

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

Encuesta abril de 2017

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:** 24,757 usuarios de servicios médicos (15,426 en primer nivel, 7,542 en segundo nivel y 1,789 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 17 al 28 de abril de 2017.
- **Marco muestral:** Catalogo de unidades médicas el IMSS, asociados con el promedio diario de consultas de medicina familiar, dentales y preventivas en UMF, de urgencias y de especialidades en hospitales y unidades médicas de alta especialidad, durante 2016.
- **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 0.6% a nivel nacional con un nivel de 95% de confianza (0.8% en primer nivel, 1.1% en segundo nivel y 2.2% en tercer nivel).
- **Error de estimación obtenido:** Menor al 2.4% a nivel nacional con 95% de confianza (2.8% en primer nivel, 2.8% en segundo nivel y 3.5% 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 1.2 y 2.5 a nivel nacional (entre 1.4 y 2.4 en primer nivel, entre 1.2 y 2.3 en segundo nivel, entre 1.1 y 1.8 en tercer nivel).
- Empresa que realizó el levantamiento: Berumen y Asociados S.A. de C.V.