

# 2024 Edelman Trust Barometer

Reporte Especial: Confianza y salud en México





# Factores que ponen en riesgo los resultados en materia de salud

---

## Miedo a la innovación

En una proporción de casi 2 a 1, la gente en todo el mundo cree que la innovación está mal gestionada.

*Edelman Trust Barometer 2024*

## La politización afecta a la salud

2 de cada 3 personas dicen que la polarización política ha tenido un impacto negativo en su salud.

*Reporte Especial 2023: Confianza y salud*

## La dispersión de la autoridad

Amigos y familiares son tan confiables como los científicos y expertos médicos para decir la verdad sobre la salud.

*Reporte Especial 2023: Confianza y salud*

## Salud autogestionada

1 de cada 3 personas está de acuerdo con que, al hacer su propia investigación, una persona promedio puede saber tanto como un médico.

*Reporte Especial 2023: Confianza y salud*

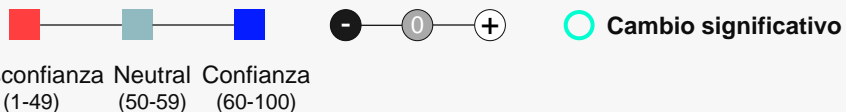


# La politización y la desinformación desestabilizan al sector

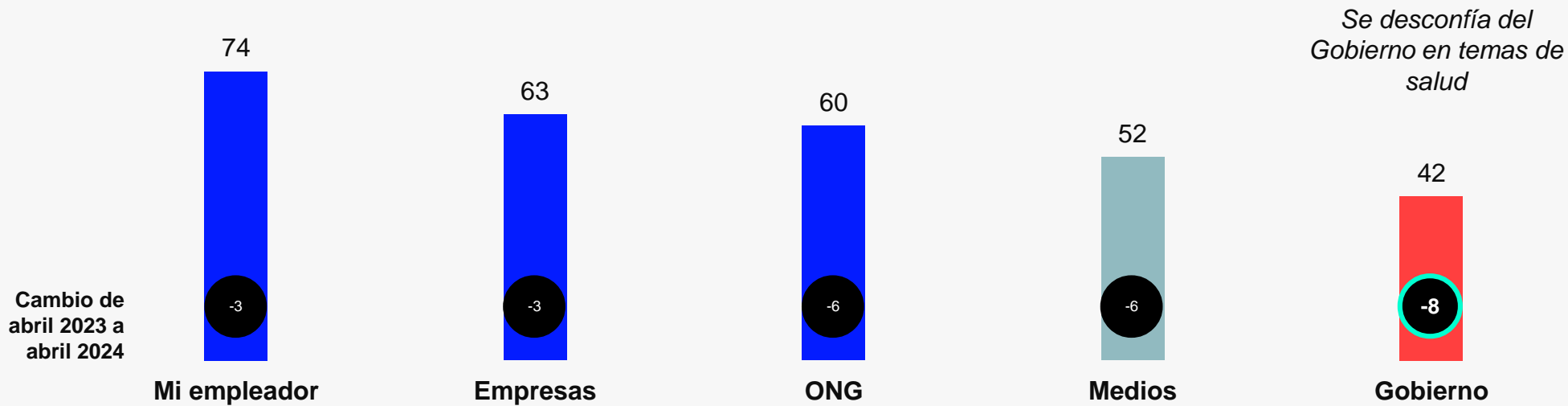


# Las instituciones son menos confiables en materia de salud que “mi empleador”

Porcentaje que lo dice, en México



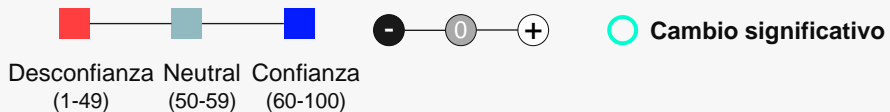
Confío en que esta institución hará lo de  
y preocupaciones en materia de salud



# La confianza en las empresas del sector salud disminuye en todos los mercados y grupos demográficos

Porcentaje que lo dice

GLOBAL 12



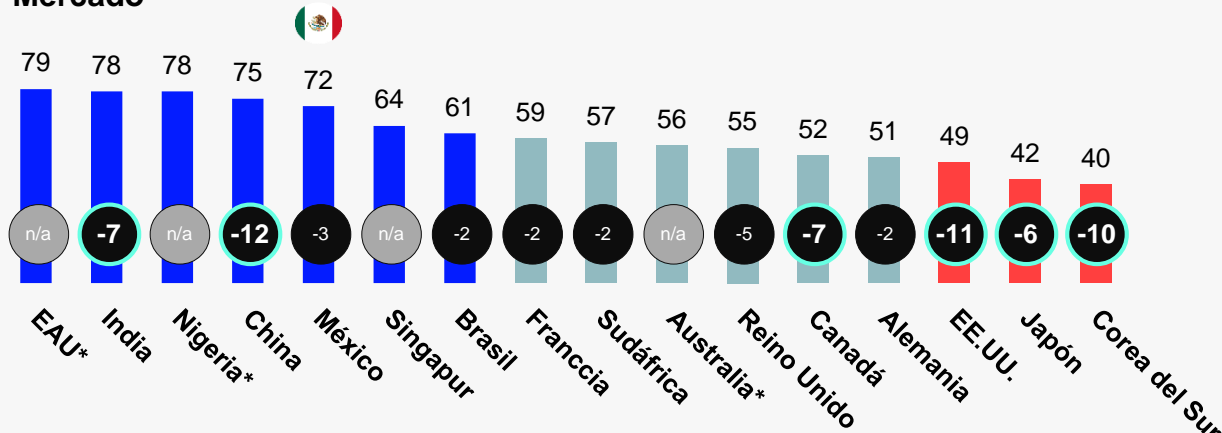
En general, confío en que las empresas del sector salud hagan lo correcto

58

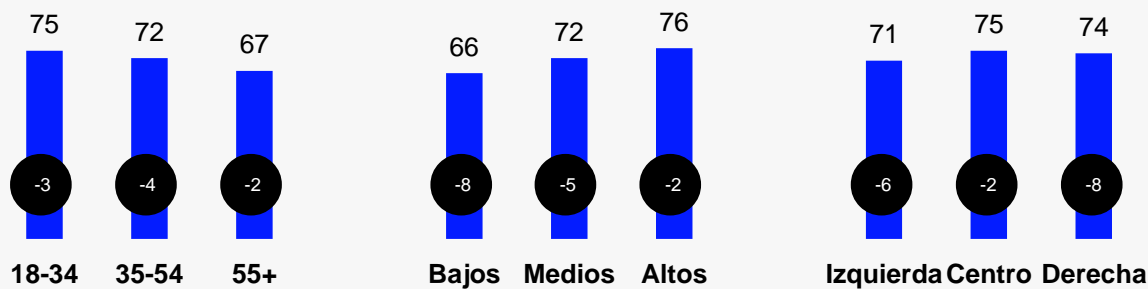
-5 pts

Cambio de abril 2023 a abril 2024

## Mercado



## Edad | Ingresos | Afiliación política

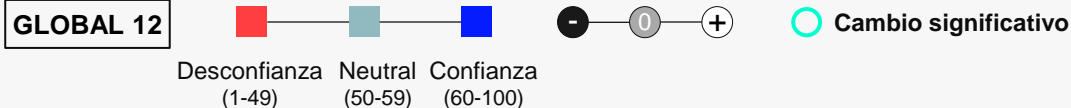


Edelman Trust Barometer 2024 Reporte Especial: Confianza y salud. TRU\_INS. A continuación, encontrará una lista de instituciones. Para cada una de ellas, indique cuánto confía en que esa institución haga lo correcto. Escala de 9 puntos; recuadro con las 4 primeras respuestas, confianza. Población general, promedio de 12 mercados, y por edad, ingresos y tendencia política en México. \*Australia, Nigeria, Singapur y EAU no están incluidos en el promedio global. Se comprobó la importancia de los cambios de un año a otro mediante una prueba t con un nivel de confianza superior al 99%.

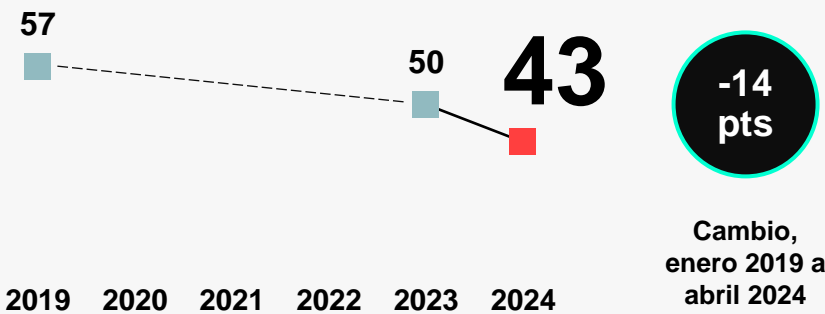


# Desde enero de 2019, cae la confianza en medios de comunicación al informar sobre temas de salud

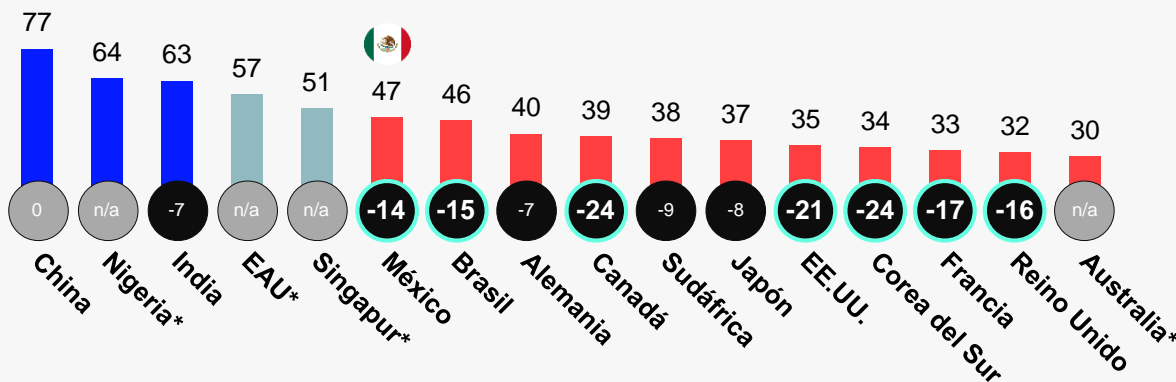
Porcentaje que lo dice



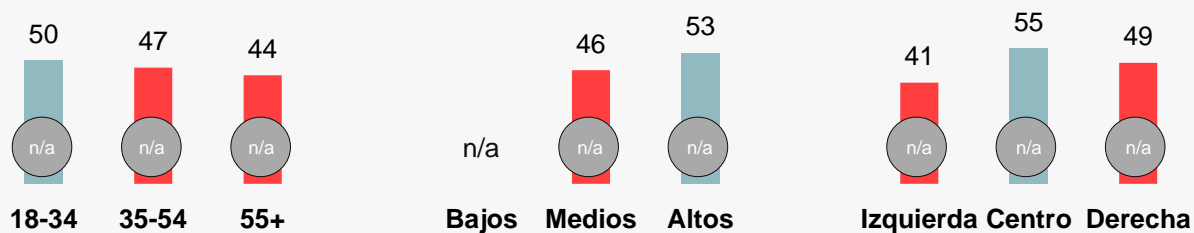
Confío en que los medios de comunicación ofrecen información veraz sobre salud y atención médica



## Mercado



## Edad | Ingresos | Afiliación política



Edelman Trust Barometer 2024 Reporte Especial: Confianza y salud. DRV\_HEA\_REP. ¿Cuánto confía en que los medios de comunicación ofrezcan información veraz sobre la atención médica, como enfermedades, tratamientos y prevención? Escala de 9 puntos; recuadro con las 4 primeras respuestas, confianza. Pregunta formulada a la mitad de la muestra. Población general, promedio de 12 mercados, y por edad, ingresos y tendencia política en México. \*Australia, Nigeria, Singapur y EAU no están incluidos en el promedio global. Se comprobó la importancia de los cambios quinquenales mediante una prueba t con un nivel de confianza superior al 99%. Esta pregunta no se formuló entre 2020 y 2022. El tamaño de la base es demasiado pequeño para facilitar datos sobre ingresos bajos (menos de n=100).

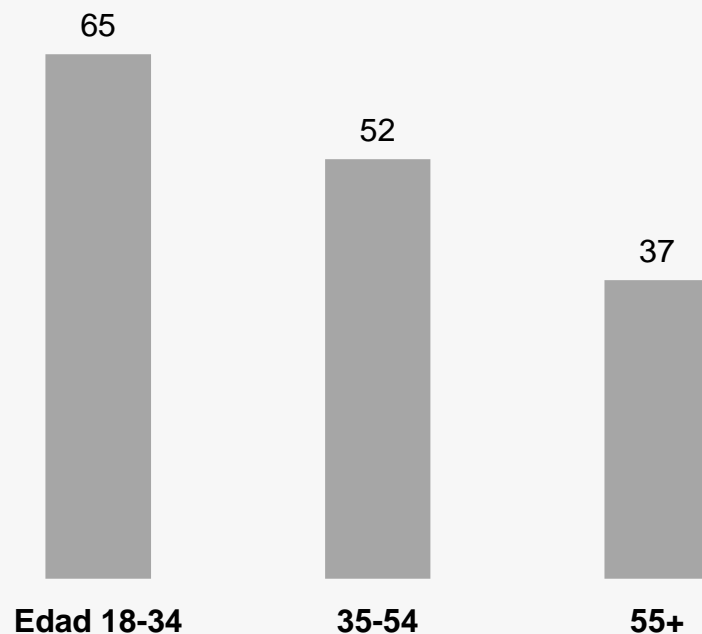


# En México, 1 de cada 2 personas se arrepiente de haber tomado decisiones de salud basadas en información engañosa

Porcentaje que lo dice, en México

Me he arrepentido al menos una vez de alguna decisión de salud tomada basándome en información engañosa o inexacta

# 53%



... y fui malinformado por:

- #1 Amistades y familia
- #2 Anuncio de un producto
- #3 Contenido generado por usuarios



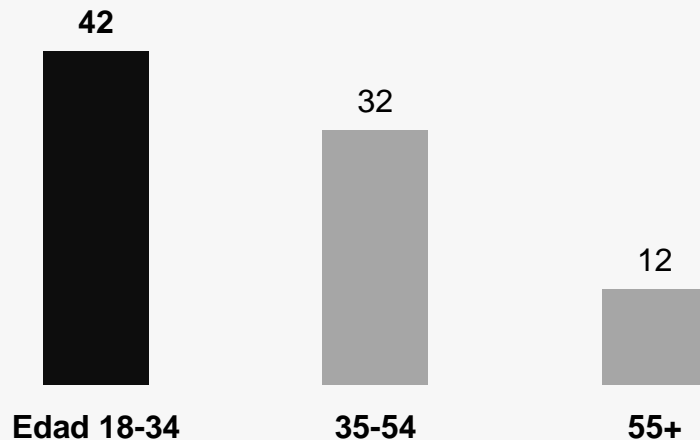


# 4 de cada 10 jóvenes sólo confían en proveedores afines a sus ideas políticas

Porcentaje que está de acuerdo, en México

**A menos que un proveedor de salud comparta mis creencias políticas, no confiaré en sus consejos o dejaré de acudir a ellos definitivamente (neto)**

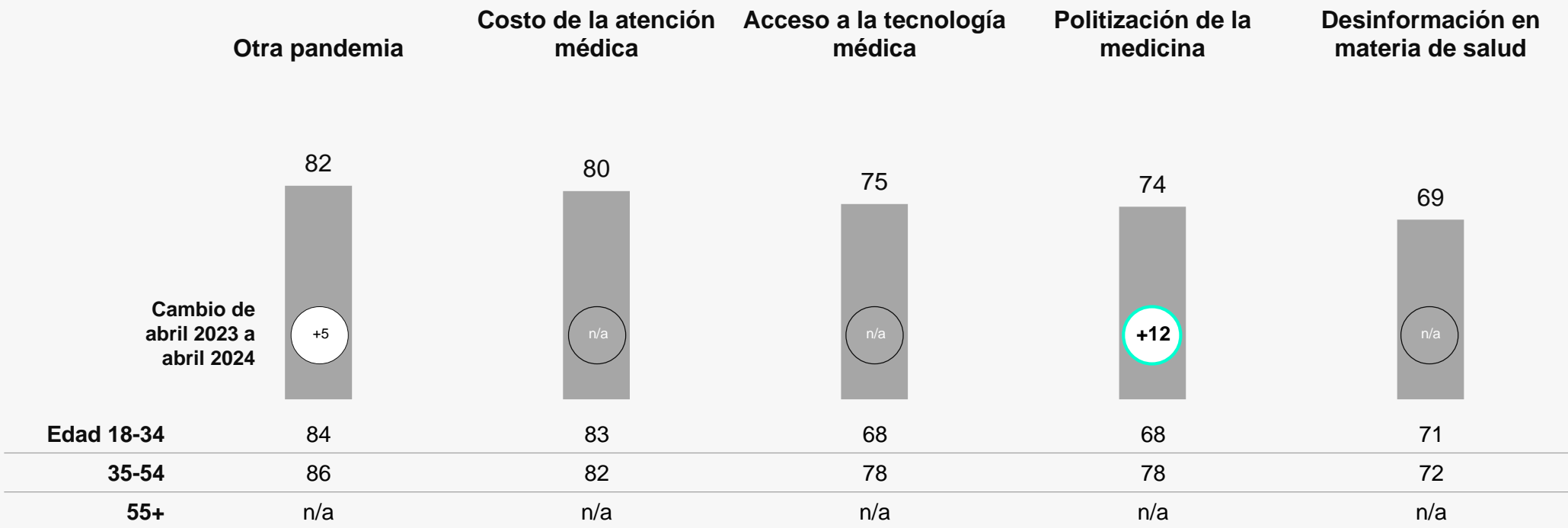
*Diferencia de 30 puntos entre las edades 18-34 y 55+*



# Los temores en torno a la salud se intensifican: la politización de la medicina casi a la par con otra futura pandemia y los costos de la atención médica

En México, porcentaje que se preocupa por...

● ○ + ○ Cambio significativo



Edelman Trust Barometer 2024 Reporte Especial: Confianza y salud. HEA\_EMO. Algunas personas dicen que se preocupan por muchas cosas, mientras que otras dicen que tienen pocas preocupaciones. Nos interesa saber qué le preocupa a usted. Concretamente, ¿cuánto le preocupa cada una de las siguientes cosas? Escala de 9 puntos; recuadro de las 4 primeras respuestas, me preocupa. Pregunta realizada a la mitad de la muestra. Población general, México y por edad. Desempates por decimal. Se comprobó la importancia de los cambios de un año a otro mediante una prueba t con un nivel de confianza superior al 99%. El tamaño de la base es demasiado pequeño para proporcionar datos para mayores de 55 años (menos de n=100).



# Desde enero de 2018, ha aumentado significativamente la preocupación de que la tecnología tenga impactos negativos en la atención médica

Porcentaje que lo dice

GLOBAL 12



Cambio significativo

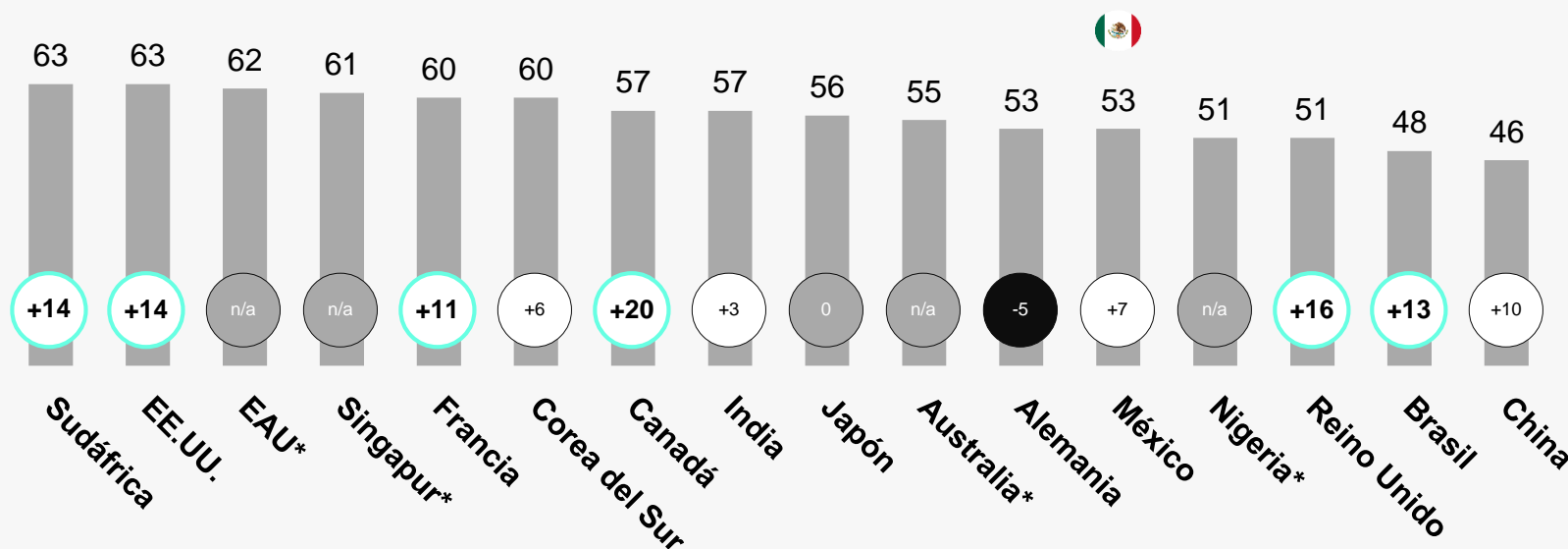
## Creo que, en los próximos 5 años, la tecnología tendrá un impacto negativo en la atención médica (neto)

- Aumento de costos
- Problemas imprevistos
- Información no deseada
- Privacidad en materia de la salud comprometida
- Peores resultados

# 55%

+8 pts

Cambio de enero 2018 a abril 2024





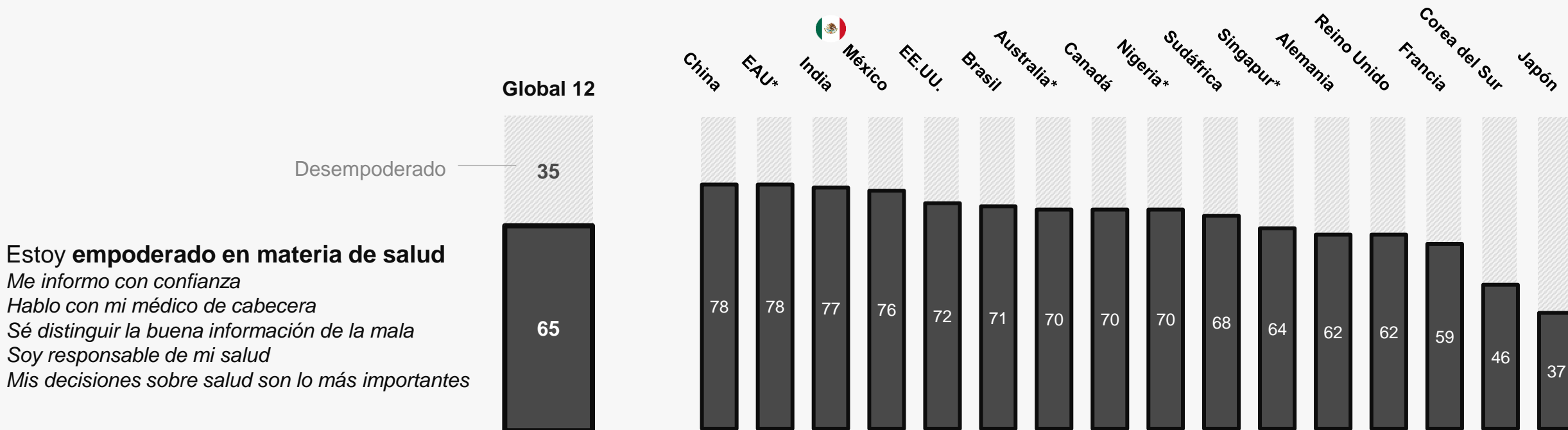
# Empoderar a los usuarios no es suficiente



# En todo el mundo, 2 de cada 3 personas se sienten empoderadas para gestionar su salud

Porcentaje que lo dice

GLOBAL 12



## Estoy empoderado en materia de salud

*Me informo con confianza*

*Hablo con mi médico de cabecera*

*Sé distinguir la buena información de la mala*

*Soy responsable de mi salud*

*Mis decisiones sobre salud son lo más importantes*

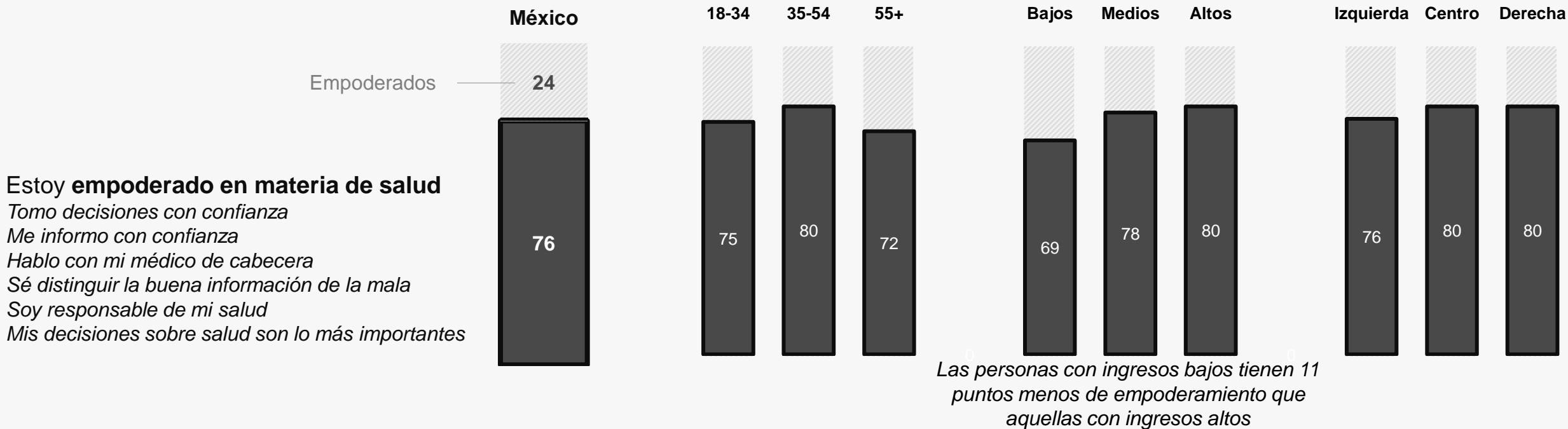
Edelman Trust Barometer 2024 Reporte Especial: Confianza y salud. Escala de empoderamiento en materia de salud. Población general, promedio de 12 países. \*Australia, Nigeria, Singapur y EAU no están incluidos en el promedio mundial. Los empoderados en materia de salud estaban de acuerdo con 4 de los 6 puntos de la escala. Los no empoderados estaban de acuerdo con 3 o menos. Para una explicación completa de cómo se construyó la escala de empoderamiento en materia de salud, véase el Apéndice Técnico.



# En México, la capacidad de autogestión en materia de salud es alta independientemente de la edad y afiliación política

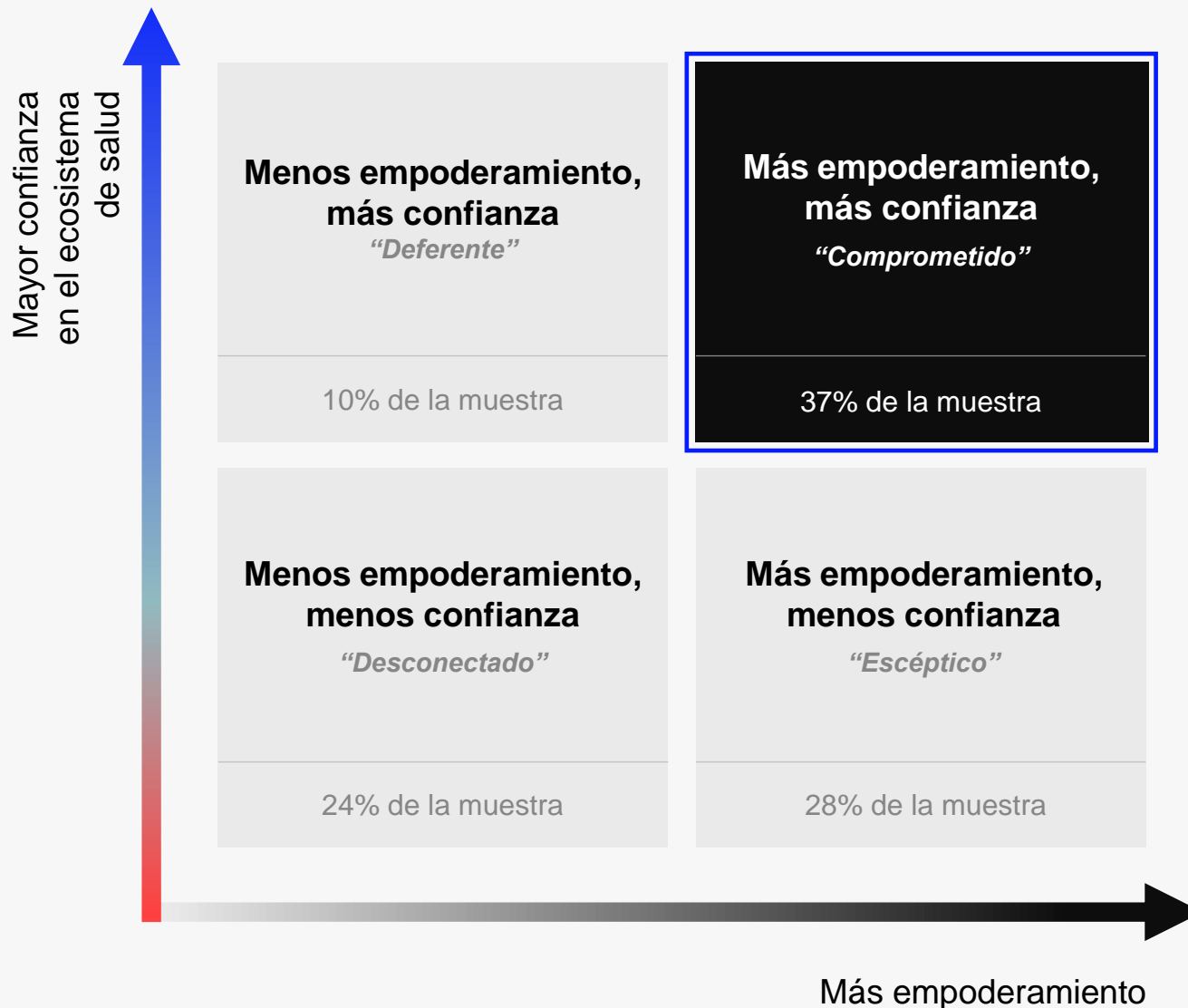
Porcentaje que lo dice, en México

Edad | Ingresos | Política



# Mentalidad respecto a la salud: casi 4 de cada 10 personas confían en el sistema de salud y se sienten empoderadas

GLOBAL 12



Edelman Trust Barometer 2024 Reporte Especial: Confianza y salud. Escala de confianza y empoderamiento. Escala creada utilizando la mitad de la muestra. La confianza en el ecosistema de salud es una medida compuesta de la confianza en las empresas de salud, las ONG de salud, los profesionales de la salud, las autoridades sanitarias locales y las autoridades sanitarias mundiales. Para una explicación completa de cómo se construyeron la escala de confianza y empoderamiento y las medidas de confianza en el ecosistema de salud, por favor consultar el Apéndice Técnico.

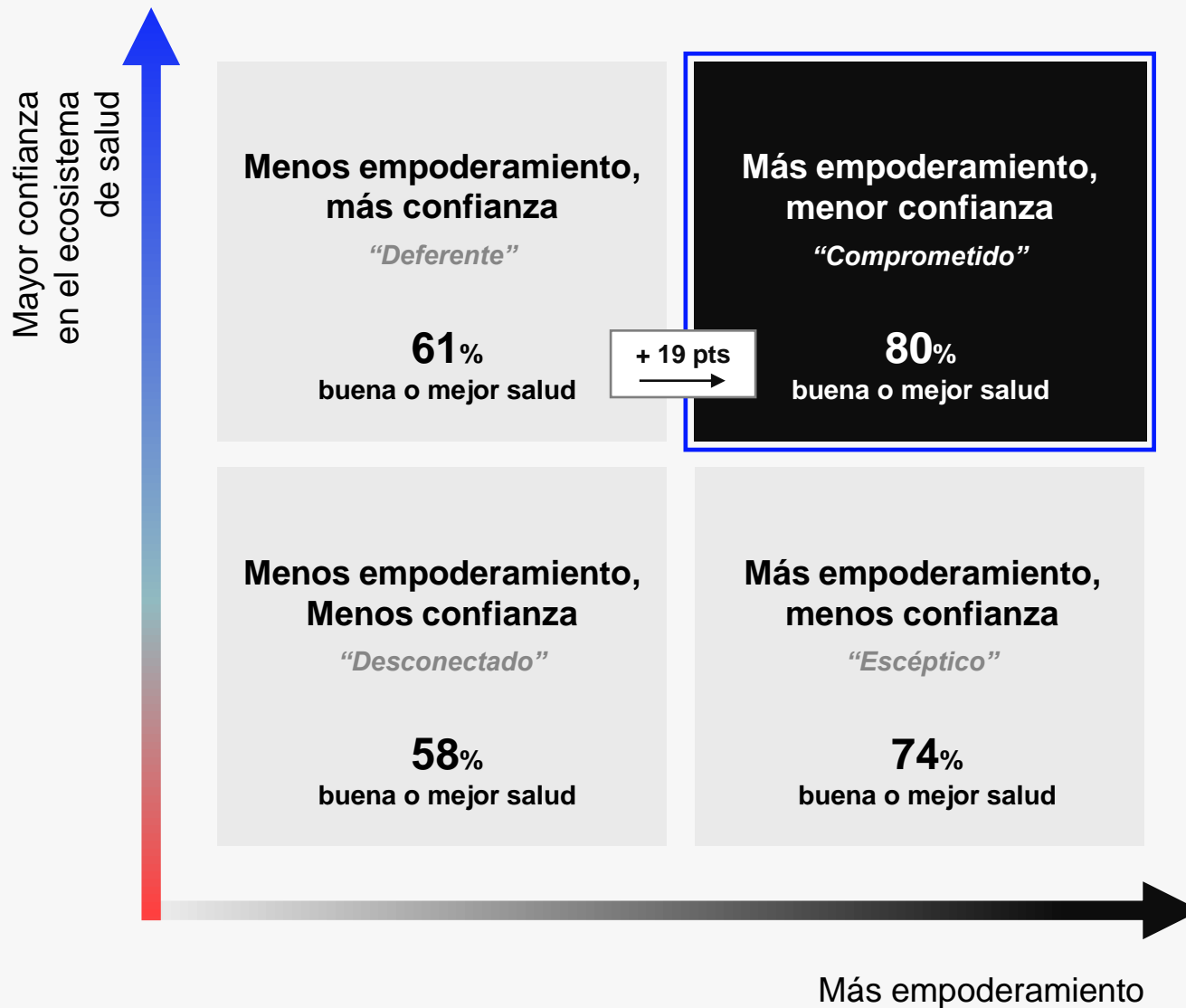




# Mayor confianza y autonomía conducen a mejores resultados en materia de salud

En cada mentalidad, porcentaje de personas con buena o mejor salud

GLOBAL 12



Edelman Trust Barometer 2024 Reporte Especial: Confianza y salud. HEA\_ALL. ¿Cómo describiría su estado de salud general? Escala de 7 puntos; recuadro con las 4 primeras respuestas, bueno o mejor. Población general, promedio de 12 mercados, según la escala de confianza y empoderamiento. Escala creada utilizando la mitad de la muestra. Para una explicación completa de cómo se construyó la escala de confianza y empoderamiento, consulte el Apéndice Técnico.

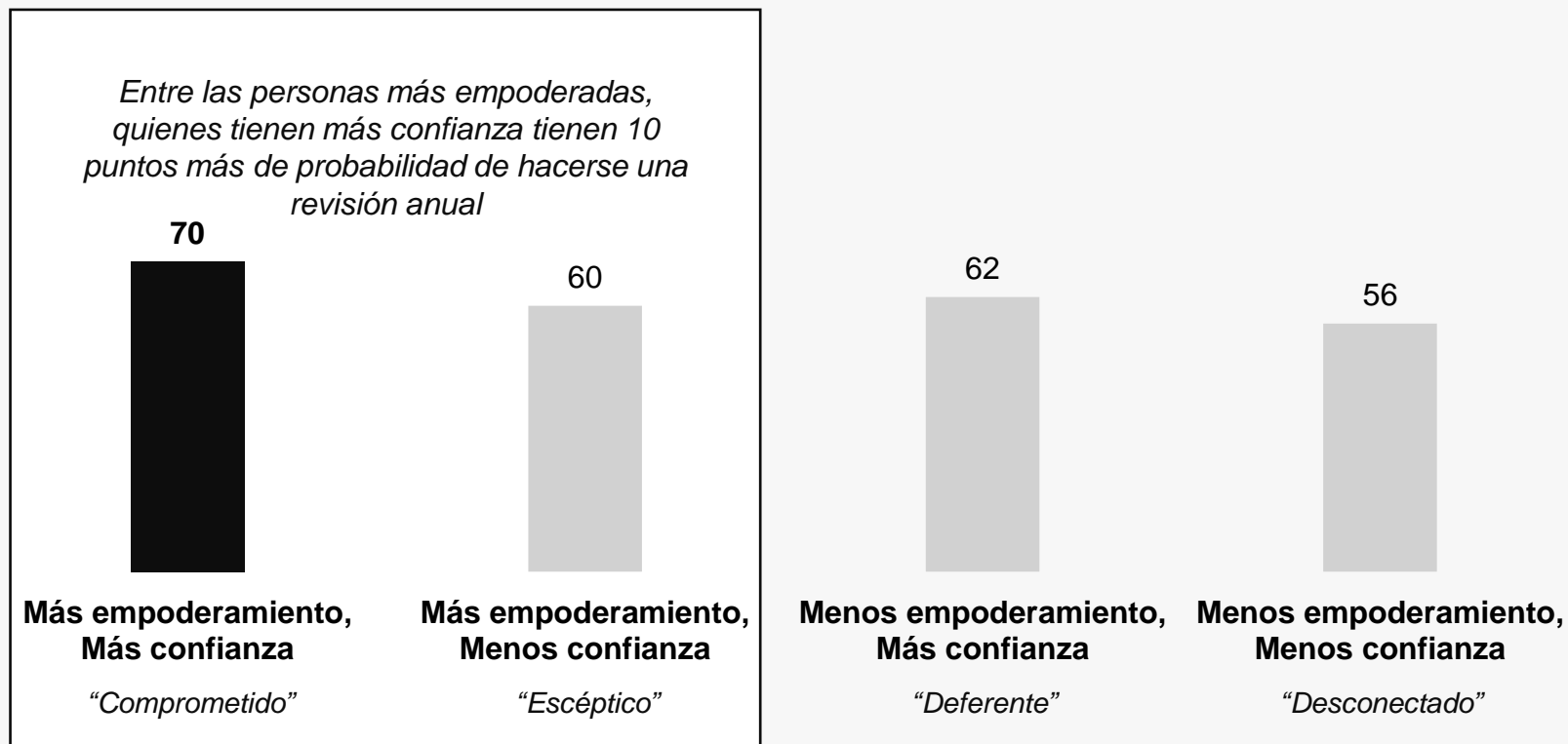


# Cuando confían, los consumidores de servicios de salud más empoderados son más propensos a participar en atención preventiva

Porcentaje que dice

GLOBAL 12

Me he sometido a un examen físico rutinario o a una **revisión anual** en el último año



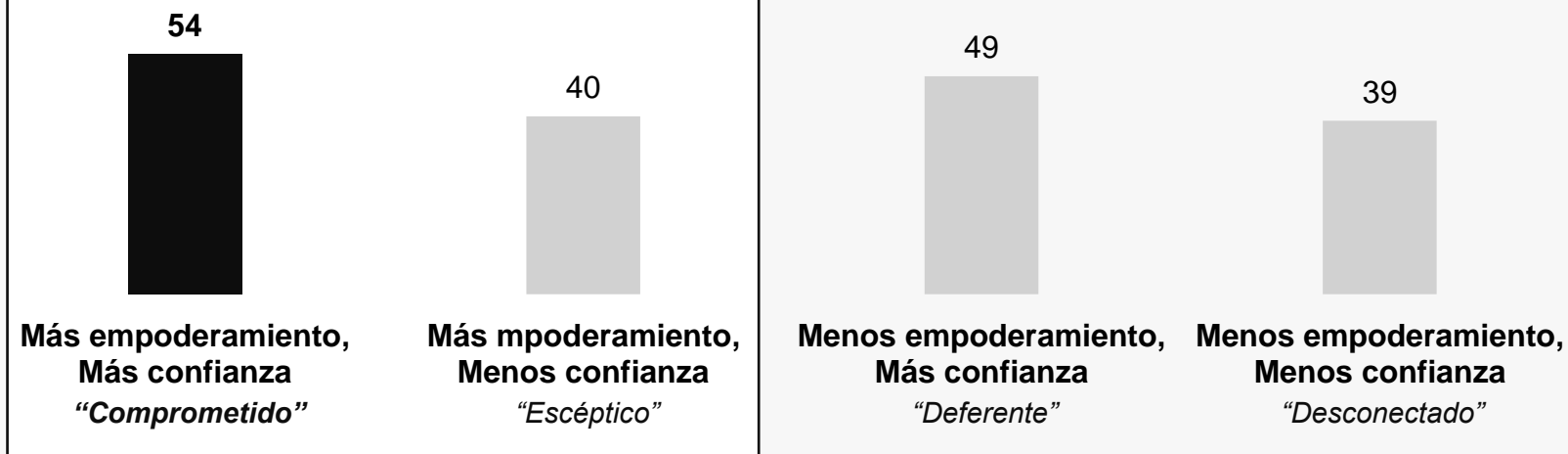
# Cuando hay confianza, los consumidores de servicios de salud son más propensos a vacunarse

Porcentaje que dice

GLOBAL 12

**Recibí la vacuna inicial COVID-19  
y todos los refuerzos recomendados**

*Entre las personas más empoderadas, quienes tienen más confianza cuentan con 14 puntos más de probabilidades de seguir las recomendaciones de salud pública*



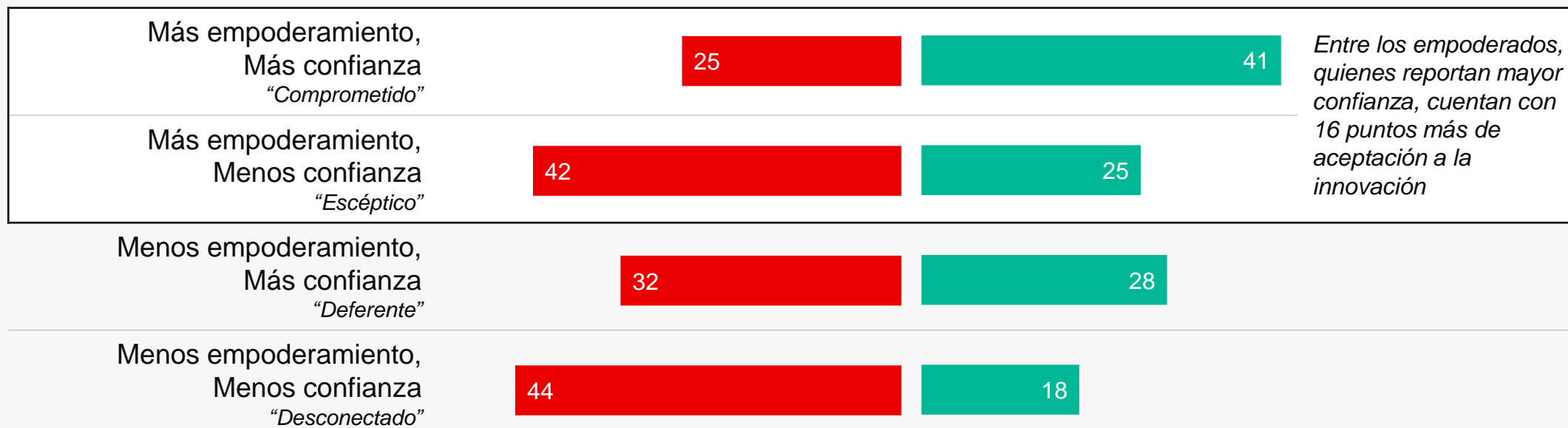
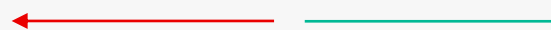
# Cuando hay confianza, los consumidores apoyan las innovaciones en materia de salud

Porcentaje que lo dice

GLOBAL 12

En promedio, frente al creciente uso de la IA en la interacción con el paciente, el diagnóstico y el desarrollo de fármacos

Rechazo las innovaciones    Acepto las innovaciones



**Mi médico es el eje  
de confianza en el  
sistema de salud**

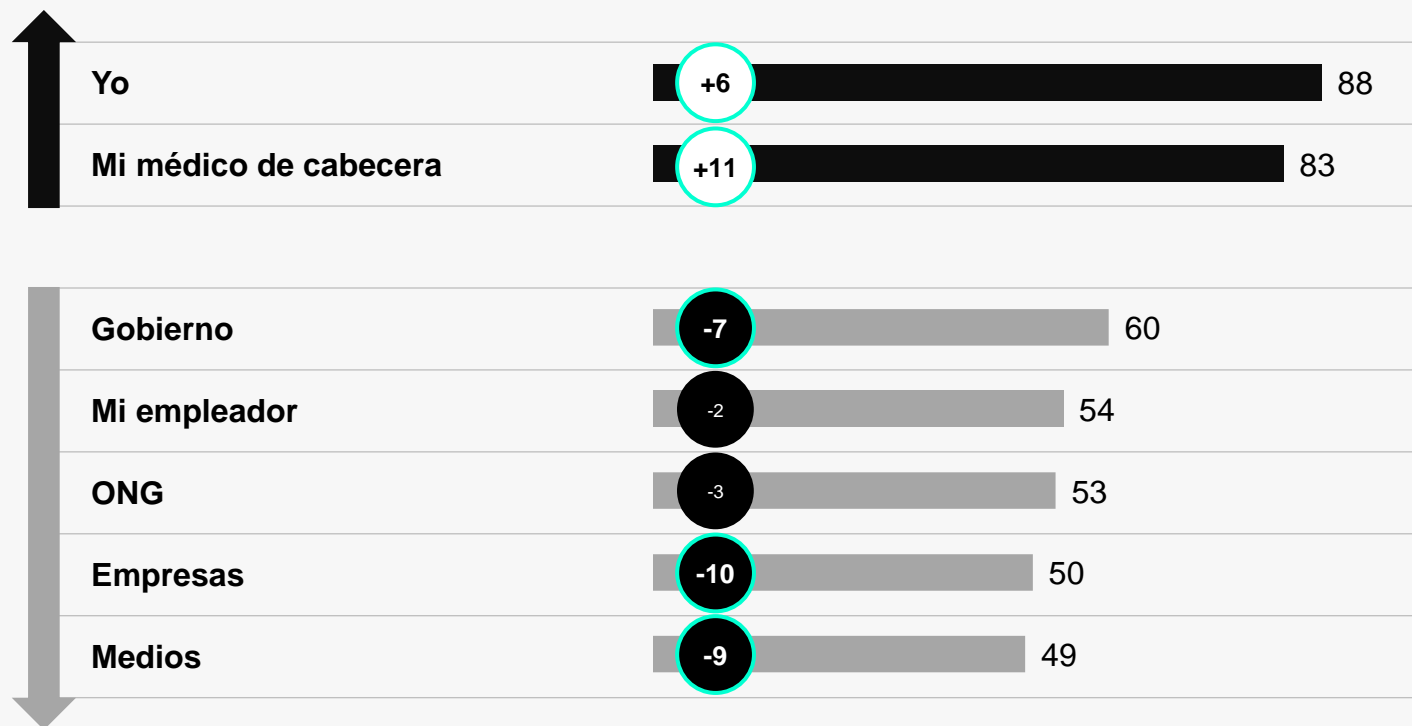


# Desde el año pasado, aumentó mi responsabilidad y la de mi médico, y disminuyó la de las instituciones

Porcentaje que lo dice, en México

● - 0 + Cambio de abril 2023 a abril 2024 ○ Cambio significativo

Espero que cada uno de ellos desempeñe **un papel importante** a la hora de mantenerme lo más sano posible



# Política de salud pública: los médicos influyen más que las autoridades sanitarias

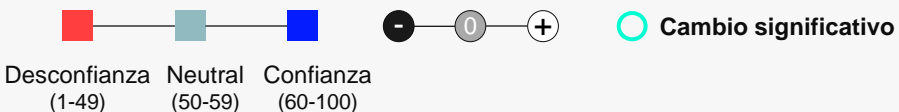
Porcentaje que lo dice, en México

Mis opiniones sobre las políticas de salud pública se ven más influidas por...

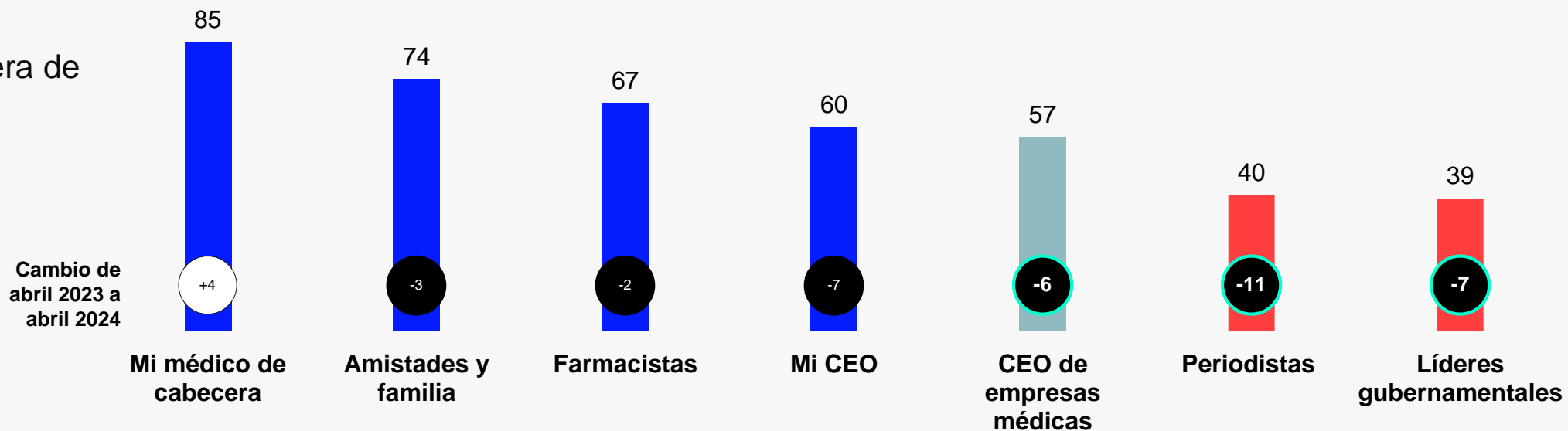


# Mi médico es la fuente más confiable de información sobre salud

Porcentaje que lo dice, en México



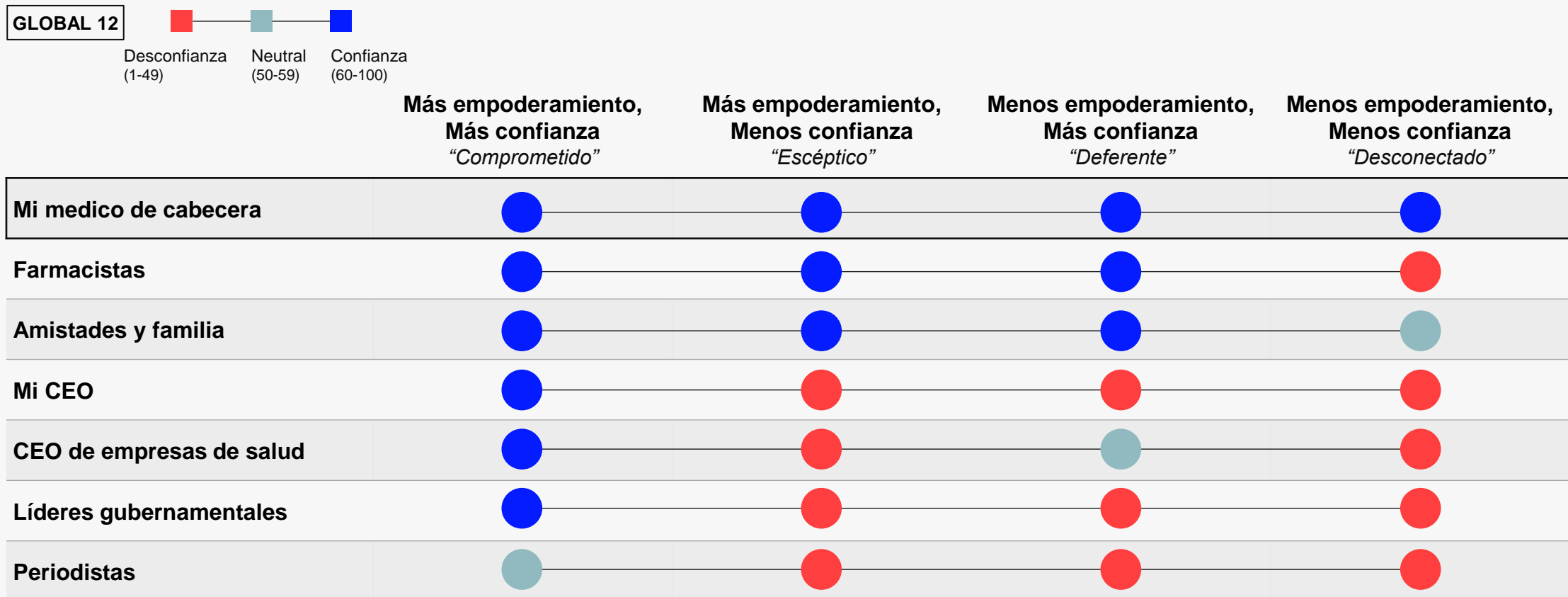
**Confío en que cada uno de ellos diga la verdad sobre cuestiones de salud y sobre la mejor manera de proteger la salud de los ciudadanos**





# Todos reportan que solo confían en que sus médicos de cabecera les digan la verdad sobre temas de salud pública

Porcentaje que confía en que dirán la verdad sobre la mejor manera de proteger la salud pública



3 de 4 mentalidades desconfían de Mi CEO

Edelman Trust Barometer 2024 Reporte Especial: Confianza y salud. HEA\_TRU\_PEP. A continuación encontrará una lista de categorías de personas. Para cada una de ellas, indique en qué medida confía en que ese grupo de personas le diga la verdad sobre las cuestiones sanitarias y sobre la mejor manera de proteger la salud del público. Escala de 9 puntos; recuadro con las primeras 4 respuestas, confianza. Población general, México. La opción "Mi CEO" sólo se muestra a quienes empleados de una organización (P43/1). Para una explicación completa de cómo se construyó la escala de confianza y capacitación, consulte el Apéndice Técnico.



# Cuando hay confianza, los consumidores son más propensos a indagar más y en otras fuentes sobre información de salud

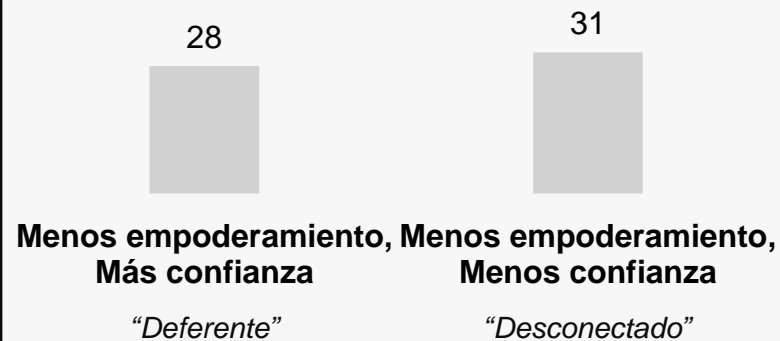
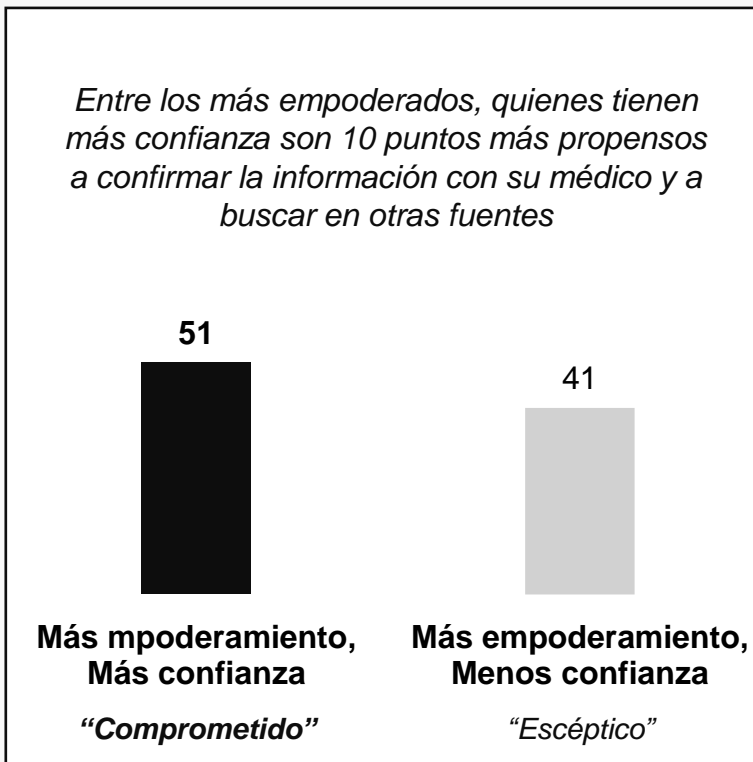
Porcentaje que lo dice

GLOBAL 12

**Busco información sobre salud** cada mes o con más frecuencia (promedio).

*Hablo con mi médico* sobre noticias e información relacionadas con la salud

**Confirmando la veracidad de una noticia sobre salud** consultando varias fuentes de información



Edelman Trust Barometer 2024 Reporte Especial: Confianza y salud. HMED\_SEG\_OFT. ¿Con qué frecuencia realiza las siguientes actividades relacionadas con noticias e información médica y sobre la atención médica? Escala de 7 puntos; códigos 3-7, mensual o más. Pregunta formulada a la mitad de la muestra. Población general, promedio de 12 mercados, según la escala de confianza y empoderamiento. Escala creada utilizando la mitad de la muestra. Los datos mostrados son un promedio de los atributos 8 y 11. Para una explicación completa de cómo se construyó la escala de confianza y capacitación, consultar el Apéndice Técnico.





# Cómo potenciar el empoderamiento y ganar confianza



# Barreras para mejorar la salud: la información es el mayor obstáculo

Entre el 89% que dice que hay una brecha entre lo bien que actualmente cuidan de su salud frente a lo bien que deberían hacerlo, porcentaje que afirma que, en México

 Cambio de abril 2023 a abril 2024
  Cambio significativo

## Esto me impide cuidar mejor de mi salud

**77%**

+16  
pts

### Información (neto)

Consejos contradictorios de expertos  
Recomendaciones sanitarias cambiantes  
Falta de información

**76%**

+7  
pts

### Costo (neto)

Las opciones sanas cuestan demasiado  
No pueden costear una buena asistencia médica  
No puede costear los tratamientos

**69%**

+12  
pts

### Acceso (neto)

Dificultad de acceso a los servicios de salud  
Falta de apoyo institucional



# Para generar confianza en materia de salud: hay que priorizar la información veraz

Porcentaje de aumento en la probabilidad de confiar en las instituciones de salud, asociado con un buen desempeño en cada área

GLOBAL 11 Excl China

<b>Empresas</b> (top 3 de 9)	<b>%</b>
<b>Ser una fuente confiable de información médica veraz</b>	<b>+10.8</b>
Abordar las barreras que impiden a las personas cuidar mejor de su salud	+8.5
Desarrollar productos que me ayuden a gestionar mi salud	+7.8

<b>ONG</b> (top 3 de 9)	<b>%</b>
<b>Ser una fuente confiable de información médica veraz</b>	<b>+11.6</b>
Informarme sobre cómo puedo mejorar mi salud	+8.6
Conseguir apoyo para mejorar las políticas y los programas de salud	+5.7

<b>Gobierno</b> (top 3 de 10)	<b>%</b>
<b>Ser una fuente confiable de información médica veraz</b>	<b>+12.7</b>
Financiar personal de salud, asistencia e información médica para las comunidades desatendidas	+7.0
Atención médica asequible y de calidad para todos	+6.8



# Empleadores: para ganar confianza, hay que fomentar hábitos saludables

Entre los empleados, porcentaje de mayor probabilidad de confiar en “Mi empleador” en materia de salud, asociado a un buen rendimiento en cada área

GLOBAL 11 Excl China

Mi empleador <i>(top 3 de 10)</i>	%
<b>Hacer adaptaciones especiales</b> para las personas con necesidades médicas o asistenciales	<b>+8.1</b>
<b>El CEO se pronuncia sobre aquellos problemas de salud pública</b> que afectan a sus empleados	<b>+7.0</b>
<b>El CEO modela un hábito saludable en el lugar de trabajo</b> , como evitar el exceso de trabajo, controlar el estrés y disfrutar del tiempo libre	<b>+6.1</b>

*En el entorno laboral pospandémico, los empleadores deben abordar las necesidades de salud, los problemas de salud pública y el agotamiento de los empleados.*



# Para comunicar efectivamente con todas las personas se necesita combinar empatía con veracidad

Respuesta más frecuente en cada mentalidad

GLOBAL 12

	Más empoderamiento, Más confianza "Comprometido"	Más empoderamiento, Menos confianza "Escéptico"	Menos empoderamiento, Más confianza "Deferente"	Menos empoderamiento, Menos confianza "Desconectado"
<b>Me siento cuidado cuando mi médico utiliza...</b>	un tono empático	un tono empático	un tono empático	lenguaje que entiendo
<b>Confío en información de salud...</b>	procedente de fuentes acreditadas	<b>respaldada por datos</b>	procedente de fuentes acreditadas	<b>respaldada por datos</b>

*La información respaldada es más importante para quienes tienen menos confianza*

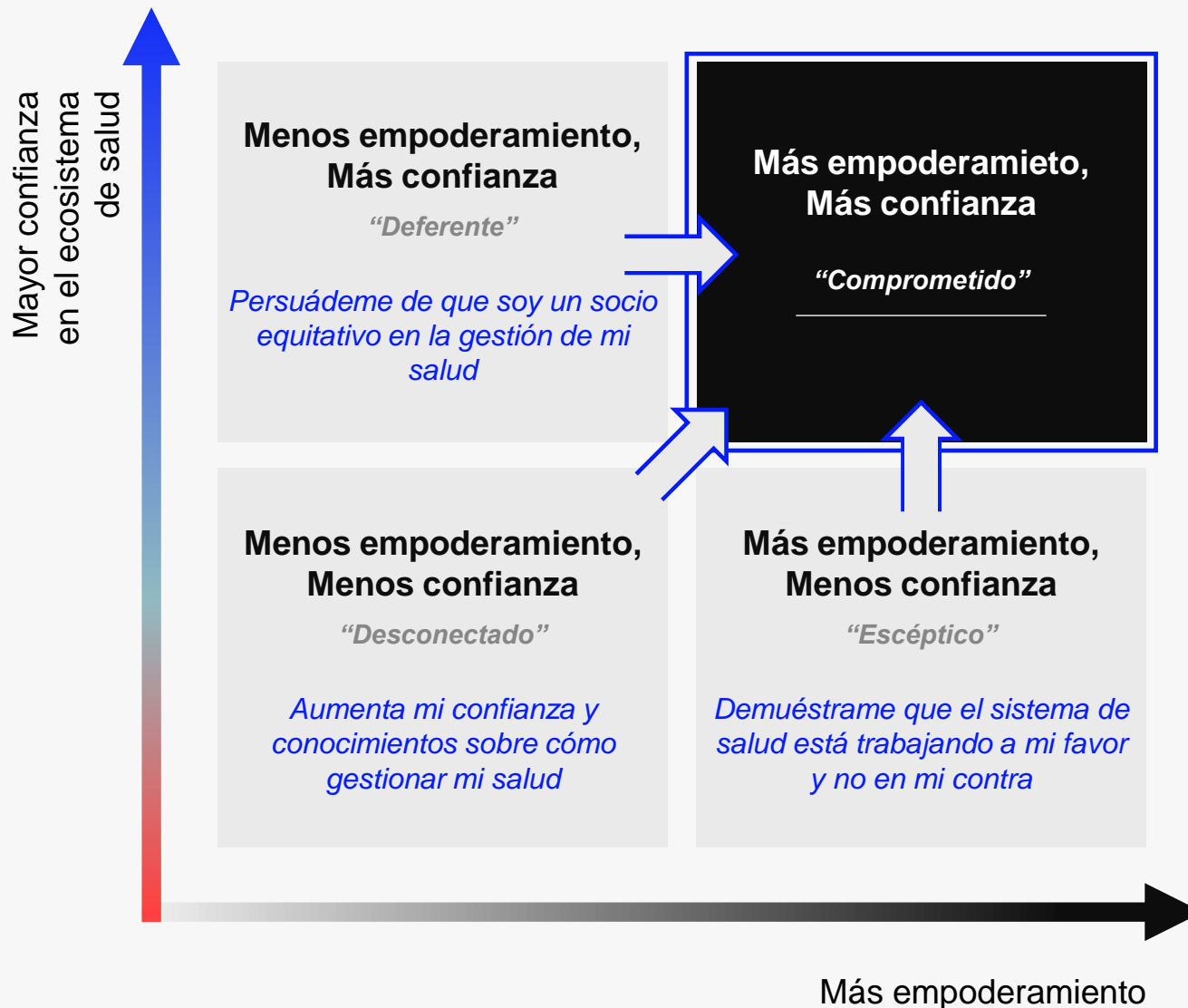


# Para cambiar mi modo de pensar: ayúdame a convencerme para que invierta en mi salud y confíe en el ecosistema de salud

Estrategias clave para que las personas adopten una mentalidad más comprometida con su salud, resultado del análisis de una serie de factores determinantes clave

GLOBAL 12

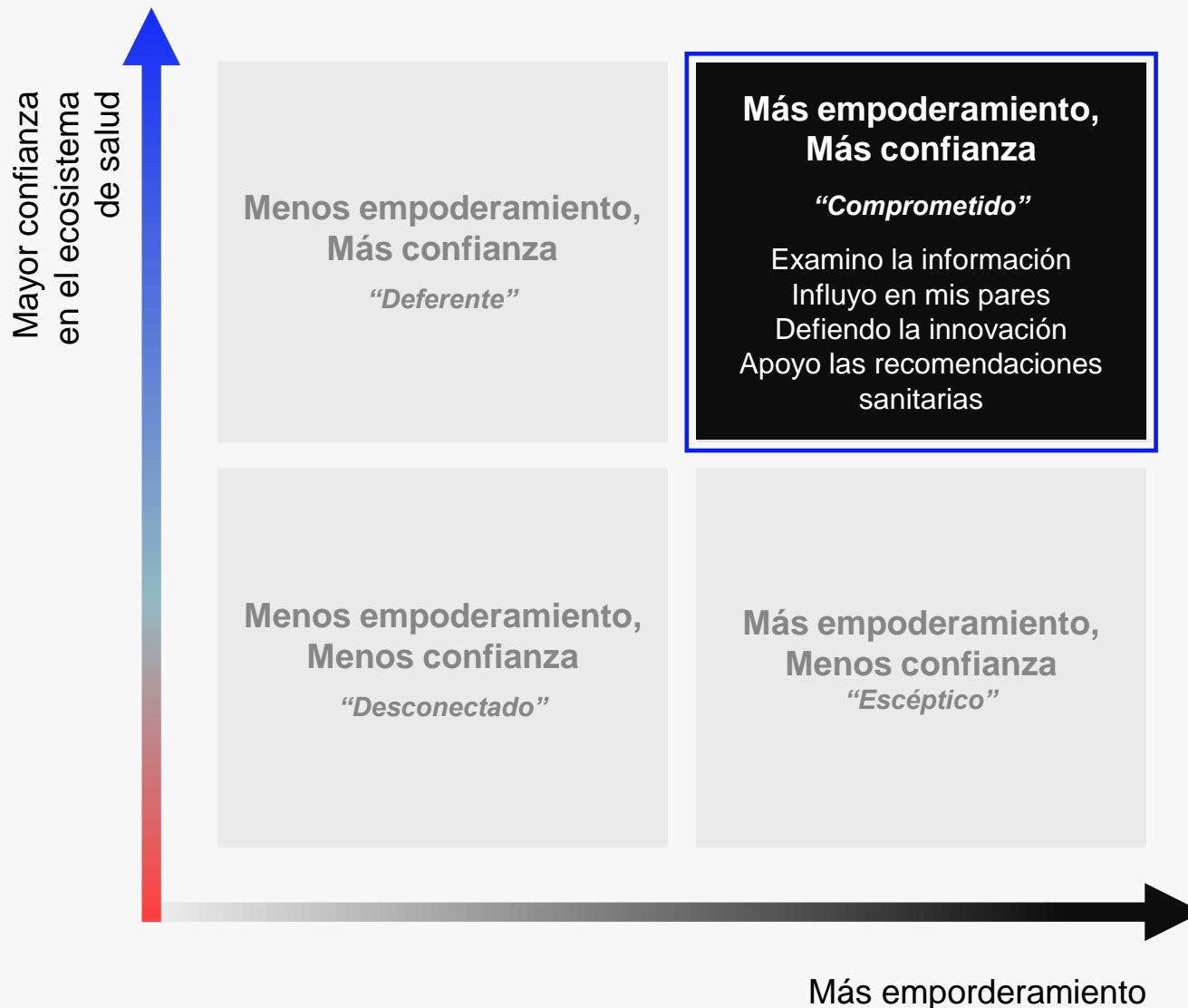
Edelman Trust Barometer 2024 Reporte Especial: Confianza y salud. Análisis regresivo. Población general, promedio de 12 mercados, según la escala de confianza y empoderamiento. Escala creada utilizando la mitad de la muestra. Para una explicación completa de cómo se construyó la escala de confianza y empoderamiento y cómo se realizó este análisis regresivo, así como una lista completa de factores para que las personas pasen de cada mentalidad a una mentalidad de "implicación", consultar el Apéndice Técnico.





# Hay que colaborar con quienes están comprometidos en generar confianza y obtener mejores resultados en materia de salud

GLOBAL 12



Edelman Trust Barometer 2024 Reporte Especial: Confianza y salud. Para más información sobre cómo se construyó la escala de confianza y empoderamiento, consultar el Apéndice Técnico. Los datos que respaldan estas conclusiones se encuentran en la sección de Suplementos.



# Reporte Especial: confianza y salud en México

## Para mejorar los resultados de salud, *la confianza y el empoderamiento de los pacientes es clave*

**1**

### Despolitiza la salud

La influencia de la política en la atención médica y la ciencia médica es una preocupación cada vez mayor. Los proveedores deben estar preparados para abordar estos temas cuando los pacientes los mencionen en un entorno clínico.

**2**

### Combate la crisis de la información

La calidad de la información se ha vuelto un obstáculo para una mejor salud. En todas las instituciones, ser una fuente confiable de información sobre salud es clave para aumentar la confianza.

**3**

### Aprovecha la influencia de los profesionales

Los proveedores de salud son constantemente las voces más confiables en temas de salud. Los pacientes buscan más que atención médica; también quieren verificar la información y las políticas de salud pública con sus médicos de cabecera.

**4**

### Ponme bajo control de mi salud

El costo, la información y la accesibilidad juegan un papel importante en impedir que las personas cuiden mejor su salud. Facilitar el acceso a los tratamientos y proporcionar recomendaciones sanitarias claras debe ser una prioridad.

