

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

*Julio de 2018*

## PRINCIPALES ASPECTOS METODOLÓGICOS

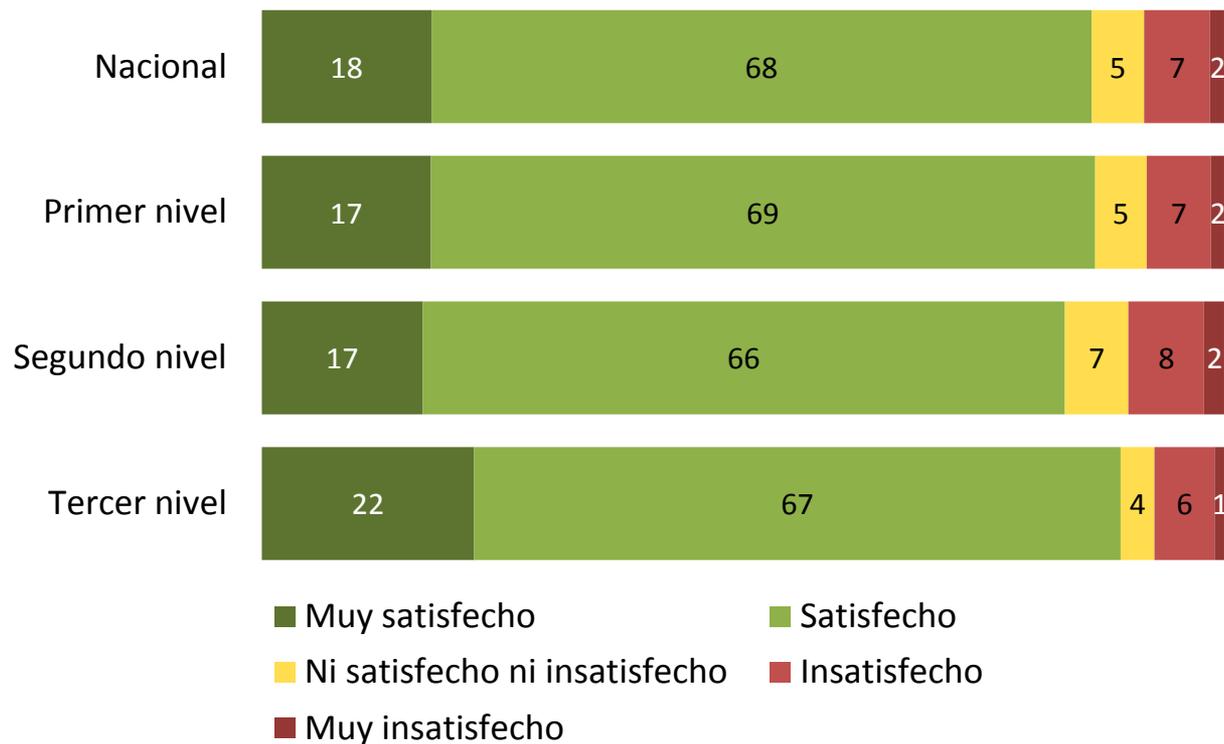
La Encuesta Nacional de Satisfacción a usuarios de Servicios Médicos (ENSAT) tiene como objetivo central determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios médicos que otorga el IMSS.

- **Marco muestral:** 1,530 unidades médicas del IMSS que en promedio otorgaron diariamente 587,209 consultas externas y/o acciones preventivas durante 2017.
- **Muestra de unidades médicas:** 1,380 unidades médicas.
- **Muestra de derechohabientes:** 98,861 usuarios de servicios médicos (77,771 en primer nivel, 18,945 en segundo nivel y 2,145 en tercer nivel).
- **Población objetivo:** Usuarios de 18 años o más y padres o tutores de los menores de edad.
- **Fecha de levantamiento:** Del 02 de julio al 07 de agosto de 2018.
- **Error de estimación obtenido:** Menor al 0.6% con 95% de confianza (0.7% en primer nivel, 0.9% en segundo nivel, y 2.3% 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.

# 1. Satisfacción con la atención médica

- A nivel nacional, 86% de los usuarios manifestaron estar muy satisfechos o satisfechos con la atención médica que reciben en el IMSS.

Satisfacción con la atención médica recibida en el IMSS<sup>1/2</sup>  
Porcentaje de derechohabientes

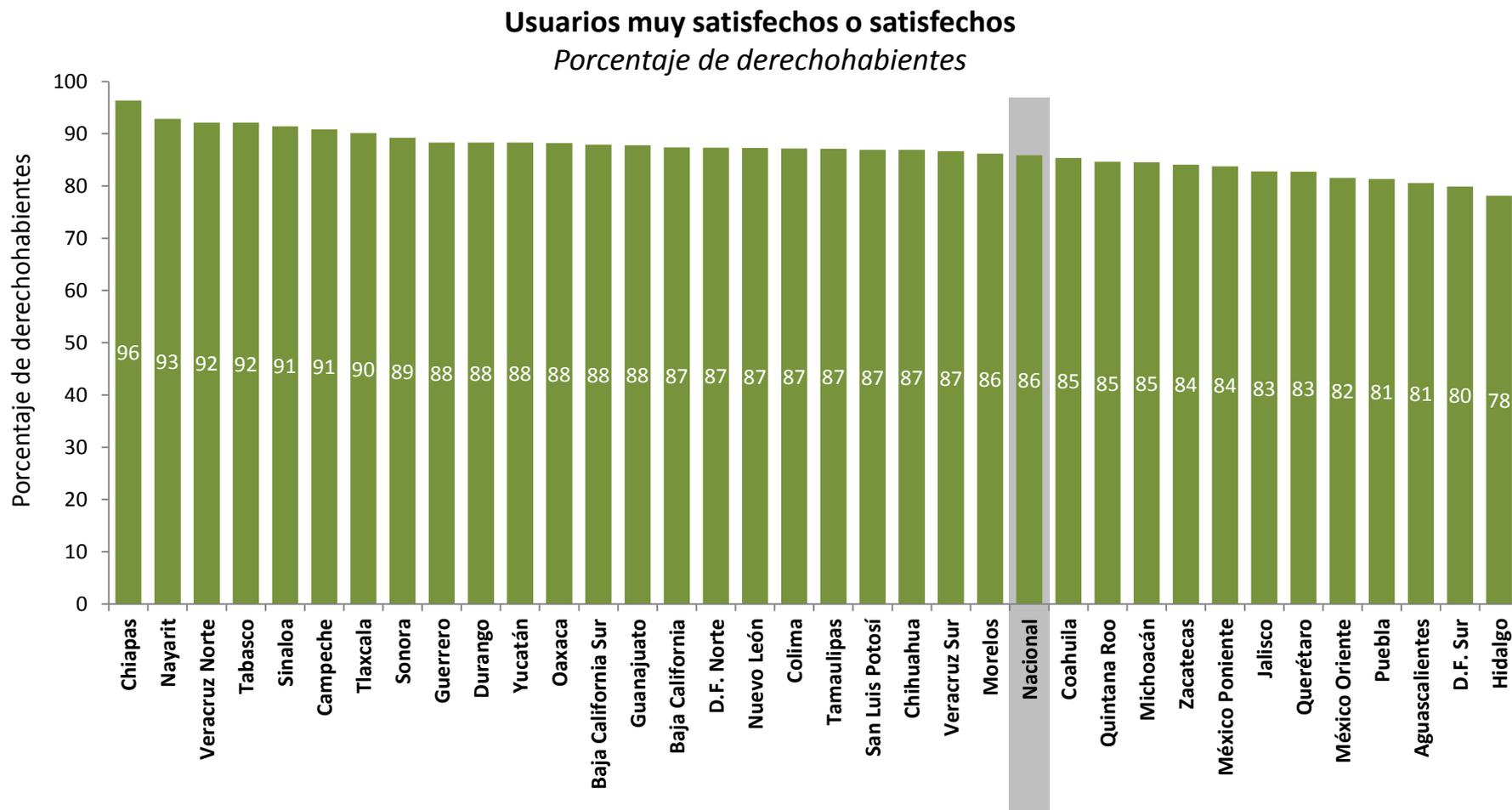


1. El resultado nacional contempla a derechohabientes usuarios de los tres niveles de atención médica.

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

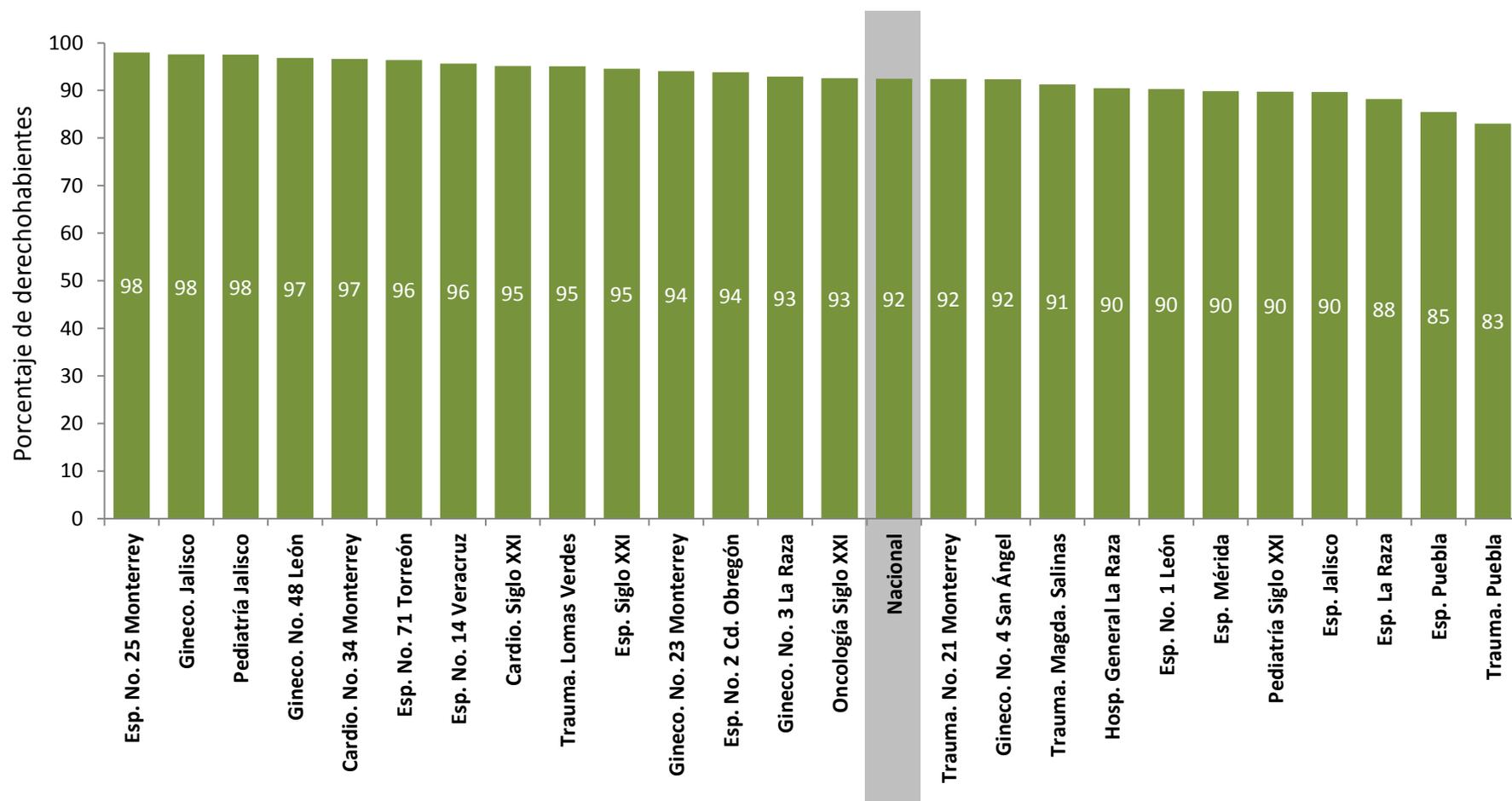
- En 33 delegaciones más del 80% de los usuarios declararon estar muy satisfechos o satisfechos con la atención médica que reciben.



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

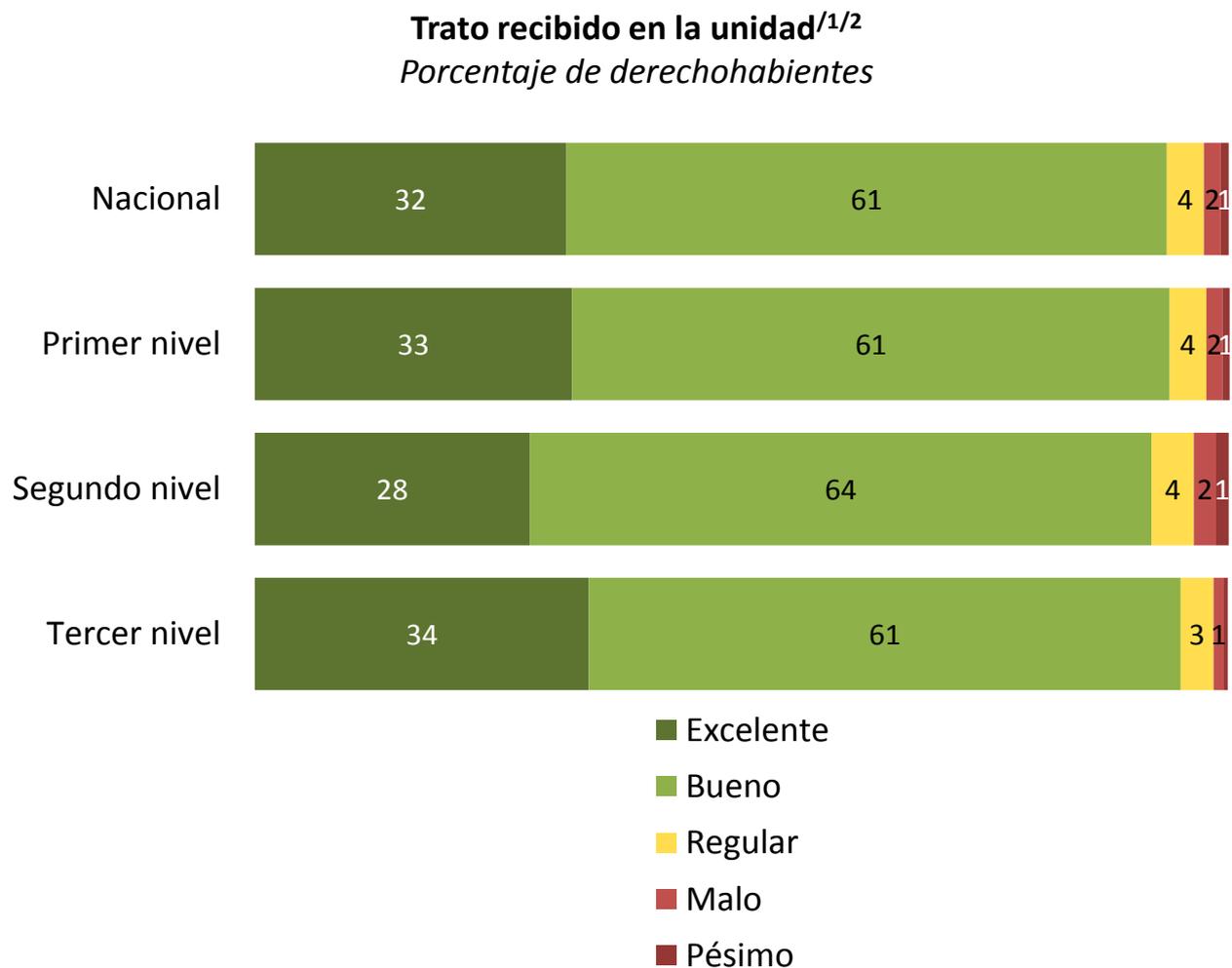
- En 17 unidades médicas de alta especialidad más del 90% de los derechohabientes manifestaron estar muy satisfechos o satisfechos con la atención médica que reciben en la unidad.

**Usuarios muy satisfechos y satisfechos**  
*Porcentaje de derechohabientes*



## 2. Trato brindado en la unidad médica

- A nivel nacional, 93% de los derechohabientes usuarios manifestaron haber recibido un trato excelente o bueno en la unidad médica.



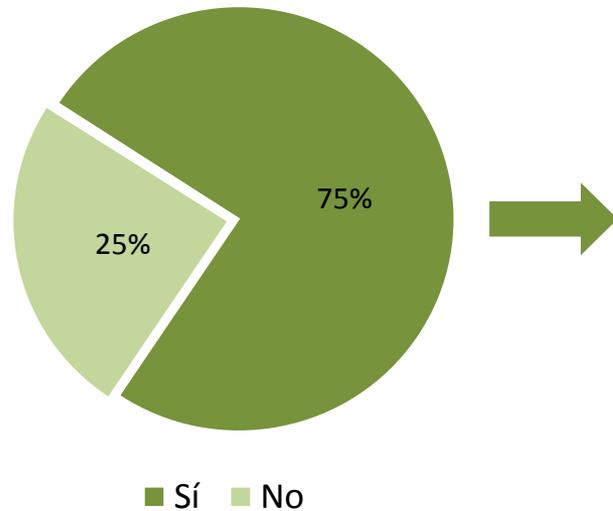
1. El resultado nacional contempla a derechohabientes usuarios de los tres niveles de atención médica.

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

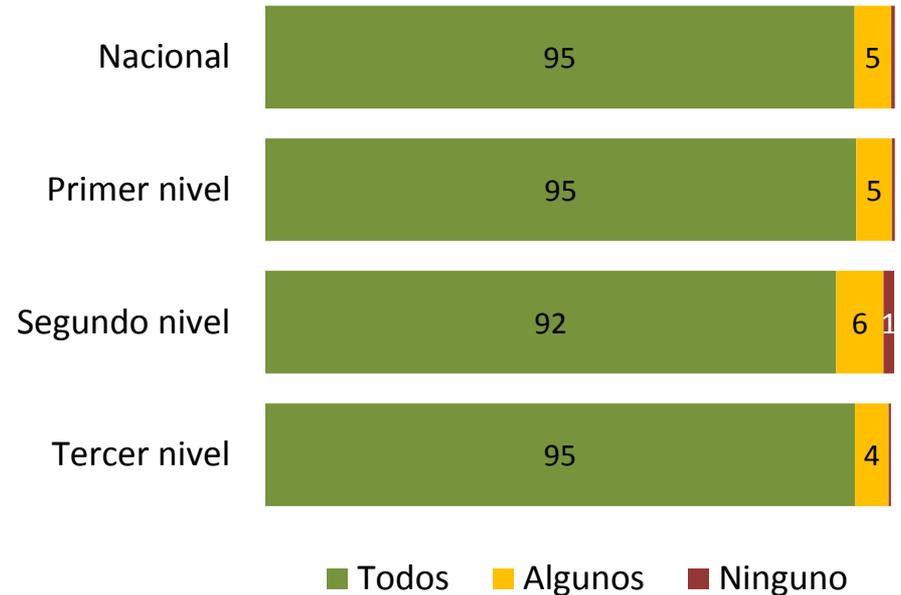
### 3. Surtimiento de medicamentos

- De los derechohabientes que acudieron a farmacia a surtir algún medicamento, 95% recibieron todos sus medicamentos.

**Porcentaje de derechohabientes que acudieron a farmacia a surtir algún medicamento<sup>1</sup>**



**Medicamentos surtidos<sup>1/2</sup>**  
*Porcentaje de derechohabientes*

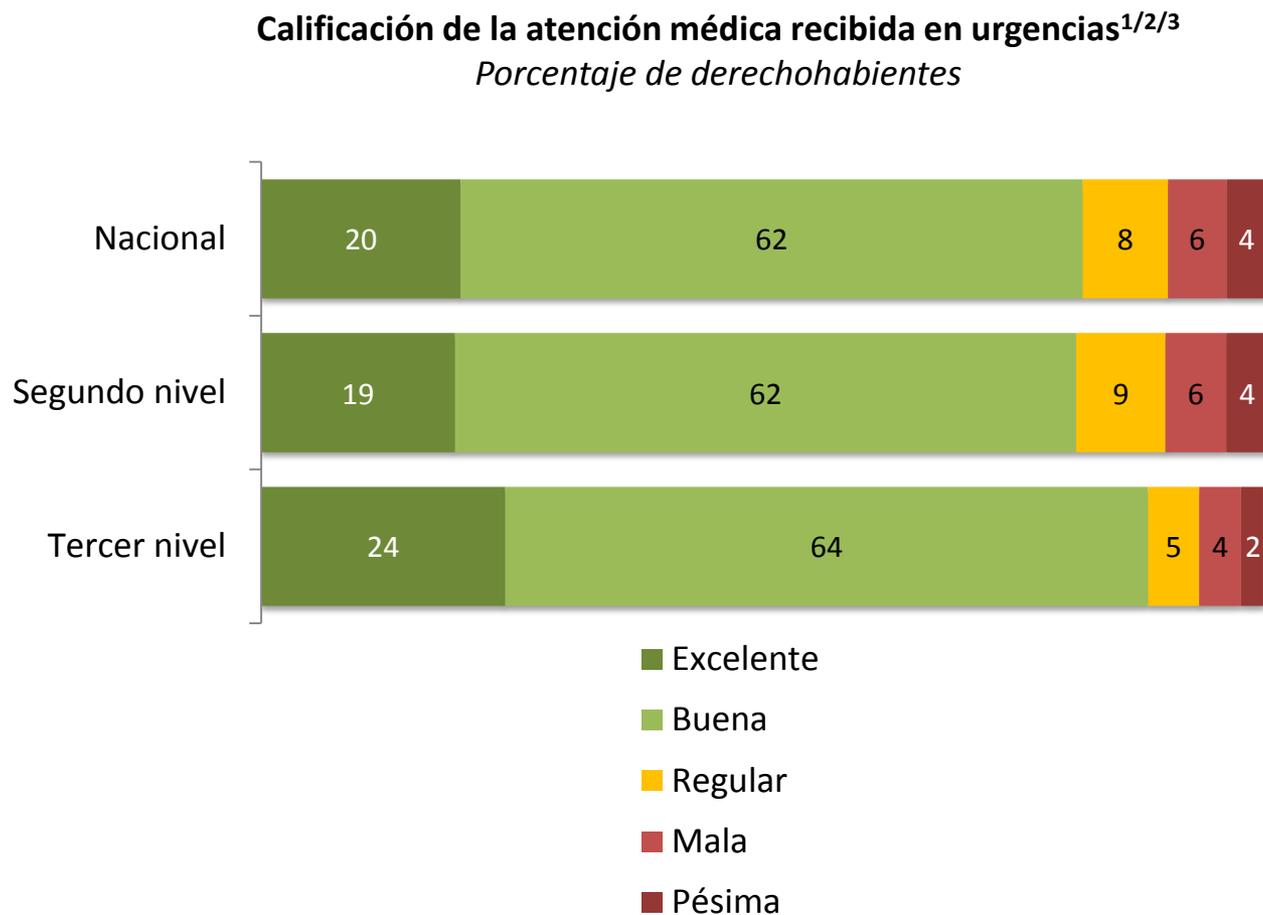


1. El resultado nacional contempla a derechohabientes usuarios de los tres niveles de atención médica.

2. Los resultados contemplan únicamente a derechohabientes usuarios que acudieron a la farmacia a surtir algún medicamento.

## 4. Evaluación del servicio de urgencias

- 82% de los derechohabientes evaluaron el servicio de urgencias como excelente o bueno a nivel nacional.

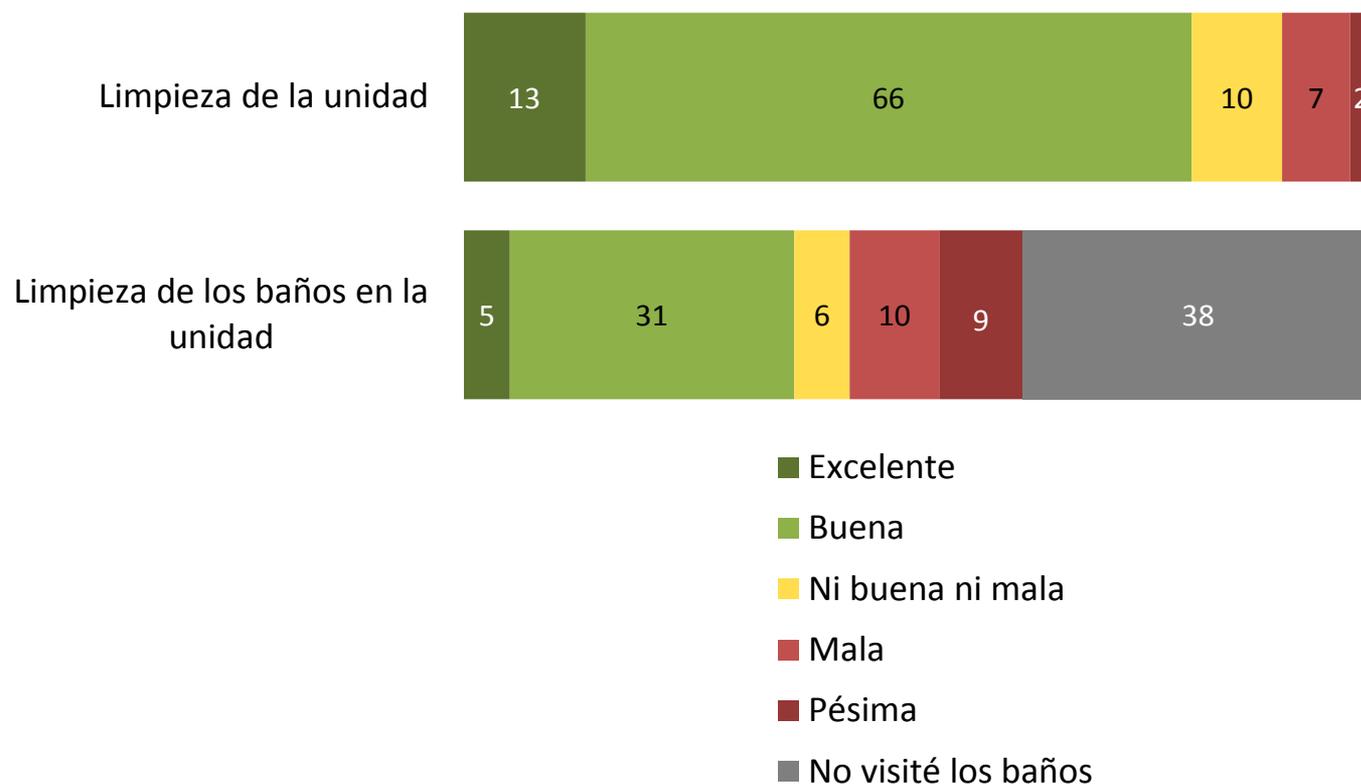


1. Los resultados contemplan a derechohabientes que en el último mes hicieron uso del servicio de urgencias.  
2. El resultado nacional contempla a derechohabientes usuarios de segundo y tercer nivel de atención médica.  
3. Los resultados pueden no sumar 100 debido al redondeo y/o a que no se muestra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

## 5. Limpieza en baños y en la unidad

- 79% de los derechohabientes calificaron la limpieza de la unidad como excelente o buena.

**Evaluación de la limpieza de las instalaciones<sup>/1/2</sup>**  
*Porcentaje de derechohabientes*



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".