

**ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN
A DERECHOHABIENTES USUARIOS
DE SERVICIOS MÉDICOS DEL IMSS**

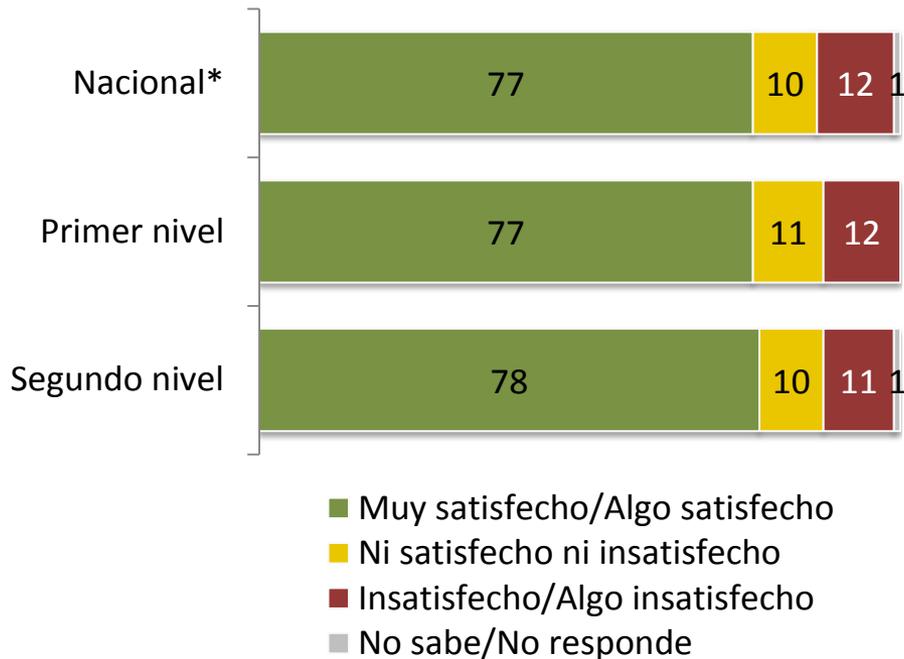
Encuesta del mes de diciembre de 2009

PRINCIPALES ASPECTOS METODOLÓGICOS

- **Muestra:** 29,406 derechohabientes usuarios (20,201 en primer nivel y 9,205 en segundo nivel).
- **Población objetivo:** Derechohabientes mayores de 18 años, usuarios de los dos primeros niveles de atención médica, durante las fechas de levantamiento.
- **Fecha del levantamiento:** Del 16 de noviembre al 23 de diciembre de 2009.
- **Diseño de muestreo:** Bietápico estratificado.
- **Error de estimación absoluto teórico:** 0.6% con un nivel de 95% de confianza (0.7% en primer nivel y 1.02% en segundo nivel).
- **Error estándar estimado obtenido:** Menor al 1.81% (2.40% en primer nivel y 2.50% en segundo nivel).
- **Empresas que realizaron el levantamiento:** Buendía & Laredo S.C. y Prospecta Decisiones Estratégicas S.A. de C.V., con el acompañamiento de Transparencia Mexicana A. C.

SATISFACCIÓN GENERAL CON LA ATENCIÓN MÉDICA

En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención médica que recibe en el IMSS?



77% de los derechohabientes usuarios están “Muy satisfechos” o “Algo satisfechos” con la atención médica recibida.

Primer nivel: 77%

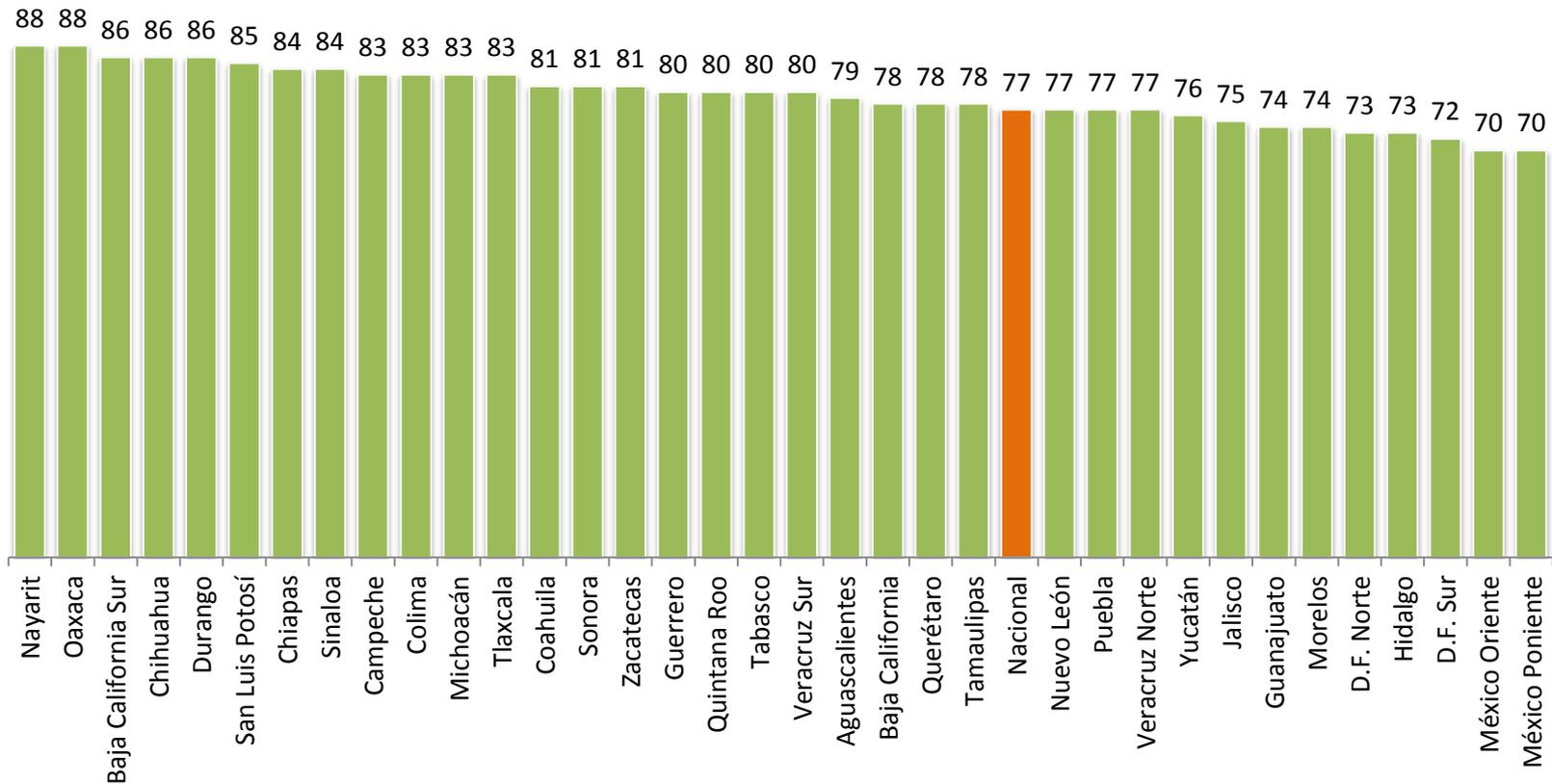
Segundo nivel: 78%

* El resultado nacional contempla las unidades médicas de primer y segundo nivel de atención.

SATISFACCIÓN GENERAL CON LA ATENCIÓN MÉDICA DELEGACIONES

En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención médica que recibe en el IMSS?*

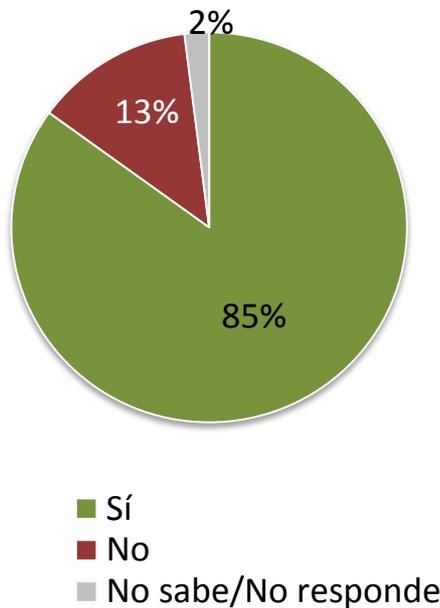
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS POR DELEGACIÓN
(Porcentaje de derechohabientes usuarios muy satisfechos o satisfechos)



* El resultado nacional contempla las unidades médicas de primer y segundo nivel de atención.

RECOMENDACIÓN DE LA UNIDAD MÉDICA

Si algún familiar o amigo tuviera que recibir atención médica, ¿recomendaría esta unidad?*

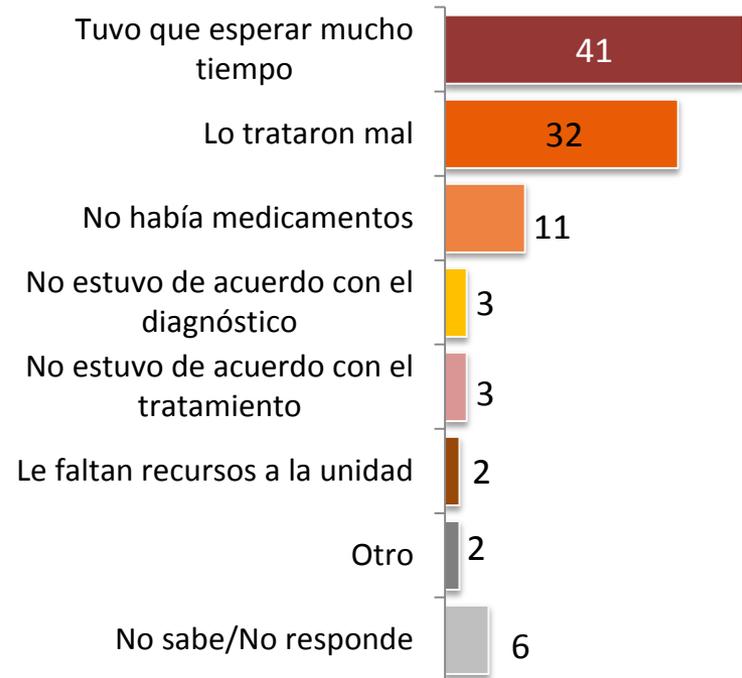


85% recomendaría la unidad médica

Primer nivel: 85%

Segundo nivel: 86%

¿Por qué no recomendaría esta unidad?*/**

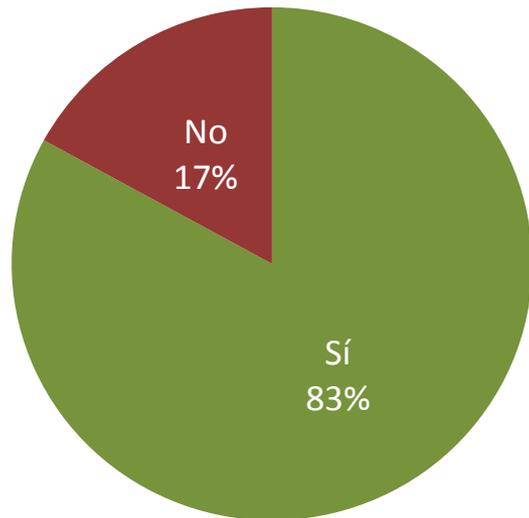


* El resultado nacional contempla las unidades médicas de primer y segundo nivel de atención.

** Porcentaje del total de derechohabientes usuarios que manifestaron que no recomendarían la unidad médica.

SURTIMIENTO DE MEDICAMENTOS

En esta ocasión, ¿le recetaron algún medicamento?*



A 83% le recetaron algún medicamento

Primer nivel: 88%

Segundo nivel: 62%

De las medicinas que le recetaron, ¿cuántos medicamentos le dieron en la farmacia de la unidad?



78% de los derechohabientes usuarios, con medicamentos prescritos, recibieron todos los medicamentos y 20% algunos.

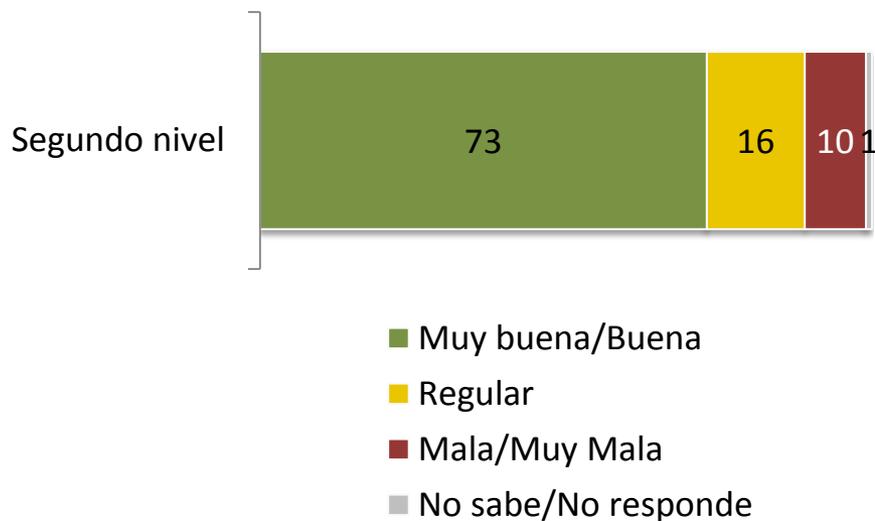
Primer nivel: 77%

Segundo nivel: 78%

* El resultado nacional contempla las unidades médicas de primer y segundo nivel de atención.

SERVICIO DE URGENCIAS

¿Cómo calificaría la atención que le dieron en el servicio de urgencias?*



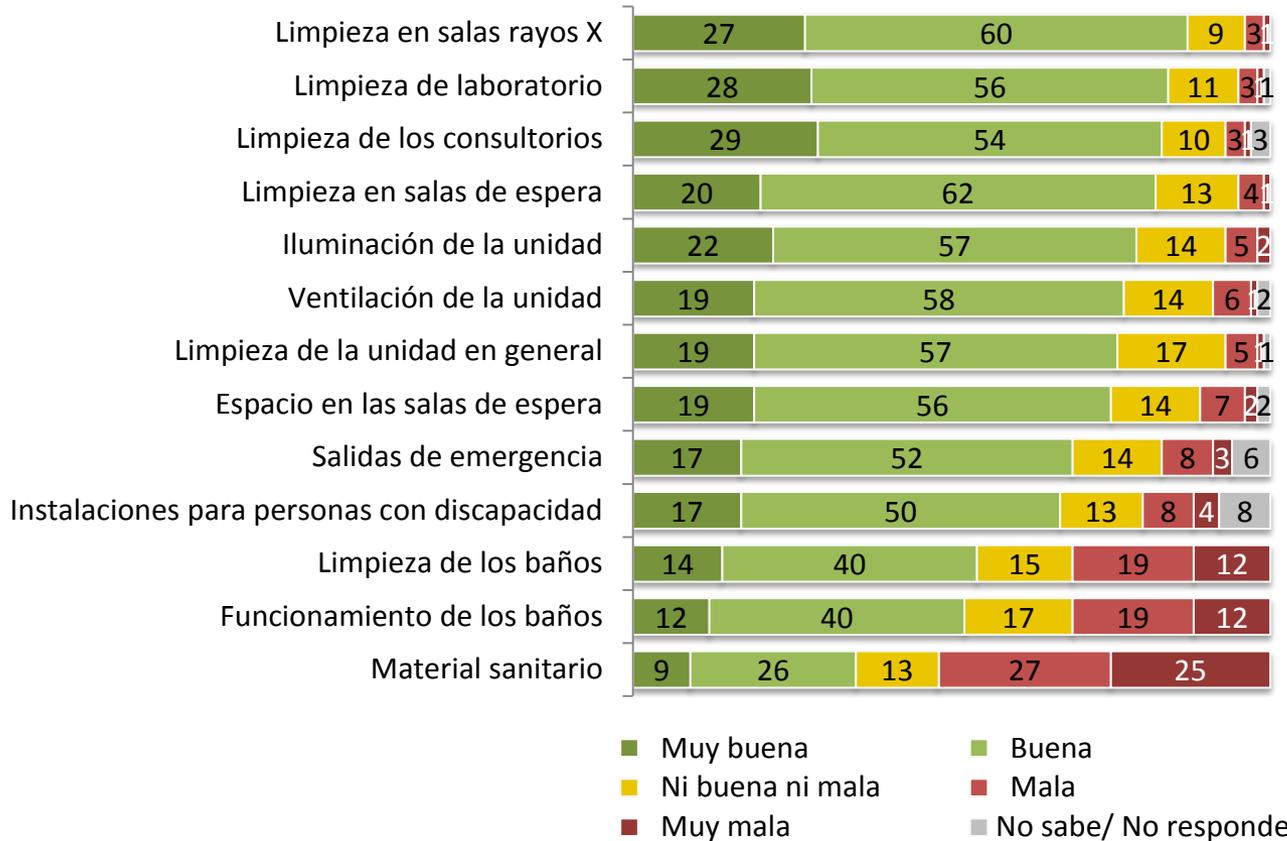
73% de los derechohabientes usuarios del servicio de urgencias, evalúan como “Muy buena” o “Buena” la atención brindada.

Segundo nivel: 73%

* Se desglosa solamente el porcentaje de los derechohabientes usuarios que respondieron que sí utilizaron el servicio de urgencias en los últimos dos meses.

CONDICIONES DEL INMUEBLE

En la visita del día de hoy, ¿cómo calificaría ...?*/**



Las instalaciones mejor evaluadas con respecto a la opción de respuesta “Muy buena” son la limpieza en las salas de rayos X, limpieza de laboratorio y limpieza de los consultorios.

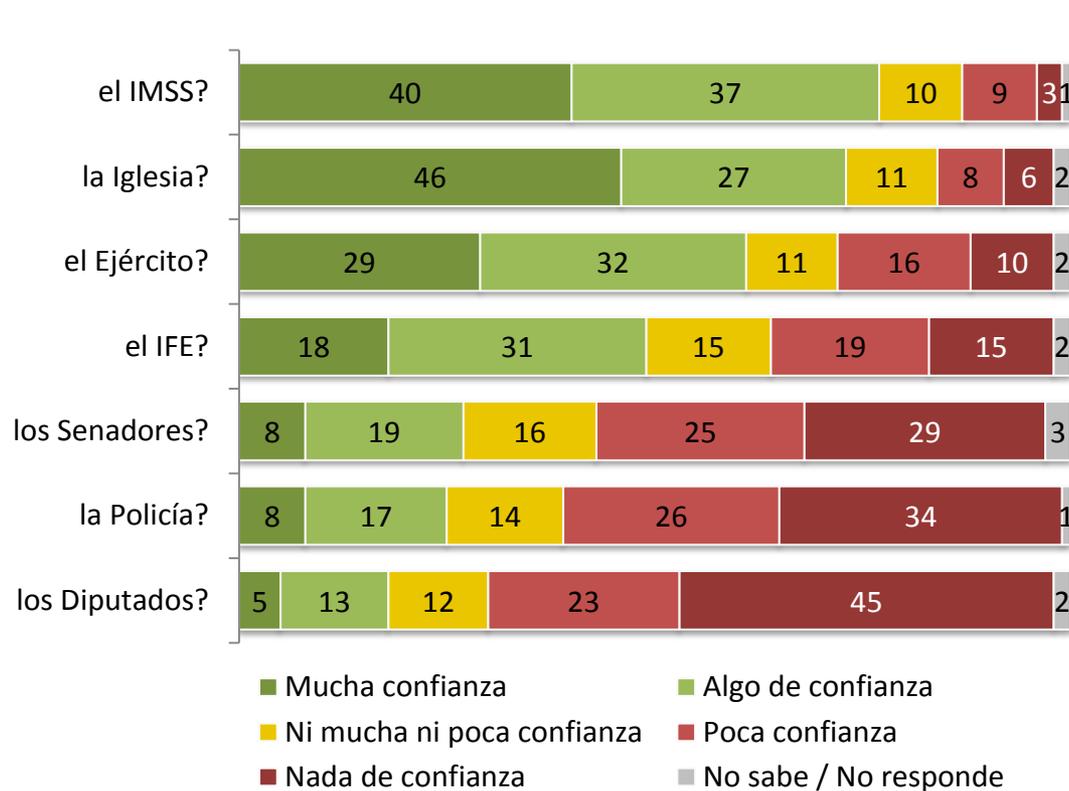
Las instalaciones peor evaluadas con respecto a la categoría “Muy buena” son el material sanitario con 9%, funcionamiento de los baños con 12% y limpieza de los baños con 14%.

* El resultado nacional contempla las unidades médicas de primer y segundo nivel de atención.

** Se reporta la percepción de aquellos derechohabientes usuarios que hicieron uso de la instalación calificada. Los datos se presentan ordenados de forma descendente con respecto al acumulado de las categorías “Muy buena” y “Buena”.

CONFIANZA EN LAS INSTITUCIONES

De las siguientes instituciones u organismos, dígame por favor
¿qué tanta confianza le inspira ...*/**



Mucha confianza

Iglesia	46%
IMSS	40%
Ejército	29%
IFE	18%
Policía	8%
Senadores	8%
Diputados	5%

* El resultado nacional contempla las unidades médicas de primer y segundo nivel de atención.

** Se ordenan las categorías en forma descendente de acuerdo a las categorías de respuesta "Mucha confianza" y "Algo de confianza".