#### Cuestionario para personas mayores de 18 años de edad, responsables de pacientes pediátricos

[folio] Foli	o:     [deleg] Delegación:			
[unidmed]	Nombre de la unidad médica:			
[id_unid] [fecha] I	Número de identificación de la unidad médica (de acuerdo con la Fecha:    -   - 14 [hr_ini] Hora de inio (día) - (mes) - (año)		:   [hr_fin] Hora de término:	_  :   formato 24 horas)
[nom_su	o] Nombre del supervisor:			I
	c] Nombre del encuestador:			I
entrevis dos me minutos nos cor	stando a familiares de pacientes pediátricos qu ses, usaron los servicios auxiliares de diagnóst s de su tiempo para conocer su opinión sobre	e re ico, i los :	y trabajo para El día de cibieron consulta en esta unidad médica o, que urgencias, cirugía u hospitalización, por lo que lo servicios médicos que le proporcionaron. La inf estadísticos, ningún resultado del estudio hara	en los últimos e pediría unos ormación que
FILTRO.	que lleve el documento consigo y haya hecho uso d los últimos dos meses), urgencias (en los últimos do noche en los últimos dos meses) o consulta externa	le alg s me de e ntes	mencionados, pero el entrevistado no presenta su ca	e diagnóstico (en ón (al menos una
[edad]	¿Cuántos años cumplidos tiene usted?  Encuestador: Si el entrevistado no declara su edad, registre la edad aproximada.		Edad:  Encuestador: Si el entrevistado es menor de edad, interrumpa la encuesta y llene el formato de no respuesta	1111
C==	22.25.52			•
[sat1] P1.	OS DE SALUD  En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención médica que recibe en el Instituto Mexicano del Seguro Social?	01 02 03 04 05 99	Muy satisfecho Satisfecho Ni satisfecho ni insatisfecho (ESPONTÁNEA) Insatisfecho Muy insatisfecho NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	1111
[sat3] <b>P2.</b>	En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención que recibe el paciente en esta unidad médica?	01 02 03 04 05 99	Muy satisfecho	1111
[filtroch]	Filtro: En caso de que en esta ocasión su paciente haya utilizado el servicio de consulta de especialidades, ¿usted lo acompañó?	01 02 97 99	No No aplica NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)  PASE A P20.	

CONSULT	CONSULTA MÉDICA DE ESPECIALIDADES					
[motcons2] P4.	¿Cuál es el principal motivo por el que el paciente vino a consulta el día de hoy?	04 05 <i>998</i>	Por referencia del servicio de medicina familiar Por enfermedad previa Por revisión o chequeo periódico Por accidente Por urgencia Otro(ESPONTÁNEA)(Especifique) NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)			
[probsal] P5.	Podría decirme, ¿cuál fue el problema de salud que hizo venir al paciente a esta unidad?  Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y marque sólo la primera mención.		Traumatismos, fracturas, luxaciones o esguinces Enfermedades del corazón Diabetes Mellitus Dolores de espalda (dorsopatías) Dolor o problemas de articulaciones (artrosis) Infecciones en vías urinarias Tumores malignos (cáncer) Leucemias Malformaciones congénitas Hernias abdominales y/o inguinales Insuficiencia renal Cirugía (operaciones de algún tipo) Problemas de los ojos (cataratas, glaucoma) Problemas de la vesícula y vías biliares Asma Epilepsia Trastornos Psiquiátricos Deformidades congénitas de pies Deformidades congénitas de cadera Otro(Especifique) NO SABE/NO RESPONDE	lll		
[tiem_esp2] P6.  [tmedreg2] P7.	¿Cuántos días pasaron desde que su médico familiar le entregó el pase para esta unidad hasta que el paciente recibió consulta con el médico?  Usualmente, ¿Cuánto tiempo espera desde que llega a la sala de espera hasta que el paciente recibe consulta con el médico?	02 03 04	De 1 a 7 días De 8 a 15 días De 16 a 30 días De 31 a 60 días De 61 a 90 días Más de 90 días No le dieron pase, llegó por urgencia NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) De 0 a 30 minutos De 31 minutos a 1 hora De 1 hora 1 minuto a 2 horas De 2 horas 1 minuto a 3 horas Más de 3 horas	 		
		97	No aplica NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)			

[prevasis] P8	– <b>P11.</b> En la consulta del día de hoy	Sí	No	NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
P8.	¿pesaron al paciente?	01	02	99	
P9.	¿midieron al paciente?	01	02	99	_
P10.	¿le tomaron la presión arterial al paciente?	01	02	99	_
P11.	¿le tomaron la temperatura al paciente?	01	02	99	

T	DE UNIDADES MEDICAS DE AI	LIAL	SPECIA	LIDAD DE P	EDIATRIAD	EL IIVISS	
	MUNICACIÓN EN CONSULTA		tondió al i	nasianta			
[tratocomii] P1	2 – P17. ¿Durante la consulta del día de hoy, el médico	T que a		paciente:			1
			Sí	No	Na <sup>*</sup>	NS/NR**	
<b>P12.</b> Lo(a) trate	ó con respeto?		01	02	97	99	
P13. Le realizó	exploración física?		01	02	97	99	_
<b>P14.</b> Lo(a) escu	chó cuidadosamente?		01	02	97	99	_
P15. Le explicó entender?	las cosas en una manera que usted pudiera		01	02	97	99	1111
	cuenta su opinión o la de sus familiares al momento uidados del paciente?		01	02	97	99	1111
<b>P17.</b> Lo miró a	los ojos?		01	02	97	99	_
*Na: No aplic	a (ESPONTÁNEA) **NS/NR. NO SABE/NO RESPONDE (	ESPON	TÁNEA)				
[preosad] P18.	¿Tuvo la oportunidad de decirle al médico lo que le preocupaba sobre la salud del paciente?	01 02 99	Sí No <i>NO SABE,</i>	/NO RESPOND	E (ESPONTÁNEA,	)	
[tratocomd]	¿Se quedó con dudas sobre los cuidados necesarios para el padecimiento del paciente?	01 02 <i>99</i>	Sí No <i>NO SABE,</i>	/NO RESPOND	E (ESPONTÁNEA,	l	_
PREVENIM	SS						
[preven3] P20.	En el último año, ¿Usted ha acudido a medicina preventiva (PrevenIMSS)?	01 <b>02</b> <i>99</i>	Sí No NO SABE	/NO RESPOND	E (ESPONTÁNEA	PASE A P22.	
[preven4] <b>P21</b> .	¿Qué lo motivó a acudir a medicina preventiva (PrevenIMSS)?		Tenía cita La campa prevenir Lo envió Lo envió Otro	nña "Chécate, I " la asistente mé el médico fami		)(Especifique)	111
[preven1]	¿Ha visto o escuchado algún tipo de información sobre la campaña "Chécate, Mídete, Muévete, más vale prevenir"?	01 02 99	Sí No <i>NO SABE,</i>	/NO RESPOND	E (ESPONTÁNEA,	)	
SERVICIOS	AUXILIARES DE DIAGNÓSTICO						
[filtrosaux1]	Filtro: En caso de que en los últimos 2 meses su	01	Sí			_	
P23.	paciente haya utilizado los servicios de laboratorio del IMSS, ¿usted lo acompañó?	02 97 99	No No aplica		E (ESPONTÁNEA	PASE A P25.	
[temsad1] P24.	¿Cuánto tiempo pasó desde que el médico le dio la solicitud para que le realizaran al paciente los estudios de laboratorio hasta que se los realizaron?  Entrevistador: espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y escriba el rango que corresponda.	01 02 03 04 05 06 07 08 09	De 1 a 7 d De 8 a 15 De 16 a 3 De 31 a 6 De 61 a 9 Más de 9 Se los pro Se los rea Se los rea	días 6 días 60 días 60 días 00 días 0 días ogramaron de a alizaron mientr	acuerdo a su cita as estuvo en urg as estuvo hospit E (ESPONTÁNEA)	ı médica iencias alizado	IIII

	DE ONIDADES MEDICAS DE AL		SI ECIALIDAD DE I EDIATRIA DEL 114135	
[filtrosaux2]	Filtro: En caso de que en los últimos 2 meses su	01	Sí	
P25.	paciente haya utilizado los servicios de rayos X o	02	No PASE	
F23.	imagenología del IMSS, ¿usted lo acompañó?	97	No aplica A P27.	
		99	NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
[temsad2]	¿Cuánto tiempo pasó desde que el médico le dio	01	De 1 a 7 días	
P26.	la solicitud para que le realizaran al paciente los	02	De 8 a 15 días	
120.	estudios de rayos X o imagenología hasta que se	03	De 16 a 30 días	
	los realizaron?	04	De 31 a 60 días	
		05	De 61 a 90 días	1 11 1
	Entrevistador: espere la respuesta ESPONTÁNEA	06	Más de 90 días	
	del entrevistado y escriba el rango que	07	Se los programaron de acuerdo a su cita médica	
	corresponda.	80	Se los realizaron mientras estuvo en urgencias	
		09	Se los realizaron mientras estuvo hospitalizado	
		99	NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
		01	C.	
[filtrofarm2]	Filtro: El día de hoy, ¿acudió a la farmacia a surtir	01 <b>02</b>	Sí No PASE	1 11 1
P27.	algún medicamento del paciente?	99	NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)  PASE A P33.	
		33	NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTANEA)	
_				
FARMACIA		04	<u>C'</u>	
[comfarm]	El médico le explicó para qué servían todas las	01	Sí Na	1 11 1
P28.	medicinas que le recetó al paciente?	99	No NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
			· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
[tfarsurt]	¿Cuánto tiempo estuvo formado en la fila de la	01	De 0 a 15 minutos	
P29.	farmacia?	02	De 16 a 30 minutos	
		03	De 31 a 45 minutos	_
		04	De 46 minutos a 1 hora	
		05	Más de 1 hora	
		99	NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) Todos	
[totmed]	De las medicinas que le recetaron al paciente,	01	Algunos	
P30.	¿cuántos medicamentos le dieron en la farmacia	03	Ninguno	
	de la unidad?	99	NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
		01	Excelente	
[btratouf]	¿Cómo fue el trato que recibió del personal de la	02	Bueno	
P31.	farmacia?	03	Regular (ESPONTÁNEA)	
		04	Malo	_
		05	Pésimo	
		99	NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
[cotmod]		01	Muy satisfecho	
[satmed]	En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con el surtimiento de medicamentos en la	02	Satisfecho	
P32.	farmacia de esta unidad?	03	Ni satisfecho ni insatisfecho (ESPONTÁNEA)	
	lamacia de esta unidad:	04	Insatisfecho	_
		05	Muy insatisfecho	
		99	NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
RECETA RE		04	<i>c</i> ′	
[resurt1]	¿Usted o el paciente forman parte del programa	01 <b>02</b>	Sí No PASE A	1 11 1
P33.	de receta resurtible?	99	NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) P35.	
[resurt3]	Para usted, ¿qué ventajas tiene este tipo de	01	No tiene que acudir con el médico cada mes	
P34.	receta?	02	No tiene que venir personalmente a surtir la receta	
		03	No le falta el medicamento para continuar su	
		04	tratamiento Lo compromete a no interrumpir el tratamiento	
			Otro	
			(ESPONTÁNEA) (Especifique)	
		999	NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	

	DE UNIDADES MEDICAS DE AL	IAE	SPECIALIDAD DE PEDIATRIA DEL IMSS	
[filtrourg]	Filtro: En caso de que su paciente haya utilizado	01	Sí	
P35.	en los últimos 2 meses el servicio de urgencias en	02	No	
P35.	esta unidad, ¿usted lo acompañó?	97	No aplica (ESPONTÁNEA) PASE A P40.	
	•	99	NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
SERVICIO E	DE URGENCIAS			
[mot_urg]	Adicional al problema de salud del paciente, ¿cuál	01	Porque en su unidad de medicina familiar no lo	
P36.	fue el motivo por el que acudió al servicio de		atendieron	
	urgencias?	02	Porque es más rápido recibir atención en	
			urgencias que en la unidad de medicina familiar	
		03	Porque el horario de atención ya había	
			concluido en la unidad de medicina familiar	1 1 1 1
		04	Porque lo envió el médico familiar, debido a la	
		0.5	gravedad de su padecimiento	
		05	Porque necesitaba ser atendido urgentemente	
		998	Otro	
		000	(ESPONTÁNEA) (Especifique) NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
		1		
[tespurg]	Desde su llegada al servicio de urgencias hasta que	01	30 minutos o menos De 31 a 45 minutos	
P37.	el médico atendió al paciente, ¿cuánto tiempo	02	De 46 minutos a una hora	1 11 1
	pasó?	04	Más de una hora	11
		99	NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
[dudaurg]	:Contacté al médica da umano cica ta das aus dudas?	01	Sí	
. 0,	¿Contestó el médico de urgencias todas sus dudas?	02	No	1 11 1
P38.		99	NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	''
[califurg]	¿Cómo calificaría la atención médica que le dieron	01	Excelente	
P39.	al paciente en el servicio de urgencias?	02	Buena	
F 35.	ai pudicitic cir ci sci vicio de di genelus.	03	Regular (ESPONTÁNEA)	1 11 1
		04	Mala	11
		05	Pésima	
		99	NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
CIRUGÍA Y	HOSPITALIZACIÓN			
[filtrocir]	Filture, For case do sure ou mariante have utilized	01	Sí	
	Filtro: En caso de que su paciente haya utilizado en los últimos 2 meses el servicio de cirugía en	02	No	
P40.	esta unidad, ¿usted lo acompañó?	97	No aplica (ESPONTÁNEA)	
	esta unidad, ¿usted lo acompano:	99	NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)  A P42.	
[calciru]	¿Cómo calificaría la atención médica que le dieron	01	Excelente	
P41.	al paciente en el servicio de cirugía?	02	Buena	
P41.	ai paciente en el servició de ciragia:	03	Regular (ESPONTÁNEA)	1 11 1
		04	Mala	
		05	Pésima	
		99	NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
[filtrohos]	Filtro: En caso de que su paciente haya utilizado	01	Sí	
P42.	en los últimos 2 meses el servicio de	02	No PASE	1 11 1
	hospitalización, es decir, pasó al menos una	97	NO aplica (ESPONTANEA)	11
	noche en este hospital, ¿usted lo acompañó?	99	NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTANEA)	
[calhosp]	¿Cómo calificaría la atención médica que le dieron	01	Excelente	
P43.	al paciente en el servicio de hospitalización?	02	Buena	
		03	Regular (ESPONTÁNEA)	
		04	Mala	11
	1	05	Pésima	

99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)

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

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

TRATO D	TRATO DEL PERSONAL					
[btratou]	¿Cómo fue el trato que recibió en esta unidad en la visita del día de hoy?	01 Excelente 02 Bueno 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Malo 05 Pésimo 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	llll			
[trato1] P45.	En una escala del 0 al 10, donde 0 es nada amable y 10 es muy amable, ¿Qué tan amable fue el personal en su visita del día de hoy?	99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)				
[tratom] P46.	Del personal de la unidad con quien tuvo contacto el día de hoy ¿Quién lo trató mejor?  Entrevistador: espere la respuesta espontánea del entrevistado y escriba la opción que corresponda.	01 La asistente médica 02 El médico especialista 03 La enfermera(o) 04 La enfermera del módulo PrevenIMSS 05 Otro médico 06 El personal del módulo de orientación (TAOD)** 07 El personal de laboratorio 08 El personal de rayos X 09 El personal de farmacia 10 El personal de trabajo social 11 El personal de archivo clínico 12 El personal de afiliación y vigencia 13 El director de la clínica 14 El personal de vigilancia 15 El personal de limpieza 996 Nadie (ESPONTÁNEA) 998 Otro (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE	II			
[trato2m] P47.	Lo saludó  Entrevistador: haga referencia al personal mencionado.	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)				
[trato3m]	Lo miró a los ojos  Entrevistador: haga referencia al personal mencionado.	01 SÍ 02 No 97 NO APLICA 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)				
[tratop] P49.	Del personal de la unidad con quien tuvo contacto el día de hoy ¿Quién lo trató peor?  Entrevistador: espere la respuesta espontánea del entrevistado y escriba la opción que corresponda.	01 La asistente médica 02 El médico especialista 03 La enfermera(o) 04 La enfermera del módulo PrevenIMSS 05 Otro médico 06 El personal del módulo de orientación (TAOD)** 07 El personal de laboratorio 08 El personal de rayos X 09 El personal de farmacia 10 El personal de trabajo social 11 El personal de archivo clínico 12 El personal de afiliación y vigencia 13 El director de la clínica 14 El personal de vigilancia 15 El personal de limpieza 996 Nadie (ESPONTÁNEA) 998 Otro (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE				

[trato2p]	Lo saludó			01	Sí	
P50.	Entrevistador: haga referencia	al	personal	02	No	
	mencionado.			99	NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
[trato3p]	Lo miró a los ojos			01	Sí	
P51.	,	~!		02	No	1 11 1
. 51.		referencia al	personal	97	NO APLICA	
menci	mencionado.			99	NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	

Me gustaría conocer su opinión sobre las condiciones de las instalaciones que utilizó el día de hoy, dígame por favor...

CONDICION	CONDICIONES DE LAS INSTALACIONES						
[limp1] P52.	¿Cómo calificaría la limpieza de los baños en la unidad médica?	01 02 03 04 05 <b>06</b>	Excelente Buena Ni buena ni mala (ESPONTÁNEA) Mala Pésima No visité los baños PASE A	II			
		99	NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) P54.				
[limp2] <b>P53.</b>	¿Contaban con material sanitario (jabón y papel higiénico y secador de manos?	01 02 <i>99</i>	SÍ No <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	IIII			
[limp3] <b>P54.</b>	¿Cómo calificaría la limpieza de los consultorios en la unidad médica?	01 02 03 04 05 06 99	Excelente Buena <i>Ni buena ni mala (ESPONTÁNEA)</i> Mala Pésima No visité los consultorios <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	l <u></u>			

SUCEPENCI	SUCCEPTAGIAG DE MEJORA DEL SERVICIO						
SUGERENCI [recomej] P55.	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.	01 02 03 04 05 06	Mejorar el trato por parte del personal Más medicamentos y de mejor calidad Reducir los tiempos de espera Limpieza en los baños y/o disponibilidad de material sanitario Más personal/Médicos/Especialistas Mejorar la atención médica	Orden de mención	1ª mención     2ª mención 		
		00 07 08 09 10 11 998 999	Modernizar y/o ampliar las instalaciones Mejorar el sistema de citas Que sean más eficientes Capacitar al personal Nada, todo está bien Otro		3ª mención		
[calif] P56.	En una escala del 0 al 10, donde 0 es la peor unidad médica posible y 10 es la mejor unidad médica posible, ¿Qué calificación le pondría a la calidad de los servicios de esta unidad médica?	Calit	ficación: NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)				
[recomuni] P57.	¿Recomendaría esta unidad médica a familiares y amigos?	01 02 03 04 99	Sí, definitivamente Sí, probablemente No, probablemente No, definitivamente NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)		IIII		

<sup>\*\*</sup>Técnica en Atención y Orientación al Derechohabiente

	¿Hay algo sobre lo que no le haya preguntado y que considere importante comentar?	996 NADA (ESPONTÁNEA)	
--	---	-----------------------	--

DATOS DEI	ENTREVISTADO			
[tipodhu]	¿Por qué es usted derechohabiente del IMSS?	01 02 03 04 05 06	Porque es una prestación de su trabajo Porque es pensionado/jubilado Porque es estudiante y la escuela lo aseguró Porque contraté el seguro por mi cuenta Porque un familiar es trabajador y me aseguró Porque un familiar es pensionado/jubilado y me aseguró	
		97 98 99	NO APLICA Otro(Especifique) NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
[parent]	¿Cuál es su parentesco con el paciente?	01 02 03 04 05 06 998 999	Padre Madre Abuelo(a) Tío(a) Hermano(a) Tutor Otro (ESPONTÁNEA)(Especifique) NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
[sexo]	Sexo  Encuestador: Indique el sexo del entrevistado, sin preguntarle.	01 02	Mujer Hombre	1111
[escolar]	¿Cuál es su último grado de estudios?	01 02 03 04 05 06 07 08 09	Ninguno Primaria incompleta Primaria completa Secundaria incompleta Secundaria completa Preparatoria, bachillerato o carrera técnica incompleta Preparatoria, bachillerato o carrera técnica completa Universidad incompleta Universidad completa o más NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	II
[ingreso]	Sumando lo que ganan los integrantes de su familia, ¿cuánto es el ingreso mensual de todos los que trabajan en su casa?	01 02 03 04 05 99	Hasta 1,500 pesos 1,501 – 3,000 pesos 3,001 – 6,000 pesos 6,001 – 12,000 pesos Más de 12,000 pesos NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	II

¡Muchas gracias por su colaboración!

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