

Resultados de la Encuesta Nacional de Confianza y Satisfacción para usuarios del Servicio de Urgencias

ENCONSA (U) 2018



Enconsa (U) 2018

Resultados

INDICE

CONTENIDO	PÁG.
I. Introducción.....	2
II. Marco de referencia.....	2
III. Satisfacción general con la atención médica	2
IV. Confianza en los hospitales de IMSS-PROSPERA.....	3
V. Recomendación del servicio de Urgencias y de los Hospitales del Programa.....	3
VI. Motivos por los que el usuario no recomendaría el servicio de Urgencias	4
VII. Trato digno y privacidad.....	4
VIII. Comunicación e información.....	6
IX. Lista y tiempo de espera.....	8
X. Confort y seguridad	9
XI. Datos de identificación de los usuarios	11
XII. Conclusiones	12



Enconsa (U) 2018

Resultados

I. Introducción

Por cuarto año se llevó a cabo el levantamiento de la Encuesta Nacional de Confianza y Satisfacción para pacientes del servicio de Urgencias en los Hospitales Rurales del Programa IMSS-PROSPERA, con los objetivos de generar información que permita estimar logros respecto a la confianza y satisfacción de la población usuaria; determinar áreas de oportunidad relacionadas con el grado de satisfacción percibido por las y los pacientes; e identificar los factores que determinan o generan la satisfacción o insatisfacción de los usuarios todo esto plasmado en una ficha ejecutiva por Hospital.

II. Marco de referencia

- a. Encuestas levantadas: 5,628
- b. Servicio de Urgencias de 79 Hospitales Rurales del Programa IMSS-PROSPERA
- c. Participación de personal de Trabajo Social (130) como encuestadores
- d. Representatividad nacional, delegacional y por primera vez a nivel de Hospital.
- e. Población objetivo: usuarios que al momento de la encuesta hayan recibido atención médica en el servicio de Urgencias
- f. Para calcular la muestra se utilizó el promedio anual de consultas (SISPA) por Hospital Rural en 2017

III. Satisfacción general con la atención médica

La resolutivez del servicio de Urgencias se refleja en la satisfacción de los usuarios: en promedio 92 de cada 100 usuarios están “Muy satisfechos” o “Satisfechos” con la atención médica recibida.

En Baja California (86%), Campeche (78%), Chiapas (91%), Chihuahua (89%), México Poniente (88%), Oaxaca (86%), San Luis Potosí (90%) y Veracruz Norte (86%) el promedio de usuarios que están “Muy satisfechos” o “Satisfechos” es menor al promedio nacional.

En los Hospitales de Mamantel, Campeche (72%); Guachochi, Chihuahua (71%); San Ildefonso Villa Alta, Oaxaca (56%) y Zacatipan, San Luis Potosí (67%) el número de usuarios que están “Muy satisfechos” o “Satisfechos” **es menor** al promedio nacional por lo menos **en 20 puntos** porcentuales.



Enconsa (U) 2018

Resultados

IV. Confianza en los hospitales de IMSS-PROSPERA

La confianza del usuario en los servicios otorgados por los hospitales de IMSS-PROSPERA se construyó sobre la evaluación que hacen de cuatro elementos directos: trato digno y privacidad, comunicación-información, lista y tiempo de espera y confort-seguridad; y uno indirecto, la recomendación a familiares, amigos o vecinos del hospital y en especial del servicio de Urgencias. A nivel nacional **85%** de los usuarios tienen “mucho confianza”/”confianza” en los servicios otorgados en los hospitales de IMSS-PROSPERA

Las delegaciones donde esta confianza está por debajo del resultado nacional son: San Luis Potosí, Chiapas, Oaxaca, Chihuahua, Veracruz Norte, Campeche y México Poniente.

Delegación	%	Delegación	%
Tamaulipas	99%	Hidalgo	87%
Durango	98%	Yucatán	86%
Coahuila	98%	Nayarit	85%
Sinaloa	97%	San Luis Potosí	84%
Guerrero	94%	Chiapas	78%
Veracruz Sur	94%	Oaxaca	77%
Michoacán	94%	Chihuahua	77%
Baja California	92%	Veracruz Norte	71%
Zacatecas	91%	Campeche	68%
Puebla	87%	México Poniente	63%

Cuadro 1. Porcentaje de Confianza en los hospitales de IMSS-PROSPERA

En 8 de los Hospitales Rurales: Mamantel (49%), Guachochi, (41%), Benemérito de las Américas (47%), Amanalco (59%), Huajuapán de León (64%), San Ildefonso Villa Alta (36%), Zacapoaxtla (64%) y Chicontepec (62%), la confianza de los usuarios **es menor** al promedio nacional **por lo menos en 21 puntos porcentuales**.

V. Recomendación del servicio de Urgencias y de los Hospitales

La recomendación del servicio a familiares, amigos o vecinos del servicio de Urgencias y del hospital es uno de los elementos que influyen en la confianza del usuario y 96 de cada 100 usuarios harían esta recomendación.



Enconsa (U) 2018

Resultados

En 6 delegaciones este porcentaje está por debajo del promedio nacional: Baja California, Campeche, México Poniente, Oaxaca, Veracruz Norte y Yucatán.

En 10 Hospitales Rurales por lo menos 12 de cada 100 usuarios no recomendaría el servicio de Urgencias ni el Hospital: Hecelchakan (12%), Bochil (12%), Benemérito de las Américas (19%), San José del Rincón (16%), Paracho de Verduzco (21%), Matías Romero (13%), San Ildefonso Villa Alta (25%) Zacatipan (35%), Chicontepec (16%) y Oxkutzcab (15%).

VI. Motivos por los que el usuario no recomendaría el servicio de Urgencias

Del 4% de los usuarios que no recomendaría el servicio de Urgencias, 4 de cada 10 no lo haría porque esperaron mucho tiempo y 3 de cada 10 porque los trataron mal.

En las delegaciones de Durango, Tamaulipas y Yucatán el motivo principal por el que los usuarios no recomendarían el servicio de Urgencias es porque esperaron mucho tiempo para ser atendidos; en Baja California, Chiapas y Michoacán el motivo principal es porque esperaron mucho tiempo y en San Luis Potosí y Veracruz Sur porque no les informaron adecuadamente.

VII. Trato digno y privacidad

92% de los usuarios refieren que el trato del médico fue “muy bueno/bueno” y 8% que fue regular.

En relación al personal de enfermería el 91% de los usuarios consideran que el trato que recibieron fue “muy bueno/bueno”; 8% que fue regular y 1% malo.

Las Delegaciones donde los usuarios califican como regular el trato del personal médico y personal de enfermería superior al promedio nacional (8%) son Oaxaca, Campeche, Chihuahua, Puebla, Michoacán, Veracruz Norte, y Yucatán. *Ver Tabla 2*

En 6 Hospitales: Ario de Rosales (40%), San Ildefonso Villa Alta (37%), Huautla de Jimenez (29%), Guachochi (24%) Huajuapán de León (24%) y Maxcanu (24%) el porcentaje de usuarios que califican como regular el trato del personal médico es por lo menos tres veces mayor al promedio nacional (8%). Así mismo en 5 de estos Hospitales el número de usuarios que califican como regular el trato del personal de enfermería también es por lo menos tres veces mayor al promedio nacional: Ario de Rosales (74%), Maxcanu (33%), Guachochi (31%) San Ildefonso Villa Alta (25%) y Huajuapán de León (25%).



Enconsa (U) 2018

Resultados

Delegación	Médico %	Enfermera %
Oaxaca	14%	12%
Campeche	12%	12%
Baja California	11%	8%
Chihuahua	11%	12%
Puebla	11%	11%
Michoacán	10%	13%
Veracruz Norte	9%	10%
Guerrero	9%	6%
Yucatán	9%	11%
Chiapas	8%	6%

Delegación	Médico %	Enfermera %
México Poniente	8%	12%
Veracruz Sur	6%	4%
Hidalgo	5%	5%
San Luis Potosí	5%	3%
Nayarit	4%	3%
Zacatecas	3%	5%
Coahuila	3%	5%
Sinaloa	3%	0%
Tamaulipas	1%	0%
Durango	0%	0%

Tabla 2. Usuarios que califican el trato del médico y/o enfermera como regular.

En general, el 96% de los usuarios comentan que el trato que recibieron en el hospital fue “Muy bueno/bueno”.

Sólo 4 de cada 100 usuarios calificaron el trato que recibieron del hospital de regular a muy malo y refieren al personal médico y de enfermería como los que mayoritariamente no les proporcionaron un buen trato. 65% de estos usuarios mencionan que el motivo por el que consideran que no recibieron buen trato es porque el personal médico y de enfermería los regañaron o no les hicieron caso.

79% de los usuarios refieren que nunca les han negado el servicio de Urgencias; 10% describen que si se les ha negado y 11% es la primera vez que acuden a Urgencias.

Las Delegaciones donde se les ha negado el servicio de Urgencias superior al promedio nacional (10%) son San Luis Potosí, Veracruz Norte, Yucatán, Guerrero, Puebla, Veracruz Sur y México Poniente. Ver *Tabla 3*

En 9 Hospitales: Zacatipan (100%), Zacapoaxtla (38%), Chignahuapan (29%), Oxkutzcab (28%), Maxcanu (25%), Chicontepec (25%), Coscomatepec (24%), Río Grande (23%) y Plan de Arroyos (20%) el porcentaje de usuarios que refieren que alguna vez les han negado el servicio es por lo menos dos veces mayor al promedio nacional (10%).



Enconsa (U) 2018

Resultados

Delegación	%
San Luis Potosí	27%
Veracruz Norte	16%
Yucatán	15%
Guerrero	13%
Puebla	12%
Veracruz Sur	11%
México Poniente	11%
Michoacán	10%
Campeche	9%
Chiapas	8%

Delegación	%
Coahuila	8%
Durango	7%
Zacatecas	6%
Hidalgo	6%
Oaxaca	5%
Chihuahua	5%
Nayarit	4%
Tamaulipas	3%
Sinaloa	1%
Baja California	0%

Tabla 3. Usuarios a los que alguna vez les han negado la atención en el servicio de Urgencias.

VIII. Comunicación e información

97 de cada 100 médicos permiten hablar al paciente sobre su estado de salud. En 9 delegaciones este porcentaje se encuentra por debajo del promedio nacional: Veracruz Sur (96%), Oaxaca (96%), Puebla (95%), Baja California (94%), Zacatecas (94%), Yucatán (93%) Veracruz Norte (93%), Nayarit (92%), y Campeche (91%), esta última Delegación con 6 puntos porcentuales por debajo del nacional.

Uno de cada 16 médicos no le informa al paciente sobre su estado de salud y no le explica e tratamiento que debe seguir.

94% de los usuarios considera “muy clara/clara” la información que le proporcionó el médico. En México Poniente (81%) y Chiapas (89%) este porcentaje es menor en por lo menos 5 puntos porcentuales.

85% del personal de enfermería explicó al usuario los cuidados a seguir y 9 de cada 10 usuarios consideró la explicación “muy clara/ clara”. En Veracruz Norte, Michoacán, Campeche, Nayarit y Guerrero esta proporción baja de 5 a 23 puntos porcentuales. Ver Tabla 4

El personal de enfermería explicó a menos de la mitad de los usuarios los cuidados a seguir en los Hospitales de Ario de Rosales (41%) y Matías Romero (44%).



Enconsa (U) 2018

Resultados

Delegación	%
Tamaulipas	99%
Chihuahua	97%
Hidalgo	92%
Veracruz Sur	90%
Sinaloa	90%
San Luis Potosí	90%
Coahuila	89%
Zacatecas	86%
Chiapas	85%
Baja California	85%

Delegación	%
México Poniente	83%
Durango	83%
Oaxaca	82%
Puebla	82%
Yucatán	82%
Veracruz Norte	80%
Michoacán	76%
Campeche	75%
Nayarit	69%
Guerrero	61%

Tabla 4. Personal de enfermería que explica al usuario los cuidados a seguir

El 13% de los médicos no proporciona información a los familiares o al paciente en caso de haber llegado solo sobre, el estado de salud del paciente. Este porcentaje aumenta por lo menos el doble en los Hospitales de Guadalupe Victoria (26%), Altamirano (26%), Ocozocoautla (26%), Chicontepec (30%), Pinos (31%), Paracho, (35%), Tuxpan (40%), Huajuapán (41%), La Ceiba (45%), Ario de Rosales (47%) y Huautla (50%).

A nivel nacional 63 de cada 100 usuarios refiere conocer los derechos generales de los pacientes. Del total de usuarios que conocen sus derechos, 94 de cada 100 considera que éstos si le son respetados en el hospital.

En las delegaciones de Nayarit (43%), Oaxaca (41%), y Guerrero (9%) menos de la mitad de los usuarios refiere conocer los derechos generales de los pacientes.

Es de acentuar que en los Hospitales de Ario de Rosales (1%), Ciudad Tula (1%), Natías Romero (3%), La Unión (9%) y la Ceiba (9%) **menos del 10% de los usuarios conoce los derechos generales de los pacientes.**

8 de cada 100 usuarios manifiesta haber presentado una queja y solo el 31% ha recibido respuesta a su queja.

Los Hospitales donde los usuarios señalan haber presentado más quejas son Oxxutzcab (48%), Paracho (47%) y Papantla (35%).



Enconsa (U) 2018

Resultados

IX. Lista y tiempo de espera

El 68% de las Urgencias atendidas fueron “calificadas” y el 32% “no calificadas”. El turno matutino es el de mayor afluencia.

Las delegaciones donde se atiende el mayor número de Urgencias “calificadas” son: Michoacán (90%); Zacatecas (84%); Chiapas (78%); Yucatán (76%) y Oaxaca (71%) y donde se atiende el menor número son Sinaloa (45%), Guerrero (44%) y Baja California (38%).

Los Hospitales de Huejutla y Axtla de Terrazas no atendieron urgencias calificadas y en Coscomatepec, Amanalco, Mamantel, Vicente Guerrero, El Fuerte, Tepexi de Rodriguez y San Quintín las urgencias calificadas que fueron atendidas son menores al 40%

A nivel nacional 75% de las urgencias calificadas fueron atendidas en menos de 15 minutos.

El porcentaje de atención a las urgencias calificadas en menos de 15 minutos de los siguientes Hospitales Santiago Jamiltepec (46%), La Ceiba (44%), Huautla (41%), Bochil (39%), Mamantel (32%), Maxacanu (26%), Zacatipan (0%), está por debajo del promedio nacional en por lo menos 29 puntos porcentuales.

Al 73% de los usuarios del servicio de Urgencias se le aplicó Triage, de los cuales 51% presentaron una urgencia calificada y 22% una urgencia no calificada. En Campeche (48%), Guerrero (47%) y México Poniente (59%) el Triage se aplica a menos del 60% de los usuarios. Ver Tabla 5

Delegación	Aplicación del Triage			No se aplicó Triage		
	Calificada	No Calificada	Total	Calificada	No Calificada	Total
Baja California	28%	45%	73%	10%	17%	27%
Campeche	27%	22%	48%	28%	23%	52%
Chiapas	64%	14%	78%	14%	8%	22%
Chihuahua	55%	35%	90%	4%	6%	10%
Coahuila	56%	26%	82%	13%	5%	18%
Durango	43%	46%	89%	5%	6%	11%
Guerrero	23%	24%	47%	21%	31%	53%
Hidalgo	43%	32%	76%	17%	7%	24%
México Poniente	33%	27%	59%	16%	25%	41%
Michoacán	63%	8%	71%	27%	2%	29%
Nayarit	49%	25%	74%	14%	13%	26%



Enconsa (U) 2018

Resultados

Delegación	Aplicación del Triage			No se aplicó Triage		
	Calificada	No Calificada	Total	Calificada	No Calificada	Total
Oaxaca	45%	17%	62%	25%	13%	38%
Puebla	44%	19%	63%	22%	14%	37%
San Luis Potosí	43%	37%	80%	13%	7%	20%
Sinaloa	33%	46%	78%	12%	10%	22%
Tamaulipas	54%	25%	78%	12%	10%	22%
Veracruz Norte	45%	26%	71%	20%	9%	29%
Veracruz Sur	58%	25%	83%	10%	7%	17%
Yucatán	51%	16%	67%	24%	9%	33%
Zacatecas	68%	8%	76%	17%	8%	24%
Nacional	51%	22%	73%	18%	10%	27%

Tabla 5. Aplicación de Traige por tipo de urgencia

Si se aplica el Triage en las urgencias “no calificadas”, la percepción del 55% de estos usuarios considera que el tiempo que esperó para ser atendido fue corto o muy corto.

En general cuando se aplica el Triage en el servicio de Urgencias, 9 de cada 10 usuarios se sienten “muy satisfechos/ satisfechos” con el tiempo que esperan.

De cada 10 usuarios, 4 consideran que tienen que esperar a ser atendidos porque el servicio de Urgencias tiene mucha demanda.

X. Confort y Seguridad

De acuerdo al resultado de la aplicación de análisis factorial a las variables de la ENCONSA U, la dimensión con mayor peso en la decisión de los usuarios para evaluar la confianza y la satisfacción en el servicio es el confort y la seguridad compuesta por las variables de limpieza y ventilación; seguridad de las instalaciones; cuidados del paciente así como las instalaciones para personas con discapacidad. Esta dimensión representa el 33.67% de su calificación, la tabla 6 es un ejemplo de identificación de áreas de oportunidad para cada Hospital Rural que se pueden consultar en su ficha personalizada.

80% de los usuarios consideran que **la limpieza es “muy buena /buena”** en la sala de espera; 9 de cada 10 otorgan esta misma calificación al consultorio y cubículo de observación; el baño es donde el 65% de los usuarios otorga esta calificación.



Enconsa (U) 2018

Resultados

Los 10 Hospitales que obtuvieron menor calificación en esta dimensión son Maxcanu; Bochil; Chignahuapan; Papantla; Zacapoaxtla; Matías Romero; Zacatipan; Villa Alta; Mamantel y Ario de Rosales, se observa que el porcentaje con el que los usuarios calificaron la limpieza como regular, mala o muy mala en la sala de espera se encuentra de 7 a 66 puntos porcentuales por arriba con el promedio nacional; para el consultorio la diferencia es de 6 a 57 puntos porcentuales; en el cubículo de observación es de 1 a 17 puntos porcentuales y finalmente en el baño va de 5 a 62 puntos por arriba del promedio nacional. Ver tabla 6

HR	Confort-seguridad Valor máximo (33.67)	Limpieza (regular, mala o muy mala)			
		Sala de espera	Consultorio	Cubículo de observación	Baño
Maxcanu	27.99	28%	19%	15%	32%
Bochil	27.62	25%	7%	9%	44%
Chignahuapan	27.29	29%	13%	10%	33%
Papantla	27.05	46%	13%	17%	50%
Zacapoaxtla	26.72	32%	24%	14%	61%
Matías Romero	25.19	74%	53%	40%	38%
Zacatipan	24.93	72%	7%	7%	32%
Villa Alta	24.81	37%	22%	10%	83%
Mamantel	24.03	41%	41%	43%	54%
Ario de Rosales	23.13	84%	64%	42%	26%
Nacional	29.75	18%	7%	6%	21%

Tabla 6. Limpieza en diferentes áreas del servicio de Urgencias

En promedio a nivel nacional 8 de cada 10 usuarios consideran que **la ventilación es “muy buena /buena”** en la sala de espera, consultorio y cubículo de observación; el baño es donde el 67% de los usuarios otorga esta calificación. Nuevamente los 10 Hospitales referidos en la tabla 6 son los que califican la ventilación como regular, mala o muy mala un porcentaje mayor al promedio nacional.

93 de cada 100 usuarios consideran el hospital “muy seguro/ seguro en cuanto a las instalaciones (infraestructura, techos, paredes, ventanas, etc.).

En las delegaciones de México Poniente (76%), Oaxaca (85%), Puebla (84%) el número de usuarios que consideran seguras las instalaciones del hospital disminuye de 8 a 17 puntos porcentuales.



Enconsa (U) 2018

Resultados

La seguridad del paciente representa un factor importante en la decisión del usuario para valorar la confianza y la satisfacción. Las caídas de la cama, camilla o silla de ruedas; la reacción alérgica a medicamentos y la reacción a una transfusión de sangre se presentan en una de cada 100 personas.

La inflamación o infección del lugar donde se coloca el suero se presenta en una de cada 25 personas y en los Hospitales de San José del Rincón y Villa Alta sucede en por lo menos en una de cada 5 personas.

El evento que presenta mayor ocurrencia a nivel nacional es el de no llevar el pato o cómodo cuando el paciente lo solicita; éste sucede en 77 de cada 100 casos.

La infección en la herida del paciente sucede en 1 de cada 50 pacientes; en los Hospitales de Bochil, Huautla, Villa Alta, Chignahuapan y Zacatipan ocurre en 1 de cada 10 pacientes.

78% de los usuarios se ha dado cuenta que en el Hospital hay instalaciones para personas con discapacidad (rampas, barandales, etc.). En las delegaciones de Campeche (52%), Nayarit (44%) y Yucatán (58%) este porcentaje disminuye por lo menos en 20 puntos porcentuales.

9 de cada 10 usuarios considera que las instalaciones para personas con discapacidad son muy buenas/buenas.

XI. Datos de identificación de los usuarios

7 de cada 10 usuarios son mujeres. A nivel nacional, el grupo de edad que más acude al servicio de Urgencias es el de 21 a 30 años (32%). La población mayor de 60 años que acude es del 10%.

12 de cada 100 usuarios son analfabetas, esta proporción aumenta a 39 de cada 100 cuando los usuarios son indígenas.

El grupo de edad donde más se presenta el analfabetismo es el de 21 a 30 años (20%), y el siguiente grupo es el de 31 a 40 años (17%).

2 de cada 10 usuarios que acuden al servicio de Urgencias se identificaron como indígenas.

8 de cada 10 usuarios refieren contar con Seguro Popular y 4 de cada 10 con el Programa de Inclusión Social PROSPERA. El 36% de los usuarios cuenta con ambos programas.



Enconsa (U) 2018

Resultados

XII. Conclusiones

La confianza del usuario en los servicios otorgados por los hospitales de IMSS-PROSPERA se construyó sobre la evaluación de cinco elementos:

Elementos directos	Contribución	Elemento indirecto	Contribución
Trato digno y privacidad	29.33%	Recomendación a familiares, amigos o vecinos del hospital y en especial del servicio de urgencias	8.00%
Comunicación-información	18.00%		
Lista y tiempo de espera	11.00%		
Confort-seguridad	33.67%		

Mediante el análisis factorial (técnica de análisis multivariante) se estableció la contribución de estos elementos con un puntaje del 0 al 100 que define por Delegación y por Hospital las áreas de oportunidad y en que dimensión.

Las dimensiones con mayor peso en la decisión de los usuarios son el confort y la seguridad y el trato digno y privacidad donde hay bastantes áreas de oportunidad ya que la diferencia entre el valor máximo y el mínimo obtenido en la primera es de 4.71 puntos porcentuales y en la segunda es de 2.35

A nivel nacional el puntaje promedio fue de 89.63, la evaluación directa que los usuarios realizan de la confianza que tienen en el servicio de Urgencias es de 90.97, esto confirma que las dimensiones utilizadas definen la confianza del usuario.

La Delegación mejor evaluada fue Sinaloa con 95.1 puntos y la peor evaluada fue Campeche con 83.2 puntos. Ver Tabla 7

Los Hospitales con las más alta y más baja puntuación son:

Dimensión	Hospital con la más alta puntuación	Hospital con la más baja puntuación
Trato digno y privacidad (29.33)	Guadalupe Tepeyac (29.33)	San Ildefonso Villa Alta (23.93)
Comunicación-información (18.00)	Santiago Juxtlahuaca (18.00) Guadalupe Tepeyac (18.00)	Ario de Rosales (9.53)
Lista y tiempo de espera(11.00)	San Carlos (11.00) Santiago Juxtlahuaca (10.99)	Maxcanu (6.31)
Confort-seguridad(33.67)	Axtla de Terrazas (33.12)	Ario de Rosales (23.13)
Recomendación del usuario del servicio de Urgencias (8.00)	Villa Unión (8.00)	Zacatipan (5.71)
Puntaje promedio (100.00)	Villa Unión (98.36)	San Ildefonso Villa Alta (73.23)
Calificación a Urgencias por el usuario (100.00)	Villa Unión (100.00)	San Ildefonso Villa Alta (76.44)

Resumen de Tabla 8



Enconsa (U) 2018

Resultados

Tabla 7
Encuesta Nacional de Confianza y Satisfacción en el servicio de Urgencias
Enconsa (U) 2018 por Delegación

Delegación	Trato digno y privacidad	Comunicación - Información	Lista y tiempo de espera	Confort-seguridad	Recomendación del usuario del servicio U	TOTAL	Calificación a Urgencias por el usuario
	Valor máximo	Valor máximo	Valor máximo	Valor máximo	Valor máximo	Valor máximo	Valor máximo
	29.33	18.00	11.00	33.67	8.00	100	100
BAJA CALIFORNIA	27.50	15.22	8.56	30.10	7.44	88.82	92.39
CAMPECHE	26.74	14.69	8.01	26.70	7.10	83.23	84.06
CHIAPAS	27.66	15.57	8.90	30.09	7.65	89.87	89.53
CHIHUAHUA	27.81	15.92	9.57	30.61	7.80	91.73	90.05
COAHUILA	28.63	16.16	9.68	29.44	7.95	91.86	94.34
DURANGO	28.47	15.89	10.42	30.92	7.92	93.61	94.64
GUERRERO	27.92	12.92	9.25	29.89	7.90	87.88	92.43
HIDALGO	27.13	16.00	9.07	29.73	7.76	89.68	90.47
MÉXICO	26.98	15.89	8.40	29.54	7.33	88.15	92.66
MICHOACAN	27.72	14.67	9.63	29.78	7.70	89.50	93.13
NAYARIT	27.06	12.85	8.94	28.01	7.98	84.84	91.53
OAXACA	27.32	14.23	8.72	28.82	7.45	86.55	87.43
PUEBLA	27.56	14.93	9.00	29.15	7.69	88.33	91.84
SAN LUIS POTOSI	27.71	15.40	8.80	29.40	7.36	88.68	89.45
SINALOA	28.89	16.88	9.23	32.25	7.76	95.01	96.71
TAMAULIPAS	29.09	16.51	10.37	31.03	7.97	94.97	98.35
VER. NORTE	26.91	14.94	7.86	28.97	7.34	86.01	86.49
VER. SUR	28.19	16.62	10.05	31.41	7.95	94.22	92.20
YUCATAN	27.32	14.89	8.22	29.03	7.57	87.03	89.47
ZACATECAS	28.22	16.01	9.88	30.39	7.90	92.40	90.61
NACIONAL	27.73	15.34	9.15	29.75	7.66	89.63	90.97



Enconsa (U) 2018

Resultados

Tabla 8
Encuesta Nacional de Confianza y Satisfacción en el servicio de Urgencias
Enconsa (U) 2018 por Hospital Rural

Delegación	HR	Trato digno y Comunicación - Lista y tiempo		Confort- seguridad	Recomendación del usuario del servicio U	TOTAL	Calificación a Urgencias por el usuario	
		privacidad	Información					de espera
		Valor máximo	Valor máximo	Valor máximo	Valor máximo	Valor máximo	Valor máximo	
		29.33	18.00	11.00	33.67	8.00	100	
BAJA CALIFORNIA	SAN QUINTIN	27.50	15.22	8.56	30.10	7.44	88.82	92.39
CAMPECHE	HECELCHAKAN	26.72	14.20	8.87	29.37	7.17	86.34	86.81
CAMPECHE	MAMANTEL	26.75	15.17	7.14	24.03	7.04	80.12	81.31
CHIHUAHUA	VALLE DE IGNACIO ALLENDE	29.33	15.38	10.11	32.87	8.00	95.69	94.29
CHIHUAHUA	SAN JUANITO	27.54	16.58	9.63	29.92	7.88	91.55	93.07
CHIHUAHUA	GUACHOCHI	26.56	15.80	8.98	29.06	7.54	87.95	82.80
COAHUILA	MATAMOROS	28.61	14.97	10.21	31.47	7.93	93.18	97.95
COAHUILA	RAMOS ARIZPE	29.33	17.51	9.72	28.54	8.00	93.10	93.86
COAHUILA	SAN BUENAVENTURA	27.94	15.99	9.12	28.32	7.92	89.30	91.23
CHIAPAS	ALTAMIRANO	27.56	12.55	8.03	29.84	7.71	85.69	87.14
CHIAPAS	BOCHIL	26.12	15.05	6.86	27.62	6.95	82.60	87.33
CHIAPAS	MAPASTEPEC	28.22	15.81	9.81	29.93	7.89	91.66	89.71
CHIAPAS	GUADALUPE TEPEYAC	29.33	18.00	10.91	28.65	8.00	94.89	100.00
CHIAPAS	MOTOZINTLA DE MENDOZA	28.66	16.33	9.86	30.25	8.00	93.11	93.47
CHIAPAS	OCOSINGO	28.56	16.16	10.01	31.63	7.85	94.21	88.22
CHIAPAS	BENEMERITO DE LAS AMERICAS	25.54	15.71	6.84	29.39	6.68	84.16	83.78
CHIAPAS	OCOZOCOAUTLA DE ESPINOSA	27.64	12.44	8.00	29.76	7.69	85.53	87.12
CHIAPAS	SAN FELIPE ECATEPEC	28.65	17.16	9.30	32.37	7.91	95.39	89.32
CHIAPAS	VENUSTIANO CARRANZA	26.29	16.43	9.42	31.43	7.85	91.42	89.18
DURANGO	CIUDAD GUADALUPE VICTORIA	28.96	15.20	10.52	30.21	7.75	92.64	92.57
DURANGO	RODEO	27.79	16.58	10.73	31.36	8.00	94.45	95.00
DURANGO	VICENTE GUERRERO	28.65	15.90	10.01	31.19	8.00	93.75	96.35
GUERRERO	LA UNION	27.92	12.92	9.25	29.89	7.90	87.88	92.43
HIDALGO	HUEJUTLA DE REYES	27.13	17.00	9.10	30.16	7.68	91.07	87.88
HIDALGO	IXMIQUILPAN	27.78	17.00	9.22	30.07	7.87	91.94	92.05
HIDALGO	METEPEC	27.56	14.85	9.37	30.03	7.69	89.49	90.00
HIDALGO	ZACUALTIPAN	26.04	15.14	8.59	28.64	7.81	86.23	91.94
MÉXICO	SAN JOSE DEL RINCON	25.59	15.69	8.05	28.62	6.70	84.65	88.86
MÉXICO	AMANALCO	28.37	16.09	8.75	30.47	7.96	91.64	96.47
MICHOACAN	ARIO DE ROSALES	25.69	9.53	7.56	23.13	7.38	73.28	86.03
MICHOACAN	COALCOMAN DE VAZQUEZ PALLARES	28.14	16.70	10.45	31.63	7.98	94.90	95.00
MICHOACAN	HUETAMO DE NUÑEZ	27.24	15.06	9.19	30.72	7.89	90.10	92.22
MICHOACAN	PARACHO DE VERDUZCO	28.72	14.96	10.20	30.53	6.89	91.29	92.36
MICHOACAN	TUXPAN	26.37	12.91	8.98	30.07	7.76	86.09	91.64
MICHOACAN	VILLAMAR	28.81	17.11	10.45	30.92	8.00	95.29	97.94
MICHOACAN	BUENAVISTA	29.09	16.43	10.58	31.44	8.00	95.54	96.71
NAYARIT	SAN CAYETANO	27.06	12.85	8.94	28.01	7.98	84.84	91.53
OAXACA	HEROICA CIUDAD DE HUAJUAPAN DE	25.42	12.66	8.63	29.89	7.38	83.98	86.53
OAXACA	HUAUTLA DE JIMENEZ	27.63	13.39	7.77	29.66	7.71	86.17	89.52
OAXACA	MATIAS ROMERO AVENDAÑO	26.68	11.65	7.74	25.19	7.13	78.39	90.14
OAXACA	MIAHUATLAN DE PORFIRIO DIAZ	28.62	15.48	8.76	30.04	7.75	90.65	89.46
OAXACA	SAN ILDEFONSO VILLA ALTA	23.93	11.11	7.50	24.81	5.88	73.23	76.44
OAXACA	HEROICA CIUDAD DE TLAXIACO	27.87	16.03	9.53	28.55	7.80	89.77	89.59
OAXACA	SANTIAGO JAMILTEPEC	28.21	15.05	8.10	29.06	7.47	87.89	87.67
OAXACA	SANTIAGO JUXTLAHUACA	29.18	18.00	10.99	31.69	8.00	97.86	88.71
OAXACA	TLACOLULA DE MATAMOROS	28.35	14.70	9.47	30.49	7.96	90.97	88.77
PUEBLA	CIUDAD DE CHIAUTLA DE TAPIA	28.16	17.11	10.36	29.25	7.77	92.65	92.57
PUEBLA	CIUDAD DE CHIGNAHUAPAN	25.96	13.81	8.55	27.29	7.29	82.90	90.38
PUEBLA	SAN SALVADOR EL SECO	28.10	14.51	9.44	30.75	7.72	90.51	89.07
PUEBLA	TEPEXI DE RODRIGUEZ	28.55	16.39	9.63	30.02	7.96	92.55	94.43
PUEBLA	VILLA AVILA CAMACHO (LA CEIBA)	27.35	11.09	7.22	29.80	7.75	83.21	94.67
PUEBLA	ZACAPOAXTLA	26.33	15.10	8.22	26.72	7.35	83.73	87.08
PUEBLA	IXTEPEC	28.44	16.50	9.60	30.23	7.96	92.72	94.70



Enconsa (U) 2018

Resultados

Tabla 8
Encuesta Nacional de Confianza y Satisfacción en el servicio de Urgencias
Enconsa (U) 2018 por Hospital Rural

Delegación	HR	Trato digno y privacidad	Comunicación - Lista y tiempo de espera		Confort-seguridad	Recomendación del usuario del servicio U	TOTAL	Calificación a Urgencias por el usuario
		Valor máximo	Valor máximo	Valor máximo	Valor máximo	Valor máximo	Valor máximo	Valor máximo
		29.33	18.00	11.00	33.67	8.00	100	100
SINALOA	EL FUERTE	28.44	16.50	7.58	31.62	7.53	91.67	93.42
SINALOA	VILLA UNION	29.33	17.27	10.88	32.89	8.00	98.36	100.00
SAN LUIS POTOSI	CERRITOS	28.86	16.09	9.88	30.21	7.83	92.88	92.36
SAN LUIS POTOSI	CHARCAS	28.02	13.95	8.28	29.89	7.59	87.73	89.86
SAN LUIS POTOSI	MATEHUALA	28.14	14.92	9.49	28.85	7.69	89.10	87.70
SAN LUIS POTOSI	ZACATIPAN	25.00	14.17	8.07	24.93	5.71	77.87	89.33
SAN LUIS POTOSI	AXTLA DE TERRAZAS	28.55	17.88	8.27	33.12	7.98	95.81	88.00
TAMAULIPAS	SAN CARLOS	29.11	17.66	11.00	31.77	8.00	97.54	100.00
TAMAULIPAS	SOTO LA MARINA	28.87	16.96	10.52	31.12	7.98	95.46	98.41
TAMAULIPAS	CIUDAD TULA	29.21	13.79	9.41	30.07	7.89	90.37	98.47
TAMAULIPAS	HIDALGO	29.15	17.63	10.56	31.18	8.00	96.52	96.52
VER. SUR	COSCOMATEPEC DE BRAVO	27.12	15.96	10.07	31.25	7.89	92.28	89.57
VER. NORTE	CHICONTEPEC DE TEJEDA	26.37	14.07	7.03	29.80	6.83	84.10	83.56
VER. SUR	JALTIPAN DE MORELOS	28.64	16.45	10.10	31.76	8.00	94.94	93.70
VER. NORTE	PAPANTLA DE OLARTE	28.22	14.80	7.64	27.05	7.39	85.10	88.61
VER. SUR	ZONGOLICA	28.80	17.47	9.97	31.21	7.96	95.42	93.33
VER. NORTE	PLAN DE ARROYOS	26.13	15.94	8.90	30.05	7.79	88.81	87.29
YUCATAN	ACANCEH	28.96	14.85	7.30	30.57	7.98	89.66	88.24
YUCATAN	IZAMAL	27.35	16.41	9.20	29.31	7.69	89.97	87.67
YUCATAN	MAXCANU	25.52	13.44	6.31	27.99	7.39	80.65	89.58
YUCATAN	OXKUTZCAB	27.43	14.86	10.08	28.23	7.22	87.82	92.40
ZACATECAS	CONCEPCION DEL ORO	29.20	17.76	10.82	31.63	8.00	97.42	90.75
ZACATECAS	PINOS	26.80	13.45	7.66	28.45	7.72	84.08	91.53
ZACATECAS	RIO GRANDE	27.43	17.52	10.98	32.62	8.00	96.55	90.93
ZACATECAS	TLALTENANGO DE SANCHEZ ROMAN	28.79	15.30	9.80	31.13	7.90	92.92	90.71
ZACATECAS	VILLANUEVA	28.88	16.03	10.14	28.13	7.87	91.04	89.14
NACIONAL		27.73	15.34	9.15	29.75	7.66	89.63	90.97

