

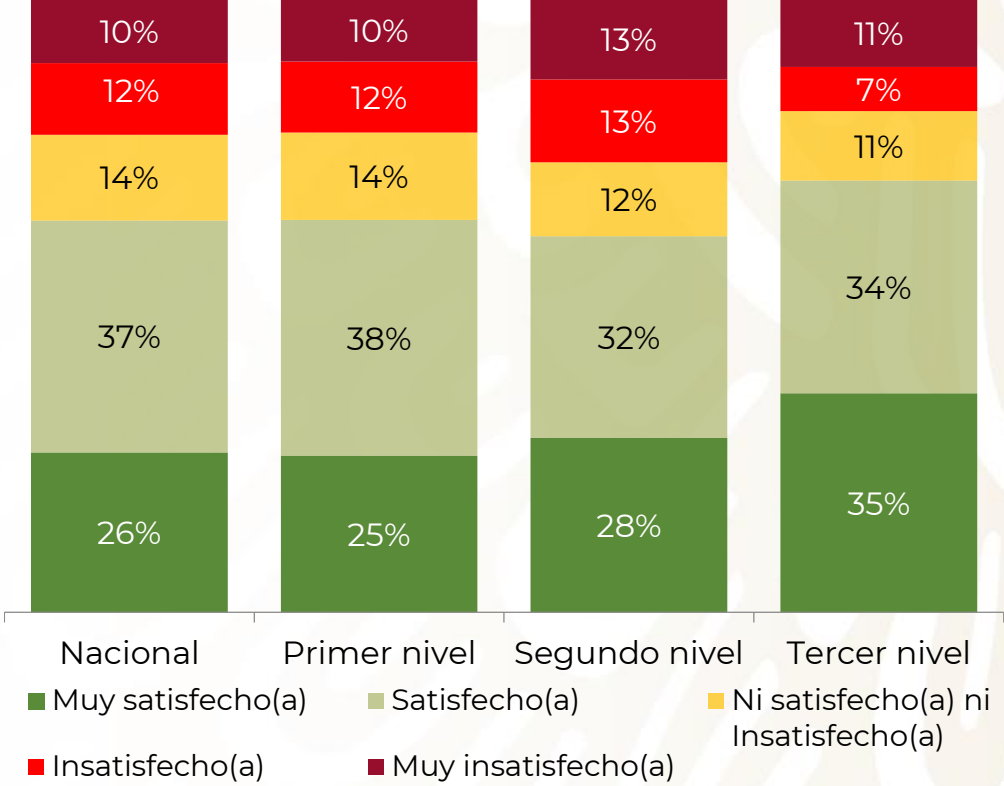
Satisfacción y trato

Satisfacción



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?^{1/2}

Nivel	Muy satisfecho (a)	Satisfecho (a)	Ni satisfecho (a) ni insatisfecho (a)	Insatisfecho (a)	Muy insatisfecho (a)	No sé	No quiero responder
Nacional	26%	37%	14%	12%	10%	0%	1%
Primer nivel	25%	38%	14%	12%	10%	0%	1%
Segundo nivel	28%	32%	12%	13%	13%	1%	0%
Tercer nivel	35%	34%	11%	7%	11%	1%	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.

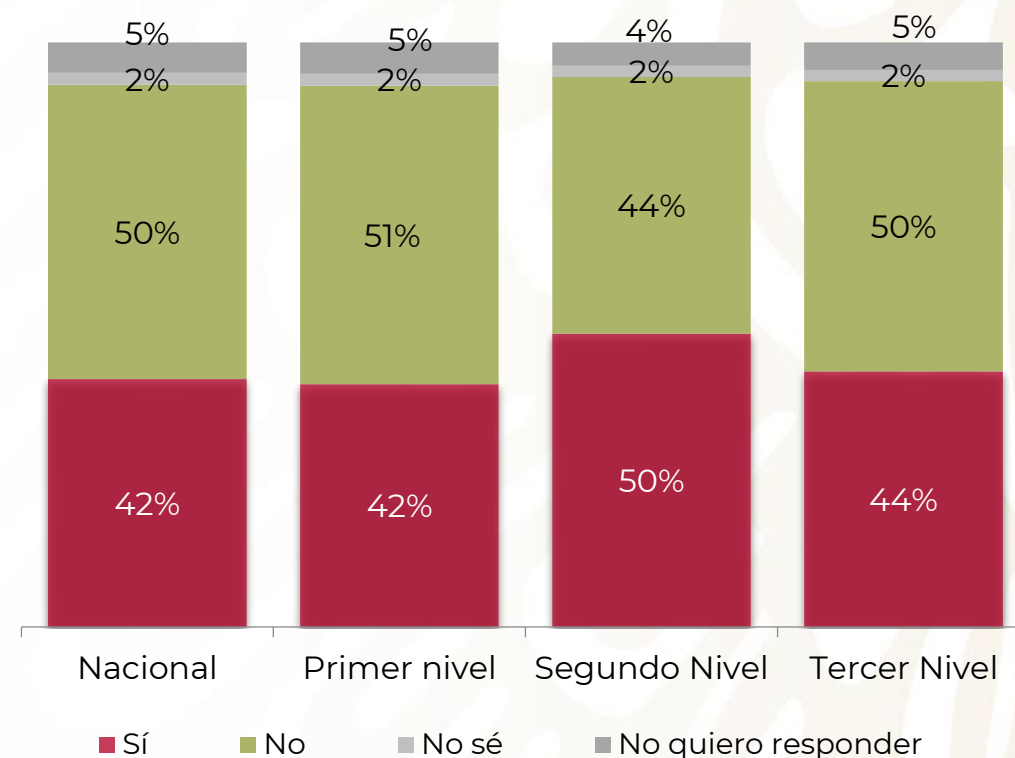
Satisfacción y trato



Motivos de insatisfacción: Por mal trato del personal

¿Por qué motivo(s) está ni satisfecho ni insatisfecho, insatisfecho o muy insatisfecho?^{1/2}
Por mal trato del personal

Nivel	Sí	No	No sé	No quiero responder
Nacional	42%	50%	2%	5%
Primer nivel	42%	51%	2%	5%
Segundo nivel	50%	44%	2%	4%
Tercer nivel	44%	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.

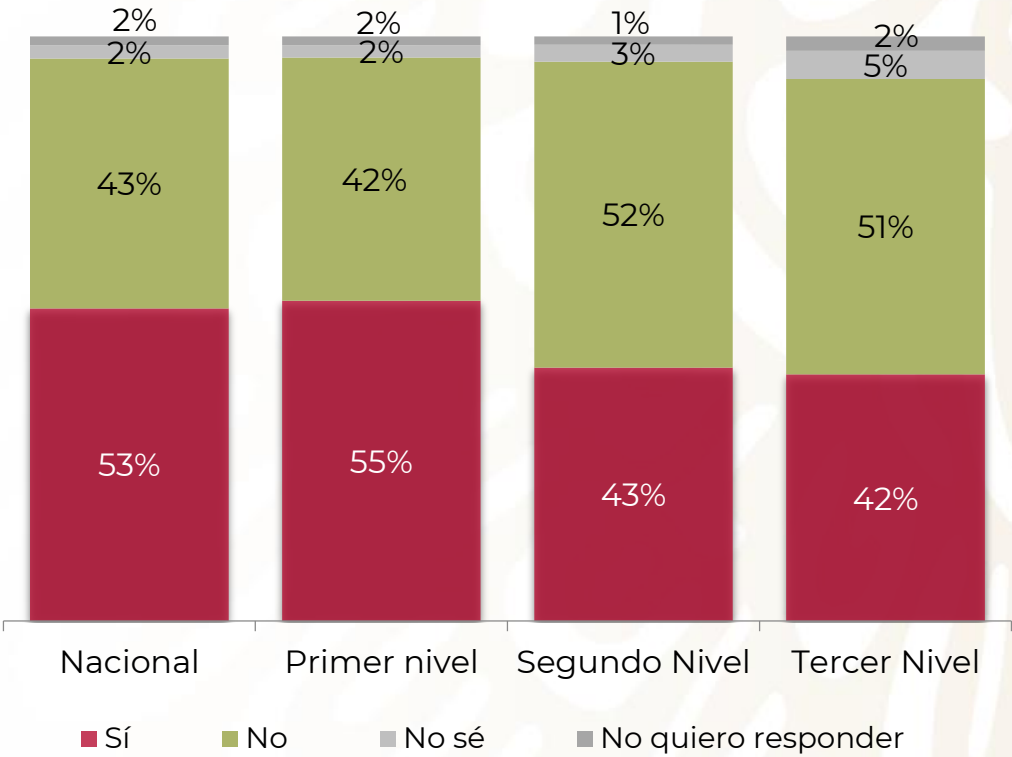
Satisfacción y trato



Motivos de insatisfacción: Por falta de medicamentos

¿Por qué motivo(s) está ni satisfecho ni insatisfecho, insatisfecho o muy insatisfecho?^{1/2}
Por falta de medicamentos

Nivel	Sí	No	No sé	No quiero responder
Nacional	53%	43%	2%	2%
Primer nivel	55%	42%	2%	2%
Segundo nivel	43%	52%	3%	1%
Tercer nivel	42%	51%	5%	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.

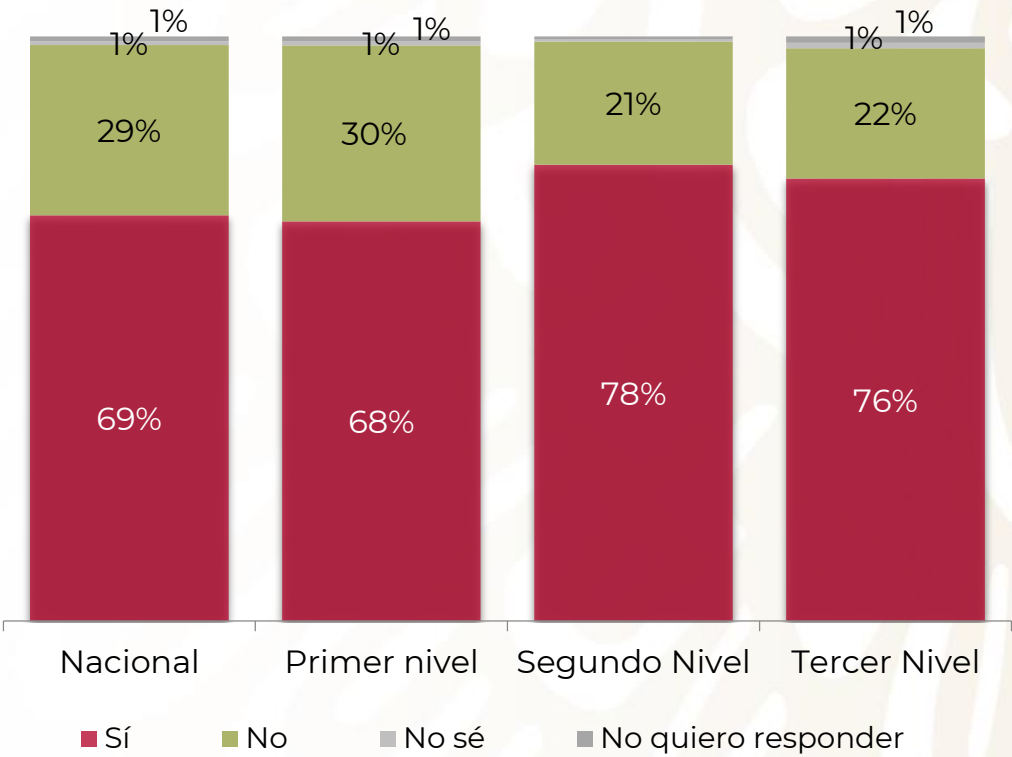
Satisfacción y trato



Motivos de insatisfacción: Por tiempo de espera largo

¿Por qué motivo(s) está ni satisfecho ni insatisfecho, insatisfecho o muy insatisfecho?^{1/2}
Por tiempo de espera largo

Nivel	Sí	No	No sé	No quiero responder
Nacional	69%	29%	1%	1%
Primer nivel	68%	30%	1%	1%
Segundo nivel	78%	21%	0%	0%
Tercer nivel	76%	22%	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.

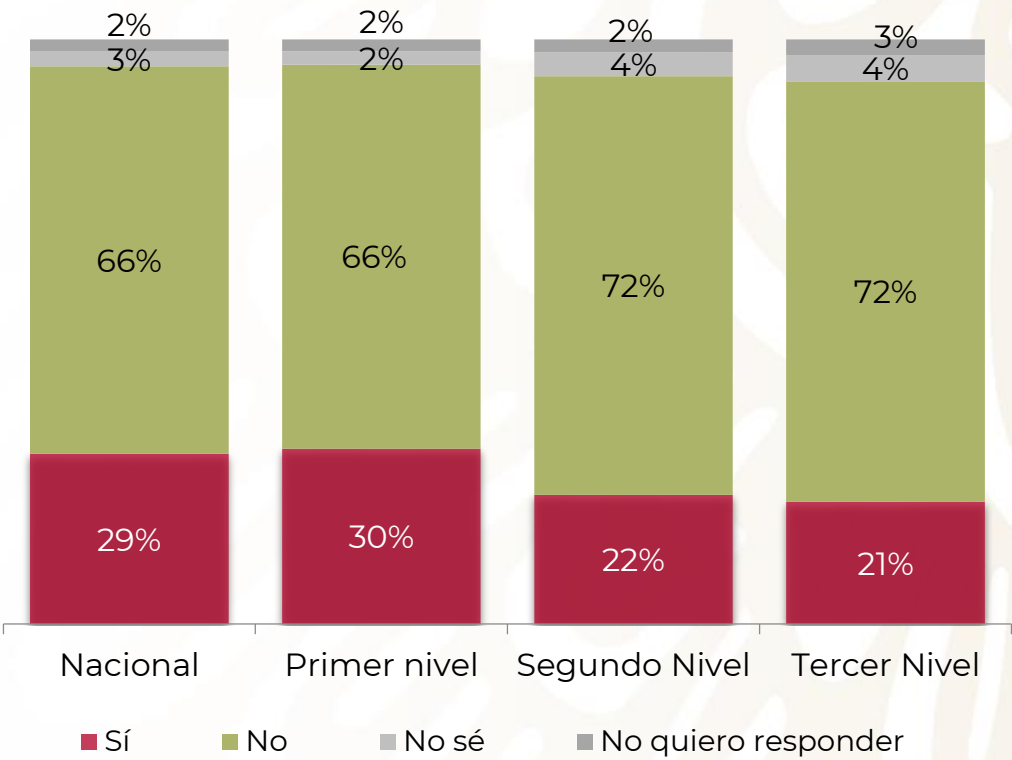
Satisfacción y trato



Motivos de insatisfacción: Por mal servicio en farmacia

¿Por qué motivo(s) está ni satisfecho ni insatisfecho, insatisfecho o muy insatisfecho?^{1/2}
Por mal servicio en farmacia

Nivel	Sí	No	No sé	No quiero responder
Nacional	29%	66%	3%	2%
Primer nivel	30%	66%	2%	2%
Segundo nivel	22%	72%	4%	2%
Tercer nivel	21%	72%	4%	3%



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.

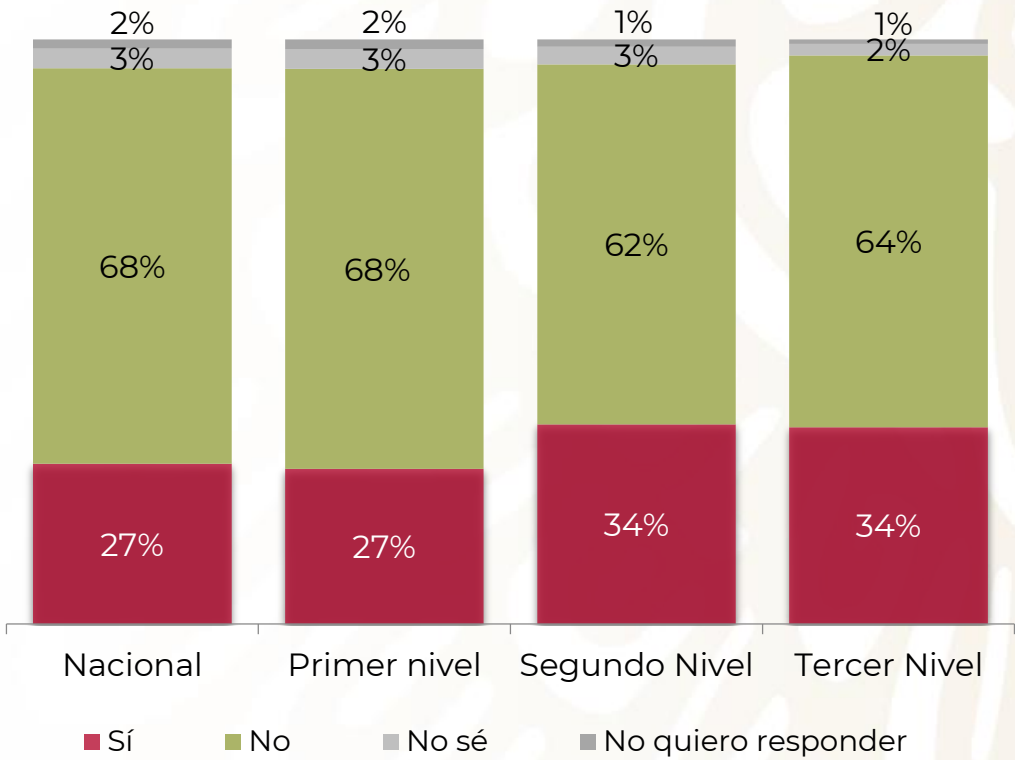
Satisfacción y trato



Motivos de insatisfacción: Por mala limpieza de las instalaciones

¿Por qué motivo(s) está ni satisfecho ni insatisfecho, insatisfecho o muy insatisfecho?^{1/2}
Por mala limpieza de las instalaciones

Nivel	Sí	No	No sé	No quiero responder
Nacional	27%	68%	3%	2%
Primer nivel	27%	68%	3%	2%
Segundo nivel	34%	62%	3%	1%
Tercer nivel	34%	64%	2%	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.

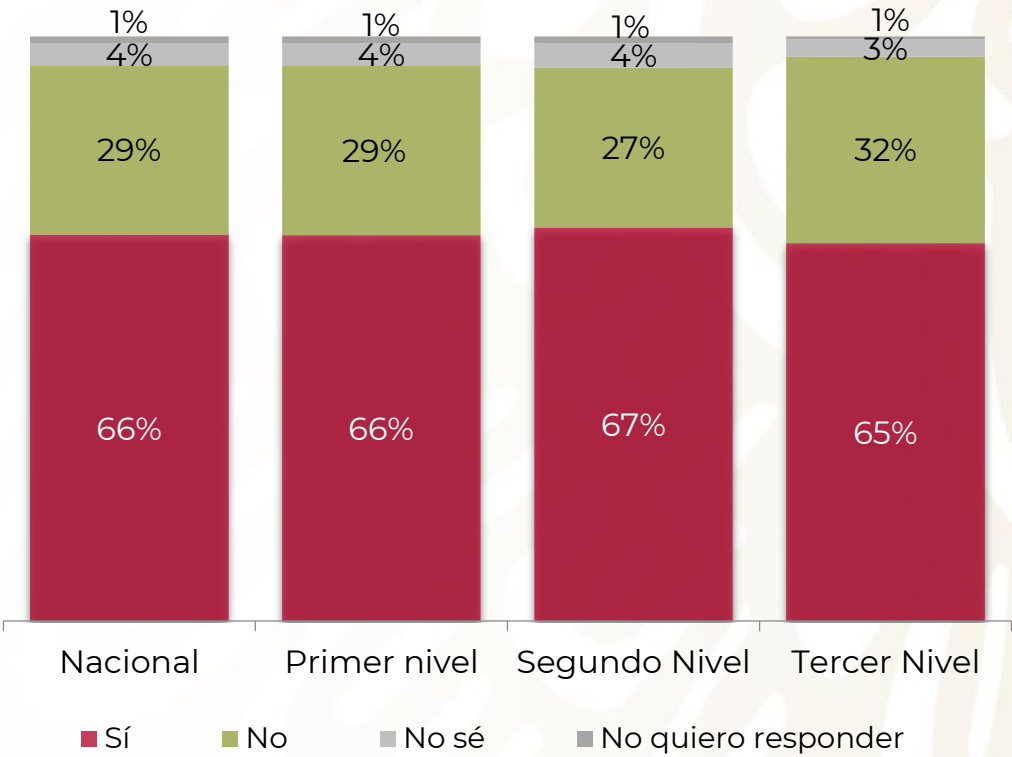
Satisfacción y trato



Motivos de insatisfacción: Por falta de personal

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

Nivel	Sí	No	No sé	No quiero responder
Nacional	66%	29%	4%	1%
Primer nivel	66%	29%	4%	1%
Segundo nivel	67%	27%	4%	1%
Tercer nivel	65%	32%	3%	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.

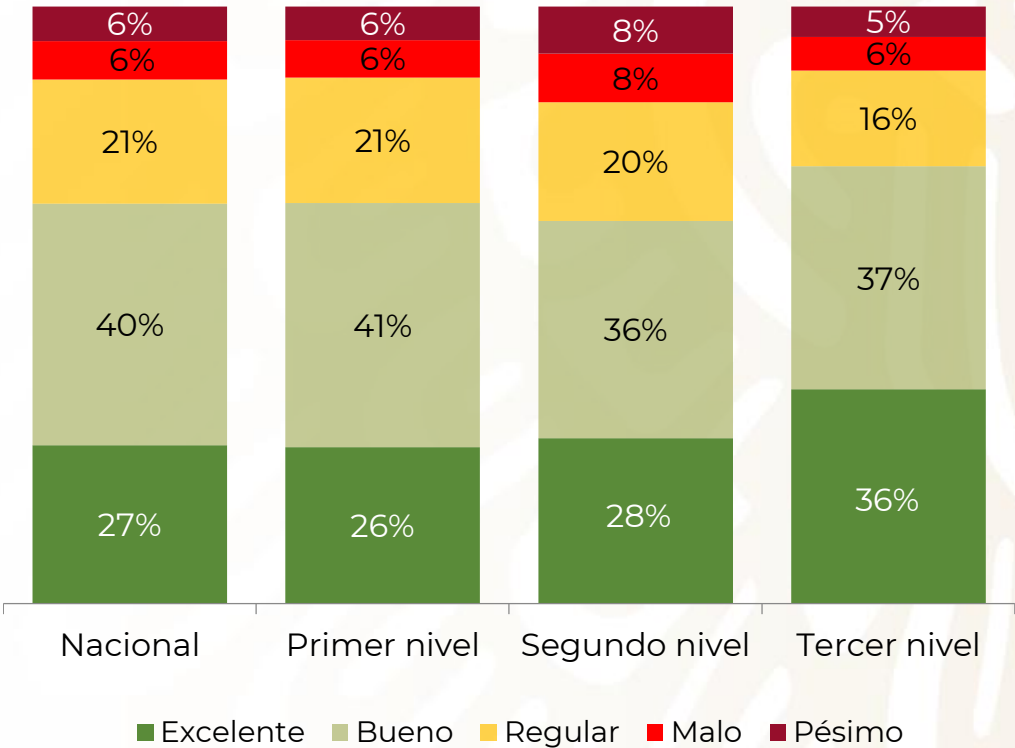
Satisfacción y trato

Trato del personal



En general, ¿cómo califica el trato que recibió en la unidad médica en su última visita?^{1/2}

Nivel	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo	No sé	No quiero responder
Nacional	27%	40%	21%	6%	6%	0%	0%
Primer nivel	26%	41%	21%	6%	6%	0%	0%
Segundo nivel	28%	36%	20%	8%	8%	0%	0%
Tercer nivel	36%	37%	16%	6%	5%	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.

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	Nacional	Primer nivel	Segundo nivel	Tercer nivel
No me proporcionaron el servicio que requería	32%	32%	32%	38%
Me hablaron de manera grosera o prepoten	26%	26%	24%	23%
El personal no está en su lugar	24%	24%	24%	24%
No me dieron medicamentos	19%	20%	12%	8%
No me pusieron atención mientras les hablaba	15%	15%	15%	17%
Me sentí discriminado o menospreciado	5%	4%	7%	6%
Mala atención médica	4%	4%	6%	3%
El tiempo de espera	2%	2%	3%	2%
No me saludaron	2%	2%	3%	1%
Falta de organización	1%	1%	2%	2%
Atención deficiente del personal	1%	1%	1%	1%
Las asistentes médicas son despotas	1%	1%	1%	1%
Indiferencia, falta de profesionalismo, empatía y capacitación	1%	1%	1%	0%
No hay personal para atender	1%	1%	0%	0%
Otro	4%	4%	7%	6%
No sé	1%	1%	0%	1%
No quiero responder	4%	4%	4%	4%

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

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)



Nivel	Motivo mal trato
Nacional	n= 8,590
Primer	n= 7,408
Segundo	n= 939
Tercer	n= 243

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