

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

Cuestionario para derechohabientes usuarios mayores de 18 años de edad

[folio] Folio: |__|__|__|__| [deleg] Delegación: _____ |__|__|

[unidadmed] Nombre de la clínica: _____

[id_unid] Número de identificación de la clínica (de acuerdo con la muestra): |__|__|__|__|

[fecha] Fecha: |__|__| - |__|__| - 14 [hr_ini] Hora de inicio: |__|__|:|__|__| [hr_fin] Hora de término: |__|__|:|__|__|
(día) - (mes) - (año) (formato 24 horas) (formato 24 horas)

[nom_sup] Nombre del supervisor: _____ Clave [cve_sup]: |__|__|__|__|__|

[nom_enc] Nombre del encuestador: _____ Clave [cve_enc]: |__|__|__|__|__|

Buenos días/tardes/noches, mi nombre es _____ y trabajo para _____. El día de hoy estamos entrevistando a personas que, como usted, recibieron atención en esta unidad médica, por lo que le pediría unos minutos de su tiempo para conocer su opinión sobre los servicios que le proporcionaron. La información que nos comparta será confidencial y utilizada sólo con fines estadísticos, ningún resultado del estudio hará referencia a personas en particular.

FILTRO. Encuestador: Solicite la cartilla o carnet de citas al potencial entrevistado, y aplique la encuesta sólo en caso de que lleve el documento consigo y haya recibido consulta de medicina familiar o de PrevenIMSS.

Si el entrevistado acudió a consulta de medicina familiar y no presenta su cartilla o carnet de citas; se niega a contestar la encuesta o la interrumpe, llene el formato de no respuesta.

[edad]	¿Cuántos años cumplidos tiene usted? <i>Encuestador: Si el entrevistado no declara su edad, registre la edad aproximada.</i>	Edad: _____ <i>Encuestador: Si el entrevistado es menor de edad, interrumpa la encuesta y llene el formato de no respuesta</i>	__ __
--------	---	---	-------

Servicio al que acudió el día de hoy [servatn]: |__|__|__|

01 Consulta médica

02 PrevenIMSS

CONSULTA DE MEDICINA FAMILIAR O ATENCIÓN EN PREVENIMSS			
[sat1] P1.	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] P2.	En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención que recibe en esta clínica?	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 PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN DEL IMSS**

CONSULTA DE MEDICINA FAMILIAR O ATENCIÓN EN PREVENIMSS		
<p>[probsal] P3.</p>	<p>Podría decirme, ¿cuál fue el problema de salud que le hizo venir a esta unidad?</p> <p><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 (10) o si es un problema de más de 6 semanas (11); si responde "embarazo", pregunte si es normal (01) o de alto riesgo (02).</i></p>	<p>01 Control de embarazo normal 02 Control de embarazo con problemas (alto riesgo) 03 Enfermedades del corazón 04 Diabetes 05 Personas sanas que acuden a los servicios por otros motivos 06 Infecciones respiratorias agudas 07 Traumatismos y envenenamientos. 08 Problemas de las articulaciones 09 Trastornos mentales y del comportamiento 10 Malestar reciente en la columna y/o espalda (6 semanas o menos) 11 Problemas crónicos en la columna y/o espalda (más de 6 semanas) 12 Infecciones, enfermedades o lesiones de la piel 13 Trastornos del metabolismo, de las lipoproteínas y otras lipidemias → PASE A P5. 14 Enfermedades Infecciosas Intestinales (gastroenteritis/Diarrea) 15 Trastornos de los tejidos blandos 16 Infecciones en vías urinarias 17 Epilepsia 18 Problemas respiratorios (faringitis, amigdalitis, rinitis, rinofaringitis) 19 Gastritis y duodenitis 20 Problemas pulmonares (neumonía, asma) 21 Síndrome del colon irritable y otros trastornos funcionales del intestino 22 Enfermedad de la glándula tiroides 23 Dolor de cabeza 24 Luxaciones, esguinces y torceduras 25 Hernia 26 Síntomas, signos y hallazgos anormales clínicos y de laboratorio, no clasificados en otra parte 27 Hipertensión arterial 998 Otro _____ (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE</p> <p align="right"> _ _ _ _ </p>
<p>[lact1] P4.</p>	<p>¿Su médico o algún otro personal de su clínica le han brindado información acerca de los beneficios de la lactancia materna durante los primeros meses de vida del bebé?</p>	<p>01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</p> <p align="right"> _ _ _ _ </p>
<p>[citapre] P5.</p>	<p>Para la consulta del día de hoy, ¿realizó una cita previa?</p>	<p>01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P9.</p> <p align="right"> _ _ _ _ </p>
<p>[comocita] P6.</p>	<p>¿Cuál fue el medio por el cual programó su cita?</p>	<p>01 La programó al salir de su consulta anterior → PASE A P8. 02 Acudió a la unidad 03 Llamó a la unidad 04 Llamó al Centro de Citas Médicas 01 800 del IMSS 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</p> <p align="right"> _ _ _ _ </p>
<p>[diascita] P7.</p>	<p>¿Cuántos días pasaron desde que solicitó la cita hasta que recibió consulta con el médico?</p>	<p>01 La solicité el día de hoy 02 De 1 a 3 días 03 De 4 a 10 días 04 De 11 a 30 días 05 De 31 a 90 días 06 Más de 90 días 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</p> <p align="right"> _ _ _ _ </p>

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

CONSULTA DE MEDICINA FAMILIAR O ATENCIÓN EN PREVENIMSS			
[hrcita] P8.	¿La consulta se realizó a la hora señalada?	01 Sí 02 No, antes de la hora señalada 03 No, hasta 30 minutos después de la hora señalada 04 No, más de 30 minutos después de la hora señalada 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[tmedreg2] P9.	Usualmente, ¿Cuánto tiempo espera desde que llega a la sala de espera hasta que recibe consulta con el médico?	01 De 0 a 30 minutos 02 De 31 minutos a 1 hora 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)	_ _ _

[prevasis] P10. – P11. Previo a la consulta...		Sí	No	NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
P10.	¿lo(a) pesaron?	01	02	99	_ _ _
P11.	¿lo(a) midieron?	01	02	99	_ _ _
[durasis] P12. – P13. Durante la consulta...		Sí	No	NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
P12.	¿le tomaron la temperatura?	01	02	99	_ _ _
P13.	¿le tomaron la presión arterial?	01	02	99	_ _ _

[tratocom] P14 – P19. ¿Durante la consulta del día de hoy, el médico (Si acudió a consulta de medicina familiar) / la enfermera (si acudió a Prevenimss) que lo(a) atendió:					
	Sí	No	Na*	NS/NR**	_ _ _
P14. Lo(a) trató con respeto?	01	02	97	99	_ _ _
P15. Le realizó exploración física?	01	02	97	99	_ _ _
P16. Lo(a) escuchó cuidadosamente?	01	02	97	99	_ _ _
P17. Le explicó las cosas en una manera que usted pudiera entender?	01	02	97	99	_ _ _
P18. Tomó en cuenta su opinión o la de sus familiares al momento de decidir sus cuidados?	01	02	97	99	_ _ _
P19. Lo miró a los ojos?	01	02	97	99	_ _ _

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

[preosad] P20.	¿Tuvo la oportunidad de decirle al médico o enfermera lo que le preocupaba sobre su salud?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[tratocomf] P21.	¿Se quedó con dudas sobre los cuidados necesarios para su padecimiento?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

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

PREVENIMSS			
[preven3] P22.	En los últimos 12 meses, ¿ha acudido a medicina preventiva (PrevenIMSS)?	01 Sí, vine el día de hoy 02 Si he venido anteriormente 03 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	→ PASE A P24 _ _ _
[preven4] P23.	¿Qué lo motivó a acudir a medicina preventiva (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 _____ (ESPONTÁNEA)(Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _ _
[preven1] P24.	¿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)	_ _ _

SERVICIOS AUXILIARES DE DIAGNÓSTICO			
[filtrosaux1] P25.	Filtro: En los últimos 2 meses, ¿ha utilizado los servicios de laboratorio del IMSS?	01 Sí 02 No 97 No aplica (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	→ PASE A P27. _ _ _
[temsad1] P26.	¿Cuánto tiempo pasó desde que el médico le dio la solicitud para los estudios de laboratorio hasta que se los realizaron? <i>Entrevistador: espere la respuesta espontánea del entrevistado y escriba el rango que corresponda.</i>	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 programaron de acuerdo a su cita médica 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[filtrosaux2] P27.	Filtro: En los últimos 2 meses, ¿ha utilizado los servicios de rayos X o imagenología del IMSS?	01 Sí 02 No 97 No aplica (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	→ PASE A P29. _ _ _
[temsad2] P28.	¿Cuánto tiempo pasó desde que el médico le dio la solicitud para los estudios de rayos X o imagenología hasta que se los realizaron? <i>Entrevistador: espere la respuesta espontánea del entrevistado y escriba el rango que corresponda.</i>	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 programaron de acuerdo a su cita médica 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[filtrofarm2] P29.	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 P35. _ _ _

FARMACIA			
[comfarm] P30.	¿El médico le explicó para que servían todas las medicinas que le recetó?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	

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

[tfarsurt] P31.	¿Cuánto tiempo estuvo formado en la fila de la farmacia?	01 De 0 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 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _ _
[totmed] P32.	De las medicinas que le recetaron, ¿cuántos medicamentos le dieron en la farmacia de la unidad?	01 Todos 02 Algunos 03 Ninguno 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _ _
[btratouf] P33.	¿Cómo fue el trato que recibió del personal de la farmacia?	01 Excelente 02 Bueno 03 <i>Regular (ESPONTÁNEA)</i> 04 Malo 05 Pésimo 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _ _
[satmed] P34.	En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con el surtimiento de medicamentos en la farmacia de esta unidad?	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>	_ _ _ _

RECETA RESURTIBLE			
[resurt1] P35.	¿Usted forma parte del programa de receta resurtible?	01 Sí 02 No 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i> → PASE A P37.	_ _ _ _
[resurt3] P36.	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 <i>Otro _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique)</i> 999 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _ _ _

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

TRATO DEL PERSONAL			
[btratou] P37.	¿Cómo fue el trato que recibió en esta unidad en la visita del día de hoy?	01 Excelente 02 Bueno 03 <i>Regular (ESPONTÁNEA)</i> 04 Malo 05 Pésimo 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _ _
[trato1] P38.	En una escala del 0 al 10, donde 0 es nada amable y 10 es muy amable, ¿Qué tan amable fue el personal en su visita del día de hoy?	_____	_ _ _ _

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

[trato1m] P39.	Del personal de la unidad con quien tuvo contacto el día de hoy ¿Quién lo trató mejor? <i>Entrevistador: espere la respuesta espontánea del entrevistado y escriba la opción que corresponda.</i>	01 La asistente médica 02 El médico familiar 03 La enfermera(o) 04 La enfermera del módulo PrevenIMSS 05 Otro médico 06 El personal del módulo de orientación (TAOD)** 07 El personal de laboratorio 08 El personal de rayos X 09 El personal de farmacia 10 El personal de trabajo social 11 El personal de archivo clínico 12 El personal de afiliación y vigencia 13 El director de la clínica 14 El personal de vigilancia 15 El personal de limpieza 996 Nadie (ESPONTÁNEA) → PASE A P42. 998 Otro _____ (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE → PASE A P42.	_ _ _
[trato2m] P40.	Lo saludó <i>Entrevistador: haga referencia al personal mencionado.</i>	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[trato3m] P41.	Lo miró a los ojos <i>Entrevistador: haga referencia al personal mencionado.</i>	01 Sí 02 No 97 NO APLICA 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[trato1p] P42.	Del personal de la unidad con quien tuvo contacto el día de hoy ¿Quién lo trató peor? <i>Entrevistador: espere la respuesta espontánea del entrevistado y escriba la opción que corresponda.</i>	01 La asistente médica 02 El médico familiar 03 La enfermera(o) 04 La enfermera del módulo PrevenIMSS 05 Otro médico 06 El personal del módulo de orientación (TAOD)** 07 El personal de laboratorio 08 El personal de rayos X 09 El personal de farmacia 10 El personal de trabajo social 11 El personal de archivo clínico 12 El personal de afiliación y vigencia 13 El director de la clínica 14 El personal de vigilancia 15 El personal de limpieza 996 Nadie (ESPONTÁNEA) → PASE A P45. 998 Otro _____ (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE → PASE A P45.	_ _ _
[trato2p] P43.	Lo saludó <i>Entrevistador: haga referencia al personal mencionado.</i>	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[trato3p] P44.	Lo miró a los ojos <i>Entrevistador: haga referencia al personal mencionado.</i>	01 Sí 02 No 97 NO APLICA 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

**Técnica en Atención y Orientación al Derechohabiente

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

CONDICIONES DE LAS INSTALACIONES			
[limp1] P45.	¿Cómo calificaría la limpieza de los baños en la clínica?	01 Excelente 02 Buena 03 <i>Ni buena ni mala (ESPONTÁNEA)</i> 04 Mala 05 Pésima 06 No visité los baños 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P47.	_ _ _
[limp2] P46.	¿Contaban con material sanitario (jabón y papel higiénico y secador de manos)?	01 Sí 02 No 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[limp3] P47.	¿Cómo calificaría la limpieza de los consultorios en la clínica?	01 Excelente 02 Buena 03 <i>Ni buena ni mala (ESPONTÁNEA)</i> 04 Mala 05 Pésima 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _

SUGERENCIAS DE MEJORA DEL SERVICIO			
[recomej] P48.	De acuerdo a su experiencia, ¿qué recomendaría para mejorar el servicio de esta clínica? <i>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y codifique hasta 3 respuestas en el orden de mención.</i>	01 Mejorar el trato por parte del personal 02 Más medicamentos y de mejor calidad 03 Reducir los tiempos de espera 04 Limpieza en los baños y/o disponibilidad de material sanitario 05 Más personal/Médicos/Especialistas 06 Mejorar la atención médica 07 Modernizar y/o ampliar las instalaciones 08 Mejorar el sistema de citas 09 Que hagan bien su trabajo 10 Capacitar al personal 11 Nada, todo está bien 998 Otro _____ (Especifique) 999 <i>NO SABE/NO RESPONDE</i>	Orden de mención _____ _____ 1ª mención _ _ _ _____ 2ª mención _ _ _ _____ 3ª mención _ _ _
[calif] P49.	En una escala del 0 al 10, donde 0 es la peor clínica posible y 10 es la mejor clínica, ¿Qué calificación le pondría a la calidad de los servicios de esta clínica?	Calificación: _____ 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[recomuni] P50.	¿Recomendaría esta clínica a familiares y amigos?	01 Sí, definitivamente 02 Sí, probablemente 03 No, probablemente 04 No, definitivamente 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[sugeren] P51.	¿Hay algo sobre lo que no le haya preguntado y que considere importante comentar?	_____ _____ 996 <i>NADA (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _

DATOS DEL ENTREVISTADO			
[turno]	¿En qué turno asiste a consulta de medicina familiar?	01 Matutino 02 Vespertino 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _

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

DATOS DEL ENTREVISTADO			
[tipodhu]	¿Por qué es usted derechohabiente del IMSS?	01 Porque es una prestación de su trabajo 02 Porque es pensionado/jubilado 03 Porque es estudiante y la escuela lo aseguró 04 Porque contraté el seguro por mi cuenta 05 Porque un familiar es trabajador y me aseguró 06 Porque un familiar es pensionado/jubilado y me aseguró 07 <i>NO APLICA</i> 08 Otro _____ (Especifique) 09 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _ _
[sexo]	Sexo <i>Encuestador: Indique el sexo del entrevistado, sin preguntarle.</i>	01 Mujer 02 Hombre	_ _ _ _
[escolar]	¿Cuál es su último grado de estudios?	01 Ninguno 02 Primaria incompleta 03 Primaria completa 04 Secundaria incompleta 05 Secundaria completa 06 Preparatoria, bachillerato o carrera técnica incompleta 07 Preparatoria, bachillerato o carrera técnica completa 08 Universidad incompleta 09 Universidad completa o más 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _ _
[ingreso]	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>	_ _ _ _

¡Muchas gracias por su colaboración!

Encuestador: Tome la hora de finalización de la entrevista y anótela en el espacio correspondiente de la carátula de la encuesta.