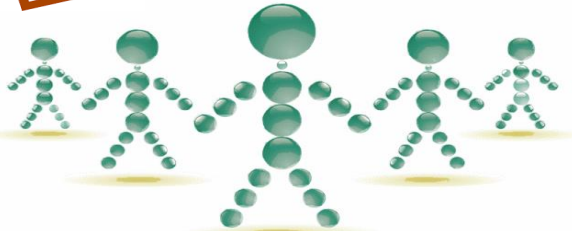


# Encuesta Nacional de Confianza y Satisfacción para usuarios del Servicio de Urgencias ENCONSA (U) 2016



Coordinación de Planeación Estratégica, Evaluación y Padrón de Beneficiarios  
Coordinación de Atención Integral para la Salud

# Resultados generales

## Muestra

- Representatividad a nivel nacional y delegacional
- Aplicación en 79 HR del Programa (descartando 20 de Noviembre en Sinaloa).
- Personal de Trabajo Social realizó el levantamiento
- 2,133 encuestas levantadas

## Satisfacción de los usuarios

- La resoluntividad del servicio de urgencias se refleja en la satisfacción de los usuarios: 93% se encuentran "muy satisfechos / satisfechos con la atención médica recibida en el servicio de urgencias. Un punto porcentual por arriba del 2015.

## Confianza

- La confianza (87%) del usuario en los servicios otorgados por los hospitales de IMSS-PROSPERA se construyó sobre la evaluación de cuatro elementos directos y uno indirecto.

## Confianza y Satisfacción

- Mediante análisis factorial se estableció la contribución de los factores que generan confianza y satisfacción:
- confort y seguridad 47.06%;
- comunicación e información 20.59%;
- trato digno 17.65%
- tiempo de espera 8.82%
- recomendación de los servicios del hospital 5.88%.



# Resultados generales

## Puntaje por Delegación

Encuesta Nacional de Confianza y Satisfacción en el servicio Urgencias  
Enconsa (U) 2016

Delegación	Trato digno y privacidad	Comunicación - Información	Lista y tiempo de espera	Confort- seguridad	Recomendación del usuario del servicio U	TOTAL
	Valor máximo	Valor máximo	Valor máximo	Valor máximo	Valor máximo	Valor máximo
	<b>17.65</b>	<b>20.59</b>	<b>8.82</b>	<b>47.06</b>	<b>5.88</b>	<b>100</b>
DURANGO	16.80	15.99	<b>7.86</b>	<b>45.60</b>	<b>5.88</b>	92.13
TAMAULIPAS	<b>17.33</b>	16.42	<b>7.95</b>	43.11	<b>5.88</b>	90.69
CHIHUAHUA	<b>17.41</b>	15.90	<b>7.97</b>	<b>43.43</b>	<b>5.88</b>	90.59
VER. SUR	16.62	<b>16.44</b>	7.57	42.94	<b>5.88</b>	89.46
MÉXICO	16.70	<b>17.11</b>	7.21	42.69	5.53	89.24
YUCATAN	<b>17.16</b>	15.59	6.99	43.10	5.82	88.65
SINALOA	16.56	<b>16.88</b>	6.81	42.17	<b>5.88</b>	88.30
ZACATECAS	16.82	15.48	7.71	41.96	5.83	87.80
MICHOACAN	16.52	15.18	7.48	42.23	5.81	87.22
PUEBLA	16.43	15.83	7.09	41.81	5.65	86.82
CHIAPAS	16.14	15.32	6.95	42.73	5.64	86.78
GUERRERO	16.58	14.05	7.17	42.29	5.75	85.83
NAYARIT	16.69	14.35	6.04	43.00	5.50	85.57
SAN LUIS POTOSI	16.08	13.93	6.46	<b>43.33</b>	5.64	85.44
VER. NORTE	16.62	15.51	6.74	40.64	<b>5.88</b>	85.39
OAXACA	16.42	14.42	6.67	42.06	5.61	85.17
COAHUILA	16.80	14.36	5.95	40.47	5.64	83.23
CAMPECHE	16.59	13.34	6.17	41.31	5.41	82.83
HIDALGO	15.99	14.99	6.16	38.80	5.47	81.41
BAJA CALIFORNIA	16.35	12.29	5.66	41.01	5.50	80.79
<b>Nacional</b>	<b>16.63</b>	<b>15.17</b>	<b>6.93</b>	<b>42.23</b>	<b>5.70</b>	<b>86.67</b>





# Resultados generales

## Trato digno y privacidad

- 95% de los usuarios comentan que el trato que recibieron en el hospital fue "Muy bueno/bueno".
- El 5% de los usuarios que calificaron el trato que recibieron del hospital de regular a muy malo, refieren al personal de enfermería como el que mayoritariamente no le proporcionó un buen trato.
- Este porcentaje disminuyó en 10 puntos respecto al 2015, pasando del 48% al 38%.

## Comunicación información

- 98 de cada 100 médicos permiten hablar al paciente sobre su estado de salud.
- Uno de cada 20 médicos no le explica al paciente las indicaciones que debe seguir durante su estancia en urgencias
- 14% de los médicos no proporciona información a los familiares sobre el estado de salud del paciente
- 1 de cada 2 usuarios refiere conocer los derechos generales de los pacientes.

## Lista y tiempo de espera

- El 73% de las urgencias atendidas fueron "calificadas" y el 27% "no calificadas".
- A nivel nacional, 72% de las urgencias calificadas fueron atendidas en menos de 15 minutos
- De cada 10 usuarios, 4 consideran que tienen que esperar a ser atendidos porque el servicio de urgencias tiene mucha demanda.
- Al 71% de usuarios del servicio de urgencias se le aplicó Triage



# Resultados generales

## Lista y tiempo de espera

- Respecto a 2015, se incrementó en 13% la aplicación del Triage en urgencias “no calificadas”.
- La percepción que tiene el usuario sobre el tiempo de espera disminuye en un 11% si se aplica el Triage en las urgencias “no calificadas”.
- Tiempo de espera en
  - urgencias calificadas 17 min
  - urgencias no calificadas 21 min
  - Urgencias 18 min

## Confort - Seguridad

- Más del 80% de los usuarios consideran que la limpieza y ventilación de las áreas (Sala de espera, consultorio, cubículo de observación) son adecuadas a excepción del baño.
- 95% de los usuarios consideran el hospital “muy seguro/ seguro en cuanto a las instalaciones (infraestructura, techos, paredes, ventanas, etc.).
- Los eventos que presentan mayor ocurrencia en la seguridad del paciente son:
  - 33% reportan que no les llevaron el plato o cómodo;
  - 5% presentaron inflamación o infección en el lugar donde le colocaron el suero;
  - 4% tuvieron infección en la herida quirúrgica.



## Hospitales Rurales

### Encuesta Nacional de Confianza y Satisfacción para pacientes del Servicio de Urgencias

#### ENCONSA(U)

(P1) Delegación \_\_\_\_\_ (P2) Zona de Servicios Médicos \_\_\_\_\_

(P3) Clave CLUES \_\_\_\_\_ (P4) Nombre del Hospital Rural \_\_\_\_\_

(P5) Estatus de Acreditación: (5.1) Acreditado  (5.1.1) Año de acreditación \_\_\_\_\_ (5.2) En proceso de acreditación  (5.3) No acreditado

(P6) Nombre del encuestador: \_\_\_\_\_

Buenos días/tardes/noches, mi nombre es \_\_\_\_\_ y trabajo para \_\_\_\_\_. El día de hoy, estamos entrevistando a personas que como usted solicitaron atención médica en el servicio de urgencias, por lo que le pido unos minutos de su tiempo para conocer su opinión sobre el personal que lo atendió, su nivel de satisfacción con los servicios médicos y el trato recibido. La información que nos proporcione será confidencial y ningún resultado del estudio hará referencia a personas en particular.

0) Datos de identificación		Entrevistado				
		1	2	3	4	5
(P0.1) Turno de atención	1 Matutino 2 Vespertino 3 Nocturno					
(P0.2) Urgencia <i>Entrevistador: Anote sin preguntar, basado en la hoja diaria del servicio de urgencias.</i>	1 Calificada (real) 2 No calificada					
(P0.3) Sexo <i>Entrevistador: Anote sin preguntar</i>	1 Mujer 2 Hombre					
(P0.4) Edad del paciente	1 De 15 a 20 2 De 21 a 30 3 De 31 a 40 4 De 41 a 50 5 De 51 a 60 6 De 61 a 65 7 Más de 65					
(P0.5) ¿Cuál su estado civil?	1 Soltera (o) 2 Casada (o) 3 Unión libre 4 Divorciada (o) 5 Viuda (o) 6 Separada (o)					
(P0.6) ¿Sabe leer y escribir un recado?	1 Sí 2 No					
(P0.7) ¿Habla lengua indígena?	1 Sí 2 No <input type="checkbox"/> → Pase P0.9					
(P0.8) ¿Cuál?						
(P0.9) ¿El jefe de su familia o su pareja hablan alguna lengua indígena?	1 Sí 2 No					
(P0.10) ¿Cuenta con Seguro Popular?	1 Sí 2 No 9 No responde					

# Hospitales Rurales

## Encuesta Nacional de Confianza y Satisfacción para pacientes del Servicio de Urgencias

### ENCONSA(U)

(P0.11) ¿Cuenta con el Programa de Inclusión Social PROSPERA?	1 Sí 2 No 9 No responde					
<b>1) Trato digno y privacidad</b>		<b>Entrevistado</b>				
		1	2	3	4	5
(P1.1) Como califica el trato que le brindó el médico de urgencias	1 Muy bueno 2 Bueno 3 Regular 4 Malo 5 Muy malo 9 No responde					
(P1.2) Como califica el trato que le brindó la enfermera de urgencias	1 Muy bueno 2 Bueno 3 Regular 4 Malo 5 Muy malo 9 No responde					
(P1.3) El trato que recibió usted en este hospital fue:	1 Muy bueno 2 Bueno 3 Regular 4 Malo 5 Muy malo					
	→ (Pase P1.6)					
(P1.4) ¿En qué áreas del servicio, el personal <b>no</b> le proporcionó un buen trato?:	1 Archivo Clínico 2 Área Médica 3 Enfermería 4 Trabajo Social 5 Laboratorio 6 Rayos X 7 Vigilancia 8 Otra, especifique					
(P1.5) ¿Por qué no le proporcionó el personal un buen trato?	1 Lo regañó 2 Le gritó 3 No le hizo caso 4 No lo atendió 5 Otra, especifique					
(P1.6) Cuando el médico la (o) examinó, ¿evitó que otros pacientes o personas ajenas a usted la(o) vieran, es decir, lo hizo en privado?	1 Sí 2 No					
(P1.7) ¿Alguna vez le han negado la atención en el servicio de urgencias?	1 Sí 2 No 3 Es la primera vez que acude					
<b>2) Comunicación-Información</b>		<b>Entrevistado</b>				
		1	2	3	4	5
(P2.1) ¿El médico le permitió hablar sobre su estado de salud o padecimiento?	1 Sí 2 No					
(P2.2) ¿El médico le explicó las indicaciones a seguir durante su estancia en el servicio de urgencias?	1 Sí 2 No					
	→ (Pase P2.4)					

# Hospitales Rurales

## Encuesta Nacional de Confianza y Satisfacción para pacientes del Servicio de Urgencias

### ENCONSA(U)

(P2.3) ¿Cómo considera la información que le proporcionó el médico de urgencias	1 Muy clara 2 Clara 3 Regular 4 Confusa 5 Muy confusa 9 No responde					
(P2.4) ¿La enfermera le explicó sobre los cuidados que debe seguir?	1 Sí 2 No → (Pase P2.6)					
(P2.5) ¿Cómo considera la explicación que le proporcionó la enfermera del servicio de urgencias	1 Muy clara 2 Clara 3 Regular 4 Confusa 5 Muy confusa 9 No responde					
(P2.6) En caso de permanecer en el servicio de urgencias, ¿el médico le proporcionó información a su familiar sobre su estado de salud?	1 Sí 2 No					
(P2.7) ¿Le dieron a conocer los derechos generales de los pacientes?	1 Sí 2 No → (Pase P2.9)					
(P2.8) ¿Considera usted que son respetados sus derechos en éste hospital?	1 Sí 2 No 9 No responde					
(P2.9) ¿Ha presentado alguna queja?	1 Sí 2 No → (Pase P3.1)					
(P2.10) ¿Ha recibido respuesta a su queja?	1 Sí 2 No					
<b>3) Lista y tiempo de espera: atención pronta</b>		<b>Entrevistado</b>				
		1	2	3	4	5
(P3.1) Cuando llegó al servicio de Urgencias, ¿le informaron sobre el tiempo que podría esperar de acuerdo a su necesidad de atención?	1 Si me informaron 2 No me dijeron nada					
(P3.2) Desde su llegada al servicio de urgencias hasta que la (o) atendió el médico ¿cuánto tiempo pasó?	1 Inmediatamente (tocó y le atendieron en menos de 5 min) 2 De 6 a 15 minutos 3 De 16 a 30 minutos 4 De 31 a 60 minutos 5 De 1hr. a 2hrs. 6 Más de 2 horas					
(P3.3) ¿Cómo considera el tiempo que esperó?	1 Muy corto 2 Corto 3 Normal (espontánea) ↓ 4 Largo 5 Muy largo → (Pase P3.5)					



## Hospitales Rurales

### Encuesta Nacional de Confianza y Satisfacción para pacientes del Servicio de Urgencias

#### ENCONSA(U)

<b>(P3.4)</b> ¿A qué atribuye esa espera? <i>Encuestador: anotar sólo la primera mención</i>	1	Hay mucha gente					
	2	Lentitud del médico					
	3	Ausencias del personal/no están en su lugar					
	4	Están mal organizados					
	5	Cambio de turno					
	6	Los médicos estaban ocupados					
	7	Me dijeron que yo podía esperar o pasar a medicina familiar					
	8	Otro(especifique)					
	9	No responde					
<b>(P3.5)</b> Con el tiempo que esperó para pasar a consulta, quedo usted	1	Muy satisfecho					
	2	Satisfecho					
	3	Más o menos satisfecho					
	4	Insatisfecho					
	5	Muy insatisfecho					
9	No responde						
<b>4) Confort-Seguridad</b>			<b>Entrevistado</b>				
			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>(P4.1)</b> ¿Cómo considera la limpieza en las siguientes áreas de urgencias?: a. Sala de espera b. Consultorio c. Cubículo de observación d. Baño	1	Muy buena	<b>a.</b>				
	2	Buena	<b>b.</b>				
	3	Regular	<b>c.</b>				
	4	Mala	<b>d.</b>				
	5	Muy mala					
6	No ocupó el área						
9	No responde						
<b>(P4.2)</b> ¿Cómo considera la ventilación en las siguientes áreas de urgencias? a. Sala de espera b. Consultorio c. Cubículo de observación d. Baño	1	Muy buena	<b>a.</b>				
	2	Buena	<b>b.</b>				
	3	Regular	<b>c.</b>				
	4	Mala	<b>d.</b>				
	5	Muy mala					
6	No ocupó el área						
9	No responde						
<b>(P4.3)</b> Qué tan seguro considera el Hospital en cuanto a las instalaciones (infraestructura, techos, paredes, ventanas, etc.)	1	Muy seguro					
	2	Seguro					
	3	Ni seguro ni inseguro					
	4	Inseguro					
	5	Muy inseguro					
9	No responde						
<b>(P4.4)</b> ¿Algunas de las siguientes situaciones le ocurrieron durante su estancia en el servicio de urgencias? a. Caídas de la cama, camilla o silla de ruedas b. Reacción alérgica a medicamentos c. Reacción a una transfusión de sangre d. Inflamación o infección del lugar donde le colocaron el suero	1	Sí	<b>a.</b>				
	2	No					
	1	Sí	<b>b.</b>				
	2	No					
	1	Sí	<b>c.</b>				
	2	No					
	1	Sí	<b>d.</b>				
	2	No					
	1	Sí	<b>e.</b>				
	2	No					

## Hospitales Rurales

### Encuesta Nacional de Confianza y Satisfacción para pacientes del Servicio de Urgencias

#### ENCONSA(U)

e. No le llevaron plato o cómodo cuando usted lo solicitó para orinar o defecar	1 Sí 2 No	f.					
f. Infección en su herida quirúrgica	1 Sí 2 No	g.					
g. Alguna lesión o herida por los procedimientos o estudios que le realizaron							
(P4.5) Se ha dado cuenta si en este Hospital hay instalaciones para personas con discapacidad (rampas, barandales, etc.)	1 Sí 2 No → (Pase P5.1)						
(P4.6) ¿Qué le parecen las instalaciones para personas con discapacidad?	1 Muy buenas 2 Buenas 3 Ni buenas ni malas 4 Malas 5 Muy malas						
<b>5) Satisfacción y confianza del Servicio en General</b>		<b>Entrevistado</b>					
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
(P5.1) Si algún familiar, amigo o vecino tuviera que utilizar el servicio de urgencias, ¿recomendaría este hospital?	1 Sí → (Pase P5.3) 2 No						
(P5.2) ¿Por qué no recomendaría a este Hospital?  <i>Encuestador: espere la respuesta (espontánea) del encuestado y marque solo la primera mención</i>	1 Lo trataron mal 2 Espero mucho tiempo 3 No estuvo de acuerdo con el diagnóstico y/o tratamiento 4 No le informaron adecuadamente 5 No le aplicaron los medicamentos 6 Otro (Especifique)						
(P5.3) En general, ¿qué tan satisfecho está con la atención médica que recibió en el servicio de urgencias?	1 Muy satisfecho 2 Satisfecho 3 Más o menos satisfecho 4 Insatisfecho 5 Muy insatisfecho 9 No responde						
(P5.4) ¿Del 6 al 10, como califica la confianza que tiene usted en el servicio de urgencias?	10 Mucha confianza 09 Confianza 08 Algo de confianza 07 Poca confianza 06 Nada de confianza 00 No responde						
(P5.5) ¿Del 6 al 10, qué confianza tiene usted de los servicios como este hospital de IMSS-PROSPERA?	10 Mucha confianza 09 Confianza 08 Algo de confianza 07 Poca confianza 06 Nada de confianza 00 No responde						