

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

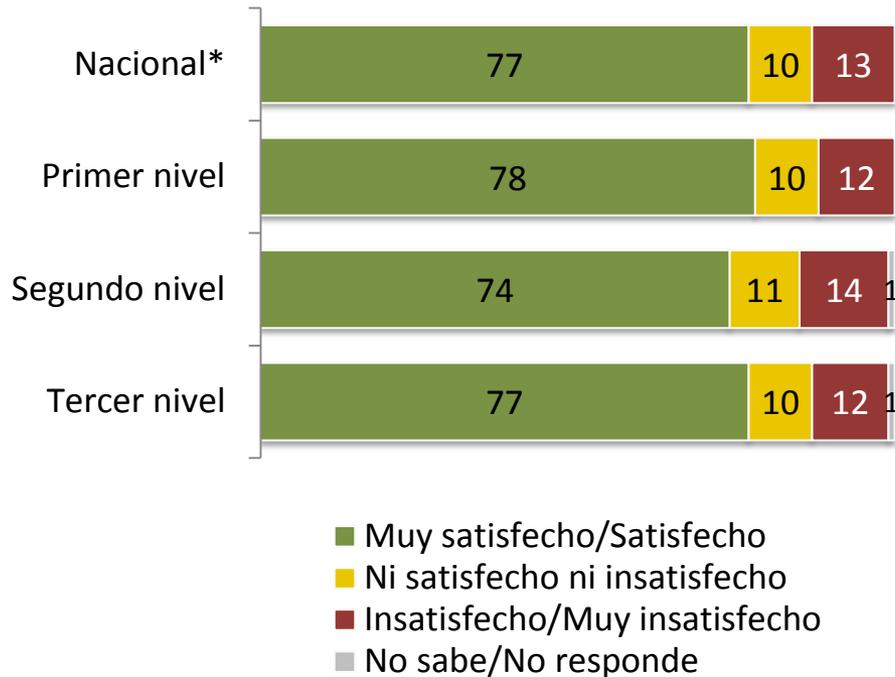
Encuesta del mes de septiembre de 2012

# PRINCIPALES ASPECTOS METODOLÓGICOS

- **Muestra:** 30,612 derechohabientes usuarios (17,197 en primer nivel, 8,910 en segundo nivel y 4,505 en tercer nivel).
- **Población objetivo:** Derechohabientes mayores de 18 años, usuarios de los tres niveles de atención médica, durante las fechas de levantamiento.
- **Fecha de levantamiento:** Del 29 de agosto al 13 de septiembre de 2012.
- **Diseño de muestreo:** Bietápico estratificado.
- **Error de estimación absoluto teórico:** 0.56% con un nivel de 95% de confianza (0.75% en primer nivel, 1.04% en segundo nivel y 1.46% en tercer nivel).
- **Error de estimación obtenido:** Menor al 1.72% con 95% de confianza (2.37% en primer nivel, 2.90% en segundo nivel y 4.57% en tercer nivel).
- **Empresa que realizó el levantamiento:** 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 “Satisfechos” con la atención médica recibida.

**Primer nivel: 78%**

**Segundo nivel: 74%**

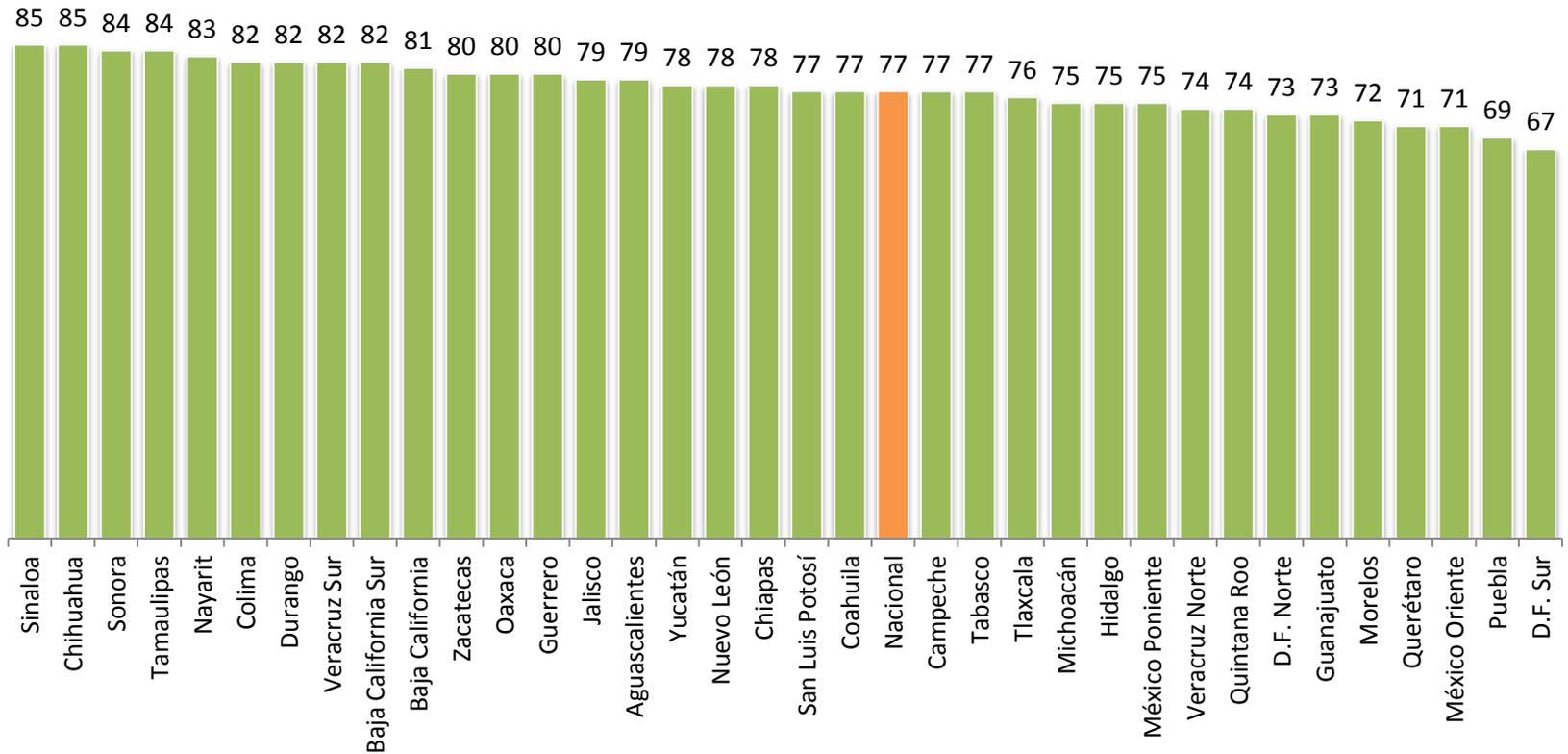
**Tercer nivel: 77%**

\* El resultado nacional contempla las unidades médicas de primer, segundo y tercer 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)



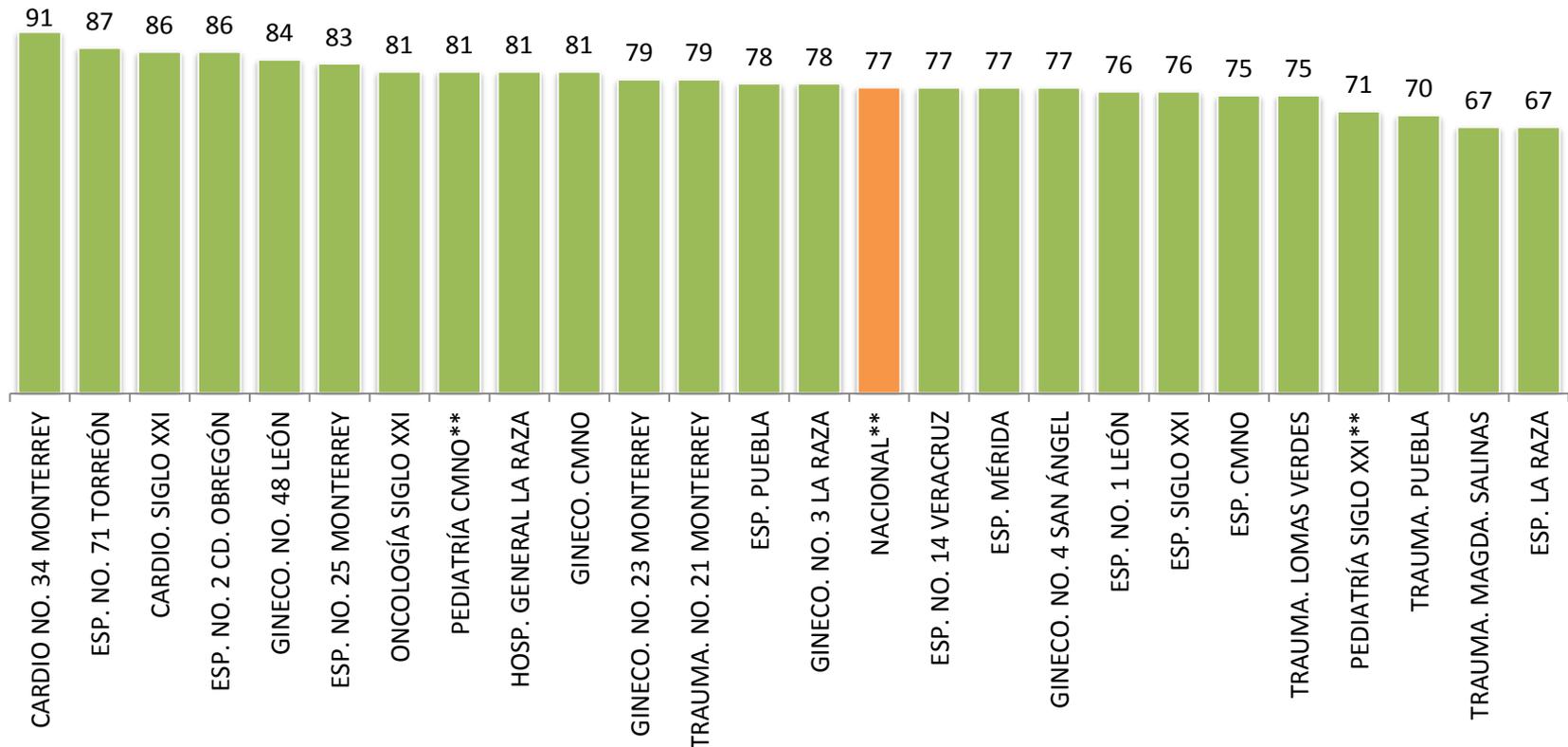
\* El resultado nacional contempla las unidades médicas de primer y segundo nivel de atención.

# SATISFACCIÓN GENERAL CON LA ATENCIÓN MÉDICA UMAE\*

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

## NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

(Porcentaje de derechohabientes usuarios muy satisfechos o satisfechos)



\* UMAE: Unidades médicas de Alta Especialidad (Tercer nivel de atención médica).

\*\* El resultado nacional no incluye a las UMAE de Pediatría porque la población objetivo es diferente al resto. La población objetivo en las UMAE de Pediatría son los responsables, mayores de 18 años, de los pacientes pediátricos. En dichas unidades, la muestra es de 278 entrevistados.

# SATISFACCIÓN GENERAL CON LA ATENCIÓN MÉDICA

En los últimos seis meses, ¿ha notado una mejor disposición para atenderle por parte del personal que labora en esta unidad médica, o no?



45% de los derechohabientes usuarios han notado una mejor disposición por parte del personal para atenderles.

**Primer nivel: 47%**

**Segundo nivel: 40%**

**Tercer nivel: 39%**

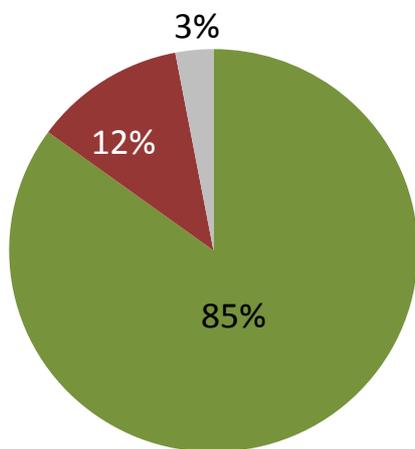


\* El resultado nacional contempla las unidades médicas de primer, segundo y tercer nivel de atención.

\*\* No aplica para aquellos derechohabientes usuarios que hicieron uso de los servicios de la unidad médica por primera vez.

# RECOMENDACIÓN DE LA UNIDAD MÉDICA

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



■ Sí  
■ No  
■ No sabe/No responde

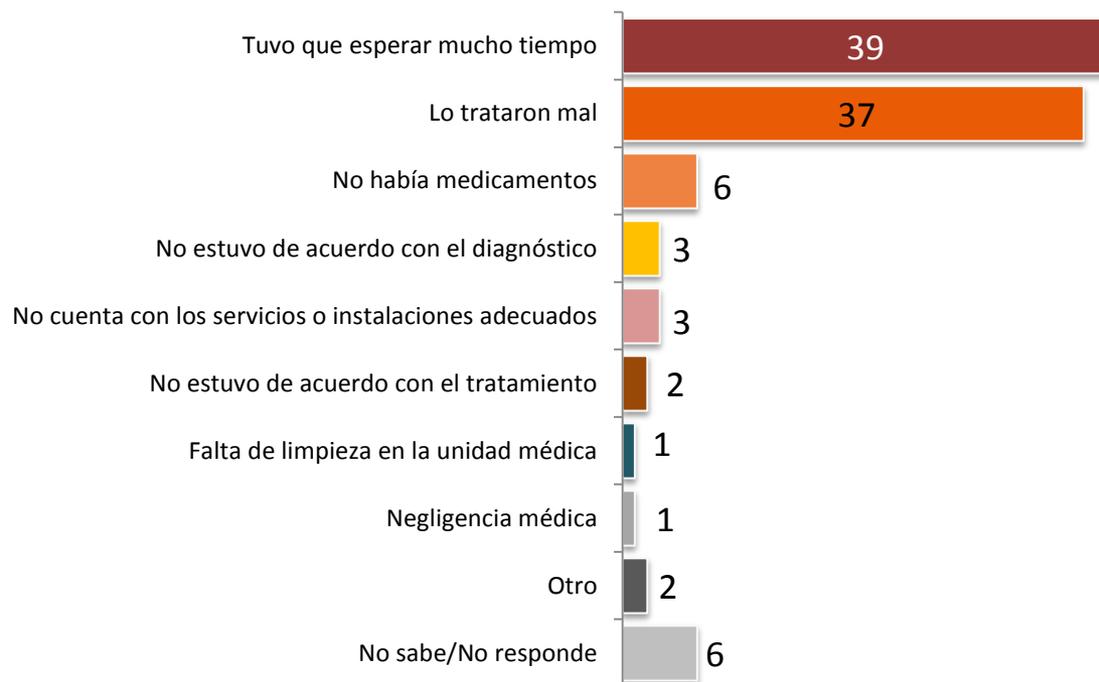
85% recomendaría la unidad médica

**Primer nivel: 85%**

**Segundo nivel: 85%**

**Tercer nivel: 91%**

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

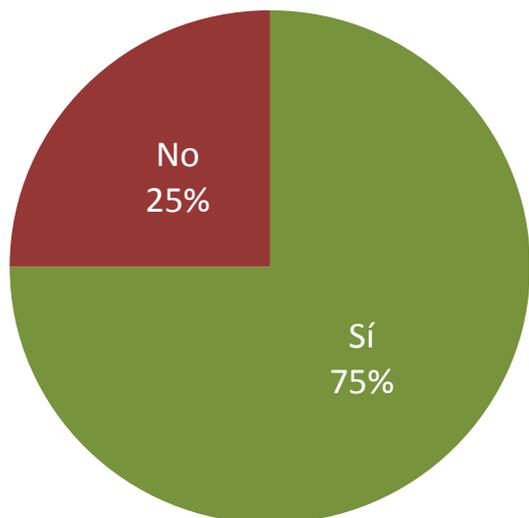


\* El resultado nacional contempla las unidades médicas de primer, segundo y tercer nivel de atención.

\*\* 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 75% le recetaron algún medicamento.

**Primer nivel:** 83%

**Segundo nivel:** 50%

**Tercer nivel:** 37%

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



■ Todos ■ Algunos ■ Ninguno

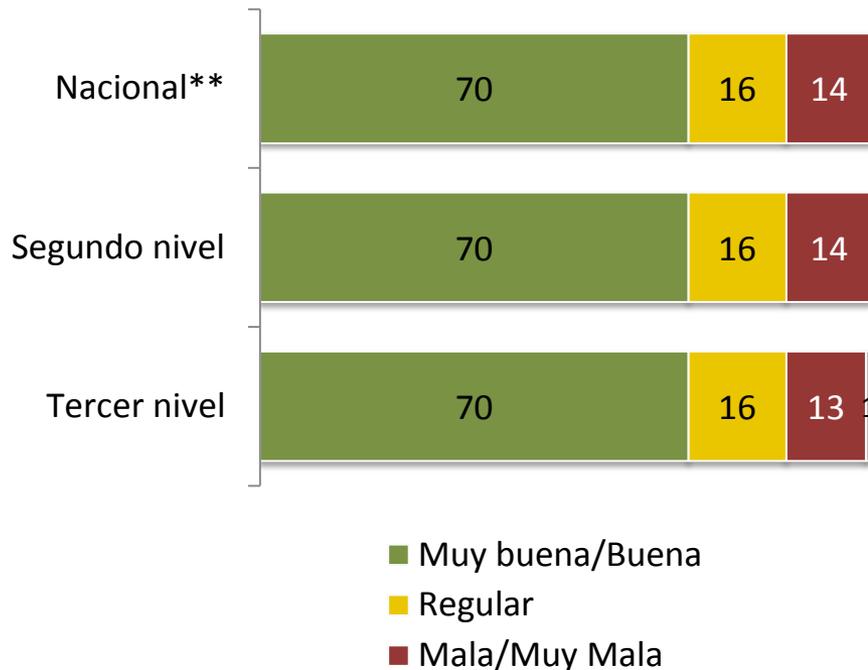
91% de los derechohabientes usuarios, con medicamentos prescritos, recibieron todos los medicamentos y 9% algunos.

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

\*\* Se solicitó a los derechohabientes usuarios, con medicamentos prescritos y que recibieron total o parcialmente dichos medicamentos, que mostraran la receta y las medicinas provistas por la farmacia de la unidad. Se reporta el porcentaje de aquellos derechohabientes usuarios que aceptaron la revisión del surtimiento.

# SERVICIO DE URGENCIAS

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



70% de los derechohabientes usuarios del servicio de urgencias, evalúan como “Muy buena” o “Buena” la atención brindada.

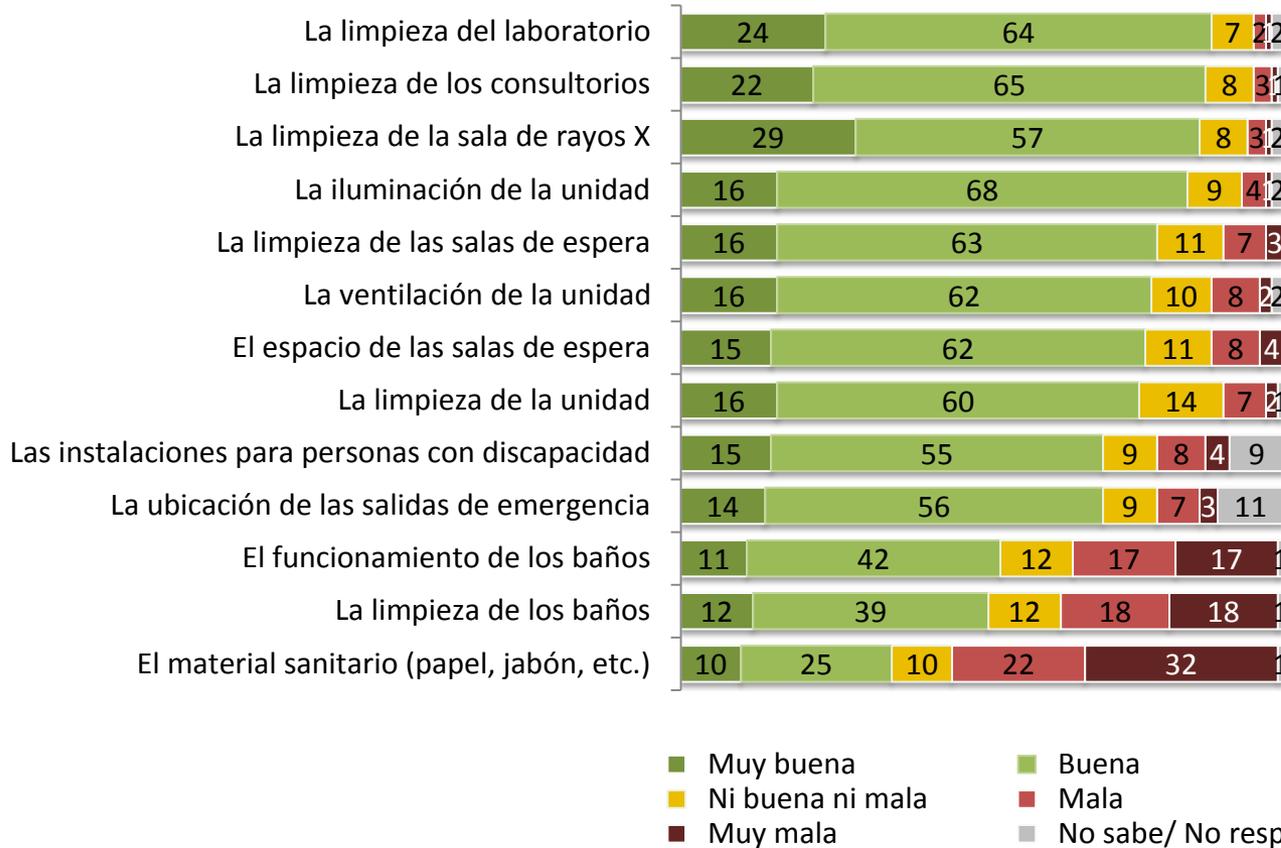
**Segundo nivel: 70%**  
**Tercer nivel: 70%**

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

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

# 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 de los laboratorios, limpieza en consultorios y la limpieza de salas de rayos X.

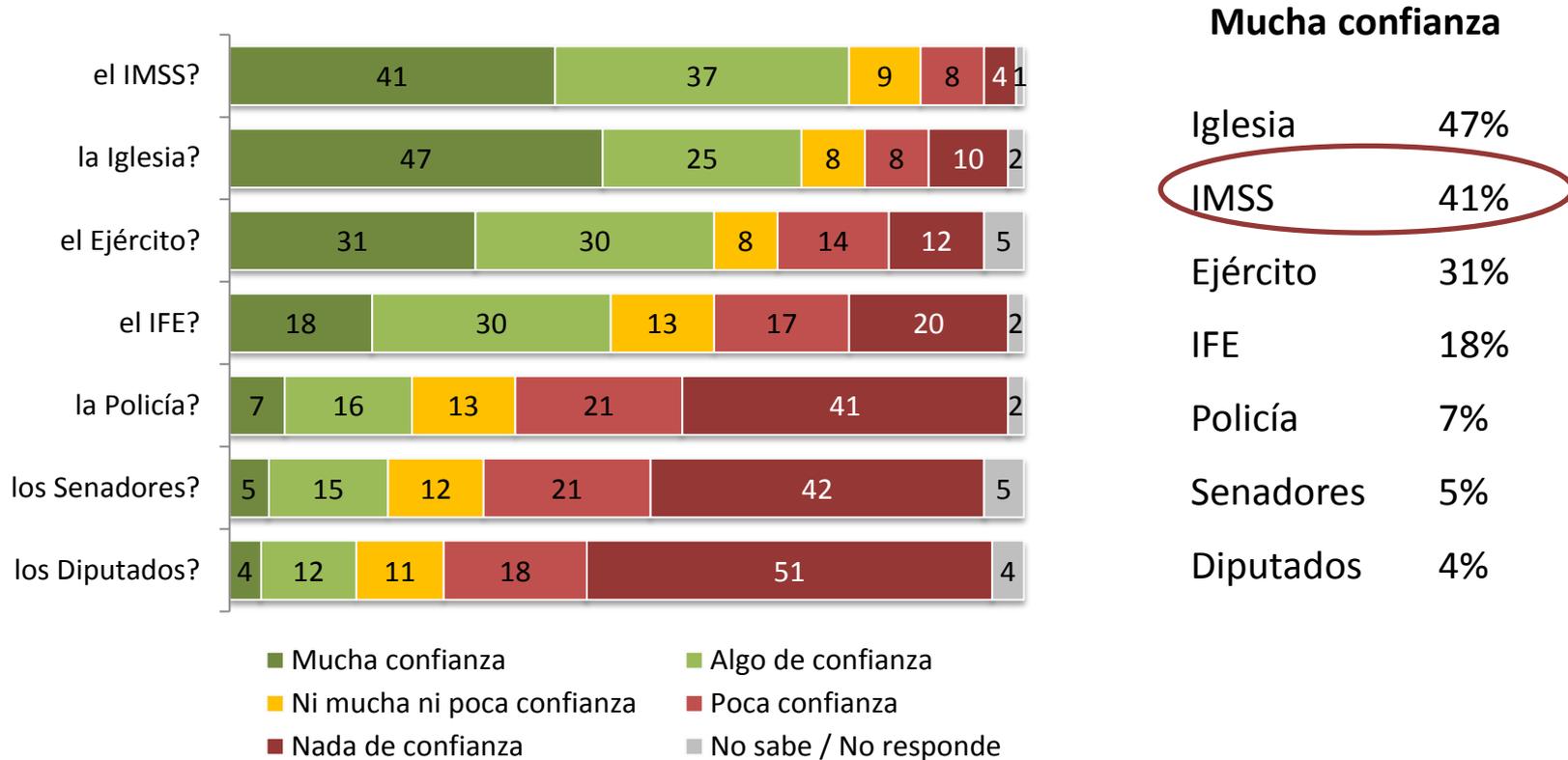
Las instalaciones peor evaluadas son el material sanitario con 10%, limpieza de los baños con 12% y funcionamiento de los baños con 11%.

\* El resultado nacional contempla las unidades médicas de primer, segundo y tercer 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 ...\*/\*\*



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

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