

# Estudio de Satisfacción de Usuarios del Sistema de Protección Social en Salud 2016

RESULTADOS POR ENTIDAD FEDERATIVA

JALISCO

**Estudio de Satisfacción de Usuarios del Sistema de Protección Social en Salud 2016**  
Resultados por entidad federativa. **JALISCO**

Coordinador General: Dr. Juan Pablo Gutiérrez; subcoordinador general: Dr. Pedro J. Saturno Hdez.  
Coordinadora general de trabajo de campo y responsable de la elaboración de este manual:  
Dra. Teresa Shamah Levy; subcoordinadora de trabajo de campo: Dra. Ofelia Poblano Verástegui  
Responsable de muestreo: Dr. Martín Romero; subcoordinador del equipo de análisis: Mtro. Waldo Iván Vieyra R.  
Colaboradores: José Luis Alcántara Zamora, Alejandra Jiménez Aguilar, Manuel Alejandro Martínez Nolasco,  
Cynthia Maya Hernández, Estephania Moreno Zegbe, Alejandra Jalil Portillo Romero, Juan David Uscanga Castillo.

# Contenido

<b>Presentación</b>	<b>5</b>
<b>Caracterización del estado</b>	<b>7</b>
<b>Importancia de medir la satisfacción</b>	<b>8</b>
<b>Objetivos</b>	<b>9</b>
Objetivo general	9
Objetivos específicos	9
<b>Resumen ejecutivo</b>	<b>10</b>
<b>Metodología</b>	<b>11</b>
Cobertura	11
Construcción de indicadores	11
Análisis de indicadores	12
<b>Evaluación global de la satisfacción y calidad percibida</b>	<b>13</b>
Visión general	13
<b>Resultados</b>	<b>14</b>
1. Caracterización sociodemográfica de los usuarios del estado	14
2. Valoración global de la satisfacción y calidad percibida	22
3. Afiliación al Seguro Popular, trámites y gestoría	30
4. Imagen y conocimiento del Seguro Popular	31
5. Accesibilidad a las unidades médicas	34
6. Utilización de servicios y motivo de consulta	40
7. Pago por los servicios	44
8. Diabetes	47
9. Otros indicadores de calidad percibida global: expectativas tras la experiencia con el servicio	51
10. Análisis de áreas de oportunidad de mejora (PARETOS)	55
11. Propuestas de mejora según los usuarios del Seguro Popular	60
12. Indicadores generales de satisfacción y calidad percibida para pacientes beneficiarios de PROSPERA	61
13. Indicadores generales de satisfacción y calidad para beneficiarios menores de 5 años	64
<b>Anexo estadístico</b>	<b>67</b>

## LISTA DE ACRÓNIMOS UTILIZADOS EN ESTE DOCUMENTO

<b>CAUSES</b>	Catálogo Universal de Servicios de Salud
<b>CESSA</b>	Centro de Salud de Servicios Ampliados
<b>CNCH</b>	Cruzada Nacional contra el Hambre
<b>CNPSS</b>	Comisión Nacional de Protección Social en Salud
<b>ESUSPSS</b>	Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Sistema de Protección Social en Salud
<b>FPGC</b>	Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos
<b>GAM</b>	Grupos de apoyo mutuo
<b>IMSS</b>	Instituto Mexicano del Seguro Social
<b>ISSSTE</b>	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
<b>PEMEX</b>	Petróleos Mexicanos
<b>SEDENA</b>	Secretaría de la Defensa Nacional
<b>SEMAR</b>	Secretaría de Marina
<b>SESA</b>	Servicios Estatales de Salud
<b>SMSXXI</b>	Seguro Médico Siglo XXI
<b>SP</b>	Seguro Popular
<b>SPSS</b>	Sistema de Protección Social en Salud

# PRESENTACIÓN

El Sistema de Protección Social en Salud (SPSS) constituye un esquema de aseguramiento público y voluntario para la población no derechohabiente de las instituciones de seguridad social, que ofrece cobertura financiera en servicios de salud, buscando satisfacer de manera integral las necesidades de la población afiliada, sin impactar en la economía familiar.

Instrumentado a partir de la reforma a la Ley General de Salud en 2003, el SPSS se ha consolidado como una política pública exitosa implementada a través de diversos elementos normativos y organizacionales, tanto del ámbito federal como de los estados, que ha contribuido a su vez con la disminución del indicador multidimensional de carencia por acceso a servicios de salud, que efectúa el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social; así como del porcentaje del gasto de bolsillo que publica la OCDE.

El SPSS vela hoy en día por el bienestar de casi la mitad de la población nacional, pugnando por el fortalecimiento de la calidad en la prestación de los servicios.

La operatividad del Sistema contempla la participación de los gobiernos de las entidades federativas en la provisión de servicios de salud en términos de efectividad, oportunidad y calidad, mismos que son supervisados a partir de la evaluación de la satisfacción de los afiliados al Sistema.

La medición de la satisfacción en términos normativos se contempla en el Reglamento Interno de la Comisión Nacional de Protección Social en Salud (CNPSS), el cual establece en su artículo 4º fracción XXXVI BIS 6, que: “[...] corresponde a la Comisión, planear y llevar a cabo, en coordinación con las unidades administrativas de la Secretaría competentes, la evaluación de la satisfacción de las (los) afiliadas(os) al Sistema”. Lo anterior, en consonancia complementaria con la responsabilidad que tienen los Regímenes Estatales de Protección Social en Salud (REPS), de acuerdo con el Reglamento de la Ley General de Salud (LGS) en Materia de Protección Social en Salud, de evaluar la opinión de las (los) beneficiarias(os) y documentar ante la Comisión Nacional de Protección Social en Salud (CNPSS) la satisfacción de las (los) afiliadas(os) para llevar a cabo la tutela de los derechos. En ese contexto, dicha evaluación debe estar sujeta a los Lineamientos para Evaluar la Satisfacción de la (del) usuaria(o) del SPSS.

El Estudio de Satisfacción permite identificar la percepción que tienen los usuarios, entre otros aspectos; la atención médica recibida en las diferentes fases que la determinan, la oportunidad y los resultados de la atención, la cordialidad, las relaciones con el personal y la información respecto al problema de salud.

La Comisión Nacional de Protección Social en Salud como instancia encargada de instrumentar la política nacional en la materia, debe evaluar los servicios que se brindan, tanto en la cartera del Catálogo Universal de los Servicios de Salud, como en la cartera del Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos. En seguimiento al Estudio de 2015,

este año los informes contemplaron una sección especial de análisis basada en tabulados del Programa Seguro Médico Siglo XXI, así como del Programa Prospera, con la finalidad de contar con un referente de calidad y de apoyo para la estructuración de acciones de mejora.

La encuesta 2016 incluyó 27,935 entrevistas efectivas con usuarios de los servicios de salud, de primero, segundo y tercer nivel de atención, tanto en el ámbito rural como urbano. Los participantes del estudio fueron entrevistados después de recibir los servicios, en una muestra de establecimientos de salud con representatividad nacional y estatal; asimismo, se definieron estratos para obtener información que permita hacer inferencias sobre una proporción de los 1,012 municipios incorporados a la Cruzada Nacional contra el Hambre (CNCH), y para usuarios indígenas.

El análisis retoma elementos asociados a la satisfacción con base en un enfoque holístico, que determina la frecuencia y distribución sobre características de las (los) usuarias(os), aspectos de aseguramiento, aspectos previos a la atención y sobre la atención misma, además de aspectos de las condiciones estructurales de las (los) proveedoras(es) de servicios de salud. La descripción de resultados busca medir los niveles de satisfacción y determinar los problemas de calidad de la atención que inciden en la valoración de satisfacción por parte de las (los) usuarias(os).

Durante la actual administración, se han emprendido diversas acciones encaminadas al fortalecimiento del Sistema, que de la mano de los Regímenes Estatales de Protección Social en Salud, se han traducido en considerables logros y que podemos ver reflejados, en los resultados obtenidos en el Estudio de Satisfacción de usuarios.

## CARACTERIZACIÓN DEL ESTADO

**E**l Seguro Popular de Jalisco, cuenta con una red de Servicios provistos principalmente por la Secretaría Estatal de Salud (SESA) con las siguientes unidades médicas para la atención médica de los afiliados:

Unidades Hospitalarias: los Hospitales generales otorgan servicios de diagnóstico, tratamiento por especialidades básicas, consulta externa, hospitalización, laboratorio, servicios de radiología y urgencias. Jalisco cuenta con 40 Unidades Hospitalarias distribuidas en los diferentes municipios del estado.

Unidades de especialidades médicas (UNEMES): Ofrecen servicios ambulatorios especializados; para dar soporte a la atención, la entidad cuenta 32 UNEMES distribuidos en: 8 de salud mental; 20 de atención a adicciones; 1 de atención a pacientes con VIH-SIDA y otras enfermedades de transmisión sexual; 2 de atención a enfermedades crónicas; y 1 centro de desarrollo infantil y estimulación temprana.

Centros de Salud: Jalisco cuenta con unidades 583 distribuidas en los diferentes municipios del estado, ubicados en localidades rurales y urbanas para brindar atención médica básica y servicios básicos de salud a la comunidad; y 3 clínicas de especialidades.

Caravanas de la Salud: Estas unidades proporcionan servicios regulares de promoción prevención y atención médica a la población que se concentra en localidades dispersas y de difícil acceso. Para la atención a la población de más difícil acceso, Jalisco cuenta con 190 unidades móviles distribuidas en los diferentes municipios del estado.

## IMPORTANCIA DE MEDIR LA SATISFACCIÓN

Uno de los elementos que se han destacado para alcanzar el acceso efectivo a los servicios de salud es la satisfacción de los usuarios. En sentido contrario, los servicios que presentan problemas en términos de calidad y trato resultan poco atractivos para la población, pudiendo desincentivar el uso de los mismos. Medir la satisfacción del usuario permite conocer el desempeño de los procesos del Seguro Popular, así como del personal que brinda la atención. Uno de los mecanismos más populares para medir la satisfacción son las encuestas a usuarios, con lo cual se consigue obtener un panorama global, mediante la medición de indicadores específicos de satisfacción y calidad.

Este informe da un panorama general de la satisfacción en los usuarios que concurren a los servicios financiados por el Seguro Popular, así como de los principales problemas en el proceso de la atención. Para obtener información sobre la satisfacción con los servicios de salud por parte de la población afiliada al Seguro Popular y al Seguro Médico Siglo XXI, se realizó una encuesta con representatividad nacional y estatal a usuarios de los servicios de salud, de primero, segundo y tercer nivel de atención, cuyos principales resultados para el estado se presentan en este informe.

# OBJETIVOS

## Objetivo general

El objetivo general del Estudio de Satisfacción de las (los) usuarias(os) del SPSS 2016 es documentar la percepción de satisfacción de las (los) usuarias(os) del SPSS respecto a la atención médica y servicios de salud que reciben en los distintos niveles de atención, así como con aspectos de infraestructura y administrativos en el contacto con los centros asistenciales, y la identificación de problemas de calidad en los servicios que reciben, a partir de información primaria obtenida en una encuesta representativa de la población de interés, y realizar, con base en los resultados, recomendaciones a la CNPSS para incrementar la satisfacción de las (los) usuarias(os) e incidir en el acceso efectivo a los servicios de salud por parte de las (los) afiliadas(os).

## Objetivos específicos

Para alcanzar el objetivo general propuesto, en particular, se buscará documentar:

- El nivel de satisfacción por servicios recibidos, trato adecuado, tiempo de atención, calidez de la atención, oportunidad en los servicios recibidos, calidad de la atención, surtimiento de medicamentos.
- Acceso efectivo a los servicios, considerando costos y otras barreras para la atención.
- Relación entre satisfacción y acceso efectivo con las características sociodemográficas de la población afiliada.
- Análisis comparativo entre jurisdicciones considerando la capacidad inferencial de la muestra.
- Conocimiento sobre los derechos de los afiliados, y sobre el proceso de gestoría.
- Identificar motivos de insatisfacción.
- Análisis multivariado sobre aspectos relacionados con la satisfacción, y comparativo con otros estudios para generar recomendaciones de mejora.
- Generar indicadores de acceso efectivo y calidad percibida a los servicios que sean comprobables con años anteriores y otros estudios.

## RESUMEN EJECUTIVO

A solicitud de la Comisión Nacional de Protección Social en Salud, se realizó un estudio para generar información primaria sobre la satisfacción de usuarios de los servicios financiados por el Sistema de Protección Social en Salud. Para ello, se realizó una encuesta en establecimientos de salud que permitió obtener información de 27,935 usuarios distribuidos en las 32 entidades federativas, en una muestra seleccionada para ser representativa del país, así como de cada entidad federativa, considerando el ámbito urbano y rural, y estratificando para obtener información que permita hacer inferencias sobre una proporción de los 1,012 municipios incorporados a la Cruzada Nacional contra el Hambre (CNCH), y en la cual se asegure la adecuada representación de los servicios de primer, segundo y tercer nivel de atención. Se identificará asimismo a la población indígena y se reportarán los resultados para esta población.

El análisis descriptivo de la información en este informe se presenta a nivel entidad federativa, por niveles de atención, y según características poblacionales de interés como son la atención en medio rural y urbano, pertenencia a comunidad indígena y residentes en municipios de la Cruzada Nacional contra el Hambre, identificando los valores que significativamente estén por encima y por debajo del promedio nacional.

Adicionalmente se analiza la frecuencia relativa de los problemas de calidad específicos detectados, de utilidad potencial para orientar oportunidades de mejora, y una serie de preguntas sobre actividades y circunstancias que ayudan a entender mejor el contexto y funcionamiento de las unidades en el servicio prestado a los afiliados al Seguro Popular. Estos análisis se centran por una parte en problemas con la atención a la salud recibida en general, y en aspectos y servicios concretos como son la gestoría y atención administrativa de los afiliados, la prescripción y abasto de medicamentos.

Como complemento a lo anterior, la encuesta proporciona información para analizar con mayor detalle aspectos relevantes relacionados con la calidad y satisfacción del servicio recibido, así como la identificación de pago por alguno de los servicios recibidos, accesibilidad y atención previa, utilización de servicios y motivo de consulta, imagen y conocimiento del Seguro Popular, y propuestas de mejora por parte de los usuarios.

# METODOLOGÍA

## Cobertura

Para cumplir con los objetivos propuestos se llevó a cabo una encuesta probabilística con representatividad nacional en los establecimientos de salud. La muestra seleccionada de dichos establecimientos tiene representatividad nacional y estatal, siendo estratificada para generar estimaciones en los tres diferentes niveles de atención, para los 1,012 municipios incorporados a la Cruzada Nacional contra el Hambre (CNCH), los ámbitos urbano y rural y para la población que se identifica como indígena.

En Jalisco se realizaron un total de 875 contactos a quienes se acercaron para ser encuestados. Se excluyeron 19 por no estar afiliados al Seguro Popular, quedando 856 entrevistas, de las cuales 1 son incompletas, por lo que el número de encuestas efectivas en Jalisco fue de 855.

La ESASPSS 2016 fue dirigida a usuarios de servicios de salud afiliados al SPSS. Para identificarlos, la pregunta inicial de la encuesta indagó sobre la condición de afiliación a algún esquema de protección financiera en salud. El 97.8% de los usuarios están afiliados al SPSS.

## Construcción de Indicadores

La encuesta proporciona información para la construcción de *seis indicadores generales* que resumen el grado de satisfacción y percepción de la calidad de los servicios (Satisfacción con la clínica en la que han recibido atención (promedio), Satisfacción con la atención médica recibida (promedio), Calificación de la calidad del servicio (promedio), Calificación del trato recibido (promedio), y problemas de calidad percibidos de entre todos los que indaga la encuesta (porcentaje), además de un Índice de satisfacción (0 a 1), que conjunta los resultados de cinco indicadores. Se construyen igualmente indicadores sobre *satisfacción con servicios específicos* (atención médica en la consulta, abasto de medicamentos, y servicios de laboratorio y gabinete) y otros tres *indicadores complementarios influidos por la calidad percibida global* (intención de regresar a la unidad médica, con el mismo médico, y porcentaje que recomendaría al médico que le atendió).

Adicionalmente, se construyen y analizan veintitrés indicadores sobre áreas de oportunidad (problemas percibidos o reportados por el usuario) en la atención médica recibida, veintitrés para servicios administrativos, cuatro sobre el área específica de la prescripción y surtimiento de medicamentos, 24 sobre la atención a pacientes diabéticos, y ocho sobre cobros por la atención o servicios.

Dos de los cuatro indicadores de valoración global son indicadores compuestos, el “índice de satisfacción” y el “porcentaje de problemas de calidad reportados”, resumen la información de varias preguntas o indicadores simples.

El “índice de satisfacción” se construye con los valores de los indicadores “Satisfacción con la atención médica recibida”, “Calificación del trato recibido”, “Calificación de la calidad del servicio” “porcentaje que volvería con el mismo médico”, y “porcentaje que recomendaría al médico que le atendió”. El índice se construyó a partir de las siguientes preguntas:

- 51. En una escala del 1 al 10, ¿qué tan satisfecho(a) está con la atención médica recibida?
- 73. En una escala del 1 al 10, ¿cómo califica el trato que recibió por el personal de salud que le atendió?
- 46. En una escala del 1 al 10, ¿qué tan satisfecho está con el tiempo que esperó para que lo atendieran?
- 41. ¿Se atendería nuevamente con el mismo médico?
- 42. ¿Recomendaría al médico que lo atendió con otras personas?

Siguiendo la estimación realizada 2015, se generó un indicador que sintetiza la información de los diferentes aspectos de satisfacción considerados en el cuestionario. El índice de satisfacción se construyó como promedio de valoraciones sumando las respuestas a las cinco preguntas, teniendo todas el mismo peso. Para ello se otorga, en las preguntas dicotómicas (41 y 42), el valor 1 a la respuesta “Sí” y 0 a la respuesta “No”, mientras que las preguntas 46, 51 y 73 fueron capturadas con los valores de su propia escala de 1 a 10, expresados en escala de 0.1 a 1. Para obtener el índice de satisfacción se sumaron los puntajes obtenidos en las 5 preguntas, y se calculó su valor promedio respecto al total de encuestados que responden a estas preguntas; el resultado se expresa entonces en un rango de 0 a 1, en donde 0 es la máxima insatisfacción y 1 la máxima satisfacción.

El otro indicador compuesto es el porcentaje de problemas de calidad reportados, que se construye para resumir los indicadores específicos en un solo indicador que se calcula sumando para el numerador todas las respuestas que indican problema en las preguntas consideradas, y en el denominador todas las respuestas válidas en esas mismas preguntas. Expresado como porcentaje, el rango de valores va de 0 a 100, según la frecuencia total con que se hayan reportado los problemas considerados, siendo 0 el caso en que ningún encuestado ha reportado problema alguno, y 100 si todos los encuestados han reportado todos los problemas posibles que se indagan.

## Análisis de indicadores

El análisis de los indicadores globales se realiza por niveles de atención, características demográficas de interés (medio rural y urbano, condición indígena, y municipios de la Cruzada Nacional contra el Hambre), y por entidad federativa.

El análisis de los indicadores específicos se realiza calculando su valor concreto, con relación a las respuestas de las preguntas en las que se indagan, además de diagramas de Pareto para identificar la frecuencia relativa de cada uno de los problemas reportados, destacando así los que deberían ser priorizados como oportunidades de mejora.

En general destacamos aquellos que contribuyen al 50% y 80% de los problemas reportados. Este análisis se enfoca en área de oportunidad para atención médica, servicios administrativos, surtimiento de medicamentos, atención de pacientes con diabetes, y cobros por la atención o servicios.

# EVALUACIÓN GLOBAL DE LA SATISFACCIÓN Y CALIDAD PERCIBIDA

## Visión general

La valoración nacional en general es elevada, sin embargo hay diferencias entre entidades federativas, niveles de atención, y por características de la población, como el medio urbano y para población indígena. En general, tampoco es uniforme la satisfacción según servicios específicos, destacando el de farmacia como el menos satisfactorio.

Los indicadores generales de calidad y satisfacción a nivel nacional presentan valores moderadamente elevados (media global: 8.3 de satisfacción con la clínica en la que recibieron atención (escala de 1 a 10) y de 8.5 con la atención médica recibida, calificación media de 8.0 de la calidad del servicio, y 8.7 del trato recibido), si bien hay diferencias significativas entre niveles con valores *significativamente peores para los usuarios de hospitales de segundo nivel* en los seis indicadores generales, y para el tercer nivel en cuatro de ellos, los entrevistados en este último caso expresan un mayor nivel de satisfacción con la clínica, la consulta y el trato. También se evidencian diferencias entre el medio rural y urbano, con índices mayores de satisfacción en el medio rural y en pacientes de *municipios incluidos en la Cruzada Nacional Contra el Hambre*, y entre la población indígena y los que no se consideran indígenas, con *menor satisfacción con la atención recibida en la población del medio rural*.

A pesar de los generalmente elevados índices de satisfacción, el porcentaje de problemas, un indicador que identifica de forma agregada la frecuencia de problemas concretos susceptibles de mejora, tiene un promedio de 17.6% y presenta diferencias por entidad federativa (hasta 9.5 puntos porcentuales por encima del promedio nacional y 6 puntos por debajo), con *valores significativamente mayores* en el segundo y tercer nivel. En comparación con años anteriores, la satisfacción con la atención recibida se mantiene a niveles similares.

La coexistencia de niveles relativamente altos de satisfacción con la identificación de una cantidad también importante de problemas de calidad percibida (reportados por los encuestados) indica la necesidad de profundizar en las causas de insatisfacción, así como atender a las áreas de oportunidad (problemas identificados) para diseñar intervenciones que mejoren la calidad de los servicios prestados. Los porcentajes más altos de encuestados que reportan problemas de calidad se dan para aspectos relacionados con la propia gestoría del SP y la atención a pacientes diabéticos, seguido de los relacionados con la prescripción y surtimiento de medicamentos, además de los relacionados con la atención recibida en general, tal como se detalla más adelante en este documento.

# RESULTADOS

## 1. Caracterización sociodemográfica de los usuarios del estado

En esta sección se resumen las características que definen a los usuarios afiliados al Seguro Popular, quienes fueron encuestados en las unidades de atención, el día que recibieron los servicios. De inicio se describe la situación de afiliación de los usuarios en el estado de Jalisco, y posteriormente las características de interés para este análisis; edad, sexo, nivel socioeconómico, condición de indígena, situación laboral y el nivel de estudios.

### 1.1 Condición de afiliación al Seguro Popular y otros seguros públicos y privados.

El Seguro Popular cuenta con módulos de afiliación donde se brinda información a las familias de las localidades cercanas en cuanto a la realización de trámites entre los que se encuentran el de afiliación o reafiliación al Seguro, vigencia de las pólizas, así como las altas y bajas de las y los beneficiarios.

El 97.8% de los usuarios encuestados en el estado de Jalisco se encuentran afiliados al Seguro Popular, nadie dijo tener derechohabencia al IMSS, ISSSTE, u otra institución, el 0.1% refirió no estar afiliado a alguna institución y el 2.1% restante dijo no saber si cuenta con alguna afiliación o solo no respondió (Tabla 1.1).

En Jalisco se realizaron un total de 875 contactos a quienes se acercaron para ser encuestados. Se excluyeron 19 por no estar afiliados al Seguro Popular, quedando 856 entrevistas, de las cuales una estuvo incompleta, por lo que el número de encuestas efectivas en el estado fue de 855.

### 1.2 Edad, sexo, condición indígena y situación laboral

El grupo de edad predominante en los usuarios afiliados al Seguro Popular, en el estado de Jalisco, es de 31 a 40 años (19.1%), seguido del grupo de 21 a 30 años (16.6%). El grupo conformado por los niños menores de 5 años que acudieron a algún servicio de atención con sus padres (14.1%), es el único en el que los varones superan a las mujeres (50.2 vs 49.8% respectivamente). En los demás grupos la proporción de las mujeres es el doble o triple, tendencia que se ha observado en encuestas previas.

Únicamente el 3.5% de la población encuestada en el estado de Jalisco, refirió considerarse indígena; principalmente en los grupos de edad comprendidos entre los 41 a 60 años de edad, 12.4% (ver Tabla 1.2).

En cuanto a la situación laboral de la población afiliada, menos de la mitad (42%), refirió haber laborado la semana previa a la encuesta, lo cual podría sugerir un alto nivel de

desempleo. La mayor proporción de quienes laboraron la semana previa se concentró en el grupo de edad comprendido entre los 31 y 50 años de edad, en donde más de la mitad lo hizo.

### 1.3. Nivel socioeconómico y educativo

Más de 60% de los encuestados afiliados al Seguro Popular en el estado de Jalisco se clasificó en el tercer y cuarto quintil de nivel socioeconómico, los que se clasificaron en los quintiles más bajos (I y II) sumaron el 8.4%, mientras que los que se ubicaron en el quintil más alto (V) correspondieron al 27.8% de los afiliados encuestados (Tabla 1.3).

El 38.2% de los afiliados encuestados en Jalisco contaron con un nivel máximo de estudios de primaria y 37.5% de secundaria. Posteriormente se observó una disminución en la proporción conforme el nivel educativo se incrementó; de tal manera que solo el 2.1% de los afiliados refirieron tener un nivel de estudios profesional o superior, mientras que el 4.5% refirió no tener estudios (Tabla 1.3).

Dentro de la población afiliada sin estudios la mayor proporción se concentró en los mayores de 50 años, los que cuentan con nivel profesional o superior, se encuentran entre 21 y 40 años (19.3 y 22.2%, respectivamente). Del nivel secundaria, la mayor proporción (28.1%) la abarcan usuarios entre 21 y 30 años de edad. Lo anterior sugiere que el nivel de estudios dentro de los afiliados encuestados es bajo, con proporciones muy bajas a partir de la carrera técnica o normal (Tabla 1.3.1).

### 1.4. Distribución de características demográficas según entidad federativa

En Jalisco 28% de los encuestadas (os) a Nivel Nacional son hombres, mientras que el 72% son mujeres sin encontrarse diferencias marcadas entre los niveles de atención, cifras que son similares con las proporciones a nivel nacional. (Tabla 1.4.)

En la tabla 1.4.1 se observa que solo el 3.5% de los afiliados en Jalisco refieren considerarse indígenas, dicha proporción se incrementa en segundo nivel de atención.

### 1.5. Usuarios según nivel de atención y características poblacionales (medio rural y urbano), municipios Cruzada Nacional contra el Hambre y condición indígena)

Del total de los encuestados en el estado de Jalisco, el 88.7% corresponde a medio Urbano, el cual se entrevistó en mayor proporción en el primer nivel de atención, en comparación con el segundo (69% y 18%, respectivamente) y el 11.3% restante corresponde a los afiliados en ámbito rural, del cual el 100% de los afiliados fueron encuestados en el primer nivel de atención.

De los usuarios afiliados que refirieron condición étnica (3.6%), el 54.8% se encontraba en el primer nivel de atención al momento de la entrevista y el 35.5% en segundo nivel.

En cuanto a los usuarios que pertenecen a los municipios de la CNCH el 67.9% se encontraba en el primer nivel de atención y el 12.7% en el segundo nivel de atención al momento de la entrevista (Tabla 1.5).

Tabla 1.1. Derechohabiencia a Servicios de Salud\*

Entidad	IMSS		ISSSTE		ISSSTE Estatal		PEMEX		SEDENA o SEMAR		Seguro Popular		Seguro Privado		Otra institución		No está afiliado		NS/NR		Total
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Aguascalientes	4	0.4%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.1%	0	0.0%	939	97.8%	0	0.0%	0	0.0%	7	0.7%	9	0.9%	960
Baja California	4	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	855	97.8%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.2%	13	1.5%	874
Baja California Sur	1	0.1%	4	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	842	96.9%	0	0.0%	2	0.2%	0	0.0%	20	2.3%	869
Campeche	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	840	99.2%	0	0.0%	3	0.4%	1	0.1%	3	0.4%	847
Coahuila	2	0.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1017	97.1%	0	0.0%	0	0.0%	9	0.9%	19	1.8%	1047
Colima	2	0.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	837	98.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	12	1.4%	851
Chiapas	2	0.2%	2	0.2%	0	0.0%	0	0.0%	9	1.0%	852	93.8%	2	0.2%	1	0.1%	20	2.2%	20	2.2%	908
Chihuahua	2	0.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	834	98.9%	1	0.1%	0	0.0%	2	0.2%	4	0.5%	843
Distrito Federal	0	0.0%	32	3.6%	0	0.0%	1	0.1%	0	0.0%	855	95.2%	1	0.1%	1	0.1%	5	0.6%	3	0.3%	898
Durango	1	0.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	847	98.9%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.2%	6	0.7%	856
Guanajuato	0	0.0%	2	0.2%	1	0.1%	0	0.0%	0	0.0%	1022	98.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	10	1.0%	1035
Guerrero	1	0.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	885	99.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	0.6%	891
Hidalgo	2	0.2%	1	0.1%	1	0.1%	0	0.0%	0	0.0%	892	97.9%	1	0.1%	3	0.3%	1	0.1%	10	1.1%	911
Jalisco	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	856	97.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.1%	18	2.1%	875
México	5	0.6%	1	0.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	884	97.7%	0	0.0%	0	0.0%	5	0.6%	10	1.1%	905
Michoacán	15	1.4%	13	1.2%	0	0.0%	1	0.1%	0	0.0%	987	93.3%	3	0.3%	1	0.1%	4	0.4%	34	3.2%	1058
Morelos	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	841	98.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	11	1.3%	852
Nayarit	0	0.0%	3	0.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.1%	860	98.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	10	1.1%	874
Nuevo León	2	0.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	839	97.6%	0	0.0%	1	0.1%	8	0.9%	10	1.2%	860
Oaxaca	4	0.5%	1	0.1%	1	0.1%	0	0.0%	5	0.6%	772	97.1%	0	0.0%	1	0.1%	1	0.1%	10	1.3%	795
Puebla	8	0.9%	1	0.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	853	96.6%	0	0.0%	0	0.0%	6	0.7%	15	1.7%	883
Querétaro	17	1.9%	5	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	868	94.7%	0	0.0%	2	0.2%	8	0.9%	17	1.9%	917
Quintana Roo	1	0.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	842	98.6%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.2%	9	1.1%	854
San Luis Potosí	1	0.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	902	98.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.1%	14	1.5%	918
Sinaloa	3	0.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	965	98.5%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.2%	10	1.0%	980
Sonora	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	844	97.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	25	2.9%	869
Tabasco	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	867	98.3%	0	0.0%	2	0.2%	4	0.5%	9	1.0%	882
Tamaulipas	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	836	99.3%	0	0.0%	0	0.0%	4	0.5%	2	0.2%	842
Tlaxcala	4	0.5%	1	0.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.1%	854	97.3%	0	0.0%	1	0.1%	2	0.2%	15	1.7%	878
Veracruz	4	0.4%	1	0.1%	0	0.0%	1	0.1%	1	0.1%	893	96.3%	1	0.1%	1	0.1%	13	1.4%	12	1.3%	927
Yucatán	9	1.0%	0	0.0%	2	0.2%	0	0.0%	0	0.0%	869	97.4%	2	0.2%	0	0.0%	5	0.6%	5	0.6%	892
Zacatecas	3	0.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1010	97.8%	0	0.0%	0	0.0%	5	0.5%	15	1.5%	1033
<b>Nacional</b>	<b>97</b>	<b>0.3%</b>	<b>67</b>	<b>0.2%</b>	<b>5</b>	<b>0.0%</b>	<b>4</b>	<b>0.0%</b>	<b>17</b>	<b>0.1%</b>	<b>28159**</b>	<b>97.5%</b>	<b>11</b>	<b>0.0%</b>	<b>19</b>	<b>0.1%</b>	<b>120</b>	<b>0.4%</b>	<b>385</b>	<b>1.3%</b>	<b>28884***</b>

Notas: (\*) No incluye afiliación a más de un esquema. (\*\*) Incluye al total de encuestados, de los cuales 27,935 son entrevistas efectivas, 224 entrevistas incompletas. (\*\*\*) Total de contactos realizados, distribuidos en: 27,935 entrevistas efectivas, 725 contactos sin Seguro Popular y 224 entrevistas incompletas.

Tabla 1.2 Edad, sexo, condición indígena y situación laboral\*

Grupo de edad	Sexo de los usuarios		Condición étnica**			Laborar la semana pasada***			n	
	Hombre	Mujer	Sí	No	Total	Sí	No	Total		
0 a 5 años	N	60	60	7	113	120			120	
	%	50.2%	49.8%	5.6%	94.4%	100.0%			14.1%	
	95%IC	[41.3, 59.1]	[40.9, 58.7]	[1.5, 9.7]	[90.3, 98.5]				[11.8, 16.5]	
6-10 años	N	20	33	2	51	52			52	
	%	37.5%	62.5%	2.9%	97.1%	100.0%			6.1%	
	95%IC	[24.3, 50.6]	[49.4, 75.7]	[0, 7.5]	[92.5, 100]				[4.5, 7.7]	
11-20 años	n	23	68	4	86	90	21	66	87	90
	%	25.0%	75.0%	4.1%	95.9%	100.0%	24.3%	75.7%	100.0%	10.6%
	95%IC	[16.1, 34]	[66, 83.9]	[0, 8.2]	[91.8, 100]		[15.3, 33.4]	[66.6, 84.7]		[8.5, 12.7]
21-30 años	n	26	115	4	137	141	66	79	144	141
	%	18.2%	81.8%	2.6%	97.4%	100.0%	45.5%	54.5%	100.0%	16.6%
	95%IC	[11.8, 24.6]	[75.4, 88.2]	[0, 5.3]	[94.7, 100]		[37.4, 53.6]	[46.4, 62.6]		[14.1, 19.1]
31-40 años	n	36	126	1	162	162	87	80	166	162
	%	22.3%	77.7%	0.5%	99.5%	100.0%	52.1%	47.9%	100.0%	19.1%
	95%IC	[15.9, 28.7]	[71.3, 84.1]	[0, 1.5]	[98.5, 100]		[44.5, 59.7]	[40.3, 55.5]		[16.4, 21.7]
41-50 años	n	23	79	7	95	102	56	48	104	102
	%	22.3%	77.7%	7.0%	93.0%	100.0%	53.7%	46.3%	100.0%	12.0%
	95%IC	[14.2, 30.4]	[69.6, 85.8]	[2.1, 12]	[88, 97.9]		[44.1, 63.3]	[36.7, 55.9]		[9.8, 14.2]
51-60 años	n	23	78	5	95	101	42	61	103	101
	%	23.1%	76.9%	5.4%	94.6%	100.0%	41.1%	58.9%	100.0%	11.8%
	95%IC	[14.9, 31.3]	[68.7, 85.1]	[1, 9.8]	[90.2, 99]		[31.6, 50.6]	[49.4, 68.4]		[9.7, 14]
61-70 años	n	15	35	1	50	50	12	40	52	50
	%	29.9%	70.1%	1.6%	98.4%	100.0%	22.8%	77.2%	100.0%	5.9%
	95%IC	[17.2, 42.5]	[57.5, 82.8]	[0, 5.2]	[94.8, 100]		[11.4, 34.2]	[65.8, 88.6]		[4.3, 7.5]
Más de 70 años	n	14	18	0	32	32	6	27	33	32
	%	44.5%	55.5%	0.0%	100.0%	100.0%	18.2%	81.8%	100.0%	3.8%
	95%IC	[27.4, 61.7]	[38.3, 72.6]	[0, 0]	[100, 100]		[5, 31.3]	[68.7, 95]		[2.5, 5.1]
Total	n	240	611	30	821	851	290	400	690	851
	%	28.2%	71.8%	3.5%	96.5%	100.0%	42.0%	58.0%	100.0%	100.0%
	95%IC	[25.1, 31.2]	[68.8, 74.9]	[2.3, 4.7]	[95.3, 97.7]		[38.3, 45.7]	[54.3, 61.7]		[100, 100]

Notas: (\*) No se incluyeron las respuestas de No sabe y No responden su edad en este análisis; (\*\*) Condición étnica auto reportada; (\*\*\*) No se consideran observaciones de menores de 10 años.

**Tabla 1.3 Distribución de usuarios según nivel educativo y socioeconómico\***

Nivel Estudios/Quintil socioeconómico	I	II	III	IV	V	Total
Ninguno n % [95%IC]	2 5% [0, 11.8]	2 7% [0, 15.3]	12 36% [19.9, 52.3]	14 42% [25.1, 58.4]	4 11% [0.3, 21.2]	34 4.5% [3, 6]
Preescolar o Kínder n % [95%IC]	0 0.0% [0, 0]	0 0.0% [0, 0]	0 0.0% [0, 0]	6 77.1% [46.8, 100]	2 22.9% [0, 53.2]	7 1.0% [0.3, 1.7]
Primaria n % [95%IC]	15 5.3% [2.7, 7.9]	32 11.0% [7.4, 14.7]	110 38.5% [32.9, 44.2]	84 29.4% [24.1, 34.7]	45 15.7% [11.5, 19.9]	287 38.2% [34.7, 41.7]
Secundaria n % [95%IC]	5 1.9% [0.3, 3.5]	5 1.7% [0.2, 3.3]	77 27.3% [22.1, 32.5]	111 39.5% [33.8, 45.2]	83 29.6% [24.3, 35]	281 37.5% [34, 40.9]
Preparatoria o bachillerato n % [95%IC]	0 0.0% [0, 0]	2 1.5% [0, 3.8]	13 12.6% [6.1, 19]	38 37.2% [27.7, 46.6]	49 48.8% [39.1, 58.5]	101 13.5% [11.1, 16]
Carrera técnica o normal n % [95%IC]	0 0.0% [0, 0]	0 0.0% [0, 0]	4 17.7% [2.4, 32.9]	6 24.7% [7.4, 41.9]	14 57.6% [37.9, 77.4]	24 3.2% [1.9, 4.5]
Profesional o superior n % [95%IC]	0 0.0% [0, 0]	0 0.0% [0, 0]	1 8.9% [0, 22.9]	3 16.2% [0, 34.3]	12 74.9% [53.6, 96.3]	16 2.1% [1.1, 3.1]
Total n % [95%IC]	22 3.0% [1.7, 4.2]	40 5.4% [3.8, 7]	218 29.0% [25.8, 32.3]	261 34.8% [31.4, 38.2]	209 27.8% [24.6, 31]	750 100.0% [100, 100]

Nota: (\*) El análisis no incluye las opciones de respuesta No sabe y No responde de la variable nivel de estudios.

**Tabla 1.3.1 Nivel educativo por grupos de edad\***

Nivel Estudios/Edad	6-10 años	11-20 años	21-30 años	31-40 años	41-50 años	51-60 años	61-70 años	Más de 70 años	Total
Ninguno N % [95%IC]	0 1.1% [0, 4.7]	2 5.4% [0, 13.2]	1 4.4% [0, 11.5]	6 17.2% [4.2, 30.2]	3 8.2% [0, 17.6]	8 24.4% [9.6, 39.2]	7 21.0% [6.9, 35]	6 18.3% [5, 31.7]	32 4.3% [2.9, 5.8]
Preescolar o Kínder N % [95%IC]	6 76.2% [45.5, 100]	1 8.1% [0, 27.8]	0 0.0% [0, 0]	1 15.7% [0, 41.9]	0 0.0% [0, 0]	0 0.0% [0, 0]	0 0.0% [0, 0]	0 0.0% [0, 0]	7 1.0% [0.3, 1.7]
Primaria N % [95%IC]	38 13.3% [9.4, 17.3]	19 6.8% [3.9, 9.7]	27 9.5% [6.1, 12.9]	48 17.0% [12.6, 21.3]	40 14.2% [10.2, 18.3]	46 16.1% [11.8, 20.4]	40 14.1% [10.1, 18.1]	26 9.0% [5.7, 12.3]	285 38.2% [34.7, 41.7]
Secundaria N % [95%IC]	4 1.4% [0, 2.8]	60 21.4% [16.6, 26.1]	79 28.1% [22.8, 33.3]	66 23.4% [18.4, 28.3]	34 12.1% [8.3, 15.9]	33 11.6% [7.8, 15.3]	5 1.6% [0.1, 3.1]	1 0.5% [0, 1.3]	281 37.7% [34.2, 41.2]
Preparatoria o bachillerato N % [95%IC]	4 3.8% [0.1, 7.6]	9 8.8% [3.3, 14.4]	27 27.1% [18.4, 35.8]	28 28.2% [19.4, 37]	20 20.0% [12.2, 27.9]	12 12.0% [5.6, 18.3]	0 0.0% [0, 0]	0 0.0% [0, 0]	100 13.4% [11, 15.9]
Carrera técnica o normal N % [95%IC]	0 0.0% [0, 0]	1 5.8% [0, 15.1]	2 9.5% [0, 21.2]	12 49.2% [29.2, 69.1]	5 22.2% [5.6, 38.8]	3 13.4% [0, 27]	0 0.0% [0, 0]	0 0.0% [0, 0]	24 3.2% [2, 4.5]
Profesional o superior N % [95%IC]	1 8.7% [0, 22.6]	0 0.0% [0, 0]	7 44.0% [19.6, 68.4]	5 29.5% [7.1, 51.9]	1 8.9% [0, 22.9]	1 8.9% [0, 22.9]	0 0.0% [0, 0]	0 0.0% [0, 0]	16 2.1% [1.1, 3.2]
Total N % [95%IC]	53 7.1% [5.3, 9]	92 12.3% [10, 14.7]	144 19.3% [16.5, 22.1]	166 22.2% [19.2, 25.2]	104 13.9% [11.5, 16.4]	103 13.8% [11.3, 16.3]	51 6.9% [5.1, 8.7]	33 4.4% [2.9, 5.9]	746 100.0% [100, 100]

Nota: (\*) Para el análisis se excluyen las opciones de respuesta No sabe y No responde en a variables nivel de estudios y edad; así como los menores de 6 años de edad.

**Tabla 1.4. Distribución por sexo del paciente encuestado según entidad federativa\***

Entidad	PRIMER NIVEL			SEGUNDO NIVEL			TERCER NIVEL			GLOBAL		
	N	% Hombre [95%IC]	% Mujer [95%IC]	N	% Hombre [95%IC]	% Mujer [95%IC]	N	% Hombre [95%IC]	% Mujer [95%IC]	N	% Hombre [95%IC]	% Mujer [95%IC]
Aguascalientes	715	22.5 [19.5, 25.6]	77.5 [74.4, 80.5]	140	23.9 [16.8, 30.9]	76.1 [69.1, 83.2]	77	29.8 [19.5, 40]	70.2 [60, 80.5]	932	23.5 [20.7, 26.2]	76.5 [73.8, 79.3]
Baja California	717	28.8 [25.5, 32.1]	71.2 [67.9, 74.5]	131	29.4 [21.5, 37.2]	70.6 [62.8, 78.5]	0			848	28.9 [25.8, 31.9]	71.1 [68.1, 74.2]
Baja California Sur	671	35.8 [32.2, 39.5]	64.2 [60.5, 67.8]	161	35.4 [28, 42.8]	64.6 [57.2, 72]	0			832	35.7 [32.5, 39]	64.3 [61, 67.5]
Campeche	634	26.9 [23.4, 30.4]	73.1 [69.6, 76.6]	162	21.6 [15.2, 28]	78.4 [72, 84.8]	39	28.9 [14.5, 43.3]	71.1 [56.7, 85.5]	835	26.2 [23.2, 29.2]	73.8 [70.8, 76.8]
Coahuila	753	26.5 [23.4, 29.7]	73.5 [70.3, 76.6]	229	24.6 [19.1, 30.2]	75.4 [69.8, 80.9]	29	49.2 [30.7, 67.7]	50.8 [32.3, 69.3]	1011	26.5 [23.8, 29.2]	73.5 [70.8, 76.2]
Colima	667	38.8 [35.1, 42.5]	61.2 [57.5, 64.9]	132	37.8 [29.5, 46.1]	62.2 [53.9, 70.5]	33	24.6 [9.7, 39.6]	75.4 [60.4, 90.3]	832	38.3 [35, 41.6]	61.7 [58.4, 65]
Chiapas	702	20.7 [17.7, 23.7]	79.3 [76.3, 82.3]	111	30.6 [22, 39.2]	69.4 [60.8, 78]	32	59.9 [42.7, 77.2]	40.1 [22.8, 57.3]	845	22.1 [19.3, 24.9]	77.9 [75.1, 80.7]
Chihuahua	705	29.6 [26.3, 33]	70.4 [67, 73.7]	64	48.1 [35.8, 60.4]	51.9 [39.6, 64.2]	64	57.8 [45.6, 70]	42.2 [30, 54.4]	833	34.4 [31.1, 37.6]	65.6 [62.4, 68.9]
Distrito Federal	563	28.3 [24.5, 32]	71.7 [68, 75.5]	64	55.2 [42.9, 67.5]	44.8 [32.5, 57.1]	210	48.1 [41.3, 54.9]	51.9 [45.1, 58.7]	837	37.2 [33.9, 40.4]	62.8 [59.6, 66.1]
Durango	529	22.9 [19.4, 26.5]	77.1 [73.5, 80.6]	287	19.9 [15.3, 24.6]	80.1 [75.4, 84.7]	27	31.9 [14, 49.8]	68.1 [50.2, 86]	843	22.1 [19.3, 24.9]	77.9 [75.1, 80.7]
Guanajuato	859	32.3 [29.2, 35.4]	67.7 [64.6, 70.8]	151	37.8 [30, 45.5]	62.2 [54.5, 70]	0			1010	33.3 [30.4, 36.2]	66.7 [63.8, 69.6]
Guerrero	756	24.2 [21.2, 27.3]	75.8 [72.7, 78.8]	126	22.9 [15.5, 30.2]	77.1 [69.8, 84.5]	0			882	24 [21.2, 26.8]	76 [73.2, 78.8]
Hidalgo	852	29.4 [26.3, 32.5]	70.6 [67.5, 73.7]	33	31.8 [15.6, 47.9]	68.2 [52.1, 84.4]	0			885	29.6 [26.6, 32.7]	70.4 [67.3, 73.4]
Jalisco	622	27.9 [24.4, 31.4]	72.1 [68.6, 75.6]	137	26.3 [18.9, 33.7]	73.7 [66.3, 81.1]	96	30.7 [21.4, 40]	69.3 [60, 78.6]	855	28 [25, 31]	72 [69, 75]
México	811	33.2 [30, 36.4]	66.8 [63.6, 70]	32	27.2 [11.5, 42.8]	72.8 [57.2, 88.5]	32	27 [11.4, 42.6]	73 [57.4, 88.6]	875	32.6 [29.5, 35.7]	67.4 [64.3, 70.5]
Michoacán	825	32.7 [29.5, 35.9]	67.3 [64.1, 70.5]	128	31.5 [23.4, 39.5]	68.5 [60.5, 76.6]	30	3.5 [0, 10.1]	96.5 [89.9, 100]	983	31 [28.2, 33.9]	69 [66.1, 71.8]
Morelos	706	35.7 [32.2, 39.3]	64.3 [60.7, 67.8]	99	31.2 [22, 40.3]	68.8 [59.7, 78]	33	12.9 [1.3, 24.6]	87.1 [75.4, 98.7]	838	34.3 [31.1, 37.5]	65.7 [62.5, 68.9]
Nayarit	551	32.5 [28.6, 36.4]	67.5 [63.6, 71.4]	278	41.3 [35.5, 47.1]	58.7 [52.9, 64.5]	31	23.6 [8.4, 38.9]	76.4 [61.1, 91.6]	860	34 [30.9, 37.2]	66 [62.8, 69.1]
Nuevo León	677	24.6 [21.3, 27.8]	75.4 [72.2, 78.7]	157	15.3 [9.6, 20.9]	84.7 [79.1, 90.4]	0			834	23.1 [20.2, 26]	76.9 [74, 79.8]
Oaxaca	665	18.6 [15.6, 21.6]	81.4 [78.4, 84.4]	47	42.7 [28.4, 57]	57.3 [43, 71.6]	59	30.3 [18.5, 42.2]	69.7 [57.8, 81.5]	771	21 [18.2, 23.9]	79 [76.1, 81.8]
Puebla	643	16.9 [14, 19.8]	83.1 [80.2, 86]	160	18.5 [12.4, 24.5]	81.5 [75.5, 87.6]	31	33.4 [16.5, 50.2]	66.6 [49.8, 83.5]	834	17.5 [14.9, 20]	82.5 [80, 85.1]
Querétaro	724	31.1 [27.7, 34.4]	68.9 [65.6, 72.3]	138	30.4 [22.7, 38.1]	69.6 [61.9, 77.3]	0			862	31 [27.9, 34.1]	69 [65.9, 72.1]
Quintana Roo	625	18.1 [15.1, 21.1]	81.9 [78.9, 84.9]	174	41.2 [33.8, 48.5]	58.8 [51.5, 66.2]	36	35.2 [19.3, 51]	64.8 [49, 80.7]	835	23.1 [20.2, 25.9]	76.9 [74.1, 79.8]
San Luis Potosí	759	29.2 [26, 32.4]	70.8 [67.6, 74]	83	19.9 [11.2, 28.5]	80.1 [71.5, 88.8]	49	33.8 [20.4, 47.2]	66.2 [52.8, 79.6]	891	28.5 [25.6, 31.5]	71.5 [68.5, 74.4]
Sinaloa	758	35.1 [31.7, 38.5]	64.9 [61.5, 68.3]	154	33.1 [25.7, 40.6]	66.9 [59.4, 74.3]	36	22.5 [8.7, 36.4]	77.5 [63.6, 91.3]	948	34.5 [31.5, 37.5]	65.5 [62.5, 68.5]
Sonora	403	10.5 [7.5, 13.5]	89.5 [86.5, 92.5]	355	26.3 [21.7, 30.8]	73.7 [69.2, 78.3]	79	40.2 [29.3, 51.1]	59.8 [48.9, 70.7]	837	12.9 [10.7, 15.2]	87.1 [84.8, 89.3]
Tabasco	738	21.8 [18.8, 24.8]	78.2 [75.2, 81.2]	94	33.9 [24.3, 43.6]	66.1 [56.4, 75.7]	32	22.1 [7.5, 36.8]	77.9 [63.2, 92.5]	864	23.2 [20.4, 26]	76.8 [74, 79.6]
Tamaulipas	618	27.4 [23.9, 30.9]	72.6 [69.1, 76.1]	211	23 [17.3, 28.7]	77 [71.3, 82.7]	3	100 [100, 100]	0 [0, 0]	832	29.7 [26.6, 32.8]	70.3 [67.2, 73.4]
Tlaxcala	597	24.1 [20.7, 27.5]	75.9 [72.5, 79.3]	209	22.2 [16.6, 27.9]	77.8 [72.1, 83.4]	40	5.2 [0, 12.1]	94.8 [87.9, 100]	846	23.2 [20.4, 26.1]	76.8 [73.9, 79.6]
Veracruz	632	27.8 [24.3, 31.3]	72.2 [68.7, 75.7]	192	31 [24.4, 37.6]	69 [62.4, 75.6]	60	26.3 [15, 37.5]	73.7 [62.5, 85]	884	28.3 [25.3, 31.3]	71.7 [68.7, 74.7]
Yucatán	705	31.4 [28, 34.8]	68.6 [65.2, 72]	129	25.4 [17.9, 33]	74.6 [67, 82.1]	32	28.6 [12.7, 44.5]	71.4 [55.5, 87.3]	866	30.5 [27.5, 33.6]	69.5 [66.4, 72.5]
Zacatecas	741	28.1 [24.8, 31.3]	71.9 [68.7, 75.2]	215	36.2 [29.7, 42.6]	63.8 [57.4, 70.3]	39	7.7 [0, 16.2]	92.3 [83.8, 100]	995	29.8 [27, 32.7]	70.2 [67.3, 73]
Nacional	21923	27.1 [26.5, 27.7]	72.9 [72.3, 73.5]	4783	30.1 [28.8, 31.4]	69.9 [68.6, 71.2]	1229	36.9 [34.2, 39.6]	63.1 [60.4, 65.8]	27935	28 [27.5, 28.6]	72 [71.4, 72.5]

Nota: (\*) La "N" mostrada en la tabla corresponde al conteo real de observaciones de la encuesta con las que se estima el porcentaje ponderado reportado con intervalo de confianza del 95%.

**Tabla 1.4.1 Pertenencia a comunidad indígena según entidad federativa y nivel de atención\***

Entidad	PRIMER NIVEL		SEGUNDO NIVEL		TERCER NIVEL		GLOBAL	
	N	% [95%IC]	N	% [95%IC]	N	% [95%IC]	N	% [95%IC]
Aguascalientes	715	1.8 [0.9, 2.8]	140	4.4 [1, 7.8]	77	4.9 [0.1, 9.8]	932	2.4 [1.4, 3.4]
Baja California	717	0.6 [0, 1.2]	131	1.7 [0, 4]	0		848	0.8 [0.2, 1.4]
Baja California Sur	671	1.2 [0.4, 2]	161	1.2 [0, 2.8]	0		832	1.2 [0.4, 1.9]
Campeche	634	11.2 [8.8, 13.7]	162	13.8 [8.5, 19.1]	39	9.8 [0.3, 19.2]	835	11.5 [9.4, 13.7]
Coahuila	753	0.1 [0, 0.4]	229	0 [0, 0]	29	0 [0, 0]	1011	0.1 [0, 0.2]
Colima	667	9.8 [7.6, 12.1]	132	6.1 [2, 10.1]	33	0 [0, 0]	832	9 [7, 10.9]
Chiapas	702	14.5 [11.9, 17.1]	111	23.9 [15.9, 31.8]	32	16.3 [3.3, 29.3]	845	15.4 [13, 17.8]
Chihuahua	705	1.6 [0.7, 2.6]	64	1 [0, 3.5]	64	1.8 [0, 5.2]	833	1.6 [0.7, 2.4]
Distrito Federal	563	11.6 [8.9, 14.2]	64	12.8 [4.6, 21.1]	210	9.8 [5.8, 13.9]	837	11.1 [9, 13.3]
Durango	529	1.5 [0.5, 2.5]	287	6.1 [3.3, 8.8]	27	21.9 [6, 37.8]	843	3.2 [2, 4.3]
Guanajuato	859	0.6 [0.1, 1.1]	151	0 [0, 0]	0		1010	0.5 [0.1, 0.9]
Guerrero	756	0.9 [0.2, 1.6]	126	0.7 [0, 2.1]	0		882	0.9 [0.3, 1.5]
Hidalgo	852	2 [1.1, 3]	33	0 [0, 0]	0		885	1.8 [1, 2.7]
Jalisco	622	3 [1.6, 4.3]	137	7.7 [3.2, 12.2]	96	0.8 [0, 2.7]	855	3.5 [2.3, 4.7]
México	811	5 [3.5, 6.5]	32	18.9 [5.1, 32.7]	32	3.1 [0, 9.1]	875	6 [4.5, 7.6]
Michoacán	825	1.5 [0.6, 2.3]	128	13.7 [7.7, 19.7]	30	15.2 [2.1, 28.3]	983	4.1 [2.9, 5.4]
Morelos	706	2.8 [1.6, 4]	99	0 [0, 0]	33	0 [0, 0]	838	2.4 [1.4, 3.4]
Nayarit	551	17.3 [14.2, 20.5]	278	17.8 [13.3, 22.3]	31	1.8 [0, 6.6]	860	17.2 [14.7, 19.8]
Nuevo León	677	1.1 [0.3, 1.8]	157	2.7 [0.1, 5.2]	0		834	1.3 [0.5, 2.1]
Oaxaca	665	16 [13.2, 18.8]	47	54.5 [40.2, 68.9]	59	21.5 [11, 32.1]	771	19.7 [16.8, 22.5]
Puebla	643	35.6 [31.9, 39.3]	160	17.4 [11.5, 23.3]	31	12.8 [0.8, 24.7]	834	32.5 [29.3, 35.7]
Querétaro	724	2.3 [1.2, 3.4]	138	1 [0, 2.7]	0		862	2.1 [1.2, 3.1]
Quintana Roo	625	15.3 [12.5, 18.2]	174	15.7 [10.3, 21.2]	36	50.1 [33.5, 66.7]	835	15.7 [13.2, 18.2]
San Luis Potosí	759	0.6 [0, 1.1]	83	0 [0, 0]	49	0 [0, 0]	891	0.4 [0, 0.9]
Sinaloa	758	1.1 [0.4, 1.8]	154	5.7 [2, 9.3]	36	3.2 [0, 9]	948	2.2 [1.3, 3.1]
Sonora	403	3.4 [1.6, 5.1]	355	3 [1.2, 4.7]	79	1.4 [0, 4.1]	837	3.3 [2.1, 4.5]
Tabasco	738	0.8 [0.1, 1.4]	94	6.5 [1.5, 11.5]	32	0 [0, 0]	864	1.4 [0.6, 2.1]
Tamaulipas	618	2.3 [1.1, 3.5]	211	0 [0, 0]	3	0 [0, 0]	832	1.8 [0.9, 2.7]
Tlaxcala	597	5.6 [3.8, 7.5]	209	8.5 [4.7, 12.3]	40	5.2 [0, 12.1]	846	6.2 [4.5, 7.8]
Veracruz	632	0.8 [0.1, 1.5]	192	5.9 [2.5, 9.2]	60	0 [0, 0]	884	1.7 [0.9, 2.6]
Yucatán	705	36.4 [32.8, 39.9]	129	5.1 [1.3, 8.9]	32	17.7 [4.2, 31.1]	866	31.8 [28.7, 34.9]
Zacatecas	741	0.5 [0, 1]	215	5.9 [2.8, 9.1]	39	33.1 [18.1, 48]	995	2.2 [1.3, 3.2]
<b>Nacional</b>	<b>21923</b>	<b>7.3</b> <b>[7, 7.6]</b>	<b>4783</b>	<b>9.2</b> <b>[8.4, 10]</b>	<b>1229</b>	<b>5.8</b> <b>[4.5, 7.2]</b>	<b>27935</b>	<b>7.5</b> <b>[7.2, 7.8]</b>

Nota: (\*) La "N" mostrada en la tabla corresponde al conteo real de observaciones de la encuesta con las que se estima el porcentaje ponderado reportado con intervalo de confianza del 95%.

**Tabla 1.5 Distribución de usuarios según nivel de atención y características poblacionales\***

Nivel de atención	Rural		Urbano		Condición étnica		Cruzada Nacional contra el Hambre		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Primer nivel</b>	97	100.0%	525	69%	17	54.8%	337	67.9%	622	72.7%
[95%IC]		[100, 100]		[66, 72.5]		[37.3, 72.4]		[63.8, 72.1]		[69.8, 75.7]
<b>Segundo nivel</b>	0	0.0%	137	18%	11	35.5%	63	12.7%	137	16.0%
[95%IC]		[0, 0]		[15.3, 20.8]		[18.6, 52.3]		[9.8, 15.6]		[13.6, 18.5]
<b>Tercer nivel</b>	0	0.0%	96	13%	3	9.7%	96	19.4%	96	11.2%
[95%IC]		[0, 0]		[10.3, 15]		[0, 20.1]		[15.9, 22.8]		[9.1, 13.3]
<b>Total</b>	97	11.3%	758	88.7%	31	3.6%	496	58.0%	855	100.0%
[95%IC]		[9.2, 13.5]		[86.5, 90.8]		[2.4, 4.9]		[54.7, 61.3]		[100, 100]

Nota: (\*) Datos ponderados a nivel entidad federativa.

## 2. Valoración global de la satisfacción y calidad percibida

### 2.1. Indicadores generales de satisfacción y calidad percibida

Los indicadores generales de calidad y satisfacción presentan valores elevados (media global: 8.7 de satisfacción con la clínica en la que recibieron atención y de 8.8 con la consulta médica que recibieron, calificación media de 8.5 de la calidad del servicio y 9 del trato recibido, si bien hay diferencias significativas entre niveles; también se evidencian diferencias entre la población indígena y los que no se consideran indígenas.

El índice de satisfacción es también elevado (0.89 en una escala de 0 a 1), aunque el reporte de los problemas de calidad con la atención recibida es del 13.3%, por lo que se identifican algunas oportunidades de mejora.

### 2.2. Valoración de indicadores generales según nivel de atención

Todos los indicadores globales de satisfacción (Tabla 2.1), en cada uno de los diferentes niveles de atención muestran valores elevados, con diferencias significativas entre ellos. Por ejemplo, en el segundo nivel de atención, los afiliados refieren menor satisfacción con la clínica en comparación con los otros niveles; en cuanto a la satisfacción con la atención médica, el mayor promedio se encontró en el primer nivel a diferencia del segundo y tercero, diferencias estadísticamente significativas.

Referente a la satisfacción con el abasto de medicamentos, el indicador global presentó un valor promedio de 6.9, con diferencias significativas entre los niveles de atención, el más bajo, en primer nivel, 6.7. Donde se observa una gran diferencia es en la calificación de servicios de laboratorio y gabinete, una calificación de 7.6 en el segundo nivel de atención y en los otros, superior a 9.

En el gráfico 2.1, se observa que la satisfacción del usuario con la clínica, es mucho mayor en el tercer nivel de atención (8.96), valor que se encuentra un poco abajo del promedio estatal (8.73), a diferencia del segundo nivel de atención que se encuentra por debajo del promedio (7.96).

La población del ámbito urbano, refiere que está satisfecho con la clínica donde fue atendido el día de la encuesta, otorgando una puntuación de 8.75, diferencia que no es estadísticamente significativa de la calificación otorgada en el ámbito rural.

Respecto a la satisfacción con la atención médica recibida, en el gráfico 2.2, comparando ambos niveles de atención, se observan diferencias significativas, encontrándose el segundo nivel de atención por abajo del promedio estatal (8.8) y la atención de primer y tercer nivel igual o encima del promedio. Al analizar por estratos, el ámbito rural se encuentra por encima del promedio estatal con calificación media de 8.84 a diferencia del ámbito urbano con un puntaje de 8.79, casi igual al promedio, sin diferencias estadísticamente significativas. La población indígena refiere niveles de satisfacción con la atención médica iguales al promedio estatal (8.8); mientras que en los municipios de CNCH, el resultado obtenido es discretamente abajo del promedio (8.69).

En cuanto a la calificación de la calidad del servicio (gráfico 2.3), las diferencias entre primer y tercer niveles de atención son mínimas, pero el segundo nivel de atención (7.89) es significativamente más bajo, inferior al promedio del estado (8.50).

En la calificación asignada al indicador de “trato recibido” (gráfico 2.4), se observan ligeras diferencias entre el primer y tercer nivel de atención (9.13 y 9.06, respectivamente) sin embargo el segundo nivel de atención se encuentra por debajo de éstos y del promedio estatal (8.99). Entre los ámbitos rural y urbano diferencias significativamente importantes (9.28 y 8.93, respectivamente). Los usuarios que refirieron considerarse indígenas consideran una calificación al trato recibido por parte del personal del Seguro Popular inferior al promedio. Por último, los afiliados que pertenecen a los municipios de la CNCH otorgaron una calificación al trato recibido, muy similar al promedio estatal (8.99).

Siguiendo la dinámica de los indicadores anteriores, el índice de satisfacción presenta valores inferiores al promedio estatal en segundo nivel de atención (.825), a diferencia del primer nivel que se encuentra ligeramente por encima del promedio (0.9 vs 0.88). Las diferencias encontradas entre el ámbito rural y urbano, encontrando mayor índice de satisfacción en el área rural (0.90), a diferencia del área urbana (0.88). La población que se considera indígena muestra valor superior al valor estatal, con un índice de satisfacción de 0.89. No se encontraron diferencias entre el índice obtenido en los municipios de la CNCH y el promedio estatal (gráfico 2.5).

### 2.3. Valoración de los indicadores generales según características poblacionales de interés (medio urbano/rural, población indígena, municipios Cruzada Nacional contra el Hambre)

Todos los indicadores globales de satisfacción (Tabla 2.2), en cada uno de los estratos de población de interés (medio urbano/rural, población indígena, municipios Cruzada Nacional contra el Hambre), presentan valores elevados. La satisfacción de los afiliados al Seguro Popular respecto a la clínica es discretamente mayor en el medio urbano que en el rural (8.6 y 8.8, respectivamente) en lo que respecta a la calidad del servicio, se observan diferencias estadísticamente significativas en el ámbito rural y urbano (9 y 8.4, respectivamente).

No se encontraron diferencias significativas entre medio urbano y rural en el índice de satisfacción, siendo mayor en el ámbito rural (0.9), en cuanto a la satisfacción con el abasto de medicamentos, es la que presenta valores más bajos; con respecto a la calificación a los servicios de laboratorio y gabinete, se encontraron puntajes altos. En cuanto al porcentaje de problemas de calidad, fue mayor en el ámbito urbano (14), donde deben priorizarse las intervenciones de mejora.

El porcentaje de problemas sobre la calidad en el estado de Jalisco, fue significativamente superior en el segundo nivel de atención (20.2) a diferencia del primero y tercero (11.8 y 12.9), información que brinda la oportunidad de mejorar áreas donde se observa mayor porcentaje de problemas (gráfico 2.6).

## 2.4. Evaluación del índice de satisfacción en el estado y a nivel nacional

Al realizar la comparación de la evaluación del índice de satisfacción en el estado de Jalisco con la evaluación a Nivel Nacional por niveles de atención, se observa que es un poco superior para primer y segundo nivel de atención (0.9 y 0.9, respectivamente), obteniendo un promedio global de 0.89 que también es un poco mejor al promedio obtenido a nivel Nacional el cual fue 0.89 (tabla 2.3).

**Tabla 2.1 Valoración global de la satisfacción y calidad percibida según nivel de atención#**

Pregunta	INDICADOR	1er Nivel Valor (IC95%) n=617	2do Nivel Valor (IC95%) n=137	3er Nivel Valor (IC95%) n=101	Global Valor (IC95%) n=855
<b>I. Generales</b>					
P83	Satisfacción con la clínica (promedio)	8.9*** (8.8, 8.9)	8*** (7.8, 8.2)	9*** (8.9, 9.1)	8.7 (8.7, 8.8)
P51	Satisfacción con la atención médica recibida (promedio)	8.9** (8.8, 9.1)	8.2*** (7.9, 8.4)	8.8 (8.5, 9.1)	8.8 (8.7, 8.9)
P46	Calificación de calidad del servicio (promedio)	8.6** (8.5, 8.8)	7.9*** (7.5, 8.2)	8.5 (8.3, 8.7)	8.5 (8.4, 8.6)
P73	Calificación del trato recibido (promedio)	9.1*** (9, 9.2)	8.3*** (8.1, 8.5)	9.1 (8.9, 9.2)	9 (8.9, 9.1)
P_I	Índice de satisfacción (promedio)	0.9** (0.89, 0.91)	0.82*** (0.8, 0.85)	0.9 (0.88, 0.91)	0.89 (0.88, 0.9)
P_C	% Problemas calidad	11.8** (10.8, 12.9)	20.2*** (17.1, 23.3)	12.9 (10.7, 15.1)	13.3 (12.3, 14.2)
<b>II. Servicios específicos</b>					
PC50	Calificación con la consulta (promedio)	9.3** (9.2, 9.3)	8.6*** (8.4, 8.8)	9.3* (9.1, 9.4)	9.1 (9.1, 9.2)
P56	Satisfacción con abasto medicamentos (promedio)	6.7* (6.5, 6.9)	7.4*** (7.1, 7.7)	7.6*** (7.3, 7.9)	6.9 (6.8, 7.1)
PS50	Calificación servicios de laboratorio y gabinete (promedio)	9.1* (8.8, 9.5)	7.6** (6.4, 8.7)	9.2* (8.7, 9.8)	8.8 (8.4, 9.1)
<b>III. Otros indicadores de calidad percibida global</b>					
P60	% Regresaría al centro	91.5 (89.3, 93.7)	86.8* (81.1, 92.6)	92.1 (86.7, 97.5)	90.8 (88.9, 92.7)
P41	% Volvería con mismo médico	94 (91, 97)	100*** (100, 100)	100*** (100, 100)	95.3 (93, 97.7)
P42	% Recomendaría médico	95.3 (92.6, 98)	100*** (100, 100)	100*** (100, 100)	96.4 (94.3, 98.4)

Nota: (#) Datos ponderados a nivel entidad federativa. Nivel de significancia estadística: \* p<0.05; \*\* p<0.01; \*\*\* p<0.001

**Tabla 2.2 Valoración global de la satisfacción y calidad percibida según características poblacionales de interés#**

Pregunta	INDICADOR	Medio rural Valor (IC95%) n=136	Medio urbano Valor (IC95%) n=719	Población indígena Valor (IC95%) n=30	Municipios Cruzada Contra el Hambre Valor (IC95%) n=552	Global Valor (IC95%) n=855
<b>I. Generales</b>						
P83	Satisfacción con la clínica (promedio)	8.6 (8.4, 8.8)	8.8 (8.7, 8.8)	8.3* (7.7, 8.9)	8.6* (8.5, 8.7)	8.7 (8.7, 8.8)
P51	Satisfacción con la atención médica recibida (promedio)	8.8 (8.5, 9.2)	8.8 (8.7, 8.9)	8.8 (8.4, 9.1)	8.7 (8.5, 8.8)	8.8 (8.7, 8.9)
P46	Calificación de la calidad del servicio (promedio)	9*** (8.8, 9.2)	8.4 (8.3, 8.5)	8.7 (8.1, 9.3)	8.5 (8.3, 8.6)	8.5 (8.4, 8.6)
P73	Calificación del trato recibido (promedio)	9.3*** (9.1, 9.4)	8.9 (8.8, 9)	8.7 (8.3, 9.1)	8.9 (8.8, 9)	9 (8.9, 9.1)
P_I	Índice de satisfacción (promedio)	0.9 (0.88, 0.93)	0.89 (0.88, 0.89)	0.89 (0.86, 0.93)	0.88 (0.87, 0.89)	0.89 (0.88, 0.9)
P_C	% Problemas calidad	9.5*** (6.8, 12.1)	14 (13, 15)	16.8* (12.3, 21.2)	14.7** (13.3, 16)	13.3 (12.3, 14.2)
<b>II. Servicios específicos</b>						
PC50	Calificación con la consulta (promedio)	9.3 (9.1, 9.5)	9.1 (9, 9.2)	9 (8.7, 9.4)	9** (8.9, 9.1)	9.1 (9.1, 9.2)
P56	Satisfacción con abasto medicamentos (promedio)	6.3** (5.8, 6.8)	7.1 (6.9, 7.2)	7.9*** (7.5, 8.4)	7.2** (7, 7.4)	6.9 (6.8, 7.1)
PS50	Calificación servicios de laboratorio y gabinete (promedio)	9 (9, 9)	8.8 (8.4, 9.1)	8.8 (7.6, 9.9)	8.8 (8.4, 9.2)	8.8 (8.4, 9.1)
<b>III. Otros indicadores de calidad percibida global</b>						
P60	% Regresaría al centro	88.3 (81.9, 94.7)	91.3 (89.3, 93.3)	93.9 (85.2, 100)	90.4 (87.8, 93)	90.8 (88.9, 92.7)
P41	% Volvería con mismo médico	86.4* (73.2, 99.6)	96.7 (94.6, 98.8)	100*** (100, 100)	94.4 (90.9, 97.8)	95.3 (93, 97.7)
P42	% Recomendaría médico	87.8* (75.2, 100)	97.6 (95.9, 99.4)	100*** (100, 100)	95.9 (92.9, 98.9)	96.4 (94.3, 98.4)

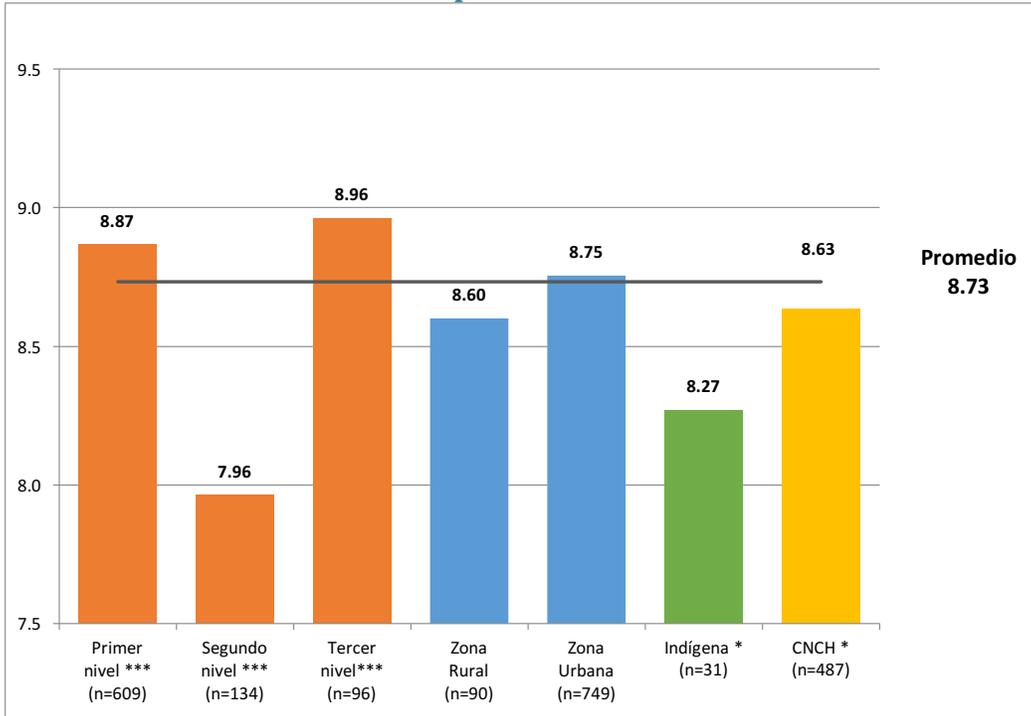
Nota: (#) Ponderado a nivel entidad federativa. Nivel de significancia estadística: \* p<0.05; \*\* p<0.01; \*\*\* p<0.001

### 2.3. Índice de satisfacción según entidad federativa y nivel de atención\*

Entidad	PRIMER NIVEL		SEGUNDO NIVEL		TERCER NIVEL		GLOBAL	
	N	% [95%IC]	N	% [95%IC]	N	% [95%IC]	N	% [95%IC]
Aguascalientes	715	0.86 [0.84, 0.87]	140	0.82 [0.79, 0.84]	77	0.84 [0.8, 0.87]	932	0.85 [0.84, 0.86]
Baja California	716	0.85 [0.84, 0.86]	131	0.84 [0.81, 0.86]	0		847	0.85 [0.84, 0.86]
Baja California Sur	671	0.89 [0.88, 0.9]	161	0.87 [0.84, 0.89]	0		832	0.88 [0.87, 0.89]
Campeche	634	0.83 [0.82, 0.84]	162	0.76 [0.73, 0.78]	39	0.79 [0.75, 0.83]	835	0.82 [0.81, 0.83]
Coahuila	753	0.89 [0.88, 0.9]	229	0.84 [0.82, 0.86]	29	0.93 [0.9, 0.96]	1011	0.88 [0.87, 0.89]
Colima	666	0.88 [0.87, 0.89]	132	0.85 [0.82, 0.88]	33	0.8 [0.75, 0.86]	831	0.88 [0.87, 0.89]
Chiapas	701	0.88 [0.87, 0.89]	111	0.95 [0.93, 0.97]	32	0.9 [0.85, 0.96]	844	0.89 [0.88, 0.9]
Chihuahua	704	0.9 [0.89, 0.9]	64	0.88 [0.85, 0.91]	64	0.86 [0.84, 0.89]	832	0.89 [0.88, 0.9]
Distrito Federal	563	0.88 [0.87, 0.89]	64	0.85 [0.82, 0.89]	210	0.9 [0.88, 0.91]	837	0.88 [0.88, 0.89]
Durango	529	0.87 [0.86, 0.88]	287	0.89 [0.88, 0.9]	27	0.83 [0.76, 0.91]	843	0.88 [0.87, 0.88]
Guanajuato	858	0.88 [0.87, 0.88]	151	0.8 [0.77, 0.83]	0		1009	0.86 [0.85, 0.87]
Guerrero	756	0.87 [0.87, 0.88]	126	0.86 [0.85, 0.88]	0		882	0.87 [0.86, 0.88]
Hidalgo	852	0.9 [0.89, 0.91]	33	0.92 [0.86, 0.98]	0		885	0.9 [0.9, 0.91]
Jalisco	622	0.9 [0.89, 0.91]	136	0.82 [0.8, 0.85]	96	0.9 [0.88, 0.91]	854	0.89 [0.88, 0.9]
México	811	0.87 [0.86, 0.88]	32	0.86 [0.82, 0.9]	32	0.79 [0.73, 0.84]	875	0.87 [0.86, 0.88]
Michoacán	822	0.83 [0.82, 0.84]	128	0.81 [0.78, 0.84]	30	0.9 [0.87, 0.93]	980	0.83 [0.82, 0.84]
Morelos	705	0.85 [0.84, 0.86]	99	0.83 [0.8, 0.87]	33	0.95 [0.93, 0.97]	837	0.86 [0.85, 0.87]
Nayarit	551	0.91 [0.9, 0.93]	278	0.84 [0.82, 0.86]	31	0.73 [0.66, 0.8]	860	0.9 [0.89, 0.91]
Nuevo León	675	0.89 [0.88, 0.9]	157	0.85 [0.83, 0.87]	0		832	0.88 [0.88, 0.89]
Oaxaca	664	0.75 [0.74, 0.77]	47	0.74 [0.68, 0.8]	59	0.82 [0.78, 0.86]	770	0.75 [0.74, 0.77]
Puebla	643	0.81 [0.8, 0.83]	160	0.86 [0.84, 0.88]	31	0.86 [0.81, 0.91]	834	0.82 [0.81, 0.83]
Querétaro	724	0.85 [0.84, 0.86]	138	0.87 [0.85, 0.88]	0		862	0.85 [0.84, 0.86]
Quintana Roo	623	0.82 [0.81, 0.83]	174	0.77 [0.75, 0.8]	36	0.8 [0.75, 0.85]	833	0.81 [0.8, 0.82]
San Luis Potosí	759	0.85 [0.84, 0.85]	83	0.79 [0.77, 0.82]	49	0.83 [0.78, 0.88]	891	0.84 [0.83, 0.85]
Sinaloa	758	0.9 [0.89, 0.91]	154	0.87 [0.84, 0.89]	36	0.91 [0.87, 0.96]	948	0.89 [0.89, 0.9]
Sonora	403	0.79 [0.77, 0.8]	355	0.81 [0.78, 0.83]	79	0.84 [0.81, 0.87]	837	0.79 [0.78, 0.8]
Tabasco	738	0.83 [0.82, 0.84]	94	0.67 [0.63, 0.7]	32	0.91 [0.85, 0.96]	864	0.81 [0.8, 0.83]
Tamaulipas	618	0.86 [0.86, 0.87]	211	0.84 [0.82, 0.85]	3	0.97 [0.9, 1]	832	0.86 [0.86, 0.87]
Tlaxcala	597	0.81 [0.8, 0.83]	209	0.78 [0.75, 0.8]	40	0.8 [0.74, 0.85]	846	0.81 [0.8, 0.82]
Veracruz	628	0.89 [0.88, 0.9]	190	0.9 [0.88, 0.91]	60	0.82 [0.78, 0.87]	878	0.89 [0.88, 0.89]
Yucatán	705	0.82 [0.81, 0.83]	129	0.79 [0.77, 0.81]	32	0.81 [0.77, 0.84]	866	0.82 [0.81, 0.83]
Zacatecas	741	0.81 [0.8, 0.82]	215	0.82 [0.8, 0.84]	39	0.83 [0.79, 0.87]	995	0.81 [0.8, 0.82]
<b>Nacional</b>	<b>21905</b>	<b>0.86</b> <b>[0.86, 0.86]</b>	<b>4780</b>	<b>0.84</b> <b>[0.84, 0.85]</b>	<b>1229</b>	<b>0.87</b> <b>[0.86, 0.88]</b>	<b>27914**</b>	<b>0.86</b> <b>[0.86, 0.86]</b>

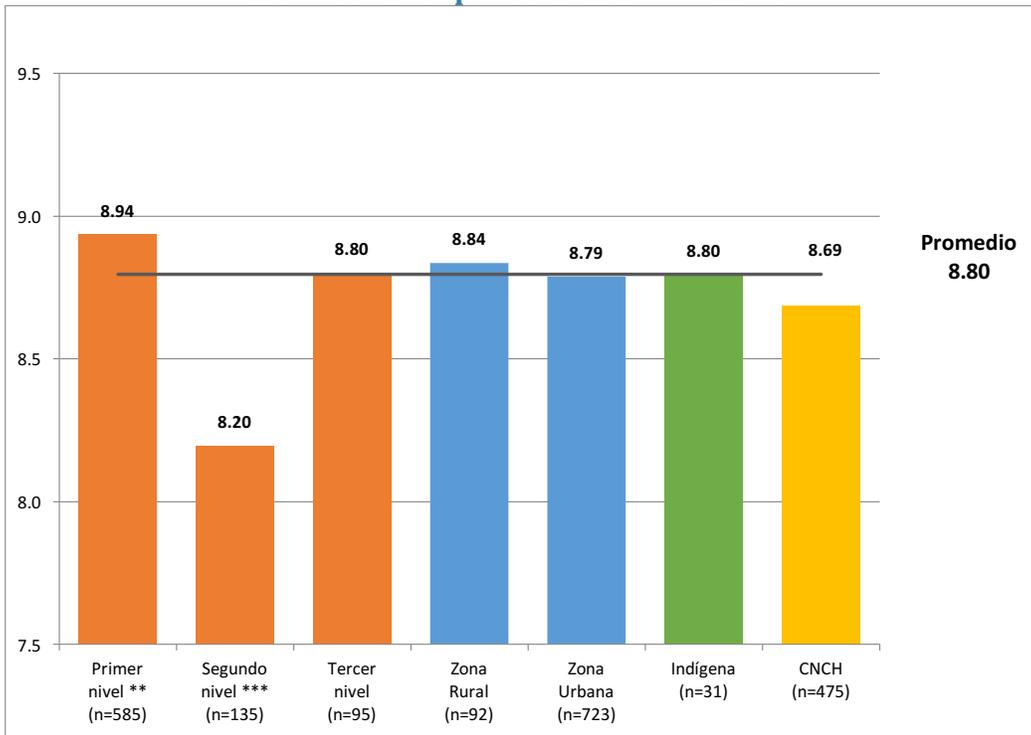
Nota: (\*) La "N" mostrada indica el número de observaciones utilizadas para la estimación ponderada con un intervalo de confianza de 95%. (\*\*) La diferencia en total nacional se debe a 21 encuestados que no respondieron a las preguntas que forman el índice de satisfacción.

**Grafico 2.1. Satisfacción con la clínica por nivel de atención y características poblacionales de interés**



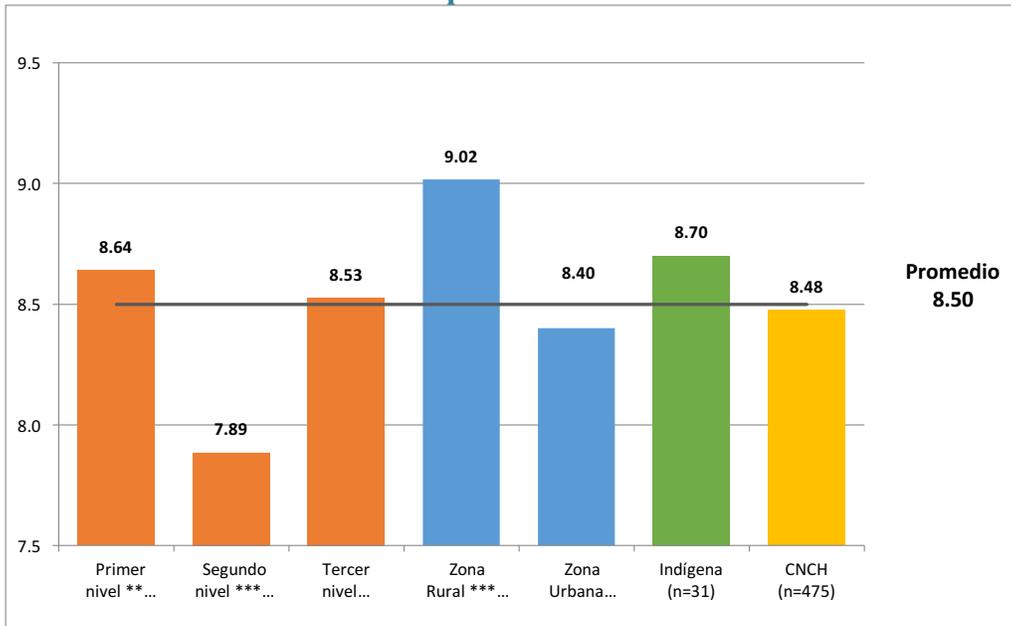
Nota: Nivel de significancia estadística: \* p<0.05; \*\* p<0.01; \*\*\* p<0.001

**Grafico 2.2. Satisfacción con la atención médica recibida por nivel de atención y características poblacionales de interés**



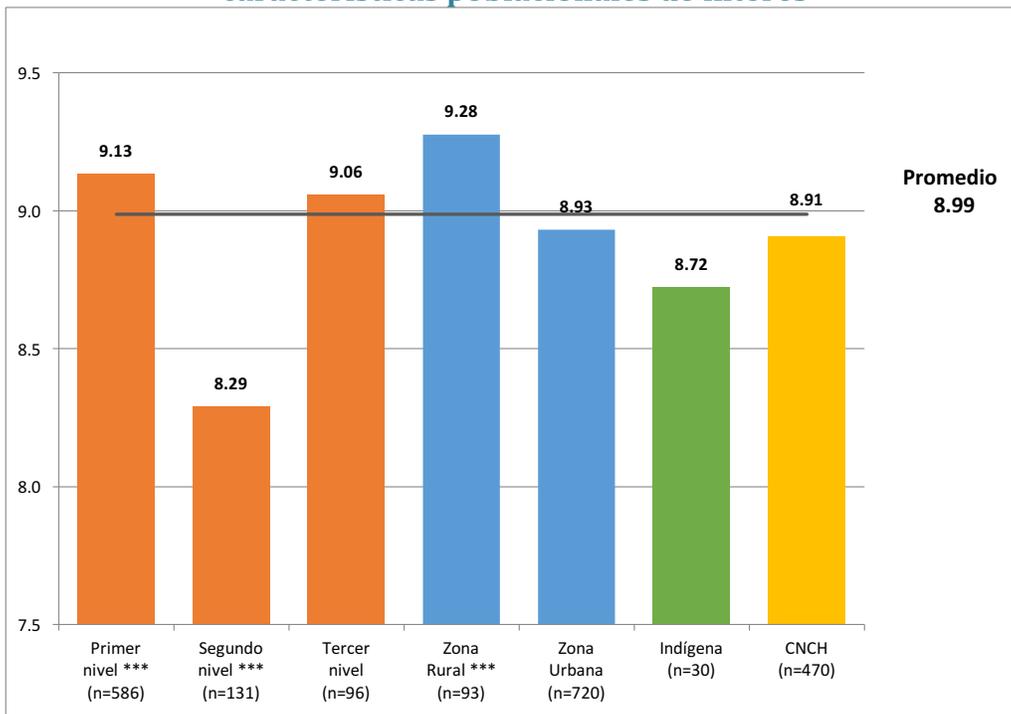
Nota: Nivel de significancia estadística: \* p<0.05; \*\* p<0.01; \*\*\* p<0.001

**Grafico 2.3. Calificación de calidad del servicio por nivel de atención y características poblacionales de interés**



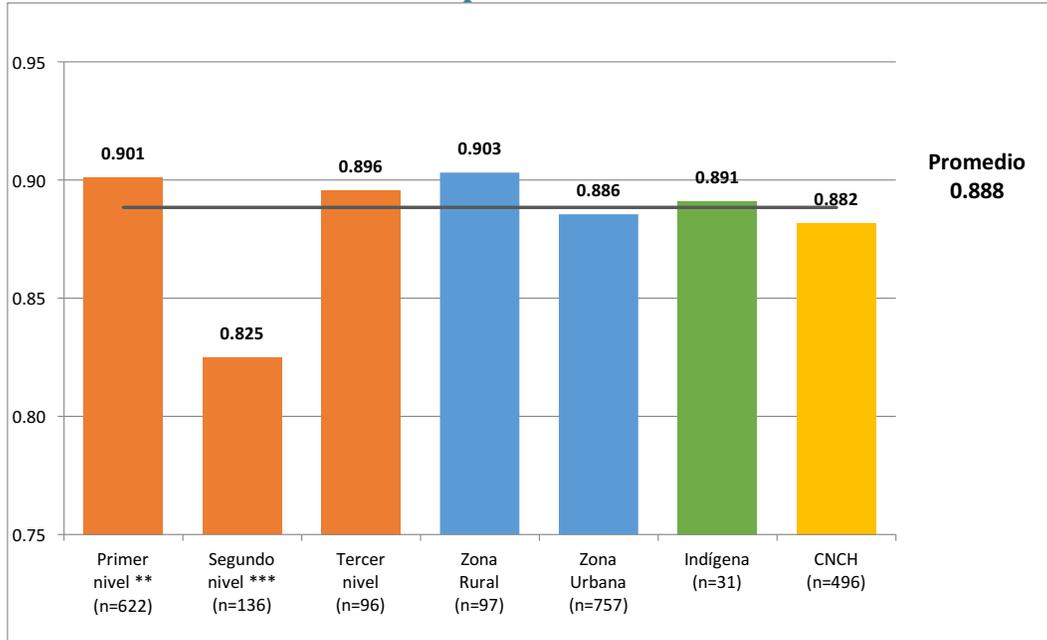
Nota: Nivel de significancia estadística: \* p<0.05; \*\* p<0.01; \*\*\* p<0.001

**Grafico 2.4. Calificación de trato recibido por nivel de atención y características poblacionales de interés**



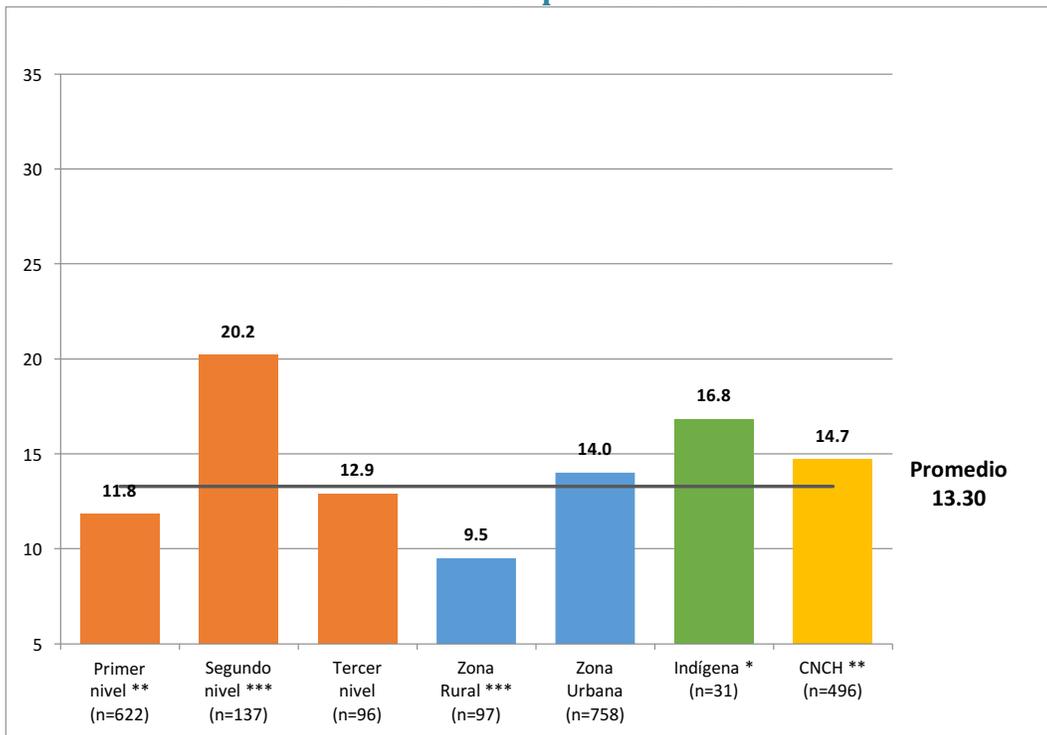
Nota: Nivel de significancia estadística: \* p<0.05; \*\* p<0.01; \*\*\* p<0.001

**Gráfico 2.5. Índice de Satisfacción por nivel de atención y características poblacionales de interés**



Nota: Nivel de significancia estadística: \* p<0.05; \*\* p<0.01; \*\*\* p<0.001

**Gráfico 2.6. Porcentaje de problemas de calidad por nivel de atención y características poblacionales**



Nota: Nivel de significancia estadística: \* p<0.05; \*\* p<0.01; \*\*\* p<0.001

### 3. Afiliación al Seguro Popular, trámites y gestoría

#### 3.1. Motivo de afiliación en el estado

Dentro de los principales motivos por los cuales las personas se afilian al Seguro Popular, aparece con mayor frecuencia el haberse afiliado por tener una enfermedad (33,3), no tener que pagar (21.2) y recomendación (16.8%). Motivos de afiliación como tener el programa PROSPERA o “por publicidad” tienen 5.6% y 1.5% de las menciones respectivamente (Tabla 3.1).

#### 3.2. Áreas de oportunidad sobre gestoría y atención administrativa del Seguro Popular en el estado

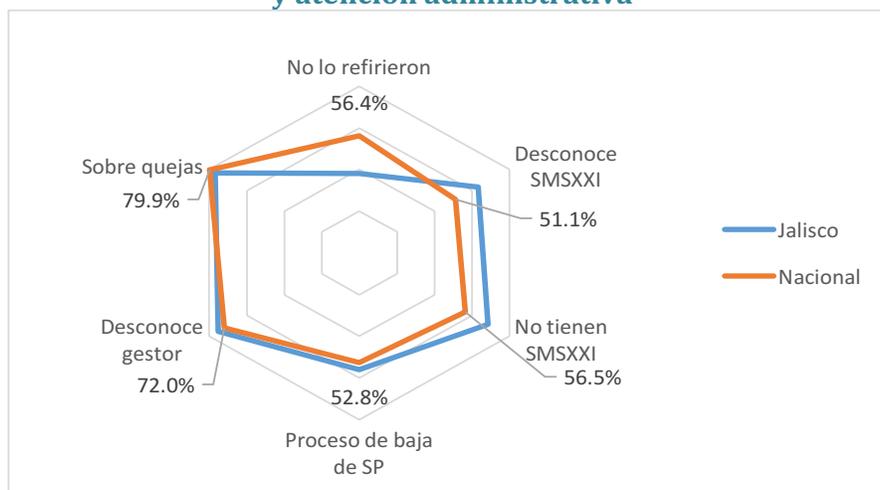
Respecto a las áreas de oportunidad específicas del área de gestoría y atención administrativa, la tercera parte de los afiliados que respondieron a la encuesta de satisfacción 2016, desconocen la mayoría de los procesos administrativos y de gestoría en el estado de Jalisco, por lo que resulta importante reforzar las funciones del gestor y personal administrativo (Gráfico 3.1).

**Tabla 3.1. Motivo de afiliación\***

P20 ¿Cuál fue el motivo por el que se afilió al Seguro Popular?		
JALISCO		n= 855
motivo	%	% acumulado
Por enfermedad	33.3	33.3
Porque no cuesta	21.2	54.5
Por recomendación	16.8	71.3
Por el médico del centro de salud	11.9	83.2
Otro	9.7	92.9
Por ser del Programa Prospera (antes Oportunidades)	5.6	98.5
Por publicidad	1.5	100

Nota: (\*) Datos ponderados a nivel entidad federativa.

**Gráfico 3.1. Áreas de oportunidad sobre gestoría y atención administrativa**



## 4. Imagen y conocimiento de Seguro Popular

### 4.1. Conocimiento de derechos y obligaciones en el estado según nivel de atención

El desconocimiento de las características del programa es de resaltar, más de la mitad de los usuarios entrevistados, desconocen la existencia de un fondo de gastos catastróficos; una proporción considerable (50.6%) no sabe que puede atenderse en cualquier parte del territorio nacional, estando afiliados al SP, y el sólo 10% de los encuestados reportó que el gestor le ha vuelto a informar sobre sus derechos y obligaciones (Tabla 4.1).

### 4.2. Conocimiento de derechos y obligaciones en el estado según características poblacionales (medio rural y urbano, municipios de Cruzada Contra el Hambre y condición indígena)

Al realizar la comparativa en diferentes estratos, se observa que, en el ámbito urbano, casi la mitad de los afiliados desconoce de la existencia de un fondo para gastos catastróficos, a diferencia del ámbito rural que el 51.7% de los encuestados respondieron “sí” saberlo, una proporción elevada, las proporciones de conocimiento fueron similares para poder recibir atención médica en cualquier sitio de la república (tabla 4.2).

### 4.3. Imagen asociada al Seguro Popular en el estado

En Jalisco (tabla 4.3), los usuarios refieren que al escuchar “Seguro Popular”, lo primero que asocian es “consulta médica gratuita” (39.6%) la frase “Derecho a la Salud” (37.8%), seguido por, en tercer lugar “medicinas sin costo” (19.7%) y finalmente a “establecimientos de salud cercanos a mí domicilio” (2.8%).

**Tabla 4.1. Conocimiento de derechos y tipo de asistencia por nivel de atención\***

JALISCO							
<b>P9 ¿Sabe usted que el Seguro Popular cubre enfermedades de alto costo como cáncer a través de un Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos?</b>							
Primer Nivel		Segundo Nivel		Tercer Nivel		Global**	
n= 617		n= 137		n= 101		n= 855	
Sí	% Sí	Sí	% Sí	Sí	% Sí	Sí	% Sí
294	47.6	54	39.4	61	60	409	47.8
<b>P23 ¿Sabía usted que con su afiliación al Seguro Popular puede recibir atención en cualquier estado de la República?</b>							
Primer Nivel		Segundo Nivel		Tercer Nivel		Global**	
n= 617		n= 137		n= 101		n= 855	
Sí	% Sí	Sí	% Sí	Sí	% Sí	Sí	% Sí
293	47.6	78	57.0	51	50.0	422	49.4
<b>P91 ¿El gestor le ha vuelto a informar sobre sus derechos y obligaciones?</b>							
Primer Nivel		Segundo Nivel		Tercer Nivel		Global**	
n= 21		n= 7		n= 8		n= 35	
Sí	% Sí	Sí	% Sí	Sí	% Sí	Sí	% Sí
1	7.2	2	31.1	0	0.0	4	10.3

Notas: (\*) Datos ponderados a nivel entidad federativa. (\*\*) Sólo incluye a los usuarios a quienes aplica la pregunta.

**Tabla 4.2. Conocimiento de derechos y tipo de asistencia por características poblacionales\***

P9 ¿Sabe usted que el Seguro Popular cubre enfermedades de alto costo como cáncer a través de un Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos?							
Urbano		Rural		Indígena		CNCH	
n= 719		n= 136		n= 0		n= 552	
Sí	% Sí	Sí	% Sí	Sí	% Sí	Sí	% Sí
338	47.1	70	51.7	0	0.0	294	53.3
P23 ¿Sabía usted que con su afiliación al Seguro Popular puede recibir atención en cualquier estado de la República?							
Urbano		Rural		Indígena		CNCH	
n= 719		n= 136		n= 0		n= 552	
Sí	% Sí	Sí	% Sí	Sí	% Sí	Sí	% Sí
353	49.1	69	50.9	0	0.0	276	50.1
P91 ¿El gestor le ha vuelto a informar sobre sus derechos y obligaciones?							
Urbano		Rural		Indígena		CNCH	
n= 35		n= 0		n= 0		n= 24	
Sí	% Sí	Sí	% Sí	Sí	% Sí	Sí	% Sí
4	10.3	0	0.0	0	0.0	3	11.8

Nota: (\*) Datos ponderados a nivel entidad federativa. Sólo incluye a los usuarios a quienes aplica la pregunta.

**Tabla 4.3. Ideas asociadas al Seguro Popular\***

P12 ¿Cuando usted escucha Seguro Popular, ¿con cuál de las siguientes frases lo relaciona?		
JALISCO		n=855
Frase de asociación	%	% acumulado
Consulta médica gratuita	39.6	39.6
Derecho a la Salud	37.8	77.4
Medicinas sin costo	19.7	97.1
Establecimientos de salud cercanos a mi domicilio	2.8	99.9
No contestó	0.1	100

Nota: (\*) Datos ponderados a nivel entidad federativa.

## 5. Accesibilidad a las unidades médicas

### 5.1. Atención previa en otro lugar en el estado

El 7% de los encuestados mencionó que buscó atención previa antes de acudir al establecimiento. Esta proporción fue más alta por 3 puntos porcentuales al promedio nacional (4.5%) (Tabla 5.1).

Del 7% de la población de Jalisco que buscó atenderse previamente en otro establecimiento de salud, se observó que el lugar más frecuente al que se recurrió fue otro servicio de salud público (40.9%), seguido de médico privado, mientras que en tercer lugar fue “consultorio dependiente de farmacia” (17.4%) (Tabla 5.1.1).

### 5.2. Tiempo promedio de traslado para recibir atención en algún establecimiento en el estado

El tiempo promedio reportado por los usuarios de Jalisco para llegar al establecimiento en el cuál utilizó algún servicio fue de 47.3 minutos, inferior al promedio nacional (54.4 minutos). El mayor tiempo reportado en este estado para llegar a un establecimiento fue para los de tercer nivel con más de hora y media de recorrido, 99 minutos (Tabla 5.2).

### 5.3. Tiempo promedio de espera para recibir atención en algún establecimiento en el estado

El tiempo promedio de espera, reportado por los usuarios para utilizar algún servicio, fue de 43.8 minutos, por debajo del promedio nacional (69 minutos). El mayor tiempo reportado por nivel de atención en este estado se observó en el tercer nivel con 84.4 minutos (Tabla 5.3), resultados que denotan que no está fácil acceder a los servicios de salud en términos de tiempo.

### 5.4. Estimaciones de tiempos de llegada si tuviera una urgencia, consulta, por centro de salud y por hospital

El tiempo promedio estimado por parte de los usuarios para llegar a un establecimiento para ser atendidos en urgencias fue 47.7 minutos, inferior al promedio nacional (76.3 minutos). El mayor tiempo promedio reportado por nivel de atención fue en el tercer nivel con 73.5 minutos (Tabla 5.4).

**Tabla 5.1. Atención previa en otro lugar según entidad federativa\***

Entidad	Sí (%) N= 1,214	No (%) N= 25,998
Aguascalientes	10.3	89.7
Baja California	4.4	95.6
Baja California Sur	2.2	97.8
Campeche	0.9	99.1
Coahuila	4.4	95.6
Colima	3.6	96.4
Chiapas	2.4	97.6
Chihuahua	2.3	97.7
Distrito Federal	13.1	86.9
Durango	4.8	95.2
Guanajuato	3.3	96.7
Guerrero	0.7	99.3
Hidalgo	4.7	95.3
Jalisco	7.0	93.0
México	6.1	93.9
Michoacán	3.5	96.5
Morelos	3.3	96.7
Nayarit	3.6	96.4
Nuevo León	3.1	96.9
Oaxaca	4.3	95.7
Puebla	4.5	95.5
Querétaro	7.5	92.5
Quintana Roo	2.4	97.6
San Luis Potosí	3.7	96.3
Sinaloa	9.1	90.9
Sonora	2.3	97.7
Tabasco	0.7	99.3
Tamaulipas	2.9	97.1
Tlaxcala	4.5	95.5
Veracruz	2.6	97.4
Yucatán	1.8	98.2
Zacatecas	2.0	98.0
<b>NACIONAL</b>	<b>4.5</b>	<b>95.5</b>

Nota (\*) La suma del número de observaciones no corresponde al total de encuestas en análisis debido a las observaciones sin respuesta respecto a la atención previa en otro lugar.

**Tabla 5.1.1. Atención previa en otro lugar según entidad federativa y lugar\***

P48_1 ¿En dónde busco atenderse o se atendió previamente?		
JALISCO	n= 49	
Lugar	%	% Acumulado
Otro	40.9	40.9
Médico Privado	36.5	77.4
Consultorios dependientes de farmacias	17.4	95
Seguro Social (IMSS)	2.6	97
ISSSTE	2.6	100

Nota: (\*) Datos ponderados a nivel entidad federativa

**Tabla 5.2. Tiempos de traslado a unidad de atención\***

P31 Aproximadamente ¿cuánto tiempo tardó en llegar a este establecimiento?				
Tiempo promedio en minutos				
Entidad	Primer Nivel	Segundo Nivel	Tercer Nivel	Global
Aguascalientes	61.8	56.2	63.5	61.6
Baja California	84.0	73.1	-	82.3
Baja California Sur	43.2	79.6	-	54.3
Campeche	30.6	76.3	77.7	40.3
Coahuila	31.1	54.3	127.1	40.8
Colima	27.2	45.8	95.2	32.2
Chiapas	54.8	74.6	180.8	60.2
Chihuahua	35.8	98.5	59.1	47.5
Distrito Federal	37.1	70.0	139.8	80.1
Durango	46.5	45.2	195.0	47.4
Guanajuato	42.4	86.1	-	47.4
Guerrero	40.0	40.6	-	40.1
Hidalgo	39.7	50.9	-	41.9
Jalisco	35.7	56.5	99.8	47.3
México	38.2	66.2	28.5	42.1
Michoacán	63.8	66.9	145.5	67.6
Morelos	25.6	42.1	39.9	28.0
Nayarit	26.9	57.2	126.0	34.2
Nuevo León	23.4	66.3	-	40.4
Oaxaca	56.0	136.7	182.6	69.6
Puebla	34.9	96.0	109.0	48.8
Querétaro	54.1	69.0	-	58.6
Quintana Roo	53.1	71.0	147.4	59.3
San Luis Potosí	62.2	75.2	105.2	71.3
Sinaloa	48.0	89.7	87.2	59.1
Sonora	58.4	72.3	120.2	61.7
Tabasco	43.6	41.1	-	43.1
Tamaulipas	53.3	77.6	-	57.7
Tlaxcala	23.7	60.5	78.1	32.1
Veracruz	87.2	69.4	91.0	84.0
Yucatán	27.7	56.2	123.4	35.1
Zacatecas	75.2	70.4	56.1	73.3
<b>NACIONAL</b>	<b>45.5</b>	<b>70.2</b>	<b>114</b>	<b>54.4</b>

Nota: (\*) Datos ponderados a nivel nacional.

**Tabla 5.3. Tiempo de espera en el establecimiento\***

P45 Una vez que estuvo dentro del establecimiento de salud, ¿cuánto tiempo tuvo que esperar para que lo atendieran?				
Tiempo promedio en minutos				
Entidad	Primer Nivel	Segundo Nivel	Tercer Nivel	Global
Aguascalientes	112.4	94.9	128.9	113.2
Baja California	106.6	88.1	-	103.9
Baja California Sur	53.2	94.1	-	62.4
Campeche	57.7	66.5	87.0	60.5
Coahuila	56.3	77.0	95.9	63.0
Colima	43.0	42.3	114.6	44.6
Chiapas	57.2	82.2	122.4	60.6
Chihuahua	41.1	55.9	57.9	44.5
Distrito Federal	59.7	84.5	66.8	64.0
Durango	42.7	68.4	103.4	51.5
Guanajuato	63.5	100.9	-	70.2
Guerrero	62.1	36.8	-	57.7
Hidalgo	55.7	44.4	-	54.7
Jalisco	28.9	77.0	84.4	43.8
México	71.6	67.0	53.9	70.8
Michoacán	72.3	86.8	42.4	72.5
Morelos	50.4	43.6	21.5	48.4
Nayarit	35.6	89.3	150.8	47.2
Nuevo León	59.3	96.6	-	65.0
Oaxaca	64.8	83.6	153.0	68.2
Puebla	76.0	110.7	143.0	81.8
Querétaro	71.5	83.0	-	73.2
Quintana Roo	75.0	90.3	75.5	78.3
San Luis Potosí	105.8	127.4	144.9	111.4
Sinaloa	90.4	109.6	124.6	95.5
Sonora	134.9	100.8	142.0	131.9
Tabasco	65.5	101.3	67.7	69.9
Tamaulipas	51.3	79.2	41.7	56.1
Tlaxcala	67.7	84.2	62.9	70.7
Veracruz	63.7	75.8	83.5	68.6
Yucatán	63.3	57.8	46.4	62.3
Zacatecas	87.0	96.4	132.2	90.3
<b>NACIONAL</b>	<b>66.1</b>	<b>81.5</b>	<b>78.7</b>	<b>69.4</b>

Nota: (\*) Datos ponderados a nivel nacional.

**Tabla 5.4. Tiempo estimado para llegar al establecimiento para atender un urgencia\***

P98 En caso de que tuviera una urgencia médica, ¿cuánto tiempo estima que tardaría en llegar al lugar en que atendería esa urgencia? Tiempo promedio en minutos				
Entidad	Primer Nivel	Segundo Nivel	Tercer Nivel	Global
Aguascalientes	59.1	47.1	85.0	58.6
Baja California	47.5	100.1	-	64.8
Baja California Sur	130.9	77.2	-	99.9
Campeche	69.0	445.5	98.5	107.1
Coahuila	69.6	49.2	65.2	51.9
Colima	40.4	40.6	76.0	43.9
Chiapas	60.8	130.4	176.7	81.2
Chihuahua	23.2	258.0	115.1	196.0
Distrito Federal	131.7	112.3	103.7	111.4
Durango	62.3	87.4	219.9	107.6
Guanajuato	29.2	95.4	-	45.3
Guerrero	53.3	104.9	-	58.0
Hidalgo	41.2	44.6	-	44.0
Jalisco	34.9	46.5	73.5	47.7
México	76.0	90.0	-	77.2
Michoacán	82.8	60.0	110.0	87.1
Morelos	109.3	50.1	20.0	57.6
Nayarit	82.6	125.0	30.0	99.9
Nuevo León	30.1	77.4	-	67.0
Oaxaca	46.3	119.6	382.6	102.5
Puebla	34.6	74.7	45.4	51.3
Querétaro	52.9	59.3	-	57.3
Quintana Roo	93.3	64.0	-	71.6
San Luis Potosí	35.2	68.9	54.1	46.4
Sinaloa	33.9	95.0	42.4	80.2
Sonora	82.4	51.3	96.0	61.4
Tabasco	68.3	36.9	-	54.4
Tamaulipas	124.7	25.8	300.0	216.9
Tlaxcala	54.0	56.6	82.5	56.1
Veracruz	159.2	46.5	85.7	78.8
Yucatán	49.2	54.2	-	48.2
Zacatecas	76.5	55.1	57.5	64.1
<b>NACIONAL</b>	<b>63.4</b>	<b>77.3</b>	<b>113.3</b>	<b>76.3</b>

Nota: (\*) Datos ponderados a nivel nacional.

## 6. Utilización de servicios y motivo de consulta

### 6.1. Tipo de servicio según nivel de atención en el estado

El cuanto a la utilización de los servicios el día de la encuesta (tabla 6.1), en el estado de Jalisco, el servicio más recurrido fue el de consulta externa (35.4%), con mayor proporción en el primer nivel de atención (37.9%), en comparación con el segundo nivel de atención, el cual presenta mayor proporción en Urgencias, y en tercer nivel, al igual que en primero es consulta externa con 42%. “Hospitalización/cirugía” fue el tercero en los hospitales de especialidades y “Medicina preventiva” fue también tercero en primer nivel. El rubro de “otros” fue el segundo volumen en todos los niveles, incluyendo el global (22.3%).

### 6.2. Tipo de servicio según características de los usuarios (medio rural y urbano), Cruzada Nacional contra el Hambre y condición indígena)

En el ámbito rural se observa mayor proporción en la utilización del servicio de consulta externa (tabla 6.2), en comparación con el medio urbano (36.6%), mientras que en zonas rurales fueron los servicios preventivos los más utilizados el día de la encuesta. Para los municipios de la CNCH también fue consulta externa (35%).

### 6.3. Motivo de consulta según nivel de atención en el estado

El principal motivo de consulta por el que los afiliados al seguro popular acudieron a una unidad de atención fue principalmente por enfermedades varias, no listadas, que fueron agrupadas en “otro”, seguido de enfermedad bucodental e infecciones respiratorias (31.7, 14.5 y 12.7% respectivamente). Después de “otro”, predominan en el primer nivel de atención las enfermedades dentales (17.9%), el tercer motivo de consulta fue por embarazo, siendo mayor en el segundo nivel de atención en comparación con el primero (28.3 y 11.8%, respectivamente). La atención por enfermedades crónicas como Diabetes Mellitus aparece en proporciones menores a 7, siendo la más alta en tercer nivel de atención (tabla 6.3).

Otros motivos por los que acudieron a unidades de salud: Consulta Segura, especialmente en segundo nivel, Hipertensión arterial y control del niño sano son más frecuentes en el primer nivel de atención.

### 6.4. Motivo de consulta según características de los usuarios

En el ámbito rural, los afiliados al Seguro Popular, acuden a consulta principalmente por infecciones respiratorias, después “otros motivos” con 21.8%. En el ámbito urbano, fueron “otro” con la tercera parte de los motivos, enfermedad bucodental, embarazo, infecciones de vías respiratorias, y control de niño sano son los principales motivos por los que los usuarios acuden a consulta. En los municipios de la CNCH nuevamente es “otro” el grupo más voluminoso de los motivos, en segundo lugar aparece enfermedad bucodental (tabla 6.4).

### 6.5. Surtimiento de medicamentos según Nivel de atención en el Estado.

En el estado de Jalisco, sólo 12% de los pacientes entrevistados en el estudio recibió receta. De ellos, el 53.7% de los usuarios del Seguro Popular recibieron un surtimiento completo las recetas expedidas en sus unidades de atención. El 37.7% de las recetas no fueron surtidas y el resto se surtió de manera incompleta (8.6%) (Tabla 6.5). En cuanto a la asistencia a consulta médica, 29% no acudió por ese motivo.

### 6.6. Surtimiento de medicamentos según características de los usuarios (medio rural y urbano), municipios Cruzada Nacional contra el Hambre y condición indígena)

De los 95 usuarios con receta médica, se puede observar un mayor surtimiento en la población rural (76%), por el contrario, el 40.9% los usuarios encuestados pertenecientes al ámbito urbano con un surtimiento nulo (Tabla 6.6).

**Tabla 6.1. Utilización de servicios en el día de la encuesta por nivel de atención\***

P32 ¿Cuál es el motivo por el que acudió a este establecimiento?				
JALISCO	Primer Nivel	Segundo Nivel	Tercer Nivel	Global
<b>n por nivel</b>	<b>617</b>	<b>137</b>	<b>101</b>	<b>855</b>
<b>Servicio</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Consulta externa	37.9	19.2	42	35.4
Urgencia	4.6	34.7	15.4	10.7
Hospitalización/ Cirugía	0.5	7.5	13.7	3.2
Auxiliares diagnósticos (Laboratorio /Rayos X)	5.1	2.6	7.4	5
Medicina preventiva	22.1	13.9	0.9	18.3
Farmacia	6.7	0.7	2.6	5.3
Otro	23.2	21.5	18	22.3
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Nota: (\*) Datos ponderados a nivel entidad federativa.

**Tabla 6.2. Utilización de servicios en el día de la encuesta por características de los usuarios\***

P32 ¿Cuál es el motivo por el que acudió a este establecimiento?				
JALISCO	Urbano	Rural	Indígena	CNCH
<b>n por estrato</b>	719	136	0	552
<b>Servicio</b>	%	%	%	%
Consulta externa	36.6	28.9	0	35.0
Urgencia	12	3.9	0	10.3
Hospitalización/ Cirugía	3.8	0	0	4.6
Auxiliares diagnósticos (Laboratorio /Rayos X)	5.9	0	0	4.0
Medicina preventiva	15.7	31.9	0	15.5
Farmacia	5.3	4.9	0	5.2
Otro	20.7	30.5	0	25.4
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>100</b>

Nota: (\*) Datos ponderados a nivel entidad federativa.

**Tabla 6.3. Motivo de consulta por nivel de atención\***

P33 ¿Cuál es el motivo por el que acudió a esta consulta?				
JALISCO	Primer Nivel	Segundo Nivel	Tercer Nivel	Global
<b>n por nivel**</b>	243	27	44	315
<b>Motivo</b>	%	%	%	%
Infecciones respiratorias (tos, catarro, dolor de garganta)	14.1	10.1	6.2	12.7
Embarazo	11.8	28.3	0	11.6
Diabetes	5.4	1.9	6.2	5.2
Consulta Segura	4.3	23.6	0	5.3
Consulta del programa PROSPERA	2.9	1.9	0	2.4
Hipertensión arterial	7.8	0	0	6
Control de niño sano	5.6	1.9	17.7	7
Enfermedad bucodental	17.9	8.2	0	14.5
Dolor de cabeza sin otro síntoma	3.5	1.9	6.2	3.7
Otro	26.9	22.4	63.7	31.7
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Notas: (\*) Datos ponderados a nivel entidad federativa. (\*\*) No incluye las observaciones de no respuesta.

**Tabla 6.4. Motivo de consulta por características de los usuarios\***

P33 ¿Cuál es el motivo por el que acudió a esta consulta?				
JALISCO	Urbano	Rural	Indígena	CNCH
<b>n por nivel **</b>	274	41	0	201
<b>motivo</b>	%	%	%	%
Infecciones respiratorias (tos, catarro, dolor de garganta)	11	23.5	0.0	7.6
Embarazo	11.2	14.2	0.0	8.6
Diabetes	4.7	8.8	0.0	4.6
Consulta Segura	6.1	0.0	0.0	3.8
Consulta del programa PROSPERA	2.8	0.0	0.0	0.7
Hipertensión arterial	4.1	18.5	0.0	6.5
Control de niño sano	7.3	4.5	0.0	5.4
Enfermedad bucodental	16.7	0.0	0.0	16.4
Dolor de cabeza sin otro síntoma	3	8.7	0.0	3.5
Otro	33.2	21.8	0.0	43.0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>100</b>

Nota: (\*) Datos ponderados a nivel entidad federativa. (\*\*) No incluye las observaciones de no respuesta.

**Tabla 6.5. Surtimiento de recetas en el estado\***

Nivel	Primer nivel	Segundo nivel	Tercer nivel	Total**
N	86	4	5	95
Surtido completo	53.1% [42.5, 63.7]	70.7% [28, 100]	50% [6, 94]	53.7% [43.7, 63.8]
Surtido incompleto	9.5% [3.3, 15.7]	0% [0, 0]	0% [0, 0]	8.6% [2.9, 14.2]
Surtido nulo	37.4% [27.2, 47.6]	29.3% [0, 72]	50% [6, 94]	37.7% [27.9, 47.4]

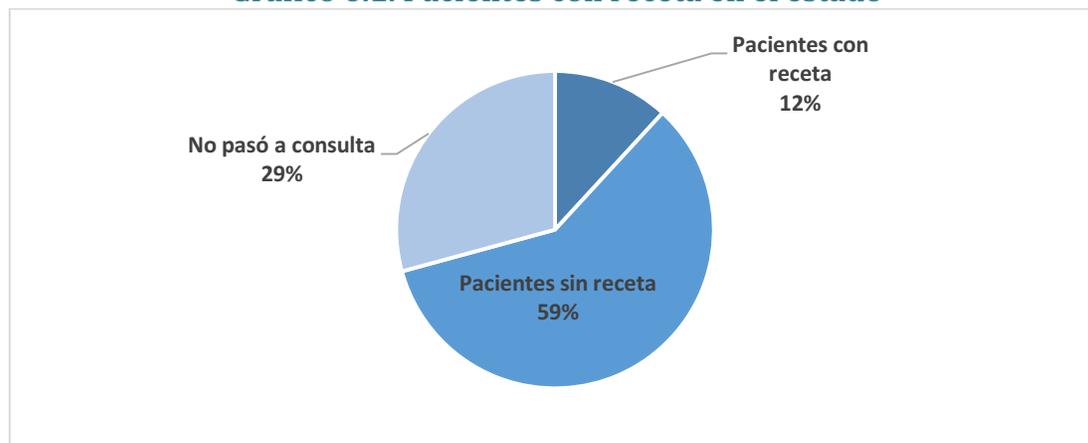
Notas: (\*) Datos ponderados ponderado a nivel entidad federativa. (\*\*) No incluye a los que no contestaron.

**Tabla 6.6. Surtimiento de recetas según características de los usuarios\***

Nivel	Rural	Urbano	Indígena	Cruzada Nacional contra el Hambre	Total**
N	7	88	2	50	95
Surtido completo	76% [45.3, 100]	51.8% [41.4, 62.3]	0% [0, 0]	49% [35.2, 62.8]	53.7% [43.7, 63.8]
Surtido incompleto	24% [0, 54.7]	7.3% [1.8, 12.7]	0% [0, 0]	8.6% [0.9, 16.4]	8.6% [2.9, 14.2]
Surtido nulo	0% [0, 0]	40.9% [30.6, 51.2]	100% [100, 100]	42.4% [28.8, 56]	37.7% [27.9, 47.4]

Notas: (\*) Datos ponderados a nivel entidad federativa. (\*\*) No incluye las observaciones de no respuesta.

**Gráfico 6.1. Pacientes con receta en el estado**



## 7. Pago por los servicios

Respecto al pago por la utilización de servicios en los establecimientos del estado de Jalisco, menos de 9% de los encuestados reportaron pagos por servicios recibidos, 3.4% por consulta externa, el 0.9% por hospitalización y 0.8% por el servicio de urgencias (Tabla 7.1). En comparación con el promedio nacional, los porcentajes son inferiores en hospitalización y urgencias, pero superior en consulta externa.

Se interrogó a los afiliados si tenían conocimiento sobre la devolución del pago, en caso de cobro indebido, por algún servicio siendo usuarios del Seguro Popular, a lo que 26% de los afiliados respondió que sí, es una proporción baja ya que casi tres cuartas partes de los afiliados desconocen esta situación. En cuanto al total de cobros por algún servicio, referidos por parte de los usuarios, el principal fue por el servicio de consulta médica, poco más de la mitad de las menciones; y el personal que recibió el pago, en su mayoría fue el de limpieza. (Tabla 7.2.1).

### 7.1 Áreas de oportunidad sobre atención médica, abasto de medicamentos y pago de servicios del Seguro Popular en el estado

Respecto a las áreas de oportunidad específicas del área de atención médica, se pueden observar diferencias en la mayoría de los porcentajes entre el ámbito nacional y el estatal. Los usuarios encuestados en el estado de Jalisco consideran como principales problemas el tiempo de espera en los servicios de salud, infraestructura y tiempo para realizarse un estudio, los cuales superan ligeramente el promedio nacional (gráfico 7.1).

Tabla 7.1. Pago por servicios según entidad federativa\*

Entidad	Consulta		Hospitalización		Urgencias		Enfermería		Limpieza		Otros	
	N	% [95%IC]	N	% [95%IC]	N	% [95%IC]	N	% [95%IC]	N	% [95%IC]	N	% [95%IC]
Aguascalientes	746	6.8 [5, 8.6]	298	3.3 [1.3, 5.4]	316	2.8 [1, 4.6]	492	0.5 [0, 1.1]	444	0 [0, 0]	224	2.5 [0.5, 4.6]
Baja California	670	1.2 [0.4, 2.1]	453	1.1 [0.2, 2.1]	448	0.3 [0, 0.9]	631	0.8 [0.1, 1.5]	617	0.6 [0, 1.2]	434	0.6 [0, 1.3]
Baja California Sur	727	1.1 [0.3, 1.8]	634	0.9 [0.1, 1.6]	633	0.6 [0, 1.2]	646	0 [0, 0]	636	0 [0, 0]	607	1.6 [0.6, 2.6]
Campeche	702	1 [0.3, 1.8]	370	0.2 [0, 0.6]	400	0 [0, 0]	588	0 [0, 0]	487	0 [0, 0]	340	1.7 [0.4, 3.1]
Coahuila	718	3.3 [2, 4.6]	536	1.2 [0.3, 2.2]	532	0.6 [0, 1.3]	589	0.3 [0, 0.7]	636	0.2 [0, 0.5]	452	0.7 [0, 1.4]
Colima	587	0.8 [0.1, 1.5]	355	2.1 [0.6, 3.5]	393	0 [0, 0]	530	0 [0, 0]	564	0.8 [0.1, 1.6]	363	1.6 [0.3, 3]
Chiapas	821	3.3 [2.1, 4.5]	682	0.7 [0.1, 1.3]	687	0.8 [0.2, 1.5]	791	0.4 [0, 0.8]	748	0.7 [0.1, 1.3]	528	1 [0.2, 1.9]
Chihuahua	454	0.6 [0, 1.3]	160	3 [0.3, 5.6]	155	0 [0, 0]	383	0 [0, 0]	303	0 [0, 0]	200	0 [0, 0]
Distrito Federal	698	13.5 [11, 16.1]	308	6.8 [4, 9.6]	313	6.8 [4, 9.6]	543	0.4 [0, 0.9]	628	0.4 [0, 0.9]	446	3.4 [1.7, 5.1]
Durango	659	3.4 [2, 4.7]	622	1.9 [0.8, 3]	626	1.1 [0.3, 1.9]	621	0.4 [0, 0.9]	728	0.1 [0, 0.4]	483	0.9 [0.1, 1.7]
Guanajuato	812	0.1 [0, 0.4]	393	0.6 [0, 1.3]	413	0 [0, 0]	657	0 [0, 0]	621	0.1 [0, 0.3]	479	2.1 [0.8, 3.4]
Guerrero	830	1.1 [0.4, 1.9]	380	2.3 [0.8, 3.8]	374	3.1 [1.4, 4.9]	470	1.9 [0.7, 3.1]	464	1.6 [0.5, 2.8]	346	0.8 [0, 1.8]
Hidalgo	731	1.8 [0.9, 2.8]	302	0.7 [0, 1.7]	285	0.8 [0, 1.8]	435	0 [0, 0]	429	0 [0, 0]	258	0.9 [0, 2]
Jalisco	541	3.4 [1.8, 4.9]	143	0.9 [0, 2.4]	219	0.8 [0, 2]	489	0.2 [0, 0.7]	439	1.9 [0.7, 3.2]	189	1.7 [0, 3.6]
México	796	1.1 [0.4, 1.8]	310	1.3 [0, 2.5]	322	1.2 [0, 2.4]	603	0.3 [0, 0.8]	474	0.4 [0, 0.9]	315	0.6 [0, 1.5]
Michoacán	668	1 [0.2, 1.8]	491	1.3 [0.3, 2.4]	480	0.4 [0, 1]	661	0.5 [0, 1]	556	0.4 [0, 0.9]	451	0.5 [0, 1.2]
Morelos	292	0.3 [0, 1]	80	0 [0, 0]	105	0.9 [0, 2.8]	500	0.2 [0, 0.6]	93	0 [0, 0]	48	7.4 [0, 14.8]
Nayarit	758	1.4 [0.6, 2.2]	509	4.9 [3, 6.7]	541	0.9 [0.1, 1.7]	810	0.5 [0, 0.9]	806	0.5 [0, 1.1]	496	1.7 [0.6, 2.9]
Nuevo León	637	0.7 [0, 1.3]	282	0.6 [0, 1.5]	288	0.4 [0, 1.2]	578	0.7 [0, 1.3]	507	0 [0, 0]	237	0.7 [0, 1.8]
Oaxaca	506	3.6 [2, 5.3]	366	0.9 [0, 1.9]	359	1.4 [0.2, 2.6]	401	0.8 [0, 1.7]	368	0.1 [0, 0.5]	279	0.6 [0, 1.5]
Puebla	765	0.4 [0, 0.8]	344	0.9 [0, 1.9]	373	0.3 [0, 0.8]	576	0.1 [0, 0.3]	512	0.7 [0, 1.5]	309	0.2 [0, 0.8]
Querétaro	775	1.1 [0.4, 1.8]	480	1.8 [0.6, 3]	479	1.9 [0.6, 3.1]	584	0.9 [0.1, 1.7]	596	0.3 [0, 0.7]	333	0 [0, 0]
Quintana Roo	619	0.2 [0, 0.6]	477	0 [0, 0]	480	0 [0, 0]	559	0 [0, 0]	507	0 [0, 0]	445	1.9 [0.6, 3.2]
San Luis Potosí	669	1.2 [0.3, 2]	278	3.5 [1.3, 5.6]	303	2.5 [0.7, 4.2]	598	0.1 [0, 0.3]	360	0.2 [0, 0.6]	233	1.3 [0, 2.8]
Sinaloa	915	0.8 [0.2, 1.4]	802	1.3 [0.5, 2]	801	0.6 [0.1, 1.2]	828	0.7 [0.1, 1.3]	835	0.3 [0, 0.6]	763	0.2 [0, 0.6]
Sonora	696	4.1 [2.7, 5.6]	421	0.3 [0, 0.9]	419	0.3 [0, 0.9]	494	0 [0, 0.2]	474	0.1 [0, 0.3]	316	0.8 [0, 1.8]
Tabasco	648	5.3 [3.5, 7]	469	0 [0, 0]	462	0.1 [0, 0.5]	627	0.4 [0, 0.8]	623	0.4 [0, 0.9]	483	0.3 [0, 0.8]
Tamaulipas	566	0.6 [0, 1.3]	235	0 [0, 0]	198	0 [0, 0]	374	0.3 [0, 0.8]	430	0 [0, 0]	145	0.5 [0, 1.7]
Tlaxcala	808	6.4 [4.7, 8.1]	387	0.3 [0, 0.9]	458	0.7 [0, 1.5]	704	0.5 [0, 1]	690	3 [1.7, 4.3]	309	2.9 [1, 4.7]
Veracruz	798	2.2 [1.2, 3.2]	608	0.8 [0.1, 1.5]	610	0.4 [0, 1]	636	0.1 [0, 0.4]	622	0.1 [0, 0.4]	456	0.3 [0, 0.7]
Yucatán	584	0.3 [0, 0.8]	213	0 [0, 0]	224	0 [0, 0]	428	0 [0, 0]	292	0.4 [0, 1]	218	0.2 [0, 0.9]
Zacatecas	898	0.4 [0, 0.8]	740	0.6 [0, 1.1]	735	0.5 [0, 1]	790	0.5 [0, 1]	810	0.2 [0, 0.4]	677	0.1 [0, 0.4]
Nacional**	22094	2.4 [2.2, 2.6]	13128	1.3 [1.1, 1.5]	13431	1.1 [0.9, 1.3]	18616	0.4 [0.3, 0.4]	17299	0.5 [0.4, 0.6]	11862	1 [0.8, 1.2]

Notas: (\*) La "N" mostrada indica el número de observaciones utilizadas para la estimación ponderada con un intervalo de confianza de 95%.

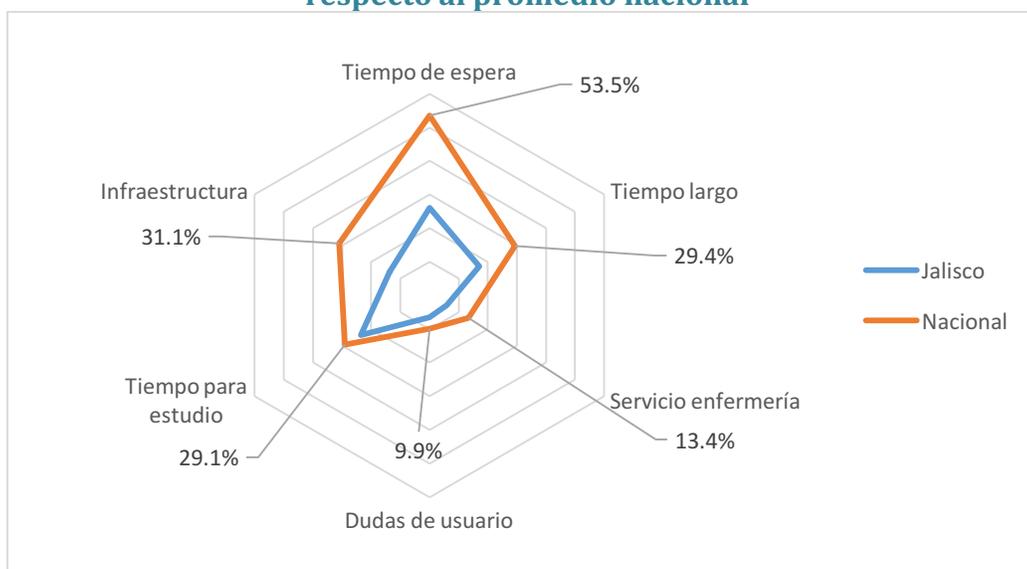
(\*\*) No incluye las observaciones de no respuesta.

**Tabla 7.2. Motivo, receptor y devolución de pago\***

7.2.1. Conocimiento sobre devolución de pago		
P69 ¿Sabe que existe la devolución del pago por cobro indebido?	n= 833	
Sí	223	
% Sí	26.0	
7.2.2. Motivo de pago		
P64	¿Le cobraron por alguno de los servicios recibidos?	
Motivo	número de cobros**	% respecto al total de cobros
Consulta	18	52.9
Hospitalización	1	2.9
Atención en urgencias	2	5.9
Enfermería	1	2.9
Limpieza	9	26.5
Otro	3	8.8
<b>Total de cobros</b>	<b>34</b>	<b>100.0</b>
7.2.3. Receptor del pago		
P65 ¿Quién le cobró por estos servicios?	Frecuencia	% Respecto al total de cobros
Receptor	n**	(%)
El médico	0	0
La enfermera	3	13
Administrativo (Trabajo Social, admisión y farmacia)	5	21.7
Vigilancia	0	0
Limpieza	13	56.5
El Gestor del Seguro popular	0	0
Otros	2	8.7
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100</b>

Notas: (\*) Datos ponderados a nivel entidad federativa. (\*\*) No incluye las observaciones de no respuesta.

**Gráfico 7.1 Áreas de oportunidad en la atención respecto al promedio nacional**



## 8. Diabetes

Del total de usuarios afiliados en Jalisco, que acudieron a los servicios de salud el día de la encuesta, el 7.6% refirió haber sido diagnosticado con Diabetes Mellitus tipo 2 previamente (ver tabla 8.1), el 44.6% de los pacientes diabéticos refirieron haber acudido el día de la encuesta, a su consulta de control de Diabetes Mellitus. (Tabla 8.2)

Mientras que sólo 18% de los afiliados diabéticos refieren monitorizar su nivel de azúcar más de una vez al día (Ver tabla 8.3), más de 40% sólo lo hacen 2 o 3 veces por semana, y 31.3% menos de una vez a la semana. 62% refirieron haber sido orientados por su médico tratante sobre el manejo a seguir en caso de presentar eventos de hipoglicemia (Ver tabla 8.4).

**Tabla 8.1. Usuarios que reportaron tener un diagnóstico previo de diabetes tipo 2 por entidad federativa\***

ENTIDAD	Sí		No		No sabe		Total**
	N	%	n	%	n	%	
Aguascalientes	6	4.3	133	89.8	9	5.9	148
Baja California	24	5.1	412	87.4	36	7.5	471
Baja California Sur	6	10.6	50	85.8	2	3.6	58
Campeche	27	14.4	154	82.6	5	2.9	186
Coahuila	13	4.8	233	86.2	25	9.1	271
Colima	13	11.8	93	86.7	2	1.6	107
Chiapas	37	2.6	1187	83.0	206	14.4	1430
Chihuahua	34	7.2	423	89.7	15	3.1	472
Distrito Federal	130	13.2	843	85.8	10	1.0	983
Durango	14	4.1	310	91.5	15	4.4	339
Guanajuato	151	11.7	1043	80.8	98	7.6	1291
Guerrero	20	2.0	904	88.0	103	10.0	1028
Hidalgo	30	5.1	515	87.0	46	7.8	592
<b>Jalisco</b>	<b>83</b>	<b>7.6</b>	<b>972</b>	<b>89.1</b>	<b>36</b>	<b>3.3</b>	<b>1092</b>
México	342	14.5	1988	84.5	23	1.0	2353
Michoacán	23	2.4	871	88.8	87	8.9	981
Morelos	18	6.3	245	86.7	20	7.0	283
Nayarit	25	9.3	238	89.4	3	1.3	266
Nuevo León	18	3.7	454	92.6	18	3.7	490
Oaxaca	42	3.6	994	85.1	132	11.3	1168
Puebla	166	11.4	1280	88.2	5	0.4	1452
Querétaro	8	2.3	315	89.7	28	8.1	351
Quintana Roo	19	7.6	224	91.0	3	1.4	246
San Luis Potosí	44	6.6	587	88.8	30	4.6	661
Sinaloa	28	7.2	349	88.2	18	4.7	396
Sonora	19	5.5	310	92.4	7	2.1	335
Tabasco	18	2.6	625	92.5	33	4.9	676
Tamaulipas	19	3.3	536	94.5	13	2.2	568
Tlaxcala	31	8.4	337	90.3	5	1.3	373
Veracruz	31	1.7	1606	86.6	217	11.7	1854
Yucatán	35	10.1	302	87.9	7	2.0	344
Zacatecas	6	1.7	336	94.1	15	4.2	357
<b>Total</b>	<b>1480</b>	<b>6.9</b>	<b>18869</b>	<b>87.3</b>	<b>1273</b>	<b>5.89</b>	<b>21622</b>

Notas: (\*) Datos ponderados a nivel nacional. (\*\*) No incluye las observaciones de no respuesta.

**Tabla 8.2. Porcentaje de usuarios con diabetes tipo 2 que reportaron acudir a consulta de control de diabetes el día de la encuesta por entidad federativa\***

ENTIDAD	Si		No		Total**
	n	%	n	%	
Aguascalientes	5	89.6	1	10.4	6
Baja California	18	80.0	5	20.1	23
Baja California Sur	1	23.6	4	76.4	6
Campeche	9	36.3	16	63.7	25
Coahuila	5	43.9	7	56.1	12
Colima	5	40.3	7	59.7	12
Chiapas	24	70.8	10	29.2	35
Chihuahua	20	62.4	12	37.6	32
Distrito Federal	47	38.6	75	61.4	122
Durango	10	73.5	3	26.5	13
Guanajuato	72	51.0	70	49.0	142
Guerrero	10	50.2	10	49.9	19
Hidalgo	25	85.6	4	14.4	29
Jalisco	35	44.6	43	55.4	78
México	223	69.3	99	30.7	321
Michoacán	12	55.4	10	44.6	22
Morelos	10	59.8	7	40.2	17
Nayarit	9	39.8	14	60.2	23
Nuevo León	8	44.6	10	55.4	17
Oaxaca	27	67.6	13	32.4	40
Puebla	101	65.0	55	35.0	156
Querétaro	3	33.8	5	66.2	8
Quintana Roo	12	69.5	5	30.5	18
San Luis Potosí	27	65.9	14	34.1	41
Sinaloa	11	42.5	15	57.6	27
Sonora	13	74.9	4	25.1	17
Tabasco	10	62.6	6	37.4	17
Tamaulipas	11	64.4	6	35.7	18
Tlaxcala	22	75.5	7	24.5	29
Veracruz	18	61.8	11	38.2	29
Yucatán	17	52.2	16	47.9	33
Zacatecas	4	76.3	1	23.8	6
<b>Total</b>	<b>827</b>	<b>59.4</b>	<b>565</b>	<b>40.6</b>	<b>1,392</b>

Notas: (\*) Datos ponderados a nivel nacional. (\*\*) No incluye las observaciones de no respuesta.

**Tabla 8.3. Porcentaje de frecuencia con que los usuarios revisan sus niveles de azúcar por entidad federativa\***

<b>ENTIDAD FRECUENCIA</b>	<b>Más de una vez al día (%)</b>	<b>Una vez al día (%)</b>	<b>2 a 3 veces por semana (%)</b>	<b>Una vez a la semana (%)</b>	<b>Menos de una vez a la semana (%)</b>	<b>Total** (n)</b>
Aguascalientes	0.0	32.3	0.0	0.0	67.7	2
Baja California	4.2	41.8	38.9	0.0	15.2	9
Baja California Sur	0.0	16.5	35.3	39.8	8.4	1
Campeche	6.9	1.6	25.8	12.1	53.7	7
Coahuila	1.9	13.1	24.5	35.6	24.9	6
Colima	10.8	23.9	24.1	0.0	41.1	4
Chiapas	26.7	19.2	0.0	30.0	24.0	7
Chihuahua	9.8	0.0	27.3	18.4	44.5	17
Distrito Federal	4.4	37.0	21.6	16.2	20.8	75
Durango	14.3	30.7	12.8	35.2	6.9	10
Guanajuato	9.7	21.6	28.2	22.5	18.0	47
Guerrero	38.4	23.1	38.4	0.0	0.0	3
Hidalgo	0.0	26.6	41.1	32.3	0.0	13
Jalisco	18.2	10.0	40.5	0.0	31.3	24
México	7.7	15.3	32.7	12.4	31.9	144
Michoacán	9.0	19.8	17.0	5.4	48.8	10
Morelos	0.0	39.6	0.0	13.1	47.3	5
Nayarit	2.9	35.1	8.7	5.1	48.2	6
Nuevo León	15.8	9.1	58.6	16.4	0.0	5
Oaxaca	0.0	48.3	12.2	17.5	22.1	31
Puebla	13.4	14.6	18.1	25.9	28.0	48
Querétaro	0.0	7.0	0.0	13.3	79.6	5
Quintana Roo	3.5	8.3	35.2	27.2	25.9	14
San Luis Potosí	0.0	33.2	5.2	50.7	10.9	21
Sinaloa	44.2	10.8	13.7	19.2	12.1	17
Sonora	15.6	0.4	16.1	22.8	45.0	5
Tabasco	19.6	34.7	17.8	6.0	21.9	8
Tamaulipas	58.4	41.6	0.0	0.0	0.0	2
Tlaxcala	0.0	17.9	29.1	34.0	19.0	21
Veracruz	0.0	21.5	15.2	63.3	0.0	16
Yucatán	0.0	12.1	31.1	43.9	12.9	5
Zacatecas	13.3	19.9	48.2	9.0	9.6	3
<b>Total</b>	<b>8.7</b>	<b>21.7</b>	<b>24.8</b>	<b>19.8</b>	<b>25.1</b>	<b>593</b>

Notas: (\*) Datos ponderados a nivel nacional. (\*\*) No incluye las observaciones de no respuesta.

**Tabla 8.4. Orientación en casos de hipoglucemia por entidad federativa\***

ENTIDAD	Si		No		Total**
	n	%	N	%	
Aguascalientes	4	61.0	2	39.0	6
Baja California	19	82.3	4	17.7	23
Baja California Sur	4	75.1	1	24.9	6
Campeche	9	34.4	17	65.6	25
Coahuila	7	59.2	5	40.8	12
Colima	10	80.3	2	19.7	12
Chiapas	12	35.9	22	64.1	35
Chihuahua	18	56.4	14	43.6	32
Distrito Federal	66	53.8	56	46.2	122
Durango	8	60.2	5	39.8	13
Guanajuato	93	65.8	48	34.2	142
Guerrero	16	85.7	3	14.3	19
Hidalgo	19	66.6	10	33.4	29
Jalisco	49	62.1	30	37.9	78
México	196	60.9	126	39.1	321
Michoacán	16	72.7	6	27.3	22
Morelos	6	34.9	11	65.1	17
Nayarit	11	46.2	13	53.8	23
Nuevo León	10	56.6	7	43.4	17
Oaxaca	34	85.5	6	14.5	40
Puebla	93	59.5	63	40.5	156
Querétaro	3	41.3	4	58.7	8
Quintana Roo	10	54.3	8	45.8	18
San Luis Potosí	23	56.8	18	43.2	41
Sinaloa	14	53.3	13	46.7	27
Sonora	7	42.7	10	57.3	17
Tabasco	7	43.0	10	57.0	17
Tamaulipas	9	48.6	9	51.5	18
Tlaxcala	18	61.5	11	38.5	29
Veracruz	17	59.0	12	41.0	29
Yucatán	12	35.2	21	64.8	33
Zacatecas	3	61.4	2	38.6	6
<b>Total</b>	<b>822</b>	<b>59.1</b>	<b>570</b>	<b>40.9</b>	<b>1392</b>

Notas: (\*) Datos ponderados a nivel nacional. (\*\*) No incluye las observaciones de no respuesta.

## 9. Otros indicadores de calidad percibida global: expectativas tras la experiencia con el servicio

### 9.1. Evaluación por nivel de atención y características poblacionales de interés (medio urbano/rural, población indígena, municipios Cruzada Nacional contra el Hambre)

Respecto a la calificación otorgada por los usuarios para la consulta recibida, se observa que las evaluaciones se aproximan a la media estatal (9.15), siendo el segundo nivel el que obtuvo la calificación más baja (8.6) en comparación con el primero y tercero (9.26 y 9.25 respectivamente). En el medio rural el promedio de 9.26, mientras que el urbano presenta la calificación más baja al promedio. La población indígena calificó discretamente más alto que los municipios de la CNCH (ver gráfico 9.1)

Con respecto al abasto de medicamentos, en el Gráfico 9.2 se observa en general que la satisfacción con el abasto de medicamentos en el estado de Jalisco, es muy baja, el primer nivel de atención con un promedio de 6.7, ligeramente por encima del promedio estatal (6.94), la zona urbana por encima del promedio estatal en comparación con la zona rural (6.79 y 6.64, respectivamente). El promedio más alto observado en este indicador de satisfacción fue en la población que se considera indígena (7.93).

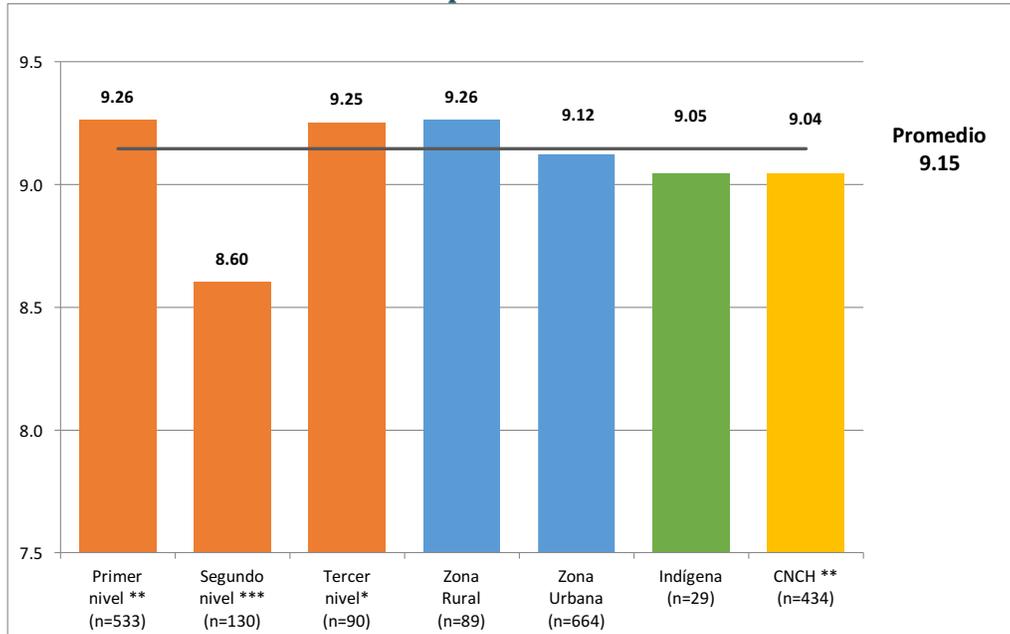
Tal como se muestra en el Gráfico 9.3, los usuarios que mejor evaluaron a los servicios de laboratorio y gabinete son los del tercer nivel de atención, diferencia con significancia estadística con respecto a los demás niveles (9.23). Las diferencias entre los demás estratos no son significativas, los usuarios de zona rural califican un poco más alto que los urbanos; los que se consideran indígenas, con una calificación muy similar al promedio estatal (8.75), mientras que en los municipios CNCH se observan calificaciones poco más altas (1.0).

Como se puede observar en el Gráfico 9.4, el porcentaje de encuestados que regresaría a la unidad médica donde fue atendido es elevado, con excepción del segundo nivel y de la población de zona rural, con un promedio por debajo del estatal (86.8 y 88.3 respectivamente); en el primer y tercer nivel de atención, así como en zona urbana y para la población indígena se observaron promedios superiores al estatal (90.8). La única diferencia estadísticamente significativa se encontró con el segundo nivel de atención.

En el Gráfico 9.5 se puede observar que el promedio estatal de personas que regresaría a ser atendido con el mismo médico es muy elevado (95.3%). Todos los usuarios entrevistados en segundo y tercer nivel, así como los que se consideran indígenas, regresarían con ese médico. Por otro lado, el porcentaje más bajo se encontró en la zona rural, con 86.4. Las diferencias son significativas casi en todas las comparaciones, excepto con primer nivel y población de CNCH.

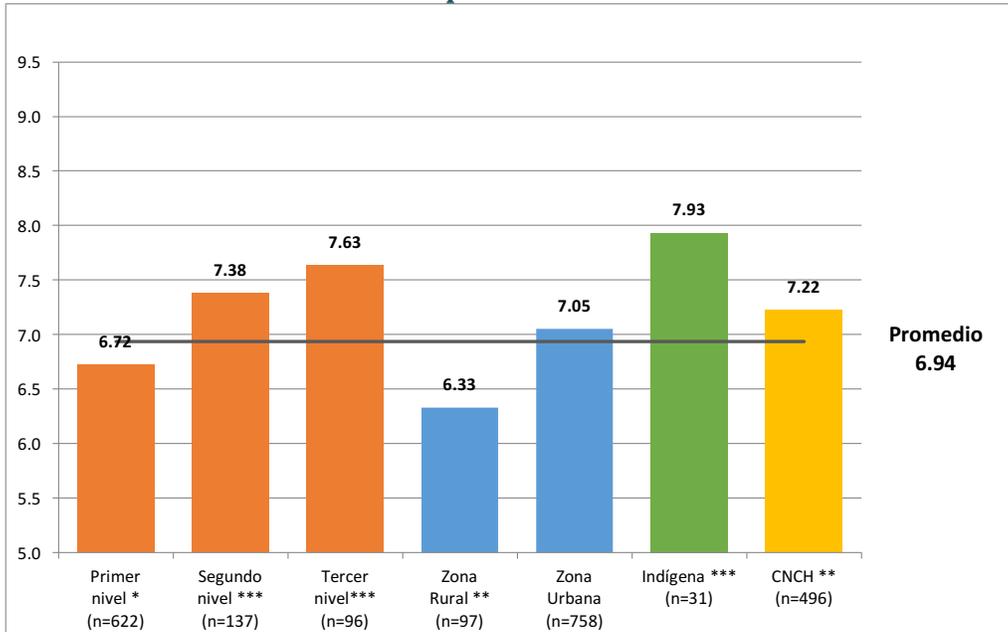
Referente al porcentaje de los usuarios que recomendarían al médico que los atendió, la mayoría de los estratos observados con un promedio similar o superior al estatal (96.4), con excepción del ámbito rural (87.8). Se encontraron diferencias significativas de todos los estratos con el promedio estatal, excepto el primer nivel y los municipios CNCH, que son los más cercanos a dicho promedio (Tabla 9.6).

**Grafico 9.1. Calificación otorgada a la consulta por nivel de atención y características poblacionales de interés**



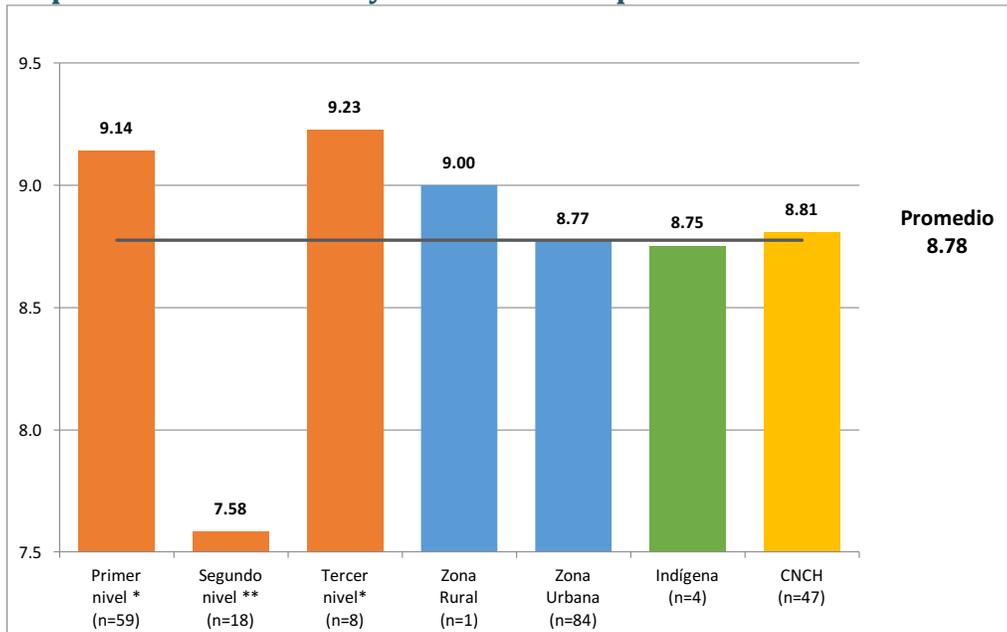
Nota: Nivel de significancia estadística: \* p<0.05; \*\* p<0.01; \*\*\* p<0.001

**Grafico 9.2. Satisfacción con el abasto de medicamentos por nivel de atención y características poblacionales de interés**



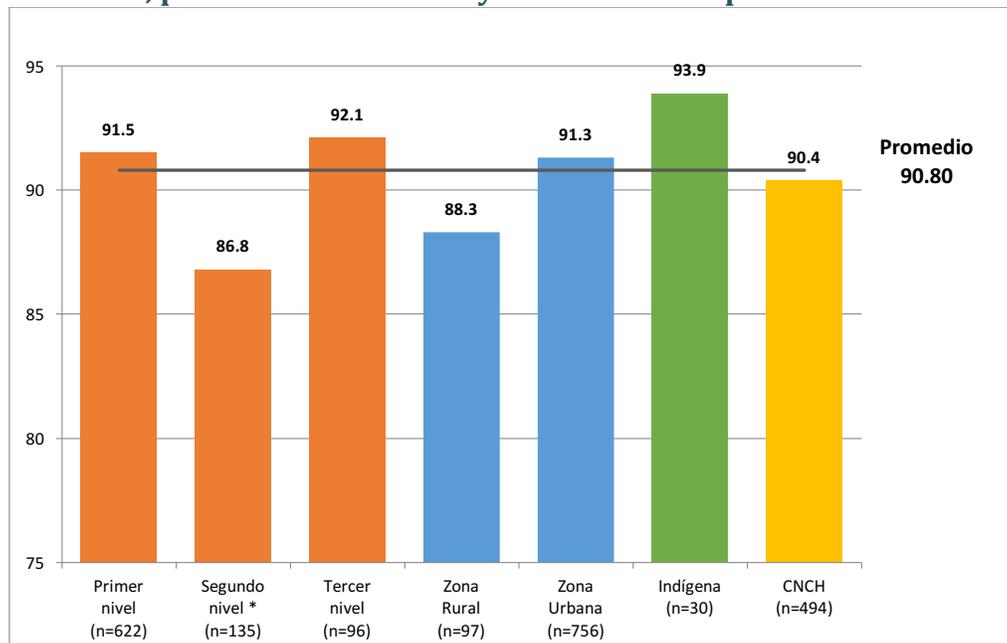
Nota: Nivel de significancia estadística: \* p<0.05; \*\* p<0.01; \*\*\* p<0.001

**Grafico 9.3. Calificación otorgada a los servicios de laboratorio y gabinete por nivel de atención y características poblacionales de interés**



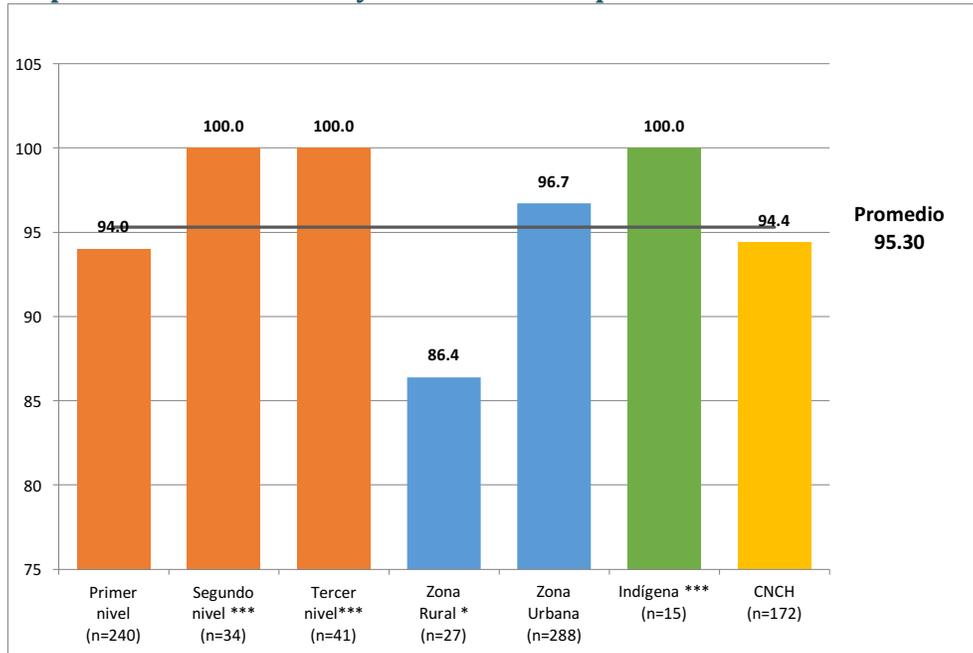
Nota: Nivel de significancia estadística: \* p<0.05; \*\* p<0.01; \*\*\* p<0.001

**Grafico 9.4. Porcentaje de usuarios que regresaría a la unidad médica donde lo atendieron, por nivel de atención y características poblacionales de interés**



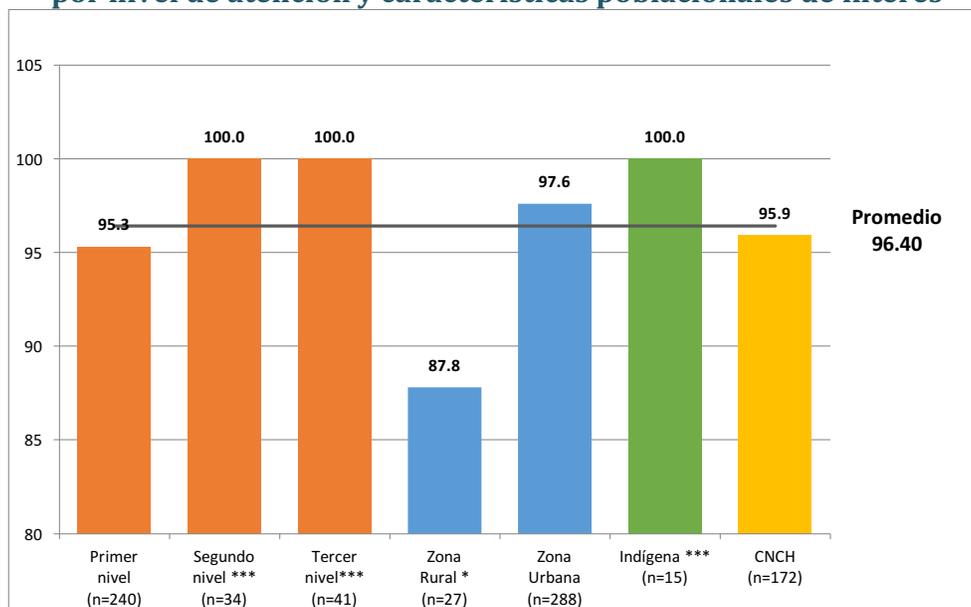
Nota: Nivel de significancia estadística: \* p<0.05; \*\* p<0.01; \*\*\* p<0.001

**Grafico 9.5. Porcentaje de usuarios que regresaría con el mismo médico, por nivel de atención y características poblacionales de interés**



Nota: Nivel de significancia estadística: \* p<0.05; \*\* p<0.01; \*\*\* p<0.001

**Grafico 9.6. Porcentaje de usuarios que recomendaría al médico que lo atendió, por nivel de atención y características poblacionales de interés**



Nota: Nivel de significancia estadística: \* p<0.05; \*\* p<0.01; \*\*\* p<0.001

## 10. Análisis de áreas de oportunidad de mejora (PARETOS)

### 10.1. Gestoría y atención administrativa del Seguro Popular

En cuanto a las áreas de oportunidad de mejora sobre la gestoría y la atención administrativa del Seguro Popular en Jalisco destacan, por contribuir casi con la mitad del acumulado de los problemas detectados: la orientación sobre los pasos para presentar una queja, el desconocimiento sobre la presencia del gestor del Seguro Popular en los establecimientos de salud, algún integrante menor a 5 años no se ha beneficiado del SMSXXI, y desconocer su existencia; además de no haber recibido explicación sobre derechos y obligaciones y no conocer el procedimiento para dar de baja a un integrante de la familia de la póliza de afiliación (Gráfico 10.1).

### 10.2. Atención médica

En cuanto a las áreas de oportunidad de mejora sobre la atención médica del Seguro Popular en Jalisco destacan, por contribuir con más del 52.5% acumulado de los problemas detectados: que en el lugar de atención esperó más de 30 minutos para que lo atendieran; considera que este tiempo fue largo, que las condiciones del lugar no son buenas y no le dieron explicaciones sobre el tratamiento (Gráfico 10.2).

### 10.3. Prescripción y abasto de medicamentos

En cuanto a las áreas de oportunidad de mejora en la prescripción y el abasto de medicamentos en el estado de Jalisco, se observaron dos grandes áreas para ser atendidas debido a que contribuyeron con poco más de 80% de los problemas detectados en esta área: tuvo que comprar medicamentos y/o material para su atención y no hubo surtimiento completo de medicamentos (Gráfico 10.3).

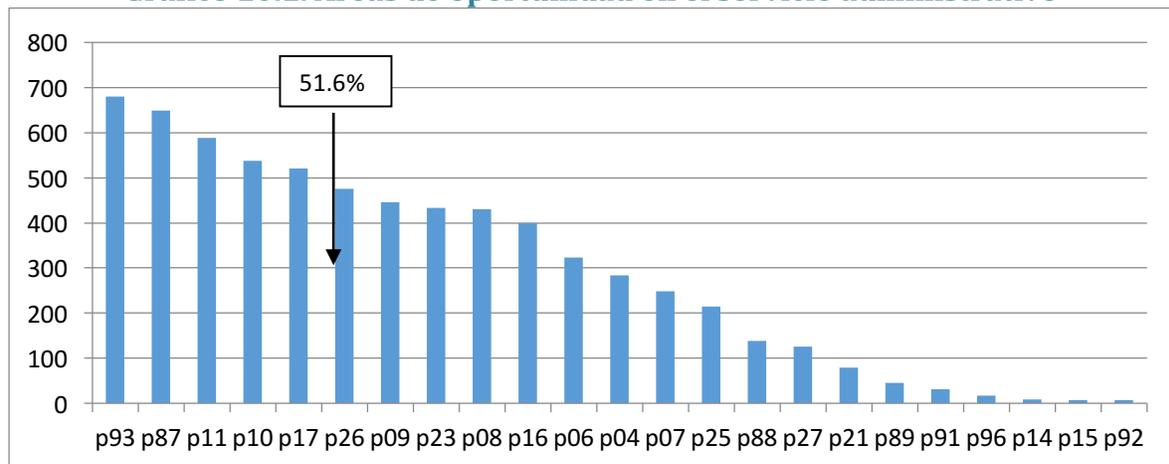
### 10.4. Pago por los servicios

En cuanto a las áreas de oportunidad de mejora en el pago de servicios en el estado de Jalisco, aun y cuando el Seguro Popular garantiza que no se debería de pagar por los servicios recibidos, se reportaron cobros en algunos de ellos entre los que destacó el cobro por la consulta médica, por el vehículo de traslado y por el uso de servicios de laboratorio o rayos X, esta situación contribuyó con el 90.5% acumulado de los problemas detectados en esta área (Gráfico 10.4).

### 10.5. Utilización de servicios por usuarios con diabetes tipo 2

En cuanto a las áreas de oportunidad de mejora en la atención hacia los usuarios con diagnóstico de diabetes tipo 2 destacaron, por contribuir con más del cincuenta por ciento acumulado de los problemas detectados: el no acudir a grupos de ayuda mutua en el último año; más de un año sin visitar al oftalmólogo; no conoce la prueba y los valores de hemoglobina glucosilada; el médico no le ha dicho qué hacer en episodios de hipoglucemia y durante la consulta no le sugirió acudir a grupos de educación para el manejo de la DM tipo 2 (Gráfico 10.5).

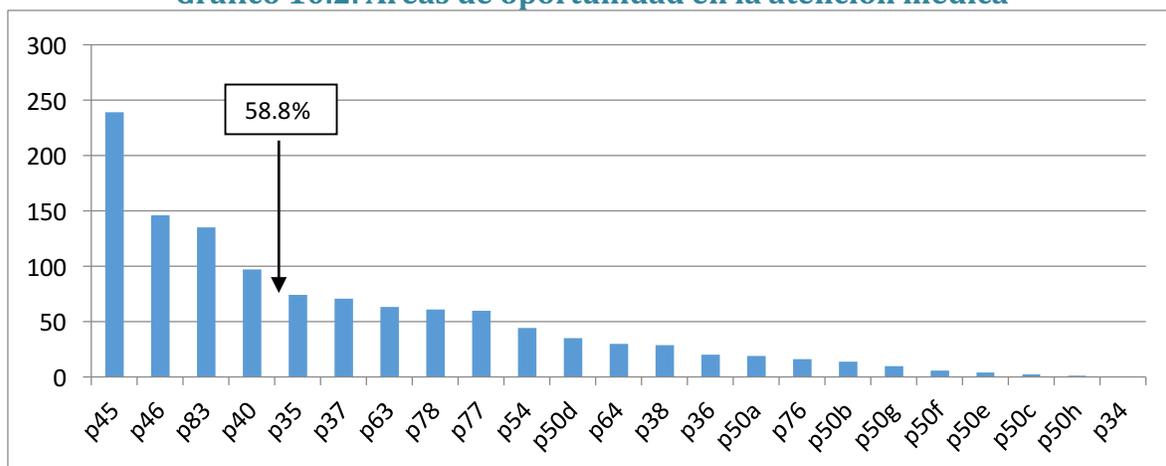
Gráfico 10.1. Áreas de oportunidad en el servicio administrativo\*



Eti- queta	Indicador	Frecuenc ia**	% Pregunta	% Proble- ma	% Acumu- lado
p93	No conoce los pasos para presentar una queja	680	79.5	10.2	10.2
p87	No sabe que hay un Gestor de Seguro Popular en los establecimientos de salud	649	75.9	9.7	19.9
p11	Algún integrante de la familia (menor de 5 años) no se ha beneficiado por el Seguro Popular	588	68.8	8.8	28.7
p10	No sabe que los niños menores de 5 años tienen derecho al acceso a los servicios de salud por Seguro Médico Siglo XXI	538	62.9	8.0	36.7
p17	No le explicaron el contenido de la carta de derechos y obligaciones	520	70.3	7.8	44.5
p26	No conoce el procedimiento para dar de baja a un integrante de la familia de la póliza de afiliación del Seguro Popular	475	55.6	7.1	51.6
p09	No sabe que el Seguro Popular cubre enfermedades de alto costo a través del Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos	446	52.2	6.7	58.2
p23	No sabe que con su afiliación al Seguro Popular puede recibir atención en cualquier estado de la República	433	50.6	6.5	64.7
p08	No sabe que el Seguro Popular tiene el Catálogo Universal de Servicios de Salud (CAUSES)	430	50.3	6.4	71.1
p16	Al afiliarse, no le entregaron su carta de derechos y obligaciones	400	51.8	6.0	77.1
p06	En caso de haber detectado algún problema de salud durante la primera consulta no lo refirieron	323	37.9	4.8	81.9
p04	Desde su afiliación, no ha recibido algún tipo de consulta sin estar enfermo (Consulta Segura)	284	33.3	4.2	86.2
p07	No conoce los beneficios que brinda el Seguro Popular	249	29.1	3.7	89.9
p25	No conoce el procedimiento para incorporar a un integrante de la familia a la póliza de afiliación del Seguro Popular	215	25.1	3.2	93.1
p88	No conoce al Gestor de Seguro Popular de su establecimiento de salud	138	65.2	2.1	95.2
p27	No conoce el procedimiento para reafiliarse al Seguro Popular	126	14.7	1.9	97.1
p21	La información proporcionada durante el proceso de afiliación no fue suficiente	79	9.7	1.2	98.2
p89	No ha sido asesorado alguna vez por el Gestor del Seguro Popular	45	55.9	0.7	98.9
p91	El gestor no le ha vuelto a informar sobre sus derechos y obligaciones	31	89.7	0.5	99.4
p96	No le informaron sobre la resolución de una queja presentada	17	76.7	0.3	99.6
p14	No le resultó sencillo el trámite de afiliación	9	1.0	0.1	99.8
p15	Al afiliarse, no le entregaron su póliza	8	1.0	0.1	99.9
p92	No está satisfecho está con la atención del Gestor (En caso de haber sido atendido por él)	8	23.5	0.1	100.0

Notas: (\*) Ponderado a nivel entidad federativa. (\*\*) Sólo incluye preguntas válidas para cada indicador.

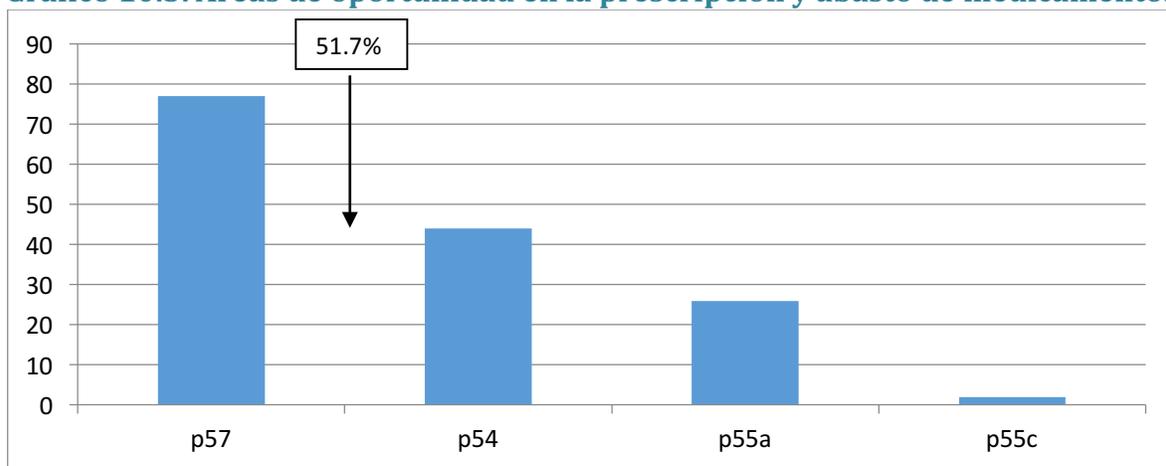
**Gráfico 10.2. Áreas de oportunidad en la atención médica\***



Etiqueta	Indicador	Frecuencia**	% Pregunta	% Problema	% Acumulado
p45	En el lugar de atención esperó más de 30 minutos para que lo atendieran	239	29.7	20.3	20.3
p46	El tiempo que esperó para que lo atendieran le pareció largo	146	17.9	12.4	32.7
p83	Considera que las condiciones del lugar no son buenas	135	16.1	11.5	44.2
p40	El médico no le dio explicaciones del tratamiento	97	31.1	8.2	52.5
p35	Más de 4 días desde que solicitó cita a que lo atendieron	74	47.1	6.3	58.8
p37	La consulta duró menos de 15 minutos	71	8.3	6.0	64.8
p63	El médico no le dio oportunidad para preguntar las dudas	63	7.3	5.4	70.2
p78	Más de una semana entre que se realizó el estudio y le entregaron los resultados	61	23.0	5.2	75.3
p77	Más de una semana entre que le solicitaron y se realizó el estudio	60	22.8	5.1	80.4
p54	No hubo surtimiento completo de medicamentos	44	46.3	3.7	84.2
p50d	No le pareció bueno el servicio de enfermería	35	6.0	3.0	87.2
p64	Tuvo que pagar por algún servicio de atención sanitaria.	30	4.2	2.6	89.7
p38	El médico no le dijo claramente cuál era su enfermedad	29	9.4	2.5	92.2
p36	Largo tiempo desde que solicitó la cita hasta que lo atendieron	20	13.0	1.7	93.9
p50a	No le pareció bueno el servicio del médico general	19	5.5	1.6	95.5
p76	La última ocasión se hizo pruebas de laboratorio o rayos X en empresa privada	16	6.1	1.4	96.9
p50b	No le pareció bueno el servicio del médico especialista	14	6.2	1.2	98.0
p50g	No le pareció bueno el servicio del laboratorista	10	13.3	0.9	98.9
p50f	No le pareció bueno el servicio del psicólogo	6	12.4	0.5	99.4
p50e	No le pareció bueno el servicio del nutriólogo	4	22.2	0.3	99.7
p50c	No le pareció bueno el servicio del dentista	2	3.4	0.2	99.9
p50h	No le pareció bueno el servicio del encargado de rayos X	1	9.1	0.1	100.0
p34	Obtuvo su cita por amistad con algún empleado de la Unidad Médica	0	0.0	0.0	100.0

Notas: (\*) Ponderado a nivel entidad federativa. (\*\*) Sólo incluye preguntas válidas para cada indicador.

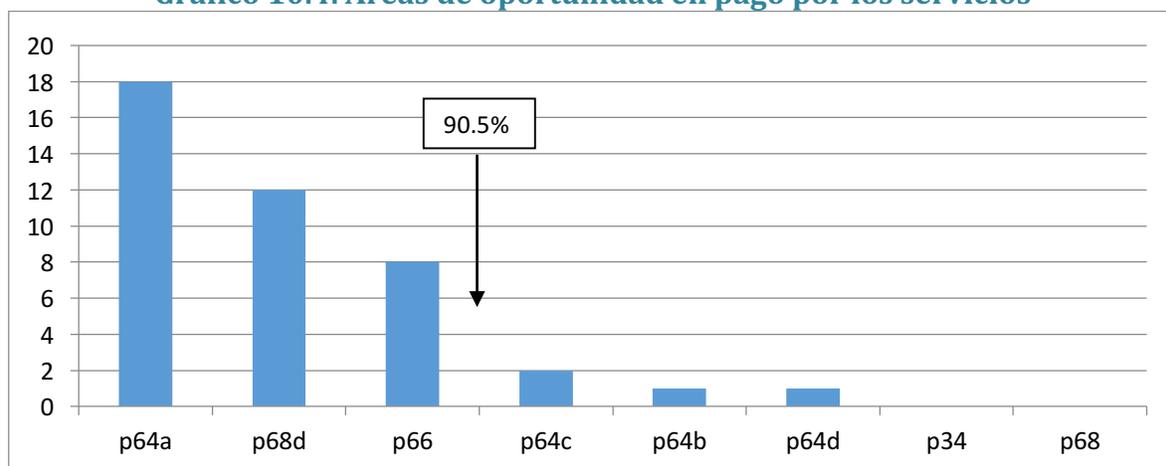
**Gráfico 10.3. Áreas de oportunidad en la prescripción y abasto de medicamentos\***



Etiqueta	Indicador	Frecuencia**	% Pregunta	% Problema	% Acumulado
p57	Compró medicamentos y/o material para su atención	77	11.2	51.7	51.7
p54	No hubo surtimiento completo	44	46.3	29.5	81.2
p55a	Comprará la medicina no surtida	26	61.1	17.4	98.7
p55c	No tomará el medicamento por falta de surtimiento	2	5.5	1.3	100.0

Notas: (\*) Ponderado a nivel entidad federativa. (\*\*) Sólo incluye preguntas válidas para cada indicador.

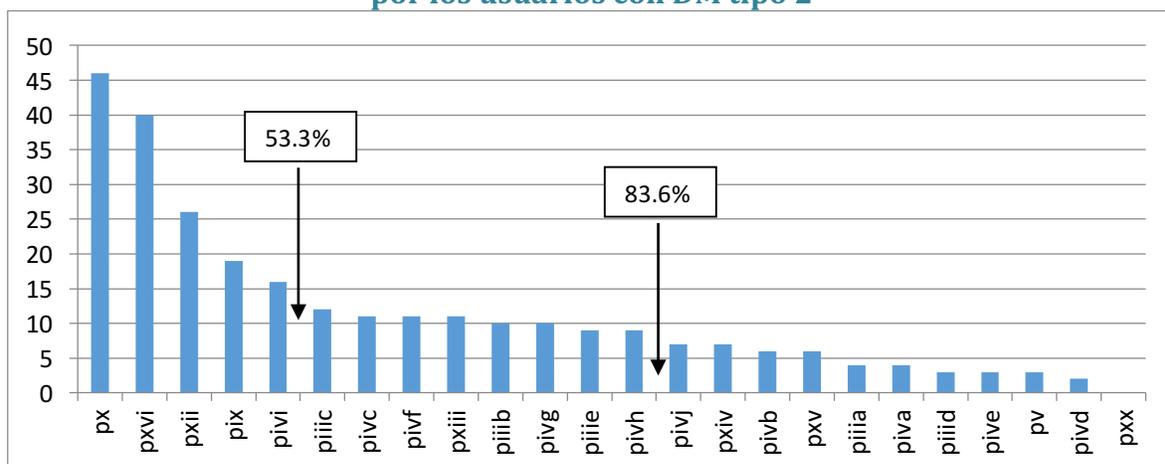
**Gráfico 10.4. Áreas de oportunidad en pago por los servicios\***



Etiqueta	Indicador*	Frecuencia**	% Pregunta	% Problema	% Acumulado
p64a	Le cobraron por la consulta	18	3.4	42.9	42.9
p68d	Le cobraron por el servicio del vehículo de traslado	12	22.1	28.6	71.4
p66	Le cobraron por los servicios de laboratorio y/o rayos X	8	6.2	19.0	90.5
p64c	Le cobraron por la atención en urgencias	2	0.8	4.8	95.2
p64b	Le cobraron por hospitalizarse	1	0.9	2.4	97.6
p64d	Le cobraron por el servicio de enfermería	1	0.2	2.4	100.0
p34	Pagó por conseguir la cita	0	0.0	0.0	100.0
p68	Le cobraron por los servicios complementarios	0	0.0	0.0	100.0

Notas: (\*) Ponderado a nivel entidad federativa. (\*\*) Sólo incluye preguntas válidas para cada indicador.

**Gráfico 10.5. Áreas de oportunidad en la utilización de servicios por los usuarios con DM tipo 2\***



Etiqueta	Indicador*	Frecuencia**	% Pregunta	% Problema	% Acumulado
px	No ha acudido a grupos de ayuda en el último año	46	91.0	16.7	16.7
pxvi	Más de un año sin visitar al oftalmólogo	40	79.8	14.5	31.3
pxii	No conoce la prueba y los valores de hemoglobina glucosilada	26	60.6	9.5	40.7
pix	El médico no le ha dicho qué hacer en caso de que se presenten episodios de baja de azúcar	19	37.9	6.9	47.6
pivi	Durante la consulta no le sugirió acudir a grupos de educación en diabetes	16	80.7	5.8	53.5
piic	En esta u otras consultas no le han revisado sus pies sin calcetines	12	60.3	4.4	57.8
pivc	Durante la consulta no le preguntó si realiza actividad física	11	54.7	4.0	61.8
pivf	Durante la consulta no le recomendó tomar medicamento para disminuir el riesgo de enfermedad del corazón	11	58.4	4.0	65.8
pxiii	Más de 6 meses sin dieta para el control de diabetes	11	22.6	4.0	69.8
piib	En esta u otras consultas no le han revisado su boca y dientes	10	51.7	3.6	73.5
pivg	Durante la consulta no le aclararon dudas sobre los medicamentos que toma o sobre la aplicación de insulina	10	49.3	3.6	77.1
piie	En esta u otras consultas no le han revisado su piel en busca de heridas	9	46.3	3.3	80.4
pivh	Durante la consulta no acordaron metas sobre su tratamiento y sobre sus niveles de glucosa o azúcar en sangre	9	44.7	3.3	83.6
pivj	Durante la consulta no le preguntó los estado sus niveles de glucosa o azúcar en sangre	7	39.4	2.5	86.2
pxiv	No tiene programada cita médica en los próximos dos meses	7	14.8	2.5	88.7
pivb	Durante la consulta no le indicó los alimentos que debe y no debe comer	6	27.8	2.2	90.9
pxv	Más de 3 meses sin tener una consulta para su diabetes	6	12.2	2.2	93.1
piia	En esta u otras consultas no le han medido la circunferencia de cintura	4	20.4	1.5	94.5
piva	Durante la consulta no le preguntó sobre qué acostumbra comer	4	21.2	1.5	96.0
piid	En esta u otras consultas no le han medido su nivel de glucosa o azúcar en sangre	3	14.1	1.1	97.1
pive	Durante la consulta no le revisó sus análisis o su registro en un cuaderno	3	14.1	1.1	98.2
piv	Menos de 3 visitas al médico	3	13.5	1.1	99.3
pivd	Durante la consulta no le indicó hacer ejercicio	2	8.6	0.7	100.0
pxx	No le explicaron cómo usar insulina	0	0.0	0.0	100.0

(\*) Ponderado a nivel entidad federativa. (\*\*) Sólo incluye preguntas válidas.

Notas: (\*) Ponderado a nivel entidad federativa. (\*\*) Sólo incluye preguntas válidas para cada indicador.

## 11. Propuestas de mejora según los usuarios del Seguro Popular

Como parte de la encuesta de satisfacción, se cuestionó a los afiliados al Seguro Popular sobre que les gustaría mejorar en la unidad médica donde fueron atendidos el día de la encuesta, al realizar la comparación entre primer y segundo nivel de atención, se observa que en el primer nivel de atención los usuarios refieren principalmente les gustaría mejorar la atención médica (44.3%), horarios de atención (43%), las instalaciones (27.8), mientras que en segundo nivel de atención, donde los usuarios refieren mejorarían principalmente la atención médica (68.9), y las instalaciones (59.6%); finalmente, en el tercer nivel refieren mejorar la atención administrativa (43.9%) y un listado variado de “otros”. En el total destaca la mejora de la atención médica 43.9% y los horarios de atención 35.1% (tabla 11.1).

Los principales motivos de queja por parte de los usuarios del Seguro Popular en Jalisco (tabla 11.2), obviamente, se enlistaron la atención médica (56.7%), medicamentos (29.8%) y las instalaciones (4.5%).

**Tabla 11.1. Qué se debería mejorar, según nivel de atención\***

JALISCO				
P86 ¿qué le gustaría que mejorara en la unidad médica donde es atendido o se atendió?				
Encuestados	622	137	96	855
Opción (%)	Primer nivel	Segundo nivel	Tercer nivel	Global
Atención médica	44.3	68.9	7.0	43.9
Atención administrativa	22.6	40.2	43.9	28.0
Instalaciones (consultorios, etc.)	27.8	59.6	4.0	30.1
Acceso al establecimiento	16.5	29.4	1.4	16.8
Limpieza	18.8	47.9	9.7	22.4
Horarios de atención	43.0	20.6	6.6	35.1
Otros	27.9	4.1	45.4	26.2
<b>Total de sugerencias</b>	<b>1250</b>	<b>371</b>	<b>113</b>	<b>1730</b>
<b>Promedio de sugerencias por encuestado</b>	<b>2.01</b>	<b>2.71</b>	<b>1.18</b>	<b>2.02</b>

Nota: (\*) cada una de las opciones son independientes y representan el porcentaje ponderado a nivel estatal calculado como el número de sugerencias entre los encuestados de cada nivel de atención.

**Tabla 11.2. Motivos de quejas\***

P95 ¿Cuál fue el motivo?		
JALISCO		n= 22
motivo	%	% acumulado
Atención recibida	41.7	41.7
Medicamentos	24.9	66.6
Servicios	22.1	88.7
Cobro	8.3	97.0
Otro	2.9	100

Nota: (\*) cada una de las opciones son independientes y representan el porcentaje ponderado a nivel estatal calculado como el número de sugerencias entre los encuestados de cada nivel de atención.

## 12. Indicadores generales de satisfacción y calidad percibida para pacientes beneficiarios de Prospera

Referente a los pacientes beneficiados con el programa Prospera, los indicadores generales de calidad y satisfacción presentan valores elevados (media global: 8.8 de satisfacción con la clínica en la que recibieron atención, 9 con la consulta médica que recibieron y 9 del trato recibido), incluso en la calificación de calidad del servicio (8.6) (Tabla 12.1).

Respecto al índice de satisfacción se observa que se evaluó con 0.89 en una escala de 0 a 1, además el reporte de los problemas de calidad con la atención recibida es del 11.9%, sin diferencias entre primer y segundo nivel de atención (Tabla 12.1).

En el segundo nivel de atención se observan puntajes más bajos en comparación con el primer nivel, por ejemplo, en la satisfacción con la clínica y con la atención médica recibida, en ambos obtuvo un promedio de 8.6. El promedio global en cuanto a la satisfacción con el abasto de medicamentos es bajo, con promedio de 7, siendo más bajo en el primer nivel de atención, 6.5. Este es un área de oportunidades de mejora, ya que es un patrón que se ha observado en casi todos los estados de la República. (Tabla 12.1).

Continuando con los datos referentes a los beneficiarios del programa Prospera (tabla 12.2), se puede observar que, en el indicador referente a la satisfacción con la clínica, la mayoría de los estratos de interés (medio urbano, población indígena, municipios Cruzada Nacional contra el Hambre) presentan calificaciones superiores a 8.5, muy similares al promedio (8.8) (Tabla 12.2).

En la población que se considera indígena se observa una mayor proporción en los problemas de calidad (20.1), en comparación con los otros estratos observados en ese indicador. Todos los respondientes de área rural, así como de la población que se considera indígena y los municipios de la CNCH recomendarían a su médico tratante (Tabla 12.2).

**Tabla 12.1. Valoración global de la satisfacción y calidad percibida según nivel de atención para pacientes beneficiarios de PROSPERA#**

Pregunta	INDICADOR	1er Nivel Valor (IC95%) n=198	2do Nivel Valor (IC95%) n=49	3er Nivel Valor (IC95%) n=18	Global Valor (IC95%) n=265
<b>I. Generales</b>					
P83	Satisfacción con la clínica (promedio)	8.8 (8.7, 9)	8.6 (8.3, 8.9)	8.8 (8.5, 9)	8.8 (8.7, 8.9)
P51	Satisfacción con la atención médica recibida (promedio)	9.1 (8.9, 9.2)	8.6** (8.2, 9)	9 (8.8, 9.2)	9 (8.8, 9.1)
P46	Calificación calidad del servicio (promedio)	8.6 (8.4, 8.9)	8.1* (7.5, 8.7)	8.9** (8.6, 9.2)	8.6 (8.3, 8.8)
P73	Calificación trato recibido (promedio)	9.1 (8.9, 9.2)	8.9 (8.7, 9.2)	9 (8.6, 9.3)	9 (8.9, 9.2)
P_I	Índice de satisfacción (promedio)	0.9 (0.88, 0.92)	0.87 (0.83, 0.9)	0.91 (0.88, 0.93)	0.89 (0.88, 0.91)
P_C	% Problemas calidad	11.4 (9.6, 13.2)	13 (7.9, 18)	13.7 (9.4, 18.1)	11.9 (10.2, 13.5)
<b>II. Servicios específicos</b>					
PC50	Calificación con la consulta (promedio)	9.2 (9, 9.4)	9.1 (8.8, 9.4)	9.4* (9.2, 9.6)	9.2 (9.1, 9.3)
P56	Satisfacción con abasto medicamentos (promedio)	6.5** (6.2, 6.9)	8.5*** (8.1, 8.9)	7.6** (7.1, 8.1)	7 (6.7, 7.3)
PS50	Calificación servicios de laboratorio y gabinete (promedio)	8.7 (7.8, 9.7)	8.7 (7.2, 10)	9 (9, 9)	8.8 (8.1, 9.5)
<b>III. Otros indicadores de calidad percibida global</b>					
P60	% Regresaría al centro	90 (85.8, 94.2)	91.2 (83.2, 99.2)	85.8 (69.7, 100)	89.9 (86.3, 93.6)
P41	% Volvería con mismo médico	94.8 (89.3, 100)	100 (100, 100)	100** (100, 100)	96.4 (92.7, 100)
P42	% Recomendaría médico	96.7 (92.3, 100)	100 (100, 100)	100 (100, 100)	97.7 (94.7, 100)

Notas: (#) Datos ponderados a nivel entidad federativa (Sólo incluye a beneficiarios PROSPERA).

Nivel de significancia estadística: \* p<0.05; \*\* p<0.01; \*\*\* p<0.001

**Tabla 12.2. Valoración global de la satisfacción y calidad percibida según características poblacionales de interés para pacientes beneficiarios de PROSPERA#**

Pregunta	INDICADOR	Medio rural Valor (IC95%) n=37	Medio urbano Valor (IC95%) n=228	Población indígena Valor (IC95%) n=9	Municipios Cruzada Contra el Hambre Valor (IC95%) n=114	Global Valor (IC95%) n=265
<b>I. Generales</b>						
P83	Satisfacción con la clínica (promedio)	8.9 (8.6, 9.3)	8.8 (8.7, 8.9)	8.5 (7.9, 9.1)	8.6* (8.4, 8.8)	8.8 (8.7, 8.9)
P51	Satisfacción con la atención médica recibida (promedio)	9.5*** (9.3, 9.7)	8.9 (8.7, 9)	8.5 (7.8, 9.2)	8.9 (8.7, 9.1)	9 (8.8, 9.1)
P46	Calificación calidad del servicio (promedio)	9.5*** (9.2, 9.8)	8.4 (8.2, 8.6)	7.3 (5.5, 9.2)	8.4 (8, 8.7)	8.6 (8.3, 8.8)
P73	Calificación trato recibido (promedio)	9.3 (8.9, 9.7)	9 (8.9, 9.2)	8.9 (8.1, 9.6)	8.8* (8.6, 9.1)	9 (8.9, 9.2)
P_I	Índice de satisfacción (promedio)	0.94*** (0.92, 0.96)	0.89 (0.87, 0.9)	0.84 (0.73, 0.95)	0.91 (0.89, 0.92)	0.89 (0.88, 0.91)
P_C	% Problemas calidad	4.5*** (1.5, 7.5)	13 (11.3, 14.8)	20.1 (5.9, 34.4)	14.6* (11.7, 17.5)	11.9 (10.2, 13.5)
<b>II. Servicios específicos</b>						
PC50	Calificación con la consulta (promedio)	9.5*** (9.3, 9.7)	9.2 (9, 9.3)	9.1 (8.5, 9.6)	9 (8.8, 9.3)	9.2 (9.1, 9.3)
P56	Satisfacción con abasto medicamentos (promedio)	7.5 (6.7, 8.2)	6.9 (6.6, 7.2)	8.2*** (7.5, 8.9)	7.3 (6.9, 7.8)	7 (6.7, 7.3)
PS50	Calificación servicios de laboratorio y gabinete (promedio)	- -	8.8 (8.1, 9.5)	7*** (7, 7)	9 (8.4, 9.7)	8.8 (8.1, 9.5)
<b>III. Otros indicadores de calidad percibida global</b>						
P60	% Regresaría al centro	95.3 (87, 100)	89.1 (85.1, 93)	86.5 (62.9, 100)	86.9 (80.4, 93.3)	89.9 (86.3, 93.6)
P41	% Volvería con mismo médico	86.2 (55.9, 100)	97.5 (94.2, 100)	100 (100, 100)	96.2 (89.1, 100)	96.4 (92.7, 100)
P42	% Recomendaría médico	100 (100, 100)	97.5 (94.2, 100)	100 (100, 100)	100 (100, 100)	97.7 (94.7, 100)

Notas: (#) Datos ponderados a nivel entidad federativa (Sólo incluye a beneficiarios PROSPERA).

Nivel de significancia estadística: \* p<0.05; \*\* p<0.01; \*\*\* p<0.001

### 13. Indicadores generales de satisfacción y calidad para pacientes beneficiarios menores de 5 años

Respecto a los pacientes beneficiados menores de 5 años, los indicadores generales de calidad y satisfacción referidos por sus padres, presentan los siguientes valores globales: 8.7 de satisfacción con la clínica en la que recibieron atención, 8.7 con la atención médica recibida, 9.1 con el trato recibido y una calificación global de 8.7 en la calidad de servicio, siendo más baja en el segundo nivel de atención (7.7).

Respecto al índice de satisfacción global, 0.89 en una escala de 0 a 1 difiere entre los niveles de atención siendo más alto en el tercer nivel de atención (0.93) y el porcentaje de problemas de calidad es mayor en el segundo nivel (17.3%), por lo que se pone así de manifiesto la presencia de oportunidades de mejora en esta área. En cuanto al abasto de medicamentos observamos una calificación de 7 global, lo cual coincide con la mayoría de los estados evaluados. (Tabla 13.1).

Se puede observar que en los beneficiarios menores de 5 años (tabla 13.2), el estrato que obtuvo la calificación más alta en satisfacción con la clínica fueron las zonas urbanas (8.8) y la población de la CNCH (8.5); la población indígena calificó con 9.1 su satisfacción con la atención médica; mientras que nuevamente la satisfacción con el abasto de medicamentos fue la calificación más baja, con 7, y menor en primer nivel, 6.4. En el tercer nivel, que es generalmente el que atiende a los menores de 5 años con problemas de nacimiento, los padres que se consideran indígenas afirmaron en un 100% que regresarían a ese hospital, con ese mismo médico y que lo recomendarían, mientras que para la población rural, esos rubros obtuvieron afirmaciones inferiores a 80%.

**Tabla 13.1. Valoración global de la satisfacción y calidad percibida para beneficiarios menores de 5 años según nivel de atención#**

Pregunta	INDICADOR	1er Nivel Valor (IC95%) n=86	2do Nivel Valor (IC95%) n=9	3er Nivel Valor (IC95%) n=10	Global Valor (IC95%) n=105
<b>I. Generales</b>					
P83	Satisfacción con la clínica (promedio)	8.7 (8.4, 9)	8.1* (7.4, 8.9)	9* (8.7, 9.4)	8.7 (8.4, 8.9)
P51	Satisfacción con la atención médica recibida (promedio)	8.7 (8.3, 9.1)	8.5 (7.9, 9.2)	9* (9, 9)	8.7 (8.4, 9.1)
P46	Calificación calidad del servicio (promedio)	8.8 (8.5, 9.1)	7.7* (6.6, 8.9)	8.9 (7.8, 9.9)	8.7 (8.4, 9)
P73	Calificación trato recibido (promedio)	9.1 (8.9, 9.3)	8.6 (8, 9.3)	9.2 (8.9, 9.4)	9.1 (8.9, 9.3)
P_I	Índice de satisfacción (promedio)	0.89 (0.87, 0.92)	0.83 (0.76, 0.9)	0.93*** (0.92, 0.95)	0.89 (0.87, 0.92)
P_C	% Problemas calidad	12.6 (9.5, 15.6)	17.3 (8.1, 26.5)	15.2 (4.8, 25.6)	13.2 (10.4, 16)
<b>II. Servicios específicos</b>					
PC50	Calificación con la consulta (promedio)	9.2 (8.9, 9.4)	8.8 (8.1, 9.4)	9.1 (8.9, 9.2)	9.1 (8.9, 9.4)
P56	Satisfacción con abasto medicamentos (promedio)	6.7 (6.2, 7.3)	8.6*** (7.9, 9.3)	8.3** (7.1, 9.6)	7 (6.6, 7.5)
PS50	Calificación servicios de laboratorio y gabinete (promedio)	9.2 (8.1, 10)	- -	- -	9.2 (8.1, 10)
<b>III. Otros indicadores de calidad percibida global</b>					
P60	% Regresaría al centro	86.1 (78.9, 93.4)	94.5 (81, 100)	100*** (100, 100)	88.2 (82, 94.4)
P41	% Volvería con mismo médico	92.9 (84, 100)	100 (100, 100)	100* (100, 100)	94.5 (87.2, 100)
P42	% Recomendaría médico	92.9 (84, 100)	100 (100, 100)	100 (100, 100)	94.5 (87.2, 100)

Notas: (#) Datos ponderados a nivel entidad federativa (Sólo incluye a beneficiarios menores de 5 años).

Nivel de significancia estadística: \* p<0.05; \*\* p<0.01; \*\*\* p<0.001

**Tabla 13.2. Valoración global de la satisfacción y calidad percibida para beneficiarios menores de 5 años según características poblacionales de interés#**

Pregunta	INDICADOR	Medio rural Valor (IC95%) n=25	Medio urbano Valor (IC95%) n=80	Población indígena Valor (IC95%) n=6	Municipios Cruzada Contra el Hambre Valor (IC95%) n=70	Global Valor (IC95%) n=105
<b>I. Generales</b>						
P83	Satisfacción con la clínica (promedio)	8* (7, 9)	8.8 (8.7, 9)	7.2 (4.5, 9.8)	8.5 (8.2, 8.9)	8.7 (8.4, 8.9)
P51	Satisfacción con la atención médica recibida (promedio)	8.5 (7.3, 9.6)	8.8 (8.5, 9.1)	9.1 (8.5, 9.7)	8.6 (8.2, 9.1)	8.7 (8.4, 9.1)
P46	Calificación calidad del servicio (promedio)	8.9 (8.5, 9.4)	8.6 (8.3, 8.9)	9 (8.2, 9.8)	8.7 (8.4, 9)	8.7 (8.4, 9)
P73	Calificación trato recibido (promedio)	9 (8.8, 9.3)	9.1 (8.8, 9.3)	8.6 (7.3, 10)	8.9 (8.7, 9.1)	9.1 (8.9, 9.3)
P_I	Índice de satisfacción (promedio)	0.87 (0.8, 0.95)	0.9 (0.88, 0.92)	0.92 (0.88, 0.96)	0.89 (0.86, 0.91)	0.89 (0.87, 0.92)
P_C	% Problemas calidad	17.4 (8.5, 26.3)	11.9 (9.2, 14.6)	15.1 (7.9, 22.3)	15.1 (11.4, 18.7)	13.2 (10.4, 16)
<b>II. Servicios específicos</b>						
PC50	Calificación con la consulta (promedio)	9 (8.2, 9.9)	9.2 (9, 9.4)	9.3 (8.9, 9.7)	9 (8.7, 9.3)	9.1 (8.9, 9.4)
P56	Satisfacción con abasto medicamentos (promedio)	6.4 (5, 7.9)	7.2 (6.8, 7.7)	8.6*** (8, 9.3)	7.4 (6.9, 8)	7 (6.6, 7.5)
PS50	Calificación servicios de laboratorio y gabinete (promedio)	- -	9.2 (8.1, 10)	- -	9.7 (9, 10)	9.2 (8.1, 10)
<b>III. Otros indicadores de calidad percibida global</b>						
P60	% Regresaría al centro	77.5 (57, 98)	91.6 (85.8, 97.4)	100*** (100, 100)	87.3 (78.9, 95.8)	88.2 (82, 94.4)
P41	% Volvería con mismo médico	78.2 (31.4, 100)	97.1 (91.4, 100)	100 (100, 100)	96 (88.3, 100)	94.5 (87.2, 100)
P42	% Recomendaría médico	78.2 (31.4, 100)	97.1 (91.4, 100)	100 (100, 100)	96 (88.3, 100)	94.5 (87.2, 100)

Notas: (#) Datos ponderados a nivel entidad federativa (Sólo incluye a usuarios menores de 5 años).

Nivel de significancia estadística: \* p<0.05; \*\* p<0.01; \*\*\* p<0.001

# ANEXO ESTADÍSTICO

**Cuadro 1.**

**Distribución porcentual (IC95%) de usuarias(os) acuerdo al reporte sobre el sexo del paciente por nivel de atención.**

	Primer nivel	Segundo nivel	Tercer nivel	Total
Hombre	27.9% [24.3, 31.4]	26.3% [18.9, 33.6]	30.7% [21.7, 39.7]	28% [25, 31]
Mujer	72.1% [68.6, 75.7]	73.7% [66.4, 81.1]	69.3% [60.3, 78.3]	72% [69, 75]
Total	100%	100%	100%	100%
Casos	617	137	101	855

**Cuadro 2.**

**Media (IC95%) de edad de los usuarios por nivel de atención.**

Nivel de atención	Promedio	Lim Inf	Lim Sup	Casos
Primer nivel	32.4	30.7	34	619
Segundo nivel	30.7	27.9	33.5	137
Tercer nivel	34.2	29.6	38.9	95
Total	32.3	30.9	33.7	851

**Cuadro 3.**

**Distribución porcentual (IC95%) de usuarias(os) acuerdo al reporte sobre beneficiarios del programa PROSPERA por nivel de atención.**

	Primer nivel	Segundo nivel	Tercer nivel	Total
Sí	16.5% [13.6, 19.5]	18.6% [12.1, 25.1]	9.1% [3.5, 14.7]	16% [13.5, 18.4]
No	82.4% [79.4, 85.4]	81.4% [74.9, 87.9]	90.9% [85.3, 96.5]	83.3% [80.8, 85.8]
No sabe	1% [0.2, 1.8]	0% [0, 0]	0% [0, 0]	0.7% [0.2, 1.3]
Total	100%	100%	100%	100%
Casos	617	137	101	855

**Cuadro 4.**

**Distribución porcentual (IC95%) de usuarias(os) acuerdo al reporte sobre considerarse indígena por nivel de atención.**

	Primer nivel	Segundo nivel	Tercer nivel	Total
Sí se consideran	3% [1.6, 4.3]	7.7% [3.3, 12.2]	0.8% [0, 2.6]	3.5% [2.3, 4.7]
No se consideran	97% [95.7, 98.4]	92.3% [87.8, 96.7]	99.2% [97.4, 100]	96.5% [95.3, 97.7]
Total	100%	100%	100%	100%
Casos	617	137	101	855

**Cuadro 5.**

**Distribución porcentual (IC95%) de usuarias(os) acuerdo al reporte sobre hablar alguna lengua indígena por nivel de atención.**

	Primer nivel	Segundo nivel	Tercer nivel	Total
Sí	0% [0, 0]	0% [0, 0]	0% [0, 0]	0% [0, 0]
No	100% [100, 100]	100% [100, 100]	100% [100, 100]	100% [100, 100]
Total	100%	100%	100%	100%
Casos	617	137	101	855

**Cuadro 6.**

**Distribución porcentual (IC95%) de usuarias(os) acuerdo al reporte sobre Consulta Segura por nivel de atención.**

	Primer nivel	Segundo nivel	Tercer nivel	Total
Sí	66.4% [62.7, 70.1]	75.1% [67.9, 82.4]	56.1% [46.4, 65.7]	66.6% [63.4, 69.7]
No	33.4% [29.7, 37.2]	24% [16.8, 31.1]	43.9% [34.3, 53.6]	33.2% [30, 36.3]
No sabe	0.1% [0, 0.4]	0.9% [0, 2.4]	0% [0, 0]	0.2% [0, 0.6]
Total	100%	100%	100%	100%
Casos	617	137	101	855

**Cuadro 7.**

**Distribución porcentual (IC95%) de usuarias(os) acuerdo al reporte sobre el conocimiento del CAUSES por nivel de atención.**

	Primer nivel	Segundo nivel	Tercer nivel	Total
Sí	50.3% [46.4, 54.3]	41.7% [33.4, 49.9]	57% [47.3, 66.6]	49.7% [46.4, 53.1]
No	49.7% [45.7, 53.6]	58.3% [50.1, 66.6]	43% [33.4, 52.7]	50.3% [46.9, 53.6]
Total	100%	100%	100%	100%
Casos	617	137	101	855

**Cuadro 8.**

**Distribución porcentual (IC95%) de usuarias(os) acuerdo al reporte sobre el conocimiento del FPGC por nivel de atención.**

	Primer nivel	Segundo nivel	Tercer nivel	Total
Sí	47.6% [43.7, 51.6]	39.4% [31.2, 47.6]	60.4% [50.9, 69.9]	47.8% [44.5, 51.2]
No	52.4% [48.4, 56.3]	60.6% [52.4, 68.8]	39.6% [30.1, 49.1]	52.2% [48.8, 55.5]
Total	100%	100%	100%	100%
Casos	617	137	101	855

**Cuadro 9.**

**Distribución porcentual (IC95%) de usuarias(os) acuerdo al reporte sobre si le resultó fácil el trámite de afiliación por nivel de atención.**

	Primer nivel	Segundo nivel	Tercer nivel	Total
Sí	98.3% [97.2, 99.3]	97.9% [95.5, 100]	93% [88.1, 98]	97.6% [96.5, 98.6]
No	1% [0.2, 1.8]	1.4% [0, 3.4]	0.6% [0, 2.2]	1% [0.4, 1.7]
No sabe	0.7% [0.1, 1.4]	0.7% [0, 2.1]	6.3% [1.6, 11.1]	1.4% [0.6, 2.2]
Total	100%	100%	100%	100%
Casos	617	137	101	855

**Cuadro 10.**

**Distribución porcentual (IC95%) de usuarias(os) acuerdo al reporte sobre el motivo de afiliación al Seguro Popular por nivel de atención.**

	Primer nivel	Segundo nivel	Tercer nivel	Total
Por enfermedad	33.2% [29.5, 36.9]	15.9% [9.8, 22]	57.2% [47.5, 66.8]	33.3% [30.1, 36.4]
Por recomendación	18.4% [15.3, 21.5]	15.1% [9.1, 21.1]	9.1% [3.5, 14.7]	16.8% [14.3, 19.3]
Por el médico del centro de salud	9.9% [7.5, 12.2]	28.9% [21.3, 36.5]	1.4% [0, 3.6]	11.9% [9.7, 14.1]
Por ser del Programa PROSPERA	6.3% [4.4, 8.2]	6.7% [2.5, 10.9]	0.2% [0, 1]	5.6% [4.1, 7.2]
Porque no cuesta	20.4% [17.2, 23.6]	21.4% [14.6, 28.3]	25.5% [17, 33.9]	21.2% [18.4, 23.9]
Por publicidad	1.8% [0.8, 2.9]	1% [0, 2.6]	0.2% [0, 1]	1.5% [0.7, 2.3]
Otro	10% [7.6, 12.3]	11% [5.8, 16.3]	6.6% [1.7, 11.4]	9.7% [7.8, 11.7]
Total	100%	100%	100%	100%
Casos	617	137	101	855

Cuadro 11.

**Distribución porcentual (IC95%) de usuarias(os) acuerdo al reporte sobre el conocimiento de portabilidad del Seguro Popular por nivel de atención.**

	Primer nivel	Segundo nivel	Tercer nivel	Total
Sí	17.7% [14.7, 20.7]	19.1% [12.5, 25.6]	7.5% [2.4, 12.7]	16.7% [14.2, 19.2]
No	82.3% [79.3, 85.3]	80.9% [74.4, 87.5]	92.5% [87.3, 97.6]	83.3% [80.8, 85.8]
Total	100%	100%	100%	100%
Casos	617	137	101	855

Cuadro 12.

**Media (IC95%) de tiempo que tardó en llegar al establecimiento por nivel de atención.**

Nivel de atención	Promedio	Lim Inf	Lim Sup	Casos
Primer nivel	35.7	31.2	40.1	545
Segundo nivel	56.5	46	67.1	118
Tercer nivel	99.8	86.6	113.1	96
Total	47.3	43.1	51.6	759

Cuadro 13.

**Distribución porcentual (IC95%) de usuarias(os) acuerdo al reporte sobre el motivo por el que acudió al establecimiento por nivel de atención.**

	Primer nivel	Segundo nivel	Tercer nivel	Total
Consulta externa	37.8% [34, 41.7]	19.2% [12.6, 25.8]	42% [32.4, 51.6]	35.4% [32.1, 38.6]
Urgencia	4.6% [2.9, 6.2]	34.7% [26.7, 42.6]	15.3% [8.3, 22.4]	10.7% [8.6, 12.7]
Hospitalización o cirugía	0.5% [0, 1]	7.5% [3.1, 11.9]	13.7% [7, 20.4]	3.2% [2, 4.3]
Auxiliares diagnósticos	5.1% [3.4, 6.9]	2.6% [0, 5.3]	7.4% [2.3, 12.5]	5% [3.5, 6.5]
Medicina preventiva	22.1% [18.8, 25.4]	13.9% [8.1, 19.6]	0.9% [0, 2.8]	18.3% [15.7, 20.9]
Farmacía	6.7% [4.7, 8.7]	0.7% [0, 2.1]	2.6% [0, 5.7]	5.3% [3.8, 6.8]
Otro	23.2% [19.8, 26.5]	21.5% [14.6, 28.3]	18% [10.5, 25.5]	22.3% [19.5, 25.1]
Total	100%	100%	100%	100%
Casos	617	137	101	855

**Cuadro 14.**

**Distribución porcentual (IC95%) de usuarias(os) acuerdo al reporte sobre el motivo por el que acudió a esta consulta por nivel de atención.**

	Primer nivel	Segundo nivel	Tercer nivel	Total
Infecciones respiratorias	14.1% [9.7, 18.5]	10.1% [0, 21.3]	6.2% [0, 13.3]	12.7% [9, 16.3]
Embarazo	11.8% [7.7, 15.9]	28.3% [11.5, 45.2]	0% [0, 0]	11.6% [8, 15.1]
Diabetes	5.4% [2.6, 8.2]	1.9% [0, 6.9]	6.2% [0, 13.3]	5.2% [2.8, 7.7]
Consulta Segura	4.3% [1.7, 6.8]	23.6% [7.7, 39.5]	0% [0, 0]	5.3% [2.9, 7.8]
Consulta del programa	2.9% [0.8, 5]	1.9% [0, 6.9]	0% [0, 0]	2.4% [0.7, 4.1]
Hipertensión arterial	7.8% [4.4, 11.1]	0% [0, 0]	0% [0, 0]	6% [3.4, 8.6]
Control de niño sano	5.6% [2.7, 8.4]	1.9% [0, 6.9]	17.7% [6.4, 28.9]	6.9% [4.1, 9.8]
Enfermedad bucodental	17.9% [13.1, 22.7]	8.2% [0, 18.5]	0% [0, 0]	14.5% [10.6, 18.4]
Dolor de cabeza sin otro síntoma	3.5% [1.2, 5.7]	1.9% [0, 6.9]	6.2% [0, 13.3]	3.7% [1.6, 5.8]
Otro	26.9% [21.3, 32.5]	22.4% [6.8, 38]	63.7% [49.6, 77.9]	31.7% [26.6, 36.8]
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Casos</b>	<b>243</b>	<b>27</b>	<b>44</b>	<b>315</b>

**Cuadro 15.**

**Media (IC95%) de tiempo de duración de la consulta por nivel de atención.**

Nivel de atención	Promedio	Lim Inf	Lim Sup	Casos
Primer nivel	27.5	20.7	34.4	204
Segundo nivel	43.1	22.2	64	18
Tercer nivel	48.9	39.9	57.9	41
<b>Total</b>	<b>31.9</b>	<b>26.1</b>	<b>37.6</b>	<b>263</b>

**Cuadro 16.**

**Distribución porcentual (IC95%) de usuarias(os) acuerdo al reporte sobre si le dieron información clara sobre su enfermedad por nivel de atención.**

	Primer nivel	Segundo nivel	Tercer nivel	Total
Sí	90.4% [86.6, 94.1]	100% [100, 100]	86.5% [76.4, 96.6]	90.6% [87.4, 93.9]
No	9.6% [5.9, 13.4]	0% [0, 0]	13.5% [3.4, 23.6]	9.4% [6.1, 12.6]
Total	100%	100%	100%	100%
Casos	243	27	44	315

**Cuadro 17.**

**Distribución porcentual (IC95%) de usuarias(os) acuerdo al reporte sobre si le dieron información clara sobre su tratamiento por nivel de atención.**

	Primer nivel	Segundo nivel	Tercer nivel	Total
Sí	66.7% [60.8, 72.6]	71.4% [54.5, 88.3]	75.6% [63, 88.2]	68.3% [63.2, 73.5]
No	32.2% [26.4, 38.1]	28.6% [11.7, 45.5]	24.4% [11.8, 37]	30.8% [25.7, 35.9]
No aplica	1.1% [0, 2.4]	0% [0, 0]	0% [0, 0]	0.8% [0, 1.8]
Total	100%	100%	100%	100%
Casos	243	27	44	315

**Cuadro 18.**

**Media (IC95%) de tiempo que esperó en el establecimiento para que lo atendieran por nivel de atención.**

Nivel de atención	Promedio	Lim Inf	Lim Sup	Casos
Primer nivel	28.9	25.5	32.3	578
Segundo nivel	77	60.8	93.2	134
Tercer nivel	84.4	69.6	99.3	95
Total	43.8	39.5	48.2	807

**Cuadro 19.**

**Media (IC95%) de la calificación al médico general por nivel de atención.**

Nivel de atención	Promedio	Lim Inf	Lim Sup	Casos
Primer nivel	9.2	9.1	9.4	276
Segundo nivel	8.9	8.6	9.2	59
Tercer nivel	9.4	9.1	9.6	15
Total	9.2	9.1	9.3	350

**Cuadro 20.****Media (IC95%) de la calificación al médico especialista por nivel de atención.**

Nivel de atención	Promedio	Lim Inf	Lim Sup	Casos
Primer nivel	9.3	9.2	9.5	108
Segundo nivel	8.5	8.2	8.8	68
Tercer nivel	9.5	9.4	9.7	47
Total	9.1	9	9.2	223

**Cuadro 21.****Media (IC95%) de la calificación al enfermero por nivel de atención.**

Nivel de atención	Promedio	Lim Inf	Lim Sup	Casos
Primer nivel	9.2	9.1	9.3	408
Segundo nivel	8.4	8.2	8.6	104
Tercer nivel	9	8.7	9.2	66
Total	9	8.9	9.1	578

**Cuadro 22.****Distribución porcentual (IC95%) de usuarias(os) acuerdo al reporte sobre el surtimiento de medicamentos por nivel de atención.**

	Primer nivel	Segundo nivel	Tercer nivel	Total
Surtido completo	53.1% [42.5, 63.7]	70.7% [28, 100]	50% [6, 94]	53.7% [43.7, 63.8]
Surtido no completo	9.5% [3.3, 15.7]	0% [0, 0]	0% [0, 0]	8.6% [2.9, 14.2]
Surtido nulo	37.4% [27.2, 47.6]	29.3% [0, 72]	50% [6, 94]	37.7% [27.9, 47.4]
No aplica	0% [0, 0]	0% [0, 0]	0% [0, 0]	0% [0, 0]
Total	100%	100%	100%	100%
Casos	86	4	5	95

**Cuadro 23.****Media (IC95%) de la satisfacción con el abasto de medicamentos por nivel de atención.**

Nivel de atención	Promedio	Lim Inf	Lim Sup	Casos
Primer nivel	6.7	6.5	6.9	622
Segundo nivel	7.4	7.1	7.7	137
Tercer nivel	7.6	7.3	7.9	96
Total	6.9	6.8	7.1	855

**Cuadro 24.****Media (IC95%) de la satisfacción con el personal médico por nivel de atención.**

Nivel de atención	Promedio	Lim Inf	Lim Sup	Casos
Primer nivel	9.3	9.2	9.4	353
Segundo nivel	8.4	8.2	8.7	115
Tercer nivel	9.2	9	9.3	59
Total	9.1	9	9.2	527

**Cuadro 25.****Media (IC95%) de la satisfacción con el personal de enfermería por nivel de atención.**

Nivel de atención	Promedio	Lim Inf	Lim Sup	Casos
Primer nivel	9.2	9.1	9.3	454
Segundo nivel	8.6	8.3	8.8	109
Tercer nivel	9	8.8	9.2	68
Total	9.1	9	9.2	631

**Cuadro 26.****Distribución porcentual (IC95%) de usuarias(os) acuerdo al reporte sobre el proceso de presentar una queja por nivel de atención.**

	Primer nivel	Segundo nivel	Tercer nivel	Total
Sí	23.9% [20.6, 27.3]	10.4% [5.3, 15.5]	13.5% [6.9, 20.2]	20.5% [17.8, 23.2]
No	76.1% [72.7, 79.4]	89.6% [84.5, 94.7]	86.5% [79.8, 93.1]	79.5% [76.8, 82.2]
Total	100%	100%	100%	100%
Casos	617	137	101	855

**Cuadro A1.**

**Distribución porcentual (IC95%) de usuarias(os) acuerdo al reporte sobre el tipo de vivienda por nivel de atención.**

	Primer nivel	Segundo nivel	Tercer nivel	Total
Casa propia	59.1% [55.3, 63]	54.6% [46.3, 62.9]	52.8% [43.1, 62.5]	57.7% [54.4, 61]
Casa propia de otra persona	8.4% [6.2, 10.6]	9.2% [4.3, 14]	4.6% [0.5, 8.7]	8.1% [6.3, 9.9]
Rentada	23% [19.7, 26.4]	26.3% [18.9, 33.6]	30.3% [21.4, 39.3]	24.4% [21.5, 27.3]
Prestada	8.7% [6.5, 10.9]	9.6% [4.7, 14.6]	9.2% [3.6, 14.8]	8.9% [7, 10.8]
La cuidan	0.3% [0, 0.7]	0.4% [0, 1.4]	0% [0, 0]	0.3% [0, 0.6]
En otra situación	0.2% [0, 0.6]	0% [0, 0]	3.1% [0, 6.4]	0.5% [0, 1]
N/S	0.1% [0, 0.4]	0% [0, 0]	0% [0, 0]	0.1% [0, 0.3]
Total	100%	100%	100%	100%
Casos	617	137	101	855

**Cuadro A2.**

**Distribución porcentual (IC95%) de usuarias(os) acuerdo al reporte sobre el material de piso de la vivienda por nivel de atención.**

	Primer nivel	Segundo nivel	Tercer nivel	Total
Tierra	1.7% [0.7, 2.7]	0.4% [0, 1.5]	2.6% [0, 5.7]	1.6% [0.7, 2.4]
Cemento o firme	47.1% [43.2, 51.1]	15.4% [9.4, 21.4]	18.8% [11.2, 26.4]	38.7% [35.4, 42]
Mosaico, madera	47% [43, 50.9]	75.8% [68.6, 82.9]	78.6% [70.6, 86.6]	55.3% [52, 58.6]
Otros materiales	3.9% [2.4, 5.5]	8.4% [3.8, 13.1]	0% [0, 0]	4.2% [2.9, 5.5]
N/S	0.3% [0, 0.7]	0% [0, 0]	0% [0, 0]	0.2% [0, 0.5]
Total	100%	100%	100%	100%
Casos	617	137	101	855

**Cuadro A3.**

**Media (IC95%) de número de cuartos en la casa por nivel de atención.**

Nivel de atención	Promedio	Lim Inf	Lim Sup	Casos
Primer nivel	3.4	3.3	3.5	622
Segundo nivel	4	3.8	4.2	137
Tercer nivel	3.2	2.9	3.5	96
Total	3.5	3.4	3.5	855

**Cuadro A4.**  
**Media (IC95%) de número de dormitorios por nivel de atención.**

Nivel de atención	Promedio	Lim Inf	Lim Sup	Casos
Primer nivel	2.2	2.2	2.3	622
Segundo nivel	2.1	2	2.3	137
Tercer nivel	2.4	2.1	2.7	96
Total	2.2	2.2	2.3	855

**Cuadro A5.**

**Distribución porcentual (IC95%) de usuarias(os) acuerdo al reporte sobre combustible para cocinar por nivel de atención.**

	Primer nivel	Segundo nivel	Tercer nivel	Total
Electricidad	1.5% [0.5, 2.5]	2.9% [0.1, 5.7]	0.5% [0, 1.8]	1.6% [0.8, 2.4]
Carbón	0.1% [0, 0.3]	0% [0, 0]	0% [0, 0]	0% [0, 0.2]
Petróleo o gasolina	0% [0, 0]	0% [0, 0]	0% [0, 0]	0% [0, 0]
Leña	5.4% [3.6, 7.2]	0.8% [0, 2.3]	0% [0, 0]	4% [2.7, 5.3]
Gas	92.6% [90.5, 94.7]	96.3% [93.1, 99.4]	99.5% [98.2, 100]	94% [92.4, 95.6]
Otro	0.3% [0, 0.7]	0% [0, 0]	0% [0, 0]	0.2% [0, 0.5]
N/S	0.1% [0, 0.4]	0% [0, 0]	0% [0, 0]	0.1% [0, 0.3]
Total	100%	100%	100%	100%
Casos	617	137	101	855

**Cuadro A6.**

**Distribución porcentual (IC95%) de usuarias(os) acuerdo al reporte sobre tipo de sanitario por nivel de atención.**

	Primer nivel	Segundo nivel	Tercer nivel	Total
Excusado o Sanitario	98.2% [97.1, 99.2]	99% [97.4, 100]	97.4% [94.3, 100]	98.2% [97.3, 99.1]
Letrina o retrete	1.4% [0.5, 2.3]	0% [0, 0]	0% [0, 0]	1% [0.3, 1.7]
Fosa	0.3% [0, 0.7]	0% [0, 0]	2.6% [0, 5.7]	0.5% [0, 1]
Hoyo negro o pozo	0% [0, 0]	0% [0, 0]	0% [0, 0]	0% [0, 0]
No tienen servicio sanitario	0.2% [0, 0.5]	1% [0, 2.6]	0% [0, 0]	0.3% [0, 0.6]
N/S	0% [0, 0]	0% [0, 0]	0% [0, 0]	0% [0, 0]
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Casos</b>	<b>617</b>	<b>137</b>	<b>101</b>	<b>855</b>

**Cuadro A7.**

**Distribución porcentual (IC95%) de usuarias(os) acuerdo al reporte sobre sanitario con agua por nivel de atención.**

	Primer nivel	Segundo nivel	Tercer nivel	Total
Sí	81.7% [78.6, 84.8]	92.3% [87.8, 96.7]	88.1% [81.8, 94.4]	84.1% [81.7, 86.6]
No	18.3% [15.2, 21.4]	7.7% [3.3, 12.2]	11.9% [5.6, 18.2]	15.9% [13.4, 18.3]
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Casos</b>	<b>616</b>	<b>136</b>	<b>101</b>	<b>853</b>

**Cuadro A8.**

**Media (IC95%) de número de focos por nivel de atención.**

Nivel de atención	Promedio	Lim Inf	Lim Sup	Casos
Primer nivel	6.8	6.4	7.1	622
Segundo nivel	7.4	6.9	7.9	137
Tercer nivel	6.9	6.4	7.4	96
<b>Total</b>	<b>6.9</b>	<b>6.6</b>	<b>7.2</b>	<b>855</b>

**Cuadro A9.****Media (IC95%) de niños menores de 5 años en el hogar por nivel de atención.**

Nivel de atención	Promedio	Lim Inf	Lim Sup	Casos
Primer nivel	1.3	1.3	1.4	322
Segundo nivel	1.4	1.3	1.5	92
Tercer nivel	1.3	1.1	1.5	26
Total	1.3	1.3	1.4	440

**Cuadro 10.****Media (IC95%) de niños de 5 a 17 años en el hogar por nivel de atención.**

Nivel de atención	Promedio	Lim Inf	Lim Sup	Casos
Primer nivel	1.8	1.7	1.9	440
Segundo nivel	1.6	1.5	1.7	107
Tercer nivel	1.8	1.5	2	55
Total	1.8	1.7	1.9	602

**Cuadro A11.****Media (IC95%) de mayores de 18 años en el hogar por nivel de atención.**

Nivel de atención	Promedio	Lim Inf	Lim Sup	Casos
Primer nivel	2.7	2.6	2.8	622
Segundo nivel	2.6	2.4	2.7	136
Tercer nivel	2.2	2.1	2.4	95
Total	2.6	2.6	2.7	853

**Cuadro A12.****Distribución porcentual (IC95%) de usuarias(os) acuerdo al reporte sobre usuarios con diagnóstico de diabetes por nivel de atención.**

	Primer nivel	Segundo nivel	Tercer nivel	Total
Sí	8.3% [5.8, 10.9]	6.6% [1.9, 11.2]	4.9% [0, 10]	7.6% [5.6, 9.7]
No	87.1% [84, 90.2]	93.4% [88.8, 98.1]	95.1% [90, 100]	89.1% [86.6, 91.5]
No sabe	4.6% [2.7, 6.6]	0% [0, 0]	0% [0, 0]	3.3% [1.9, 4.7]
Total	100%	100%	100%	100%
Casos	451	109	69	630

**Cuadro A13.**

**Distribución porcentual (IC95%) de usuarias(os) acuerdo al reporte sobre usuarios que acuden a consulta por diabetes mellitus por nivel de atención.**

	Primer nivel	Segundo nivel	Tercer nivel	Total
Sí	46.1% [30.5, 61.7]	19.6% [0, 48.1]	80.2% [38.7, 100]	44.6% [30.8, 58.3]
No	53.9% [38.3, 69.5]	80.4% [51.9, 100]	19.8% [0, 61.3]	55.4% [41.7, 69.2]
Total	100%	100%	100%	100%
Casos	39	7	4	50

**Cuadro A14.**

**Distribución porcentual (IC95%) de usuarias(os) acuerdo al reporte sobre quienes han sido orientados en caso de hipoglucemia por nivel de atención.**

	Primer nivel	Segundo nivel	Tercer nivel	Total
Sí	56.9% [41.4, 72.5]	80.4% [51.9, 100]	80.2% [38.7, 100]	62.1% [48.6, 75.5]
No	43.1% [27.5, 58.6]	19.6% [0, 48.1]	19.8% [0, 61.3]	37.9% [24.5, 51.4]
Total	100%	100%	100%	100%
Casos	39	7	4	50

**Cuadro A15.**

**Distribución porcentual (IC95%) de usuarias(os) acuerdo al reporte sobre quienes han acudido a grupos de ayuda mutua por nivel de atención.**

	Primer nivel	Segundo nivel	Tercer nivel	Total
Sí	10.3% [0.7, 19.8]	0% [0, 0]	13.9% [0, 50]	9% [1.1, 16.9]
No	89.7% [80.2, 99.3]	100% [100, 100]	86.1% [50, 100]	91% [83.1, 98.9]
Total	100%	100%	100%	100%
Casos	39	7	4	50

**Cuadro A16.**

**Distribución porcentual (IC95%) de usuarias(os) acuerdo al reporte sobre quienes usan insulina para controlar los niveles de glucosa por nivel de atención.**

	Primer nivel	Segundo nivel	Tercer nivel	Total
Sí	47% [31.4, 62.7]	0% [0, 0]	80.2% [38.7, 100]	42.4% [28.7, 56.1]
No	53% [37.3, 68.6]	100% [100, 100]	19.8% [0, 61.3]	57.6% [43.9, 71.3]
Total	100%	100%	100%	100%
Casos	39	7	4	50

**Cuadro A17.**  
**Distribución porcentual (IC95%) de usuarias(os) acuerdo al reporte sobre las razones para no usar insulina por nivel de atención.**

	Primer nivel	Segundo nivel	Tercer nivel	Total
El médico nunca me la ha recetado	89.8% [79, 100]	91.2% [69.2, 100]	100% [100, 100]	90.3% [80.7, 99.8]
Sí me la recetaron pero no me la quiero poner	0% [0, 0]	0% [0, 0]	0% [0, 0]	0% [0, 0]
Sí me la recetaron pero no me la sé poner	0% [0, 0]	0% [0, 0]	0% [0, 0]	0% [0, 0]
Otro	6.5% [0, 15.4]	0% [0, 0]	0% [0, 0]	5.3% [0, 12.5]
NS	3.6% [0, 10.3]	8.8% [0, 30.8]	0% [0, 0]	4.4% [0, 11.1]
Total	100%	100%	100%	100%
Casos	30	6	1	37