

Unidad del Programa IMSS-BIENESTAR

Coordinación de Planeación Estratégica,
Evaluación y Padrón de Beneficiarios

**Encuesta nacional de confianza y
satisfacción para usuarios de los
servicios de consulta externa,
urgencias y hospitalización**

ENCONSA (CE,U,H)

Resultados 2020

INDICE

Contenido	Página
I. Introducción	3
II. Marco de referencia	3
III. Resultados generales en los servicios de consulta externa, urgencias y hospitalización	5
IV. Resultados de satisfacción y confianza en los hospitales de IMSS-BIENESTAR.....	14
a) Satisfacción.....	14
b) Confianza.....	16
V. Trato digno y privacidad.....	21
a) Trato digno	21
b) Privacidad	26
VI. Comunicación e información.....	28
a) Del personal médico	28
b) Del personal de enfermería	28
c) Del personal médico en el servicio de urgencias	29
d) Del personal médico en el servicio de hospitalización	31
e) Derechos de los pacientes y atención a quejas	31
VII. Tiempo de espera.....	37
a) En consulta externa	37
b) En urgencias	44
c) En hospitalización	46
VIII. Surtimiento de medicamentos, material de curación y provisión de estudios	48
a) Expedición de receta y medicamentos recetados en consulta externa	48
b) Surtimiento de recetas completas en consulta externa.....	49
c) Solicitud de medicamento o material de curación en hospitalización...	53
d) Solicitud de estudios en hospitalización.....	54
IX. Seguridad y comodidad.....	56
a) Limpieza en áreas generales del hospital	56
b) Limpieza en hospitalización	57
c) Comodidad en hospitalización	59
d) Seguridad en urgencias y hospitalización	61
X. Datos generales de las personas entrevistadas	64
XI. Conclusiones	65

I. Introducción

La Encuesta Nacional de Confianza y Satisfacción (ENCONSA) se ha aplicado durante seis años consecutivos en los Hospitales Rurales del Programa IMSS-BIENESTAR, con el propósito de **evaluar la calidad de los servicios** que se proporcionan, **a través de la percepción que los beneficiarios tienen de éstos**.

Además de darle continuidad a este esfuerzo, gradualmente se han incorporado mejoras en su aplicación. En la edición 2019 de la ENCONSA, el levantamiento conjuntó los servicios de consulta externa y urgencias cuya medición se hacía por separado. En la edición 2020, a estos dos servicios se agregó por primera vez el de hospitalización, lo que nos permite obtener un panorama más amplio de la evaluación que los beneficiarios hacen del servicio en los Hospitales Rurales del Programa IMSS-BIENESTAR.

La ENCONSA que se aplica en el ámbito hospitalario de IMSS-BIENESTAR permite generar información para estimar logros respecto a la confianza y satisfacción con el servicio; determinar **áreas de oportunidad en las áreas con las que el paciente interactúa directamente**; e identificar los factores que determinan o generan la satisfacción o insatisfacción de los usuarios.

II. Marco de referencia

La ENCONSA CE,UyH se aplicó de manera conjunta en los servicios de **consulta externa, urgencias y hospitalización de los 80 Hospitales Rurales** de IMSS-BIENESTAR, del **1 de octubre al 6 de noviembre de 2020**, en el contexto de la pandemia por COVID-19 en México, y la reconversión de áreas hospitalarias del Programa para atención de personas con esta enfermedad. El levantamiento estuvo a cargo del personal de trabajo social y la captura fue realizada por los analistas del HR. El sistema de captura de la información, el procesamiento de datos y el análisis de la información se realizaron en el ámbito central de IMSS-BIENESTAR

El cuestionario comprendió **64 reactivos** clasificados en un módulo de información general y seis dimensiones:

No.	Dimensión	Variables
1	Comunicación e información	Independientes
2	Trato digno y privacidad	Independientes
3	Tiempo de espera	Independientes
4	Surtimiento de medicamentos, material de curación y provisión de estudios	Independientes
5	Seguridad y comodidad	Independientes
6	Satisfacción y confianza del servicio en general	Dependientes

Considerando un tamaño de muestra estadísticamente representativo por Hospital Rural, el número de cuestionarios aplicados osciló de 102 a 106: (66 a 88 en el servicio de consulta externa; 14 a 33 en urgencias; 1 a 11 en hospitalización).

A nivel nacional **fueron entrevistadas 8,473 personas**. Del total de estas personas, 62 no quisieron participar en la encuesta, lo que representó una **tasa de rechazo de 0.7%**.

La variación en el número de cuestionarios se aplicó en función del “tamaño” del hospital, criterio que se instrumentó en esta edición de la encuesta a partir del **promedio mensual de consultas (externa y urgencias) y de egresos hospitalarios**, y su ponderación para cada uno de los tres servicios señalados. De esta manera, se conformaron tres grupos de HR para determinar el tamaño de la muestra:

- Grupo I. Hospitales con **hasta 2,705 consultas y egresos** promedio mensuales.
- Grupo II. Hospitales con **hasta 4,289 consultas y egresos** promedio mensuales.
- Grupo III. Hospitales con **hasta 5,684 consultas y egresos** promedio mensuales.

Este criterio también incorporó una opción más de análisis, al considerar como hipótesis de trabajo que la ponderación y evaluación de resultados de cada hospital en IMSS-BIENESTAR, puede estar determinada por la demanda de servicios, por lo cual los resultados del análisis tomaron en consideración esta clasificación de los hospitales.

III. Resultados generales en los servicios de consulta externa, urgencias y hospitalización

Los resultados de la ENCONSA 2020 a nivel nacional muestran, en general, un incremento en los resultados obtenidos en todas las dimensiones respecto a 2019.

Además de quedar reflejados en los mejores resultados de satisfacción y confianza, los incrementos en el nivel agregado se reflejaron en mayor proporción en el tiempo de espera en consulta externa, el trato en general que se le dio a los pacientes en el HR, el trato “muy bueno” del personal de enfermería, y el surtimiento de recetas completas en consulta externa. De las variables con caída a nivel nacional, destaca la aplicación del *triage* en urgencias y la consulta externa con cita (tabla III.1).

Tabla III.1 Variables con mejora y caída nacional			
Variable	2019	Dif	2020
Trato en general en los HR	28.8%	+6%	35.1%
Trato “muy bueno” del personal de enfermería	25%	+7%	32%
Tiempo de espera con cita en consulta externa	55 minutos	-9 min	43 minutos
Personas que esperaron en promedio menos de 50 minutos en consulta externa	57%	+13%	70%
Surtimiento de receta completa en consulta externa	88.5%	+0.6%	89.1%
Se les dieron a conocer derechos de los pacientes	68%	+5.5	73.5%
Aplicación de <i>triage</i> en urgencias	74%	-39%	35%
Consulta externa con cita	60%	-2%	58%

En los resultados agregados de las cinco dimensiones por OOAD, los mejores resultados se obtienen en Sinaloa, Michoacán y Tamaulipas. En este punto es importante señalar que se trata del promedio de todos los HR del OOAD, motivo por el que OOAD con un solo HR de malos resultados quedan al final de la tabla (Guerrero y Nayarit); y OOAD con HR de muy buenos resultados y otros muy malos, compensan su puntaje (Tamaulipas) (tabla II.2).

Los mejores resultados por HR son para Hidalgo y San Carlos, Tamaulipas; le siguen Rodeo, Durango; Villa Unión, Sinaloa; posteriormente cuatro HR de Michoacán, Ario de Rosales, Villamar, Coalcomán y Paracho. Finalmente, los lugares nueve y diez son para Jáltipan de Morelos, Veracruz Sur, y Santiago Jamiltepec, Oaxaca (tabla III.3, 1/2).

Resultados destacables en esta lista son Ario de Rosales y Santiago Jamiltepec, hospitales que mejoraron sensiblemente, pues en 2019 se ubicaron en los últimos lugares de la tabla

(62 y 79). Por su parte, Hidalgo, San Carlos, Rodeo, Coalcomán y Villamar, se mantienen consistentes pues en 2019 también estuvieron en los 10 primeros lugares. Finalmente, Villa Unión repuntó del lugar 22 al 4; Paracho del 33 al 8; y Jáltipan del 18 al 9 (tabla III.4, 1/2).

TABLA III.2 Resultado ENCONSA 2020 por OOAD

OOAD	Trato digno y privacidad	Comunicación - Información	Tiempo de espera	Surtimiento de medicamentos	Seguridad-Comodidad	Puntaje total	Calificación del usuario a los servicios	Lugar conforme a puntaje
	Valor máximo 19.56	Valor máximo 24.04	Valor máximo 20.30	Valor máximo 16.95	Valor máximo 19.15	Valor máximo 100	Valor máximo 100	
Sinaloa	18.57	21.53	18.57	16.65	17.99	93.32	95.90	1
Michoacán	18.42	20.94	18.72	16.37	17.72	92.17	95.60	2
Tamaulipas	18.84	20.67	18.09	16.56	17.72	91.87	96.71	3
Baja California	18.18	20.17	18.83	16.77	17.51	91.46	96.70	4
Durango	18.49	20.33	18.34	16.65	17.59	91.41	95.32	5
Chihuahua	18.13	20.84	17.75	16.63	18.01	91.36	93.72	6
Hidalgo	18.00	20.48	18.70	16.66	17.51	91.36	92.77	7
Veracruz Sur	17.64	20.80	19.13	16.50	16.72	90.79	91.04	8
Coahuila	18.27	20.13	18.35	16.79	17.24	90.77	95.35	9
Puebla	17.83	20.26	18.67	16.56	17.22	90.54	93.30	10
Zacatecas	18.03	20.15	18.81	16.68	16.72	90.39	92.82	11
San Luis Potosí	17.86	20.34	18.33	16.72	17.03	90.28	91.28	12
Veracruz Norte	17.70	20.27	18.76	16.61	16.69	90.03	91.68	13
Oaxaca	17.69	19.71	18.96	16.68	16.72	89.76	91.46	14
Yucatán	17.62	19.42	18.35	16.80	16.92	89.11	89.49	15
Méx Poniente	17.72	19.97	18.58	16.71	16.11	89.09	90.95	16
Chiapas	17.72	19.61	18.37	16.50	16.77	88.98	92.23	17
Campeche	17.68	19.89	17.34	16.72	16.95	88.57	91.20	18
Nayarit	17.09	19.39	17.62	16.74	17.48	88.31	91.11	19
Guerrero	17.95	17.99	18.37	16.60	16.83	87.73	91.82	20
Nacional	17.96	20.16	18.51	16.62	17.13	90.37	92.91	

En contraste, los HR peor calificados fueron, en el orden mencionado: Altamirano, Chiapas; Ciudad Tula, Tamaulipas; Tlaxiaco, Oaxaca; Ocozocoautla, Chiapas; Acanceh, Yucatán; La Unión, Guerrero; Mamantel, Campeche; Matehuala, SLP; Benemérito, Chiapas; y Amanalco, México Poniente (tabla II.3, 2/2).

Siete de los HR que ocupan los 10 últimos lugares en la percepción de la calidad del servicio por parte de los pacientes en 2020, también ocuparon ese lugar en la ENCONSA 2019 (Altamirano, Ciudad Tula, Tlaxiaco, Ocozocoautla, Acanceh, La Unión y Amanalco). De los tres restantes Mamantel ocupó el lugar 41 y Benemérito el 57; destaca el caso de Matehuala que cayó del lugar 20 en 2019 a la posición 73 (tabla III.4, 2/2).

Tabla III.3 Resultados ENCONSA 2020 por HR (1/2)

HR	Trato digno y privacidad	Comunicación - Información	Tiempo de espera	Surtimiento de medicamentos	Seguridad-Comodidad	Puntaje total	Calificación del usuario a los servicios	Lugar conforme a puntaje
	Valor máximo 19.56	Valor máximo 24.04	Valor máximo 20.30	Valor máximo 16.95	Valor máximo 19.15	Valor máximo 100	Valor máximo 100	
Hidalgo, Tamps	19.47	21.64	18.23	16.44	19.06	94.85	98.89	1
San Carlos, Tamps	19.07	22.12	18.49	16.90	18.13	94.70	99.10	2
Rodeo, Dgo	19.06	21.54	18.95	16.58	18.21	94.33	96.76	3
Villa Unión, Sin	18.86	21.77	18.59	16.55	18.40	94.16	96.98	4
Ario de Rosales, Mich	19.09	21.19	19.24	16.48	17.88	93.88	99.19	5
Coalcoman, Mich	18.41	21.10	19.19	16.35	18.44	93.48	97.67	6
Villamar, Mich	19.00	21.12	19.25	16.21	17.82	93.41	98.86	7
Paracho, Mich	18.30	21.43	19.17	16.18	18.02	93.11	92.81	8
Jáltipan de Morelos, Ver Sur	17.61	21.59	19.60	16.78	17.19	92.77	92.38	9
Santiago Jamiltepec, Oax	18.69	19.74	19.87	16.79	17.45	92.54	94.07	10
Zacualtipan, Hgo	18.50	20.53	19.20	16.84	17.40	92.47	94.81	11
El Fuerte, Sin	18.29	21.28	18.55	16.75	17.59	92.47	94.81	12
Ixtepec, Pue	18.73	20.37	18.60	16.81	17.95	92.47	95.65	13
Soto la Marina, Tamps	19.25	20.45	17.94	16.50	18.25	92.38	98.62	14
Matamoros, Coah	18.59	20.27	19.43	16.79	17.22	92.30	95.90	15
Guadalupe Tepeyac, Chis	18.66	21.06	18.84	16.75	16.85	92.16	97.85	16
Chiautla de Tapia, Pue	17.71	20.73	18.96	16.87	17.78	92.05	92.86	17
Metepec, Hgo	18.07	20.20	19.00	16.82	17.91	92.01	92.30	18
Axtla de Terrazas, SLP	17.53	21.57	18.19	16.93	17.74	91.96	87.32	19
San Juanito, Chih	17.85	21.05	18.38	16.38	18.26	91.91	94.43	20
Los Hernández, SLP	18.52	20.64	18.80	16.79	17.02	91.77	94.30	21
Concepción del Oro, Zac	18.76	19.93	18.84	16.84	17.23	91.60	95.45	22
Valle de Ignacio Allende, Chih	18.40	20.41	17.59	16.74	18.44	91.59	92.82	23
San Quintín, BC	18.18	20.17	18.83	16.77	17.51	91.46	96.70	24
Plan de Arroyos, Ver Norte	17.71	21.22	19.24	16.65	16.61	91.43	93.28	25
Mapastepec, Chis	18.50	20.38	19.27	16.11	17.07	91.33	95.00	26
Buenavista, Mich	18.42	20.54	18.54	16.77	17.03	91.30	96.81	27
Zacapoaxtla, Pue	17.54	21.06	19.34	16.40	16.88	91.23	92.08	28
Villanueva, Zac	18.32	19.95	19.06	16.34	17.55	91.21	92.08	29
Santiago Juchitahuaca, Oax	17.35	20.40	19.35	16.84	17.24	91.18	90.05	30
Cerritos, SLP	18.41	20.86	18.31	16.37	17.09	91.05	94.71	31
Río Grande, Zac	18.06	19.83	19.00	16.88	16.99	90.75	90.00	32
Pinos, Zac	17.55	21.15	18.53	16.92	16.55	90.70	95.05	33
Ixmiquilpan, Hgo	17.74	20.66	18.62	16.31	17.28	90.62	93.89	34
Guachochi, Chih	18.15	21.04	17.27	16.77	17.33	90.58	93.90	35
Huetamo, Mich	18.16	20.55	17.68	16.75	17.42	90.55	92.67	36
Huejutla, Hgo	17.69	20.53	17.99	16.67	17.45	90.33	90.09	37
San Salvador el Seco, Pue	17.55	20.04	18.45	16.64	17.57	90.24	93.13	38
Guadalupe Victoria, Dgo	17.89	20.37	17.73	16.71	17.41	90.11	95.19	39
Tlacolula de Matamoros, Oax	17.39	20.03	18.71	16.72	17.26	90.11	91.16	40

Tabla III.3 Resultados ENCONSA 2020 por HR (1/2)

HR	Trato digno y privacidad	Comunicación - Información	Tiempo de espera	Surtimiento de medicamentos	Seguridad-Comodidad	Puntaje total	Calificación del usuario a los servicios	Lugar conforme a puntaje
	Valor máximo 19.56	Valor máximo 24.04	Valor máximo 20.30	Valor máximo 16.95	Valor máximo 19.15	Valor máximo 100	Valor máximo 100	
Ocosingo, Chis	17.40	20.82	18.81	16.54	16.51	90.08	91.10	41
San Buenaventura, Coah	17.88	20.21	17.86	16.92	17.19	90.06	93.58	42
Coscomatepec, Ver Sur	17.63	20.32	18.80	16.52	16.78	90.05	89.95	43
Huajuapán de León, Oax	17.66	19.42	19.00	16.58	17.33	89.99	91.55	44
San Ildefonso Villa Alta, Oax	17.91	19.60	19.08	16.74	16.65	89.98	92.79	45
San José del Rincón, Méx Pte	17.69	20.51	18.37	16.77	16.62	89.97	90.05	46
Ramos Arizpe, Coah	18.33	19.89	17.77	16.66	17.31	89.96	96.57	47
San Felipe Ecatepec, Chis	17.66	19.30	19.15	16.59	17.10	89.80	93.68	48
Vicente Guerrero, Dgo	18.51	19.09	18.35	16.67	17.16	89.78	94.00	49
Charcas, SLP	17.96	19.43	18.74	16.73	16.91	89.77	92.57	50
Chignahuapan, Pue	18.18	20.06	18.27	16.24	16.98	89.73	94.62	51
Huautla de Jiménez, Oax	18.55	20.43	19.11	16.86	14.69	89.64	94.86	52
Zongolica, Ver Sur	17.70	20.49	18.99	16.18	16.19	89.55	90.80	53
Chicontepec, Ver Norte	17.62	19.59	18.63	16.46	17.21	89.51	89.38	54
Tuxpan, Mich	17.56	20.63	18.00	15.87	17.45	89.50	91.18	55
Maxcanú, Yuc	17.54	18.82	18.87	16.93	17.30	89.46	91.86	56
Venustiano Carranza, Chis	17.99	19.83	18.07	16.61	16.95	89.46	92.45	57
La Ceiba, Pue	17.24	19.82	18.97	16.44	16.88	89.35	92.45	58
Bochil, Chis	17.32	19.85	18.58	16.64	16.83	89.22	90.85	59
Miahuatlán, Oax	17.58	19.18	18.26	16.73	17.47	89.22	90.35	60
Papantla, Ver Norte	17.77	20.01	18.43	16.71	16.25	89.16	92.37	61
Hechelchakán, Camp	18.03	19.97	17.59	16.53	17.03	89.15	92.35	62
Zacatipán, SLP	17.61	20.10	17.84	16.84	16.73	89.11	92.16	63
Motzintla, Chis	18.06	20.27	18.04	15.98	16.62	88.98	93.86	64
Tlaltenango, Zac	18.22	19.67	18.64	16.56	15.78	88.88	91.52	65
Tepexi de Rodríguez, Pue	17.85	19.71	18.11	16.55	16.47	88.70	92.33	66
Izamal, Yuc	16.99	19.73	18.13	16.68	17.06	88.59	89.33	67
Oxkutzcab, Yuc	17.16	20.55	18.02	16.62	16.19	88.55	87.05	68
San Cayetano, Nay	17.09	19.39	17.62	16.74	17.48	88.31	91.11	69
Matías Romero, Oax	17.07	19.75	18.37	16.36	16.69	88.23	88.63	70
Amanalco, Méx Pte	17.76	19.43	18.78	16.64	15.59	88.21	91.85	71
Benemérito, Chis	17.55	19.15	18.07	16.49	16.85	88.11	89.80	72
Matehuala, SLP	17.10	19.45	18.11	16.67	16.69	88.02	86.62	73
Mamantel, Camp	17.33	19.80	17.08	16.91	16.88	87.99	90.05	74
La Unión, Gro	17.95	17.99	18.37	16.60	16.83	87.73	91.82	75
Acanceh, Yuc	17.66	18.06	17.88	16.94	16.80	87.33	89.71	76
Ocozacoautla, Chis	17.79	18.46	17.95	16.68	16.25	87.13	92.52	77
Tlaxiaco, Oax	17.02	18.84	18.91	16.50	15.71	86.97	89.71	78
Ciudad Tula, Tamps	17.56	18.46	17.68	16.41	15.44	85.54	90.25	79
Altamirano, Chis	16.31	16.94	16.97	16.65	16.69	83.56	85.24	80
Nacional	17.96	20.16	18.51	16.62	17.13	90.37	92.91	

Tabla III.4 Comparativo 2020 vs. 2019 de lugar del HR conforme a puntaje (1/2)			
OOAD	HR	Lugar conforme a puntaje 2020	Lugar conforme a puntaje 2019
Tamaulipas	Hidalgo	1	2
Tamaulipas	San Carlos	2	4
Durango	Rodeo	3	1
Sinaloa	Villa Unión	4	22
Michoacán	Ario de Rosales	5	62
Michoacán	Coalcoman	6	5
Michoacán	Villamar	7	6
Michoacán	Paracho	8	33
Veracruz Sur	Jáltipan de Morelos	9	18
Oaxaca	Santiago Jamiltepec	10	79
Hidalgo	Zacualtipan	11	71
Sinaloa	El Fuerte	12	21
Puebla	Ixtepec	13	54
Tamaulipas	Soto la Marina	14	9
Coahuila	Matamoros	15	16
Chiapas	Guadalupe Tepeyac	16	19
Puebla	Chiautla de Tapia	17	14
Hidalgo	Metepec	18	52
San Luis Potosí	Axtla de Terrazas	19	12
Chihuahua	San Juanito	20	30
San Luis Potosí	Los Hernández, SLP	21	n/a
Yucatán	Concepción del Oro	22	7
Chihuahua	Valle de Ignacio Allende	23	23
Baja California	San Quintín	24	37
Veracruz Norte	Plan de Arroyos	25	60
Chiapas	Mapastepec	26	15
Michoacán	Buenavista	27	17
Puebla	Zacapoxtla	28	43
Zacatecas	Villanueva	29	28
Oaxaca	Santiago Juxtlahuaca	30	31
San Luis Potosí	Cerritos	31	32
Zacatecas	Río Grande	32	3
Zacatecas	Pinos	33	26
Hidalgo	Ixmiquilpan	34	44
Chihuahua	Guachochi	35	55
Michoacán	Huetamo	36	73
Hidalgo	Huejutla	37	24
Puebla	San Salvador el Seco	38	25
Durango	Guadalupe Victoria	39	49
Oaxaca	Tlacolula de Matamoros	40	77

Tabla III.4 Comparativo 2020 vs. 2021 de lugar del HR conforme a puntaje (2/2)			
OOAD	HR	Lugar conforme a puntaje 2020	Lugar conforme a puntaje 2019
Chiapas	Ocosingo	41	35
Coahuila	San Buenaventura	42	29
Veracruz Sur	Coscomatepec	43	48
Oaxaca	Huajuapán de León	44	72
Oaxaca	San Ildefonso Villa Alta	45	70
México Poniente	San José del Rincón	46	46
Coahuila	Ramos Arizpe	47	34
Chiapas	San Felipe Ecatepec	48	61
Durango	Vicente Guerrero	49	56
San Luis Potosí	Charcas	50	58
Puebla	Chignahuapan	51	47
Oaxaca	Huautla de Jiménez	52	13
Veracruz Sur	Zongolica	53	10
Veracruz Norte	Chicontepec	54	50
Michoacán	Tuxpan	55	39
Yucatán	Maxcanú	56	51
Chiapas	Venustiano Carranza	57	66
Puebla	La Ceiba	58	59
Chiapas	Bochil	59	74
Oaxaca	Miahuatlán	60	36
Veracruz Norte	Papantla	61	38
Campeche	Hecelchakán	62	53
San Luis Potosí	Zacatipán	63	75
Chiapas	Motozintla	64	67
Zacatecas	Tlaltenango	65	8
Puebla	Tepexi de Rodríguez	66	40
Yucatán	Izamal	67	42
Yucatán	Oxkutzcab	68	11
Nayarit	San Cayetano	69	27
Oaxaca	Matías Romero	70	45
México Poniente	Amanalco	71	76
Chiapas	Benemérito	72	57
San Luis Potosí	Matehuala	73	20
Campeche	Mamantel	74	41
Guerrero	La Unión	75	65
Yucatán	Acanceh	76	78
Chiapas	Ocozocoautla	77	64
Oaxaca	Tlaxiaco	78	68
Tamaulipas	Ciudad Tula	79	63
Chiapas	Altamirano	80	69

Al considerar los resultados obtenidos en los HR agrupados por demanda (Grupos I, II y III) y sus puntajes globales, las diferencias no son tan marcadas entre los Grupos I y II, y sí lo son entre estos dos Grupos respecto al Grupo III.

Por ejemplo, el **Grupo I**, con menor demanda promedio mensual de consultas, tiene tres HR en las mejores posiciones, pero 4 HR en las peores posiciones. Visto desde otra perspectiva, tiene 7 HR en la primera mitad de la tabla (lugar 1 a 40) y 7 HR en la segunda mitad de la tabla (lugar 41 a 80) (tabla III.5 Grupo I 1/3).

HR	Trato digno y privacidad	Comunicación - Información	Tiempo de espera	Surtimiento de medicamentos	Seguridad-Comodidad	Puntaje total	Calificación del usuario a los servicios	Lugar conforme a puntaje
	Valor máximo 19.56	Valor máximo 24.04	Valor máximo 20.30	Valor máximo 16.95	Valor máximo 19.15	Valor máximo 100	Valor máximo 100	
Hidalgo, Tamps	19.47	21.64	18.23	16.44	19.06	94.85	98.89	1
San Carlos, Tamps	19.07	22.12	18.49	16.90	18.13	94.70	99.10	2
Villamar, Mich	19.00	21.12	19.25	16.21	17.82	93.41	98.86	7
Guadalupe Tepeyac, Chis	18.66	21.06	18.84	16.75	16.85	92.16	97.85	16
Los Hernández, SLP	18.52	20.64	18.80	16.79	17.02	91.77	94.30	21
Concepción del Oro, Zac	18.76	19.93	18.84	16.84	17.23	91.60	95.45	22
Plan de Arroyos, Ver Norte	17.71	21.22	19.24	16.65	16.61	91.43	93.28	25
San Ildefonso Villa Alta, Oax	17.91	19.60	19.08	16.74	16.65	89.98	92.79	45
San José del Rincón, Méx Pte	17.69	20.51	18.37	16.77	16.62	89.97	90.05	46
Hecelchakán, Camp	18.03	19.97	17.59	16.53	17.03	89.15	92.35	62
Amanalco, Méx Pte	17.76	19.43	18.78	16.64	15.59	88.21	91.85	71
Benemérito, Chis	17.55	19.15	18.07	16.49	16.85	88.11	89.80	72
Mamantel, Camp	17.33	19.80	17.08	16.91	16.88	87.99	90.05	74
La Unión, Gro	17.95	17.99	18.37	16.60	16.83	87.73	91.82	75
Nacional	17.96	20.16	18.51	16.62	17.13	90.37	92.91	

Por su parte, en los HR del **Grupo II** hay 6 HR en los primeros diez lugares de la tabla y 4 HR en los diez peores lugares de la tabla. Desde otra perspectiva, 24 HR se ubican en la primera mitad de la tabla y 20 HR en la segunda mitad de la tabla (tabla III.5 Grupo II 2/3).

En los HR clasificados en el **Grupo III**, sólo un HR se posicionó en los primeros diez lugares de la tabla y dos en los de menor puntaje de los 80 HR. Con la otra perspectiva, 9 HR se ubicaron en la primera mitad de la tabla y 13 HR en la segunda mitad (tabla III.5 Grupo II 2/3).

Si respecto a cada Grupo de HR consideramos estas dos proporciones: **a)** colocados en los diez primeros lugares respecto a los ubicados en los diez peores lugares; y **b)** HR en la primera mitad de la tabla respecto a los colocados en la segunda mitad de la tabla:

Grupo I = $(3/4) = 0.75$ y $(7/7) = 1.0$
 Grupo II = $(6/4) = 1.5$ y $(24/20) = 1.2$
 Grupo III = $(1/2) = 0.5$ y $(9/13) = 0.69$

A partir de estos datos, se puede considerar que los HR del **Grupo I y II, con menor demanda, tienden a ser mejor evaluados que los HR del Grupo III**. Sin embargo, los HR del Grupo II son mejor evaluados que los del Grupo I, por lo cual **no es contundente la hipótesis de que en IMSS-BIENESTAR la demanda sea determinante en la calidad del servicio**.

Tabla III.5 Resultados por grupo de Hospital Rural ENCONSA 2020 por HR (2/3)

HR	Trato digno y privacidad	Comunicación - Información	Tiempo de espera	Surtimiento de medicamentos	Seguridad-Comodidad	Puntaje total	Calificación del usuario a los servicios	Lugar conforme a puntaje
	Valor máximo 19.56	Valor máximo 24.04	Valor máximo 20.30	Valor máximo 16.95	Valor máximo 19.15	Valor máximo 100	Valor máximo 100	
Rodeo, Dgo	19.06	21.54	18.95	16.58	18.21	94.33	96.76	3
Ario de Rosales, Mich	19.09	21.19	19.24	16.48	17.88	93.88	99.19	5
Coalcoman, Mich	18.41	21.10	19.19	16.35	18.44	93.48	97.67	6
Paracho, Mich	18.30	21.43	19.17	16.18	18.02	93.11	92.81	8
Jáltipan de Morelos, Ver Sur	17.61	21.59	19.60	16.78	17.19	92.77	92.38	9
Santiago Jamiltepec, Oax	18.69	19.74	19.87	16.79	17.45	92.54	94.07	10
Ixtepec, Pue	18.73	20.37	18.60	16.81	17.95	92.47	95.65	13
Soto la Marina, Tamps	19.25	20.45	17.94	16.50	18.25	92.38	98.62	14
Matamoros, Coah	18.59	20.27	19.43	16.79	17.22	92.30	95.90	15
Chiautla de Tapia, Pue	17.71	20.73	18.96	16.87	17.78	92.05	92.86	17
Metepec, Hgo	18.07	20.20	19.00	16.82	17.91	92.01	92.30	18
San Juanito, Chih	17.85	21.05	18.38	16.38	18.26	91.91	94.43	20
Valle de Ignacio Allende, Chih	18.40	20.41	17.59	16.74	18.44	91.59	92.82	23
San Quintín, BC	18.18	20.17	18.83	16.77	17.51	91.46	96.70	24
Mapastepec, Chis	18.50	20.38	19.27	16.11	17.07	91.33	95.00	26
Buenavista, Mich	18.42	20.54	18.54	16.77	17.03	91.30	96.81	27
Villanueva, Zac	18.32	19.95	19.06	16.34	17.55	91.21	92.08	29
Santiago Juxtlahuaca, Oax	17.35	20.40	19.35	16.84	17.24	91.18	90.05	30
Cerritos, SLP	18.41	20.86	18.31	16.37	17.09	91.05	94.71	31
Río Grande, Zac	18.06	19.83	19.00	16.88	16.99	90.75	90.00	32
Pinos, Zac	17.55	21.15	18.53	16.92	16.55	90.70	95.05	33
Guachochi, Chih	18.15	21.04	17.27	16.77	17.33	90.58	93.90	35
Huetamo, Mich	18.16	20.55	17.68	16.75	17.42	90.55	92.67	36
San Salvador el Seco, Pue	17.55	20.04	18.45	16.64	17.57	90.24	93.13	38
Ocosingo, Chis	17.40	20.82	18.81	16.54	16.51	90.08	91.10	41
San Buenaventura, Coah	17.88	20.21	17.86	16.92	17.19	90.06	93.58	42
Coscomatepec, Ver Sur	17.63	20.32	18.80	16.52	16.78	90.05	89.95	43
Ramos Arizpe, Coah	18.33	19.89	17.77	16.66	17.31	89.96	96.57	47
Vicente Guerrero, Dgo	18.51	19.09	18.35	16.67	17.16	89.78	94.00	49
Charcas, SLP	17.96	19.43	18.74	16.73	16.91	89.77	92.57	50
Huautla de Jiménez, Oax	18.55	20.43	19.11	16.86	14.69	89.64	94.86	52
Zongolica, Ver Sur	17.70	20.49	18.99	16.18	16.19	89.55	90.80	53
Chicontepec, Ver Norte	17.62	19.59	18.63	16.46	17.21	89.51	89.38	54
Maxcanú, Yuc	17.54	18.82	18.87	16.93	17.30	89.46	91.86	56
Papantla, Ver Norte	17.77	20.01	18.43	16.71	16.25	89.16	92.37	61
Motozintla, Chis	18.06	20.27	18.04	15.98	16.62	88.98	93.86	64
Tlaltenango, Zac	18.22	19.67	18.64	16.56	15.78	88.88	91.52	65
Texepi de Rodríguez, Pue	17.85	19.71	18.11	16.55	16.47	88.70	92.33	66
Izamal, Yuc	16.99	19.73	18.13	16.68	17.06	88.59	89.33	67
Matías Romero, Oax	17.07	19.75	18.37	16.36	16.69	88.23	88.63	70
Acanceh, Yuc	17.66	18.06	17.88	16.94	16.80	87.33	89.71	76
Tlaxiaco, Oax	17.02	18.84	18.91	16.50	15.71	86.97	89.71	78
Ciudad Tula, Tamps	17.56	18.46	17.68	16.41	15.44	85.54	90.25	79
Altamirano, Chis	16.31	16.94	16.97	16.65	16.69	83.56	85.24	80
Nacional	17.96	20.16	18.51	16.62	17.13	90.37	92.91	

Tabla III.5 Resultados por grupo de Hospital Rural ENCONSA 2020 por HR (3/3)

HR	Trato digno y privacidad	Comunicación - Información	Tiempo de espera	Surtimiento de medicamentos	Seguridad-Comodidad	Puntaje total	Calificación del usuario a los servicios	Lugar conforme a puntaje
	Valor máximo 19.56	Valor máximo 24.04	Valor máximo 20.30	Valor máximo 16.95	Valor máximo 19.15	Valor máximo 100	Valor máximo 100	
Villa Unión, Sin	18.86	21.77	18.59	16.55	18.40	94.16	96.98	4
Zacualtipan, Hgo	18.50	20.53	19.20	16.84	17.40	92.47	94.81	11
El Fuerte, Sin	18.29	21.28	18.55	16.75	17.59	92.47	94.81	12
Axtla de Terrazas, SLP	17.53	21.57	18.19	16.93	17.74	91.96	87.32	19
Zacapoaxtla, Pue	17.54	21.06	19.34	16.40	16.88	91.23	92.08	28
Ixmiquilpan, Hgo	17.74	20.66	18.62	16.31	17.28	90.62	93.89	34
Huejutla, Hgo	17.69	20.53	17.99	16.67	17.45	90.33	90.09	37
Guadalupe Victoria, Dgo	17.89	20.37	17.73	16.71	17.41	90.11	95.19	39
Tlacolula de Matamoros, Oax	17.39	20.03	18.71	16.72	17.26	90.11	91.16	40
Huajuapán de León, Oax	17.66	19.42	19.00	16.58	17.33	89.99	91.55	44
San Felipe Ecatepec, Chis	17.66	19.30	19.15	16.59	17.10	89.80	93.68	48
Chignahuapan, Pue	18.18	20.06	18.27	16.24	16.98	89.73	94.62	51
Tuxpan, Mich	17.56	20.63	18.00	15.87	17.45	89.50	91.18	55
Venustiano Carranza, Chis	17.99	19.83	18.07	16.61	16.95	89.46	92.45	57
La Ceiba, Pue	17.24	19.82	18.97	16.44	16.88	89.35	92.45	58
Bochil, Chis	17.32	19.85	18.58	16.64	16.83	89.22	90.85	59
Miahuatlán, Oax	17.58	19.18	18.26	16.73	17.47	89.22	90.35	60
Zacatipán, SLP	17.61	20.10	17.84	16.84	16.73	89.11	92.16	63
Oxkutzcab, Yuc	17.16	20.55	18.02	16.62	16.19	88.55	87.05	68
San Cayetano, Nay	17.09	19.39	17.62	16.74	17.48	88.31	91.11	69
Matehuala, SLP	17.10	19.45	18.11	16.67	16.69	88.02	86.62	73
Ocozocoautla, Chis	17.79	18.46	17.95	16.68	16.25	87.13	92.52	77
Nacional	17.96	20.16	18.51	16.62	17.13	90.37	92.91	

IV. Resultados de satisfacción y confianza en los hospitales de IMSS-BIENESTAR

a) Satisfacción

Al preguntar a los usuarios de los HR sobre la **satisfacción en general** en los tres servicios (consulta externa, urgencias y hospitalización), a nivel nacional **39%** manifestó estar **“Muy satisfecho”**; **57%** **“Satisfecho”**; y 3.4% **“Más o menos satisfecho”**. Sólo 0.4% de las personas expresaron estar **“Insatisfechas”** o **“Muy insatisfechas”** y 0.1% no quiso responder.

Los **resultados en 2020** reflejan, a nivel nacional, **mejor satisfacción respecto a 2019**, ya que el porcentaje de las personas **“Muy satisfechas”** se incrementó de 29% a 39%, y la suma global de personas **“Muy satisfechas”** y **“Satisfechas”** se incrementó en un punto porcentual, de 95% a 96%.

La **confianza** expresada en el servicio de los hospitales de IMSS-BIENESTAR, **también se incrementó** en el nivel de **“Mucha confianza”** en poco más de 5 puntos porcentuales (34.5% a 39.6%), y en la suma global de personas que mostraron **“Mucha confianza”** y **“Confianza”** el porcentaje aumentó en poco más de 3 puntos al pasar de 83.6% a 86.8% (**tabla IV.1**).

Tabla IV.1 Resultados generales de satisfacción y confianza con los servicios de los Hospitales Rurales 2019 y 2020 ^{1/}			
Satisfacción	2019	+/-	2020
Muy satisfecha (a)	29.3%	+9.7	39.0%
Satisfecha (b)	65.4%	-8.3	57.1%
a + b	94.7%	+1.4	96.1%
Más o menos satisfecha	4.6%	-1.2	3.4%
Insatisfecha	0.1%	+0.2%	0.3%
Muy insatisfecha	0.3%	-0.2%	0.1%
No quiso responder	0.0%	+0.1%	0.1%
Confianza	2019		2020
Mucha confianza (a)	34.5%	+5.1%	39.6%
Confianza (b)	49.1%	-1.9%	47.2%
a + b	83.6%	+3.2	86.8%
Algo de confianza	14.8%	-3.5%	11.3%
Poca confianza	1.6%	-0.1%	1.5%
Nada de confianza	0.1%	+0.2%	0.3%
No responde	0.0%	+0.1%	0.1%

^{1/} En 2019 se evaluaron dos servicios: consulta externa y urgencias; en 2020 se incorporó el servicio de hospitalización.

Al considerar los resultados por grupo de hospitales, acorde con el número de consultas promedio que se les demandan, se observa que al tomar en cuenta únicamente los rubros “Muy Satisfecho” y “Mucha Confianza” los mejores resultados, con diferencias relevantes respecto a los Grupos II y III, se tienen en los HR que registran menos demanda de consultas, es decir, el Grupo I.

Si se realiza la suma de las variables “Muy Satisfecho” más “Satisfecho” y “Mucha Confianza” más “Confianza”, los HR del Grupo II obtienen un ligero repunte respecto a los HR del Grupo I, de tres y dos décimas respectivamente. La diferencia del Grupo II respecto al Grupo III es un poco mayor, de 1.6% y 1.8% respectivamente (tabla IV.2).

De acuerdo con lo anterior, los HR con menor demanda son mejor evaluados en satisfacción y confianza, particularmente en el énfasis de “Muy satisfecho” y “Mucha confianza”. Sin embargo, las diferencias al sumar “Muy satisfecho” y “Satisfecho” tienden a diluirse.

Tabla IV.2 Comparativo de resultados de Satisfacción y Confianza por grupo de hospitales.				
	Muy Satisfecho	Muy Satisfecho más Satisfecho	Mucha Confianza	Mucha Confianza más Confianza
Grupo I	51.2%	96%	47.8%	87.2%
Grupo II	40.3%	96.3%	39.5%	87.4%
Grupo III	29.3%	95.9%	35.1%	85.6%

En los resultados desglosados por HR, en el Grupo I, Hidalgo y San Carlos, Tamaulipas, y Villamar, Michoacán, registraron los mejores porcentajes en las personas que se manifestaron “Muy Satisfechas”, dato que replica los resultados obtenidos por dos de estos HR en la ENCONSA 2019, edición en la que los HR que registraron mayor porcentaje de personas “Muy Satisfechas” fueron Hidalgo, Tamaulipas; Villamar, Michoacán; Soto La Marina, Tamaulipas; y Río Grande, Zacatecas.

En el Grupo II el HR Soto La Marina, Tamaulipas, también confirma los mejores porcentajes obtenidos en 2019. El HR de Ario de Rosales, Michoacán mejoró sustancialmente respecto a 2019 cuando obtuvo 13% en esta variable; por el contrario, el HR Río Grande, Zacatecas registra una caída significativa, ya que de haber obtenido en 2019 un porcentaje de 83% de pacientes “muy satisfechos”, en 2020 cayó a 13%. En este grupo, repiten los bajos porcentajes de 2019 los HR Altamirano y Ocosingo, Chiapas; Chicontepec, Veracruz Norte; Matías Romero y Tlaxiaco, Oaxaca; y Acanceh, Yucatán que se ubican al final de la tabla de este grupo.

En el Grupo III, los HR con los mejores resultados en la calificación de “Mucha confianza” fueron Villa Unión, Sinaloa; Chignahuapan, Puebla; e Ixmiquilpan, Hidalgo, aunque sus resultados en esta variable de 77%, 66% y 52% respectivamente, se ubicaron muy por debajo de los resultados obtenidos en la misma variable por los HR de los Grupos I y II, y sólo Villa Unión, Sinaloa, figura en los 10 mejores resultados a nivel nacional (tabla IV.3).

Tabla IV.3.10 HR con los mejores y peores resultados en la variable "Muy satisfecho".			
HR	Mejor resultado	HR	Peor resultado
Nacional 39%			
Hidalgo, Tamps	99.0%	Axtla de Terrazas, SLP ^{1/}	0.0%
Soto la Marina, Tamps	90.5%	Altamirano, Chis	1.9%
Ario de Rosales, Mich	89.5%	Chicontepec, Ver Norte	2.7%
San Carlos, Tamps	87.7%	Ocosingo, Chis	5.7%
Villamar, Mich	85.1%	Acanceh, Yuc	8.6%
Coalcoman, Mich	81.0%	Tlaxiaco, Oax	8.6%
Guadalupe Tepeyac, Chis	79.6%	Miahuatlán, Oax	8.9%
Villa Unión, Sin	77.4%	Matías Romero, Oax	9.4%
Mapastepec, Chis	75.9%	Oxkutzcab, Yuc	10.0%
San Quintín, BC	73.6%	Bochil, Chis	11.3%

1/ Axtla de Terrazas obtiene 100% en personas "Satisfechas".

b) Confianza

Respecto a la **Confianza**, en el Grupo I repiten los mismos HR con el mejor resultado en "Mucha Confianza": **San Carlos e Hidalgo**, Tamaulipas; y **Villamar**, Michoacán. En el Grupo II, los HR con los mejores resultados en esta variable son **Ario de Rosales y Coalcomán**, Michoacán; y **Soto la Marina**, Tamaulipas. Y en el Grupo III el mejor resultado (distante al de los dos primero grupos) lo tuvo el HR La Ceiba, Puebla (tabla IV.4).

Tabla IV.4 HR con los mejores y peores resultados en la variable "Mucha confianza".			
HR	Mejor resultado	HR	Peor resultado
Nacional 39.6%			
San Carlos, Tamps	94.3%	Axtla de Terrazas, SLP	0.0%
Ario de Rosales, Mich	94.3%	Meteppec, Hgo	4.4%
Villamar, Mich	92.1%	Chicontepec, Ver Norte	4.5%
Soto la Marina, Tamps	82.9%	Matías Romero, Oax	4.7%
Hidalgo, Tamps	81.8%	Miahuatlán, Oax	5.0%
Coalcoman, Mich	79.0%	Oxkutzcab, Yuc	5.5%
Guadalupe Tepeyac, Chis	77.4%	Río Grande, Zac	5.7%
La Ceiba, Pue	72.2%	Mamantel, Camp	5.9%
Buenavista, Mich	70.5%	Acanceh, Yuc	7.6%


En los **resultados más bajos** en “Mucha Confianza”, el HR **Axtla de Terrazas**, SLP se muestra como un caso particular, pues en la variable “Muy Satisfecho” obtiene 0%, pero en personas “Satisfechas” obtiene 100%. En la variable “Mucha Confianza” repite el patrón de 0%, pero en “Confianza” obtiene 50.9%, de tal manera que amerita revisar sus dimensiones por separado para conocer el o los servicios con los que los usuarios sienten insatisfacción (tabla IV.4).

Los HR en donde hay **coincidencia** de los **resultados más bajos** en “Mucha Confianza” y en “Muy Satisfecho” son: **Chicontepec**, Veracruz, Norte; **Matías Romero** y **Miahuatlán**, Oaxaca; **Oxkutzcab** y **Acanceh**, Yucatán (tablas IV.3 y IV.4).

Respecto a la variable de satisfacción, **al sumar “Muy Satisfecho” y “Satisfecho”, 24 HR logran sumar 100%**; de éstos, seis son del Grupo I (25%) ; catorce del Grupo II (58.3%); y cuatro del Grupo III (16.7%) (tabla IV.5).

 Tabla IV.5 HR con 100% en la suma de pacientes “Muy Satisfechos” y “Satisfechos”.		
Grupo I.	Grupo II.	Grupo III.
Hidalgo, Tamps	Ario de Rosales, Mich	Villa Unión, Sin
San Carlos, Tamps	Coalcoman, Mich	Guadalupe Victoria, Dgo
Villamar, Mich	San Quintín, BC	San Felipe Ecatepec, Chis
Guadalupe Tepeyac, Chis	Rodeo, Dgo	Axtla de Terrazas, SLP
Concepción del Oro, Zac	Buenavista, Mich	
Plan de Arroyos, Ver Norte	Matamoros, Coah	
	Ramos Arizpe, Coah	
	Ixtepec, Pue	
	Metepec, Hgo	
	Motozintla, Chis	
	Cerritos, SLP	
	San Juanito, Chih	
	Huetamo, Mich	
	Valle de Ignacio Allende, Chih	

Respecto a la **variable de confianza**, se refleja que las personas son más cautas para manifestar la seguridad que sienten al acudir al hospital. En este caso, sólo **16 HR lograron el porcentaje de 100%** en la suma de “Mucha Confianza” y “Confianza”: Tres en el Grupo I; seis en el Grupo II; y dos en el Grupo III (tabla IV.6).

 Tabla IV.6 HR con 100% en la suma de pacientes "Mucha confianza" y "Confianza".		
Grupo I.	Grupo II.	Grupo III.
San Carlos, Tamps	Ario de Rosales, Mich	Guadalupe Victoria, Dgo
Villamar, Mich	Soto la Marina, Tamps	Zacualtipan, Hgo
Guadalupe Tepeyac, Chis	San Quintín, BC	
	Ixtepec, Pue	
	San Buenaventura, Coah	
	Valle de Ignacio Allende, Chih	

Los HR en los que coincide el **mayor porcentaje en Satisfacción y Confianza** son: En el Grupo I: **San Carlos**, Tamaulipas y **Villamar**, Michoacán; en el Grupo II, **Ario de Rosales**, Michoacán; **San Quintín**, Baja California; **Ixtepec**, Puebla; y **Valle de Ignacio Allende**, Chihuahua; en el Grupo III, **Guadalupe Victoria**, Durango (tablas IV.5 y IV.6).

En contrapartida, al identificar los **resultados más bajos** en la suma de los mejores niveles de **Satisfacción y Confianza**, se identifican dos HR que repiten en el fondo de la tabla en ambas variables. Son los HR de **Altamirano**, Chiapas (Grupo I); y **Matehuala**, SLP (Grupo III). En este caso, también se incorporan a ambas tablas los HR de **Matías Romero** y **Huajuapán de León**, Oaxaca (tablas IV.7 y IV.8).

Tabla IV.7 HR con los menores porcentajes en la suma "Muy Satisfechos" y "Satisfechos" (resultados menores a 90%)			
HR	Muy satisfecho	Satisfecho	Total
Nacional	39%	57.1	96.1%
Altamirano, Chis	1.9%	62.9%	64.8%
Matehuala, SLP	14.7%	62.7%	77.5%
La Unión, Gro	29.7%	52.5%	82.2%
Tlaxiaco, Oax	8.6%	77.1%	85.7%
Matías Romero, Oax	9.4%	78.3%	87.7%
Huajuapán de León, Oax	31.8%	57.3%	89.1%
Maxcanú, Yuc	25.7%	63.8%	89.5%

Tabla IV.8 HR con los menores porcentajes en la suma "Mucha Confianza" y "Confianza" (resultados menores a 80%)			
HR	Mucha Confianza	Confianza	Total
Nacional	39.6%	47.2%	86.8%
Altamirano, Chis	10.5%	28.6%	39.0%
Matehuala, SLP	18.6%	26.5%	45.1%
Axtla de Terrazas, SLP	0.0%	50.9%	50.9%
San José del Rincón, Méx Pte	26.5%	32.4%	58.8%
Oxkutzcab, Yuc	5.5%	54.5%	60.0%
Benemérito, Chis	14.0%	55.0%	69.0%
Zongolica, Ver Sur	34.0%	36.0%	70.0%
Villanueva, Zac	42.6%	27.7%	70.3%
Matías Romero, Oax	4.7%	66.0%	70.8%
Hecelchakán, Camp	33.3%	40.2%	73.5%
Ciudad Tula, Tamps	19.6%	53.9%	73.5%
Tlaltenango, Zac	30.5%	44.8%	75.2%
Huajuapán de León, Oax	41.8%	35.5%	77.3%
Coscomatepec, Ver Sur	10.3%	68.2%	78.5%

Respecto a la pregunta de cierre de la ENCONSA, ¿Recomendaría este hospital a familiares y amigos?, a nivel nacional se mantiene el mismo porcentaje obtenido en 2019, esto es, **98.8%** de personas que responden que **sí recomendarían el hospital**.

Tabla IV.9 ¿Recomendaría este hospital a familiares y amigos?			
HR	No	No responde	Total
Nacional	0.7%	0.3%	1%
Oxkutzcab, Yuc	8.2%	0.0%	8.2%
Ciudad Tula, Tamps	1.0%	6.9%	7.8%
Matehuala, SLP	5.9%	0.0%	5.9%
Zacapoaxtla, Pue	5.7%	0.0%	5.7%
Tuxpan, Mich	4.7%	0.0%	4.7%
San José del Rincón, Méx Pte	2.9%	1.0%	3.9%
Tlaxiaco, Oax	3.8%	0.0%	3.8%
Tepexi de Rodríguez, Pue	1.0%	2.9%	3.8%
Izamal, Yuc	2.9%	1.0%	3.8%
Chicontepec, Ver Norte	0.0%	3.6%	3.6%

Sin embargo, diez HR rebasan en más de tres veces el porcentaje de usuarios que a nivel nacional **no lo recomendarían** o **no quisieron responder** a la pregunta. Destacan los casos del HR de **Oxkutzcab**, Yucatán; y **Ciudad Tula**, Tamaulipas con 8.2% y 7.8% respectivamente (tabla IV.9).

A nivel nacional, las dos **variables con mayor peso** por la cual las personas respondieron que no recomendarían el hospital fueron porque **“lo trataron mal”** (46%), y porque **“esperó mucho tiempo”** (44%), variables que también fueron determinantes en el resultado 2019 de esta pregunta con 43% y 38% respectivamente.

V. Trato digno y privacidad

a) Trato digno

Respecto al **trato** que los pacientes recibieron del **personal médico**, a nivel nacional, 36.8% lo calificaron de “Muy bueno” y 60.2% de “Bueno”, para sumar ambos conceptos 97.0%, un punto porcentual menos que en 2019.

En los resultados agregados por grupo, la media en la calificación de “Muy bueno” en los grupos I y II es de 46.9% y 39.5% respectivamente, resultados que superan el promedio nacional. Por su parte, en el grupo III el promedio fue de 25.6%, 11 puntos porcentuales menor al resultado nacional; sin embargo, la calificación “Bueno” es de 70.7% en el grupo III, 10 puntos por arriba del promedio nacional.

De acuerdo con estos resultados, en los HR de los **Grupos I y II** se centra un número más grande de pacientes que **califican el trato del personal médico de “Muy bueno”**, mientras que los pacientes de los HR del **Grupo III** mantienen una **opinión más reservada** al calificar mayoritariamente el **trato del personal médico de “Bueno”** (tabla V.1).

La suma de ambos conceptos por grupo no es tan acentuada como de forma individual, un punto porcentual hace la diferencia entre cada uno: el Grupo I alcanza 98.2%, el Grupo II tiene 97.0% y el Grupo III obtiene 96.3%.

Tabla V.1 Trato "Muy bueno" y "Bueno" del personal médico. Por grupo de HR			
Nacional 36.8% Muy bueno		Nacional 60.2% Bueno	
Grupo	Media	Grupo	Media
I	46.9%	I	51.3%
II	39.5%	II	57.5%
III	25.6%	III	70.7%

En los resultados complementados por OOAD el **mejor porcentaje de trato “Muy bueno”** fue Tamaulipas (74.3%) igual resultado que en 2019; por el contrario, el OOAD donde el trato “Regular” tuvo el registro más alto fue Nayarit (6.8%).

Desagregado **por HR**, los hospitales donde más pacientes señalaron haber recibido un trato “Muy bueno” del personal médico fueron Hidalgo, Tamaulipas (99%); Soto La Marina, Tamaulipas (89.5%); y Ario de Rosales, Michoacán (85.7%). El primero del Grupo I y los demás del Grupo II. (cuadro P9).


Todos los HR, excepto cinco, obtuvieron una calificación mayor a 90% al sumar trato del personal médico “Muy bueno” y “Bueno”. Los HR con la menor calificación son: Altamirano, Chiapas (76.2%); Matehuala, SLP (85.3%); Matías Romero, Oaxaca (86.8%); Izamal, Yucatán (87.6%) y Bochil, Chiapas (89.6%) (cuadro P9).

Respecto al trato del personal de enfermería, 32% de las personas entrevistadas lo calificaron de “Muy bueno”, 63.6% de “Bueno” y 4.3% de “Regular”, “Malo” o “Muy malo”. Respecto a 2019 (25%) el porcentaje de pacientes que calificaron como “Muy bueno” aumentó en 7 puntos porcentuales.

En la calificación de “Muy bueno” los Grupos I y II obtienen un resultado superior al nacional: más de diez puntos en el Grupo I (42.3%) y más de dos puntos en el Grupo II (34.3%), mientras que en el Grupo III se obtienen 11 puntos porcentuales menos al resultado nacional (21.4%), y nuevamente, la media en la calificación “Bueno” del Grupo III es de 73.5%, esto es, 10 puntos por arriba del resultado nacional.

En la suma de ambos conceptos las diferencias son menores: en el Grupo I se obtiene 96.0%, el Grupo II 95.8%, y el Grupo III alcanza 94.9%, muy cercanas al resultado nacional de 95.5%.

Los OOAD donde el trato “Muy bueno” fue más alto son Tamaulipas (76.5%) que supera por mucho el promedio nacional; y Sinaloa (57.5%); mientras que en Nayarit se ubicó el mayor porcentaje de trato “Regular” con 15.4%; y cinco OOAD tuvieron un porcentaje mayor que el nacional (0.3%) en la evaluación de trato “Malo” y “Muy malo”: Hidalgo y Puebla (0.5%); Oaxaca (0.6%) Nayarit (0.9%) y Campeche (1.0%).

Tabla V.2 Trato "Muy bueno" del personal de enfermería. HR con las evaluaciones más altas y más bajas			
		Nacional 32.0%	
			
Hidalgo, Tamps	98.0%	Axtla de Terrazas, SLP *	0.0%
Soto la Marina, Tamps	92.4%	Miahuatlán, Oax	1.0%
Ario de Rosales, Mich	80.0%	Plan de Arroyos, Ver Norte	1.0%
San Carlos, Tamps	74.5%	Zacapoaxtla, Pue	1.9%
Villamar, Mich	74.3%	Acanceh, Yuc	1.9%
Rodeo, Dgo	73.3%	Oxkutzcab, Yuc	2.7%
Mapastepec, Chis	73.1%	Altamirano, Chis	2.9%
Villa Unión, Sin	68.9%	Maxcanú, Yuc	2.9%
Chignahuapan, Pue	67.0%	Bochil, Chis	3.8%
Guadalupe Tepeyac, Chis	65.6%	San Cayetano, Nay	5.1%

*En este HR el trato “Bueno” fue de 98.2%.


En la **desagregación por HR**, los hospitales con la calificación más alta en trato **“Muy bueno” del personal de enfermería** fueron: **Hidalgo (98.0%) y Soto la Marina (92.4%)** ambos de Tamaulipas y Ario de Rosales, Michoacán (80.0%). En sentido contrario, tres HR tuvieron cero y uno por ciento en calificación de **“Muy bueno”**: Axtla de Terrazas, SLP; Miahuatlán, Oaxaca y Plan de Arroyos, Veracruz Norte (**tabla V.2**).

El promedio en la evaluación del trato por parte del personal de enfermería en la **suma “Muy bueno” y “Bueno” es 95.5%**. Son 32 HR donde este porcentaje se ubicó por debajo de esta cifra, y el HR de Altamirano, Chiapas el que tiene la mayor diferencia (-12%) con la media nacional (**tabla V.3**).

 Tabla V.3 HR por debajo de la media en la suma de trato "Muy bueno" y "Bueno" por parte del personal de enfermería			
Nacional 95.5%			
Acanceh, Yuc	95.2%	Matehuala, SLP	92.2%
Tlaltenango, Zac	95.2%	Zongolica, Ver Sur	92.0%
San Ildefonso Villa Alta, Oax	95.1%	Chiautla de Tapia, Pue	91.4%
Benemérito, Chis	95.0%	Ixmiquilpan, Hgo	90.7%
Chicontepec, Ver Norte	94.6%	Maxcanú, Yuc	90.5%
Ocozocoautla, Chis	94.6%	Hecelchakán, Camp	90.2%
Bochil, Chis	94.3%	Tlaxiaco, Oax	89.5%
Tepexi de Rodríguez, Pue	94.3%	Mamantel, Camp	89.2%
San José del Rincón, Méx Pte	94.1%	La Ceiba, Pue	88.9%
Metepec, Hgo	93.8%	Matías Romero, Oax	88.7%
Oxkutzcab, Yuc	93.6%	Huajuapán de León, Oax	88.2%
Tlacolula de Matamoros, Oax	93.5%	Huejutla, Hgo	87.7%
Chignahuapan, Pue	93.4%	Pinos, Zac	87.6%
San Salvador el Seco, Pue	93.3%	Izamal, Yuc	83.8%
Amanalco, Méx Pte	93.0%	San Cayetano, Nay	83.8%
La Unión, Gro	92.4%	Altamirano, Chis	73.3%

A nivel nacional, 4.5% de personas entrevistadas señalaron que el trato por parte del personal de enfermería fue **“Regular”, “Malo”, “Muy malo”, y “No responde”**. Sin embargo, 32 HR se ubicaron por arriba de este porcentaje y la mitad de ellos tuvieron rangos del 7.8% al 26.7% en la suma de estas variables (**tabla V.4**).

Respecto al **trato en general** que los pacientes señalaron haber recibido en los Hospitales de IMSS-BIENESTAR a nivel nacional, **35.1% lo calificaron “Muy bueno”, 62.5% “Bueno” y 2.1% “Regular”**. Respecto a 2019, la calificación de **“Muy bueno” (28.8%)** aumentó en seis puntos porcentuales.

 Tabla V.4 HR con porcentajes más altos en la suma de trato "Regular", "Malo", "Muy malo" y "No responde", por parte del personal de enfermería			
Nacional 4.5%			
Altamirano, Chis	26.7%	La Unión, Gro	7.6%
San Cayetano, Nay	16.2%	Amanalco, Méx Pte	7.0%
Izamal, Yuc	16.2%	San Salvador el Seco, Pue	6.7%
Pinos, Zac	12.4%	Chignahuapan, Pue	6.6%
Huejutla, Hgo	12.3%	Tlacolula de Matamoros, Oax	6.5%
Huajuapán de León, Oax	11.8%	Oxkutzcab, Yuc	6.4%
Matías Romero, Oax	11.3%	Metepec, Hgo	6.2%
La Ceiba, Pue	11.1%	San José del Rincón, Méx Pte	5.9%
Mamantel, Camp	10.8%	Tepexi de Rodríguez, Pue	5.7%
Tlaxiaco, Oax	10.5%	Bochil, Chis	5.7%
Hecelchakán, Camp	9.8%	Ocozocoautla, Chis	5.4%
Maxcanú, Yuc	9.5%	Chicontepepec, Ver Norte	5.4%
Ixmiquilpan, Hgo	9.3%	Benemérito, Chis	5.0%
Chiautla de Tapia, Pue	8.6%	San Ildefonso Villa Alta, Oax	4.9%
Zongolica, Ver Sur	8.0%	Acanceh, Yuc	4.8%
Matehuala, SLP	7.8%	Tlaltenango, Zac	4.8%



La media en la calificación de “Muy bueno” en los Grupos I y II es de 46.0% y 37.5% respectivamente por arriba del resultado nacional en 11 y 2 puntos porcentuales; mientras que en el grupo III el promedio fue de 23.9%, 11 puntos porcentuales por debajo.

La media en la calificación “Bueno” es de 72.9% en el grupo III, 10 puntos por arriba del resultado nacional.


En los resultados de trato “Muy bueno”, 43 HR están por arriba de la media nacional (62.5%) y 37 se ubican por debajo.

Llama la atención la **amplia brecha de los puntajes** que refleja la disparidad respecto de la media nacional (35.1%). De esta manera, mientras un HR obtiene 99.0% de evaluación en trato “Muy bueno” (Hidalgo, Tamaulipas), 9 HR obtienen un porcentaje menor a 10% (tabla V.5).

Al sumar la calificación que los pacientes dan al trato en general “Muy bueno” y “Bueno”, el promedio es de 97.6%, y son 29 HR (36.3%) los que se ubican por debajo de esta cifra (tabla V.6).

Tabla V.5 HR con mejor y peor resultado en trato "Muy bueno"					
		Nacional 35.1%			
Hidalgo, Tamps	99.0%		Axtla de Terrazas, SLP		0.0%
Soto la Marina, Tamps	87.6%		Altamirano, Chis		1.9%
Ario de Rosales, Mich	80.0%		Bochil, Chis		2.8%
Villa Unión, Sin	78.3%		Miahuatlán, Oax		3.0%
Rodeo, Dgo	77.1%		Oxkutzcab, Yuc		3.6%
San Carlos, Tamps	76.4%		Matías Romero, Oax		5.7%
Villamar, Mich	76.2%		Tlaxiaco, Oax		7.6%
Ramos Arizpe, Coah	72.4%		Ocosingo, Chis		7.6%
Mapastepec, Chis	71.3%		Acanceh, Yuc		8.6%

*Todos los HR de la segunda fila, a excepción de Matías Romero y Tlaxiaco, tienen más de 90% en trato "Bueno".

Tabla V.6 HR con resultados menores a la media en la evaluación de trato "Muy bueno" y "Bueno"			
			
Nacional 97.6%			
San Cayetano, Nay	88.0%	Tepexi de Rodríguez, Pue	95.2%
Izamal, Yuc	88.6%	Tuxpan, Mich	95.3%
Ixmiquilpan, Hgo	89.8%	Chicontepepec, Ver Norte	95.5%
Matías Romero, Oax	90.6%	Amanalco, Méx Pte	96.0%
Matehuala, SLP	91.2%	Hecelchakán, Camp	96.1%
Chignahuapan, Pue	91.5%	San José del Rincón, Méx Pte	96.1%
Tlaxiaco, Oax	92.4%	Santiago Juxtlahuaca, Oax	96.2%
La Ceiba, Pue	92.6%	Jáltipan de Morelos, Ver Sur	96.2%
Zongolica, Ver Sur	93.0%	Pinos, Zac	96.2%
Mamantel, Camp	94.1%	Altamirano, Chis	96.2%
San Salvador el Seco, Pue	94.2%	Oxkutzcab, Yuc	96.4%
Bochil, Chis	94.3%	Motozintla, Chis	97.1%
Meteppec, Hgo	94.7%	Tlaltenango, Zac	97.1%
Ciudad Tula, Tamps	95.1%	Huajuapán de León, Oax	97.3%
Guachochi, Chih	95.2%		

Las áreas del HR donde los pacientes señalaron no haber recibido un buen trato son, en orden descendente: **Laboratorio (17.4%)**; **Archivo Clínico (14.9%)** y Vigilancia (4.6%). En la edición 2020 de la ENCONSA se eliminaron de esta sección las opciones de personal Médico y de Enfermería considerando que hay un apartado especial para evaluar estos perfiles, sin embargo, fueron referidos por los pacientes en la opción "otros" con porcentajes del 14.4% y 12.8% respectivamente (**cuadro P.12**).

Los motivos más recurrentes que los usuarios señalaron como un **mal trato** fueron porque **“Lo regañaron” (26.7%); “No le hicieron caso” (23.6%); “u “Otra” (12.8%) (cuadro P.13).**

En estas dos preguntas el porcentaje de pacientes que no quiso responder es alto: 18.5% y 17.4% respectivamente, por lo que se puede considerar un área de oportunidad para que el personal de Trabajo Social desarrolle alguna técnica con la que el paciente no se sienta intimidado a contestar por el temor a alguna represalia en la prestación del servicio.

A la pregunta de si **la atención le fue negada en el HR** durante los dos últimos años, **3.8%** de las personas entrevistadas a nivel nacional **respondieron que sí.** Por OOAD, los mayores porcentajes se dieron en Chihuahua (8.6%); Yucatán (7.3%); Veracruz Sur (6.7%), Coahuila (6.6%) y Baja California (5.7%).

Los HR donde la **negativa de atención** supera en dos veces o más el promedio nacional son **Ciudad Tula, Tamaulipas (20.6%); San Juanito, Chihuahua (17.1%) Oxcutzcab, Yucatán (14.5%); Ramos Arizpe, Coahuila (14.3%); Tlaxiaco, Oaxaca (11.4%); Chicontepec, Veracruz Norte (8.0%); Jáltipan de Morelos, Veracruz Sur (7.6%) y Maxcanú, Yucatán (7.6%) (cuadro P.15).**

b) Privacidad

Al preguntar sobre la privacidad que el paciente tuvo al ser revisado por el personal médico, **96.4% dijo haber tenido privacidad** y 3.0% dijo que no.

En los resultados por OOAD, Baja California es el único donde el total de los pacientes refirió haber sido revisado en privado; por el contrario, Guerrero tuvo el registro más bajo (90.7%). En ambos no se realiza promedio, ya que tienen un solo HR **(cuadro P.14).**

En la desagregación por HR, 23 se ubican por arriba de la media nacional de pacientes que señalaron no tener privacidad al ser revisados por el personal médico. Tres son los HR que superan en por lo menos cuatro veces la media nacional **(tabla V.7).**

En un **resumen de la dimensión Trato digno y privacidad**, se presentan los 8 HR que mejoraron y los 8 que decrecieron en comparación con 2019. Para tal efecto se considera el promedio de pacientes que calificaron como **Muy Bueno y Bueno** todos los rubros que integran esta dimensión: trato del personal médico; trato del personal de enfermería; trato en general en el HR; privacidad en la revisión médica; y sin negativa de atención en el HR. En este caso, el resultado es mejor cuando más se acerca a cien **(tabla V.8).**

 Tabla V.7 HR con resultados mayores a la media en la evaluación de pacientes sin privacidad al ser revisados por personal médico			
Nacional 3.0%			
Matehuala, SLP	20.6%	Villa Unión, Sin	6.6%
Altamirano, Chis	15.2%	Huautla de Jiménez, Oax	6.4%
Zacatipan, SLP	13.5%	Oxkutzcab, Yuc	6.4%
Huejutla, Hgo	9.4%	Charcas, SLP	5.7%
La Unión, Gro	9.3%	Ixmiquilpan, Hgo	5.6%
Tepexi de Rodríguez, Pue	8.6%	San Cayetano, Nay	5.1%
Papantla, Ver Norte	8.2%	San Salvador el Seco, Pue	4.8%
Ramos Arizpe, Coah	7.6%	Tlaltenango, Zac	4.8%
Guadalupe Victoria, Dgo	7.5%	Bochil, Chis	4.7%
Tuxpan, Mich	7.5%	Mapastepec, Chis	4.6%
Villanueva, Zac	6.9%	Huajuapán de León, Oax	3.6%
Tlaxiaco, Oax	6.7%		

Tabla V.8 HR con mejor y peor resultado en la dimensión de trato digno y privacidad 2020 vs 2019							
 Nacional 95.8% vs 95.0% 							
	2019	2020	Dif		2019	2020	Dif
Santiago Jamiltepec, Oax	75.5%	97.6%	22.2%	Altamirano, Chis	86.3%	78.7%	-7.6%
Hidalgo, Tamps	78.0%	99.0%	21.0%	Ocosingo, Chis	98.9%	93.7%	-5.2%
Rodeo, Dgo	81.7%	99.4%	17.7%	Gpe Tepeyac, Chis	100.0%	97.2%*	-2.8%
Río Grande, Zac	81.3%	98.9%	17.6%	Mamantel, Camp	94.9%	92.7%	-2.2%
Soto la Marina, Tamps	80.8%	98.3%	17.4%	Matehuala, SLP	89.9%	88.0%	-1.8%
Ario de Rosales, Mich	82.3%	97.9%	15.7%	Ixmiquilpan, Hgo	93.4%	91.7%	-1.8%
Chiautla de Tapia, Pue	80.3%	95.8%	15.5%	La Unión, Gro	96.1%	94.4%	-1.6%
San Carlos, Tamps	86.4%	99.8%	13.4%	Ildefonso Villa Alta, Oax	97.1%	95.9%*	-1.2%

*HR que decrecieron en resultados, aunque se mantienen por arriba de la media nacional.

VI. Comunicación e Información

a) Del personal médico

A nivel nacional, **98.3%** de los pacientes consideró que **el personal médico sí le permitió hablar sobre su estado de salud y su padecimiento**. El 97.7% mencionó que dicho personal le informó sobre su estado de salud y le explicó el tratamiento a seguir.

Los HR donde un mayor porcentaje de pacientes señalaron que el personal médico **NO les permitió** hablar sobre su estado de salud y padecimiento son: **La Unión, Guerrero (18.6%)**; **Papantla, Veracruz Norte (11.3%)**; **Matehuala, SLP (9.8%)**; **San Cayetano, Nayarit (6.0%)**; **Altamirano, Chiapas (4.8%)**; **Oxkutzcab, Yucatán (4.5%)** y **Chicontepec, Veracruz Norte (4.5%)** (cuadro P.16).

Respecto al estado de salud y tratamiento a seguir, los HR donde se registró el **mayor porcentaje de personas** que consideraron **no haber tenido información por parte del personal médico** son **La Unión, Guerrero (25.4%)** que supera en más de doce veces el resultado nacional y 5 HR que exceden en más de tres veces dicho resultado: **Guadalupe Victoria, Durango (9.4%)**; **Ramos Arizpe, Coahuila y Huetamo, Michoacán con (8.6%)**; **Huajuapán de León, Oaxaca (8.2%)** y **Huejutla, Hidalgo (7.5%)** (cuadro P.17).

a) Del personal de enfermería

A nivel nacional, **89.3%** de los pacientes consideraron que **el personal de enfermería les explicó los cuidados a seguir**, y 10.4% respondieron que no se les explicaron estos cuidados. En 31 HR este porcentaje se ubica por encima de la media, y de éstos, en 11 el porcentaje es igual o mayor al doble (tabla VI.3).

Del 89.3% que respondió que el personal de enfermería Sí les proporcionó información sobre los cuidados a seguir, 96.4% consideró que la información fue “Muy clara” y “Clara”. Sólo 3.6% consideró que la **información** que recibió fue “Regular”, “Confusa”, “Muy confusa” o “No respondió”. En este caso, 6 HR triplicaron o superaron este porcentaje: **Altamirano, Chiapas (33.9%)**; **Maxacaná, Yucatán (19.0%)**; **Venustiano Carranza, Chiapas (16.2%)**; **Matías Romero, Oaxaca (15.7%)**; **Huejutla, Hidalgo (15.0%)**; **Tlacolula de Matamoros, Oaxaca (12.4%)**.

 Tabla VI.3. HR donde el porcentaje de pacientes que señalan que el personal de enfermería NO les explicó los cuidados a seguir supera la media nacional			
Nacional 10.4%			
Altamirano, Chis	43.8%	Matehuala, SLP	17.6%
Metepec, Hgo	38.9%	Oxkutzcab, Yuc	17.3%
Ocozocoautla, Chis	38.7%	Matías Romero, Oax	16.0%
Benemérito, Chis	31.0%	Izamal, Yuc	15.2%
San Buenaventura, Coah	30.2%	Guadalupe Victoria, Dgo	15.1%
Mamantel, Camp	28.4%	Chignahuapan, Pue	15.1%
Acanceh, Yuc	25.7%	Los Hernández, SLP	15.0%
Tlaxiaco, Oax	23.8%	Zacatipan, SLP	14.4%
San Cayetano, Nay	23.1%	Ramos Arizpe, Coah	13.3%
La Unión, Gro	22.9%	Soto la Marina, Tamps	12.4%
Maxcanú, Yuc	22.9%	Hecelchakán, Camp	11.8%
Vicente Guerrero, Dgo	20.0%	Buenavista, Mich	11.4%
Charcas, SLP	20.0%	Santiago Juxtlahuaca, Oax	11.4%
Papantla, Ver Norte	18.6%	Tuxpan, Mich	11.3%
La Ceiba, Pue	18.5%	Villanueva, Zac	10.9%
Amanalco, Méx Pte	18.0%		

b) Del personal médico en el servicio de urgencias


En el servicio de urgencias, **92.0%** de los pacientes señalaron que **el personal médico SÍ le proporcionó información** a ellos (en caso de haber llegado solos) o a sus familiares sobre su estado de salud. El 6.6% señaló que **NO** se le proporcionó esta información, y el 1.3% de los pacientes no quisieron responder a esta pregunta.

Fueron 30 los HR que superaron la media nacional (6.6%), seis de los cuales por lo menos triplicaron este porcentaje (**tabla VI.1**).

Se registraron 6 HR con pacientes que **evitaron responder a esta pregunta**: Maxcanú, Yucatán (**64.0%**); La Ceiba, Puebla (14.3%); Ocozocoautla, Chiapas (13.3%); El Fuerte, Sinaloa (10.0%) Benemérito, Chiapas (3.7%) e Izamal, Yucatán (3.3%).

El **3.8%** de los pacientes consideraron que la **información proporcionada por el personal médico fue "Regular", "Confusa", "Muy Confusa" o "No respondió"**. En este caso, 11 HR duplicaron o superaron en más del doble este porcentaje, y **son de destacar las cifras del HR Altamirano, Chiapas** donde el porcentaje de **pacientes inconformes es trece veces mayor** a la media nacional (**tabla VI.2**).

Tabla VI.1 HR donde los pacientes señalaron que el personal médico NO proporcionó información en el servicio de urgencias a familiares o al propio paciente (cuando éste llegó solo), y cuyo porcentaje supera la media nacional			
 Nacional 6.6%			
San Cayetano, Nay	57.1%	Santiago Juxtlahuaca, Oax	11.5%
Papantla, Ver Norte	35.3%	Huautla de Jiménez, Oax	10.0%
Chignahuapan, Pue	23.8%	Ocozacoautla, Chis	10.0%
Matehuala, SLP	22.6%	Tepexi de Rodríguez, Pue	9.5%
Vicente Guerrero, Dgo	20.8%	La Ceiba, Pue	9.5%
Ixmiquilpan, Hgo	20.0%	Miahuatlán, Oax	9.4%
Metepec, Hgo	17.9%	San José del Rincón, Méx Pte	9.1%
Bochil, Chis	17.1%	Zacatipan, SLP	8.6%
Hecelchakán, Camp	16.1%	Mapastepec, Chis	7.7%
Villanueva, Zac	15.8%	Jáltipan de Morelos, Ver Sur	7.7%
Chicontepec, Ver Norte	13.9%	Tlaxiaco, Oax	7.4%
La Unión, Gro	13.3%	Coscomatepec, Ver Sur	7.4%
Tuxpan, Mich	12.5%	Ocosingo, Chis	6.9%
Ciudad Tula, Tamps	12.0%	Altamirano, Chis	6.7%
Río Grande, Zac	11.8%	Izamal, Yuc	6.7%

Tabla VI.2. HR con porcentajes más altos en la suma de la información "Regular", "Confusa", "Muy Confusa" y "No respondió" proporcionada por el personal médico			
 Nacional 3.8%			
Altamirano, Chis	50.5%	Tlacolula de Matamoros, Oax	7.4%
Maxcanú, Yuc	18.8%	Bochil, Chis	6.7%
Matías Romero, Oax	13.3%	Ixmiquilpan, Hgo	6.6%
San Ildefonso Villa Alta, Oax	12.7%	San Cayetano, Nay	5.2%
Matehuala, SLP	12.4%	Huajuapán de León, Oax	5.0%
Tlaxiaco, Oax	11.5%	Ocosingo, Chis	4.9%
La Unión, Gro	11.4%	Oxkutzcab, Yuc	4.7%
Santiago Juxtlahuaca, Oax	10.9%	Benemérito, Chis	4.0%
Tuxpan, Mich	9.9%	Hecelchakán, Camp	4.0%
Coscomatepec, Ver Sur	9.5%	Miahuatlán, Oax	4.0%
Ciudad Tula, Tamps	8.1%	Mamantel, Camp	4.0%
Venustiano Carranza, Chis	7.5%	Tepexi de Rodríguez, Pue	3.9%

c) Del personal médico en el servicio de hospitalización

El **97.3%** de los pacientes consideró que la **información que se le proporcionó** cuando estaba internado en hospitalización fue **“Muy clara” y “Clara”** y el **2.7%** consideró que la información que recibió fue **“Regular”, “Confusa”, “Muy Confusa” o “No respondió”**.

Cabe destacar que hay 4 HR que están muy por arriba en esta última variable: Motozintla, Chiapas (66.7%); Tepexi de Rodríguez, Puebla (100%); Ocozocuatla, Chiapas; y Tuxpan, Michoacán (16.7%) (tabla VI.4).

Respecto a la **información que le proporcionaron sobre los medicamentos administrados**, **84.5%** de los pacientes consideró que fue **“Suficiente”**; el **8.5%** Insuficiente, y a **5.3%** **No le dieron información**; son trece HR que duplicaron o superaron este último porcentaje, destacando Mamantel, Campeche y Acanceh, Yucatán (Tabla VI.4).

Tabla VI.4 HR donde el porcentaje de pacientes que señalan que no le dieron información sobre los medicamentos administrados en hospitalización supera la media nacional			
Nacional 5.3%			
Mamantel, Camp	80.0%	Charcas, SLP	16.7%
Acanceh, Yuc	66.7%	Ocozocoautla, Chis	16.7%
Papantla, Ver Norte	50.0%	Chignahuapan, Pue	16.7%
La Ceiba, Pue	50.0%	Oxkutzcab, Yuc	16.7%
La Unión, Gro	33.3%	Plan de Arroyos, Ver Norte	12.5%
Huejutla, Hgo	28.6%	Tlaltenango, Zac	11.1%
Santiago Juchitahuaca, Oax	25.0%		

d) Derechos de los pacientes y atención a quejas

A nivel nacional, **73.5%** de los pacientes señalaron que **Sí se les dieron a conocer los derechos** generales de las y los pacientes y **25.6%** **respondieron que no**. En relación con **2019**, a **5.5%** más personas se les dieron a conocer sus derechos, ya que en ese año la cifra fue de **68%**.

De las personas que contestaron que sí se les dieron a conocer estos derechos, **96.8%** consideró que sus derechos sí son respetados en el HR, mientras que **2.0%** consideró que no, y **1.3%** no respondió. Son 28 los HR que superan la media en la suma de personas que dijeron no, o no quisieron responder. **Sobresalen los HR Ciudad Tula, Tamaulipas y Altamirano Chiapas con un porcentaje por lo menos ocho veces mayor que el nacional (tabla VI.5).**

A la pregunta de si **tiene conocimiento de que existe un Aval Ciudadano en el HR**, **51.7%** dijo que **no**, **46.3%** respondió que sí, y **2.0%** no respondió la pregunta.

El conocimiento de la existencia de un Aval Ciudadano es mayor en los HR de los Grupos I y II (52.9% y 53.8% respectivamente), mientras que en los HR del Grupo III este resultado es menor al resultado nacional en casi 5 puntos porcentuales (46.8%).

Tabla VI.5 HR con resultados superiores a la media nacional en la pregunta ¿considera que sus derechos son respetados en el HR? y cuya respuesta fue "No" y "No responde"			
Nacional 3.2%			
Ciudad Tula, Tamps	44.4%	Oxkutzcab, Yuc	5.9%
Altamirano, Chis	25.5%	Tlacolula de Matamoros, Oax	5.8%
La Unión, Gro	15.2%	Guadalupe Victoria, Dgo	5.4%
Amanalco, Méx Pte	13.2%	Chignahuapan, Pue	5.3%
Santiago Juxtlahuaca, Oax	12.1%	Valle de Ignacio Allende, Chih	4.9%
Benemérito, Chis	11.8%	Miahuatlán, Oax	4.9%
Matehuala, SLP	10.9%	Chiautla de Tapia, Pue	4.7%
Coscomatepec, Ver Sur	10.9%	Concepción del Oro, Zac	4.6%
Charcas, SLP	8.8%	Vicente Guerrero, Dgo	3.7%
San Juanito, Chih	7.9%	Santiago Jamiltepec, Oax	3.7%
Chicontepec, Ver Norte	7.8%	Acanceh, Yuc	3.6%
Tlaltenango, Zac	6.8%	Papantla, Ver Norte	3.4%
Venustiano Carranza, Chis	6.6%	Ocozocoautla, Chis	3.4%
Mamantel, Camp	6.1%	Huejutla, Hgo	3.4%

En la desagregación por HR, en 44 de éstos más de la mitad de los pacientes no saben que existe la figura del Aval Ciudadano, cifra mayor al resultado nacional. Sobresalen los HR de Matamoros, Coahuila; Soto la Marina, Tamaulipas; y Ocozocoutla, Chiapas en donde 9 de cada 10 entrevistados no conoce la existencia del Aval (tabla VI.6).

En relación con la pregunta de si sabe que existe un buzón de quejas y sugerencias en el HR, 82.6% de los pacientes dijo que sí; 16.8% dijo que no sabía; y 0.6% no respondió la pregunta.

En la desagregación por HR, en 5 de ellos todos los pacientes (100%) identifican el buzón de quejas y sugerencias: San Carlos, Tamaulipas; Plan de Arroyos, Veracruz Norte; Jáltipan de Morelos, Veracruz Sur; El Fuerte, Sinaloa; y Axtla de Terrazas, San Luis Potosí. Con los porcentajes más bajos están Altamirano, Chiapas y Acanceh, Yucatán donde menos de la mitad de los pacientes identifica dicho buzón (tabla VI.7).

Tabla VI.6. HR con resultados superiores a la media nacional donde se respondió que "NO" se tenía conocimiento de la existencia del Aval Ciudadano			
Nacional 51.7%			
Matamoros, Coah	94.3%	Papantla, Ver Norte	66.0%
Soto la Marina, Tamps	92.4%	Tlaltenango, Zac	65.7%
Ocozocoautla, Chis	90.1%	Chicontepec, Ver Norte	65.2%
San Cayetano, Nay	88.9%	Cerritos, SLP	64.8%
Concepción del Oro, Zac	88.1%	Santiago Jamiltepec, Oax	64.7%
San Felipe Ecatepec, Chis	85.8%	Ciudad Tula, Tamps	64.7%
Altamirano, Chis	85.7%	Metepec, Hgo	64.6%
Acanceh, Yuc	82.9%	Ixtepec, Pue	61.1%
Matías Romero, Oax	79.2%	Tlacolula de Matamoros, Oax	61.1%
Tlaxiaco, Oax	78.1%	Ario de Rosales, Mich	61.0%
Huetamo, Mich	77.1%	Hecelchakán, Camp	59.8%
Benemérito, Chis	77.0%	Guadalupe Tepeyac, Chis	59.1%
Zongolica, Ver Sur	75.0%	Buenavista, Mich	59.0%
Vicente Guerrero, Dgo	74.3%	Mapastepec, Chis	58.3%
Huautla de Jiménez, Oax	71.8%	Mamantel, Camp	56.9%
Venustiano Carranza, Chis	71.3%	San Ildefonso Villa Alta, Oax	55.9%
San Quintín, BC	67.9%	Villamar, Mich	55.4%
Chignahuapan, Pue	67.9%	Ramos Arizpe, Coah	55.2%
Amanalco, Méx Pte	67.0%	Charcas, SLP	55.2%
Valle de Ignacio Allende, Chih	67.0%	Hidalgo, Tamps	54.5%
Tepexi de Rodríguez, Pue	66.7%	La Unión, Gro	52.5%
Miahuatlán, Oax	66.3%	San José del Rincón, Méx Pte	52.0%

A nivel nacional, únicamente **3% de personas** entrevistadas señalaron haber **presentado una queja** durante los dos últimos años, 95.9% expresó no haberla presentado y 1.1% no quiso responder.

De las personas que no quisieron responder a esta pregunta, resalta que en el HR Amanalco, México Poniente este porcentaje se elevó a 27%; y en Huajuapán de León, Oaxaca a 10%.

Del porcentaje de personas que presentó una **queja**, el **promedio nacional de personas que dijeron no haber tenido respuesta** a ésta fue de **9.5%**. Respecto a 2019 (78.8%) esta cifra se redujo de manera muy sensible en 69 puntos porcentuales. En **4 HR ninguna de dichas quejas (100%) tuvo respuesta** y en 11 HR este porcentaje fue mayor a la media nacional de no respuesta (tabla VI.8).




Tabla VI.7 Pacientes que saben que existe un buzón de quejas y sugerencias en el HR porcentajes más altos y más bajos			
			
Nacional 82.6%			
San Carlos, Tamps	100.0%	Altamirano, Chis	45.7%
Plan de Arroyos, Ver Norte	100.0%	Acanceh, Yuc	47.6%
Jáltipan de Morelos, Ver Sur	100.0%	Venustiano Carranza, Chis	51.9%
El Fuerte, Sin	100.0%	Ciudad Tula, Tamps	53.9%
Axtla de Terrazas, SLP	100.0%	Huautla de Jiménez, Oax	54.5%
Maxcanú, Yuc	98.1%	Amanalco, Méx Pte	59.0%
San Quintín, BC	97.2%	Ramos Arizpe, Coah	60.0%
Tlacolula de Matamoros, Oax	96.3%	Tlaxiaco, Oax	60.0%
Matías Romero, Oax	96.2%	Miahuatlán, Oax	70.3%
Tuxpan, Mich	95.3%	Charcas, SLP	70.5%

Tabla VI.8 HR por arriba del porcentaje nacional en la No Respuesta a quejas presentadas por los pacientes en los dos últimos años 			
Nacional 9.5%			
NINGUNA queja presentada tuvo respuesta (100%)			
Los Hernández, SLP		Tlaltenango, Zac	
Santiago Juxtlahuaca, Oax		Tlacolula de Matamoros, Oax	
Menor a 100% pero mayor a la media nacional			
Huajuapán de León, Oax	83.3%	Benemérito, Chis	20.0%
San Cayetano, Nay	66.7%	Ocosingo, Chis	20.0%
Villanueva, Zac	50.0%	Matehuala, SLP	20.0%
Tlaxiaco, Oax	40.0%	San Juanito, Chih	11.1%
Tepexi de Rodríguez, Pue	33.3%	Chignahuapan, Pue	11.1%
Chicontepec, Ver Norte	28.6%		

Los motivos que consideraron los pacientes por los que no recibieron respuesta a su queja son: 37.0% dijo que al HR no le interesa dar respuesta; 30.3% piensa que en el HR están mal organizados; 7.5% señaló que no dio su nombre ni su dirección y no pudieron localizarlo; y 24.4% no quiso responder la pregunta.

Del 95.9% de pacientes que dijo no haber presentado una queja o sugerencia, 92.0% consideró que no tuvo necesidad de hacerlo; 3.0% expresó que las quejas no se atienden; 0.6% que se atienden pero no se solucionan; 1.0% dijo que no sabe cómo presentarla; y 3.4% no quiso responder la pregunta. Los HR con porcentajes por lo menos tres veces mayores al nacional se presentan en la (tabla VI.10).

Tabla VI.9 Motivos por los que los pacientes no han presentado quejas o sugerencias. Resultados superiores a la media nacional			
No se atienden. Nacional 3.0%			
Huetamo, Mich	15.3%	Rodeo, Dgo	13.3%
Ciudad Tula, Tamps	14.7%	San José del Rincón, Méx Pte	9.2%
Tlaltenango, Zac	14.4%		
No saben cómo presentarla. Nacional 1.0%			
Altamirano, Chis	11.5%	Benemérito, Chis	5.4%
Ixmiquilpan, Hgo	9.3%	Huajuapán de León, Oax	5.4%
San Salvador el Seco, Pue	7.4%	San Juanito, Chih	3.1%
Zongolica, Ver Sur	6.1%		
Se atienden pero no se solucionan. Nacional 0.6%			
Matehuala, SLP	5.2%	Hecelchakán, Camp	2.0%
Benemérito, Chis	4.3%	Jáltipan de Morelos, Ver Sur	1.9%
Guachochi, Chih	4.0%	Tlaltenango, Zac	1.9%
Maxcanú, Yuc	3.8%	Chicontepepec, Ver Norte	1.9%
Papantla, Ver Norte	3.3%	Altamirano, Chis	1.9%
Ixmiquilpan, Hgo	2.8%	Bochil, Chis	1.9%
Zacapoaxtla, Pue	2.0%	San Cayetano, Nay	1.8%
No respondió la pregunta. Nacional 3.4%			
La Unión, Gro	33.1%	Hidalgo, Tamps	14.4%
Altamirano, Chis	23.1%	La Ceiba, Pue	12.4%
Izamal, Yuc	22.8%	Amanalco, Méx Pte	11.9%
San Juanito, Chih	20.8%	Ciudad Tula, Tamps	11.6%
Plan de Arroyos, Ver Norte	15.6%		

En la dimensión Comunicación e Información, se reflejan mejores resultados de la mayoría de los HR en comparación con 2019.

Para cuantificar la comparativa de manera global, se presentan los 8 HR con los porcentajes más altos de mejora y los 8 que descendieron más, a partir del promedio de las siguientes variables: pacientes a los que el personal médico les permitió hablar sobre su estado de salud; se le proporcionó información al familiar sobre el estado de salud del paciente; el personal de enfermería explicó los cuidados a seguir; calificación “Muy buena” y “Buena” de

la información proporcionada por el personal médico y de enfermería; pacientes a los que se les dieron a conocer sus derechos generales; y pacientes que consideran que le son respetados esos derechos. Nuevamente, el resultado es mejor cuando más se acerca a cien (tabla VI.10).

Tabla VI.10 HR con mejor y peor resultado en la dimensión de Comunicación-Información 2019 vs 2020							
↑				↓			
Nacional 90.7% vs 92.5%							
	2019	2020	Dif		2019	2020	Dif
Santiago Jamiltepec, Oax	64.6%	91.8%*	27.3%	San Cayetano, Nay	96.5%	85.3%	-11.2%
Bochil, Chis	75.3%	90.6%*	15.3%	Matehuala, SLP	95.6%	85.0%	-10.6%
Huetamo, Mich	81.9%	97.1%	15.2%	Río Grande, Zac	99.5%	89.7%	-9.9%
Zacualtipan, Hgo	79.9%	94.0%	14.1%	La Unión, Gro	87.5%	78.2%	-9.3%
Ario de Rosales, Mich	84.1%	97.5%	13.4%	Ildefonso Villa Alta, Oax	97.3%	89.1%	-8.2%
Plan Arroyos, Ver Norte	86.2%	99.5%	13.3%	Villanueva, Zac	98.4%	90.2%	-8.2%
Huajuapán de León, Oax	78.4%	90.7%*	12.3%	Maxcanú, Yuc	84.1%	76.2%	-7.9%
Guachochi, Chih	84.1%	96.4%	12.2%	Papantla, Ver Norte	95.2%	88.8%	-6.4%

*HR con mejora respecto a 2019, aunque se mantienen por debajo de la media nacional.

VII. Tiempo de Espera

a) En consulta externa

A nivel nacional, **58%** de las personas que acudieron a consulta externa lo hicieron con cita y **42% sin cita**. Respecto a 2019, se redujo en dos puntos porcentuales el número de personas que tuvieron su consulta con cita (60%) y se incrementó el de personas que acudieron sin cita (40%).

En tres HR, más de 90% de las consultas se hicieron con cita (Santiago Jamiltepec, Oaxaca; Bochil, Chiapas y Zacualtipan, Hidalgo) (**tabla VII.1**). Los resultados de estos HR son consistentes con los obtenidos en 2019, cuando registraron 94%, 89% y 91% respectivamente.

El HR La Unión, Guerrero, redujo su porcentaje de consultas con cita de 100% en 2019 a 72.9% en 2020; y también es significativo que respecto a 2019, **cuatro HR de Zacatecas** que obtuvieron en 2019 porcentajes por arriba de 70% en consultas con cita (Pinos, Villanueva, Río Grande y Concepción del Oro) decrecieron de manera significativa en esta cifra (**cuadro P.32**).

Tabla VII.1. Consulta externa con cita, por arriba de 70% en HR IMSS-BIENESTAR			
Nacional 58%			
Santiago Jamiltepec, Oax	98.5%	Río Grande, Zac	79.7%
Bochil, Chis	98.4%	Chiautla de Tapia, Pue	79.5%
Zacualtipan, Hgo	93.2%	Zacapoaxtla, Pue	79.2%
Santiago Juxtlahuaca, Oax	88.0%	Papantla, Ver Norte	75.7%
Zongolica, Ver Sur	86.8%	Villamar, Mich	74.1%
Matamoros, Coah	85.3%	Miahuatlán, Oax	73.8%
Tlaxiaco, Oax	84.7%	La Unión, Gro	72.9%
Plan de Arroyos, Ver Norte	84.3%	Ario de Rosales, Mich	72.5%
Jáltipan de Morelos, Ver Sur	84.2%	Maxcanú, Yuc	71.6%
San Ildefonso Villa Alta, Oax	83.8%	Ixmiquilpan, Hgo	71.4%
Mapastepec, Chis	83.3%	San Quintín, BC	71.1%
Paracho, Mich	81.2%	Cerritos, SLP	70.3%
Soto la Marina, Tamps	80.2%		

En 24 HR la consulta sin cita rebasó el **50%** y es significativo que esto ocurrió con mayor frecuencia en **siete HR de Chiapas** (Altamirano, Motozintla, Ocozocoautla, Guadalupe Tepeyac, Venustiano Carranza, Ocosingo y Benemérito); en **los tres HR de Chihuahua** (Valle Ignacio de Allende, Guachochi y San Juanito); en **los dos HR de Campeche** (Mamantel y

Hecelchakán); en **tres HR de Yucatán** (Acanceh, Izamal y Oxkutzcab); y en **dos HR de Durango** (Guadalupe Victoria y Vicente Guerrero) (**tabla VII.2**).

Además, es evidente que **este patrón es persistente en varios de estos HR**, pues en 2019 también se colocaron en la tabla de consultas sin cita en más de 50%: Cuachochi (94%), Altamirano (91%), San Buenaventura (76%), Ocosingo (75%), Guadalupe Tepeyac (72%), San Juanito (66%), Valle de Ignacio Allende (58%), Guadalupe Victoria (58%), Mamantel (53%), Izamal (53%), Huejutla (50%).

Tabla VII.2 Consulta externa sin cita por arriba del 50% en HR IMSS-BIENESTAR			
Nacional 42%			
Valle Ignacio Allende, Chih	97.4%	Ocozocoautla, Chis	62.3%
San Buenaventura, Coah	89.9%	Guadalupe Tepeyac, Chis	61.7%
Acanceh, Yuc	86.0%	San Salvador el Seco, Pue	60.0%
Altamirano, Chis	85.5%	Venustiano Carranza, Chis	56.6%
Guachochi, Chih	84.3%	Huetamo, Mich	55.0%
Mamantel, Camp	80.8%	Ciudad Tula, Tamps	54.2%
Hecelchakán, Camp	78.1%	Vicente Guerrero, Dgo	53.8%
Guadalupe Victoria, Dgo	78.1%	Ocosingo, Chis	53.7%
Motzintla, Chis	69.8%	Matías Romero, Oax	53.1%
Huejutla, Hgo	66.7%	Benemérito, Chis	53.0%
Izamal, Yuc	66.7%	Pinos, Zac	52.6%
Ramos Arizpe, Coah	65.2%	Oxkutzcab, Yuc	51.4%
San Carlos, Tamps	64.4%	Villa Unión, Sin	50.8%
Zacatipan, SLP	63.6%	San Juanito, Chih	50.0%

A nivel nacional, la **diferencia promedio** entre el **tiempo de espera con cita y sin cita** fue de **14 minutos (+2 minutos respecto a 2019)**, al registrarse un promedio de espera con cita de **34 minutos** y de **48 minutos sin cita**.

El tiempo de espera general en la consulta externa registró una reducción respecto a 2019, cuando la espera con cita fue de **43 minutos (-9 minutos)** y de **55 sin cita (-7 minutos)**.

En 21 HR (6 más que en 2019) el tiempo de espera sin cita fue menor o igual al del tiempo de espera con cita; y en otros 20 esta diferencia fue menor a 10 minutos (**tabla VII.3 y cuadro P.34**).

Tabla VII.3 HR donde el tiempo de espera sin cita fue menor o igual al del tiempo de espera con cita			
	Sin cita	Con cita	Dif
Nacional	48	34	14
Miahuatlán, Oax	56	72	-16
Zongolica, Ver Sur	41	54	-13
Paracho, Mich	23	34	-11
Chignahuapan, Pue	48	57	-9
Concepción del Oro, Zac	37	46	-9
Huajuapán de León, Oax	23	32	-9
Santiago Jamiltepec, Oax	16	25	-9
Huejutla, Hgo	43	51	-8
Vicente Guerrero, Dgo	31	38	-7
Coscomatepec, Ver Sur	28	35	-7
Villanueva, Zac	27	34	-7
Huetamo, Mich	61	67	-6
Los Hernández, SLP	27	33	-6
Coalcomán, Mich	22	26	-4
Jáltipan de Morelos, Ver Sur	16	20	-4
Tlacolula de Matamoros, Oax	39	42	-3
Venustiano Carranza, Chis	21	24	-3
Río Grande, Zac	17	20	-3
Izamal, Yuc	43	45	-2
Bochil, Chis	16	17	-1
Tuxpan, Mich	66	66	0

Cinco HR tuvieron el mismo resultado en 2019: Santiago Jamiltepec, Jáltipan de Morelos, Coalcomán, Miahuatlán y Bochil. Llama la atención que **tres HR de Zacatecas** se incorporan a esta tabla (Concepción del Oro, Villanueva y Río Grande); y **cuatro de Michoacán** (Paracho, Huetamo, Coalcomán y Tuxpan).

A nivel nacional el **tiempo de espera promedio**, desde que la persona llegó a consulta hasta que el personal médico lo atendió, fue de **menos de 30 minutos en 44.5% de los casos**; de **31 a 50 minutos en 25.1%**; de **51 a 70 minutos en 12.6%**; de **71 a 90 minutos en 12%** de los casos; y de **más de 90 minutos en 5.7%** restante (cuadro P.34).

Esto significa que **en promedio**, los pacientes de consulta externa esperaron **menos de 50 minutos en 69.6%** de los casos; y **más de ese lapso en 30.3%** de los casos. Estos resultados reflejan una mejora sustantiva en el tiempo de espera en consulta externa respecto a 2019 (tabla VII.4).

Tabla VII.4 Tiempo de espera en consulta externa 2019 y 2020.			
	2019	+/-	2020 ^{1/}
Menos de 30 minutos (a)	26%	+19%	45%
31 a 50 minutos (b)	31%	-6%	25%
a + b	57%	+13%	70%
51 a 70 minutos (d)	23%	-10%	13%
71 a 90 minutos (e)	10%	+2%	12%
Más de 90 minutos (f)	10%	-4%	6%
d+e+f	43%	-12%	31%

1/ Datos redondeados.

Los **resultados por Grupo de HR** muestran que las diferencias entre los Grupos I y II de HR no son relevantes (2.1% de diferencia en espera menor a 50 minutos), pero sí son significativas respecto al Grupo III, cuyos resultados promediados son, en todos los casos, por debajo (espera menor a 50 minutos) y por arriba (espera mayor a 50 minutos) a la media nacional (tabla VII.5).

Tabla VII.5. Promedios de tiempo de espera en consulta externa por grupo de Hospital Rural			
	Grupo I	Grupo II	Grupo III
Menos de 30 minutos (a)	45.3%	45.4%	41.6%
31 a 50 minutos (b)	28.0%	25.8%	22.0%
a + b	73.3	71.2	63.6
51 a 70 minutos (d)	12.5%	12.5%	13.2%
71 a 90 minutos (e)	12.3%	10.6%	15.0%
Más de 90 minutos (f)	1.9%	5.8%	8.2%
d+e+f	26.7%	28.9%	36.4%

En los resultados por HR, 30 se ubicaron por encima del porcentaje promedio de pacientes que tuvieron que esperar más de 50 minutos (30.4%) (**cuadro P.34**); y 21 HR superaron el 50% de pacientes que señalaron haber esperado más de 50 minutos (**tabla VII.6**).

De manera particular, **tres HR superaron el 40%** de usuarios que expresaron haber esperado más de hora y media (90 minutos) en su consulta (**Guachochi**, Chihuahua; **Ramos Arizpe**, Coahuila; y **Zacatipan**, SLP) (**tabla VII.6**). El HR Ramos Arizpe, Coahuila también ocupó esta posición en la ENCONSA 2019.

Además de los tres HR mencionados, otros que repitieron el mismo resultado en 2019 (espera de más de 51 minutos en consulta de más de 50% de los pacientes) por lo cual es evidente que no han instrumentado acciones de mejora en este rubro, son: Altamirano, Chiapas; Huetamo, Michoacán; Tepexi de Rodríguez, Puebla; Tlaxiaco, Oaxaca; Papantla, Veracruz Norte; Acanceh, Yucatán; Axtla de Terrazas, SLP; Tuxpan, Michoacán; Zacatipan, SLP; Miahuatlán, Oaxaca; y Guadalupe Victoria, Durango.

Tabla VII.6 HR donde más de 50% de los pacientes esperaron 51 minutos y más en su consulta				
	51 a 70 minutos	71 a 90 minutos	Más de 91 minutos	Suma
Nacional	12.6%	12%.	5.7	30.4%
GRUPO I.				
Hecelchakán, Camp	7.8%	68.8%	0.0%	76.6%
Hidalgo, Tamps	1.2%	51.8%	0.0%	53.0%
Mamantel, Camp	34.6%	10.3%	6.4%	51.3%
GRUPO II.				
Altamirano, Chis	47.8%	36.2%	2.9%	86.9%
Guachochi, Chih	5.7%	7.1%	68.6%	81.4%
Huetamo, Mich	37.5%	22.5%	17.5%	77.5%
Ramos Arizpe, Coah	9.1%	12.1%	48.5%	69.7%
Ciudad Tula, Tamps	2.8%	63.9%	0.0%	66.7%
Chiautla de Tapia, Pue	56.4%	3.8%	0.0%	60.2%
Tepexi de Rodríguez, Pue	13.9%	24.1%	21.5%	59.5%
Tlaxiaco, Oax	29.2%	16.7%	11.1%	56.9%
Zongolica, Ver Sur	26.5%	17.6%	10.3%	54.4%
Papantla, Ver Norte	8.6%	20.0%	25.7%	54.3%
Acanceh, Yuc	36.8%	15.8%	0.0%	52.6%
GRUPO III.				
Axtla de Terrazas, SLP	48.0%	42.7%	0.0%	90.7%
Tuxpan, Mich	21.3%	22.7%	32.0%	76.0%
Zacatipan, SLP	7.6%	19.7%	47.0%	74.2%
Miahuatlán, Oax	16.4%	31.1%	26.2%	73.8%
Guadalupe Victoria, Dgo	47.9%	15.1%	0.0%	63.0%
Chignahuapan, Pue	15.2%	15.2%	24.1%	54.4%
San Cayetano, Nay	7.1%	20.0%	24.3%	51.4%

En sentido contrario, tres HR se destacan ya que 100% de sus pacientes señalaron haber esperado menos de 50 minutos para ser atendidos, uno de cada Grupo, por lo que en este caso la demanda del HR no fue un elemento que redujera la posibilidad de atender con

mayor rapidez a los usuarios: **Bochil**, Chiapas; **Río Grande**, Zacatecas; y **San Carlos**, Tamaulipas.

También destacan los HR donde **80% o más de pacientes señalaron haber esperado menos de 30 minutos para ser atendidos**, y en este caso el Grupo del HR tampoco es relevante: del Grupo III, **Bochil y Venustiano Carranza**, Chiapas; del Grupo II, **Huautla**, Oaxaca; **Jáltipan**, Veracruz Sur; **Valle de Ignacio Allende**, Chihuahua; **Río Grande**, Zacatecas; y del Grupo I, **San Ildefonso Villa Alta**, Oaxaca y **Guadalupe Tepeyac**, Chiapas (tabla VII.7).

Si se relaciona el **tiempo de espera** con la variable **Consulta con cita o sin cita**, es destacable el caso de **Bochil**, ya que además de tener un alto porcentaje de personas que esperaron menos de 30 minutos, 98.4% de estas consultas fueron con cita (tabla VII.1).

Por el contrario, Valle de Ignacio Allende prácticamente no dio citas en sus consultas (97.4% sin cita) y un porcentaje muy alto de los pacientes esperaron menos de 30 minutos (tabla VII.2).

Tabla VII.7. HR con 80% o más de pacientes cuya espera fue menor a 30 minutos en su consulta externa

Nacional 45%	
Huautla de Jiménez, Oax	96.3%
Bochil, Chis	95.3%
Jáltipan de Morelos, Ver Sur	89.5%
Venustiano Carranza, Chis	86.8%
Valle de Ignacio Allende, Chih	85.5%
San Ildefonso Villa Alta, Oax	85.0%
Río Grande, Zac	82.8%
Guadalupe Tepeyac, Chis	80.0%

A nivel nacional, el tiempo promedio desde que una persona solicitó su cita hasta que se la dieron, fue de **menos de 30 días en 60% de los casos**; de 31 a 90 días en 27.5% y más de 90 días en 5.5%. Esto significa que en **33% de los casos el HR tardó más de 30 días en darle una cita de consulta externa** (cuadro P.33).

En los HR del Grupo I este promedio fue ligeramente más bajo (30.2%); aunque llama la atención que este porcentaje fue muy similar al de los HR del Grupo II (30.3%); y en el Grupo III este porcentaje se elevó a 42.8%.

En 20 HR, 50% y más de los pacientes expresaron que su cita tardó más de 30 días en ser programada (tres del Grupo I; ocho del Grupo II; y 9 del Grupo III) (tabla VII.8).

Tabla VII.8. HR donde más de 50% de las personas señalaron que su cita de consulta externa se programó después de 30 días			
HR	De 31 a 90 días	Más de 90 días	Suma
Nacional	27.5%	5.5%	33%
GRUPO I.			
San José Rincón, Méx Pte	70.7%	4.9%	75.6%
Villa Alta, Oax	19.4%	41.8%	61.2%
Mamantel, Camp	20.0%	40.0%	60.0%
GRUPO II.			
San Juanito, Chih	77.8%	11.1%	88.9%
Ixtepec, Pue	60.4%	17.0%	77.4%
Matías Romero, Oax	46.7%	20.0%	66.7%
Ciudad Tula, Tamps	18.2%	48.5%	66.7%
San Salvador el Seco, Pue	66.7%	0.0%	66.7%
Paracho, Mich	57.1%	5.4%	62.5%
Pinos, Zac	41.7%	11.1%	52.8%
Charcas, SLP	38.1%	14.3%	52.4%
GRUPO III.			
Guadalupe Victoria, Dgo	100.0%	0.0%	100.0%
El Fuerte, Sin	86.4%	0.0%	86.4%
Huejutla, Hgo	72.7%	4.5%	77.2%
Ocozocoautla, Chis	73.1%	0.0%	73.1%
Venustiano Carranza, Chis	27.3%	45.5%	72.8%
Huajuapán de León, Oax	64.2%	1.9%	66.1%
Zacapoaxtla, Pue	55.7%	4.9%	60.6%
Tlacolula, Oax	58.1%	2.3%	60.4%
Bochil, Chis	31.7%	19.0%	50.7%

Los HR con el mayor porcentaje de casos donde la cita se programó después de 90 días fueron: Villa Alta y Mamantel (Grupo I); Ciudad Tula (Grupo II); y Venustiano Carranza (Grupo III). En el Caso de Villa Alta y Mamantel esta situación puede considerarse más preocupante, dado que se trata de HR con menor demanda.

También deben destacarse los casos de los HR donde la cita se programó en menos de 30 días en 100% de los casos: Del Grupo I, Guadalupe Tepeyac, Benemérito y San Carlos; del Grupo II, Valle de Ignacio Allende, Altamirano, Metepec y Jáltipan; del Grupo III, Chignahuapan y Axtla de Terrazas (Cuadro P.33).

b) En urgencias

De los requerimientos de servicio en urgencias, **69% fueron calificadas y 31% no calificadas**. Lo anterior, a partir del registro efectuado en la hoja diaria de dicho servicio. 13 HR duplicaron el porcentaje de urgencias no calificadas a nivel nacional (**tabla VII.9**), y de éstos, 4 HR registraron un alto porcentaje de no aplicación de *Triage* (**tabla VII.10**).

Tabla VII.9 HR que duplicaron porcentaje nacional de urgencias no calificadas			
Nacional 31%			
Amanalco, Méx Pte	100.0%	Tepexi de Rodríguez, Pue	81.0%
San Quintín, BC	100.0%	Guadalupe Tepeyac, Chis	76.0%
Coscomatepec, Ver Sur	100.0%	Maxcanú, Yuc	76.0%
Axtla de Terrazas, SLP	100.0%	Santiago Jamiltepec, Oax	75.9%
Mamantel, Camp	94.7%	Villa Unión, Sin	73.7%
Metepec, Hgo	92.9%	San Cayetano, Nay	64.3%
San Carlos, Tamps	88.9%		

A nivel nacional, **35%** de los beneficiarios señalaron que **se aplicó el *Triage*** en su primer contacto en el servicio de urgencias y **65%** señalaron que **no se aplicó**. Estos datos contrastan con el resultado **2019**, en el que a **74%** de pacientes se les aplicó *Triage*, por lo que la reducción en la aplicación de este procedimiento en el servicio de urgencias fue de más de la mitad.

En 18 HR más de 50% de las personas entrevistadas señalaron que se les aplicó el *Triage*; por el contrario, en 18 HR a más del 80% de los usuarios no se les aplicó (**tabla VII.9**).

Tabla VII.10 HR con mayor y menor aplicación del <i>Triage</i> de acuerdo con lo manifestado por los usuarios			
Nacional 35%			
↑ PORCENTAJE APLICADO		PORCENTAJE NO APLICADO ↓	
Mamantel, Camp	100.0%	Guadalupe Tepeyac, Chis	100.0%
Río Grande, Zac	85.3%	San Carlos, Tamps	100.0%
San Cayetano, Nay	81.0%	Hidalgo, Tamps	100.0%
Matehuala, SLP	77.4%	Plan de Arroyos, Ver Norte	100.0%
La Unión, Gro	76.7%	San Juanito, Chih	100.0%
Maxcanú, Yuc	76.0%	Metepec, Hgo	100.0%
Bochil, Chis	74.3%	Paracho, Mich	100.0%
Altamirano, Chis	73.3%	Tlaltenango, Zac	100.0%
Oxkutzcab, Yuc	73.3%	San Felipe Ecatepec, Chis	100.0%

Venustiano Carranza, Chls	72.0%	Zacapoaxtla, Pue	95.5%
Benemérito, Chis	70.4%	Villanueva, Zac	94.7%
Valle Ignacio Allende, Chih	65.2%	Chiautla de Tapia, Pue	90.9%
Tuxpan, Mich	58.3%	San Salvador el Seco, Pue	90.9%
Chicontepec, Ver Norte	55.6%	Tepexi de Rodríguez, Pue	90.5%
Coscomatepec, Ver Sur	55.6%	Rodeo, Dgo	90.0%
Papantla, Ver Norte	52.9%	Ocosingo, Chis	86.2%
San Quintín, BC	52.4%	Coalcomán, Mich	86.2%
Motozintla, Chis	51.9%	Villamar, Mich	84.6%

A nivel nacional, el **promedio de espera** en el servicio de **urgencias** fue de **15 minutos**, dos menos que en 2019, cuando se ubicó en 17 minutos (**cuadro P.44**).

También a nivel nacional, el promedio de usuarios que esperaron de 0 a 15 minutos fue 70%; y en 22 HR más de 90% de las personas entrevistadas se ubicaron en este rango de tiempo, y dos de ellos (**San Carlos, Tamaulipas y San Felipe Ecatepec, Chiapas**) todos los usuarios de urgencias señalaron haber esperado menos de 5 minutos (**tabla VII.11**).

Tabla VII.11 HR con mayores porcentajes en la espera menor a 15 minutos en la atención en el servicio de urgencias			
	0-5 minutos	5-15 minutos	Suma
Nacional	42.9%	27.0%	69.9%
San Carlos, Tamps	100.0%	0.0%	100.0%
San Felipe Ecatepec, Chis	100.0%	0.0%	100.0%
Tlaltenango, Zac	95.7%	4.3%	100.0%
Hidalgo, Tamps	92.3%	7.7%	100.0%
Guadalupe Tepeyac, Chis	64.0%	36.0%	100.0%
Ario de Rosales, Mich	50.0%	50.0%	100.0%
Villamar, Mich	46.2%	53.8%	100.0%
Ixtepec, Pue	33.3%	66.7%	100.0%
Santiago Jamiltepec, Oax	55.2%	41.4%	96.6%
Paracho, Mich	46.4%	50.0%	96.4%
Ciudad Tula, Tamps	60.0%	36.0%	96.0%
San Salvador el Seco, Pue	63.6%	31.8%	95.4%
Zacapoaxtla, Pue	63.6%	31.8%	95.4%
Chiautla de Tapia, Pue	50.0%	45.5%	95.5%
Tepexi de Rodríguez, Pue	85.7%	9.5%	95.2%
Jáltipan de Morelos, Ver Sur	56.4%	38.5%	94.9%
Los Hernández, SLP	54.5%	39.4%	93.9%

San Ildefonso Villa Alta, Oax	56.3%	37.5%	93.8%
Rodeo, Dgo	46.7%	46.7%	93.4%
Coalcoman, Mich	86.2%	6.9%	93.1%
San Juanito, Chih	64.3%	28.6%	92.9%
Guachochi, Chih	60.7%	32.1%	92.8%

A nivel nacional, la espera mayor a una hora fue de 3.1%; sin embargo, en seis HR 10% o más de usuarios señalaron haber esperado este tiempo: Huautla de Jiménez, Oaxaca; La Unión, Guerrero; Benemérito, Chiapas; Zacualtipan, Hidalgo; Villamar, Michoacán; y Chicontepec, Veracruz Norte (**cuadro P.44**).

66% de las personas usuarias percibieron que el tiempo de espera en urgencias fue corto o muy corto; 26.2 lo consideró normal; y para 8% fue largo o muy largo.

Respecto al motivo que los pacientes consideraron influyó en el tiempo de espera, 30% dijo que fue porque “Había mucha gente” en el HR; 22% porque “Los médicos estaban ocupados”; 10.7% señaló que le dijeron “que podía esperar o pasar a consulta externa”; 9.5% percibió que “el personal estaba ausente o no estaba en su lugar”; y 14.2% no quiso responder a esta pregunta (**cuadro P.45**).

c) En hospitalización

De las personas entrevistadas en el área de hospitalización a nivel nacional **48.1% fue sometida a cirugía; 51.3% no tuvo ninguna cirugía;** y 0.6% no quiso responder. Del total de cirugías efectuadas, **68.6% fueron programadas y 31.4% se realizaron por la vía de urgencias.**

Es importante mencionar que por el volumen reducido de hospitalización en el Programa IMSS-BIENESTAR (en comparación, por ejemplo, con la consulta externa) el **número absoluto de cirugías** que se captaron en el periodo del levantamiento de la ENCONSA (octubre-noviembre) fue de **255**, y **en 6 HR no se registró ninguna cirugía**, por lo que no se incluyen en esta sección del análisis: Amanalco, México Poniente; Huetamo, Michoacán; Chiautla de Tapia, Puebla; Papantla, Veracruz Norte; Río Grande, Zacatecas; y San Cayetano, Nayarit.

Adicionalmente, de la muestra obtenida, en **15 HR todas las cirugías se realizaron por la vía de urgencias**, por lo que no aplica el análisis de cirugía programada (**cuadro P.47**).

En los 59 HR restantes, del total de personas a las que se les **programó cirugía**, a **90.3% se le cumplió** con la fecha programada, a 5.7% no, y 4% no quiso responder. **Únicamente en 9 HR se registraron pacientes a los que no se les cumplió con la fecha programada** (tabla VII.12).

De las pacientes que tuvieron una cirugía programada, el tiempo que pasó entre el momento en el que le informaron que requería la cirugía y la fecha de realización fue de

menos de 30 días en 66.9% de los casos; de 30 a 90 días en 24.6%; más de 90 días en 4%; y no respondieron 4.6% de las personas entrevistadas.

Tabla VII.12. HR donde se registraron personas a las que no se les cumplió con la fecha programada de cirugía	
Nacional	5.7%
Villanueva, Zac	50.0%
Venustiano Carranza, Chis	50.0%
Tuxpan, Mich	50.0%
Rodeo, Dgo	33.3%
Los Hernández, SLP	33.3%
Motuzintla, Chis	25.0%
Chicontepec, Ver Norte	25.0%
Chignahuapan, Pue	20.0%
Guachochi, Chih	16.7%

De los 59 HR con cirugías programadas, en 38 de ellos todas las cirugías programadas se realizaron en menos de 30 días (**cuadro P.49**) mientras que en 16 HR la mitad o más de las cirugías rebasaron los 30 y los 90 días (**tabla VII.13**).

Tabla VII.13 HR donde 50% o más de los casos la espera para cirugía fue mayor a 30 días, posterior a que le informaron a la paciente que la requería.			
	De 31 a 90 días	Más de 90 días	Suma
Nacional	24.6%	4.0%	28.6%
Guadalupe Tepeyac, Chis	100.0%	0.0%	100.0%
La Unión, Gro	50.0%	50.0%	100.0%
Villamar, Mich	100.0%	0.0%	100.0%
Valle de Ignacio Allende, Chih	100.0%	0.0%	100.0%
Ario de Rosales, Mich	100.0%	0.0%	100.0%
Tuxpan, Mich	100.0%	0.0%	100.0%
Chicontepec, Ver Norte	25.0%	50.0%	75.0%
Rodeo, Dgo	66.7%	0.0%	66.7%
Ciudad Tula, Tamps	66.7%	0.0%	66.7%
Miahuatlán, Oax	60.0%	0.0%	60.0%
Zacapoxtla, Pue	60.0%	0.0%	60.0%
San Juanito, Chih	50.0%	0.0%	50.0%
Motuzintla, Chis	25.0%	25.0%	50.0%
Cerritos, SLP	0.0%	50.0%	50.0%
Venustiano Carranza, Chis	50.0%	0.0%	50.0%
Matehuala, SLP	50.0%	0.0%	50.0%

VIII. Surtimiento de medicamentos, material de curación y provisión de estudios

a) Expedición de receta y medicamentos recetados en consulta externa

A nivel nacional, el personal médico de consulta externa expidió receta en 86.6% de los casos, en 12.8% no se recetó medicamento, y 0.5% de personas no quisieron responder a esta pregunta.

En 28 HR se superó la media nacional (12.8%) de pacientes que contestaron que el médico no les expidió receta, y de éstos, en tres HR (**Guadalupe Tepeyac**, Chiapas; **Metepec**, Hidalgo; y **Coscomatepec**, Veracruz Sur) a más de la mitad de los pacientes no se les recetaron medicamentos; y en otros 6 HR se superó el 35% de pacientes en esta situación (tabla VIII.1).

Al comparar con 2019, 3 HR se ubicaron nuevamente en la posición de no recetar medicamento en más de 35% de los casos: **Metepec**, Hidalgo; **Motozintla**, Chiapas; y **San Ildefonso Villa Alta**, Oaxaca.

También se destaca que seis HR de Chiapas se ubicaron por arriba de la media en la no expedición de receta en la consulta externa; y en **Motozintla**, adicionalmente a 42.9% de personas que no tuvieron receta (tabla VIII.1), 11% no quiso responder a esta pregunta (cuadro P.35).

Tabla VIII.1. HR con porcentajes superiores a la media nacional donde los usuarios de consulta externa señalaron que el médico NO les recetó medicamento			
Nacional 12.8%			
Guadalupe Tepeyac, Chis	58.3%	Bochil, Chis	25.0%
Metepec, Hgo	55.8%	Zacapoaxtla, Pue	24.7%
Coscomatepec, Ver Sur	51.4%	San José del Rincón, Méx Pte	21.3%
San Felipe Ecatepec, Chis	49.2%	Ixmiquilpan, Hgo	20.8%
San Cayetano, Nay	45.7%	Oxkutzcab, Yuc	20.3%
Motozintla, Chis	42.9%	Huajuapán de León, Oax	19.2%
San Ildefonso Villa Alta, Oax	42.5%	Concepción del Oro, Zac	19.1%
Matehuala, SLP	38.3%	La Unión, Gro	18.8%
Tepexi de Rodríguez, Pue	35.4%	Benemérito, Chis	16.7%
Chignahuapan, Pue	32.9%	Huetamo, Mich	16.3%
Valle de Ignacio Allende, Chih	31.6%	Zacatipán, SLP	15.2%
Ocosingo, Chis	28.4%	Huautla de Jiménez, Oax	15.0%
Tuxpan, Mich	28.0%	Tlaxiaco, Oax	13.9%
Zongolica, Ver Sur	25.0%	Matamoros, Coah	13.3%

Respecto al **número de medicamentos recetados** en cada consulta, a nivel nacional 48% de los usuarios señalaron haber recibido 1 o 2 medicamentos; 38% dijo haber recibido 3 o 4; y 14% recibió 5 o más (**Cuadro P 42**). Estos datos son muy similares a lo registrado en 2019, cuando los porcentajes fueron 49%, 38% y 13% respectivamente.

En el último caso (**5 o más medicamentos**), destacan los HR **Villanueva**, Zacatecas y **El Fuerte**, Sinaloa, donde más del 46% de beneficiarios expresaron haber recibido 5 o más medicamentos (**tabla VIII.2**). El HR El Fuerte redujo el porcentaje de 50.7% obtenido en 2019 en esta variable, aunque se mantuvo muy por arriba de la media nacional. Y en el caso de Villanueva, llama la atención que en 2019 registró 0% en esta variable.

Tabla VIII.2 HR por arriba de la media nacional donde los pacientes recibieron 5 o más medicamentos en la consulta externa			
Nacional 14%			
Villanueva, Zac	50.7%	Tlaltenango, Zac	25.0%
El Fuerte, Sin	46.4%	Amanalco, Méx Pte	24.2%
Rodeo, Dgo	40.8%	Guadalupe Victoria, Dgo	23.5%
Ario de Rosales, Mich	38.8%	Villa Unión, Sin	23.1%
Villamar, Mich	38.3%	Miahuatlán, Oax	23.0%
Tuxpan, Mich	37.0%	Soto la Marina, Tamps	22.2%
Matamoros, Coah	33.8%	Huajuapán de León, Oax	22.2%
Zacualtipán, Hgo	31.0%	Mapastepec, Chis	22.1%
San Carlos, Tamps	26.4%	San Juanito, Chih	21.7%
Oxkutzcab, Yuc	26.4%	Cerritos, SLP	21.2%
La Ceiba, Pue	26.0%	Papantla, Ver Norte	21.0%

En sentido contrario, destacan **13 HR donde ningún paciente recibió 5 o más medicamentos**, y otros 8 HR donde no más de 4% de usuarios señalaron haber recibido este número de medicamentos (**tabla VIII.3**). Los HR que repiten este comportamiento en medicamentos recetados respecto a 2019 son: Guadalupe Tepeyac, Benemérito y Altamirano, Chiapas; San Ildefonso Villa Alta, Oaxaca; Axtla de Terrazas, SLP; San Buenaventura, Coahuila; y Huejutla, Hidalgo.

b) Surtimiento de recetas completas en consulta externa

El **surtimiento de recetas médicas completas en el servicio de consulta externa** de los HR de IMSS-BIENESTAR se ubicó a nivel nacional en **89.1%**, lo que representó **0.6% más** que en 2019 cuando este porcentaje fue de 88.5%.

En el surtimiento de recetas completas, 32 HR fueron evaluados por debajo de la media nacional (89.1%), y cuatro HR en rangos menores a 70% (**tabla VIII.4**).

Tabla VIII.3. HR donde menos de 4% de los pacientes señaló haber recibido 5 o más medicamentos en su consulta			
Nacional 14%			
San Ildefonso Villa Alta, Oax	0.0%	Benemérito, Chis	0.0%
Valle de Ignacio Allende, Chih	0.0%	Huejutla, Hgo	0.0%
San Buenaventura, Coah	0.0%	San Quintín, BC	1.4%
Motozintla, Chis	0.0%	Altamirano, Chis	1.5%
Metepec, Hgo	0.0%	Jáltipan de Morelos, Ver Sur	2.0%
Huautla de Jiménez, Oax	0.0%	Ocosingo, Chis	2.1%
Ixtepec, Pue	0.0%	Mamantel, Camp	2.6%
San Cayetano, Nay	0.0%	Ciudad Tula, Tamps	2.8%
Zacatipan, SLP	0.0%	Matías Romero, Oax	3.1%
Axtla de Terrazas, SLP	0.0%	Chiautla de Tapia, Pue	3.8%
Guadalupe Tepeyac, Chis	0.0%		

De los HR que se ubicaron con los menores porcentajes de surtimiento de recetas, **cinco son de Michoacán; cuatro de Puebla; cuatro de Chiapas; cuatro de Oaxaca y tres de Tamaulipas (tabla VIII.4).**

Tabla VIII.4. HR por debajo de la media en recetas surtidas en su totalidad en la consulta externa			
 Nacional 89.1%			
San Juanito, Chih	62.3%	Villa Unión, Sin	80.0%
Zongolica, Ver Sur	62.7%	Paracho, Mich	80.6%
Mapastepec, Chis	66.2%	Benemérito, Chis	81.1%
Chignahuapan, Pue	67.9%	Ario de Rosales, Mich	81.3%
Tuxpan, Mich	70.4%	Hidalgo, Tamps	82.1%
Rodeo, Dgo	70.4%	Huajuapán de León, Oax	82.5%
Villanueva, Zac	70.7%	San Salvador el Seco, Pue	83.8%
Zacapoaxtla, Pue	70.7%	La Unión, Gro	85.5%
Ixmiquilpan, Hgo	71.2%	Venustiano Carranza, Chis	85.5%
Matías Romero, Oax	73.4%	Tepexi de Rodríguez, Pue	86.3%
Coalcoman, Mich	73.6%	Vicente Guerrero, Dgo	86.8%
Ciudad Tula, Tamps	76.1%	San Felipe Ecatepec, Chis	87.9%
Coscomatepec, Ver Sur	77.1%	Miahuatlán, Oax	88.5%
Cerritos, SLP	78.8%	Guachochi, Chih	88.6%
Villamar, Mich	79.0%	Tlaxiaco, Oax	88.7%
Soto la Marina, Tamps	79.2%	Tlaltenango, Zac	88.9%

Esta situación influye en los resultados promediados por OOAD, ya que Veracruz Sur (80.1%), Michoacán (82.1%), Chihuahua (82.2%); Durango (82.6%); Tamaulipas (84.4%); Sinaloa (85.1%); Guerrero (85.5%); Puebla (87.7%) y Chiapas (87.7%) se encuentran por debajo de la media (Cuadro P 3.7 por OOAD).

En comparación con 2019, los OOAD que repitieron resultados por debajo de la media son: Tamaulipas, Puebla, Chiapas y Guerrero.

En los mejores resultados de surtimiento de recetas completas por OOAD, sobresalen Nayarit y Baja California cuyo surtimiento en su único HR fue de 100%; también Coahuila y Veracruz Norte (97.9%); Yucatán (97.6%); y Campeche (96.4%) (Cuadro P.37 por OOAD).

Respecto a 2019, Yucatán, Nayarit, Veracruz Norte y Baja California mantuvieron los mejores resultados de ese año. Por su parte, Campeche mejoró sustancialmente ya que en 2019 estuvo por debajo de la media nacional.

En el análisis por HR, 16 de éstos alcanzaron 100% de surtimiento completo de las recetas médicas expedidas, y otros 16 alcanzaron 95% o más (tabla VIII.5).

Tabla VIII.5. HR con los mejores porcentajes en el surtimiento completo de recetas médicas expedidas en la consulta externa			
 Nacional 89.1%			
Mamantel, Camp	100.0%	Chiautla de Tapia, Pue	98.7%
Guadalupe Tepeyac, Chis	100.0%	Tlacolula Matamoros, Oax	98.6%
San Ildefonso Villa Alta, Oax	100.0%	Huejutla, Hgo	98.3%
Plan de Arroyos, Ver Norte	100.0%	Ramos Arizpe, Coah	98.3%
San Quintín, BC	100.0%	San José Rincón, Méx Pte	98.3%
Valle de Ignacio Allende, Chih	100.0%	Oxkutzcab, Yuc	98.1%
San Buenaventura, Coah	100.0%	Bochil, Chis	97.9%
Metepec, Hgo	100.0%	San Carlos, Tamps	97.7%
Huautla de Jiménez, Oax	100.0%	Santiago Juxtlahuaca, Oax	97.3%
Chicontepec, Ver Norte	100.0%	Matehuala, SLP	97.2%
Jáltipan de Morelos, Ver Sur	100.0%	Ocozocoautla, Chis	97.0%
Acanceh, Yuc	100.0%	Santiago Jamiltepec, Oax	96.9%
Maxcanú, Yuc	100.0%	Zacatipan, SLP	96.4%
Pinos, Zac	100.0%	Ixtepec, Pue	96.4%
San Cayetano, Nay	100.0%	Concepción del Oro, Zac	96.4%
Axtla de Terrazas, SLP	100.0%	Matamoros, Coah	95.4%

Al revisar los porcentajes de recetas completas surtidas y relacionar esta variable con el porcentaje de pacientes a los que se les expidió receta, se tiene que del total de pacientes

que acudió a consulta externa, a nivel nacional **77.6% de pacientes egresaron del HR con receta expedida y surtida de manera completa**. Al resto de las personas (22.4%) o bien no se le dio receta, o se le dio y le fue surtida parcialmente, o no le fue surtida en su totalidad.

Desde esta perspectiva, de la muestra obtenida, en 2 HR el 100% de los pacientes que fueron a consulta externa se les expidió receta y salieron del HR con esa receta surtida en su totalidad (San Buenaventura, Coahuila; y Axtla de Terrazas, SLP).

En varios HR el porcentaje de pacientes que recibieron una receta fue muy por debajo de la media (86.6%), con casos que alcanzaron más de la mitad de los pacientes, por lo que aun cuando su porcentaje de surtimiento es alto, los pacientes que de manera efectiva salieron del HR con medicamentos fue bajo (**tabla VIII.6**).

Tabla VIII.6. HR con recetas completas surtidas vs. pacientes que asistieron a consulta externa y no recibieron receta o su receta no fue surtida de manera completa.					
Nacional 86.1% y 77.6%					
HR	Recetas completas surtidas	Usuarios con receta completa surtida del total que acudió a CE	HR	Recetas completas surtidas	Usuarios con receta completa surtida del total que acudió a CE
Mamantel, Camp	100.0%	97.4%	Chiautla de Tapia, Pue	98.7%	100.0%
Guadalupe Tepeyac, Chis	100.0%	41.7%	Tlacolula Matamoros, Oax	98.6%	100.0%
Ildefonso Villa Alta, Oax	100.0%	57.5%	Huejutla, Hgo	98.3%	90.8%
Plan de Arroyos, Ver Nte	100.0%	98.6%	Ramos Arizpe, Coah	98.3%	87.9%
San Quintín, BC	100.0%	90.8%	San José Rincón, Méx Pte	98.3%	77.0%
Valle Ignacio Allende, Chih	100.0%	68.4%	Oxkutzcab, Yuc	98.1%	76.5%
San Buenaventura, Coah	100.0%	100.0%	Bochil, Chis	97.9%	73.0%
Metepec, Hgo	100.0%	44.2%	San Carlos, Tamps	97.7%	97.7%
Huautla de Jiménez, Oax	100.0%	84.8%	Santiago Juxtlahuaca, Oax	97.3%	97.3%
Chicontepec, Ver Norte	100.0%	95.4%	Matehuala, SLP	97.2%	59.3%
Jáltipan Morelos, Ver Sur	100.0%	87.7%	Ocozocoautla, Chis	97.0%	94.1%
Acanceh, Yuc	100.0%	96.5%	Santiago Jamiltepec, Oax	96.9%	95.5%
Maxcanú, Yuc	100.0%	93.2%	Zacatipan, SLP	96.4%	81.8%
Pinos, Zac	100.0%	88.2%	Ixtepec, Pue	96.4%	95.2%
San Cayetano, Nay	100.0%	54.3%	Concepción del Oro, Zac	96.4%	77.9%
Axtla de Terrazas, SLP	100.0%	100.0%	Matamoros, Coah	95.4%	82.7%

Al preguntar sobre las acciones que tomarían las personas que no tuvieron su receta surtida total o parcialmente, **54.3% señalaron que comprarían los medicamentos con sus propios recursos**, por lo que incurrirían en gasto de bolsillo; 34.6% dijo que volvería a buscarlos en la farmacia del hospital posteriormente; 5.3% dijo que no sabía; 4.4% señaló que regresaría con

el médico para que le recetara otro medicamento; y 1.3% dijo que suspendería el tratamiento (cuadro P.38).

Los medicamentos mencionados por los pacientes que con mayor frecuencia no les fueron surtidos son: **Ácido Acetilsalicílico tabletas**, **Losartán grageas**, e **Insulina humana acción intermedia nph** (tabla VIII.7 y cuadro P.39).

Tabla VIII.7 Medicamentos no surtidos con mayor frecuencia en la consulta externa de los HR	
1	Ácido Acetilsalicílico tabletas
2	Losartán grageas
3	Insulina humana acción intermedia nph
4	Nifedipino cápsulas
5	Metformina tabletas
6	Ácido Fólico
7	Sulfato Ferroso
8	Diclofenaco cápsulas
9	Fluoxetina cápsulas
10	Paracetamol tabletas
11	Ranitidina tabletas
12	Amlodipino
13	Gabapentina cápsulas

c) Solicitud de medicamento o material de curación en hospitalización

De las personas que ingresaron a hospitalización, **18.9%** manifestó que **le fue solicitado algún medicamento o material de curación durante su estadía**; 78.8% dijo que no; 1.1% dijo desconocer este dato; y 1.1% no quiso responder (Cuadro P 51).

En 30 HR más de 25% de personas señalaron que se les solicitó medicamento o material de curación. Destaca el **HR de Tuxpan, Michoacán**, donde **a todos los pacientes se les hizo esta petición**; Ocosingo, Chiapas (88.9%); Paracho, Michoacán (87.5%); Chicontepec, Veracruz Norte (66.7%); y Cerritos, SLP (60%) (tabla VIII.8).

Llama la atención que en el HR La Ceiba, Puebla, la mitad de las personas señalaron que sí se les hizo esta petición, y la otra mitad (50%) no quiso responder a esta pregunta (cuadro P. 51).

Tabla VIII.8. HR con los mayores porcentajes de personas en hospitalización a las que se les solicitó medicamento o material de curación			
Nacional 18.9%			
Tuxpan, Mich	100.0%	Coscomatepec, Ver Sur	37.5%
Ocosingo, Chis	88.9%	La Unión, Gro	33.3%
Paracho, Mich	87.5%	San Ildefonso Villa Alta, Oax	33.3%
Chicontepec, Ver Norte	66.7%	Ramos Arizpe, Coah	33.3%
Cerritos, SLP	60.0%	Matías Romero, Oax	33.3%
Altamirano, Chis	50.0%	Izamal, Yuc	33.3%
Tlaxiaco, Oax	50.0%	Chignahuapan, Pue	33.3%
Zongolica, Ver Sur	50.0%	Mapastepec, Chis	30.0%
Villanueva, Zac	50.0%	Zacapoxtla, Pue	28.6%
La Ceiba, Pue	50.0%	Motuzintla, Chis	26.7%
Hecelchakán, Camp	42.9%	Amanalco, Méx Pte	25.0%
Benemérito, Chis	42.9%	Santiago Juxtlahuaca, Oax	25.0%
Villamar, Mich	42.9%	San Felipe Ecatepec, Chis	25.0%
Matamoros, Coah	40.0%	Miahuatlán, Oax	25.0%
Tepexi de Rodríguez, Pue	40.0%	El Fuerte, Sin	25.0%

En el HR de Tuxpan, Michoacán, donde a todos los pacientes se les pidió material, los entrevistados señalaron que la petición más recurrente fueron los “guantes para exploración” y las “hojas blancas”; en el HR de Ocosingo lo que más se solicitó fueron las “Vendas elásticas de algodón” y “Pañales de bebé y adulto”; y en el HR de Paracho, los “guantes para exploración” (cuadro P.52).

A nivel nacional, los **medicamentos** más requeridos a los pacientes fueron el Omeprazol (no incluido en el cuadro básico) y Nifedipino Cápsulas. Respecto al **material de curación**, lo más solicitado fueron las “vendas elásticas de algodón”, y en el rubro de **otros**, los “pañales de adulto” (cuadro P 52).

d) Solicitud de estudios en hospitalización

A la pregunta de si **le solicitaron** hacerse algún **estudio fuera del hospital**, a nivel nacional **22.8%** de las personas que fueron hospitalizadas **señalaron que sí**; 74.5% dijo que no; 1.3% no supo responder; y 1.3% no quiso responder.

En 35 HR el porcentaje fue mayor a la media; en dos HR (**Valle de Ignacio Allende**, Chihuahua; y **La Ceiba**, Puebla) **todas las personas (100%) dijeron que sí** se les pidió un estudio fuera del HR; y en otros 9 HR este porcentaje fue mayor a 50% (tabla VIII.9).

Tabla VIII.9 HR con porcentajes mayores a la media nacional de personas en hospitalización a las que se les solicitó un estudio fuera del hospital			
Nacional 22.8%			
Valle de Ignacio Allende, Chih	100.0%	Chiautla de Tapia, Pue	40.0%
La Ceiba, Pue	100.0%	Cerritos, SLP	40.0%
Ramos Arizpe, Coah	83.3%	Ixtepec, Pue	33.3%
San Cayetano, Nay	80.0%	Charcas, SLP	33.3%
Bochil, Chis	71.4%	Tlaltenango, Zac	33.3%
Tuxpan, Mich	71.4%	Guadalupe Victoria, Dgo	33.3%
Tlacolula de Matamoros, Oax	66.7%	Chignahuapan, Pue	33.3%
Hecelchakán, Camp	57.1%	Villa Unión, Sin	33.3%
Venustiano Carranza, Chis	57.1%	Oxkutzcab, Yuc	33.3%
San Quintín, BC	55.6%	Santiago Jamiltepec, Oax	28.6%
Chicontepec, Ver Norte	55.6%	Zacapoxtla, Pue	28.6%
Paracho, Mich	50.0%	Matehuala, SLP	27.3%
Tlaxiaco, Oax	50.0%	Los Hernández, SLP	25.0%
Izamal, Yuc	50.0%	Plan de Arroyos, Ver Norte	25.0%
Villamar, Mich	42.9%	Santiago Juxtlahuaca, Oax	25.0%
Huejutla, Hgo	42.9%	Villanueva, Zac	25.0%
Ocozocoautla, Chis	41.7%	El Fuerte, Sin	25.0%
San José del Rincón, Méx Pte	40.0%		

En 31 HR a ningún paciente se le solicitó hacerse estudios fuera del hospital, y en 5 HR más del 10% de los pacientes no quiso responder a esta pregunta, destacando el HR de Rodeo, Durango, donde 33% de pacientes no respondieron (cuadro P.53).

El estudio más solicitado a los pacientes en los HR fue el USG, seguido de las pruebas de laboratorio y del RX Tórax; electrocardiograma; USB obstétrico; biometría hemática y análisis de sangre (cuadro P.54).

IX. Seguridad y Comodidad

La evaluación de esta dimensión contempló las siguientes vertientes: limpieza en áreas de consulta externa; limpieza en áreas de hospitalización; comodidad en hospitalización (calidad de los alimentos y acceso a artículos de higiene y agua para beber); y finalmente, seguridad de los pacientes en los servicios de urgencias y hospitalización.

a) Limpieza en áreas generales del hospital

De las personas que acudieron al HR, 99.5% dijeron haber ocupado la sala de espera; 99.3% el consultorio; 89% el baño; 56.2% asistieron al laboratorio; y 40.6% al área de rayos X, por lo que fue el área que menos se ocupó. La evaluación de limpieza se realiza a partir del total de personas que ocuparon cada área.

A nivel nacional, el **área mejor evaluada** fue el consultorio con 96.5% de pacientes que consideraron la limpieza de esta área “Muy buena” y “Buena”, mientras que la **peor evaluada** fue **el baño** ya que 31.3% la consideraron “Regular”, “Mala” y “Muy mala”; rayos X es el área en la que menos personas quisieron responder al calificarla (5.6%) (**tabla IX.1**).

Tabla IX.1 Promedio nacional en limpieza en áreas de consulta externa HR			
	Muy buena y Buena	Regular, Mala y Muy Mala	No responde
Sala Espera	94.3%	5.4%	0.3%
Consultorio	96.5%	3.2%	0.3%
Baño	68.4%	31.3%	0.3%
Laboratorio	94.2%	4.2%	1.6%
Rayos X	91.5%	2.9%	5.6%

Al sumar las calificaciones “Muy buena” y “Buena” en la limpieza de todas las áreas, sobresalen dos HR donde 100% de los pacientes **emitieron esta opinión: Axtla de Terrazas, SLP y Valle de Ignacio Allende, Chihuahua.**

Otros 14 HR obtuvieron un promedio de calificación de las cinco áreas evaluadas igual o mayor a 98%, destacando: Metepec, Hgo (99.8%); Río Grande, Zac (99.6%); Rodeo, Dgo (99.2%); y Guadalupe Victoria, Dgo (99.1%) (**Tabla IX.2**).



Tabla IX.2 HR donde más pacientes calificaron la limpieza de las áreas como “Muy Buena” y “Buena”

HR	Sala de espera	Consultorio	Baño	Laboratorio	Rayos X	Promedio
Nacional	94.3%	96.5%	68.4%	94.2%	91.5%	89%
Valle de Ignacio Allende, Chih	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
Axtla de Terrazas, SLP	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
Metepec, Hgo	100.0%	100.0%	99.1%	100.0%	100.0%	99.8%
Río Grande, Zac	100.0%	100.0%	97.9%	100.0%	100.0%	99.6%
Rodeo, Dgo	100.0%	100.0%	95.8%	100.0%	100.0%	99.2%
Guadalupe Victoria, Dgo	99.1%	98.9%	96.6%	100.0%	100.0%	99.1%
Villa Unión, Sin	100.0%	99.0%	94.4%	100.0%	100.0%	98.7%
San Carlos, Tamps	100.0%	100.0%	98.0%	100.0%	94.1%	98.4%
Chicontepec, Ver Norte	100.0%	100.0%	91.9%	100.0%	100.0%	98.4%
Huautla de Jiménez, Oax	99.1%	100.0%	91.8%	100.0%	100.0%	98.4%
Guadalupe Tepeyac, Chis	100.0%	98.1%	97.1%	98.1%	98.1%	98.3%
Soto la Marina, Tamps	96.2%	98.1%	94.4%	98.5%	100.0%	98.2%
Hidalgo, Tamps	100.0%	97.2%	95.7%	97.9%	100.0%	98.2%
Jáltipan de Morelos, Ver Sur	100.0%	100.0%	92.3%	97.7%	100.0%	98.0%

Por el contrario, en los HR con la mayor calificación promedio de “Regular, “Mala” y “Muy Mala” en la limpieza de las áreas de consulta externa, se ubican: Zongolica, Ver Sur; Hecelchakán, Campeche; Altamirano, Chiapas; Matías Romero, Oaxaca; Matehuala, SLP; y Papantla, Ver Norte (tabla XI.3).

a) Limpieza en hospitalización

A nivel nacional, el porcentaje de pacientes que calificaron la limpieza de las instalaciones del servicio de hospitalización como “Muy buena” fue 24.9% y como “Buena” 70.9%. El 3.2% la consideró “Mala” y “Muy mala” y 0.9% no respondió la pregunta.

18 HR superan la media por lo menos al doble en la suma de personas que califican como “Muy buena” la limpieza. Sobresalen **5 HR** donde el total de pacientes evaluó las instalaciones con esta **calificación sobresaliente**: San Carlos y Soto la Marina Tamaulipas; Rodeo, Durango; Metepec, Hidalgo; y Maxcanú, Yucatán (tabla XI.4).


 Tabla XI.3 HR con los promedios más altos en pacientes que calificaron la limpieza de las áreas como "Regular, Mala y Muy mala"						
HR	Sala de espera	Consultorio	Baño	Laboratorio	Rayos X	Promedio
Nacional	5.4%	3.2%	31.3%	4.2%	2.9%	9.4%
Zongolica, Ver Sur	37.4%	23.0%	61.5%	26.8%	16.7%	33.1%
Hecelchakán, Camp	22.5%	16.7%	58.7%	30.0%	27.8%	31.1%
Altamirano, Chis	25.7%	17.1%	41.0%	41.2%	10.3%	27.0%
Matías Romero, Oax	18.9%	8.9%	90.2%	1.7%	4.8%	24.9%
Matehuala, SLP	18.0%	21.2%	60.4%	3.1%	17.9%	24.1%
Papantla, Ver Norte	17.7%	14.6%	64.8%	7.1%	12.5%	23.3%
Zacatipan, SLP	21.9%	0.0%	72.3%	5.9%	7.1%	21.4%
Ciudad Tula, Tamps	26.5%	7.8%	68.2%	0.0%	0.0%	20.5%
Ixtepec, Pue	5.6%	1.9%	87.0%	0.0%	4.9%	19.9%
Huetamo, Mich	14.3%	9.5%	56.2%	13.2%	4.8%	19.6%
Zacapoaxtla, Pue	3.8%	8.7%	44.6%	5.7%	31.3%	18.8%
Ocosingo, Chis	1.0%	1.0%	54.4%	8.3%	28.6%	18.6%
La Unión, Gro	4.2%	7.6%	63.6%	12.3%	2.2%	18.0%
Tlaxiaco, Oax	15.2%	9.5%	48.0%	10.2%	5.1%	17.6%
Mamantel, Camp	2.0%	1.0%	62.8%	15.8%	0.0%	16.3%
Matamoros, Coah	1.9%	0.0%	65.7%	6.4%	2.6%	15.3%
Benemérito, Chis	10.0%	1.0%	63.4%	1.8%	0.0%	15.3%

 Tabla XI.4 HR con porcentajes más altos a la media en la evaluación de limpieza "Muy buena" en hospitalización			
Nacional 24.9%			
San Carlos, Tamps	100.0%	Paracho, Mich	75.0%
Rodeo, Dgo	100.0%	Jáltipan de Morelos, Ver Sur	66.7%
Metepec, Hgo	100.0%	Pinos, Zac	66.7%
Soto la Marina, Tamps	100.0%	Villa Unión, Sin	66.7%
Maxcanú, Yuc	100.0%	Guachochi, Chih	57.1%
San Juanito, Chih	80.0%	Mapastepec, Chis	50.0%
Matamoros, Coah	80.0%	Coalcoman, Mich	50.0%
Tepexi de Rodríguez, Pue	80.0%	Villanueva, Zac	50.0%
Ixtepec, Pue	77.8%	Zacualtipan, Hgo	50.0%

De las áreas donde consideran que faltó mayor limpieza el 29.4% señalaron que fue en la habitación y 70.6% en el baño (cuadro P.58).

b) Comodidad en hospitalización

De los pacientes en hospitalización, **93.8%** validaron la **calidad de los alimentos** proporcionados durante su estancia como **“Muy buenos”** o **“Buenos”**; la suma de **“Regular”**, **“Malos”** o **“Muy malos”** fue del **5.1%** y no quiso responder el **1.1%** (cuadro P.56).

En 33 HR los resultados superan la media nacional en el resultado negativo: **Vicente Guerrero, Durango (100%)**; **Acanceh, Yucatán (83.3%)**; Mamantel, Campeche (80.0%); Matías Romero, Oaxaca (75.0%); Plan de Arroyos, Veracruz Norte (62.5%); Santiago Jamiltepec, Oaxaca (57.1%) y Valle de Ignacio Allende, Chihuahua (50.0%) con porcentajes por lo menos tres veces mayores a esta cifra (tabla XI.5).

 Tabla XI.5. HR con porcentajes mayores a la media en la suma de la calidad de los alimentos como “Regular”, “Malos” y “Muy malos” en hospitalización			
Nacional 15.1%			
Vicente Guerrero, Dgo	100.0%	Los Hernández, SLP	25.0%
Acanceh, Yuc	83.3%	Coalcoman, Mich	25.0%
Mamantel, Camp	80.0%	Santiago Juxtlahuaca, Oax	25.0%
Matías Romero, Oax	75.0%	Ocozocoautla, Chis	25.0%
Plan de Arroyos, Ver Norte	62.5%	Huajuapán de León, Oax	25.0%
Santiago Jamiltepec, Oax	57.1%	Miahuatlán, Oax	25.0%
Valle de Ignacio Allende, Chih	50.0%	San José del Rincón, Méx Pte	20.0%
Venustiano Carranza, Chis	42.9%	Buenavista, Mich	20.0%
Tuxpan, Mich	42.9%	Papantla, Ver Norte	20.0%
Zacatipán, SLP	40.0%	Zongolica, Ver Sur	20.0%
Matamoros, Coah	40.0%	Matehuala, SLP	18.2%
La Unión, Gro	33.3%	Altamirano, Chis	16.7%
Hidalgo, Tamps	33.3%	Tlaxiaco, Oax	16.7%
Guadalupe Victoria, Dgo	33.3%	Charcas, SLP	16.7%
Hecelchakán, Camp	28.6%	Pinos, Zac	16.7%
Benemérito, Chis	28.6%	Chignahuapan, Pue	16.7%
Zacapoxtla, Pue	28.6%		

Respecto al **acceso a artículos de higiene en el servicio de hospitalización**, el papel de baño se identificó como el artículo con más desabasto (56.6%), seguido del agua para beber (44.5%). Los artículos que los pacientes identificaron con mayor provisión fueron el jabón (66.6%), seguido de las toallas de papel para manos (58.3%) (tabla XI.6).

Destacan **9 HR** donde los pacientes señalaron que **el abasto de los cuatro artículos fue del 100%**: San José del Rincón y Amanalco, México Poniente; San Ildefonso Villa Alta, Oaxaca; San

Carlos, Tamaulipas; Valle de Ignacio Allende y San Juanito, Chihuahua; Vicente Guerrero, Durango; Metepec, Hidalgo; y Axtla de Terrazas, SLP (cuadro P.59).

Tabla XI.6 Acceso a artículos de higiene en el servicio de hospitalización			
	Sí	No	A veces
Papel del baño	37.5%	56.6%	5.8%
Toallas de papel para manos	58.3%	37.7%	4.0%
Jabón	66.6%	30.4%	3.0%
Agua para beber	52.6%	44.5%	2.8%

A la pregunta de si los usuarios identificaron instalaciones para personas con discapacidad en el HR, a nivel nacional 89.7% señalaron que Sí; 9.5% dijo que NO, y 0.9% no respondió (cuadro P.30).

Llaman la atención los altos porcentajes de personas que en varios HR no reconocieron este tipo de instalaciones, destacando los HR Huautla de Jiménez, Oaxaca (74.5%); Tlaltenango, Zacatecas (41.9%); Tlaxiaco, Oaxaca (39.0%); y Amanalco, México Poniente (38.0%), donde sus resultados son por lo menos cuatro veces mayores a la media nacional (tabla XI.7).

Tabla XI.7 HR donde 15% o más de los usuarios no identificaron instalaciones para personas con discapacidad			
Nacional 9.5%			
Huautla de Jiménez, Oax	74.5%	Los Hernández, SLP	19.0%
Tlaltenango, Zac	41.9%	Tepexi de Rodríguez, Pue	17.1%
Tlaxiaco, Oax	39.0%	San Ildefonso Villa Alta, Oax	16.7%
Amanalco, Méx Pte	38.0%	Mapastepec, Chis	16.7%
Oxkutzcab, Yuc	30.0%	Papantla, Ver Norte	16.5%
Guadalupe Tepeyac, Chis	28.0%	Altamirano, Chis	16.2%
Ciudad Tula, Tamps	25.5%	Charcas, SLP	16.2%
San José del Rincón, Méx Pte	23.5%	Benemérito, Chis	16.0%
Zongolica, Ver Sur	21.0%	Pinos, Zac	15.2%

De las personas que sí reconocieron o identificaron instalaciones para personas con discapacidad, únicamente 0.6% consideró que éstas eran “Malas” o “Muy malas”. Sin embargo, 12 HR se ubican por arriba de este porcentaje, resaltando Ciudad Tula, Tamaulipas (%) y Huajuapán de León, Oaxaca que encabezan la lista (tabla XI.8).

Tabla XI.8. HR donde las personas que señalaron haber visto instalaciones para personas con discapacidad, las consideraron "Malas" y "Muy malas"			
	Malas	Muy malas	Malas y Muy malas
Nacional	0.5%	0.1%	0.6%
Ciudad Tula, Tamps	28.0%	1.3%	29.3%
Huajuapán de León, Oax	6.6%	0.0%	6.6%
Oxkutzcab, Yuc	3.9%	0.0%	3.9%
Pinos, Zac	2.2%	0.0%	2.2%
Chignahuapan, Pue	1.0%	1.0%	2.1%
Papantla, Ver Norte	1.3%	0.0%	1.3%
Motuzintla, Chis	1.1%	0.0%	1.1%
Ramos Arizpe, Coah	0.0%	1.1%	1.1%
Río Grande, Zac	0.0%	1.0%	1.0%

c) Seguridad en urgencias y hospitalización

Respecto a la **seguridad** que los usuarios experimentaron en los **servicios de urgencias y hospitalización**, a nivel nacional los pacientes se expresaron en los porcentajes que se muestran en la (tabla XI.9).

Tabla XI.9. Situaciones que le ocurrieron al paciente durante su estancia en urgencias u hospitalización			
	Sí	No	No aplica
Caídas de la cama, camilla o silla de ruedas	0.6%	92.9%	6.4%
Reacción alérgica a medicamentos	0.6%	92.7%	6.7%
Reacción a una transfusión de sangre	0.4%	46.4%	53.1%
Inflamación o infección del lugar donde le colocaron el suero o sonda	4.0%	81.6%	14.4%
Le llevaron pato o cómodo cuando lo solicitó	35.6%	28.5%	35.9%
Infección en herida quirúrgica	1.2%	56.5%	42.3%
Lesión o herida por los procedimientos o estudios que le realizaron	1.7%	74.8%	23.5%

La **NO entrega de pato o cómodo** cuando lo solicitó el paciente, resalta como la **variable con el peor desempeño (28.5%)**, seguida de la **inflamación o infección del lugar donde le colocaron el suero o sonda (4.0%)**.

Los HR donde los porcentajes alcanzados en la variable de seguridad del paciente, por lo menos triplican las cifras de la media nacional son: Metepec, Hidalgo; Zacapoaxtla, Puebla; Valle de Ignacio Allende, Chihuahua; Venustiano Carranza y Motozintla, Chiapas; Miahuatlán, Oax; Guadalupe Victoria, Durango; y Tuxpan, Michoacán (Tablas XI.10 y XI.12).

Tabla XI.10 HR con porcentajes más altos que el promedio nacional en variables de seguridad del paciente de los servicios de consulta externa y urgencias							
a. Caídas de cama, camilla o silla de ruedas		b. Reacción alérgica a medicamentos		c. Reacción a una transfusión de sangre		d. Inflamación o infección donde le colocaron suero o sonda	
Nacional 0.6%		Nacional 0.6%		Nacional 0.4%		Nacional 4.0%	
Metepec, Hgo	13.9%	Metepec, Hgo	13.9%	Metepec, Hgo	13.9%	Valle de Ignacio Allende, Chih	33.3%
Zacapoaxtla, Pue	10.3%	Guadalupe Victoria, Dgo	4.8%	Zacapoaxtla, Pue	3.7%	Miahuatlán, Oax	32.3%
Tuxpan, Mich	9.7%	La Unión, Gro	4.2%	Altamirano, Chis	3.7%	Huejutla, Hgo	25.0%
Motozintla, Chis	4.8%	Tuxpan, Mich	3.4%	Tuxpan, Mich	3.4%	Vicente Guerrero, Dgo	16.0%
Venustiano Carranza, Chis	3.1%	Charcas, SLP	3.4%	Coscomatepec, Ver Sur	2.9%	Metepec, Hgo	13.9%
Guadalupe Victoria, Dgo	3.0%	Miahuatlán, Oax	3.2%	Guadalupe Victoria, Dgo	2.4%	Plan de Arroyos, Ver Norte	13.2%
Benemérito, Chis	2.9%	San Felipe Ecatepec, Chis	3.1%	Hidalgo, Tamps	2.2%	Chiautla de Tapia, Pue	12.9%
Río Grande, Zac	2.4%	Coalcoman, Mich	3.0%			La Unión, Gro	12.5%
		Coscomatepec, Ver Sur	2.9%			Tlacolula de Matamoros, Oax	12.2%
		Izamal, Yuc	2.8%			Matamoros, Coah	11.4%

Tabla XI.12 HR con porcentajes más altos que el promedio nacional en variables de seguridad del paciente de los servicios de consulta externa y urgencias					
e. No le llevaron pato o cómodo cuando lo solicitó		f. Infección en su herida quirúrgica		g. Lesión o herida por los procedimientos o estudios	
Nacional 28.5%		Nacional 1.2%		Nacional 1.7%	
Zacapoaxtla, Pue	100.0%	Metepec, Hgo	13.9%	Metepec, Hgo	69.4%
Venustiano Carranza, Chis	100.0%	Tuxpan, Mich	10.3%	Motozintla, Chis	11.1%
Benemérito, Chis	87.2%	Huetamo, Mich	10.0%	Altamirano, Chis	7.4%
Motozintla, Chis	86.1%	Chignahuapan, Pue	6.7%	Tlacolula Matamoros, Oax	7.3%
Papantla, Ver Norte	85.2%	Hidalgo, Tamps	6.7%	San Carlos, Tamps	7.0%
Guadalupe Victoria, Dgo	83.3%	Matamoros, Coah	5.7%	Tuxpan, Mich	3.4%
Oxkutzcab, Yuc	78.6%	Motozintla, Chis	5.6%		
Tlaltenango, Zac	78.3%	Huautla de Jiménez, Oax	5.0%		
Río Grande, Zac	77.8%	Ario de Rosales, Mich	4.0%		

e. No le llevaron pato o cómodo cuando lo solicitó		f. Infección en su herida quirúrgica	
La Ceiba, Pue	72.5%	Ocosingo, Chis	3.8%
Cerritos, SLP	69.7%	Buenavista, Mich	3.4%
Bochil, Chis	69.7%	San Quintín, BC	3.3%
Tuxpan, Mich	69.0%	Chiautla de Tapia, Pue	3.2%
San Cayetano, Nay	68.8%	Ixmiquilpan, Hgo	3.2%
Villanueva, Zac	66.7%	San Felipe Ecatepec, Chis	3.1%
Chiautla de Tapia, Pue	58.1%	Villamar, Mich	3.0%
		Mapastepec, Chis	2.8%
		Zongolica, Ver Sur	2.5%

X. Datos generales de las personas entrevistadas

De las personas entrevistadas a nivel nacional, **68.6%** correspondieron al servicio de **consulta externa**; **25.1%** al servicio de **urgencias** y **6.3%** al de **hospitalización**.

El **primer contacto** de las personas entrevistadas en el servicio de **urgencias** fue mayoritariamente en el turno matutino (68.6%), seguido del vespertino (23.1%), y finalmente el turno nocturno (8.3%).

Respecto al perfil de las personas entrevistadas, **74%** fueron del **sexo femenino** y **26%** del **masculino**.

En cuanto a los grupos de edad receptores del servicio: 2.0% fueron pacientes menores de 10 años; 15.3% adolescentes; 70.1% personas adultas (20 a 60 años); y 12.5% mayores de 60 años.

De las personas que fueron entrevistadas, **17.3%** se identificaron como **indígenas** y **9.7%** dijeron que **no sabían leer y escribir un recado** (tabla X.1)

Tabla X.1. HR con mayor porcentaje de entrevista a personas indígenas o analfabetas			
Personas indígenas Nacional 17.3%		Personas analfabetas Nacional 9.7%	
Ixtepec, Pue	90.7%	Metepec, Hgo	33.6%
Huautla de Jiménez, Oax	79.1%	Benemérito, Chis	33.0%
Santiago Juchitán, Oax	77.1%	Huetamo, Mich	30.5%
Zongolica, Ver Sur	72.0%	Guadalupe Tepeyac, Chis	29.0%
Altamirano, Chis	71.4%	Guachochi, Chih	27.6%
San Ildefonso Villa Alta, Oax	69.6%	Ixtepec, Pue	25.0%
Ocosingo, Chis	67.6%	Santiago Jamiltepec, Oax	24.5%
Chicontepec, Ver Norte	55.4%	San Salvador el Seco, Pue	22.1%
Maxcanú, Yuc	46.7%	Zongolica, Ver Sur	22.0%
San Felipe Ecatepec, Chis	41.5%	Huautla de Jiménez, Oax	21.8%
Oxkutzcab, Yuc	39.1%	Mapastepec, Chis	21.3%
San Quintín, BC	38.7%	Coscomatepec, Ver Sur	20.6%
Guachochi, Chih	34.3%	Guadalupe Victoria, Dgo	18.9%
Benemérito, Chis	34.0%	San José Rincón, Méx Pte	16.7%
Huejutla, Hgo	33.0%	Buenavista, Mich	16.2%
Hecelchakán, Camp	32.4%	Amanalco, Méx Pte	15.0%
		Los Hernández, SLP	14.0%

XII. CONCLUSIONES

Los resultados globales de la ENCONSA aplicada en los 80 Hospitales Rurales de IMSS-BIENESTAR en 2020 muestran, en general, **mejores resultados en comparación con los registrados en 2019**. Esta conclusión se puede establecer con mayor claridad en el incremento de la variable “Muy satisfecho” (casi 10 puntos respecto a 2019) y en “Mucha confianza” (5.1%), además de las variables tiempo de espera y trato digno.

Derivado del análisis factorial con el que se determinó la influencia de cada una de las dimensiones en la apreciación que los pacientes tienen del servicio, se observa que el mayor peso lo tuvieron la comunicación e información de los integrantes del hospital con los pacientes, el tiempo de espera y el trato digno hacia el paciente, lo cual es consistente con los rubros específicos en los que se detectaron mayores incrementos.

El análisis factorial también es el instrumento que nos permitió ubicar en una lista ordenada los resultados obtenidos por OOAD y HR en cada una de las dimensiones analizadas, y a partir de ello, clasificarlos de acuerdo con su resultado (*ranking*).

Aunque el **análisis por OOAD** es útil para determinar el comportamiento conjunto de los HR, el resultado promediado **debe tomarse con reserva**, pues los altos y bajos resultados se compensan.

En este caso, los dos HR de Sinaloa se posicionaron en los lugares 4 y 12 de la tabla general, lo que le llevó a obtener la mejor calificación global. En Michoacán, por su parte, aunque cuatro de sus HR se posicionaron en los primeros diez lugares, tres ocuparon los lugares 27, 36 y 55 que lo puso en la segunda posición. Mientras que en Tamaulipas dos de sus HR ocuparon los dos mejores lugares, sin embargo, otro se colocó en la posición 79.

Por su parte, los OOAD peor calificados son los que tienen uno o dos HR con muy bajos resultados (Guerrero, Nayarit, Campeche) sin posibilidad de compensar resultados, como sí ocurre en Chiapas, Oaxaca o Tamaulipas, con hospitales en el fondo de la tabla.

Por OOAD vale la pena un análisis global. Por ejemplo, ocho de los nueve HR de Chiapas se ubican en la mitad más baja de la tabla y seis decrecieron en sus porcentajes respecto a 2019; o bien, cuatro de los cinco HR de Zacatecas decrecieron respecto a 2019, dos de ellos de manera significativa (Río Grande y Tlaltenango).

El **análisis por Hospital Rural** resulta de gran relevancia ya que permite ubicar con especificidad las áreas con mejora y las que ofrecen oportunidad. En particular, al establecer la comparabilidad con años previos, se observa que **en general, se repite el patrón de “buenos” y “malos” HR** en la apreciación de los pacientes.

La semaforización en verde, amarillo, naranja y rojo permite visualizar **hospitales que de manera consistente se mantienen con buenas calificaciones** (Hidalgo, San Carlos, Rodeo, Coalcomán, Villamar); y los que por el contrario, **se mantienen con una mala percepción por parte de los pacientes** (Altamirano, Ciudad Tula, Tlaxiaco, Ocozocoautla, Acanceh).

La instrumentación, en esta edición de la ENCONSA, de **una clasificación de los HR en tres grupos**, además de haber sido útil para determinar el tamaño de la muestra acorde a la demanda de cada HR (criterio de consultas y egresos hospitalarios), permitió **refinar el análisis en rubros donde la demanda tiene mayor impacto en la calidad del servicio**.

Es posible determinar, por los resultados más bajos obtenidos en los hospitales del Grupo III, que **la demanda es relevante en la evaluación que hacen los pacientes de la calidad de los servicios**; sin embargo, en algunas variables el Grupo II obtuvo mejores resultados que el Grupo I, por lo que **esta hipótesis no es contundente** entre los hospitales con demanda media y baja.

El análisis también ratificó el hallazgo de la ENCONSA 2019, que mostró **la importancia de diferenciar en el análisis las calificaciones** “Muy bueno” y “Bueno”, ya que los pacientes están dispuestos a emitir sus opiniones con una intensidad diferente.

La ventaja de mantener resultados históricos de la ENCONSA es que permite el **análisis comparado**. En este sentido, es relevante observar el salto de **hospitales que mejoran sustantivamente** en la percepción de los usuarios, como es el caso de Ario de Rosales, Santiago Jamiltepec y Zacualtipan; o de **HR con caídas significativas** respecto a la opinión que en el pasado externaron los usuarios, como el caso de Matehuala, Oxcutzcab y Tlaltenango.

Finalmente, la importancia de la ENCONSA aplicada en IMSS-BIENESTAR, es que al ofrecer resultados desagregados de cada uno de los reactivos para cada Hospital Rural en sus tres principales servicios –consulta externa, urgencias, hospitalización–, brinda la oportunidad de ubicar tanto los buenos resultados como las áreas de oportunidad en cada una de las variables y por cada una de las dimensiones analizadas.

Anexos en formato Excel:

Cuadros con los resultados de los 64 reactivos por OOAD y Hospital Rural.