

**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE DERECHOHABIENTES
USUARIOS DE UNIDADES MÉDICAS DE SEGUNDO NIVEL DEL IMSS**



Cuestionario para derechohabientes mayores de 18 años de edad

[folio] P1: |__|_|_|_|_| | [deleg] P2 Delegación: _____ |__|_|_|
 [unidad] P3 Unidad médica: _____
 [id_unid] P4. Número de identificación de la unidad: |__|_|_|_|_|_|_|
 [fecha] P5: |__|_|_|_|-|__|_|_|_| - 09 [hr_ini] P6. Hora de inicio: |__|_|_|_|:|__|_|_|_| [hr_fin] P7. Hora de término: |__|_|_|_|:|__|_|_|_|
(día) (mes) (año) (formato de 24 hrs.) (formato de 24 hrs.)

Buenos días/tardes/noches, mi nombre es _____ y trabajo para _____. Tengo el encargo de entrevistar a personas que como usted, utilizaron servicios de este hospital. El objetivo de la entrevista es preguntarle su opinión sobre el personal que lo atendió y el trato recibido en esta ocasión. La información que proporcione será confidencial y solamente será usada con fines estadísticos para mejorar los servicios de salud. Ningún resultado del estudio hará referencia a personas en particular.

FILTRO. Solicitar el carnet o **tarjeta de citas** al potencial encuestado y, sólo en caso de que lo lleve consigo y que haya hecho uso de, al menos, alguno de los siguientes servicios: **cirugía** (en los últimos dos meses), **hospitalización** (al menos una noche en los últimos dos meses), **consulta externa de especialidades** (el día de hoy) o **urgencias** (en los últimos dos meses); llenar los siguientes campos y aplicar la encuesta

Si no cumple cualquiera de los requisitos llenar el formato de no respuesta

[insegsoc] P8. Número de seguridad social o número de afiliación al IMSS: |__|_|_|_| |__|_|_|_| |__|_|_|_|_|_|_|_|_|
 [agmed] P9. Agregado médico: |__|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|
 [nom_enc] P10a. Nombre de encuestador: _____ P10b. Clave [cve_enc] |__|_|_|_|_|_|_|_|_|
 [nom_cap] P11a. Nombre de capturista: _____ P11b. Clave [cve_cap] |__|_|_|_|_|_|_|_|_|

DATOS DEL ENTREVISTADO			
[edad] P12.	¿Cuántos años cumplidos tiene usted?	Edad: _____	__ _ _
[sexo] P13.	Sexo <i>Entrevistador: anote sin preguntar</i>	01 Mujer 02 Hombre	__ _ _
[edocivi] P14.	¿Cuál es su estado civil?	01 Soltera(o) 02 Casada(o)/Unión libre 03 Divorciada(o) 04 Viuda(o) 05 Separada(o) 99 NO SABE/NO RESPONDE	__ _ _
[recado] P15.	¿Sabe leer y escribir un recado?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE	__ _ _
[escolar] P16.	¿Cuál es su último grado terminado de estudios?	01 Ninguno 02 Primaria incompleta 03 Primaria terminada 04 Secundaria 05 Preparatoria, bachillerato o carrera técnica 06 Universidad o más 99 NO SABE/NO RESPONDE	__ _ _
[ingreso] P17.	Sumando todo lo que ganan en su familia, ¿cuánto es el ingreso de todos los que trabajan en su casa al mes?	01 Hasta 1,500 pesos 02 1,501 – 3,000 pesos 03 3,001 – 6,000 pesos 04 6,001 – 12,000 pesos 05 Más de 12,000 pesos 99 NO SABE/NO RESPONDE	__ _ _
[ocupa] P18.	¿Cuál es su principal ocupación?	01 Trabajador por cuenta propia 02 Sector privado (no maestro) 03 Sector agropecuario 04 Obrero 05 Ama de casa 06 Estudiante 07 Maestro 08 Desempleado 09 Pensionado o jubilado 10 Sector público (no maestro) 98 Otro _____ (Especifique) 99 NO SABE/NO RESPONDE	__ _ _
[reli_a] P19.	¿Practica usted alguna religión?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE	__ _ _

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE DERECHAHABIENTES
USUARIOS DE UNIDADES MÉDICAS DE SEGUNDO NIVEL DEL IMSS



[relig_b] P20.	¿Cuál?	_____ (Especifique)	____
		99 NO SABE/NO RESPONDE	
[teléfono] P21.	¿Tiene teléfono en su casa?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE	____
[sat1] P22.	En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención médica que recibe en el Instituto Mexicano del Seguro Social?	01 Muy satisfecho 02 Algo satisfecho 03 <i>Ni satisfecho ni insatisfecho (ESPONTÁNEA)</i> 04 Algo insatisfecho 05 Muy insatisfecho 99 NO SABE/NO RESPONDE	____
[retro] P23.	En relación a la atención que recibía en el IMSS hace dos años, ¿usted cree que la atención ha mejorado, que ha empeorado o que sigue igual?	01 Ha mejorado 02 Sigue igual 03 Ha empeorado 04 No aplica 99 NO SABE/NO RESPONDE	____
[prospe] P24.	Pensando dentro de dos años, ¿usted considera que la atención que recibe en el IMSS mejorará, empeorará o seguirá igual?	01 Mejorará 02 Seguirá igual 03 Empeorará 99 NO SABE/NO RESPONDE	____

Encuestador: para las opciones de respuesta mostrar a encuestado TARJETA 1

[confi1] P25. De las siguientes instituciones u organismos, dígame por favor ¿qué tanta confianza le inspira... ?	Mucha confianza	Algo de confianza	<i>Ni mucha ni poca confianza (ESPONTÁNEA)</i>	Poca confianza	Nada de confianza	*NS /NR	
P25a) Ejército	01	02	03	04	05	99	____
P25b) IFE	01	02	03	04	05	99	____
P25c) Senado	01	02	03	04	05	99	____
P25d) Instituto Mexicano del Seguro Social	01	02	03	04	05	99	____
P25e) Iglesia	01	02	03	04	05	99	____
P25f) Policía	01	02	03	04	05	99	____
P25g) Diputados	01	02	03	04	05	99	____

*NS/NR. NO SABE/NO RESPONDE

EVALUACIÓN RETROSPECTIVA Y PROSPECTIVA SOBRE SITUACIÓN ECONÓMICA DEL ENTREVISTADO			
[retroi] P26.	En relación a su situación económica de hace un año, ¿usted cree que su situación ha mejorado, que ha empeorado o que sigue igual?	01 Ha mejorado 02 Sigue igual 03 Ha empeorado 99 NO SABE/NO RESPONDE	____
[prosi] P27.	Pensando dentro de un año, ¿usted considera que su situación económica mejorará, empeorará o seguirá igual?	01 Mejorará 02 Seguirá igual 03 Empeorará 99 NO SABE/NO RESPONDE	____

SERVICIO DE SALUD (TODOS)			
[unidad1] P28.	¿Es la primera vez que asiste a esta unidad médica?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE	____
[motunid] P29.	¿Qué servicio fue el que utilizó en esta ocasión? Encuestador: marcar todas las respuestas que el entrevistado proporcione	01 Consulta de especialidades 02 Cirugía 03 Hospitalización 04 Servicio de urgencias 05 Servicio de laboratorio/ rayos X /imagenología 98 Otro ____ (Especifique) 99 NO SABE/NO RESPONDE	____ ____ ____ ____ ____ ____
[mot_cons2] P30.	¿Cuál es el motivo por el que vino a atención?	01 Por referencia del servicio de medicina familiar 02 Por accidente 03 Por enfermedad previa 04 Por revisión o chequeo periódico 98 Otra _____ (Especifique) 99 NO SABE/NO RESPONDE	____

[filtroch] P31.	Filtro: ¿En esta ocasión utilizó el servicio de consulta de especialidades?	01 Sí 02 No PASE A P44.	____
--------------------	--	---------------------------------------	------

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE DERECHAHABIENTES
USUARIOS DE UNIDADES MÉDICAS DE SEGUNDO NIVEL DEL IMSS



CONSULTA EXTERNA (CONSULTA DE ESPECIALIDADES)				
[consulta] P32.	¿Es la primera vez que viene a consulta de especialidades?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _	
[preosad] P33.	Mientras estuvo en la consulta, ¿tuvo la oportunidad de decirle a su médico todas las cosas que le preocupaban sobre su salud?	01 Sí, detalladamente 02 Sí, parcialmente 03 No quise hacerlo 04 No me dio la oportunidad de hacerlo 99 NO SABE/NO RESPONDE	<table border="1" style="float: right;"> <tr> <td style="padding: 2px;">PASE A P35.</td> </tr> </table> _ _ _	PASE A P35.
PASE A P35.				
[tmsalud] P34.	¿El tiempo que su médico le dio para hacerle preguntas o contarle sobre su estado de salud, le pareció?	01 Suficiente 02 <i>Ni suficiente ni insuficiente (ESPONTÁNEA)</i> 03 Insuficiente 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _	
[mhclinc] P35.	¿El médico que le atendió tenía su expediente clínico o no?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _	

[expclaa] P36. Durante la consulta del día de hoy, ¿le brindaron información sobre...?	[expclab] P37. ¿Qué tan clara o confusa fue la explicación que le dio el médico sobre (...)?										
	Encuestador: para las opciones de respuesta mostrar al encuestado la TARJETA 2										
	Sí	No	Muy clara	Clara	<i>Ni clara ni confusa (ESPONTÁNEA)</i>	Confusa	Muy confusa	NS/NR*			
P36a) su padecimiento (causas de enfermedad)	01	00	01	02	03	04	05	99	_	_ _ _	
P36b) los estudios que le harían (laboratorio, rayos X, otros)	01	00	01	02	03	04	05	99	_	_ _ _	
P36c) tratamiento a seguir	01	00	01	02	03	04	05	99	_	_ _ _	
P36d) evolución y posibles complicaciones de su enfermedad	01	00	01	02	03	04	05	99	_	_ _ _	

*NS/NR. NO SABE/NO RESPONDE

[mopin] P38.	Considerando que usted tiene el derecho de participar en las decisiones relacionadas con su salud, ¿qué tanto tomó en cuenta el médico su opinión?	01 Mucho 02 Algo 03 Poco 04 Nada 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _		
[explora] P39.	El médico que la(o) atendió, ¿le hizo una exploración física?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE	<table border="1" style="float: right;"> <tr> <td style="padding: 2px;">PASE A P41.</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">PASE A P41.</td> </tr> </table> _ _ _	PASE A P41.	PASE A P41.
PASE A P41.					
PASE A P41.					
[cexplora] P40.	¿Qué tan completa o incompleta considera que fue dicha exploración?	01 Muy completa 02 Completa 03 <i>Ni completa ni incompleta (ESPONTÁNEA)</i> 04 Incompleta 05 Muy incompleta 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _		
[mexapriv] P41.	Cuando el médico la(o) examinó, ¿evitó que otros pacientes o personas ajenas a usted la(o) vieran, es decir, lo hizo en privado?	01 Sí, lo hizo en privado 02 No, no lo hizo en privado 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _		
[prevenf] P42.	Durante la consulta o previo a ella, ¿la enfermera ...		SÍ NO NS/NR*		
		a) lo(a) pesó?	01 00 99		
		b) lo(a) midió?	01 00 99		
		c) le tomó la presión arterial?	01 00 99		
		d) le tomó la temperatura?	01 00 99		
[prevmed] P43.	Durante la consulta o previo a ella, ¿el médico le preguntó sobre su salud?	01 Sí, lo hizo en privado 02 No, no lo hizo en privado 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _		

*NS/NR. NO SABE/NO RESPONDE

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE DERECHOHABIENTES
USUARIOS DE UNIDADES MÉDICAS DE SEGUNDO NIVEL DEL IMSS



[conimpa] P44. Le voy a leer una serie de frases, por favor, dígame cuando asiste a consulta, ¿qué tan importante es... para usted? <i>Entrevistador: rotar las opciones de pregunta, y mostrar al encuestado la TARJETA 3</i>	Muy Importante	Algo Importante	Indiferente (Espontánea)	Poco Importante	Nada Importante	NS/NR*	
A. Que el doctor me mire a los ojos	01	02	03	04	05	99	□□□□
B. Que el doctor me llame por mi nombre	01	02	03	04	05	99	□□□□
C. Que el doctor me explore físicamente	01	02	03	04	05	99	□□□□
D. Que el doctor me diagnostique correctamente lo que tengo	01	02	03	04	05	99	□□□□
E. Que el doctor me dé un tratamiento efectivo	01	02	03	04	05	99	□□□□
F. Que el doctor me ponga atención	01	02	03	04	05	99	□□□□
G. Que el doctor me inspire confianza	01	02	03	04	05	99	□□□□
H. Que el doctor me trate con respeto	01	02	03	04	05	99	□□□□
I. Que el doctor tenga recetario	01	02	03	04	05	99	□□□□
J. Que el doctor tenga el material necesario (estetoscopio, mesa de exploración, guantes, cubrebocas)	01	02	03	04	05	99	□□□□
K. Que el consultorio esté en buenas condiciones	01	02	03	04	05	99	□□□□

*NS/NR. NO SABE/NO RESPONDE

[filtrourg] P45.	Filtro: En los últimos 2 meses, ¿ha utilizado el servicio de urgencias?	01 Sí 02 No	PASE A 56. (Filtro de servicio de cirugía)	□□□□
------------------	--	----------------	---	------

SERVICIO DE URGENCIAS				
[tespurg] P46.	Desde su llegada al servicio de urgencias hasta que la(o) atendió el médico, ¿cuánto tiempo pasó?	01 Menos de 30 minutos 02 De 31 a 45 minutos 03 De 46 minutos a una hora 04 Más de una hora 99 NO SABE / NO RESPONDE		□□□□
[calteurg] P47.	¿Cómo considera el tiempo que esperó?	01 Muy corto 02 Corto 03 Normal (ESPONTÁNEA) 04 Largo 05 Muy largo 99 NO SABE / NO RESPONDE	PASE A P49. PASE A P49. PASE A P49.	□□□□
[mottesp] P48.	¿A qué atribuye esa espera?	01 Falta de espacio en el área de 1er contacto 02 Hay mucha gente 03 Lentitud del médico 04 Ausencias del personal/ no están en su lugar 05 Están mal organizados 06 Cambio de turno 07 Los médicos estaban ocupados 98 Otro _____ (Especifique) 99 NO SABE / NO RESPONDE		□□□□
[servurg] P49.	Una vez que lo atendió el médico, ¿a qué servicio pasó?	01 Hospitalización (cama) 02 Observación 03 Laboratorio 04 Otros estudios 05 Quirófano (cirugía) 06 Alta/medicina familiar 99 NO SABE / NO RESPONDE	PASE a P51.	□□□□
[tobscama] P50.	¿Cuánto tiempo tardó en pasar de observación de urgencias a cama (de hospitalización)?	01 Menos de 4 horas 02 Entre 4 hrs. 1 min. y 6 horas 03 Entre 6 hrs. 1 min. y 8 horas 04 Más de 8 horas 99 NO SABE / NO RESPONDE		□□□□
[pregurg] P51.	El médico de urgencias que le atendió ¿le hizo preguntas sobre su estado de salud o padecimiento?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE		□□□□
[expurg] P52.	¿El médico de urgencias le dio una explicación de su estado de salud o padecimiento?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE	PASE A P54. PASE A P54.	□□□□
[clarurg] P53.	¿Qué tan clara, o confusa fue la explicación del médico de urgencias?	01 Muy clara 02 Clara 03 <i>Regular (ESPONTÁNEA)</i> 04 Confusa 05 Muy confusa 99 NO SABE / NO RESPONDE		□□□□

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE DERECHAHABIENTES
USUARIOS DE UNIDADES MÉDICAS DE SEGUNDO NIVEL DEL IMSS



[infofamur] P54.	Durante su estancia en este servicio, ¿le brindaron información a sus familiares acerca de su estado de salud, o no?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _
[califurg] P55.	¿Cómo calificaría la atención que le dieron en el servicio de urgencias?	01 Muy buena 02 Buena 03 <i>Regular (ESPONTÁNEA)</i> 04 Mala 05 Muy mala 99 NO SABE / NO RESPONDE	_ _ _
[filtrocir] P56.	Filtro: en los últimos 2 meses, ¿ha utilizado el servicio de cirugía?	01 Sí 02 No PASE A 67. (Filtro de hospitalización)	_ _ _
SERVICIO DE CIRUGÍA			
[progciru] P57.	La programación de su cirugía se propuso en...	01 Consulta externa de otro hospital 02 Consulta externa del mismo hospital 03 Servicio de urgencias 98 Otro _____ (Especifique) 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _
[topera] P58.	Desde el momento que el médico le dijo que tenía que operarse hasta que la(o) operaron, ¿cuánto tiempo pasó?	01 De 1 a 10 días 02 De 11 a 20 días 03 De 21 a 30 días 04 De 31 a 60 días 05 De 61 a 90 días 06 Más de 90 días 99 NO SABE / NO RESPONDE	_ _ _
[caltop] P59.	El tiempo que esperó para operarse le pareció...	01 Muy poco 02 Poco 03 <i>Regular (ESPONTÁNEA)</i> 04 Mucho 05 Excesivo 99 NO SABE / NO RESPONDE	_ _ _
[fechaop] P60.	¿La operación se realizó en la fecha programada?	01 Sí PASE A P63. 02 No PASE A P63. 99 NO SABE/NO RESPONDE PASE A P63.	_ _ _
[suspop1] P61.	¿Cuántas veces le suspendieron la operación?	01 1 vez 02 2 veces 03 3 veces o más 99 NO SABE/NO RESPONDE PASE A P63.	_ _ _
[suspop3] P62.	¿Por qué motivo suspendieron la operación?	01 A petición mía 02 Por mis problemas de salud 03 Por falta de material 04 Por falta de médicos 05 Por falta de quirófanos 06 Había una urgencia 98 Otro _____ (Especifique) 99 NO SABE / NO RESPONDE	_ _ _
[motoper] P63.	¿De qué la(o) operaron? Encuestador: no leer todas las opciones, deberá ser respuesta espontánea	01 Cesárea 02 Vesícula 03 Apéndice 04 Hernia 05 Extirpación de amígdalas 06 Legrado 07 Quemadura o herida 08 Fractura 09 Venas varicosas 10 Tumores 98 Otra cirugía _____ (Especifique) 99 NO SABE / NO RESPONDE	_ _ _
[infofam] P64.	Durante la cirugía, ¿qué tan clara, o confusa considera que fue la información que le proporcionaron a sus familiares acerca de su estado de salud?	01 Muy clara 02 Clara 03 <i>Regular (ESPONTÁNEA)</i> 04 Confusa 05 Muy confusa 09 Nadie dio información Pase a P66 99 NO SABE / NO RESPONDE Pase a P66	_ _ _
[oportiff] P65.	¿Qué tan oportuna o inoportuna fue dicha información?	01 Muy oportuna 02 Oportuna 03 <i>Regular (ESPONTÁNEA)</i> 04 Inoportuna 05 Muy inoportuna 99 NO SABE / NO RESPONDE	_ _ _
[calciru] P66.	¿Cómo calificaría la atención que le dieron en el servicio de cirugía?	01 Muy buena 02 Buena 03 <i>Regular (ESPONTÁNEA)</i> 04 Mala 05 Muy mala 99 NO SABE / NO RESPONDE	_ _ _

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE DERECHAHABIENTES
USUARIOS DE UNIDADES MÉDICAS DE SEGUNDO NIVEL DEL IMSS



[filtrohos] P67.	Filtro: En los últimos 2 meses, ¿utilizó el servicio de hospitalización, es decir, pasó al menos una noche en el hospital?	01 Sí 02 No PASE A P76. (Filtro de servicios auxiliares de diagnóstico)			
HOSPITALIZACIÓN					
[nochesh] P68.	¿Cuántas noches pasó en el hospital?	Número de noches _____ 99 NO SABE / NO RESPONDE			
[frecrevm] P69.	¿Con qué frecuencia lo revisaba el o los médicos durante el día? Encuestador: aclarar que el día contempla las 24 hrs.	01 Ninguna vez 02 1 vez al día 03 2 veces al día 04 3 veces al día 05 Más de 3 veces al día 99 NO SABE / NO RESPONDE			
[asisenf] P70.	¿La enfermera acudía cuando usted lo requería?	01 Siempre 02 Casi siempre 03 A veces (ESPONTÁNEA) 04 Casi nunca 05 Nunca 99 NO SABE / NO RESPONDE			
[infamho] P71.	Durante su hospitalización, ¿qué tan clara, o confusa considera que fue la información que le proporcionaron a usted o a sus familiares acerca de la evolución de su estado de salud?	01 Muy clara 02 Clara 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Confusa 05 Muy confusa 09 Nadie dio información 99 NO SABE / NO RESPONDE	} PASE a P73.		
[opinfhos] P72.	¿Qué tan oportuna o inoportuna fue dicha información?	01 Muy oportuna 02 Oportuna 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Inoportuna 05 Muy inoportuna 99 NO SABE / NO RESPONDE			
[horarioh] P73.	¿Cómo calificaría el horario de visitas del hospital?	01 Muy bueno 02 Bueno 03 Ni bueno ni malo (ESPONTÁNEA) 04 Malo 05 Muy malo 99 NO SABE / NO RESPONDE			
[acchosp] P74.	¿Algunas de las siguientes situaciones le ocurrió durante su estancia en el hospital?	Sí	No	No aplica	NS / NR*
P74a.	Caídas de la cama, la camilla o silla de ruedas	01	00	09	99
P74b.	Reacción alérgica a algún medicamento	01	00	09	99
P74c.	Reacción a una transfusión de sangre	01	00	09	99
P74d.	Inflamación o infección del lugar donde le colocaron el suero	01	00	09	99
P74e.	Que no le trajeran pato o cómodo cuando usted los solicitó para orinar o defecar	01	00	09	99
P74f.	Infección en su herida quirúrgica	01	00	09	99
P74g.	Alguna lesión o herida por los procedimientos o estudios que le realizaron	01	00	09	99
*NS/NR. NO SABE/NO RESPONDE					
[calhosp] P75.	¿Cómo calificaría la atención que le dieron en el servicio de hospitalización?	01 Muy buena 02 Buena 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Mala 05 Muy mala 99 NO SABE / NO RESPONDE			
[filtrosaux] P76.	Filtro. En los últimos 2 meses, ¿ha utilizado los servicios de laboratorio, rayos X o imagenología del IMSS?	01 Sí 02 No PASE A P83.			
SERVICIOS AUXILIARES DE DIAGNÓSTICO					
[temsad] P77.	¿Cuánto tiempo pasó desde que el médico le dio la orden para los estudios de laboratorio, rayos X o imagenología hasta que le realizaron los estudios?	01 Menos de una semana 02 De 8 a 15 días 03 De 16 a 30 días 04 Más de 30 días 99 NO SABE / NO RESPONDE			
[calftest] P78.	En su opinión, ¿cómo calificaría el tiempo que esperó para la realización de sus estudios?	01 Muy corto 02 Corto 03 Normal (ESPONTÁNEA) 04 Largo 05 Muy largo 99 NO SABE / NO RESPONDE			
[saduni] P79.	¿Los estudios de laboratorio, rayos X o imagenología se realizaron en esta misma unidad?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE			

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE DERECHOHABIENTES
USUARIOS DE UNIDADES MÉDICAS DE SEGUNDO NIVEL DEL IMSS



[privatrx] P80.	¿Cómo calificaría la privacidad durante los estudios de laboratorio, rayos X o imagenología?	01 Muy buena 02 Buena 03 <i>Ni buena ni mala (ESPONTÁNEA)</i> 04 Mala 05 Muy mala 99 NO SABE / NO RESPONDE	_ _ _
[faltamat] P81.	Durante su visita al laboratorio, rayos X o imagenología, ¿notó que faltara algún material necesario para realizar sus estudios?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _
[satlarx] P82.	En general, ¿qué tan satisfecho, o insatisfecho está con el servicio de laboratorio, rayos X o imagenología?	01 Muy satisfecho 02 Algo satisfecho 03 <i>Ni satisfecho ni insatisfecho (ESPONTÁNEA)</i> 04 Algo insatisfecho 05 Muy insatisfecho 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _

Encuestador: a partir de esta sección se deberá preguntar a TODOS los derechohabientes, independientemente del número de servicios que haya utilizado

TRATO Y COMUNICACIÓN (TODOS)

[btratou] P83.	En la visita del día de hoy a esta unidad, ¿usted recibió un buen trato, o no?	01 Sí 02 No 09 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _
--------------------------	--	--	-------

*** El derechohabiente sólo calificará el trato si tuvo contacto con el siguiente personal:**

[calfatna] P84. Durante la consulta del día de hoy, ¿tuvo contacto con (...)?				[calfatnb] P85. ¿Cómo calificaría el trato o atención que le brindó (...) de esta unidad?*						
				Entrevistador: para las opciones de respuesta mostrar al encuestado la TARJETA 4						
	Sí	No		MB	B	Reg (Esp)	M	MM	NS/ NR	
A) Personal de administración	01	00	_ _ _	01	02	03	04	05	99	_ _
B) Médico responsable	01	00	_ _ _	01	02	03	04	05	99	_ _
C) Otro médico	01	00	_ _ _	01	02	03	04	05	99	_ _
D) Enfermera	01	00	_ _ _	01	02	03	04	05	99	_ _
E) Técnica en Atención y Orientación al Derechohabiente	01	00	_ _ _	01	02	03	04	05	99	_ _
F) Personal de laboratorio	01	00	_ _ _	01	02	03	04	05	99	_ _
G) Personal de rayos X	01	00	_ _ _	01	02	03	04	05	99	_ _
H) Camillero	01	00	_ _ _	01	02	03	04	05	99	_ _
I) Personal de limpieza	01	00	_ _ _	01	02	03	04	05	99	_ _
J) Trabajadora social	01	00	_ _ _	01	02	03	04	05	99	_ _
K) Personal de vigilancia	01	00	_ _ _	01	02	03	04	05	99	_ _
L) Personal de archivo clínico	01	00	_ _ _	01	02	03	04	05	99	_ _
M) Personal de afiliación y vigencia	01	00	_ _ _	01	02	03	04	05	99	_ _
N) Personal de prestaciones económicas	01	00	_ _ _	01	02	03	04	05	99	_ _
O) Personal de farmacia	01	00	_ _ _	01	02	03	04	05	99	_ _
P) Otro personal administrativo (especifique) _____	01	00	_ _ _	01	02	03	04	05	99	_ _

* MB. Muy bueno; B. Bueno; Reg. Regular (Espontáneo); M. Malo; MM. Muy malo, NS/NR. NO SABE/NO RESPONDE

[infimss] P86.	¿Ha recibido algún tipo de información de parte del IMSS?	01 Sí 02 No 99 NO SABE / NO RESPONDE	_ _ _
[finfimss] P87.	¿A través de qué medio recibió dicha información? Encuestador: marque sólo la primera mención	01 Carteles o letreros 02 Folletos / volantes 03 Espectaculares en la calle 04 Radio 05 Televisión 06 Internet 07 En persona 99 NO SABE / NO RESPONDE	_ _ _
[continf] P88.	¿Sobre qué era o de qué trataba esa información? Encuestador : marque sólo la primera mención	01 PrevenIMSS 02 Credencial nueva (Promadyp) 03 Vacunación 04 Actualización de datos 05 Registro en la unidad de medicina familiar 06 Tabaquismo 07 Influenza 08 Diabetes 09 Obesidad 10 Campaña "Vamos por más kilos" 98 Otro: _____ (Especifique) 99 NO SABE / NO RESPONDE	_ _ _

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE DERECHAHABIENTES
USUARIOS DE UNIDADES MÉDICAS DE SEGUNDO NIVEL DEL IMSS



[atn1fam] P89.	¿Considera usted que el personal del IMSS atiende antes a sus amigos, familiares o conocidos?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _
--------------------------	---	--	-----

CONDICIONES DEL INMUEBLE												
[calfinma] P90. En su visita del día de hoy, ¿usted utilizó (...)?				[calfinmb] P91. ¿Cómo calificaría (...)?								
<i>Encuestador: preguntar sólo si utilizó el lugar mencionado, y para las opciones de respuesta mostrar al encuestado la TARJETA 5</i>												
	Sí	No	Ns/Nr*			Muy buena	Buena	Ni buena ni mala (ESP)	Mala	Muy mala	Ns/Nr*	
A) Los consultorios	01	00	99	_ _	A.1) La limpieza	01	02	03	04	05	99	_ _
B) Los baños	01	00	99	_ _	B.1) La limpieza	01	02	03	04	05	99	_ _
					B.2) El funcionamiento	01	02	03	04	05	99	_ _
					B.3) El material sanitario (papel, jabón, etc.)	01	02	03	04	05	99	_ _
C) Las salas de espera	01	00	99	_ _	C.1) La limpieza	01	02	03	04	05	99	_ _
					C.2) El espacio	01	02	03	04	05	99	_ _
D) El laboratorio	01	00	99	_ _	D.1) La limpieza	01	02	03	04	05	99	_ _
E) Los rayos X	01	00	99	_ _	E.1) La limpieza	01	02	03	04	05	99	_ _

Encuestador, realizar estas preguntas a todos los entrevistados

Para las opciones de respuesta mostrar al encuestado tarjeta 6

F) La limpieza de la unidad	01	02	03	04	05	99	_ _
G) La ventilación de la unidad	01	02	03	04	05	99	_ _
H) La iluminación de la unidad	01	02	03	04	05	99	_ _
I) La ubicación de las salidas de emergencia de la unidad	01	02	03	04	05	99	_ _
J) Las instalaciones para discapacitados	01	02	03	04	05	99	_ _

*Ns/Nr. NO SABE/NO RESPONDE

SEGURIDAD DE Y DENTRO DE LAS INSTALACIONES DE LA UNIDAD MÉDICA			
[segur1] P92.	¿Qué tan segura o insegura considera la unidad médica donde se atiende regularmente?	01 Muy segura 02 Segura 03 Ni segura ni insegura (ESPONTÁNEA) 04 Insegura 05 Muy insegura 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _
[segur2] P93.	En cuanto a seguridad ante desastres naturales o imprevistos como incendios, ¿qué tan segura o insegura considera la unidad médica donde se atiende regularmente?	01 Muy segura 02 Segura 03 Ni segura ni insegura (ESPONTÁNEA) 04 Insegura 05 Muy insegura 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _

[filtrofarm] P94.	En esta ocasión, ¿le recetaron algún medicamento?	01 Sí 02 No	PASE A P99.	_ _
-----------------------------	---	----------------	--------------------	-----

FARMACIA				
[totmed] P95.	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	PASE A P97.	_ _
[acnomed] P96.	¿Si no encontró uno o más medicamentos en la farmacia de la unidad (...)?	01 lo(s) comprará en una farmacia privada y los pagará de su bolsillo 02 lo(s) buscará en una farmacia privada pero el IMSS pagará el costo de los medicamentos 03 volverá a buscarlo(s) en la farmacia de la unidad 04 no lo(s) va a comprar / suspenderá el tratamiento 05 regresará a que el médico le recete otro medicamento 99 NO SABE/NO RESPONDE		_ _
[tfarsurt] P97.	¿Cuánto tiempo pasó desde que llegó a la farmacia hasta que le surtieron su medicamento?	01 De 1 a 15 minutos 02 De 16 a 30 minutos 03 De 31 a 45 minutos 04 De 46 minutos a 1 hora 05 Más de 1 hora 99 NO SABE/NO RESPONDE		_ _
[calftmed] P98.	En su opinión, ¿cómo calificaría el tiempo que esperó en la farmacia para recibir sus medicamentos?	01 Muy corto 02 Corto 03 Normal (ESPONTÁNEA) 04 Largo 05 Muy largo 99 NO SABE/NO RESPONDE		_ _

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE DERECHAHABIENTES
USUARIOS DE UNIDADES MÉDICAS DE SEGUNDO NIVEL DEL IMSS



CALIFICACIÓN DEL SERVICIO EN GENERAL				
[recomuni] P99.	Si algún familiar o amigo tuviera que recibir atención médica, ¿recomendaría esta unidad?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE	PASE A P101. PASE A P101.	
[norecom] P100.	¿Por qué no recomendaría a esta unidad?	01 Lo trataron mal 02 Tuvo que esperar mucho tiempo 03 No había medicamentos 04 No estuvo de acuerdo con el diagnóstico 05 No estuvo de acuerdo con el tratamiento 98 Otro _____ (Especifique) 99 NO SABE/NO RESPONDE		
[corrup] P101.	Durante la atención que recibió en la unidad médica ¿alguien le pidió dinero o le cobró de alguna forma por brindarle el servicio?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE		
[respinf] P102.	Cambiando de tema, con relación al brote epidémico de influenza humana que ha sufrido el país, ¿cómo calificaría la respuesta del Instituto Mexicano del Seguro Social ante dicho brote epidémico de influenza?	01 Muy buena 02 Buena 03 <i>Ni buena ni mala (ESPONTÁNEA)</i> 04 Mala 05 Muy mala 99 NO SABE/NO RESPONDE		
[tratinf1] P103.	¿Usted considera que el trato que normalmente brinda el Instituto Mexicano del Seguro Social ha mejorado, ha empeorado o se ha mantenido igual durante la contingencia de influenza humana?	01 Ha mejorado 02 Sigue igual 03 Ha empeorado 99 NO SABE/NO RESPONDE		
[accinfo] P104.	Cambiando de tema, con lo que usted sabe, ¿cómo califica la seguridad en las guarderías del IMSS?	01 Muy buena 02 Buena 03 <i>Ni buena ni mala (ESPONTÁNEA)</i> 04 Mala 05 Muy mala 99 NO SABE/NO RESPONDE		
[respues] P105.	Con lo que usted sabe, ¿cómo califica la respuesta del IMSS ante lo ocurrido en la guardería de Hermosillo en junio pasado?	01 Muy buena 02 Buena 03 <i>Ni buena ni mala (ESPONTÁNEA)</i> 04 Mala 05 Muy mala 99 NO SABE/NO RESPONDE		
[respon] P106.	Con lo que usted sabe, ¿quién cree que es el principal responsable de lo ocurrido en la guardería de Hermosillo?	01 El IMSS 02 El Gobierno Federal 03 El Gobierno de Sonora 04 El Gobierno del municipio de Hermosillo 05 Los dueños de la guardería 06 NO SABE/NO RESPONDE		
[kilos] P107.	Cambiando de tema, ¿ha escuchado usted la campaña "Vamos por más kilos"?	01 Sí 02 No		
[torta] P108.	¿Recuerda usted el cartel en el que aparece un señor o una señora muy pasados de peso comiendo una torta?	01 Sí 02 No		
[confi2] P109.	¿Qué tanta confianza le inspira el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)?	01 Mucha confianza 02 Algo de confianza 03 <i>Ni mucha ni poca confianza (ESPONTÁNEA)</i> 04 Poca confianza 05 Nada de confianza 99 NO SABE / NO RESPONDE		
[sat2] P110.	En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención médica que recibe en el IMSS?	01 Muy satisfecho 02 Algo satisfecho 03 <i>Ni satisfecho ni insatisfecho (ESPONTÁNEA)</i> 04 Algo insatisfecho 05 Muy insatisfecho 99 NO SABE/NO RESPONDE		