

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

Noviembre de 2018

PRINCIPALES ASPECTOS METODOLÓGICOS

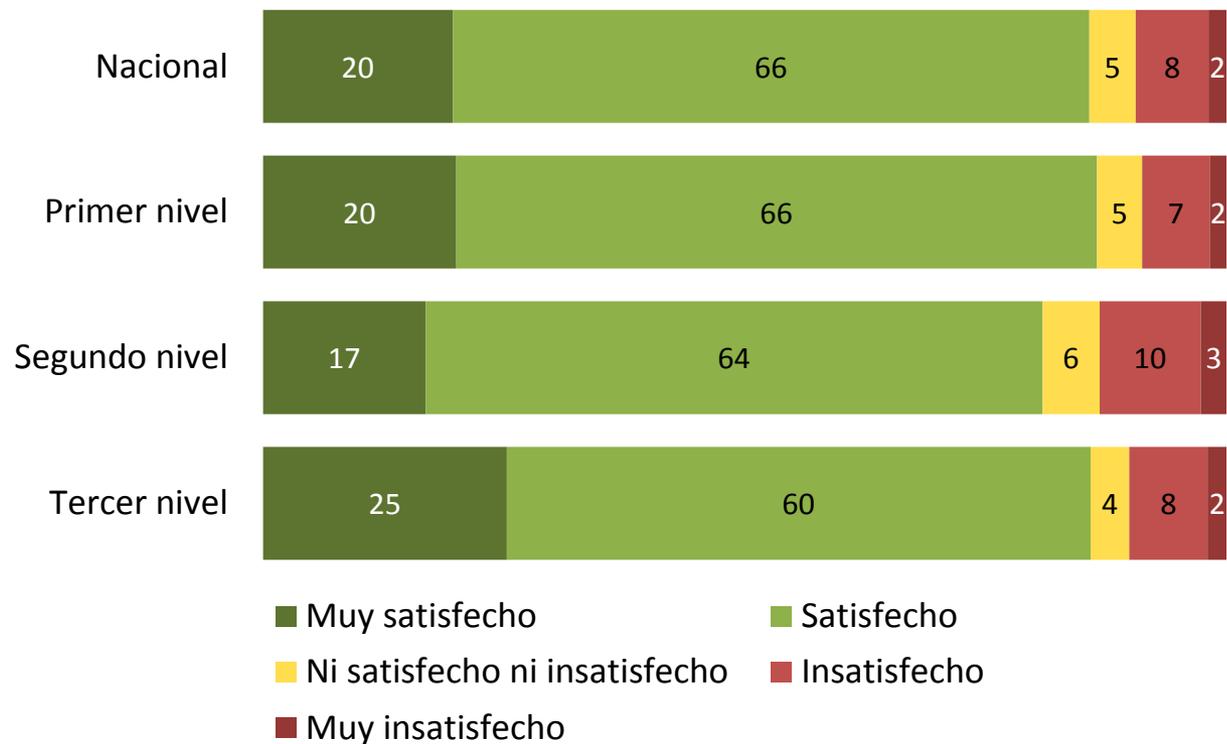
La Encuesta Nacional de Satisfacción a usuarios de Servicios Médicos (ENSAT) tiene como objetivo central determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios médicos que otorga el IMSS.

- **Marco muestral:** 1,529 unidades médicas del IMSS que en promedio otorgaron diariamente 599,175 consultas externas y/o acciones preventivas durante 2017.
- **Muestra de unidades médicas:** 386 unidades médicas.
- **Muestra de derechohabientes:** 36,568 usuarios de servicios médicos (22,774 en primer nivel, 9,517 en segundo nivel y 4,277 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.
- **Fecha de levantamiento:** Del 23 de octubre al 05 de noviembre de 2018.
- **Error de estimación obtenido:** Menor al 1.2% con 95% de confianza (1.4% en primer nivel, 2.0% en segundo nivel, y 1.7% 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^{1/2}
Porcentaje de derechohabientes

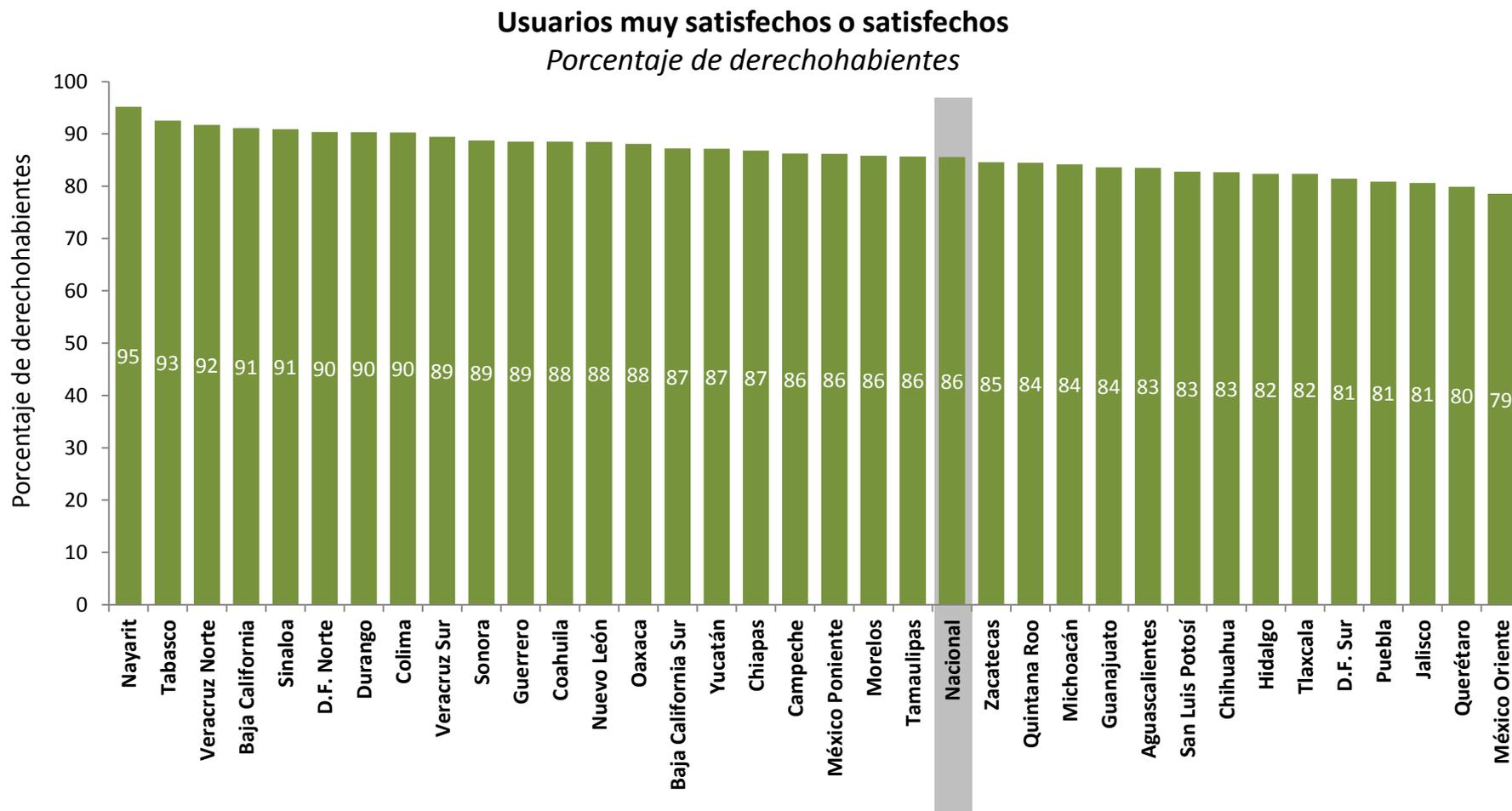


1. El resultado nacional contempla a derechohabientes usuarios de los tres niveles de atención médica.

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

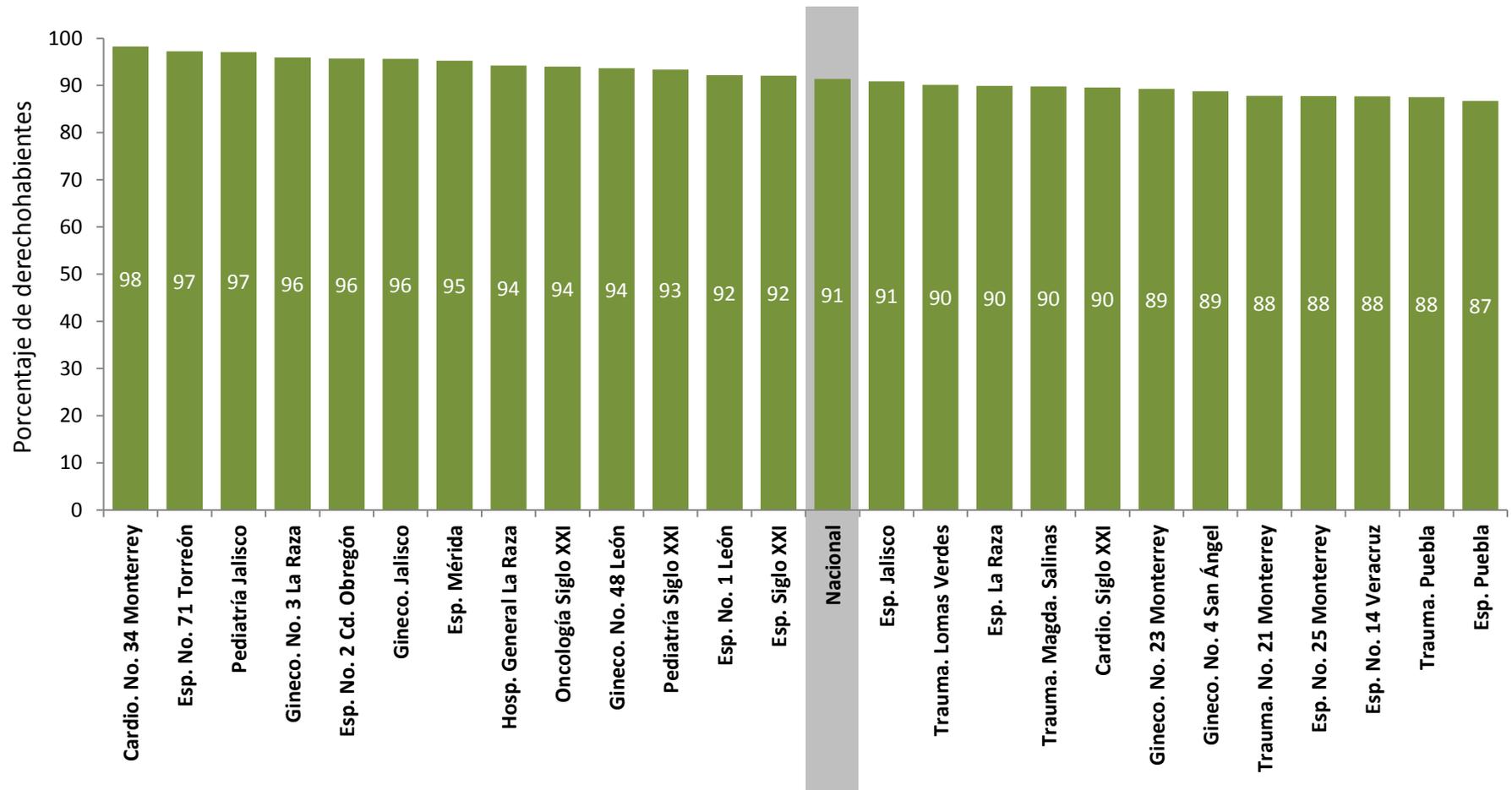
- En 33 delegaciones más del 80% de los usuarios declararon estar muy satisfechos o satisfechos con la atención médica que reciben.



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

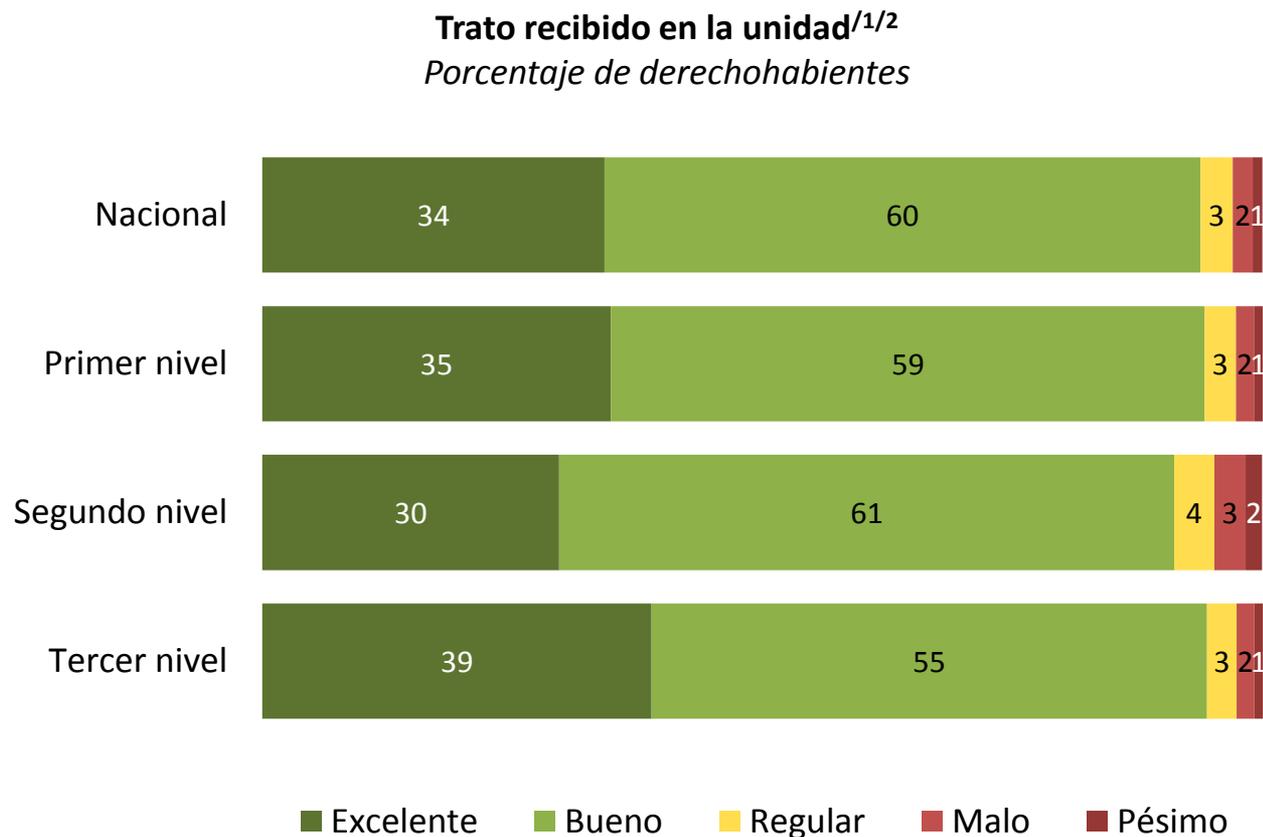
- En 14 unidades médicas de alta especialidad más del 90% de los derechohabientes están muy satisfechos o satisfechos con la atención médica que reciben en la unidad.

Usuarios muy satisfechos y satisfechos
Porcentaje de derechohabientes



2. Trato brindado en la unidad médica

- A nivel nacional, 94% de los derechohabientes usuarios manifestaron haber recibido un trato excelente o bueno en la unidad médica.



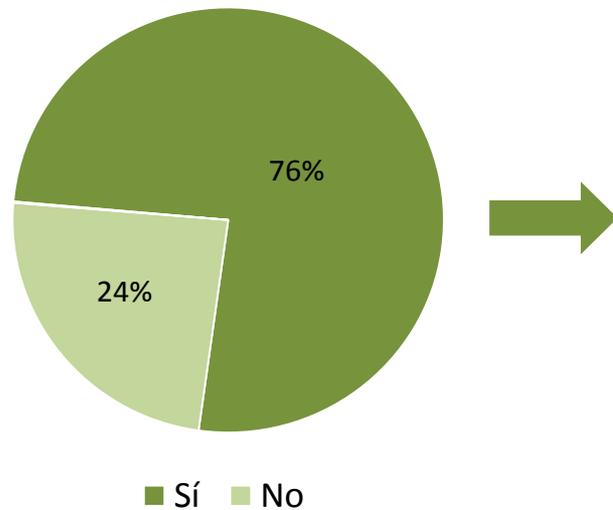
1. El resultado nacional contempla a derechohabientes usuarios de los tres niveles de atención médica.

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

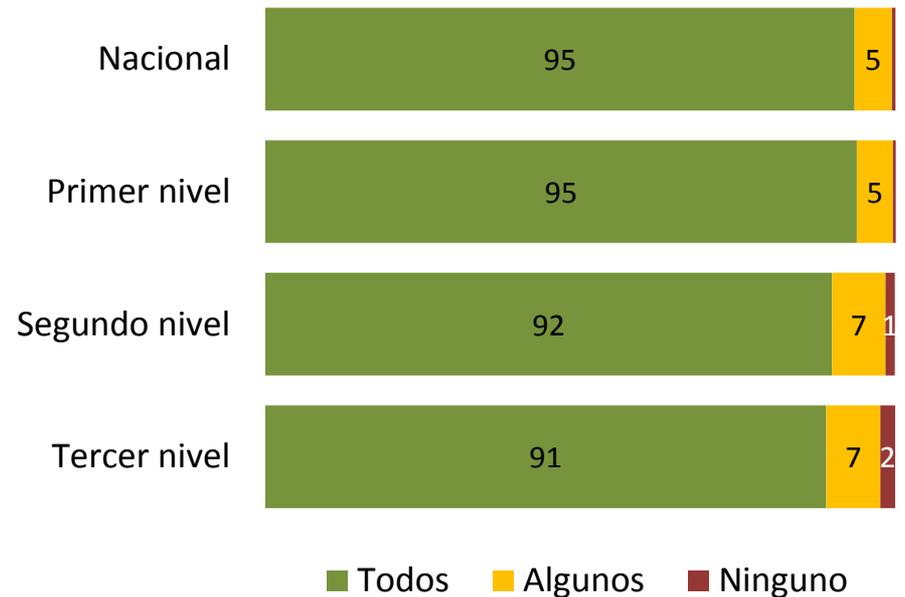
3. Surtimiento de medicamentos

- 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 medicamento¹



Medicamentos surtidos^{1/2}
Porcentaje de derechohabientes

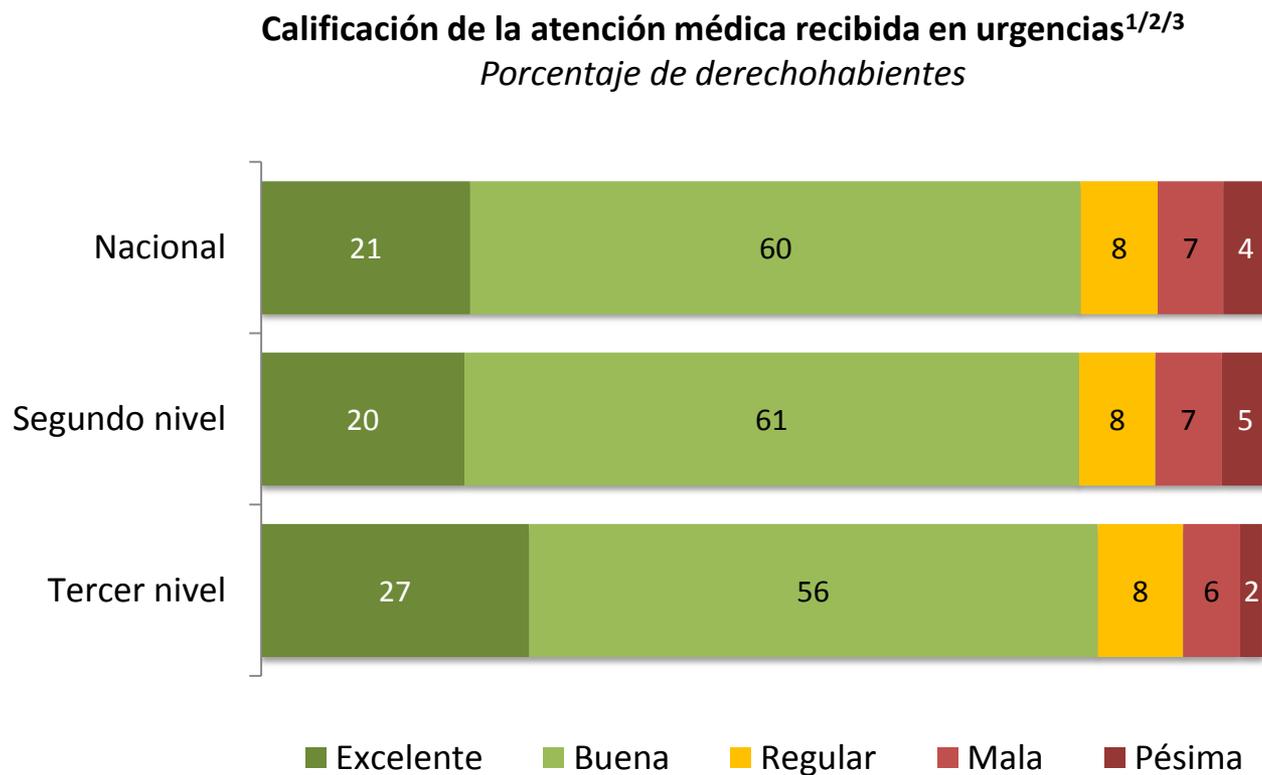


1. El resultado nacional contempla a derechohabientes usuarios de los tres niveles de atención médica.

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

4. Evaluación del servicio de urgencias

- 81% de los derechohabientes evaluaron el servicio de urgencias como excelente o bueno.

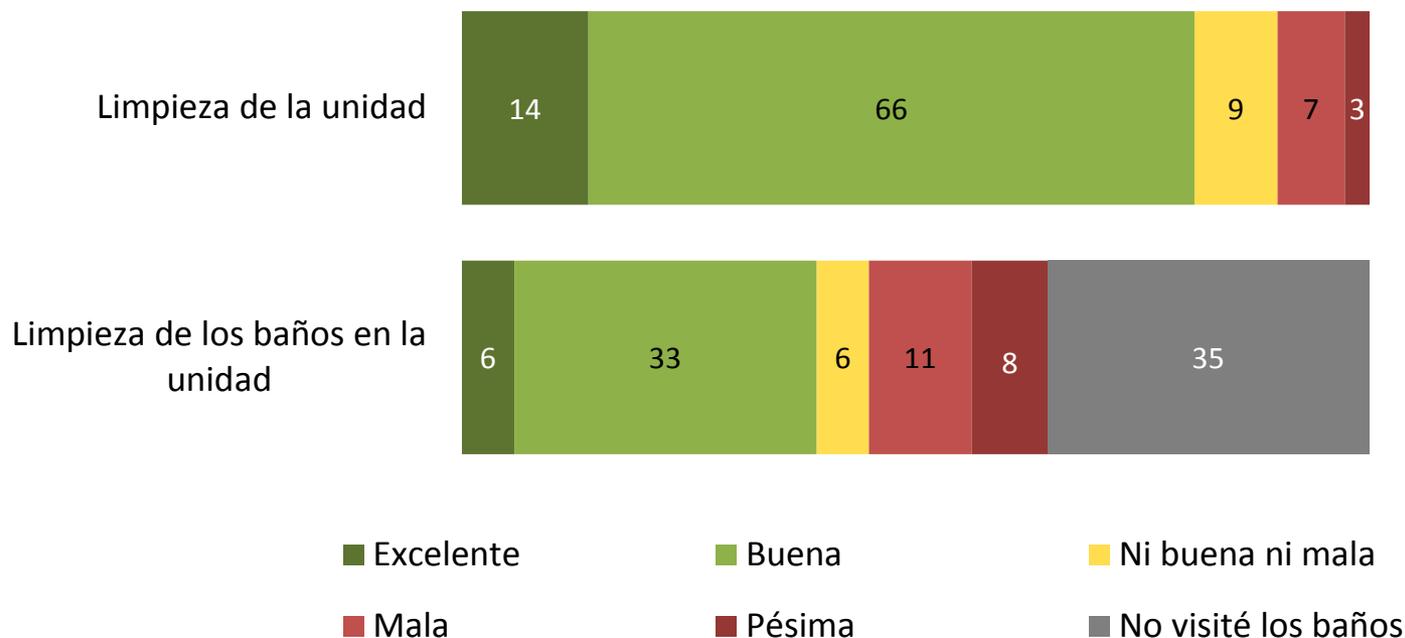


1. Los resultados contemplan a derechohabientes que en el último mes hicieron uso del servicio de urgencias.
2. El resultado nacional contempla a derechohabientes usuarios de segundo y tercer nivel de atención médica.
3. Los resultados pueden no sumar 100 debido al redondeo y/o a que no se muestra la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

5. Limpieza en baños y en la unidad

- 80% de los derechohabientes calificaron la limpieza de la unidad como excelente o buena. Por su parte, el 39% calificaron como excelente o buena la limpieza de los baños.

Evaluación de la limpieza de las instalaciones^{/1/2}
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".