

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

CONSULTA DE MEDICINA FAMILIAR, CONSULTA DENTAL O ATENCIÓN EN PREVENIMSS			
[probsal] P3.	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. Si responde Malestar o problemas en la columna y/o espalda, pregunte si se ha presentado durante 6 semanas o menos (17) o si es un problema de más de 6 semanas (18).</i>	01 Diabetes 02 Hipertensión arterial 03 Control de embarazo 04 Traumatismos, fracturas o luxaciones 05 Envenenamiento 06 Otorrinolaringología/Problemas respiratorios 07 Infecciones respiratorias agudas (gripe, tos) 08 Problemas pulmonares (neumonía, asma) 09 Infecciones, enfermedades o lesiones de la piel 10 Enfermedades del corazón 11 Gastritis y duodenitis 12 Enfermedades Infecciosas Intestinales (gastroenteritis/Diarrea) 13 Infecciones/Problemas de vías urinarias 14 Problemas del riñón 15 Problemas ginecológicos 16 Problemas de los ojos (cataratas, glaucoma) 17 Malestar reciente en la columna y/o espalda 18 Problemas crónicos en la columna y/o espalda 19 Dolor de cabeza 20 Dolor de las articulaciones 21 Dolor de estómago 22 Fiebre 23 Dolor de diente o muela 998 Otro _____(Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _ _
[citapre] P4.	Para la consulta del día de hoy, ¿realizó una cita previa?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P8.	_ _ _
[comocita] P5.	¿Cuál fue el medio por el cual programó su cita?	01 La programó al salir de su consulta anterior → PASE A P7. 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)	_ _ _
[diascita] P6.	¿Cuántos días pasaron desde que solicitó la cita hasta que recibió consulta con el médico?	01 La solicité el día de hoy 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)	_ _ _
[hrcita] P7.	¿La consulta se realizó a la hora señalada?	01 Sí 02 No, antes de la hora señalada 03 No, hasta 30 minutos después de la hora señalada 04 No, más de 30 minutos después de la hora señalada 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[tmedreg2] P8.	¿Cuánto tiempo espera desde que llega a la sala de espera hasta que recibe consulta con el médico?	01 De 0 a 15 minutos 02 De 16 a 30 minutos 03 De 31 minutos a 1 hora 04 De 1 hora 1 minuto a 2 horas 05 De 2 horas 1 minuto a 3 horas 06 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**

Encuestador: Si la persona encuestada acudió a consulta dental NO aplique la pregunta P9, pasar a P10

[durasis_c] P9.	En la consulta del día de hoy, ¿le realizaron exploración o revisión física?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[preosad] P10.	¿Tuvo la oportunidad de decirle al médico o enfermera lo que le preocupaba sobre su salud?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[tratocomf] P11.	¿Se quedó con dudas sobre los cuidados necesarios para su padecimiento?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

MEDICINA PREVENTIVA (PREVENIMSS)			
[preven3] P12.	En los últimos 12 meses, ¿ha acudido a medicina preventiva (PrevenIMSS)?	01 Sí, vine el día de hoy 02 Si he venido anteriormente 03 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

SERVICIOS DE LABORATORIO Y RAYOS X			
[filtrosaux1] P13.	Filtro: En los últimos 2 meses, ¿ha utilizado los servicios de laboratorio del IMSS?	01 Sí 02 No 97 No aplica (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	→ PASE A P16. _ _ _
[temsad1] P14.	¿Cuánto tiempo pasó desde que el médico le dio la solicitud para los estudios de laboratorio hasta que se los realizaron? <i>Entrevistador: espere la respuesta espontánea del entrevistado y escriba el rango que corresponda.</i>	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)	_ _ _
[temsad1a] P15.	Cuando utilizó los servicios de laboratorio, ¿hubo el material y equipo necesario para realizar todos los estudios?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

[filtrosaux2] P16.	Filtro: En los últimos 2 meses, ¿ha utilizado los servicios de rayos X, ultrasonido, tomografías, etc. del IMSS?	01 Sí 02 No 97 No aplica (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	→ PASE A P19. _ _ _
[temsad2] P17.	¿Cuánto tiempo pasó desde que el médico le dio la solicitud para los estudios de rayos X, ultrasonido, tomografías, etc. hasta que se los realizaron? <i>Entrevistador: espere la respuesta espontánea del entrevistado y escriba el rango que corresponda.</i>	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)	_ _ _
[temsad2a] P18.	Cuando utilizó los servicios de rayos X, ultrasonido, tomografías, etc. ¿hubo el material y equipo necesario para realizar todos los estudios?	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**

[filtrofarm2] P19.	Filtro: El día de hoy, ¿acudió a la farmacia a surtir algún medicamento?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P23.	_ _ _
-----------------------	---------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------	-------

FARMACIA			
[tfarsurt] P20.	¿Cuánto tiempo estuvo formado en la fila de la farmacia?	01 De 0 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 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[totmed] P21.	De las medicinas que le recetaron, ¿cuántos medicamentos le dieron en la farmacia de la unidad?	01 Todos → PASE A P23. 02 Algunos 03 Ninguno 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P23.	_ _ _
[motnosurt] P22.	¿Por qué no le surtieron el medicamento?	01 Porque no tenían el medicamento 02 Porque me falta un trámite administrativo. 03 Porque falta la autorización del médico familiar/clínica 04 Porque la farmacia estaba cerrada 98 Otra causa. _____ 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[resurt1] P23.	¿Usted forma parte del programa de receta resurtible?	01 Sí 02 Formaba parte, pero ya no 03 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

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

TRATO DEL PERSONAL			
[btratou] P24.	¿Cómo fue el trato que recibió en esta unidad en la visita del día de hoy?	01 Excelente 02 Bueno 03 <i>Regular (ESPONTÁNEA)</i> 04 Malo 05 Pésimo 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

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

TRATO DEL PERSONAL												
[calfatna] P25 – P36. Durante la visita del día de hoy a la unidad médica, ¿tuvo contacto con...?					[calfatnb] P25a – P36a. ¿Cómo calificaría el trato que le brindó...de esta unidad? <i>Encuestador: Si el entrevistado tuvo contacto con el personal citado de la P25 – P36, muestre la TARJETA 1 con las opciones de respuesta y pregunte P25a – P36a.</i>							
	Sí	No	NS/ NR*			Excelente	Bueno	Regular (ESP)	Malo	Pésimo	NS/ NR*	
P25. La asistente médica	01	02	99	_ _	P25a.	01	02	03	04	05	99	_ _
P26. El médico responsable	01	02	99	_ _	P26a.	01	02	03	04	05	99	_ _
P27. La enfermera(o)	01	02	99	_ _	P27a.	01	02	03	04	05	99	_ _
P28. El personal del módulo de orientación (TAOD)**	01	02	99	_ _	P28a.	01	02	03	04	05	99	_ _
P29. El personal de laboratorio	01	02	99	_ _	P29a.	01	02	03	04	05	99	_ _
P30. El personal de rayos X	01	02	99	_ _	P30a.	01	02	03	04	05	99	_ _
P31. El personal de farmacia	01	02	99	_ _	P31a.	01	02	03	04	05	99	_ _
P32. El personal de trabajo social	01	02	99	_ _	P32a.	01	02	03	04	05	99	_ _
P33. El personal de vigilancia	01	02	99	_ _	P33a.	01	02	03	04	05	99	_ _
P34. El personal de limpieza	01	02	99	_ _	P34a.	01	02	03	04	05	99	_ _
P35. El personal de archivo clínico	01	02	99	_ _	P35a.	01	02	03	04	05	99	_ _
P36. El personal de afiliación y vigencia	01	02	99	_ _	P36a.	01	02	03	04	05	99	_ _

CONDICIONES DE LAS INSTALACIONES			
[calfinmb_f] P37.	¿Cómo calificaría la limpieza de la clínica?	01 Excelente 02 Buena 03 <i>Ni buena ni mala (ESPONTÁNEA)</i> 04 Mala 05 Pésima 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	
[limp1] P38.	¿Cómo calificaría la limpieza de los baños en la clínica?	01 Excelente 02 Buena 03 <i>Ni buena ni mala (ESPONTÁNEA)</i> 04 Mala 05 Pésima 06 No visité los baños 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _ → PASE A P40.
[limp2] P39.	¿Contaban con material sanitario (jabón y papel higiénico)?	01 Sí 02 No 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _

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

SUGERENCIAS DE MEJORA DEL SERVICIO				
[recomej] P40.	De acuerdo a su experiencia, ¿qué recomendaría para mejorar el servicio de esta clínica? <i>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y codifique hasta 3 respuestas en el orden de mención.</i>	01 Mejorar el trato por parte del personal 02 Más medicamentos 03 Medicamentos de mejor calidad 04 Reducir los tiempos de espera 05 Limpieza en los baños y/o disponibilidad de material sanitario 06 Más personal/Médicos/Especialistas 07 Mejorar la atención médica 08 Modernizar y/o ampliar las instalaciones 09 Mejorar el sistema de citas 10 Que hagan bien su trabajo 11 Capacitar al personal 12 Nada, todo está bien 998 Otro _____ (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE	Orden de mención _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____	1ª mención _ _ _ 2ª mención _ _ _ 3ª mención _ _ _
[recomuni] P41.	¿Recomendaría esta clínica a familiares y amigos?	01 Sí, definitivamente 02 Sí, probablemente 03 No, probablemente 04 No, definitivamente 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)		_ _ _
[sugeren] P42.	¿Hay algo sobre lo que no le haya preguntado y que considere importante comentar?	_____ _____ 996 NADA (ESPONTÁNEA)		_ _ _

DATOS DEL ENTREVISTADO				
[turno]	¿En qué turno asiste a consulta de medicina familiar?	01 Matutino 02 Vespertino 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)		_ _ _
[sexo]	Sexo <i>Encuestador: Indique el sexo del entrevistado, sin preguntarle.</i>	01 Mujer 02 Hombre		_ _ _
[escolar]	¿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 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)		_ _ _

¡Muchas gracias por su colaboración!

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