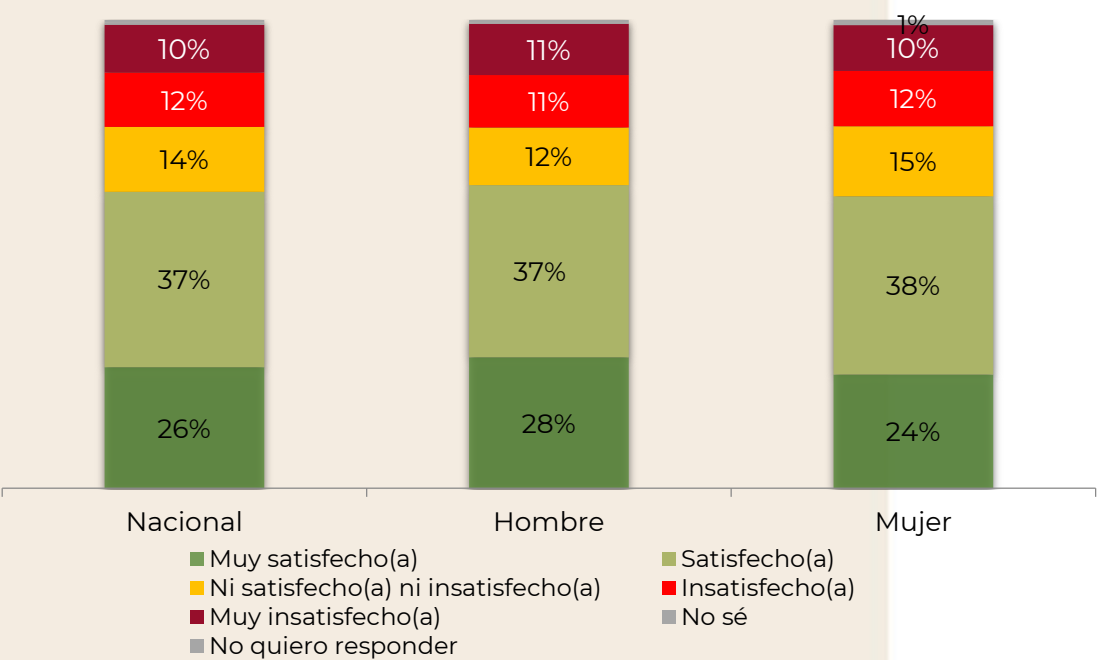


Satisfacción y trato

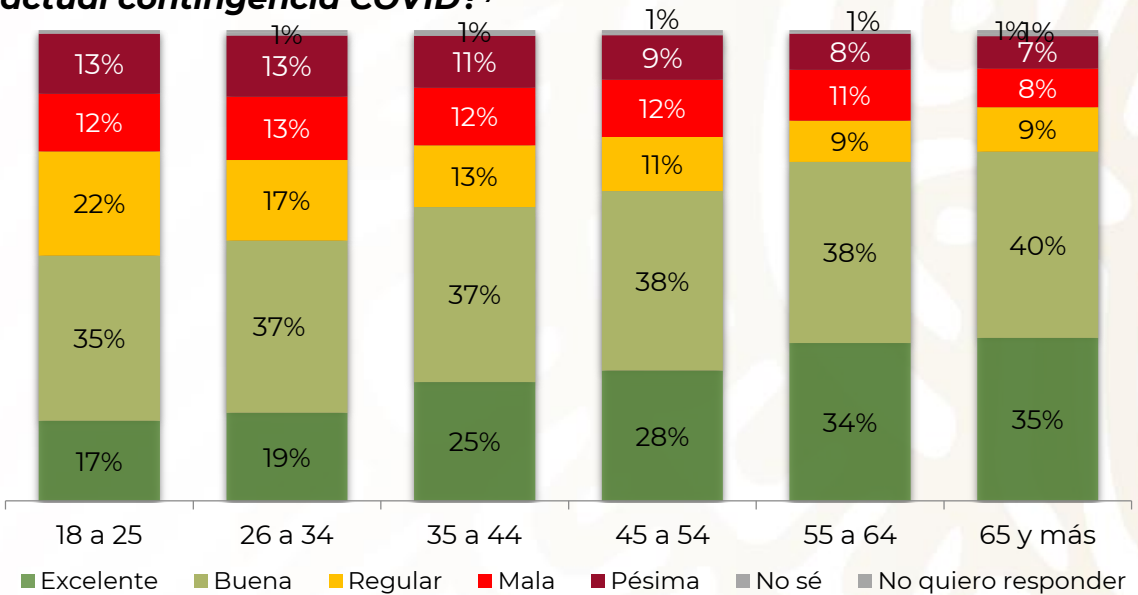
Satisfacción



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-19?



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%
Hombre	28%	37%	12%	11%	11%	0%	1%
Mujer	24%	38%	15%	12%	10%	1%	1%



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%
18 a 25	17%	35%	22%	12%	13%	0%	0%
26 a 34	19%	37%	17%	13%	13%	1%	0%
35 a 44	25%	37%	13%	12%	11%	0%	1%
45 a 54	28%	38%	11%	12%	9%	0%	1%
55 a 64	34%	38%	9%	11%	8%	0%	1%
65 y más	35%	40%	9%	8%	7%	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%.

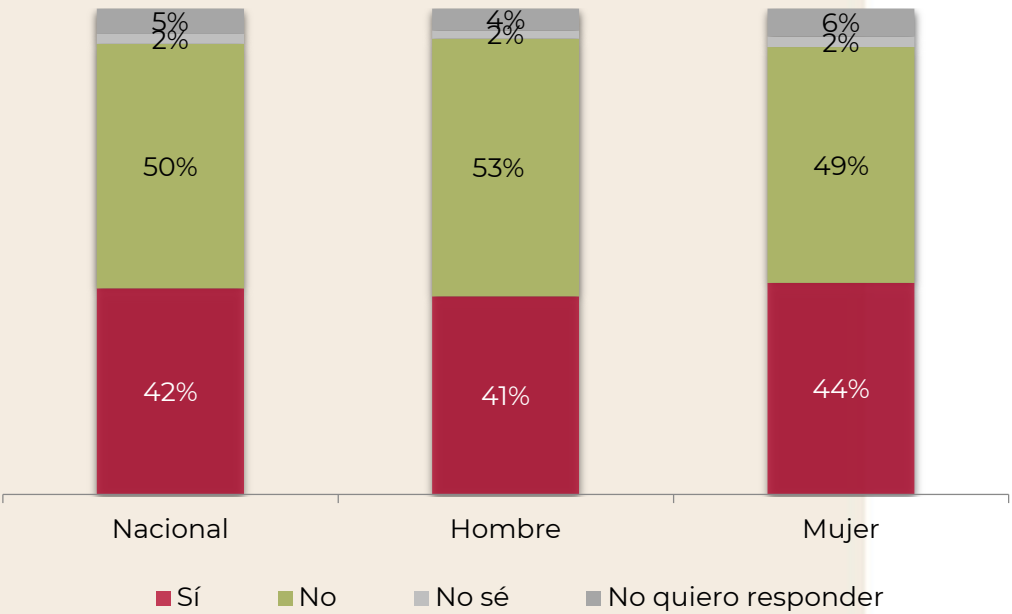
2. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

Satisfacción y trato

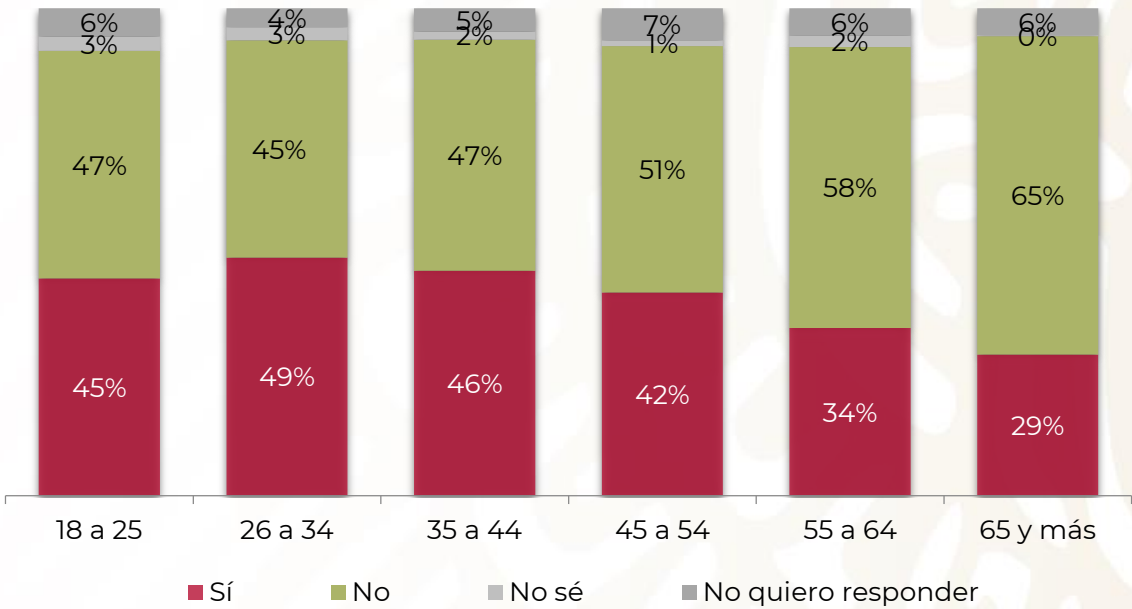


Motivos de insatisfacción: Por mal trato del personal

¿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%
Hombre	41%	53%	2%	4%
Mujer	44%	49%	2%	6%



Nivel	Sí	No	No sé	No quiero responder
Nacional	42%	50%	2%	5%
18 a 25	45%	47%	3%	6%
26 a 34	49%	45%	3%	4%
35 a 44	46%	47%	2%	5%
45 a 54	42%	51%	1%	7%
55 a 64	34%	58%	2%	6%
65 y más	29%	65%	0%	6%

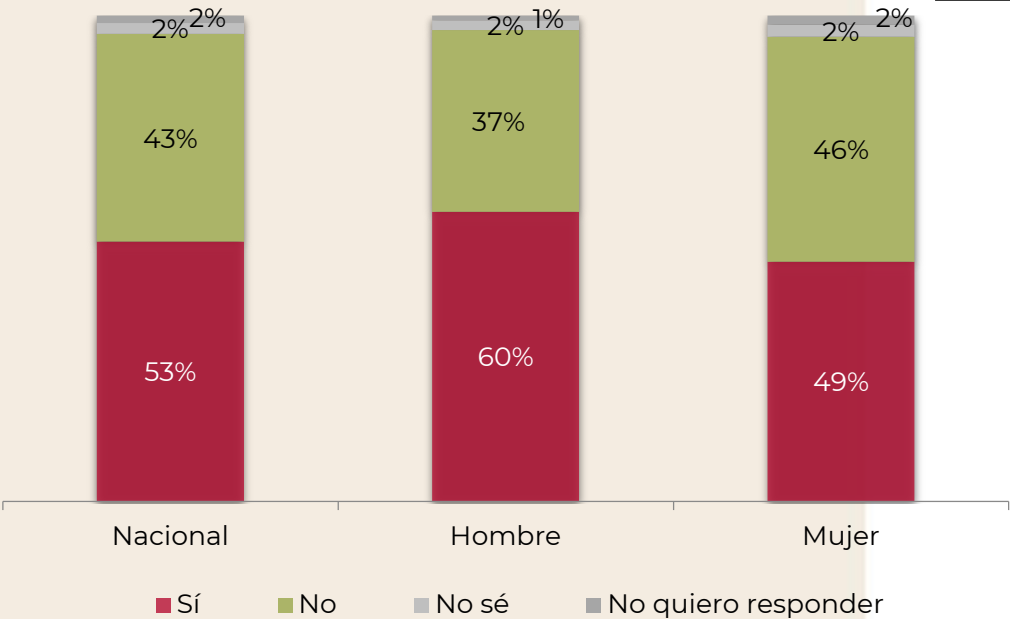
1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestran las etiquetas de las categorías menores a 1%.
2. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

Satisfacción y trato

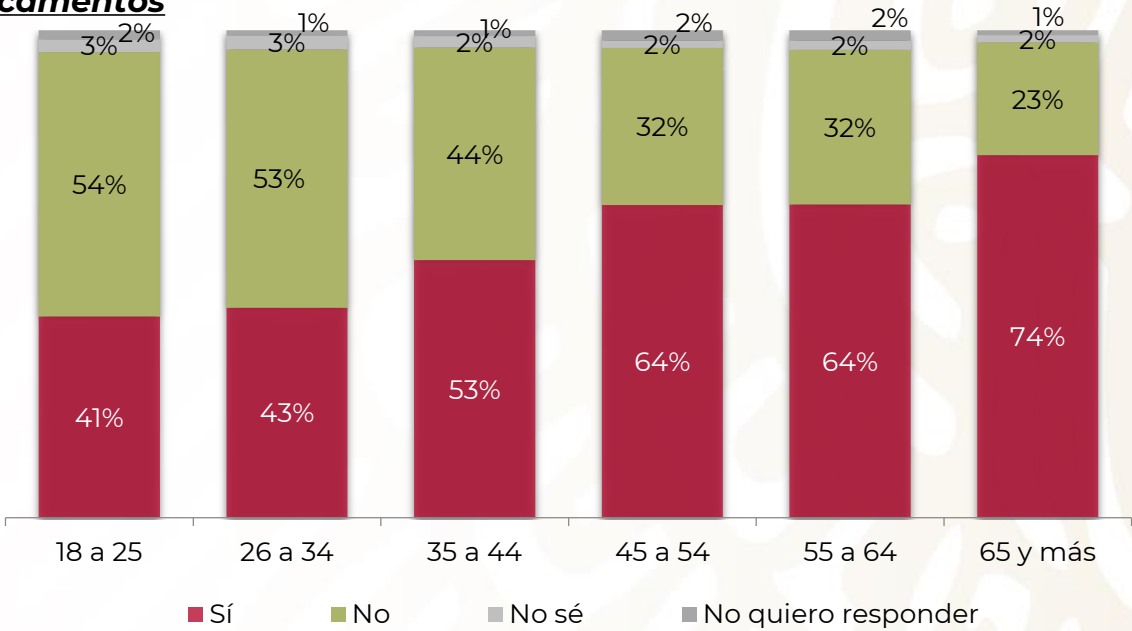


Motivos de insatisfacción: Por falta de medicamentos

¿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%
Hombre	60%	37%	2%	1%
Mujer	49%	46%	2%	2%



Nivel	Sí	No	No sé	No quiero responder
Nacional	53%	43%	2%	2%
18 a 25	41%	54%	3%	2%
26 a 34	43%	53%	3%	1%
35 a 44	53%	44%	2%	1%
45 a 54	64%	32%	2%	2%
55 a 64	64%	32%	2%	2%
65 y más	74%	23%	2%	1%

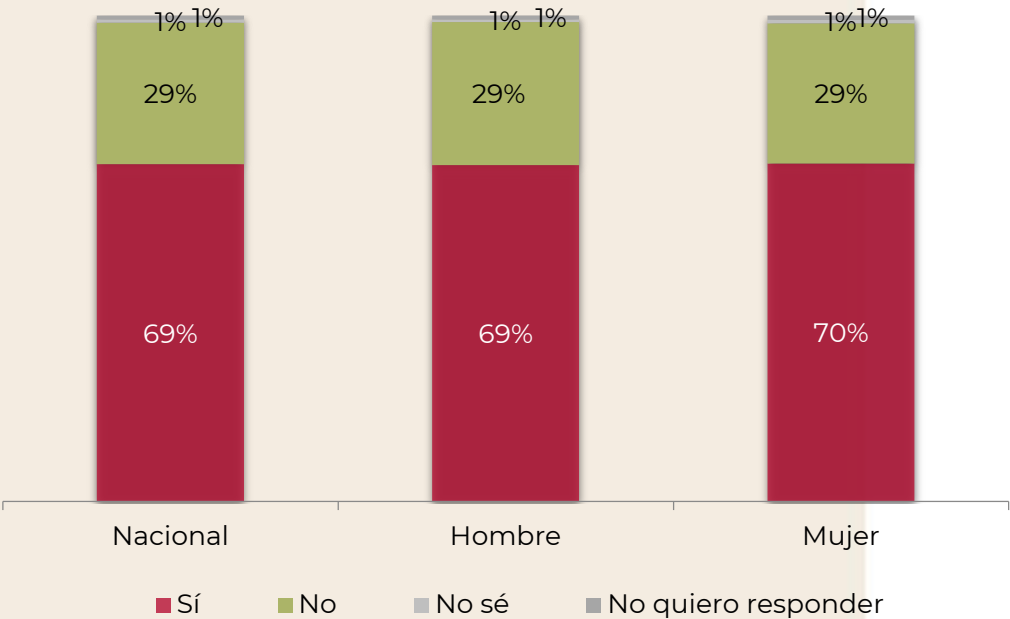
1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestran las etiquetas de las categorías menores a 1%.
2. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

Satisfacción y trato

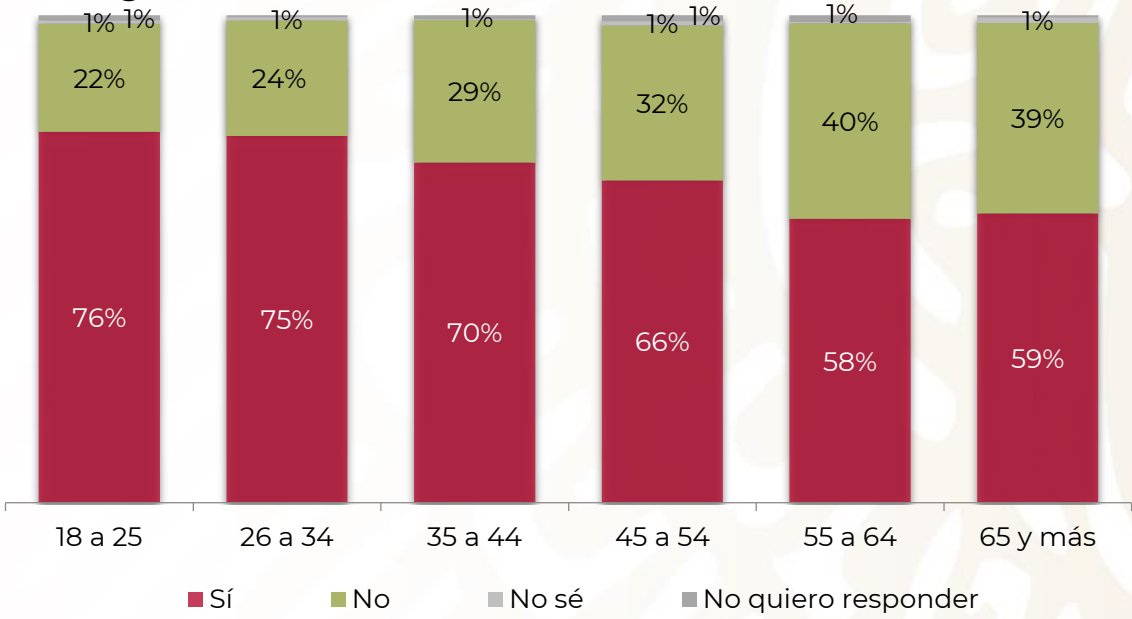


Motivos de insatisfacción: Por tiempo de espera largo

¿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%
Hombre	69%	29%	1%	1%
Mujer	70%	29%	1%	1%



Nivel	Sí	No	No sé	No quiero responder
Nacional	69%	29%	1%	1%
18 a 25	76%	22%	1%	1%
26 a 34	75%	24%	1%	0%
35 a 44	70%	29%	0%	1%
45 a 54	66%	32%	1%	1%
55 a 64	58%	40%	0%	1%
65 y más	59%	39%	1%	0%

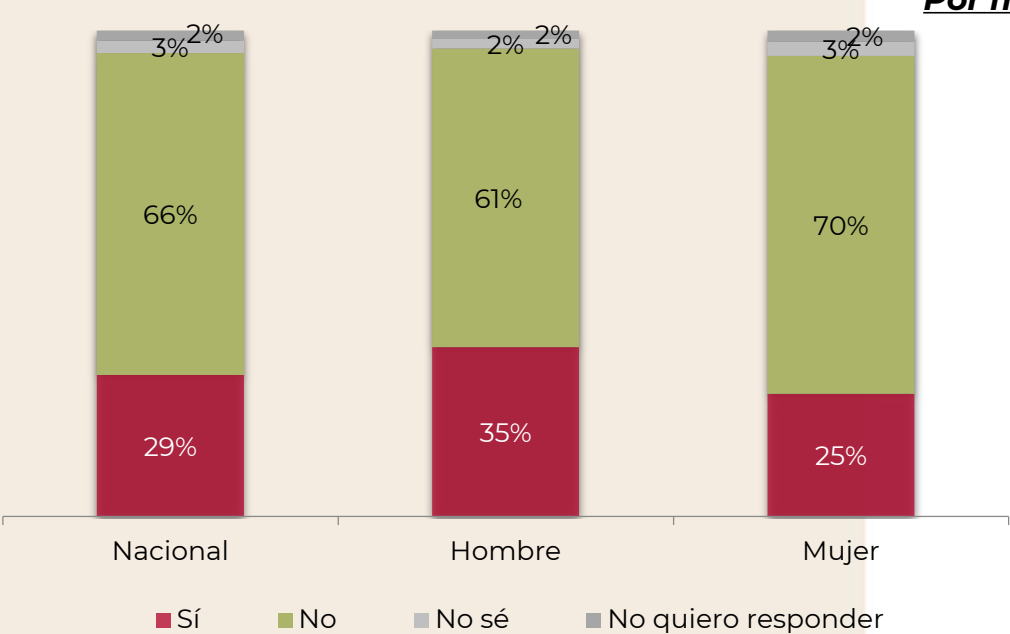
1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestran las etiquetas de las categorías menores a 1%.
2. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

Satisfacción y trato

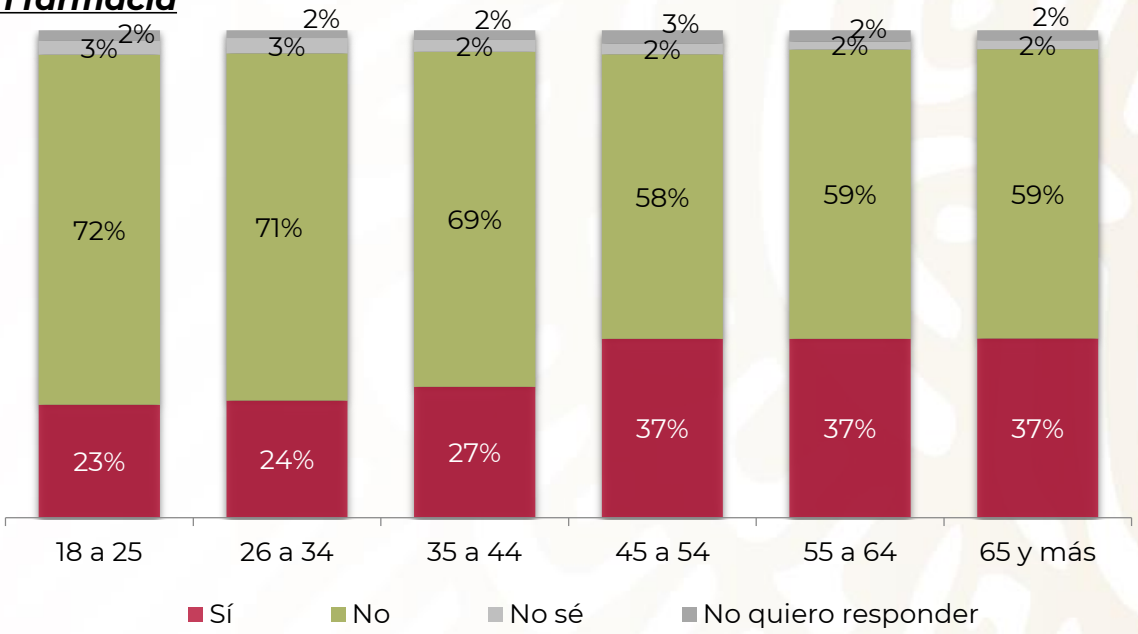


Motivos de insatisfacción: Por mal servicio en farmacia

¿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%
Hombre	35%	61%	2%	2%
Mujer	25%	70%	3%	2%



Nivel	Sí	No	No sé	No quiero responder
Nacional	29%	66%	3%	2%
18 a 25	23%	72%	3%	2%
26 a 34	24%	71%	3%	2%
35 a 44	27%	69%	2%	2%
45 a 54	37%	58%	2%	3%
55 a 64	37%	59%	2%	2%
65 y más	37%	59%	2%	2%

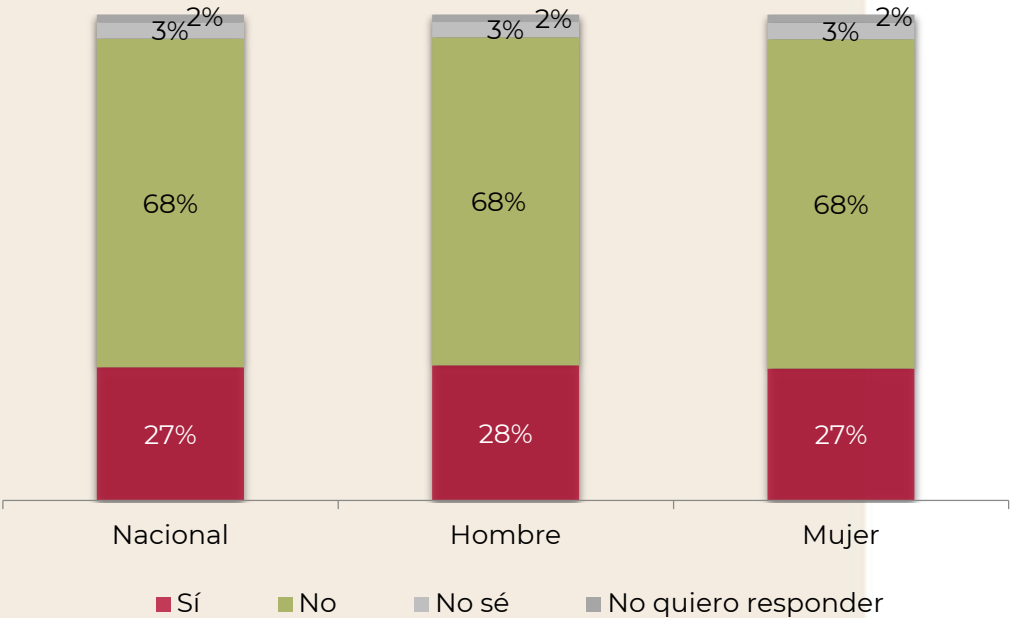
1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestran las etiquetas de las categorías menores a 1%.
2. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

Satisfacción y trato

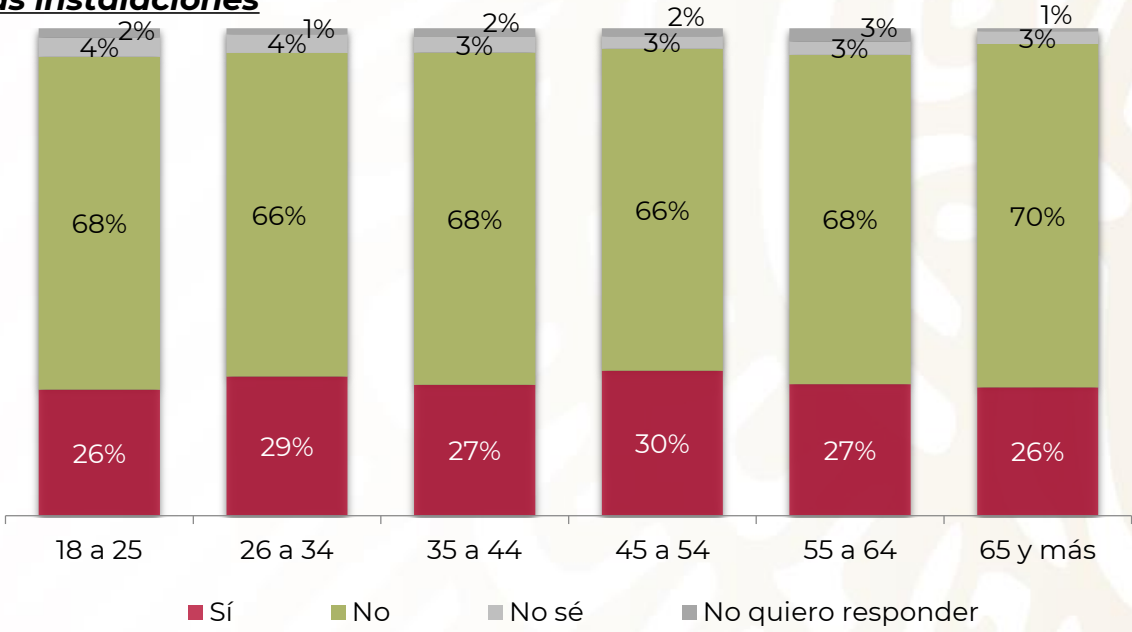


Motivos de insatisfacción: Por mala limpieza de las instalaciones

¿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%
Hombre	28%	68%	3%	2%
Mujer	27%	68%	3%	2%



Nivel	Sí	No	No sé	No quiero responder
Nacional	27%	68%	3%	2%
18 a 25	26%	68%	4%	2%
26 a 34	29%	66%	4%	1%
35 a 44	27%	68%	3%	2%
45 a 54	30%	66%	3%	2%
55 a 64	27%	68%	3%	3%
65 y más	26%	70%	3%	1%

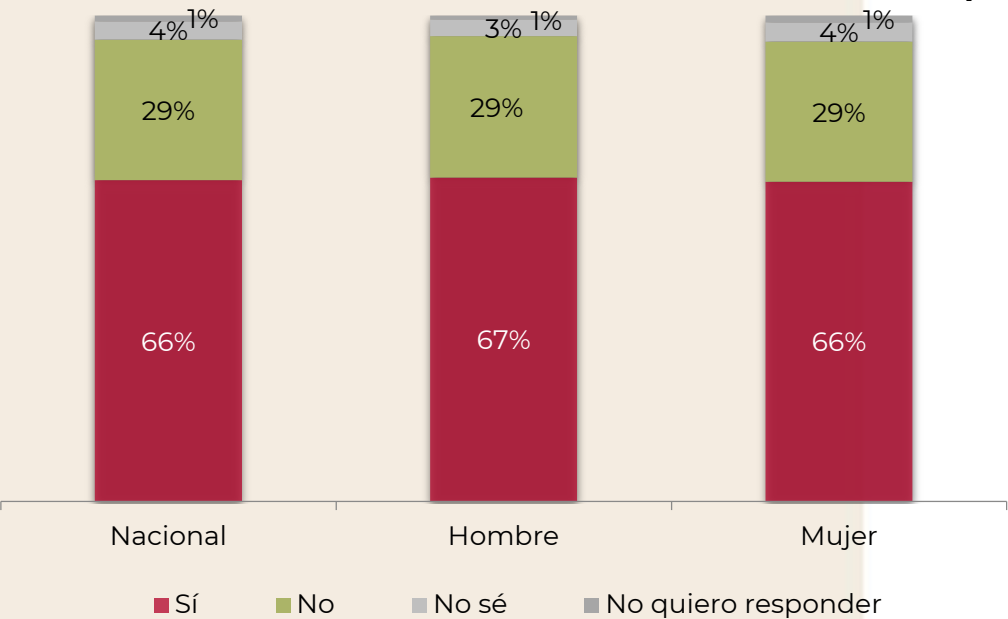
1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestran las etiquetas de las categorías menores a 1%.
2. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

Satisfacción y trato

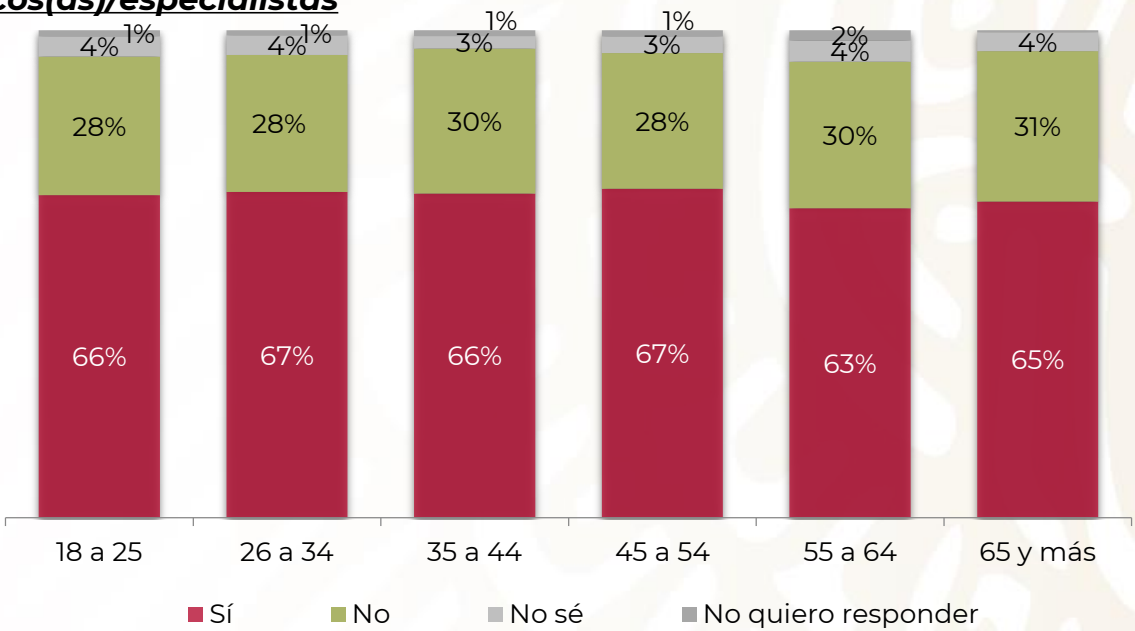


Motivos de insatisfacción: Por falta de personal

¿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%
Hombre	67%	29%	3%	1%
Mujer	66%	29%	4%	1%



Nivel	Sí	No	No sé	No quiero responder
Nacional	66%	29%	4%	1%
18 a 25	66%	28%	4%	1%
26 a 34	67%	28%	4%	1%
35 a 44	66%	30%	3%	1%
45 a 54	67%	28%	3%	1%
55 a 64	63%	30%	4%	2%
65 y más	65%	31%	4%	0%

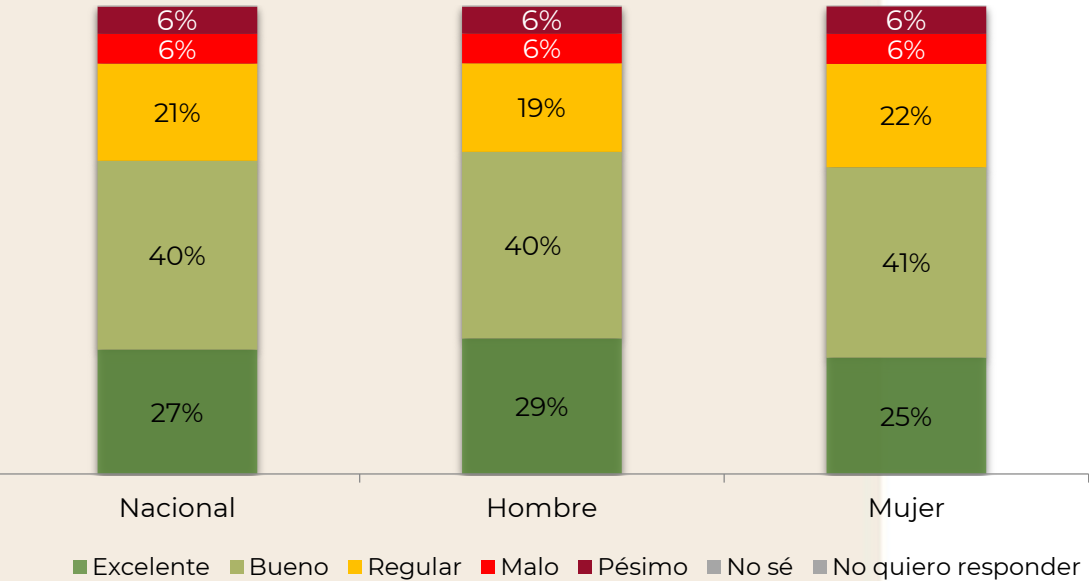
1. Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestran las etiquetas de las categorías menores a 1%.
2. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.

Satisfacción y trato

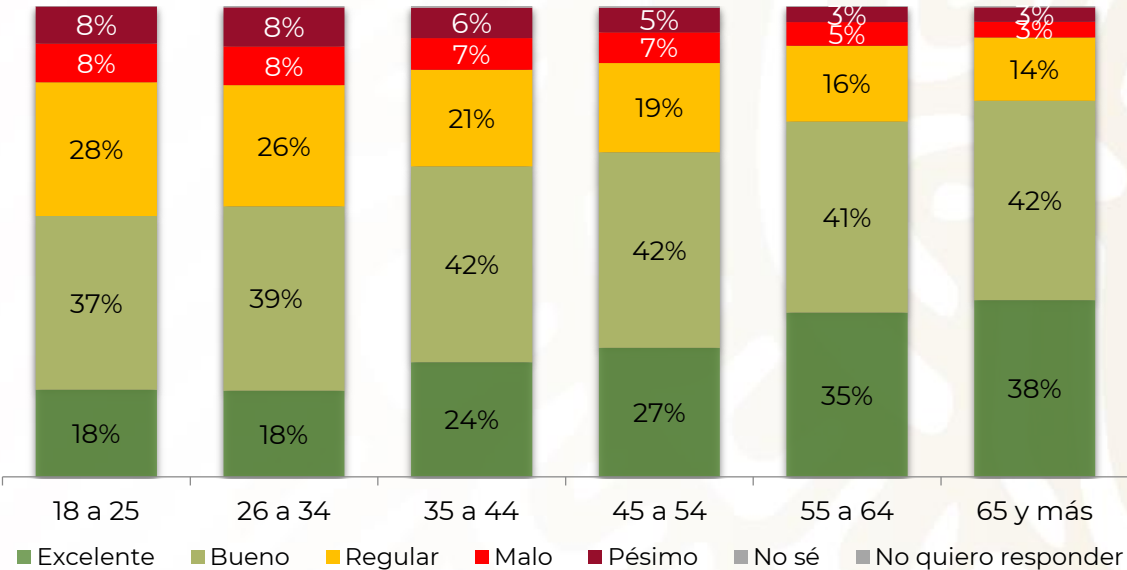
Trato del personal



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%
Hombre	29%	40%	19%	6%	6%	0%	0%
Mujer	25%	41%	22%	6%	6%	0%	0%



Nivel	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo	No sé	No quiero responder
Nacional	27%	40%	21%	6%	6%	0%	0%
18 a 25	18%	37%	28%	8%	8%	0%	0%
26 a 34	18%	39%	26%	8%	8%	0%	0%
35 a 44	24%	42%	21%	7%	6%	0%	0%
45 a 54	27%	42%	19%	7%	5%	0%	0%
55 a 64	35%	41%	16%	5%	3%	0%	0%
65 y más	38%	42%	14%	3%	3%	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. Los resultados contemplan 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	Hombre	Mujer
No me proporcionaron el servicio que requería	32%	34%	31%
Me hablaron de manera grosera o prepotente	26%	22%	28%
El personal no está en su lugar	24%	24%	24%
No me dieron medicamentos	19%	23%	16%
No me pusieron atención mientras les hablaba	15%	14%	16%
Me sentí discriminado o menospreciado	5%	5%	4%
Mala atención médica	4%	4%	4%
El tiempo de espera	2%	2%	3%
No me saludaron	2%	2%	2%
Falta de organización	1%	2%	1%
Atención deficiente del personal	1%	1%	1%
Las asistentes médicas son déspotas	1%	1%	1%
Indiferencia, falta de profesionalismo, empatía y capacitación	1%	1%	1%
No hay personal para atender	1%	1%	1%
Otro	4%	4%	4%
No sé	1%	1%	1%
No quiero responder	4%	4%	5%

18 a 25	26 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 y más
30%	33%	33%	32%	33%	35%
32%	31%	25%	21%	16%	15%
27%	28%	23%	23%	20%	19%
11%	11%	18%	24%	30%	36%
16%	15%	14%	16%	13%	16%
5%	5%	5%	5%	4%	3%
3%	3%	4%	4%	7%	5%
3%	2%	3%	2%	2%	3%
2%	2%	2%	2%	2%	2%
1%	2%	2%	2%	2%	1%
1%	1%	2%	1%	1%	2%
1%	1%	1%	2%	1%	1%
1%	1%	1%	1%	1%	0%
0%	0%	1%	1%	2%	1%
3%	5%	5%	5%	5%	5%
2%	1%	0%	0%	0%	0%
7%	4%	4%	4%	4%	4%

1. Las cifras pueden no sumar 100% por se respuesta múltiple.
2. Los resultados contemplan los tres niveles de atención.