

**ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A DERECHOHABIENTES
USUARIOS DE UNIDADES MÉDICAS DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS**

Cuestionario para derechohabientes usuarios mayores de 18 años de edad

[folio] Folio: |__|__|__|__| [deleg] Delegación: _____ |__|__|

[unidmed] Nombre de la unidad médica: _____

[id_unid] Número de identificación de la unidad médica (de acuerdo con la muestra): |__|__|__|__|

[fecha] Fecha: |__|__| - |__|__| - 13 [hr_ini] Hora de inicio: |__|__|:|__|__| [hr_fin] Hora de término: |__|__|:|__|__|
 (día) - (mes) - (año) (formato 24 horas) (formato 24 horas)

Buenos días/tardes/noches, mi nombre es _____ y trabajo para _____. El día de hoy, estamos entrevistando a personas que como usted, recibieron consulta en esta unidad médica o, que en los últimos dos meses, usaron los servicios auxiliares de diagnóstico, urgencias, cirugía u hospitalización, por lo que le pediría unos minutos de su tiempo para conocer su opinión sobre los servicios médicos que le proporcionaron. La información que nos comparta será confidencial y utilizada sólo con fines estadísticos, ningún resultado del estudio hará referencia a personas en particular.

FILTRO. Encuestador: Solicite el carnet o tarjeta de citas al potencial entrevistado, llene los siguientes campos y aplique la encuesta, sólo en caso de que lleve el documento consigo y haya hecho uso de alguno de los siguientes servicios: cirugía (en los últimos dos meses), hospitalización (al menos una noche en los últimos dos meses), servicios auxiliares de diagnóstico (en los últimos dos meses), urgencias (en los últimos dos meses) o consulta externa de especialidades (el día de hoy).

Si el entrevistado hizo uso de alguno de los servicios antes mencionados, pero no presenta su carnet o tarjeta de citas; se niega a contestar la encuesta o la interrumpe, llene el formato de no respuesta.

[nsegsoc] Número de seguridad social o número de afiliación al IMSS: |__|__| |__|__| |__|__| |__|__|__|__| |__|

[agmed] Agregado médico: |__| |__| |__|__|__|__| |__|__|

[nom_sup] Nombre del supervisor: _____ Clave [cve_sup]: |__|__|__|__|__|

[nom_enc] Nombre del encuestador: _____ Clave [cve_enc]: |__|__|__|__|__|

[nom_cap] Nombre del capturista: _____ Clave [cve_cap]: |__|__|__|__|__|

[delegad] Estado, Municipio o Delegación del Distrito Federal donde se ubica su Estado: _____|__|__|
 Unidad de Medicina Familiar Municipio/Delegación: _____|__|__|__|

DATOS DEL ENTREVISTADO			
[edad] P1.	¿Cuántos años cumplidos tiene usted? Encuestador: Si el entrevistado no declara su edad, registre la edad aproximada.	Edad: _____	__ __
[sexo] P2.	Sexo Encuestador: Indique el sexo del entrevistado, sin preguntarle.	01 Mujer 02 Hombre	__ __
[edocivi] P3.	¿Cuál es su estado civil?	01 Soltero(a) 02 Casado(a) 03 Divorciado(a) 04 Viudo(a) 05 Separado(a) 06 Unión libre 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	__ __

**ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A DERECHOHABIENTES
USUARIOS DE UNIDADES MÉDICAS DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS**

DATOS DEL ENTREVISTADO			
[escolar] P4.	¿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 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[ocupa] P5.	¿Cuál es su principal ocupación? <i>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y marque sólo la primera mención.</i>	01 Trabajador por cuenta propia 02 Sector privado (no maestro) 03 Sector agropecuario 04 Obrero 05 Actividades de su hogar 06 Estudiante 07 Maestro 08 Desempleado 09 Pensionado o jubilado 10 Sector público (no maestro) 11 Trabajadora doméstica 988 Otro _____ (Especifique) 999 <i>NO SABE/NO RESPONDE</i>	_ _ _
[ingreso] P6.	Sumando todo lo que ganan los integrantes de su familia, ¿cuánto es el ingreso mensual de todos los que trabajan en su casa?	01 Hasta 1,500 pesos 02 1,501 – 3,000 pesos 03 3,001 – 6,000 pesos 04 6,001 – 12,000 pesos 05 Más de 12,000 pesos 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _

SERVICIOS DE SALUD			
[sat1] P7.	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 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[sat3] P8.	En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención que recibe en esta unidad médica?	01 Muy satisfecho 02 Satisfecho 03 <i>Ni satisfecho ni insatisfecho (ESPONTÁNEA)</i> 04 Insatisfecho 05 Muy insatisfecho 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[motcons2] P9.	¿Cuál es el principal motivo por el que vino a recibir atención el día de hoy?	01 Por referencia del servicio de medicina familiar 02 Por referencia del hospital de segundo nivel 03 Por referencia de otra UMAE ¿Cuál? _____ 04 Por accidente 05 Por enfermedad previa 06 Por revisión o chequeo periódico 07 Por urgencia 988 Otro _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique) 999 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _

**ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A DERECHOHABIENTES
USUARIOS DE UNIDADES MÉDICAS DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS**

[probsal] P10.	Podría decirme, ¿cuál fue el problema de salud que le hizo venir a esta unidad? <i>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y marque sólo la primera mención. Únicamente si responde “embarazo”, pregunte si es normal (01) o de alto riesgo (02).</i>	01 Control de embarazo normal 02 Control de embarazo con problemas (alto riesgo) 03 Traumatismos, fracturas, luxaciones o envenenamientos 04 Enfermedades del corazón 05 Hipertensión arterial 06 Diabetes Mellitus 07 Dolores de espalda (dorsopatías) 08 Dolor de articulaciones (artrosis) 09 Causas obstétricas 10 Tumores malignos 11 Hernias abdominales y/o inguinales 12 Insuficiencia renal 13 Cirugía (operaciones de algún tipo) 14 Problemas de los ojos (cataratas, glaucoma) 15 Crecimiento de la próstata 16 Problemas de la vesícula y vías biliares 17 Asma 18 Epilepsia 19 Trastornos Psiquiátricos 988 Otro _____ (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _
[tiem_esp2] P11.	¿Cuántos días pasaron desde que su médico le entregó el pase para esta unidad hasta que recibió atención médica?	01 De 1 a 7 días 02 De 8 a 15 días 03 De 16 a 30 días 04 De 31 a 60 días 05 De 61 a 90 días 06 Más de 90 días 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

EVALUACIÓN RETROSPECTIVA			
[retro] P12.	En comparación con la atención médica que recibía en el IMSS hace un año, ¿usted cree que la atención...?	01 Ha mejorado 02 Sigue igual (ESPONTÁNEA) 03 Ha empeorado 97 No aplica (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[caqod] P13.	En comparación con el año pasado, ¿usted considera que la disposición para atenderle por parte del personal que labora en esta unidad médica...?	01 Ha mejorado 02 Sigue igual (ESPONTÁNEA) 03 Ha empeorado 97 No aplica (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

[filtroch] P14.	Filtro: ¿En esta ocasión utilizó el servicio de consulta de especialidades?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
---------------------------	--	---	-------

→ PASE A P29.

CONSULTA EXTERNA DE ESPECIALIDADES			
[consulta] P15.	¿Es la primera vez que viene a consulta de especialidades a esta unidad médica?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[preosad] P16.	Durante la consulta, ¿tuvo la oportunidad de decirle al médico las cosas que le preocupaban sobre su salud?	01 Sí, detalladamente 02 Sí, parcialmente 03 No quiso hacerlo 04 No le dio la oportunidad de hacerlo 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[tmsalud] P17.	¿Cómo le pareció el tiempo que el médico le dio para hacerle preguntas sobre su estado de salud?	01 Suficiente 02 Ni suficiente ni insuficiente (ESPONTÁNEA) 03 Insuficiente 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

→ PASE A P18.

**ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A DERECHOHABIENTES
USUARIOS DE UNIDADES MÉDICAS DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS**

CONSULTA EXTERNA DE ESPECIALIDADES			
[mhclinc] P18.	¿El médico que le atendió tenía su expediente clínico?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

[expclaa] **P19 – P22.** Durante la consulta del día de hoy, el médico que lo atendió ¿le brindó información sobre...?
 [expclab] **P19a - P22a.** ¿Qué tan clara o confusa fue la explicación que le dio el médico sobre...?
Encuestador: Si al entrevistado le brindaron información sobre los aspectos citados de la P19 - P22, muestre la TARJETA 1 con las opciones de respuesta y pregunte P19a - P22a.

	Sí	No	Na*	NS/ NR**			Muy clara	Clara	Ni clara ni confusa (ESP)	Confusa	Muy confusa	NS/ NR**	
P19. su padecimiento	01	02	97	99	_ _ _	P19a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P20. los estudios que le harían (laboratorio, rayos X, otros)	01	02	97	99	_ _ _	P20a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P21. el tratamiento a seguir	01	02	97	99	_ _ _	P21a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P22. la evolución y posibles complicaciones de su enfermedad	01	02	97	99	_ _ _	P22a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _

*Na. No aplica (ESPONTÁNEA) **NS/NR. NO SABE/ NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)

[mopin] P23.	Respecto a 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 (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[explora] P24.	El médico que lo(a) atendió, ¿le realizó exploración física?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

[prevenf] P25 – P28. Previo a la consulta, ¿la/el enfermera(o)...	Sí	No	NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
P25. lo(a) pesó?	01	02	99	_ _ _
P26. lo(a) midió?	01	02	99	_ _ _
P27. le tomó la presión arterial?	01	02	99	_ _ _
P28. le tomó la temperatura?	01	02	99	_ _ _

[filtrourg] P29.	Filtro: En los últimos 2 meses, ¿ha utilizado el servicio de urgencias en esta unidad?	01 Sí 02 No 97 No aplica (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	→ PASE A P39.	_ _ _
----------------------------	---	--	---------------	-------

SERVICIO DE URGENCIAS				
[calteurg] P30.	¿Cómo considera el tiempo que esperó desde su llegada al servicio de urgencias hasta que lo(a) atendió el médico?	01 Muy corto 02 Corto 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Largo 05 Muy largo 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	→ PASE A P32. → PASE A P32.	_ _ _

**ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A DERECHOHABIENTES
USUARIOS DE UNIDADES MÉDICAS DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS**

[mottesp] P31.	¿A qué atribuye esa espera? <i>Encuestador: Anote sólo la primera mención.</i>	01 Hay mucha gente 02 Lentitud del médico 03 Ausencias del personal/no están en su lugar 04 Están mal organizados 05 Cambio de turno 06 Los médicos estaban ocupados 988 Otro _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[tespurg] P32.	Desde su llegada al servicio de urgencias hasta que lo(a) atendió el médico, ¿cuánto tiempo pasó?	01 30 minutos o menos 02 De 31 a 45 minutos 03 De 46 minutos a una hora 04 Más de una hora 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[servurg] P33.	Una vez que lo(a) atendió el médico, ¿a qué servicio pasó?	01 Hospitalización (cama) 02 Observación 03 Quirófano (cirugía) 04 Ninguno (lo dieron de alta) 05 Laboratorio 06 Otros estudios 07 Lo refirieron a su hospital de segundo nivel 08 Lo refirieron a medicina familiar 988 Otro _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _ → PASE A P35.
[tobscama] P34.	¿Cuánto tiempo tardó en pasar de observación en urgencias a cama en hospitalización?	01 4 horas o menos 02 Entre 4 horas. 1 min. y 6 horas 03 Entre 6 horas. 1 min. y 8 horas 04 Más de 8 horas 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[expurg] P35.	¿El médico de urgencias le dio una explicación de su estado de salud o padecimiento?	01 Sí 02 No 97 No aplica (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _ → PASE A P37.
[clarurg] P36.	¿Qué tan clara o confusa fue la explicación del médico de urgencias?	01 Muy clara 02 Clara 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Confusa 05 Muy confusa 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[infomamur] P37.	Durante su estancia en este servicio, ¿le brindaron información a sus familiares acerca de su estado de salud, o no?	01 Sí 02 No 97 No aplica (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[califurg] P38.	¿Cómo calificaría la atención que le dieron en el servicio de urgencias?	01 Muy buena 02 Buena 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Mala 05 Muy mala 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[filtrocir] P39.	Filtro: En los últimos 2 meses, ¿ha utilizado el servicio de cirugía en esta unidad?	01 Sí 02 No 97 No aplica (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _ → PASE A P50.

**ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A DERECHOHABIENTES
USUARIOS DE UNIDADES MÉDICAS DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS**

SERVICIO DE CIRUGÍA			
[progciru] P40.	La programación de su cirugía se propuso en...	01 Consulta externa de otra unidad médica 02 Consulta externa del mismo hospital 03 Servicio de urgencias → PASE A P46. 988 Otro _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[topera] P41.	Desde el momento que el médico le dijo que tenía que operarse hasta que lo(a) operaron, ¿cuánto tiempo pasó?	01 De 1 a 10 días 02 De 11 a 20 días 03 De 21 a 30 días 04 De 31 a 60 días 05 De 61 a 90 días 06 Más de 90 días 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[fechaop] P42.	¿La operación se realizó en la fecha programada?	01 Sí → PASE A P46. 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P46.	_ _ _
[susp3] P43.	¿Por qué motivo no se realizó la operación en la fecha programada? <i>Encuestador: Anote sólo la primera mención.</i>	01 A petición suya → PASE A P45. 02 Por sus problemas de salud 03 Por falta de material 04 Por falta de médicos 05 Por falta de quirófanos 06 Había una urgencia 988 Otro _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[susp1] P44.	¿Cuántas veces le suspendieron la operación?	01 Una vez 02 2 veces 03 3 veces o más 04 No la suspendieron, la adelantaron → PASE A P46. 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[susp4] P45.	Después de la fecha programada, ¿cuántos días pasaron para que lo(a) operaran?	Número de días _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) <i>Encuestador: Si el entrevistado responde en semanas, meses o años, anote la respuesta literal y posteriormente, realice la conversión a días.</i> _____	_ _ _
[motoper] P46.	¿En qué servicio o especialidad le realizaron la operación?	01 Medicina Interna 02 Cardiología 03 Ginecología 04 Trauma y ortopedia 05 Nefrología 06 Cirugía general 07 Oftalmología 08 Otorrinolaringología 09 Neurología 988 Otra especialidad _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

**ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A DERECHOHABIENTES
USUARIOS DE UNIDADES MÉDICAS DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS**

SERVICIO DE CIRUGÍA			
[motoper1] P47.	¿De qué lo(a) operaron? <i>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y marque sólo la primera mención.</i>	01 Cesárea 02 Vesícula 03 Apéndice 04 Hernia 05 Extirpación de amígdalas 06 Legrado 07 Quemadura o herida 08 Fractura 09 Venas varicosas 10 Tumores 988 Otra cirugía _____ (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _
[infofam] P48.	Durante la cirugía, ¿qué tan clara o confusa considera que fue la información que le proporcionaron a sus familiares acerca de su estado de salud?	01 Muy clara 02 Clara 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Confusa 05 Muy confusa 06 Nadie dio información (ESPONTÁNEA) 07 No aplica (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[calciru] P49.	¿Cómo calificaría la atención que le dieron en el servicio de cirugía?	01 Muy buena 02 Buena 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Mala 05 Muy mala 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

[filtrohos] P50.	Filtro: En los últimos 2 meses, ¿utilizó el servicio de hospitalización, es decir, pasó al menos una noche en este hospital?	01 Sí 02 No 97 No aplica (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
----------------------------	---	--	-------

➔ PASE A P56.

HOSPITALIZACIÓN			
[nochesh] P51.	¿Cuántas noches pasó en el hospital?	Número de noches _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) <i>Encuestador: Si el entrevistado responde en semanas, meses o años, anote la respuesta literal y posteriormente, realice la conversión a número de noches.</i> _____	_ _ _
[frecrevm] P52.	¿Con qué frecuencia lo(a) revisaba el o los médicos durante el día? <i>Encuestador: Aclare que el día contempla las 24 horas.</i>	01 Ninguna vez 02 Una vez al día 03 2 veces al día 04 3 veces al día 05 Más de 3 veces al día 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[asisenf] P53.	¿La/el enfermera(o) acudía cuando usted lo requería?	01 Siempre 02 Casi siempre 03 A veces (ESPONTÁNEA) 04 Casi nunca 05 Nunca 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

**ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A DERECHOHABIENTES
USUARIOS DE UNIDADES MÉDICAS DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS**

[infamho] P54.	Durante su hospitalización, ¿qué tan clara o confusa considera que fue la información que le proporcionaron acerca de la evolución de su estado de salud?	01 Muy clara 02 Clara 03 <i>Regular (ESPONTÁNEA)</i> 04 Confusa 05 Muy confusa 06 <i>Nadie dio información (ESPONTÁNEA)</i> 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[calhosp] P55.	¿Cómo calificaría la atención que le dieron en el servicio de hospitalización?	01 Muy buena 02 Buena 03 <i>Regular (ESPONTÁNEA)</i> 04 Mala 05 Muy mala 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _

[filtrosaux] P56.	Filtro: En los últimos 2 meses, ¿ha utilizado los servicios de laboratorio, rayos X o imagenología del IMSS?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
-----------------------------	---	---	-------

→ PASE
A P60.

SERVICIOS AUXILIARES DE DIAGNÓSTICO			
[saduni] P57.	¿Los estudios de laboratorio, rayos X o imagenología se realizaron en esta misma unidad?	01 Sí 02 No 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[temsad] P58.	¿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?	01 De 1 a 7 días 02 De 8 a 15 días 03 De 16 a 30 días 04 De 31 a 60 días 05 De 61 a 90 días 06 Más de 90 días 07 Se los realizaron mientras estuvo en urgencias 08 Se los realizaron mientras estuvo hospitalizado 09 Se los programaron de acuerdo a su cita médica 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[satlarx] P59.	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 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _

Encuestador: A partir de esta sección se deberá preguntar a TODOS los derechohabientes, independientemente del número de servicios que haya utilizado.

TRATO Y COMUNICACIÓN			
[btratou] P60.	¿Cómo fue el trato que recibió en esta unidad en la visita del día de hoy?	01 Muy bueno 02 Bueno 03 <i>Ni bueno ni malo (ESPONTÁNEA)</i> 04 Malo 05 Muy malo 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _

**ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A DERECHOHABIENTES
USUARIOS DE UNIDADES MÉDICAS DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS**

Me gustaría evaluar algunos aspectos de esta última visita en la que solicitó los servicios por parte del Instituto, dígame por favor...

Encuestador: El entrevistado sólo calificará al personal con el que tuvo contacto durante la visita a la unidad médica.

[calfatna] P61 – P74. Durante la visita del día de hoy a la unidad médica, ¿tuvo contacto con...?					[calfatnb] P61a – P74a. ¿Cómo calificaría el trato que le brindó... de esta unidad? <i>Encuestador: Si el entrevistado tuvo contacto con el personal citado de la P61-P74, muestre la TARJETA 2 con las opciones de respuesta y pregunte P61a – P74a.</i>							
	S	No	NS/ NR*			Muy bueno	Bueno	Regular (ESP)	Malo	Muy malo	NS/ NR*	
P61. La asistente médica	01	02	99	_ _ _	P61a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P62. El personal de administración	01	02	99	_ _ _	P62a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P63. El médico responsable	01	02	99	_ _ _	P63a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P64. Otro médico	01	02	99	_ _ _	P64a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P65. La enfermera (o)	01	02	99	_ _ _	P65a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P66. El personal del módulo de orientación (TAOD)**	01	02	99	_ _ _	P66a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P67. El personal de laboratorio	01	02	99	_ _ _	P67a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P68. El personal de rayos X	01	02	99	_ _ _	P68a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P69. El camillero	01	02	99	_ _ _	P69a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P70. El personal de limpieza	01	02	99	_ _ _	P70a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P71. El personal de trabajo social	01	02	99	_ _ _	P71a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P72. El personal de vigilancia	01	02	99	_ _ _	P72a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P73. El personal de archivo clínico	01	02	99	_ _ _	P73a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P74. El personal de farmacia	01	02	99	_ _ _	P74a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _

*NS/NR. NO SABE/ NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)

**TAOD. Técnica(o) en Atención y Orientación al Derechohabiente.

**ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A DERECHOHABIENTES
USUARIOS DE UNIDADES MÉDICAS DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS**

**Me gustaría conocer su opinión sobre las condiciones de las instalaciones que utilizó el día de hoy, dígame por favor...
Encuestador: El entrevistado sólo calificará la instalación que utilizó durante la visita a la unidad médica.**

CONDICIONES DEL INMUEBLE												
[calfinma] P75 – P79. En su visita del día de hoy, ¿usted utilizó...?					[calfinmb] P75a – P84. ¿Cómo calificaría...?							
	Sí	No	NS/ NR*			Muy buena	Buena	Regular (ESP)	Mala	Muy mala	NS/ NR*	
P75. los consultorios	01	02	99	_ _	P75a. la limpieza de...	01	02	03	04	05	99	_ _
P76. los baños	01	02	99	_ _	P76a. la limpieza de...	01	02	03	04	05	99	_ _
					P76b. el funcionamiento de...	01	02	03	04	05	99	_ _
					P76c. la disponibilidad de material sanitario (papel, jabón, etc.) de...	01	02	03	04	05	99	_ _
P77. las salas de espera	01	02	99	_ _	P77a. la limpieza de...	01	02	03	04	05	99	_ _
					P77b. el espacio de...	01	02	03	04	05	99	_ _
P78. el laboratorio	01	02	99	_ _	P78a. la limpieza de...	01	02	03	04	05	99	_ _
P79. la sala de rayos X	01	02	99	_ _	P79a. la limpieza de...	01	02	03	04	05	99	_ _
<p>Encuestador: Realizar estas preguntas a todos los entrevistados, utilizando la TARJETA 3.</p>					P80. la limpieza de la unidad médica	01	02	03	04	05	99	_ _
					P81. la ventilación de la unidad médica	01	02	03	04	05	99	_ _
					P82. la iluminación de la unidad médica	01	02	03	04	05	99	_ _
					P83. la ubicación de las salidas de emergencia en la unidad médica	01	02	03	04	05	99	_ _
					P84. las instalaciones para personas con discapacidad	01	02	03	04	05	99	_ _

*NS/NR. NO SABE/ NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)

**ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A DERECHOHABIENTES
USUARIOS DE UNIDADES MÉDICAS DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS**

RECOMENDACIÓN Y TRANSPARENCIA DEL SERVICIO			
[recomuni] P85.	Si algún familiar o amigo tuviera que recibir atención médica, ¿recomendaría esta unidad?	01 Sí → PASE A P87. 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P87.	_ _ _
[norecom] P86.	¿Por qué no recomendaría esta unidad? <i>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y marque sólo la primera mención.</i>	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 988 Otro _____ (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _
[corrup] P87.	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 (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[atn1fam] P88.	¿Considera usted que el personal del IMSS atiende antes a sus amigos, familiares o conocidos?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

[filtrofarm] P89.	Filtro: En esta ocasión, ¿le recetaron algún medicamento?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P95.	_ _ _
-----------------------------	--	---	-------

FARMACIA			
[tfarsurt] P90.	¿Cuánto tiempo pasó desde que llegó a la farmacia hasta que le surtieron, o no, su medicamento?	01 De 1 a 15 minutos 02 De 16 a 30 minutos 03 De 31 a 45 minutos 04 De 46 minutos a 1 hora 05 Más de 1 hora 06 No pasó a farmacia → PASE A P95. 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[totmed] P91.	De las medicinas que le recetaron, ¿cuántos medicamentos le dieron en la farmacia de la unidad?	01 Todos → PASE A P93. 02 Algunos 03 Ninguno → PREGUNTAR P92 Y PASAR A P95. 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P95.	_ _ _
[acnomed] P92.	Si no encontró uno o más medicamentos en la farmacia de la unidad... <i>Encuestador: Leer todas las opciones y anotar sólo la primera mención.</i>	01 lo(s) comprará en una farmacia privada y los pagará de su bolsillo 02 volverá a buscarlo(s) en la farmacia de la unidad 03 no lo(s) va a comprar / suspenderá el tratamiento 04 regresará a que el médico le recete otro medicamento 988 Otro _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[versurt] P93.	¿Me podría prestar, por favor, su(s) receta(s) y medicamento(s) para verificar el correcto surtimiento de los mismos?	01 Sí 02 No → PASE A P95.	_ _ _
[versurt2] P94.	<i>Encuestador: Anote, sin preguntar ni comentar, el nivel de surtimiento, una vez revisada(s) la(s) receta(s) y el(los) medicamento(s)</i>	01 Todos 02 Algunos 03 Ninguno	_ _ _
[farm1] P95.	En los últimos seis meses, ¿le recetaron algún medicamento en esta unidad?	01 Sí 02 No 97 No aplica (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P99.	_ _ _

**ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A DERECHOHABIENTES
USUARIOS DE UNIDADES MÉDICAS DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS**

FARMACIA			
[farm2] P96.	En su última visita a la farmacia de esta unidad, de las medicinas que le recetaron, ¿cuántos medicamentos le dieron?	01 Todos → PASE A P99. 02 Algunos 03 Ninguno 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P99.	_ _ _
[farm5] P97.	En esa ocasión, ¿compró algún medicamento por su cuenta?	01 Sí 02 No → PASE A P99. 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[farm6] P98.	¿Cuánto pagó?	Cantidad: _____ 9999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[satmed] P99.	¿En general que tan satisfecho o insatisfecho esta con el surtimiento de medicamentos en la farmacia de esta unidad?	01 Muy satisfecho 02 Satisfecho 03 Ni satisfecho ni insatisfecho (ESPONTÁNEA) 04 Insatisfecho 05 Muy insatisfecho 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

[sat2] P100.	En una escala del 0 al 10, en general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención médica que recibe en el Instituto Mexicano del Seguro Social?	Muy insatisfecho Muy satisfecho <table style="width: 100%; text-align: center; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 20px;">0</td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px;">1</td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px;">2</td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px;">3</td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px;">4</td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px;">5</td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px;">6</td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px;">7</td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px;">8</td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px;">9</td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px;">10</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	_ _ _
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				

[opelec] P101 – P102.	Si usted tuviera la oportunidad de elegir cambiaría de...	Sí	No	NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
P101.	Turno	01	02	99	_ _ _
P102.	Médico especialista	01	02	99	_ _ _

ELECCIÓN DE SERVICIOS DE SALUD			
[prefeserv] P103.	Si usted tuviera la oportunidad de elegir el lugar de atención, ¿cuál preferiría? <i>Encuestador: Leer todas las opciones y anotar sólo la primera mención.</i>	01 ISSSTE 02 Centro de salud (Secretaría de Salud) 03 Seguro Popular 04 Consultorios de farmacias particulares (Dr. Simi, Genéricos, Farmacias del ahorro, etc.) 05 Médico privado 06 El IMSS (ESPONTÁNEA) 988 Otro _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

[filtroaten] P104.	Filtro: En los últimos 3 meses, ¿ha recibido atención médica en algún otro lugar además del IMSS?	01 Sí 02 No → PASA A P112. 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
------------------------------	--	--	-------

USO DE SERVICIOS DE SALUD			
[otroserv] P105.	¿En dónde recibió la atención médica? <i>Encuestador: Leer todas las opciones y anotar sólo la primera mención.</i>	01 ISSSTE 02 Centro de salud (Secretaría de Salud) 03 Seguro Popular 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)	_ _ _

**ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A DERECHOHABIENTES
USUARIOS DE UNIDADES MÉDICAS DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS**

[mot_otro] P106.	¿Por qué motivo acudió a ese lugar de atención? <i>Encuestador: Leer todas las opciones y anotar sólo la primera mención.</i>	01 Por el tiempo de espera 02 Por el trato 03 Por las instalaciones y el equipamiento 04 Por la disponibilidad de medicamentos 05 Por la cercanía 06 Por afiliación 98 Otro _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[probsal2] P107.	Podría decirme, ¿cuál fue el problema de salud por el cual recibió atención? <i>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y marque sólo la primera mención. Únicamente si responde "embarazo", pregunte si es normal (03) o de alto riesgo (17).</i>	01 Diabetes 02 Hipertensión arterial 03 Control de embarazo normal 04 Problemas respiratorios (faringitis, amigdalitis) 05 Problemas pulmonares (neumonía, asma) 06 Problemas de columna o espalda 07 Gastroenteritis/Diarrea 08 Enfermedad reumática 09 Gastritis 10 Infecciones o lesiones de la piel 11 Dolor de cabeza 12 Lesión física por accidente o agresión 13 Hernia 14 Luxaciones, esguinces y torceduras 15 Problemas cardíacos 16 Epilepsia 17 Control de embarazo con problemas (alto riesgo) 18 Enfermedad de la glándula tiroides 19 Infecciones en vías urinarias 20 Consulta preventiva 988 Otro _____ (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _
[trato_otro] P108.	En su visita a ese lugar de atención, ¿cómo fue el trato que recibió?	01 Muy bueno 02 Bueno 03 Ni bueno ni malo (ESPONTÁNEA) 05 Malo 06 Muy malo 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[tmp_otro] P109.	¿Cuánto tiempo pasó desde que solicitó consulta hasta que lo(a) atendió el médico?	01 De 1 a 30 minutos 02 De 31 a 60 minutos 03 De 1 hora 1 minuto a 2 horas 04 De 2 horas 1 minuto a 3 horas 05 Más de 3 horas 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[sat_otro] P110.	En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención médica que recibió?	01 Muy satisfecho 02 Satisfecho 03 Ni satisfecho ni insatisfecho (ESPONTÁNEA) 04 Insatisfecho 05 Muy insatisfecho 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[mej_serv] P111.	De acuerdo con su experiencia, ¿dónde considera que es mejor el servicio?	01 Donde recibió atención médica 02 En ambos (ESPONTÁNEA) 03 En el IMSS 04 En ninguno (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

**ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A DERECHOHABIENTES
USUARIOS DE UNIDADES MÉDICAS DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS**

Para finalizar, me gustaría conocer su opinión sobre el Seguro Popular que ofrece el gobierno federal.

PERCEPCIÓN SOBRE EL SEGURO POPULAR			
[info_sp] P112.	¿Usted conoce o ha escuchado algún tipo de información referente al Seguro Popular que ofrece el gobierno federal?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	→ CONCLUIR ENTREVISTA _ _ _
[sat_sp] P113.	Con lo que usted conoce, ¿qué tan satisfechos o insatisfechos considera que están los beneficiarios del Seguro Popular?	01 Muy satisfechos 02 Satisfechos 03 <i>Ni satisfecho ni insatisfecho (ESPONTÁNEA)</i> 04 Insatisfechos 05 Muy insatisfechos 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[trato_sp] P114.	¿Cómo considera que es el trato que reciben los beneficiarios del Seguro Popular, comparado con el trato que reciben los derechohabientes del IMSS?	01 Mejor 02 <i>Igual (ESPONTÁNEA)</i> 03 Peor 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[tmed_sp] P115.	¿Dónde considera que es mejor el trato por parte del médico?	01 En el Seguro Popular 02 <i>Es igual en ambos servicios (ESPONTÁNEA)</i> 03 En el IMSS 04 <i>En ninguno (ESPONTÁNEA)</i> 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[prep_sp] P116.	¿Dónde considera que están mejor preparados los médicos?	01 En el Seguro Popular 02 <i>Es igual en ambos servicios (ESPONTÁNEA)</i> 03 En el IMSS 04 <i>En ninguno (ESPONTÁNEA)</i> 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[inst_sp] P117.	¿Dónde considera que es mejor la limpieza de las instalaciones?	01 En el Seguro Popular 02 <i>Es igual en ambos servicios (ESPONTÁNEA)</i> 03 En el IMSS 04 <i>En ninguno (ESPONTÁNEA)</i> 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[hosp_sp] P118.	¿Dónde considera que es mejor el servicio de hospitalización?	01 En el Seguro Popular 02 <i>Es igual en ambos servicios (ESPONTÁNEA)</i> 03 En el IMSS 04 <i>En ninguno (ESPONTÁNEA)</i> 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[med_sp] P119.	Con relación a los medicamentos, ¿dónde considera que el paciente puede conseguirlos con mayor facilidad?	01 En el Seguro Popular 02 <i>Es igual en ambos servicios (ESPONTÁNEA)</i> 03 En el IMSS 04 <i>En ninguno (ESPONTÁNEA)</i> 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _

¡Muchas gracias por su colaboración!

Encuestador: Tome el tiempo de finalización de la entrevista y anótelos en el espacio correspondiente de la carátula de la encuesta.