

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

## Cuestionario para derechohabientes usuarios a partir 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: |\_|\_|-|\_|\_|- **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 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 Nacional de Salud 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 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? <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 interrumpe 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 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 red; padding: 2px;">01 Muy satisfecho</td> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle; padding: 0 10px;">➔</td> <td rowspan="2" style="color: red; font-weight: bold; padding: 0 10px;">PASE A P3.</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid red; padding: 2px;">02 Satisfecho</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">03 Ni satisfecho ni insatisfecho (ESPONTÁNEA)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">04 Insatisfecho</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">05 Muy insatisfecho</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid red; padding: 2px;">99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</td> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle; padding: 0 10px;">➔</td> <td rowspan="2" style="color: red; font-weight: bold; padding: 0 10px;">PASE A P3.</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid red; padding: 2px;"></td> </tr> </table>	01 Muy satisfecho	➔	PASE A P3.	02 Satisfecho	03 Ni satisfecho ni insatisfecho (ESPONTÁNEA)			04 Insatisfecho			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																				
05 Muy insatisfecho																				
99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	➔	PASE A P3.																		

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

<p>[sat1_mot] <b>P2.</b></p>	<p>¿Por qué razón o motivo?</p> <p><b>ENCUESTADOR: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y codifique hasta 3 respuestas en el orden de mención.</b></p>	<p>01 Mal trato 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</p>	<p>1ª mención  _ _ _ _   2ª mención  _ _ _ _   3ª mención  _ _ _ _ </p>
<p>[sat3] <b>P3.</b></p>	<p>En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención que recibe en esta unidad médica?</p>	<p>01 Muy satisfecho 02 Satisfecho 03 Ni satisfecho ni insatisfecho (ESPONTÁNEA) 04 Insatisfecho 05 Muy insatisfecho 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</p>	<p> _ _ _ </p>

**Encuestador, si la derechohabiente está siendo dada de alta en el servicio de hospitalización por embarazo, parto o cesárea registrar el código 01 Embarazo o 02 Parto/Cesárea o seguimiento post parto o cesárea (Puerperio) en P5, según sea el caso.**

<p>[filtroch] <b>P4.</b></p>	<p><b>FILTRO:</b> ¿En esta ocasión utilizó el servicio de consulta de especialidades?</p>	<p>01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</p>	<p> _ _ _ </p>
<p align="center"><b>CONSULTA MÉDICA DE ESPECIALIDADES</b></p>			
<p>[probsal] <b>P5.</b></p>	<p>Podría decirme, ¿cuál fue el problema de salud que le hizo venir a esta unidad el día de hoy?</p> <p><b>ENCUESTADOR: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y marque sólo la primera mención.</b></p>	<p>01 Embarazo 02 Parto/Cesárea o seguimiento post parto o cesárea (Puerperio) 03 Traumatismos, fracturas, luxaciones o esguinces 04 Enfermedades del corazón: Presión alta (hipertensión arterial), enfermedades de la circulación pulmonar e isquemia cardiaca (angina de pecho, postinfarto) 05 Enfermedades de las articulaciones 06 Tumores malignos de la mama, próstata o leucemias 07 Diabetes mellitus 08 Trastornos mentales y del comportamiento 09 Problemas de la columna y espalda (Dorsopatías) 10 Enfermedades de la piel (dermatitis, infecciones, etc.) 11 Insuficiencia renal 12 Control y supervisión de personas sanas 13 Trastornos de los tejidos blandos 14 Problemas de nariz y/o garganta: rinitis, rinofaringitis y faringitis crónicas 15 Hernias 16 Enfermedades de la glándula tiroides 17 Trastornos de la mama 18 Problemas de la próstata 19 Problemas de los ojos (Cataratas) 20 Enfermedad por virus de la inmunodeficiencia humana 21 Piedras (colecistitis) en la vesícula o problemas inflamatorios (colecistitis) 998 Otro (ESPECIFIQUE): _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE</p>	<p>PASE A P6. PASE A P16.  PASE A P37.   _ _ _ _ </p>

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

<b>EMBARAZO</b>			
[semambe] <b>P6.</b>	¿Cuántas semanas de embarazo tiene?	_____ semanas _____ meses (en caso de que la entrevistada no responda en semanas) 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _
[cartembe] <b>P7.</b>	¿Cuenta usted con la Cartilla de la Mujer Embarazada?	01 Sí 02 <b>No</b> 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b> → PASE A P9.	_ _
[utilcartembe] <b>P8.</b>	¿Le ha sido de utilidad la información de la Cartilla en su embarazo?	01 Sí 02 No 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _
[portale] <b>P9.</b>	¿El personal del IMSS le informó sobre su página de internet llamada el "Portal de Maternidad"?	01 Sí 02 No, pero lo conoció por otro medio 03 <b>No</b> 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b> → PASE A P12.	_ _
[ingportale] <b>P10.</b>	¿Ha tenido la oportunidad de ingresar a este Portal?	01 Sí 02 <b>No</b> 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b> → PASE A P12.	_ _
[infoportale] <b>P11.</b>	¿Le resultó útil la información que hay en el "Portal de Maternidad"?	01 Sí 02 No 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _
[anticoncepe] <b>P12.</b>	¿Considera que puede elegir o decidir libremente el usar o no algún método anticonceptivo?	01 <b>Sí</b> → PASE A P14. 02 No 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b> → PASE A P14.	_ _
[noanticoncepe] <b>P13.</b>	¿Por qué?  <i>ENCUESTADOR: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y marque sólo la primera mención.</i>	01 No le informaron sobre la existencia de todos los métodos anticonceptivos 02 No le dieron varias opciones para poder elegir un método anticonceptivo 03 Se sintió obligada a elegir el DIU 04 Otra persona tomó la decisión sobre cómo se iba a cuidar 05 Le condicionaron la atención médica a la elección de un método 06 Aceptó un método anticonceptivo por la insistencia del personal de salud 07 No quería utilizar ningún método anticonceptivo, sin embargo tuvo que elegir uno 08 Lo eligió por recomendación de su médico debido a su estado de salud 998 <i>Otro (ESPECIFIQUE):</i> _____ 999 <i>NO SABE/NO RESPONDE</i>	_ _ _
<b>Encuestador, aplicar P14 y P15 sólo a mujeres embarazadas de 34 o más semanas (8.5 meses o más) de gestación, si no es el caso pasar a P37</b>			
[tourobse] <b>P14.</b>	¿Han participado usted y un familiar o acompañante en el Tour Obstétrico de este hospital?  (Es un recorrido que se da por las diferentes áreas del hospital y capacitaciones en temas importantes para su salud durante la maternidad)	01 Sí 02 Sí, lo realicé sin acompañante 03 <b>No</b> 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b> → PASE A P37.	_ _
[infotourobse] <b>P15.</b>	¿Considera que en el Tour Obstétrico le brindaron información útil con relación al proceso de atención de su embarazo y parto?	01 <b>Sí</b> 02 <b>No</b> 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b> → PASE A P37.	_ _

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

**A continuación le haré unas preguntas sobre la atención que recibió durante el nacimiento de su bebé**

<b>PUERPERIO</b>			
[cartembp] <b>P16.</b>	Durante su embarazo o previo al nacimiento de su bebé ¿le entregaron la Cartilla de la Mujer Embarazada?	01 Sí 02 No 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	→ <b>PASE A P18.</b>   _ _ _
[utilcartembp] <b>P17.</b>	¿Le fue de utilidad la información de la Cartilla en su embarazo?	01 Sí 02 No 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _ _
[portalp] <b>P18.</b>	¿El personal del IMSS le informó sobre su página de internet llamada el "Portal de Maternidad"?	01 Sí 02 No, pero lo conoció por otro medio 03 No 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	→ <b>PASE A P21.</b>   _ _ _
[ingportalp] <b>P19.</b>	¿Ha tenido la oportunidad de ingresar a este Portal?	01 Sí 02 No 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	→ <b>PASE A P21.</b>   _ _ _
[infoportalp] <b>P20.</b>	¿Le resultó útil la información que hay en el "Portal de Maternidad"?	01 Sí 02 No 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _ _
[tourobsp] <b>P21.</b>	Previo al nacimiento de su bebé ¿participaron usted y un familiar o acompañante en el Tour Obstétrico de este hospital?  (Es un recorrido que se da por las diferentes áreas del hospital y capacitaciones en temas importantes para su salud durante la maternidad)	01 Sí 02 Sí, lo realicé sin acompañante 03 No 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	→ <b>PASE A P23.</b>   _ _ _
[infotourobsp] <b>P22.</b>	¿Considera que en el Tour Obstétrico le brindaron información útil con relación al proceso de atención de su embarazo y parto?	01 Sí 02 No 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _ _
[comunincomp] <b>P23.</b>	¿Cómo calificaría el trato que recibió por parte del personal que la atendió durante el nacimiento de su bebé?	01 Excelente 02 Bueno 03 Ni bueno ni malo (ESPONTÁNEA) 04 Malo 05 Pésimo 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	→ <b>PASE A P25.</b>   _ _ _   → <b>PASE A P25.</b>
[motcomunincomp] <b>P24.</b>	¿Por qué motivo?  <b>ENCUESTADOR: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y marque las 3 primeras respuestas en el orden de mención</b>	01 Me hablaban con palabras que me hacían sentir incómoda, discriminada o humillada 02 Cuando les preguntaba algo, no me respondían 03 Nadie acudía cuando necesitaba algo 04 Me regañaban 05 Me revisaban bruscamente/me lastimaban al revisarme 996 Otro1 (ESPECIFIQUE): _____ 997 Otro2 (ESPECIFIQUE): _____ 998 Otro3 (ESPECIFIQUE): _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	1ª mención  _ _ _ _   2ª mención  _ _ _ _   3ª mención  _ _ _ _
[infoprocp] <b>P25.</b>	¿El personal de salud le proporcionó información clara sobre los procedimientos que le realizarían?	01 Sí 02 No 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _ _
[anticoncepp] <b>P26.</b>	¿Considera que pudo elegir o decidir libremente el usar o no algún método anticonceptivo?	01 Sí 02 No 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	→ <b>PASE A P28.</b>   _ _ _   → <b>PASE A P28.</b>

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

[noanticoncepp] <b>P27.</b>	¿Por qué?  <b>ENCUESTADOR: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y marque sólo la primera mención.</b>	01 No le informaron sobre la existencia de todos los métodos anticonceptivos 02 No le dieron varias opciones para poder elegir un método anticonceptivo 03 Se sintió obligada a elegir el DIU 04 Otra persona tomó la decisión sobre cómo se iba a cuidar 05 Le condicionaron la atención médica a la elección de un método 06 Aceptó un método anticonceptivo por la insistencia del personal de salud 07 No quería utilizar ningún método anticonceptivo, sin embargo tuvo que elegir uno 08 Lo eligió por recomendación de su médico debido a su estado de salud 998 Otro (ESPECIFIQUE): _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _ _
[tactop] <b>P28.</b>	Previo al nacimiento de su bebé ¿le realizaron tacto vaginal?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P30.	_ _ _
[autortactop] <b>P29.</b>	¿Le pidieron autorización para llevar a cabo el tacto vaginal?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[metdolor] <b>P30.</b>	¿Considera que pudo elegir o decidir libremente sobre el uso de métodos para el manejo del dolor?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[presentp] <b>P31.</b>	En cada cambio de turno ¿el personal se presentaba con usted saludando, diciendo nombre y cargo?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[dudasemb] <b>P32.</b>	Durante su hospitalización, ¿el personal del IMSS escuchó y resolvió todas sus dudas?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[infoedosaludp] <b>P33.</b>	Durante su hospitalización, ¿le proporcionaron información oportuna a sus familiares sobre su estado de salud?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[infomabbp] <b>P34.</b>	Después del nacimiento de su bebé, ¿le brindaron información oportuna sobre su estado de salud y el de su bebé?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[califembp] <b>P35.</b>	¿Cómo calificaría la atención que le dieron antes, durante y después del nacimiento de su bebé?	01 Excelente 02 Buena → PASE A P37. 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Mala 05 Pésima 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P37.	_ _ _
[motcalifembp] <b>P36.</b>	¿Por qué motivo? <b>ENCUESTADOR: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y marque las 3 primeras respuestas en el orden de mención.</b>	01 Mal trato del médico 02 Mal trato del personal de enfermería 03 Mal trato del personal de limpieza 04 Mal trato de los camilleros 05 Mal trato del médico becario (interno o residente) 06 Mal trato del personal de trabajo social 07 Mal trato de la recepcionista (asistente médica) 08 Falta de material 09 Carencia o falla del equipamiento 10 Sobredemanda 11 Falta de información 12 Instalaciones sucias o en malas condiciones 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 SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS**

<b>SERVICIOS DE LABORATORIO Y RAYOS X</b>			
[filtrosaux1] <b>P47.</b>	<b>FILTRO:</b> En el último mes, ¿ha utilizado los servicios de laboratorio del IMSS?	01 Sí 02 No 97 <b>NO APLICA (ESPONTÁNEA)</b> 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b> → PASEA P50.	_ _ _
[temsad1] <b>P48.</b>	¿Cuánto tiempo pasó desde que el médico le dio la solicitud para los estudios de laboratorio hasta que se los realizaron?  <i>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.</i>	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 <b>NO SABE/NO RESPONDE</b>	_ _ _
[temsad1b] <b>P49.</b>	Cuando pasó a consulta ¿el médico tuvo disponibles los resultados de los estudios de laboratorio?	01 Sí 02 No 97 <b>NO APLICA (ESPONTÁNEA)</b> 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _ _
[filtrosaux2] <b>P50.</b>	<b>FILTRO:</b> En el último mes, ¿ha utilizado los servicios de rayos X, ultrasonido, tomografías, etc. del IMSS?	01 Sí 02 No 97 <b>NO APLICA (ESPONTÁNEA)</b> 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b> → PASE A P53.	_ _ _
[temsad2] <b>P51.</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>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.</i>	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 <b>NO SABE/NO RESPONDE</b>	_ _ _
[temsad2b] <b>P52.</b>	Cuando pasó a consulta ¿el médico tuvo disponibles los resultados de los estudios de rayos X, ultrasonido, tomografías, etc.?	01 Sí 02 No 97 <b>NO APLICA (ESPONTÁNEA)</b> 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _ _

[recmedhoy] <b>P53.</b>	El día de hoy, ¿le recetaron algún medicamento?	01 Sí 02 No 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b> → PASE A P57.	_ _ _
[filtrofarm2] <b>P54.</b>	<b>FILTRO:</b> El día de hoy, ¿acudió a la farmacia a surtir algún medicamento?	01 Sí 02 No 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b> → PASE A P57.	_ _ _

<b>FARMACIA</b>			
[totmed] <b>P55.</b>	De las medicinas que le recetaron, ¿cuántos medicamentos le dieron en la farmacia de la unidad?	01 <b>Todos</b> → PASE A P57. 02 Algunos 03 Ninguno 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b> → PASE A P57.	_ _ _
[motnosurt] <b>P56.</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 98 Otra causa _____ (ESPONTÁNEA) 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _ _

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

[filtrourg] P57.	<b>FILTRO:</b> En el último mes, ¿ha utilizado el servicio de urgencias o admisión continua en esta unidad?	01 Sí 02 No 97 <b>NO APLICA (ESPONTÁNEA)</b> 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>SERVICIO DE URGENCIAS O ADMISIÓN CONTINUA</b>			
[probsal_urg] P58.	Podría decirme, ¿cuál fue el problema de salud por el que solicitó atención en el servicio de urgencias o admisión continua?  <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>	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 38 Deterioro de la conciencia o delirio 39 Caídas 40 Depresión 998 Otro (ESPECIFIQUE): _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
[mot_urg] P59.	¿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 (ESPECIFIQUE): _____ (ESPON.) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

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

[atnurg] <b>P60.</b>	¿Recibió o no la atención médica que solicitó en el servicio de urgencias?	01 Sí → PASE A P62. 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P70.	_ _ _
[noatnurg] <b>P61.</b>	¿Por qué no la recibió?	01 Le dijeron que tenía que ir con su médico familiar 02 Porque había muchos pacientes antes 03 Porque no había médico disponible para atenderme 998 Otro (Especifique) _____ (ESPON.) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P70.	_ _ _ _
[turgtriag] <b>P62.</b>	<b>ENCUESTADOR: Explicar que el área de Triage es la primera atención que recibió con un médico o una enfermera para tomarle sus signos vitales y clasificar su estado de salud con un color.</b>  ¿Cuánto tiempo pasó desde que llegó a Urgencias, hasta que el personal de salud lo revisó por primera vez en el área de Triage?  <b>ENCUESTADOR: Espere la respuesta espontánea del encuestado y escriba el rango que corresponda.</b>	01 8 minutos o menos 02 Entre 9 y 15 minutos 03 16 minutos o más 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _
[tram_urg] <b>P63.</b>	¿Qué trámite hizo antes de que personal de salud le hiciera la primera revisión en el 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 998 Otro (Especifique) _____ (ESPON.) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[cartcol] <b>P64.</b>	¿Observó algún cartel o material con la clasificación del estado de salud por colores?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[medenfcoll] <b>P65.</b>	El médico o enfermera que lo revisó en el área de Triage, ¿le informó el color de su estado de salud?	01 Sí 02 No 97 No aplica (ESPONTÁNEA) → PASE A P67. 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[clasiftiem] <b>P66.</b>	¿Considera que esperó el tiempo establecido de acuerdo a la clasificación del color que le dieron a su estado de salud?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[calteurg] <b>P67.</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>P68.</b>	¿Cómo calificaría la atención médica que le dieron en el servicio de urgencias o admisión continua?	01 Excelente → PASE A P70. 02 Buena → PASE A P70. 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Mala 05 Pésima 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P70.	_ _ _

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

[motcalifurg] <b>P69.</b>	¿Por qué motivo? <b>ENCUESTADOR: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y marque las 3 primeras respuestas en el orden de mención.</b>	01 Por el tiempo que pasó desde que llegó hasta que pasó 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 lo 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  _ _ _ _
------------------------------	--	---	--

<b>SERVICIO DE CIRUGÍA</b>			
[filtrocir] <b>P70.</b>	<b>FILTRO:</b> En el último mes, ¿ha utilizado el servicio de cirugía en esta unidad?	01 Sí 02 No 97 NO APLICA (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	→ PASE A P88.  _ _ _
[progciru] <b>P71.</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 998 Otro (ESPECIFIQUE): _____ (ESPON.) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _ _
[topera] <b>P72.</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 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] <b>P73.</b>	¿La operación se realizó en la fecha programada?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	→ PASE A P78. → PASE A P78.  _ _ _
[suspop1] <b>P74.</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 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	→ PASE A P78.  _ _ _
[suspop3] <b>P75.</b>	¿Por qué motivo no se realizó la operación en la fecha programada? <b>ENCUESTADOR: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y marque sólo la primera mención.</b>	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 998 Otro (ESPECIFIQUE): _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _ _
[suspop2] <b>P76.</b>	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 SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS**

<b>SERVICIO DE CIRUGÍA</b>			
[susp4] <b>P77.</b>	Después de la fecha programada, ¿cuántos días calendario pasaron para que lo operaran?	Número de días calendario _____ 997 <i>NO APLICA (ESPONTÁNEA)</i> 999 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i> <b>ENCUESTADOR: Si el entrevistado responde en otro periodo (semanas, meses, años) anotar textualmente su respuesta</b>	_ _ _ _
[motoper] <b>P78.</b>	¿De qué la(o) operaron?	01 Cesárea 02 Piel y tejido subcutáneo 03 Vesícula 04 Útero (matriz) 05 Hernia 06 Fractura o luxación 07 Trompas de Falopio 08 Apéndice 09 Ojo (cristalino) 10 Otras operaciones sobre la región abdominal 11 Mama 12 Nariz 13 Injerto de hueso 14 Articulación 15 Sustitución y extracción de dispositivos terapéuticos 16 Varices 17 Músculo, tendón, fascia y bolsa sinovial 18 "Anginas"(amígdalas y adenoides) 19 Vejiga urinaria 20 Próstata 998 <i>Otra cirugía (ESPECIFIQUE):_____ (ESPON.)</i> 999 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _ _
[opfinsem] <b>P79.</b>	¿Su cirugía se realizó en fin de semana?	01 Sí 02 No 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[infofam1] <b>P80.</b>	Al terminar la cirugía ¿le brindaron información acerca de su estado de salud a alguno de sus familiares?	01 Sí <b>02 No</b> <b>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b> → <b>PASE A P82.</b>	_ _ _
[infofam] <b>P81.</b>	¿Qué tan clara o confusa considera que fue esa información?	01 Muy clara 02 Clara 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Confusa 05 Muy confusa 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[medciru] <b>P82.</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 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[medciru2] <b>P83.</b>	¿El cirujano le explicó los riesgos y beneficios de la cirugía?	01 Sí 02 No 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[calciru] <b>P84.</b>	¿Cómo calificaría la atención que le dieron en el servicio de cirugía?	<b>01 Excelente</b> <b>02 Buena</b> → <b>PASE A P86.</b> 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Mala 05 Pésima <b>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b> → <b>PASE A P86.</b>	_ _ _

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

<b>SERVICIO DE CIRUGÍA</b>			
[motcalficir] <b>P85.</b>	¿Por qué motivo? <b>ENCUESTADOR: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y marque las 3 primeras respuestas en el orden de mención.</b>	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] <b>P86.</b>	¿La trabajadora social lo localizó telefónicamente para recordarle la fecha de su cirugía?	01 Sí 02 No 97 NO APLICA (Entré por urgencias) (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[ciclocir] <b>P87.</b>	Posterior a la realización de su cirugía, ¿tuvo alguna complicación que requirió su paso a quirófano nuevamente?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

<b>HOSPITALIZACIÓN</b>			
[filtrohos] <b>P88.</b>	<b>FILTRO: En el último mes, ¿utilizó el servicio de hospitalización, es decir, pasó al menos una noche en piso en este hospital?</b>	01 Sí <b>02 No</b> <b>97 NO APLICA (ESPONTÁNEA)</b> <b>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _ _
[tobscama] <b>P89.</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?	<b>01 8 horas o menos</b> <b>02 De 8 horas 1 minuto a 12 horas</b> 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 <b>97 NO APLICA (No entré por urgencias) (ESPONTÁNEA)</b> <b>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _ _
[razontesp] <b>P90.</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 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] <b>P91.</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)	_ _ _
[calhosp] <b>P92.</b>	¿Cómo calificaría la atención médica que le dieron en el servicio de hospitalización?	<b>01 Excelente</b> <b>02 Buena</b> 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Mala 05 Pésima <b>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _ _
[motcalifhosp] <b>P93.</b>	¿Por qué motivo? <b>ENCUESTADOR: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y marque las 3 primeras respuestas en el orden de mención.</b>	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  _ _ _

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

**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, dígame por favor...**

TRATO DEL PERSONAL			
[btratou] <b>P94.</b>	¿Cómo fue el trato que recibió en esta unidad en la visita del día de hoy?	<b>01 Excelente</b> <b>02 Bueno</b> <i>03 Regular (ESPONTÁNEA)</i> 04 Malo 05 Pésimo <b>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	→ <b>PASE A P96.</b>  → <b>PASE A P96.</b>
[btratou_mot] <b>P95.</b>	¿Por qué razón o motivo considera que le brindaron un trato regular, malo o pésimo en su visita del día hoy en esta unidad?  <b>ENCUESTADOR: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y codifique hasta 3 respuestas en el orden de mención.</b>	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 

**FILTRO:** ENCUESTADOR, si en P4 [filtroch] la respuesta fue código 1, en P98 la respuesta no puede ser código 2.

TRATO DEL PERSONAL			
[calfatna] <b>P96 – P108.</b> Durante la visita del día de hoy a la unidad médica, ¿tuvo contacto con...?			[calfatnb] <b>P96a. – P108a.</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? <b>ENCUESTADOR: Si el entrevistado tuvo contacto con el personal citado de la P96 – P108, pregunte P96a – P108a.</b>
	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>NS/NR*</b>
<b>P96.</b> La asistente médica	01	02	99
<b>P97.</b> El personal de administración	01	02	99
<b>P98.</b> El médico responsable	01	02	99
<b>P99.</b> La enfermera(o)	01	02	99
<b>P100.</b> El personal de laboratorio	01	02	99
<b>P101.</b> El personal de rayos X	01	02	99
<b>P102.</b> El camillero	01	02	99
<b>P103.</b> El personal de limpieza	01	02	99
<b>P104.</b> El personal de trabajo social	01	02	99
<b>P105.</b> El personal de vigilancia	01	02	99
<b>P106.</b> El personal de archivo clínico	01	02	99
<b>P107.</b> El personal de farmacia	01	02	99
<b>P108.</b> El personal del módulo de orientación (TAOD)** <i>(Encuestador mostrar imagen)</i>	01	02	99

\*No sabe/No responde

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

↓  
**PASE A P110.**

↓  
**PASE A P110.**

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

[mottratot] <b>P109.</b>	¿Por qué considera usted que no recibió un buen trato por parte del personal del módulo de orientación (TAOD)?  <b>ENCUESTADOR: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y codifique hasta 5 respuestas en el orden de mención.</b>	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] <b>P110.</b>	El personal que lo atendió, ¿lo saludó mirándolo a los ojos?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[escuchar] <b>P111.</b>	El personal que lo atendió, ¿lo escuchó con atención y sin interrupciones?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[responder] <b>P112.</b>	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] <b>P113.</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 <b>97 NO APLICA (ESPONTÁNEA)</b> <b>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b> → <b>PASE A P115.</b>	_ _ _
[mejortratou] <b>P114.</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 (ESPONTÁNEA) 03 Peor 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[gafet] <b>P115.</b>	¿El personal que le atendió el día de hoy portaba el gafete institucional?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[amable] <b>P116.</b>	El personal que lo atendió, ¿fue amable?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

<b>CONDICIONES DE LAS INSTALACIONES</b>			
[calfinmb_f] <b>P117.</b>	¿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] <b>P118.</b>	¿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 <b>06 No visité los baños</b> <b>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b> → <b>PASE A P120.</b>	_ _ _
[limp2] <b>P119.</b>	¿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 SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS**

<b>SUGERENCIAS DE MEJORA DEL SERVICIO</b>			
[recomej] <b>P120.</b>	De acuerdo a su experiencia en esta unidad médica, ¿qué recomendaría para mejorar el servicio?  <i>ENCUESTADOR: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y codifique hasta 3 respuestas en el orden de mención.</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 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 

<b>DATOS DEL ENTREVISTADO</b>			
<b>ENCUESTADOR: SI EL USUARIO DEL SERVICIO ES MENOR DE EDAD PREGUNTE LOS DATOS DEL INFORMANTE O ACOMPAÑANTE</b>			
[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)	
[ocupa]	¿Cuál es su principal ocupación?  <i>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y marque sólo la primera mención.</i>	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.**