

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

Noviembre de 2016

PRINCIPALES ASPECTOS METODOLÓGICOS

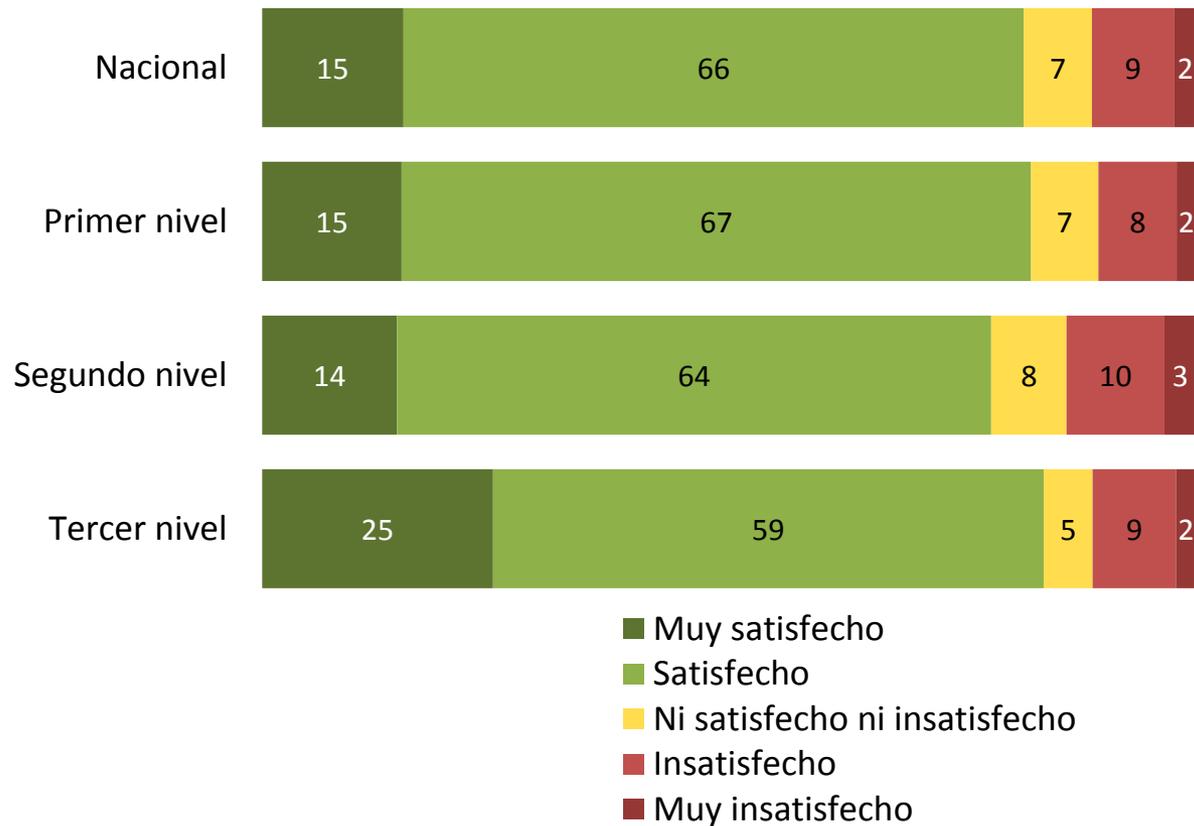
La Encuesta Nacional de Satisfacción a usuarios de Servicios Médicos (ENSAT) tiene como objetivo central determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios médicos que otorga el IMSS.

- **Marco muestral:** 1,499 unidades médicas del IMSS que en promedio otorgaron durante 2015 469,318 consultas médicas por día.
- **Muestra de unidades médicas:** 474 unidades médicas.
- **Muestra de derechohabientes:** 43,917 usuarios de servicios médicos atendidos (27,338 en primer nivel, 12,097 en segundo nivel y 4,482 en tercer nivel).
- **Población objetivo:** Derechohabientes mayores de 18 años, usuarios de los tres niveles de atención durante las fechas de levantamiento, y padres o tutores de los menores de edad.
- **Fecha de levantamiento:** Del 08 al 28 de noviembre de 2016.
- **Error de estimación obtenido:** Menor al 1.47% a nivel nacional con 95% de confianza (1.83% en primer nivel, 0.07% en segundo nivel y 2.79% en tercer nivel).
- **Empresa que realizó el levantamiento:** Berumen y Asociados S.A. de C.V.

1. Satisfacción con la atención médica

- A nivel nacional, 81% de los usuarios están muy satisfechos o satisfechos con la atención médica que reciben en el IMSS.

Satisfacción con la atención médica recibida en el IMSS^{1/2}
Porcentaje de derechohabientes

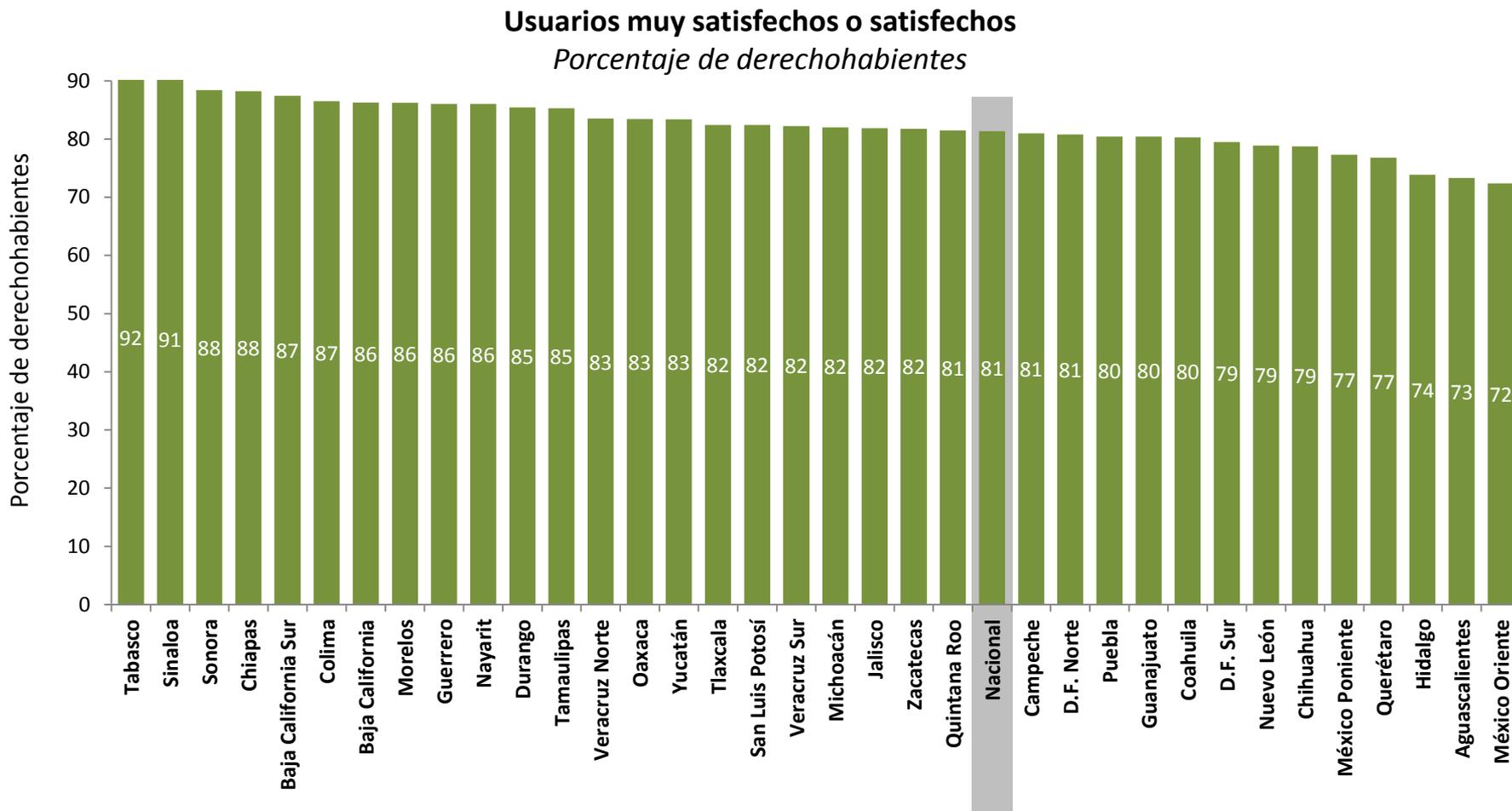


1. El resultado nacional contempla a derechohabientes usuarios de los tres niveles de atención médica.

2. Los resultados pueden no sumar 100 debido al redondeo y/o a que no se muestra la categoría "No sabe/No responde".

1. Satisfacción con la atención médica: Primer y segundo nivel por delegación

- En 24 delegaciones más del 80% de los usuarios están muy satisfechos o satisfechos con la atención médica que reciben.



1. Satisfacción con la atención en la unidad médica: Tercer nivel por UMAE

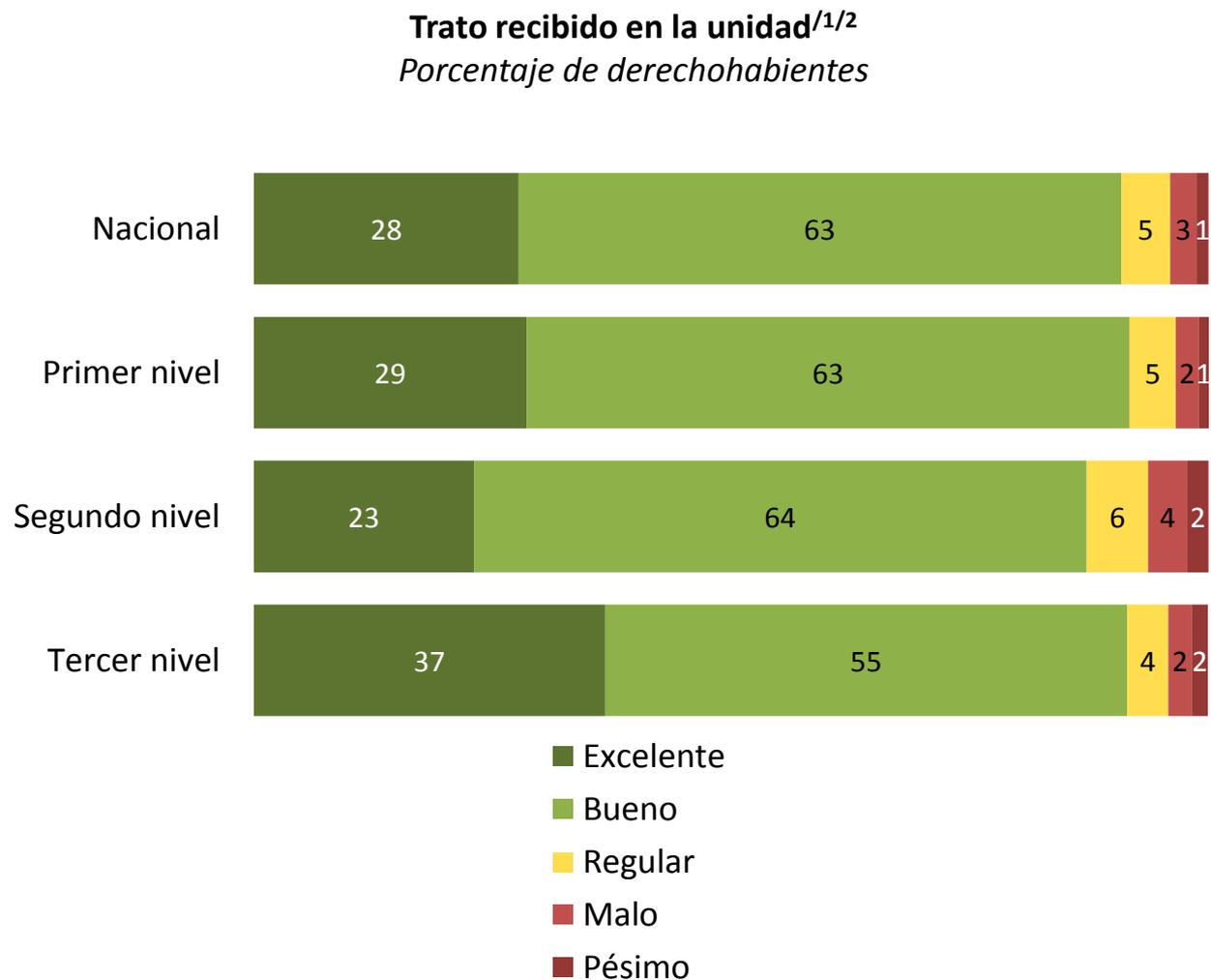
- En 8 unidades médicas de alta especialidad más del 90% de los derechohabientes están muy satisfechos o satisfechos con la atención médica que reciben.

Usuarios muy satisfechos y satisfechos
Porcentaje de derechohabientes



2. Trato brindado en la unidad médica

- A nivel nacional, 91% de los derechohabientes usuarios manifestaron haber recibido un trato “Excelente” o “Bueno” en la unidad médica.



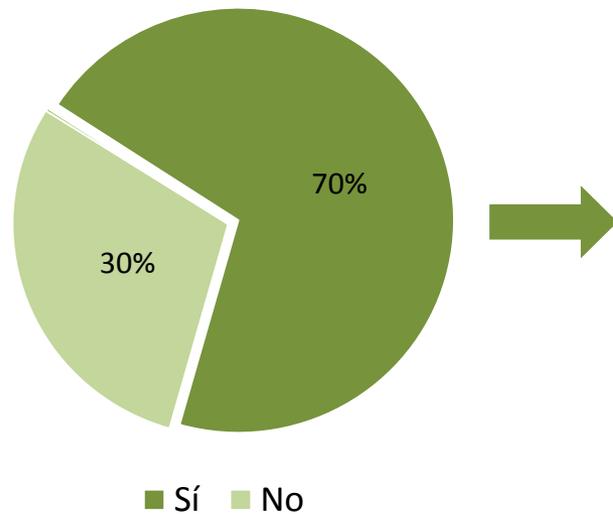
1. El resultado nacional contempla a derechohabientes usuarios de los tres niveles de atención médica.

2. Los resultados pueden no sumar 100 debido al redondeo y/o a que no se muestra la categoría “No sabe/No responde”.

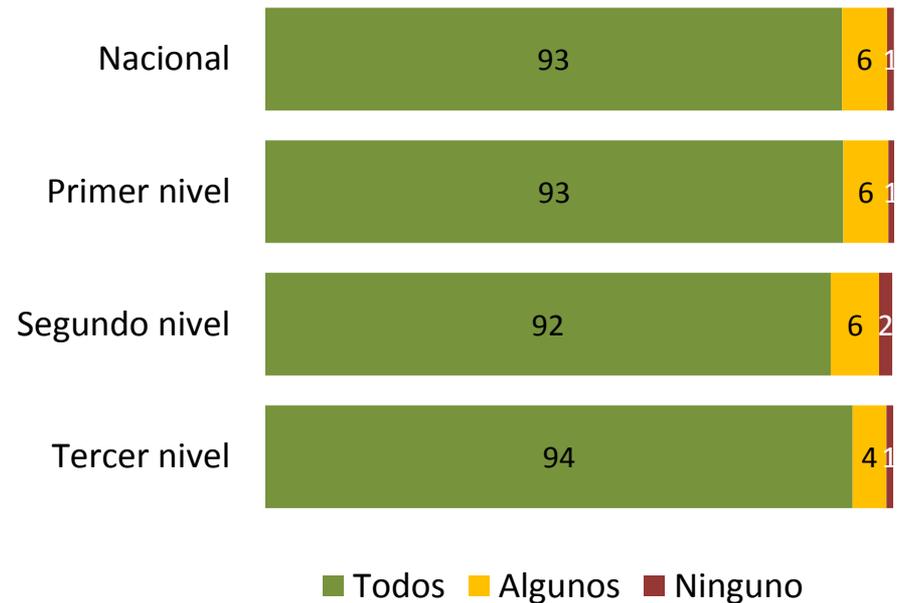
3. Surtimiento de medicamentos

- De los derechohabientes que acudieron a farmacia a surtir algún medicamento, 93% recibieron todos sus medicamentos.

Porcentaje de derechohabientes que acudieron a farmacia a surtir algún medicamento¹



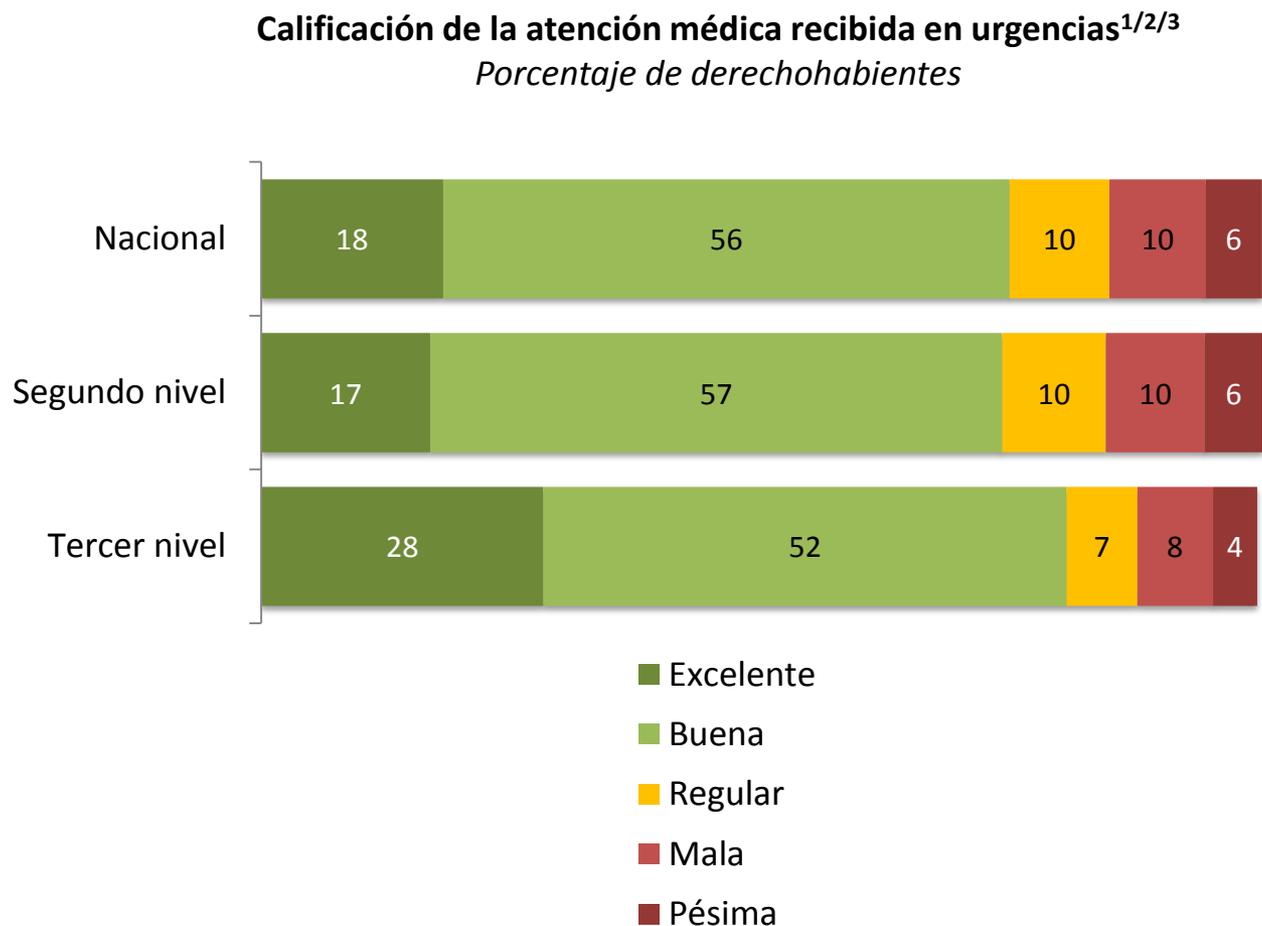
Medicamentos surtidos^{1/2/3}
Porcentaje de derechohabientes



1. El resultado nacional contempla a derechohabientes usuarios de los tres niveles de atención médica.
2. Los resultados contemplan únicamente a derechohabientes usuarios que acudieron a la farmacia a surtir algún medicamento.
3. Los resultados pueden no sumar 100 debido al redondeo y/o a que no se muestra la categoría "No sabe/No responde".

4. Evaluación del servicio de urgencias

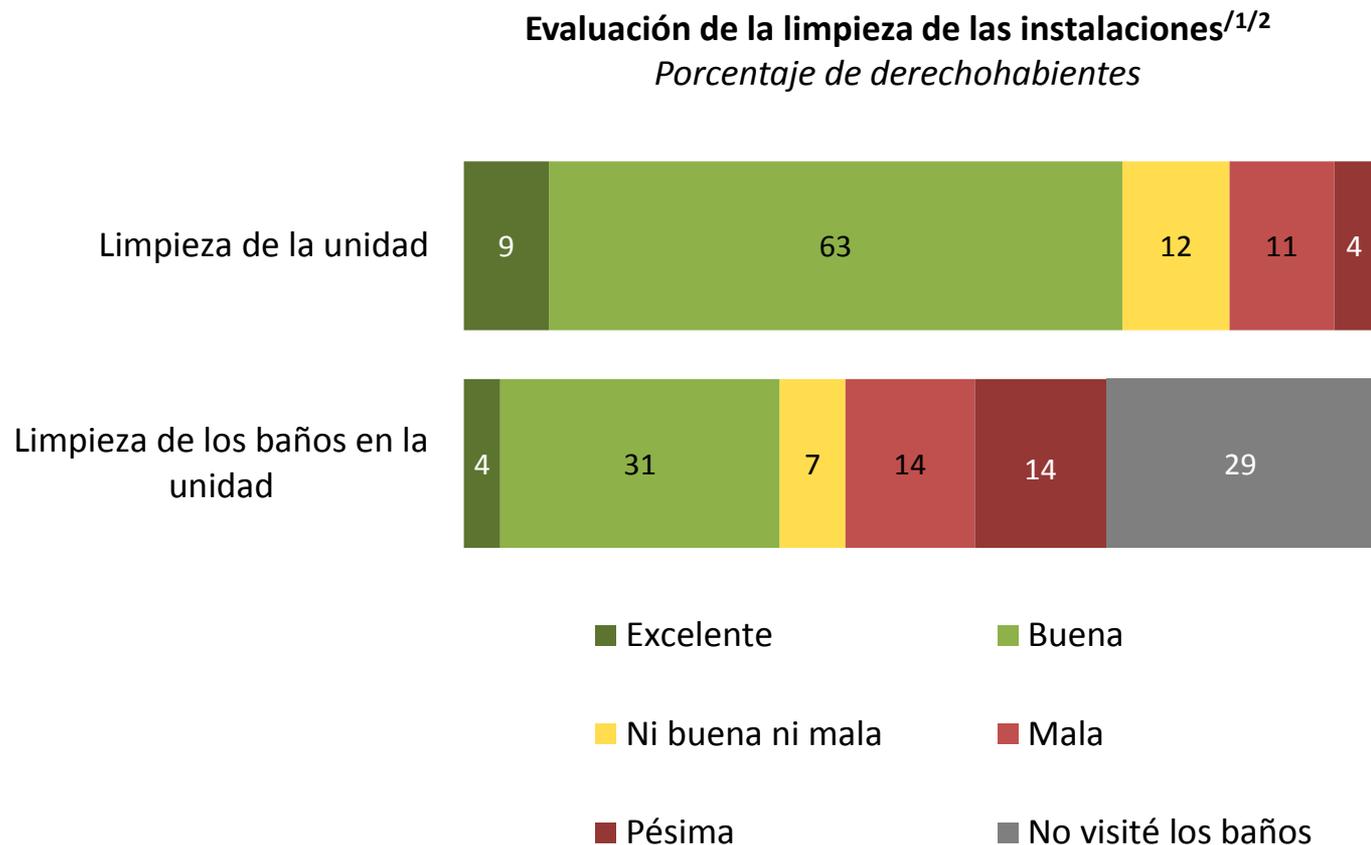
- 74% de los derechohabientes evaluaron el servicio de urgencias como “Excelente” o “Bueno”.



1. Los resultados contemplan a derechohabientes que en el último mes hicieron uso del servicio de urgencias.
2. El resultado nacional contempla a derechohabientes usuarios de segundo y tercer nivel de atención médica.
3. Los resultados pueden no sumar 100 debido al redondeo y/o a que no se muestra la categoría “No sabe/No responde”.

5. Limpieza en baños y en la unidad

- 72% de los derechohabientes calificaron la limpieza de la unidad como “Excelente” o “Buena”.



1. Los resultados contemplan a derechohabientes usuarios de los tres niveles de atención médica.

2. Los resultados pueden no sumar 100 debido al redondeo y/o a que no se muestra la categoría “No sabe/No responde”.