

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE DERECHAHABIENTES USUARIOS
DE UNIDADES MÉDICAS DE PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS



[ocupa] P16.	¿Cuál es su principal ocupación? <hr/> <i>Entrevistador: Anotar la respuesta textual y, en el momento de la codificación, reclasificar la respuesta en las opciones dadas</i>	01 Trabajador por cuenta propia 02 Sector privado (no maestro) 03 Sector agropecuario 04 Obrero 05 Ama de casa 06 Estudiante 07 Maestro 08 Desempleado 09 Pensionado o jubilado 10 Sector público (no maestro) 98 Otro _____ (Especifique) 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _
[teléfono] P17.	¿Tiene teléfono fijo en su casa?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _
[sat1] P18.	En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención médica que recibe en el Instituto Mexicano del Seguro Social?	01 Muy satisfecho 02 Satisfecho 03 <i>Ni satisfecho ni insatisfecho (ESPONTÁNEA)</i> 04 Insatisfecho 05 Muy insatisfecho 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _

EVALUACIÓN RETROSPECTIVA Y PROSPECTIVA SOBRE LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LOS SERVICIOS DE SALUD

[retro] P19.	En relación a la atención que recibía en el IMSS hace un año, ¿usted cree que la atención ha mejorado, que ha empeorado o que sigue igual?	01 Ha mejorado 02 Sigue igual 03 Ha empeorado 04 No aplica 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _
[prospe] P20.	Pensando dentro de un año, ¿usted considera que la atención que recibe en el IMSS mejorará, empeorará o seguirá igual?	01 Mejorará 02 Seguirá igual 03 Empeorará 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _

SERVICIO DE SALUD

[cons_mf] P21.	¿Es la primera vez que viene a consulta de medicina familiar?	01 Sí FILTRO P23 02 No 09 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _
[frecmf] P22.	¿Con qué frecuencia asiste usted a consulta de medicina familiar?	01 Más de una vez al mes 02 Una vez al mes 03 Una vez cada 3 meses 04 Una vez cada 6 meses 05 Una vez al año 06 Casi nunca, sólo cuando me enfermo 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _
[mot_cons1] P23.	¿Cuál es el principal motivo por el que vino a consulta? <i>Encuestador: marque sólo la primera mención</i>	01 Por enfermedad repentina (que no tenía) 02 Por accidente 03 Por enfermedad previa 04 Por revisión o chequeo periódico 08 Otra _____ (Especifique) 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE DERECHOHABIENTES USUARIOS
DE UNIDADES MÉDICAS DE PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS



[probsal] P24.	¿Podría decirme específicamente cuál fue el problema de salud que le hizo venir a esta unidad? _____ (ESPECIFIQUE) <i>Encuestador: no leer ninguna de las opciones, deberá ser respuesta espontánea. Anotar la respuesta textual y, en el momento de la codificación, reclasificar la respuesta en las opciones dadas</i> <i>Sólo en "embarazo" preguntar si es normal (03) o de alto riesgo (16)</i>	01 Diabetes 02 Hipertensión arterial 03 Supervisión de embarazo normal 04 Enfermedad respiratoria (faringitis, amigdalitis, pulmones, asma, garganta) 05 Problemas de columna o espalda 06 Gastroenteritis/diarrea 07 Enfermedad reumática 08 Gastritis 09 Infecciones o lesiones de la piel 10 Dolor de cabeza 11 Lesión física por accidente o agresión 12 Hernia 13 Luxaciones, esguinces y torceduras 14 Enfermedad cardíaca 15 Epilepsia 16 Atención de embarazo con problemas (alto riesgo) 17 Enfermedad de la glándula Tiroides 98 Otro _____ (Especifique) 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _
[tmedico] P25.	¿Cuánto tiempo pasó desde que la asistente médica lo registró en la agenda de citas hasta que pasó a consulta con el médico?	____ minutos ____ horas 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _ min. _ _ _ hr. _ _ _
[citapre] P26.	Para la consulta del día de hoy, ¿realizó una cita previa?	01 Sí 02 No PASE A P31 99 NO SABE/NO RESPONDE PASE A P31	_ _ _
[hrcita] P27.	¿La consulta se realizó a la hora señalada?	01 Sí PASE A P29 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE PASE A P29	_ _ _
[tdifcons] P28.	¿Con cuánto tiempo de diferencia se llevó a cabo?	01 Antes de la hora señalada 02 Menos de 30 minutos después de la hora señalada 03 Más de 30 minutos después de la hora señalada 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _
[citatel] P29.	¿Realizó la cita por teléfono?	01 Sí PASE A P31 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _
[nocitatel] P30.	¿Por qué no hizo su cita por teléfono?	01 No sabía que podía hacer cita por teléfono 02 He llamado y nadie contesta 03 Me es difícil hablar por teléfono/ no tengo teléfono 04 No me dan cita 05 No me gusta 06 Porque tardan mucho en dárme la 07 Porque necesitaba ser atendido hoy mismo 98 Otra _____ (Especificar) 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _

TRATO Y COMUNICACIÓN			
[btratou] P31.	En la visita del día de hoy a esta unidad, ¿usted recibió un buen trato, o no?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _
[preosad] P32.	Mientras estuvo en la consulta, ¿tuvo la oportunidad de decirle al médico todas las cosas que le preocupaban sobre su salud?	01 Sí, detalladamente 02 Sí, parcialmente 03 No quise hacerlo 04 No me dio la oportunidad de hacerlo 99 NO SABE/NO RESPONDE	} PASE A P34. _ _ _



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE DERECHOHABIENTES USUARIOS
DE UNIDADES MÉDICAS DE PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS

[tmsalud] P33.	¿El tiempo que el médico le dio para hacerle preguntas o contarle sobre su estado de salud, le pareció?	01 Suficiente 02 Ni suficiente ni insuficiente (ESPONTÁNEA) 03 Insuficiente 99 NO SABE/NO RESPONDE												
[mhclinco] P34.	¿El médico que le atendió conocía su historial clínico?	01 Sí, detalladamente 02 Sí, parcialmente 03 No lo conocía 04 No tenía historial clínico porque es la primera vez que vengo 99 NO SABE/NO RESPONDE												
[expclaa] P35. Durante la consulta del día de hoy, ¿le brindaron información sobre...?		[expclab] P36. ¿Qué tan clara o confusa fue la explicación que le dio el médico sobre (...)? Encuestador: para las opciones de respuesta mostrar al encuestado la TARJETA 1												
		Sí	No	Na	Ns/Nr*	Muy clara	Clara	Ni clara ni confusa (ESPONTÁNEA)	Confusa	Muy confusa	NS/NR*			
P35a) su padecimiento		01	02	98	99	01	02	03	04	05	99			
P35b) los estudios que le harían (laboratorio, rayos X, otros)		01	02	98	99	01	02	03	04	05	99			
P35c) tratamiento a seguir		01	02	98	99	01	02	03	04	05	99			
P35d) evolución y posibles complicaciones de su enfermedad		01	02	98	99	01	02	03	04	05	99			
*NS/NR No sabe/No responde Na. No aplica														
[mopin] P37.	Considerando que usted tiene el derecho de participar en las decisiones relacionadas con su salud, ¿qué tanto tomó en cuenta el médico su opinión?	01 Mucho 02 Algo 03 Poco 04 Nada 99 NO SABE/NO RESPONDE												
[explora] P38.	El médico que la(o) atendió, ¿le hizo una exploración física?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE	PASE A P41											
[cexplora] P39.	¿Qué tan completa o incompleta considera que fue dicha exploración?	01 Muy completa 02 Completa 03 Ni completa ni incompleta (ESPONTÁNEA) 04 Incompleta 05 Muy incompleta 99 NO SABE/NO RESPONDE												
[mexapriv] P40.	Cuando el médico la(o) examinó, ¿evitó que otros pacientes o personas ajenas a usted lo(a) vieran, es decir, lo hizo en privado?	01 Sí, lo hizo en privado 02 No, no lo hizo en privado 99 NO SABE/NO RESPONDE												
[prevasis] P41.	Previo a la consulta, ¿la asistente médica...				SÍ	NO	NS/NR*							
		a) la(o) pesó?	01	02	99									
		b) la(o) midió?	01	02	99									
		c) le tomó la temperatura?	01	02	99									
[prevmed] P42.	Durante la consulta o previo a ella, ¿el médico...				SÍ	NO	NS/NR*							
		a) le tomó la presión arterial?	01	02	99									
		b) le preguntó sobre su salud?	01	02	99									
[dpconf] P43.	En su opinión, ¿qué tan confidenciales o no se mantienen sus datos personales en esta unidad?	01 Completamente confidenciales 02 Algo confidenciales 03 Poco confidenciales 04 Nada confidenciales 05 NO SABE/NO RESPONDE												

***NS/NR. NO SABE/NO RESPONDE**

Diciembre 2010, 1er. nivel de atención médica.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE DERECHOHABIENTES USUARIOS
DE UNIDADES MÉDICAS DE PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS



[calfatna] P44. Durante la consulta del día de hoy, ¿tuvo contacto con (...)?				[calfatnb] P45. ¿Cómo calificaría el trato o atención que le brindó (...) de esta unidad?*							
Entrevistador: el derechohabiente sólo calificará el trato si tuvo contacto con las siguientes personas:				Entrevistador: para las opciones de respuesta, para la pregunta P45, mostrar al encuestado la TARJETA 2							
	Sí	No	Ns/Nr		MB	B	Reg (Esp)	M	MM	Ns/ Nr	
A) Asistente médica	01	02	99	_ _	01	02	03	04	05	99	_ _
B) Médico familiar (el que siempre me atiende)	01	02	99	_ _	01	02	03	04	05	99	_ _
C) Otro médico	01	02	99	_ _	01	02	03	04	05	99	_ _
D) Enfermera (o)	01	02	99	_ _	01	02	03	04	05	99	_ _
E) Orientador(a) (TAOD)**	01	02	99	_ _	01	02	03	04	05	99	_ _
F) Personal de laboratorio	01	02	99	_ _	01	02	03	04	05	99	_ _
G) Personal de rayos X	01	02	99	_ _	01	02	03	04	05	99	_ _
H) Personal de farmacia	01	02	99	_ _	01	02	03	04	05	99	_ _
I) Personal de trabajo social	01	02	99	_ _	01	02	03	04	05	99	_ _
J) Personal de vigilancia	01	02	99	_ _	01	02	03	04	05	99	_ _
K) Personal de limpieza	01	02	99	_ _	01	02	03	04	05	99	_ _
L) Personal del módulo para nueva credencial	01	02	99	_ _	01	02	03	04	05	99	_ _
M) Personal de afiliación y vigencia	01	02	99	_ _	01	02	03	04	05	99	_ _
N) Personal de prestaciones económicas	01	02	99	_ _	01	02	03	04	05	99	_ _

*MB. Muy bueno; B. Bueno; Reg. Regular (Espontáneo); M. Malo; MM. Muy malo; NS/NR. NO SABE/NO RESPONDE

**TAOD. Técnico(a) en Atención y Orientación al Derechohabiente

[infimss] P46.	¿Ha recibido, visto o escuchado algún tipo de información de parte del IMSS?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE	} PASE A P49.	_ _
[finfimss] P47.	¿A través de qué medio recibió, vio o escuchó dicha información? _____ Especifique Encuestador: no leer ninguna de las opciones, deberá ser respuesta espontánea. Anotar la respuesta textual y, en el momento de la codificación, reclasificar la respuesta en las opciones dadas.	01 Carteles o letreros 02 Folletos / volantes 03 Espectaculares en la calle 04 Radio 05 Televisión 06 Internet 07 Personal del IMSS 08 Otra persona 99 NO SABE/NO RESPONDE		_ _

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE DERECHAHABIENTES USUARIOS
DE UNIDADES MÉDICAS DE PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS



[continf] P48.	¿Sobre qué era o de qué trataba esa información? Encuestador: marque sólo la primera mención	01 PrevenIMSS 02 Credencial nueva (ADIMSS) 03 Vacunación 04 Actualización de datos 05 Registro en la unidad de medicina familiar 06 Tabaquismo 07 Influenza 08 Diabetes 09 Obesidad 10 Campaña “Vamos por más kilos” 11 Vigencia de derechos 12 Ayuda para gastos funerarios/matrimonio 13 Cita médica telefónica 14 Orden en espacios y limpieza 98 Otro: _____(Especifique) 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _
[cartel] P49.	Durante su estancia en la unidad, ¿notó la presencia de algún cartel o información relacionada con el orden y limpieza de los espacios?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _

[filtroaux] P50.	En los últimos 2 meses, ¿ha utilizado los servicios de laboratorio, rayos X o imagenología del IMSS?	01 Sí 02 No PASE A P56. (Condiciones del inmueble)	_ _ _
----------------------------	---	--	-------

SERVICIOS AUXILIARES DE DIAGNÓSTICO

[temsad] P51.	¿Cuánto tiempo pasó desde que el médico le dio la solicitud para los estudios de laboratorio, rayos X o imagenología hasta que se los realizaron?	____ días ____ semanas ____ meses 99 NO SABE / NO RESPONDE	_ _ _ días _ _ _ semanas _ _ _ meses _ _ _
[saduni] P52.	¿Los estudios de laboratorio, rayos X o imagenología se realizaron en esta misma unidad?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _
[privalex] P53.	¿Cómo calificaría la privacidad durante los estudios de laboratorio, rayos X o imagenología?	01 Muy buena 02 Buena 03 <i>Ni buena ni mala (ESPONTÁNEA)</i> 04 Mala 05 Muy mala 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _
[faltamat] P54.	Durante su visita al laboratorio, rayos X o imagenología, ¿notó que faltara algún material necesario para realizar sus estudios?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _
[satlarx] P55.	En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con el servicio de laboratorio, rayos X o imagenología?	01 Muy satisfecho 02 Satisfecho 03 <i>Ni satisfecho ni insatisfecho (ESPONTÁNEA)</i> 04 Insatisfecho 05 Muy insatisfecho 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE DERECHAHABIENTES USUARIOS
DE UNIDADES MÉDICAS DE PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS



CONDICIONES DEL INMUEBLE												
[calfinma] P56. En su visita del día de hoy, ¿usted utilizó (...)?				[calfinmb] P57. ¿Cómo calificaría (...)? <i>Encuestador: preguntar sólo si utilizó el lugar mencionado, y para las opciones de respuesta mostrar al encuestado la TARJETA 2</i>								
	Sí	No	NS/NR*			Muy buena	Buena	Ni buena ni mala (ESP)	Mala	Muy mala	NS/NR*	
A) Los consultorios	01	02	99	_	A.1) la limpieza	01	02	03	04	05	99	_
B) Los baños	01	02	99	_	B.1) la limpieza	01	02	03	04	05	99	_
					B.2) el funcionamiento	01	02	03	04	05	99	_
					B.3) el material sanitario (papel, jabón, etc.)	01	02	03	04	05	99	_
C) Las salas de espera	01	02	99	_	C.1) limpieza	01	02	03	04	05	99	_
					C.2) el espacio	01	02	03	04	05	99	_
D) El laboratorio	01	02	99	_	D.1) la limpieza	01	02	03	04	05	99	_
E) La sala de rayos X	01	02	99	_	E.1) la limpieza	01	02	03	04	05	99	_

Encuestador, realizar estas preguntas a todos los entrevistados

Para las opciones de respuesta mostrar al encuestado tarjeta 3

*NS/NR. NO SABE/NO RESPONDE

F) la limpieza de la unidad	01	02	03	04	05	99	_
G) la ventilación de la unidad	01	02	03	04	05	99	_
H) la iluminación de la unidad	01	02	03	04	05	99	_
I) la ubicación de las salidas de emergencia de la unidad	01	02	03	04	05	99	_
J) las instalaciones para discapacitados	01	02	03	04	05	99	_

Filtro. Aplicar las preguntas 58, 59 y 60 sólo a aquellos usuarios que hayan respondido "No" en la pregunta 21, es decir, a aquellos que hayan venido más de una vez a esta unidad médica

ORDEN EN ESPACIOS Y LIMPIEZA			
[ordylim1] P58.	Con respecto a su última visita, ¿cree que ha mejorado o empeorado la limpieza de la unidad?	01 Ha mejorado 02 Está igual (ESPONTÁNEA) 03 Ha empeorado 99 NO SABE/NO RESPONDE	_
[ordylim2] P59.	¿Ha notado una mejor disposición por parte del personal de la unidad para mantenerla limpia?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE	_
[ordylim3] P60.	Desde su última visita, ¿usted ha notado si se han invertido recursos para mejorar las instalaciones sanitarias, o no?	01 Sí se ha invertido 02 No se ha invertido 99 NO SABE/NO RESPONDE	_

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO EN GENERAL			
[recomuni] P61.	Si algún familiar o amigo tuviera que recibir atención médica, ¿recomendaría esta unidad?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE	PASE A P63. PASE A P63. _
[norecom] P62.	¿Por qué no recomendaría esta unidad? _____ Especifique Encuestador: no leer ninguna de las opciones, deberá ser respuesta espontánea. Anotar la respuesta textual y, en el momento de la codificación, reclasificar la respuesta en las opciones dadas.	01 Lo trataron mal 02 Tuvo que esperar mucho tiempo 03 No había medicamentos 04 No estuvo de acuerdo con el diagnóstico 05 No estuvo de acuerdo con el tratamiento 98 Otro _____ (Especifique) 99 NO SABE/NO RESPONDE	_

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE DERECHOHABIENTES USUARIOS
DE UNIDADES MÉDICAS DE PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS



[corrup] P63.	Durante la atención que recibió en la unidad médica ¿alguien le pidió dinero o le cobró de alguna forma por brindarle el servicio?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _
[caqod] P64.	En los últimos seis meses, ¿ha notado una mejor disposición para atenderle por parte del personal que labora en esta unidad médica, o no?	01 Sí ha mejorado 02 Se ha mantenido igual 03 No ha mejorado 98 No aplica 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _
[sat2] P65.	En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención médica que recibe en el IMSS?	01 Muy satisfecho 02 Satisfecho 03 <i>Ni satisfecho ni insatisfecho (ESPONTÁNEA)</i> 04 Insatisfecho 05 Muy insatisfecho 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _

[filtrofarm] P66.	Finalmente, en esta ocasión, ¿le recetaron algún medicamento?	01 Sí 02 No FINALIZAR ENTREVISTA Y AGRADECER	_ _ _
-----------------------------	--	--	-------

FARMACIA			
[tfarsurt] P67.	¿Cuánto tiempo pasó desde que llegó a la farmacia hasta que le surtieron, o no, su medicamento?	_____ minutos _____ horas _____ días 97 No me he surtido/No pasé a la farmacia FINALIZAR ENTREVISTA Y AGRADECER 98 NO APLICA 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _ min. _ _ _ hr. _ _ _ días _ _ _
[totmed] P68.	De las medicinas que le recetaron, ¿cuántos medicamentos le dieron en la farmacia de la unidad?	01 Todos PASE A P70 02 Algunos 03 Ninguno Preguntar P69, agradecer y finalizar 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _
[acnomed] P69.	¿Si no encontró uno o más medicamentos en la farmacia de la unidad (...)	01 lo(s) comprará en una farmacia privada y los pagará de su bolsillo 02 lo(s) buscará en una farmacia privada pero el IMSS pagará el costo de los medicamentos 03 volverá a buscarlo(s) en la farmacia de la unidad 04 no lo(s) va a comprar / suspenderá el tratamiento 05 regresará a que el médico le recete otro medicamento 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _
[versurt] P70.	Finalmente, ¿me podría prestar, por favor, su(s) receta(s) y medicamento (s) para verificar el correcto surtimiento de los mismos?	01 Sí 02 No FINALIZAR ENTREVISTA Y AGRADECER	_ _ _
[versurt2] P71.	Encuestador: anote, sin preguntar ni comentar, el nivel de surtimiento, una vez revisada(s) la(s) receta(s) y el(los) medicamento(s)	01 Todos 02 Algunos 03 Ninguno	_ _ _

GRACIAS POR AYUDARME A RESPONDER ESTE CUESTIONARIO