



Encuesta Nacional de
Salud y Nutrición **2012**



Calidad de los procesos de atención ambulatoria en los servicios de salud



Introducción

- **Objetivo del Sistema de Salud:**
 - Mejorar la salud de la población mediante la provisión de servicios centrados en las personas, equitativos, oportunos, efectivos y seguros.
- **Relevancia de la atención ambulatoria de calidad:**
 - 198 467 583 consultas médicas anuales en las instituciones de salud del país, principalmente en la SSA (81 969 975) y el IMSS (82 305 586).





Objetivos

- **Identificar la opinión de los usuarios de servicios de salud ambulatorios acerca de la atención en los servicios de salud ambulatorios.**
- **Establecer los factores que influyen en la percepción de mejoría del estado de salud posterior a dicha atención.**



Métodos

Para identificar la calidad de la atención, se incluyó información de los usuarios en las siguientes dimensiones:

- a) percepción de la atención recibida (buena o mala),
- b) razones del usuario para calificar la atención recibida,
- c) motivos por los que el usuario no regresaría a solicitar atención en el mismo lugar, y
- d) resultados en salud (percepción de mejoría después de la atención).

Fuente de información: Entrevista directa a 14,104 personas que utilizaron servicios de salud en las dos semanas previas a la entrevista, que representan a una población de 10 162, 076.

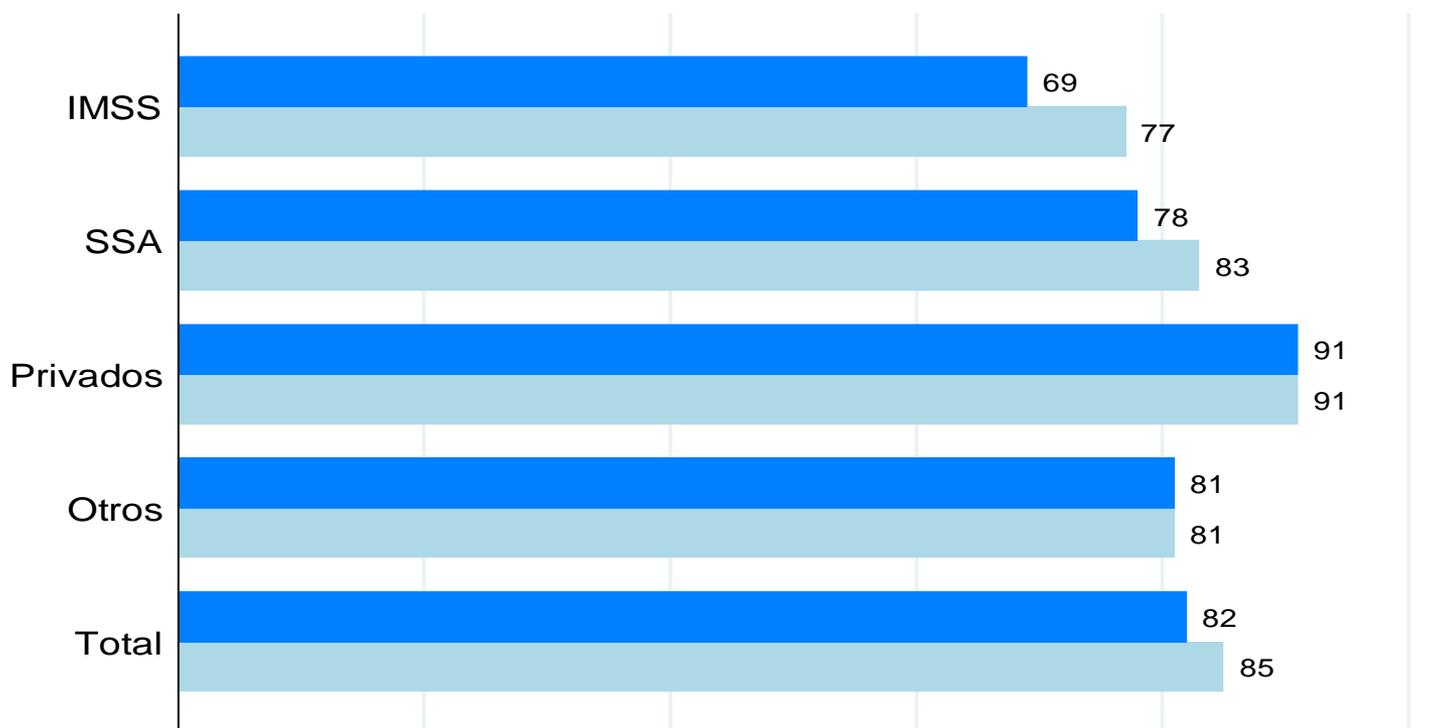


Resultados

- La atención fue otorgada en su mayoría por:
 - médicos generales (78.2%)
 - médicos especialistas (16.8%)
 - otro tipo de personal (5.0%).
- Más de la mitad de los usuarios acudieron al servicio donde fueron atendidos por tener afiliación a la institución y 34.6% de las consultas fue programada (con cita).



Percepción de la calidad de la atención por tipo de servicio. 2006-2012

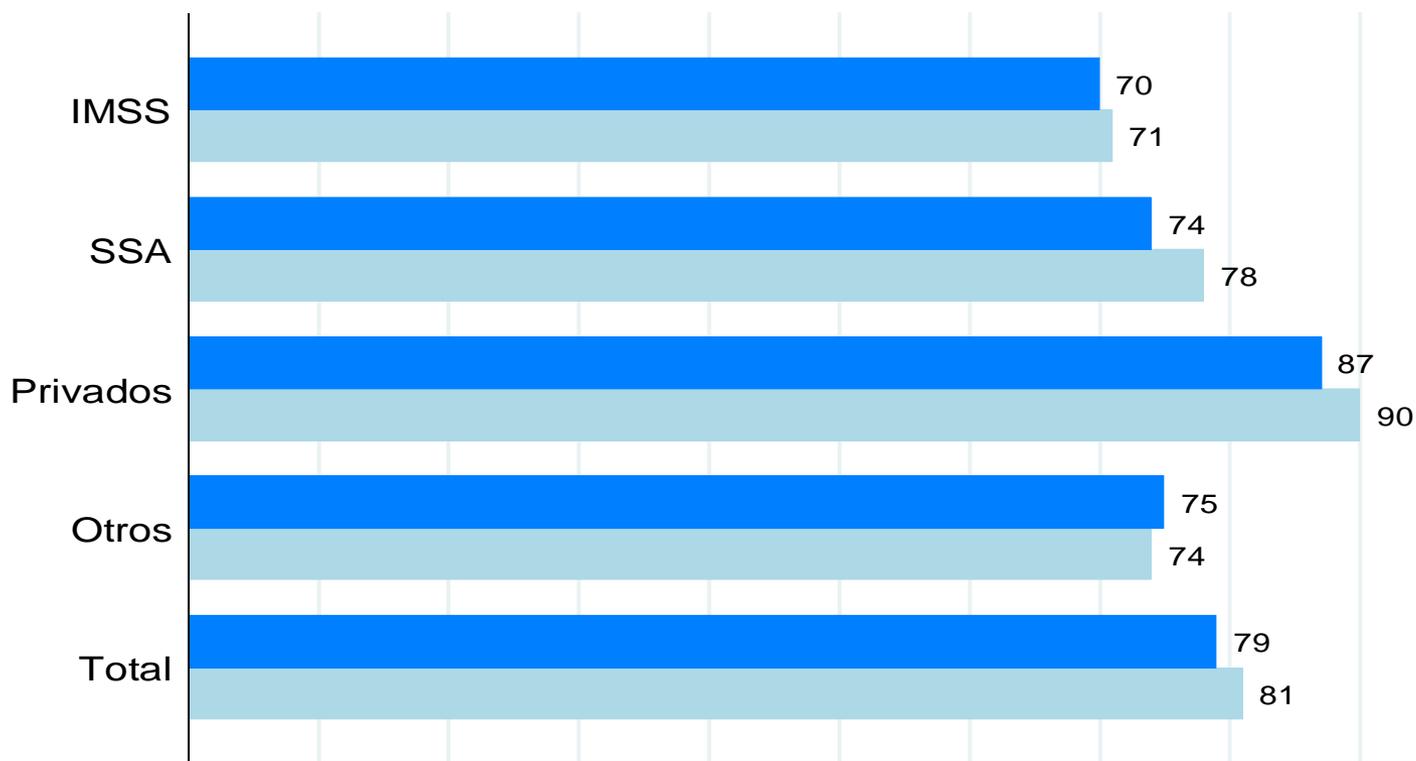


Porcentaje de muy buena y buena calidad en el servicio de salud

2006 2012



Percepción de mejoría en el estado de salud posterior a la atención por tipo de servicio. 2006-2012

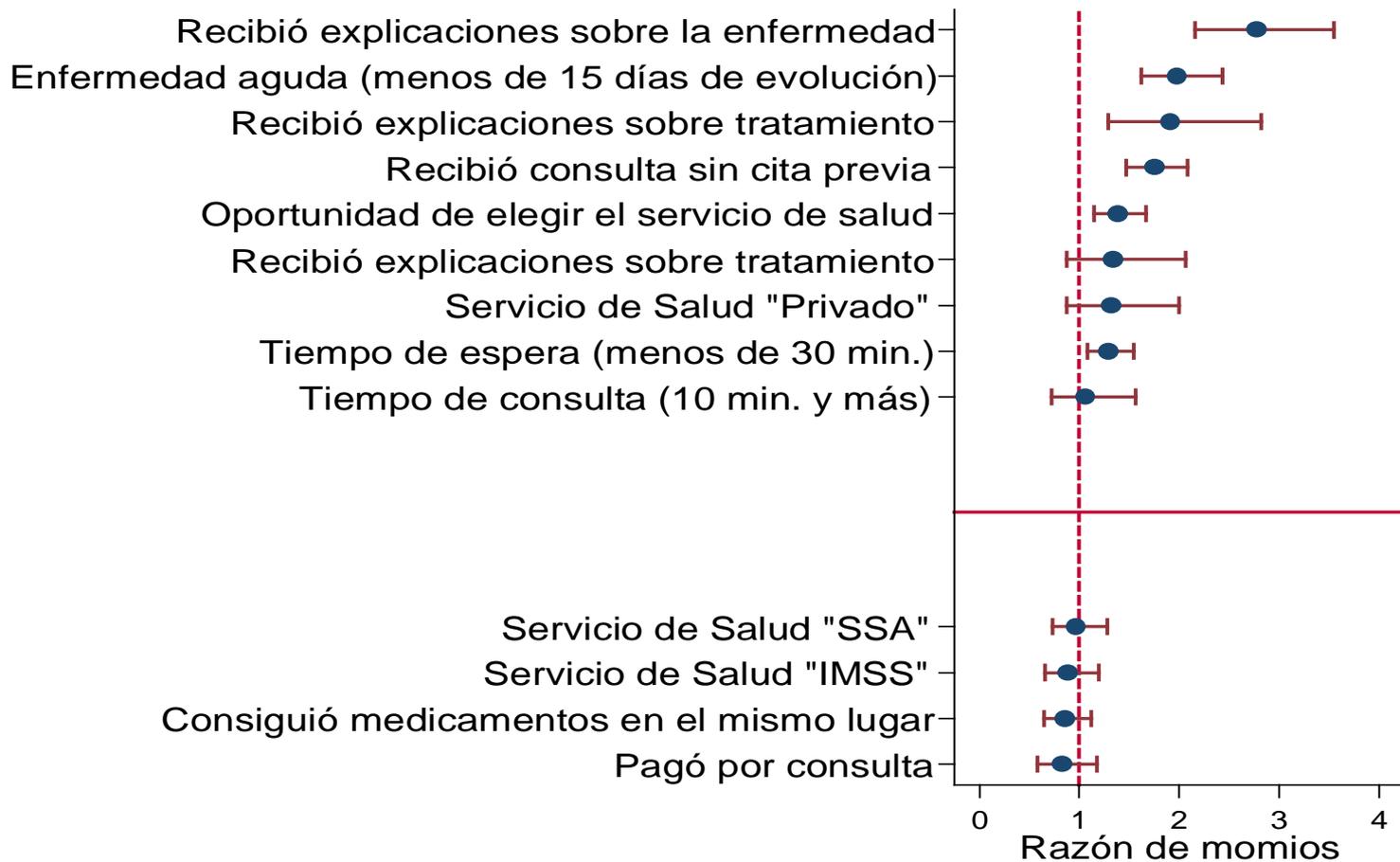


Porcentaje de percepción de mejoría en el estado de salud

■ 2006 ■ 2012



Factores de los servicios asociados a la percepción de mejoría en el estado de salud



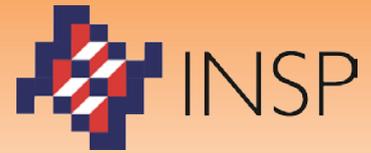


Conclusiones

- El aumento de la proporción sobre la percepción adecuada del servicio por los usuarios entre 2006 y 2012 refleja el esfuerzo por mejorar la calidad de la atención ambulatoria en los servicios de salud.
- Aún es necesario fortalecer la capacidad de respuesta de las instituciones con estrategias organizacionales para brindar atención con mayor oportunidad y responder a las expectativas de los usuarios.
- Es recomendable promover estándares de calidad homogéneos en las diversas instituciones del sector, bajo la rectoría de la Secretaría de Salud y en colaboración con los niveles estatales y locales.



Encuesta Nacional de
Salud y Nutrición **2012**

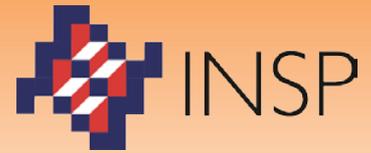


Recomendaciones

- **Establecer procedimientos para fortalecer los indicadores de calidad, principalmente los relacionados con el trato adecuado y la comunicación entre el personal de salud y los usuarios, que incluyan capacitación al personal.**
- **Diseñar estrategias organizacionales que respondan a la preferencia de los usuarios, como la atención sin cita previa con tiempos cortos de espera y la opción de selección de los servicios, haciéndolos más flexibles y con horarios extendidos de atención.**



Encuesta Nacional de
Salud y Nutrición **2012**



Recomendaciones

- **Evaluar de manera continua la disponibilidad de los recursos humanos e infraestructura física para mantener una capacidad de respuesta congruente con la demanda de servicios y disminución de tiempos de espera.**
- **Reforzar la rectoría de la Secretaría de Salud para homologar criterios de atención de acuerdo a estándares de calidad basados en evidencia científica.**



Encuesta Nacional de
Salud y Nutrición **2012**



Autores

Hortensia Reyes Morales*

Sergio Flores Hernández*

Alma Lucila Saucedo Valenzuela*

José de Jesús Vértiz Ramírez*

Clara Juárez Ramírez*

Veronika Wirtz*

Ricardo Pérez Cuevas**

Mauricio Hernández Ávila***

***Centro de Investigación en Sistemas de Salud. Instituto Nacional de Salud Pública**

****Banco Interamericano de Desarrollo.**

*****Dirección General. Instituto Nacional de Salud Pública**