

Unidad del Programa IMSS-Bienestar

Coordinación de Planeación,
Evaluación y Sistemas de Información

Encuesta de Satisfacción en Hospitales (ES-HR 2023)

Resultados 2023

INDICE

	Contenido	Página
I.	Resumen	3
II.	Marco de referencia	4
III.	Resultados generales	5
IV.	Satisfacción con el servicio.....	8
V.	Trato, comunicación e información.....	9
VI.	Tiempo de espera.....	13
VII.	Prescripción de medicamentos	15
VIII.	Surtimiento de recetas, material de curación y provisión de estudios.....	17
IX.	Comentarios finales.....	20
X.	Anexo. Comparativo de indicadores de satisfacción IMSS-Bienestar, IMSS y SSA.....	21

I. Resumen

La **Encuesta de Satisfacción (ES-HR 2023)** se realizó por tercer año consecutivo en los 80 hospitales de IMSS-Bienestar para evaluar la percepción de los pacientes con el servicio del segundo nivel de atención.

La diferencia sustancial de la ES-HR 2023 respecto de la ENCONSA, también aplicada en hospitales en 2023, es que la entrevista está a cargo de los avales ciudadanos, por lo que el cuestionario tiene un diseño didáctico y con menos reactivos.

La ES-HR 2023 permite obtener **resultados “espejo” a la ENCONSA**, por lo que es factible validar los datos obtenidos con procedimientos diferentes. En este caso, las **diferencias más acentuadas** se presentaron en la **satisfacción** (-5.4) y **tiempo de espera** (-5.6 puntos) (tabla 1).

Tabla 1. Comparativo ES-HR 2023 vs. ENCONSA 2023 ^{1/}					
	Puntaje general	Satisfacción	Trato y Comunicación	Tiempo espera	Prescripción, surtimiento de medicamentos, material curación, provisión estudios
ES-HR	86.1	92.9	94.7	71.0	92.5
Diferencia	0.7	-5.4	4.9	-5.6	2.4
ENCONSA	85.4	98.3	89.8	76.6	90.1

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

En el **comparativo histórico**, la ES-HR 2023 arroja un puntaje general ligeramente más bajo que en 2022, con la **evaluación más baja en el tiempo de espera** (-3.0) y la **más alta en surtimiento de medicamentos**, material de curación y provisión de estudios (+2.8) (tabla 2).

Tabla 2. Comparativo ES-HR 2023 vs. ES-HR 2022					
	Puntaje general	Satisfacción	Trato y Comunicación	Tiempo espera	Prescripción, surtimiento de medicamentos, material curación, provisión estudios
2023	86.1	92.9	94.7	71.0	92.5
Diferencia	-0.5	0.1	-1.3	-3.0	2.8
2022	86.6	92.8	96.0	74.0	89.7

Los **hospitales mejor evaluados en la ES-HR 2023: Vicente Guerrero; Altamirano, Ocozacoautla y Maxcanú**. Las coincidencias con la ENCONSA en las quince mejores posiciones son Vicente Guerrero, Valle de Ignacio Allende y Oxxkutzcab.

Los hospitales con la **evaluación más baja en la ES-HR 2023: Ixtepec, Tuxpan, Huajuapán, Ciudad Tula y San Felipe Ecatepec**. Las coincidencias con la ENCONSA en las quince posiciones más bajas son: Tuxpan, Huajuapán, San Felipe Ecatepec, Matías Romero, Zacatipán, Benemérito y Ocosingo. (tabla 4).

II. Marco de referencia

- La información se levantó en 80 hospitales rurales, sin embargo, **se excluyó** del análisis el **Hospital de Chiautla** al detectarse diferencias en la firma del entrevistador, además de que todos sus cuestionarios registraron la calificación más alta (100) en todos los servicios por parte de los pacientes, mientras que en la ENCONSA 2023 este hospital se ubicó en el lugar 73 de 80.
- El levantamiento se programó de **junio a julio de 2023** pero debió extenderse hasta octubre por las comisiones del personal con motivo de la federalización de los servicios de salud.
- La **entrevista** estuvo a cargo de los **avales ciudadanos** de hospital, quienes voluntariamente gestionan con los equipos de salud quejas y sugerencias del servicio.
- La orientación a los avales ciudadanos estuvo a cargo de los **promotores de acción comunitaria**. Se recopilaron **evidencias de la orientación** (minutas y fotografías) y del proceso de entrevista.
- La **captura** la hicieron los **analistas de sistemas de hospital** en una aplicación que transmitió los datos vía web. Se seleccionaron con muestreo sistemático quince cuestionarios de cada hospital para ser enviados a cotejo en el ámbito central; 68 de 79 hospitales cumplieron con el envío.
- 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 de IMSS-Bienestar.

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

Tabla 3. Dimensiones evaluadas en la ES-HR 2023		
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

Fueron entrevistadas **4,054 personas** a nivel nacional, de las cuales 157 no quisieron participar, con una **tasa de rechazo de 3.9%**, considerada alta por ser el entrevistador una persona de la ciudadanía.

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 2022 en cada hospital.

III. *Resultados generales en el servicio de los hospitales*

El **puntaje total** obtenido a **nivel nacional** en la percepción que los beneficiarios tienen de los servicios en los hospitales de IMSS-Bienestar en la **ES-HR 2023** fue de **86.1**, similar a los **85.4 puntos** obtenidos en la ENCONSA 2023 (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)	Lugar conforme a puntaje
Nacional	94.7	71.0	92.5	86.1	92.9	
Vicente Guerrero, Dgo	99.5	92.2	97.4	96.4	98.0	1
Altamirano, Chiapas	99.8	89.2	97.0	95.4	99.3	2
Ocozocoautla, Chiapas	100.0	86.7	99.0	95.2	98.6	3
Maxcanu, Yuc	99.3	84.4	99.0	94.2	97.9	4
Santiago Jamiltepec, Oax	98.6	84.4	96.9	93.3	93.9	5
San Cayetano, Nay	99.0	83.3	97.3	93.2	97.3	6
Ramos Arizpe, Coah	95.2	85.8	98.1	93.0	99.3	7
La Ceiba, Pue	99.5	86.6	93.0	93.0	95.9	8
Plan de Arroyos, Ver Norte	99.3	79.0	99.0	92.4	99.3	9
Valle de Ignacio Allende, Chih	100.0	79.8	97.4	92.4	99.3	10
El Fuerte, Sinaloa	98.2	81.1	95.7	91.7	97.6	11
Oxkutzcab, Yuc	100.0	74.9	100.0	91.6	98.6	12
San Ildefonso Villa Alta, Oax	96.0	82.6	95.8	91.5	91.7	13
Ixmiquilpan, Hgo	98.9	78.8	95.6	91.1	98.3	14
Rodeo, Dgo	99.3	80.9	92.5	90.9	95.8	15
Los Hernández, SLP	97.3	88.2	87.1	90.9	92.5	16
Hidalgo, Tamps	96.3	80.3	95.8	90.8	96.6	17
Ario de Rosales, Mich	94.8	83.9	92.9	90.6	96.1	18

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)	Lugar conforme a puntaje
San Carlos, Tamps	100.0	80.7	90.5	90.4	99.3	19
Coalcoman, Mich	99.7	73.8	96.5	90.0	97.3	20
Huetamo, Mich	97.7	79.9	91.5	89.7	100.0	21
San Quintín, BC	98.5	71.2	99.0	89.6	95.2	22
Papantla, Ver Norte	99.0	73.1	96.3	89.5	98.6	23
Guadalupe Tepeyac, Chiapas	90.5	78.5	99.2	89.4	87.6	24
Soto la Marina, Tamps	99.5	68.6	99.5	89.2	98.6	25
Huejutla, Hgo	86.1	81.4	100.0	89.2	94.6	26
Tepechi de Rodríguez, Pue	99.0	76.2	91.3	88.8	99.3	27
San Salvador el Seco, Pue	85.9	83.5	94.4	87.9	89.4	28
Guadalupe Victoria, Dgo	91.6	71.8	100.0	87.8	97.3	29
Pinos, Zac	99.3	66.5	97.6	87.8	97.2	30
Chignahuapan, Pue	96.8	66.3	100.0	87.7	91.2	31
Paracho, Mich	92.0	81.3	89.7	87.7	95.2	32
Matehuala, SLP	99.1	76.8	86.8	87.6	98.0	33
Acanceh, Yuc	100.0	67.3	95.3	87.5	100.0	34
San Buenaventura, Coah	96.6	90.8	75.0	87.5	96.6	35
Buenavista, Mich	100.0	63.6	97.9	87.2	97.3	36
Tlaltenango, Zac	93.6	73.9	93.8	87.1	88.4	37
La Unión, Gro	99.3	68.2	93.5	87.0	96.1	38
Axtla de Terrazas, SLP	99.8	73.6	87.5	87.0	95.9	39
Izamal, Yuc	96.0	68.3	96.3	86.9	100.0	40
Tlaxiaco, Oax	98.0	74.9	86.8	86.5	93.9	41
Villa Unión, Sinaloa	91.0	75.2	92.6	86.2	98.6	42
Coscomatepec, Ver Sur	97.8	63.4	96.2	85.8	93.2	43
Villamar, Mich	84.1	77.0	95.8	85.7	91.8	44
Miahuatlán, Oax	96.5	62.8	96.5	85.3	92.8	45
Cerritos, SLP	99.5	78.7	77.3	85.2	98.1	46
Villanueva, Zac	93.1	77.4	84.5	85.0	97.9	47
Zacapoxtla, Pue	83.6	85.8	84.4	84.6	93.9	48
Charcas, SLP	92.5	71.6	89.6	84.6	87.3	49
Río Grande, Zac	99.5	61.7	92.3	84.5	97.3	50
Concepción del Oro, Zac	97.3	62.2	94.0	84.5	86.8	51
Zacualtipan, Hgo	93.2	69.0	91.1	84.5	89.8	52
Chicontepec, Ver Norte	98.1	67.2	87.8	84.4	98.6	53
Tlacolula de Matamoros, Oax	93.4	59.9	97.3	83.5	91.2	54
Mamantel, Camp	91.9	60.4	97.9	83.4	91.8	55
Mapastepec, Chiapas	96.8	71.1	82.0	83.3	94.2	56
Metepec, Hgo	98.6	54.1	94.7	82.5	89.1	57
San José del Rincón, Méx Pte	89.3	56.7	100.0	82.0	78.9	58
Matamoros, Coah	89.4	68.1	88.5	82.0	95.7	59
Venustiano Carranza, Chiapas	93.2	67.9	84.4	81.9	82.3	60
Zongolica, Ver Sur	93.0	63.0	88.4	81.5	91.2	61
Bochil, Chiapas	97.5	67.9	78.9	81.4	87.9	62

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)	Lugar conforme a puntaje
Jaltipan de Morelos, Ver Sur	97.0	56.5	90.6	81.4	96.6	63
Santiago Juxtlahuaca, Oax	91.5	51.2	100.0	80.9	77.5	64
Ocosingo, Chiapas	88.7	62.2	90.2	80.4	87.8	65
San Juanito, Chih	79.3	78.1	82.8	80.1	79.1	66
Motozintla, Chiapas	93.1	52.1	93.8	79.7	86.8	67
Benemérito, Chiapas	92.0	63.3	82.2	79.2	91.3	68
Guachochi, Chih	88.0	67.4	81.6	79.0	84.0	69
Amanalco, Méx Pte	89.7	48.2	97.8	78.6	77.3	70
Zacatipan, SLP	96.6	61.4	77.1	78.3	90.9	71
Hecelchakan, Camp	94.0	50.8	89.6	78.1	88.3	72
Matías Romero, Oax	85.3	56.4	92.3	78.0	77.0	73
Huautla de Jiménez, Oax	92.5	54.4	86.9	77.9	86.1	74
San Felipe Ecatepec, Chiapas	90.9	56.5	86.3	77.9	85.9	75
Ciudad Tula, Tamps	92.0	43.9	95.6	77.2	88.2	76
Huajuapán de León, Oax	82.6	51.5	90.6	74.9	80.3	77
Tuxpan, Mich	79.8	61.3	83.4	74.8	87.8	78
Ixtepec, Pue	93.8	42.5	82.1	72.8	89.8	79

Pese a las similitudes en el resultado global entre ambas encuestas, son evidentes las diferencias en las calificaciones por hospital respecto a la obtenida en la ENCONSA:

En los 10 mejores lugares, cuatro tienen una disparidad de más de 50 puntos en sus posiciones: Altamirano, Ocozocoautla, Maxcanú y Santiago Jamiltepec.

En los 10 hospitales con la evaluación más baja: Ixtepec, Ciudad Tula, Huautla de Jiménez y Amanalco hay una diferencia de más de 40 puntos.

Estos resultados confirman la necesidad de revisar el desempeño de estos ocho hospitales, además de Matías Romero y Zacatipan que tuvieron un bajo desempeño en ambas encuestas. (tablas 4 y 5).

Tabla 5. Comparativo de los 10 primeros y 10 últimos lugares de la ES-HR 2023 vs 2022 Y ENCONSA 2023

Hospital	10 primeros lugares			Hospital	10 últimos lugares		
	ES-HR 2022	ES-HR 2023	ENCONSA 2023		ES-HR 2022	ES-HR 2023	ENCONSA 2023
Vicente Guerrero, Dgo	1	1	10	Ixtepec, Pue	16	79	34
Altamirano, Chiapas	59	2	55	Tuxpan, Mich	58	78	70
Ocozocoautla, Chiapas	38	3	61	Huajuapán de León, Oax	76	77	66
Maxcanu, Yuc	9	4	68	Ciudad Tula, Tamps	22	78	7

Santiago Jamiltepec, Oax	69	5	57	San Felipe Ecatepec, Chiapas	55	75	69
San Cayetano, Nay	65	6	35	Huautla de Jiménez, Oax	60	74	21
Ramos Arizpe, Coah	61	7	26	Matías Romero, Oax	71	73	71
La Ceiba, Pue	14	8	43	Hecelchakan, Camp	70	72	62
Plan de Arroyos, Ver Norte	24	9	37	Zacatipan, SLP	48	71	74
Valle de Ignacio Allende, Chih	39	10	3	Amanalco, Méx Pte	77	70	11

IV. Satisfacción con el servicio

A la **pregunta directa sobre la satisfacción en general con el servicio**, a nivel nacional **80.2% expresó estar “Muy satisfecho” y “Satisfecho”**; 18.2% “Más o menos satisfecho”; y 1.6% “Insatisfecho” o “Muy insatisfecho” (tabla 6).¹

Tabla 6. Comparativo de satisfacción con el servicio del HR (%)			
Satisfacción	ES-HR 2023	ENCONSA 2023	ES-HR 2022
Muy satisfecho / Satisfecho	80.2	95.3	80.1
Más o menos satisfecho	18.2	4.2	18.3
Insatisfecho / Muy Insatisfecho	1.6	0.5	1.6

En esta pregunta, el porcentaje en la **ES-HR 2023 (80.2%)** replica los resultados de la misma encuesta de 2022 (**80.1%**). Sin embargo, destaca la **diferencia de 15.1 puntos con la ENCONSA 2023** cuando el paciente dijo sentirse **“Satisfecho” o “Muy satisfecho”** (80.2% vs 95.3%) con el servicio en general, lo que puede atribuirse a la mayor confianza de los pacientes con el aval ciudadano para expresar su opinión (tabla 6).

En 2023 se registran 20 hospitales donde 30% o más de las personas se dijeron “Más o menos satisfechas”, “Insatisfechas o Muy insatisfechas”. Los casos más acentuados son **Santiago Juchitán, Amanalco y Matías Romero**, estos dos últimos repiten resultados de 2022 (tabla 7).

De los hospitales que registran la menor satisfacción, siete se ubican en las diez últimas posiciones del puntaje general (marca en negritas, tabla 7).

¹ De acuerdo con el Estudio Nacional de Calidad de la Atención de los Servicios de Salud del IMSS, ENCal 2022 el **82.5%** de los pacientes se declararon **satisfechos y muy satisfechos** con el servicio en unidades de segundo nivel.

Tabla 7. Hospitales con mayor porcentaje de pacientes “Más o menos satisfechos”, “Insatisfechos o Muy insatisfechos” con el servicio (%)			
Nacional 19.5			
Santiago Juxtlahuaca, Oax	65.2	Motozintla, Chiapas	37.7
Amanalco, Méx Pt	63.8	Guadalupe Tepeyac, Chiapas	37.3
Matías Romero, Oax	59.5	Concepción del Oro, Zac	37.2
San José del Rincón, Méx Pte	59.2	Tuxpan, Mich	36.7
San Juanito, Chih	54.2	Charcas, SLP	36.0
Huajuapán de León, Oax	46.9	Ciudad Tula, Tamps	35.4
Venustiano Carranza, Chiapas	42.9	Metepéc, Hgo	32.7
Guachochi, Chih	42.0	Bochil, Chiapas	31.8
Huautla de Jiménez, Oax	41.7	San Salvador el Seco, Pue	31.7
San Felipe Ecatepec, Chiapas	40.0	Tlaltenango, Zac	30.6

V. Trato, comunicación e información

A nivel nacional el **trato y la comunicación fueron mejor evaluadas en la ES-HR 2023 que en la ENCONSA 2023** con un puntaje de **94.7** contra **89.8**, una diferencia de **4.9**.

a) Trato

En el global de la ES-HR 2023, **86 de cada 100** personas calificaron la atención y trato del personal de **“Muy bueno” o “Bueno”**; 13 de “Regular” y 1 de “Malo” o “Muy malo”. En 10 hospitales se superó el doble de la calificación nacional en el trato “Regular” y “Malo o Muy Malo”. De estos, **cuatro hospitales son de Oaxaca y dos de México Poniente** (tabla 8).

Tabla 8. 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	85.8	13.1	1.2	14.3
Amanalco, Méx Pte	36.2	53.2	10.6	63.8
San José del Rincón, Méx Pte	40.8	57.1	2.0	59.2
San Juanito, Chih	44.1	52.5	3.4	55.9
Matías Romero, Oax	50.0	38.1	11.9	50.0
Huajuapán de León, Oax	53.1	42.9	4.1	46.9
Huautla de Jiménez, Oax	60.4	35.4	4.2	39.6
Ciudad Tula, Tamps	62.5	37.5	0.0	37.5
San Felipe Ecatepec, Chiapas	66.7	28.9	4.4	33.3
Santiago Juxtlahuaca, Oax	67.4	32.6	0.0	32.6
Zongolica, Ver Sur	71.4	26.5	2.0	28.6

Por el contrario, en diez hospitales, todos los pacientes refirieron un trato “Bueno” o “Muy bueno”: Valle de Ignacio Allende, Chihuahua; Altamirano y Ocozocoautla, Chiapas; Vicente Guerrero, Durango; Huetamo y Buenavista, Michoacán; Villa Unión, Sinaloa; San Carlos, Tamaulipas; Acanceh y Oxkutzcab, Yucatán.

Respecto al **personal que no dio un buen trato**, en el cuestionario se ofrecieron tres opciones de respuesta: **personal médico, de enfermería, o ambos**. La pregunta aplicó sólo a los 69 hospitales donde las personas refirieron no haber recibido buen trato.

Del 14% de personas que a nivel nacional expresaron haber tenido un trato “Regular” o “Malo” y “Muy malo”, **6.2%** señaló al **personal de enfermería**; 1.5% al personal médico, 1.5% a ambos **y 5.2% no quiso responder**.

En 9 hospitales más del 16% señaló al personal de enfermería como quien no les dio un buen trato y en el **Hospital San José del Rincón** más de la mitad de los pacientes señalaron a este personal (tabla 9).

Tabla 9. 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	6.2	1.5	7.7
San José del Rincón, Méx Pte	51.0	2.0	53.1
Huajuapán de León, Oax	24.5	10.2	34.7
San Felipe Ecatepec, Chiapas	24.4	0.0	24.4
Huautla de Jiménez, Oax	22.9	2.1	25.0
Amanalco, Méx Pte	21.3	6.4	27.7
Zongolica, Ver Sur	20.4	4.1	24.5
Chignahuapan, Pue	20.4	2.0	22.4
Hecelchakán, Camp	19.3	0.0	19.3
Huejutla, Hgo	16.3	0.0	16.3

De las personas que dijeron recibir trato “Regular”, “Malo y Muy malo”, en 8 hospitales más del 6% refirió al personal médico.

San Ildefonso Villa Alta, Matías Romero y San Juanito registran altos porcentajes y **San José del Rincón** repite en este rubro con el personal de enfermería (tabla 10).

Tabla 10. 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	1.5	1.5	3.0
San Ildefonso Villa Alta, Oax	10.7	8.9	19.6

Tuxpan, Mich	8.2	0.0	8.2
Matías Romero, Oax	7.1	16.7	23.8
San Juanito, Chih	6.8	11.9	18.6
San José del Rincón, Méx Pte	6.1	2.0	8.2
Huajuapán de León, Oax	6.1	10.2	16.3
Mamantel, Camp	6.1	0.0	6.1
Guadalupe Victoria, Dgo	6.1	0.0	6.1

En esta pregunta es importante considerar que, a nivel nacional, **5.2% de las personas no quisieron responder**. Resaltan los casos de Santiago Juxtlahuaca, Oaxaca; Amanalco, México Poniente y San Juanito, Chihuahua con 32.6%, 31.9% y 23.7% respectivamente.

b) Comunicación e información

El **94.5%** 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 2.0% no quiso responder a esta pregunta y **3.5% dijo que no le permitieron hacer preguntas**, diez hospitales con porcentajes del 8.2% al 22.4% (tabla 11).

Tabla 11. El equipo de salud NO le permitió hacer preguntas o platicar de sus preocupaciones respecto al motivo por el que acudió a consulta (%)	
Nacional 3.5	
Tuxpan, Mich	22.4
Huajuapán de León, Oax	22.4
San Salvador el Seco, Pue	18.3
Huejutla, Hgo	16.3
Matías Romero, Oax	14.3
San Juanito, Chih	10.2
Guachochi, Chih	10.0
Charcas, SLP	10.0
Tlacolula de Matamoros, Oax	9.4
Villamar, Mich	8.2

Al interrogar a los pacientes **cómo fue la información que le proporcionó el personal** que lo atendió, a nivel nacional, **85.8%** dijo que fue **“Muy clara o Clara”**, 12.7% dijo que “Regular” y 1.5% “No la entendió”.

Del 14.2% de pacientes que calificaron la información que se les ofreció de **“Regular” o “No la entendieron”**, en 14 hospitales el resultado superó en más del doble el dato nacional. (tabla 12).

Tabla 12. Hospitales con porcentajes mayores a 28% 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	12.7	1.5	14.2
San José del Rincón, Méx Pte	61.2	0.0	61.2
San Juanito, Chih	49.2	8.5	57.6
San Salvador el Seco, Pue	25.0	13.3	38.3
Amanalco, Méx Pte	34.0	4.3	38.3
Matías Romero, Oax	31.0	7.1	38.1
Guadalupe Tepeyac, Chiapas	31.4	3.9	35.3
Santiago Juxtlahuaca, Oax	30.4	4.3	34.8
Zongolica, Ver Sur	34.7	0.0	34.7
Guachochi, Chih	24.0	10.0	34.0
Huajuapán de León, Oax	30.6	2.0	32.7
Ciudad Tula, Tamps	31.3	0.0	31.3
Villamar, Mich	30.6	0.0	30.6
San Buenaventura, Coah	28.6	0.0	28.6
Venustiano Carranza, Chiapas	22.4	6.1	28.6

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 en la ENCONSA 4.9% dijo que no se les proporcionó información mientras que en la ES-HR 2023 el porcentaje fue de 7.0% personas. En nueve hospitales este porcentaje rebasó el 20% (tabla 13).

Tabla 13. El equipo de salud NO dio información a familiares sobre el estado de salud del paciente en urgencias (%)

Nacional	7.0
Zacapoaxtla, Pue	50.0
Tuxpan, Mich	42.9
Matamoros, Coah	37.5
Villamar, Mich	35.7
San Juanito, Chih	28.6
Huejutla, Hgo	28.6
Villa Unión, Sinaloa	27.3
Guadalupe Victoria, Dgo	23.1
Mamantel, Camp	21.4

VI. Tiempo de espera

a) En consulta externa

El promedio en la percepción del tiempo de espera en consulta externa de la ES-HR 2023 fue de **50 minutos**, mayor a los **45 minutos de la ENCONSA 2023**.²

En el detalle de la ES-HR 2023, para **59 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 **41 de cada 100 pacientes** dijeron que su **tiempo de espera fue mayor a 50 minutos**. Respecto a la **ES-HR 2022**, la percepción en **la espera mayor a este lapso se incrementó en casi diez puntos** (tabla 14).

Tabla 14. Tiempo de espera en consulta externa. Comparativo ES-HR 2022 vs. ES-HR 2023 (%)		
	ES-HR 2022	ES-HR 2023
Menos de 30 minutos (a)	35.8	32.3
31 a 50 minutos (b)	33.1	27.0
a + b	68.9	59.3
51 a 90 minutos (c)	15.4	18.3
Más de 90 minutos (d)	15.7	22.5
c + d	31.1	40.8

En la ES-HR 2023 hay 30 hospitales donde la mitad o más de los pacientes esperaron más de 50 minutos para recibir consulta. El caso extremo son **Tlacolula de Morelos y Río Grande** donde **todos los pacientes esperaron más de este tiempo** (tabla 15).

Tabla 15. Hospitales con los porcentajes de espera más altos, 50% o más de pacientes en espera mayor a 50 minutos (%)							
Nacional	50 a 90 min	Más de 90 min	suma		50 a 90 min	Más de 90 min	Suma
Tlacolula, Oax	79.2	20.8	100.0	Benemérito, Chiapas	5.9	64.7	70.6
Río Grande, Zac	26.1	73.9	100.0	Coalcomán, Mich	26.1	43.5	69.6
Mamantel, Camp	4.3	91.3	95.7	Ocosingo, Chiapas	30.8	38.5	69.2
San Felipe Ecatepec, Chis	60.0	35.0	95.0	Ciudad Tula, Tamps	45.5	22.7	68.2

² El tiempo de espera promedio en consulta de medicina familiar del IMSS, acorde con el Estudio Nacional de Calidad de la Atención de los Servicios de Salud del IMSS, ENCal 2022, fue de **42 minutos**. En el Sistema Nacional de Indicadores de Salud INDICAS 2023 se registran **19.5 minutos** en el tiempo promedio de espera de consulta externa.

Jáltipan, Ver Sur	47.8	39.1	87.0	Matías Romero, Oax	16.7	50.0	66.7
Buenavista, Mich	52.2	34.8	87.0	Concepción del Oro, Zac	23.8	42.9	66.7
Santiago Juxtlahuaca, Oax	54.5	31.8	86.4	Ixtepec, Pue	4.3	60.9	65.2
Tepexi de Rodríguez, Pue	54.5	31.8	86.4	Papantla, Ver Norte	26.1	39.1	65.2
Motozintla, Chiapas	3.8	80.8	84.6	Miahuatlán, Oax	21.4	42.9	64.3
Hecelchakán, Camp	40.0	40.0	80.0	Huajuapán de León, Oax	25.0	33.3	58.3
Zacatipán, SLP	10.0	65.0	75.0	Cerritos, SLP	30.8	26.9	57.7
Metepec, Hgo	60.9	13.0	73.9	Axtla de Terrazas, SLP	17.4	39.1	56.5
San José Rincón, Méx Pte	17.4	56.5	73.9	Huautla de Jiménez, Oax	31.8	22.7	54.5
Pinos, Zac	30.4	43.5	73.9	Guachochi, Chih	13.0	39.1	52.2
Mapastepec, Chiapas	16.0	56.0	72.0	Charcas, SLP	8.7	43.5	52.2

En contrapartida, en diez hospitales ningún paciente señaló haber esperado más de 50 minutos para ser atendido: Valle de Ignacio Allende, Chihuahua; San Buenaventura, Coahuila; Altamirano y Ocozocoautla, Chiapas; Rodeo, Durango; Huejutla, Hidalgo; Tuxpan, Michoacán; San Cayetano, Nayarit; San Ildefonso Villa Alta, Oaxaca y Zacapoaxtla, Puebla.

b) Tiempo de espera en el servicio de urgencias

A nivel nacional **46.7%** de pacientes entrevistados en urgencias dijeron que al llegar a este servicio le pasaron de inmediato a revisar su necesidad de atención (**triage**). Este dato es menor al 56.3% registrado en la ENCONSA 2023.

En 15 hospitales el porcentaje de pacientes a los que no se aplicó triage en la ES-HR 2023 superó el 80%, mientras que en **Ixtepec** y **Ciudad Tula** ningún paciente pasó por el triage (tabla 16).

Tabla 16. Hospitales donde no se aplicó triage en el servicio de urgencias en porcentajes mayores a 80%			
Nacional 53.3			
Ixtepec, Pue	100.0	Huautla de Jiménez, Oax	85.7
Ciudad Tula, Tamps	100.0	Soto la Marina, Tamps	85.7
Amanalco, Méx Pte	93.3	Jáltipan de Morelos, Ver Sur	85.7
Metepec, Hgo	92.9	Zongolica, Ver Sur	85.7
Huajuapán de León, Oax	92.9	Acanceh, Yuc	85.7
La Unión, Gro	87.5	Matamoros, Coah	84.6
San José del Rincón, Méx Pte	85.7	Hecelchakán, Camp	82.4
Tuxpan, Mich	85.7		

En promedio la percepción en el tiempo de espera a nivel nacional en urgencias fue de **21 minutos**, mayor a los **18 minutos de la ENCONSA 2023**.³

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 70.0% de los casos** (32.7% menos de 5 minutos y 37.3% de 6 a 30 minutos).

El 30.0% de los pacientes esperaron más de 30 minutos (17.0% de 31 a 60 minutos y 13.1.% más de una hora).

En 16 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 **Santiago Juxtlahuaca y Ciudad Tula** todos los pacientes esperaron más de 30 minutos para ser atendidos (tabla 17).

Tabla 17. Hospitales donde más pacientes esperaron más de 30 minutos para ser atendidos por personal médico desde su primera valoración en urgencias (%)			
Nacional 30.0			
Santiago Juxtlahuaca, Oax	100.0	Hecelchakán, Camp	70.6
Ciudad Tula, Tamps	100.0	Metepec, Hgo	64.3
Amanalco, Méx Pte	93.3	Zongolica, Ver Sur	64.3
Ixtepec, Pue	92.9	San Felipe Ecatepec, Chiapas	61.5
Tuxpan, Mich	85.7	San José del Rincón, Méx Pte	57.1
Huautla de Jiménez, Oax	78.6	Coscomatepec, Ver Sur	57.1
Motozintla, Chiapas	71.4	Matías Romero, Oax	53.8
Huajuapán de León, Oax	71.4	Ixmiquilpan, Hgo	52.9

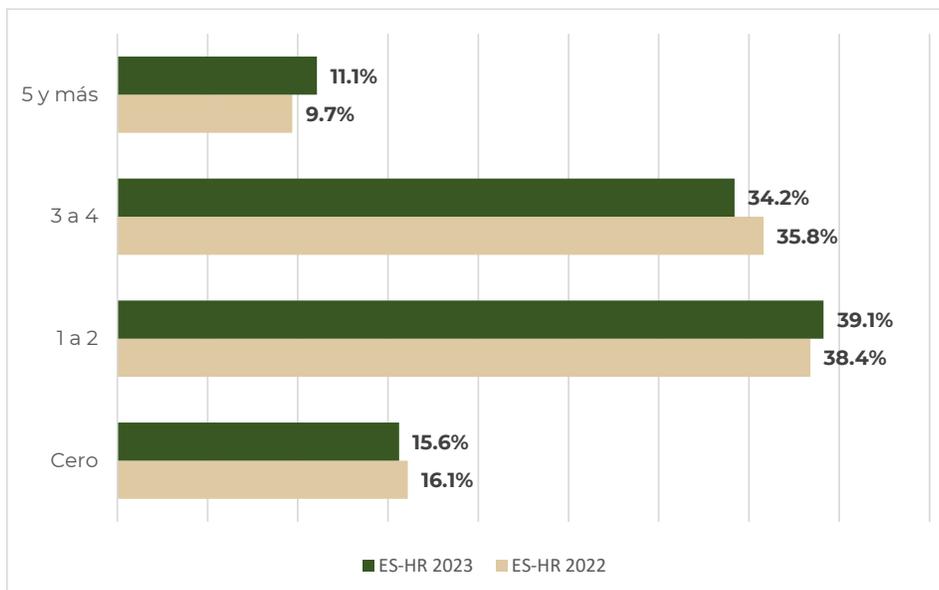
VII. Prescripción de medicamentos⁴

A nivel nacional se prescribieron más medicamentos en 2023 que en 2022 (84.4% vs 83.9%), crecimiento que se ratificó en la ENCONSA 2023 con 86%. Descendió la prescripción de cero medicamentos y la de 3 a 4; mientras que se incrementó la de 1 a 2 medicamentos y la de 5 y más (gráfica 1).

³ En los Indicadores de Resultados de los Sistemas de Salud para 2023 se registran **20.5 minutos** en el tiempo promedio de espera.

⁴ El promedio de consultas donde no se prescribieron medicamentos en los Servicios de Salud del IMSS fue del 9.7%. ENCal 2022.

Gráfica 1. Prescripción de medicamentos en hospital
Comparativo 2023 vs 2022



Los hospitales con la mayor prescripción de **cero medicamentos** fueron: Villamar, Michoacán (65.7%); El Fuerte, Sinaloa (50%), Altamirano Chiapas (48.6%); Tlacolula de Matamoros, Oaxaca (47.4%) y Villa Unión Sinaloa (47.1%).

En contraste, los hospitales con el mayor porcentaje de pacientes que recibieron **5 o más medicamentos** fueron: Huejutla (54.3%); Tuxpan (45.7%); Zacualtipan (40%); y Guadalupe Victoria (37.1%)

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 este reactivo tres hospitales tuvieron altos porcentajes: Guachochi, Chihuahua (8.1%); La Unión, Guerrero (5.6%) y Bochil, Chiapas (5%).

VIII. Surtimiento de recetas, material de curación y provisión de estudios⁵

A nivel nacional, la **ES-HR 2023** arrojó un **surtimiento de recetas completas de 85.8%**, menor en 2.2 puntos al 88% de la **ENCONSA 2023**. Ambas encuestas son consistentes en el comportamiento del **crecimiento de surtimiento de recetas completas y completas más parciales desde 2021** (tabla 18).

Tabla 18. Histórico del surtimiento de recetas completas y completas más parciales en hospitales de IMSS-Bienestar (%)

Año/Nivel surtimiento	2020		2021		2022		2023	
	ES-HR	Enconsa	ES-HR	Enconsa	ES-HR	Enconsa	ES-HR	Enconsa
Completas	76.1	89.1	74.7	73.1	78.3	79.8	85.8	88.0
Completas más Parciales	89.6	98.5	95.4	94.9	95.7	84.0	98.1	97.8

En **recetas completas surtidas** de la ES-HR 2023, **14 hospitales** se mantienen por **debajo del 70%**. En la ES-HR 2022 y en la ENCONSA 2023 siete de estos hospitales (marca en negritas) también tuvieron niveles menores al promedio nacional (tabla 19) destacando en este grupo cinco de los seis hospitales de San Luis Potosí.

Tabla 19. Hospitales con menor surtimiento en recetas completas en la ES-HR 2023 y comparativo con la ES-HR 2022 y la ENCONSA 2023

Nacional	ES-HR 2023	ES-HR 2022	ENCONSA 2023
		85.8	78.3
Los Hernández, SLP	27.3	85.3	51.0
Bochil, Chiapas	45.0	81.0	100.0
San Juanito, Chih	51.7	100.0	95.7
Zacatipan, SLP	56.5	82.4	69.6
Charcas, SLP	60.0	34.6	82.4
San Carlos, Tamps	61.8	86.1	90.4
Villanueva, Zac	65.6	93.3	88.8
Tepexi de Rodríguez, Pue	66.7	88.6	83.3
Matehuala, SLP	66.7	59.4	85.3
Tlaxiaco, Oax	67.7	64.7	97.9

⁵ El surtimiento de recetas completas registrado en 2022 para segundo nivel en IMSS fue **77%**. Fuente: ENCal 2022. En los Indicadores de Resultados de los Sistemas de Salud para 2023 se registran **77.6%** para el ámbito rural.

Cerritos, SLP	67.9	78.6	55.8
Benemérito, Chiapas	68.4	38.2	82.1
Ixtepec, Pue	68.6	54.3	97.6
Venustiano Carranza, Chiapas	69.0	39.3	64.9

En cuanto a **recetas completas más recetas parciales surtidas**, 53 hospitales cubrieron el 100% de surtimiento. Sin embargo, cuatro hospitales se ubicaron por debajo del 90% en este rubro, con el caso más destacado de **Hospital de Matehuala** que alcanzó el **87.5%** por lo que su nivel de desabasto fue del 12.5% (tabla 20).

Los seis hospitales de San Luis Potosí se encuentran dentro de los 10 que presentan mayor desabasto (tabla 20).

Tabla 20. Hospitales con los menores porcentajes en recetas completas más recetas parciales surtidas (%)				
	Surtimiento Completo	Surtimiento parcial	Completo más parcial	Ningún medicamento
Nacional	86.0	12.1	98.1	1.9
Matehuala, SLP	66.7	20.8	87.5	12.5
Axtla de Terrazas, SLP	85.7	3.6	89.3	10.7
Cerritos, SLP	67.9	21.4	89.3	10.7
San Juanito, Chih	51.7	37.9	89.7	10.3
Los Hernández, SLP	27.3	63.6	90.9	9.1
Zacatipan, SLP	56.5	34.8	91.3	8.7
Paracho, Mich	80.0	11.4	91.4	8.6
Guachochi, Chih	75.7	16.2	91.9	8.1
Charcas, SLP	60.0	32.0	92.0	8.0
Coscomatepec, Ver Sur	80.8	11.5	92.3	7.7

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

Tabla 21. Medicamentos con menor surtimiento Comparativo 2020-2023				
	2020	2021	2022	2023
ES-HR	<ul style="list-style-type: none"> Ácido Acetilsalicílico Losartán 	<ul style="list-style-type: none"> Paracetamol Losartán 	<ul style="list-style-type: none"> Paracetamol Losartán 	<ul style="list-style-type: none"> Losartán Atorvastatina
ENCONSA	<ul style="list-style-type: none"> Ácido Acitilsalicílico Losartán 	<ul style="list-style-type: none"> Metformina Losartán 	<ul style="list-style-type: none"> Insulina Losartán 	<ul style="list-style-type: none"> Losartán Metformina

A la pregunta de si **le pidieron algún medicamento o material de curación en su estancia en hospitalización**, el **19.0%** de pacientes a nivel nacional **dijo que sí**; 76.8% dijo que no; y 4.2% no supo responder. El número de pacientes que refirió esta solicitud disminuyó en 8 puntos respecto a 2022. En 12 hospitales el porcentaje de pacientes a quienes les hicieron este requerimiento superó el 40%, destacan Zacapoaxtla, Ixtepec, Mapastepec, Zacatipan y Cerritos (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 19.0			
Zacapoaxtla, Pue	83.3	Bochil, Chiapas	54.5
Ixtepec, Pue	83.3	Villanueva, Zac	54.5
Mapastepec, Chiapas	80.0	Matamoros, Coah	50.0
Zacatipan, SLP	80.0	Tuxpan, Mich	50.0
Cerritos, SLP	78.6	Tlaxiaco, Oax	41.7
Axtla de Terrazas, SLP	66.7	La Ceiba, Pue	41.7

Los **medicamentos más solicitados** en hospital fueron **paracetamol y losartán**; mientras que los **materiales de curación más solicitados** continúan siendo **vendas y gasas**.

A la pregunta de si **le solicitaron algún estudio durante su hospitalización**, **17.5%** dijo **que sí**; 79.3% dijo que no; y 3.2% no supo responder. En 9 hospitales el porcentaje de pacientes a quienes le pidieron estudios superó el 40%, se enfatiza en Guachochi donde les hicieron esta solicitud a 9 de cada 10 pacientes (tabla 23).

Tabla 23. Hospitales con porcentajes mayores a 40% de pacientes a quienes se les requirieron estudios en hospitalización			
Nacional 17.2			
Guachochi, Chih	92.9	Venustiano Carranza, Chiapas	50.0
Benemérito, Chiapas	66.7	Rodeo, Dgo	50.0
Tuxpan, Mich	58.3	Chicontepec, Ver Norte	50.0
Zongolica, Ver Sur	58.3	Cerritos, SLP	42.9
San Felipe Ecatepec, Chiapas	50.0		

Los **estudios más solicitados** en hospital fueron: **Ultrasonido y rayos X**.

IX. Comentarios finales

La **ES-HR 2023 permitió validar**, con un procedimiento diferente, los datos obtenidos en la **ENCONSA 2023, y comparar** resultados **con el año previo** a través de la ES-HR 2022.

En la comparación general con 2022 y en relación con la ENCONSA 2023, el puntaje general de la ES-HR 2023 refleja cambios muy discretos que permiten determinar la validez del estudio.

Las variables que reflejan mayores cambios respecto a 2022 son el **tiempo de espera** (la **peor evaluada**) y la prescripción, el surtimiento de medicamentos, material curación y provisión estudios (mejor evaluada). Estos **resultados son consistentes con lo que arrojó la ENCONSA** donde dichas variables también tuvieron ese comportamiento.

Respecto a la diferencia en la satisfacción de los pacientes con los servicios otorgados entre la ENCONSA y la ES-HR se realizó la prueba estadística chi cuadrado (nivel de significancia 0.05) para comprobar la hipótesis de que la respuesta está relacionada con el encuestador. Se concluyó que **cuando el encuestador es personal de Trabajo Social la respuesta es más favorecedora que cuando el encuestador es el Aval Ciudadano**.

Para el puntaje general, que incorpora mayores elementos para confirmar la validez de la opinión de los usuarios, el resultado es muy cercano (86.1 vs 85.4), mismo que se corroboró 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.

La mejora en la prescripción, surtimiento de medicamentos, material curación, provisión estudios, se vio **influida** por el **mayor nivel de surtimiento de recetas completas**. En este rubro sigue siendo necesario **revisar el abasto en hospitales de los OOAD Chiapas, Puebla y San Luis Potosí** que mantienen el patrón de desabasto reflejado en las últimas encuestas.

En el **trato y la comunicación**, es necesario **revisar el caso de los hospitales de Oaxaca y México Poniente** que reflejan problemática en esta dimensión.

Respecto al tiempo de espera, influyó de manera importante tanto el incremento en la espera en consulta externa y la **falta de aplicación del triage** a más de la mitad de los pacientes en el servicio de urgencias.

En el ranking por hospital fue evidente la diferencia de posiciones en la ES-HR 2023 respecto a la ENCONSA, tanto en los primeros como en los últimos lugares. Esto hace necesaria la revisión a los servicios de los hospitales: Altamirano, Ocozocoautla, Maxcanú, Santiago Jamiltepec, Ixtepec, Ciudad Tula, Huautla y Amanalco ya que presentan una diferencia de más de 40 posiciones respecto a la ENCONSA, además de Matías Romero y Zacatipan cuyo bajo desempeño fue evidente en ambas encuestas.

X. Anexo. Comparativo en indicadores de satisfacción IMSS-Bienestar, IMSS Ordinario y SSA.

Comparativo en indicadores de satisfacción				
INDICADOR	ES-HR 2023	ENCONSA 2023	IMSS ENCal 2022	SSA
Satisfacción (Muy satisfecho+ satisfecho)	80.2%	95.3%	82.5%	90.5% ¹
Tiempo promedio de espera consulta externa	50 min	45 min	42 min	19.5 min ²
Surtimiento completo de recetas médicas	85.8%	88.0%	77.0%	77.6% ¹

1/Indicadores de Resultados de los Sistemas de Salud para 2023

2/Sistema Nacional de Indicadores de Salud INDICAS 2023