

ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A DERECHOHABIENTES USUARIOS DE UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA DEL IMSS

Cuestionario para personas a partir de 18 años de edad, responsables de pacientes pediátricos

[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: |_|_|_|_|-|_|_|_|_|- **18** [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 familiares de pacientes pediátricos que 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 Nacional de Salud o carnet de citas del PACIENTE para verificar que 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 PACIENTE hizo uso de alguno de los servicios antes mencionados, pero el entrevistado no presenta su Cartilla Nacional de Salud 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? ENCUESTADOR: Si el entrevistado no declara su edad, registre la edad aproximada.	Edad: _____ ENCUESTADOR: Debido a que el paciente es menor de edad entreviste a la persona responsable.	_ _ _
--------	---	---	-------

Estado de la República de residencia [edoproc]: _____|_|_|_|

Unidad de Medicina Familiar (Clínica) de procedencia [id_unidproc]: _____|_|_|_|_|_|_|_|

9888 Otro (Especifique) _____

SERVICIOS DE SALUD												
[sat1] P1.	En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención médica que recibe en el Instituto Mexicano del Seguro Social?	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">01 Muy satisfecho</td> <td rowspan="3" style="border: none; padding: 0 10px; text-align: center;">→ PASE A P3.</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">02 Satisfecho</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">03 Ni satisfecho ni insatisfecho (ESPONTÁNEA)</td> </tr> <tr> <td style="border: none; padding: 2px;">04 Insatisfecho</td> <td rowspan="2" style="border: none; padding: 0 10px; text-align: center;">→ PASE A P3.</td> </tr> <tr> <td style="border: none; padding: 2px;">05 Muy insatisfecho</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</td> <td style="border: none; padding: 0 10px; text-align: center;">→ PASE A P3.</td> </tr> </table>	01 Muy satisfecho	→ PASE A P3.	02 Satisfecho	03 Ni satisfecho ni insatisfecho (ESPONTÁNEA)	04 Insatisfecho	→ PASE A P3.	05 Muy insatisfecho	99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	→ PASE A P3.	_ _ _
01 Muy satisfecho	→ PASE A P3.											
02 Satisfecho												
03 Ni satisfecho ni insatisfecho (ESPONTÁNEA)												
04 Insatisfecho	→ PASE A P3.											
05 Muy insatisfecho												
99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	→ PASE A P3.											

**ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A DERECHOHABIENTES USUARIOS
DE UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA DEL IMSS**

[sat1_mot] P2.	¿Por qué razón o motivo está insatisfecho o muy insatisfecho con la atención médica recibida? ENCUESTADOR: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y codifique hasta 3 respuestas en el orden de mención.	01 Maltrato 02 Las instalaciones 03 Falta de medicamentos 04 Mal servicio en farmacia 05 Mal servicio en laboratorio 06 Mal servicio en archivo 07 Mal servicio de ambulancias 08 Los tiempos de espera para consulta 09 Los tiempos de espera para obtener citas 10 Los tiempos de espera para trámites 11 Los tiempos de espera para resultados de estudios 12 La falta de personal/médicos/especialistas 13 La limpieza en general de la unidad 14 Mala calidad en el servicio de urgencias 996 Otro1 (ESPECIFIQUE): _____ 997 Otro2 (ESPECIFIQUE): _____ 998 Otro3 (ESPECIFIQUE): _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	1ª mención _ _ _ _ 2ª mención _ _ _ _ 3ª mención _ _ _ _
[sat3] P3.	En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención que recibe el paciente 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)	_ _ _

[filtroch] P4.	FILTRO: En caso de que en esta ocasión su paciente haya utilizado el servicio de consulta de especialidades, ¿usted lo acompañó?	01 Sí 02 No 97 No aplica, hoy no pasó a consulta (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _ PASE A P14.
--------------------------	---	--	-----------------------

CONSULTA MÉDICA DE ESPECIALIDADES			
[probsal] P5.	Podría decirme, ¿cuál fue el problema de salud que hizo venir al paciente a esta unidad el día de hoy? ENCUESTADOR: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y marque sólo la primera mención.	01 Malformaciones congénitas, deformidades y anomalías cromosómicas 02 Trastornos mentales y del comportamiento 03 Traumatismos y envenenamientos. 04 Tumores malignos y leucemias 05 Bronquitis crónica y la no especificada, enfisema y asma 06 Epilepsia 07 Control y seguimiento del niño sano 08 Rinitis, rinofaringitis y faringitis crónicas 09 Artropatías 10 Enfermedades del corazón 11 Enfermedades de la piel y del tejido subcutáneo 12 Enfermedades del oído medio y de la mastoides 13 Enfermedades de la glándula tiroides 14 Insuficiencia renal 15 Estrabismos 16 Osteopatías y condropatías 17 Diabetes mellitus 18 Parálisis cerebral y otros síndromes paralíticos 19 Dorsopatías 20 Enfermedades del esófago 998 Otro (ESPECIFIQUE): _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _ _

**ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A DERECHOHABIENTES USUARIOS
DE UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA DEL IMSS**

[especialid] P6.	¿En cuál especialidad está siendo atendido? <i>ENCUESTADOR: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y marque sólo la primera mención.</i>	01 Ginecología 02 Traumatología 03 Medicina interna 04 Oftalmología 05 Cardiología 06 Cirugía general 07 Urología 08 Pediatría 09 Nefrología 10 Otorrinolaringología 11 Ortopedia 12 Neurología 13 Oncología 14 Gastroenterología 998 Otro (ESPECIFIQUE): _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _
[tipocons] P7.	¿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)	_ _ _
[tmedreg3] P8.	En este hospital, ¿cuánto tiempo esperó a partir del horario de su cita hasta el momento de recibir 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)	_ _ _
[satiemesp] P9.	¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está con el tiempo que tuvo que esperar a partir del horario de su cita para recibir consulta con el médico?	01 Muy satisfecho 02 Satisfecho 03 Ni satisfecho ni insatisfecho (ESPONTÁNEA) 04 Insatisfecho 05 Muy insatisfecho 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[pres_med] P10.	En la consulta del día de hoy, ¿El médico se presentó con el paciente o con usted?	01 Sí 02 No 03 Ya lo conocía/Se había presentado anteriormente 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[durasis_c] P11.	En la consulta del día de hoy, ¿le realizaron exploración o revisión física al paciente?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[preosad] P12.	¿Tuvo la oportunidad de decirle al médico lo que le preocupaba sobre la salud del paciente?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[tratocomf] P13.	¿Se quedó con dudas sobre los cuidados necesarios para el padecimiento del paciente?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

**ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A DERECHOHABIENTES USUARIOS
DE UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA DEL IMSS**

SERVICIOS DE LABORATORIO Y RAYOS X			
[filtrosaux1] P14.	FILTRO: En caso de que en el último mes su paciente haya utilizado los servicios de laboratorio del IMSS, ¿usted lo acompañó?	01 Sí 02 No 97 NO APLICA (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	→ PASE A P17. _ _ _
[temsad1] P15.	¿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? ENCUESTADOR: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y escriba el rango que corresponda, en caso de ser necesario especifique que el tiempo es en días hábiles.	01 Se los programaron de acuerdo a su cita médica 02 De 1 a 7 días hábiles 03 De 8 a 15 días hábiles 04 De 16 a 30 días hábiles 05 De 31 a 60 días hábiles 06 De 61 a 90 días hábiles 07 Más de 90 días hábiles 08 Se los realizaron mientras estuvo en urgencias 09 Se los realizaron mientras estuvo hospitalizado 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _
[temsad1b] P16.	Cuando pasó a consulta ¿el médico tuvo disponibles los resultados de los estudios de laboratorio?	01 Sí 02 No 97 NO APLICA (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

[filtrosaux2] P17.	FILTRO: En caso de que en el último mes su paciente haya utilizado los servicios de rayos X, ultrasonido, tomografías, etc. del IMSS, ¿usted lo acompañó?	01 Sí 02 No 97 NO APLICA (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	→ PASE A P20. _ _ _
[temsad2] P18.	¿Cuánto tiempo pasó desde que el médico le dio la solicitud para que le realizaran al paciente los estudios de rayos X, ultrasonido, tomografías, etc. hasta que se los realizaron? ENCUESTADOR: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y escriba el rango que corresponda, en caso de ser necesario especifique que el tiempo es en días hábiles.	01 Se los programaron de acuerdo a su cita médica 02 De 1 a 7 días hábiles 03 De 8 a 15 días hábiles 04 De 16 a 30 días hábiles 05 De 31 a 60 días hábiles 06 De 61 a 90 días hábiles 07 Más de 90 días hábiles 08 Se los realizaron mientras estuvo en urgencias 09 Se los realizaron mientras estuvo hospitalizado 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _
[temsad2b] P19.	Cuando pasó a consulta ¿el médico tuvo disponibles los resultados de los estudios de rayos X, ultrasonido, tomografías, etc.?	01 Sí 02 No 97 NO APLICA (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

[recmedhoy] P20.	El día de hoy, ¿le recetaron algún medicamento al paciente?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[filtrofarm2] P21.	FILTRO: El día de hoy, ¿acudió a la farmacia a surtir algún medicamento del paciente?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	→ PASE A P24. _ _ _

FARMACIA			
[totmed] P22.	De las medicinas que le recetaron al paciente, ¿cuántos medicamentos le dieron en la farmacia de la unidad?	01 Todos 02 Algunos 03 Ninguno 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	→ PASE A P24. _ _ _
[motnosurt] P23.	¿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 98 Otra causa _____ (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

**ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A DERECHOHABIENTES USUARIOS
DE UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA DEL IMSS**

[filtrourg] P24.	FILTRO: En caso de que su paciente haya utilizado en el último mes el servicio de urgencias o admisión continua en esta unidad, ¿usted lo acompañó?	01 Sí 02 No 97 NO APLICA (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	PASE A P35.  _ _ _ _
---------------------	--	--	---

SERVICIO DE URGENCIAS O ADMISIÓN CONTINUA

[probsal_urg] P25.	Podría decirme, ¿cuál fue el problema de salud por el que el paciente solicitó atención en el servicio de urgencias o admisión continua? ENCUESTADOR: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y marque sólo la primera mención.	01 Diabetes Mellitus 02 Hipertensión arterial 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 en vías urinarias 14 Problemas del riñón/Insuficiencia renal 17 Malestar reciente en la columna y/o espalda (dorsopatía) 19 Dolor de cabeza 21 Dolor de estómago 22 Fiebre 23 Dolor de diente o muela 24 Trastornos psiquiátricos y del comportamiento 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 Deformidades congénitas de pies 37 Deformidades congénitas de cadera 998 Otro (ESPECIFIQUE): _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _ _
[mot_urg] P26.	¿Por qué acudió el paciente 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 (ESPECIFIQUE): _____ (ESPON.) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _ _

**ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A DERECHOHABIENTES USUARIOS
DE UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA DEL IMSS**

SERVICIO DE URGENCIAS O ADMISIÓN CONTINUA			
[turgtriag] P27.	¿Cuánto tiempo pasó desde que llegó el paciente a urgencias o admisión continua hasta que pasó a que un médico o enfermera determinara su nivel de gravedad (Área de Triage)? <i>ENCUESTADOR: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del encuestado y escriba el rango que corresponda.</i>	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] P28.	Para que un médico o enfermera (Área de Triage) determinara el nivel de gravedad del paciente ¿tuvo que realizar algún trámite?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P30.	_ _ _ _
[tram_urg_2] P29.	¿Qué trámite tuvo que realizar?	01 Registrarse con la asistente médica para recibir atención 02 Presentar sello o documento de vigencia de derechos 03 Demostrar ser derechohabiente con credencial o Cartilla Nacional de Salud del IMSS 998 Otro (ESPECIFIQUE): _____ (ESPON.) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[color_urg] P30.	¿Qué color le asignaron al paciente?	01 Rojo 02 Naranja 03 Amarillo 04 Verde 05 Azul 06 No le asignaron color → PASE A P32. 97 NO APLICA (ESPONTÁNEA) → PASE A P33. 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P32.	_ _ _
[tiempo_color] P31.	De acuerdo con el color que le asignaron en el Triage, ¿cuánto tiempo esperó para que lo atendieran en el consultorio del servicio de urgencias?	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 Entre 1 hora 1 minuto y 2 horas 07 Más de 2 horas 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[calteurg] P32.	¿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] P33.	¿Cómo calificaría la atención médica que le dieron al paciente en el servicio de urgencias o admisión continua?	01 Excelente → PASE A P35. 02 Buena → PASE A P35. 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Mala 05 Pésima 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P35.	_ _ _

**ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A DERECHOHABIENTES USUARIOS
DE UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA DEL IMSS**

SERVICIO DE URGENCIAS O ADMISIÓN CONTINUA			
[motcalifurg] P34.	¿Por qué motivo? ENCUESTADOR: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y marque las 3 primeras menciones	01 Por el tiempo que pasó desde que llegamos ó hasta que pasamos a Triage 02 Por el tiempo en que clasificaron su padecimiento en Triage 03 Por el tiempo que me ocupó el trámite para la consulta de vigencia de derechos 04 Por el tiempo en el que nos atendieron según el color que le asignaron 996 Otro1 (ESPECIFIQUE): _____ 997 Otro2 (ESPECIFIQUE): _____ 998 Otro3 (ESPECIFIQUE): _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	1ª mención 2ª mención 3ª mención

SERVICIO DE CIRUGÍA			
[filtrocir] P35.	FILTRO: En caso de que el paciente haya utilizado en el último mes, el servicio de cirugía en esta unidad ¿usted lo acompañó?	01 Sí 02 No 97 NO APLICA (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	 → PASE A P53.
[progciru] P36.	La programación de la cirugía del paciente se propuso en...	01 Consulta externa de otro hospital 02 Consulta externa del mismo hospital 03 Servicio de urgencias o admisión continua 998 Otro (ESPECIFIQUE): _____ (ESPON.) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
[topera] P37.	Desde el momento que el médico le dijo que el paciente tenía que operarse hasta que la(o) operaron, ¿cuánto tiempo pasó?	01 De 1 a 10 días hábiles 02 De 11 a 20 días hábiles 03 De 21 a 30 días hábiles 04 De 31 a 60 días hábiles 05 De 61 a 90 días hábiles 06 Más de 90 días hábiles 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
[fechaop] P38.	¿La operación se realizó en la fecha programada?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	→ PASE A P43. → PASE A P43.
[suspop1] P39.	¿Cuántas veces le suspendieron la operación al paciente?	01 1 vez 02 2 veces 03 3 veces o más 04 No la suspendieron, la adelantaron 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	 → PASE A P43.
[suspop3] P40.	¿Por qué motivo no se realizó la operación en la fecha programada? ENCUESTADOR: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y marque la primera mención.	01 A petición suya 02 Por el estado de salud del paciente 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 con el paciente 998 Otro (ESPECIFIQUE): _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	
[suspop2] P41.	Para programar la siguiente fecha para operarlo, ¿le dieron prioridad respecto a otros pacientes?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	

**ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A DERECHOHABIENTES USUARIOS
DE UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA DEL IMSS**

SERVICIO DE CIRUGÍA			
[susp4] P42.	Después de la fecha programada, ¿cuántos días calendario pasaron para que operaran al paciente?	Número de días calendario _____ 997 <i>NO APLICA (ESPONTÁNEA)</i> 999 <i>NO SABE / NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i> Encuestador: Si el entrevistado responde en otro periodo (semanas, meses, años) anotar textualmente su respuesta	_ _ _ _
[motoper] P43.	¿De qué operaron al paciente? ENCUESTADOR: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y marque la primera mención	01 Reducción de fractura y luxación 02 Operaciones sobre piel y tejido subcutáneo 03 Incisión, excisión y oclusión de vasos 04 Operaciones sobre apéndice 05 Injerto de hueso 06 Incisión, excisión y división de otros huesos 07 Operaciones sobre músculo, tendón, fascia y bolsa sinovial salvo de la mano 08 Operaciones sobre válvulas y tabiques del corazón 09 Operaciones sobre músculos extraoculares 10 Operaciones sobre esófago 11 Operaciones sobre amígdalas y adenoides 12 Operaciones sobre vejiga urinaria 13 Operaciones sobre uretra 14 Atención obstétrica de la adolescente 15 Incisión, extirpación y anastomosis de intestino 16 Incisión y excisión de cráneo, cerebro y meninges cerebrales 17 Operaciones sobre órbita y globo ocular 18 Operaciones sobre testículos 19 Operaciones sobre el riñón 20 Reparación de hernia 998 <i>Otra cirugía (ESPECIFIQUE):</i> _____ 999 <i>NO SABE/NO RESPONDE</i>	_ _ _ _
[opfinsem] P44.	¿La cirugía se realizó en fin de semana?	01 Sí 02 No 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[infofam1] P45.	Al terminar la cirugía ¿le brindaron información acerca del estado de salud del paciente a alguno de sus familiares?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE a P47.	_ _ _
[infofam] P46.	¿Qué tan clara, o confusa considera que fue esa información?	01 Muy clara 02 Clara 03 <i>Regular (ESPONTÁNEA)</i> 04 Confusa 05 Muy confusa 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[medciru] P47.	¿El médico cirujano responsable de la cirugía se presentó antes de la realización de la misma con usted?	01 Sí 02 No 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[medciru2] P48.	¿El cirujano le explicó los riesgos y beneficios de la cirugía?	01 Sí 02 No 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[calciru] P49.	¿Cómo calificaría la atención que le dieron al paciente en el servicio de cirugía?	01 Excelente 02 Buena → PASE A P51. 03 <i>Regular (ESPONTÁNEA)</i> 04 Mala 05 Pésima 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P51.	_ _ _

**ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A DERECHOHABIENTES USUARIOS
DE UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA DEL IMSS**

SERVICIO DE CIRUGÍA			
[motcalifcir] P50.	¿Por qué motivo? ENCUESTADOR: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y marque las 3 primeras respuestas en orden de mención	01 No hay médico 02 Falta de material 03 Carencia o falla del equipamiento 04 Sobredemanda 996 Otro1 (ESPECIFIQUE): _____ 997 Otro2 (ESPECIFIQUE): _____ 998 Otro3 (ESPECIFIQUE): _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	1ª mención _ _ _ 2ª mención _ _ _ 3ª mención _ _ _
[trabsocciru] P51.	¿La trabajadora social lo localizó telefónicamente para recordarle la fecha de la cirugía?	01 Sí 02 No 97 NO APLICA (Entró por urgencias) (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[ciclocir] P52.	Posterior a la realización de la cirugía, ¿tuvo el paciente alguna complicación que requirió su paso a quirófano nuevamente?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
HOSPITALIZACIÓN			
[filtrohos] P53.	FILTRO: En caso de que su paciente haya utilizado en el último mes el servicio de hospitalización, es decir, pasó al menos una noche en piso de este hospital, ¿usted lo acompañó?	01 Sí 02 No 97 NO APLICA (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[tobscama] P54.	¿Cuánto tiempo transcurrió desde que le dieron al paciente 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 97 NO APLICA (No entró por urgencias) (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[razontesp] P55.	¿Cuál fue la razón que le dieron por la cual tardó en pasar el paciente a piso de hospitalización?	01 No había camas en piso 02 No le daban los resultados de sus estudios de laboratorio 03 No le daban los resultados de sus estudios de rayos X 04 No estaba el doctor que lo atendía 05 No estaba el familiar/acompañante del paciente 06 No había camillero 07 Faltaba la valoración de otro especialista (interconsulta) 08 Faltaba algún trámite administrativo. ¿Cuál? 98 Otra causa. ¿Cuál? _____ (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[infprealta] P56.	El día anterior al egreso del paciente, ¿algún familiar fue informado que sería dado de alta al día siguiente (estaba de "pre-alta")?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[calhosp] P57.	¿Cómo calificaría la atención médica que le dieron al paciente en el servicio de hospitalización?	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 ALTA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA DEL IMSS**

[motcalifhosp] P58.	¿Por qué motivo? ENCUESTADOR: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y marque las 3 primeras respuestas en orden de mención	01 Retraso en la realización de estudios de gabinete (tomografía, ultrasonido, CEPRE) 02 Falta de información sobre estado de salud y tratamiento 03 Retraso en la realización de cirugía 04 Por la atención de enfermería 996 Otro1 (ESPECIFIQUE): _____ 997 Otro2 (ESPECIFIQUE): _____ 998 Otro3 (ESPECIFIQUE): _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	1ª mención _ _ _ _ 2ª mención _ _ _ _ 3ª mención _ _ _ _
-------------------------------	--	--	--

Encuestador: A partir de esta sección se deberá preguntar a **TODOS** los derechohabientes que hayan acudido a consulta de especialidades el día de hoy o que hayan utilizado en el último mes al menos uno de los siguientes servicios: laboratorio, rayos X, urgencias o admisión continua, cirugía u hospitalización.

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 DEL PERSONAL			
[btratou] P59.	¿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)	PASE A P61. PASE A P61.
[btratou_mot] P60.	¿Por qué razón o motivo considera que le brindaron un trato malo o pésimo en su visita del día hoy en esta unidad? ENCUESTADOR: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y codifique hasta 3 respuestas en el orden de mención.	01 No lo saludaron 02 Le hablaron de manera grosera o prepotente 03 No le pusieron atención mientras les hablaba 04 No le proporcionaron el servicio que usted requería 05 No le dieron sus medicamentos 994 Otro1 (ESPECIFIQUE): _____ 995 Otro2 (ESPECIFIQUE): _____ 996 Otro3 (ESPECIFIQUE): _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	1ª mención _ _ _ _ 2ª mención _ _ _ _ 3ª mención _ _ _ _

ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A DERECHOHABIENTES USUARIOS DE UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA DEL IMSS

FILTRO: ENCUESTADOR, si en P4 [filtroch] la respuesta fue código 1, en P63 la respuesta no puede ser código 2.

TRATO DEL PERSONAL																	
[calfatna] P61. – P73. Durante la visita del día de hoy a la unidad médica, ¿tuvo contacto con...?					[calfatnb] P61a. – P73a. 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 P61 – P73, pregunte P61a. – P73a.</i>												
	Sí	No	NS/ NR*			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NR*	
P61. La asistente médica	01	02	99		P61a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
P62. El personal de administración	01	02	99		P62a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
P63. El médico responsable	01	02	99		P63a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
P64. La enfermera(o)	01	02	99		P64a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
P65. El personal de laboratorio	01	02	99		P65a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
P66. El personal de rayos X	01	02	99		P66a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
P67. El camillero	01	02	99		P67a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
P68. El personal de limpieza	01	02	99		P68a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
P69. El personal de trabajo social	01	02	99		P69a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
P70. El personal de vigilancia	01	02	99		P70a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
P71. El personal de archivo clínico	01	02	99		P71a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
P72. El personal de farmacia	01	02	99		P72a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
P73. El personal del módulo de orientación (TAOD)** <i>(Encuestador mostrar imagen)</i>	01	02	99		P73a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	

*No sabe/No responde

** Técnica(o) en Atención y Orientación al Derechohabiente

↓
**PASE A
P75.**

↓
**PASE A
P75.**

[mottratot] P74.	¿Por qué considera usted que no recibió un buen trato por parte del personal del módulo de orientación (TAOD)? ENCUESTADOR: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y codifique hasta 5 respuestas en el orden de mención.	01 No lo saludó 02 Le contestó de manera grosera o prepotente 03 No le puso atención mientras usted le hacía una pregunta 04 Hizo algún gesto o lo ignoró en algún momento 05 No le proporcionó la orientación o el apoyo que usted requería 994 Otro1 (ESPECIFIQUE): _____ 995 Otro2 (ESPECIFIQUE): _____ 996 Otro3 (ESPECIFIQUE): _____ 997 Otro4 (ESPECIFIQUE): _____ 998 Otro5 (ESPECIFIQUE): _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	1ª mención 2ª mención 3ª mención 4ª mención 5ª mención
----------------------------	--	---	--

[saludar] P75.	El personal que lo atendió, ¿lo saludó mirándolo a los ojos?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
[escuchar] P76.	El personal que lo atendió, ¿lo escuchó con atención y sin interrupciones?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
[responder] P77.	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)	

**ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A DERECHAHABIENTES USUARIOS
DE UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA DEL IMSS**

[tiemuv] P78.	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 P80.
[mejoratrato] P79.	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] P80.	¿El personal que le atendió el día de hoy portaba el gafete institucional?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[amable] P81.	El personal que lo atendió, ¿fue amable?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

CONDICIONES DE LAS INSTALACIONES

[calfinmb_f] P82.	¿Cómo calificaría la limpieza de la unidad médica?	01 Excelente 02 Buena 03 Ni buena ni mala (ESPONTÁNEA) 04 Mala 05 Pésima 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[limp1] P83.	¿Cómo calificaría la limpieza de los baños en la unidad médica?	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 P85.
[limp2] P84.	¿Contaban con material sanitario (jabón y papel higiénico)?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

SUGERENCIAS DE MEJORA DEL SERVICIO

[recomej] P85.	De acuerdo a su experiencia en esta unidad médica, ¿qué recomendaría para mejorar el servicio? 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 para trámites 11 Reducir tiempos de espera para resultados de estudios 12 Más personal/médicos/especialistas 13 Limpieza en general de la unidad 14 Mejorar la calidad en el servicio de urgencias 995 NADA, todo está bien 996 Otro1 (ESPECIFIQUE): _____ 997 Otro2 (ESPECIFIQUE): _____ 998 Otro3 (ESPECIFIQUE): _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	1ª mención _ _ _ _ 2ª mención _ _ _ _ 3ª mención _ _ _ _
--------------------------	--	--	--

**ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A DERECHOHABIENTES USUARIOS
DE UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA DEL IMSS**

DATOS DEL ENTREVISTADO			
[parent]	¿Cuál es su parentesco con el paciente?	01 Padre 02 Madre 03 Abuelo(a) 04 Tío(a) 05 Hermano(a) 06 Tutor 998 Otro (ESPECIFIQUE): _____ (ESPON.) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _ _
[sexo]	Sexo ENCUESTADOR: Indique el sexo del entrevistado, sin preguntarle.	01 Mujer 02 Hombre	_ _ _
[escolar]	¿Cuál es su último grado de estudios? Encuestador: Registre grado de estudios del entrevistado (persona responsable del menor)	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)	_ _ _ _
[ocupa]	¿Cuál es su principal ocupación? Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y marque sólo la primera mención.	01 Trabajador por cuenta propia 02 Sector privado (no maestro) 03 Sector agropecuario 04 Obrero 05 Actividades de su hogar 06 Estudiante 07 Maestro 08 Desempleado 09 Pensionado o jubilado 10 Sector público (no maestro) 11 Trabajadora doméstica 998 Otro (ESPECIFIQUE): _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _ _

¡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