

# Encuesta Nacional de Imagen Institucional

Síntesis ENII 2021

---

Dirección de Planeación Estratégica Institucional  
Coordinación de Investigación Estratégica



**La Encuesta Nacional de Imagen Institucional se aplicó en línea, entre el 22 de abril y 10 de mayo del presente año, con el envío del cuestionario a 700 mil correos y tenía entre sus objetivos :**

- Conocer la satisfacción de los usuarios por los servicios que reciben en las Unidades Médicas e 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 su prestación.
- Conocer el comportamiento de los usuarios del IMSS sobre si utilizan otros servicios de salud, así como dimensionar el impacto del Covid -19 en cuanto a contagios, familiares enfermos y decesos en el hogar y estudiar el impacto del aislamiento social con situaciones relacionadas con la salud mental.

---

**El análisis de sus resultados nos permite observar lo siguiente:**

- 25 mil usuarios respondieron al estudio, puede suponerse que esto representa para un estudio de este tipo, una opinión significativa. **Si consideramos que se enviaron correos a usuarios adscritos a 1500 unidades médicas y que se tuvo respuesta de usuarios de 1100 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 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 se ha convertido en una urgencia epidemiológica, pero el derechohabiente sigue presentando problemas de salud **en la hipertensión y la diabetes que señalan como los dos principales motivos por los que acuden a una clínica (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.
- 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 que como comparan al IMSS con otra institución de salud, **una cuarta parte de ellos percibe que este trabajo institucional es mejor que las otras.**
- **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 influyentismo (9%) y discriminación (6%).

- 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** y el papel de los medios digitales está más que presente. El buzón podría ampliar su difusión y ampliar el conocimiento hacía que el usuario reconozca en mayor numero el lugar donde puede verter una opinión, pero sobre todo tener una respuesta a su solicitud.
- La satisfacción de los derechohabientes se mantienen en niveles altos, **62% se siente satisfechos y/o muy satisfecho con la atención que recibieron en la unidad médica.** Un factor que produce **insatisfacción es la falta de medicamentos, alrededor de 40% opina que no le surten la totalidad de ellos.** Y esto además esto se denota cuando se les inquiera 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, que es 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.**
- Otro tema que debe ser motivo de revisión, **es como mejorar el trato de personal hacia el derechohabiente, 40% de las opiniones de usuarios insatisfechos juzga un maltrato del personal de las clínicas, que se refleja en juicios de que no le proporcionaron el servicio que requería, le hablaron de manera grosera o prepotente, y no le ponen atención.** Esto podría ser debido a que la atención por COVID ha sido la prioridad y el personal también se estresa ya que quiere atender al usuario prioritario 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 de la falta de médicos, 66% así lo estima.**
- El uso de servicios ambulatorios privados ha crecido sensiblemente en nuestro país, y 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.

- La percepción sobre la situación del COVID, **16%, de los usuarios que contestaron la encuesta**, señalan que tuvieron un diagnóstico de COVID (noviembre 2020 a mayo 2021). **68% reporta algún familiar contagiado en su hogar, que es un porcentaje alto**, si tomamos en cuenta que 25 mil usuarios contestaron la encuesta, si cada usuario representa un hogar esto nos habla a 17 mil hogares con personas contagiadas. Por las características técnicas del estudio no es permitido extrapolar a la totalidad de los 700 mil correos, si esto fuera posible, serían centenas de miles de hogares con personas con diagnóstico de COVID, que de alguna manera podría dimensionar el impacto que ha tenido la pandemia en el país. En ese orden podría encontrarse que 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**.
- Y además otra gran expectativa **es la que perciben 30% 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, **y todavía un 28% sigue laborando en su domicilio**.
- **Pero este aislamiento social, 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 de todo el personal médico, paramédico y directivo y administrativo que han realizado durante la pandemia.

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