

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

DATOS DEL ENTREVISTADO			
[escolar] P3.	¿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 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[ocupa] P4.	¿Cuál es su principal ocupación? <i>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y marque sólo la primera mención.</i>	01 Profesionista independiente 02 Trabajador por cuenta propia 03 Sector privado (no maestro) 04 Sector agropecuario 05 Obrero 06 Actividades de su hogar 07 Estudiante 08 Maestro 09 Desempleado 10 Pensionado o jubilado 11 Sector público (no maestro) 12 Trabajadora doméstica 998 <i>Otro _____ (Especifique)</i> 999 <i>NO SABE/NO RESPONDE</i>	_ _ _
[ingreso] P5.	Sumando lo que ganan los integrantes de su familia, ¿cuánto es el ingreso mensual de todos los que trabajan en su casa?	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 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _

SECCIÓN 1



SERVICIOS DE SALUD			
[sat1] P6.	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 Satisfecho 03 <i>Ni satisfecho ni insatisfecho (ESPONTÁNEA)</i> 04 Insatisfecho 05 Muy insatisfecho 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[sat3] P7.	En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención que recibe en esta unidad médica?	01 Muy satisfecho 02 Satisfecho 03 <i>Ni satisfecho ni insatisfecho (ESPONTÁNEA)</i> 04 Insatisfecho 05 Muy insatisfecho 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _

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

[motcons2] P8.	¿Cuál es el principal motivo por el que vino a consulta el día de hoy?	01 Por referencia del servicio de medicina familiar 02 Por referencia del hospital de segundo nivel 03 Por referencia de otra UMAE ¿Cuál? _____ 04 Por accidente 05 Por enfermedad previa 06 Por revisión o chequeo periódico 07 Por urgencia 998 Otro _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[probsal] P9.	Podría decirme, ¿cuál fue el problema de salud que le hizo venir a esta unidad? Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y marque sólo la primera mención. Si responde embarazo, pregunte si es normal (01) o de alto riesgo (02).	01 Control de embarazo normal 02 Control de embarazo con problemas (alto riesgo) 03 Traumatismos, fracturas, luxaciones o envenenamientos 04 Enfermedades del corazón 05 Hipertensión arterial 06 Diabetes Mellitus 07 Dolores de espalda (dorsopatías) 08 Dolor de articulaciones (artrosis) 09 Causas obstétricas 10 Tumores malignos 11 Hernias abdominales y/o inguinales 12 Insuficiencia renal 13 Cirugía (operaciones de algún tipo) 14 Problemas de los ojos (cataratas, glaucoma) 15 Crecimiento de la próstata 16 Problemas de la vesícula y vías biliares 17 Asma 18 Epilepsia 19 Trastornos Psiquiátricos 998 Otro _____ (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _
[tiem_esp2] P10.	¿Cuántos días pasaron desde que su médico le entregó el pase para esta unidad hasta que recibió consulta con el médico?	01 De 1 a 7 días 02 De 8 a 15 días 03 De 16 a 30 días 04 De 31 a 60 días 05 De 61 a 90 días 06 Más de 90 días 07 No le dieron pase, llegó por urgencia. 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[tprevio] P11.	¿Cuánto tiempo destinó desde que salió de su casa o trabajo hasta que lo registraron en el control de citas?	Días _____ Horas _____ Minutos _____ 9999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _ _ _ : _ _
[gastras] P12.	¿Cuánto dinero gastó de su bolsillo para trasladarse a esta unidad?	Cantidad: \$ _____ 0000 No gastó 9999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) Encuestador: Anote la cantidad en la línea y posteriormente codifique una cifra en números cerrados, sin centavos.	_ _ _ _
[tmedico] P13.	¿Cuánto tiempo pasó desde que lo registraron en el control de citas hasta que recibió consulta con el médico?	Horas _____ Minutos _____ 9999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ : _ _
[tmedreg] P14.	Usualmente, ¿cuánto tiempo pasa desde que lo registran en control de citas hasta que recibe consulta con el médico?	Horas _____ Minutos _____ 9997 No aplica (ESPONTÁNEA) 9999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ : _ _

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

[filtroch] P15.	Filtro: ¿En esta ocasión utilizó el servicio de consulta de especialidades?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	PASE A P28.	_ _ _
---------------------------	--	---	--------------------	-------

TRATO Y COMUNICACIÓN				
[btratou] P16.	¿Cómo fue el trato que recibió en esta unidad en la visita del día de hoy?	01 Muy bueno 02 Bueno 03 Ni bueno ni malo (ESPONTÁNEA) 04 Malo 05 Muy malo 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)		_ _ _
[preosad] P17.	¿Tuvo la oportunidad de decirle al médico lo que le preocupaba sobre su salud?	01 Sí 02 No 03 No quiso hacerlo 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)		_ _ _

[expclaa] P18 – P21. Durante la consulta del día de hoy, el médico que lo atendió ¿le brindó información sobre...?					[expclab] P18a - P21a. ¿Qué tan clara o confusa fue la explicación que le dio el médico sobre...? <i>Encuestador: Si al entrevistado le brindaron información sobre los aspectos citados de la P18 - P21, muestre la TARJETA 1 con las opciones de respuesta y pregunte P18a - P21a.</i>								
	Sí	No	Na*	NS/ NR**			Muy clara	Clara	Ni clara ni confusa (ESP)	Confusa	Muy confusa	NS/ NR**	
P18. su padecimiento	01	02	97	99	_ _ _	P18a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P19. los estudios que le harían (laboratorio, rayos X, otros)	01	02	97	99	_ _ _	P19a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P20. el tratamiento a seguir	01	02	97	99	_ _ _	P20a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P21. la evolución y posibles complicaciones de su enfermedad	01	02	97	99	_ _ _	P21a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _

*Na. No aplica (ESPONTÁNEA) **NS/NR. NO SABE/ NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)

[mopin] P22.	Respecto a 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 (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[explora] P23.	El médico que lo(a) atendió, ¿le realizó exploración física?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

[prevenf] P24 – P27. Previo a la consulta, ¿la/el enfermera(o)...		Sí	No	NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
P24.	lo(a) pesó?	01	02	99	_ _ _
P25.	lo(a) midió?	01	02	99	_ _ _
P26.	le tomó la presión arterial?	01	02	99	_ _ _
P27.	le tomó la temperatura?	01	02	99	_ _ _

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

PREVENIMSS			
[preven1] P28.	¿Ha visto o escuchado algún tipo de información sobre la campaña “Chécate, Mídete, Muévete, más vale prevenir”?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P30.	_ _ _
[preven2] P29.	¿Qué acciones ha realizado a partir de dicha campaña? <i>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y marque sólo la primera mención</i>	01 Checarse periódicamente 02 Moderarse en el consumo de alimentos 03 Hacer más ejercicio 04 Ninguna 998 Otro _____ (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _ _
[preven3] P30.	En los últimos 4 meses, ¿ha acudido a medicina preventiva (PrevenIMSS)?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P32.	_ _ _
[preven4] P31.	¿Qué lo motivó a acudir a PrevenIMSS?	01 Acude regularmente 02 Tenía cita 03 La campaña “Chécate, Mídete, Muévete, más vale prevenir” 04 Lo envió la asistente médica 05 Lo envió el médico familiar 998 Otro _____ (Especifique) (ESPONTÁNEA) 999 NO SABE/NO RESPONDE(ESPONTÁNEA)	_ _ _
[filtrourg] P32.	Filtro: En los últimos 2 meses, ¿ha utilizado el servicio de urgencias en esta unidad?	01 Sí 02 No 97 No aplica (ESPONTÁNEA) → PASE A P44. 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
SERVICIO DE URGENCIAS			
[probsal_urg] P33.	Podría decirme, ¿cuál fue el problema de salud por el que solicitó atención en el servicio de urgencias? <i>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y marque sólo la primera mención. Si responde Malestar o problemas en la columna y/o espalda, pregunte si se ha presentado durante 6 semanas o menos (06) o si es un problema de más de 6 semanas (07); si responde “embarazo”, pregunte si es normal (03) o de alto riesgo (18).</i>	01 Diabetes 02 Hipertensión arterial 03 Control de embarazo normal 04 Problemas respiratorios (faringitis, amigdalitis) 05 Problemas pulmonares (neumonía, asma) 06 Malestar reciente en la columna y/o espalda (6 semanas o menos) 07 Problemas crónicos en la columna y/o espalda (más de 6 semanas) 08 Gastroenteritis/Diarrea 09 Enfermedad reumática 10 Gastritis 11 Infecciones o lesiones de la piel 12 Dolor de cabeza 13 Lesión física por accidente o agresión 14 Hernia 15 Luxaciones, esguinces y torceduras 16 Problemas cardíacos 17 Epilepsia 18 Control de embarazo con problemas (alto riesgo) 19 Enfermedad de la glándula tiroides 20 Infecciones en vías urinarias 21 Insuficiencia renal 22 Problemas de los ojos (cataratas, glaucoma, etc.) 23 Problemas de la vesícula y vías biliares 24 Tumores malignos 25 Trastornos psiquiátricos 26 Cirugía (operaciones de algún tipo) 27 Crecimiento de la próstata 28 Dolores de articulaciones 998 Otro _____ (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _ _

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

[mot_urg] P34.	Adicional a su problema de salud, ¿cuál fue el motivo por el que acudió al servicio de urgencias?	<p>01 Porque en su unidad de medicina familiar no lo atendieron</p> <p>02 Porque es más rápido recibir atención en urgencias que en la unidad de medicina familiar</p> <p>03 Porque el horario de atención ya había concluido en la unidad de medicina familiar</p> <p>04 Porque lo envió el médico familiar, debido a la gravedad de su padecimiento</p> <p>05 Porque necesitaba ser atendido urgentemente</p> <p>998 Otro _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique)</p> <p>999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</p>	<p>_____</p> <p>→ PASE A P36.</p>
[motnoatn] P35.	¿Cuál fue el motivo por el que no lo atendieron en su unidad de medicina familiar? <i>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y marque sólo la primera mención.</i>	<p>01 Había mucha gente y no alcanzó consulta</p> <p>02 Llegó tarde a su cita</p> <p>03 Acudió a consulta en el turno que no le corresponde</p> <p>998 Otro _____ (Especifique)</p> <p>999 NO SABE/NO RESPONDE</p>	<p>_____</p>
[calteurg] P36.	¿Cómo considera el tiempo que esperó desde su llegada al servicio de urgencias hasta que lo(a) atendió el médico?	<p>01 Muy corto</p> <p>02 Corto</p> <p>03 Regular (ESPONTÁNEA)</p> <p>04 Largo</p> <p>05 Muy largo</p> <p>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</p>	<p>→ PASE A P38.</p> <p>→ PASE A P38.</p> <p>_____</p>
[mottesp] P37.	¿A qué atribuye esa espera? <i>Encuestador: Anote sólo la primera mención.</i>	<p>01 Hay mucha gente</p> <p>02 Lentitud del médico</p> <p>03 Ausencias del personal/no están en su lugar</p> <p>04 Están mal organizados</p> <p>05 Cambio de turno</p> <p>06 Los médicos estaban ocupados</p> <p>998 Otro _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique)</p> <p>999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</p>	<p>_____</p>
[tespurg] P38.	Desde su llegada al servicio de urgencias hasta que lo(a) atendió el médico, ¿cuánto tiempo pasó?	<p>01 30 minutos o menos</p> <p>02 De 31 a 45 minutos</p> <p>03 De 46 minutos a una hora</p> <p>04 Más de una hora</p> <p>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</p>	<p>_____</p>
[servurg] P39.	Una vez que lo(a) atendió el médico, ¿a qué servicio pasó?	<p>01 Hospitalización (cama)</p> <p>02 Observación</p> <p>03 Quirófano (cirugía)</p> <p>04 Ninguno, es decir, lo dieron de alta</p> <p>05 Laboratorio</p> <p>06 Otros estudios</p> <p>07 Lo refirieron a su hospital de segundo nivel</p> <p>08 Lo refirieron a medicina familiar</p> <p>998 Otro _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique)</p> <p>999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</p>	<p>→ PASE A P41.</p> <p>_____</p>
[tobscama] P40.	¿Cuánto tiempo tardó en pasar de observación en urgencias a cama en hospitalización?	<p>01 4 horas o menos</p> <p>02 Entre 4 horas. 1 min. y 6 horas</p> <p>03 Entre 6 horas. 1 min. y 8 horas</p> <p>04 Más de 8 horas</p> <p>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</p>	<p>_____</p>
[expurg] P41.	¿El médico de urgencias le dio una explicación sobre su estado de salud o padecimiento?	<p>01 Sí</p> <p>02 No</p> <p>97 No aplica (ESPONTÁNEA)</p> <p>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</p>	<p>→ PASE A P44.</p> <p>_____</p>

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

[clarurg] P42.	¿Qué tan clara o confusa fue la explicación del médico de urgencias?	01 Muy clara 02 Clara 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Confusa 05 Muy confusa 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[califurg] P43.	¿Cómo calificaría la atención médica que le dieron en el servicio de urgencias?	01 Muy buena 02 Buena 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Mala 05 Muy mala 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

[filtrocir] P44.	Filtro: En los últimos 2 meses, ¿ha utilizado el servicio de cirugía en esta unidad?	01 Sí 02 No 97 No aplica (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P53.	_ _ _
----------------------------	---	---	-------

SERVICIO DE CIRUGÍA			
[progciru] P45.	La programación de su cirugía se propuso en...	01 Consulta externa de otra unidad médica 02 Consulta externa del mismo hospital 03 Servicio de urgencias → PASE A P51. 998 Otro _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[topera] P46.	Desde el momento que el médico le dijo que tenía que operarse hasta que lo(a) 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 (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[fechaop] P47.	¿La operación se realizó en la fecha programada?	01 Sí → PASE A P51. 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P51.	_ _ _
[susp3] P48.	¿Por qué motivo no se realizó la operación en la fecha programada? <i>Encuestador: Anote sólo la primera mención.</i>	01 A petición suya → PASE A P50. 02 Por sus problemas de salud 03 Por falta de material 04 Por falta de médicos 05 Por falta de quirófanos 06 Había una urgencia 998 Otro _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[susp1] P49.	¿Cuántas veces le suspendieron la operación?	01 Una vez 02 2 veces 03 3 veces o más 04 No la suspendieron, la adelantaron → PASE A P52. 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[susp4] P50.	Después de la fecha programada, ¿cuántos días pasaron para que lo(a) operaran?	Número de días _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) <i>Encuestador: Si el entrevistado responde en semanas, meses o años, anote la respuesta literal y posteriormente, realice la conversión a días.</i> _____	_ _ _

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

SERVICIO DE CIRUGÍA			
[motoper1] P51.	¿De qué lo(a) operaron? <i>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y marque sólo la primera mención.</i>	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 998 Otra cirugía _____ (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _
[calciru] P52.	¿Cómo calificaría la atención que le dieron en el servicio de cirugía?	01 Muy buena 02 Buena 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Mala 05 Muy mala 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[filtrohos] P53.	Filtro: En los últimos 2 meses, ¿utilizó el servicio de hospitalización, es decir, pasó al menos una noche en este hospital?	01 Sí 02 No 97 No aplica (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN			
[nochesh] P54.	¿Cuántas noches pasó en el hospital?	Número de noches _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) <i>Encuestador: Si el entrevistado responde en semanas, meses o años, anote la respuesta literal y posteriormente, realice la conversión a número de noches.</i> _____	_ _ _
[frecrevm] P55.	¿Con qué frecuencia lo(a) revisaba el o los médicos durante el día? <i>Encuestador: Aclare que el día contempla las 24 horas.</i>	01 Ninguna vez 02 Una 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 (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[asisenf] P56.	¿La/el enfermera(o) acudía cuando usted lo requería?	01 Siempre 02 Casi siempre 03 A veces (ESPONTÁNEA) 04 Casi nunca 05 Nunca 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[infamho] P57.	Durante su hospitalización, ¿qué tan clara o confusa considera que fue la información que le proporcionaron acerca de la evolución de su estado de salud?	01 Muy clara 02 Clara 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Confusa 05 Muy confusa 06 Nadie dio información (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

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

[calhosp] P58.	¿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 (ESPONTÁNEA)	_ _ _
--------------------------	--	--	-------

[filtrosaux] P59.	Filtro: En los últimos 2 meses, ¿ha utilizado los servicios de laboratorio, rayos X o imagenología del IMSS?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	→ PASE A P64.	_ _ _
-----------------------------	---	---	---------------	-------

SERVICIOS AUXILIARES DE DIAGNÓSTICO				
[saduni] P60.	¿Los estudios de laboratorio, rayos X o imagenología se realizaron en esta misma unidad?	01 Sí, en esta unidad médica 02 No, en otra unidad del IMSS 03 En un laboratorio particular 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	→ PASE A P62. → PASE A P62.	_ _ _
[gastoest] P61.	¿Cuánto pagó por los estudios?	Cantidad: _____ 99999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) Encuestador: Anote la cantidad en la línea y posteriormente codifique una cifra en números cerrados, sin centavos.	→ PASE A P64.	_ _ _ _
[temsad] P62.	¿Cuánto tiempo pasó desde que el médico le dio la solicitud para los estudios de laboratorio, rayos X o imagenología hasta que se los realizaron?	01 De 1 a 7 días 02 De 8 a 15 días 03 De 16 a 30 días 04 De 31 a 60 días 05 De 61 a 90 días 06 Más de 90 días 07 Se los realizaron mientras estuvo en urgencias 08 Se los realizaron mientras estuvo hospitalizado 09 Se los programaron de acuerdo a su cita médica 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)		_ _ _
[satlarx] P63.	En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con el servicio de laboratorio, rayos X o imagenología?	01 Muy satisfecho 02 Satisfecho 03 Ni satisfecho ni insatisfecho (ESPONTÁNEA) 04 Insatisfecho 05 Muy insatisfecho 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)		_ _ _

Encuestador: Si inició con la sección 2, agradezca al entrevistado, tome el tiempo de finalización de la entrevista y anótelos en el espacio correspondiente de la carátula de la encuesta.

SECCIÓN 2



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

Me gustaría evaluar algunos aspectos de esta última visita en la que solicitó los servicios por parte del Instituto, dígame por favor...

Encuestador: El entrevistado sólo calificará al personal con el que tuvo contacto durante la visita a la unidad médica.

TRATO DEL PERSONAL												
[calfatna] P64 – P77. Durante la visita del día de hoy a la unidad médica, ¿tuvo contacto con...?					[calfatnb] P63a – P76a. ¿Cómo calificaría el trato que le brindó... de esta unidad? <i>Encuestador: Si el entrevistado tuvo contacto con el personal citado de la P63-P76, muestre la TARJETA 2 con las opciones de respuesta y pregunte P63a – P76a.</i>							
	Sí	No	NS/ NR*			Muy bueno	Bueno	Regular (ESP)	Malo	Muy malo	NS/ NR*	
P64. La asistente médica	01	02	99	_ _ _	P64a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P65. El personal de administración	01	02	99	_ _ _	P65a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P66. El médico responsable	01	02	99	_ _ _	P66a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P67. Otro médico	01	02	99	_ _ _	P67a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P68. La enfermera (o)	01	02	99	_ _ _	P68a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P69. El personal del módulo de orientación (TAOD)**	01	02	99	_ _ _	P69a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P70. El personal de laboratorio	01	02	99	_ _ _	P70a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P71. El personal de rayos X	01	02	99	_ _ _	P71a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P72. El camillero	01	02	99	_ _ _	P72a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P73. El personal de limpieza	01	02	99	_ _ _	P73a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P74. El personal de trabajo social	01	02	99	_ _ _	P74a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P75. El personal de vigilancia	01	02	99	_ _ _	P75a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P76. El personal de archivo clínico	01	02	99	_ _ _	P76a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P77. El personal de farmacia	01	02	99	_ _ _	P77a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _

*NS/NR. NO SABE/ NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)

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

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

Me gustaría conocer su opinión sobre las condiciones de las instalaciones que utilizó el día de hoy, dígame por favor...

Encuestador: El entrevistado sólo calificará la instalación que utilizó durante la visita a la unidad médica.

CONDICIONES DEL INMUEBLE													
[calfinma] P78 – P82. En su visita del día de hoy, ¿usted utilizó...?					[calfinmb] P77a – P85. ¿Cómo calificaría...? <i>Encuestador: Si el entrevistado utilizó la instalación citada de la 77 – P85, muestre la TARJETA 3 con las opciones de respuesta y pregunte la sección P77a – P85a.</i>								
	Sí	No	NS/ NR*			Muy buena	Buena	Regular (ESP)	Mala	Muy mala	NS/ NR*		
P78. los consultorios	01	02	99	_ _	P78a. la limpieza de...	01	02	03	04	05	99	_ _	
P79. los baños	01	02	99	_ _	P79a. la limpieza de...	01	02	03	04	05	99	_ _	
					P79b. el funcionamiento de...	01	02	03	04	05	99	_ _	
					P79c. la disponibilidad de material sanitario (papel, jabón, etc.) de...	01	02	03	04	05	99	_ _	
P80. las salas de espera	01	02	99	_ _	P80a. la limpieza de...	01	02	03	04	05	99	_ _	
					P80b. el espacio de...	01	02	03	04	05	99	_ _	
P81. el laboratorio	01	02	99	_ _	P81a. la limpieza de...	01	02	03	04	05	99	_ _	
P82. la sala de rayos X	01	02	99	_ _	P82a. la limpieza de...	01	02	03	04	05	99	_ _	
<p>Encuestador: Realizar estas preguntas a todos los entrevistados, utilizando la TARJETA 3.</p>					P83. la limpieza de la unidad médica	01	02	03	04	05	99	_ _	
					P84. la ventilación de la unidad médica	01	02	03	04	05	99	_ _	
					P85. la iluminación de la unidad médica	01	02	03	04	05	99	_ _	
					P86. las instalaciones para personas con discapacidad	01	02	03	04	05	99	_ _	

*NS/NR. NO SABE/ NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)

[rgcalinm] P87.	Usualmente, ¿cómo considera que es la limpieza de los baños?	01 Muy buena 02 Buena 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Mala 05 Muy mala 97 No aplica (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
-----------------	--	---	-------

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

[filtrofarm] P88.	Filtro: En esta ocasión, ¿le recetaron algún medicamento?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P92.	_ _ _
----------------------	--	---	-------

FARMACIA			
[tfarsurt] P89.	¿Cuánto tiempo pasó desde que llegó a la farmacia hasta que le surtieron, o no, su medicamento?	Horas _____ Minutos _____ 9997 No pasó a farmacia → PASE A P92. 9999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ : _ _
[totmed] P90.	De las medicinas que le recetaron, ¿cuántos medicamentos le dieron en la farmacia de la unidad?	01 Todos → PASE A P92. 02 Algunos 03 Ninguno 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P92.	_ _ _
[acnomed] P91.	Si no encontró uno o más medicamentos en la farmacia de la unidad... <i>Encuestador: Leer todas las opciones y anotar sólo la primera mención.</i>	01 lo(s) comprará en una farmacia privada y los pagará de su bolsillo 02 volverá a buscarlo(s) en la farmacia de la unidad 03 no lo(s) va a comprar/suspenderá el tratamiento 04 regresará a que el médico le recete otro medicamento 998 Otro _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[farm1] P92.	En los últimos seis meses, ¿le recetaron algún medicamento en esta unidad?	01 Sí 02 No 97 No aplica (ESPONTÁNEA) → PASE A P96. 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[farm2] P93.	En su última visita a la farmacia de esta unidad, de las medicinas que le recetaron, ¿cuántos medicamentos le dieron?	01 Todos → PASE A P96. 02 Algunos 03 Ninguno 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P96.	_ _ _
[farm5] P94.	En esa ocasión, ¿compró algún medicamento por su cuenta?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P96.	_ _ _
[farm6] P95.	¿Cuánto pagó?	Cantidad: _____ 9999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) <i>Encuestador: Anote la cantidad en la línea y posteriormente codifique una cifra en números cerrados, sin centavos.</i>	_ _ _ _
[satmed] P96.	¿En general que tan satisfecho o insatisfecho esta con el surtimiento de medicamentos en la farmacia de esta unidad?	01 Muy satisfecho 02 Satisfecho 03 Ni satisfecho ni insatisfecho (ESPONTÁNEA) 04 Insatisfecho 05 Muy insatisfecho 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

RECETA RESURTIBLE			
[resurt1] P97.	¿Usted forma parte del programa de receta resurtible?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P100.	_ _ _
[resurt2] P98.	¿Desde hace cuánto tiempo le dan receta resurtible?	01 Es la primera vez 02 Hace 1 mes 03 De 2 a 3 meses 04 De 4 a 6 meses 05 De 7 a 9 meses 06 Más de 9 meses 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

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

[resurt3] P99.	Para usted, ¿qué ventajas tiene este tipo de receta?	01 No tiene que acudir con el médico cada mes 02 No tiene que venir personalmente a surtir la receta 03 No le falta el medicamento para continuar su tratamiento 04 Lo compromete a no interrumpir el tratamiento 998 Otro _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
--------------------------	--	---	-------

PRIORIDAD EN LA ATENCIÓN Y MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN

[atn1fam] P100.	¿Considera usted que el personal del IMSS atiende antes a sus amigos, familiares o conocidos?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[sat2] P101.	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 Satisfecho 03 Ni satisfecho ni insatisfecho (ESPONTÁNEA) → PASE A P103. 04 Insatisfecho 05 Muy insatisfecho 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P103.	_ _ _
[motinsat] P102.	¿Cuál es el principal motivo por el cual no está satisfecho? <i>Encuestador: Leer todas las opciones y anotar sólo la primera mención.</i>	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 06 No se cuenta con los servicios o instalaciones adecuados 07 Negligencia médica 08 Falta de personal médico 998 Otro _____ (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

[opelec] P103 – P104. Si usted tuviera la oportunidad de elegir cambiaría de...	Sí	No	NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
P103. Turno	01	02	99	_ _ _
P104. Médico especialista	01	02	99	_ _ _

ELECCIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

[prefeserv] P105.	Si usted tuviera la oportunidad de elegir el lugar de atención, ¿cuál preferiría? <i>Encuestador: Leer todas las opciones y anotar sólo la primera mención.</i>	01 ISSSTE 02 Centro de salud (Secretaría de Salud) 03 Seguro Popular 04 Consultorios de farmacias particulares (Dr. Simi, Genéricos, Farmacias del ahorro, etc.) 05 Médico privado 06 IMSS 998 Otro _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
-----------------------------	--	--	-------

[filtroaten] P106.	Filtro: En los últimos 6 meses, ¿ha recibido atención médica en algún otro lugar además del IMSS?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P113.	_ _ _
------------------------------	--	---	-------

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

USO DE SERVICIOS DE SALUD			
[otroserv] P107.	¿En dónde recibió la atención médica? Encuestador: Leer todas las opciones y anotar sólo la primera mención.	01 ISSSTE 02 Centro de salud (Secretaría de Salud) 03 Seguro Popular 04 Consultorios de farmacias particulares (Dr. Simi, Genéricos, Farmacias del ahorro, etc.) 05 Médico privado 998 Otro _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[mot_otros] P108.	¿Por qué motivo acudió a ese lugar de atención? Encuestador: Leer todas las opciones y anotar sólo la primera mención.	01 Por el tiempo de espera 02 Por el trato 03 Por las instalaciones y el equipamiento 04 Por la disponibilidad de medicamentos 05 Por la calidad del personal médico 06 Por la cercanía 07 Por afiliación 98 Otro _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[probsal2] P109.	Podría decirme, ¿cuál fue el problema de salud por el cual recibió atención? Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y marque sólo la primera mención. Si responde Malestar o problemas en la columna y/o espalda, pregunte si se ha presentado durante 6 semanas o menos (06) o si es un problema de más de 6 semanas (07); si responde "embarazo", pregunte si es normal (03) o de alto riesgo (18).	01 Diabetes 02 Hipertensión arterial 03 Control de embarazo normal 04 Problemas respiratorios (faringitis, amigdalitis) 05 Problemas pulmonares (neumonía, asma) 06 Malestar reciente en la columna y/o espalda (6 semanas o menos) 07 Problemas crónicos en la columna y/o espalda (más de 6 semanas) 08 Gastroenteritis/Diarrea 09 Enfermedad reumática 10 Gastritis 11 Infecciones o lesiones de la piel 12 Dolor de cabeza 13 Lesión física por accidente o agresión 14 Hernia 15 Luxaciones, esguinces y torceduras 16 Problemas cardíacos 17 Epilepsia 18 Control de embarazo con problemas (alto riesgo) 19 Enfermedad de la glándula tiroideas 20 Infecciones en vías urinarias 21 Consulta preventiva 998 Otro _____ (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _
[trat_otros] P110.	En su visita a ese lugar de atención, ¿cómo fue el trato que recibió?	01 Muy bueno 02 Bueno 03 Ni bueno ni malo (ESPONTÁNEA) 04 Malo 05 Muy malo 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[tmp_otros] P111.	¿Cuánto tiempo pasó desde que solicitó consulta hasta que lo(a) atendió el médico?	01 De 1 a 30 minutos 02 De 31 a 60 minutos 03 De 1 hora 1 minuto a 2 horas 04 De 2 horas 1 minuto a 3 horas 05 Más de 3 horas 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

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

[sat_otro] P112.	En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención médica que recibió?	01 Muy satisfecho 02 Satisfecho 03 <i>Ni satisfecho ni insatisfecho (ESPONTÁNEA)</i> 04 Insatisfecho 05 Muy insatisfecho 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
----------------------------	---	--	-------

ACCESO Y SUGERENCIAS DE MEJORA DEL SERVICIO

[neg_cons1] P113.	En los últimos 6 meses, ¿solicitó atención médica en el IMSS?	01 Sí, solicitó atención y no se la otorgaron 02 Sí, solicitó atención y se la otorgaron 03 No solicitó atención médica 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P115.	_ _ _
[motneg] P114.	¿Cuál fue el motivo por el que no se la otorgaron? <i>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y marque sólo la primera mención.</i>	01 No se ha dado de alta en la unidad médica 02 No pudo comprobar su vigencia de derechos porque no había servicio/sistema electrónico 03 Por falta de algún documento (Carnet/cartilla de citas/credencial ADIMSS) 04 No tenían su expediente en la unidad médica 05 Su patrón lo dio de baja 06 No está registrado como beneficiario 07 Su padecimiento requiere que vaya acompañado 08 No recibió a tiempo los estudios (laboratorio, rayos X o imagenología) 09 No estaba el médico o el profesional que debía atenderlo 10 Había mucha gente y no alcanzó consulta 11 El equipo médico está descompuesto 12 Llegó tarde a su cita 988 Otro _____ (Especifique) 999 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[neg_cons2] P115.	En los últimos 6 meses ¿necesitó atención médica y decidió no atenderse en el IMSS?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P117.	_ _ _
[neg_cons3] P116.	¿Por qué motivo no acudió a solicitar atención en el IMSS? <i>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y marque sólo la primera mención.</i>	01 Porque consideró que no lo atenderían 02 Porque no hay medicamentos 03 Por el horario de atención 04 Porque le queda lejos la unidad médica 05 Porque los tiempos de espera son largos 06 Porque la atención médica es de mala calidad 07 Porque su padecimiento no era grave 988 Otro _____ (Especifique) 999 <i>NO SABE/NO RESPONDE</i>	_ _ _

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

<p>[recomej] P117.</p>	<p>De acuerdo a su experiencia, ¿qué recomendaría para mejorar el servicio de esta unidad médica?</p> <p>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y codifique hasta 3 respuestas en el orden de mención</p>	<p align="right">Orden de mención</p> <p>01 Mejorar el trato por parte del personal _____</p> <p>02 Reducir los tiempos de espera _____</p> <p>03 Que haya más medicamentos _____</p> <p>04 Mejorar la atención médica _____</p> <p>05 Modernizar y/o ampliar las instalaciones _____</p> <p>06 Mejorar el equipamiento _____</p> <p>07 Que los baños estén limpios _____</p> <p>08 Mejorar el sistema de citas _____</p> <p>09 Que sean más eficientes _____</p> <p>10 Mejorar la atención en farmacia _____</p> <p>11 Que no falte el personal _____</p> <p>12 Capacitar al personal _____</p> <p>13 No cambiar continuamente los médicos _____</p> <p>14 Tener más personal médico _____</p> <p>15 Tener más personal de vigilancia _____</p> <p>16 Quitar la corrupción _____</p> <p>17 Ampliar el horario _____</p> <p>18 Proporcionar viáticos a foráneos _____</p> <p>19 Tener unidades médicas más cercanas _____</p> <p>20 Mejorar la calidad de los medicamentos _____</p> <p>21 Mejorar el servicio de ambulancias _____</p> <p>22 Más médicos especialistas _____</p> <p>23 Nada, todo está bien _____</p> <p>998 Otro _____ (Especifique) _____</p> <p>999 NO SABE/NO RESPONDE _____</p>	<p>1ª mención _ _ _ _ </p> <p>2ª mención _ _ _ _ </p> <p>3ª mención _ _ _ _ </p>
-----------------------------------	--	---	---

¡Muchas gracias por su colaboración!

Encuestador: Si inició con la sección 2, deberá aplicar la sección 1. En su defecto, tome el tiempo de finalización de la entrevista y anótelos en el espacio correspondiente de la carátula de la encuesta.