

ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE SALUD DEL IMSS
UNIDADES MÉDICAS DE PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS

Cuestionario para personas derechohabientes usuarias a partir de 18 años de edad

[Punto] Punto: |__|_|_|_|_|
[folio] Folio: |__|_|_|_|_| [deleg] OOAD: _____ |__|_|_|
[region_op] Región Operativa: _____ |__|_|_| [region] Región CIE: _____ |__|_|_|_|
[unidmed] Nombre de la clínica: _____
[id_unid] Número de identificación de la clínica (de acuerdo con la muestra): |__|_|_|_|_|
[fecha] Fecha: |__|_|_|_| - |__|_|_|_| - **2025** [hr_ini] Hora de inicio: |__|_|_|_|:|__|_|_|_| [hr_fin] Hora de término: |__|_|_|_|:|__|_|_|_|
(día) (mes) - (año) (formato 24 horas) (formato 24 horas)
[nom_sup] Nombre de la persona supervisora: _____ Clave [cve_sup]: |__|_|_|_|_|_|_|_|_|
[nom_enc] Nombre de la persona encuestadora: _____ 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 atención en esta unidad médica, por lo que le pediría unos minutos de su tiempo para conocer su opinión sobre los servicios 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.

[acc_enc] ¿Accedió a responder la encuesta?

- 1) Sí **PASE A P1**
- 2) No, porque no acudió a consulta **PASE A NR1**
- 3) No, la persona usuaria no tenía tiempo para responder la encuesta **PASE A NR1**
- 4) No, la persona usuaria se negó a responder la encuesta **PASE A NR1**
- 5) No, la persona usuaria tiene alguna discapacidad mental que le impide responder, o problemas de alcoholismo, drogadicción, etc. **PASE A NR1**
- 6) No, la persona usuaria se sentía indispuesto **PASE A NR1**
- 7) No, la persona usuaria tiene alguna discapacidad física que le impide responder (personas sordas, personas mudas) **PASE A NR1**
- 8) No, la persona usuaria habla otra lengua **PASE A NR1**
- 9) No, otro _____ **PASE A NR1**

[sex_nr] NR1. Sexo de la persona que no accedió a responder la encuesta (**Persona encuestadora: registre por observación**)

- 01) Mujer
- 02) Hombre

[edadd_nr] NR2a. ¿Me podría decir sólo su edad por favor? _____ **PASE A LA SIGUIENTE PERSONA**

99) No contesta **PASE A NR2b**

[edadc_nr] NR2b. **Persona encuestadora:** calcule la edad de la persona que no accedió a responder la encuesta

- 1) 18 a 25 años **PASE A LA SIGUIENTE PERSONA**
- 2) 26 a 34 años **PASE A LA SIGUIENTE PERSONA**
- 3) 35 a 44 años **PASE A LA SIGUIENTE PERSONA**
- 4) 45 a 54 años **PASE A LA SIGUIENTE PERSONA**
- 5) 55 a 64 años **PASE A LA SIGUIENTE PERSONA**
- 6) 65 años o más **PASE A LA SIGUIENTE PERSONA**

ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE SALUD DEL IMSS
UNIDADES MÉDICAS DE PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS

[s e r v i c i o]	¿A qué servicio acudió el día de hoy?	01 Consulta médica 02 Medicina preventiva (PrevenIMSS) 03 Consulta dental	
[t i p o]	Tipo de paciente PERSONA ENCUESTADORA: Registre por observación.	01 Mayor de edad 02 Pediátrico 03 Persona con alguna discapacidad mental	
[s e x o]	Sexo PERSONA ENCUESTADORA: Indique el sexo de la persona, sin preguntarle.	01 Mujer 02 Hombre	
[e d a d]	¿Cuántos años cumplidos tiene usted? PERSONA ENCUESTADORA: En caso de que no se declare la edad, registre un aproximado.	Edad: _____ Si la persona que recibió atención es menor de edad entreviste a la persona responsable; en caso de que no vaya acompañada, interrumpa la encuesta y anote código 100 100) La persona usuaria es menor de edad y no va acompañado de	
[a t e n d i e r o n ?	¿Lo atendieron?	01 Sí 02 No PASE A LA SIGUIENTE PERSONA	
[c a r t a]	¿Me podría mostrar la Cartilla Nacional de Salud o carnet de citas?	01 Sí la mostró 02 No la mostró PASE A LA SIGUIENTE PERSONA	
[e s c o l a r]	¿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)	
[o c u p a c i o n]	¿Cuál es su principal ocupación? PERSONA ENCUESTADORA: Espere la respuesta ESPONTÁNEA de la persona entrevistada y marque sólo la primera mención.	01 Trabajador(a) por cuenta propia 02 Sector privado (no maestro) 03 Sector agropecuario 04 Obrero(a) 05 Ama de casa o actividades de su hogar 06 Estudiante 07 Maestro(a) 08 Desempleado(a) 09 Pensionado(a) o jubilado(a) 10 Sector público (no maestro) 11 Trabajador(a) doméstico(a) 998 Otro (ESPECIFIQUE): _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	

ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE SALUD DEL IMSS
UNIDADES MÉDICAS DE PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS

Encuestador(a), para pacientes pediátricos o con alguna discapacidad mental, realice las preguntas enfocadas a la atención recibida por el paciente

SERVICIOS DE SALUD			
[sat1] P1.	En general, ¿qué tan satisfecho(a) o insatisfecho(a) está con la atención médica que recibe en el Instituto Mexicano del Seguro Social: muy satisfecho(a), satisfecho(a), insatisfecho(a) o muy insatisfecho(a)?	01 Muy satisfecho(a) 02 Satisfecho(a) 03 <i>Ni satisfecho(a) ni insatisfecho(a) (ESPONTÁNEA)</i> 04 Insatisfecho(a) 05 Muy insatisfecho(a) 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	
[sat1_mot] P2.	¿Por qué razón o motivo? PERSONA ENCUESTADORA: Espere la respuesta ESPONTÁNEA de la persona entrevistada y codifique hasta 3 respuestas en el orden de mención.	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 <i>Otro1 (ESPECIFIQUE):</i> _____ 997 <i>Otro2 (ESPECIFIQUE):</i> _____ 998 <i>Otro3 (ESPECIFIQUE):</i> _____ 999 <i>NO SABE/NO RESPONDE</i>	1ª mención 2ª mención 3ª mención
[sat3] P3.	En general, ¿qué tan satisfecho(a) o insatisfecho(a) está con la atención que recibe en esta unidad médica: muy satisfecho(a), satisfecho(a), insatisfecho(a) o muy insatisfecho(a)?	01 Muy satisfecho(a) 02 Satisfecho(a) 03 <i>Ni satisfecho(a) ni insatisfecho(a) (ESPONTÁNEA)</i> 04 Insatisfecho(a) 05 Muy insatisfecho(a) 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	
[sat3_mot] P4.	¿Por qué razón o motivo? PERSONA ENCUESTADORA: Espere la respuesta ESPONTÁNEA de la persona entrevistada y codifique hasta 3 respuestas en el orden de mención.	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 <i>Otro1 (ESPECIFIQUE):</i> _____ 997 <i>Otro2 (ESPECIFIQUE):</i> _____ 998 <i>Otro3 (ESPECIFIQUE):</i> _____ 999 <i>NO SABE/NO RESPONDE</i>	1ª mención 2ª mención 3ª mención

ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE SALUD DEL IMSS

UNIDADES MÉDICAS DE PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS

TRATO DEL PERSONAL			
[btratou] P5.	¿Cómo fue el trato que recibió en esta unidad en la visita del día de hoy: excelente, bueno, malo o pésimo?	01 Excelente 02 Bueno → PASE A P9. 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Malo 05 Pésimo 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P9.	
[amable_q] P6.	¿Qué personal le brindó ese trato? PERSONA ENCUESTADORA: Espere la respuesta ESPONTÁNEA de la persona entrevistada y codifique hasta 3 respuestas en el orden de mención.	01 La asistente médica 02 El personal médico responsable 03 El personal de enfermería 04 El personal de laboratorio 05 El personal de rayos X 06 El personal de farmacia 07 El personal de trabajo social 08 El personal de vigilancia 09 El personal de limpieza 10 El personal de archivo clínico 11 El personal de afiliación y vigencia 12 El personal de nutrición 13 El personal del módulo de orientación (TAOD) 996 Otro1 (ESPECIFIQUE): _____ 997 Otro2 (ESPECIFIQUE): _____ 998 Otro3 (ESPECIFIQUE): _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	1ª mención 2ª mención 3ª mención
[btratou_mot] P7.	¿Por qué razón o motivo considera que le brindaron ese trato en su visita del día hoy en esta unidad? PERSONA ENCUESTADORA: Espere la respuesta ESPONTÁNEA de la persona entrevistada y codifique hasta 3 respuestas en el orden de mención.	01 No le saludaron 02 Le hablaron de manera grosera o prepotente 03 No le pusieron atención mientras les hablaba → PASE A P9. 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 → PASE A P9.	1ª mención 2ª mención 3ª mención
[servnop] P8.	¿Me podría describir que servicio no le proporcionaron?	01 Consulta 02 Trámite 996 Otro3 (ESPECIFIQUE): _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	

[calfatna] P9 – P21. Durante la visita del día de hoy a la unidad médica, ¿tuvo contacto con...?				[calfatnb] P9a – P21a. En una escala del 1 al 10, donde 1 es Pésimo y 10 Excelente ¿Cómo calificaría el trato que le brindó...de esta unidad? PERSONA ENCUESTADORA: Si la persona entrevistada tuvo contacto con el personal citado de la P9 – P21 -pregunte P9a – P21a.													
	Sí	No	NS/NR*		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NR*		
*P9. La asistente médica	01	02	99		P9a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
*P10. El personal médico responsable	01	02	99		P10a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
*P11. El personal de enfermería	01	02	99		P11a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
*P12. El personal de laboratorio	01	02	99		P12a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
*P13. El personal de rayos X	01	02	99		P13a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
*P14. El personal de farmacia	01	02	99		P14a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
*P15. El personal de trabajo social	01	02	99		P15a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
*P16. El personal de vigilancia	01	02	99		P16a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	

ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE SALUD DEL IMSS

UNIDADES MÉDICAS DE PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS

*P17. El personal de limpieza	01	02	99	___	P17a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	___
*P18. El personal de archivo clínico	01	02	99	___	P18a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	___
*P19. El personal de afiliación y vigencia	01	02	99	___	P19a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	___
*P20. El personal de nutrición	01	02	99	___	P20a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	___
*P21. El personal del módulo de orientación (TAOD)**	01	02	99	___	P21a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	___

*No sabe/No responde

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

[escuchar] P22.	El personal que le atendió, ¿le escuchó con atención y sin interrupciones?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	___												
*[responder] P23.	El personal que le atendió, ¿le respondió de forma clara ante la solicitud que usted realizó?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	___												
*[amable] P24.	El personal que le atendió, ¿fue amable?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	___												
[tiemuv] P25.	Aproximadamente, ¿hace cuántos días fue su última visita a esta unidad?	<table> <tr> <td>a) años</td><td>b) meses</td><td>c) semanas</td><td>d) días</td><td>Es la primera vez que acude a esta unidad (ESPONTÁNEA)</td><td>No sabe / No responde (ESPONTÁNEA)</td></tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td>997 PASE A 27</td><td>999 PASE A 27</td></tr> </table>	a) años	b) meses	c) semanas	d) días	Es la primera vez que acude a esta unidad (ESPONTÁNEA)	No sabe / No responde (ESPONTÁNEA)					997 PASE A 27	999 PASE A 27	Días ___ Semanas ___ Meses ___ Años ___
a) años	b) meses	c) semanas	d) días	Es la primera vez que acude a esta unidad (ESPONTÁNEA)	No sabe / No responde (ESPONTÁNEA)										
				997 PASE A 27	999 PASE A 27										
[mejoratrato] P26.	Comparando esa última visita con la del día de hoy, ¿Cómo considera que es el trato por parte del personal: mejor o peor?	01 Mejor 02 Igual (ESPONTÁNEA) 03 Peor 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	___												
[probsal] P27.	Podría decirme, ¿cuál fue el problema de salud que le hizo venir a esta unidad el día de hoy? PERSONA ENCUESTADORA: Espere la respuesta ESPONTÁNEA de la persona entrevistada y marque sólo la primera mención.	01 Diabetes mellitus o pie diabético 02 Control, supervisión o seguimiento de personas sanas 03 Enfermedades del corazón 04 Traumatismos, fracturas, luxaciones o esguinces 05 Embarazo 06 Infecciones respiratorias agudas 07 Dolor abdominal 08 Odontología, tratamiento y seguimiento 09 Enfermedades Infecciosas Intestinales 10 Enfermedades de la piel y del tejido subcutáneo 11 Infección de las vías urinarias 12 Fiebre 13 Gastritis y duodenitis 14 Trastornos mentales y del comportamiento 15 Seguimiento post parto o cesárea (Puerperio) 16 Accidente laboral y riesgo de trabajo e incapacidades 17 Control de peso u obesidad 18 Control o seguimiento del niño sano 19 Malestar en la cabeza, neurocerebral 20 Enfermedades de la glándula tiroides	___												

ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE SALUD DEL IMSS
UNIDADES MÉDICAS DE PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS

	998 Otro (ESPECIFIQUE): _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	
--	---	--

A continuación le haré unas preguntas sobre la atención que recibió en su consulta del día de hoy

CONSULTA DE MEDICINA FAMILIAR, CONSULTA DENTAL O ATENCIÓN EN PREVENIMSS																
[citapre] P28.	Para la consulta del día de hoy, ¿realizó una cita previa?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)														
		PASE A P35.														
[diascita] P29.	¿Cuántos días pasaron desde que solicitó la cita hasta que recibió consulta con el personal médico? PERSONA ENCUESTADORA: Si la persona fue a consulta dental, sustituya la palabra médico por dental	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 15%;">a) meses</td> <td style="width: 15%;">b) Semanas</td> <td style="width: 15%;">c) días</td> <td style="width: 20%;">La solicité el día de hoy</td> <td style="width: 35%;">No sabe / No responde (ESPONTÁNEA)</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>997</td> <td>999</td> </tr> </table>		a) meses	b) Semanas	c) días	La solicité el día de hoy	No sabe / No responde (ESPONTÁNEA)				997	999	Días Semanas Meses 		
a) meses	b) Semanas	c) días	La solicité el día de hoy	No sabe / No responde (ESPONTÁNEA)												
			997	999												
[antescita] P30.	¿Con cuánta anticipación llegó a su cita?	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 20%;">a) Horas</td> <td style="width: 20%;">b) Minutos</td> <td style="width: 20%;">No llegué antes</td> <td style="width: 40%;">No sabe / No responde (ESPONTÁNEA)</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>997</td> <td>999</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td>PASE A 32</td> <td>PASE A 32</td> </tr> </table>		a) Horas	b) Minutos	No llegué antes	No sabe / No responde (ESPONTÁNEA)			997	999			PASE A 32	PASE A 32	Horas Minutos
a) Horas	b) Minutos	No llegué antes	No sabe / No responde (ESPONTÁNEA)													
		997	999													
		PASE A 32	PASE A 32													
[motivoant] P31.	¿Por qué motivo llegó antes de su cita? PERSONA ENCUESTADORA: Espere la respuesta espontánea y registre la primera mención de la persona.	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														
[hrcita] P32.	¿La consulta se realizó a la hora señalada?	01 Sí 02 No, antes de la hora señalada 03 No, después de la hora señalada 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)														
		PASE A P34.														
[tmesphoci] P33.	¿Cuánto tiempo esperó a partir del horario de su cita programada hasta que recibió consulta con el personal médico? PERSONA ENCUESTADORA: Si la persona fue a consulta dental o PrevenIMSS, sustituya la palabra médico por dental o personal de PrevenIMSS.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 15%;">a) Horas</td> <td style="width: 15%;">b) Minutos</td> <td style="width: 20%;">No llegué antes</td> <td style="width: 50%;">No sabe / No responde (ESPONTÁNEA)</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>997</td> <td>999</td> </tr> </table>		a) Horas	b) Minutos	No llegué antes	No sabe / No responde (ESPONTÁNEA)			997	999	Horas Minutos 				
a) Horas	b) Minutos	No llegué antes	No sabe / No responde (ESPONTÁNEA)													
		997	999													
[satiemhoci] P34.	¿Qué tan satisfecho(a) o insatisfecho(a) está con el tiempo que esperó a partir del horario de su cita programada hasta que recibió consulta con el personal médico: muy satisfecho(a), satisfecho(a), insatisfecho(a) o muy insatisfecho(a)?	01 Muy satisfecho(a) 02 Satisfecho(a) 03 Ni satisfecho(a) ni insatisfecho(a) (ESPONTÁNEA) 04 Insatisfecho(a) 05 Muy insatisfecho(a) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)														

ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE SALUD DEL IMSS
UNIDADES MÉDICAS DE PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS

[turno_ant] P35.	¿Llegó antes de su turno asignado (matutino o vespertino)?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
*[durasis_c] P36.	En la consulta del día de hoy, ¿le realizaron exploración o revisión física?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
*[preosad] P37.	¿Pudo decirle al personal médico o de enfermería lo que le preocupaba sobre su salud? PERSONA ENCUESTADORA: Si la persona fue a consulta dental o PrevenIMSS, sustituya la palabra médico por dental o PrevenIMSS.	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
*[tratocomf] P38.	¿Le quedaron claros los cuidados necesarios para su padecimiento?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
[comincomcons] P39.	El personal de salud que le atendió el día de hoy, ¿utilizó frases, palabras o acciones que le hicieron sentir incomodo(a), discriminado(a) o humillado(a)?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
[consdesp] P40.	Al terminar su consulta ¿el personal médico se despidió de usted? PERSONA ENCUESTADORA: Si la persona fue a consulta dental o PrevenIMSS, sustituya la palabra médico por dental o personal de PrevenIMSS	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
[calf_cons] P41.	Del 1 al 10, donde 1 es pésimo y 10 es excelente ¿qué calificación le brinda a su consulta del día de hoy?	— 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	

SERVICIOS DE LABORATORIO Y RAYOS X															
[filtrosaux1] P42.	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] P43.	¿Cuánto tiempo pasó desde que el personal médico le dio la solicitud para los estudios de laboratorio hasta que se los realizaron? PERSONA ENCUESTADORA: Espere la respuesta espontánea de la persona entrevistada y escriba el rango que corresponda, en caso de ser necesario especifique que el tiempo es en días hábiles.	<table border="1"> <tr> <td>a) Meses</td> <td>b) Semanas</td> <td>c) días hábiles</td> <td>d) días</td> <td>Se los programaron de acuerdo a su cita médica</td> <td>No sabe / No responde</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>997</td> <td>999</td> </tr> </table>	a) Meses	b) Semanas	c) días hábiles	d) días	Se los programaron de acuerdo a su cita médica	No sabe / No responde					997	999	Días hábiles Días Semanas Meses
		a) Meses	b) Semanas	c) días hábiles	d) días	Se los programaron de acuerdo a su cita médica	No sabe / No responde								
				997	999										
[tespest] P44.	¿Cuánto tiempo esperó desde la hora en que le citaron hasta que le realizaron los estudios de laboratorio?	<table border="1"> <tr> <td>a) Horas</td> <td>b) Minutos</td> <td>No sabe / No responde (ESPONTÁNEA)</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>999</td> </tr> </table>	a) Horas	b) Minutos	No sabe / No responde (ESPONTÁNEA)			999	Horas Minutos 						
a) Horas	b) Minutos	No sabe / No responde (ESPONTÁNEA)													
		999													

ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE SALUD DEL IMSS

UNIDADES MÉDICAS DE PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS

SERVICIOS DE LABORATORIO Y RAYOS X															
[sattespest] P45.	¿Qué tan satisfecho(a) o insatisfecho(a) está con el tiempo que esperó a partir de la hora en que le citaron hasta que le realizaron los estudios de laboratorio: muy satisfecho(a), satisfecho(a), insatisfecho(a) o muy insatisfecho(a)?	01 Muy satisfecho(a) 02 Satisfecho(a) 03 <i>Ni satisfecho(a) ni insatisfecho(a) (ESPONTÁNEA)</i> 04 Insatisfecho(a) 05 Muy insatisfecho(a) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _												
[temsad1b] P46.	Cuando pasó a consulta ¿el personal 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] P47.	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) ➔ PASE A P52.	_ _												
[temsad2] P48.	¿Cuánto tiempo pasó desde que el personal médico le dio la solicitud para los estudios de rayos X, ultrasonido, tomografías, etc. hasta que se los realizaron? PERSONA ENCUESTADORA: Espere la respuesta espontánea de la persona entrevistada y escriba el rango que corresponda, en caso de ser necesario especifique que el tiempo es en días hábiles.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 12.5%;">a) Meses</td> <td style="width: 12.5%;">b) Semanas</td> <td style="width: 12.5%;">c) días hábiles</td> <td style="width: 12.5%;">d) días</td> <td style="width: 25%;">Se los programaron de acuerdo a su cita médica</td> <td style="width: 25%;">No sabe / No responde</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>996</td> <td>999</td> </tr> </table>	a) Meses	b) Semanas	c) días hábiles	d) días	Se los programaron de acuerdo a su cita médica	No sabe / No responde					996	999	Días hábiles _ _ Días _ _ Semanas _ _ Meses _ _
a) Meses	b) Semanas	c) días hábiles	d) días	Se los programaron de acuerdo a su cita médica	No sabe / No responde										
				996	999										
[tespest2] P49.	¿Cuánto tiempo esperó desde que le citaron hasta que le realizaron los estudios de rayos X, ultrasonido, tomografías, etc.?	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 33%;">a) Horas</td> <td style="width: 33%;">b) Minutos</td> <td style="width: 34%;">No sabe / No responde (ESPONTÁNEA)</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>999</td> </tr> </table>	a) Horas	b) Minutos	No sabe / No responde (ESPONTÁNEA)			999	Horas _ _ Minutos _ _						
a) Horas	b) Minutos	No sabe / No responde (ESPONTÁNEA)													
		999													
[sattespest2] P50.	¿Qué tan satisfecho(a) o insatisfecho(a) está con el tiempo que esperó a partir de la hora en que le citaron hasta que le realizaron los estudios de rayos X, ultrasonido, tomografías, etc.: muy satisfecho(a), satisfecho(a), insatisfecho(a) o muy insatisfecho(a)?	01 Muy satisfecho(a) 02 Satisfecho(a) 03 <i>Ni satisfecho(a) ni insatisfecho(a) (ESPONTÁNEA)</i> 04 Insatisfecho(a) 05 Muy insatisfecho(a) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _												
[temsad2b] P51.	Cuando pasó a consulta, ¿el personal 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] P52.	El día de hoy, ¿le recetaron algún medicamento?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) ➔ PASE A P59.	_ _												
[filtrofarm2] P53.	FILTRO: El día de hoy, ¿acudió a la farmacia a surtir algún medicamento?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) ➔ PASE A P59.	_ _												
FARMACIA															
[tfarsurt] P54.	¿Cuánto tiempo esperó desde que se formó en la fila hasta que le atendieron en ventanilla?	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 33%;">a) Horas</td> <td style="width: 33%;">b) Minutos</td> <td style="width: 34%;">No sabe / No responde (ESPONTÁNEA)</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>999</td> </tr> </table>	a) Horas	b) Minutos	No sabe / No responde (ESPONTÁNEA)			999	Horas _ _ Minutos _ _						
a) Horas	b) Minutos	No sabe / No responde (ESPONTÁNEA)													
		999													

ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE SALUD DEL IMSS
UNIDADES MÉDICAS DE PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS

[satiemfarm] P55.	¿Qué tan satisfecho(a) o insatisfecho(a) está con el tiempo que esperó a partir de la hora en que llegó a formarse hasta que le atendieron en ventanilla: muy satisfecho(a), satisfecho(a), insatisfecho(a) o muy insatisfecho(a)?	01 Muy satisfecho(a) 02 Satisfecho(a) 03 <i>Ni satisfecho(a) ni insatisfecho(a) (ESPONTÁNEA)</i> 04 Insatisfecho(a) 05 Muy insatisfecho(a) 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	
*[totmed] P56.	De las medicinas que le recetaron, ¿cuántos medicamentos le dieron en la farmacia de la unidad?	01 Todos 02 Algunos 03 Ninguno 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
[motnosurt] P57.	¿Por qué no le surtieron el medicamento? PERSONA ENCUESTADORA: Espere la respuesta ESPONTÁNEA de la persona entrevistada y codifique hasta 3 respuestas en el orden de mención.	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 996 Otro 1 (Especifique)_____ (ESPON.) 997 Otro 2 (Especifique)_____ (ESPON.) 998 Otro 3 (Especifique)_____ (ESPON.) 999 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	1ª mención 2ª mención 3ª mención
[acnomed] P58.	¿Qué acción llevará a cabo con respecto a los medicamentos que no le surtieron en la farmacia de la unidad? PERSONA ENCUESTADORA: Espere la respuesta ESPONTÁNEA de la persona entrevistada y codifique hasta 3 respuestas en el orden de mención.	01 Regresará a buscarlo(s) en la farmacia de la misma unidad 02 Lo(s) conseguirá en la farmacia de otra unidad 03 Lo(s) comprará en una farmacia privada y lo(s) pagará de su bolsillo 04 No lo(s) comprará/suspenderá el tratamiento 05 Regresará a que el personal médico le recete otro medicamento 996 Otro 1 (Especifique)_____ (ESPON.) 997 Otro 2 (Especifique)_____ (ESPON.) 998 Otro 3 (Especifique)_____ (ESPON.) 999 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	1ª mención 2ª mención 3ª mención

CONDICIONES DE LAS INSTALACIONES													
P59. – P67. [calfinmb] En una escala del 1 al 10, donde 1 es Pésimo y 10 Excelente, ¿cómo calificaría (...)?													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No aplica	NS/ NR*	
*P59. la limpieza de la unidad médica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99	
*P60. la ventilación de la sala de espera	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99	
*P61. el espacio de la sala de espera	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99	
*P62. la limpieza del consultorio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99	
*P63. la ubicación de las salidas de emergencia de La unidad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99	
*P64. las instalaciones para personas con discapacidad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99	
*P65. el sistema de aire acondicionado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99	
*P66. el funcionamiento del elevador(es)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99	
*P67. la limpieza de los baños	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	PASE A P69.	99
*[limp2] P68.	¿Los baños contaban con jabón, papel higiénico y agua?			01 Sí	02 No	99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>							

ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE SALUD DEL IMSS

UNIDADES MÉDICAS DE PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS

INFORMACIÓN SOBRE EL IMSS			
[infimss] P69.	En los últimos 3 meses, ¿ha recibido, visto o escuchado algún tipo de información por parte del IMSS?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P72.	_ _
[finimss] P70.	¿A través de qué medio recibió, vio o escuchó dicha información?	01 Redes sociales (Facebook, twitter, Instagram, TikTok, etc.) 02 Radio/Televisión 03 Periódico 04 Internet 998 Otro(especifique) _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PAS A P72.	_ _ _ _ _ _
[conf_redess] P71.	En una escala del 1 al 5, donde 1 es nada confiable y 5 muy confiable, ¿qué tan confiable es para usted esa información que ha visto o escuchado sobre el IMSS en redes sociales?	01 Nada confiable 02 03 04 05 Muy confiable 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _

[estrat] P72.	¿En el último mes ha recibido información respecto a la estrategia 2-30-100 que está llevando a cabo el IMSS?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P75.	_ _
[nvs_pro] P73.	¿Cómo se enteró de esta nueva estrategia de salud? PERSONA ENCUESTADORA: Espere la respuesta ESPONTÁNEA de la persona entrevistada y marque la primera mención.	01 Televisión 02 Radio 03 Redes sociales 04 Alguien me lo comentó 98 Otro (Especifique) _____ (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _
[cntestrat] P74.	¿Considera que esta estrategia contribuirá a garantizar servicios de salud de calidad en el IMSS?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _

TRANSPARENCIA			
*[atn1fam] P75.	¿Considera usted que el personal del IMSS atiende primero a sus amigos, amigas, familiares, conocidas o conocidos?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _
*[atnpref] P76.	¿Considera que en esta unidad médica se brinda atención igual a todas las personas usuarias?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P78	_ _
[atnpref_mot] P77.	¿Por qué?	_____ _____ 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _
*[atnpref2_a] P78.	¿Con qué frecuencia ha observado que en esta unidad médica se presentan actos que podrían percibirse como prácticas de corrupción: muy frecuentemente, frecuentemente, poco frecuente o nunca?	01 Muy frecuentemente 02 Frecuentemente 03 Poco frecuente 04 Nunca 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _
[imagen] P79.	Con lo que usted sabe, ¿cómo considera que es la imagen de los servicios de salud del IMSS entre sus familiares, amigas y amigos: excelente, buena, mala o pésima?	01 Excelente 02 Buena 03 Ni buena ni mala (ESPONTÁNEA) 04 Mala 05 Pésima 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _

ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE SALUD DEL IMSS
UNIDADES MÉDICAS DE PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS

USO DE SERVICIOS DE SALUD							
[turno] P80.	¿En qué turno asiste a consulta de medicina familiar?	01 Matutino 02 Vespertino 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)			_ _		
[calif_edosal] P81.	¿Cómo considera que es su estado de salud actual: excelente, bueno, malo o pésimo?	01 Excelente 02 Bueno 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Malo 05 Pésimo 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)			_ _		
[antdhu] P82.	¿Desde hace cuánto tiempo es usted derechohabiente del IMSS?	a) años _ _	b) meses _ _	c) semanas _ _	No sabe / No responde (ESPONTÁNEA) 999	Años _ _ Meses _ _ Semanas _ _	
[antusuario] P83.	¿Desde hace cuánto tiempo acude usted a solicitar atención en esta unidad médica?	a) años _ _	b) meses _ _	c) semanas _ _	Es la primera vez que acude 997	No sabe / No responde (ESPONTÁNEA) 999	Años _ _ Semanas _ _ Meses _ _
[tiempollegar] P84.	Aproximadamente ¿cuánto tiempo tardó en llegar de su hogar o centro de trabajo a esta unidad médica? PERSONA ENCUESTADORA: Espere la respuesta ESPONTÁNEA de la persona entrevistada.	a) horas _ _	b) minutos _ _	No aplica (viene de otro lugar diferente a su hogar) 997	No sabe / No responde (ESPONTÁNEA) 999	Horas _ _ Minutos _ _	
[filtroaten] P85.	Filtro: En el último año, ¿ha recibido atención médica en algún otro lugar además del IMSS?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)			PASE A P91.	_ _	
[otroserv] P86.	¿En dónde recibió la atención médica?	01 ISSSTE 02 Centro de salud (Secretaría de Salud) 04 Consultorios de farmacias particulares (Dr. Simi, Genéricos, Farmacias del ahorro, etc.) 05 Médico privado 988 Otro _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)			_ _		

ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE SALUD DEL IMSS
UNIDADES MÉDICAS DE PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS

USO DE SERVICIOS DE SALUD			
[probsal_caf] P87.	¿Cuál fue el principal problema de salud por el cual acudió a solicitar atención médica en este otro lugar? <i>ENCUESTADOR: Espere la respuesta espontánea de la persona entrevistada y registre la primera mención</i>	01 Enfermedades diarreicas 02 Infecciones respiratorias 03 Diabetes 04 Hipertensión 05 Enfermedades del corazón 06 Seguimiento de embarazo 07 Accidentes o caídas (no relacionadas con el trabajo) 08 Cáncer 09 Ansiedad, depresión, estrés u otro problema de salud mental 10 Trastornos de la alimentación (bulimia y anorexia) 11 Alcoholismo, drogadicción 12 Enfermedades de transmisión sexual 13 Accidentes de trabajo 14 Enfermedad crónica (asma, SOP, endometriosis, fibromialgia, párkinson, insuficiencia renal etc.) 15 Enfermedad autoinmune (esclerosis múltiple, artritis, lupus, tiroiditis, etc.) 16 Revisión general de su estado de salud 988 Otro (Especifique) _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	
[solprobsal_otro] P88.	En su visita a ese servicio, ¿resolvieron su problema de salud?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _
[mej_serv] P89.	De acuerdo con su experiencia y comparado con el IMSS, ¿dónde considera que es mejor el servicio: en ese otro lugar al que fue o en el IMSS?	01 Donde recibió atención médica 02 En el IMSS 03 En ambos (ESPONTÁNEA) 04 En ninguno 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _
[mej_serv_mot] P90.	¿Por qué razón o motivo?	_____ 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _

SUGERENCIAS DE MEJORA DEL SERVICIO			
[cal1] P91.	En general, ¿cómo califica la calidad de la atención <u>que recibió en esta clínica</u> : excelente, buena, mala o pésima?	01 Excelente 02 Buena 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Mala 05 Pésima 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _

ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE SALUD DEL IMSS
UNIDADES MÉDICAS DE PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS

[recomej] P92.	De acuerdo con su experiencia en esta clínica, ¿qué recomendaría para mejorar el servicio? PERSONA ENCUESTADORA: Espere la respuesta ESPONTÁNEA de la persona entrevistada 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 15 Instalar bebederos con agua potable disponible 16 Reducir el tiempo de espera en el servicio de atención continua 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 ____ ____ ____
----------------------------------	--	--	--

DATOS DEL PERSONA ENTREVISTADA			
[escolarjef] P93.	Pensando en el jefe o jefa de su hogar, ¿cuál fue el último año de estudios que aprobó en la escuela?	01 No Estudio 02 Primaria Incompleta 03 Primaria Completa 04 Secundaria Incompleta 05 Secundaria Completa 06 Preparatoria Incompleta / Carrera Comercial / Técnica 07 Preparatoria Completa 08 Licenciatura Incompleta 09 Licenciatura Completa 10 Diplomado 11 Posgrado (Maestría / Doctorado)	____ ____
[autot] P94.	¿Cuántos automóviles o camionetas tienen en su hogar, incluyendo camionetas cerradas, o con cabina o caja?	01 Ninguno 02 1 03 2 o más	____ ____
[escusa] P95.	¿Cuántos baños completos con regadera y WC (escusado) hay para su uso exclusivo de los integrantes de su hogar?	01 Ninguno 02 1 03 2 o más	____ ____
[intern] P96.	Sin tomar en cuenta la conexión móvil que pudiera tener desde algún celular ¿su hogar cuenta con internet?	01 No tiene 02 Sí tiene	____ ____
[perstrab] P97.	De todas las personas de 14 años o más que viven en su hogar, ¿cuántas trabajaron en el último mes?	01 Ninguno 02 1 03 2 04 3 05 4 o más	____ ____
[cuartos] P98.	En su vivienda, ¿cuántos cuartos se usan para dormir, sin contar pasillos ni baños?	01 Ninguno 02 1 03 2 04 3 05 4 o más	____ ____

¡Muchas gracias por su colaboración!

**ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE SALUD DEL IMSS
UNIDADES MÉDICAS DE PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS**

PERSONA ENCUESTADORA: Tome la hora de finalización de la entrevista y anótela en el espacio correspondiente de la carátula de la encuesta

ENTREVISTAS INTERRUMPIDAS

[num_pint] 99. Número de pregunta en la que se interrumpió la encuesta

--	--

[mot_int] 100. Motivo por el cual se interrumpió la entrevista

- 1) El entrevistado no tuvo tiempo para terminar de responder la encuesta
- 2) El entrevistado percibe la encuesta como tendenciosa o con preguntas que no desea contestar
- 3) El entrevistado se sintió indispuesto
- 98) Otro _____

--	--