



**ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD  
UNIDADES MÉDICAS DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS**

<b>SERVICIOS DE SALUD</b>			
[sat1] <b>P1.</b>	En general, ¿qué tan satisfecho(a) o insatisfecho(a) está con la atención médica que recibió el/la paciente en el Instituto Mexicano del Seguro Social?	<b>01 Muy satisfecho(a)</b> <b>02 Satisfecho(a)</b> → <b>PASE A P3.</b> <i>03 Ni satisfecho(a) ni insatisfecho(a) (ESPONTÁNEA)</i> 04 Insatisfecho(a) 05 Muy insatisfecho(a) <b>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b> → <b>PASE A P3.</b>	_ _ _
[sat1_mot] <b>P2.</b>	¿Por qué razón o motivo?  <b>PERSONA ENCUESTADORA: Espere la respuesta ESPONTÁNEA de la persona entrevistada y codifique hasta 3 respuestas en el orden de mención.</b>  <b>NOTA: LAS OPCIONES DE RESPUESTA ÚNICAMENTE SON UNA GUÍA PARA FACILITAR A LA PERSONA ENCUESTADORA LA CLASIFICACIÓN DE LA RESPUESTA ESPONTÁNEA DE LA PERSONA ENCUESTADA, ESTAS <u>NO SON LEIDAS AL APLICARLA</u></b>	01 Mal trato 02 Las instalaciones 03 Falta de medicamentos 04 Mal servicio en farmacia 05 Mal servicio en laboratorio 06 Mal servicio en archivo 07 Mal servicio de ambulancias 08 Los tiempos de espera para consulta 09 Los tiempos de espera para obtener citas 10 Los tiempos de espera para trámites 11 Los tiempos de espera para resultados de estudios 12 La falta de personal/médicos/especialistas 13 La limpieza en general de la unidad 14 Mala calidad en el servicio de urgencias 996 Otro1 (ESPECIFIQUE): _____ 997 Otro2 (ESPECIFIQUE): _____ 998 Otro3 (ESPECIFIQUE): _____ <b>999 NO SABE/NO RESPONDE</b>	1ª mención  _ _ _ _   2ª mención  _ _ _ _   3ª mención  _ _ _ _

**ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD  
UNIDADES MÉDICAS DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS**

[sat3] P3.	En general, ¿qué tan satisfecho(a) o insatisfecho(a) está con la atención que recibió el/la paciente en esta unidad médica?	01 Muy satisfecho(a) 02 Satisfecho(a) 03 <i>Ni satisfecho(a) ni insatisfecho(a) (ESPONTÁNEA)</i> 04 Insatisfecho(a) 05 Muy insatisfecho(a) 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _
---------------	---	--	-----

**ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD  
UNIDADES MÉDICAS DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS**

TRATO DEL PERSONAL			
[btratou] P4.	¿Cómo fue el trato que recibió en esta unidad en la visita del día de hoy?	<b>01 Excelente</b> <b>02 Bueno</b> 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Malo 05 Pésimo <b>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	→ PASE A P6.  → PASE A P6.
[btratou_mot] P5.	¿Por qué razón o motivo considera que le brindaron un trato regular/malo/pésimo en su visita del día hoy en esta unidad?  <b>PERSONA ENCUESTADORA: Espere la respuesta ESPONTÁNEA de la persona entrevistada y codifique hasta 3 respuestas en el orden de mención.</b>  <b>NOTA: LAS OPCIONES DE RESPUESTA ÚNICAMENTE SON UNA GUÍA PARA FACILITAR A LA PERSONA ENCUESTADORA LA CLASIFICACIÓN DE LA RESPUESTA ESPONTÁNEA DE LA PERSONA ENCUESTADA, ESTAS NO SON LEIDAS AL APLICARLA</b>	01 No le saludaron 02 Le hablaron de manera grosera o prepotente 03 No le pusieron atención mientras les hablaba 04 No le proporcionaron el servicio que usted requería 05 No le dieron sus medicamentos 994 Otro1 (ESPECIFIQUE): _____ 995 Otro2 (ESPECIFIQUE): _____ 996 Otro3 (ESPECIFIQUE): _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	1ª mención 2ª mención 3ª mención

TRATO DEL PERSONAL																	
[calfatna] P6 – P18. Durante la visita del día de hoy a la unidad médica, ¿tuvo contacto con...?					[calfatnb] P6a. – P18a. En una escala del 1 al 10, donde 1 es Pésimo y 10 Excelente ¿Cómo calificaría el trato que le brindó...de esta unidad? <b>PERSONA ENCUESTADORA: Si la persona entrevistada tuvo contacto con el personal citado de la P6 – P18, pregunte P6a – P18a.</b>												
	Sí	No	NS/NR*			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NR*	
P6. La asistente médica	01	02	99	_	P66a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_
P7. El personal de administración	01	02	99	_	P67a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_
P8. El personal médico responsable	01	02	99	_	P68a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_
P9. El personal de enfermería	01	02	99	_	P69a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_
P10. El personal de laboratorio	01	02	99	_	P70a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_
P11. El personal de rayos X	01	02	99	_	P71a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_
P12. El camillero	01	02	99	_	P72a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_
P13. El personal de limpieza	01	02	99	_	P73a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_
P14. El personal de trabajo social	01	02	99	_	P74a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_
P15. El personal de vigilancia	01	02	99	_	P75a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_
P16. El personal de archivo clínico	01	02	99	_	P76a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_
P17. El personal de farmacia	01	02	99	_	P77a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_
P18. El personal del módulo de orientación (TAOD)** <b>(PERSONA ENCUESTADORA mostrar imagen)</b>	01	02	99	_	P78a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_

\*No sabe/No responde

\*\* Técnica(o) en Atención y Orientación al Derechohabiente

↓  
PASE A P20.

↓  
PASE A P20.

**ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD  
UNIDADES MÉDICAS DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS**

[motratot] <b>P19.</b>	¿Por qué considera usted que no recibió un buen trato por parte del personal del módulo de orientación(TAOD)?  <b>PERSONA ENCUESTADORA: Espere la respuesta ESPONTÁNEA de la persona entrevistada y codifique hasta 5 respuestas en el orden de mención.</b>  <b>NOTA: LAS OPCIONES DE RESPUESTA ÚNICAMENTE SON UNA GUÍA PARA FACILITAR A LA PERSONA ENCUESTADORA LA CLASIFICACIÓN DE LA RESPUESTA ESPONTÁNEA DE LA PERSONA ENCUESTADA, ESTAS <u>NO SON LEIDAS AL APLICARLA</u></b>	01 No le saludó 02 Le contestó de manera grosera o prepotente 03 No le puso atención mientras usted le hacía una pregunta 04 Hizo algún gesto o le ignoró en algún momento 05 No le proporcionó la orientación o el apoyo que usted requería  994 Otro1 (ESPECIFIQUE): _____ 995 Otro2 (ESPECIFIQUE): _____ 996 Otro3 (ESPECIFIQUE): _____ 997 Otro4 (ESPECIFIQUE): _____ 998 Otro5 (ESPECIFIQUE): _____ <b>999 NO SABE/NO RESPONDE</b>	1ª mención  _ _ _  2ª mención  _ _ _  3ª mención  _ _ _  4ª mención  _ _ _  5ª mención  _ _ _
[saludar] <b>P20.</b>	El personal que le atendió, ¿le saludó mirándole a los ojos?	01 Sí 02 No <b>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _ _
[escuchar] <b>P21.</b>	El personal que le atendió, ¿le escuchó con atención y sin interrupciones?	01 Sí 02 No <b>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _ _
[responder] <b>P22.</b>	El personal que le atendió, ¿le respondió de forma clara ante la solicitud que usted realizó?	01 Sí 02 No <b>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _ _
[amable] <b>P23.</b>	El personal que le atendió, ¿fue amable?	01 Sí 02 No <b>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _ _
[tiemuv] <b>P24.</b>	Aproximadamente, ¿Hace cuántos días fue su última visita a esta unidad?	_____(días)  <b>PERSONA ENCUESTADORA: si la persona entrevistada responde en una escala diferente a sólo días, anotar y hacer la conversión posteriormente</b>  _____(meses) _____(semanas) _____(días)  <b>997 NO APLICA (ESPONTÁNEA) es la primera vez que acude a esta unidad</b> <b>999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	Días  _ _ _  Semanas  _ _ _  Meses  _ _ _
[mejortratou] <b>P25.</b>	Comparando esa última visita con la del día de hoy, ¿Cómo considera que es el trato por parte del personal?	01 Mejor 02 Igual (ESPONTÁNEA) 03 Peor <b>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _ _

**PASE A P26.**



[filtroch] <b>P26.</b>	<b>FILTRO: ¿En esta ocasión el/la paciente utilizó el servicio de consulta de especialidades?</b>	01 Sí 02 No <b>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _ _
---------------------------	---	--	-------

**PASE A P38.**



**ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD  
UNIDADES MÉDICAS DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS**

<b>CONSULTA MÉDICA DE ESPECIALIDADES</b>		
<p>[probsal] <b>P27.</b></p>	<p>Podría decirme, ¿cuál fue el problema de salud que le hizo venir a esta unidad el día de hoy?</p> <p><b>PERSONA ENCUESTADORA: Espere la respuesta ESPONTÁNEA de la persona entrevistada y marque sólo la primera mención.</b></p> <p><b>NOTA: LAS OPCIONES DE RESPUESTA ÚNICAMENTE SON UNA GUÍA PARA FACILITAR A LA PERSONA ENCUESTADORA LA CLASIFICACIÓN DE LA RESPUESTA ESPONTÁNEA DE LA PERSONA ENCUESTADA, ESTAS <u>NO SON LEIDAS AL APLICARLA</u></b></p>	<p>01 Malformaciones congénitas, deformidades y anomalías cromosómicas 02 Trastornos mentales y del comportamiento 03 Traumatismos y envenenamientos. 04 Tumores malignos y leucemias 05 Bronquitis crónica y la no especificada, enfisema y asma 06 Epilepsia 07 Control y seguimiento del niño sano 08 Rinitis, rinofaringitis y faringitis crónicas 09 Artropatías 10 Enfermedades del corazón 11 Enfermedades de la piel y del tejido subcutáneo 12 Enfermedades del oído medio y de la mastoides 13 Enfermedades de la glándula tiroides 14 Insuficiencia renal 15 Estrabismos 16 Osteopatías y condropatías 17 Diabetes mellitus 18 Parálisis cerebral y otros síndromes paralíticos 19 Dorsopatías 20 Enfermedades del esófago 998 Otro (ESPECIFIQUE): _____ <b>999 NO SABE/NO RESPONDE</b></p> <p align="right"> _ _ _ _ </p>

**A continuación le haré unas preguntas sobre la atención que recibió la/el paciente durante su consulta del día de hoy**

<p>[especialid] <b>P28.</b></p>	<p>¿En cuál especialidad está siendo atendido la/el paciente?</p> <p><b>PERSONA ENCUESTADORA: Espere la respuesta ESPONTÁNEA de la persona entrevistada y marque sólo la primera mención.</b></p> <p><b>NOTA: LAS OPCIONES DE RESPUESTA ÚNICAMENTE SON UNA GUÍA PARA FACILITAR A LA PERSONA ENCUESTADORA LA CLASIFICACIÓN DE LA RESPUESTA ESPONTÁNEA DE LA PERSONA ENCUESTADA, ESTAS <u>NO SON LEIDAS AL APLICARLA</u></b></p>	<p>01 Ginecología y obstetricia 02 Traumatología 03 Medicina interna 04 Oftalmología 05 Cardiología 06 Cirugía general 07 Urología 09 Nefrología 10 Otorrinolaringología 11 Ortopedia 12 Neurología 13 Oncología 14 Gastroenterología 998 Otro (ESPECIFIQUE): _____ <b>999 NO SABE/NO RESPONDE</b></p> <p align="right"> _ _ _ _ </p>
<p>[tipocons] <b>P29.</b></p>	<p>¿Es la primera vez que el/la paciente acude a consulta en este hospital por su padecimiento actual?</p>	<p>01 Sí 02 No <b>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b></p> <p align="right"> _ _ _ </p>
<p>[tmedreg3] <b>P30.</b></p>	<p>En este hospital, ¿cuánto tiempo esperó a partir del horario de la cita programada de la/el paciente hasta el momento de recibir consulta con el médico?</p>	<p>_____(minutos)</p> <p><b>PERSONA ENCUESTADORA: si la persona encuestada responde en una escala diferente a sólo minutos, anotar y hacer la conversión posteriormente</b></p> <p>_____(horas) _____(minutos)</p> <p><b>999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b></p> <p align="right">Horas  _ _ _  Minutos  _ _ _ </p>

**ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD  
UNIDADES MÉDICAS DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS**

[satiemesp] <b>P31.</b>	¿Qué tan satisfecho(a) o insatisfecho(a) está con el tiempo que tuvo que esperar a partir del horario de la cita programada de la/el paciente para recibir consulta con el personal médico?	01 Muy satisfecho(a) 02 Satisfecho(a) 03 <i>Ni satisfecho(a) ni insatisfecho(a) (ESPONTÁNEA)</i> 04 Insatisfecho(a) 05 Muy insatisfecho(a) 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _
[pres_med] <b>P32.</b>	En la consulta del día de hoy, ¿El personal médico se presentó con el/la paciente o con usted?	01 Sí 02 No 03 Ya lo conocía/Se había presentado anteriormente 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _
[durasis_c] <b>P33.</b>	En la consulta del día de hoy, ¿le realizaron exploración o revisión física a el/la paciente?	01 Sí 02 No 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _
[preosad] <b>P34.</b>	¿Pudo decirle al personal médico lo que le preocupaba sobre la salud del/de la paciente?	01 Sí 02 No 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _
[tratocomf] <b>P35.</b>	¿Le quedaron claros los cuidados necesarios para el padecimiento del/de la paciente?	01 Sí 02 No 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _
[comincomc ons] <b>P36.</b>	El personal de salud que le atendió el día de hoy, ¿utilizó frases, palabras o acciones que le hicieran sentir incomodo(a), discriminado(a) o humillado(a)?	01 Sí 02 No 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _
[consdesp] <b>P37.</b>	Al terminar su consulta ¿el personal médico se despidió del/de la paciente o de usted?	01 Sí 02 No 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _

**SERVICIOS DE LABORATORIO Y RAYOS X**

[filtrosaux1] <b>P38.</b>	<b>FILTRO:</b> En caso de que en el último mes el/la paciente haya utilizado los servicios de laboratorio del IMSS, ¿usted le acompañó?	01 Sí 02 <b>No</b> 97 <b>NO APLICA (ESPONTÁNEA)</b> 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _
[temsad1] <b>P39.</b>	¿Cuánto tiempo pasó desde que el personal médico le dio la solicitud para los estudios de laboratorio del/de la paciente hasta que se los realizaron?  <b>PERSONA ENCUESTADORA: Espere la respuesta ESPONTÁNEA de la persona entrevistada y escriba el rango que corresponda, en caso de ser necesario especifique que el tiempo es en días hábiles.</b>	_____(días hábiles)  <b>PERSONA ENCUESTADORA: si la persona entrevistada responde en una escala diferente a sólo días hábiles, anotar y hacer la conversión posteriormente</b>  _____(meses) _____(semanas) _____(días)  996 Se los programaron de acuerdo a su cita médica 997 Se los realizaron mientras estuvo en urgencias 998 Se los realizaron mientras estuvo hospitalizado 999 <b>NO SABE/NO RESPONDE</b>	Días hábiles  _ _  Días  _ _  Semanas  _ _  Meses  _ _
[temsad1b] <b>P40.</b>	Cuando pasó a consulta ¿el personal médico tuvo disponibles los resultados de los estudios de laboratorio del/de la paciente?	01 Sí 02 No 97 <b>NO APLICA (ESPONTÁNEA)</b> 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _
[filtrosaux2] <b>P41.</b>	<b>FILTRO:</b> En caso de que en el último mes su paciente haya utilizado los servicios de rayos X, ultrasonido, tomografías, etc. del IMSS, ¿usted lo acompañó?	01 Sí 02 <b>No</b> 97 <b>NO APLICA (ESPONTÁNEA)</b> 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _
[temsad2] <b>P42.</b>	¿Cuánto tiempo pasó desde que el personal médico le dio la solicitud para los estudios de rayos X, ultrasonido, tomografías, etc. hasta que se los realizaron a el/la paciente?	_____(días hábiles)  <b>PERSONA ENCUESTADORA: si la persona entrevistada responde en una escala diferente a sólo días hábiles, anotar y hacer la conversión posteriormente</b>	Días hábiles  _ _  Días  _ _

**ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD  
UNIDADES MÉDICAS DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS**

<b>SERVICIOS DE LABORATORIO Y RAYOS X</b>			
	<b>PERSONA ENCUESTADORA:</b> Espere la respuesta <b>ESPONTÁNEA</b> de la persona entrevistada y escriba el rango que corresponda, en caso de ser necesario especifique que el tiempo es en días hábiles.	____(meses) ____ (semanas) ____ (días) 996 Se los programaron de acuerdo a su cita médica 997 Se los realizaron mientras estuvo en urgencias 998 Se los realizaron mientras estuvo hospitalizado <b>999 NO SABE/NO RESPONDE</b>	Semanas  _ _ _  Meses  _ _ _
[temsad2b] <b>P43.</b>	Cuando pasó a consulta ¿el personal médico tuvo disponibles los resultados de los estudios de rayos X, ultrasonido, tomografías, etc. del/de la paciente?	01 Sí 02 No <b>97 NO APLICA (ESPONTÁNEA)</b> <b>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _ _

[recmedhoy] <b>P44.</b>	El día de hoy, ¿le recetaron algún medicamento a el/la paciente?	01 Sí <b>02 No</b> <b>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b> → PASE A P49.	_ _ _
[filtrofarm2] <b>P45.</b>	<b>FILTRO:</b> El día de hoy, ¿acudió a la farmacia a surtir algún medicamento del/de la paciente?	01 Sí <b>02 No</b> <b>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b> → PASE A P49.	_ _ _

<b>FARMACIA</b>			
[totmed] <b>P46.</b>	De las medicinas que le recetaron al/a la paciente, ¿cuántos medicamentos le dieron en la farmacia de la unidad?	<b>01 Todos</b> → PASE A P49. 02 Algunos 03 Ninguno <b>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b> → PASE A P49.	_ _ _
[motnosurt] <b>P47.</b>	¿Por qué no le surtieron el medicamento?  <b>PERSONA ENCUESTADORA:</b> Espere la respuesta <b>ESPONTÁNEA</b> de la persona entrevistada y codifique hasta 3 respuestas en el orden de mención.	01 Porque no tenían el medicamento 02 Porque me falta un trámite administrativo 03 Porque falta la autorización del personal médico especialista/hospital 04 Porque la farmacia estaba cerrada 996 Otro 1 (Especifique)_____ (ESPON.) 997 Otro 2 (Especifique)_____ (ESPON.) 998 Otro 3 (Especifique)_____ (ESPON.) <b>999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	1ª mención  _ _ _ _  2ª mención  _ _ _ _  3ª mención  _ _ _ _
[acnomed] <b>P48.</b>	¿Qué acción llevará a cabo con respecto a los medicamentos que no le surtieron en la farmacia de la unidad?  <b>PERSONA ENCUESTADORA:</b> Espere la respuesta <b>ESPONTÁNEA</b> de la persona entrevistada y codifique hasta 3 respuestas en el orden de mención.  <b>NOTA: LAS OPCIONES DE RESPUESTA ÚNICAMENTE SON UNA GUÍA PARA FACILITAR A LA PERSONA ENCUESTADORA LA CLASIFICACIÓN DE LA RESPUESTA ESPONTÁNEA DE LA PERSONA ENTREVISTADA, ESTAS NO SON LEIDAS AL APLICARLA</b>	01 Regresará a buscarlo(s) en la farmacia de la misma unidad 02 Lo(s) conseguirá en la farmacia de otra unidad 03 Lo(s) comprará en una farmacia privada y lo(s) pagará de su bolsillo 04 No lo(s) comprará/suspenderá el tratamiento 05 Regresará a que el personal médico le recete otro medicamento 996 Otro 1 (Especifique)_____ (ESPON.) 997 Otro 2 (Especifique)_____ (ESPON.) 998 Otro 3 (Especifique)_____ (ESPON.) <b>999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	1ª mención  _ _ _ _  2ª mención  _ _ _ _  3ª mención  _ _ _ _

[filtrourg] <b>P49.</b>	<b>FILTRO:</b> En caso de que el/la paciente haya utilizado en el último mes el servicio de urgencias o admisión continua en esta unidad, ¿usted le acompañó?	01 Sí <b>02 No</b> <b>97 NO APLICA (ESPONTÁNEA)</b> <b>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b> → PASE A P62.	_ _ _
----------------------------	---	---	-------

**ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD  
UNIDADES MÉDICAS DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS**

<b>SERVICIO DE URGENCIAS O ADMISIÓN CONTINUA</b>			
<p>[probsal_urg] <b>P50.</b></p>	<p>Podría decirme, ¿cuál fue el problema de salud del/de la paciente por el que solicitó atención en el servicio de urgencias o admisión continua?</p> <p><b>PERSONA ENCUESTADORA: Espere la respuesta ESPONTÁNEA de la persona entrevistada y marque sólo la primera mención. Si responde Malestar o problemas en la columna y/o espalda, pregunte si se ha presentado durante 6 semanas o menos (17) o si es un problema de más de 6 semanas (18).</b></p> <p><b>NOTA: LAS OPCIONES DE RESPUESTA ÚNICAMENTE SON UNA GUÍA PARA FACILITAR A LA PERSONA ENCUESTADORA LA CLASIFICACIÓN DE LA RESPUESTA ESPONTÁNEA DE LA PERSONA ENTREVISTADA, ESTAS NO SON LEIDAS AL APLICARLA</b></p>	<p>01 Diabetes Mellitus 02 Hipertensión arterial 03 Control de embarazo 04 Traumatismos, fracturas, luxaciones o esguinces 05 Envenenamiento 06 Otorrinolaringología/Problemas respiratorios 07 Infecciones respiratorias agudas (gripe, tos) 08 Problemas pulmonares (neumonía, asma) 09 Infecciones, enfermedades o lesiones de la piel 10 Enfermedades del corazón 11 Gastritis y duodenitis 12 Enfermedades Infecciosas Intestinales (gastroenteritis/Diarrea) 13 Infecciones/Problemas de vías urinarias 14 Problemas del riñón/Insuficiencia renal 15 Problemas ginecológicos u obstétricos 16 Problemas de los ojos (cataratas, glaucoma) 17 Malestar reciente en la columna y/o espalda (dorsopatía) 18 Problemas crónicos en la columna y/o espalda 19 Dolor de cabeza 20 Dolor o problemas de articulaciones (artrosis) 21 Dolor de estómago 22 Fiebre 23 Dolor de diente o muela 24 Trastornos psiquiátricos y del comportamiento 25 Problemas urológicos/Próstata 26 Tumores malignos/Cáncer 27 Abscesos/Quistes 28 Problemas de la vesícula y vías biliares 29 Problemas neurológicos 30 Malformaciones congénitas 31 Problemas del Sistema Inmunológico 32 Epilepsia 33 Cirugía (operaciones de algún tipo) 34 Leucemias 35 Hernias abdominales y/o inguinales 36 Deformaciones congénitas de pies 37 Deformaciones congénitas de cadera 38 Deterioro de la conciencia o delirio 39 Caídas 40 Depresión 998 Otro (ESPECIFIQUE): _____ <b>999 NO SABE/NO RESPONDE</b></p>	<p align="right"> _ _ _ </p>
<p>[mot_urg] <b>P51.</b></p>	<p>¿Por qué acudió a solicitar atención para el/la paciente al servicio de urgencias o admisión continua en lugar de su unidad de medicina familiar?</p>	<p>01 Porque en su unidad de medicina familiar no le atendieron 02 Porque es más rápido recibir atención en urgencias o admisión continua que en la unidad de medicina familiar 03 Porque el horario de atención ya había concluido en la unidad de medicina familiar 04 Porque le envió el médico familiar, debido a la gravedad de su padecimiento 05 Porque necesitaba ser atendido urgentemente 998 Otro (ESPECIFIQUE): _____ (ESPON.) <b>999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b></p>	<p align="right"> _ _ _ </p>
<p>[atnurg] <b>P52.</b></p>	<p>¿El/la paciente recibió o no la atención médica que solicitó en el servicio de urgencias?</p>	<p><b>01 Sí</b> → PASE A P54. <b>02 No</b> <b>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b> → PASE A P62.</p>	<p align="right"> _ _ </p>

**ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD  
UNIDADES MÉDICAS DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS**

[noatnurg] P53.	¿Por qué no la recibió?	<b>01 Le dijeron que tenía que ir con su médico familiar</b> <b>02 Porque había muchas personas antes</b> <b>03 Porque no había médico disponible para atenderme</b> <b>998 Otro (Especifique) _____ (ESPON.)</b> <b>999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _ _ _  → PASE A 62.
[turgtriag] P54.	<b>PERSONA ENCUESTADORA:</b> Explicar que el área de Triage es la primera atención que recibió con el personal médico o de enfermería para tomarle sus signos vitales y clasificar su estado de salud con un color.  ¿Cuánto tiempo pasó desde que llegó el/la paciente a Urgencias, hasta que el personal de salud le revisó por primera vez en el área de Triage?  <b>PERSONA ENCUESTADORA:</b> Espere la respuesta espontánea de la persona entrevistada y escriba el rango que corresponda.	_____(minutos)  <b>PERSONA ENCUESTADORA:</b> si la persona entrevistada responde en una escala diferente a sólo minutos, anotar y hacer la conversión posteriormente  _____(horas) _____(minutos) <b>997 No llegué antes</b> <b>999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	Horas  _ _ _  Minutos  _ _ _
[tram_urg] P55.	¿Qué trámite hizo antes de que el personal de salud hiciera la primera revisión del/de la paciente en el área de Triage?	01 No tuvo que realizar ningún trámite 02 Registrarse en algún área de control 03 Presentar sello de vigencia de derechos 04 Demostrar ser derechohabiente con credencial o carnet del IMSS 998 Otro (Especifique) _____ (ESPON.) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _ _
[cartcol] P56.	¿Observó algún cartel o material con la clasificación del estado de salud por colores?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _ _
[medenfcol] P57.	El personal médico o enfermería que revisó al/a la paciente en el área de Triage, ¿le informó el color de su estado de salud?	01 Sí <b>02 No</b> <b>97 No aplica (ESPONTÁNEA)</b> <b>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _ _ _  → PASE A P59.
[clasiftiem] P58.	¿Considera que esperó el tiempo establecido de acuerdo con la clasificación del color que le dieron al estado de salud del/de la paciente?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _ _
[calteurg] P59.	¿Cómo calificaría el tiempo de espera en el servicio de urgencias o admisión continua?	01 Muy rápido 02 Rápido 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Lento 05 Muy lento 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _ _
[califurg] P60.	¿Cómo calificaría la atención médica que le dieron al/a la paciente en el servicio de urgencias o admisión continua?	<b>01 Excelente</b> <b>02 Buena</b> 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Mala 05 Pésima <b>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _ _ _  → PASE A P62. → PASE A P62.

**ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD  
UNIDADES MÉDICAS DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS**

[motcalifurg] P61.	<p>¿Por qué motivo?</p> <p><b>PERSONA ENCUESTADORA: Espere la respuesta ESPONTÁNEA de la persona entrevistada y marque las 3 primeras respuestas en el orden de mención.</b></p> <p><b>NOTA: LAS OPCIONES DE RESPUESTA ÚNICAMENTE SON UNA GUÍA PARA FACILITAR A LA PERSONA ENCUESTADORA LA CLASIFICACIÓN DE LA RESPUESTA ESPONTÁNEA DE LA PERSONA ENTREVISTADA, ESTAS NO SON LEIDAS AL APLICARLA</b></p>	<p>01 Por el tiempo que pasó desde que llegó hasta que pasó a Triage</p> <p>02 Por el tiempo en que clasificaron su padecimiento en Triage</p> <p>03 Por el tiempo que me ocupó el trámite para la consulta de vigencia de derechos</p> <p>04 Por el tiempo en el que le atendieron según el color que le asignaron</p> <p>996 Otro1 (ESPECIFIQUE): _____</p> <p>997 Otro2 (ESPECIFIQUE): _____</p> <p>998 Otro3 (ESPECIFIQUE): _____</p> <p>999 NO SABE/NO RESPONDE</p>	<p>1ª mención</p> <p>_____</p> <p>2ª mención</p> <p>_____</p> <p>3ª mención</p> <p>_____</p>
-----------------------	--	--	--

<b>SERVICIO DE CIRUGÍA</b>			
[filtrocir] P62.	<p><b>FILTRO:</b> En caso de que el/la paciente haya utilizado en el último mes, el servicio de cirugía en esta unidad ¿usted le acompañó?</p>	<p>01 Sí</p> <p>02 No</p> <p>97 NO APLICA (ESPONTÁNEA)</p> <p>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</p> <p align="right">→ PASE A P80.</p>	<p>_____</p>
[progciru] P63.	<p>La programación de su cirugía del/de la paciente se propuso en...</p>	<p>01 Consulta externa de otro hospital</p> <p>02 Consulta externa del mismo hospital</p> <p>03 Servicio de urgencias o admisión continua</p> <p>998 Otro (ESPECIFIQUE): _____ (ESPON.)</p> <p>999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</p>	<p>_____</p>
[topera] P64.	<p>Desde el momento que el personal médico le dijo que el/la paciente tenía que operarse hasta la operación, ¿cuánto tiempo pasó?</p>	<p>_____ (días hábiles)</p> <p><b>PERSONA ENCUESTADORA: si la persona encuestada responde en una escala diferente a sólo días hábiles, anotar y hacer la conversión posteriormente</b></p> <p>_____ (meses) _____ (semanas) _____ (días)</p> <p>999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</p>	<p>Días hábiles</p> <p>_____</p> <p>Días</p> <p>_____</p> <p>Semanas</p> <p>_____</p> <p>Meses</p> <p>_____</p>
[fechaop] P65.	<p>¿La operación se realizó en la fecha programada?</p>	<p>01 Sí → PASE A P70.</p> <p>02 No</p> <p>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P70.</p>	<p>_____</p>
[suspop1] P66.	<p>¿Cuántas veces le suspendieron la operación al/a la paciente?</p>	<p>01 1 vez</p> <p>02 2 veces</p> <p>03 3 veces o más</p> <p>04 No la suspendieron, la adelantaron → PASE A P70.</p> <p>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</p>	<p>_____</p>

**ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD  
UNIDADES MÉDICAS DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS**

<b>SERVICIO DE CIRUGÍA</b>			
[suspop3] <b>P67.</b>	¿Por qué motivo no se realizó la operación en la fecha programada?  <b>PERSONA ENCUESTADORA: Espere la respuesta ESPONTÁNEA de la persona entrevistada y marque sólo la primera mención.</b>  <b>NOTA: LAS OPCIONES DE RESPUESTA ÚNICAMENTE SON UNA GUÍA PARA FACILITAR A LA PERSONA ENCUESTADORA LA CLASIFICACIÓN DE LA RESPUESTA ESPONTÁNEA DE LA PERSONA ENTREVISTADA, ESTAS NO SON LEIDAS AL APLICARLA</b>	01 A petición suya 02 Por el estado de salud del/de la paciente 03 Por falta de material 04 Por falta de personal médico 05 Por falta de quirófanos 06 Había una urgencia 07 Por no contar con disponibilidad de camas 08 Por caducidad de estudios de laboratorio 09 Por falta de valoraciones 10 No me presenté 998 Otro (ESPECIFIQUE): _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _
[suspop2] <b>P68.</b>	Para programar la siguiente fecha de la operación, ¿le dieron prioridad respecto a otras personas?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _
[suspop4] <b>P69.</b>	Después de la fecha programada, ¿cuántos días calendario o naturales pasaron para la operación?	_____(días)  <b>PERSONA ENCUESTADORA: si la persona entrevistada responde en una escala diferente a sólo días calendario o naturales, anotar y hacer la conversión posteriormente</b>  _____(meses) _____(semanas) _____(días)  999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	Días  _ _  Semanas  _ _  Meses  _ _
[motoper] <b>P70.</b>	¿De qué operaron al/a la paciente?	01 Reducción de fractura y luxación 02 Operaciones sobre piel y tejido subcutáneo 03 Incisión, excisión y oclusión de vasos 04 Operaciones sobre apéndice 05 Injerto de hueso 06 Incisión, excisión y división de otros huesos 07 Operaciones sobre músculo, tendón, fascia y bolsa sinovial salvo de la mano 08 Operaciones sobre válvulas y tabiques del corazón 09 Operaciones sobre músculos extraoculares 10 Operaciones sobre esófago 11 Operaciones sobre amígdalas y adenoides 12 Operaciones sobre vejiga urinaria 13 Operaciones sobre uretra 14 Atención obstétrica de la adolescente 15 Incisión, extirpación y anastomosis de intestino 16 Incisión y excisión de cráneo, cerebro y meninges cerebrales 17 Operaciones sobre órbita y globo ocular 18 Operaciones sobre testículos 19 Operaciones sobre el riñón 20 Reparación de hernia 998 Otra cirugía (ESPECIFIQUE): _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _
[opfinsem] <b>P71.</b>	¿Su cirugía se realizó en fin de semana?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _
[infofam1] <b>P72.</b>	Al terminar la cirugía ¿le brindaron información acerca de su estado de salud del/de la paciente a alguno de sus familiares?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _

 **PASE A P74.**

**ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD  
UNIDADES MÉDICAS DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS**

<b>SERVICIO DE CIRUGÍA</b>			
[infofam] <b>P73.</b>	¿Qué tan clara o confusa considera que fue esa información?	01 Muy clara 02 Clara 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Confusa 05 Muy confusa 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[medciru] <b>P74.</b>	¿ El personal médico responsable de su cirugía se presentó antes de la realización de esta con usted o con algún familiar responsable?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[medciru2] <b>P75.</b>	¿La o el cirujano le explicó los riesgos y beneficios de la cirugía?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[calciru] <b>P76.</b>	¿Cómo calificaría la atención que le dieron al/a la paciente en el servicio de cirugía?	01 Excelente 02 Buena 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Mala 05 Pésima 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[motcalifcir] <b>P77.</b>	¿Por qué motivo?  <b>PERSONA ENCUESTADORA: Espere la respuesta ESPONTÁNEA de la persona entrevistada y marque las 3 primeras respuestas en el orden de mención.</b>  <b>NOTA: LAS OPCIONES DE RESPUESTA ÚNICAMENTE SON UNA GUÍA PARA FACILITAR A LA PERSONA ENCUESTADORA LA CLASIFICACIÓN DE LA RESPUESTA ESPONTÁNEA DE LA PERSONA ENTREVISTADA, ESTAS NO SON LEIDAS AL APLICARLA</b>	01 No hay personal médico 02 Falta de material 03 Carencia o falla del equipamiento 04 Sobredemanda 996 Otro1 (ESPECIFIQUE): _____ 997 Otro2 (ESPECIFIQUE): _____ 998 Otro3 (ESPECIFIQUE): _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	1ª mención  _ _ _ _  2ª mención  _ _ _ _  3ª mención  _ _ _ _
[trabsocciru] <b>P78.</b>	¿La trabajadora social le localizó telefónicamente para recordarle la fecha de la cirugía del/de la paciente?	01 Sí 02 No 97 NO APLICA (Entré por urgencias) (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[ciclocir] <b>P79.</b>	Posterior a la realización de la cirugía, ¿tuvo el/la paciente alguna complicación que requirió su paso a quirófano nuevamente?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

<b>HOSPITALIZACIÓN</b>			
[filtrohos] <b>P580.</b>	<b>FILTRO:</b> En caso de que el/la paciente haya utilizado en el último mes el servicio de hospitalización, es decir, pasó al menos una noche en piso de este hospital, ¿usted lo acompañó?	01 Sí 02 No 97 NO APLICA (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[tobscama] <b>P81.</b>	¿Cuánto tiempo transcurrió desde que le dieron al/a la paciente una cama o camilla en urgencias (Observación) hasta que pasó a una cama en el piso de hospitalización?	01 8 horas o menos 02 De 8 horas 1 minuto a 12 horas 03 De 12 horas 1 minuto a 1 día 04 De 1 día 1 minuto a 3 días 05 De 3 días 1 minuto a 5 días 06 Más de 5 días 97 NO APLICA (No entré por urgencias) (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

**ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD  
UNIDADES MÉDICAS DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS**

[razontesp] <b>P82.</b>	¿Cuál fue la razón que le dieron por la cual tardó en pasar el/la paciente a piso de hospitalización?	01 No había camas en piso 02 No le daban los resultados de sus estudios de laboratorio 03 No le daban los resultados de sus estudios de rayos X 04 No estaba el personal médico que lo atendía 05 No estaba el familiar/acompañante del paciente 06 No había camillero 07 Faltaba la valoración de otro(a) especialista (interconsulta) 08 Faltaba algún trámite administrativo. ¿Cuál?  998 Otra causa. ¿Cuál? _____ (ESPONTÁNEA) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[infprealta] <b>P83.</b>	El día anterior al egreso del/de la paciente, ¿algún familiar fue informado que sería dado de alta al día siguiente (estaba de “pre-alta”)?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P86.	_ _ _
[calhosp] <b>P84.</b>	¿Cómo calificaría la atención médica que le dieron al/a la paciente en el servicio de hospitalización?	01 Excelente 02 Buena 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Mala 05 Pésima 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P86.	_ _ _
[motcalifhosp] <b>P85.</b>	¿Por qué motivo?  <b>PERSONA ENCUESTADORA: Espere la respuesta ESPONTÁNEA de la persona entrevistada y marque las 3 primeras respuestas en el orden de mención.</b>  <b>NOTA: LAS OPCIONES DE RESPUESTA ÚNICAMENTE SON UNA GUÍA PARA FACILITAR A LA PERSONA ENCUESTADORA LA CLASIFICACIÓN DE LA RESPUESTA ESPONTÁNEA DE LA PERSONA ENTREVISTADA, ESTAS NO SON LEIDAS AL APLICARLA</b>	01 Retraso en la realización de estudios de gabinete (tomografía, ultrasonido, CEPRE) 02 Falta de información sobre estado de salud y tratamiento 03 Retraso en la realización de cirugía 04 Por la atención de enfermería 996 Otro1 (ESPECIFIQUE): _____ 997 Otro2 (ESPECIFIQUE): _____ 998 Otro3 (ESPECIFIQUE): _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	1ª mención  _ _ _  2ª mención  _ _ _  3ª mención  _ _ _

**PERSONA ENCUESTADORA: A partir de esta sección se deberá preguntar a TODAS LAS PERSONAS responsables del o de la paciente que hayan acudido a consulta de especialidades el día de hoy o que hayan utilizado en el último mes al menos uno de los siguientes servicios: laboratorio, rayos X, urgencias o admisión continua, cirugía u hospitalización.**

SECCIÓN IX. CONDICIONES DE LAS INSTALACIONES													
P86 – P95 [calfinmb] En una escala del 1 al 10, donde 1 es Pésimo y 10 Excelente, ¿cómo calificaría (...)?													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No aplica	NS/ NR*	_ _ _
<b>P86.</b> la limpieza de la unidad médica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99	_ _ _
<b>P87.</b> la ventilación de la sala de espera	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99	_ _ _
<b>P88.</b> el espacio de la sala de espera	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99	_ _ _
<b>P89.</b> la limpieza del consultorio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99	_ _ _
<b>P90.</b> la ubicación de las salidas de emergencia de la unidad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99	_ _ _
<b>P91.</b> las instalaciones para personas con discapacidad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99	_ _ _
<b>P92.</b> el sistema de aire acondicionado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99	
<b>P93.</b> el funcionamiento del elevador(es)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99	_ _ _
<b>P94.</b> la limpieza de los baños	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99	_ _ _

**ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD  
UNIDADES MÉDICAS DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS**

PASE  
A  
P96.

[limp2] <b>P95.</b>	¿Los baños contaban con jabón, papel higiénico y agua?	01 Sí 02 No 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _ _
------------------------	--	--	-------

<b>INFORMACIÓN SOBRE EL IMSS</b>			
[infimss] <b>P96.</b>	En los últimos 3 meses, ¿ha recibido, visto o escuchado algún tipo de información por parte del IMSS?	01 Sí 02 <b>No</b> 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _ _
[finimss] <b>P97.</b>	¿A través de qué medio recibió, vio o escuchó dicha información?	01 Redes sociales (Facebook, twitter, Instagram, TikTok, etc.) 02 <b>Radio/Televisión</b> 03 <b>Periódico</b> 04 <b>Internet</b> 998 Otro(especifique) _____ 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _ _   _ _ _   _ _ _
[conf_redess] <b>P98.</b>	En una escala del 1 al 5, donde 1 es nada confiable y 5 muy confiable, ¿qué tan confiable es para usted esa información que ha visto o escuchado sobre el IMSS en redes sociales?	01 Nada confiable 02 03 04 05 Muy confiable 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _ _

<b>TRANSPARENCIA</b>			
[atn1fam] <b>P99.</b>	¿Considera usted que el personal del IMSS atiende primero a sus amigas, amigos, familiares, conocidas o conocidos?	01 Sí 02 No 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _ _
[atnpref] <b>P100.</b>	¿Considera que en esta unidad médica se brinda atención igual a todas las personas usuarias?	01 Sí 02 No 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _ _
[atnpref2_a] <b>P101.</b>	¿Con qué frecuencia ha observado que en esta unidad médica se presentan actos que podrían percibirse como prácticas de corrupción?	01 Muy frecuentemente 02 Frecuentemente 03 Poco frecuente 04 Nunca 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _ _
[imagen] <b>P102.</b>	Con lo que usted sabe, ¿cómo considera que es la imagen de los servicios de salud del IMSS entre sus familiares, amigas y amigos?	01 Excelente 02 Buena 03 <i>Ni buena ni mala (ESPONTÁNEA)</i> 04 Mala 05 Pésima 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _ _

<b>SUGERENCIAS DE MEJORA DEL SERVICIO</b>			
[cal1] <b>103.</b>	En general, ¿cómo califica la calidad de la atención <u>que recibió el/la paciente en esta unidad médica?</u>	01 Excelente 02 Buena 03 <i>Regular (ESPONTÁNEA)</i> 04 Mala 05 Pésima 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _ _

**ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD  
UNIDADES MÉDICAS DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS**

<p>[recomej] <b>P104.</b></p>	<p>De acuerdo con la experiencia en esta unidad médica, ¿qué recomendaría para mejorar el servicio?</p> <p><b>PERSONA ENCUESTADORA: Espere la respuesta ESPONTÁNEA de la persona entrevistada y codifique hasta 3 respuestas en el orden de mención.</b></p> <p><b>NOTA: LAS OPCIONES DE RESPUESTA ÚNICAMENTE SON UNA GUÍA PARA FACILITAR A LA PERSONA ENCUESTADORA LA CLASIFICACIÓN DE LA RESPUESTA ESPONTÁNEA DE LA PERSONA ENTREVISTADA, ESTAS <u>NO SON LEIDAS AL APLICARLA</u></b></p>	<p>01 Mejor trato y/o atención por parte del personal (médicos, especialistas, operativos y vigilancia) 02 Modernizar y/o ampliar las instalaciones (espacio para familiares, estacionamiento) 03 Más medicamentos y de mejor calidad 04 Mejorar y/o ampliar el servicio de farmacia 05 Mejorar y/o ampliar el servicio de laboratorio 06 Mejorar y/o ampliar el servicio de archivo 07 Mejorar y/o ampliar el servicio de ambulancias 08 Reducir tiempos de espera para consulta 09 Reducir tiempos de espera para obtener citas 10 Reducir tiempos de espera para trámites 11 Reducir tiempos de espera para resultados de estudios 12 Más personal/médicos/especialistas 13 Limpieza en general de la unidad 14 Mejorar la calidad en el servicio de urgencias 995 NADA, todo está bien 996 Otro1 (ESPECIFIQUE): _____ 997 Otro2 (ESPECIFIQUE): _____ 998 Otro3 (ESPECIFIQUE): _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE</p>	<p>1ª mención  _ _ _ _   2ª mención  _ _ _ _   3ª mención  _ _ _ _ </p>
-----------------------------------	---	---	---

<b>USO DE SERVICIOS DE SALUD</b>			
<p>[turno] <b>P105.</b></p>	<p>¿En qué turno asiste el/la paciente a consulta de medicina familiar?</p>	<p>01 Matutino 02 Vespertino <b>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b></p>	<p> _ _ _ </p>
<p>[antdhu] <b>P106.</b></p>	<p>¿Desde hace cuánto tiempo el/la paciente es derechohabiente del IMSS?</p>	<p>_____ años <b>PERSONA ENCUESTADORA: si la persona entrevistada responde en una escala diferente a sólo años anotar y hacer la conversión posteriormente</b>  _____ meses _____ semanas <b>999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b></p>	<p> _ _ _ </p>
<p>[antusuario] <b>P107.</b></p>	<p>¿Desde hace cuánto tiempo acude el/la paciente a solicitar atención en esta unidad médica?</p>	<p>_____ años <b>PERSONA ENCUESTADORA: si la persona entrevistada responde en una escala diferente a sólo años anotar y hacer la conversión posteriormente</b>  _____ meses _____ semanas <b>999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b></p>	<p>Años  _ _ _  Meses  _ _ _  semanas  _ _ _ </p>
<p>[tiempollegar] <b>P108.</b></p>	<p>Aproximadamente ¿cuánto tiempo tardó el/la paciente en llegar de su hogar a esta unidad médica?</p> <p><b>PERSONA ENCUESTADORA: Espere la respuesta ESPONTÁNEA de la persona encuestada</b></p>	<p>_____ minutos <b>PERSONA ENCUESTADORA: si la persona entrevistada responde en una escala diferente a sólo minutos, anotar y hacer la conversión posteriormente</b>  _____ horas _____ minutos antes  997 No aplica (viene de otro lugar diferente a su hogar) <b>999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b></p>	<p>Horas  _ _ _  Minutos  _ _ _ </p>

**ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD  
UNIDADES MÉDICAS DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS**

USO DE SERVICIOS DE SALUD			
[filtroaten] <b>P109.</b>	<b>Filtro:</b> En el último año, ¿el/la paciente ha recibido atención médica en algún otro lugar además del IMSS?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	PASE A P113.  __ __
[otroserv] <b>P110.</b>	¿En dónde recibió la atención médica?	01 ISSSTE 02 Centro de salud (Secretaría de Salud) 04 Consultorios de farmacias particulares (Dr. Simi, Genéricos, Farmacias del ahorro, etc.) 05 Médico privado 988 Otro _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	__ __
[solprobsal_otro] <b>P111.</b>	En su visita a ese servicio, ¿resolvieron su problema de salud?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	__ __
[mej_serv] <b>P112.</b>	De acuerdo con su experiencia y comparado con el IMSS, ¿dónde considera que es mejor el servicio?	01 Donde recibió atención médica 02 En el IMSS 03 En ambos (ESPONTÁNEA) 04 En ninguno 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	__ __

Ahora me gustaría preguntarle sobre algunos aspectos sobre usted....

P113.- P116.	Durante su vida diaria, ¿con qué frecuencia...	Siempre	Casi siempre	A veces (Espontánea)	Pocas veces	Nunca	No aplica	NS/N R*	__ __
[refres] <b>P113.</b>	toma refrescos o bebidas azucaradas?	01	02	03	04	05		99	__ __
[chat] <b>P114.</b>	consume comida chatarra?	01	02	03	04	05		99	__ __
[ejer] <b>P115.</b>	hace ejercicio?	01	02	03	04	05		99	__ __
[sment] <b>P116.</b>	realiza actividades para controlar su ansiedad y/o estrés?	01	02	03	04	05	97	99	__ __

[calif_edosal] <b>P117.</b>	¿Cómo considera que es su estado de salud actual?	01 Excelente 02 Bueno 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Malo 05 Pésimo 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	__ __
[ultacuimss] <b>P118.</b>	Durante el último año, ¿acudió a una clínica del IMSS a realizarse una revisión general de su estado de salud?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	__ __

**ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD  
UNIDADES MÉDICAS DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS**

[probsal_pais] <b>P119.</b>	¿Cuál considera usted que es el principal problema de salud de la población del país?  <b>PERSONA ENCUESTADORA: Espere la respuesta ESPONTÁNEA de la persona entrevistada y registre la primera mención.</b>  <b>NOTA: LAS OPCIONES DE RESPUESTA ÚNICAMENTE SON UNA GUÍA PARA FACILITAR A LA PERSONA ENCUESTADORA LA CLASIFICACIÓN DE LA RESPUESTA ESPONTÁNEA DE LA PERSONA ENTREVISTADA, ESTAS NO SON LEIDAS AL APLICARLA</b>	01 Diabetes 02 Obesidad 03 Cáncer 04 Alimentación/Desnutrición 05 Hipertensión/Presión alta 06 COVID-19 07 Falta de prevención/ Cuidado de salud 08 Tos/Gripe/Resfriados 09 Estrés 10 Sobrepeso 11 Problemas respiratorios 988 Otro (ESPECIFIQUE) _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _
[edu_salud] <b>P120.</b>	¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con la siguiente afirmación?: "La educación escolar influye en el cuidado de la salud de las personas"	01 Totalmente de acuerdo 02 De acuerdo 03 Ni de acuerdo ni desacuerdo 04 En desacuerdo 05 Totalmente en desacuerdo 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[cuid_agua] <b>P121.</b>	¿Qué tanta conciencia cree que tiene la población del país sobre el cuidado en la utilización del agua potable?	01 Mucha 02 Poca 03 Nada 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

**DATOS DLA PERSONA ENTREVISTADA**

**PERSONA ENCUESTADORA: SI EL USUARIO DEL SERVICIO ES MENOR DE EDAD PREGUNTE LOS DATOS DE LA PERSONA ENTREVISTADA**

[escolar]	¿Cuál es su último grado de estudios?	01 Ninguno 02 Primaria incompleta 03 Primaria completa 04 Secundaria incompleta 05 Secundaria completa 06 Preparatoria, bachillerato o carrera técnica incompleta 07 Preparatoria, bachillerato o carrera técnica completa 08 Universidad incompleta 09 Universidad completa o más 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[ocupa]	¿Cuál es su principal ocupación?  <b>PERSONA ENCUESTADORA: Espere la respuesta ESPONTÁNEA de la persona entrevistada y marque sólo la primera mención.</b>	01 Trabajador(a) por cuenta propia 02 Sector privado (no maestro) 03 Sector agropecuario 04 Obrero(a) 05 Ama de casa o actividades de su hogar 06 Estudiante 07 Maestro(a) 08 Desempleado(a) 09 Pensionado(a) o jubilado(a) 10 Sector público (no maestro) 11 Trabajador(a) doméstico(a) 998 Otro (ESPECIFIQUE): _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _ _
[trabajoaño]	Durante el 2023, ¿tuvo usted un trabajo remunerado?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

¡Muchas gracias por su colaboración!

**PERSONA ENCUESTADORA: Tome la hora de finalización de la entrevista y anótelo en el espacio correspondiente de la carátula de la encuesta.**