

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

Encuesta julio de 2016

# METODOLOGÍA

La Encuesta Nacional de Satisfacción a usuarios de Servicios Médicos (ENSAT) tiene como objetivo central determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios médicos que otorga el IMSS.

- **Muestra:** 99,431 usuarios de servicios médicos atendidos (74,853 en primer nivel, 19,964 en segundo nivel y 4,614 en tercer nivel).
- **Población objetivo:** Derechohabientes mayores de 18 años y padres o tutores de los menores de edad, usuarios de los tres niveles de atención, durante las fechas de levantamiento.
- **Fecha de levantamiento:** Del 28 de junio al 8 de agosto de 2016
- **Marco muestral:** Catalogo de unidades médicas el IMSS, asociados con el promedio diario de consultas de medicina familiar en UMF, de urgencias y de especialidades en hospitales y unidades médicas de alta especialidad, durante 2015.
- **Diseño de muestreo:** Bietápico estratificado.

# METODOLOGÍA

Para las preguntas centrales del reporte de resultados se calculó lo siguiente:

- **Error de estimación absoluto teórico** (bajo muestreo aleatorio simple) de 0.28% a nivel nacional con un nivel de 95% de confianza (0.33% en primer nivel, 0.68% en segundo nivel y 1.44% en tercer nivel).
- **Error de estimación obtenido:** Menor al 1.0% a nivel nacional con 95% de confianza (1.54% en primer nivel, 1.84% en segundo nivel y 3.80% en tercer nivel).
- **La raíz del efecto de diseño estimado** (pérdida o ganancia en la eficiencia del diseño de muestreo, ocasionada por el efecto de conglomerar elementos de la población para formar unidades muestrales) entre 1.68 y 2.58 a nivel nacional (entre 1.56 y 2.61 en primer nivel, entre 1.54 y 2.37 en segundo nivel, entre 1.25 y 2.68 en tercer nivel).
- Empresa que realizó el levantamiento: Berumen y Asociados S.A. de C.V.