

Unidad del Programa IMSS-Bienestar

Coordinación de Planeación,  
Evaluación y Sistemas de Información

---

# **Encuesta de Satisfacción en Unidades Médicas Rurales (ES-UMR)**

**Resultados 2024**

---

## INDICE

Contenido	Página
I. Resumen .....	3
II. Marco de referencia .....	4
III. Resultados generales .....	5
IV. Satisfacción general con el servicio.....	6
V. Trato .....	7
VI. Comunicación e información.....	9
VII. Tiempo de espera.....	10
VIII. Prescripción de medicamentos .....	11
IX. Surtimiento de medicamentos .....	12
X. Reflexiones finales.....	14

## I. Resumen

La Encuesta de Satisfacción en Unidades Médicas Rurales 2024 (ES-UMR 2024) se realizó por cuarta ocasión con el objetivo de evaluar la calidad del servicio en el **primer nivel de atención** del Programa IMSS-Bienestar considerando que el 78% de su población atendida se encuentra adscrita a estas unidades, y 94% de ellas se ubican en localidades menores a 2,500 habitantes con una geografía complicada por las distancias y la dificultad para su acceso.

La ES-UMR 2024 tiene **comparabilidad** con las aplicadas en ediciones previas y **representatividad** nacional, por OOAD y en las **48 regiones** en las que se agrupan las UMR del IMSS-Bienestar.

Los **resultados nacionales** muestran **mejoras discretas respecto a 2022 y 2023**, con el incremento más evidente en surtimiento completo de recetas médicas (tabla 1).

Tabla 1. Comparativo 2024, 2023 y 2022 en UMR (%)						
	Puntaje general	"Muy satisfecho" más "Satisfecho"	Trato digno "Muy bueno" y "Bueno"	Comunicación e información (Posibilidad de expresarse)	Tiempo espera (Menor a 51 minutos)	Surtimiento completo de recetas médicas
<b>ES-UMR 2024</b>	<b>94.9</b>	<b>91.7</b>	96.8	99.3	94.9	82.8
<b>ES-UMR 2023</b>	<b>94.8</b>	<b>92.2</b>	96.4	99.2	94.4	81.7
<b>ES-UMR 2022</b>	<b>94.1</b>	<b>90.6</b>	96.1	99.0	94.0	77.2

En los **resultados por región**, las cuatro regiones de **Michoacán** y la mitad de las de **Puebla** se encuentran dentro de los diez puntajes más bajos. En la región Altiplano, San Luis Potosí el 20% de la UMR seleccionadas no contaban con personal médico.

Entre la región con el resultado más alto (uno Durango) y el más bajo (tres, Michoacán) la diferencia en el puntaje general es de 9.6 puntos.

**Resultados más bajos en las 48 regiones:**

- Tres, Michoacán (88.8);
- Dos, Michoacán (90.3);
- Uno, Puebla (91.0).

**Regiones con el mayor descenso respecto a 2023:**

- Dos, Michoacán de 95.5 a 90.3 (-5.16 puntos);
- Cuatro, Michoacán de 95.8 a 91.8 (-4.1 puntos);
- Tres, Michoacán de 91.9 a 88.8 (-3 puntos).

Regiones con los puntajes más altos:

- Uno Durango (98.4 puntos);
- Sur, Tamaulipas (98.2);
- Dos, Durango (98.1).

Regiones con mayor ascenso en puntaje:

- Dos Puebla, de 90.1 a 94.8 (4.7);
- Tres, Puebla, de 91.9 a 95.8 (3.9);
- Selva, Chiapas, de 91.5 a 94.9 (3.4).

También es evidente el **contraste de resultados en regiones de un mismo OOAD (Michoacán y Puebla)** y OOAD cuyas regiones mantienen buenos resultados (**Durango**).

Se reflejan también las **dimensiones en los que se precisa intervención al replicar resultados de ediciones pasadas de la encuesta**:

- Trato y comunicación en México Poniente, Michoacán y Yucatán;
- Tiempo de espera en México Poniente, Puebla y Yucatán;
- Surtimiento de medicamentos en Michoacán, San Luis Potosí Puebla.

## II. Marco de referencia

El levantamiento de la **ES-UMR 2024** se realizó de febrero a mayo y la captura de junio a julio 2024. La **entrevista** estuvo a cargo de los **avales ciudadanos**<sup>1</sup> de las UMR con orientación por parte de los promotores de acción comunitaria quienes recopilaron evidencias tanto de este proceso (minutas y fotografías) como de las entrevistas.

La **captura de resultados** correspondió a los **analistas de cada región**. Mediante muestreo sistemático se seleccionaron 15 cuestionarios que fueron escaneados y enviados para su cotejo al ámbito central: 44 de 48 regiones cumplieron con este envío. El diseño de la encuesta, la plataforma de captura de la información, el procesamiento de datos y el análisis de la información se realizó en el ámbito central del IMSS-Bienestar.

El **cuestionario** comprendió **12 reactivos** clasificados en tres dimensiones y una variable dependiente (tabla 2).

Tabla 2. Dimensiones evaluadas en la ES-UMR 2024		
No.	Dimensión	Variable
1	Trato y comunicación	Independiente
2	Tiempo de espera	Independiente
3	Prescripción y surtimiento de medicamentos	Independiente
4	Satisfacción del servicio en general	Dependiente

---

<sup>1</sup> Personas de la comunidad que realizan labor de enlace y gestión con los equipos de salud de manera voluntaria.

De las 3,621 UMR del Programa IMSS-Bienestar se seleccionó una **muestra de 1,705** a partir de aquellas con Aval Ciudadano al momento del levantamiento (3,025).<sup>2</sup> En cada UMR se aplicaron **10 cuestionarios** con una **estimación de 17,040 entrevistas**. De estas, 150 no se realizaron por falta de personal médico en la UMR, cierre de la unidad por inseguridad o imposibilidad del aval ciudadano de realizar la entrevista.

Se entrevistó a **16,956 personas**, de las cuales 185 no quisieron participar en la encuesta, con una **tasa de rechazo de 1.1%**.

### III. Resultados generales en el servicio de las UMR

El **puntaje total nacional** en la percepción de los beneficiarios con los servicios en las UMR fue de 94.9, una décima mayor al 94.8 obtenido en la ES-UMR 2023.

**Regiones que repiten los puntajes más bajos de 2023:** Michoacán/Tres; Yucatán/Oriente; Puebla/Cuatro; Puebla/Uno y Michoacán /Tres (tabla 3).

**Regiones que repiten los puntajes más altos de 2023:** Durango/Uno; Tamaulipas/Sur; Durango/Dos; Chiapas/Fronteriza; Sinaloa/Sur y Chihuahua/Sur (tabla 3).

Persisten en los últimos lugares de la tabla regiones de Puebla, Michoacán y Yucatán; mientras que en los mejores lugares se mantienen regiones de Sinaloa, Durango y Tamaulipas.

Tabla 3. Resultados generales de la encuesta de satisfacción en Unidades Médicas Rurales, ES-UMR 2024 y 2023							
Nacional 94.9							
Primera parte de la tabla				Segunda parte de la tabla			
OOAD	Región	Puntaje 2024	Puntaje 2023	OOAD	Región	Puntaje 2024	Puntaje 2023
Durango	Uno	98.4	98.2	Sinaloa	Norte	95.7	97.0
Tamaulipas	Sur	98.2	97.2	Oaxaca	Miahuatlán	95.4	94.3
Durango	Dos	98.1	98.2	Yucatán	Sur	94.9	91.9
Chiapas	Fronteriza	98.1	99.2	Chiapas	Selva	94.9	91.5
Nayarit	Única	97.9	96.2	Puebla	Dos	94.8	90.1
Guerrero	Única	97.6	96.5	Chiapas	Norte	94.6	95.2
Sinaloa	Sur	96.9	98.5	Hidalgo	Zacualtipán-H	94.5	96.0
Chihuahua	Norte	96.9	95.5	Veracruz Norte	Dos	94.4	93.7
Chihuahua	Sur	96.6	97.0	San Luis Potosí	Huasteca	94.1	93.1
Baja California	Única	96.6	94.6	Veracruz Sur	Orizaba	93.9	91.6
Chiapas	Sierra	96.4	96.5	Oaxaca	Salina Cruz	93.8	93.9
Coahuila	Saltillo	96.4	97.6	Oaxaca	Huajuapán	93.8	93.5

<sup>2</sup> Con una muestra aleatoria simple que descartó 596 UMR sin aval ciudadano al realizar el levantamiento, 16% de las UMR del Programa.

Coahuila	Torreón	96.3	93.7	Veracruz Sur	Coatzacoalcos	93.7	93.4
Tamaulipas	Norte	96.2	97.2	Chiapas	Altos	93.3	93.7
Hidalgo	Tula-Ixmiquilpan	96.1	95.5	Michoacán	Uno	93.3	94.4
Veracruz Nte	Uno	96.1	95.5	Oaxaca	Tlacolula	93.2	94.4
Chiapas	Centro	96.0	93.9	San Luis Potosí	Altiplano	93.0	91.2
Oaxaca	Tlaxiaco	95.9	95.4	Yucatán	Oriente	92.4	92.0
Zacatecas	Sur	95.9	95.8	México Pte.	Única	92.4	94.7
Campeche	Única	95.9	97.2	Puebla	Cuatro	92.2	92.1
Puebla	Tres	95.8	91.9	Michoacán	Cuatro	91.8	95.8
Hidalgo	Pachuca-Metepec	95.8	97.2	Puebla	Uno	91.0	92.0
Zacatecas	Norte	95.8	96.2	Michoacán	Dos	90.3	95.5
Chiapas	Soconusco	95.8	94.4	Michoacán	Tres	88.8	91.9

#### IV. Satisfacción en general con el servicio

Resultados nacionales a la pregunta: ¿Qué tan contento o satisfecho está con la atención médica que recibió en esta unidad médica? El porcentaje de pacientes que se sintieron muy satisfechos o satisfechos disminuyó ligeramente (tabla 4).

Tabla 4. Comparativo nacional de satisfacción 2022 a 2024					
	2022	Dif	2023	Dif	2024
Muy satisfecho o Satisfecho	90.6%	+1.6	92.2%	-0.5	91.7%
Más o menos Satisfecho	9.0%	-1.5	7.5%	0.2	7.7%
Insatisfecho o Muy Insatisfecho	0.3%	0	0.3%	0.4	0.7%

De las diez regiones con el comportamiento más bajo, cuatro son de Michoacán y descendieron drásticamente en su puntaje respecto a 2023 y otras cuatro repitieron el bajo puntaje de 2023 (tabla 5).

En los mejores resultados, siete regiones mejoraron sus puntajes y tres disminuyeron sus resultados: Tamaulipas/Sur; Chiapas/Fronteriza y Sinaloa Sur (tabla 5).

La respuesta a la pregunta directa sobre satisfacción (variable dependiente) se evalúa y contrasta con el resto de las variables de la encuesta (variables independientes) para verificar la opinión de los usuarios y confirmar su validez.

Tabla 5. ¿Qué tan contento o satisfecho está con la atención que recibió en esta unidad médica?					
Muy satisfecho / Satisfecho = Nacional 91.7%					
10 resultados más altos 2024		Resultado 2023	10 resultados más bajos 2024		Resultado 2023
Nayarit/Única	98.5%	97.5%	Michoacán/Uno	68.8%	91.4%
Chiapas/Fronteriza	98.2%	99.4%	Michoacán/Dos	77.7%	96.9%
Baja California/Única	98.2%	90.7%	Michoacán/Tres	77.9%	85.9%
Tamaulipas/Sur	98.1%	99.1%	Michoacán/Cuatro	79.9%	89.2%
Zacatecas/Sur	97.0%	94.1%	México Poniente/Única	81.8%	92.5%
Durango/Uno	97.0%	95.3%	San Luis Potosí/Altiplano	83.0%	84.2%
Durango/Dos	97.0%	93.7%	Yucatán/Oriente	84.1%	87.8%
Yucatán/Sur	96.9%	83.6%	Puebla/Uno	84.9%	86.3%
Chiapas/Centro	96.9%	92.8%	Puebla/Cuatro	87.2%	87.8%
Sinaloa/Sur	96.9%	99.7%	Oaxaca/Huajuapán	87.4%	92.1%

## V. Trato

En el resultado nacional de la pregunta sobre atención y trato del personal, la opción de muy bueno/bueno mostró un ligero crecimiento (tabla 6).

Tabla 6. Durante su visita a esta unidad médica, ¿Cómo fue la atención y el trato que le dio el personal?			
Año	Muy bueno/Bueno	Regular	Malo/Muy malo
<b>2024</b>	96.8%	3.1%	0.1%
<b>2023</b>	94.4%	3.5%	0.1%
<b>2022</b>	96.1%	3.8%	0.1%

En las regiones Coahuila/Salttillo y Sierra y Fronteriza de Chiapas, **todos los pacientes** entrevistados expresaron haber tenido un **trato “Muy bueno” y “Bueno”**; y en diez regiones 99 de cada 100 pacientes calificaron el trato con esa misma escala.

Con las cifras más altas de **trato “Regular” o “Malo/Muy malo”** por parte del equipo médico de la UMR se ubican las regiones México Poniente/Única y Yucatán/Oriente, ésta última repite los resultados desde 2022 (tabla 7).

Tabla 7. Regiones con la calificación más alta en trato “Regular” y “Malo/Muy Malo” por parte del equipo médico de las UMR			
OOAD/Región	Regular	Malo / Muy malo	Suma
<b>Nacional</b>	<b>3.1%</b>	<b>0.1%</b>	<b>3.2%</b>
México Poniente/Única	10.9%	1.0%	12.0%
<b>Yucatán/Oriente</b>	10.9%	1.1%	12.0%
Michoacán/Dos	8.4%	0.6%	8.9%

Puebla/Cuatro	8.3%	0.0%	8.3%
Puebla/Uno	6.8%	0.7%	7.6%

Del 3.2% de pacientes que a nivel nacional expresaron haber tenido un trato “Regular” o “Malo” y “Muy malo”, el **personal de enfermería** tuvo el mayor porcentaje (tabla 8).

Tabla 8. ¿Quién no lo atendió bien o no le dio un buen trato?			
Personal Enfermería	Personal Médico	Tanto personal médico y de enfermería	No responde
<b>0.8%</b>	<b>0.2%</b>	<b>0.2%</b>	<b>2.0%</b>

Las regiones con **mayor trato “Regular” y “Malo/Muy Malo”** del personal de enfermería fueron Yucatán/Oriente (porcentaje 4 veces mayor al nacional); en Puebla, Cuatro y Uno; en Oaxaca, Tlacolula y en Chihuahua, la Sur (tabla 9).

Tabla 9. Regiones donde más pacientes aludieron trato “Regular” o “Malo” y “Muy malo” por el personal de enfermería			
OOAD/Región	Personal Enfermería	Tanto personal médico y de enfermería	Suma
<b>Nacional</b>	<b>0.8%</b>	<b>0.2%</b>	<b>1.0%</b>
Yucatán/Oriente	3.6%	0.7%	4.3%
Puebla/Cuatro	2.3%	1.0%	3.3%
Puebla/Uno	2.2%	0.5%	2.7%
Oaxaca/Tlacolula	1.9%	0.6%	2.5%
Chihuahua/Sur	1.9%	0.6%	2.6%

En las regiones con **más pacientes que calificaron el trato “Regular” y “Malo/Muy Malo”** del **personal médico** destacan México/Única con un resultado trece veces mayor al nacional y las regiones Cuatro y Uno de Puebla (tabla 10).

Tabla 10. Regiones donde más pacientes aludieron trato “Regular” o “Malo” y “Muy malo” por el personal médico			
OOAD/Región	Personal Médico	Tanto personal médico y de enfermería	Suma
<b>Nacional</b>	<b>0.2%</b>	<b>0.2%</b>	<b>0.4%</b>
México/Única	4.7%	0.5%	5.2%
Puebla/Cuatro	2.3%	1.0%	3.3%
Puebla/Uno	2.2%	0.5%	2.7%
Oaxaca/Tlacolula	1.9%	0.6%	2.5%
Chihuahua/Sur	1.9%	0.6%	2.5%



En los OOAD Yucatán, México, Michoacán y Veracruz Sur se registró también un alto porcentaje de personas que **no quisieron responder** a la pregunta sobre el trato por parte del equipo de salud (tabla 11).

Tabla 11. Regiones donde más pacientes no quisieron responder qué personal no les dio buen trato		
Nacional		2.0%
OOAD	Región	No responde
Yucatán	Oriente	6.9%
Yucatán	Sur	6.6%
México	Única	5.7%
Michoacán	Dos	5.6%
Veracruz Sur	Coatzacoalcos	4.6%

## VI. Comunicación e Información

Resultado nacional a la pregunta respecto a si el equipo de salud permitió al paciente expresarse (tabla 12).

Tabla 12. ¿El personal médico o de enfermería le permitió hacer preguntas o expresar el motivo por el que acudió a consulta?			
	SI	No	No quiso responder
<b>Nacional</b>	99.3%	0.3%	0.4%

En **tres regiones** el porcentaje de pacientes donde el equipo de salud no les permitió hacer preguntas, externar los motivos por los que acudió a consulta, o el paciente no quiso responder fue, de por lo menos, cinco veces del nacional (0.7%):

- Michoacán/Dos: 4.2%
- Yucatán/Oriente: 4.0%
- México/Única: 3.6%

A nivel nacional 95.9% de los pacientes señalaron que la información que se les ofreció fue “Muy clara” o Clara” mientras que la suma de “Regular” o “No la entendieron” fue de 4.1%; sin embargo, en 6 regiones este porcentaje superó el 10%; nuevamente, tres de las cuatro regiones de OOAD Puebla se ubican en este caso. (tabla 13).

Tabla 13. Información del personal que los atendió “Regular” o “No la entendieron”. Regiones con los mayores porcentajes.			
OOAD/Región	Regular (a)	No la entendió (b)	Suma (a + b)
<b>Nacional</b>	<b>3.9%</b>	<b>0.2%</b>	<b>4.1%</b>
Yucatán/Oriente	11.2%	1.8%	13.0%

México/Única	12.0%	0.0%	12.0%
Puebla/Cuatro	11.5%	0.3%	11.8%
Puebla/Uno	11.5%	0.0%	11.5%
Puebla/Dos	10.1%	0.3%	10.4%
Michoacán/Dos	8.9%	1.1%	10.0%

## VII. Tiempo de espera

A nivel nacional, **95 de cada 100 pacientes** esperaron **menos de 51 minutos** para recibir atención, y **5 de cada 100 pacientes** tuvieron un **tiempo de espera mayor a 50 minutos**.

El **tiempo promedio de espera nacional** para ser atendidos en las UMR de IMSS-Bienestar en 2024 fue de **23 minutos**. Los **tiempos de espera se mantuvieron similares a 2023** (tabla 14).

Tabla 14. Tiempo de espera en consulta externa. Comparativo ES-UMR 2024 vs. ES-UMR 2023		
	ES-UMR 2024	ES-UMR 2023
<b>Menos de 30 minutos (a)</b>	74.4%	75.0%
<b>31 a 50 minutos (b)</b>	20.5%	19.5%
<b>a + b</b>	<b>94.9%</b>	<b>94.5%</b>
<b>51 a 90 minutos (c)</b>	3.4%	3.8%
<b>Más de 90 minutos (d)</b>	1.7%	1.8%
<b>c+d</b>	<b>5.1%</b>	<b>5.6%</b>

En 2024 destacan **cuatro regiones** donde **más del 90%** de los pacientes esperaron **menos de 30 minutos** para ser atendidos:

- Durango/Uno (94.2%)
- Chihuahua/Sur (92.7%)
- Coahuila/Salttillo (92.7%)
- Chihuahua/Norte (91.1%)

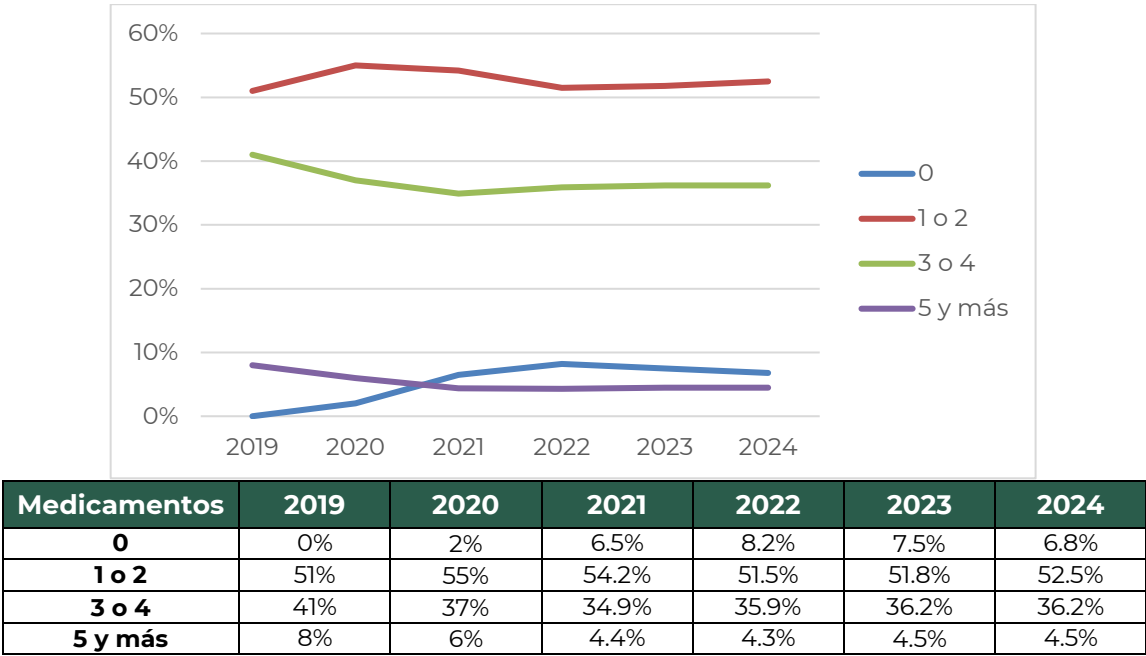
Por el contrario, en **siete regiones** 10 o más pacientes de cada 100 esperaron más de 50 minutos para recibir consulta. De estas, Yucatán/Oriente repite los mismos resultados desde 2022 (tabla 15).

Tabla 15. Regiones con los porcentajes de espera más altos.			
	De 51 a 90 minutos a	Más de 90 minutos b	Más de 50 minutos a+b
<b>Nacional</b>	<b>3.4%</b>	<b>1.7%</b>	<b>5.1%</b>
Puebla/Uno	12.9%	1.7%	14.6%
Puebla/Cuatro	7.5%	5.8%	13.3%
México/Única	7.8%	5.2%	13.0%
Yucatán/Oriente	8.7%	4.0%	12.7%
Baja California/Única	8.2%	3.6%	11.8%
Oaxaca/Tlaxolula	6.6%	4.7%	11.4%
Chiapas/Selva	6.2%	3.8%	10.0%

### VIII. Prescripción de medicamentos

A nivel nacional, en las UMR de IMSS-Bienestar la **prescripción de 3 a 5 y más medicamentos en 2024 se mantuvo constante** respecto a 2022 y 2023, mientras que la prescripción de 1 a 2 medicamentos aumentó levemente y el número de pacientes a los que no se les prescribieron medicamentos disminuyó (gráfica 1).

**Gráfica 1. Prescripción de medicamentos en UMR  
Comparativo histórico**



En 9 regiones la **prescripción de cero medicamentos** fue mayor al 10% (tabla 16).

Tabla 16. Regiones con los mayores porcentajes de prescripción de cero medicamentos			
Nacional 6.8%			
OOAD/Región	Porcentaje	OOAD/Región	Porcentaje
México Poniente/Única	19.3%	Michoacán/Dos	11.1%
Veracruz Sur/Orizaba	15.8%	Oaxaca/Huajuapán	11.1%
Puebla/Uno	12.2%	Veracruz Norte/Dos	10.6%
Veracruz Norte/Uno	11.9%	Puebla/Cuatro	10.3%
Chiapas/Selva	11.5%		

En contraparte, cuatro regiones registran el doble del porcentaje nacional de pacientes que recibieron 5 o más medicamentos en su consulta (polifarmacia) destacando las regiones de Zacatecas (tabla 17).

Tabla 17. Regiones con mayores porcentajes en surtimiento de 5 y más medicamentos		
Nacional 4.5%		
OOAD	Región	5 y más
Zacatecas	Norte	15.3%
Zacatecas	Sur	15.3%
Sinaloa	Norte	10.0%
Baja California	Única	9.1%

Respecto a si se explicó al paciente cómo tomar o aplicar los medicamentos recetados, en seis regiones la respuesta negativa superó en tres veces la cifra nacional (tabla 18).

Tabla 18. ¿Le explicaron cómo tomar o aplicar los medicamentos que le recetaron?					
OOAD/Región	Sí	No	OOAD/Región	Sí	No
<b>Nacional</b>	<b>99.7%</b>	<b>0.3%</b>	Chihuahua/Sur	99.0%	1.0%
Puebla/Dos	98.4%	1.6%	Veracruz Norte/Dos	99.1%	0.9%
San Luis Potosí/Altiplano	98.8%	1.2%	Puebla/Tres	99.1%	0.9%
Michoacán/Uno	98.9%	1.1%			

## IX. Surtimiento de recetas

A nivel nacional, en 2024 el surtimiento de recetas completas se incrementó respecto a 2023, al ubicarse en 82.8%, casi un punto porcentual más. Desde 2020 hay un comportamiento ascendente en el surtimiento de recetas completas y parciales, pero sin alcanzar los niveles previos a 2018 en recetas completas (tabla 19).

**Tabla 19. Porcentaje de surtimiento de recetas completas y completas más parciales en UMR de IMSS-Bienestar 2014-2024**

<b>Año/Nivel surtimiento</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
<b>Completas</b>	83.6	84.7	89.7	87.2	85.0	81.9	76.1	76.7	77.2	81.7	82.8
<b>Completas más Parciales</b>	96.4	96.7	96.0	96.6	91.0	90.3	89.6	94.6	95.7	96.9	96.6

Es relevante señalar que 16 regiones se ubicaron por **debajo de la media nacional** en porcentaje de surtimiento completo de recetas médicas. En esta lista se ubican **todas las regiones de Michoacán, San Luis Potosí y Veracruz Sur** (tabla 20).

**Tabla 20. Regiones con porcentajes menores a la media nacional en surtimiento de recetas completas**

<b>Nacional 82.8%</b>			
<b>OOAD/Región</b>	<b>%</b>	<b>OOAD/Región</b>	<b>%</b>
Michoacán/Tres	35.3	Coahuila/Salttillo	75.0
Michoacán/Dos	50.8	Veracruz Sur/Orizaba	78.9
Michoacán/Cuatro	54.3	Puebla/Cuatro	80.4
Michoacán/Uno	68.0	Zacatecas/Norte	81.1
Puebla/Uno	72.5	Chiapas/Altos de Chiapas	81.2
San Luis Potosí/Huasteca	73.9	Oaxaca/Miahuatlán	82.3
San Luis Potosí/Altiplano	74.6	Chihuahua/Norte	82.7
Veracruz Sur/Coatzacoalcos	74.9	Veracruz Norte/Dos	82.7

14 regiones se ubican por debajo de la media nacional en el **surtimiento de recetas completas más parciales**, 10 de las cuales tienen los **porcentajes más bajos en recetas completas no surtidas**. Destacan las regiones de Michoacán (tabla 21).

**Tabla 21. Regiones con porcentajes por debajo de la media nacional en surtimiento de recetas completas más recetas incompletas**

	<b>Surtimiento completo (a)</b>	<b>Solo algunos (b)</b>	<b>Total a+b</b>
<b>Nacional</b>	<b>82.8%</b>	<b>13.8%</b>	<b>96.6%</b>
Michoacán/Tres	35.3%	41.8%	77.1%
Michoacán/Cuatro	54.3%	28.7%	82.9%
Michoacán/Dos	50.8%	36.1%	86.8%
Michoacán/Uno	68.0%	24.0%	92.0%
San Luis Potosí/Altiplano	74.6%	19.3%	93.9%
Oaxaca/Huajuapán de León	83.8%	10.2%	93.9%
Puebla/Uno	72.5%	21.9%	94.4%
Chiapas/Altos de Chiapas	81.2%	13.7%	94.9%
Veracruz Sur/Coatzacoalcos	74.9%	20.1%	95.1%
Veracruz Sur/Orizaba	78.9%	16.6%	95.5%

San Luis Potosí/Huasteca	73.9%	21.8%	95.8%
Chiapas/Norte	90.2%	5.7%	95.9%
Chiapas/Selva	89.3%	7.0%	96.2%
Puebla/Tres	85.2%	11.3%	96.5%

Los medicamentos no surtidos con mayor frecuencia en las UMR de IMSS-Bienestar son: **paracetamol, losartán y metformina** repitiendo el **mayor desabasto desde 2020** (tabla 22).

Tabla 22. Medicamentos con menor surtimiento en UMR				
2020	2021	2022	2023	2024
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Losartán</li> <li>• Metformina</li> <li>• Paracetamol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metformina</li> <li>• Losartán</li> <li>• Paracetamol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paracetamol</li> <li>• Losartán</li> <li>• Metformina</li> <li>• Ambroxol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paracetamol</li> <li>• Losartán</li> <li>• Metformina</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paracetamol</li> <li>• Losartán</li> <li>• Metformina</li> </ul>

## X. Reflexiones finales

En la comparación de las variables de cada dimensión se corroboró, conforme al modelo de satisfacción elaborado en 2021, la mayor asociación de tres de ellas con la satisfacción de los pacientes y su mayor significancia estadística con un valor *p value* de 0.01<sup>3</sup>

- Surtimiento de todos los medicamentos recetados en la consulta (0.400\*\*);
- Atención y trato del personal (0.376\*\*).
- Información proporcionada por el personal que lo atendió (0.349\*\*);

Las dos últimas variables se asocian con una inducción permanente al personal en temas como interculturalidad y derechos humanos, comunicación y buen trato con el paciente, lo que además de generar importantes impactos en la satisfacción, no exige de recursos significativos.

La ES-UMR 2024 ofrece la posibilidad de explorar y comparar los resultados obtenidos por OOAD y región:

- Los OAAD con mayor y menor puntaje fueron:

---

<sup>3</sup> 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. Un valor de *p* más cercano a cero (0.01) sugiere evidencia más sólida sobre la hipótesis. En este caso hay evidencia suficiente de que las tres variables indicadas se asocian con la satisfacción del paciente.

OAAD	Mayor puntaje	OAAD	Menor puntaje
Durango	98.2	Michoacán	91.1
Nayarit	97.9	México Poniente	92.4

- Se identifican regiones de un mismo OOAD con gran brecha en los resultados, por ejemplo:

OAAD	Región	Puntaje	Diferencias
Chiapas	Fronteriza	98.1	0.9% esperó más 50 minutos Surtimiento total de recetas médicas:96.1% Pacientes Muy satisfechos/Satisfechos: 98.2%
	Altos	93.3	9.6% esperó más 50 minutos Surtimiento total de recetas médicas:81.2% Pacientes Muy satisfechos/Satisfechos: 89.9%
Puebla	Tres	95.8	0.6% esperó más 50 minutos Calificación de la información proporcionada por el personal que lo atendió como clara/muy clara:98.3% Surtimiento total de recetas médicas: 85.2%
	Uno	91.0	14.6% esperó más 50 minutos Calificación de la información proporcionada por el personal que lo atendió como clara/muy clara:88.5% Surtimiento total de recetas médicas: 72.5%

- Se encuentran en los 10 últimos lugares con los puntajes más bajos todas las regiones de Michoacán, dos de las cuatro regiones de Puebla y la región Oriente en Yucatán. En las regiones mencionadas de Puebla y Yucatán esta situación se presenta desde 2022.

OAAD	Región	Puntaje
Michoacán	Tres	88.8
	Dos	90.3
	Cuatro	91.8
	Uno	93.3
Puebla	Uno	91.0
	Cuatro	92.2
Yucatán	Oriente	92.4

El desabasto de medicamentos en las regiones de Michoacán llegó a multiplicar por seis el registrado a nivel nacional.

OAAD	Ningún medicamento surtido
<b>Nacional</b>	<b>3.4%</b>
Michoacán/Tres	22.9%
Michoacán/Cuatro	17.1%
Michoacán/Dos	13.2%
Michoacán/Uno	8.0%