

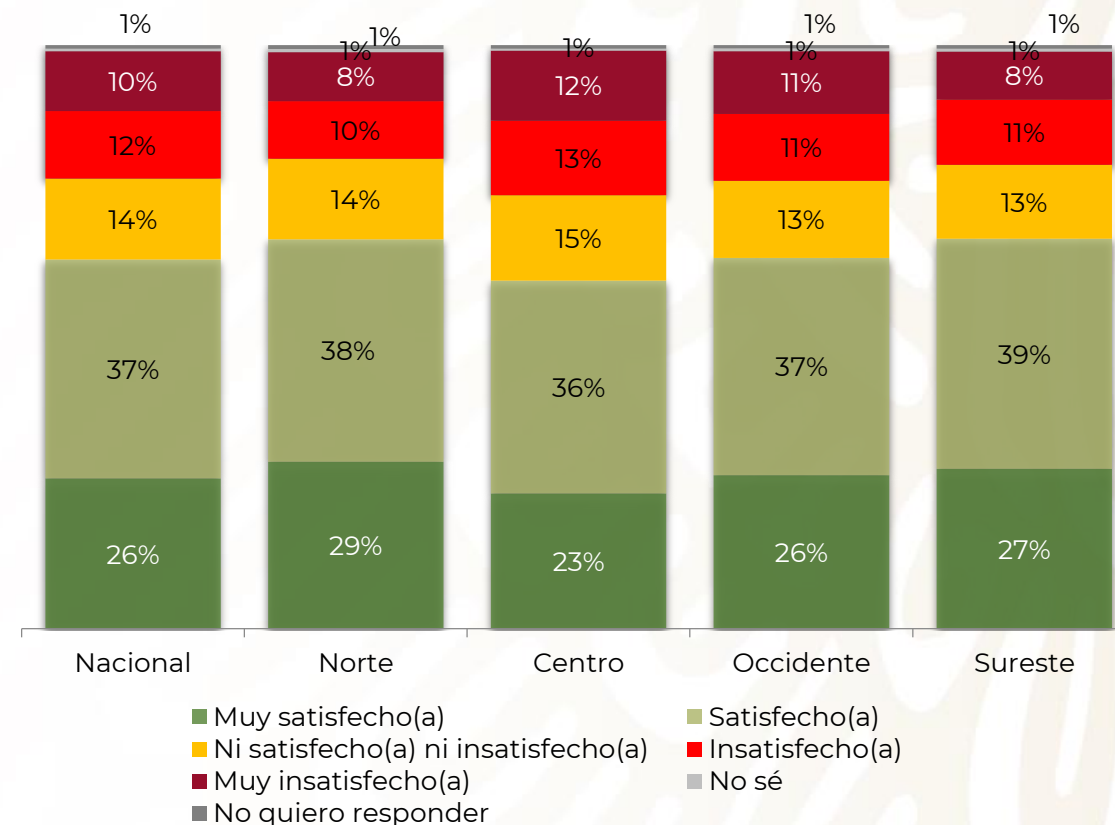
# Satisfacción y trato

## Satisfacción general con la unidad



**En general, ¿qué tan satisfecho(a) o insatisfecho(a) está con la atención que recibió en la unidad médica en su última visita durante la actual contingencia COVID<sup>1/2</sup>**

Región	OOAD	Muy satisfecho (a)	Satisfecho(a)	Ni satisfecho (a) ni insatisfecho (a)	Insatisfecho (a)	Muy insatisfecho (a)	No sé	No quiero responder
NORTE	AGS, COAH, CHIH, DGO, NL, SLP, TMS, ZAC	29%	38%	14%	10%	8%	1%	1%
CENTRO	CDMX S, CDMX N, MEX O, MEX P, HGO, GTO, MOR, PUE, QRO, TLAX	23%	36%	15%	13%	12%	0%	1%
OCCIDENTE	BC, BCS, COL, JAL, MICH, NAY, SIN, SON	26%	37%	13%	11%	11%	1%	1%
SURESTE	CAMP, CHIS, GRO, OAX, QR, TAB, VER N, VER S, YUC	27%	39%	13%	11%	8%	1%	1%
<b>NACIONAL</b>		26%	37%	14%	12%	10%	0%	1%



1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestran las etiquetas de las categorías menores a 1%.  
 2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

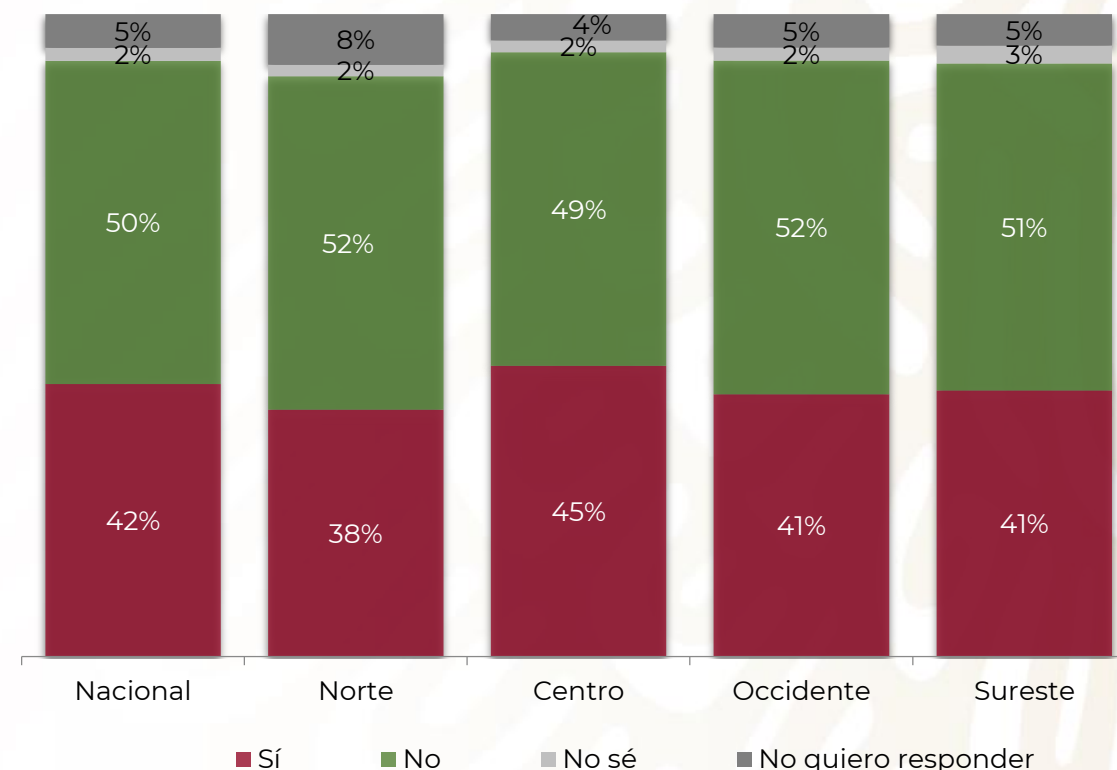
# Satisfacción y trato



## Motivos de insatisfacción: Por mal trato del personal

*¿Por qué motivo(s) está ni satisfecho ni insatisfecho, insatisfecho o muy insatisfecho?  
Por mal trato del personal<sup>1/2</sup>*

Región	OOAD	Sí	No	No sé	No quiero responder
NORTE	AGS, COAH, CHIH, DGO, NL, SLP, TMS, ZAC	38%	52%	2%	8%
CENTRO	CDMX S, CDMX N, MEX O, MEX P, HGO, GTO, MOR, PUE, QRO, TLAX	45%	49%	2%	4%
OCCIDENTE	BC, BCS, COL, JAL, MICH, NAY, SIN, SON	41%	52%	2%	5%
SURESTE	CAMP, CHIS, GRO, OAX, QR, TAB, VER N, VER S, YUC	41%	51%	3%	5%
NACIONAL		42%	50%	2%	5%



1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestran las etiquetas de las categorías menores a 1%.

2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

3. El resultado agregado puede no coincidir con el desagregado debido al redondeo.

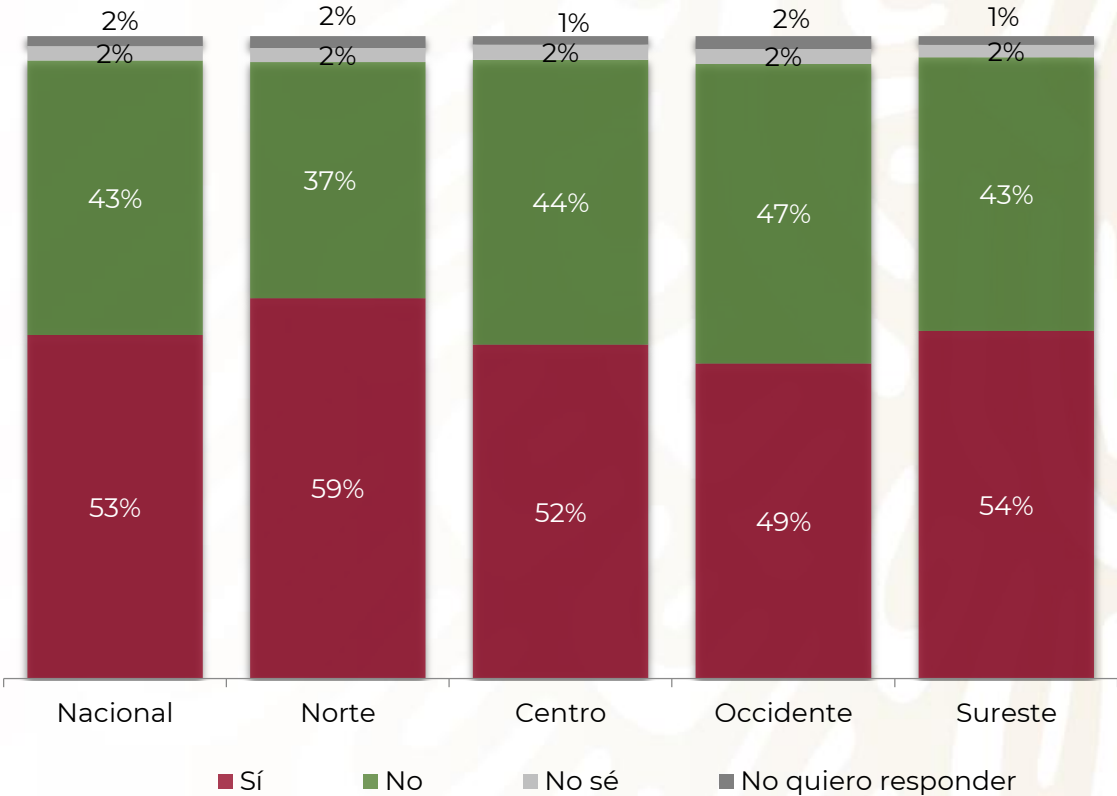
# Satisfacción y trato



## Motivos de insatisfacción: Por falta de medicamentos

¿Por qué motivo(s) está ni satisfecho ni insatisfecho, insatisfecho o muy insatisfecho?  
Por falta de medicamentos<sup>1/2</sup>

Región	OOAD	Sí	No	No sé	No quiero responder
NORTE	AGS, COAH, CHIH, DGO, NL, SLP, TMS, ZAC	59%	37%	2%	2%
CENTRO	CDMX S, CDMX N, MEX O, MEX P, HGO, GTO, MOR, PUE, QRO, TLAX	52%	44%	2%	1%
OCCIDENTE	BC, BCS, COL, JAL, MICH, NAY, SIN, SON	49%	47%	2%	2%
SURESTE	CAMP, CHIS, GRO, OAX, QR, TAB, VER N, VER S, YUC	54%	43%	2%	1%
NACIONAL		53%	43%	2%	2%



1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestran las etiquetas de las categorías menores a 1%.  
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.  
3. El resultado agregado puede no coincidir con el desagregado debido al redondeo.

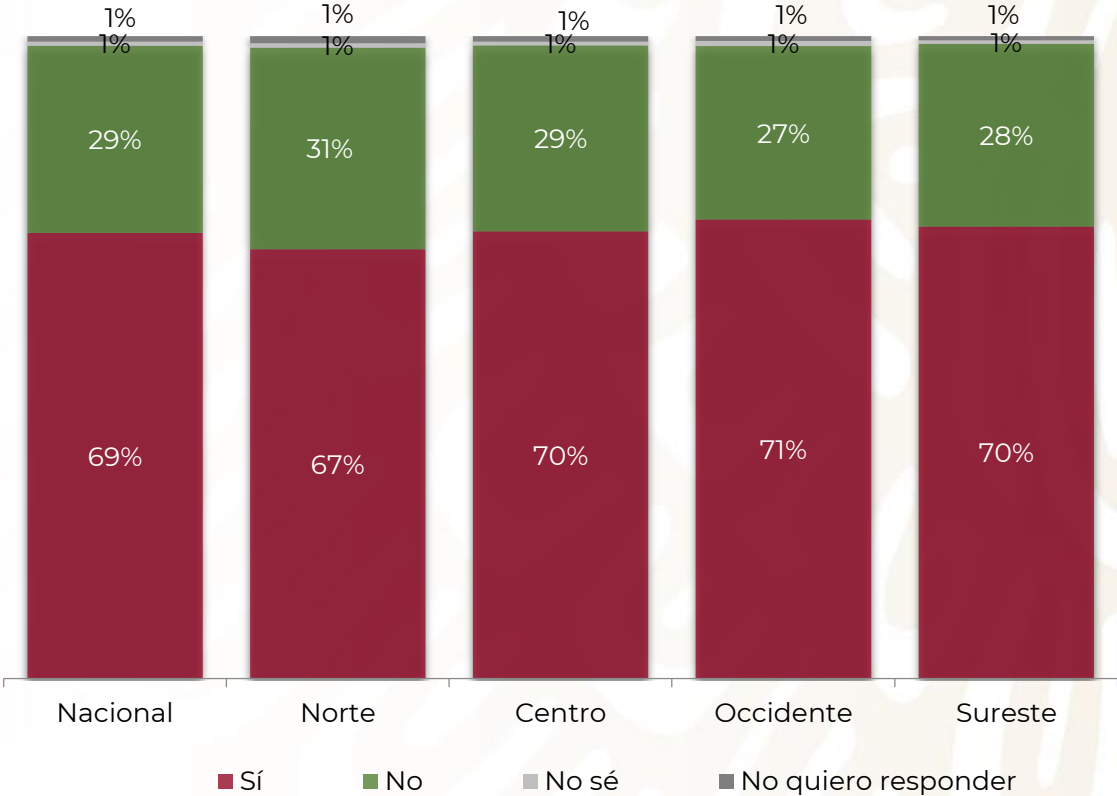
# Satisfacción y trato



## Motivos de insatisfacción: Por tiempo de espera largo

¿Por qué motivo(s) está ni satisfecho ni insatisfecho, insatisfecho o muy insatisfecho?  
Por tiempo de espera largo<sup>1/2</sup>

Región	OOAD	Sí	No	No sé	No quiero responder
NORTE	AGS, COAH, CHIH, DGO, NL, SLP, TMS, ZAC	67%	31%	1%	1%
CENTRO	CDMX S, CDMX N, MEX O, MEX P, HGO, GTO, MOR, PUE, QRO, TLAX	70%	29%	1%	1%
OCCIDENTE	BC, BCS, COL, JAL, MICH, NAY, SIN, SON	71%	27%	1%	1%
SURESTE	CAMP, CHIS, GRO, OAX, QR, TAB, VER N, VER S, YUC	70%	28%	1%	1%
NACIONAL		69%	29%	1%	1%



1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestran las etiquetas de las categorías menores a 1%.  
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.  
3. El resultado agregado puede no coincidir con el desagregado debido al redondeo.

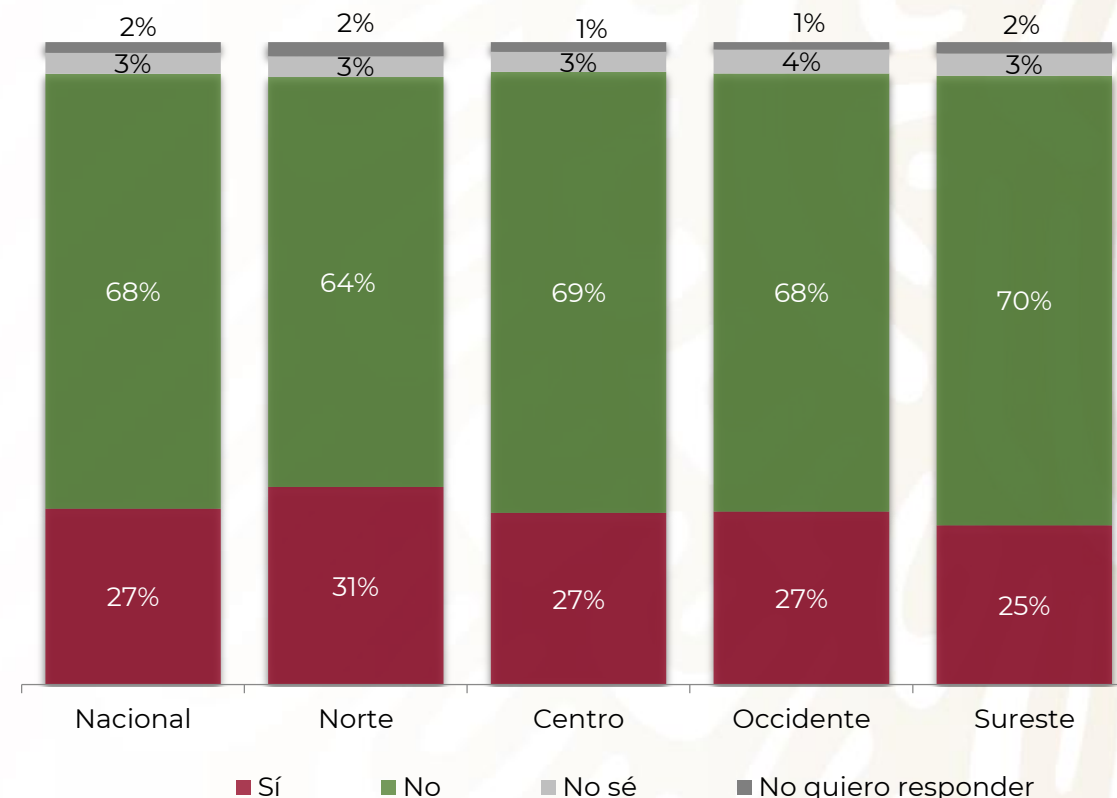
# Satisfacción y trato



## Motivos de insatisfacción: Por mala limpieza de las instalaciones

*¿Por qué motivo(s) está ni satisfecho ni insatisfecho, insatisfecho o muy insatisfecho?  
Por mala limpieza de las instalaciones<sup>1/2</sup>*

Región	OOAD	Sí	No	No sé	No quiero responder
NORTE	AGS, COAH, CHIH, DGO, NL, SLP, TMS, ZAC	31%	64%	3%	2%
CENTRO	CDMX S, CDMX N, MEX O, MEX P, HGO, GTO, MOR, PUE, QRO, TLAX	27%	69%	3%	1%
OCCIDENTE	BC, BCS, COL, JAL, MICH, NAY, SIN, SON	27%	68%	4%	1%
SURESTE	CAMP, CHIS, GRO, OAX, QR, TAB, VER N, VER S, YUC	25%	70%	3%	2%
NACIONAL		27%	68%	3%	2%



1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestran las etiquetas de las categorías menores a 1%.

2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

3. El resultado agregado puede no coincidir con el desagregado debido al redondeo.

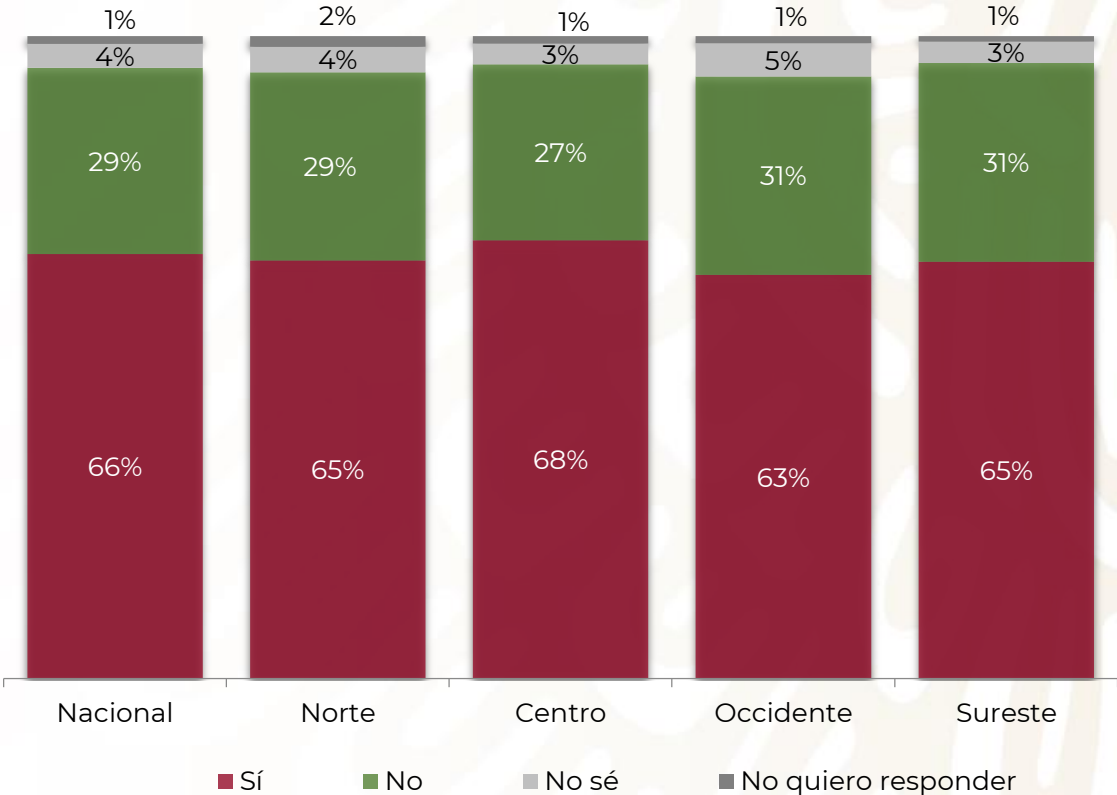
# Satisfacción y trato



## Motivos de insatisfacción: Por falta de personal, médicos(as)/especialistas

¿Por qué motivo(s) está ni satisfecho ni insatisfecho, insatisfecho o muy insatisfecho?  
Por falta de personal, médicos(as)/especialistas<sup>1/2</sup>

Región	OOAD	Sí	No	No sé	No quiero responder
NORTE	AGS, COAH, CHIH, DGO, NL, SLP, TMS, ZAC	65%	29%	4%	2%
CENTRO	CDMX S, CDMX N, MEX O, MEX P, HGO, GTO, MOR, PUE, QRO, TLAX	68%	27%	3%	1%
OCCIDENTE	BC, BCS, COL, JAL, MICH, NAY, SIN, SON	63%	31%	5%	1%
SURESTE	CAMP, CHIS, GRO, OAX, QR, TAB, VER N, VER S, YUC	65%	31%	3%	1%
NACIONAL		66%	29%	4%	1%



1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestran las etiquetas de las categorías menores a 1%.  
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.  
3. El resultado agregado puede no coincidir con el desagregado debido al redondeo.



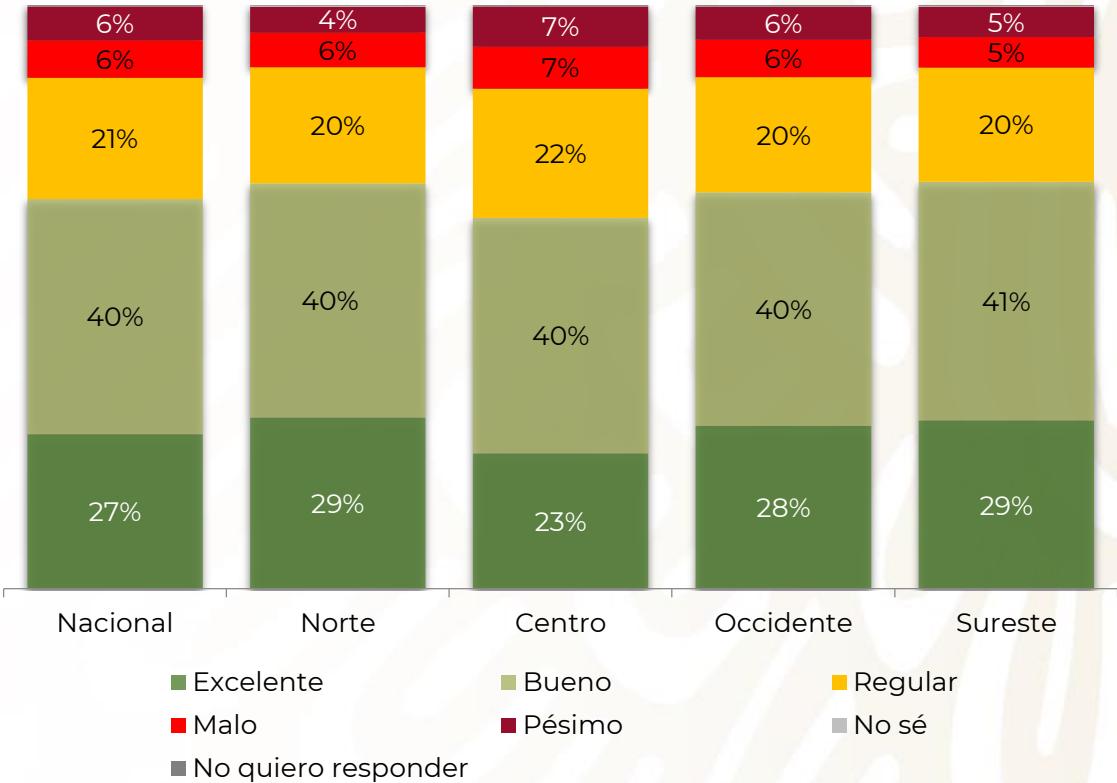
# Satisfacción y trato

## Trato del personal



En general, ¿cómo califica el trato que recibió en la unidad médica en su última visita?<sup>1/2</sup>

Región	OOAD	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo	No sé	No quiero responder
NORTE	AGS, COAH, CHIH, DGO, NL, SLP, TMS, ZAC	29%	40%	20%	6%	4%	0%	0%
CENTRO	CDMX S, CDMX N, MEX O, MEX P, HGO, GTO, MOR, PUE, QRO, TLAX	23%	40%	22%	7%	7%	0%	0%
OCCIDENTE	BC, BCS, COL, JAL, MICH, NAY, SIN, SON	28%	40%	20%	6%	6%	0%	0%
SURESTE	CAMP, CHIS, GRO, OAX, QR, TAB, VER N, VER S, YUC	29%	41%	20%	5%	5%	0%	0%
NACIONAL		27%	40%	21%	6%	6%	0%	0%



1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestran las etiquetas de las categorías menores a 1%.  
 2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.  
 3. El resultado agregado puede no coincidir con el desagregado debido al redondeo.

# Satisfacción y trato

## Motivo de mal trato



**¿Por qué motivo considera que le brindaron un trato regular, malo o pésimo en la unidad médica en su última visita?/1/2**  
Total menciones (respuesta múltiple)

MOTIVO	NORTE	CENTRO	OCCIDENTE	SURESTE
No me saludaron	3%	2%	2%	3%
Me hablaron de manera grosera o prepoten	24%	27%	28%	23%
No me pusieron atención mientras les hablaba	15%	15%	17%	16%
No me proporcionaron el servicio que requería	30%	34%	31%	34%
No me dieron medicamentos	23%	18%	17%	16%
Me sentí discriminado o menospreciado	4%	5%	6%	4%
El personal no está en su lugar	23%	25%	23%	25%
El tiempo de espera	2%	3%	3%	2%
Indiferencia, falta de profesionalismo, empatía y capacitación	1%	1%	1%	1%
Falta de organización	1%	2%	2%	1%
Atención deficiente del personal	1%	1%	1%	2%
Mala atención médica	4%	4%	3%	4%
Las asistentes médicas son despotas	1%	1%	1%	1%
No hay personal para atender	1%	1%	1%	0%
Otro	5%	4%	4%	6%
No sé	1%	1%	1%	1%
No quiero responder	6%	4%	5%	4%

1. Las cifras pueden no sumar 100% (respuesta múltiple)  
2. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.