	CDMX Sur	17%	39%	28%	10%	5%	1%	0%
11	Coahuila	16%	35%	33%	10%	5%	1%	0%
12	Aguascalientes	16%	40%	30%	9%	5%	1%	0%
13	Hidalgo	15%	43%	29%	7%	5%	1%	
14	Veracruz Norte	15%	39%	30%	9%	6%	1%	1%
15	Nayarit	14%	48%	27%	7%	3%		
	NACIONAL	14%	39%	31%	9%	5%	1%	0%
16	Oaxaca	14%	45%	29%	6%	5%	1%	
17	Baja California Sur	13%	40%	36%	4%	5%	1%	0%
18	Baja California	13%	40%	31%	9%	6%	1%	0%
19	Sinaloa	13%	41%	31%	7%	6%	1%	2%
20	CDMX Norte	13%	43%	28%	10%	4%	1%	0%
21	Quintana Roo	12%	38%	34%	9%	6%	1%	
22	México Oriente	12%	36%	32%	12%	7%	1%	0%
23	Zacatecas	12%	43%	31%	8%	6%	1%	
24	México Poniente	12%	39%	31%	11%	6%	1%	0%
25	Durango	12%	42%	34%	9%	3%		0%
26	Morelos	11%	37%	34%	11%	6%	1%	0%
27	San Luis Potosí	11%	37%	34%	11%	5%	0%	0%
28	Michoacán	11%	37%	30%	15%	6%	1%	0%
29	Tlaxcala	11%	42%	32%	9%	6%		
30	Guanajuato	11%	38%	33%	11%	7%	1%	0%
31	Querétaro	11%	38%	33%	10%	7%	1%	0%
32	Jalisco	10%	36%	34%	11%	8%	1%	0%
33	Campeche	10%	36%	35%	9%	7%	2%	2%
34	Puebla	10%	39%	34%	10%	6%	1%	0%
35	Chihuahua	10%	40%	34%	10%	6%	1%	0%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.

2. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

		Covid-19							
		Vacunación y perspectiva de la situación							
		Si se vacunara contra el Covid-19, ¿cómo considera que será el nivel de protección en su salud ante un posible contagio de esta enfermedad? ^{1/2}							
	Órgano de Operación Administrativa Desconcentrado	Muy protegido(a)	Protegido(a)	Regular	Poco protegido(a)	Nada protegido(a)	No quiero vacunarme	No sé	No deseo responder
1	Colima	25%	51%	16%		1%	4%	2%	1%
2	Zacatecas	24%	49%	17%	3%	2%	1%	4%	1%
3	Sonora	24%	44%	19%	3%	1%	3%	6%	0%
4	Tabasco	23%	53%	17%	2%	0%	1%	3%	0%
5	Baja California Sur	21%	51%	17%	3%	1%	3%	3%	
6	Guerrero	21%	47%	26%	3%	1%	0%	1%	
7	Nuevo León	21%	52%	19%	3%	1%	2%	3%	0%
8	Veracruz Sur	21%	48%	23%	3%	1%	1%	3%	0%
9	Nayarit	20%	55%	17%	2%	1%	1%	3%	1%
10	Tamaulipas	20%	48%	23%	2%	1%	2%	3%	0%
11	Coahuila	20%	52%	19%	3%	2%	1%	3%	0%
12	CDMX Sur	20%	51%	20%	3%	1%	1%	3%	0%
13	Aguascalientes	19%	46%	21%	5%	1%	1%	6%	1%
14	Sinaloa	19%	54%	16%	4%	1%	2%	4%	0%
15	Hidalgo	19%	52%	19%	3%	1%	1%	4%	1%
16	Durango	18%	50%	23%	2%	1%	2%	3%	0%
17	Baja California	18%	49%	20%	4%	2%	2%	4%	0%
18	Morelos	18%	47%	25%	4%	1%	2%	4%	0%
	NACIONAL	18%	50%	21%	4%	1%	2%	4%	0%
19	Yucatán	17%	53%	21%	3%	1%	1%	3%	0%
20	Quintana Roo	17%	46%	23%	5%	2%	2%	5%	
21	Guanajuato	17%	51%	21%	4%	2%	2%	4%	0%
22	CDMX Norte	17%	52%	22%	4%	1%	1%	3%	0%
23	Michoacán	16%	52%	23%	3%	1%	1%	3%	1%
24	Oaxaca	16%	55%	20%	3%	0%	2%	4%	0%
25	Veracruz Norte	16%	52%	20%	5%	1%	2%	4%	1%
26	San Luis Potosí	16%	53%	23%	3%	1%	0%	3%	1%
27	Querétaro	15%	48%	24%	5%	1%	2%	4%	1%
28	Chiapas	15%	54%	22%	4%	1%	1%	3%	1%
29	México Oriente	15%	51%	22%	6%	1%	1%	3%	1%
30	México Poniente	14%	50%	23%	5%	2%	2%	3%	1%
31	Campeche	14%	48%	24%	5%	2%	4%	3%	
32	Jalisco	14%	49%	23%	5%	2%	2%	4%	0%
33	Chihuahua	14%	48%	24%	7%	1%	2%	4%	0%
34	Puebla	14%	50%	24%	6%	2%	1%	3%	0%
35	Tlaxcala	13%	52%	25%	5%	0%	1%	2%	

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.

2. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

Covid-19
Vacunación y perspectiva de la situación
¿Qué tanta esperanza tiene de que estamos cerca del final de la pandemia y que pronto se volverá a las actividades normales?^{1/2}

	Órgano de Operación Administrativa Desconcentrado	Gran esperanza	Regular	Poca esperanza	Nada de esperanza	No sé	No deseo responder
1	Nuevo León	44%	34%	17%	3%	2%	0%
2	Tabasco	43%	31%	20%	3%	2%	0%
3	Tamaulipas	40%	34%	20%	4%	2%	0%
4	Sinaloa	39%	35%	18%	4%	3%	1%
5	Hidalgo	38%	34%	20%	6%	1%	0%
6	Veracruz Sur	38%	32%	20%	7%	2%	0%
7	Coahuila	38%	39%	17%	3%	2%	0%
8	Sonora	37%	34%	21%	5%	2%	0%
9	Quintana Roo	37%	31%	22%	7%	1%	0%
10	Nayarit	37%	33%	22%	7%	1%	0%
11	Oaxaca	36%	37%	20%	4%	2%	0%
12	Durango	35%	38%	21%	4%	1%	1%
13	Colima	35%	35%	22%	6%	2%	1%
14	Guerrero	34%	34%	26%	5%	0%	
15	Veracruz Norte	34%	36%	23%	5%	2%	0%
	NACIONAL	33%	36%	23%	6%	2%	0%
16	Yucatán	32%	37%	24%	4%	1%	1%
17	Baja California Sur	32%	32%	26%	6%	4%	1%
18	Aguascalientes	31%	37%	24%	5%	2%	0%
19	Guanajuato	31%	37%	23%	7%	1%	0%
20	México Poniente	31%	35%	26%	6%	1%	1%
21	San Luis Potosí	31%	33%	27%	6%	2%	1%
22	Chiapas	30%	41%	24%	2%	3%	
23	México Oriente	30%	36%	25%	7%	1%	0%
24	CDMX Sur	30%	37%	25%	6%	2%	0%
25	Tlaxcala	29%	40%	24%	3%	3%	0%
26	Zacatecas	29%	41%	23%	4%	2%	1%
27	CDMX Norte	29%	37%	25%	7%	2%	0%
28	Baja California	29%	38%	24%	7%	1%	0%
29	Morelos	29%	33%	29%	6%	2%	1%
30	Puebla	29%	37%	25%	7%	1%	0%
31	Jalisco	28%	37%	26%	7%	2%	0%
32	Michoacán	28%	37%	26%	6%	2%	1%
33	Campeche	27%	36%	23%	10%	4%	1%
34	Querétaro	26%	37%	27%	8%	2%	1%
35	Chihuahua	23%	31%	32%	11%	3%	0%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

Covid-19
Actividades laborales
Durante la época actual de contingencia sanitaria por Covid-19, ¿en dónde desarrolla sus actividades laborales?

	Órgano de Operación Administrativa Desconcentrado	Desde casa	Desde mi lugar de trabajo	Desde casa y desde mi lugar de trabajo	No trabajo	No sé	No deseo responder
1	CDMX Sur	35%	28%	13%	22%	0%	1%
2	Veracruz Norte	35%	35%	11%	18%	0%	1%
3	CDMX Norte	33%	30%	11%	24%	0%	1%
4	Veracruz Sur	32%	39%	11%	16%	0%	1%
5	México Oriente	31%	37%	10%	21%	0%	1%
6	Nuevo León	31%	34%	10%	25%		1%
7	Zacatecas	30%	45%	14%	9%		1%
8	Puebla	30%	38%	12%	18%	0%	1%
9	Hidalgo	29%	33%	11%	26%		1%
10	Morelos	29%	37%	12%	20%	0%	2%
11	México Poniente	29%	40%	12%	18%		1%
12	Oaxaca	28%	45%	14%	12%		1%
13	Chiapas	28%	44%	16%	12%		1%
	NACIONAL	28%	41%	12%	19%	0%	1%
14	Durango	26%	45%	8%	20%		
15	Yucatán	26%	35%	11%	27%		1%
16	Querétaro	26%	45%	15%	14%	0%	1%
17	Guerrero	26%	42%	14%	17%	1%	0%
18	Tlaxcala	25%	43%	13%	19%		0%
19	Jalisco	25%	46%	15%	13%	0%	1%
20	Tabasco	24%	45%	11%	19%		0%
21	Sinaloa	24%	43%	10%	22%	0%	1%
22	Aguascalientes	24%	46%	10%	19%	0%	1%
23	Michoacán	24%	48%	14%	14%		0%
24	Sonora	22%	50%	12%	15%		0%
25	Guanajuato	22%	51%	14%	11%	0%	1%
26	Coahuila	22%	50%	11%	15%	0%	1%
27	Campeche	22%	48%	15%	16%		
28	Tamaulipas	22%	43%	10%	23%	1%	1%
29	San Luis Potosí	22%	52%	13%	13%		1%
30	Nayarit	21%	54%	11%	13%	0%	1%
31	Baja California	21%	53%	12%	13%	0%	1%
32	Baja California Sur	19%	57%	14%	10%		1%
33	Chihuahua	18%	54%	10%	17%	0%	1%
34	Colima	18%	53%	17%	12%		
35	Quintana Roo	17%	58%	11%	13%	0%	0%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

Covid-19
Salud mental

El distanciamiento social, para proteger la salud de la comunidad, produce una serie de sensaciones en las personas

¿Considera usted que ha percibido/padecido en el último mes ansiedad? ^{1/2}

	Órgano de Operación	Sí	No	No sé	No quiero responder
	Administrativa Desconcentrada				
1	CDMX Norte	57%	41%	2%	0%
2	México Oriente	56%	42%	2%	0%
3	CDMX Sur	56%	42%	2%	0%
4	Michoacán	55%	41%	3%	1%
5	Morelos	54%	42%	3%	0%
6	Baja California	54%	43%	2%	0%
7	Quintana Roo	54%	44%	1%	
8	Tlaxcala	54%	44%	2%	
9	México Poniente	54%	43%	3%	0%
10	Chihuahua	54%	44%	2%	0%
11	Jalisco	53%	45%	2%	0%
12	Sinaloa	53%	43%	3%	1%
13	Aguascalientes	53%	43%	3%	2%
14	Puebla	53%	44%	2%	1%
15	Veracruz Norte	52%	45%	3%	0%
	NACIONAL	51%	46%	2%	1%
16	Campeche	51%	45%	2%	1%
17	Yucatán	51%	46%	2%	1%
18	Querétaro	50%	47%	2%	1%
19	Guerrero	50%	47%	2%	0%
20	Zacatecas	50%	43%	5%	2%
21	Tabasco	50%	47%	3%	0%
22	San Luis Potosí	49%	47%	3%	1%
23	Oaxaca	49%	46%	4%	
24	Durango	49%	49%	2%	1%
25	Nayarit	49%	48%	2%	1%
26	Coahuila	48%	50%	1%	0%
27	Guanajuato	48%	49%	2%	1%
28	Colima	47%	52%	1%	
29	Veracruz Sur	47%	49%	2%	1%
30	Hidalgo	47%	50%	2%	1%
31	Chiapas	47%	50%	3%	1%
32	Baja California Sur	47%	49%	4%	1%
33	Nuevo León	46%	51%	2%	1%
34	Sonora	46%	51%	4%	
35	Tamaulipas	42%	54%	3%	1%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

Covid-19
Salud mental

El distanciamiento social, para proteger la salud de la comunidad, produce una serie de sensaciones en las personas

¿Considera usted que ha percibido/padecido en el último mes irritación? ^{1/2}

Órgano de Operación		Sí	No	No sé	No quiero responder
Administrativa Desconcentrada					
1	México Poniente	56%	41%	2%	1%
2	México Oriente	56%	42%	1%	0%
3	Puebla	55%	43%	2%	1%
4	CDMX Sur	54%	43%	2%	0%
5	Zacatecas	54%	43%	3%	0%
6	CDMX Norte	53%	44%	2%	0%
7	Oaxaca	53%	46%	1%	0%
8	Michoacán	52%	44%	2%	1%
9	Morelos	52%	46%	2%	0%
10	Jalisco	51%	46%	2%	0%
11	Guerrero	51%	47%	2%	0%
12	San Luis Potosí	51%	47%	2%	0%
13	Querétaro	51%	46%	2%	1%
14	Quintana Roo	50%	47%	4%	0%
15	Chihuahua	49%	49%	2%	0%
	NACIONAL	48%	49%	2%	1%
16	Hidalgo	48%	48%	3%	0%
17	Tlaxcala	48%	50%	2%	0%
18	Veracruz Norte	48%	50%	2%	0%
19	Guanajuato	48%	50%	2%	1%
20	Colima	47%	51%	1%	
21	Baja California	45%	52%	2%	1%
22	Aguascalientes	45%	53%	1%	2%
23	Yucatán	44%	53%	2%	1%
24	Campeche	44%	51%	4%	1%
25	Tabasco	44%	52%	3%	1%
26	Sinaloa	43%	53%	3%	1%
27	Veracruz Sur	42%	55%	2%	1%
28	Nuevo León	42%	55%	2%	0%
29	Nayarit	41%	56%	1%	1%
30	Durango	41%	56%	2%	1%
31	Coahuila	41%	56%	3%	0%
32	Sonora	40%	59%	0%	0%
33	Baja California Sur	39%	57%	3%	1%
34	Chiapas	39%	58%	2%	1%
35	Tamaulipas	38%	59%	3%	1%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

Covid-19
Salud mental

El distanciamiento social, para proteger la salud de la comunidad, produce una serie de sensaciones en las personas

¿Considera usted que ha percibido/padecido en el último mes deprimido(a) sin esperanzas? ^{1/2}

	Órgano de Operación	Sí	No	No sé	No quiero responder
	Administrativa Desconcentrada				
1	México Oriente	38%	57%	4%	1%
2	Zacatecas	36%	56%	4%	3%
3	CDMX Sur	35%	60%	4%	1%
4	CDMX Norte	35%	61%	3%	0%
5	Morelos	35%	61%	4%	0%
6	Puebla	35%	61%	3%	1%
7	Chihuahua	34%	61%	4%	0%
8	Guanajuato	33%	63%	4%	1%
9	Jalisco	33%	63%	4%	0%
10	Baja California	33%	62%	4%	1%
11	Aguascalientes	33%	63%	3%	2%
12	México Poniente	32%	62%	5%	1%
13	Michoacán	32%	60%	6%	1%
14	San Luis Potosí	32%	62%	5%	1%
15	Hidalgo	32%	64%	4%	1%
	NACIONAL	31%	64%	4%	1%
16	Quintana Roo	31%	66%	3%	0%
17	Durango	31%	62%	5%	2%
18	Querétaro	31%	64%	4%	1%
19	Colima	31%	66%	3%	
20	Tlaxcala	30%	66%	4%	
21	Guerrero	29%	67%	3%	1%
22	Baja California Sur	29%	68%	2%	1%
23	Oaxaca	29%	68%	3%	0%
24	Campeche	28%	63%	7%	2%
25	Sonora	28%	67%	5%	
26	Tabasco	28%	66%	4%	1%
27	Sinaloa	28%	65%	6%	2%
28	Nayarit	28%	69%	2%	1%
29	Yucatán	28%	67%	4%	1%
30	Veracruz Norte	28%	68%	4%	1%
31	Veracruz Sur	27%	68%	3%	1%
32	Coahuila	27%	69%	3%	1%
33	Nuevo León	27%	69%	3%	1%
34	Chiapas	25%	72%	3%	1%
35	Tamaulipas	21%	75%	4%	1%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

Covid-19
Salud mental

El distanciamiento social, para proteger la salud de la comunidad, produce una serie de sensaciones en las personas

¿Considera usted que ha percibido/padecido en el último mes poca energía para desarrollar actividades físicas? ^{1/2}

	Órgano de Operación	Sí	No	No sé	No quiero responder
	Administrativa Desconcentrada				
1	Zacatecas	59%	38%	2%	0%
2	Chihuahua	58%	41%	1%	0%
3	CDMX Norte	57%	41%	2%	0%
4	México Oriente	56%	41%	2%	0%
5	Puebla	55%	42%	2%	1%
6	Michoacán	55%	42%	2%	1%
7	CDMX Sur	54%	44%	1%	0%
8	Tlaxcala	54%	44%	1%	
9	México Poniente	54%	44%	2%	1%
10	Jalisco	53%	45%	1%	0%
11	Aguascalientes	53%	44%	2%	1%
12	Guanajuato	53%	46%	1%	0%
13	Baja California	52%	46%	1%	1%
14	Morelos	52%	47%	1%	0%
15	Quintana Roo	52%	46%	2%	0%
	NACIONAL	51%	47%	2%	1%
16	San Luis Potosí	51%	47%	2%	0%
17	Querétaro	51%	46%	2%	1%
18	Hidalgo	50%	48%	1%	0%
19	Durango	50%	47%	2%	1%
20	Colima	50%	49%	1%	
21	Nayarit	49%	48%	2%	1%
22	Nuevo León	48%	50%	2%	1%
23	Oaxaca	48%	52%	1%	0%
24	Campeche	47%	50%	2%	1%
25	Coahuila	47%	51%	2%	0%
26	Yucatán	47%	51%	2%	1%
27	Sinaloa	47%	49%	3%	2%
28	Guerrero	46%	48%	4%	1%
29	Veracruz Norte	46%	51%	2%	1%
30	Veracruz Sur	46%	52%	2%	1%
31	Tabasco	45%	52%	1%	1%
32	Sonora	44%	55%	1%	
33	Tamaulipas	44%	53%	2%	1%
34	Chiapas	43%	55%	2%	0%
35	Baja California Sur	41%	58%	1%	1%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.

2. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

Covid-19					
Salud mental					
El distanciamiento social, para proteger la salud de la comunidad, produce una serie de sensaciones en las personas					
¿Considera usted que ha percibido/padecido en el último mes dificultad para dormir? ^{1/2}					
	Órgano de Operación	Sí	No	No sé	No quiero responder
	Administrativa Desconcentrada				
1	México Oriente	56%	43%	1%	0%
2	CDMX Norte	55%	44%	1%	0%
3	CDMX Sur	53%	45%	2%	0%
4	Puebla	52%	46%	1%	1%
5	Michoacán	52%	46%	2%	1%
6	Zacatecas	52%	45%	2%	1%
7	Morelos	51%	47%	2%	1%
8	Guerrero	51%	49%	1%	
9	México Poniente	50%	48%	1%	0%
10	Baja California	50%	49%	1%	0%
11	Hidalgo	50%	49%	2%	0%
12	Chihuahua	49%	49%	1%	0%
13	Guanajuato	49%	49%	1%	0%
14	Querétaro	49%	50%	1%	1%
	NACIONAL	49%	50%	1%	0%
15	San Luis Potosí	48%	50%	2%	0%
16	Veracruz Norte	48%	51%	1%	1%
17	Jalisco	48%	50%	2%	0%
18	Aguascalientes	48%	51%	0%	1%
19	Tabasco	47%	51%	2%	1%
20	Nuevo León	46%	52%	1%	0%
21	Sinaloa	46%	52%	1%	1%
22	Sonora	45%	53%	2%	
23	Campeche	45%	54%	1%	1%
24	Veracruz Sur	44%	54%	1%	1%
25	Colima	44%	55%	1%	
26	Yucatán	43%	54%	2%	1%
27	Tlaxcala	43%	56%	0%	
28	Chiapas	43%	56%	0%	0%
29	Oaxaca	43%	56%	0%	0%
30	Durango	43%	55%	1%	1%
31	Tamaulipas	42%	55%	2%	1%
32	Coahuila	42%	56%	2%	1%
33	Nayarit	42%	57%	0%	1%
34	Quintana Roo	39%	58%	2%	0%
35	Baja California Sur	36%	63%	1%	1%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.

2. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

Covid-19
Salud mental

El distanciamiento social, para proteger la salud de la comunidad, produce una serie de sensaciones en las personas

¿Considera usted que ha percibido/padecido en el último mes alteraciones en su salud? ^{1/2}

	Órgano de Operación	Sí	No	No sé	No quiero responder
	Administrativa Desconcentrada				
1	CDMX Norte	50%	48%	2%	0%
2	México Oriente	50%	48%	1%	0%
3	Puebla	50%	48%	1%	1%
4	Chihuahua	49%	50%	1%	1%
5	Tlaxcala	48%	49%	3%	0%
6	CDMX Sur	48%	50%	2%	0%
7	Michoacán	48%	50%	2%	1%
8	México Poniente	48%	50%	2%	1%
9	Baja California	48%	50%	1%	1%
10	Tabasco	48%	51%	1%	0%
11	Morelos	47%	51%	2%	0%
12	Chiapas	47%	52%	1%	0%
13	Colima	46%	51%	2%	0%
14	Campeche	46%	51%	2%	1%
15	Jalisco	46%	52%	1%	0%
16	Zacatecas	46%	50%	3%	0%
17	Hidalgo	46%	53%	1%	0%
18	Guanajuato	45%	53%	2%	0%
	NACIONAL	45%	53%	2%	1%
19	Aguascalientes	45%	53%	1%	1%
20	Querétaro	44%	54%	1%	1%
21	Guerrero	44%	51%	3%	1%
22	San Luis Potosí	44%	52%	3%	0%
23	Veracruz Norte	44%	53%	2%	1%
24	Quintana Roo	42%	56%	1%	1%
25	Oaxaca	42%	58%		0%
26	Coahuila	42%	56%	1%	0%
27	Nayarit	42%	56%	1%	1%
28	Sinaloa	42%	53%	4%	1%
29	Veracruz Sur	41%	56%	2%	1%
30	Sonora	41%	56%	2%	
31	Durango	40%	58%	1%	1%
32	Yucatán	40%	57%	2%	1%
33	Baja California Sur	39%	57%	4%	
34	Nuevo León	38%	60%	1%	1%
35	Tamaulipas	35%	63%	1%	1%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.

2. Los resultados contempla los tres niveles de atención.

Difusión de información
Covid-19

En los últimos 3 meses, ¿ha recibido, visto o escuchado algún tipo de información sobre el Covid-19, por parte del IMSS?

	Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada	Sí	No	No sé	No quiero responder
1	Colima	70%	29%	0%	1%
2	Sinaloa	67%	29%	3%	0%
3	Guerrero	65%	33%	2%	
4	Nayarit	64%	32%	3%	0%
5	Sonora	64%	33%	3%	
6	Campeche	62%	34%	3%	0%
7	Oaxaca	62%	36%	1%	1%
8	Coahuila	61%	36%	3%	0%
9	Veracruz Sur	61%	37%	2%	0%
10	San Luis Potosí	59%	39%	2%	0%
11	Baja California Sur	59%	38%	2%	1%
12	Tamaulipas	59%	37%	4%	0%
13	Baja California	59%	38%	3%	0%
14	Yucatán	59%	38%	3%	0%
15	Chihuahua	58%	39%	2%	0%
16	Tabasco	57%	40%	3%	1%
17	Veracruz Norte	56%	41%	3%	0%
18	Nuevo León	56%	41%	3%	0%
19	Tlaxcala	56%	43%	1%	
20	Chiapas	56%	41%	2%	
21	Durango	56%	41%	2%	0%
	NACIONAL	56%	41%	3%	0%
22	Hidalgo	56%	41%	3%	0%
23	Quintana Roo	56%	41%	3%	0%
24	Aguascalientes	56%	41%	3%	1%
25	Querétaro	55%	43%	2%	1%
26	CDMX Sur	54%	43%	3%	0%
27	Puebla	54%	42%	3%	1%
28	Morelos	53%	44%	3%	0%
29	Jalisco	53%	43%	4%	
30	México Oriente	53%	45%	2%	0%
31	Michoacán	52%	45%	3%	0%
32	Zacatecas	52%	46%	3%	
33	CDMX Norte	51%	46%	2%	0%
34	Guanajuato	51%	46%	3%	0%
35	México Poniente	51%	46%	3%	0%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

Difusión de información
Medio de difusión
¿A través de qué medio recibió, vio o escuchó dicha información por parte del IMSS?
Total menciones (respuesta múltiple)

Órgano de Operación Administrativa o Desconcentrada	Redes sociales (Facebook, twitter, Instagram, etc.)	Radio/Teléfono	Periódico	Internet	Carteles informativos	En la unidad médica	En el centro de trabajo	Folletos/Volantes/Trípticos	Personal de la unidad /Del instituto	Otro	No sé
Aguascalientes	57%	51%	4%	45%	1%	5%	2%	1%	0%	3%	2%
Baja California	67%	49%	5%	47%	1%	4%	1%	1%	0%	2%	1%
Baja California Sur	62%	46%	3%	61%	1%	3%				3%	
Campeche	74%	35%	5%	48%	1%	6%	1%	1%	0%	2%	2%
CDMX Norte	51%	52%	6%	43%	2%	6%	1%	1%	1%	1%	1%
CDMX Sur	54%	46%	5%	48%	3%	8%	1%	1%	1%	2%	1%
Chiapas	70%	44%	5%	52%	1%	3%	1%	1%	1%	4%	1%
Chihuahua	61%	49%	7%	45%	1%	3%	1%	0%	1%	2%	1%
Coahuila	64%	52%	9%	45%	1%	3%	1%	2%	1%	1%	1%
Colima	69%	56%	10%	50%		4%	1%		1%	1%	1%
Durango	56%	52%	7%	40%	1%	3%	1%			4%	1%
Guanajuato	59%	41%	8%	48%	3%	4%	1%	1%	1%	3%	2%
Guerrero	72%	47%	9%	49%	2%	3%	2%	1%	1%	0%	0%
Hidalgo	62%	46%	6%	44%	1%	4%	2%	1%	2%	2%	0%
Jalisco	57%	44%	4%	45%	3%	6%	1%	1%	0%	2%	2%
México Oriente	55%	52%	5%	43%	2%	5%	2%	1%	1%	2%	1%
México Poniente	59%	46%	3%	48%	1%	6%	1%	1%	1%	2%	1%
Michoacán	62%	39%	8%	49%	2%	4%	2%	1%	2%	3%	2%
Morelos	58%	46%	3%	48%	2%	5%	1%		1%	3%	2%
Nayarit	62%	37%	5%	43%	2%	5%	1%	1%		4%	6%
Nuevo León	59%	55%	9%	37%	2%	5%	1%	1%	1%	1%	0%
Oaxaca	59%	39%	3%	47%	2%	6%	0%	5%	1%	1%	3%
Puebla	57%	50%	3%	45%	1%	4%	1%	1%	1%	2%	1%
Querétaro	59%	46%	2%	51%	2%	6%	1%	1%	0%	2%	1%
Quintana Roo	71%	41%	6%	52%	1%	3%	1%			2%	0%
San Luis Potosí	69%	52%	7%	48%	2%	3%	1%		0%	0%	1%
Sinaloa	65%	47%	8%	56%	2%	2%	1%	0%	0%	1%	2%
Sonora	64%	53%	4%	51%	1%	2%	1%	1%	2%	3%	1%
Tabasco	59%	45%	8%	42%	1%	4%	2%	0%	1%	3%	1%
Tamaulipas	70%	47%	7%	43%	2%	4%	2%	0%	0%	2%	0%
Tlaxcala	56%	56%	4%	46%	3%	2%			1%	1%	
Veracruz Norte	63%	49%	4%	46%	3%	4%	1%	0%	1%	3%	1%
Veracruz Sur	56%	52%	6%	47%	4%	4%	1%	0%	2%	2%	3%
Yucatán	59%	50%	14%	43%	1%	5%	1%	1%	0%	2%	1%
Zacatecas	61%	42%	6%	51%	1%	3%	1%		1%	1%	1%
NACIONAL	60%	49%	6%	45%	2%	5%	1%	1%	1%	2%	1%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. Los resultados contempla los tres niveles de atención.

El IMSS ante la contingencia covid-19

Actuación

¿Cómo califica la actuación del IMSS ante la actual contingencia sanitaria Covid-19?^{1/2}

	Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada	Excelente	Buena	Regular	Mala	Pésima	No sé	No quiero responder
1	Colima	23%	47%	19%	6%	1%	3%	1%
2	Guerrero	21%	45%	27%	5%	1%	1%	
3	Nayarit	20%	43%	28%	4%	3%	1%	
4	Sonora	17%	48%	23%	5%	3%	3%	1%
5	Veracruz Sur	17%	45%	29%	4%	3%	1%	
6	Nuevo León	16%	49%	25%	5%	2%	2%	0%
7	Zacatecas	16%	46%	28%	5%	3%	1%	
8	Oaxaca	16%	49%	25%	5%	3%	3%	1%
9	CDMX Sur	15%	45%	28%	5%	4%	3%	0%
10	Veracruz Norte	15%	47%	29%	5%	2%	2%	1%
11	Coahuila	15%	45%	29%	6%	2%	1%	1%
12	Yucatán	14%	46%	29%	5%	3%	2%	0%
13	Tabasco	14%	51%	25%	4%	3%	2%	0%
14	Tamaulipas	14%	45%	30%	6%	3%	2%	0%
15	Hidalgo	13%	46%	30%	5%	3%	2%	1%
16	Sinaloa	13%	50%	24%	5%	2%	5%	0%
17	Baja California Sur	13%	49%	26%	6%	4%	2%	1%
	NACIONAL	13%	45%	30%	7%	3%	2%	0%
18	Baja California	13%	46%	29%	7%	3%	2%	1%
19	San Luis Potosí	13%	42%	34%	5%	4%	2%	0%
20	Aguascalientes	12%	47%	28%	6%	3%	3%	0%
21	CDMX Norte	12%	46%	29%	6%	4%	2%	0%
22	Chiapas	12%	51%	27%	5%	1%	4%	
23	Campeche	12%	42%	35%	7%	2%	3%	0%
24	Morelos	12%	42%	31%	8%	4%	3%	0%
25	Querétaro	11%	40%	33%	8%	5%	2%	0%
26	Quintana Roo	11%	45%	29%	8%	4%	2%	1%
27	México Oriente	11%	42%	32%	8%	5%	2%	0%
28	Tlaxcala	11%	43%	36%	7%	3%	1%	
29	México Poniente	11%	43%	32%	8%	4%	2%	1%
30	Jalisco	11%	39%	35%	10%	4%	2%	0%
31	Puebla	10%	44%	32%	8%	4%	2%	0%
32	Chihuahua	10%	43%	32%	9%	3%	2%	0%
33	Durango	10%	44%	37%	6%	2%	1%	
34	Michoacán	9%	43%	32%	9%	4%	2%	1%
35	Guanajuato	9%	42%	34%	8%	5%	2%	0%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.

2. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

El IMSS ante la contingencia covid-19
 Comparación con otras instituciones de salud
 Comparada con otras instituciones de salud, ¿cómo considera las medidas que ha ejercido el IMSS para enfrentar la pandemia por Covid-19? ^{1/2}

	Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada	Mejor que las otras	Igual que las otras	Peor que las otras	No sé	No quiero responder
1	Guerrero	49%	39%	5%	7%	0%
2	Nayarit	40%	45%	8%	5%	2%
3	Colima	40%	43%	3%	9%	5%
4	Veracruz Sur	33%	49%	8%	10%	1%
5	Baja California Sur	33%	49%	8%	9%	1%
6	Chiapas	30%	53%	5%	10%	1%
7	Zacatecas	28%	52%	9%	10%	1%
8	Tabasco	27%	51%	8%	12%	1%
9	Tlaxcala	27%	50%	8%	14%	1%
10	Tamaulipas	26%	52%	10%	11%	1%
11	Sonora	26%	50%	9%	13%	2%
12	Hidalgo	26%	52%	6%	14%	1%
13	Coahuila	26%	54%	9%	9%	2%
14	Veracruz Norte	26%	50%	8%	14%	2%
15	CDMX Sur	26%	47%	10%	17%	1%
16	Oaxaca	26%	53%	6%	15%	1%
17	Sinaloa	24%	50%	10%	14%	1%
18	Aguascalientes	24%	50%	11%	13%	2%
19	Michoacán	24%	49%	12%	14%	1%
20	Quintana Roo	24%	53%	10%	12%	1%
	NACIONAL	23%	52%	10%	13%	1%
21	Baja California	23%	53%	10%	13%	1%
22	CDMX Norte	22%	51%	9%	17%	1%
23	México Poniente	22%	50%	12%	15%	1%
24	Morelos	22%	51%	11%	16%	1%
25	San Luis Potosí	22%	55%	11%	11%	1%
26	México Oriente	21%	52%	12%	14%	1%
27	Durango	21%	63%	8%	7%	1%
28	Yucatán	21%	54%	9%	15%	1%
29	Nuevo León	20%	56%	11%	12%	1%
30	Puebla	19%	53%	13%	13%	1%
31	Querétaro	19%	55%	12%	13%	1%
32	Campeche	19%	60%	10%	10%	1%
33	Jalisco	19%	56%	13%	11%	1%
34	Guanajuato	19%	54%	15%	12%	1%
35	Chihuahua	17%	59%	12%	9%	2%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

		Preferencias en la atención Atención al derechohabiente			
		¿Considera usted que el personal del IMSS atiende primero a sus amigos, familiares o conocidos?			
Órgano de Operación		Sí	No	No sé	No quiero responder
Administrativa Desconcentrada					
1	Durango	47%	35%	17%	1%
2	Sinaloa	46%	31%	20%	3%
3	Guanajuato	42%	31%	26%	1%
4	Jalisco	42%	29%	28%	1%
5	Michoacán	42%	30%	27%	1%
6	San Luis Potosí	41%	36%	22%	1%
7	Morelos	41%	32%	25%	1%
8	Guerrero	41%	35%	24%	1%
9	Zacatecas	40%	39%	19%	1%
10	Chihuahua	40%	31%	28%	1%
11	Tlaxcala	40%	30%	31%	
12	Campeche	40%	34%	25%	1%
13	Chiapas	39%	29%	32%	1%
14	Quintana Roo	39%	32%	29%	1%
15	Sonora	39%	35%	26%	1%
16	Coahuila	39%	37%	23%	1%
17	México Oriente	38%	34%	28%	1%
18	Tamaulipas	37%	35%	26%	2%
19	Aguascalientes	37%	37%	25%	1%
	NACIONAL	37%	35%	27%	1%
20	Baja California	36%	29%	33%	1%
21	Puebla	36%	35%	28%	1%
22	Yucatán	36%	36%	27%	1%
23	Querétaro	36%	32%	30%	2%
24	Veracruz Sur	35%	41%	24%	1%
25	México Poniente	34%	37%	28%	1%
26	Veracruz Norte	34%	36%	28%	2%
27	Hidalgo	34%	38%	27%	2%
28	Tabasco	33%	38%	28%	0%
29	Nuevo León	33%	38%	28%	1%
30	Nayarit	33%	40%	22%	5%
31	Oaxaca	33%	36%	28%	3%
32	CDMX Norte	33%	38%	29%	1%
33	Baja California Sur	31%	34%	35%	
34	CDMX Sur	31%	39%	30%	1%
35	Colima	31%	41%	25%	3%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

Preferencias en la atención
Atención al derechohabiente
¿Considera que en las unidades médicas del IMSS se brinda atención igual a todas las personas usuarias?

	Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada	Sí	No	No sé	No quiero responder
1	Colima	54%	33%	12%	1%
2	Nayarit	54%	31%	14%	1%
3	CDMX Sur	52%	34%	14%	0%
4	Baja California Sur	50%	35%	15%	1%
5	Nuevo León	48%	36%	15%	1%
6	CDMX Norte	48%	37%	14%	1%
7	Oaxaca	48%	35%	16%	2%
8	Tabasco	47%	34%	19%	
9	Yucatán	47%	40%	12%	1%
10	Coahuila	47%	39%	13%	1%
11	Hidalgo	47%	37%	15%	1%
12	Aguascalientes	46%	38%	15%	1%
13	Veracruz Sur	46%	40%	13%	1%
14	México Poniente	46%	40%	13%	0%
15	Zacatecas	46%	43%	10%	1%
16	Campeche	45%	42%	12%	0%
17	Sonora	45%	39%	15%	0%
	NACIONAL	45%	40%	14%	1%
18	México Oriente	45%	41%	12%	1%
19	Veracruz Norte	45%	39%	15%	1%
20	Querétaro	44%	40%	16%	1%
21	San Luis Potosí	44%	42%	13%	1%
22	Chiapas	44%	37%	19%	0%
23	Guerrero	44%	39%	16%	1%
24	Tamaulipas	43%	40%	15%	1%
25	Chihuahua	43%	43%	14%	0%
26	Baja California	42%	38%	18%	1%
27	Quintana Roo	42%	43%	14%	0%
28	Puebla	42%	43%	15%	1%
29	Sinaloa	41%	45%	11%	3%
30	Morelos	41%	43%	16%	0%
31	Tlaxcala	41%	44%	15%	0%
32	Jalisco	40%	44%	14%	1%
33	Michoacán	40%	46%	14%	1%
34	Durango	40%	50%	9%	1%
35	Guanajuato	37%	48%	14%	1%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

Preferencias en la atención
Atención imparcial

¿Por qué cree que no se brinda la misma atención a todas las personas?

Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada	Se discrimina a las personas de la tercera edad o personas con discapacidad	Hay discriminación/ciismo	Priorizan la atención médica a familiares y conocidos	Depende del estado de salud, urgencia, padecimiento, etc.	Hay corrupción	Depende del estado de ánimo del personal	Hay favoritismo e influye el mismo	He presenciado situaciones	Falta de profesionalismo y empatía del personal	Hay maltrato	Otro	No sé	No quiero responder
Morelos	3%	4%	37%	1%	1%	0%	13%	1%	3%	1%	7%	1%	28%
Michoacán	2%	6%	35%	1%	0%	1%	14%	3%	2%	4%	5%	0%	29%
Coahuila	1%	3%	34%	1%	0%	1%	10%	1%	3%	2%	7%	0%	38%
Sonora	1%	1%	32%	1%	0%	1%	16%	2%	4%	2%	5%	0%	37%
Campeche	1%	3%	32%	2%	0%	2%	11%	2%	2%	1%	6%	0%	42%
Tabasco	1%	5%	32%	0%	0%	2%	6%	1%	3%	5%	9%	0%	37%
Tamaulipas	1%	5%	32%	0%	0%	2%	10%	2%	2%	2%	5%	0%	41%
Sinaloa	2%	5%	31%	0%	1%	2%	11%	0%	4%	1%	1%	0%	43%
Aguascalientes	1%	4%	31%	0%	0%	3%	7%	2%	4%	3%	6%	0%	39%
Oaxaca	1%	7%	30%	1%	3%	2%	6%	2%	7%	1%	6%	0%	35%
Veracruz Norte	1%	6%	30%	1%	0%	2%	7%	2%	3%	2%	9%	0%	38%
Quintana Roo	1%	6%	29%	2%	1%	3%	9%	1%	5%	2%	8%	0%	34%
Guanajuato	2%	5%	29%	0%	0%	2%	9%	1%	5%	3%	9%	1%	36%
Chiapas	1%	6%	29%	1%	0%	2%	12%	2%	7%	2%	7%	1%	32%
Baja California Sur	1%	10%	29%	3%	0%	3%	7%	2%	3%	2%	14%	0%	31%
Jalisco	1%	5%	27%	1%	1%	2%	12%	1%	3%	2%	6%	0%	38%
NACIONAL	2%	6%	27%	1%	1%	2%	9%	1%	4%	2%	8%	0%	38%
Nayarit	2%	1%	27%	2%	3%	2%	6%	0%	3%	1%	10%	0%	57%
CDMX Norte	1%	6%	27%	0%	1%	1%	8%	2%	4%	2%	7%	0%	35%
Hidalgo	1%	8%	27%	0%	1%	1%	8%	1%	5%	3%	7%	0%	38%
Nuevo León	1%	4%	27%	1%	1%	1%	7%	1%	3%	3%	9%	0%	42%
CDMX Sur	3%	7%	27%	1%	1%	2%	8%	1%	2%	1%	9%	1%	37%
México Poniente	2%	7%	27%	0%	1%	2%	10%	1%	4%	1%	8%	0%	37%
México Oriente	1%	10%	26%	1%	1%	2%	8%	1%	5%	2%	9%	0%	35%
Veracruz Sur	2%	7%	26%	0%	1%	1%	12%	1%	2%	1%	8%	0%	39%
San Luis Potosí	2%	8%	25%	1%	1%	1%	8%	1%	4%	1%	6%	0%	42%
Zacatecas	0%	9%	25%	1%	2%	2%	11%	1%	4%	5%	5%	0%	41%
Puebla	2%	9%	25%	0%	1%	2%	9%	0%	5%	2%	8%	0%	37%
Baja California	2%	6%	25%	2%	1%	1%	9%	1%	3%	2%	7%	0%	41%
Durango	3%	1%	24%	0%	1%	1%	8%	2%	2%	3%	6%	0%	49%
Yucatán	3%	8%	24%	0%	1%	2%	10%	1%	2%	2%	9%	0%	38%
Queretaro	2%	8%	22%	0%	1%	3%	11%	1%	5%	2%	11%	0%	33%
Chihuahua	2%	5%	22%	0%	0%	1%	12%	0%	3%	2%	7%	0%	45%
Zacatecas	1%	6%	21%	1%	0%	1%	12%	1%	5%	1%	6%	1%	48%
Tlaxcala	1%	9%	19%	1%	1%	4%	8%	1%	3%	1%	8%	1%	45%
Colima	1%	1%	18%	1%	1%	1%	5%	1%	11%	1%	13%	0%	47%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

Transparencia							
Percepción de prácticas de corrupción							
¿Con qué frecuencia ha observado que en las unidades médicas del IMSS se presentan actos que podrían percibirse como prácticas de corrupción?							
	Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada	Muy frecuente	Frecuente	Poco frecuente	Nunca	No sé	No quiero responder
1	Sinaloa	7%	15%	26%	29%	18%	4%
2	Guanajuato	7%	16%	27%	29%	19%	2%
3	Sonora	7%	12%	25%	35%	20%	2%
4	San Luis Potosí	6%	11%	32%	31%	18%	2%
5	Michoacán	5%	17%	27%	29%	20%	2%
6	Campeche	5%	14%	27%	32%	19%	3%
7	Jalisco	5%	14%	27%	30%	21%	2%
8	Durango	5%	17%	30%	34%	11%	3%
9	Coahuila	5%	14%	28%	34%	18%	2%
10	México Oriente	5%	12%	25%	41%	16%	1%
11	Querétaro	5%	10%	24%	38%	22%	1%
12	Tamaulipas	5%	11%	24%	36%	20%	4%
13	Morelos	4%	14%	23%	32%	24%	3%
14	Tabasco	4%	9%	23%	38%	22%	3%
	NACIONAL	4%	12%	26%	37%	20%	2%
15	Veracruz Sur	4%	12%	30%	34%	18%	2%
16	Nayarit	4%	14%	26%	30%	23%	4%
17	Quintana Roo	4%	13%	26%	33%	22%	2%
18	Chihuahua	4%	12%	24%	36%	22%	2%
19	Baja California Sur	4%	11%	25%	34%	24%	3%
20	México Poniente	4%	12%	25%	38%	19%	2%
21	Puebla	4%	13%	27%	33%	22%	1%
22	Oaxaca	4%	10%	23%	38%	23%	3%
23	Veracruz Norte	4%	9%	25%	36%	24%	2%
24	Aguascalientes	4%	13%	26%	38%	17%	2%
25	Yucatán	4%	12%	27%	36%	18%	2%
26	Chiapas	4%	11%	27%	36%	20%	3%
27	Baja California	3%	12%	24%	37%	21%	3%
28	Hidalgo	3%	11%	26%	39%	19%	2%
29	Nuevo León	3%	8%	24%	42%	21%	1%
30	CDMX Sur	3%	10%	24%	44%	18%	1%
31	Guerrero	3%	13%	29%	33%	20%	1%
32	Zacatecas	3%	17%	26%	36%	15%	3%
33	CDMX Norte	3%	10%	26%	42%	18%	1%
34	Colima	2%	7%	25%	44%	17%	5%
35	Tlaxcala	2%	13%	30%	30%	23%	2%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

Transparencia

Percepción de prácticas de corrupción

¿Los servidores públicos o empleados de la unidad médica a la que acudió en su última visita, le solicitaron regalos, favores o dinero, para agilizar trámites, procedimientos o brindarle algún servicio?

	Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada	Sí	No	No sé	No quiero responder
1	Campeche	3%	93%	3%	1%
2	Michoacán	2%	97%	1%	1%
3	Durango	2%	96%	1%	0%
4	Sonora	2%	96%	2%	1%
5	Coahuila	2%	95%	3%	1%
6	México Poniente	2%	95%	2%	1%
7	Chiapas	2%	96%	1%	1%
8	Tabasco	2%	94%	3%	1%
9	San Luis Potosí	2%	95%	3%	0%
10	Guerrero	2%	95%	3%	1%
11	Quintana Roo	2%	96%	2%	0%
12	Nayarit	1%	94%	3%	1%
13	Sinaloa	1%	95%	1%	2%
14	Yucatán	1%	96%	2%	1%
15	México Oriente	1%	96%	2%	1%
16	Puebla	1%	96%	2%	1%
17	Veracruz Norte	1%	96%	1%	1%
	NACIONAL	1%	96%	2%	1%
18	Guanajuato	1%	95%	2%	2%
19	Zacatecas	1%	97%	0%	1%
20	Jalisco	1%	96%	2%	1%
21	Veracruz Sur	1%	97%	1%	1%
22	Baja California	1%	96%	3%	0%
23	Querétaro	1%	96%	2%	1%
24	CDMX Norte	1%	97%	1%	1%
25	Morelos	1%	96%	2%	1%
26	Tamaulipas	1%	97%	1%	1%
27	Baja California Sur	1%	96%	1%	2%
28	CDMX Sur	1%	98%	1%	1%
29	Nuevo León	1%	97%	1%	1%
30	Chihuahua	1%	97%	1%	2%
31	Hidalgo	1%	96%	2%	1%
32	Aguascalientes	1%	97%	1%	1%
33	Oaxaca	0%	96%	1%	2%
34	Colima	0%	96%	0%	3%
35	Tlaxcala	0%	96%	1%	3%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.

2. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada	Transparencia									
	Percepción de prácticas de corrupción ¿Qué le(s) solicitaron?									
	Comida / Bebidas	Propina / Dinero	Regalos	Relaciones Sexuales / fotos y videos desnuda(o)	Actos de corrupción	Material de curación	Nada	Otro	No sé	No quiero responder
Aguascalientes	15%	24%								61%
Baja California	19%	29%								53%
Baja California Sur	100%									
Campeche		28%								72%
CDMX Norte	8%	23%	5%		4%			18%		42%
CDMX Sur	6%	29%	13%							52%
Chiapas		9%			10%					80%
Chihuahua		43%								57%
Coahuila	21%							40%		39%
Colima										100%
Durango		15%	6%							79%
Guanajuato	6%	30%	14%					7%		43%
Guerrero		22%	22%							56%
Hidalgo	8%	11%								81%
Jalisco	21%		5%							74%
México Oriente		33%				3%		4%		60%
México Poniente	6%	22%	8%					4%		61%
Michoacán		15%								85%
Morelos	14%	28%	26%							31%
Nayarit										100%
Nuevo León	7%	21%								72%
Oaxaca		44%								56%
Puebla	19%	16%	9%							56%
Querétaro	9%	21%	9%				12%	20%		29%
Quintana Roo	24%	8%		9%					10%	49%
San Luis Potosí								13%		87%
Sinaloa		31%						5%		64%
Sonora	11%	28%						6%		55%
Tabasco	25%	9%		31%				5%		31%
Tamaulipas	9%	17%	9%	5%						60%
Tlaxcala										100%
Veracruz Norte		5%						30%		65%
Veracruz Sur	27%	12%								61%
Yucatán	11%	4%						4%		81%
Zacatecas		24%						23%		53%
NACIONAL	9%	19%	4%	1%	0%	0%	0%	6%	0%	61%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.

2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

Transparencia					
Conocimiento de medios de contacto y denuncia					
¿Conoce algún medio (red social, oficina, módulo, etc.) para expresar comentarios, quejas o felicitaciones del IMSS? ^{1/2}					
	Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada	Sí	No	No sé	No quiero responder
1	Tlaxcala	46%	52%	1%	1%
2	Nayarit	45%	50%	4%	
3	Guerrero	43%	56%	2%	
4	Oaxaca	41%	58%	1%	0%
5	Colima	40%	55%	3%	2%
6	Sonora	37%	61%	2%	
7	Chiapas	37%	61%	1%	1%
8	Zacatecas	37%	60%	3%	1%
9	Hidalgo	37%	62%	2%	
10	Sinaloa	37%	60%	1%	2%
11	Veracruz Sur	36%	61%	3%	0%
12	Guanajuato	35%	62%	2%	1%
13	CDMX Sur	35%	63%	2%	0%
14	Tabasco	34%	62%	3%	0%
15	Michoacán	34%	65%	1%	0%
16	Puebla	33%	64%	2%	0%
17	Durango	33%	66%	0%	0%
18	Coahuila	32%	65%	2%	0%
19	Veracruz Norte	32%	64%	3%	0%
	NACIONAL	32%	66%	2%	0%
20	Baja California Sur	31%	64%	5%	
21	Querétaro	31%	66%	3%	0%
22	Aguascalientes	31%	68%	1%	0%
23	Yucatán	31%	66%	3%	0%
24	CDMX Norte	31%	67%	2%	1%
25	Campeche	30%	67%	3%	
26	Baja California	30%	67%	3%	0%
27	Jalisco	30%	68%	2%	0%
28	México Poniente	29%	69%	1%	0%
29	Quintana Roo	29%	68%	3%	0%
30	Morelos	29%	68%	2%	1%
31	Tamaulipas	28%	69%	2%	0%
32	San Luis Potosí	28%	71%	1%	0%
33	México Oriente	28%	69%	2%	0%
34	Nuevo León	27%	70%	3%	0%
35	Chihuahua	27%	70%	3%	0%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada	Transparencia																
	Conocimiento de medios de contacto y denuncia																
	¿Cuál(es) medio(s) conoce? /12																
	Redes sociales	Teléfono	Buzón de quejas y sugerencias /Módulo de atención	Correo electrónico/ Internet	Página de internet del IMSS	En la clínica/hospitales	Personal directivo de la unidad	Técnico/as (os) en Atención y Orientación al Derechohabiente (TAOD)	App IMSS Digital	Radio /Televisión/ Prensa escrita	Oficinas	AVISOS/PUBLICIDAD en las unidades	Orientación, quejas y sugerencias	Trabajo social	No sé	Otro	No quiero responder
Aguascalientes	13%	16%	45%	15%	9%	4%	10%	3%	2%	6%	4%	2%	2%	2%	1%	7%	26%
Baja California	20%	14%	33%	10%	12%	4%	7%	4%	5%	6%	1%	1%	1%	2%	17%	35%	
Baja California Sur	19%	6%	45%	18%	11%	5%	7%	4%	3%	11%	1%	4%	4%	3%	3%	31%	
Campeche	30%	11%	29%	10%	12%	2%	5%	8%	5%	6%	1%	1%	3%	1%	18%	32%	
CDMX Norte	22%	7%	40%	15%	7%	6%	8%	5%	4%	3%	3%	1%	2%	1%	11%	30%	
CDMX Sur	20%	8%	37%	15%	9%	8%	8%	5%	4%	5%	2%	1%	2%	2%	16%	28%	
Chiapas	13%	6%	43%	9%	11%	2%	9%	4%	5%	4%	2%	1%	1%	1%	12%	42%	
Chihuahua	16%	5%	30%	8%	12%	5%	10%	4%	5%	5%	5%	2%	3%	2%	16%	36%	
Coahuila	16%	5%	24%	12%	12%	5%	8%	13%	7%	5%	1%	4%	2%	2%	9%	32%	
Colima	19%	13%	54%	6%	5%	6%	1%	22%	1%	5%		1%	2%		16%	28%	
Durango	25%	2%	33%	12%	6%	6%	2%	6%	5%	12%	0%	1%	2%	2%	18%	32%	
Guanajuato	14%	9%	39%	13%	9%	5%	7%	6%	4%	4%	1%	1%	2%	2%	14%	37%	
Guerrero	13%	8%	45%	8%	8%	1%	10%	4%	4%	4%	4%	1%	2%	1%	10%	32%	
Hidalgo	16%	4%	48%	10%	9%	5%	5%	3%	2%	6%	2%	0%	3%		16%	30%	
Jalisco	20%	7%	40%	11%	9%	2%	7%	5%	4%	3%	2%	0%	2%	3%	15%	41%	
México Oriente	21%	10%	35%	7%	11%	7%	6%	7%	4%	4%	2%	0%	2%	1%	13%	38%	
México Poniente	20%	10%	37%	12%	14%	5%	10%	3%	3%	5%	2%	1%	1%	2%	17%	31%	
Michoacán	17%	14%	42%	14%	7%	4%	5%	7%	3%	5%	2%		2%	5%	12%	32%	
Morelos	24%	8%	37%	14%	4%	5%	8%	3%	4%	6%	4%	1%	1%	1%	11%	34%	
Nayarit	23%	14%	44%	7%	9%	8%	2%	7%	2%	4%	2%		1%	2%	11%	22%	
Nuevo León	28%	10%	29%	14%	5%	5%	7%	4%	4%	8%	3%	1%	4%	2%	14%	26%	

Oaxaca	16%	5%	49%	5%	3%	3%	8%	3%	4%	2%	1%	18%	31%
Puebla	21%	12%	40%	12%	6%	5%	9%	2%	11%	2%	2%	11%	32%
Querétaro	24%	7%	34%	9%	9%	6%	11%	4%	6%	2%	1%	11%	31%
Quintana Roo	26%	10%	32%	8%	10%	5%	8%	8%	6%	1%	0%	17%	40%
San Luis Potosí	12%	13%	33%	11%	13%	6%	4%	8%	5%	2%	2%	11%	39%
Sinaloa	20%	5%	38%	14%	12%	6%	3%	6%	7%	4%	2%	7%	36%
Sonora	26%	8%	38%	8%	15%	4%	3%	4%	3%	3%	1%	22%	26%
Tabasco	13%	5%	36%	12%	9%	3%	4%	2%	6%	1%	6%	18%	35%
Tamaulipas	25%	9%	35%	10%	12%	5%	9%	7%	3%	3%	3%	10%	28%
Tlaxcala	10%	16%	43%	16%	4%	2%	15%	3%	1%	2%	4%	23%	44%
Veracruz Norte	20%	10%	36%	13%	14%	6%	10%	6%	5%	2%	1%	15%	28%
Veracruz Sur	16%	7%	38%	12%	9%	4%	9%	6%	5%	2%	2%	9%	46%
Yucatán	24%	7%	32%	11%	9%	3%	10%	4%	9%	2%	1%	13%	44%
Zacatecas	13%	8%	48%	8%	5%	1%	13%	3%	7%	2%	1%	15%	40%
NACIONAL	20%	9%	37%	12%	9%	5%	8%	5%	5%	2%	1%	14%	33%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.

2. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.