

Unidad del Programa IMSS-Bienestar

Coordinación de Planeación,
Evaluación y Sistemas de Información

Encuesta de Satisfacción en Hospitales (ES-HR)



Resultados 2024

INDICE

Contenido	Página
I. Resumen	3
II. Marco de referencia	4
III. Resultados generales	5
IV. Satisfacción con el servicio.....	9
V. Trato, comunicación e información.....	10
VI. Tiempo de espera.....	13
VII. Prescripción de medicamentos	16
VIII. Surtimiento de recetas, material de curación y provisión de estudios.....	17
IX. Comentarios finales.....	19
X. Anexo. Comparativo de indicadores de satisfacción IMSS-Bienestar, IMSS y SSA.....	21

I. Resumen

La **Encuesta de Satisfacción (ES-HR 2024)** se realizó por cuarto 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 ES-HR 2024 permite obtener **resultados “espejo” a la ENCONSA**, por lo que es factible validar los datos obtenidos con procedimientos diferentes. En este análisis se hace una comparación con los resultados de la ENCONSA 2023 debido a que todavía está en levantamiento la emisión 2024. Las **diferencias más acentuadas** se presentaron nuevamente en la **satisfacción** (-5.5) y **tiempo de espera** (-3.7 puntos) (tabla 1).

Tabla 1. Comparativo ES-HR 2024 vs. ENCONSA 2023 ^{1/}					
	Puntaje general	Satisfacción	Trato y Comunicación	Tiempo espera	Prescripción, surtimiento de medicamentos, material curación, provisión estudios
ES-HR	87.1	92.8	94.9	72.9	93.6
Diferencia	1.7	-5.5	5.1	-3.7	3.5
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 2024 arroja un puntaje general ligeramente más alto que en 2023, con la **evaluación más baja en la satisfacción** (-0.1) y la **más alta en tiempo de espera**, (1.9) (tabla 2).

Tabla 2. Comparativo ES-HR 2024 vs. ES-HR 2023					
	Puntaje general	Satisfacción	Trato y Comunicación	Tiempo espera	Prescripción, surtimiento de medicamentos, material curación, provisión estudios
2024	87.1	92.8	94.9	72.9	93.6
Diferencia	1.0	-0.1	0.2	1.9	1.1
2023	86.1	92.9	94.7	71.0	92.5

Los **hospitales mejor evaluados** en la ES-HR 2024: **Vicente Guerrero; Ixtepec, Soto la Marina y Guadalupe Tepeyac.**

Los hospitales con la **evaluación más baja** en la ES-HR 2024: **Amanalco, Huajuapán de León, Huautla de Jiménez, Chiautla y Motozintla.**

II. Marco de referencia

- La información se levantó en 80 hospitales rurales.
- El levantamiento y captura de los cuestionarios se realizó de **marzo a mayo de 2024.**
- La **entrevista** estuvo a cargo de los **avales ciudadanos** de hospital, quienes fueron orientados por 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; 73 de 80 hospitales cumplieron con el envío.¹
- El diseño de la encuesta, el sistema de captura de información, el procesamiento de datos y el análisis de la información se efectuaron en el ámbito central del 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 4,100 personas a nivel nacional, de las cuales 141 no quisieron participar, con una **tasa de rechazo de 3.4%**, considerada alta por ser el entrevistador una persona de la ciudadanía.

¹ Hospitales que no enviaron escaneo: Benemérito, Bochil, Mapastepec, Ocozocoautla, San Felipe Ecatepec, Venustiano Carranza y Charcas. Los primeros 6 se ubican en Chiapas y el otro en San Luis Potosí.

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

El **número de entrevistas** en cada hospital osciló entre **49 y 60**: de 23 a 28 en el servicio de consulta externa, 12 a 15 en hospitalización y 14 a 17 en urgencias, números definidos en función de las consultas y egresos registrados en 2023 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 2024** fue de **87.1**, similar a los **86.1 puntos** obtenidos en la ES-HR 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)
Nacional	94.9	72.9	93.6	87.1	92.8
Vicente Guerrero, Dgo	100.0	98.2	100.0	99.4	100.0
Ixtepec, Pue	100.0	97.6	100.0	99.2	100.0
Soto la Marina, Tamps	98.7	88.2	100.0	95.6	97.8
Guadalupe Tepeyac, Chiapas	99.1	90.0	95.7	95.0	99.4
Huejutla, Hgo	98.0	87.4	97.4	94.3	95.9
Guachochi, Chih	99.9	88.2	94.6	94.2	100.0
Santiago Juxtlahuaca, Oax	95.7	86.4	100.0	94.0	93.9
Valle de Ignacio Allende, Chih	96.4	90.8	94.8	94.0	96.6
San Carlos, Tamps	99.8	84.7	96.4	93.6	100.0
Villa Unión, Sinaloa	99.1	81.7	100.0	93.6	97.1
El Fuerte, Sinaloa	99.1	83.3	98.2	93.6	95.2
Chicontepec, Ver Norte	99.7	81.0	100.0	93.5	98.6
San Ildefonso Villa Alta, Oax	98.8	88.1	93.2	93.4	94.7
Los Hernández, SLP	98.3	83.1	97.9	93.1	95.9
Hidalgo, Tamps	98.8	83.5	96.9	93.0	95.7
Maxcanú, Yuc	100.0	79.1	100.0	93.0	99.3
Mapastepec, Chiapas	98.5	83.2	96.4	92.7	100.0
La Unión, Gro	93.5	86.5	97.1	92.4	96.6
Tlaxiaco, Oax	97.6	80.5	98.2	92.1	94.6
San José del Rincón, Méx Pte	98.8	83.5	92.9	91.7	97.9
Papantla, Ver Norte	96.8	77.8	100.0	91.5	91.7
San Cayetano, Nay	99.0	79.7	95.7	91.5	97.2
San Salvador el Seco, Pue	90.1	89.8	94.4	91.5	87.2
Benemérito, Chiapas	98.5	84.1	90.6	91.1	94.6

Hospital	Trato y Comunicación	Tiempo de espera	Prescripción, surtimiento de recetas, material de curación y provisión de estudios	Puntaje total	Calificación del usuario (satisfacción)
Ario de Rosales, Mich	96.7	84.1	92.2	91.0	98.3
Matamoros, Coah	99.3	81.5	91.9	90.9	98.6
Altamirano, Chiapas	98.6	75.9	97.9	90.8	98.0
Rodeo, Dgo	96.1	79.6	96.4	90.7	97.3
Matías Romero, Oax	99.4	77.1	95.6	90.7	98.5
Chignahuapan, Pue	97.4	84.2	89.8	90.5	93.2
Santiago Jamiltepec, Oax	98.6	77.7	94.0	90.1	94.6
Buenavista, Mich	97.9	76.7	93.2	89.3	96.6
Guadalupe Victoria, Dgo	98.6	71.7	97.2	89.2	93.9
Plan de Arroyos, Ver Norte	99.8	72.0	95.5	89.1	99.3
Coalcomán, Mich	97.0	74.2	95.3	88.8	96.6
Pinos, Zac	97.2	74.9	93.2	88.4	97.3
Río Grande, Zac	97.6	71.7	94.3	87.9	97.3
Izamal, Yuc	94.3	77.7	91.2	87.8	98.6
Zacapoaxtla, Pue	91.6	77.4	93.3	87.4	92.5
Villanueva, Zac	94.9	85.5	81.2	87.2	85.7
San Quintín, BC	96.5	71.7	93.2	87.1	91.7
Acanceh, Yuc	99.1	69.5	91.7	86.8	98.6
Tlaltenango, Zac	96.6	73.6	89.9	86.7	93.2
Villamar, Mich	92.7	73.5	93.0	86.4	93.2
Venustiano Carranza, Chiapas	96.2	69.4	93.5	86.4	86.5
San Felipe Ecatepec, Chiapas	96.3	74.6	88.3	86.4	89.8
Ocozocoautla, Chiapas	100.0	62.5	93.8	85.4	92.3
Ixmiquilpan, Hgo	90.0	73.8	91.8	85.2	91.4
Zacatipan, SLP	95.7	68.5	90.0	84.7	94.6
Huetamo, Mich	88.3	74.6	90.8	84.6	100.0
Metepec, Hgo	99.5	60.4	91.7	83.9	95.2
Mamantel, Camp	90.5	75.6	83.9	83.3	88.4
Bochil, Chiapas	97.4	64.4	87.8	83.2	92.5
Zacualtipán, Hgo	95.6	65.1	88.8	83.2	91.8
Cerritos, SLP	99.7	67.7	81.7	83.0	93.9
Miahuatlán, Oax	94.6	54.4	100.0	83.0	86.8
Matehuala, SLP	99.7	56.1	92.7	82.8	93.8
Tlacolula de Matamoros, Oax	83.2	64.8	100.0	82.6	85.4
Coscomatepec, Ver Sur	96.8	61.9	88.7	82.5	87.8
Ramos Arizpe, Coah	90.1	57.9	99.0	82.3	98.6
La Ceiba, Pue	91.4	66.3	88.9	82.2	82.6
Concepción del Oro, Zac	89.3	65.0	92.0	82.1	91.7
San Buenaventura, Coah	98.1	72.9	75.0	82.0	91.8
Ocosingo, Chiapas	92.3	60.9	92.1	81.8	91.0
Axtla de Terrazas, SLP	94.3	59.5	91.0	81.6	91.9
San Juanito, Chih	88.7	69.1	86.6	81.5	78.5
Ciudad Tula, Tamps	99.1	46.0	96.8	80.6	96.6
Zongolica, Ver Sur	92.2	59.4	89.8	80.5	86.8

Hospital	Trato y Comunicación	Tiempo de espera	Prescripción, surtimiento de recetas, material de curación y provisión de estudios	Puntaje total	Calificación del usuario (satisfacción)
Jáltipan de Morelos, Ver Sur	99.5	60.0	81.3	80.3	94.6
Paracho, Mich	78.9	64.3	97.0	80.1	95.5
Tepexi de Rodríguez, Pue	93.9	55.0	91.1	80.0	83.7
Hecelchakan, Camp	90.3	58.5	90.1	79.6	87.2
Charcas, SLP	83.3	64.1	89.8	79.1	85.0
Tuxpan, Mich	83.6	61.1	89.4	78.0	83.7
Motozintla, Chiapas	83.1	49.1	100.0	77.4	78.3
Chiautla de Tapia, Pue	75.9	72.3	80.3	76.2	72.8
Huautla de Jiménez, Oax	89.5	43.8	91.2	74.8	87.1
Huajuapán de León, Oax	81.2	46.9	83.0	70.4	71.8
Amanalco, Méx Pte	60.2	39.4	96.5	65.4	74.1

En 7 de los 10 hospitales con el puntaje más alto, la diferencia en el puntaje total obtenido que los beneficiarios tienen de los servicios de 2024 a 2023 es menor a 8 puntos, mientras que en los hospitales Ixtepec, Guachochi y Santiago Juxtlahuaca es de más de 13 puntos.

Por dimensión estos tres hospitales tienen un gran contraste entre un año y otro, la calificación obtenida en tiempo de espera en Ixtepec salta en 2023 de 42.5 a 97.6 puntos en 2024, en Guachochi de 67.4 a 88.2 y en Santiago Juxtlahuaca de 51.2 a 86.4; en prescripción, surtimiento de recetas, material de curación y provisión de estudios en Ixtepec y Guachochi las diferencias son de más de 12 puntos (tabla 5).

Tabla 5. Comparativo de los 10 primeros hospitales ES-HR 2024 vs 2023

Hospital	Trato y Comunicación		Tiempo de espera		Prescripción, surtimiento de recetas, material de curación y provisión de estudios		Puntaje Total	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Nacional	94.9	94.7	72.9	71.0	93.6	92.5	87.1	86.1
Puntaje más alto								
Vicente Guerrero, Dgo	100.0	99.5	98.2	92.2	100.0	97.4	99.4	96.4
Ixtepec, Pue	100.0	93.8	97.6	42.5	100.0	82.1	99.2	72.8
Soto la Marina, Tamps	98.7	99.5	88.2	68.6	100.0	99.5	95.6	89.2
Gpe Tepeyac, Chiapas	99.1	90.5	90.0	78.5	95.7	99.2	95.0	89.4
Huejutla, Hgo	98.0	86.1	87.4	81.4	97.4	100.0	94.3	89.2
Guachochi, Chih	99.9	88.0	88.2	67.4	94.6	81.6	94.2	79.0
Santiago Juxtlahuaca, Oax	95.7	91.5	86.4	51.2	100.0	100.0	94.0	80.9

Valle de I. Allende, Chih	96.4	100.0	90.8	79.8	94.8	97.4	94.0	92.4
San Carlos, Tamps	99.8	100.0	84.7	80.7	96.4	90.5	93.6	90.4
Villa Unión, Sinaloa	99.1	91.0	81.7	75.2	100.0	92.6	93.6	86.2

En 3 de los 10 hospitales con la evaluación más baja, la disparidad entre un año y otro es de más de 7 puntos en tanto que, por dimensión en trato y comunicación, Amanalco baja de 89.7 a 60.2 puntos y Paracho de 92 a 78.9 mientras que, en tiempo de espera, Tepexi de Rodríguez y Paracho disminuyen de 76.2 a 55 y de 81.3 a 64.3 respectivamente (tabla 6).

Tabla 6. Comparativo de los 10 últimos hospitales ES-HR 2024 vs 2023								
Hospital	Trato y Comunicación		Tiempo de espera		Prescripción, surtimiento de recetas, material de curación y provisión de estudios		Puntaje Total	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Nacional	94.9	94.7	72.9	71.0	93.6	92.5	87.1	86.1
Puntaje más bajo								
Amanalco, Méx Pte	60.2	89.7	39.4	48.2	96.5	97.8	65.4	78.6
Huajuapán de León, Oax	81.2	82.6	46.9	51.5	83.0	90.6	70.4	74.9
Huautla de Jiménez, Oax	89.5	92.5	43.8	54.4	91.2	86.9	74.8	77.9
Chiautla de Tapia, Pue*	75.9	n/a	72.3	n/a	80.3	n/a	76.2	n/a
Motozintla, Chiapas	83.1	93.1	49.1	52.1	100.0	93.8	77.4	79.7
Tuxpan, Mich	83.6	79.8	61.1	61.3	89.4	83.4	78.0	74.8
Charcas, SLP	83.3	92.5	64.1	71.6	89.8	89.6	79.1	84.6
Hecelchakan, Camp	90.3	94.0	58.5	50.8	90.1	89.6	79.6	78.1
Tepexi de Rodríguez, Pue	93.9	99.0	55.0	76.2	91.1	91.3	80.0	88.8
Paracho, Mich	78.9	92.0	64.3	81.3	97.0	89.7	80.1	87.7

* 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.

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”**; 17.9% “Más o menos satisfecho”; y 1.9% “Insatisfecho” o “Muy insatisfecho” (tabla 7).²

Tabla 7. Comparativo de satisfacción con el servicio del HR (%)			
Satisfacción	ES-HR 2024	ENCONSA 2023	ES-HR 2023
Muy satisfecho / Satisfecho	80.2	95.3	80.2
Más o menos satisfecho	17.9	4.2	18.2
Insatisfecho / Muy Insatisfecho	1.9	0.5	1.6

En esta pregunta, el porcentaje en la **ES-HR 2024 (80.2%)** replica los resultados de la misma encuesta de 2023 **(80.2%)** y 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 7).

En 2024 se registran 16 hospitales donde 33% o más de las personas se dijeron “Más o menos satisfechas”, “Insatisfechas o Muy insatisfechas”. Los casos más acentuados son **Amanalco, Chiautla y Huajuapán de León** (tabla 8).

De los hospitales que registran la menor satisfacción, más de la mitad (9) también presentaba esta situación en 2023 (marca en negritas, tabla 8).

Tabla 8. Hospitales con mayor porcentaje de pacientes “Más o menos satisfechos”, “Insatisfechos o Muy insatisfechos” con el servicio (%)			
Nacional 19.8			
Amanalco, Mex Pte	67.3	Charcas, SLP	40.8
Chiautla de Tapia, Pue	63.3	Venustiano Carranza, Chiapas	40.5
Huajuapán de León, Oax	59.6	Tlacolula de Matamoros, Oax	40.4
San Juanito, Chih	57.8	San Salvador el Seco, Pue	38.3
La Ceiba, Pue	52.1	Huautla de Jiménez, Oax	34.7
Motozintla, Chiapas	50.0	Coscomatepec, Ver Sur	34.7
Tuxpan, Mich	49.0	Miahuatlán, Oax	34.0
Tepexi de Rodríguez, Pue	46.9	Zongolica, Ver Sur	33.3

² De acuerdo con la Encuesta de Satisfacción para usuarios IMSS 2023 (ENSUI) el **80%** de los pacientes se declararon **satisfechos y muy satisfechos** con el servicio en unidades de segundo nivel.

V. Trato, comunicación e información

A nivel nacional el **trato y la comunicación** tuvieron un **ligero aumento en la ES-HR 2024** con un puntaje de **94.9 contra 94.7**, obtenido en 2023.

a) Trato

En el global de la ES-HR 2024, **87 de cada 100** personas calificaron la atención y trato del personal de **“Muy bueno” o “Bueno”**; 12 de “Regular” y 1 de “Malo” o “Muy malo”. En 7 hospitales se superó por lo menos el triple de la calificación nacional en el trato “Regular” y “Malo o Muy Malo” (tabla 9).

Tabla 9. HR donde 25 o más pacientes de cada 100, calificaron la atención y trato de “Regular” y “Malo/Muy malo” por parte del personal (%)				
Hospital	Muy bueno/Bueno	Regular (a)	Malo / Muy malo (b)	a+b
Nacional	86.5	12.1	1.4	13.5
Amanalco, Méx Pte	32.7	55.1	12.2	67.3
Motozintla, Chiapas	47.5	35.0	17.5	52.5
Chiautla de Tapia, Pue	49.0	30.6	20.4	51.0
Huajuapán de León, Oax	50.0	32.7	17.3	50.0
San Juanito, Chih	51.1	44.4	4.4	48.9
Tlacolula de Matamoros, Oax	52.6	43.9	3.5	47.4
Charcas, SLP	59.2	36.7	4.1	40.8

Por el contrario, en nueve hospitales, todos los pacientes refirieron un trato “Bueno” o “Muy bueno”: Guachochi, Chihuahua; Matamoros, Coahuila; Mapastepec y Ocozocoautla, Chiapas; Vicente Guerrero, Durango; La Unión, Guerrero; Ixtepec, Puebla; Plan de Arroyos, Veracruz Norte y Maxcanú, Yucatán.

Respecto al **personal que no dio un buen trato**, la pregunta aplicó a 71 hospitales donde las personas refirieron no haber recibido buen trato.

Del 13.5% de personas que a nivel nacional expresaron haber tenido un trato “Regular” o “Malo” y “Muy malo”, **5.2%** señaló al **personal de enfermería**; 1.6% al personal médico, 1.8% a ambos **y 4.8% no quiso responder**.

En 12 hospitales más del 12% señaló al personal de enfermería como quien no les dio un buen trato, este resultado es más del doble del obtenido a nivel nacional. En el **hospital San Juanito** una tercera parte de los pacientes señalaron a este personal (tabla 10).

Tabla 10. Hospitales con mayor porcentaje de trato “Regular” y “Malo y Muy malo” por parte del personal de enfermería (%)			
Hospital	Personal Enfermería	Tanto personal médico y de enfermería	Suma
Nacional	5.2	1.8	7.0
San Juanito, Chih	33.3	6.7	40.0
Amanalco, Méx Pte	26.5	20.4	46.9
Motozintla, Chiapas	25.0	5.0	30.0
Zacapoaxtla, Pue	24.5	0.0	24.5
Huajuapán de León, Oax	21.2	23.1	44.2
Tuxpan, Mich	20.4	2.0	22.4
Tlaxiaco, Oax	16.3	2.0	18.4
Miahuatlán, Oax	15.1	3.8	18.9
Zongolica, Ver Sur	12.5	6.3	18.8
Tlacolula de Matamoros, Oax	12.3	14.0	26.3
Charcas, SLP	12.2	8.2	20.4
Huautla de Jiménez, Oax	12.2	2.0	14.3

De las personas que dijeron recibir trato “Regular”, “Malo y Muy malo”, en 6 hospitales más del 8% refirió al personal médico, lo que representa por lo menos 5 veces más el resultado nacional.

Motozintla y Zongolica registran porcentajes por lo menos 10 veces más que el nacional. **Motozintla, Zongolica, Tuxpan y Charcas** repiten en este rubro con el personal de enfermería (tabla 11).

Tabla 11. Hospitales con mayor porcentaje de trato “Regular” y “Malo y Muy malo” por parte del personal médico (%)			
Hospital	Personal Médico	Personal médico y de enfermería	Suma
Nacional	1.6	1.8	3.4
Motozintla, Chiapas	17.5	5.0	22.5
Zongolica, Ver Sur	16.7	6.3	22.9
La Ceiba, Pue	12.5	0.0	12.5
Tuxpan, Mich	12.2	2.0	14.3
Charcas, SLP	12.2	8.2	20.4
Villanueva, Zac	8.2	2.0	10.2

En esta pregunta a nivel nacional, **4.8% de las personas no quisieron responder**. Resaltan los casos de Chiautla, Zacualtipán y Rodeo con 40.8%, 24.5% y 22.4% respectivamente.

b) Comunicación e información

El **94.4%** 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 2.4% no quiso responder a esta pregunta y **3.2% dijo que no le permitieron hacer preguntas**.

Hay doce hospitales con porcentajes del 6.7% al 34.7%, lo que representa de 2 a 10 veces más el resultado nacional; Tuxpan, Huajuapán, San Juanito, San Salvador el Seco y Charcas también se encontraban en este rubro en 2023 (tabla 12).

Tabla 12. El equipo de salud NO le permitió hacer preguntas o platicar de sus preocupaciones respecto al motivo por el que acudió a consulta (%)			
Nacional 3.2			
Tuxpan, Mich	34.7	San Salvador el Seco, Pue	11.7
Huajuapán de León, Oax	21.2	Mamantel, Camp	10.2
Motozintla, Chiapas	20.0	Charcas, SLP	10.2
Chiautla de Tapia, Pue	18.4	La Ceiba, Pue	8.3
Ixmiquilpan, Hgo	13.8	Zongolica, Ver Sur	8.3
San Juanito, Chih	13.3	Hecelchakán, Camp	6.7

Al interrogar a los pacientes **cómo fue la información que le proporcionó el personal** que lo atendió, a nivel nacional, **86.2%** dijo que fue **“Muy clara o Clara”**, 12.6% dijo que **“Regular”** y 1.3% **“No la entendió”**.

Del 13.9% de pacientes que calificaron la información que se les ofreció de **“Regular” o “No la entendieron”**, en 12 hospitales el resultado superó en más del doble el dato nacional (tabla 13).

Tabla 13. Hospitales con mayor porcentaje donde los pacientes dijeron que la información que les proporcionó el personal que los atendió fue “Regular” o “No la entendieron” (%)			
Hospital	Regular (a)	No la entendió (b)	Suma (a + b)
Nacional	12.6	1.3	13.9
Amanalco, Méx Pte	77.6	4.1	81.6
Chiautla de Tapia, Pue	38.8	18.4	57.1
Huajuapán de León, Oax	48.1	7.7	55.8
Motozintla, Chiapas	32.5	15.0	47.5
Tepexi de Rodríguez, Pue	40.8	2.0	42.9
Tlacolula de Matamoros, Oax	38.6	3.5	42.1
Tuxpan, Mich	36.7	0.0	36.7
Charcas, SLP	34.7	2.0	36.7
San Juanito, Chih	33.3	2.2	35.6
Huautla de Jiménez, Oax	30.6	2.0	32.7
Miahuatlán, Oax	26.4	1.9	28.3

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 7.0% dijo que no se les proporcionó información, mismo resultado que en la ES-HR 2023. En nueve hospitales este porcentaje por lo menos se triplicó (tabla 14).

Tabla 14. El equipo de salud NO dio información a familiares sobre el estado de salud del paciente en urgencias (%)	
Nacional	7.0
Paracho, Mich	71.4
Amanalco, Méx Pte	50.0
Huetamo, Mich	38.5
Ramos Arizpe, Coah	37.5
Concepción del Oro, Zac	35.7
Tlacolula de Matamoros, Oax	29.4
Charcas, SLP	28.6
La Unión, Gro	25.0
Izamal, Yuc	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 2024 fue de **45 minutos**, menor a los 50 minutos de la emisión de la ES-HR 2023.³

En el detalle de la ES-HR 2024, para **67 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 **33 de cada 100 pacientes** dijeron que su **tiempo de espera fue mayor a 50 minutos** (tabla 15).

³ En el Sistema Nacional de Indicadores de Salud INDICAS 2024 primer cuatrimestre, se registran **19.5 minutos** en el tiempo promedio de espera de consulta externa para la Secretaría de Salud.

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

Hay 18 hospitales donde la mitad o más de los pacientes esperaron más de 50 minutos para recibir consulta. El caso extremo son **Matías Romero, Hidalgo y San Felipe Ecatepec** donde **9 de cada 10 pacientes esperaron más de este tiempo** (tabla 16).

Tabla 16. Hospitales con los porcentajes de espera más altos, 50% o más de pacientes en espera mayor a 50 minutos (%)							
Hospital	51 a 90 min	Más de 90 min	suma	Hospital	50 a 90 min	Más de 90 min	Suma
Matías Romero, Oax	43.5	47.8	91.3	Charcas, SLP	8.7	60.9	69.6
Hidalgo, Tamps	91.3	0.0	91.3	Zacualtipan, Hgo	65.2	0.0	65.2
San Felipe Ecatepec, Chis	59.1	31.8	90.9	Zacapoaxtla, Pue	17.4	47.8	65.2
Los Hernández, SLP	11.8	76.5	88.2	Zacatipan, SLP	56.5	8.7	65.2
Ario de Rosales, Mich	33.3	54.2	87.5	San Buenaventura, Coah	61.9	0.0	61.9
San Ildefonso, Oax	46.2	30.8	76.9	Chicontepec, Ver Norte	39.1	21.7	60.9
La Ceiba, Pue	39.1	34.8	73.9	Río Grande, Zac	39.1	17.4	56.5
San Carlos, Tamps	47.8	26.1	73.9	Ocosingo, Chiapas	0.0	55.6	55.6
Huetamo, Mich	26.1	43.5	69.6	Villanueva, Zac	30.4	21.7	52.2

En contrapartida, en diez hospitales ningún paciente señaló haber esperado más de 50 minutos para ser atendido: San Juanito, Bochil, Vicente Guerrero, La Unión, Santiago Juxtlahuaca, Tlacolula, Ixtepec, El Fuerte, Ciudad Tula y Jáltipan.

b) Tiempo de espera en el servicio de urgencias

A **51 de cada 100 pacientes** entrevistados en urgencias se le aplicó el **triage** (clasificación de urgencia del paciente) y a 49 de cada 100 no les fue aplicado.

En 16 hospitales el porcentaje de pacientes a los que no se aplicó triage superó el 80%, mientras que en **Ramos Arizpe, Amanalco, Huautla y Ciudad Tula** ningún paciente pasó por el triage, en este último tampoco se aplicó en 2023. (tabla 17).

Tabla 17. Hospitales donde no se aplicó triage en el servicio de urgencias en porcentajes mayores a 80%			
Nacional 48.8			
Ramos Arizpe, Coah	100.0	Matehuala, SLP	92.9
Amanalco, Méx Pte	100.0	Concepción del Oro, Zac	92.9
Huautla de Jiménez, Oax	100.0	Jáltipan de Morelos, Ver Sur	91.7
Ciudad Tula, Tamps	100.0	Ocosingo, Chiapas	86.7
Huajuapán de León, Oax	94.1	Zongolica, Ver Sur	85.7
Bochil, Chiapas	92.9	Oxkutzcab, Yuc	84.6
Paracho, Mich	92.9	Motozintla, Chiapas	83.3
Tepexi de Rodríguez, Pue	92.9	Tlacolula de Matamoros, Oax	82.4

En promedio la percepción en el tiempo de espera a nivel nacional en urgencias fue de **21 minutos**, igual a la reportada en la ES-HR 2023.⁴

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 69.2% de los casos** (30.2% menos de 5 minutos y 39.0% de 6 a 30 minutos).

El 30.8% de los pacientes esperaron más de 30 minutos (18.0% de 31 a 60 minutos y 12.8.% más de una hora).

En 14 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 **Amanalco y Ciudad Tula** todos los pacientes esperaron más de 30 minutos para ser atendidos (tabla 18).

Tabla 18. Hospitales donde más pacientes esperaron más de 30 minutos para ser atendidos por personal médico desde su primera valoración en urgencias (%)			
Nacional 30.8			
Amanalco, Méx Pte	100.0	Zongolica, Ver Sur	71.4
Ciudad Tula, Tamps	100.0	Hecelchakán, Camp	70.6
Huajuapán de León, Oax	94.1	Bochil, Chiapas	64.3
Huautla de Jiménez, Oax	92.9	Metepec, Hgo	64.3
Motozintla, Chiapas	91.7	Miahuatlán, Oax	64.3
Tuxpan, Mich	71.4	Ocosingo, Chiapas	60.0
Charcas, SLP	71.4	Matehuala, SLP	57.1

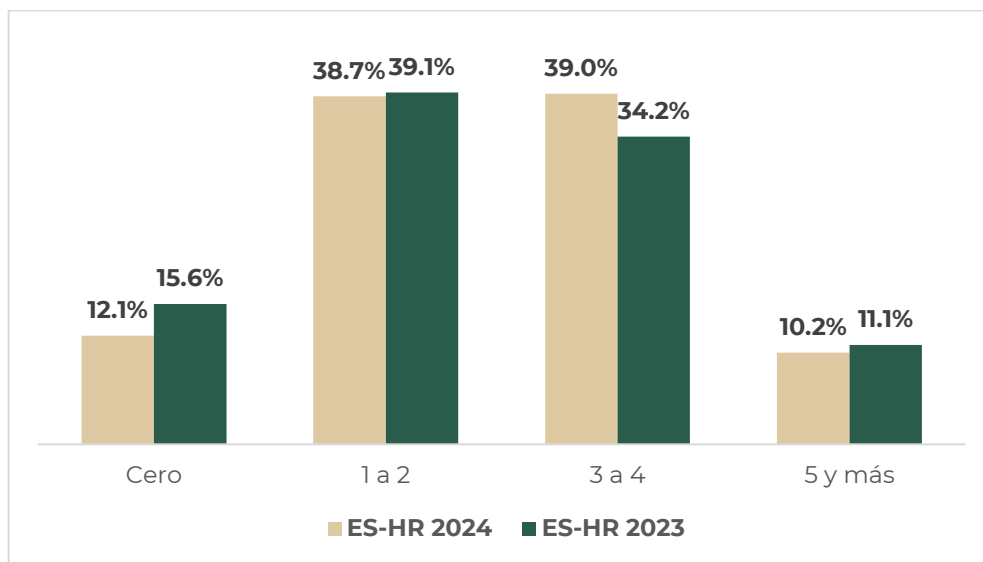
⁴ En el Sistema Nacional de Indicadores de Salud INDICAS 2024 primer cuatrimestre, se registran **19.3 minutos** en el tiempo promedio de espera de urgencias para la Secretaría de Salud.

VII. Prescripción de medicamentos

A nivel nacional se prescribieron más medicamentos en 2024 que en 2023 (87.9% vs 84.4%), crecimiento que también se reflejó en la ENCONSA 2023 con 86%.

Descendió la prescripción de cero medicamentos, la de 1 a 2 y la de 5 y más medicamentos; mientras que se incrementó la de 3 a 4 medicamentos (gráfica 1).

Gráfica 1. Prescripción de medicamentos en hospital
Comparativo 2024 vs 2023



Los hospitales con la mayor prescripción de **cero medicamentos** fueron: San Juanito (62.5%), Villamar (60.0%), Villanueva (48.6%), Miahuatlán (35.9%), Ocozocoautla (35.3%) y Jáltipan (35.1%).

En contraste, los hospitales con el mayor porcentaje de pacientes que recibieron **5 o más medicamentos** fueron: Mamantel (48.6%), Guadalupe Victoria (40.0%), El Fuerte (40%), Tuxpan (37.1%), Guachochi (34.9%) y Oxxkutzcab (34.3%)

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 **1.2%** de las personas señalaron que no recibieron explicación. En este reactivo cinco hospitales tuvieron altos porcentajes: Chiautla (23.3%), Chignahuapan (13.3%) Hecelchakán (8.8%), San Cayetano (8.8%) y San Salvador el Seco (5.4%).

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

La **ES-HR 2024** arrojó un **surtimiento de recetas completas de 89.4%**, mayor en 1.9 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 19).

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	
Completas más Parciales	95.4	94.9	95.7	84.0	98.1	97.8	98.9	

En **recetas completas surtidas** de la ES-HR 2024, **9 hospitales** se mantienen por **debajo del 70%**. En la ES-HR 2023 tres de estos hospitales (marca en negritas) también tuvieron niveles menores al promedio nacional. Charcas es el único hospital que por tres años consecutivos ha tenido surtimiento de recetas completas por debajo del 70% (tabla 20).

Hospital	ES-HR 2024	ES-HR 2023	ES-HR 2022
Nacional	89.4	85.8	78.3
San Juanito, Chih	50.0	51.7	100.0
Coscomatepec, Ver Sur	57.1	80.8	81.8
Buenavista, Mich	59.3	100.0	80.0
Charcas, SLP	60.6	60.0	34.6
Villanueva, Zac	61.1	65.6	93.3
Huajuapán de León, Oax	63.3	91.3	74.1
Villamar, Mich	64.3	75.0	76.5
Mamantel, Camp	65.7	100.0	78.1
Valle de Ignacio Allende, Chih	68.6	84.6	62.5

⁵ El surtimiento de recetas completas registrado en 2023 para el segundo nivel en el IMSS fue **82%**. Fuente: ENSUI 2023. En el Sistema Nacional de Indicadores de Salud INDICAS primer cuatrimestre 2024 se registra **77%** para el ámbito rural de la Secretaría de Salud.

En cuanto a **recetas completas más recetas parciales surtidas**, 62 hospitales cubrieron el 100% de surtimiento, únicamente Villanueva, Zacatecas se ubicó por debajo del 90% en este rubro.

Los cinco hospitales que presentaron mayor desabasto **en este rubro** fueron Villanueva, (11.1%), Huajuapán de León (10%), Charcas (9.1%), San Juanito, (8.3%); Jáltipan, (8.3%).

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	2024
ES-HR	- Ácido Acetilsalicílico - Losartán	- Paracetamol - Losartán	- Paracetamol - Losartán	- Losartán - Atorvastatina	- Paracetamol - Losartán
ENCONSA	- Ácido Acetilsalicílico - Losartán	- Metformina - Losartán	- Insulina - Losartán	- Losartán - Metformina	

A la pregunta de si **le pidieron algún medicamento o material de curación en su estancia en hospitalización**, el **16.0%** de pacientes a nivel nacional **dijo que sí**; 81.5% dijo que no; y 2.5% no supo responder. El número de pacientes que refirió esta solicitud disminuyó en 3 puntos respecto a la ES-HR 2023 (19%) y de la ENCONSA 2023(18.8%).

En 12 hospitales el porcentaje de pacientes a quienes les hicieron este requerimiento superó el 40%, destacan Zacatipán, Jáltipan, Bochil, Metepec, Cerritos y Villanueva (tabla 22).

Tabla 22. Hospitales con porcentajes mayores a 40% de pacientes a quienes se les requirió medicamento o material de curación en hospitalización (%)			
Nacional 16.0			
Zacatipán, SLP	58.3	Ario de Rosales, Mich	46.7
Jáltipan, Ver Sur	57.1	San Ildefonso Villa Alta, Oax	46.2
Bochil, Chiapas	50.0	La Ceiba, Pue	45.5
Metepec, Hgo	50.0	Mamantel, Camp	41.7
Cerritos, SLP	50.0	Huetamo, Mich	41.7
Villanueva, Zac	50.0	Tuxpan, Mich	41.7

Los **medicamentos más solicitados** en hospital fueron **paracetamol y ketorolaco**; 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**, **17.6% dijo que sí**; 80.6% dijo que no; y 1.8% no supo responder. El número de pacientes que detalló esta solicitud es similar respecto a ES-HR 2023 (17.3%) y menor por 5.4 puntos respecto a la ENCONSA 2023 (23.0%).

En 13 hospitales el porcentaje de pacientes a quienes le pidieron estudios superó el 40%, se enfatiza en Jáltipan, Concepción del Oro, Huautla, Cerritos y Hecelchakán donde a más de la mitad de los pacientes les hicieron esta solicitud (tabla 23).

Tabla 23. Hospitales con porcentajes mayores a 40% de pacientes a quienes se les requirieron estudios en hospitalización			
Nacional 17.6			
Jáltipan de Morelos, Ver Sur	64.3	Mamantel, Camp	41.7
Concepción del Oro, Zac	63.6	Benemérito, Chiapas	41.7
Huautla de Jiménez, Oax	58.3	San Felipe Ecatepec, Chiapas	41.7
Cerritos, SLP	58.3	Zacualtipan, Hgo	41.7
Hecelchakán, Camp	53.3	Acanceh, Yuc	41.7
Ocozocoautla, Chiapas	50.0	Izamal, Yuc	41.7
Matehuala, SLP	45.5		

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

IX. Comentarios finales

La **ES-HR 2024 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 2023.

En la comparación general con 2023 y en relación con la ENCONSA 2023, el puntaje general de la ES-HR 2024 refleja cambios muy discretos que permiten determinar la validez del estudio.

Las variables que reflejan mayores cambios positivos respecto a 2023 son el tiempo de espera; y la prescripción, surtimiento de medicamentos, material curación y provisión estudios.

Respecto a la diferencia en la satisfacción de los pacientes con los servicios otorgados entre la ENCONSA y la ES-HR se sigue comprobando la hipótesis de 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 continúa siendo muy cercano (87.1 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** que aumentó casi 4 cuatro puntos porcentuales. En este rubro los hospitales de los OOAD Chiapas, Puebla y San Luis Potosí, que mantenían un patrón de desabasto reflejado en las últimas encuestas, tuvo un aumento discreto en el abasto, mientras que Buenavista, Mamantel, Huajuapán de León y Coscomatepec aumentaron más de 20 puntos su desabasto.

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

Respecto a la mejora del tiempo de espera, influyó tanto la disminución en la espera en consulta externa como **el aumento de 4 puntos porcentuales en la aplicación del triage** a los pacientes en el servicio de urgencias.

En la diferencia de los puntajes obtenidos en la ES-HR 2024 respecto a la ES-HR 2023, en los primeros lugares es necesaria la revisión a los servicios de los hospitales: Ixtepec, Guachochi y Santiago Juxtlahuaca ya que presentan un salto de más de 13 puntos de un año a otro; en los últimos lugares es oportuno el seguimiento a Amanalco, Paracho y Tepexi de Rodríguez donde la diferencia en las dimensiones trato y comunicación y tiempo de espera respecto al año anterior fue de por lo menos 20 puntos.

Finalmente es conveniente el seguimiento a Tuxpan, Huajuapán, Hecelchakán, Ocosingo y Zongolica cuyo bajo desempeño fue consistente en tres levantamientos (tabla 24).

Tabla 24. Hospitales con puntajes bajos en ES-HR 2024, ES-HR 2023 ENCONSA 2023			
Hospital	ES-HR 2024	ES-HR 2023	ENCONSA 2023
Nacional	89.4	85.8	78.3
Huajuapán de León, Oax	70.4	74.9	80.7
Tuxpan, Mich	78.0	74.8	79.9
Hecelchakan, Camp	79.6	78.1	81.8
Zongolica, Ver Sur	80.5	81.5	76.1
Ocosingo, Chiapas	81.8	80.4	74.9

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

Comparativo en indicadores de satisfacción				
INDICADOR	ES-HR 2024	ENCONSA 2023	IMSS ENSUI ¹	Secretaria de Salud
Satisfacción (Muy satisfecho+ satisfecho)	80.2%	95.3%	80.0%	90.5% ²
Tiempo promedio de espera consulta externa	45 min	45 min		19 min ³
Surto completo de recetas médicas	89.4%	88.0%	82.0%	77.0% ³

1/ Encuesta de Satisfacción para usuarios IMSS 2023 (ENSUI)

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

3/Sistema Nacional de Indicadores de Salud INDICAS 2024