

# ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A DERECHOHABIENTES USUARIOS DE UNIDADES MÉDICAS DE SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS

## Cuestionario para derechohabientes usuarios mayores de 18 años de edad

[folio] Folio: |\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|      [deleg] Delegación: \_\_\_\_\_ |\_\_|\_\_|

[unidadmed] Nombre de la unidad médica: \_\_\_\_\_

[id\_unid] Número de identificación de la unidad médica (de acuerdo con la muestra): |\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|

[fecha] Fecha: |\_\_|\_\_| - |\_\_|\_\_| - 16      [hr\_ini] Hora de inicio: |\_\_|\_\_| : |\_\_|\_\_|      [hr\_fin] Hora de término: |\_\_|\_\_| : |\_\_|\_\_|  
(día) - (mes) - (año)      (formato 24 horas)      (formato 24 horas)

[nom\_sup] Nombre del supervisor: \_\_\_\_\_ Clave [cve\_sup]: |\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|

[nom\_enc] Nombre del encuestador: \_\_\_\_\_ Clave [cve\_enc]: |\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|

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

**FILTRO. Encuestador: Solicite al potencial entrevistado que le muestre la cartilla o carnet de citas para verificar que la persona forma parte de la población objetivo, y aplique la encuesta sólo en caso de que lleve el documento consigo y haya hecho uso de alguno de los siguientes servicios en el último mes: laboratorio, rayos X, urgencias o admisión continua, cirugía u hospitalización (al menos una noche), o consulta externa de especialidades (el día de hoy).**

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

[edad]	¿Cuántos años cumplidos tiene usted? <b>Encuestador: Si el entrevistado no declara su edad, registre la edad aproximada.</b>	Edad: _____ <b>Encuestador: Si el entrevistado es menor de edad entreviste a la persona responsable, en caso de que no vaya acompañado interrumpa la encuesta y llene el formato de no respuesta.</b>	__ __
--------	---	--	-------

Tipo de paciente [tipopac]: |\_\_| |\_\_| 01 Mayor de edad 02 Pediátrico

Estado de la República de procedencia [edoproc]: \_\_\_\_\_ |\_\_|\_\_|

Unidad de Medicina Familiar (Clínica) de procedencia [id\_unidproc]: \_\_\_\_\_ |\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|

9888 Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

SERVICIOS DE SALUD			
[sat1] <b>P1.</b>	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] <b>P2.</b>	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)	__ __

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

[filtroch] P3.	Filtro: ¿En esta ocasión utilizó el servicio de consulta de especialidades?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	→ PASE A P18.	_ _ _
-------------------	---	---	---------------	-------

**CONSULTA MÉDICA DE ESPECIALIDADES**

[probsal] P4.	<p>Podría decirme, ¿cuál fue el problema de salud que le hizo venir a esta unidad?</p> <p><b>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).</b></p>	<p>01 Diabetes Mellitus 02 Hipertensión arterial 03 Control de embarazo 04 Traumatismos, fracturas luxaciones o esguinces 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/Insuficiencia renal 15 Problemas ginecológicos u obstétricos 16 Problemas de los ojos (cataratas, glaucoma) 17 Malestar reciente en la columna y/o espalda (dorsopatía) 18 Problemas crónicos en la columna y/o espalda 19 Dolor de cabeza 20 Dolor o problemas de articulaciones (artrosis) 21 Dolor de estómago 22 Fiebre 23 Dolor de diente o muela 24 Trastornos psiquiátricos y del comportamiento 25 Problemas urológicos/Próstata 26 Tumores malignos/Cáncer 27 Abscesos/Quistes 28 Problemas de la vesícula y vías biliares 29 Problemas neurológicos 30 Malformaciones congénitas 31 Problemas del Sistema Inmunológico 32 Epilepsia 33 Cirugía (operaciones de algún tipo) 34 Leucemias 35 Hernias abdominales y/o inguinales 36 Deformaciones congénitas de pies 37 Deformaciones congénitas de cadera 998 Otro _____ (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE</p>		_ _ _ _
[especialid] P5.	¿A cuál especialidad lo refirieron?	_____		_ _ _
[tipocons] P6.	¿Es la primera vez que acude a consulta en este hospital por su padecimiento actual?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	→ PASE A P8. → PASE A P8.	_ _ _

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

[tespsubsec] <b>P7.</b>	¿Hace cuánto fue su última consulta con su especialista?	<b>01 Menos de un mes</b> <b>02 De 31 días a 60 días</b> <b>03 De 61 días a 90 días</b> <b>04 De 3 meses 1 día a 4 meses</b> <b>05 De 4 meses 1 día a 5 meses</b> <b>06 De 5 meses 1 día a 6 meses</b> <b>07 Más de 6 meses</b> <b>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	 <b>PASE A P14.</b>	_ _ _
[totorpase] <b>P8.</b>	¿Cuánto tiempo pasó desde que salió de consulta con su médico familiar hasta que le otorgaron el pase para acudir a consulta en este hospital?	<b>01 Menos de 1 hora</b> <b>02 De 1 a 2 horas</b> <b>03 De 2 horas un minuto a 4 horas</b> <b>04 Más de 4 horas</b> <b>05 De 2 a 5 días</b> <b>06 De 6 a 15 días</b> <b>07 Más de 15 días</b> <b>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>		_ _ _
[tiem_esp2] <b>P9.</b>	¿Cuántos días hábiles pasaron desde que le entregaron el pase en su Unidad de Medicina Familiar hasta que recibió la consulta en este hospital?	<b>01 De 0 a 5 días hábiles</b> <b>02 De 6 a 10 días hábiles</b> <b>03 De 11 a 15 días hábiles</b> <b>04 De 16 a 20 días hábiles</b> <b>05 De 21 a 60 días hábiles</b> <b>06 De 61 a 90 días hábiles</b> <b>07 Más de 90 días hábiles</b> <b>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>		_ _ _
[procesooref] <b>P10.</b>	Para tramitar el pase a especialidades de este hospital ¿qué requisitos le pidieron?  <b>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA y registre todas las menciones del encuestado por orden de mención.</b>	<b>01 Pasar a consulta con el médico familiar</b> <b>02 Sello de vigencia</b> <b>03 Firma del jefe de departamento clínico</b> <b>04 Firma de médico familiar</b> <b>05 Programar cita con ARIMAC</b> <b>06 Programar cita con Asistente médica</b> <b>998 Otro _____</b> <b>999 NO SABE/NO RESPONDE</b>	Mención  _ _ _   _ _ _	
[satprocef] <b>P11.</b>	En general ¿qué tan satisfecho está con el proceso que tuvo que seguir para acudir a consulta con el especialista en este hospital?	<b>01 Muy satisfecho</b> <b>02 Satisfecho</b> <b>03 Ni satisfecho ni insatisfecho (ESPONTÁNEA)</b> <b>04 Insatisfecho</b> <b>05 Muy insatisfecho</b> <b>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>		_ _ _
[sattempref] <b>P12.</b>	¿Qué tan satisfecho está con el tiempo que tuvo que esperar para tramitar su pase para acudir a consulta en este hospital?	<b>01 Muy satisfecho</b> <b>02 Satisfecho</b> <b>03 Ni satisfecho ni insatisfecho (ESPONTÁNEA)</b> <b>04 Insatisfecho</b> <b>05 Muy insatisfecho</b> <b>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>		_ _ _
[satdiferim] <b>P13.</b>	¿Qué tan satisfecho está con el tiempo que tuvo que esperar desde que le dieron a conocer la fecha de su cita hasta que acudió a consulta en este hospital?	<b>01 Muy satisfecho</b> <b>02 Satisfecho</b> <b>03 Ni satisfecho ni insatisfecho (ESPONTÁNEA)</b> <b>04 Insatisfecho</b> <b>05 Muy insatisfecho</b> <b>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>		_ _ _
[tmedreg3] <b>P14.</b>	En este hospital, ¿cuánto tiempo esperó a partir del horario de su cita para recibir consulta con el médico?	<b>01 De 0 a 15 minutos</b> <b>02 De 16 a 30 minutos</b> <b>03 De 31 minutos a 1 hora</b> <b>04 De 1 hora 1 minuto a 2 horas</b> <b>05 De 2 horas 1 minuto a 3 horas</b> <b>06 Más de 3 horas</b> <b>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>		_ _ _

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

[durasis_c] <b>P15.</b>	En la consulta del día de hoy, ¿le realizaron exploración o revisión física?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[preosad] <b>P16.</b>	¿Tuvo la oportunidad de decirle al médico lo que le preocupaba sobre su salud?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[tratocmf] <b>P17.</b>	¿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] <b>P18.</b>	En los últimos 12 meses, ¿ha acudido a medicina preventiva (PrevenIMSS)?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
--------------------------	--	---	-------

**SERVICIOS DE LABORATORIO Y RAYOS X**

[filtrosaux1] <b>P19.</b>	<b>Filtro: En el último mes, ¿ha utilizado los servicios de laboratorio del IMSS?</b>	01 Sí <b>02 No</b> <b>97 No aplica (ESPONTÁNEA)</b> <b>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b> → <b>PASE A P22.</b>	_ _ _
[temsad1] <b>P20.</b>	¿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 08 Se los realizaron mientras estuvo en urgencias 09 Se los realizaron mientras estuvo hospitalizado 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _
[temsad1a] <b>P21.</b>	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] <b>P22.</b>	<b>Filtro: En el último mes, ¿ha utilizado los servicios de rayos X, ultrasonido, tomografías, etc. del IMSS?</b>	01 Sí <b>02 No</b> <b>97 No aplica (ESPONTÁNEA)</b> <b>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b> → <b>PASE A P25.</b>	_ _ _
[temsad2] <b>P23.</b>	¿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 08 Se los realizaron mientras estuvo en urgencias 09 Se los realizaron mientras estuvo hospitalizado 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _
[temsad2a] <b>P24.</b>	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)	_ _ _

[recmedhoy] <b>P25.</b>	El día de hoy, ¿le recetaron algún medicamento?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[filtrofarm2] <b>P26.</b>	<b>Filtro: El día de hoy, ¿acudió a la farmacia a surtir algún medicamento?</b>	01 Sí <b>02 No</b> <b>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b> → <b>PASE A P30.</b>	_ _ _

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

<b>FARMACIA</b>			
[tfarsurt] <b>P27.</b>	¿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 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[totmed] <b>P28.</b>	De las medicinas que le recetaron, ¿cuántos medicamentos le dieron en la farmacia de la unidad?	01 <b>Todos</b> 02 Algunos 03 Ninguno 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[motnosurt] <b>P29.</b>	¿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 especialista/hospital 04 Porque la farmacia estaba cerrada 05 Otra causa. _____ (ESPONTÁNEA) 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _

[filtrourg] <b>P30.</b>	<b>Filtro:</b> En el último mes, ¿ha utilizado el servicio de urgencias o admisión continua en esta unidad?	01 Sí 02 <b>No</b> 97 <i>No aplica (ESPONTÁNEA)</i> 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
----------------------------	---	---	-------

<b>SERVICIO DE URGENCIAS O ADMISIÓN CONTINUA</b>			
[probsal_urg] <b>P31.</b>	<p>Podría decirme, ¿cuál fue el problema de salud por el que solicitó atención en el servicio de urgencias o admisión continua?</p> <p><b>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).</b></p>	01 Diabetes Mellitus 02 Hipertensión arterial 03 Control de embarazo 04 Traumatismos, fracturas luxaciones o esguinces 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/Insuficiencia renal 15 Problemas ginecológicos u obstétricos 16 Problemas de los ojos (cataratas, glaucoma) 17 Malestar reciente en la columna y/o espalda (dorsopatía) 18 Problemas crónicos en la columna y/o espalda 19 Dolor de cabeza 20 Dolor o problemas de articulaciones (artrosis) 21 Dolor de estómago	_ _ _ _

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

<b>SERVICIO DE URGENCIAS O ADMISIÓN CONTINUA</b>			
		22 Fiebre 23 Dolor de diente o muela 24 Trastornos psiquiátricos y del comportamiento 25 Problemas urológicos/Próstata 26 Tumores malignos/Cáncer 27 Abscesos/Quistes 28 Problemas de la vesícula y vías biliares 29 Problemas neurológicos 30 Malformaciones congénitas 31 Problemas del Sistema Inmunológico 32 Epilepsia 33 Cirugía (operaciones de algún tipo) 34 Leucemias 35 Hernias abdominales y/o inguinales 36 Deformaciones congénitas de pies 37 Deformaciones congénitas de cadera 998 Otro _____ (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE	
[mot_urg] <b>P32.</b>	¿Por qué acudió a atenderse al servicio de urgencias o admisión continua en lugar de su unidad de medicina familiar?	01 Porque en su unidad de medicina familiar no lo atendieron 02 Porque es más rápido recibir atención en urgencias o admisión continua que en la unidad de medicina familiar 03 Porque el horario de atención ya había concluido en la unidad de medicina familiar 04 Porque lo envió el médico familiar, debido a la gravedad de su padecimiento 05 Porque necesitaba ser atendido urgentemente 998 Otro _____ (ESPONTÁNEA)(Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _
[turgtriag] <b>P33.</b>	¿Cuánto tiempo pasó desde que llegó a urgencias o admisión continua hasta que pasó a una primera revisión con un médico o enfermera (Área de Triage)?  <b>ENCUESTADOR: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del encuestado y escriba el rango que corresponda.</b>	01 5 minutos o menos 02 Entre 6 y 10 minutos 03 Entre 11 y 20 minutos 04 Entre 21 y 30 minutos 05 Entre 31 minutos y 1 hora 06 Más de 1 hora 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _
[tram_urg] <b>P34.</b>	¿Qué trámite tuvo que realizar antes de la primera revisión con un médico o enfermera (Área de Triage)?	01 No tuvo que realizar ningún trámite 02 Registrarse en algún área de control 03 Presentar sello de vigencia de derechos 04 Demostrar ser derechohabiente con credencial o carnet del IMSS 05 Otro (Especifique): _____ (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[calteurg] <b>P35.</b>	¿Cómo calificaría el tiempo de espera en el servicio de urgencias o admisión continua?	01 Muy rápido 02 Rápido 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Lento 05 Muy lento 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[califurg] <b>P36.</b>	¿Cómo calificaría la atención médica que le dieron en el servicio de urgencias o admisión continua?	01 Excelente 02 Buena 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Mala 05 Pésima 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

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

<b>SERVICIO DE CIRUGÍA</b>			
[filtrocir] <b>P37.</b>	<b>Filtro:</b> En el último mes, ¿ha utilizado 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>	 <b>PASE A P50.</b>  _ _ _
[progciru] <b>P38.</b>	La programación de su cirugía se propuso en...	01 Consulta externa de otro hospital 02 Consulta externa del mismo hospital 03 Servicio de urgencias o admisión continua 988 Otro _____ (Especifique) (ESPONTÁNEA) 999 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[topera] <b>P39.</b>	Desde el momento que el médico le dijo que tenía que operarse hasta que la(o) 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] <b>P40.</b>	¿La operación se realizó en la fecha programada?	01 Sí 02 No 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	 <b>PASE A P44.</b>  <b>PASE A P44.</b>  _ _ _
[suspop1] <b>P41.</b>	¿Cuántas veces le suspendieron la operación?	01 1 vez 02 2 veces 03 3 veces o más 04 No la suspendieron, la adelantaron 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[suspop3] <b>P42.</b>	¿Por qué motivo no se realizó la operación en la fecha programada?  <i>Encuestador: anotar sólo la primera mención.</i>	01 A petición suya 02 Por su estado de salud 03 Por falta de material 04 Por falta de médicos 05 Por falta de quirófanos 06 Había una urgencia 07 Por no contar con disponibilidad de camas 08 Por caducidad de estudios de laboratorio 09 Por falta de valoraciones 10 No me presenté 988 Otro _____ (Especifique) (ESPONTÁNEA) 999 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[suspop4] <b>P43.</b>	Después de la fecha programada, ¿cuántos días calendario pasaron para que lo operaran?	Número de días calendario _____ 97 NO APLICA 999 NO SABE / NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) <i>Encuestador: Si el entrevistado responde en otro periodo (semanas, meses, años) anotar textualmente su respuesta</i>	_ _ _
[motoper] <b>P44.</b>	¿De qué la(o) operaron?	01 Cesárea 02 Vesícula 03 Apéndice 04 Hernia 05 Extirpación de amígdalas 06 Legrado 07 Quemadura o herida 08 Fractura 09 Venas varicosas 10 Tumores 988 Otra cirugía _____ (Especifique) (ESPONTÁNEA) 999 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _

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

<b>SERVICIO DE CIRUGÍA</b>			
[opfinsem] <b>P45.</b>	¿Su cirugía se realizó en fin de semana?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[infofam] <b>P46.</b>	Durante la cirugía, ¿qué tan clara, o confusa considera que fue la información que le proporcionaron a sus familiares acerca de su estado de salud?	01 Muy clara 02 Clara 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Confusa 05 Muy confusa 06 Nadie dio información 97 No aplica 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[oportiff] <b>P47.</b>	¿Qué tan oportuna o inoportuna fue dicha información?	01 Muy oportuna 02 Oportuna 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Inoportuna 05 Muy inoportuna 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[calciru] <b>P48.</b>	¿Cómo calificaría la atención que le dieron en el servicio de cirugía?	01 Excelente 02 Buena 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Mala 05 Pésima 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[medciru] <b>P49.</b>	¿El médico cirujano responsable de su Cirugía se presentó antes de la realización de la misma con Usted o con algún familiar responsable?	01 Sí 02 No 03 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

<b>HOSPITALIZACIÓN</b>			
[filtrohos] <b>P50.</b>	<b>Filtro:</b> En el último mes, ¿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)	_ _ _
[tobscama] <b>P51.</b>	¿Cuánto tiempo transcurrió desde que le dieron una cama o camilla en urgencias (Observación) hasta que pasó a una cama en el piso de hospitalización?	01 8 horas o menos 02 De 8 horas 1 minuto a 12 horas 03 De 12 horas 1 minuto a 1 día 04 De 1 día 1 minuto a 3 días 05 De 3 días 1 minuto a 5 días 06 Más de 5 días 07 No aplica 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[razontesp] <b>P52.</b>	¿Cuál fue la razón que le dieron por la cual tardó en pasar a piso de hospitalización?	01 No había camas en piso 02 No le daban los resultados de sus estudios 03 No estaba el doctor que lo atendía 04 No estaba el familiar/acompañante del paciente 05 No había camillero 06 Faltaba algún trámite administrativo. ¿Cuál? _____ 07 Otra causa. ¿Cuál? _____ (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[infprealta] <b>P53.</b>	El día anterior a su egreso, ¿algún familiar fue informado que usted sería dado de alta al día siguiente (estaba de “pre-alta”)?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

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

[calhosp] <b>P54.</b>	¿Cómo calificaría la atención médica que le dieron en el servicio de hospitalización?	01 Excelente 02 Buena 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Mala 05 Pésima 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
--------------------------	---	--	-------

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

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

<b>TRATO DEL PERSONAL</b>			
[btratou] <b>P55.</b>	¿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)	_ _ _

<b>TRATO DEL PERSONAL</b>																	
[calfatna] <b>P56 – P68.</b> Durante la visita del día de hoy a la unidad médica, ¿tuvo contacto con...?					[calfatnb] <b>P56a – P68a.</b> En una escala del 1 al 10, donde 1 es Pésimo y 10 Excelente ¿Cómo calificaría el trato que le brindó...de esta unidad? <i>Encuestador: Si el entrevistado tuvo contacto con el personal citado de la P56 – P68, muestre la TARJETA 1 con las opciones de respuesta y pregunte P56a – P68a.</i>												
	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>NS/ NR*</b>			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>NS/NR</b>	
<b>P56.</b> La asistente médica	01	02	99	_ _ _	<b>P56a.</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_ _ _
<b>P57.</b> El personal de administración	01	02	99	_ _ _	<b>P57a.</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_ _ _
<b>P58.</b> El médico responsable	01	02	99	_ _ _	<b>P58a.</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_ _ _
<b>P59.</b> La enfermera(o)	01	02	99	_ _ _	<b>P59a.</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_ _ _
<b>P60.</b> El personal del módulo de orientación (TAOD)**	01	02	99	_ _ _	<b>P60a.</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_ _ _
<b>P61.</b> El personal de laboratorio	01	02	99	_ _ _	<b>P61a.</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_ _ _
<b>P62.</b> El personal de rayos X	01	02	99	_ _ _	<b>P62a.</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_ _ _
<b>P63.</b> El camillero	01	02	99	_ _ _	<b>P63a.</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_ _ _
<b>P64.</b> El personal de limpieza	01	02	99	_ _ _	<b>P64a.</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_ _ _
<b>P65.</b> El personal de trabajo social	01	02	99	_ _ _	<b>P65a.</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_ _ _
<b>P66.</b> El personal de vigilancia	01	02	99	_ _ _	<b>P66a.</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_ _ _
<b>P67.</b> El personal de archivo clínico	01	02	99	_ _ _	<b>P67a.</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_ _ _
<b>P68.</b> El personal de farmacia	01	02	99	_ _ _	<b>P68a.</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_ _ _

\*No sabe/No responde

\*\* Técnica en Atención y Orientación al Derechohabiente

[saludar] <b>P69.</b>	El personal que lo atendió, ¿lo saludó mirándolo a los ojos?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[escuchar] <b>P70.</b>	El personal que lo atendió, ¿lo escuchó con atención y sin interrupciones?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

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

[responder] <b>P71.</b>	El personal que lo atendió, ¿le respondió de forma clara ante la solicitud que usted realizó?	01 Sí 02 No 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[tiemuv] <b>P72.</b>	Aproximadamente, ¿Hace cuántos días fue su última visita a esta unidad?	01 De 1 a 15 días 02 De 16 a 30 días 03 De 31 a 60 días 04 De 61 a 90 días 05 Más de 90 días 97 No aplica 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	<b>PASE A P74.</b>
[mejoratrato] <b>P73.</b>	Comparando esa última visita con la del día de hoy, ¿Cómo considera que es el trato por parte del personal?	01 Mejor 02 Igual ( <i>ESPONTÁNEA</i> ) 03 Peor 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[gafet] <b>P74.</b>	¿El personal que le atendió el día de hoy portaba el gafete institucional?	01 Sí 02 No 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[tratoigual] <b>P75.</b>	¿Considera que los trabajadores de esta unidad le trataron igual que al resto de las personas que acudieron a recibir atención?	01 Sí 02 No 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _

[btratou2] <b>P76.</b>	En una escala del 1 al 10, donde 1 es Pésimo y 10 Excelente ¿cómo fue el trato que recibió en esta unidad en la visita del día de hoy?	_____ 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
---------------------------	--	---	-------

<b>CONDICIONES DE LAS INSTALACIONES</b>			
[calfinmb_f] <b>P77.</b>	¿Cómo calificaría la limpieza de la unidad?	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] <b>P78.</b>	¿Cómo calificaría la limpieza de los baños en la unidad médica?	01 Excelente 02 Buena 03 <i>Ni buena ni mala (ESPONTÁNEA)</i> 04 Mala 05 Pésima 06 <b>No visité los baños</b> 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	<b>PASE A P80.</b>
[limp2] <b>P79.</b>	¿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 SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS**

[recomej] <b>P80.</b>	De acuerdo a su experiencia, ¿qué recomendaría para mejorar el servicio de esta unidad médica?  <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	Mención  _ _ _   _ _ _
[sugeren] <b>P81.</b>	¿Hay algo sobre lo que no le haya preguntado y que considere importante comentar?  <i>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y codifique</i>	01 Mejor trato y/o atención por parte del personal (médicos, especialistas, operativos y vigilancia) 02 Modernizar y/o ampliar las instalaciones (espacio para familiares, estacionamiento) 03 Más medicamentos y de mejor calidad 04 Mejorar y/o ampliar el servicio de farmacia 05 Mejorar y/o ampliar el servicio de laboratorio 06 Mejorar y/o ampliar el servicio de archivo 07 Mejorar y/o ampliar el servicio de ambulancias 08 Reducir tiempos de espera para consulta 09 Reducir tiempos de espera para obtener citas 10 Reducir tiempos de espera trámites 11 Reducir tiempos de espera resultados 12 Más personal/médicos/especialistas 13 Limpieza en general de la unidad 14 Mejorar la calidad en el servicio de urgencias 996 NADA 998 Otro _____ (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _

<b>DATOS DEL ENTREVISTADO</b>			
[sexo]	Sexo <i>Encuestador: Indique el sexo del entrevistado, sin preguntarle.</i>	01 Mujer 02 Hombre	_ _ _
[local]	¿Para recibir atención en este hospital, el IMSS lo transporta en camión por vivir fuera de esta ciudad?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[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 anótelo en el espacio correspondiente de la carátula de la encuesta**