

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

Encuesta abril de 2018

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:** 36,506 usuarios de servicios médicos (22,354 en primer nivel, 9,735 en segundo nivel y 4,417 en tercer nivel).
- **Población objetivo:** Derechohabientes de 18 años o más 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 11 al 24 de abril de 2018.
- **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 2017.
- **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 0.5% a nivel nacional con un nivel de 95% de confianza (0.6% en primer nivel, 0.9% en segundo nivel y 1.2% en tercer nivel).
- **Error de estimación obtenido:** Menor al 1.1% a nivel nacional con 95% de confianza (1.3% en primer nivel, 2.0% en segundo nivel y 2.4% 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 2.2 a nivel nacional (entre 1.2 y 2.1 en primer nivel, entre 1.0 y 2.3 en segundo nivel, entre 1.2 y 1.4 en tercer nivel).
- Empresa que realizó el levantamiento: Ipsos S.A. de C.V. en participación conjunta con Berumen y Asociados S.A. de C.V.