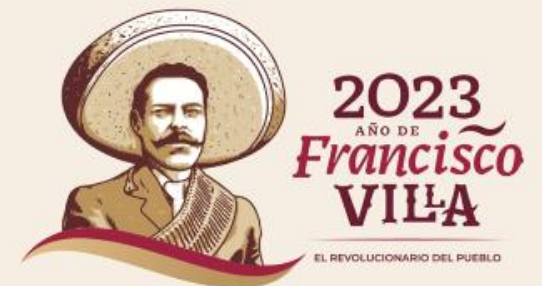


Secretaría de Salud
Dirección General de Calidad y Educación en Salud
Dirección de Mejora de Procesos

**Sistema de la Encuesta de Satisfacción,
Trato Adecuado y Digno
Informe Anual 2021**



Sistema de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD)

- Es un sistema en el que de forma conjunta se captura la información de los “usuarios o sus acompañantes” que asisten a consulta/servicio a los Establecimientos de Salud, que permite conocer su percepción en diversos aspectos relacionados con la Satisfacción, el Trato Adecuado y Digno recopilados por los Avaes Ciudadanos (Monitoreo Ciudadano) y el Personal de Salud de las instituciones (Monitoreo Institucional) a través de la “Encuesta de la Satisfacción, Trato Adecuado y Digno”, ya que aplicarán el mismo sistema.

Objetivo de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (ESTAD)

- Medir la satisfacción de los usuarios, calidad percibida y trato adecuado y digno recibido en las Unidades y Establecimientos de Atención de la Salud (UEAS).

Objetivos del Sistema de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD)

- Dar mayor transparencia y difusión de los resultados de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno y tener una visión comparativa de los dos monitoreos, Institucional y Ciudadano.
- Evaluar los servicios de salud al contrastar los resultados y las acciones que realizan las instituciones del Sector Salud de forma independiente y responsable.
- Mostrar la percepción de los usuarios acerca de las instituciones de salud y coadyuvar a incrementar la confianza de la sociedad en las UEAS, en lo que se refiere a la calidad de los servicios de salud que reciben.
- Acceso público a los resultados de la información procesada y publicada en el SESTAD.

Participantes

La DGCES (**Operador a Nivel Federal**)

- Secretarios de Salud Estatales a través de los Responsables Estatales de Calidad (REC's) y Responsables Institucionales de Calidad (RIC's).
- Jefes Jurisdiccionales / Delegaciones / Zonales.
- Directivos de los Establecimientos de Atención Médica de las Instituciones del Sector Salud.

Instituciones:

- REC's (**Operador a Nivel Estatal**)
- RIC's (**Operador a Nivel Estatal**)
- Jurisdicciones / Delegaciones / Zonas.
- Gestores o personal designado en las UEAS.

Establecimientos de salud que reportaron a la plataforma de la ESTAD

PRIMER CUATRIMESTRE		SSA	IMSS	ISSSTE	SEDENA	SEMAR	PEMEX	DIF	SERVICIOS MEDICOS ESTATALES	SERVICIOS MEDICOS MUNICIPALES	HOPITALES UNIVERSITARIOS	SERVICIOS MEDICOS PRIVADOS	CRUZ ROJA	IMSS-BIENESTAR	INSTITUTOS Y HOSPITALES DE ALTA ESPECIALIDAD	TOTAL
MI*	TOTAL	9,141	0	139	0	15	0	9	58	0	0	8	2	0	23	9,395
MC**	TOTAL	7,692	0	72	0	20	0	9	18	0	0	7	2	0	10	7,830

SEGUNDO CUATRIMESTRE		SSA	IMSS	ISSSTE	SEDENA	SEMAR	PEMEX	DIF	SERVICIOS MEDICOS ESTATALES	SERVICIOS MEDICOS MUNICIPALES	HOPITALES UNIVERSITARIOS	SERVICIOS MEDICOS PRIVADOS	CRUZ ROJA	IMSS-BIENESTAR	INSTITUTOS Y HOSPITALES DE ALTA ESPECIALIDAD	TOTAL
MI*	TOTAL	9,053	0	141	0	17	0	9	58	0	0	11	2	0	23	9,314
MC**	TOTAL	7,822	8	100	0	23	0	9	23	0	0	10	2	0	11	8,008

TERCER CUATRIMESTRE		SSA	IMSS	ISSSTE	SEDENA	SEMAR	PEMEX	DIF	SERVICIOS MEDICOS ESTATALES	SERVICIOS MEDICOS MUNICIPALES	HOPITALES UNIVERSITARIOS	SERVICIOS MEDICOS PRIVADOS	CRUZ ROJA	IMSS-BIENESTAR	INSTITUTOS Y HOSPITALES DE ALTA ESPECIALIDAD	TOTAL
MI*	TOTAL	8,913	0	137	0	19	0	9	57	0	0	11	2	0	24	9,172
MC**	TOTAL	7,905	0	122	0	22	0	9	19	0	0	10	2	0	13	8,102

PROMEDIO ANUAL	
MI*	9,294
MC**	7,980

Fuente: Secretaría de Salud, SESTAD

*MI= Monitoreo Institucional

**MC= Monitoreo Ciudadano



Resultados en SESTAD 2021

		SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN CONSULTA EXTERNA		SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN HOSPITALIZACIÓN		SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN URGENCIAS	
		MI*	MC*	MI*	MC*	MI*	MC*
TOTAL	1er cuatrimestre 2021	92.80%	92.59%	90.88%	89.18%	90.07%	88.98%
	2do cuatrimestre 2021	92.64%	92.65%	90.38%	90.56%	89.29%	89.50%
	3er cuatrimestre 2021	92.60%	92.44%	90.05%	90.95%	89.49%	90.00%
	Promedio Anual	92.68%	92.56%	90.44%	90.23%	89.62%	89.49%

Fuente: Secretaría de Salud, SESTAD

*MI= Monitoreo Institucional

**MC= Monitoreo Ciudadano

Para mayor información consulte:

<https://desdgc.es.salud.gob.mx/sestad/index.php/publico/home>



Resultados en SESTAD 2021

COMUNICACIÓN	PRIMER CUATRIMESTRE 2021			
	PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE EL MÉDICO LES DIO LA OPORTUNIDAD DE HACER PREGUNTAS O COMENTAR SUS PREOCUPACIONES RESPECTO AL MOTIVO POR EL QUE ACUDIÓ A LA CONSULTA		PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE EL MÉDICO LES DIO EXPLICACIONES FÁCILES DE ENTENDER	
	MI	MC	MI	MC
AGS	99.61%	99.04%	99.41%	99.17%
B.C.	99.33%	99.34%	99.26%	99.27%
B.C.S.	99.61%	99.05%	99.64%	99.13%
CAMP	99.79%	99.32%	98.81%	99.45%
CHIS	99.77%	99.68%	99.67%	99.71%
CHIH	99.56%	99.41%	99.46%	99.60%
CDMX	97.85%	98.60%	98.52%	98.87%
COAH	99.98%	99.83%	99.66%	99.80%
COL	99.99%	99.00%	99.95%	99.14%
DGO	99.85%	98.91%	99.77%	99.46%
GTO	99.76%	99.65%	99.71%	99.68%
GRO	99.67%	99.83%	99.65%	99.42%
HGO	99.66%	99.62%	99.75%	99.47%
JAL	99.49%	99.20%	99.31%	99.22%
MEX	99.22%	99.33%	99.30%	99.19%
MICH	99.22%	99.38%	99.20%	99.32%
MOR	99.55%	99.26%	99.71%	99.22%
NAY	100.00%	99.45%	99.95%	99.29%
N.L.	99.78%	99.72%	99.89%	99.83%
OAX	99.71%	99.63%	99.75%	99.75%
PUE	99.53%	99.63%	99.35%	99.23%
QRO	99.74%	99.23%	99.66%	98.93%
Q. ROO	99.62%	99.53%	99.60%	99.32%
S.L.P.	98.93%	99.81%	99.01%	99.84%
SIN	99.68%	99.96%	99.74%	100.00%
SON	99.53%	99.68%	99.39%	99.53%
TAB	99.78%	99.73%	99.15%	99.20%
TAMPS	99.39%	99.65%	99.72%	99.08%
TLAX	99.74%	99.65%	99.85%	99.70%
VER	99.53%	99.59%	99.51%	99.51%
YUC	99.75%	99.74%	99.70%	99.68%
ZAC	99.53%	98.95%	99.51%	98.82%

COMUNICACIÓN	SEGUNDO CUATRIMESTRE 2021			
	PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE EL MÉDICO LES DIO LA OPORTUNIDAD DE HACER PREGUNTAS O COMENTAR SUS PREOCUPACIONES RESPECTO AL MOTIVO POR EL QUE ACUDIÓ A LA CONSULTA		PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE EL MÉDICO LES DIO EXPLICACIONES FÁCILES DE ENTENDER	
	MI	MC	MI	MC
AGS	99.61%	98.13%	99.41%	97.84%
B.C.	99.33%	98.81%	99.26%	99.45%
B.C.S.	99.61%	99.09%	99.64%	99.41%
CAMP	99.79%	98.11%	98.81%	99.19%
CHIS	99.77%	99.49%	99.67%	99.74%
CHIH	99.56%	99.16%	99.46%	99.66%
CDMX	97.85%	97.77%	98.52%	98.66%
COAH	99.98%	99.62%	99.66%	99.67%
COL	99.99%	100.00%	99.95%	99.95%
DGO	99.85%	99.70%	99.77%	99.64%
GTO	99.76%	99.42%	99.71%	99.47%
GRO	99.67%	99.38%	99.65%	99.18%
HGO	99.66%	99.66%	99.75%	99.57%
JAL	99.49%	99.52%	99.31%	99.38%
MEX	99.22%	99.23%	99.30%	99.13%
MICH	99.22%	99.45%	99.20%	99.46%
MOR	99.55%	99.47%	99.71%	99.53%
NAY	100.00%	99.19%	99.95%	99.81%
N.L.	99.78%	99.72%	99.89%	99.67%
OAX	99.71%	99.84%	99.75%	99.47%
PUE	99.53%	99.59%	99.35%	99.57%
QRO	99.74%	99.07%	99.66%	99.15%
Q. ROO	99.62%	99.06%	99.60%	99.72%
S.L.P.	98.93%	99.64%	99.01%	99.47%
SIN	99.68%	100.00%	99.74%	100.00%
SON	99.53%	99.73%	99.39%	99.47%
TAB	99.78%	99.76%	99.15%	99.03%
TAMPS	99.39%	99.54%	99.72%	99.44%
TLAX	99.74%	99.59%	99.85%	99.74%
VER	99.53%	99.59%	99.51%	99.80%
YUC	99.75%	99.74%	99.70%	99.76%
ZAC	99.35%	99.69%	99.49%	99.08%

Fuente: Secretaría de Salud, SESTAD

MI: Monitoreo Institucional MC: Monitoreo Ciudadano



Resultados en SESTAD 2021

COMUNICACIÓN	TERCER CUATRIMESTRE 2021			
	PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE EL MÉDICO LES DIO LA OPORTUNIDAD DE HACER PREGUNTAS O COMENTAR SUS PREOCUPACIONES RESPECTO AL MOTIVO POR EL QUE ACUDIÓ A LA CONSULTA		PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE EL MÉDICO LES DIO EXPLICACIONES FÁCILES DE ENTENDER	
	MI	MC	MI	MC
AGS	99.54%	98.41%	99.56%	98.94%
B.C.	99.35%	99.62%	99.57%	98.60%
B.C.S.	99.40%	99.35%	99.21%	99.21%
CAMP	99.79%	99.75%	99.79%	99.84%
CHIS	99.23%	99.24%	99.71%	99.62%
CHIH	99.45%	99.49%	99.50%	99.48%
CDMX	97.98%	97.78%	98.79%	98.51%
COAH	99.83%	98.98%	99.80%	99.87%
COL	99.89%	99.16%	99.68%	99.31%
DGO	99.65%	99.76%	99.51%	99.71%
GTO	99.77%	99.53%	99.75%	99.60%
GRO	99.62%	99.15%	99.50%	99.54%
HGO	99.81%	99.66%	99.69%	99.73%
JAL	99.50%	99.56%	99.34%	99.41%
MEX	99.36%	99.25%	99.38%	99.20%
MICH	99.49%	99.61%	99.52%	99.35%
MOR	99.25%	98.79%	99.46%	99.04%
NAY	99.90%	99.36%	99.85%	99.05%
N.L.	99.81%	99.90%	99.83%	99.69%
OAX	99.14%	99.34%	99.76%	99.22%
PUE	99.57%	99.62%	99.48%	99.47%
QRO	99.69%	99.31%	99.60%	99.27%
Q. ROO	99.88%	99.50%	99.86%	99.63%
S.L.P.	99.14%	99.78%	98.98%	99.84%
SIN	99.48%	99.60%	99.70%	99.79%
SON	99.44%	99.74%	99.56%	99.60%
TAB	99.78%	99.81%	99.22%	99.25%
TAMPS	99.71%	99.52%	99.68%	99.41%
TLAX	99.57%	99.64%	99.60%	99.61%
VER	99.38%	99.44%	99.58%	99.35%
YUC	99.79%	99.59%	99.76%	99.58%
ZAC	99.38%	99.52%	99.43%	99.52%

COMUNICACIÓN	PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE EL MÉDICO LES DIO LA OPORTUNIDAD DE HACER PREGUNTAS O COMENTAR SUS PREOCUPACIONES RESPECTO AL MOTIVO POR EL QUE ACUDIÓ A LA CONSULTA		PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE EL MÉDICO LES DIO EXPLICACIONES FÁCILES DE ENTENDER	
	MI	MC	MI	MC
TOTAL NACIONAL	99.55%	99.48%	99.46%	99.38%
	99.52%	99.42%	99.49%	99.44%
	99.49%	99.42%	99.53%	99.41%

PROMEDIO ANUAL 2021	99.52%	99.44%	99.49%	99.41%
---------------------	--------	--------	--------	--------

Fuente: Secretaría de Salud, SESTAD MI: Monitoreo Institucional MC: Monitoreo Ciudadano



Resultados en SESTAD 2021

CALIDAD PERCIBIDA	PRIMER CUATRIMESTRE 2021	
	PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA RECIBIDA	
	MI	MC
AGS	85.27%	85.65%
B.C.	85.19%	86.31%
B.C.S.	88.23%	88.04%
CAMP	88.52%	80.20%
CHIS	90.71%	86.75%
CHIH	83.92%	87.03%
CDMX	86.04%	88.79%
COAH	89.82%	91.93%
COL	94.58%	90.41%
DGO	94.21%	91.01%
GTO	93.01%	93.06%
GRO	84.85%	89.80%
HGO	85.78%	85.41%
JAL	89.67%	88.13%
MEX	85.01%	83.46%
MICH	90.28%	90.07%
MOR	92.57%	91.52%
NAY	91.25%	89.20%
N.L.	95.80%	94.59%
OAX	89.02%	92.84%
PUE	89.51%	88.29%
QRO	88.80%	88.48%
Q. ROO	88.48%	87.73%
S.L.P.	92.70%	95.01%
SIN	89.42%	91.47%
SON	89.16%	90.98%
TAB	91.20%	93.45%
TAMPS	91.91%	90.33%
TLAX	90.30%	92.14%
VER	88.84%	90.62%
YUC	93.63%	94.78%
ZAC	92.54%	92.58%

CALIDAD PERCIBIDA	SEGUNDO CUATRIMESTRE 2021	
	PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA RECIBIDA	
	MI	MC
AGS	99.54%	81.32%
B.C.	99.35%	88.57%
B.C.S.	99.40%	84.10%
CAMP	99.79%	81.05%
CHIS	99.23%	86.67%
CHIH	99.45%	85.85%
CDMX	97.98%	88.45%
COAH	99.83%	91.96%
COL	99.89%	89.32%
DGO	99.65%	89.93%
GTO	99.77%	93.11%
GRO	99.62%	88.63%
HGO	99.81%	81.20%
JAL	99.50%	89.70%
MEX	99.36%	82.84%
MICH	99.49%	89.06%
MOR	99.25%	93.98%
NAY	99.90%	91.54%
N.L.	99.81%	95.57%
OAX	99.14%	89.58%
PUE	99.57%	89.83%
QRO	99.69%	87.31%
Q. ROO	99.88%	89.90%
S.L.P.	99.14%	83.15%
SIN	99.48%	90.86%
SON	99.44%	89.70%
TAB	99.78%	91.75%
TAMPS	99.71%	89.81%
TLAX	99.57%	85.96%
VER	99.38%	87.92%
YUC	99.79%	94.60%
ZAC	99.38%	91.53%

Fuente: Secretaría de Salud:

MI: Monitoreo Institucional MC: Monitoreo Ciudadano



Resultados en SESTAD 2021

CALIDAD PERCIBIDA	TERCER CUATRIMESTRE 2021	
	PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA RECIBIDA	
	MI	MC
AGS	99.54%	87.78%
B.C.	99.35%	82.81%
B.C.S.	99.40%	89.72%
CAMP	99.79%	95.80%
CHIS	99.23%	84.76%
CHIH	99.45%	83.62%
CDMX	97.98%	87.64%
COAH	99.83%	93.82%
COL	99.89%	86.63%
DGO	99.65%	91.54%
GTO	99.77%	93.70%
GRO	99.62%	89.34%
HGO	99.81%	82.72%
JAL	99.50%	89.24%
MEX	99.36%	84.42%
MICH	99.49%	85.56%
MOR	99.25%	90.03%
NAY	99.90%	90.08%
N.L.	99.81%	94.84%
OAX	99.14%	88.39%
PUE	99.57%	88.97%
QRO	99.69%	90.08%
Q. ROO	99.88%	92.68%
S.L.P.	99.14%	93.43%
SIN	99.48%	92.27%
SON	99.44%	88.80%
TAB	99.78%	89.87%
TAMPS	99.71%	92.26%
TLAX	99.57%	88.68%
VER	99.38%	86.63%
YUC	99.79%	92.35%
ZAC	99.38%	89.56%

CALIDAD PERCIBIDA	PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA RECIBIDA	
	MI	MC
TOTAL NACIONAL	89.28%	89.17%
	89.25%	88.75%
	89.02%	88.75%
PROMEDIO ANUAL 2021	89.18%	88.89%

Conclusiones (1)

- En 2021, reportaron en promedio 9,294 UEAS para el Monitoreo Institucional y 2,980 para el Monitoreo Ciudadano.
- En lo que se refiere a la satisfacción, trato adecuado y digno de los usuarios, ésta se reportó por arriba del 90% a nivel nacional en los servicios de Consulta Externa y Hospitalización en los tres cuatrimestres del año, bajando en un 1% en el servicio de Urgencias en los dos últimos cuatrimestres de 2021, en el Monitoreo Institucional.
- En el Monitoreo Ciudadano, la satisfacción, trato adecuado y digno de los usuarios se reportó arriba del 90% en Consulta Externa en los tres cuatrimestres de 2021; en el Área de Hospitalización en el primer cuatrimestre en 89% y, en el 90% en el segundo y tercer cuatrimestres. En lo que se refiere al Área de Urgencias el porcentaje estuvo entre el 88 y el 89% en los primeros dos cuatrimestres y en 90% en el último cuatrimestre.

Conclusiones (2)

- En lo que señala el **Componente de Comunicación** referente a la *oportunidad que el médico le brindó a los usuarios para hacer preguntas y comentar sus preocupaciones por el que acudieron a la consulta*, el porcentaje a nivel nacional en el año 2021 fue de 99.52%.
- El porcentaje a nivel nacional del **Componente de Comunicación** de *usuarios que indicaron que el médico les dio explicaciones fáciles de entender* en el año 2021, fue del 99.49%
- En lo que señala el **Componente de Calidad Percibida** referente al *porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de la atención médica recibida* el porcentaje a nivel nacional en el 2021 del Monitoreo Institucional fue de 89.18%

Recomendaciones

- Determinar el universo de UEAS susceptibles de reportar al Sistema de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD) e implementar las acciones necesarias para el cumplimiento del 100%.
- Fortalecer la evaluación de la satisfacción, trato adecuado y digno en los servicios otorgados por las UEAS en sus vertientes de monitoreo institucional y ciudadano, información que se traduce en indicadores que de forma cuantitativa permitan establecer las acciones de mejora que deben implementarse y mantenerse para garantizar el acceso de la población a servicios de salud de calidad. Los resultados de estos indicadores deben ser analizados y utilizados en la toma de decisiones y establecimiento de planes y estrategias por el CECAS y los COCASEP de la entidad federativa.
- Fortalecer la ciudadanía en salud mediante el monitoreo ciudadano de la satisfacción, trato adecuado y digno bajo la normatividad del Aval Ciudadano y del SESTAD.
- Desarrollar y difundir de manera complementaria, lineamientos, reglamentos, códigos de ética y protocolos institucionales específicos para el trato digno y el logro de UEAS libres de estigmatización, discriminación o violencia en la atención de la salud y del cumplimiento, respeto y apego al estado de derecho de los usuarios y prestadores de los servicios de salud con transparencia y rendición de cuentas. Con referencia a los *Lineamientos para el Monitoreo Institucional* (2018) del Sistema de la Encuesta de Satisfacción Trato Adecuado y Digno (SESTAD) y la *Guía Operativa del Aval Ciudadano* (2021), emitidos por la Secretaría de Salud a través de la DGCES. Disponibles para consulta en:
http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/encuesta_satisfaccion_trato_digno.html.

Contacto

Dr. Nilson Agustín Contreras Carreto

Director de Mejora de Procesos

Tel. 55-2000-3400 ext. 53549

nilson.contreras@salud.gob.mx

Mtra. Mónica Sánchez Rodríguez

Subdirectora de Gestión de la Calidad y Seguridad de la
Atención

Dirección General de Calidad y Educación en Salud

Tel. 55-2000-3400 ext. 59153

monica.sanchezr@salud.gob.mx

Ing. Juan Robledo Hernández

Apoyo INDICAS

Tel. 55 52 63 91 73 Directo

Tel. 55 20 00 34 00 ext. 59173

indica@salud.gob.mx

