

Unidad del Programa IMSS-Bienestar

Coordinación de Planeación,
Evaluación y Sistemas de Información

Encuesta de Satisfacción en Hospitales (ES-HR)



Resultados 2025

INDICE

Contenido	Página
I. Resumen	3
II. Marco de referencia	4
III. Resultados generales	5
IV. Análisis comparativo histórico por hospital	7
V. Satisfacción con el servicio	9
VI. Trato, comunicación e información	10
VII. Tiempo de espera	13
VIII. Prescripción de medicamentos	16
IX. Surtimiento de recetas, material de curación y provisión de estudios	17
X. Comentarios finales	20
XI. Anexo. Comparativo de indicadores de satisfacción IMSS-Bienestar, IMSS y SS	21

I. Resumen

La **Encuesta de Satisfacción (ES-HR 2025)** se realizó por quinto año consecutivo en los 80 hospitales de IMSS-Bienestar para evaluar la percepción de los pacientes con el servicio del segundo nivel de atención y obtener **resultados espejo a la ENCONSA**¹ en las dimensiones: satisfacción; trato y comunicación; tiempo de espera y prescripción, surtimiento de medicamentos, material de curación y provisión de estudios.

En este análisis los resultados se comparan con la ENCONSA 2024 debido a que la emisión 2025 se encuentra en proceso. Las **diferencias más acentuadas** se presentaron en **trato y comunicación (7.7)** y **prescripción, surtimiento de medicamentos, material de curación y provisión de estudios (1.2)** (tabla 1).

Tabla 1. Comparativo ES-HR 2025 vs. ENCONSA 2024 ^{1/}					
	Puntaje general	Satisfacción	Trato y Comunicación	Tiempo espera	Prescripción, surtimiento de medicamentos, material curación, provisión estudios
ES-HR	86.2	92.0	95.2	70.8	92.6
Diferencia	3.2	-0.5	7.7	-0.4	1.2
ENCONSA	83.0	92.5	87.5	71.2	91.4

1/El comparativo utiliza solo reactivos similares de ambas encuestas.

En el **comparativo histórico de cuatro años la ES-HR muestra una baja variación por dimensión**, es decir, **hay consistencia de los datos** ya que están próximos al valor promedio. La satisfacción, y el trato y la comunicación tuvieron menos de uno por ciento de variación durante cuatro años de levantamiento; mientras que el tiempo de espera, y la prescripción y surtimiento de medicamentos, material de curación y provisión de estudios tuvieron mayor movimiento en los resultados ya que su coeficiente indica una variación de alrededor de 2 puntos por año.

Estos datos también se proyectan en el puntaje general, lo que indica que no se reflejaron grandes cambios en la satisfacción de los usuarios en el servicio del segundo nivel. El contraste de la encuesta en 2025 contra 2024 arroja un puntaje general ligeramente inferior, con la mayor disminución (-2.1) en **tiempo de espera** (tabla 2).

¹ Encuesta de Confianza y Satisfacción (ENCONSA) que también se levanta en todos los hospitales del Programa IMSS-Bienestar a través de entrevista efectuada por el personal de trabajo social.

Tabla 2. Comparativo ES-HR 2025-2022									
	2025	2025 vs 2024	2024	2024 vs 2023	2023	2023 vs 2022	2022	Coefi- ciente varia- ción	Prome- dio
Puntaje general	86.2	-0.9	87.1	1.0	86.1	-0.5	86.6	0.525	86.5
Satisfacción	92.0	-0.8	92.8	-0.1	92.9	0.1	92.8	0.452	92.6
Trato y Comunicación	95.2	0.3	94.9	0.2	94.7	-1.3	96.0	0.600	95.2
Tiempo espera	70.8	-2.1	72.9	1.9	71.0	-3.0	74.0	2.135	72.2
Prescripción, surtimiento de medicamentos, material curación, provisión estudios	92.6	-1.0	93.6	1.1	92.5	2.8	89.7	1.819	92.1

En esta edición de la ES-HR los **hospitales mejor evaluados**: Ixtepec, Plan de Arroyos, San José del Rincón, Ocosingo y Santiago Juxtlahuaca. Mientras que los **hospitales con la más baja evaluación**: Cerritos, Hecelchakán, Huautla de Jiménez, Matías Romero y Coscomatepec.

II. Marco de referencia

- La encuesta se aplicó en 80 hospitales rurales en los meses de **marzo y abril de 2025**.
- La **entrevista** estuvo a cargo de los **avales ciudadanos** de hospital, con orientación de los **promotores de acción comunitaria**. Se recopilaron **evidencias de la orientación** (minutas y fotografías) y del proceso de entrevista.
- La **captura** de cuestionarios la hicieron los **analistas de sistemas de hospital** en una aplicación que transmitió los datos vía web durante mayo y junio. Se seleccionaron con muestreo sistemático quince cuestionarios de cada hospital para enviarse a cotejo en el ámbito central; 73 de 80 hospitales cumplieron con el envío.²
- El diseño de la encuesta, el sistema de captura de información, el procesamiento de datos y el análisis de la información se efectuaron en el ámbito central del Programa.

El **cuestionario** comprendió **19 reactivos** clasificados en tres dimensiones y una variable dependiente (tabla 3).

² Hospitales que no enviaron escaneo: Benemérito, Mapastepec, Ocozacoautla, Villamar, San Cayetano, Huautla de Jimenez y Santiago Jamiltepec.

Tabla 3. Dimensiones evaluadas en la ES-HR 2025		
No.	Dimensión	Variable
1	Trato, comunicación e información	Independiente
2	Tiempo de espera	Independiente
3	Prescripción, surtimiento de recetas, material de curación y provisión de estudios	Independiente
4	Satisfacción con el servicio	Dependiente

Se entrevistó a 4,109 personas a nivel nacional, de las cuales 164 no quisieron participar, con una **tasa de rechazo de 4%**.

La tasa de rechazo más alta la presentaron La Unión, Motozintla, Guachochi, Mamantel y Amanalco donde por lo menos el 20% de las personas entrevistadas no quisieron participar.

El **número de entrevistas** en cada hospital osciló entre **49 y 60**: de 23 a 28 en el servicio de consulta externa, 12 a 15 en hospitalización y 14 a 17 en urgencias, números definidos en función de las consultas y egresos registrados en 2024 en cada hospital.

III. Resultados generales en el servicio de los hospitales

El **puntaje total a nivel nacional** en la percepción de los beneficiarios con los servicios en los hospitales de IMSS-Bienestar en la **ES-HR 2025** fue de **86.2**, ligeramente menor a los **87.1 puntos** obtenidos en la ES-HR 2024 (tabla 4).

Tabla 4. Resultados de satisfacción por hospital					
Hospital	Trato y Comunicación	Tiempo de espera	Prescripción surtimiento de recetas, material de curación y provisión de estudios	Puntaje total	Calificación del usuario (satisfacción)
Nacional	95.2	70.8	92.6	86.2	92.0
Ixtepec, Pue	98.2	98.2	100.0	98.8	100.0
Plan de Arroyos, Ver Norte	99.1	93.8	97.2	96.7	98.6
San José del Rincón, Méx Pte	99.1	88.9	100.0	96.0	98.1
Ocosingo, Chiapas	95.8	88.6	100.0	94.8	93.5
Santiago Juxtlahuaca, Oax	95.7	88.7	99.5	94.6	89.8
Río Grande, Zac	98.4	84.1	100.0	94.2	95.8
San Quintín, BC	99.8	83.9	97.1	93.6	97.3
Papantla, Ver Norte	99.7	80.3	100.0	93.3	99.3
Matamoros, Coah	98.1	84.3	97.1	93.2	97.7

Maxcanú, Yuc	97.5	82.3	98.8	92.9	98.6
Vicente Guerrero, Dgo	98.3	78.9	99.0	92.0	95.2
San Ildefonso Villa Alta, Oax	97.5	80.8	97.0	91.8	92.8
San Cayetano, Nay	98.9	76.8	98.1	91.3	96.9
Oxkutzcab, Yuc	97.9	75.6	100.0	91.2	97.9
Guadalupe Tepeyac, Chiapas	94.6	78.3	99.6	90.8	91.0
Hidalgo, Tamps	98.2	76.0	97.9	90.7	95.1
Los Hernández, SLP	98.3	79.9	93.6	90.6	97.3
Mapastepec, Chiapas	97.0	80.5	94.2	90.6	93.5
Tlaxiaco, Oax	99.1	74.6	96.6	90.1	96.6
Benemérito, Chiapas	96.1	85.5	88.3	90.0	94.9
Valle de Ignacio Allende, Chih	93.4	77.5	96.8	89.2	95.9
Villanueva, Zac	99.1	81.7	86.8	89.2	95.2
Pinos, Zac	98.6	76.6	91.8	89.0	97.3
Huejutla, Hgo	98.1	73.9	95.0	89.0	94.6
Soto la Marina, Tamps	99.1	68.7	98.3	88.7	97.9
Villa Unión, Sinaloa	99.3	71.0	94.9	88.4	95.9
San Carlos, Tamps	88.8	81.3	94.3	88.1	97.8
Santiago Jamiltepec, Oax	100.0	72.2	91.9	88.0	96.6
Zacapoaxtla, Pue	97.1	76.8	89.2	87.7	91.8
Tlaltenango, Zac	96.0	78.6	86.7	87.1	93.8
Jáltipan de Morelos, Ver Sur	100.0	66.3	94.4	86.9	100.0
Metepec, Hgo	97.5	64.3	98.9	86.9	92.5
Guadalupe Victoria, Dgo	98.4	79.7	82.3	86.8	93.9
Bochil, Chiapas	97.0	74.3	89.1	86.8	94.6
La Ceiba, Pue	98.8	71.5	89.7	86.6	99.3
San Salvador el Seco, Pue	93.5	78.9	87.4	86.6	94.4
Guachochi, Chih	96.5	68.8	92.3	85.8	92.6
Zongolica, Ver Sur	96.5	69.9	91.1	85.8	88.9
Tlacolula de Matamoros, Oax	92.3	69.3	95.7	85.8	85.6
Ramos Arizpe, Coah	99.7	57.4	100.0	85.7	94.6
Zacualtipán, Hgo	98.0	76.0	82.1	85.4	90.1
Axtla de Terrazas, SLP	99.8	59.3	96.3	85.1	98.0
San Juanito, Chih	90.2	72.8	92.4	85.1	80.6
Villamar, Mich	87.3	75.3	92.5	85.0	94.6
Ario de Rosales, Mich	99.2	75.5	80.1	85.0	94.3
Coalcomán, Mich	97.0	71.9	85.7	84.8	93.8
Ixmiquilpan, Hgo	98.9	61.3	94.2	84.8	87.2
El Fuerte, Sinaloa	99.0	57.6	97.3	84.6	85.7
Huetamo, Mich	95.5	79.6	78.4	84.5	96.6
Venustiano Carranza, Chiapas	92.2	70.6	90.3	84.4	82.3
Chicontepec, Ver Norte	91.5	69.4	92.1	84.3	90.5
Concepción del Oro, Zac	86.5	67.0	99.3	84.3	96.0
Ocozocoautla, Chiapas	99.1	56.7	95.8	83.9	85.0
Rodeo, Dgo	93.0	63.7	94.6	83.8	88.6
Acanceh, Yuc	99.5	51.8	100.0	83.8	98.6
Zacatipán, SLP	99.0	61.6	90.2	83.6	96.5

Miahuatlán, Oax	93.7	63.4	93.0	83.4	87.4
Altamirano, Chiapas	88.2	65.4	96.3	83.3	76.4
Huajuapán de León, Oax	81.7	73.6	93.8	83.0	85.3
Matehuala, SLP	99.3	63.6	85.3	82.7	94.6
Ciudad Tula, Tamps	90.0	60.6	96.8	82.5	93.2
Motozintla, Chiapas	96.6	55.3	93.5	81.8	89.4
Tepexi de Rodríguez, Pue	92.1	65.8	87.4	81.8	87.8
Chignahuapan, Pue	93.6	77.3	74.2	81.7	87.8
San Buenaventura, Coah	94.9	75.0	75.0	81.6	89.1
Tuxpan, Mich	81.0	79.1	83.9	81.3	80.8
Chiautla de Tapia, Pue	93.0	67.2	83.3	81.2	88.9
Charcas, SLP	89.3	70.1	84.0	81.1	78.2
La Unión, Gro	88.3	73.6	80.4	80.8	77.4
Amanalco, Méx Pte	94.3	47.8	100.0	80.7	88.9
Buenavista, Mich	96.4	50.1	94.1	80.2	94.6
San Felipe Ecatepec, Chiapas	86.4	57.6	95.4	79.8	86.4
Izamal, Yuc	97.4	51.2	89.7	79.4	93.5
Mamantel, Camp	92.6	53.9	90.1	78.9	83.8
Paracho, Mich	86.3	65.6	81.7	77.9	85.6
Cerritos, SLP	94.0	59.7	79.2	77.7	89.8
Hecelchakán, Camp	95.8	53.4	83.3	77.5	82.2
Huautla de Jiménez, Oax	91.3	52.0	83.6	75.7	86.0
Matías Romero, Oax	83.0	47.6	95.8	75.5	81.7
Coscomatepec, Ver Sur	96.6	41.0	85.4	74.3	91.8

De los 80 hospitales, 36 obtuvieron una calificación global mayor al promedio nacional (86.2) y 44 están por debajo.

IV. Análisis comparativo en la variabilidad histórica por hospital

Si bien el **coeficiente de variación** del puntaje general no refleja grandes cambios, el análisis histórico por hospital de los últimos cuatro años muestra diferencias evidentes en varios casos.

En 20 hospitales el **coeficiente de variación** oscila entre 13.6 y 6.0, destacando Ixtepec con saltos de -18.9 y +26.4 puntos; Benemérito de +11.9 de 2023 a 2024; y Chiautla con -23.8 y +5 puntos (tabla 5). Por dimensión estos tres hospitales también muestran gran contraste de un año a otro, por ejemplo:

- Ixtepec +55 puntos de 2023 a 2024 (42.5 a 97.6) y Benemérito +20.8 puntos (63.3 a 84.1) en el mismo lapso en la dimensión tiempo de espera;
- En prescripción, surtimiento de recetas, material de curación y provisión de estudios Ixtepec tiene una variación de 18 puntos entre 2023 y 2024.

- Chiautla desciende 24 puntos en trato y comunicación (100 a 75.9) de 2023 a 2024, y después asciende 17 (75.9 a 93) de 2024 a 2025. A este hospital se le excluyó del análisis en 2023 al detectarse diferencias en la firma del entrevistador, además de que registró la calificación más alta (100) en todos los cuestionarios. En contraste, en la ENCONSA 2023 este hospital se ubicó en el lugar más bajo de la tabla (73 de 80).

Tabla 5. Hospitales con mayor variación en la comparación del puntaje global

Hospital	2025	2024	2023	2022	Coefficiente de variación
Nacional	86.2	87.1	86.1	86.6	0.525
Ixtepec, Pue	98.8	99.2	72.8	91.7	13.656
Benemérito, Chiapas	90.0	91.1	79.2	68.9	12.665
Chiautla de Tapia, Pue	81.2	76.2	n/a ¹	93.2	10.472
Amanalco, Méx Pte	80.7	65.4	78.6	71.6	9.425
Matías Romero, Oax	75.5	90.7	78.0	77.1	8.713
Ixmiquilpan, Hgo	84.8	85.2	91.1	73.9	8.551
Paracho, Mich	77.9	80.1	87.7	71.6	8.380
Chicontepec, Ver Norte	84.3	93.5	84.4	76.8	8.061

1/Obtuvo 100 puntos, pero se excluyó del análisis

Estos resultados confirman que pese a procurarse rigor en la metodología del levantamiento, captura y procesamiento de la información, existen **sesgos de información** factibles de identificar en una serie histórica.

El óptimo en una encuesta es que sea dirigida por una instancia externa para evitar la intervención del personal institucional como juez y parte; sin embargo, la contratación de una empresa representa un alto costo para IMSS-Bienestar al tratarse de unidades médicas lejanas y geográficamente dispersas, lo que incrementa de manera estratosférica los montos.

En el otro extremo hay 60 hospitales con un comportamiento constante cuya variación en sus puntajes globales fluctuó en menos de 6 puntos porcentuales. Destacan Maxcanú, Tlaltenango, Sal Ildefonso Villa Alta, Hecelchakán y Pinos donde los saltos de un año a otro son menores a los 2 puntos porcentuales. (tabla 6).

Tabla 6. Hospitales con menor variación en la comparación del puntaje global

Hospital	2025	2024	2023	2022	Coefficiente de variación
Nacional	86.2	87.1	86.1	86.6	0.525
Maxcanu, Yuc	92.88	93.02	94.21	92.52	0.785
Tlaltenango, Zac	87.08	86.71	87.10	88.63	0.976
San Ildefonso Villa Alta, Oax	91.78	93.37	91.49	90.78	1.190
Hecelchakán, Camp	77.49	79.63	78.14	77.90	1.193
Pinos, Zac	89.01	88.44	87.81	86.56	1.195

V. Satisfacción con el servicio

A la **pregunta directa sobre la satisfacción en general con el servicio**, a nivel nacional **77.6% expresó estar “Muy satisfecho” y “Satisfecho”, una baja sensible** respecto a los resultados de la **ES-HR 2024 (-2.6) y la ENCONSA 2024 (-14.9)** (tabla 7).³

Tabla 7. Comparativo de satisfacción con el servicio del HR (%)			
Satisfacción	ES-HR 2025	ENCONSA 2024	ES-HR 2024
Muy satisfecho / Satisfecho	77.6	92.5	80.2
Más o menos satisfecho	20.8	5.5	17.6
Insatisfecho / Muy Insatisfecho	1.5	2.0	1.9

En esta pregunta, el porcentaje se había mantenido arriba del 80 por ciento los tres años previos de esta encuesta. Además, se acentuó la **diferencia con la ENCONSA en esta variable**.

En 2025 se registran 18 hospitales donde 36% o más personas se dijeron “Más o menos satisfechas”, “Insatisfechas o Muy insatisfechas”. Además, de los hospitales con la menor satisfacción, cinco también presentaban esta situación en 2024 (marca en negritas, tabla 8).

Tabla 8. Hospitales con mayor porcentaje de pacientes “Más o menos satisfechos”, “Insatisfechos o Muy insatisfechos” con el servicio (%)			
Nacional 22.3			
Altamirano, Chiapas	70.8	Matías Romero, Oax	41.9
La Unión, Gro	67.9	Tlacolula de Matamoros, Oax	41.7
Charcas, SLP	63.3	Ocozocoautla, Chiapas	40.8
San Juanito, Chih	50.9	San Felipe Ecatepec, Chiapas	40.8
Venustiano Carranza, Chiapas	46.9	El Fuerte, Sinaloa	40.8
Hecelchakán, Camp	46.7	Miahuatlán, Oax	37.7
Tuxpan, Mich	45.0	Paracho, Mich	37.3
Huajuapán de León, Oax	44.2	Huautla de Jiménez, Oax	37.1
Mamantel, Camp	43.6	Chignahuapan, Pue	36.7

VI. Trato, comunicación e información

Esta dimensión **pasó de 94.9 en 2024 a 95.2 en 2025, una leve mejora de 0.3**.

³ De acuerdo con la Encuesta Nacional de Calidad de la Atención del Servicio de Salud del IMSS (ENCAL) 2024, el **85%** de los pacientes se declararon **satisfechos y muy satisfechos** con el servicio en unidades de segundo nivel.

a) Trato

De cada 100 personas 86 calificaron la atención y trato del personal de “Muy bueno” o “Bueno”; sin embargo, 5 hospitales superaron en más del triple la calificación nacional en trato “Regular” y “Malo o Muy Malo” (tabla 9).

Tabla 9. HR donde 25 o más pacientes de cada 100, calificaron la atención y trato de “Regular” y “Malo/Muy malo” por parte del personal (%)				
Hospital	Muy bueno/Bueno	Regular (a)	Malo / Muy malo (b)	a+b
Nacional	86.3	13.0	0.7	13.7
La Unión, Gro	25.0	75.0	0.0	75.0
Huajuapán de León, Oax	48.1	51.9	0.0	51.9
Charcas, SLP	55.1	42.9	2.0	44.9
San Juanito, Chih	56.4	36.4	7.3	43.6
Matías Romero, Oax	58.1	41.9	0.0	41.9

Por el contrario, en doce hospitales **todos los pacientes** refirieron un **trato “Bueno” o “Muy bueno”**: San Quintín; Ramos Arizpe; Vicente Guerrero; Metepec; Buenavista; Santiago Jamiltepec; Ixtepéc; Matehuala; Axtla de Terrazas; Jáltipan; Oxxkutzcab; y Concepción del Oro.

La pregunta de **qué personal no dio un buen trato** aplicó a 68 hospitales donde fue referida esta situación. Del 16% de personas que expresaron haber tenido un trato “Regular” o “Malo” y “Muy malo”, **6.9%** señaló al **personal de enfermería**; 2.3% al personal médico, 1.6% a ambos y **5.2% no quiso responder**.

En 9 hospitales más del 14% señaló al personal de enfermería como quien no le dio un buen trato, resultado que es más del doble del nacional. En el **hospital Hecelchakán** tres cuartas partes de los pacientes señalaron a este personal (tabla 10).

Tabla 10. Hospitales con mayor porcentaje de trato “Regular” y “Malo y Muy malo” por parte del personal de enfermería (%)			
Hospital	Personal Enfermería	Tanto personal médico y de enfermería	Suma
Nacional	6.9	1.6	8.5
Hecelchakán, Camp	75.0	0.0	75.0
Mamantel, Camp	29.1	10.9	40.0
Valle de Ignacio Allende, Chih	25.8	0.0	25.8
San Juanito, Chih	20.0	2.5	22.5
Guachochi, Chih	19.2	3.8	23.1
Matamoros, Coah	18.4	0.0	18.4
San Buenaventura, Coah	17.7	1.6	19.4
Altamirano, Chiapas	17.6	3.9	21.6
Bochil, Chiapas	14.3	0.0	14.3

De quienes dijeron recibir un trato “Regular”, “Malo y Muy malo”, en 5 hospitales más del 9% refirió al personal médico, lo que representa por lo menos 3 veces más el resultado nacional.

San Juanito y la Unión registran porcentajes por lo menos 6 veces más que el nacional. **San Juanito y Guachochi** ambos de Chihuahua, repiten en este rubro con el personal de enfermería (tabla 11).

Tabla 11. Hospitales con mayor porcentaje de trato “Regular” y “Malo y Muy malo” por parte del personal médico (%)			
Hospital	Personal Médico	Personal médico y de enfermería	Suma
Nacional	2.3	1.6	3.9
San Juanito, Chih	15.0	2.5	17.5
La Unión, Gro	15.0	3.3	18.3
Ocosingo, Chiapas	14.3	2.0	16.3
Guachochi, Chih	11.5	3.8	15.4
Amanalco, Méx Pte	9.1	2.3	11.4

En esta pregunta a nivel nacional, **5.2% de las personas no quisieron responder**. Resaltan los casos de Amanalco, Matías Romero, Huetamo y Guachochi con 20.5%, 20.4% 18.8 y 17.3% respectivamente.

b) Comunicación e información

El **95.5%** de las personas entrevistadas señaló que el personal médico o de enfermería **sí le permitió hacer preguntas** o platicar de sus preocupaciones respecto al motivo por el que acudió a consulta; el 2% no quiso responder a esta pregunta y **2.6% dijo que no le permitieron hacer preguntas**.

Hay trece hospitales con porcentajes del 5.5% al 32.5%, lo que representa de 2 a 10 veces más el resultado nacional; Tuxpan, Huajuapán, San Juanito, y Charcas también se encontraban en este rubro en 2024 (tabla 12).

Tabla 12. El equipo de salud NO le permitió hacer preguntas o platicar de sus preocupaciones respecto al motivo por el que acudió a consulta (%)			
Nacional 2.6			
Tuxpan, Mich	32.5	Cerritos, SLP	8.2
Villamar, Mich	22.4	Miahuatlán, Oax	7.5
Matías Romero, Oax	12.9	San Carlos, Tamps	6.7
Paracho, Mich	11.8	Tepexi de Rodríguez, Pue	6.1
Tlaltenango, Zac	10.4	Huajuapán de León, Oax	5.8
Charcas, SLP	10.2	San Juanito, Chih	5.5
Chicontepec, Ver Norte	10.2		

Al interrogar a los pacientes **cómo fue la información que le proporcionó el personal** que lo atendió, a nivel nacional, para el **84.7%** fue **“Muy clara o Clara”**, para 14.2% “Regular” y 1.1% “No la entendió”.

Del 15.3% de pacientes que calificaron la información que se les ofreció de **“Regular” o “No la entendieron”**, en 17 hospitales el resultado fue más del doble del dato nacional (tabla 13).

Tabla 13. Hospitales con mayor porcentaje donde los pacientes dijeron que la información que les proporcionó el personal que los atendió fue “Regular” o “No la entendieron” (%)

Hospital	Regular (a)	No la entendió (b)	Suma (a + b)
Nacional	14.2	1.1	15.3
Altamirano, Chiapas	60.4	0.0	60.4
Charcas, SLP	51.0	0.0	51.0
Huajuapán de León, Oax	46.2	1.9	48.1
San Juanito, Chih	38.2	5.5	43.6
Rodeo, Dgo	43.2	0.0	43.2
Tuxpan, Mich	40.0	0.0	40.0
Ocosingo, Chiapas	37.5	0.0	37.5
Amanalco, Méx Pte	37.5	0.0	37.5
Tepexi de Rodríguez, Pue	30.6	6.1	36.7
Tlacolula de Matamoros, Oax	35.0	1.7	36.7
Matías Romero, Oax	22.6	12.9	35.5
Guadalupe Tepeyac, Chiapas	32.2	1.7	33.9
Huautla de Jiménez, Oax	25.8	8.1	33.9
Cerritos, SLP	32.7	0.0	32.7
San Buenaventura, Coah	32.7	0.0	32.7
La Unión, Gro	32.1	0.0	32.1
Venustiano Carranza, Chiapas	30.8	0.0	30.8

c) Comunicación e información en urgencias

En el servicio de urgencias se preguntó a las personas que ahí permanecieron si el personal médico proporcionó información a su familiar sobre su estado de salud.

A nivel nacional 6.1% dijo que no se les proporcionó información, resultado menor que en la ES-HR 2024 (7%). En ocho hospitales este porcentaje por lo menos se triplicó. Concepción del Oro y Paracho también se encontraban en este grupo en 2024 (tabla 14).

Tabla 14. El equipo de salud NO dio información a familiares sobre el estado de salud del paciente en urgencias (%)	
Nacional	7.0
Concepción del Oro, Zac	50.0
San Felipe Ecatepec, Chiapas	42.9
Huajuapán de León, Oax	33.3
San Carlos, Tamps	33.3
Ciudad Tula, Tamps	28.6
Paracho, Mich	25.0
Matías Romero, Oax	25.0
Altamirano, Chiapas	21.4

VII. Tiempo de espera

a) En consulta externa

El promedio en la percepción del tiempo de espera en consulta externa de la ES-HR 2025 fue de **46 minutos**, mayor a los 45 minutos de la ES-HR 2024.⁴

En el detalle de la ES-HR 2025, para **65 de cada 100 pacientes** el tiempo de espera para ser atendidos desde que llegaron a la unidad médica y solicitaron la atención fue **menor a 50 minutos**. Mientras que **35 de cada 100 pacientes** dijeron que su **tiempo de espera fue mayor a 50 minutos** (tabla 15).

Tabla 15. Tiempo de espera en consulta externa. ES-HR 2025 a 2023 (%)			
	ES-HR 2025	ES-HR 2024	ES-HR 2023
Menos de 30 minutos (a)	32.4	32.3	32.3
31 a 50 minutos (b)	33.0	34.4	27.0
a + b	65.4	66.7	59.3
51 a 90 minutos (c)	19.1	19.8	18.3
Más de 90 minutos (d)	15.5	13.4	22.5
c + d	34.6	33.2	40.8

⁴ En el Sistema Nacional de Indicadores de Salud INDICAS 2025 primer cuatrimestre, se registran **17.2 minutos** en el tiempo promedio de espera de consulta externa para la Secretaría de Salud.

Hay 26 hospitales donde la mitad o más de los pacientes esperaron más de 50 minutos para recibir consulta. El caso extremo son **Huautla, Amanalco, Buenavista y Coscomatepec** donde **9 de cada 10 pacientes esperaron más de este tiempo** (tabla 16).

Tabla 16. Hospitales con los porcentajes de espera más altos, 50% o más de pacientes en espera mayor a 50 minutos (%)

Hospital	51 a 90 min	Más de 90 min	suma	Hospital	50 a 90 min	Más de 90 min	Suma
Huautla de Jiménez, Oax	51.9	40.7	92.6	Mamantel, Camp	16.7	55.6	72.2
Amanalco, Méx Pte	47.8	43.5	91.3	Acanceh, Yuc	56.5	13.0	69.6
Buenavista, Mich	43.5	47.8	91.3	San Felipe Ecatepec, Chiapas	30.4	30.4	60.9
Coscomatepec, Ver Sur	13.0	78.3	91.3	Tlacolula, Oax	28.6	28.6	57.1
Matías Romero, Oax	0.0	84.6	84.6	Ramos Arizpe, Coah	47.8	8.7	56.5
Metepec, Hgo	65.2	17.4	82.6	Zacatipan, SLP	39.1	17.4	56.5
El Fuerte, Sinaloa	56.5	26.1	82.6	Axtla de Terrazas, SLP	8.7	47.8	56.5
Ixmiquilpan, Hgo	46.4	35.7	82.1	Chiautla de Tapia, Pue	4.3	52.2	56.5
Ciudad Tula, Tamps	47.8	30.4	78.3	Zacualtipan, Hgo	18.2	36.4	54.5
Tepexi, Pue	52.2	26.1	78.3	Mapastepec, Chiapas	43.3	10.0	53.3
Ario de Rosales, Mich	16.7	60.0	76.7	Coalcoman, Mich	26.1	26.1	52.2
Villanueva, Zac	17.4	56.5	73.9	Tlaxiaco, Oax	26.1	26.1	52.2
Motzintla, Chiapas	31.8	40.9	72.7	Hecelchakán, Camp	39.3	10.7	50.0

En contrapartida, en doce hospitales ningún paciente señaló haber esperado más de 50 minutos para ser atendido: San Quintín, Valle de Ignacio Allende, Guadalupe Tepeyac, Ocosingo, Vicente Guerrero, La Unión, San José del Rincón, Tuxpan, Ixtepec, Plan de Arroyos, Maxcanú y Oxhutzcab.

b) Tiempo de espera en el servicio de urgencias

A 44 de cada 100 pacientes entrevistados en urgencias se le aplicó el **triage** y **a 56 de cada 100 no les fue aplicado**.

En 14 hospitales el porcentaje de pacientes a los que no se aplicó triage superó el 80%, mientras que en **La Unión** ningún paciente pasó por el triage (tabla 17).

Tabla 17. Hospitales donde no se aplicó triage en el servicio de urgencias en porcentajes mayores a 80%

Nacional 55.6			
La Unión, Gro	100.0	Miahuatlán, Oax	87.5
Hecelchakán, Camp	94.1	Ramos Arizpe, Coah	85.7
Buenavista, Mich	92.9	Altamirano, Chiapas	85.7
Zongolica, Ver Sur	92.9	Ocozocoautla, Chiapas	85.7
Izamal, Yuc	92.9	Coscomatepec, Ver Sur	85.7
Amanalco, Méx Pte	91.7	Jáltipan de Morelos, Ver Sur	85.7
Paracho, Mich	87.5	Acanceh, Yuc	85.7

En promedio la percepción en el tiempo de espera a nivel nacional en urgencias fue de **23 minutos**, mayor a los 21 minutos de la ES-HR 2024.⁵

Al preguntar a los pacientes cuánto tiempo esperaron desde la primera valoración hasta que los atendió el personal médico, el promedio nacional es **menor a 30 minutos en el 65.1% de los casos** (24.8% menos de 5 minutos y 40.3% de 6 a 30 minutos).

El 34.9% de los pacientes esperaron más de 30 minutos (23.5% de 31 a 60 minutos y 11.4% más de una hora).

En 22 hospitales la espera de más de 30 minutos para ser atendidos por el personal médico desde su primera valoración superó al 50% de los pacientes. En **Ciudad Tula** todos los pacientes esperaron más de 30 minutos para ser atendidos (tabla 18).

Tabla 18. Hospitales donde más pacientes esperaron más de 30 minutos para ser atendidos por personal médico desde su primera valoración en urgencias (%)			
Nacional 34.9			
Ciudad Tula, Tamps	100.0	Ramos Arizpe, Coah	71.4
Coscomatepec, Ver Sur	92.9	Buenavista, Mich	71.4
Cerritos, SLP	85.7	Matehuala, SLP	71.4
Acanceh, Yuc	85.7	Axtla de Terrazas, SLP	71.4
Izamal, Yuc	85.7	Rodeo, Dgo	69.2
Amanalco, Méx Pte	83.3	Mamantel, Camp	66.7
Hecelchakán, Camp	82.4	Tlacolula de Matamoros, Oax	64.7
Huautla de Jiménez, Oax	78.9	Metepec, Hgo	57.1
Ocozocoautla, Chiapas	78.6	Chicontepec, Ver Norte	57.1
Matías Romero, Oax	75.0	Paracho, Mich	56.3
Motozintla, Chiapas	72.7	Miahuatlán, Oax	56.3

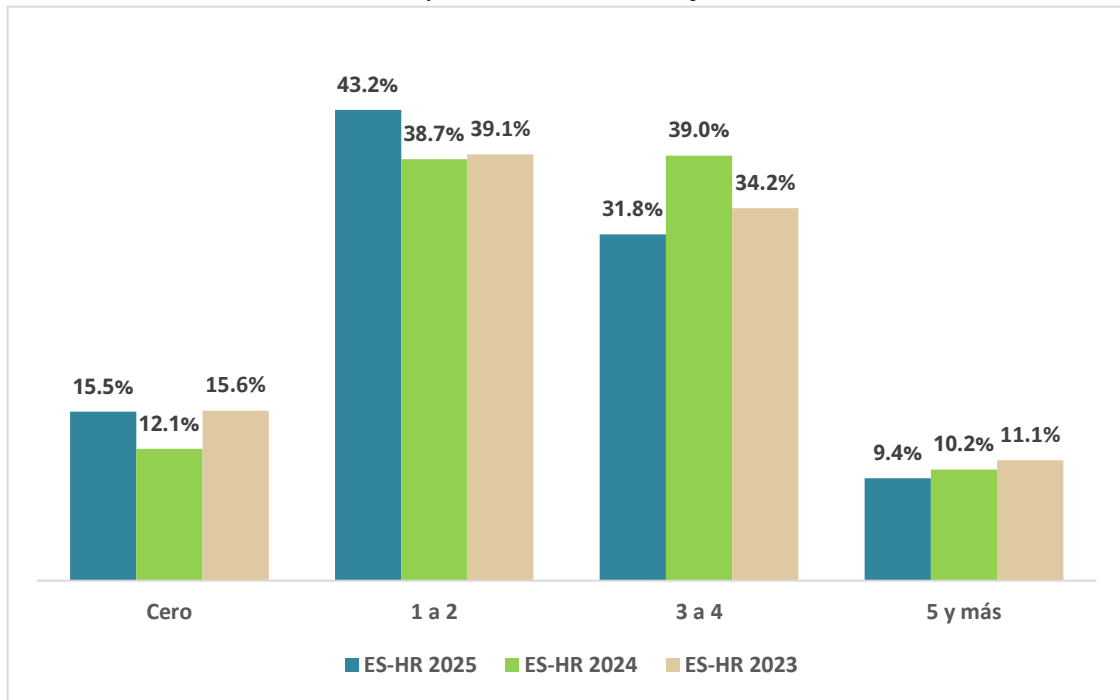
VIII. Prescripción de medicamentos

A nivel nacional se prescribieron menos medicamentos en 2025 que en 2024 (84.4% vs 87.9%), decremento que también se reflejó en la ENCONSA 2024 con 85.2%.

Aumentó el número de pacientes a los que no les prescribieron medicamentos y la prescripción de 1 a 2 medicamentos, mientras que disminuyó la de 3 a 4, y la de 5 y más medicamentos (gráfica 1).

⁵ En el Sistema Nacional de Indicadores de Salud INDICAS 2025 primer cuatrimestre, se registran **18.3 minutos** en el tiempo promedio de espera de urgencias para la Secretaría de Salud.

Gráfica 1. Prescripción de medicamentos en hospital
Comparativo 2025, 2024 y 2023



Los hospitales en **donde mayoritariamente no les fueron prescritos medicamentos** a los pacientes fueron: Benemérito (84.8%), Villamar (71.4%), San Ildefonso Villa Alta (55.8%), Mapastepec (55.6%), Chiautla (45.7%), Zacualtipán (44.1%), Huajuapán de León (41.7%) y Tlaltenango (40%).

Los hospitales con el mayor porcentaje de pacientes que recibieron **5 o más medicamentos** fueron: Oxxkutzcab (51.5%), Mamantel (48.1%), Guadalupe Victoria (40.0%), Buenavista (37.1%), Coalcomán (31.4%) y Pinos (31.4%).

Respecto a la pregunta de si los pacientes recibieron **explicación del personal médico de cómo tomar y/o aplicar los medicamentos** que se les recetaron, sólo **0.9%** de las personas señalaron que no recibieron explicación. En esta opción, nueve hospitales cuadruplicaron los resultados nacionales: Guadalupe Victoria (12.5%), Villamar (10%), San Juanito (8%), Ario de Rosales (5.9%), Chiautla (5.3%), Rodeo (4.2%), Cerritos (4%), Izamal (4%) y Tuxpan (3.8%).

IX. Surtimiento de recetas, material de curación y provisión de estudios⁶

En la **ES-HR 2025** el **surtimiento de recetas completas fue de 82.9%**, menor en 6.6 puntos al 89.5% de la **ENCONSA 2024**. Hasta 2024, ambas encuestas son consistentes en el comportamiento del **surtimiento de recetas completas y completas más parciales**.

En la ES-HR 2025 **se rompió la tendencia creciente que se tenía desde 2022 en el surtimiento de recetas completas**; respecto a 2024 disminuyó en 6.5 puntos (tabla 19).

Tabla 19. Histórico del surtimiento de recetas completas y completas más parciales en hospitales de IMSS-Bienestar (%)

Año/Nivel surtimiento	2022		2023		2024		2025	
	ES-HR	Enconsa	ES-HR	Enconsa	ES-HR	Enconsa	ES-HR	Enconsa
Completas	78.3	79.8	85.8	88.0	89.4	89.5	82.9	
Completas más Parciales	95.7	84.0	98.1	97.8	98.9	98.7	97.0	

En **recetas completas surtidas, 17 hospitales** se mantienen por **debajo del 70%** en la ES-HR 2025. Nueve de estos hospitales (marca en negritas) también tuvieron niveles menores al promedio nacional en la ES-HR 2024. Charcas es el único hospital que en cuatro años consecutivos ha tenido surtimiento de recetas completas por debajo del 70%, y La Unión es el único hospital con **cero recetas completas**, a 64.3% de los pacientes les fueron surtidos solo algunos de los medicamentos (tabla 20).

En **recetas completas más recetas parciales surtidas**, 50 hospitales cubrieron el 100% de surtimiento y siete hospitales se ubicaron por debajo del 90% en este rubro, mismos que presentaron el mayor desabasto: La Unión (35.7%); Charcas (33.3%); Chignahuapan (25.7%); Paracho (20%); Villanueva (13.3%); y Matehuala (10.7%)

⁶ El surtimiento de recetas completas registrado en 2024 para el segundo nivel en el IMSS fue **84.5%**. Fuente: Encuesta Nacional de Calidad de la Atención del Servicio de Salud del IMSS (ENCAL) 2024. En el Sistema Nacional de Indicadores de Salud INDICAS primer cuatrimestre 2025 se registra **69.1%** para el ámbito rural de la Secretaría de Salud.

Tabla 20. Hospitales con menor surtimiento en recetas completas 2025-2022				
Hospital	ES-HR 2025	ES-HR 2024	ES-HR 2023	ES-HR 2022
Nacional	82.9	89.4	85.8	78.3
La Unión, Gro	0.0	82.8	94.4	100.0
Charcas, SLP	33.3	60.6	60.0	34.6
Chignahuapan, Pue	45.7	80.0	100.0	66.7
Coalcoman, Mich	48.4	97.1	91.4	85.7
Huetamo, Mich	51.4	88.6	79.4	91.4
Cerritos, SLP	52.0	73.3	67.9	78.6
Hecelchakán, Camp	53.6	94.1	94.3	58.6
Ario de Rosales, Mich	55.9	93.3	87.5	44.0
Zacatipan, SLP	56.7	85.3	56.5	82.4
Chiautla de Tapia, Pue	57.9	83.3	s/d	78.8
Huautla de Jiménez, Oax	58.1	97.1	84.4	94.3
Benemérito, Chiapas	60.0	100.0	68.4	38.2
Matehuala, SLP	60.7	90.3	66.7	59.4
Tuxpan, Mich	61.5	80.0	85.7	62.9
Guadalupe Victoria, Dgo	62.5	94.3	100.0	87.0
Buenavista, Mich	64.7	59.3	100.0	80.0
Paracho, Mich	68.0	93.8	80.0	54.2

s/d. El hospital de Chiautla se excluyó al detectarse inconsistencias en los cuestionarios.

Entre los medicamentos no surtidos con mayor frecuencia, el Losartán y Paracetamol mantienen la **misma tendencia de desabasto** de años previos (tabla 21).

Tabla 21. Medicamentos con menor surtimiento Comparativo 2021-2025					
	2021	2022	2023	2024	2025
ES-HR	• Paracetamol • Losartán	• Paracetamol • Losartán	• Losartán • Atorvastatina	• Paracetamol • Losartán	• Paracetamol • Metformina
ENCONSA	• Metformina • Losartán	• Insulina • Losartán	• Losartán • Metformina	• Losartán • Insulina NPH	

A la pregunta de si **le pidieron algún medicamento o material de curación en su estancia en hospitalización**, el **16.4%** de pacientes a nivel nacional **dijo que sí**, porcentaje similar al obtenido en la ES-HR 2024 (16%) y en la ENCONSA 2024 (16.7%).

En 11 hospitales el porcentaje de pacientes a quienes les hicieron este requerimiento superó el 40% (tabla 22).

Tabla 22. Hospitales con porcentajes mayores a 40% de pacientes a quienes se les requirió medicamento o material de curación en hospitalización (%)			
Nacional 16.4			
Huetamo, Mich	75.0	Ario de Rosales, Mich	52.9
Tuxpan, Mich	70.0	Zacapoaxtla, Pue	50.0
Chignahuapan, Pue	66.7	Coscomatepec, Ver Sur	50.0
Paracho, Mich	63.6	Mamantel, Camp	44.4
Guadalupe Victoria, Dgo	58.3	Tepexi de Rodríguez, Pue	41.7
Zacualtipan, Hgo	58.3		

Los **medicamentos más solicitados** a los pacientes en hospital fueron **furocemida y vitamina K**; mientras que los **materiales de curación más solicitados** continúan siendo **vendas, gasas y equipo de canalización**.

A la pregunta de si **le solicitaron algún estudio durante su hospitalización**, **15.8% dijo que sí**, cifra similar a la ES-HR 2024 (15.6%), aunque menor en 11.2 puntos a la ENCONSA 2024 (27.0%). Los **estudios más solicitados** fueron nuevamente: **Ultrasonido y rayos X**.

En 9 hospitales el porcentaje de pacientes a quienes le pidieron estudios superó el 40% y alcanzó el 75% (tabla 23).

Tabla 23. Hospitales con porcentajes mayores a 40% de pacientes a quienes se les requirieron estudios en hospitalización			
Nacional 15.8			
Huautla de Jiménez, Oax	75.0	Tlaltenango, Zac	50.0
Cerritos, SLP	58.3	Chiautla de Tapia, Pue	41.7
Zacualtipán, Hgo	50.0	La Ceiba, Pue	41.7
Chignahuapan, Pue	50.0	Los Hernández, SLP	41.7
Chicontepec, Ver Norte	50.0		

X. Comentarios finales

La ES-HR 2025 permitió validar con un procedimiento diferente los datos obtenidos en la ENCONSA 2024, y comparar resultados históricos de la ES-HR de 2022 a 2025.

En el puntaje general este ejercicio refleja cambios discretos (86.2 vs 83.0) corroborado con la prueba estadística U de Mann-Whitney de la que se concluyó que, en ambas encuestas, el resultado del puntaje general es independiente del encuestador. El comparativo histórico de cuatro años muestra una baja variación por dimensión, lo que indica la **consistencia de los datos** próximos al valor promedio.

No obstante, en el mismo análisis histórico de cuatro años, al desglosar por hospital, hay sesgos importantes en casos identificados, lo que evidencia la necesidad de **robustecer la logística del levantamiento**, el monitoreo y la verificación de resultados al estar limitada la posibilidad de recurrir a instancias externas que apliquen estas encuestas.

Otra área de oportunidad es la diferenciación en el análisis entre puntaje general y las variaciones porcentuales. Mientras aquellos indican cambios discretos respecto al año previo, los porcentajes indican saltos más drásticos, tal es el caso de la satisfacción general que tuvo una reducción sensible respecto a los resultados de la misma encuesta en 2024 (-2.6%) y de la ENCONSA 2024 (-14.9).

En la diferencia entre la ENCONSA y la ES-HR estos resultados han seguido el mismo patrón a lo largo de los años, lo que nos lleva a establecer que **cuando el encuestador es personal de Trabajo Social la respuesta tiende a ser más favorecedora que cuando el encuestador es el Aval Ciudadano**.

La ES-HR 2025 refleja la necesidad de revisar el tiempo de espera. La mayor caída en esta dimensión aumentó tanto en consulta externa como urgencias: en el primero pasó de 45 a 46 minutos y en el segundo de 21 a 23 minutos, además de que el porcentaje de pacientes a los que no se les aplicó el triage pasó de 49 a 51.

La baja en la dimensión de prescripción, surtimiento de medicamentos, material curación, provisión estudios, se vio **influida por la disminución del nivel de surtimiento de recetas completas** que se redujo en casi siete puntos porcentuales. En este rubro los hospitales del OOAD San Luis Potosí, que tuvieron en 2024 un aumento discreto en el abasto, nuevamente disminuyeron, manteniendo el patrón de desabasto reflejado en las últimas encuestas.

Finalmente, los hospitales **Amanalco, Huajuapán, Huautla, Hecelchakán y Paracho** han tenido el **más bajo desempeño durante cuatro años**.

XI. Anexo. Comparativo en indicadores de satisfacción IMSS-Bienestar, IMSS Ordinario y SS.

Comparativo en indicadores de satisfacción				
INDICADOR	ES-HR 2025	ENCONSA 2024	IMSS ENCAL/ ¹	Secretaría de Salud
Satisfacción (Muy satisfecho+ satisfecho)	77.6%	92.5%	85.0%	93.2% ²
Tiempo promedio de espera consulta externa	46 min	58 min	53 min	17.2 min ³
Surtoimiento completo de recetas médicas	82.9%	89.2%	84.5%	69.1% ³

1/ Encuesta Nacional de Calidad de la Atención del Servicio de Salud del IMSS 2024 (ENCAL)

2/ Indicadores de Resultados de los Sistemas de Salud para 2025

3/Sistema Nacional de Indicadores de Salud INDICAS 2025