

Evaluación de servicios del IMSS

En la mayoría de los países, se considera cada vez más que gozar de un buen estado de salud es un derecho básico de todos, pero también es una buena inversión social, ya que una población más sana es una población más productiva.

Sin embargo, normalmente el debate en el tema de la salud suele centrarse principalmente en la cantidad de recursos destinados para este fin, y en menor medida se habla de la calidad de los servicios ofrecidos por los organismos de salud del Estado.

Si bien es cierto que el buen funcionamiento de algunos de estos servicios dependen de aspectos económicos, habrá otros que por sus características tienen que ver más con las relaciones humanas, tal es el caso del trato de los médicos y enfermeras hacia los pacientes.

Con el propósito de conocer cuál es la opinión de los mexicanos sobre este asunto, la Encuesta Ómnibus Parametría consideró una serie de preguntas relacionadas con los servicios de salud ofrecidos por una de las Instituciones más conocidas del país, y nos referimos al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS). Dicha opinión la analizaremos desde dos perspectivas, la percepción de la población en general y la evaluación de aquellos que cuentan con seguro social.

Áreas mejor evaluadas

El área mejor evaluada tanto por la población en general como por aquellos que cuentan con seguro social fue la atención recibida de parte de los médicos. El 51% de la gente considera que en este rubro la atención es muy buena o buena y el 24% opina que es muy mala o mala. Para las personas con seguro social, el 57% la evalúa positivamente y el 20% señala que es negativa.

El siguiente aspecto mejor calificado por la ciudadanía en su conjunto fue la atención de las enfermeras, el 46% percibe este servicio como bueno, y el 25% no tiene una buena imagen de ellas. Sin embargo, entre quienes cuentan con seguro social, el trato de las enfermeras lo ubican hasta el tercer sitio, con el 48% aprobándolo y el 21% mostrándose inconforme.

En tercer lugar aparecen las instalaciones del IMSS, con el 42% de la gente percibiéndolas como buenas y el 27% opinando lo contrario. Por su parte, los beneficiarios del seguro social tienen a las instalaciones de este instituto como el segundo rubro mejor evaluado, con el 53% diciendo que son aceptables y el 25% comenta que son malas.

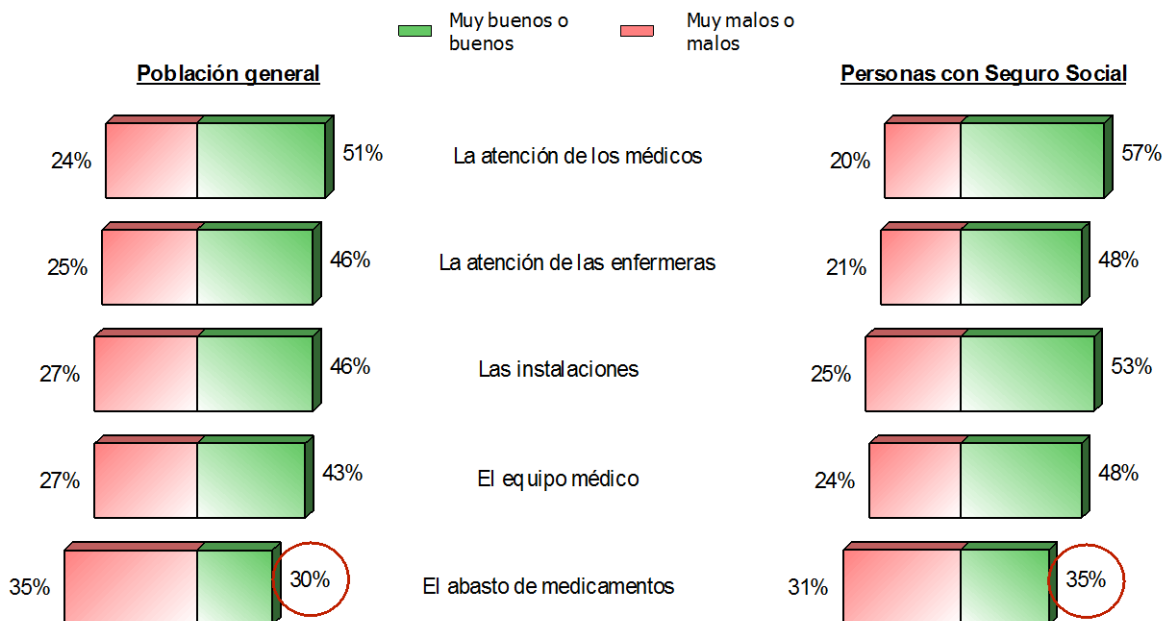
Áreas no tan bien evaluadas

En penúltimo sitio se encuentra el equipo médico. Entre la población general el 43% piensa que el equipo es adecuado y el 27% no comparte esta opinión. Si se considera sólo a los individuos con seguro social, el 48% señala que el equipo es bueno y el 24% dice que es malo.

Y finalmente, el último lugar lo ocupa el abasto de medicamentos. Una tercera parte del total de entrevistados piensa que este aspecto es positivo y el 35% no lo ve así. Entre quienes cuentan con seguro social los resultados son a la inversa, el 35% califica el abasto de medicinas como bueno y el 31% señala deficiencias.

EVALUACION DE SERVICIOS DEL IMSS

Por su experiencia personal o por lo que usted ha visto u oído, ¿cómo diría que son los siguientes servicios en el IMSS? Muy buenos, Buenos, Malos o Muy malos?



Nota: Suma 100% agregando Regular y No sabe/No contestó

Fuente: *Parametría* / agosto 2001

Conclusiones

Los resultados de la encuesta de Parametría nos muestran que la evaluación otorgada por las personas que cuentan con seguro social sobre ciertos servicios del IMSS es ligeramente superior a la calificación concedida por la población en su conjunto. Es decir, quienes poseen seguro social ven un poco mejor las cosas desde adentro, pero la percepción del resto de la gente no está tan lejos de la situación real.

El área mejor evaluada por todos los entrevistados y también por los beneficiarios del IMSS, fue la atención de los médicos, y el área que recibió una nota no tan favorable fue el abasto de medicamentos.

A partir de la información presentada, no se puede determinar con precisión si los servicios proporcionados por el IMSS están por arriba o por debajo de su potencial dado los recursos

humanos y materiales que actualmente se tienen, ya que los más indicados para decir esto, son los propios empleados del IMSS. Pero lo que sí se puede afirmar con estos datos, es que aún falta mucho por hacer para alcanzar una mayor calidad en este tipo de servicios, o al menos, esto es lo que percibe una parte importante de los mexicanos.

NOTA METODOLÓGICA. Estudio: Encuestas en vivienda. Representatividad: Nacional. Número de entrevistas: 1000. Nivel de confianza estadística: 95%. Margen de error: (+/-) 3.1%. Diseño, muestreo y análisis: Parametría SA de CV. Método de muestreo: Aleatorio sistemático con probabilidad proporcional al tamaño. Unidad de muestreo: Las secciones electorales reportadas por el IFE. Fecha de levantamiento: del 14 al 18 de agosto de 2004