

Unidad del Programa IMSS-Bienestar

Coordinación de Planeación Estratégica,
Evaluación y Padrón de Beneficiarios

**Encuesta Nacional de Confianza y
Satisfacción para usuarios de los
servicios de consulta externa,
urgencias y hospitalización**

ENCONSA (CE, U, H)

Resultados 2024

INDICE

Contenido	Página
I. Resumen.....	3
II. Marco de referencia	4
III. Resultados generales en los servicios de consulta externa, urgencias y hospitalización.....	5
IV. Resultados de satisfacción y confianza en los hospitales de IMSS-Bienestar	
a) Satisfacción.....	9
b) Confianza.....	10
V. Trato digno y privacidad	
a) Trato digno.....	11
b) Privacidad	13
VI. Comunicación e información	
a) Del personal médico en consulta externa	14
b) Del personal médico en el servicio de urgencias	14
c) Del personal médico en el servicio de hospitalización	15
d) Del personal de enfermería.....	15
e) Del personal de enfermería en hospitalización	16
f) Atención a quejas, aval ciudadano y albergues	17
VII. Tiempo de espera	
a) Tiempo de espera en consulta externa	18
b) Tiempo de espera en urgencias	20
c) Tiempo de espera en hospitalización	21
VIII. Surto de medicamentos, material de curación y provisión de estudios	
a) Expedición de receta y medicamentos recetados en consulta externa.....	22
b) Surto de recetas en consulta externa.....	22
c) Solicitud de medicamento o material de curación en hospitalización.....	24
d) Solicitud de estudios en hospitalización.....	24
IX. Seguridad y comodidad	
a) Limpieza en áreas generales del hospital	25
b) Limpieza en hospitalización.....	26
c) Calidad de los alimentos en hospitalización.....	26
d) Acceso a artículos de higiene en hospitalización.....	27
e) Seguridad en urgencias y hospitalización	28
X. Datos generales de las personas entrevistadas	29
XI. Reflexiones finales.....	30

I. Resumen

Por **décimo año consecutivo**, se aplicó en 2024 la Encuesta Nacional de Confianza y Satisfacción (ENCONSA) en los hospitales del Programa IMSS-Bienestar, lo que permite comparabilidad histórica en las variables más relevantes que miden la satisfacción de los pacientes con el servicio.

La ENCONSA 2024 desagregó los resultados de cada hospital en sus tres principales servicios –consulta externa, urgencias, hospitalización– para identificar resultados en seis dimensiones y 115 variables.

Los resultados de 2024 muestran, en general, **un decremento tanto en la satisfacción como en la confianza en relación con 2023**. La satisfacción decrece en 2.9 puntos y la confianza en 1.5.

En el **análisis desglosado de las cinco dimensiones independientes analizadas**, se observa nuevamente¹ un **decremento** respecto a 2023 en cuatro de las cinco dimensiones evaluadas. El tiempo de espera es la dimensión con mayor decremento (5.4 puntos porcentuales) y, junto con la seguridad y comodidad, se mantienen con la **evaluación más baja** desde 2021. La única dimensión con incremento es el surtimiento de medicamentos, material de curación y provisión de estudios con 1.3 puntos porcentuales.

En la comparación de resultados de la ENCONSA 2024 con la Encuesta de Satisfacción, también aplicada en hospitales en 2024 (ES-HR)², las diferencias más acentuadas se presentan en la satisfacción (-6.7 puntos) y en el trato y comunicación (-7.4 puntos).

De la clasificación de resultados por hospital en cada dimensión, los que obtienen los mejores resultados son: San Carlos, Oxxkutzcab y Huautla; y las evaluaciones más bajas corresponden a: Ario de Rosales, Huajuapán de León e Ixtépec.

El HR San Carlos permanece en los primeros lugares por quinto año consecutivo; Oxxkutzcab y Huautla han ocupado los primeros 25 lugares los últimos tres años; mientras que **Ario de Rosales y Huajuapán de León** repiten en los últimos lugares de la tabla desde 2022.

Debido a la numerosa cantidad de datos que pueden obtenerse de las 65 variables captadas en 80 hospitales, **el análisis** de este documento **se centra en los resultados más bajos**, al considerar que en estos requiere focalizarse la instrumentación de acciones de mejora.

¹ Al igual que lo registrado en 2023 respecto a 2022.

² La ES-HR 2024 se levantó de marzo a mayo con entrevista a cargo de los avales ciudadanos.

II. Marco de referencia

La ENCONSA se aplicó conjuntamente en los servicios de **consulta externa, urgencias y hospitalización de 80 hospitales** de IMSS-Bienestar del 1° julio al 30 de septiembre de 2024. La captura y transmisión de resultados al ámbito central se efectuaron en el mes de octubre.

Al momento de la aplicación de la encuesta, el HR San Buenaventura, Coahuila, no contaba con el servicio de hospitalización por lo que no se captaron cuestionarios en este servicio.

El levantamiento estuvo a cargo del personal de trabajo social y la captura fue realizada por los analistas de los hospitales. El diseño del cuestionario, el sistema de captura de la información, el procesamiento de datos y el análisis de la información se efectuaron en el ámbito central de IMSS-Bienestar.

Por tercer año se instruyó al personal de trabajo social a aplicar **muestreo sistemático**³ en la selección de personas entrevistadas con el fin de reducir la subjetividad en su elección.

El cuestionario comprendió **66 reactivos**, desagregados en 115 variables, clasificados en un módulo de información general y seis dimensiones:

Tabla II.1 Dimensiones de la ENCONSA 2024		
No.	Dimensión	Tipo de Variable
1	Comunicación e información	Independiente
2	Trato digno y privacidad	Independiente
3	Tiempo de espera	Independiente
4	Surtimiento de medicamentos, material de curación y provisión de estudios	Independiente
5	Seguridad y comodidad	Independiente
6	Satisfacción y confianza del servicio en general	Dependiente

Considerando un tamaño de muestra estadísticamente representativo por hospital, el número de cuestionarios aplicados osciló entre 135 y 157: (63 a 118 en el servicio de consulta externa; 21 a 64 en urgencias; 15 a 24 en hospitalización). Esta variación se aplicó en función de la demanda que tiene cada hospital, criterio instrumentado con el **promedio mensual de consultas (externa y urgencias), de los egresos hospitalarios**, y su ponderación para cada uno de los tres servicios señalados.

A nivel nacional **fueron entrevistadas 12,013 personas**, de las cuales 318 no quisieron participar en la entrevista, lo que representó una **tasa de rechazo de 2.6%**.

³ Método probabilístico en el que se elige un elemento al azar y, para seleccionar el resto de la muestra, se utilizan intervalos regulares basados en un valor numérico.

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

La ENCONSA 2024 a nivel nacional muestra, en general, **un decremento respecto a 2023 en cuatro de las cinco dimensiones evaluadas**, y un incremento de 1.3 puntos porcentuales en la dimensión de surtimiento de medicamentos, material de curación y provisión de estudios. Este comportamiento se ha presentado desde 2022 (tabla III.1).

Tabla III.1 Dimensiones con mejora y caída nacional 2022-2024 (%)					
Dimensión	2022	Dif	2023	Dif	2024
Trato digno y privacidad	90.9	-0.1	90.8	-1.8	89.0
Comunicación e información	89.8	-1.1	88.7	-2.7	86.0
Tiempo de espera	78.4	-1.8	76.6	-5.4	71.2
Surtimiento de medicamentos, material de curación y provisión de estudios	84.4	5.7	90.1	1.3	91.4
Seguridad y comodidad	84.2	-5.0	79.2	-1.9	77.3
Puntaje total	86.1	-1.0	85.1	-2.1	83.0

En la comparación con la ES-HR 2024, decrecen el tiempo de espera y la prescripción, surtimiento de medicamentos, material de curación y provisión de estudios. La dimensión trato y comunicación es la única con incremento (tabla III.2)

Tabla III.2 Comparativo ENCONSA ^{1/} vs ES-HR				
	Puntaje general	Trato y Comunicación	Tiempo espera	Prescripción, surtimiento de medicamentos, material curación, provisión estudios
ENCONSA 2024	83.1	96.1	71.2	91.4
Diferencia	-4.0	1.2	-1.7	-2.2
ES-HR 2024	87.1	94.9	72.9	93.6

1/En el comparativo se utilizan solo reactivos similares de ambas encuestas.

La clasificación ordenada con los resultados por hospital se elaboró con el promedio de cada variable para cada dimensión con un valor máximo de 100. Los **10 hospitales peor calificados** se relacionan en la tabla III.2a.

Tabla III.2a Hospitales peor calificados 2024			
Ario de Rosales	70.1	La Ceiba	76.7
Huajuapán de León	73.9	Buena Vista	76.8
Ixtépec	74.3	Axtla de Terrazas	77.8
Zacapoaxtla	75.2	San Felipe Ecatepec	77.9
Hecelchakán	76.6	Venustiano Carranza	77.9

Tres hospitales de Puebla, dos de Chiapas y dos de Michoacán se ubican en las diez últimas posiciones. Los hospitales **Ario de Rosales, Venustiano Carranza y Huajuapán de León** se han colocado en este grupo los últimos dos años.

Dentro de los **10 mejores resultados** se encuentran dos hospitales de Tamaulipas y dos de Durango (tabla III.2b).

Tabla III.2b Hospitales mejor calificados 2024			
San Carlos	91.3	Guachochi, Chih	89.0
Oxkutzcab	91.2	Villa Unión, Sinaloa	88.6
Huautla de Jiménez	90.7	Soto la Marina	87.8
Guadalupe Victoria	89.9	Villamar	87.6
Papantla	89.7	Rodeo	87.3

Los hospitales **San Carlos, Rodeo, Guadalupe Victoria y Papantla** nuevamente se encuentran en el grupo que obtuvo la calificación más alta en 2023; además, San Carlos, y Rodeo llevan cinco años consecutivos ubicándose en los diez primeros lugares.

En la tabla III.2 se muestra la tabla con los resultados por dimensión de los 80 hospitales donde se aplicó la ENCONSA en 2024.

Tabla III.2c Resultados Enconsa 2024 por hospital (1/2)									
OOAD	HR	Trato digno y privacidad	Comunicación - Información	Tiempo de espera	Surtimiento de medicamentos, material de curación y provisión de estudios	Comodidad-Seguridad	Puntaje total	Calificación del usuario a los servicios	Lugar conforme a puntaje
Tamaulipas	San Carlos	95.8	90.1	92.4	98.0	80.2	91.3	94.4	1
Yucatán	Oxkutzcab	94.1	89.9	82.4	95.6	93.9	91.2	87.5	2
Oaxaca	Huautla de Jiménez	97.7	95.6	78.8	93.9	87.6	90.7	95.2	3
Durango	Guadalupe Victoria	99.1	89.8	80.1	99.1	81.4	89.9	97.9	4
Veracruz Norte	Papantla	91.6	91.3	79.2	99.2	87.2	89.7	85.5	5
Chihuahua	Guachochi	91.4	92.6	74.7	96.8	89.6	89.0	91.9	6
Sinaloa	Villa Unión	92.6	96.4	77.4	96.7	80.1	88.6	94.6	7
Tamaulipas	Soto la Marina	96.0	92.4	82.7	94.4	73.7	87.8	94.3	8
Michoacán	Villamar	96.5	83.5	82.5	97.1	79.0	87.7	94.1	9
Durango	Rodeo	89.2	88.8	83.4	99.5	75.5	87.3	89.7	10
Veracruz Norte	Plan de Arroyos	89.6	91.2	75.6	95.6	82.2	86.8	85.6	11
San Luis Potosí	Charcas	91.2	89.8	74.5	94.0	83.0	86.5	88.3	12
Nayarit	San Cayetano	93.9	89.2	63.7	95.7	89.6	86.4	90.1	13
Baja California	San Quintín	88.5	90.1	73.3	96.2	83.5	86.3	86.0	14
Zacatecas	Tlaltenango	89.0	87.7	79.0	96.0	78.9	86.1	82.7	15
Michoacán	Coalcoman	89.4	87.6	72.4	95.5	85.6	86.1	85.0	16
Oaxaca	San Ildefonso Villa Alta	86.7	86.8	81.2	89.4	86.2	86.0	83.1	17
México Poniente	San José del Rincón	89.9	78.8	80.2	98.9	81.7	85.9	89.2	18
Hidalgo	Metepec	92.3	79.4	71.7	97.7	87.3	85.7	88.9	19
Chiapas	Mapastepec	89.9	89.5	74.9	95.6	77.9	85.6	85.7	20
Durango	Vicente Guerrero	88.0	87.8	75.2	98.6	74.7	84.9	85.3	21
Yucatán	Maxcanú	84.2	86.3	71.8	97.8	84.2	84.9	84.0	22
Michoacán	Paracho	94.8	90.4	70.0	89.9	78.9	84.8	90.8	23
Veracruz Sur	Zongolica	90.4	89.3	55.8	97.6	89.5	84.5	85.5	24
Coahuila	San Buenaventura	89.9	79.0	71.2	98.6	83.7	84.5	88.1	25
México Poniente	Amanalco	90.6	76.6	70.7	96.4	87.9	84.5	85.6	26
Oaxaca	Tlaxiaco	87.2	89.4	66.1	93.3	86.3	84.5	81.8	27
Zacatecas	Villanueva	89.4	89.3	79.3	87.6	76.1	84.3	84.8	28
Coahuila	Matamoros	91.4	86.8	72.7	90.6	79.8	84.3	91.5	29
Veracruz Norte	Chicontepec	87.4	85.3	77.1	92.2	78.0	84.0	85.6	30
Puebla	San Salvador el Seco	91.2	85.4	74.0	95.0	72.8	83.7	89.8	31
Chiapas	Guadalupe Tepeyac	88.3	87.1	73.1	95.6	73.9	83.6	90.2	32
Coahuila	Ramos Arizpe	92.3	83.9	79.7	86.8	74.7	83.5	84.2	33
San Luis Potosí	Matehuala	92.1	92.6	68.0	87.8	75.5	83.2	88.0	34
Veracruz Sur	Jáltipan de Morelos	88.7	91.1	66.1	94.7	75.4	83.2	82.0	35
Oaxaca	Santiago Jamiltepec	92.1	86.5	72.0	90.7	74.2	83.1	88.7	36
Puebla	Chignahuapan	90.3	84.4	80.8	88.6	70.9	83.0	88.6	37
Puebla	Chiautla de Tapia	88.8	81.2	76.3	91.0	75.7	82.6	86.0	38
Oaxaca	Tlacolula de Matamoros	80.6	87.3	63.6	98.6	82.8	82.6	79.5	39
Oaxaca	Matías Romero	88.4	80.2	74.9	89.5	79.7	82.5	80.6	40

Tabla III.2c Resultados Enconsa 2024 por hospital (2/2)									
OOAD	HR	Trato digno y privacidad	Comunicación - Información	Tiempo de espera	Surtimiento de medicamentos, material de curación y provisión de estudios	Comodidad-Seguridad	Puntaje total	Calificación del usuario a los servicios	Lugar conforme a puntaje
Hidalgo	Zacualtipan	89.2	90.0	71.9	96.5	65.0	82.5	87.6	41
Yucatán	Acanceh	87.4	79.3	78.2	93.3	74.3	82.5	77.3	42
Michoacán	Tuxpan	88.7	86.7	73.4	87.2	76.4	82.5	88.6	43
Chiapas	Altamirano	86.2	83.0	75.4	93.2	74.7	82.5	88.7	44
Guerrero	La Unión	91.4	82.0	80.0	84.6	74.1	82.4	89.9	45
San Luis Potosí	Los Hernández	93.5	81.3	67.2	90.5	79.2	82.3	90.7	46
Chiapas	Motozintla	88.4	83.8	77.0	91.5	70.8	82.3	83.3	47
Oaxaca	Santiago Juxtlahuaca	90.5	84.9	65.6	89.5	80.8	82.3	92.1	48
Yucatán	Izamal	90.0	90.2	66.3	94.8	68.5	82.0	87.7	49
Oaxaca	Miahuatlán	88.0	85.4	54.7	97.6	82.9	81.7	83.0	50
Sinaloa	El Fuerte	87.1	86.4	69.8	98.1	66.5	81.6	79.3	51
San Luis Potosí	Cerritos	89.4	83.2	70.3	86.0	78.2	81.4	85.8	52
Chiapas	Ocosingo	82.7	84.7	62.7	93.3	83.7	81.4	79.5	53
Tamaulipas	Hidalgo	94.9	70.6	82.4	90.3	68.0	81.2	93.8	54
Michoacán	Huetamo	87.5	81.7	79.0	84.1	73.5	81.2	83.3	55
Zacatecas	Concepción del Oro	91.1	89.8	65.0	92.7	66.8	81.1	89.6	56
Chiapas	Bochil	81.0	83.9	71.9	92.8	74.8	80.9	84.6	57
Zacatecas	Río Grande	86.4	85.0	73.1	87.9	69.9	80.5	79.4	58
Tamaulipas	Ciudad Tula	88.8	81.5	68.4	86.5	76.4	80.3	85.0	59
Zacatecas	Pinos	87.8	81.6	67.3	92.1	72.4	80.3	85.9	60
Chiapas	Ocozocoautla	89.5	81.9	68.5	88.6	72.7	80.2	87.9	61
Hidalgo	Ixmiquilpan	87.9	83.3	67.5	80.8	81.6	80.2	84.4	62
Hidalgo	Huejutla	88.2	84.8	69.3	86.5	70.9	80.0	82.0	63
San Luis Potosí	Zacatipan	86.0	83.6	64.2	95.7	69.1	79.7	81.5	64
Puebla	Tepexi de Rodríguez	87.7	83.3	77.1	82.5	67.7	79.7	81.9	65
Chiapas	Benemérito	88.6	86.3	68.0	86.2	67.6	79.3	86.3	66
Chihuahua	Valle de Ignacio Allende	95.3	84.5	56.2	85.2	74.6	79.1	92.2	67
Campeche	Mamantel	88.0	80.7	68.6	89.8	68.6	79.1	80.3	68
Chihuahua	San Juanito	81.3	76.4	67.7	93.4	76.1	79.0	76.4	69
Veracruz Sur	Coscomatepec	87.6	85.6	70.1	77.8	72.7	78.8	87.5	70
Chiapas	Venustiano Carranza	86.5	73.2	62.9	96.2	70.9	77.9	83.6	71
Chiapas	San Felipe Ecatepec	88.7	85.1	54.4	88.7	72.8	77.9	85.1	72
San Luis Potosí	Axtla de Terrazas	85.5	87.9	59.5	83.1	72.8	77.8	85.7	73
Michoacán	Buenavista	88.6	82.3	66.9	76.9	69.1	76.8	83.5	74
Puebla	La Ceiba	88.1	84.7	57.6	84.3	68.9	76.7	81.6	75
Campeche	Hecelchakán	86.7	75.3	70.1	81.8	68.9	76.6	81.8	76
Puebla	Zacapoxtla	85.4	78.9	61.1	81.7	68.9	75.2	82.7	77
Puebla	Ixtepec	84.2	81.4	54.2	83.7	68.0	74.3	76.4	78
Oaxaca	Huajuapán de León	85.4	69.7	60.1	81.7	72.7	73.9	76.4	79
Michoacán	Ario de Rosales	84.4	70.2	54.7	76.0	65.0	70.1	81.1	80
Nacional		89.0	86.0	71.2	91.4	77.3	83.0	86.1	

IV. Resultados de satisfacción y confianza

a) Satisfacción

En 2024 los resultados del indicador de satisfacción (suma de pacientes “Satisfechos” y “Muy satisfechos”) fue de **92.4%**, conservando la tendencia decreciente desde 2022.

Al comparar datos nacionales con 2023, los pacientes **“Muy satisfechos”** disminuyeron 6 puntos y las personas “Insatisfechas” y “Muy insatisfechas” aumentaron 1.5 (tabla IV.1).

Ta4bla IV.1 Resultados generales de satisfacción con los servicios 2022-2024					
Satisfacción	2022	+/-	2023	+/-	2024
Muy satisfecha (a)	39.3%	-0.7	38.6%	-6.0	32.6%
Satisfecha (b)	56.9%	-0.2	56.7%	3.1	59.8%
Indicador de satisfacción	96.2%	-0.9	95.3%	-2.9	92.4%
Más o menos satisfecha	3.2%	1.0	4.2%	1.4	5.6%
Insatisfecha	0.3%	0.1	0.4%	0.6	1.0%
Muy insatisfecha	0.1%	0	0.1%	0.9	1.0%
No quiso responder	0.1%	-0.1	0%	0.0	0%

Destaca la diferencia de 12.2 puntos con la ES-HR 2024 en la que el paciente dijo sentirse “Satisfecho” o “Muy satisfecho” (92.4% vs 80.2%) con el servicio en general, diferencia que se trasladó a pacientes “Más o menos satisfechos” (5.6 vs 17.9). Este dato puede atribuirse a la mayor confianza de los usuarios con el aval ciudadano para dar su opinión (tabla IV.2).

Tabla IV.2 Comparativo de satisfacción en HR 2024 (%)		
Satisfacción	ENCONSA	ES-HR
Muy satisfecho / Satisfecho	92.4	80.2
Más o menos satisfecho	5.6	17.9
Insatisfecho / Muy Insatisfecho	2.0	1.9

Por hospital, los resultados más bajos y altos en satisfacción son los siguientes:

- En **Huajuapán de León, Ario de Rosales, Ixtepec, San Juanito y Ramos Arizpe** 3 de cada 10 personas se mostraron “Más o menos satisfechas, insatisfechas o muy insatisfechas”. En **La Ceiba, Huetamo, Ocosingo, Matías Romero y Jáltipan** esta proporción fue de 2 de cada 10 personas. Los hospitales Huajuapán de León y Matías

Romero continúan la tendencia descendente que mantienen en este indicador desde 2020.

- En **Guadalupe Victoria** nuevamente 9 de cada 10 pacientes se mostraron “Muy satisfechos” con el servicio; y en **8 hospitales todos sus pacientes** dijeron estar “**Muy satisfechos**” o “**Satisfechos**”: Soto la Marina, Huautla, Oxxkutzcab, Matamoros, Guachochi, Zongolica, Tuxpan y Plan de Arroyos.

b) Confianza

En **2024** se registra un **decremento** en este indicador de 1.5 puntos porcentuales en relación con 2023 (tabla IV.3).

Tabla IV.3 Resultados generales de confianza con los servicios de los hospitales 2021-2023 (%)					
Confianza	2022	+/-	2023	+/-	2024
Mucha confianza (a)	47.1	0.4	47.5	-1.8	45.7
Confianza (b)	48.2	0	48.2	0.3	48.5
Indicador de confianza	95.4	0.3	95.7	-1.5	94.2
Algo de confianza	3.3	0.2	3.5	1.3	4.8
Poca confianza	0.5	0.2	0.7	0.2	0.9
Nada de confianza	0.4	-0.2	0.2	-0.1	0.1
No responde	0.5	-0.5	n/a	n/a	n/a

Por hospital los resultados más bajos y altos en confianza fueron los siguientes:

- En **Acanceh, Ixtepec y San Juanito** 3 de cada 10 pacientes expresaron “Algo de confianza, Poca o Nada de confianza”; esta relación fue de 2 de cada 10 pacientes en **Huajuapán, Matías Romero, Jáltipan, La Ceiba, Papantla, Huetamo y Tlaxiaco**.
- Por el contrario, en cuatro hospitales 9 de cada 10 pacientes expresaron tener “**Mucha confianza**”: **Villa Unión, Villamar, Huautla y Guadalupe Victoria**. En 15 hospitales, todos los pacientes entrevistados señalaron tener “Mucha confianza” o “Confianza”: Hidalgo, Ramos Arizpe, Guachochi, San Carlos, Soto la Marina, San Salvador el Seco, Guadalupe Tepeyac, Zacualtipán, Matehuala, San José del Rincón, Coscomatepec, San Felipe Ecatepec, Chicontepec, Plan de Arroyos y Oxxkutzcab.

El nivel de aceptación de los pacientes expresado en la posibilidad de recomendar el hospital a familiares y amigos se mantiene por arriba del 96% en los últimos cuatro años.

En 2024, de cada 100 pacientes que asisten a hospitales de IMSS-Bienestar, uno dice que no los recomendaría. No obstante, esta proporción es de 11 de cada 100 en Huetamo, 7 en Matías Romero y 6 en Bochil.

A nivel nacional, las dos **variables con mayor peso** por la cual las personas respondieron que no recomendarían el hospital siguen siendo, desde 2021: **“esperó mucho tiempo” (42.1%)** y **“lo trataron mal” (23.2%)**.

V. Trato digno y privacidad

Para comparar la dimensión trato y comunicación de la ES-HR con la ENCONSA, se consideraron las variables similares de las dimensiones trato digno y privacidad y comunicación-información. En la ENCONSA fueron mejor calificados el trato y la comunicación del personal con el paciente. La diferencia es de 1.2 (tabla V.1).

Tabla V.1 Comparativo dimensión trato y comunicación en HR 2024 (%)			
Dimensión	ENCONSA	ES-HR	Diferencia
Trato digno y privacidad	97.8		
Comunicación -Información	94.5		
Trato y Comunicación	96.1	94.9	1.2

a) Trato digno

Los indicadores nacionales 2024 en esta dimensión muestran una disminución en el trato del personal médico y en el de enfermería, mientras que el trato del hospital en general permanece igual respecto a 2023. (Tabla V.2).

Tabla V.2 Indicadores de Trato digno (“Muy bueno” + “bueno”) (%)					
Variable	Valor indicador 2022	Diferencia	Valor indicador 2023	Diferencia	Valor indicador 2024
Trato del personal médico	96.6	+0.1	96.7	-1.4	95.3
Trato del personal de enfermería	95.6	-1.7	93.9	-0.9	93.0
Trato durante su estancia en el Hospital	97.0	-0.2	96.8	0.0	96.8

Los hospitales con **trato “Regular, Malo y Muy malo”** más alto por parte del **personal médico** son **Ario de Rosales, Ixtepec y San Juanito** (tabla V.3). **Ixtepec** repite el alto porcentaje de 2023 (11%)

Tabla V.3 Hospitales con el trato “Regular, Malo y Muy Malo” más alto por parte del personal médico (%)	
Nacional 4.6	
Ario de Rosales (25.9)	Altamirano (13.4)
Ixtepec (21.5)	Huajuapán de León (11.9)
San Juanito (20.8)	Coscomatepec (11.0)
Tlacolula de Matamoros (14.5)	Ocosingo (10.7)

Respecto al **personal de enfermería**, el “Trato regular, malo y muy malo” a nivel nacional fue de 6.9%, mayor al 5.9% de 2023. Al menos 11 hospitales duplicaron este porcentaje y **se superó en más de cuatro veces en San Juanito, Tlacolula de Matamoros, Ixtepec y Axtla de Terrazas** (tabla V.4).

Tabla V.4 Hospitales con el trato “Regular, Malo y Muy Malo” más alto por parte del personal de enfermería (%)			
Nacional 6.9			
San Juanito	39.6	Jáltipan de Morelos	20.0
Tlacolula de Matamoros	35.2	Huejutla	18.8
Ixtepec	31.5	La Ceiba	16.9
Axtla de Terrazas	29.5	Zacapoaxtla	16.2
Miahuatlán	23.8	Amanalco	15.7
Ario de Rosales	23.1		

Tres hospitales con el porcentaje más alto en “Trato regular, malo y muy malo” por el personal de enfermería, también obtuvieron esta posición en 2023: **Ixtepec (13.4)** **Ario de Rosales (27.9)** y **Jáltipan de Morelos (26.2)**.

Respecto al **trato en general en el hospital**, los resultados más altos en “Trato Regular, Malo y Muy malo” los obtuvieron: **Huajuapán de León (22.5%)**; San Juanito (21.5%); Ixtepec (17.7%) y Miahuatlán (12.3%).

Repite resultado en este rubro **Huajuapán de León (18.2%)**.

Además del personal de enfermería y médico, las áreas reiteradamente señaladas por los pacientes como fuente de mal trato son: **vigilancia, archivo clínico, laboratorio y farmacia**.

Los motivos más recurrentes que los usuarios señalaron como un mal trato fueron:

- “Lo regañaron” (19.7%);
- “No lo atendieron” (15.9%);
- “No le hicieron caso” (13.8%) y
- “Le gritaron” (9.5%)

En estas dos preguntas el porcentaje de pacientes que no quiso responder sigue siendo alto: 24.4% y 23.8% respectivamente, por lo que se mantiene como un área de oportunidad para que el entrevistador genere confianza con el entrevistado.

A la pregunta de si **la atención le fue negada en el hospital** durante los dos últimos años, **5.7% de pacientes a nivel nacional respondieron que sí**, mayor al **3.8%** registrado en 2023. En nueve hospitales este porcentaje por lo menos se duplicó; en los hospitales de San Juanito (11.6%) y Ario de Rosales (20.0%) se repitieron los altos porcentajes de 2023 (tabla V.5).

Tabla V.5 Hospitales con el mayor porcentaje de pacientes que ya habían acudido a solicitar servicios y éste les fue negado (%)	
Nacional 5.7	
Bochil (29.8)	San Juanito (16.0)
Huetamo (17.3)	Ramos Arizpe (13.9)
Maxcanú (16.6)	Hecelchakán (12.1)
Altamirano (16.1)	Ario de Rosales (11.9)
Rodeo (16.0)	

b) Privacidad

Al preguntar sobre la privacidad con la que el personal médico revisó al paciente, 97.8% dijo que sí la tuvo y 2.2% dijo que no, o no quiso responder. En **5 hospitales** el porcentaje de pacientes que señalaron **no privacidad** al ser revisados por el personal médico o no quiso responder superó tres veces el resultado nacional:

- Ario de Rosales (13.3%)
- Cerritos (9.3%)
- Plan de Arroyos (8.1%)
- Huetamo (6.7%)
- Huajuapán de León (6.6%)

En Huajuapán de León los altos porcentajes en este rubro han sido recurrentes en los cuatro últimos años

VI. Comunicación e Información

a) Del personal médico en consulta externa

Los resultados respecto a la comunicación con el personal médico y la información que éste proporcionó en la consulta externa muestran áreas de oportunidad importantes en **Ario de Rosales y Coscomatepec**, así como en Plan de Arroyos y San Juanito (tabla VI.1).

Tabla VI.1 Comunicación con el personal médico e información proporcionada por éste (%)		
No le permitió hablar de su estado de salud o padecimiento	No le dio información de su estado de salud ni explicó tratamiento a seguir	La información proporcionada fue regular, confusa o muy confusa
Nacional 1.5	Nacional 1.4	Nacional 5.1
Plan de Arroyos (20.6)	Plan de Arroyos (22.1)	San Juanito (43.1)
Ario de Rosales (11.9)	Ario de Rosales (15.4)	Ocosingo (22.0)
Coscomatepec (8.3)	Huetamo (8.0)	Coscomatepec (17.7)
San Salvador el Seco (6.1)	Huajuapán de León (6.0)	Ario de Rosales (15.7)
Huetamo (5.3)	Pinos (6.0)	El Fuerte (15.0)
Pinos (5.3)	Hecelchakán (3.4)	Ixtepec (14.2)
Huajuapán de León (4.6)	Matías Romero (2.9)	Tlacolula de Matamoros (13.8)
San Buenaventura (4.1)	Coscomatepec (2.8)	Altamirano (12.8)
San Quintín (4.0)	San Salvador el Seco (2.7)	Tlaxiaco (12.2)
Matías Romero (3.6)	Ixtepec (2.3)	Ramos Arizpe (10.5)

b) Del personal médico en el servicio de urgencias

En este servicio, **6 de cada 100 personas** a nivel nacional (6.1%) señalaron que el personal médico no le dio información a sus familiares sobre su estado de salud cuando fue ingresado a urgencias. Sin embargo, en 14 hospitales este porcentaje superó en más de dos veces el promedio nacional, con los casos extremos de Ario de Rosales, Ixtepec, Huajuapán de León, Amanalco, El Fuerte y Buenavista. Desde 2022, Huajuapán de León y Santiago Juxtlahuaca han presentado altos porcentajes (tabla VI.2).

VI.2 Información del personal médico a familiares en el área de urgencias. Evaluaciones más bajas (%)			
Nacional 6.1			
Ario de Rosales	62.5	Santiago Juxtlahuaca	21.4
Ixtepec	58.8	Matías Romero	21.1
Huajuapán de León	50.0	Hecelchakán	17.0
Amanalco	47.1	Oxkutzcab	16.7
El Fuerte	38.7	Zacatipán	15.4
Buenavista	31.6	Huejutla	14.3
Tuxpan	25.8	Bochil	12.5

c) Del personal médico en el servicio de hospitalización

El indicador **Información al paciente y/o familiares sobre la intervención quirúrgica**⁴ sumó 8% en las opciones: “Regular, Confusa, Muy confusa”. En 12 hospitales esta opinión superó en más del doble (16%) el obtenido nacionalmente, con los casos más altos en **Ixtepec, Coscomatepec, San Juanito y Ocosingo** (tabla VI.3).

Tabla VI.3 Información sobre la intervención quirúrgica ("Regular + confusa + muy confusa") hospitales con los resultados más altos (%)			
Nacional 8.0			
Ixtepec	100.0	Metepec	28.6%
Coscomatepec	80.0	Ocozocoautla	25.0%
San Juanito	50.0	Ixmiquilpan	22.2%
Ocosingo	50.0	Villanueva	20.0%
Chignahuapan	40.0	Venustiano Carranza	16.7%
La Unión	28.6	San Ildefonso Villa Alta	16.7%

En 2023 también se ubicaron en esta posición de la tabla Ocosingo, Ocozocoautla y San Ildefonso Villa Alta.

d) Del personal de enfermería

A nivel nacional, 11 de cada 100 personas (10.6%) expresaron que el personal de enfermería **no les explicó los cuidados a seguir**. En 9 hospitales este porcentaje duplicó el dato nacional con los valores más altos en **Ario de Rosales y Pinos** (tabla VI.4).

Tabla VI.4 No se explicaron los cuidados a seguir por el personal de enfermería (%)			
Nacional 10.6			
Ario de Rosales	79.0	La Unión, Gro	26.4
Pinos	47.0	Río Grande, Zac	26.2
Coalcomán	44.2	Huejutla, Hgo	24.6
Villanueva	34.2	Tlaltenango, Zac	24.0
Los Hernández	26.6		

Cabe destacar que 5 de estos hospitales también alcanzaron valores altos en 2023: Ario de Rosales (59.2%); Pinos (36.5%); Villanueva (29.0%); La Unión (40.6%); y Río Grande (37.4%).

⁴ En tres hospitales esta variable no fue calificada: En San Buenaventura, por no estar en funcionamiento el servicio; y en Hecelchakán y Huetamo por no registrarse personas hospitalizadas con cirugía previa.

Por el contrario, destacan 28 hospitales donde el 95% o más de los pacientes señalaron que **sí se les explicaron estos cuidados** y siete de éstos donde a todos los pacientes (100%) se les explicaron dichos cuidados (Guachochi, Mapastepec, Matehuala, San Carlos, Soto la Marina, Chicontepec y Zongolica).

Respecto a la **claridad de las explicaciones** que proporcionó el personal de enfermería, a nivel nacional 6.8% de los pacientes la consideraron “Regular, Confusa, Muy confusa o No quiso responder”, sin embargo, en diez hospitales este porcentaje fue mayor al 15% con los valores más altos en **San Juanito y Axtla de Terrazas** (tabla VI.5).

Tabla VI.5 La información que proporcionó el personal de enfermería fue “Regular, Confusa, Muy Confusa, o No quiso responder” (%)			
Nacional 6.8			
San Juanito	41.8	Miahuatlán	21.0
Axtla de Terrazas	37.3	Ixtepec	20.2
Tlacolula de Matamoros	27.9	Ocosingo	19.6
Ario de Rosales	26.7	Jáltipan de Morelos	17.1
Zacapoaxtla	21.5	Santiago Juxtlahuaca	15.8

e) Del personal de enfermería en hospitalización

7 de cada 100 personas entrevistadas (6.5%) expresaron que el personal de enfermería **no les proporcionó información sobre los medicamentos que le administraron durante su hospitalización**. En 12 hospitales este porcentaje triplicó al nacional, con los valores más altos en **Altamirano, Ario de Rosales y Tepexi de Rodríguez** (tabla VI.6).

Tabla VI.6 No les proporcionó información sobre los medicamentos que le administraron durante su hospitalización (%)			
Nacional 6.5			
Altamirano	53.8	San Felipe Ecatepec	33.3
Ario de Rosales	42.9	Huetamo	33.3
Tepexi de Rodríguez	42.9	La Unión	27.3
Amanalco	38.5	Huejutla	23.5
Ocozocoautla	35.7	Zacatipan	21.4
Coalcoman	35.7	Zongolica	20.0

A nivel nacional, 6.8% de los pacientes en hospitalización consideraron “Regular, Confusa o Muy confusa” la información del personal de enfermería sobre los medicamentos que le proporcionaron durante su estancia en el hospital. Sin embargo, nueve hospitales tuvieron porcentajes significativamente mayores, con los valores más altos en **Altamirano, Tepexi de Rodríguez y San Juanito** donde se superó en más de nueve veces al nacional (tabla VI.7).

Tabla VI.7 La información del personal de enfermería sobre medicamentos proporcionados en hospitalización fue “Regular, Confusa, Muy Confusa, o No quiso responder” (%)			
Nacional 6.8			
Altamirano	66.7	Coscomatepec	40.0
Tepexi de Rodríguez	62.5	La Unión	37.5
San Juanito	61.5	Matamoros	25.0
Ixtepec	50.0	Coalcomán	22.2
La Ceiba	4.0		

f) Atención a quejas, aval ciudadano y albergues

En el análisis de este indicador se sigue constatando que **la cultura de la queja está poco desarrollada** en pacientes que acuden a hospitales de IMSS-Bienestar. A nivel nacional sólo 2 de 100 pacientes entrevistados **(2.1%)** señalaron haber **presentado una queja** durante los dos últimos años, porcentaje menor a 2023 (3.7%), mientras que 23 de cada 100 **pacientes no sabe que existe un buzón de quejas en el hospital.**

Cuatro hospitales superan más de cuatro veces el resultado nacional ($2.1\% \times 4 = 8.4\%$) de pacientes que presentaron alguna queja en los dos últimos años **Papantla (33.6%), Ixtepec (17.7%),** Huetamo (10.7%) e Izamal (10.2%).

A nivel nacional **86.6%** de los pacientes señalaron que **sí se les dieron a conocer los derechos** generales de las y los pacientes, un incremento de 6.8 puntos porcentuales en relación con 2023, cuando este porcentaje fue de 79.8%.

En 13 hospitales, 25% o más de los pacientes dijeron no conocer dichos derechos. Destacan **Ario de Rosales e Hidalgo** que cuadruplicaron el nacional (tabla VI.8).

Tabla VI.8 Pacientes que dijeron no conocer sus derechos generales (%)			
Nacional 13.4			
Ario de Rosales	77.6	Huetamo	38.7
Hidalgo	53.5	Chiautla de Tapia	33.1
Huajuapán de León	50.3	San Ildefonso Villa Alta	30.1
Valle de Ignacio Allende	46.8	San Juanito	27.1
Ocozacoautla	44.5	Matías Romero	25.2
Tepexi de Rodríguez	43.6	Guadalupe Tepeyac	25.0
Venustiano Carranza	39.5		

Respecto al **conocimiento de un Aval Ciudadano en el hospital, 48.9% no sabe** y 51.1% si lo conoce. El porcentaje de conocimiento de esta figura a nivel nacional respecto a 2023 se incrementó en 4.2%.

En **41 hospitales la mitad o más de los pacientes no conocen al Aval**, con los porcentajes más altos en: Vicente Guerrero (100.0%), Ario de Rosales (97.2%), San Salvador El Seco (91.9%), Pinos (87.4%), La Ceiba (86.4%), Metepec (81.4%), Guadalupe Victoria (79.6%), Hecelchakán (78.5%), Huajuapán de León (76.8%), Hidalgo (76.4%)

Tres hospitales también tuvieron en 2023 los porcentajes más altos: Vicente Guerrero (98.7%), Pinos (95.3%) y La Ceiba (86.4%).

Respecto a si les han ofrecido a los pacientes el **servicio del albergue**, **11.8%** dijo que **no**. En 7 hospitales más del 34% de pacientes desconocen este servicio (tabla VI.9).

Tabla VI.9 Hospitales donde los pacientes tienen mayor desconocimiento de la existencia del albergue (%)			
Nacional 11.8			
Huajuapán de León	70.2	Cerritos	36.0
Valle de Ignacio Allende	58.7	Ario de Rosales	35.0
San Felipe Ecatepec	36.8	Ocozocoautla	34.2
Matías Romero	36.7		

VII. Tiempo de Espera

a) Tiempo de espera en consulta externa

A nivel nacional, **65.6%** de personas acudieron a consulta externa **con cita** y **34.4% sin cita**. Las consultas con cita se incrementaron en 4.7% respecto a 2023 cuando se ubicó en 60.9%.

En 5 hospitales las **consultas sin cita** superaron en más de dos veces el promedio nacional: Mamantel (88.7%), Valle de Ignacio Allende (81.7%), Ramos Arizpe (79.3%), Ario de Rosales (76.4%) y Guachochi (74.7%).

El promedio en la percepción del **tiempo de espera en consulta externa** fue de **46 minutos**, cercana a los 45 minutos de la ES-HR 2024. El tiempo de espera en la consulta con cita disminuyó y creció en la consulta sin cita, la brecha entre ambas se abrió a 12 minutos (tabla VII.1).

Tabla VII.1 Tiempo de espera con cita y sin cita (minutos)							
Tiempo promedio	2021	Dif.	2022	Dif.	2023	Dif.	2024
Con cita	25	+19	44	+3	47	-1	46
Sin cita	60	-8	52	+1	53	+5	58

A nivel nacional, **38.5%** de los pacientes que tenían cita **esperaron más de 50 minutos** para ingresar a consulta, resultado mayor a la ES-HR 2024 que fue del 33.2%.

En 27 hospitales este tiempo de espera aplicó para el 50% o más de sus pacientes con los valores más altos en Valle de Ignacio Allende, Ocosingo, Zongolica y Zacualtipán (tabla VII.2).

Tabla VII.2 Hospitales con mayor tiempo de espera (más de 50 minutos) para atender a pacientes con cita en consulta externa (%)					
Nacional 38.5					
Valle de Ignacio Allende	86.7	Benemérito	71.4	Zacatipán	55.6
Ocosingo	84.3	Zacapoaxtla	71.4	San Quintín	53.8
Zongolica	82.3	Jáltipan	69.1	Ixtepec	53.1
Zacualtipán	81.8	Ocozocoautla	67.8	Huejutla	52.9
Buenavista	81.4	Tlaxiaco	66.7	Venustiano Carranza	52.8
Ario de Rosales	81.0	Tlaltenango	59.7	Paracho	52.8
San Felipe Ecatepec	79.5	San Juanito	58.3	Concepción del Oro	52.5
Ixmiquilpan	78.6	Axtla de Terrazas	56.7	Huajuapán de León	51.4
Coscomatepec	75.9	Ciudad Tula	56.4	Chiautla de Tapia	50.6

Respecto al tiempo de espera en **consulta sin cita**, en 36 hospitales el 70% o más de los pacientes esperaron más de 50 minutos para ser atendidos, con los casos extremos en **Paracho, Huautla de Jiménez, Zacapoaxtla y Jáltipan** donde todos los pacientes esperaron más de este tiempo.

Si se toma como referente el **promedio de tiempo de espera** con cita y sin cita, **ocho hospitales** repiten la tendencia de un alto tiempo de espera, con una reducida brecha de 2 a 11 minutos entre consultas con cita y sin cita, excepto Jáltipan y Zacapoaxtla (tabla VII.3).

Tabla VII.3 Promedios más altos de espera con cita y sin cita (Minutos)			
Nacional con cita 46		Nacional sin cita 58	
San Felipe Ecatepec	79	Jáltipan	86
Ario de Rosales	79	San Felipe Ecatepec	85
Valle de Ignacio Allende	75	Paracho	83
Zongolica	72	Zacapoaxtla	83
Buenavista	71	Valle de Ignacio Allende	82
Ocosingo	70	Ocosingo	81
Benemérito	68	Cerritos	79
Ocozocoautla	65	Coalcomán	78
Zacapoaxtla	63	Buenavista	78
Jáltipan de Morelos	62	Ario de Rosales	77
Zacualtipán	61	Benemérito	76
Zacatipán	61	Tlaltenango	76

En 11 hospitales el tiempo de espera es menor sin cita que con cita, sobresalen: Zacualtipán [con cita (61 min) sin cita (47)]; San Quintín [con cita (56 min) sin cita (46)]; El Fuerte [con cita (34 min) sin cita (24)].

A nivel nacional, el porcentaje de pacientes que solicitaron una cita y se la dieron en **menos de 30 días fue de 79.5%**, un decremento de 7 puntos respecto a 2023 (tabla VII.4).

Sin embargo, en once hospitales a más del 50% de los pacientes se les dio la cita después de 30 días (Zongolica 88.7%; Jáltipan 69.1%; Ixtepec 65.6%; Santiago Jamiltepec 58.6%; Tlacolula 58.3%; Matehuala 55.9%; Guachochi 54.2%; San Quintín 53.8%; Zacualtipán 53.4%; Axtla de Terrazas 53.3% y Villamar 52.5%).

Tabla VII. 4 Tiempo de espera para otorgar cita en consulta externa 2021-2024 (%)							
	2021	+/-	2022	+/-	2023	+/-	2024
Menos de 30 días	38.8	48.1	86.9	0.4	87.3	7.8	79.5
31 o más días	61.1	-48.8	12.3	0.4	12.7	-7.7	20.4

b) Tiempo de espera en urgencias

52.3% de las urgencias fueron calificadas y 47.7% no calificadas acorde con el dato del registro asentado en la hoja diaria de dicho servicio.

A nivel nacional, **45.9%** de los beneficiarios señalaron que **se aplicó el Triage** en su primer contacto en el servicio de urgencias y **54.1% dijo que no**. La aplicación del Triage **disminuyó** 10 puntos porcentuales respecto a 2023, **misma tendencia desde 2021**; al comparar con la ES-HR 2024 la aplicación del Triage está 5 puntos por arriba (51.2%) (tabla VII.5).

Tabla VII.5 Aplicación de Triage 2021-2024 (%)							
	2021	+/-	2022	+/-	2023	+/-	2024
Triage	59.5	-0.3	59.2	-2.9	56.3	-10.4	45.9
Sin triage	40.5	0.3	40.8	-2.9	43.7	-10.4	54.1

Los resultados con las evaluaciones más altas y bajas en la aplicación de Triage se reflejan en la Tabla VII.6.

En los **pacientes** a los que **se les aplicó Triage**, el tiempo promedio de espera para ser atendidos por el personal médico fue de **14 minutos** con un intervalo de 3 a 23 minutos; mientras que en las personas a las que **no se aplicó Triage** el promedio fue de **19 minutos** también con un intervalo de 3 a 23 minutos.

Tabla VII.6 Aplicación de Triage hospitales con las evaluaciones más altas y bajas (%)						
Más altas	Sí	No		Más bajas	Sí	No
San Carlos	100	0.0		Miahuatlán	0.0	100
Villamar	96.7	3.3		La Ceiba	0.0	100
Tlaltenango	94.1	5.9		Izamal	5.1	94.9
Hidalgo	92.3	7.7		Valle de Ignacio Allende	6.5	93.5
Cerritos	82.6	17.4		Venustiano Carranza	8.7	91.3
Chiautla de Tapia	82.1	17.9		Ixtepec	15.8	84.2
Ramos Arizpe	81.0	19.0		Ixmiquilpan	16.2	83.8
Chignahuapan	80.0	20.0		Mapastepec	16.7	83.3
Jáltipan	77.2	22.8		Matehuala	16.7	83.3

c) Tiempo de espera en hospitalización

De las personas entrevistadas en el área de hospitalización, **39.3% fue sometida a cirugía; 60.7% no tuvo cirugía**. Del total de cirugías efectuadas, **49.3% fueron programadas y 50.7% se realizaron por la vía de urgencias**.

En nueve hospitales el total de las cirugías se realizaron por la vía de urgencias:

- Guachochi
- Motozintla
- Matehuala
- Bochil
- San Felipe Ecatepec
- Coscomatepec
- Ocosingo
- San José del Rincón
- Jáltipan

A nivel nacional, **de cada 100 personas** a las que les informaron **que requerían cirugía, 19 esperaron más de 30 días** para su programación.

De los 68 hospitales en los que se programaron cirugías, en 49 la fecha programada se fijó antes de 30 días para todos los pacientes. Sin embargo, al 100% de pacientes de **El Fuerte** se le programó **después de 45 días**, y de 31 a 45 días en **Amanalco y Tlacolula**.

Además, en 19 hospitales 2 de cada 10 cirugías no se realizaron en la fecha programada: en **Zacatipan, La Unión, Guadalupe Tepeyac, Ixmiquilpan, Zacapoaxtla e Ixtepec** por lo menos la mitad de las cirugías programadas no cumplieron con la fecha acordada.

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

a) Expedición de receta y medicamentos recetados en consulta externa

A nivel nacional la **expedición de receta en consulta externa fue de 85.2%**. En la ES-HR 2024 este porcentaje fue de 87.9%, 2.7 puntos porcentuales más.

En 35 hospitales a más del 90% de pacientes se le recetó medicamento, mientras que en cinco hospitales este dato fue de **60% (San Ildefonso Villa Alta, Huejutla, Ixtepec, Tepexi de Rodríguez y Papantla)**.

Respecto al **número de medicamentos recetados** en la consulta, a nivel nacional a 42.5% de los usuarios se le recetaron 1 o 2 medicamentos; 3 o 4 al 41.9%; y 5 o más al 15.6%.

b) Surtimiento de recetas en consulta externa

El **surtimiento de recetas médicas completas** en el servicio de consulta externa se ubicó a nivel nacional en **89.5%**, un **incremento de 1.5 puntos respecto a 2023**. Este resultado es parecido al obtenido en la ES-HR 2024 (89.4%). Ambas encuestas son consistentes en el comportamiento del crecimiento de surtimiento de recetas completas y completas más parciales desde 2021 (tabla VIII.1).

Tabla VIII.1 Histórico de surtimiento de medicamentos en consulta externa en hospitales IMSS-Bienestar (%)

Año/Nivel surtimiento	2021		2022		2023		2024	
	ES-HR	Enconsa	ES-HR	Enconsa	ES-HR	Enconsa	ES-HR	Enconsa
Completas	74.7	73.1	78.3	79.8	85.8	88.0	89.4	89.5
Completas + Parciales	95.4	94.9	95.7	84.0	98.1	97.8	98.9	98.7

El **mejor desempeño**, con el **100% de surtimiento de recetas completas**, fue para siete hospitales: **San José del Rincón, Tlacolula, Villa Unión, Matehuala, Axtla de Terrazas, Maxcanú y Oxxutzcab**. Otros 41 hospitales se ubicaron en porcentajes arriba de 90% en surtimiento completo de recetas.

Por el contrario, 30 hospitales se ubicaron por debajo de la media nacional en el surtimiento completo de medicamentos. Los **focos rojos son Concepción del Oro, Valle de Ignacio Allende y Huetamo** con descensos de más de 20 puntos durante 2024; además de **Cerritos** donde la cobertura de recetas médicas desde 2022 ha sido menor del 60% (tabla VIII.2).

Tabla VIII.2 Surtimiento de recetas médicas completas hospitales con las evaluaciones más bajas en 2024 (%)					
Hospital	2022	Dif	2023	Dif	2024
Nacional	79.8	8.2	88.0	1.5	89.5
Concepción del Oro	91.3	-10.2	81.0	-36.9	44.2
Cerritos	19.8	36.0	55.8	-1.1	54.6
Huajuapán de León	67.9	11.7	79.6	-14.9	64.6
Valle de Ignacio Allende	91.4	-0.7	90.7	-24.6	66.1
Charcas	64.0	18.4	82.4	-13.8	68.6
Huetamo	80.3	13.1	93.3	-20.8	72.5
Hecelchakán	69.8	1.4	71.3	1.7	72.9
Tlaltenango	78.7	8.1	86.7	-12.0	74.7
La Ceiba	75.0	14.4	89.4	-14.4	75.0
Pinos	68.8	17.0	85.9	-8.9	77.0
Chignahuapan	67.6	19.2	86.8	-8.0	78.8
San Felipe Ecatepec	100	-14.9	85.1	-6.2	78.9

Al sumar surtimiento de **recetas parciales y completas**, 7 hospitales se ubican por debajo del 95%. Predominan en los porcentajes más bajos dos hospitales de **Puebla** (tabla VIII.3).

Tabla VIII.3 Surtimiento de recetas médicas completas más parciales. hospitales con las evaluaciones más bajas en 2024 (%)			
Nacional 98.7			
Valle de Ignacio Allende	88.1	La Ceiba	93.1
Huejutla	91.7	Tepexi de Rodríguez	93.3
Huetamo	92.5	Motuzintla	94.7
Huajuapán de León	92.9		

Al preguntar a los pacientes sobre las acciones que tomarían al no tener su receta surtida total o parcialmente, la respuesta predominante es el gasto en el que incurrirán:

65.3% comprarían los medicamentos con sus propios recursos (gasto de bolsillo);
 26.7% volvería a buscarlos en la farmacia del hospital;
 2.1% suspendería el tratamiento;
 1.6% regresaría con el médico para que le recetara otro medicamento y,
 4.2% no sabía.

Los medicamentos mencionados con mayor frecuencia por los pacientes que no fueron surtidos son: **losartán insulina acción intermedia, atorvastatina y metformina**. Coinciden con la ES-HR 2024: paracetamol, insulina humana de acción intermedia, losartán y ácido acetilsalicílico (tabla VIII.4).

Tabla VIII.4 Medicamentos no surtidos con mayor frecuencia en la consulta externa de hospitales			
1	Losartán grageas	6	Ácido acetilsalicílico
2	Insulina humana acción intermedia nph	7	Paracetamol
3	Atorvastatina	8	Ácido fólico
4	Metformina tabletas	9	Diclofenaco
5	Nifedipino	10	Linagliptina

c) Solicitud de medicamento o material de curación en hospitalización

De las personas en hospitalización, **16.7%** manifestó que **le fue solicitado algún medicamento o material de curación, 1.9 puntos menor a lo registrado en 2023 (18.6%).**

En **8 hospitales, a más de la mitad de los pacientes se les solicitó medicamento o material de curación**, con los mayores porcentajes en Zacapoaxtla y Coscomatepec (tabla VIII.5). La Ceiba y Ario de Rosales repiten los altos porcentajes de 2023.

Tabla VIII.5 Personas en hospitalización a las que se les solicitó medicamento o material de curación (%)			
Nacional 16.7			
Zacapoaxtla	76.9	Buenavista	66.7
Coscomatepec	73.3	Axtla de Terrazas	60.0
La Ceiba	72.7	Ixmiquilpan	53.8
Hecelchakán	71.4	San Ildefonso Villa Alta	53.3
Ario de Rosales	66.7		

Los **medicamentos más solicitados** a pacientes de hospitalización fueron **paracetamol** y **losartán**, en la ES-HR 2024 fueron **paracetamol** y ketorolaco. Los materiales de curación más requeridos fueron vendas y lápiz electrocauterio, y en la ES-HR fueron **vendas** y gasas.

d) Solicitud de estudios en hospitalización

En 69 hospitales se requirieron estudios de hospitalización. En promedio, a **3 de cada 10 pacientes (27%) les pidieron estudios, 4.1 puntos más que 2023.**

En 12 hospitales a más de la mitad de los pacientes les solicitaron estudios fuera del hospital enfatizando los casos de **Ramos Arizpe, La Unión, Ario de Rosales y Matehuala** donde esta petición fue a por lo menos **7 de cada 10 personas**. Respecto a 2023, repiten en los altos porcentajes: Buenavista, La Unión y Tepexi de Rodríguez (tabla VIII.6).

Tabla VIII.6 Personas en hospitalización a las que se les solicitaron estudios fuera del hospital (%)			
Nacional 27.0			
Ramos Arizpe	78.6	Coscomatepec	58.8
La Unión	75.0	Valle de Ignacio Allende	58.3
Ario de Rosales	73.3	Tepexi de Rodríguez	57.1
Matehuala	73.3	Río Grande	57.1
Buenavista	66.7	Matamoros	53.8
Huajuapán de León	60.0	Huejutla	52.9

Los **estudios más solicitados** a los pacientes fueron nuevamente **ultrasonido** y análisis clínicos, dentro de los que se encuentra **biometría hemática**, mismos que en la ES-HR 2024.

IX. Seguridad y Comodidad

a) Limpieza en áreas generales del hospital

De las personas que acudieron al hospital, 98.9% ocuparon la sala de espera; 97.8% el consultorio; 87.7% el baño; 44.4% asistieron al laboratorio; y 23.2% al área de rayos X. La evaluación de limpieza se realiza a partir del total de personas que ocuparon cada área.

A nivel nacional, el **área peor evaluada sigue siendo el baño** y la mejor evaluada el consultorio. De cada 100 pacientes, la mitad considero “Regular”, “Mala” y “Muy Mala” la limpieza del baño (49.8%), mientras que 8 de cada 100 (7.9%) calificaron de esta manera la limpieza del consultorio (tabla IX.1).

Tabla IX.1 Promedio nacional en limpieza en áreas de consulta externa de hospital (%)		
	Muy buena y Buena	Regular, Mala y Muy Mala
Sala Espera	84.5	15.4
Consultorio	92.0	7.9
Baño	50.2	49.8
Laboratorio	92.3	7.7
Rayos X	91.2	8.8
Promedio	82.0	17.9

De los siete hospitales con las **calificaciones más bajas en el promedio** de estos servicios, **Zacualtipán** también se colocó en esta posición en 2023 (tabla IX.2).

De los siete hospitales con las calificaciones más altas en el promedio de estas áreas, cinco se colocaron en esta posición en el 2023: Huautla de Jiménez, Valle de Ignacio Allende, San Carlos, Chicontepec y Santiago Jamiltepec (tabla IX.2).

Tabla IX.2 Limpieza de las áreas calificada como “Muy Buena” y “Buena” hospitales con las evaluaciones más altas y bajas (%)						
Hospital	Sala de espera	Consultorio	Baño	Laboratorio	Rayos X	Promedio
Nacional	84.5	92.0	50.2	92.3	91.2	82.0
Más altas						
Huautla de Jiménez	99.3	99.3	99.3	98.1	100.0	99.2
Oxkutzcab	100.0	100.0	97.8	98.8	97.3	98.8
Valle de Ignacio Allende	97.5	97.3	96.4	100.0	100.0	98.2
San Carlos	99.2	100.0	94.7	93.9	100.0	97.6
Chicontepec	100.0	99.3	86.0	100.0	100.0	97.1
Santiago Jamiltepec	98.1	100.0	91.2	94.7	96.7	96.1
Plan de Arroyos	100.0	100.0	80.4	100.0	100.0	96.1
Más bajas						
Vicente Guerrero	100.0	98.6	31.4	0.0	0.0	46.0
Coscomatepec	51.0	66.2	25.5	59.6	63.2	53.1
San Salvador el Seco	95.3	98.6	72.5	0.0	0.0	53.3
Ixtepec	65.4	66.9	8.5	65.9	65.1	54.4
Ocosingo	26.0	66.0	14.8	73.2	95.2	55.0
Zacualtipán	61.6%	67.1%	32.2%	64.4%	53.8%	55.8
La Ceiba	50.0%	60.4%	19.4%	71.8%	100.0%	60.3

b) Limpieza en hospitalización

A nivel nacional, la calificación de la limpieza de las instalaciones del servicio de hospitalización fue: 81.0% “Muy buena o buena”; 16.5% regular y 2.5% “Mala y Muy mala”.

La **evaluación negativa** a la limpieza se sigue centrando en el **baño con 60.4%**; seguida de la **habitación con 15.7%** y de la **cama de hospitalización con 10.4%**.

14 hospitales recibieron **calificación de limpieza “Mala” y “Muy mala”** en hospitalización, con los porcentajes más altos en: El Fuerte (42.9%); Ixtepec (35.7%); Hecelchakán (26.7%); Zacualtipán (20.0%); Tepexi de Rodríguez (14.3%) y La Ceiba (13.3%). Cuatro de estos hospitales también se ubicaron en los más altos resultados en este rubro en 2023: **Hecelchakán, Zacualtipán, Tepexi de Rodríguez y La Ceiba.**

c) Calidad de alimentos en hospitalización

De los pacientes en hospitalización, **77.5%** validó la **calidad de los alimentos** como **“Muy buena” o “Buena”**; **22.4%** la calificó de **“Regular”, “Mala” o “Muy mala”**.

En doce hospitales 4 o más de cada 10 pacientes indicaron que la calidad de los alimentos fue “Regular”, “Mala” o “Muy mala” (tabla IX.4). De estos, los hospitales Concepción del Oro y Tuxpan también obtuvieron resultados altos en 2023.

Tabla IX.4 Evaluación de la calidad de los alimentos “Regular”, “Mala” y “Muy mala” en hospitalización (%)			
Nacional 22.4			
Coscomatepec	88.9	Rodeo	53.3
El Fuerte	85.7	Huajuapán de León	53.3
Ixtepéc	71.4	Tuxpan	50.0
Tepexi de Rodríguez	64.3	Ario de Rosales	46.7
La Unión	64.3	Concepción del Oro	46.7
San Felipe Ecatepec	60.0	Metepec	45.5

d) Acceso a artículos de higiene en hospitalización

El papel de baño fue el artículo de mayor desabasto (59.2%), seguido de agua para beber (50.2%). Los artículos con mayor provisión fueron el jabón (49.8%) y el agua para beber (41.0%). **En promedio el desabasto en estos artículos fue del 46.6**, es decir casi la mitad de los pacientes no tuvo acceso a estos artículos de higiene. Respecto a 2023, los resultados siguieron la **tendencia de reducción en el abasto** ya que se presentó una disminución de 5.7 puntos porcentuales (tabla IX.5).

Tabla IX.5 Acceso a artículos de higiene en el servicio de hospitalización 2024 vs. 2023 (%)						
	2023			2024		
	Sí	No	A veces	Sí	No	A veces
Papel del baño	38.5	59.0	2.5	30.6	59.2	10.2
Toallas de papel para manos	37.2	56.5	6.3	39.4	40.1	20.5
Jabón	52.7	42.1	5.2	49.8	36.8	13.4
Agua para beber	44.6	51.6	3.8	41.0	50.2	8.8
Promedio de desabasto	52.3			46.6		

En Ozkutzcab el abasto de los cuatro artículos fue del 100%, y en tres hospitales el abasto parcial fue del 100% (sí + a veces): Zongolica, Guachochi y Tlaxiaco.

Por el contrario, **en 39 hospitales a por lo menos la mitad de los pacientes no se le abasteció de estos cuatro artículos** durante su hospitalización. Destacan Concepción del Oro y Ario de Rosales donde a 95% o más de los pacientes no se le abastecieron estos artículos (tabla IX.6).

Tabla IX.6 Hospitales con los resultados más altos en desabasto de artículos de higiene en hospitalización (%)					
Hospital	Papel del baño	Toallas de papel para manos	Jabón	Agua para beber	Promedio
Nacional	59.2	40.1	36.8%	50.2%	46.6
Concepción del Oro	100.0	100.0	93.3	100.0	98.3
Ario de Rosales	93.3	100.0	100.0	86.7	95.0
Benemérito	100.0	100.0	100.0	57.1	89.3
Soto la Marina	100.0	100.0	93.3	60.0	88.3
Zacualtipán	93.3	73.3	93.3	93.3	88.3
Hidalgo	94.4	88.9	72.2	77.8	83.3
Valle de Ignacio Allende	76.9	76.9	100.0	76.9	82.7
Hecelchakán	100.0	93.3	93.3	40.0	81.7
Venustiano Carranza	100.0	73.3	40.0	100.0	78.3
Huejutla	100.0	76.5	41.2	94.1	77.9

e) Seguridad en urgencias y hospitalización

Respecto a la **seguridad** de los pacientes durante su estancia en los **servicios de urgencias y hospitalización se evaluaron seis variables**. El porcentaje de incidencia se definió respecto a los pacientes que solicitaron o fueron sometidos a alguna de esas intervenciones.

Las variables **“Caídas de la cama, camilla o silla de ruedas” y “reacción alérgica a medicamentos” incrementaron respecto a 2023** y cuatro variables decrecieron. La variable que presentó el mejor desempeño con una disminución del 50.9% fue “No le llevaron plato o cómodo cuando lo solicitó (Tabla XI.7).

Tabla IX.7. Situaciones que le ocurrieron al paciente durante su estancia en urgencias u hospitalización (%)				
	2022	2023	2024	Aumento
Caídas de la cama, camilla o silla de ruedas	0.4	0.7	0.8	14.3
Reacción alérgica a medicamentos	0.5	0.9	1.0	11.1
Inflamación o infección del lugar donde le colocaron el suero o sonda	3.3	3.6	3.2	-11.1
No le llevaron plato o cómodo cuando lo solicitó	49.0	50.9	25.0	-50.9
Infección en herida quirúrgica	1.3	2.6	1.4	-46.2
Lesión o herida por los procedimientos o estudios que le realizaron	1.9	2.8	1.7	-39.3

El peor desempeño en seguridad fue en: **Ixtepec, Tuxpan, Cerritos, Huetamo, Ocozocoautla, Papantla, San Quintín, Villanueva y Zacualtipán** (tabla IX.8).

Contrariamente, en cuatro hospitales el porcentaje de incidencias fue muy pequeño: Valle de Ignacio Allende, Matehuala, Guadalupe Tepeyac y Soto la Marina.

Tabla IX.8 Situaciones de seguridad que le ocurrieron al paciente durante su estancia en urgencias u hospitalización (%) 1/2

Hospitales con MAYOR incidencia	Caídas de la cama, camilla o silla de ruedas	Hospitales con MAYOR incidencia	Reacción alérgica a medicamentos	Hospitales con MAYOR incidencia	Inflamación o infección del lugar donde le colocaron el suero o sonda
Nacional	0.8	Nacional	1.0	Nacional	3.2
Ixtepec	12.1	Villanueva	7.5	Santiago Juxtlahuaca	17.1
Zacapoaxtla	6.8	Zacapoaxtla	6.8	Villanueva	15.0
Cerritos	6.5	Ixtepec	6.1	Ocozocoautla	13.6
Huetamo	5.6	Papantla	5.9	Ixtepec	12.1
Tuxpan	5.5	Huetamo	5.6	Chicontepec	11.8
Ocozocoautla	5.1	Tuxpan	5.5	Papantla	11.8
La Unión	4.4	Ocozocoautla	5.1	Huetamo	11.1
Ixmiquilpan	3.9	Guadalupe Victoria	4.8	San Quintín	9.4
Bochil	3.2	Cerritos	4.8	Tepexi de Rodríguez	9.1
Plan de Arroyos	2.6	La Unión	4.4	Tlaxiaco	8.9

Tabla IX.8 Situaciones de seguridad que le ocurrieron al paciente durante su estancia en urgencias u hospitalización (%) 2/2

Hospitales con MAYOR incidencia	No le llevaron plato o cómodo cuando lo solicitó	Hospitales con MAYOR incidencia	Infección en herida quirúrgica	Hospitales con MAYOR incidencia	Lesión o herida por los procedimientos o estudios que le realizaron
Nacional	25.0	Nacional	1.4	Nacional	1.7
Valle de Ignacio Allende	81.8	Ixtepec	9.1	Ixtepec	18.2
San Juanito	76.9	Cerritos	8.1	Papantla	15.7
Guadalupe Tepeyac	75.0	Zacualtipán	7.3	Zacualtipán	10.9
Tlaltenango	71.2	Tuxpan	7.3	San Quintín	7.8
Matehuala	71.0	Tepexi de Rodríguez	6.8	Villanueva	7.5
Ixtepec	69.7	Huautla de Jiménez	5.6	Charcas	6.5
Ramos Arizpe	64.9	El Fuerte	5.0	Amanalco	6.3
Chiautla de Tapia	63.0	Santiago Juxtlahuaca	4.9	Ixmiquilpan	5.9
Zacualtipán	60.0	San Quintín	4.7	Jáltipan de Morelos	5.5
Hecelchakán	59.7	Chignahuapan	4.4	Tuxpan	5.5

X. Datos generales de las personas entrevistadas

De las **12,013 entrevistas** a nivel nacional, 62.2% se hicieron en el servicio de consulta externa; 27.5% en el servicio de urgencias y 10.3% en hospitalización.

El primer contacto de las personas entrevistadas en el servicio de urgencias fue mayoritariamente en el turno matutino (75%), seguido del vespertino (21.5%) y del nocturno (3.5%).

80.4% de los entrevistados fueron pacientes y 19.6% familiares.

Respecto al perfil de las personas entrevistadas, 70% fueron del sexo femenino y 30% del masculino, con el mismo rango de emisiones anteriores de la encuesta.

En cuanto a los grupos de edad receptores del servicio: 2.9% fueron pacientes menores de 10 años; 11.3% adolescentes; 69.9% personas adultas (21 a 60 años); y 15.9% mayores de 60 años.

De las personas entrevistadas, **16.2% se identificaron como indígenas** y **12.8% no sabían leer y escribir un recado**, en el primer caso se mantiene el rango obtenido en encuestas previas (tabla X.1).

Tabla X.1 Perfil de los entrevistados (%)			
Indígenas 16.2		No saben leer y escribir un recado 12.8	
Zongolica	96.6	Coscomatepec	59.3
Oxkutzcab	84.0	Guachochi	39.6
Huautla de Jiménez	68.0	Ixtepec	30.0
San Ildefonso Villa	59.4	La Unión	27.0
Chicontepec	53.6	Buenavista	27.0
Santiago Jamiltepec	53.2	Benemérito	25.5
Huejutla	52.9	Venustiano Carranza	23.0

En referencia a la **distancia en tiempo que la persona recorre de su casa al hospital**, 7 de cada 10 hace menos de una hora y **3 de cada 10, más de una hora**. Los hospitales donde el 50% y más de los pacientes recorrieron en promedio más de una hora son: Guadalupe Tepeyac (71.4%); Plan de Arroyos (63.2%); Axtla de Terrazas (56.8%); Chicontepec (55.6%); Zongolica (55.1%); Jáltipan (54.6%); San Ildefonso Villa Alta (51%); Miahuatlán (50%) y Zacapoaxtla (50%).

XI. Reflexiones finales

Durante diez años, la metodología y el análisis de resultados de la ENCONSA se ha afinado con la finalidad de que sea un insumo de utilidad para que las áreas médica, comunitaria y administrativa de IMSS-Bienestar complementen su diagnóstico en la identificación de áreas que requieren mejora en los hospitales.

Se compararon las variables de cada dimensión y se identificaron por lo menos siete que son condicionantes en la satisfacción de los pacientes entrevistados es decir son estadísticamente significativas, todas con un valor de p value de 0.01⁵.

- Trato recibido del hospital (.415**);
- Información proporcionada al paciente por el personal médico (0.401**);
- Trato del personal de enfermería (.398**);
- Trato del personal médico (.0391**);
- Explicación del personal de enfermería (.374**);
- Limpieza en el consultorio (.289**);
- Limpieza en la sala de espera (.277**)

Por tanto, las variables con mayor impacto en la satisfacción no exigen de recursos significativos. La inducción de un buen trato y comunicación con el paciente implican una permanente capacitación al personal en temas de interculturalidad y derechos humanos, mientras que la limpieza de las áreas generales, además de ofrecer a los usuarios espacios limpios y ambientes con una carga mínima o nula de contaminación para la prevención de enfermedades, transmite una buena imagen del hospital.

En la ENCONSA 2024 la dimensión seguridad y comodidad se mantiene con las evaluaciones más bajas desde 2020, en donde el mayor detonante son la limpieza y la provisión de artículos de higiene; mientras que la dimensión de surtimiento de medicamentos, material de curación y provisión de estudios es la única que nuevamente incrementó, en esta dimensión es el surtimiento de medicamentos la variable que ha detonado el aumento.

Por último, se recomienda el seguimiento focalizado a hospitales que de manera consistente han obtenido bajos resultados en la ENCONSA, como son los casos siguientes:

Lugar en la clasificación				
	2024	2023	2022	2021
Ario de Rosales	80	75	75	66
Huajuapán de León	79	66	77	77
Venustiano Carranza	71	76	59	74
Benemérito	66	77	80	76

⁵ El valor p es una medida de probabilidad que ayuda a diferenciar resultados que son producto del azar de los resultados que son estadísticamente significativos.