

Encuesta Nacional de Imagen Institucional 2021 Síntesis

Modalidad en línea



Dirección de Planeación Estratégica Institucional
Coordinación de Investigación Estratégica



Introducción



La **Encuesta Nacional de Imagen del IMSS 2021** se levantó del **22 de abril al 10 de mayo**, explora **nuevas temáticas de las anteriores** encuestas de percepción realizadas por la Coordinación de Investigación Estratégica, algunas de ellas han tomado relevancia por la situación que vive el país por la contingencia y que han afectado a las personas usuarias, entre estos temas se tiene:





- **Actuación del IMSS** ante la contingencia sanitaria por **Covid-19**.
- **Comparación del IMSS** con **otras instituciones** sobre las **medidas** ejercidas en la **contingencia sanitaria**.
- **Percepción de seguridad** en las unidades médicas del IMSS.
- **Efectos del distanciamiento social en la Pandemia (Sensaciones en las personas (Salud mental))**.
- **Vacunación** contra **Covid-19** y **expectativa** sobre el final de la **pandemia**.
- **Hospitalización por Covid-19 en hospitales diferentes al IMSS¹** y difusión de información sobre Covid-19
- **Preferencia en la atención** y posibles acciones de **corrupción en unidades médicas del IMSS**.
- **Condicionamiento** en la entrega de **medicamentos** en las **farmacias** de las unidades médicas.
- Solicitud de **atención médica** en **farmacias con consultorio privado**.

Además, se incluyen los indicadores relacionados con:

- Surtimiento de medicamentos.
- Satisfacción.
- Trato.
- Diagnóstico de Covid-19 de usuarios y familiares.
- **Hospitalización por Covid-19 en el IMSS¹**

Metodología



Aspecto	Encuesta Nacional de Imagen del IMSS 2021
Marco muestral 	Catálogo de las personas usuarias, con correo electrónico, que en noviembre y diciembre de 2020 recibieron atención en las unidades médicas de primer, segundo o tercer nivel.
Muestra de usuarios 	Se enviaron 707,427 invitaciones por correo electrónico y se obtuvieron 25,142 encuestas efectivas (10,523 hombres y 14,619 mujeres).
Población objetivo 	Usuarios(as) de 18 años o + y responsables de menores de edad con correo electrónico, que en noviembre y diciembre de 2020 recibieron atención en las unidades médicas de primer, segundo o tercer nivel.
Fecha de levantamiento 	Del 22 de abril al 10 de mayo de 2021

A manera de numeralia

Actuación del IMSS

58% de los entrevistados considera como excelente o buena **la actuación del IMSS ante la contingencia sanitaria por Covid-19.**

23 % de los usuarios perciben que HAN SIDO MEJORES las medidas ejercidas por el IMSS que otras instituciones de salud durante la contingencia sanitaria.

52% IGUAL que las otras instituciones de salud

Medidas de seguridad para evitar el contagio de Covid-19

Más del 50% de los entrevistados se percibe protegido-a y/o muy protegido-a por las medidas de seguridad adoptadas

14% se sienten POCO O NADA PROTEGIDOS con las medidas de seguridad que ha establecido el IMSS, en las unidades médicas

Al comparar por niveles de atención. En los usuarios del segundo nivel se registró el **porcentaje más alto de esta percepción con 18%.**

Percepción sobre la vacunación

68% de la población entrevistada **considera que sentiría MUY PROTEGIDA/PROTEGIDA si son vacunadas.**

69% tiene GRAN O REGULAR ESPERANZA de que estemos cerca del final de la pandemia.

Efectos del distanciamiento social en el último mes (sensaciones en las personas /salud mental) :

51% de las personas usuarias declaran tener poca energía para desarrollar actividades físicas, y el mismo porcentaje señala que ha padecido ansiedad.

49% manifiestan haber tenido dificultad para dormir.

31% se siente deprimido y con poca esperanza.

45% percibe alteraciones en su salud.

Preferencia en la atención.

37% de las personas usuarias creen que el personal del IMSS atiende primero a sus amigos, familiares o conocidos.

45% creen que en las unidades médicas del IMSS se brinda atención igual a todas las personas usuarias.

Transparencia , posibles actos que pueden percibirse como de corrupción en unidades médicas del IMSS:

37% de las personas usuarias NUNCA han observado **POSIBLES ACTOS** de corrupción.

16% mencionó que **SÍ** ha observado esta situación muy frecuentemente o frecuentemente.

Un escaso 1% señala que le han solicitado algo a cambio para recibir servicios en el IMSS.

Solo 48 personas de las entrevistadas 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)

Entrega de medicamentos en las farmacias de las unidades médicas:

41% de los entrevistados señala que NO recibieron todos su medicamentos en la farmacia de la unidad del IMSS.

94% de los que NO lo recibieron responden que la causa principal por la que no les entregaron el medicamento fue la carencia del medicamento en la farmacia.

Al menos 9% no los compró y suspendió el tratamiento.

59% de los entrevistados en los tres niveles de atención señala que compraron los medicamento faltantes en una farmacia privada.

Solicitud de atención médica en farmacias con consultorio privado:

A nivel nacional en los últimos 6 meses, 42% de los(as) usuarios(as) han solicitado atención en una farmacia con consultorio privado, debido a algún problema de salud.

Percepción y atención por COVID

16% de los usuarios señala que fueron diagnosticados con Covid-19 de Noviembre de 2020 a la fecha de término de la encuesta.

De estos que fueron diagnosticados su mayoría (62%) recuerda que fueron entre los meses de noviembre y diciembre 2020.

Y alrededor del 25% entre enero y febrero de este año.

27% declara que SI hubo otros familiares en su hogar con ese diagnóstico .

20% reportó que si fallecieron familiares en su hogar por Covid-19.

Hospitalización por Covid-19 :

9% responde que requirió hospitalización.

El 6% se hospitalizó en unidades médicas del IMSS.

3% en otros hospitales.

En el caso de sus familiares 11%, señala que fueron hospitalizados en hospitales que no son del IMSS.

Difusión de información

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%.

Trabajo en casa

41% de las usuarios responde que desarrollan sus actividades laborales en su lugar de trabajo.

29% continua totalmente desde casa. La tercera parte de estas personas que continúan trabajando desde casa corresponde a quienes tienen 55 años o más.

Satisfacción en la atención

63% de los Usuarios(as) muy satisfechos o satisfechos con la atención en la unidad médica

67% Calificó el trato recibido como excelente o bueno

Principales motivos de insatisfacción y percepción de maltrato¹

Insatisfacción²

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)

Maltrato³

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)

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.**

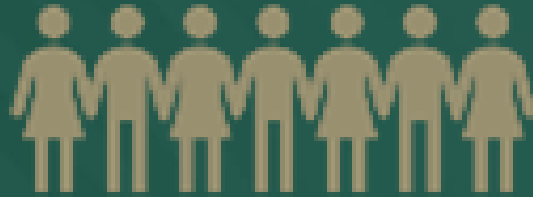
6% recomendó **más medicamentos.**

De acuerdo a su experiencia en la unidad médica, ¿qué recomendaría para mejorar el servicio?¹



1. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

Perfil de personas usuarias



Personas usuarias

Perfil^{1/2}



- Más de la mitad de las personas usuarias son mujeres.
- 67%, tiene menos de 54 años



Mujer

• 58%



Hombre

• 42%



18 a 25 años

• 16%



26 a 34 años

• 20%



35 a 44 años

• 15%



45 a 54 años

• 16%



55 a 64 años

• 15%



65 y más años

• 17%

1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.
2. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

Personas usuarias

Perfil por OOAD y sexo¹



De los más de 707 mil correos enviados, solo un poco más de 25 mil usuarios(as) respondieron la encuesta, lo que representa un **3.6% de efectividad**.

OOAD	Correos enviados	Encuestas efectivas	% de efectividad	Encuestas efectivas por sexo ¹			
				Mujer	Hombre	% Mujer	% Hombre
Aguascalientes	20,467	599	2.9%	349	250	58.3%	41.7%
Baja California	28,272	905	3.2%	541	364	59.8%	40.2%
Baja California Sur	5,835	205	3.5%	128	77	62.4%	37.6%
Campeche	5,815	231	4.0%	127	104	55.0%	45.0%
Chiapas	9,706	366	3.8%	210	156	57.4%	42.6%
Chihuahua	26,701	762	2.9%	438	324	57.5%	42.5%
Coahuila	22,763	668	2.9%	416	252	62.3%	37.7%
Colima	4,039	154	3.8%	91	63	59.1%	40.9%
CDMX Norte	22,663	1,264	5.6%	747	517	59.1%	40.9%
CDMX Sur	24,196	1,664	6.9%	998	666	60.0%	40.0%
Durango	17,956	380	2.1%	229	151	60.3%	39.7%
México Oriente	29,210	1,386	4.7%	792	594	57.1%	42.9%
México Poniente	27,356	1,208	4.4%	708	500	58.6%	41.4%
Guanajuato	29,982	1,029	3.4%	612	417	59.5%	40.5%
Guerrero	10,658	300	2.8%	191	109	63.7%	36.3%
Hidalgo	26,778	757	2.8%	460	297	60.8%	39.2%
Jalisco	32,754	1,430	4.4%	823	607	57.6%	42.4%
Michoacán	13,757	543	3.9%	303	240	55.8%	44.2%
Morelos	12,189	483	4.0%	291	192	60.2%	39.8%
Nayarit	5,286	156	3.0%	94	62	60.3%	39.7%
Nuevo León	43,361	1,325	3.1%	764	561	57.7%	42.3%
Oaxaca	9,594	315	3.3%	190	125	60.3%	39.7%
Puebla	32,930	1,270	3.9%	716	554	56.4%	43.6%
Querétaro	22,453	953	4.2%	531	422	55.7%	44.3%
Quintana Roo	16,186	600	3.7%	306	294	51.0%	49.0%
San Luis Potosí	17,283	558	3.2%	338	220	60.6%	39.4%
Sinaloa	22,938	478	2.1%	281	197	58.8%	41.2%
Sonora	20,319	521	2.6%	297	224	57.0%	43.0%
Tabasco	16,210	531	3.3%	306	225	57.6%	42.4%
Tamaulipas	39,622	953	2.4%	557	396	58.4%	41.6%
Tlaxcala	7,714	217	2.8%	130	87	59.9%	40.1%
Veracruz Norte	29,541	1,129	3.8%	628	501	55.6%	44.4%
Veracruz Sur	16,854	539	3.2%	301	238	55.8%	44.2%
Yucatán	28,817	990	3.4%	566	424	57.2%	42.8%
Zacatecas	7,222	273	3.8%	160	113	58.6%	41.4%
Total	707,427	25,142	3.6%	14,619	10,523	58.1%	41.9%

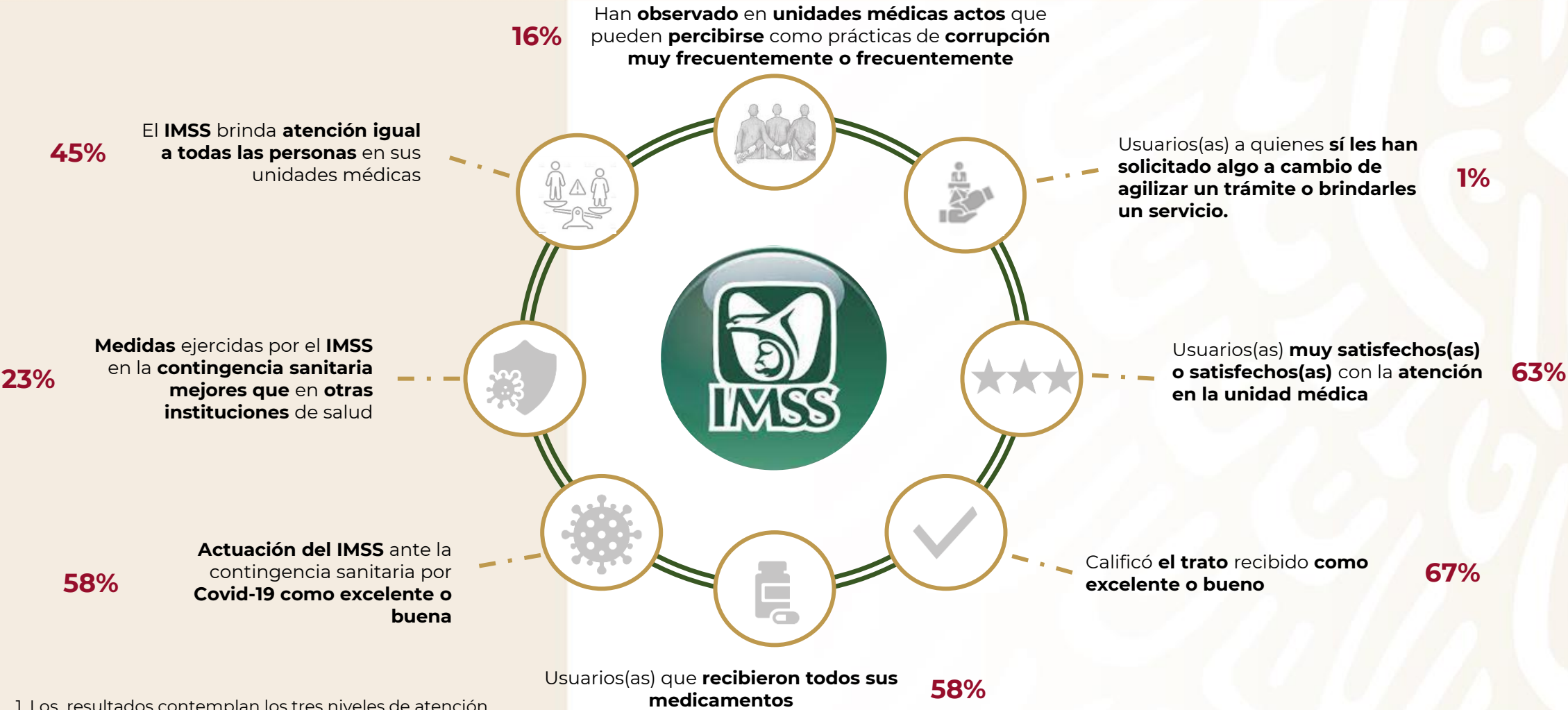
1. Las cifras contemplan los tres niveles de atención.

Principales resultados



Principales resultados

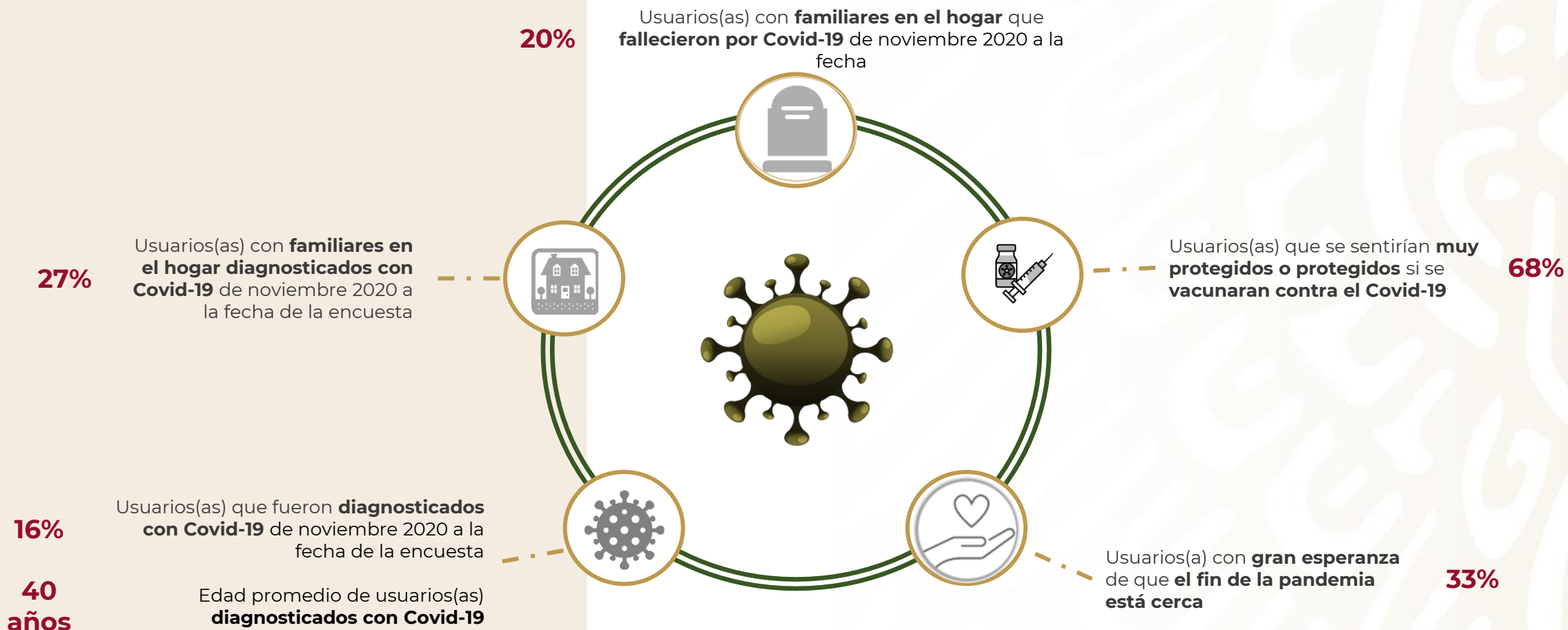
Indicadores principales¹



1. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

Principales resultados

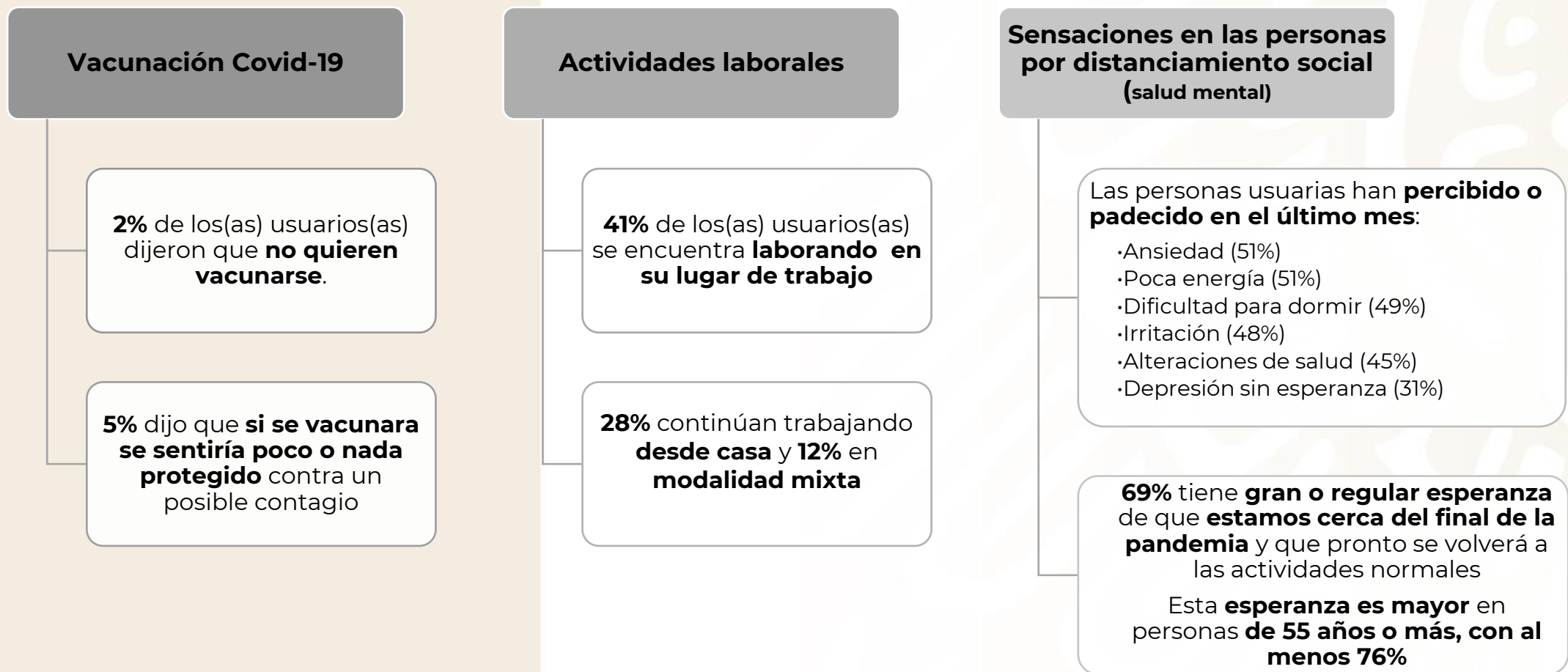
Indicadores principales Covid-19¹



1. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

Principales resultados

Vacunación, actividades laborales y distanciamiento social sensaciones en las personas ^{/1}



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

Principales resultados

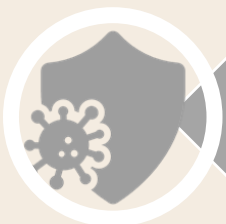
Información y percepción de seguridad en unidades médicas del IMSS¹



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%**



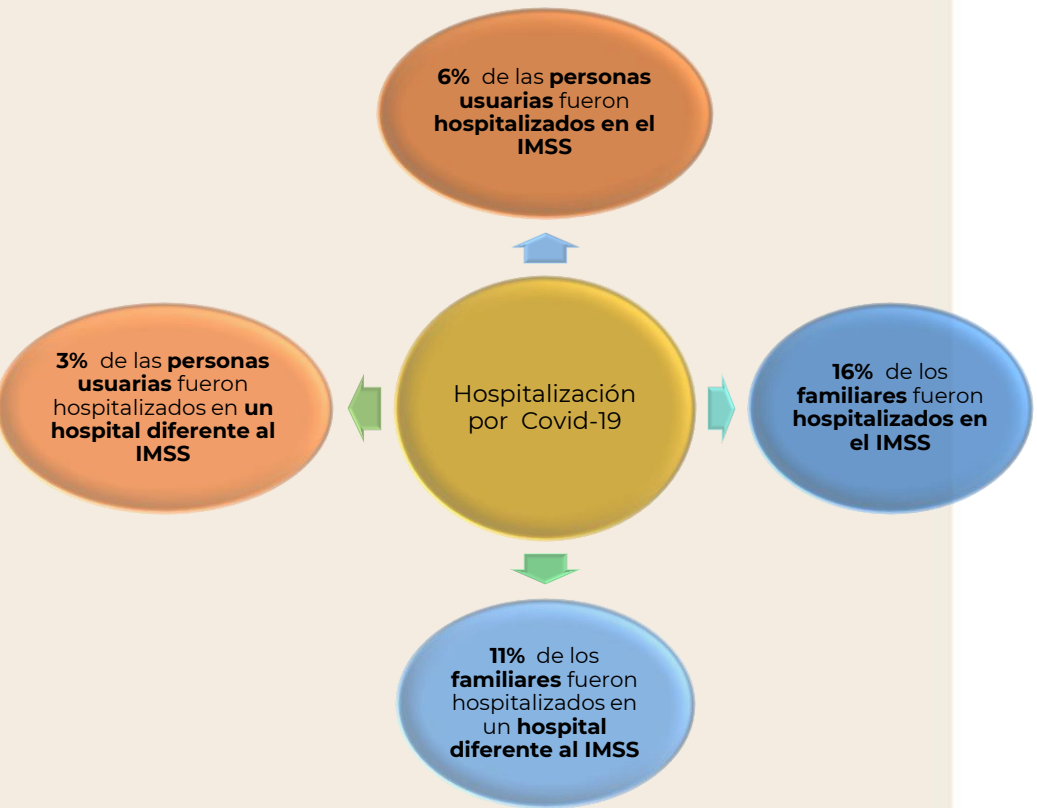
15% dijo **sentirse poco o nada protegidos** con las **medidas de seguridad** que ha establecido el IMSS, en las **unidades médicas** para **evitar el contagio de Covid-19**. En **segundo nivel** se registró el **porcentaje más alto** de esta percepción con **18%**

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

Principales resultados

Hospitalización por Covid-19

Personas usuarias o familiares con diagnóstico de Covid – 19 internados en un hospital¹



Debido al diagnóstico de Covid – 19, ¿fue usted internado en un hospital?²
Sí

- Primer nivel
 - **5%** fue internado(a) en un **hospital del IMSS** y **3%** en una **institución distinta**
- Segundo nivel
 - **16%** fue internado(a) en un **hospital del IMSS** y **4%** en una **institución distinta**
- Tercer nivel
 - **17%** fue internado(a) en un **hospital del IMSS** y **3%** en una **institución distinta**

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

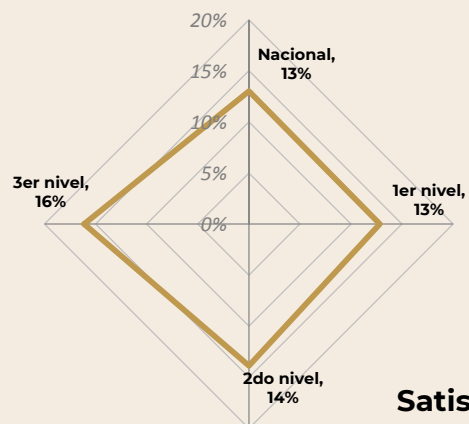
Principales resultados

Por nivel de atención



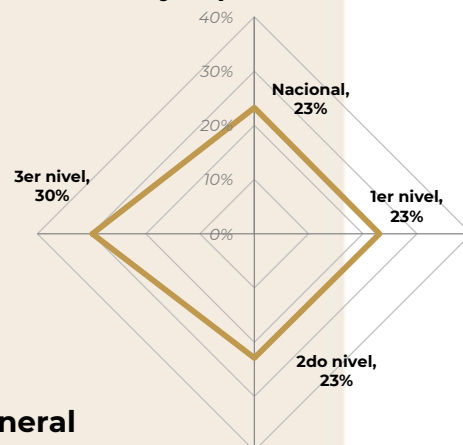
Actuación del IMSS en la contingencia sanitaria

Excelente



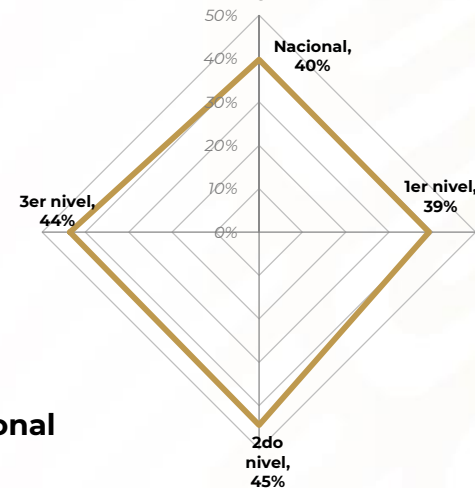
Medidas del IMSS en la contingencia VS otras instituciones de salud

Mejor que las otras



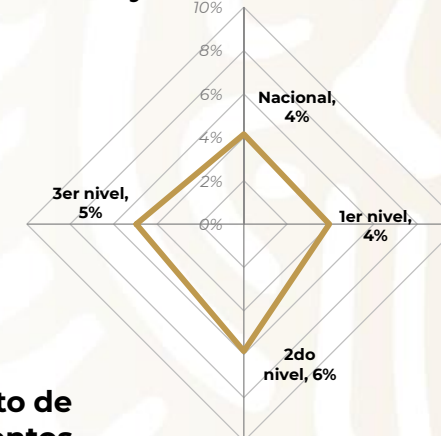
Se brinda atención igualitaria en las UMs del IMSS

No



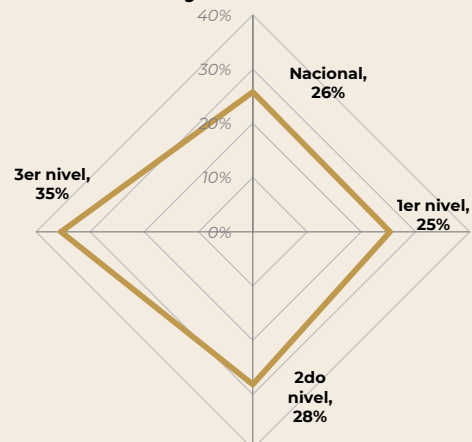
Actos que pueden percibirse como prácticas de corrupción en UMs

Muy Frecuentemente



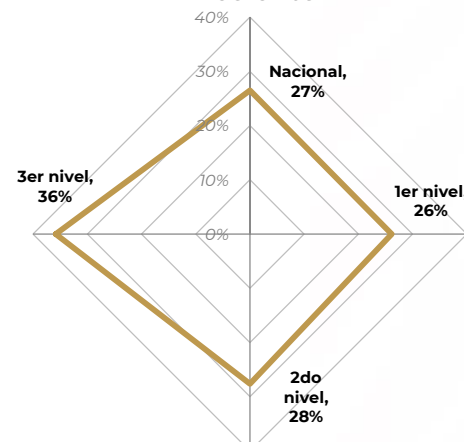
Satisfacción general

Muy satisfecho



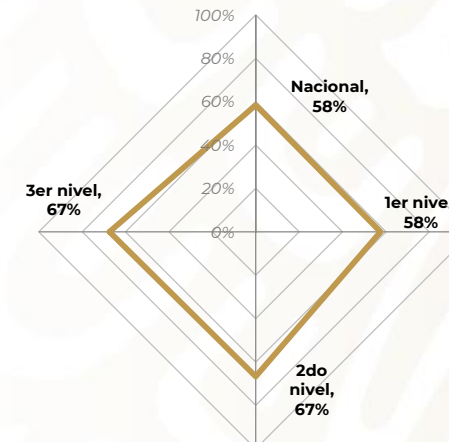
Trato del personal

Excelente



Surtimiento de medicamentos

Todos



Farmacia

Surtimiento por nivel de atención



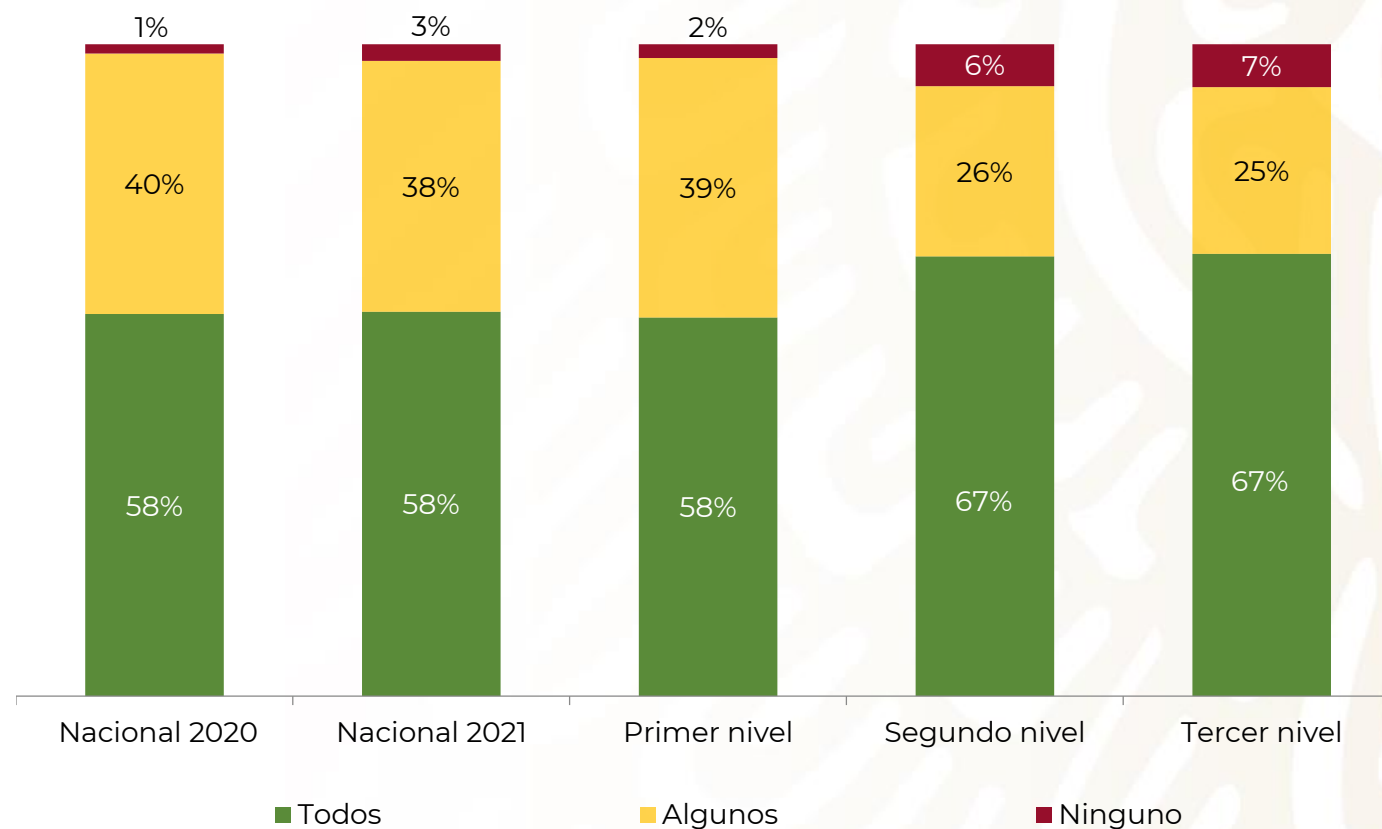
Cerca del 60% de los usuarios entrevistados responde que le surten el total de medicamentos.

El porcentaje de **usuarios(as) que no recibieron ningún medicamento** a nivel nacional paso de 1% (2020) a 3 % en 2021.

Tercer nivel registró el **nivel más alto de surtimiento SIN NINGÚN MEDICAMENTO con el 7% .**



De las medicinas que acudió a surtir, ¿recuerda cuántos medicamentos le dieron en la farmacia de la unidad?^{1/2}

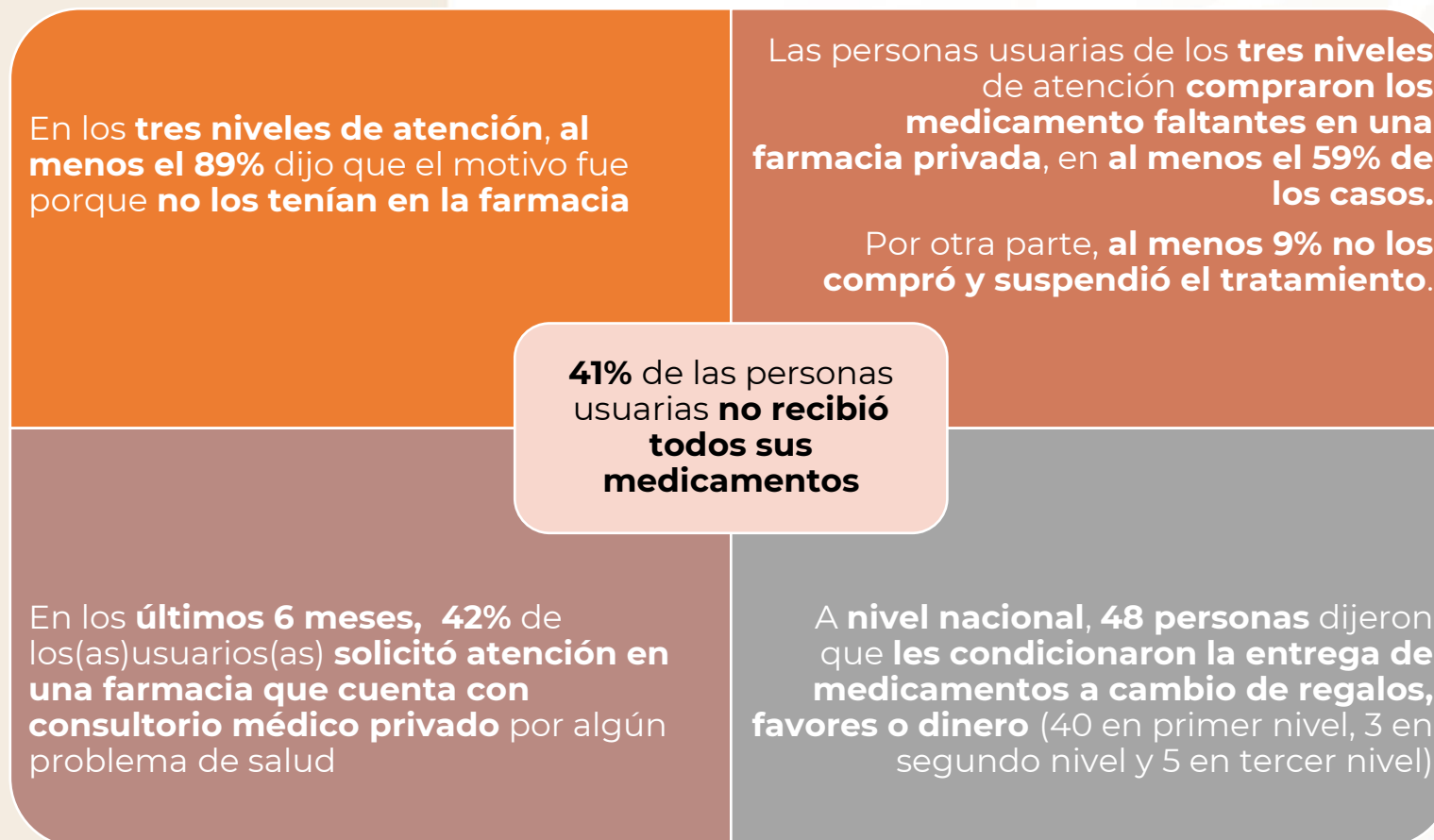


1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestran las etiquetas de las categorías menores a 1%.

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

Principales resultados

Farmacia y consultorios privados de farmacias¹



1. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

Principales resultados



Por región

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

REGIÓN ¹	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%	46%	67%	69%	51%
CENTRO	CDMX S, CDMX N, MEX O, MEX P, HGO, GTO, MOR, PUE, QRO, TLAX	56%	22%	64%	46%	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	61%	27%	62%	46%	67%	70%	62%
NACIONAL		58%	23%	63%	45%	63%	67%	58%



1. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

Principales resultados

Transparencia por región

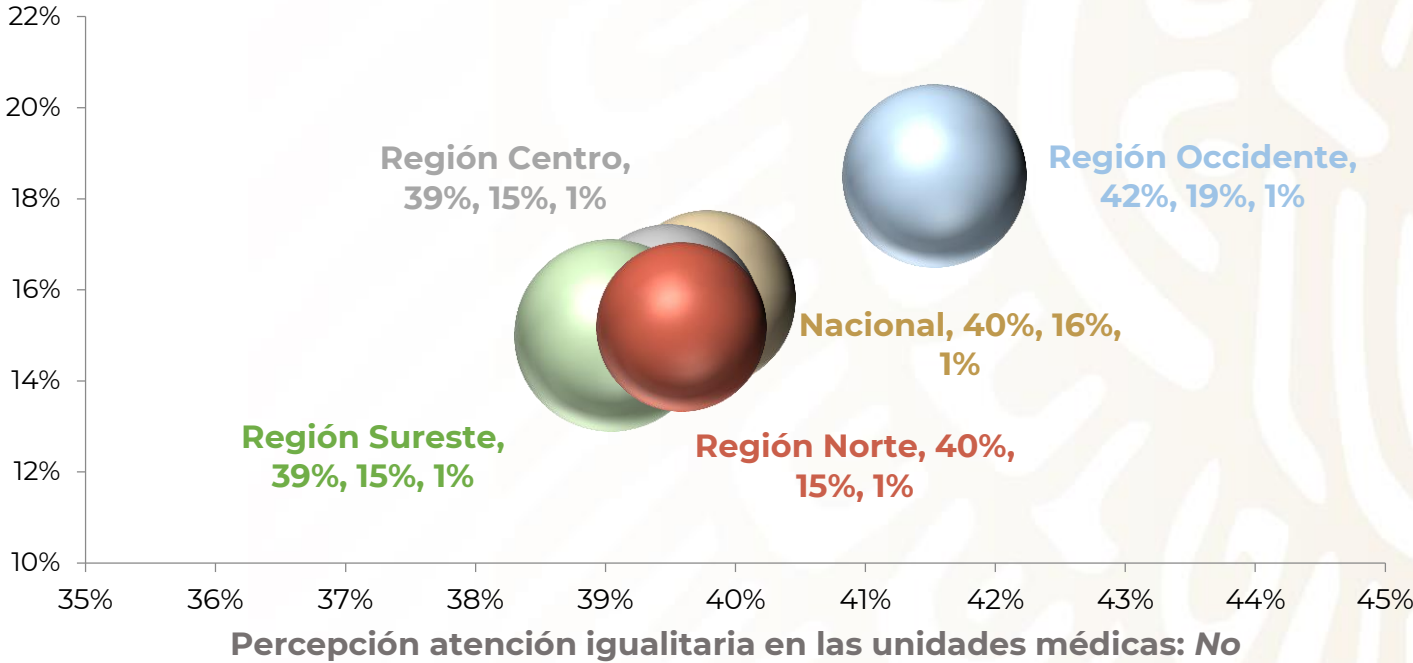


En la región **Occidente**, se tiene una **mayor percepción** de que **en el IMSS DE QUE HAN OBSERVADO acciones de corrupción** y de **atención desigual a los(as) usuarios(as)**; sin embargo, en **todas las regiones** el porcentaje de **personas** a las que se **les ha solicitado algo a cambio de agilizar 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.

Difusión de información

Principal medio

En las regiones **Occidente** y **Sureste** se registró el **mayor porcentaje** de usuarios(as) **que mencionaron a las redes sociales como el principal medio por el que recibieron la información, con 63%.**

REGIÓN ¹	OOAD	PRINCIPAL MEDIO
NORTE	AGS, COAH, CHIH, DGO, NL, SLP, TMS, ZAC	REDES SOCIALES 62%
CENTRO	CDMX S, CDMX N, MEX O, MEX P, HGO, GTO, MOR, PUE, QRO, TLAX	REDES SOCIALES 56%
OCCIDENTE	BC, BCS, COL, JAL, MICH, NAY, SIN, SON	REDES SOCIALES 63%
SURESTE	CAMP, CHIS, GRO, OAX, QR, TAB, VER N, VER S, YUC	REDES SOCIALES 63%
NACIONAL		REDES SOCIALES 60%

1. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.



¿A través de qué medio recibió, vio o escuchó dicha información por parte del IMSS?¹
Total menciones (respuesta múltiple)



Farmacia

Surtoimiento



La región **Sureste** tiene el porcentaje **más alto de surtoimiento COMPLETO, con 62% de los usuarios que así lo señalan**; en tanto que la región **Norte** registró el nivel **más bajo, con 51%.**

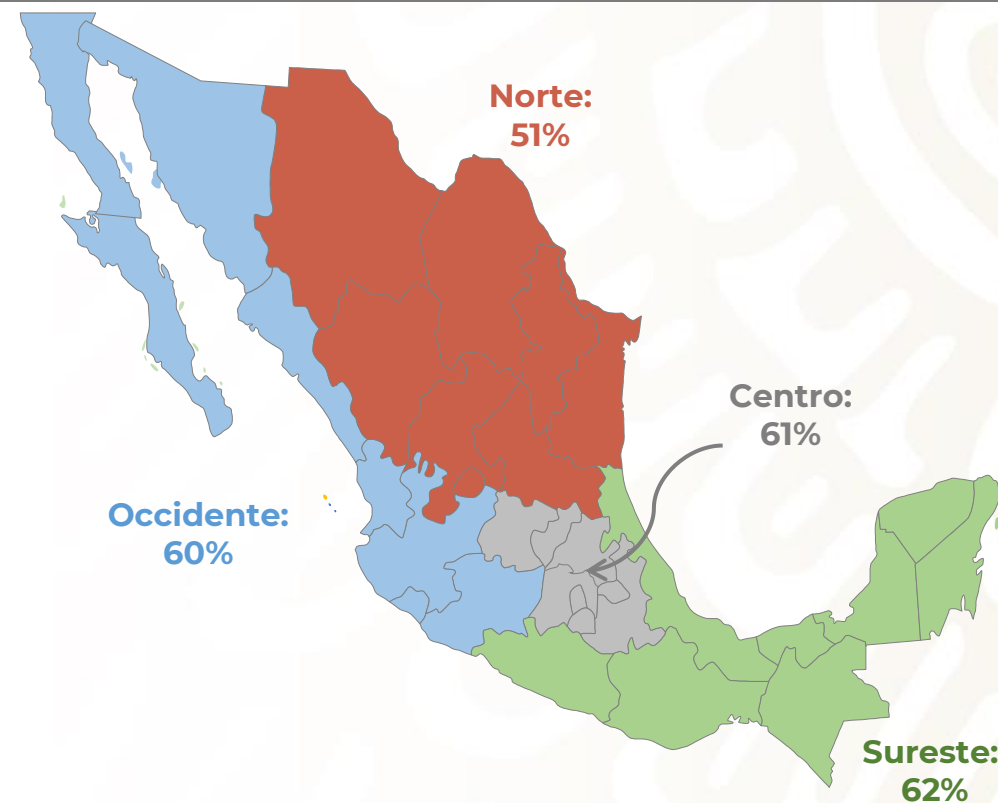
REGIÓN ¹	OOAD	TODOS
NORTE	AGS, COAH, CHIH, DGO, NL, SLP, TMS, ZAC	51%
CENTRO	CDMX S, CDMX N, MEX O, MEX P, HGO, GTO, MOR, PUE, QRO, TLAX	61%
OCCIDENTE	BC, BCS, COL, JAL, MICH, NAY, SIN, SON	60%
SURESTE	CAMP, CHIS, GRO, OAX, QR, TAB, VER N, VER S, YUC	62%
NACIONAL		58%

1. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

De las medicinas que acudió a surtir, ¿recuerda cuántos medicamentos le dieron en la farmacia de la unidad?¹

Regional

Usuarios(as) que dijeron haber recibido todos sus medicamentos



Farmacias privadas

Uso del servicio de consulta médica



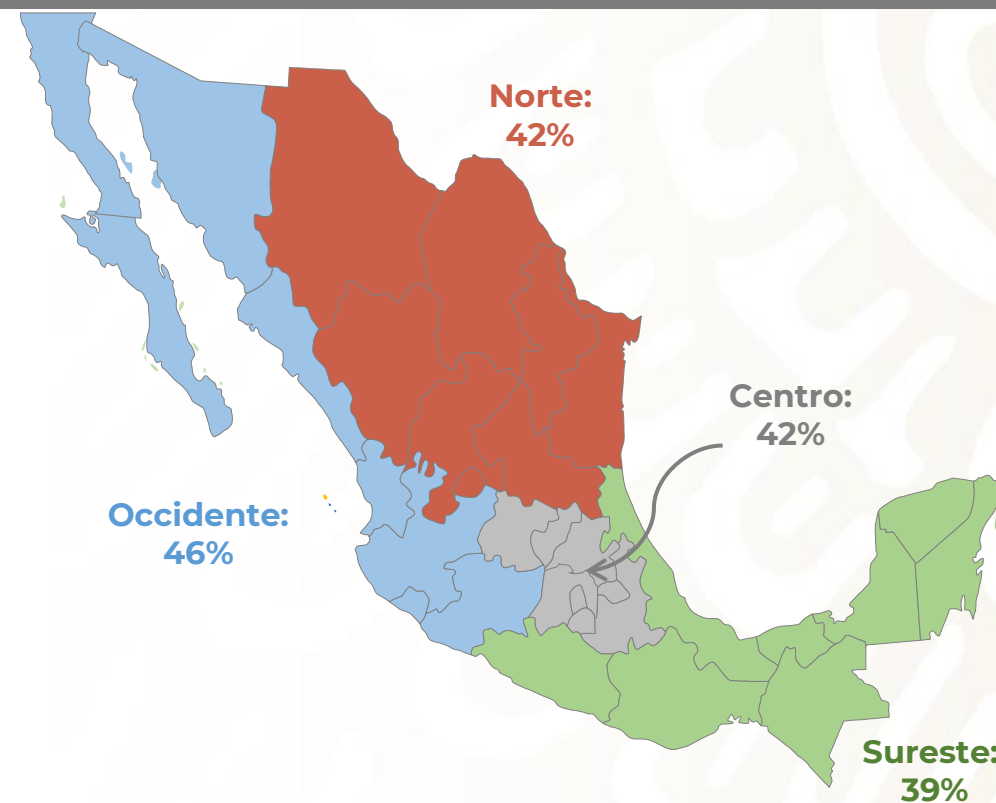
La región **Occidente** registró el **mayor porcentaje** de usuarios(as) que dijeron haber solicitado **atención en el consultorio médico privado de una farmacia, con 46%.**

REGIÓN ¹	OOAD	SÍ
NORTE	AGS, COAH, CHIH, DGO, NL, SLP, TMS, ZAC	42%
CENTRO	CDMX S, CDMX N, MEX O, MEX P, HGO, GTO, MOR, PUE, QRO, TLAX	42%
OCCIDENTE	BC, BCS, COL, JAL, MICH, NAY, SIN, SON	46%
SURESTE	CAMP, CHIS, GRO, OAX, QR, TAB, VER N, VER S, YUC	39%
NACIONAL (Sí n=10,891)		42%

En los últimos 6 meses, ¿solicitó atención en una farmacia que cuente con consultorio médico privado por algún problema de salud?¹

Regional

Usuarios(as) que dijeron haber solicitado consulta en una farmacia con consultorio privado



1. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

