

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

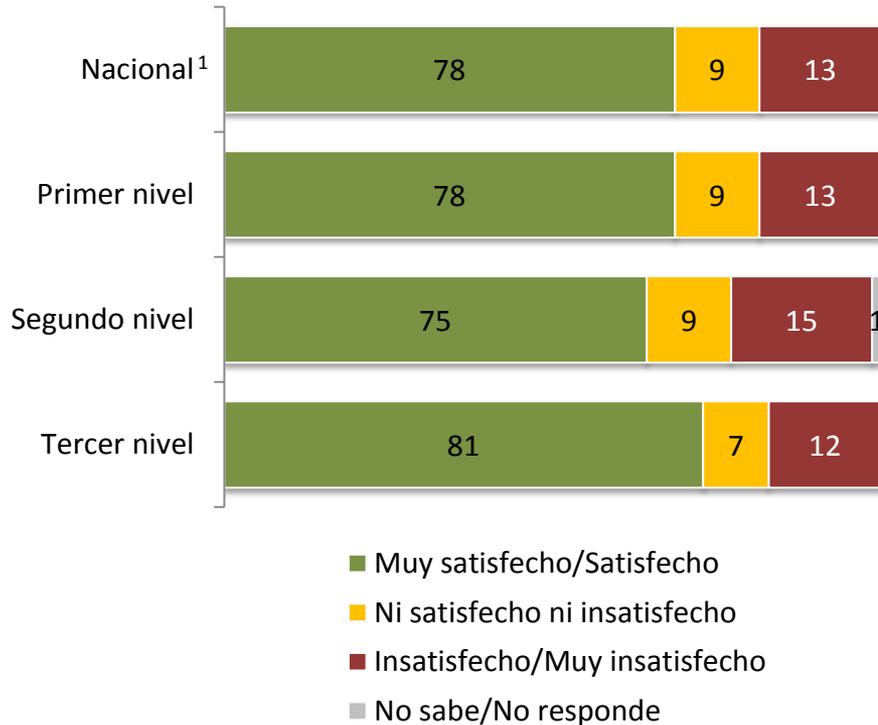
Encuesta del mes de julio de 2013

PRINCIPALES ASPECTOS METODOLÓGICOS

- **Muestra:** 36,296 derechohabientes usuarios (20,340 en primer nivel, 10,840 en segundo nivel y 5,116 en tercer nivel).
- **Población objetivo:** Derechohabientes mayores de 18 años, usuarios de los tres niveles de atención, durante las fechas de levantamiento. En las unidades de pediatría de tercer nivel, se entrevistaron a los encargados de pacientes pediátricos.
- **Fecha de levantamiento:** Del 16 al 29 de julio de 2013.
- **Diseño de muestreo:** Bietápico estratificado.
- **Error de estimación absoluto teórico:** 0.51% a nivel nacional con un nivel de 95% de confianza (0.69% en primer nivel, 0.94% en segundo nivel y 1.37% en tercer nivel).
- **Error de estimación obtenido:** Menor al 1.64% a nivel nacional con un nivel de 95% de confianza (2.25% en primer nivel, 2.87% en segundo nivel y 4.55% en tercer nivel).
- **Empresa que realizó el levantamiento:** Pulso Mercadológico, S.C., 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?



78% de los derechohabientes usuarios están “Muy satisfechos” o “Satisfechos” con la atención médica recibida.

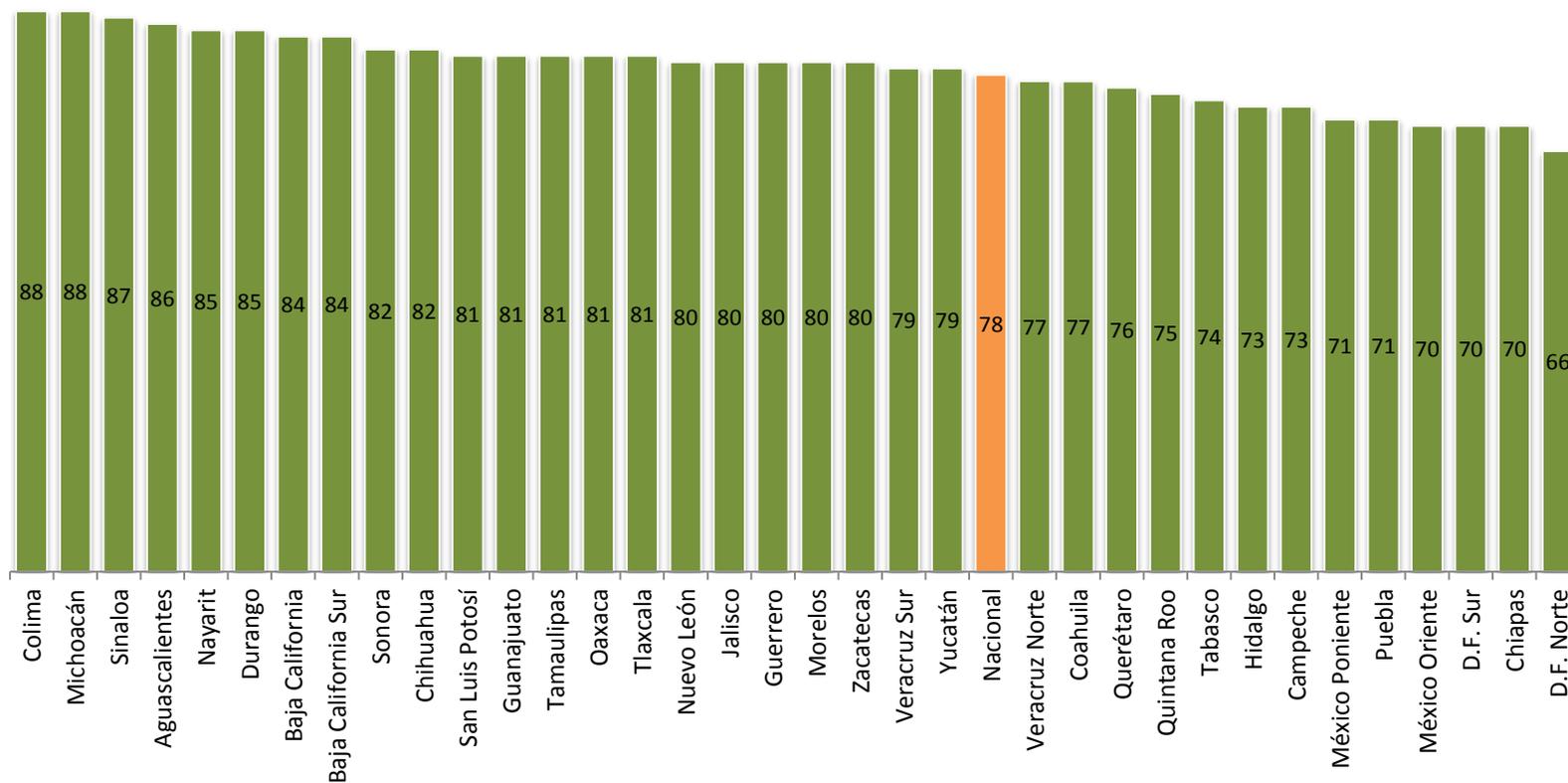
Primer nivel: 78%
Segundo nivel: 75%
Tercer nivel: 81%

¹ El resultado nacional contempla a derechohabientes usuarios de los tres niveles de atención médica.

SATISFACCIÓN GENERAL CON LA ATENCIÓN MÉDICA: DELEGACIONES

En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención médica que recibe en el IMSS?¹

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS POR DELEGACIÓN¹
(Porcentaje de derechohabientes usuarios muy satisfechos o satisfechos)

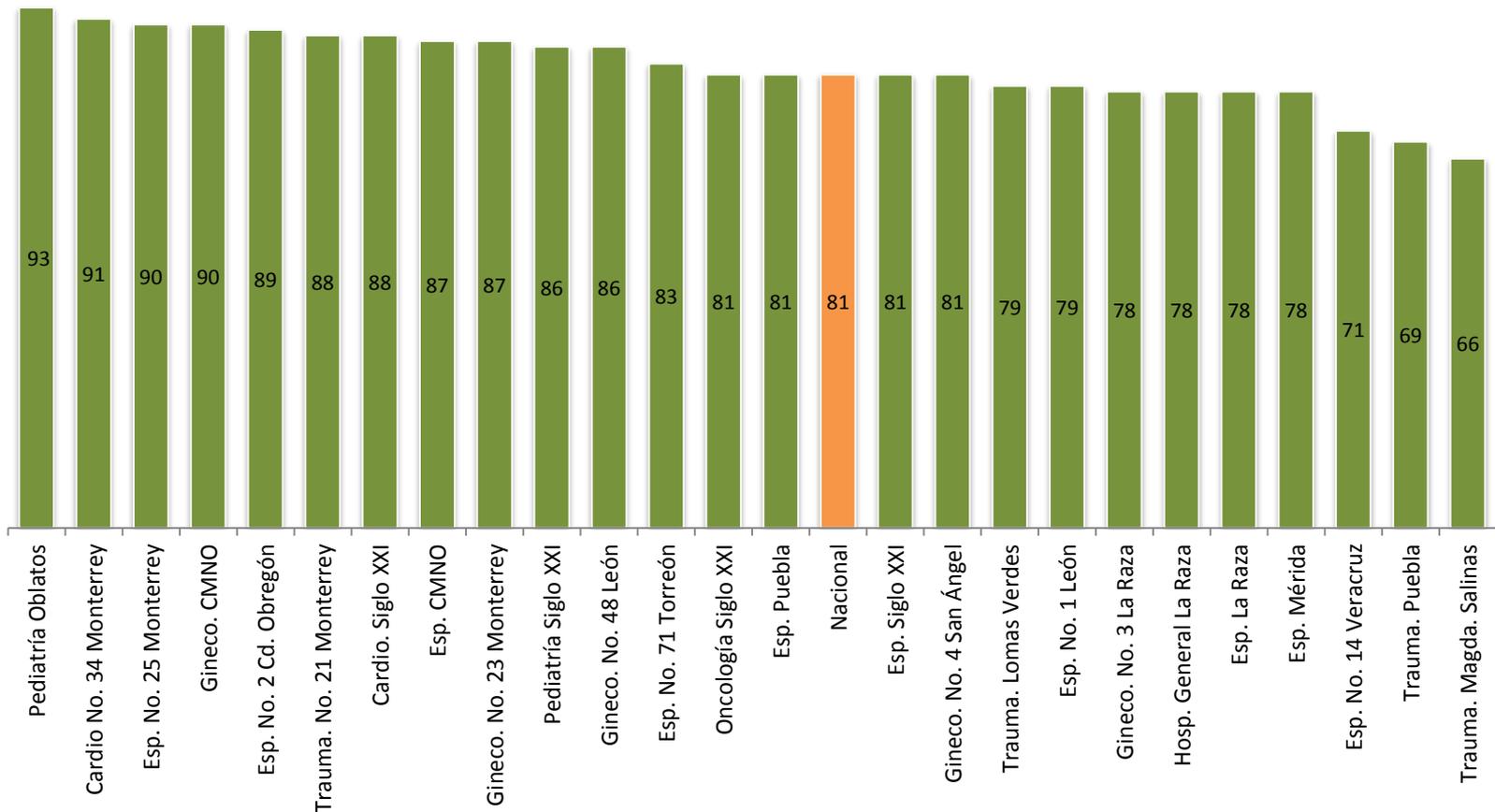


¹ El resultado nacional contempla a derechohabientes usuarios de primer y segundo nivel de atención médica.

SATISFACCIÓN GENERAL CON LA ATENCIÓN MÉDICA: UMAE

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

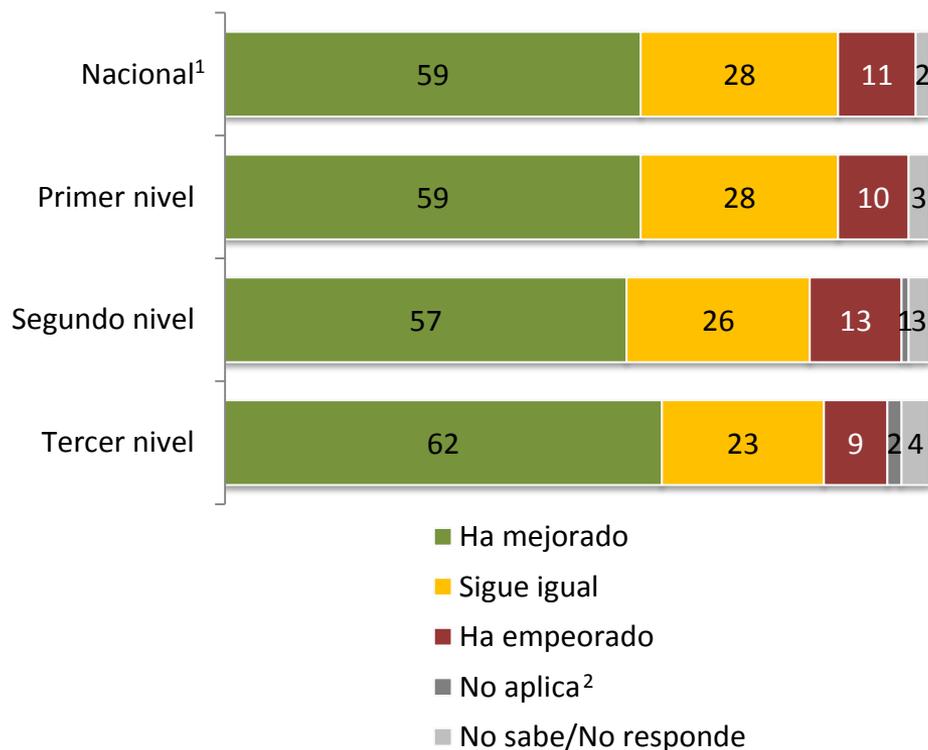
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS POR UMAE¹
(Porcentaje de derechohabientes usuarios muy satisfechos o satisfechos)



¹ UMAE: Unidad Médica de Alta Especialidad (Tercer nivel de atención médica).

EVALUACIÓN RETROSPECTIVA: TRATO

En comparación con el año pasado, ¿usted considera que la disposición para atenderle por parte del personal que labora en esta unidad médica...?



59% de los derechohabientes usuarios han notado una mejor disposición por parte del personal para atenderles.

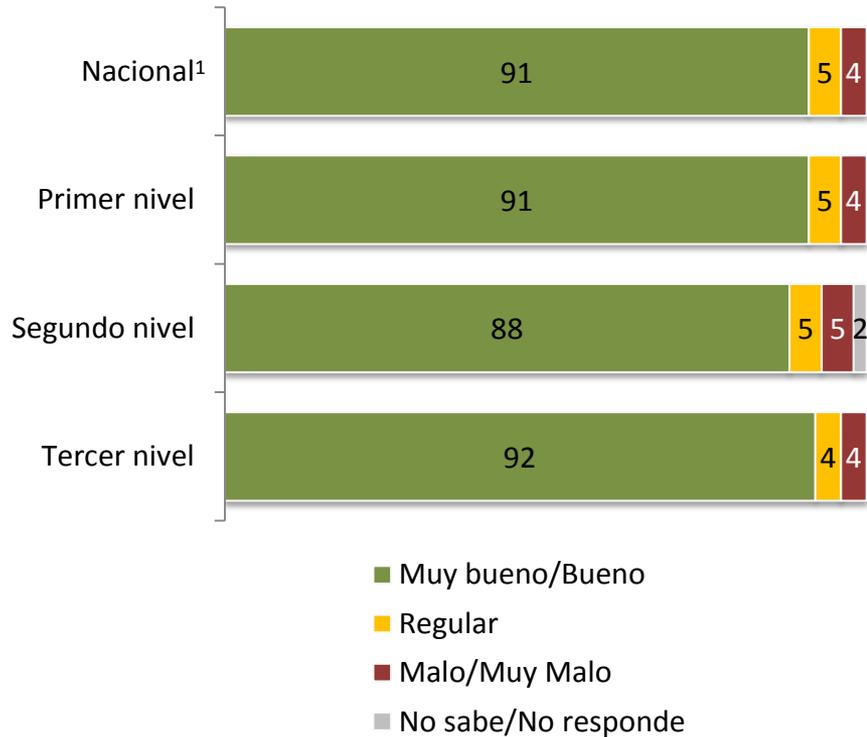
Primer nivel: 59%
Segundo nivel: 57%
Tercer nivel: 62%

¹ El resultado nacional contempla a derechohabientes usuarios de los tres niveles de atención médica.

² No aplica para aquellos derechohabientes que no hicieron uso de los servicios de la unidad médica durante el año anterior.

TRATO RECIBIDO EN LA UNIDAD MÉDICA

¿Cómo fue el trato que recibió en esta unidad en la visita del día de hoy?



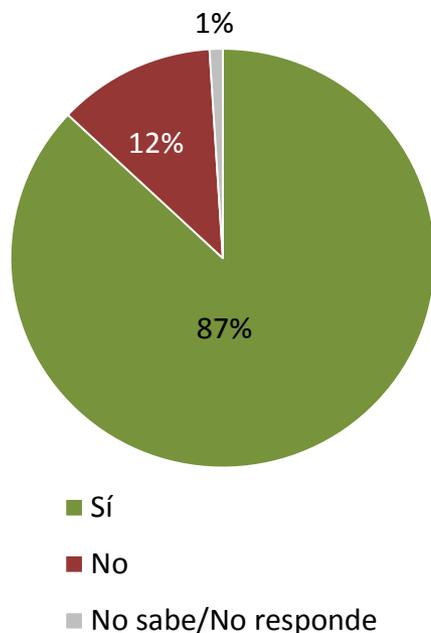
91% de los derechohabientes usuarios manifestaron haber recibido un trato “muy bueno” o “bueno” en la unidad médica.

Primer nivel: 91%
Segundo nivel: 88%
Tercer nivel: 92%

¹ El resultado nacional contempla a derechohabientes usuarios de los tres niveles de atención médica.

RECOMENDACIÓN DE LA UNIDAD MÉDICA Y ASPECTOS DE INSATISFACCIÓN

Si algún familiar o amigo tuviera que recibir atención médica, ¿recomendaría esta unidad?¹



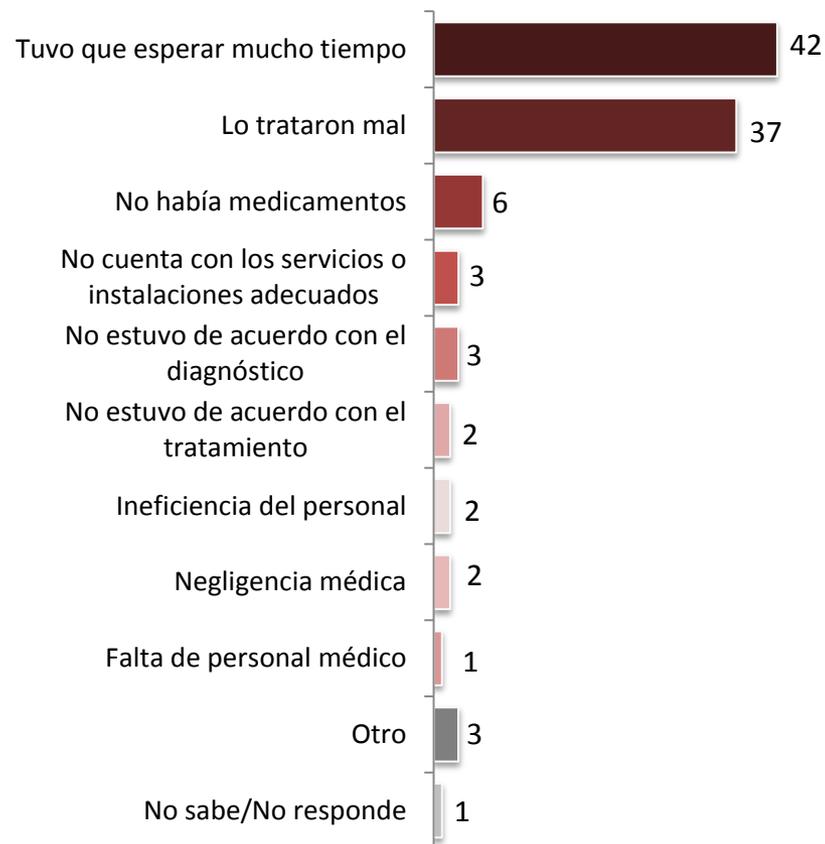
87% recomendaría la unidad médica

Primer nivel: 87%

Segundo nivel: 87%

Tercer nivel: 93%

¿Por qué no recomendaría esta unidad?^{1/2}

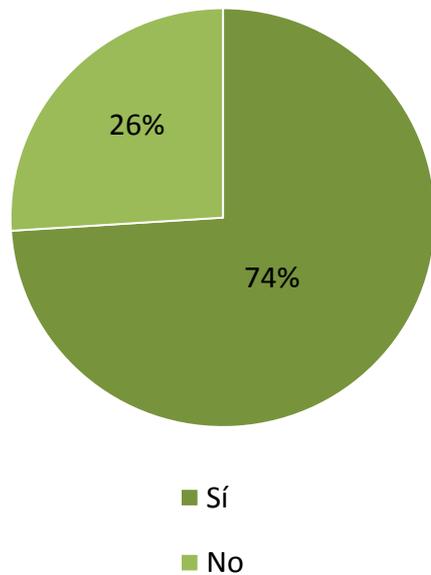


¹ El resultado nacional contempla a derechohabientes usuarios de los tres niveles de atención médica.

² Porcentaje de derechohabientes usuarios que no recomendarían la unidad médica si algún familiar o amigo tuviera que recibir atención médica.

SURTIMIENTO DE MEDICAMENTOS

En esta ocasión, ¿le recetaron algún medicamento?¹



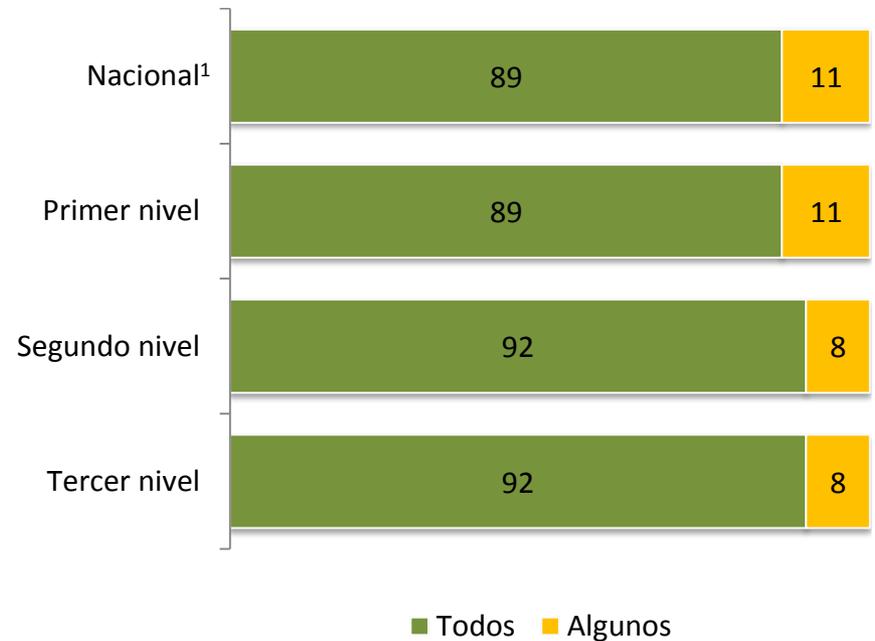
A 74% le recetaron algún medicamento.

Primer nivel: 83%

Segundo nivel: 46%

Tercer nivel: 31%

De las medicinas que le recetaron, ¿cuántos medicamentos le dieron en la farmacia de la unidad?²



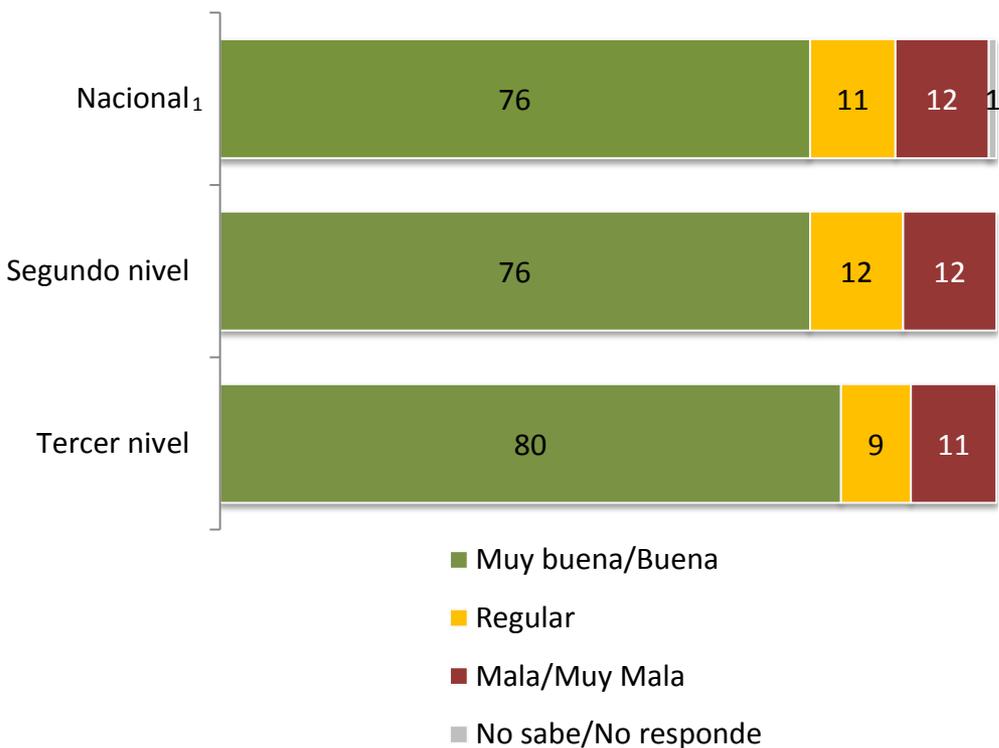
89% de los derechohabientes usuarios, con medicamentos prescritos, recibieron todos los medicamentos y 11% algunos.

¹ El resultado nacional contempla a derechohabientes usuarios de los tres niveles de atención médica.

² 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 de su surtimiento.

EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS

¿Cómo calificaría la atención que le dieron en el servicio de urgencias?²



76% de los derechohabientes usuarios del servicio de urgencias, evalúan como “Muy buena” o “Buena” la atención brindada.

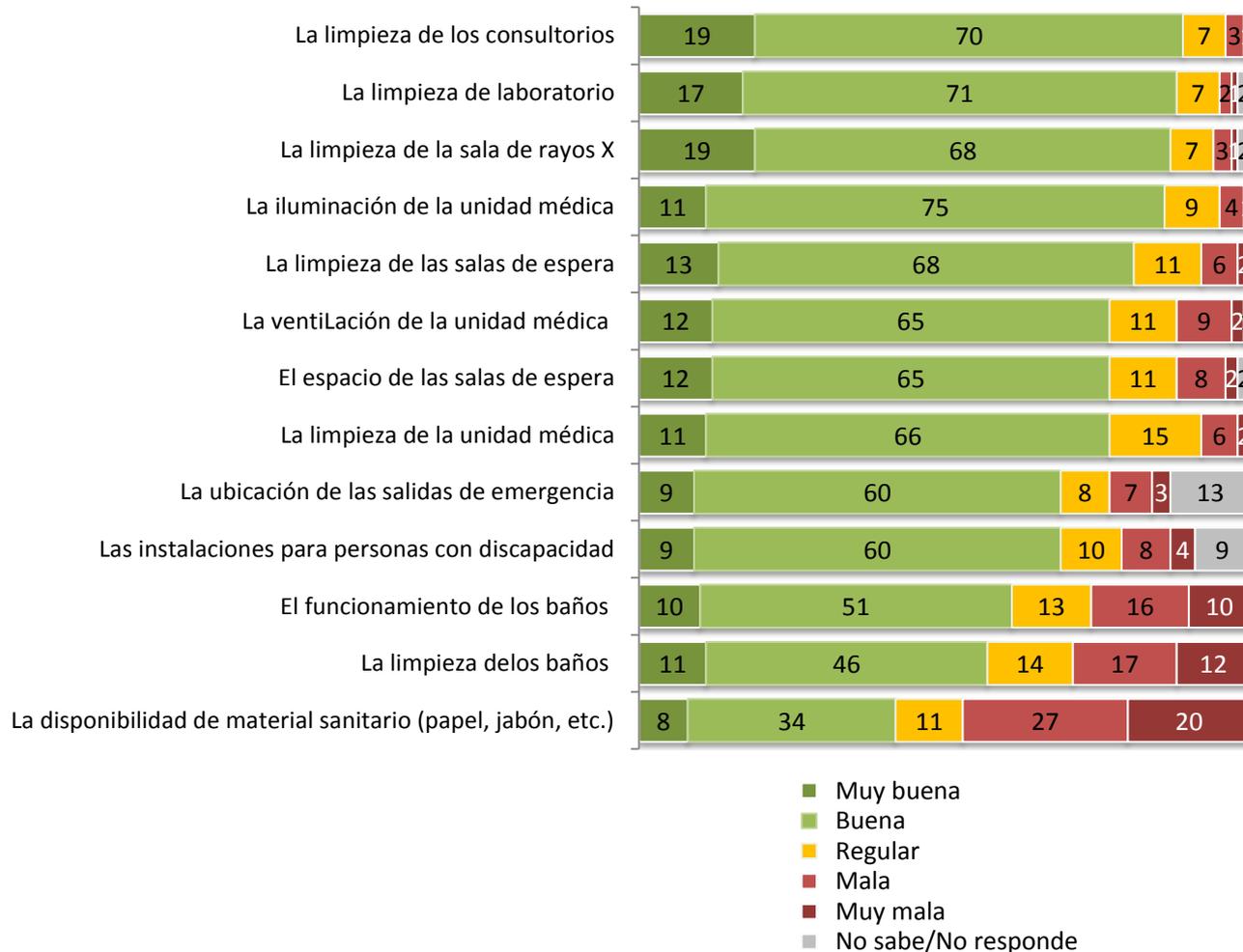
Segundo nivel: 76%
Tercer nivel: 80%

¹ El resultado nacional contempla a derechohabientes usuarios de segundo y tercer nivel de atención médica.

² Porcentaje de derechohabientes que en los últimos dos meses hicieron uso del servicio de urgencias.

CONDICIONES DE LAS INSTALACIONES

En su visita del día de hoy, ¿cómo calificaría...?^{1/2}
(Porcentaje de derechohabientes usuarios)



Las instalaciones mejor evaluadas fueron los consultorios, el laboratorio y la sala de rayos X, con más 16% de derechohabientes que consideraron su limpieza como “Muy buena”.

El aspecto peor evaluado, con respecto a la opción de respuesta “Muy mala”, es la disponibilidad de material sanitario en los baños, con 20%.

¹ El resultado nacional contempla a derechohabientes usuarios de los tres niveles de atención médica.

² Se reporta la percepción de aquellos derechohabientes que hicieron uso de la instalación calificada. Los datos se presentan ordenados de forma descendente respecto al acumulado de las categorías “Muy buena” y “Buena”.