

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

DATOS DEL ENTREVISTADO			
[ocupa] P4.	¿Cuál es su principal ocupación? <i>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y marque sólo la primera mención.</i>	01 Profesionista independiente 02 Trabajador por cuenta propia 03 Sector privado (no maestro) 04 Sector agropecuario 05 Obrero 06 Actividades de su hogar 07 Estudiante 08 Maestro 09 Desempleado 10 Pensionado o jubilado 11 Sector público (no maestro) 12 Trabajadora doméstica 998 Otro _____ (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _
[ingreso] P5.	Sumando 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 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

SERVICIOS DE SALUD			
[sat1] P6.	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 Ni satisfecho ni insatisfecho (ESPONTÁNEA) 04 Insatisfecho 05 Muy insatisfecho 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[sat3] P7.	En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención que recibe en esta unidad médica?	01 Muy satisfecho 02 Satisfecho 03 Ni satisfecho ni insatisfecho (ESPONTÁNEA) 04 Insatisfecho 05 Muy insatisfecho 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[frecmf] P8.	¿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 se enferma 97 No aplica (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

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

SERVICIOS DE SALUD		
[probsal] P9.	<p>Podría decirme, ¿cuál fue el problema de salud que le hizo venir a esta unidad?</p> <p><i>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado 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 (06) o si es un problema de más de 6 semanas (07); si responde "embarazo", pregunte si es normal (03) o de alto riesgo (18).</i></p>	<p>01 Diabetes 02 Hipertensión arterial 03 Control de embarazo normal 04 Problemas respiratorios (faringitis, amigdalitis) 05 Problemas pulmonares (neumonía, asma) 06 Malestar reciente en la columna y/o espalda (6 semanas o menos) 07 Problemas crónicos en la columna y/o espalda (más de 6 semanas) 08 Gastroenteritis/Diarrea 09 Enfermedad reumática 10 Gastritis 11 Infecciones o lesiones de la piel 12 Dolor de cabeza 13 Lesión física por accidente o agresión 14 Hernia 15 Luxaciones, esguinces y torceduras 16 Problemas cardíacos 17 Epilepsia 18 Control de embarazo con problemas (alto riesgo) 19 Enfermedad de la glándula tiroides 20 Infecciones en vías urinarias 998 Otro _____ (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE</p>
[tprevio] P10.	¿Cuánto tiempo destinó desde que salió de su casa o trabajo hasta que lo registró la asistente médica para recibir consulta?	<p>Horas _____ Minutos _____ 9999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</p>
[gastras] P11.	¿Cuánto dinero gastó para trasladarse a esta unidad?	<p>Cantidad: \$ _____ 0000 No gastó 9999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) <i>Encuestador: Anote la cantidad en la línea y posteriormente codifique una cifra en números cerrados, sin centavos.</i></p>
[tmedico] P12.	¿Cuánto tiempo pasó desde que la asistente médica registró su llegada en la agenda de citas hasta que recibió consulta con el médico?	<p>Horas _____ Minutos _____ 9999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</p>
[tmedreg] P13.	Usualmente, ¿cuánto tiempo pasa desde que la asistente médica registra su llegada en la agenda de citas hasta que recibe consulta con el médico?	<p>Horas _____ Minutos _____ 9997 No aplica (ESPONTÁNEA) 9999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</p>
[citapre] P14.	Para la consulta del día de hoy, ¿realizó una cita previa?	<p>01 Sí 02 No, porque su enfermedad fue repentina 03 No, porque sufrió un accidente 04 No, porque vino por una urgencia 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</p> <p align="right">➔ PASE A P18.</p>
[comocita] P15.	¿Cuál fue el medio por el cual programó su cita?	<p>01 La programó al salir de su consulta anterior 02 Acudió a la unidad 03 Llamó a la unidad 04 Llamó al Centro de Citas Médicas 01 800 del IMSS 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</p>
[hrcita] P16.	¿La consulta se realizó a la hora señalada?	<p>01 Sí ➔ PASE A P18. 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) ➔ PASE A P18.</p>
[tdifcons] P17.	¿Con cuánto tiempo de diferencia se llevó a cabo?	<p>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 (ESPONTÁNEA)</p>

ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A DERECHAHABIENTES USUARIOS DE UNIDADES MÉDICAS DE PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS

SERVICIOS DE SALUD			
[diascita] P18.	¿Cuántos días pasaron desde que solicitó la cita hasta que recibió consulta con el médico?	01 La solicitó el día de hoy → PASE A P20. 02 De 1 a 3 días 03 De 4 a 10 días 04 De 11 a 30 días 05 De 31 a 90 días 06 Más de 90 días 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[motcita] P19.	¿Por qué motivo se programó así su cita?	01 Era la fecha más próxima disponible 02 Por los estudios que le harían 03 Lo programaron de acuerdo a su tratamiento 98 Otro _____ (ESPONTÁNEA)(Especifique) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

TRATO Y COMUNICACIÓN			
[btratou] P20.	¿Cómo fue el trato que recibió en esta unidad en la visita del día de hoy?	01 Muy bueno 02 Bueno 03 Ni bueno ni malo (ESPONTÁNEA) 04 Malo 05 Muy malo 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[preosad] P21.	¿Tuvo la oportunidad de decirle al médico lo que le preocupaba sobre su salud?	01 Sí 02 No quiso hacerlo 03 No le dio la oportunidad de hacerlo 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

[expclaa] P22 - P25. Durante la consulta del día de hoy, el médico que lo atendió ¿le brindó información sobre...?					[expclab] P22a - P25a. ¿Qué tan clara o confusa fue la explicación que le dio el médico sobre...?								
	Sí	No	Na*	NS/NR**			Muy clara	Clara	Ni clara ni confusa (ESP)	Confusa	Muy confusa	NS/NR**	
P22. su padecimiento	01	02	97	99	_ _ _	P22a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P23. los estudios que le harían (, rayos X, otros)	01	02	97	99	_ _ _	P23a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P24. el tratamiento a seguir	01	02	97	99	_ _ _	P24a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P25. la evolución y posibles complicaciones de su enfermedad	01	02	97	99	_ _ _	P25a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _

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

[mopin] P26.	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] P27.	El médico que lo(a) atendió, ¿le realizó exploración física?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

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

[prevasis] P27 – P29. Previo a la consulta, ¿la asistente médica...	Sí	No	NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
P28. lo(a) pesó?	01	02	99	_ _ _
P29. lo(a) midió?	01	02	99	_ _ _
P30. le tomó la temperatura?	01	02	99	_ _ _

[prevmed] P31. Durante la consulta o previo a ella, ¿el médico le tomó la presión arterial?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
---	---	-------

PREVENIMSS				
[preven1] P32. ¿Ha visto o escuchado algún tipo de información sobre la campaña “Chécate, Mídete, Muévete, más vale prevenir”?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	→ PASE A P34.	_ _ _	
[preven2] P33. ¿Qué acciones ha realizado a partir de dicha campaña? <i>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y marque sólo la primera mención.</i>	01 Checarse periódicamente 02 Moderarse en el consumo de alimentos 03 Hacer más ejercicio 04 Ninguna 998 Otro _____ (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _ _		
[preven3] P34. En los últimos 4 meses, ¿ha acudido a medicina preventiva (PrevenIMSS)?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	→ PASE A P36.	_ _ _	
[preven4] P35. ¿Qué lo motivó a acudir a medicina preventiva (PrevenIMSS)?	01 Acude regularmente 02 Tenía cita 03 La campaña “Chécate, Mídete, Muévete, más vale prevenir” 04 Lo envió la asistente médica 05 Lo envió el médico familiar 998 Otro _____ (ESPONTÁNEA)(Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _ _		

ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A DERECHOHABIENTES USUARIOS DE UNIDADES MÉDICAS DE PRIMER 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.

TRATO DEL PERSONAL												
[calfatna] P36 – P48. Durante la visita del día de hoy a la unidad médica, ¿tuvo contacto con...?					[calfatnb] P36a – P48a. ¿Cómo calificaría el trato que le brindó...de esta unidad? <i>Encuestador: Si el entrevistado tuvo contacto con el personal citado de la P36 - P48, muestre la TARJETA 2 con las opciones de respuesta y pregunte P36a – P48a.</i>							
	Sí	No	NS/ NR*			Muy bueno	Bueno	Regular (ESP)	Malo	Muy malo	NS/ NR*	
P36. La asistente médica	01	02	99	_ _ _	P36a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P37. El médico familiar	01	02	99	_ _ _	P37a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P38. Otro médico	01	02	99	_ _ _	P38a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P39. La enfermera(o)	01	02	99	_ _ _	P39a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P40. El personal del módulo de orientación (TAOD)**	01	02	99	_ _ _	P40a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P41. El personal de laboratorio	01	02	99	_ _ _	P41a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P42. El personal de rayos X	01	02	99	_ _ _	P42a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P43. El personal de farmacia	01	02	99	_ _ _	P43a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P44. El personal de trabajo social	01	02	99	_ _ _	P44a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P45. El personal de vigilancia	01	02	99	_ _ _	P45a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P46. El personal de limpieza	01	02	99	_ _ _	P46a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P47. El personal de archivo clínico	01	02	99	_ _ _	P47a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P48. El personal de afiliación y vigencia	01	02	99	_ _ _	P48a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _

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

[filtrosaux] P49.	Filtro: En los últimos 2 meses, ¿ha utilizado los servicios de laboratorio, rayos X o imagenología del IMSS?	01 Sí 02 No 97 No aplica (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	→ PASE A P54.	_ _ _
----------------------	---	--	---------------	-------

SERVICIOS AUXILIARES DE DIAGNÓSTICO				
[sadunij] P50.	¿Los estudios de laboratorio, rayos X o imagenología se realizaron en esta misma unidad?	01 Sí, en esta unidad médica 02 No, en otra unidad del IMSS 03 En un laboratorio particular 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	→ PASE A P52.	_ _ _
[gastoest] P51.	¿Cuánto pagó por los estudios?	Cantidad: _____ 99999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	→ PASE A P54.	_ _ _ _
[temsad] P52.	¿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 programaron de acuerdo a su cita médica 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)		_ _ _
[satlarx] P53.	En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con el servicio de laboratorio, rayos X o imagenología?	01 Muy satisfecho 02 Satisfecho 03 Ni satisfecho ni insatisfecho (ESPONTÁNEA) 04 Insatisfecho 05 Muy insatisfecho 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)		_ _ _

ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A DERECHOHABIENTES USUARIOS DE UNIDADES MÉDICAS DE PRIMER 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					[calfinmb] P54a – P62. ¿Cómo calificaría...?								
[calfinma] P54 – P58. En su visita del día de hoy, ¿usted utilizó...?					<i>Encuestador: Si el entrevistado utilizó la instalación citada de la P54 – P58, muestre la TARJETA 3 con las opciones de respuesta y pregunte la sección P54a – P58a.</i>								
	Sí	No	NS/ NR*			Muy buena	Buena	Regular (ESP)	Mala	Muy mala	NS/ NR*		
P54. los consultorios	01	02	99	_ _	P54a. la limpieza de...	01	02	03	04	05	99	_ _	
P55. los baños	01	02	99	_ _	P55a. la limpieza de...	01	02	03	04	05	99	_ _	
					P55b. el funcionamiento de...	01	02	03	04	05	99	_ _	
					P55c. la disponibilidad de material sanitario (papel, jabón, etc.) de...	01	02	03	04	05	99	_ _	
P56. las salas de espera	01	02	99	_ _	P56a. la limpieza de...	01	02	03	04	05	99	_ _	
					P56b. el espacio de...	01	02	03	04	05	99	_ _	
P57. el laboratorio	01	02	99	_ _	P57a. la limpieza de...	01	02	03	04	05	99	_ _	
P58. la sala de rayos X	01	02	99	_ _	P58a. la limpieza de...	01	02	03	04	05	99	_ _	
<i>Encuestador: Realizar estas preguntas a todos los entrevistados, utilizando la TARJETA 3.</i>					P59. la limpieza de la unidad médica	01	02	03	04	05	99	_ _	
					P60. la ventilación de la unidad médica	01	02	03	04	05	99	_ _	
					P61. la iluminación de la unidad médica	01	02	03	04	05	99	_ _	
					P62. las instalaciones para personas con discapacidad	01	02	03	04	05	99	_ _	

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

[rgcalinm] P63.	Usualmente, ¿cómo considera que es la limpieza de los baños?	01 Muy buena 02 Buena 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Mala 05 Muy mala 97 No aplica (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
-----------------	--	---	-------

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

[filtrofarm] P64.	Filtro: En esta ocasión, ¿le recetaron algún medicamento?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	PASE A P68.	_ _ _
----------------------	--	---	-------------	-------

FARMACIA				
[tfarsurt] P65.	¿Cuánto tiempo pasó desde que llegó a la farmacia hasta que le surtieron, o no, su medicamento?	Horas _____ Minutos _____ 9997 No pasó a farmacia 9999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	PASE A P68.	_ _ : _ _
[totmed] P66.	De las medicinas que le recetaron, ¿cuántos medicamentos le dieron en la farmacia de la unidad?	01 Todos 02 Algunos 03 Ninguno 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	PASE A P68.	_ _ _
[acnomed] P67.	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 lo(s) 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 998 Otro _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)		_ _ _ _
[farm1] P68.	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 P72.	_ _ _
[farm2] P69.	En su última visita a la farmacia de esta unidad, de los medicamentos que le recetaron, ¿cuántos medicamentos le dieron?	01 Todos 02 Algunos 03 Ninguno 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	PASE A P72.	_ _ _
[farm5] P70.	En esa ocasión, ¿compró algún medicamento por su cuenta?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	PASE A P72.	_ _ _
[farm6] P71.	¿Cuánto pagó?	Cantidad: _____ 9999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) <i>Encuestador: Anote la cantidad en la línea y posteriormente codifique una cifra en números cerrados, sin centavos.</i>		_ _ _ _
[satmed] P72.	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 Ni satisfecho ni insatisfecho (ESPONTÁNEA) 04 Insatisfecho 05 Muy insatisfecho 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)		_ _ _

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

RECETA RESURTIBLE			
[resurt1] P73.	¿Usted forma parte del programa de receta resurtible?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P76.	_ _ _
[resurt2] P74.	¿Desde hace cuánto tiempo le dan receta resurtible?	01 Es la primera vez 02 Hace 1 mes 03 De 2 a 3 meses 04 De 4 a 6 meses 05 De 7 a 9 meses 06 Más de 9 meses 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[resurt3] P75.	Para usted, ¿qué ventajas tiene este tipo de receta?	01 No tiene que acudir con el médico cada mes 02 No tiene que venir personalmente a surtir la receta 03 No le falta el medicamento para continuar su tratamiento 04 Lo compromete a no interrumpir el tratamiento 998 Otro _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

PRIORIDAD EN LA ATENCIÓN Y MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN			
[atn1fam] P76.	¿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)	_ _ _
[sat2] P77.	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 Ni satisfecho ni insatisfecho (ESPONTÁNEA) → PASE A P79. 04 Insatisfecho 05 Muy insatisfecho 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P79.	_ _ _
[motinsat] P78.	¿Cuál es el principal motivo por el cual no está satisfecho? <i>Encuestador: Leer todas las opciones y anotar 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 06 No se cuenta con los servicios o instalaciones adecuados 07 Negligencia médica 08 Falta de personal médico 998 Otro _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

[opelec] P79 – P80. Si usted tuviera la oportunidad de elegir cambiaría de...		Sí	No	NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
P79.	Unidad médica	01	02	99	_ _ _
P80.	Médico familiar	01	02	99	_ _ _

ELECCIÓN DE SERVICIOS DE SALUD			
[prefeserv] P81.	Si usted tuviera la oportunidad de elegir el lugar para recibir atención médica, ¿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 IMSS 998 Otro _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

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

[filtroaten] P82.	Filtro: En los últimos 6 meses, ¿ha recibido atención médica en algún otro lugar además del IMSS?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	PASE A P89.	_ _ _
----------------------	---	---	----------------	-------

USO DE SERVICIOS DE SALUD				
[otro serv] P83.	¿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 998 Otro _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)		_ _ _ _
[mot_otros] P84.	¿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 calidad del personal médico 06 Por la cercanía 07 Por afiliación 08 Porque en el IMSS no lo atendieron 998 Otro _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)		_ _ _ _
[probsal2] P85.	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. Si responde Malestar o problemas en la columna y/o espalda, pregunte si se ha presentado durante 6 semanas o menos (06) o si es un problema de más de 6 semanas (07); si responde "embarazo", pregunte si es normal (03) o de alto riesgo (18).</i>	01 Diabetes 02 Hipertensión arterial 03 Control de embarazo normal 04 Problemas respiratorios (faringitis, amigdalitis) 05 Problemas pulmonares (neumonía, asma) 06 Malestar reciente en la columna y/o espalda (6 semanas o menos) 07 Problemas crónicos en la columna y/o espalda (más de 6 semanas) 08 Gastroenteritis/Diarrea 09 Enfermedad reumática 10 Gastritis 11 Infecciones o lesiones de la piel 12 Dolor de cabeza 13 Lesión física por accidente o agresión 14 Hernia 15 Luxaciones, esguinces y torceduras 16 Problemas cardíacos 17 Epilepsia 18 Control de embarazo con problemas (alto riesgo) 19 Enfermedad de la glándula tiroidea 20 Infecciones en vías urinarias 998 Otro _____ (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE		_ _ _ _
[trat_otros] P86.	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)		_ _ _ _
[tmp_otros] P87.	¿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)		_ _ _ _

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

[sat_otro] P88.	En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención médica que recibió?	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>	_ _ _
---------------------------	---	--	-------

ACCESO Y SUGERENCIAS DE MEJORA DEL SERVICIO			
[neg_cons1] P89.	En los últimos 6 meses, ¿solicitó atención médica en el IMSS?	01 Sí, solicitó atención y no se la otorgaron 02 Sí, solicitó atención y se la otorgaron 03 No solicitó atención 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[motneg] P90.	¿Cuál fue el motivo por el que no se la otorgaron? <i>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y marque sólo la primera mención.</i>	01 No se ha dado de alta en la unidad médica 02 No pudo comprobar su vigencia de derechos porque no había servicio/sistema electrónico 03 Por falta de algún documento (Carnet/cartilla de citas/credencial ADIMSS) 04 No tenían su expediente en la unidad médica 05 Su patrón lo dio de baja 06 No está registrado como beneficiario 07 Su padecimiento requiere que vaya acompañado 08 No recibió a tiempo los estudios (laboratorio, rayos X o imagenología) 09 No estaba el médico o el profesional que debía atenderlo 10 Había mucha gente y no alcanzó consulta 11 El equipo médico está descompuesto 12 Llegó tarde a su cita 988 Otro _____ (Especifique) 999 <i>NO SABE/NO RESPONDE</i>	_ _ _
[neg_cons2] P91.	En los últimos 6 meses ¿necesitó atención médica y decidió no atenderse en el IMSS?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[neg_cons3] P92.	¿Por qué motivo no acudió a solicitar atención en el IMSS? <i>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y marque sólo la primera mención.</i>	01 Porque consideró que no lo atenderían 02 Porque no hay medicamentos 03 Por el horario de atención 04 Porque le queda lejos la unidad médica 05 Porque los tiempos de espera son largos 06 Porque la atención médica es de mala calidad 07 Porque su padecimiento no era grave 988 Otro _____ (Especifique) 999 <i>NO SABE/NO RESPONDE</i>	_ _ _

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

[recomej] P93.	De acuerdo a su experiencia, ¿qué recomendaría para mejorar el servicio de esta unidad médica? Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y codifique hasta 3 respuestas en el orden de mención.	<table border="0"> <tr> <td></td> <td>Orden de mención</td> <td></td> </tr> <tr> <td>01</td> <td>Mejorar el trato por parte del personal</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>02</td> <td>Reducir los tiempos de espera</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>03</td> <td>Que haya más medicamentos</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>04</td> <td>Mejorar la atención médica</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>05</td> <td>Modernizar y/o ampliar las instalaciones</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>06</td> <td>Mejorar el equipamiento</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>07</td> <td>Que los baños estén limpios</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>08</td> <td>Mejorar el sistema de citas</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>09</td> <td>Que sean más eficientes</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>Mejorar la atención en farmacia</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>Que no falte el personal</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>Capacitar al personal</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>13</td> <td>No cambiar continuamente los médicos</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>14</td> <td>Tener más personal médico</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>15</td> <td>Tener más personal de vigilancia</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>16</td> <td>Quitar la corrupción</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>17</td> <td>Ampliar el horario</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>18</td> <td>Proporcionar viáticos a foráneos</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>19</td> <td>Tener unidades médicas más cercanas</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>20</td> <td>Mejorar la calidad de los medicamentos</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>21</td> <td>Mejorar el servicio de ambulancias</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>22</td> <td>Más médicos especialistas</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>23</td> <td>Nada, todo está bien</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>998</td> <td>Otro_____ (Especifique)</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>999</td> <td>NO SABE/NO RESPONDE</td> <td>_____</td> </tr> </table>		Orden de mención		01	Mejorar el trato por parte del personal	_____	02	Reducir los tiempos de espera	_____	03	Que haya más medicamentos	_____	04	Mejorar la atención médica	_____	05	Modernizar y/o ampliar las instalaciones	_____	06	Mejorar el equipamiento	_____	07	Que los baños estén limpios	_____	08	Mejorar el sistema de citas	_____	09	Que sean más eficientes	_____	10	Mejorar la atención en farmacia	_____	11	Que no falte el personal	_____	12	Capacitar al personal	_____	13	No cambiar continuamente los médicos	_____	14	Tener más personal médico	_____	15	Tener más personal de vigilancia	_____	16	Quitar la corrupción	_____	17	Ampliar el horario	_____	18	Proporcionar viáticos a foráneos	_____	19	Tener unidades médicas más cercanas	_____	20	Mejorar la calidad de los medicamentos	_____	21	Mejorar el servicio de ambulancias	_____	22	Más médicos especialistas	_____	23	Nada, todo está bien	_____	998	Otro_____ (Especifique)	_____	999	NO SABE/NO RESPONDE	_____	<table border="0"> <tr> <td></td> <td>1ª mención</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td> _ _ _ _ </td> </tr> <tr> <td></td> <td>2ª mención</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td> _ _ _ _ </td> </tr> <tr> <td></td> <td>3ª mención</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td> _ _ _ _ </td> </tr> </table>		1ª mención				_ _ _ _		2ª mención				_ _ _ _		3ª mención				_ _ _ _
	Orden de mención																																																																																																		
01	Mejorar el trato por parte del personal	_____																																																																																																	
02	Reducir los tiempos de espera	_____																																																																																																	
03	Que haya más medicamentos	_____																																																																																																	
04	Mejorar la atención médica	_____																																																																																																	
05	Modernizar y/o ampliar las instalaciones	_____																																																																																																	
06	Mejorar el equipamiento	_____																																																																																																	
07	Que los baños estén limpios	_____																																																																																																	
08	Mejorar el sistema de citas	_____																																																																																																	
09	Que sean más eficientes	_____																																																																																																	
10	Mejorar la atención en farmacia	_____																																																																																																	
11	Que no falte el personal	_____																																																																																																	
12	Capacitar al personal	_____																																																																																																	
13	No cambiar continuamente los médicos	_____																																																																																																	
14	Tener más personal médico	_____																																																																																																	
15	Tener más personal de vigilancia	_____																																																																																																	
16	Quitar la corrupción	_____																																																																																																	
17	Ampliar el horario	_____																																																																																																	
18	Proporcionar viáticos a foráneos	_____																																																																																																	
19	Tener unidades médicas más cercanas	_____																																																																																																	
20	Mejorar la calidad de los medicamentos	_____																																																																																																	
21	Mejorar el servicio de ambulancias	_____																																																																																																	
22	Más médicos especialistas	_____																																																																																																	
23	Nada, todo está bien	_____																																																																																																	
998	Otro_____ (Especifique)	_____																																																																																																	
999	NO SABE/NO RESPONDE	_____																																																																																																	
	1ª mención																																																																																																		
		_ _ _ _																																																																																																	
	2ª mención																																																																																																		
		_ _ _ _																																																																																																	
	3ª mención																																																																																																		
		_ _ _ _																																																																																																	

¡Muchas gracias por su colaboración!

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