



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.

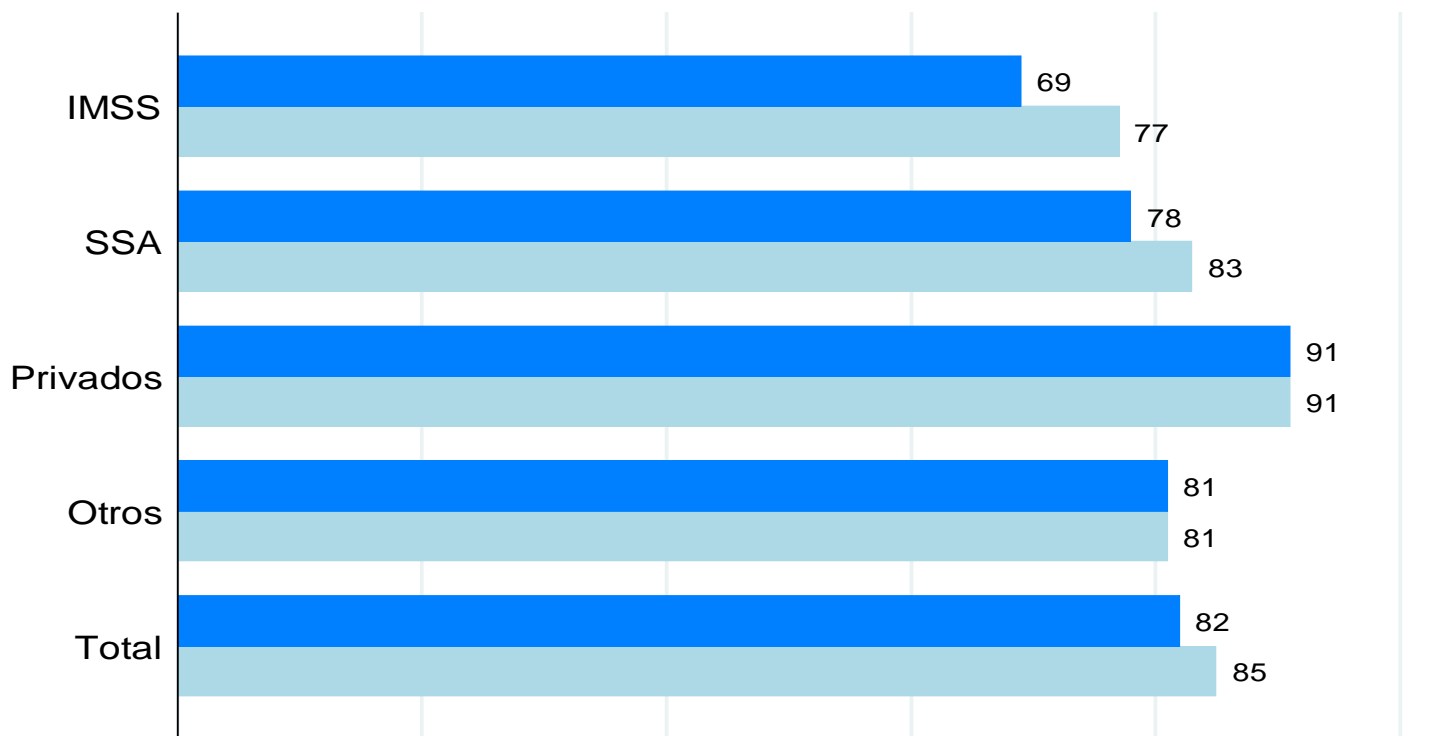


## Resultados

- 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



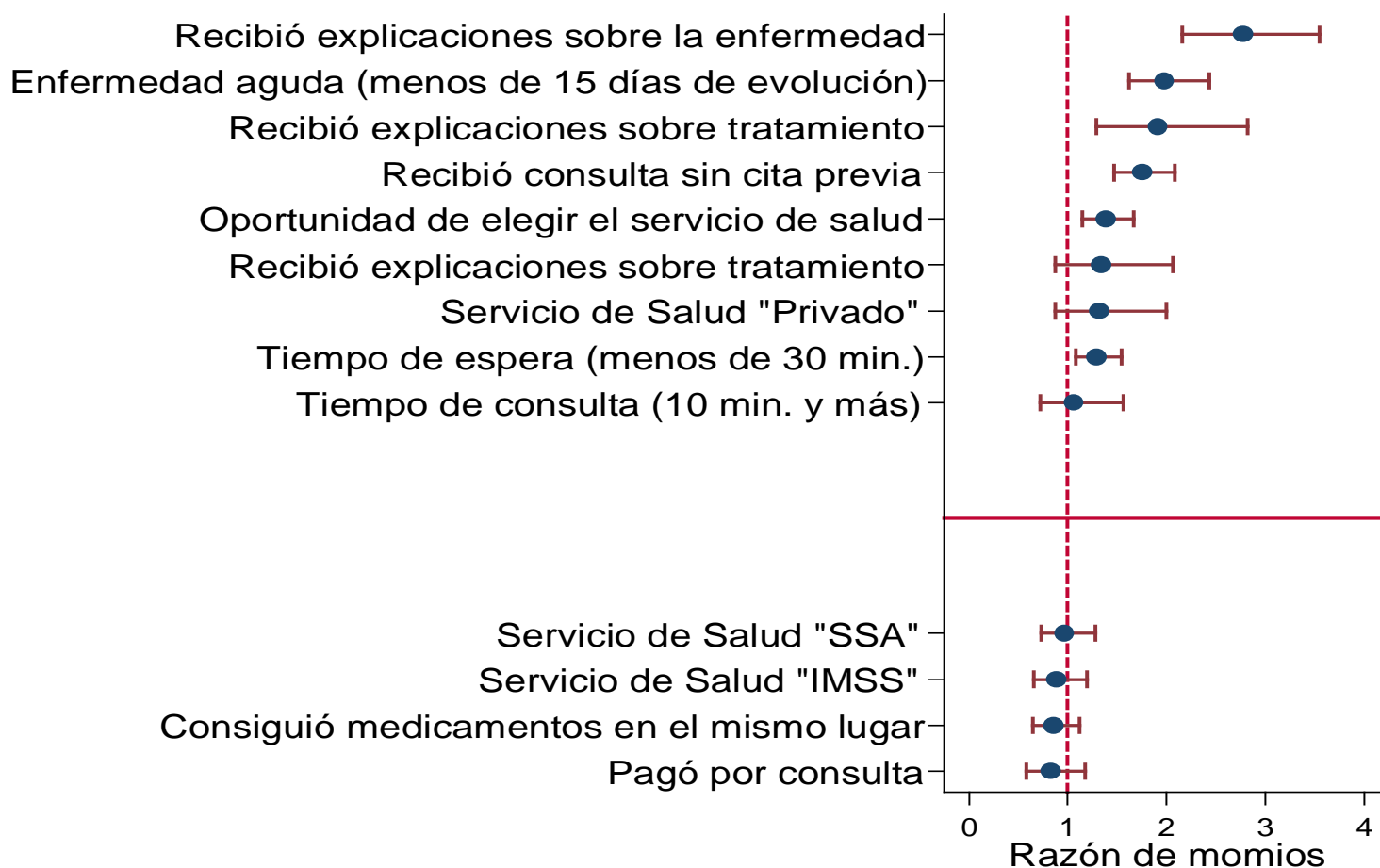
Porcentaje de percepción de mejoría en el estado de salud

■ 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**