

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A FAMILIARES DE PACIENTES PEDIÁTRICOS
EN LAS UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA DEL IMSS**

DATOS DEL ENTREVISTADO			
[sexo] P3.	Sexo <i>Encuestador: Indique el sexo del entrevistado, sin preguntarle.</i>	01 Mujer 02 Hombre	_ _ _
[edocivi] P4.	¿Cuál es su estado civil?	01 Soltero(a) 02 Casado(a) 03 Divorciado(a) 04 Viudo(a) 05 Separado(a) 06 Unión libre 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[escolar] P5.	¿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] P6.	¿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 <i>Otro _____ (Especifique)</i> 999 <i>NO SABE/NO RESPONDE</i>	_ _ _ _
[ingreso] P7.	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>	_ _ _

DATOS DEL PACIENTE			
[fechnac] P8.	¿Cuál es la edad del paciente?	Edad: _____ <i>Si el entrevistado responde en semanas, meses o años, anote la respuesta literal y posteriormente, realice la conversión a años cumplidos.</i>	_ _ _
[sexnin] P9.	¿Cuál es el sexo del paciente?	01 Mujer 02 Hombre	_ _ _

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A FAMILIARES DE PACIENTES PEDIÁTRICOS
EN LAS UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA DEL IMSS**

SERVICIOS DE SALUD			
[sat1] P10.	En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención médica que recibe el paciente 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] P11.	En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención que recibe el paciente 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] P12.	¿Cuál es el principal motivo por el que el paciente 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 <i>Otro _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique)</i> 999 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _ _
[probsal] P13.	Podría decirme, ¿cuál fue el problema de salud que le hizo venir a esta unidad? Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y marque sólo la primera mención.	01 Traumatismos, fracturas, luxaciones o envenenamientos 02 Enfermedades del corazón 03 Diabetes Mellitus 04 Dolores de espalda (dorsopatías) 05 Dolor o problemas de articulaciones (artrosis) 06 Infecciones en vías urinarias 07 Tumores malignos (cáncer) 08 Leucemias 09 Malformaciones congénitas 10 Hernias abdominales y/o inguinales 11 Insuficiencia renal 12 Cirugía (operaciones de algún tipo) 13 Problemas de los ojos (cataratas, glaucoma) 14 Problemas de la vesícula y vías biliares 15 Asma 16 Epilepsia 17 Trastornos Psiquiátricos 18 Deformidades congénitas de pies 19 Deformidades congénitas de cadera 988 <i>Otro _____ (Especifique)</i> 999 <i>NO SABE/NO RESPONDE</i>	_ _ _ _
[tiem_esp2] P14.	¿Cuántos días pasaron desde que su médico le entregó el pase para esta unidad hasta que el paciente 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 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A FAMILIARES DE PACIENTES PEDIÁTRICOS
EN LAS UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA DEL IMSS**

EVALUACIÓN RETROSPECTIVA			
[retro] P15.	En comparación con la atención médica que recibía el paciente en el IMSS hace un año, ¿usted cree que la atención...?	01 Ha mejorado 02 <i>Sigue igual (ESPONTÁNEA)</i> 03 Ha empeorado 97 <i>No aplica (ESPONTÁNEA)</i> 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[caqod] P16.	En comparación con el año pasado, ¿usted considera que la disposición para atender al paciente por parte del personal que labora en esta unidad médica...?	01 Ha mejorado 02 <i>Sigue igual (ESPONTÁNEA)</i> 03 Ha empeorado 97 <i>No aplica (ESPONTÁNEA)</i> 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _

[filtroch] P17.	Filtro: ¿En esta ocasión, el paciente utilizó el servicio de consulta de especialidades?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P33.	_ _ _
[filtroch1] P18.	Filtro: ¿Usted acompañó al paciente durante su consulta?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P33.	_ _ _

CONSULTA EXTERNA DE ESPECIALIDADES			
[consulta] P19.	¿Es la primera vez que el paciente asiste a consulta de especialidades a esta unidad médica?	01 Sí 02 No 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[preosad] P20.	Durante la consulta, ¿tuvo la oportunidad de decirle al médico las cosas que le preocupaban sobre la salud del paciente?	01 Sí, detalladamente 02 Sí, parcialmente 03 No quiso hacerlo 04 No le dio la oportunidad de hacerlo 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P22.	_ _ _
[tmsalud] P21.	¿Cómo le pareció el tiempo que el médico le dio para hacerle preguntas sobre el estado de salud del paciente?	01 Suficiente 02 <i>Ni suficiente ni insuficiente (ESPONTÁNEA)</i> 03 Insuficiente 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[mhclinc] P22.	¿El médico que le atendió tenía el expediente clínico del paciente?	01 Sí 02 No 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A FAMILIARES DE PACIENTES PEDIÁTRICOS EN LAS UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA DEL IMSS

	[expc] P23 - P26. Durante la consulta del día de hoy, ¿el médico le brindó información sobre...?				[expc] P23a - P26a. ¿Qué tan clara o confusa fue la explicación que le dio el médico sobre...? <i>Encuestador: Si al entrevistado le brindaron información sobre los aspectos citados de la P23 - P26, muestre la TARJETA 1 con las opciones de respuesta y pregunte P23a - P26a.</i>								
	Sí	No	Na*	NS/ NR**		Muy clara	Clara	Ni clara ni confusa (ESP)	Confusa	Muy confusa	NS/ NR**		
P23. el padecimiento del paciente	01	02	97	99	_ _ _	P23a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P24. los estudios que le harían al paciente (laboratorio, rayos X, otros)	01	02	97	99	_ _ _	P24a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P25. el tratamiento a seguir del paciente	01	02	97	99	_ _ _	P25a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P26. la evolución y posibles complicaciones de la enfermedad del paciente	01	02	97	99	_ _ _	P26a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _

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

[mopin] P27.	Respecto a las decisiones relacionadas con la salud de su paciente, ¿qué tanto tomó en cuenta el médico su opinión?	01 Mucho 02 Algo 03 Poco 04 Nada 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[explora] P28.	El médico que atendió al paciente, ¿le realizó exploración física?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

[prevenf] P29 - P32. Previo a la consulta, ¿la/el enfermera(o)...	Sí	No	NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
P29. pesó al paciente?	01	02	99	_ _ _
P30. midió al paciente?	01	02	99	_ _ _
P31. tomó la presión arterial del paciente?	01	02	99	_ _ _
P32. tomó la temperatura del paciente?	01	02	99	_ _ _

[filtrourg] P33.	Filtro: En los últimos 2 meses, ¿el paciente 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 P43.	_ _ _
[filtrourg1] P34.	Filtro: ¿Usted acompañó al paciente durante su estancia en el servicio de urgencias en esta unidad?	01 Sí 02 No 97 No aplica (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P43.	_ _ _

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A FAMILIARES DE PACIENTES PEDIÁTRICOS
EN LAS UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA DEL IMSS**

SERVICIO DE URGENCIAS			
[calteurg] P35.	¿Cómo considera el tiempo que esperó desde que el paciente llegó 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 P37. PASE A P37.
[mottesp] P36.	¿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] P37.	Desde la llegada al servicio de urgencias hasta que el médico atendió al paciente, ¿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] P38.	Una vez que el médico atendió al paciente, ¿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 P40.
[tobscama] P39.	¿Cuánto tiempo tardó el paciente 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] P40.	¿El médico de urgencias le dio una explicación del estado de salud o padecimiento del paciente?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	PASE A P42.
[clarurg] P41.	¿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)	
[califurg] P42.	¿Cómo calificaría la atención que recibió el paciente 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] P43.	Filtro: En los últimos 2 meses, ¿su paciente 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 P55.

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A FAMILIARES DE PACIENTES PEDIÁTRICOS
EN LAS UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA DEL IMSS**

[filtrocir1] P44.	Filtro: ¿Usted acompañó al paciente durante su estancia en el servicio de cirugía en esta unidad?	01 Sí 02 No 97 <i>No aplica (ESPONTÁNEA)</i> 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	→ PASE A P51.	_ _ _
-----------------------------	--	--	----------------------	-------

SERVICIO DE CIRUGÍA

[progciru] P45.	La programación de la cirugía del paciente se propuso en...	01 Consulta externa de otra unidad médica 02 Consulta externa del mismo hospital 03 Servicio de urgencias 988 <i>Otro _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique)</i> 999 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	→ PASE A P51.	_ _ _ _
---------------------------	---	---	----------------------	---------

[topera] P46.	Desde el momento que el médico le dijo que tenían que operar al paciente 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 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>		_ _ _
-------------------------	---	--	--	-------

[fechaop] P47.	¿La operación se realizó en la fecha programada?	01 Sí 02 No 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	→ PASE A P51. → PASE A P51.	_ _ _
--------------------------	--	---	--	-------

[suspop3] P48.	¿Por qué motivo no se realizó la operación en la fecha programada? <i>Encuestador: Anote sólo la primera mención.</i>	01 A petición suya 02 Por los problemas de salud del paciente 03 Por falta de material 04 Por falta de médicos 05 Por falta de quirófanos 06 Había una urgencia 988 <i>Otro _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique)</i> 999 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	→ PASE A P50.	_ _ _ _
--------------------------	--	--	----------------------	---------

[suspop1] P49.	¿Cuántas veces le suspendieron la operación al paciente?	01 Una vez 02 2 veces 03 3 veces o más 04 No la suspendieron, la adelantaron 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	→ PASE A P51.	_ _ _
--------------------------	--	--	----------------------	-------

[suspop4] P50.	Después de la fecha programada, ¿cuántos días pasaron para que operaran al paciente?	Número de días _____ 999 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i> <i>Encuestador: Si el entrevistado responde en semanas, meses o años, anote la respuesta literal y posteriormente, realice la conversión a días.</i> _____		_ _ _ _
--------------------------	--	--	--	---------

[motoper] P51.	¿En qué servicio o especialidad le realizaron la operación al paciente?	01 Oncología 02 Cardiología 03 Pediatría 04 Ortopedia 05 Nefrología 06 Cirugía 07 Oftalmología 08 Otorrinolaringología 09 Neurología 988 <i>Otra especialidad _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique)</i> 999 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>		_ _ _ _
--------------------------	---	--	--	---------

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A FAMILIARES DE PACIENTES PEDIÁTRICOS
EN LAS UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA DEL IMSS**

SERVICIO DE CIRUGÍA			
[motoper1] P52.	¿De qué operaron al paciente? <i>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y marque sólo la primera mención.</i>	01 Malformación congénita 02 Soplo cardiaco 03 Apéndice 04 Hernia 05 Extirpación de amígdalas 06 Derivaciones intestinales internas 07 Quemadura o herida 08 Fractura 09 Anomalías pulmonares 10 Tumores 988 Otra cirugía _____ (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _ _
[infofam] P53.	Durante la cirugía, ¿qué tan clara o confusa considera que fue la información que le proporcionaron sobre el estado de salud del paciente?	01 Muy clara 02 Clara 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Confusa 05 Muy confusa 06 Nadie dio información (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[calciru] P54.	¿Cómo calificaría la atención que le dieron al paciente 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] P55.	Filtro: En los últimos 2 meses, ¿su paciente 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)	_ _ _
[filtrohos1] P56.	Filtro: ¿Usted acompañó al paciente durante su estancia en el servicio de hospitalización?	01 Sí 02 No 97 No aplica (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
HOSPITALIZACIÓN			
[nochesh] P57.	¿Cuántas noches pasó el paciente 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] P58.	¿Con qué frecuencia el o los médicos revisaban al paciente 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] P59.	¿La/el enfermera(o) acudía cuando se le requería?	01 Siempre 02 Casi siempre 03 A veces (ESPONTÁNEA) 04 Casi nunca 05 Nunca 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A FAMILIARES DE PACIENTES PEDIÁTRICOS
EN LAS UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA DEL IMSS**

[infamho] P60.	Durante la hospitalización, ¿qué tan clara o confusa considera que fue la información que le proporcionaron acerca de la evolución del estado de salud del paciente?	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] P61.	¿Cómo calificaría la atención que le dieron al paciente 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] P62.	Filtro: En los últimos 2 meses, ¿su paciente ha utilizado los servicios de laboratorio, rayos X o imagenología del IMSS?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P67.	_ _ _
[filtrosaux1] P63.	Filtro: ¿Usted acompañó al paciente a los servicios de laboratorio, rayos X o imagenología del IMSS?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P67.	_ _ _

SERVICIOS AUXILIARES DE DIAGNÓSTICO			
[saduni] P64.	¿Los estudios de laboratorio, rayos X o imagenología del paciente se realizaron en esta misma unidad?	01 Sí 02 No 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[temsad] P65.	¿Cuánto tiempo pasó desde que el médico le dio la solicitud para que le realizaran al paciente 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 06 Se los realizaron mientras estuvo en urgencias 07 Se los realizaron mientras estuvo hospitalizado 08 Se los programaron de acuerdo a su cita médica 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[satlarx] P66.	En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con el servicio que le brindaron al paciente en 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>	_ _ _

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A FAMILIARES DE PACIENTES PEDIÁTRICOS EN LAS UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA DEL IMSS

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

TRATO Y COMUNICACIÓN			
[btratou] P67.	¿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>	_ _ _
[btratou1] P68.	¿Cómo fue el trato que recibió el paciente 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>	_ _ _

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] P69 – P82. Durante la visita del día de hoy a la unidad médica, ¿tuvo contacto con...?				[calfatnb] P69a – P82a. ¿Cómo calificaría el trato que le brindó... de esta unidad? <i>Encuestador: Si el entrevistado tuvo contacto con el personal citado de la P69 – P82, muestre la TARJETA 2 con las opciones de respuesta y pregunte P69a – P82a.</i>							
	Sí	No	NS/ NR*		Muy bueno	Bueno	Regular (Esp)	Malo	Muy malo	NS/ NR*		
P69. La asistente médica	01	02	99	_ _ _	P69a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P70. El personal de administración	01	02	99	_ _ _	P70a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P71. El médico responsable	01	02	99	_ _ _	P71a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P72. Otro médico	01	02	99	_ _ _	P72a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P73. La enfermera(o)	01	02	99	_ _ _	P73a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P74. El personal del módulo de orientación (TAOD)**	01	02	99	_ _ _	P74a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P75. El personal de laboratorio	01	02	99	_ _ _	P75a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P76. El personal de rayos X	01	02	99	_ _ _	P76a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P77. El camillero	01	02	99	_ _ _	P77a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P78. El personal de limpieza	01	02	99	_ _ _	P78a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P79. El personal de trabajo social	01	02	99	_ _ _	P79a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P80. El personal de vigilancia	01	02	99	_ _ _	P80a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P81. El personal de archivo clínico	01	02	99	_ _ _	P81a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P82. El personal de farmacia	01	02	99	_ _ _	P82a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _

*NS/NR. NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) **TAOD. Técnica(o) en Atención y Orientación al Derechohabiente

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A FAMILIARES DE PACIENTES PEDIÁTRICOS EN LAS UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA 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					CONDICIONES DEL INMUEBLE								
[calfinma] P83 – P87. En su visita del día de hoy, ¿usted utilizó...?					[calfinmb] P83a – P92. ¿Cómo calificaría...? <i>Encuestador: Si el entrevistado utilizó la instalación citada de la P83 – P87, muestre la TARJETA 3 con las opciones de respuesta y pregunte la sección P83a – P87a.</i>								
	Sí	No	NS/ NR*	_ _ _		Muy buena	Buena	Regular (ESP)	Mala	Muy mala	NS/ NR*	_ _ _	
P83. los consultorios	01	02	99	_ _ _	P83a. la limpieza de...	01	02	03	04	05	99	_ _ _	
P84. los baños	01	02	99	_ _ _	P84a. la limpieza de...	01	02	03	04	05	99	_ _ _	
					P84b. el funcionamiento de...	01	02	03	04	05	99	_ _ _	
					P84c. la disponibilidad de material sanitario (papel, jabón, etc.) de...	01	02	03	04	05	99	_ _ _	
P85. las salas de espera	01	02	99	_ _ _	P85a. la limpieza de...	01	02	03	04	05	99	_ _ _	
					P85b. el espacio de...	01	02	03	04	05	99	_ _ _	
P86. el laboratorio	01	02	99	_ _ _	P86a. la limpieza de...	01	02	03	04	05	99	_ _ _	
P87. la sala de rayos X	01	02	99	_ _ _	P87a. la limpieza de...	01	02	03	04	05	99	_ _ _	
<p>Encuestador: Realizar estas preguntas a todos los entrevistados, utilizando la TARJETA 3.</p>					P88. la limpieza de la unidad médica	01	02	03	04	05	99	_ _ _	
					P89. la ventilación de la unidad médica	01	02	03	04	05	99	_ _ _	
					P90. la iluminación de la unidad médica	01	02	03	04	05	99	_ _ _	
					P91. la ubicación de las salidas de emergencia de la unidad médica	01	02	03	04	05	99	_ _ _	
					P92. las instalaciones para personas con discapacidad	01	02	03	04	05	99	_ _ _	

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

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A FAMILIARES DE PACIENTES PEDIÁTRICOS
EN LAS UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA DEL IMSS**

RECOMENDACIÓN Y TRANSPARENCIA DEL SERVICIO			
[recomuni] P93.	Si algún familiar o amigo tuviera que recibir atención médica, ¿recomendaría esta unidad?	01 Sí → PASE A P95. 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P95.	_ _ _
[norecom] P94.	¿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 de su paciente 05 No estuvo de acuerdo con el tratamiento de su paciente 06 Trataron mal a su paciente 988 Otro _____ (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _ _
[corrup] P95.	Durante la atención que recibió su paciente 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] P96.	¿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] P97.	Filtro: En esta ocasión, ¿le recetaron algún medicamento al paciente?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P103.	_ _ _
FARMACIA			
[tfarsurt] P98.	¿Cuánto tiempo pasó desde que llegó a la farmacia hasta que le surtieron, o no, el 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 P103. 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[totmed] P99.	De las medicinas que le recetaron al paciente, ¿cuántos medicamentos le dieron en la farmacia de la unidad?	01 Todos → PASE A P101. 02 Algunos 03 Ninguno → PREGUNTAR P100 Y PASAR A P103. 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P103.	_ _ _
[acnomed] P100.	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] P101.	¿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 P103.	_ _ _
[versurt2] P102.	<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] P103.	En los últimos seis meses, ¿le recetaron al paciente algún medicamento en esta unidad?	01 Sí 02 No 97 No aplica (ESPONTÁNEA) → PASE A P107. 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A FAMILIARES DE PACIENTES PEDIÁTRICOS
EN LAS UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA DEL IMSS**

FARMACIA				
[farm2] P104.	En su última visita a la farmacia de esta unidad, de las medicinas que le recetaron al paciente, ¿cuántos medicamentos le dieron?	01 Todos → PASE A P107. 02 Algunos 03 Ninguno 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P107.		_ _ _
[farm5] P105.	En esa ocasión, ¿compró algún medicamento por su cuenta?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P107.		_ _ _
[farm6] P106.	¿Cuánto pagó?	Cantidad: _____ 9999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)		_ _ _ _
[satmed] P107.	En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con el surtimiento de medicamentos en la farmacia de esta unidad?	01 Muy satisfecho 02 Satisfecho 03 <i>Ni satisfecho ni insatisfecho (ESPONTÁNEA)</i> 04 Insatisfecho 05 Muy insatisfecho 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)		_ _ _

[sat2] P108.	En una escala del 0 al 10, en general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención médica que recibe el paciente en el Instituto Mexicano del Seguro Social?	Muy insatisfecho	Muy satisfecho	_ _ _									
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

[opelec] P109 – P110. Si usted tuviera la oportunidad de elegir cambiaría al paciente de...	Sí	No	NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
P109. Turno	01	02	99	_ _ _
P110. Médico especialista	01	02	99	_ _ _

ELECCIÓN DE SERVICIOS DE SALUD				
[prefeserv] P111.	Si usted tuviera la oportunidad de elegir el lugar de atención del paciente, ¿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 <i>IMSS (ESPONTÁNEA)</i> 988 <i>Otro _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique)</i> 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)		_ _ _

[atenmed] P112.	Filtro: En los últimos 3 meses, ¿el paciente ha recibido atención médica en algún otro lugar además del IMSS?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P122.		_ _ _
[atenmed1] P113.	Filtro: ¿Usted acompañó al paciente durante su atención médica en ese lugar?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P122.		_ _ _

USO DE SERVICIOS DE SALUD				
[otro serv] P114.	¿En dónde recibió la atención médica el paciente? <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 <i>Otro _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique)</i> 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)		_ _ _

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A FAMILIARES DE PACIENTES PEDIÁTRICOS
EN LAS UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA DEL IMSS**

[mot_otro] P115.	¿Por qué motivo acudió el paciente 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] P116.	Podría decirme, ¿cuál fue el problema de salud por el cual recibió atención el paciente? <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	_ _ _ _
[trat_otro] P117.	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) 04 Malo 05 Muy malo 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[trat_otro1] P118.	En su visita a ese lugar de atención, ¿cómo fue el trato que recibió el paciente?	01 Muy bueno 02 Bueno 03 Ni bueno ni malo (ESPONTÁNEA) 04 Malo 05 Muy malo 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[tmp_otro] P119.	¿Cuánto tiempo pasó desde que solicitó consulta hasta que el médico atendió al paciente?	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] P120.	En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención médica que recibió el paciente?	01 Muy satisfecho 02 Satisfecho 03 Ni satisfecho ni insatisfecho (ESPONTÁNEA) 04 Insatisfecho 05 Muy insatisfecho 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A FAMILIARES DE PACIENTES PEDIÁTRICOS
EN LAS UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA DEL IMSS**

[mej_serv] P121.	De acuerdo con su experiencia, ¿dónde considera que es mejor el servicio?	01 Donde recibió atención médica el paciente 02 <i>En ambos (ESPONTÁNEA)</i> 03 En el IMSS 04 <i>En ninguno (ESPONTÁNEA)</i> 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
----------------------------	---	---	-------

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

PERCEPCIÓN SOBRE EL SEGURO POPULAR			
[info_sp] P122.	¿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)	_ _ _
[sat_sp] P123.	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 satisfechos ni insatisfechos (ESPONTÁNEA)</i> 04 Insatisfechos 05 Muy insatisfechos 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[trato_sp] P124.	¿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] P125.	¿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>	_ _ _
[prepm_sp] P126.	¿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] P127.	¿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] P128.	¿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] P129.	Con relación a los medicamentos, ¿dónde considera que 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.