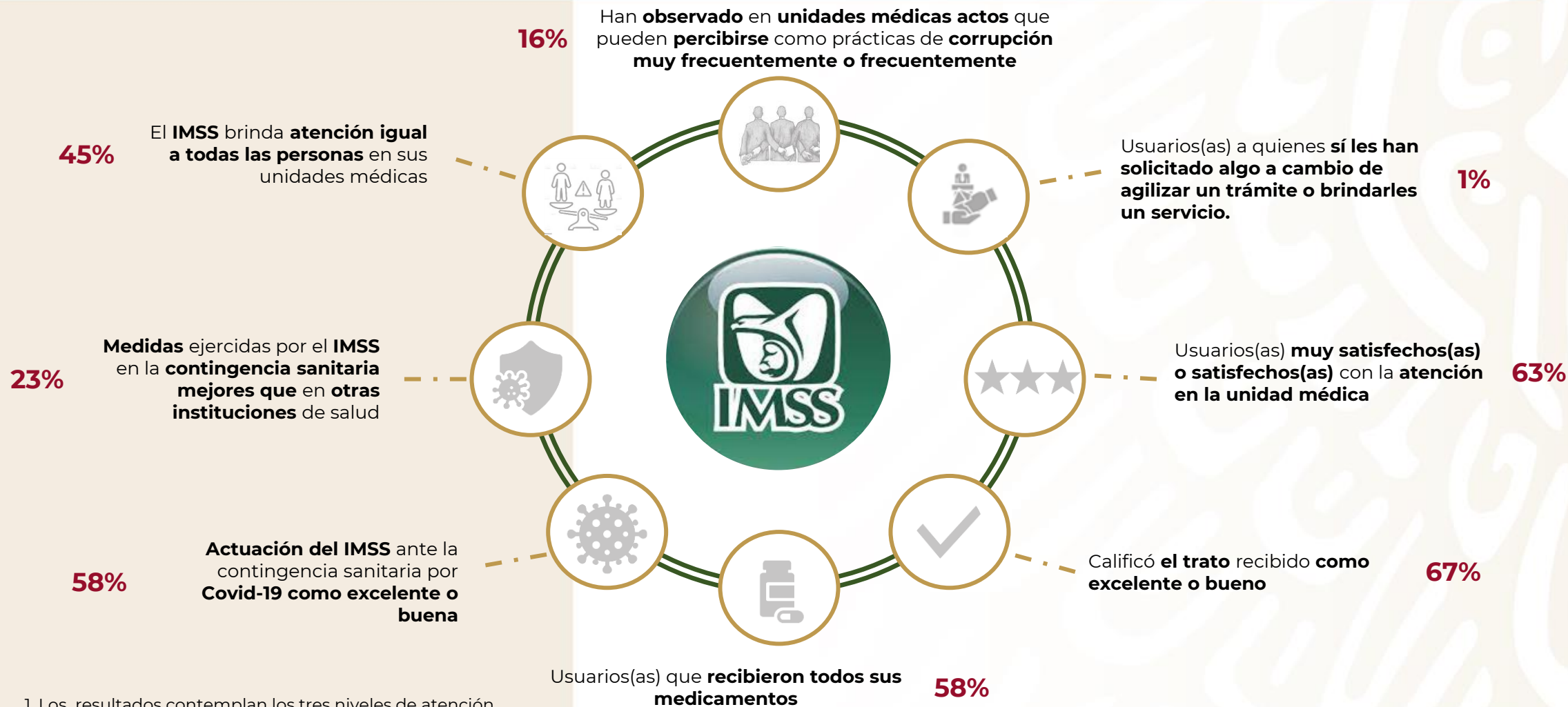


# Principales resultados

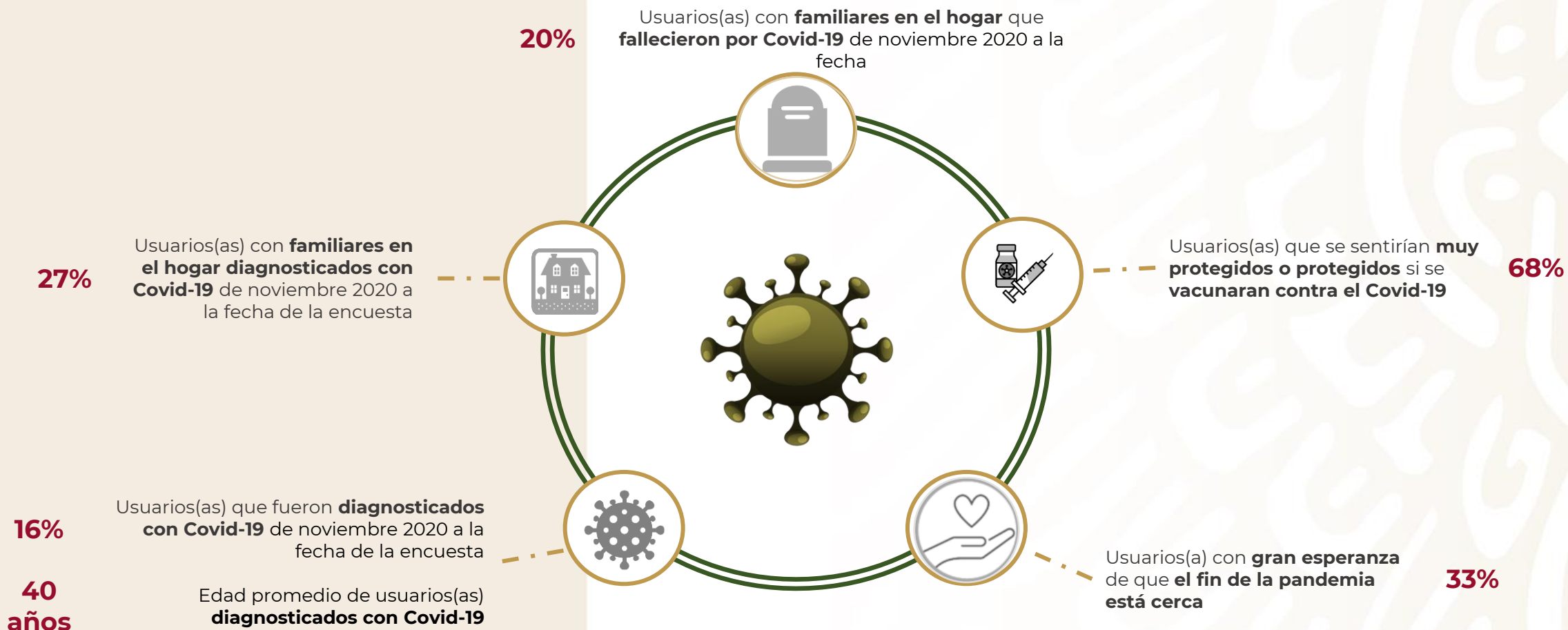
## Indicadores principales<sup>1</sup>



1. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

# Principales resultados

## Indicadores principales Covid-19<sup>1</sup>



1. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

# Principales resultados



## Vacunación, actividades laborales y salud mental Covid-19<sup>1</sup>

### Vacunación Covid-19

2% de los(as) usuarios(as) dijeron que **no quieren vacunarse**.

5% dijo que **si se vacunara se sentiría poco o nada protegido** contra un posible contagio

### Actividades laborales

41% de los(as) usuarios(as) se encuentra **laborando en su lugar de trabajo**

28% continúan trabajando **desde casa** y 12% en **modalidad mixta**

### Salud mental por distanciamiento social

Las personas usuarias han **percibido o padecido en el último mes:**

- Ansiedad (51%)
- Poca energía (51%)
- Dificultad para dormir (49%)
- Irritación (48%)
- Alteraciones de salud (45%)
- Depresión sin esperanza (31%)

**69%** tiene **gran o regular esperanza** de que **estamos cerca del final de la pandemia** y que pronto se volverá a las actividades normales

Esta **esperanza es mayor** en personas **de 55 años o más, con al menos 76%**

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

# Resultados principales



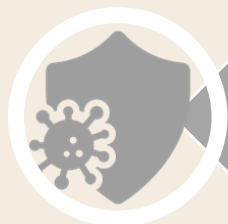
## Información y percepción de seguridad en unidades médicas del IMSS<sup>1</sup>



**56%** de las personas usuarias dijeron haber **recibido**, visto o escuchado algún tipo de **información sobre el Covid-19, por parte del IMSS**



El **principal medio** por el cual **recibieron la información** fueron **redes sociales, con 60%** de todas las menciones, seguido de **radio/televisión con 49%**



**15%** dijo **sentirse poco o nada protegidos** con las **medidas de seguridad** que ha establecido el IMSS, en las **unidades médicas** para **evitar el contagio de Covid-19**. En **segundo nivel** se registró el **porcentaje más alto** de esta percepción con **18%**

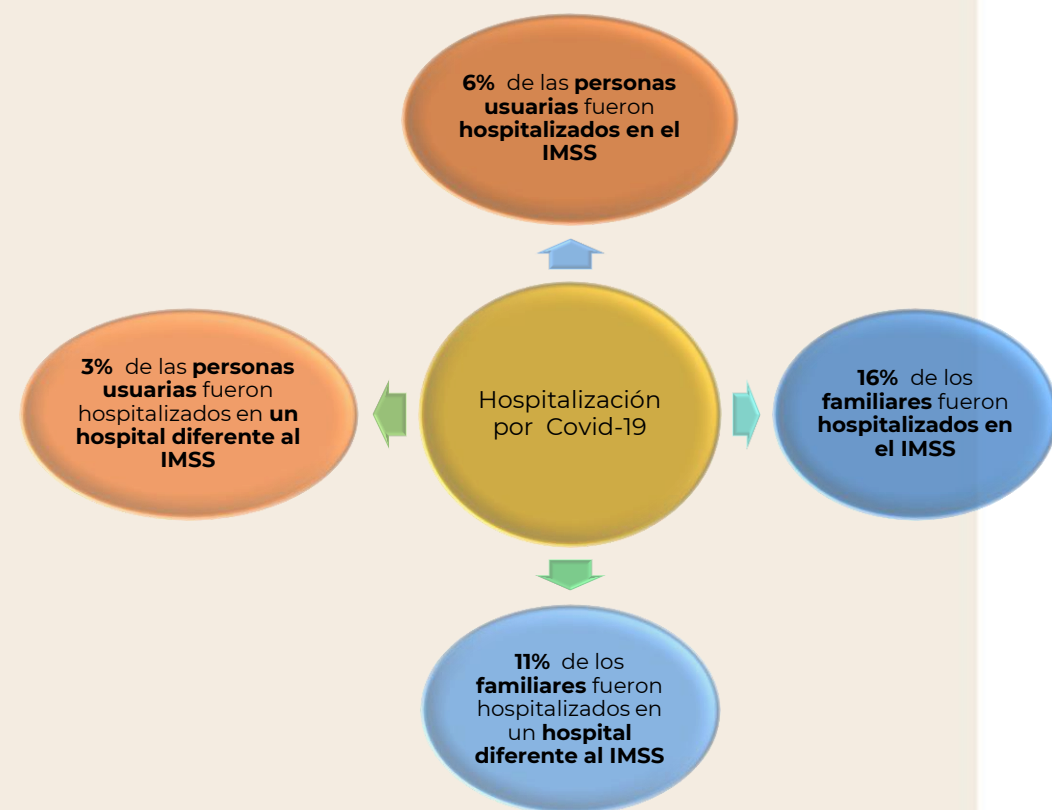
1. El resultado Nacional contempla los tres niveles de atención.

# Resultados principales

## Hospitalización por Covid-19



**Personas usuarias o familiares con diagnóstico de Covid – 19 internados en un hospital<sup>1</sup>**



**Debido al diagnóstico de Covid – 19, ¿fue usted internado en un hospital?<sup>2</sup>**

*Sí*

Primer nivel	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>5%</b> fue internado(a) en un <b>hospital del IMSS</b> y <b>3%</b> en una <b>institución distinta</b></li></ul>
Segundo nivel	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>16%</b> fue internado(a) en un <b>hospital del IMSS</b> y <b>4%</b> en una <b>institución distinta</b></li></ul>
Tercer nivel	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>17%</b> fue internado(a) en un <b>hospital del IMSS</b> y <b>3%</b> en una <b>institución distinta</b></li></ul>

1. Los resultados contemplan los tres niveles de atención. Usuarios(as) y familiares que fueron diagnosticados con Covid-19 de noviembre de 2020 a la fecha de la encuesta

2. Usuarios(as) que fueron diagnosticados con Covid-19 de noviembre de 2020 a la fecha de la encuesta



# Resultados principales



## Por región

La región **Sureste** registró **mejores niveles en las categorías positivas en 6 de los 7 principales indicadores** de la encuesta.

REGIÓN <sup>1</sup>	OOAD	ACTUACIÓN DEL IMSS (COVID-19) EXCELENTE/ BUENA	IMSS VS OTRAS INSTITUCIONES (COVID-19) MEJOR	ACTOS DE CORRUPCIÓN EN UM POCO FRECUENTE/ NUNCA	ATENCIÓN IGUALITARIA EN UM SÍ	SATISFACCIÓN MUY SATISFECHOS /SATISFECHOS	TRATO EXCELENTE/ BUENO	SURTIMIENTO TODOS
NORTE	AGS, COAH, CHIH, DGO, NL, SLP, TMS, ZAC	60%	22%	63%	<b>46%</b>	<b>67%</b>	69%	51%
CENTRO	CDMX S, CDMX N, MEX O, MEX P, HGO, GTO, MOR, PUE, QRO, TLAX	56%	22%	<b>64%</b>	<b>46%</b>	60%	64%	61%
OCCIDENTE	BC, BCS, COL, JAL, MICH, NAY, SIN, SON	57%	24%	58%	43%	64%	68%	60%
SURESTE	CAMP, CHIS, GRO, OAX, QR, TAB, VER N, VER S, YUC	<b>61%</b>	<b>27%</b>	62%	<b>46%</b>	<b>67%</b>	<b>70%</b>	<b>62%</b>
NACIONAL		58%	23%	63%	45%	63%	67%	58%



1. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

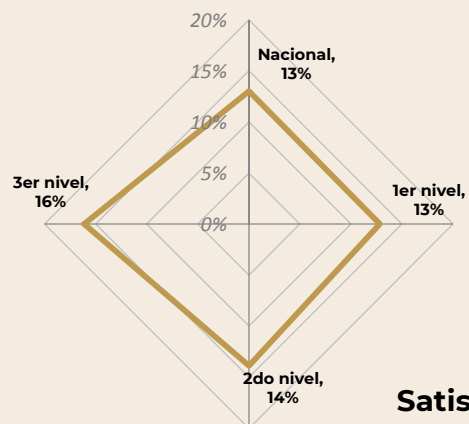
# Resultados principales



## Principales resultados por nivel de atención

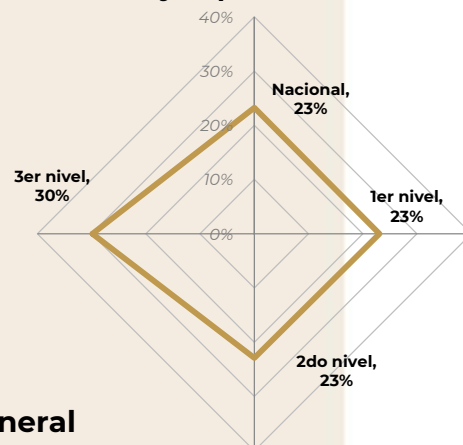
### Actuación del IMSS en la contingencia sanitaria

**Excelente**



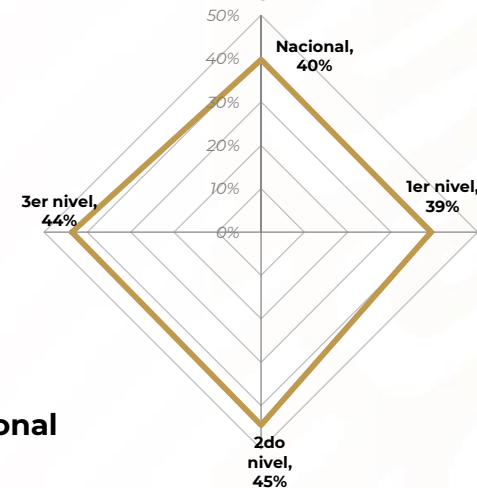
### Medidas del IMSS en la contingencia VS otras instituciones de salud

**Mejor que las otras**



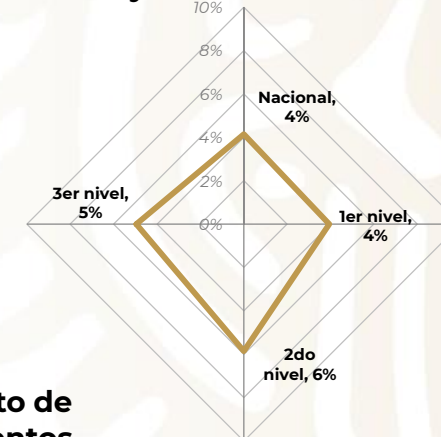
### Se brinda atención igualitaria en las UMs del IMSS

**No**



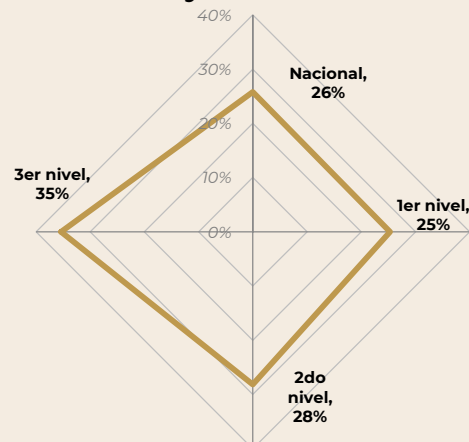
### Actos que pueden percibirse como prácticas de corrupción en UMs

**Muy Frecuentemente**



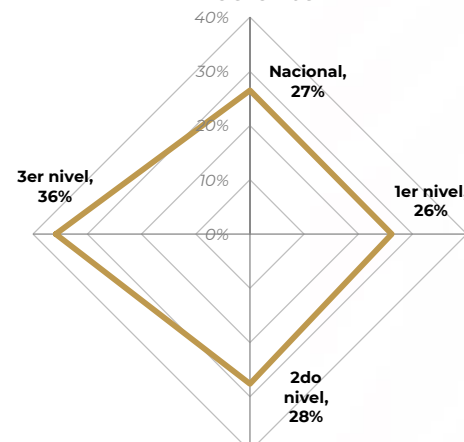
### Satisfacción general

**Muy satisfecho**



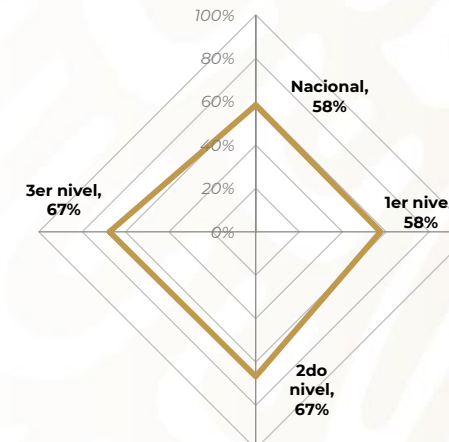
### Trato del personal

**Excelente**



### Surtimiento de medicamentos

**Todos**



# Resultados principales

Tabla



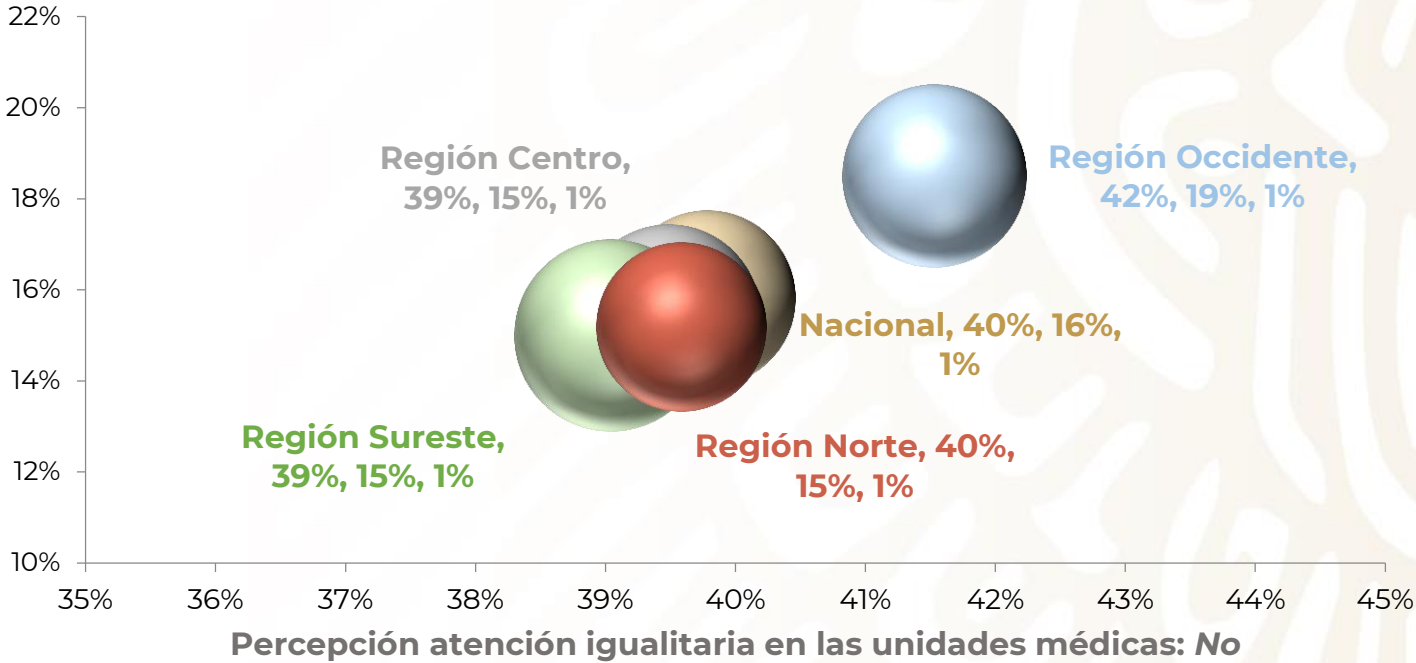
## Transparencia por región

En la región **Occidente**, se tiene una **mayor percepción** de que **en el IMSS existen acciones de corrupción** y de **atención desigual a los(as) usuarios(as)**; sin embargo, en **todas las regiones** el porcentaje de **personas a las que se les ha solicitado algo a cambio de agilizar un trámite o brindarles servicio es del 1%** (principalmente propina o dinero).

Región	Percepción de atención igualitaria (No)	Percepción de actos de corrupción (Sí)	Les han solicitado algo a cambio de un servicio
Nacional	40%	16%	1%
Norte	40%	15%	1%
Centro	39%	15%	1%
Occidente	42%	19%	1%
Sureste	39%	15%	1%

Percepción de acciones de corrupción: Muy frecuentemente/frecuentemente

Atención preferente en unidades médicas, percepción de actos de corrupción y condicionamiento en el otorgamiento de servicios



Tamaño de la esfera: Sí le han solicitado algo a cambio de un servicio o trámite

● Nacional ● Región Centro ● Región Sureste ● Región Norte ● Región Occidente

1. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.



# Resultados principales



## Farmacia y consultorios privados de farmacias<sup>1</sup>

En los **tres niveles de atención**, al **menos el 89%** dijo que el motivo fue porque **no los tenían en la farmacia**

Las personas usuarias de los **tres niveles** de atención **compraron los medicamento faltantes en una farmacia privada**, en **al menos el 59%** de los casos.

Por otra parte, **al menos 9%** **no los compró y suspendió el tratamiento**.

**41%** de las personas usuarias **no recibió todos sus medicamentos**

En los **últimos 6 meses**, **42%** de los(as) usuarios(as) **solicitó atención en una farmacia que cuenta con consultorio médico privado** por algún problema de salud

A **nivel nacional**, **48 personas** dijeron que **les condicionaron la entrega de medicamentos a cambio de regalos, favores o dinero** (40 en primer nivel, 3 en segundo nivel y 5 en tercer nivel)

1. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

# Resultados principales



## Principales motivos de insatisfacción y percepción de maltrato<sup>/1</sup>

### Insatisfacción<sup>/2</sup>

69% tiempo de espera largo (78% en segundo nivel)

66% falta de personal, médicos(as)/especialistas (67% en segundo nivel)

53% falta de medicamentos (55% en primer nivel)

42% mal trato del personal (50% en segundo nivel)

29% mal servicio en farmacia (30% en primer nivel)

27% mala limpieza de las instalaciones (34% en segundo y tercer nivel)

### Maltrato<sup>/3</sup>

32% no me proporcionaron el servicio que requería (38% en tercer nivel)

26% me hablaron de manera grosera o prepotente (mayor porcentaje primer nivel con 26%)

24% el personal no está en su lugar (24% en los tres niveles de atención)

19% no me dieron medicamentos (20% en primer nivel)

15% no me pusieron atención mientras les hablaba (17% en tercer nivel)

1. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

2. Los 6 aspectos fueron evaluados por todos los encuestados.

3. Total de menciones (pregunta con respuesta múltiple)

# Resultados principales

## Recomendaciones de mejora



El **20%** de las personas usuarias no dieron ninguna recomendación porque **creen que todo está bien.**

**12%** hizo recomendaciones relacionadas con el **trato del personal.**

**6%** recomendó **más medicamentos.**

*De acuerdo a su experiencia en la unidad médica, ¿qué recomendaría para mejorar el servicio?<sup>1</sup>*



1. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.