

**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.	<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 (17) o si es un problema de más de 6 semanas (18).</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> 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 (ESPONTÁNEA) 	<p align="center"> _ _ _ </p>
[citapre] P4.	<p>Para la consulta del día de hoy, ¿realizó una cita previa?</p>	<ul style="list-style-type: none"> 01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P10. 	<p align="center"> _ _ _ </p>
[comocita] P5.	<p>¿Cuál fue el medio por el cual programó su cita?</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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 align="center"> _ _ _ </p>
[antescita] P6.	<p>¿Con cuanta anticipación llegó a su cita?</p>	<ul style="list-style-type: none"> 01 De 0 a 30 minutos antes 02 De 31 minutos a 1 hora antes 03 De 1 hora 1 minuto a 2 horas antes 04 De 2 horas 1 minuto a 3 horas antes 05 Más de 3 horas antes 06 No llegué antes 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P8. 	<p align="center"> _ _ _ </p>

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

CONSULTA DE MEDICINA FAMILIAR, CONSULTA DENTAL O ATENCIÓN EN PREVENIMSS			
[motivoant] P7.	¿Por qué motivo llegó antes de su cita?	01 Para que no se cancele 02 Previendo algún problema de traslado 03 Porque quisiera pasar antes de mi hora de cita 04 Me gusta llegar antes a mis citas del IMSS 05 Así lo indica el personal del IMSS 998 Otro _____(Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[diascita] P8.	¿Cuántos días pasaron desde que solicitó la cita hasta que recibió consulta con el médico? ENCUESTADOR: SI EL INFORMANTE FUE A CONSULTA DENTAL O PREVENIMSS, SUSTITUYA LA PALABRA MÉDICO POR DENTISTA O PREVENIMSS	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] P9.	¿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] P10.	¿Cuánto tiempo esperó desde que llegó a la sala de espera hasta que recibió consulta con el médico? ENCUESTADOR: SI EL INFORMANTE FUE A CONSULTA DENTAL O PREVENIMSS, SUSTITUYA LA PALABRA MÉDICO POR DENTISTA O PREVENIMSS	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)	_ _ _

Encuestador: Si la persona encuestada acudió a consulta dental NO aplique la pregunta P11, pasar a P12

[durasis_c] P11.	En la consulta del día de hoy, ¿le realizaron exploración o revisión física?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[preosad] P12.	¿Tuvo la oportunidad de decirle al médico o enfermera lo que le preocupaba sobre su salud? ENCUESTADOR: SI EL INFORMANTE FUE A CONSULTA DENTAL O PREVENIMSS, SUSTITUYA LA PALABRA MÉDICO POR DENTISTA O PREVENIMSS	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[tratocomf] P13.	¿Se quedó con dudas sobre los cuidados necesarios para su padecimiento?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

REFERENCIA A ESPECIALIDADES EN SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN			
[filtroref] P14.	El día de hoy ¿lo refirieron a consulta con el especialista en el hospital que le corresponde?	01 Sí 02 Sí, el día de ayer 03 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P20.	_ _ _
[totorpase1] P15.	¿Cuánto tiempo pasó desde que salió de consulta con su médico familiar hasta que le otorgaron el pase con el especialista?	01 30 minutos o menos 02 De 31 minutos a 1 hora 03 De 1 hora un minuto a 2 horas 04 De 2 horas un minuto a 4 horas 05 De 4 horas un minuto a 8 horas 06 1 día o más 07 No me pudieron otorgar el pase el día de hoy → PASE A P17. 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

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

REFERENCIA A ESPECIALIDADES EN SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN				
[tiem_esp1] P16.	¿Dentro de cuántos días HÁBILES tendrá su consulta con el especialista en su hospital?	01 De 0 a 5 días hábiles 02 De 6 a 10 días hábiles 03 De 11 a 15 días hábiles 04 De 16 a 20 días hábiles 05 De 21 a 60 días hábiles 06 De 61 a 90 días hábiles 07 Más de 90 días hábiles 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)		_ _ _ _
[proscosoref] P17.	Para tramitar el pase a especialidades a su hospital ¿qué requisitos le pidieron? <i>Encuestador: Espere la respuesta espontánea y registre todas las menciones del encuestado por orden de mención.</i>	01 Pasar a consulta con el médico familiar 02 Sello de vigencia 03 Firma del jefe de departamento clínico 04 Firma de médico familiar 05 Programar cita con ARIMAC 06 Programar cita con Asistente médica 07 La cartilla o carnet de citas 996 Otro1 _____ (Especifique) 997 Otro2 _____ (Especifique) 998 Otro3 _____ (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	Orden de mención _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____	Mención _ _ _ _ _ _ _ _
[satprocref] P18.	En general ¿qué tan satisfecho está con el proceso que realizó para obtener su consulta con el especialista en su hospital?	01 Muy satisfecho 02 Satisfecho 03 Ni satisfecho ni insatisfecho (ESPONTÁNEA) 04 Insatisfecho 05 Muy insatisfecho 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)		_ _ _ _
[sattempref] P19.	¿Qué tan satisfecho está con el tiempo que esperó para tramitar su pase para acudir a consulta con el especialista en su hospital?	01 Muy satisfecho 02 Satisfecho 03 Ni satisfecho ni insatisfecho (ESPONTÁNEA) 04 Insatisfecho 05 Muy insatisfecho 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)		_ _ _ _

UNIFILA PARA PACIENTES SIN CITA				
[conocunifila] P20.	En esta unidad ¿ha visto un módulo de UNIFILA?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	→ PASE A P25.	_ _ _ _
[filtroUNIFILA] P21.	¿Ha usado el módulo/programa UNIFILA?	01 Sí, el día de hoy 02 Sí, lo he usado anteriormente 03 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	→ PASE A P25.	_ _ _ _
[tmpespunif] P22.	¿Cuánto tiempo esperó desde que se registró en el módulo de UNIFILA hasta que recibió 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 07 No pasé a consulta porque no quise esperar 08 No pasé a consulta porque no hubo lugares disponibles en ningún consultorio 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	→ PASE A P25. → PASE A P24.	_ _ _ _

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

UNIFILA PARA PACIENTES SIN CITA			
[comptmpunif] P23.	¿Cómo considera que es el tiempo de espera para pasar a consulta a través de UNIFILA, en comparación con las veces que acudía sin cita y no existía UNIFILA?	01 Menor que antes 02 Igual que antes (ESPONTÁNEA) 03 Mayor que antes 97 No aplica (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[satmedUnif] P24.	¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención del médico cuando ha usado UNIFILA?	01 Muy satisfecho 02 Satisfecho 03 Ni satisfecho ni insatisfecho (ESPONTÁNEA) 04 Insatisfecho 05 Muy insatisfecho 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

SERVICIOS DE LABORATORIO Y RAYOS X			
[filtrosaux1] P25.	Filtro: En el último mes, ¿ha utilizado los servicios de laboratorio del IMSS?	01 Sí 02 No 97 No aplica (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[temsad1] P26.	¿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] P27.	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] P28.	Filtro: En el último mes, ¿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)	_ _ _
[temsad2] P29.	¿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] P30.	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] P31.	El día de hoy, ¿le recetaron algún medicamento?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[filtrofarm2] P32.	Filtro: El día de hoy, ¿acudió a la farmacia a surtir algún medicamento?	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

FARMACIA			
[totmed] P33.	De las medicinas que le recetaron, ¿cuántos medicamentos le dieron en la farmacia de la unidad?	01 Todos → PASE A P35. 02 Algunos 03 Ninguno 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P35.	_ _
[motnosurt] P34.	¿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 _____ (ESPONTÁNEA) 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] P35.	¿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)	_ _ _

TRATO DEL PERSONAL																	
[calfatna] P36 – P47. Durante la visita del día de hoy a la unidad médica, ¿tuvo contacto con...?	[calfatnb] P36a – P47a. 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 P36 – P47 -pregunte P36a – P47a.</i>																
	Sí	No	NS/ NR*			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NR	
P36. La asistente médica	01	02	99	_ _	P36a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_ _
P37. El médico responsable	01	02	99	_ _	P37a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_ _
P38. La enfermera(o)	01	02	99	_ _	P38a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_ _
P39. El personal del módulo de orientación (TAOD)**	01	02	99	_ _	P39a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_ _
P40. El personal de laboratorio	01	02	99	_ _	P40a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_ _
P41. El personal de rayos X	01	02	99	_ _	P41a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_ _
P42. El personal de farmacia	01	02	99	_ _	P42a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_ _
P43. El personal de trabajo social	01	02	99	_ _	P43a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_ _
P44. El personal de vigilancia	01	02	99	_ _	P44a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_ _
P45. El personal de limpieza	01	02	99	_ _	P45a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_ _
P46. El personal de archivo clínico	01	02	99	_ _	P46a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_ _
P47. El personal de afiliación y vigencia	01	02	99	_ _	P47a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_ _

*No sabe/No responde

** Técnica en Atención y Orientación al Derechohabiente

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

[saludar] P48.	El personal que lo atendió, ¿lo saludó mirándolo a los ojos?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[escuchar] P49.	El personal que lo atendió, ¿lo escuchó con atención y sin interrupciones?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[responder] P50.	El personal que lo atendió, ¿le respondió de forma clara ante la solicitud que usted realizó?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[tiemuv] P51.	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 (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P53.	_ _ _
[mejoratrato] P52.	Comparando esa última visita con la del día de hoy, ¿Cómo considera que es el trato por parte del personal?	01 Mejor 02 Igual(ESPONTÁNEA) 03 Peor 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[gafet] P53.	¿El personal que le atendió el día de hoy portaba el gafete institucional?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[btrato2] P54.	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 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

CONDICIONES DE LAS INSTALACIONES			
[calfinmb_f] P55.	¿Cómo calificaría la limpieza de la clínica?	01 Excelente 02 Buena 03 Ni buena ni mala (ESPONTÁNEA) 04 Mala 05 Pésima 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[limp1] P56.	¿Cómo calificaría la limpieza de los baños en la clínica?	01 Excelente 02 Buena 03 Ni buena ni mala (ESPONTÁNEA) 04 Mala 05 Pésima 06 No visité los baños 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P58.	_ _ _
[limp2] P57.	¿Contaban con material sanitario (jabón y papel higiénico)?	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**

SUGERENCIAS DE MEJORA DEL SERVICIO			
[recomej] P58.	De acuerdo a su experiencia, ¿qué recomendaría para mejorar el servicio de esta clínica? Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y codifique hasta 3 respuestas en el orden de mención.	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 995 <i>NADA, todo está bien</i> 996 Otro1 _____ (Especifique) 997 Otro2 _____ (Especifique) 998 Otro3 _____ (Especifique) 999 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	1ª mención _ _ _ _ 2ª mención _ _ _ _ 3ª mención _ _ _ _

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

¡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.