

**ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD
UNIDADES MÉDICAS DE TERCER 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: _____ |__|_|

[unidadmed] Nombre de la unidad médica: _____

[id_unid] Número de identificación de la unidad médica (de acuerdo con la muestra): |__|_|_|_|_|

[fecha] Fecha: |__|_|-|__|_|- **25** [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 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.

[acc_enc] ¿Accedió a responder la encuesta?

- 1) **Sí PASE A [filtroch]**
- 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 DE LOS SERVICIOS DE SALUD
UNIDADES MÉDICAS DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS**

[filtroch]	FILTRO: ¿En esta ocasión utilizó el servicio de consulta de especialidades?	01 Sí 02 No PASE A [filtrosaux]	
[atend] NR3.	¿Lo atendieron?	01 Sí 02 No PASE A [filtrosaux]	
[filtrosaux]	MOSTRAR TARJETA N°1 En el último mes, ¿usó alguno de los siguientes servicios?	01 Urgencias o admisión continua 02 Cirugía 03 Hospitalización (al menos una noche en piso) 04 Examen de Laboratorio 05 Estudios de Imagenología (rayos X, tomografía, ultrasonido o similar) 06 Ninguno	
[cart] NR4.	¿Me podría mostrar la Cartilla Nacional de Salud o carnet de citas?	01 Sí la mostró PASE A [sexo] 02 No la mostró	
[ot_doc] NR5.	Programador: preguntar NR5, sólo a quienes NO hayan mostrado la Cartilla y haya utilizado el servicio de Urgencias ¿Me podría mostrar su receta médica o su “Hoja de Triage y Nota Médica Inicial?”	01 Sí la mostró 02 No la mostró	
[sexo]	Sexo PERSONA ENCUESTADORA: Indique el sexo de la persona entrevistada, sin preguntarle.	01 Mujer 02 Hombre	
[edad]	¿Cuántos años cumplidos tiene usted? PERSONA ENCUESTADORA: Si la persona entrevistada no declara su edad, registre la edad aproximada.	Edad: _____ PERSONA ENCUESTADORA: Si la persona entrevistada 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 un adulto.	

Programador:

[filt roch]	NR3	[filtrosaux]	NR4	NR5	Resultado
No		Ninguno			Pase a siguiente persona
Sí	No	Ninguno			Pase a siguiente persona
Sí	Sí	Ninguno	No la mostró		Pase a siguiente persona
Sí	Sí	Cirugía, hospitalización, laboratorio, imagenología	No la mostró		Pase a siguiente persona
Sí	Sí	Urgencias	No la mostró	No la mostró	Pase a siguiente persona
Sí	No	Cirugía, hospitalización, laboratorio, imagenología	No la mostró		Pase a siguiente persona
Sí	No	Urgencias	No la mostró	No la mostró	Pase a siguiente persona
No		Cirugía, hospitalización, laboratorio, imagenología	No la mostró		Pase a siguiente persona
No		Urgencias	No la mostró	No la mostró	Pase a siguiente persona

**ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD
UNIDADES MÉDICAS DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS**

[tipopac]	Tipo de paciente PERSONA ENCUESTADORA: Registre por observación.	01 Mayor de edad 02 Pediátrico 03 Persona con alguna discapacidad mental	
[edoproc]	Entidad federativa donde vive	01 Aguascalientes 02 Baja California 03 Baja California Sur 04 Campeche 05 Coahuila 06 Colima 07 Chiapas 08 Chihuahua 09 Ciudad de México 10 Durango 11 Guanajuato 12 Guerrero 13 Hidalgo 14 Jalisco 15 Estado de México 16 Michoacán 17 Morelos 18 Nayarit 19 Nuevo León 20 Oaxaca 21 Puebla 22 Querétaro 23 Quintana Roo 24 San Luis Potosí 25 Sinaloa 26 Sonora 27 Tabasco 28 Tamaulipas 29 Tlaxcala 30 Veracruz 31 Yucatán 32 Zacatecas 33 Otro _____	
[id_unidproc]	¿Cuál es su Unidad de Medicina Familiar (Clínica) de procedencia?	9888 Otro _____ 9999 No sabe / No respuesta	
[cpres]	¿Me puede compartir el código postal de dónde vive?	_____ 99 NO SABE/NO CONTESTA	
[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? 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	

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

ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD
UNIDADES MÉDICAS DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS

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 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
[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 15 Mala calidad en el servicio de hospitalización 16 Mala calidad en el servicio de cirugía 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(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 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
[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 15 Mala calidad en el servicio de hospitalización 16 Mala calidad en el servicio de cirugía 996 Otro1 (ESPECIFIQUE): _____ 997 Otro2 (ESPECIFIQUE): _____ 998 Otro3 (ESPECIFIQUE): _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	1ª mención 2ª mención 3ª mención

ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

UNIDADES MÉDICAS DE TERCER 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?	01 Excelente 02 Bueno 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Malo 05 Pésimo 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	PASE A P9. 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): _____ 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 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. PASE A P9.
[nserv_dsc] P8.	¿Me podría describir que servicio no le proporcionaron?	01 Consulta 02 Trámite 998 Otro (ESPECIFIQUE): _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	

TRATO DEL PERSONAL																	
[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 de administración	01	02	99	□□□	P10a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	□□□
P11. El personal médico responsable	01	02	99	□□□	P11a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	□□□
P12. El personal de enfermería	01	02	99	□□□	P12a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	□□□
P13. El personal de laboratorio	01	02	99	□□□	P13a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	□□□
P14. El personal de rayos X	01	02	99	□□□	P14a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	□□□
P15. El camillero	01	02	99	□□□	P15a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	□□□
P16. El personal de limpieza	01	02	99	□□□	P16a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	□□□
P17. El personal de trabajo social	01	02	99	□□□	P17a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	□□□
P18. El personal de vigilancia	01	02	99	□□□	P18a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	□□□

**ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD
UNIDADES MÉDICAS DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS**

P19. El personal de archivo clínico	01	02	99	□□	P19a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	□□
P20. El personal de farmacia	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>NO APLICA (ESPONTÁNEA) es la primera vez que acude a esta unidad</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	NO APLICA (ESPONTÁNEA) es la primera vez que acude a esta unidad	No sabe / No responde (ESPONTÁNEA)					997 PASE A 27	999 PASE A 27	Días ____ Semanas ____ Meses ____
a) Años	b) Meses	c) Semanas	d) Días	NO APLICA (ESPONTÁNEA) es la primera vez que acude a esta unidad	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)	____												

Programador: aplicar P28 a P46 si en [filtroch] la persona dijo haber acudido a consulta de especialidad

CONSULTA MÉDICA DE ESPECIALIDADES			
[especialid] P28.	¿En cuál especialidad está siendo atendido(a)? PERSONA ENCUESTADORA: Espere la respuesta ESPONTÁNEA de la persona entrevistada y marque sólo la primera mención.	01 Ginecología y obstetricia 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] P29.	¿Es la primera vez que acude a consulta en este hospital por su padecimiento actual?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	□□ ➡ PASE A P32.

ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD UNIDADES MÉDICAS DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS

[dndref] P30.	¿En qué servicio lo refirieron para atenderse en este hospital el día de hoy?	01 Consulta de medicina familiar en su UMF 02 Servicio de urgencias o admisión continua de su UMF 03 Servicio de urgencias de este hospital 98 Otro (ESPECIFIQUE): _____ (ESPON.) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)																
[diascita] P31.	¿Cuánto tiempo pasó desde que le entregaron el pase de referencia hasta que le agendaron la cita para su consulta del día de hoy en este hospital?	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>a) Años</td><td>b) Meses</td><td>c) Semanas</td><td>d) Días</td><td>No sabe / No responde (ESPONTÁNEA)</td></tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td><td style="height: 20px;"></td><td style="height: 20px;"></td><td style="height: 20px;"></td><td style="height: 20px;"></td></tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td>99</td></tr> </table>	a) Años	b) Meses	c) Semanas	d) Días	No sabe / No responde (ESPONTÁNEA)										99	
a) Años	b) Meses	c) Semanas	d) Días	No sabe / No responde (ESPONTÁNEA)														
				99														
[tiemcita] P32.	¿Cuánto tiempo pasó desde que le agendaron su cita hasta su consulta del día de hoy?	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>a) Meses</td><td>b) Semanas</td><td>c) Días</td><td>No sabe / No responde (ESPONTÁNEA)</td></tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td><td style="height: 20px;"></td><td style="height: 20px;"></td><td style="height: 20px;"></td></tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td>99</td></tr> </table>	a) Meses	b) Semanas	c) Días	No sabe / No responde (ESPONTÁNEA)								99				
a) Meses	b) Semanas	c) Días	No sabe / No responde (ESPONTÁNEA)															
			99															
[satiemcita] P33.	¿Qué tan satisfecho(a) o insatisfecho(a) está con el tiempo que esperó a partir de que le agendaron su cita hasta su consulta del día de hoy: 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)																
[probsal] P34.	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. NOTA: LAS OPCIONES DE RESPUESTA ÚNICAMENTE SON UNA GUÍA PARA FACILITAR A LA PERSONA ENCUESTADORA LA CLASIFICACIÓN DE LA RESPUESTA ESPONTÁNEA DE LA PERSONA ENTREVISTADA, ESTAS NO SON LEIDAS AL APLICARLA	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 (colelitiasis) en la vesícula o problemas inflamatorios (colecistitis) 22 Covid-19 998 Otro (ESPECIFIQUE): _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE																

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

ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD
UNIDADES MÉDICAS DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS

[antescita] P35.	¿Con cuánta anticipación llegó a su cita?	<table border="1"> <tr> <td>a) Horas</td><td>b) Minutos</td><td>No llegué antes</td><td>No sabe / No responde (ESPONTÁNEA)</td></tr> <tr> <td></td><td></td><td>997 PASE A 37</td><td>999 PASE A 37</td></tr> </table>	a) Horas	b) Minutos	No llegué antes	No sabe / No responde (ESPONTÁNEA)			997 PASE A 37	999 PASE A 37	Horas Minutos
a) Horas	b) Minutos	No llegué antes	No sabe / No responde (ESPONTÁNEA)								
		997 PASE A 37	999 PASE A 37								
[motivoant] P36.	¿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] P37.	¿La consulta se realizó a la hora señalada?	01 Sí 02 No, antes de la hora señalada → PASE A P39. 03 No, después de la hora señalada 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)									
[tmedreg3] P38.*	En este hospital, ¿cuánto tiempo esperó a partir del horario de su cita programada hasta el momento de recibir consulta con el personal médico?	<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									
[satiemesp] P39.	¿Qué tan satisfecho(a) o insatisfecho(a) está con el tiempo que tuvo que esperar a partir del horario de su cita programada para recibir 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)									
[pres_med] P40.	En la consulta del día de hoy, ¿El personal médico se presentó con usted?	01 Sí 02 No 03 Ya lo(a) conocía/Se había presentado anteriormente 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)									
[durasis_c]* P41.	En la consulta del día de hoy, ¿le realizaron exploración o revisión física?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)									
[preosad]* P42.	¿Pudo decirle al personal médico lo que le preocupaba sobre su salud?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)									
[tratocomf] * P43.	¿Le quedaron claros los cuidados necesarios para su padecimiento?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)									
[comincomcons] P44.	El personal de salud que le atendió el día de hoy, ¿utilizó frases, palabras o acciones que le hicieran sentir incomodo(a), discriminado(a) o humillado(a)?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)									
[consdesp] P45.	Al terminar su consulta ¿el personal médico se despidió de usted?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)									
[calf_cons] P46.	Del 1 al 10, donde 1 es pésimo y 10 es excelente ¿qué calificación le brinda a la consulta del día de hoy?	99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)									

**ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD
UNIDADES MÉDICAS DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS**

Programador: aplicar P48 a P51 si en [filtrosaux] la persona dijo haber utilizado el servicio de laboratorio en el último mes

SERVICIOS DE LABORATORIO Y RAYOS X										
[temsad1] P48.	¿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.	a) Meses	b) Semanas	c) días hábiles	d) días	Se los programaron de acuerdo a su cita médica	Se los realizaron mientras estuvo en urgencias	Se los realizaron mientras estuvo hospitalizado(a)	No sabe / No responde	Días hábiles ____ Días ____ Semanas ____ Meses ____
		996	997	998	999					
[tespest] P49.	¿Cuánto tiempo espero desde la hora en que le citaron hasta que le realizaron los estudios de laboratorio?	a) Horas	b) Minutos	No sabe / No responde (ESPONTÁNEA)				999		Horas ____ Minutos ____
[sattestpest] 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 laboratorio: 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)								____
[temsad1b] P51.	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)								____

Programador: aplicar P53 a P56 si en [filtrosaux] la persona dijo haber utilizado el servicio de imagenología en el último mes

[temsad2] P53.	¿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.	a) Meses	b) Semanas	c) días hábiles	d) días	Se los programaron de acuerdo a su cita médica	Se los realizaron mientras estuvo en urgencias	Se los realizaron mientras estuvo hospitalizado(a)	No sabe / No responde	Días hábiles ____ Días ____ Semanas ____ Meses ____
		996	997	998	999					
[tespest2] P54.	¿Cuánto tiempo espero desde que le citaron hasta que le realizaron los estudios de rayos X, ultrasonido, tomografías, etc.?	a) Horas	b) Minutos	No sabe / No responde (ESPONTÁNEA)				999		Horas ____ Minutos ____
[sattestpest2] P55.	¿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 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 DE LOS SERVICIOS DE SALUD

UNIDADES MÉDICAS DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS

SERVICIOS DE LABORATORIO Y RAYOS X			
[temsad2b] P56.	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)	_ _

Programador: P57 a P63 se aplica a TODOS

[recmedhoy] P57.	El día de hoy, ¿le recetaron algún medicamento?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P64.	_ _
[filtrofarm2] P58.	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 P64.	_ _

FARMACIA										
[tfarsurt]] P59.	¿Cuánto tiempo espero desde que se formó en la farmacia hasta que le atendieron en ventanilla?	<table><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								
[satiemfarm] P60.	¿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 surtieron sus medicamentos: 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)	_ _							
[totmed]* P61.	De las medicinas que le recetaron, ¿cuántos medicamentos le dieron en la farmacia de la unidad?	01 Todos → PASE A P64. 02 Algunos 03 Ninguno 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P64.	_ _							
[motnosurt] P62.	¿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 especialista/hospital 04 Porque la farmacia estaba cerrada 996 Otro 1 (Especifique)_____ (ESPON.) 997 Otro 2 (Especifique)_____ (ESPON.) 998 Otro 3 (Especifique)_____ (ESPON.) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	1ª mención _ _ _ 2ª mención _ _ _ 3ª mención _ _ _							

[acnomed] P63.	¿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 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	1ª mención _ _ _ 2ª mención _ _ _ 3ª mención _ _ _
--------------------------	--	--	--

Programador: aplicar P65 a P76 si en [filtrosaux] la persona dijo haber utilizado el servicio de urgencias o admisión continua en el último mes

ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

UNIDADES MÉDICAS DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS

SERVICIO DE URGENCIAS O ADMISIÓN CONTINUA											
[probsal_urg] P65.	Podría decirme, ¿cuál fue el problema de salud por el que solicitó atención en el servicio de urgencias o admisión continua? PERSONA ENCUESTADORA: Espere la respuesta ESPONTÁNEA de la persona entrevistada 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). NOTA: LAS OPCIONES DE RESPUESTA ÚNICAMENTE SON UNA GUÍA PARA FACILITAR A LA PERSONA ENCUESTADORA LA CLASIFICACIÓN DE LA RESPUESTA ESPONTÁNEA DE LA PERSONA ENTREVISTADA, ESTAS NO SON LEIDAS AL APLICARLA	01 Traumatismos, fracturas, luxaciones o esguinces 02 Hipertensión arterial 03 Problemas del riñón/Insuficiencia renal 04 Control de embarazo 05 Problemas ginecológicos u obstétricos 06 Enfermedades del corazón 07 Dolor de estómago 08 Cirugía (operaciones de algún tipo) 09 Diabetes Mellitus 10 Enfermedades Infecciosas Intestinales (gastroenteritis/Diarrea) 11 Caídas 12 Infecciones, enfermedades o lesiones de la piel 13 Tumores malignos/Cáncer 14 Infecciones/Problemas de vías urinarias 15 Problemas pulmonares (neumonía, asma) 16 Fiebre 17 Infecciones respiratorias agudas (gripe, tos) 18 Envenenamiento 19 Abscesos/Quistes 20 Problemas urológicos/Próstata 998 Otro (ESPECIFIQUE): _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE									
[mot_urg] P66.	¿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 le 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 le envió el médico familiar, debido a la gravedad de su padecimiento 05 Porque necesitaba ser atendido(a) urgentemente 998 Otro (ESPECIFIQUE): _____ (ESPON.) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)									
[atnurg] P67.	¿Recibió o no la atención médica que solicitó en el servicio de urgencias?	01 Sí → PASE A P69. 02 No → PASE A P69. 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)									
[noatnurg] P68.	¿Por qué no la recibió?	01 Le dijeron que tenía que ir con su médico familiar 02 Porque había muchas personas antes 03 Porque no había personal médico disponible para atenderme 998 Otro (Especifique) _____ (ESPON.) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)									
[turgtriag] P69.	PERSONA ENCUESTADORA: Explicar que el área de Triage es la primera atención que recibió con el personal médico o de enfermería para tomarle sus signos vitales y clasificar su estado de salud con un color. ¿Cuánto tiempo pasó desde que llegó a Urgencias, hasta que el personal de salud le revisó por primera vez en el área de Triage? PERSONA ENCUESTADORA: Espere la respuesta espontánea de la persona entrevistada y escriba el rango que corresponda.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%; height: 100px; vertical-align: middle;">a) Horas</td> <td style="width: 25%; height: 100px; vertical-align: middle;">b) Minutos</td> <td style="width: 25%; height: 100px; vertical-align: middle;">No llegué antes</td> <td style="width: 25%; height: 100px; vertical-align: middle;">No sabe / No responde (ESPONTÁNEA)</td> </tr> <tr> <td style="height: 30px;"></td> <td style="height: 30px;"></td> <td style="height: 30px;">997</td> <td style="height: 30px;">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								

**ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD
UNIDADES MÉDICAS DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS**

SERVICIO DE URGENCIAS O ADMISIÓN CONTINUA			
[tram_urg] P70.	¿Qué trámite hizo antes de que el 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] P71.	¿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] P72.	El personal médico o de enfermería que le revisó en el área de Triage, ¿le informó el color de su estado de salud?	01 Sí 02 No 97 No aplica (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
[clasiftiem] P73.	¿Considera que esperó el tiempo establecido de acuerdo con la clasificación del color que le dieron a su estado de salud?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
[calteurg] P74.	¿Cómo calificaría el tiempo de espera en el servicio de urgencias o admisión continua: muy rápido, rápido, lento o muy lento?	01 Muy rápido 02 Rápido 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Lento 05 Muy lento 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
[califurg] P75.	¿Cómo calificaría la atención médica que le dieron en el servicio de urgencias o admisión continua: excelente, buena, mala o pésima?	01 Excelente 02 Buena 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Mala 05 Pésima 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
[motcalifurg] P76.	¿Por qué motivo? PERSONA ENCUESTADORA: Espere la respuesta ESPONTÁNEA de la persona entrevistada y marque las 3 primeras respuestas en el orden de mención. NOTA: LAS OPCIONES DE RESPUESTA ÚNICAMENTE SON UNA GUÍA PARA FACILITAR A LA PERSONA ENCUESTADORA LA CLASIFICACIÓN DE LA RESPUESTA ESPONTÁNEA DE LA PERSONA ENTREVISTADA, ESTAS NO SON LEIDAS AL APLICARLA	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 le 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

Programador: aplicar P78 a P84 si en [filtrosaux] la persona dijo haber utilizado el servicio de hospitalización en el último mes

HOSPITALIZACIÓN			
[mothosp] P78.	¿Por qué motivo utilizó el servicio de hospitalización?	99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
[tobscama] P79.	¿Cuánto tiempo transcurrió desde que le dieron una cama o camilla en urgencias (Observación) hasta que pasó a una cama en el piso de hospitalización?	01 8 horas o menos 02 De 8 horas 1 minuto a 12 horas 03 De 12 horas 1 minuto a 1 día 04 De 1 día 1 minuto a 3 días 05 De 3 días 1 minuto a 5 días 06 Más de 5 días 97 NO APLICA (No entré por urgencias) (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	

**ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD
UNIDADES MÉDICAS DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS**

[razontesp] P80.	¿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 personal médico 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 98 Otra (especifique) _____ (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	PASE A P82. PASE A P82.
[tram_hosp] P81.	¿Cuál trámite le faltaba?	 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
[infprealta] P82.	El día anterior a su salida del hospital, ¿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] P83.	¿Cómo calificaría la atención médica que le dieron en el servicio de hospitalización: excelente, buena, mala o pésima?	01 Excelente 02 Buena 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Mala 05 Pésima 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	PASE A P86. PASE A P86.
[motcalifhosp] P84.	¿Por qué motivo? PERSONA ENCUESTADORA: Espere la respuesta ESPONTÁNEA de la persona entrevistada y marque las 3 primeras respuestas en el 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

Programador: aplicar P86 a P106 si en [filtrosaux] la persona dijo haber utilizado el servicio de cirugía en el último mes

SERVICIO DE CIRUGÍA															
[progciru] P86.	La programación de su cirugía se propuso en consulta externa de otro hospital, en consulta externa del mismo hospital o en el servicio de urgencias o admisión continua?	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] P87.	Desde el momento que el personal médico le dijo que tenía que operarse hasta la operación, ¿cuánto tiempo pasó?	<table border="1"> <tr> <td>a) Años</td> <td>b) Meses</td> <td>b) Semanas</td> <td>d) días hábiles</td> <td>e) días</td> <td>No sabe / No responde</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>999</td> </tr> </table>	a) Años	b) Meses	b) Semanas	d) días hábiles	e) días	No sabe / No responde						999	Días hábiles Días Semanas Meses
a) Años	b) Meses	b) Semanas	d) días hábiles	e) días	No sabe / No responde										
					999										
[fechaop] P88.	¿La operación se realizó en la fecha programada?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	PASE A P93. PASE A P93.												

ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD
UNIDADES MÉDICAS DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS

SERVICIO DE CIRUGÍA											
[suspop1] P89.	¿Cuántas veces le suspendieron la operación?	01 1 vez 02 2 veces 03 3 veces o más 04 No la suspendieron, la adelantaron ➔ PASE A P93. 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)									
[suspop3] P90.	¿Por qué motivo no se realizó la operación en la fecha programada? PERSONA ENCUESTADORA: Espere la respuesta ESPONTÁNEA de la persona entrevistada y marque sólo la primera mención.	01 A petición suya 02 Por su estado de salud 03 Por falta de material 04 Por falta de personal médico 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] P91.	Para programar la siguiente fecha de la operación, ¿le dieron prioridad respecto a otras personas?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)									
[suspop4] P92.	Después de la fecha programada, ¿cuántos días del calendario o naturales pasaron para la operación?	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%; height: 100px; vertical-align: middle;">a) Meses</td> <td style="width: 25%; height: 100px; vertical-align: middle;">b) Semanas</td> <td style="width: 25%; height: 100px; vertical-align: middle;">c) días</td> <td style="width: 25%; height: 100px; vertical-align: middle;">No sabe / No responde (ESPONTÁNEA)</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;">999</td> </tr> </table>	a) Meses	b) Semanas	c) días	No sabe / No responde (ESPONTÁNEA)				999	Días Semanas Meses
a) Meses	b) Semanas	c) días	No sabe / No responde (ESPONTÁNEA)								
			999								
[motoper] P93.	¿De qué le operaron? PERSONA ENCUESTADORA: Espere la respuesta ESPONTÁNEA	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 Otra cirugía (ESPECIFIQUE): _____ (ESPON.) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)									
[opfinsem] P94.	¿Su cirugía se realizó en fin de semana?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)									

ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

UNIDADES MÉDICAS DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS

SERVICIO DE CIRUGÍA									
[tespqui] P95.	¿Cuánto tiempo esperó desde que salió del quirófano hasta que le otorgaron una cama en piso?	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;">a) Horas</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">b) Minutos</td> <td style="width: 34%; text-align: center;">No sabe / No responde (ESPONTÁNEA)</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> <td style="text-align: center;">999</td> </tr> </table>	a) Horas	b) Minutos	No sabe / No responde (ESPONTÁNEA)			999	_ _
a) Horas	b) Minutos	No sabe / No responde (ESPONTÁNEA)							
		999							
[ciclocir] P96.	Posterior a la realización de su cirugía, ¿tuvo alguna complicación que requirió su paso a quirófano nuevamente?	01 Sí 02 No PASE A 99 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) PASE A 99	_ _						
[quinue] P97.	¿Cuántas veces requirió entrar a quirófano nuevamente?	____ (veces) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _						
[tiemobs] P98.	¿Cuánto tiempo estuvo más en observación?	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;">a) Semanas</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">b) Días</td> <td style="width: 34%; text-align: center;">No sabe / No responde (ESPONTÁNEA)</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> <td style="text-align: center;">999</td> </tr> </table>	a) Semanas	b) Días	No sabe / No responde (ESPONTÁNEA)			999	_ _
a) Semanas	b) Días	No sabe / No responde (ESPONTÁNEA)							
		999							
[sattespcur] P99.	¿Qué tan satisfecho(a) o insatisfecho(a) está con el tiempo que espero para que le realizaran su cirugía: 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)	_ _						
[infam1] P100.	Al terminar la cirugía ¿le brindaron información acerca de su estado de salud a alguno de sus familiares?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P102.	_ _						
[infam] P101.	¿Qué tan clara o confusa considera que fue esa información: muy clara, clara, confusa o muy confusa?	01 Muy clara 02 Clara 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Confusa 05 Muy confusa 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _						
[medciru] P102.	¿El personal médico responsable de su cirugía se presentó antes de la realización de esta con usted o con algún familiar responsable?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _						
[medciru2] P103.	¿La o el cirujano le explicó los riesgos y beneficios de la cirugía?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _						
[calciru] P104.	¿Cómo calificaría la atención que le dieron en el servicio de cirugía: excelente, buena, mala o pésima?	01 Excelente 02 Buena → PASE A P106. 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Mala 05 Pésima 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P106.	_ _						
[motcalifcir] P105.	¿Por qué motivo? PERSONA ENCUESTADORA: Espere la respuesta ESPONTÁNEA de la persona entrevistada y marque las 3 primeras respuestas en el orden de mención.	01 No hay personal 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] P106.	¿La trabajadora social le 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)	_ _						

ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

UNIDADES MÉDICAS DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS

PERSONA ENCUESTADORA: A partir de esta sección se deberá preguntar a **TODAS LAS PERSONAS** 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.

CONDICIONES DE LAS INSTALACIONES													
P107– P115. [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*	
P107. la limpieza de la unidad médica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99	_ _
P108. la ventilación de la sala de espera	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99	_ _
P109. el espacio de la sala de espera	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99	_ _
P110. la limpieza del consultorio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99	_ _
P111. la ubicación de las salidas de emergencia de la unidad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99	_ _
P112. las instalaciones para personas con discapacidad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99	_ _
P113. el sistema de aire acondicionado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99	_ _
P114. el funcionamiento del elevador(es)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99	_ _
P115. la limpieza de los baños	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99	_ _
[limp2] * P116.	¿Los baños contaban con jabón, papel higiénico y agua?				01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)								_ _

INFORMACIÓN SOBRE EL IMSS			
[infimss] P117.	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 P120.
[finimss] P118.	¿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)	_ _ → PASE A P120. _ _ _ _
[conf_redess] P119.	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] P120.	¿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 P123.
[nvs_pro] P121.	¿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] P122.	¿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)	_ _

ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD UNIDADES MÉDICAS DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS

TRANSPARENCIA			
[atn1fam]* P123.	¿Considera usted que el personal del IMSS atiende primero a sus amigas, amigos, familiares, conocidas o conocidos?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
[atnpref]* P124.	¿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)	
[atnpref_mot] P125.	¿Por qué?	_____ _____ 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
[atnpref2_a]* P126.	¿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] P127.	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)	

USO DE SERVICIOS DE SALUD							
[calif_edosal] P128.	¿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] P129.	¿Desde hace cuánto tiempo es usted derechohabiente del IMSS?	a) años	b) meses	c) semanas	No sabe / No responde		
					999		
[antusuario] P130.	¿Desde hace cuánto tiempo acude usted a solicitar atención en esta unidad médica?	a) años	b) meses	c) semanas	No sabe / No responde	Años Meses semanas 	
					999		
[tiempollegar] P131.	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) Días	b) Horas	c) Minutos	No aplica (viene de otro lugar diferente a su hogar)	No sabe / No responde (ESPONTÁNEA)	Horas Minutos
					997	999	
[filtroaten] P132.	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)					

**ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD
UNIDADES MÉDICAS DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS**

USO DE SERVICIOS DE SALUD			
[otro serv] P133.	¿En dónde recibió la atención médica?	01 ISSSTE 02 Centro de salud (Secretaría de Salud) 03 Consultorios de farmacias particulares (Dr. Simi, Genéricos, Farmacias del ahorro, etc.) 04 Médico privado 988 Otro _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[probsal_caf] P134.	¿Cuál fue el principal problema de salud por el cual acudió a solicitar atención médica en este otro lugar?? ENCUESTADOR: Espere la respuesta espontánea de la persona entrevistada y registre la primera mención	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] P135.	En su visita a ese servicio, ¿resolvieron su problema de salud?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[mej_serv] P136.	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] P137.	¿Por qué razón o motivo?	_____ 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

SUGERENCIAS DE MEJORA DEL SERVICIO			
[cal1] P138.	En general, ¿cómo califica la calidad de la atención <u>que recibió en esta unidad médica</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 DE LOS SERVICIOS DE SALUD
UNIDADES MÉDICAS DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS**

[recomej] P139.	De acuerdo con su experiencia en esta unidad médica, ¿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. NOTA: LAS OPCIONES DE RESPUESTA ÚNICAMENTE SON UNA GUÍA PARA FACILITAR A LA PERSONA ENCUESTADORA LA CLASIFICACIÓN DE LA RESPUESTA ESPONTÁNEA DE LA PERSONA ENTREVISTADA, ESTAS <u>NO SON LEIDAS AL APLICARLA</u>	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 Mejorar la calidad en el servicio de hospitalización 16 Mejorar la calidad en el servicio de cirugía 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 SOCIOECONÓMICOS			
[escolarjef] P140.	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] P141.	¿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] P142.	¿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] P143.	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] P144.	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] P145.	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 DE LOS SERVICIOS DE SALUD
UNIDADES MÉDICAS DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS

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

ENTREVISTAS INTERRUMPIDAS

[num_pint] 146. Número de pregunta en la que se interrumpió la encuesta

[mot_int] 147. 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 _____