

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



Cuestionario para derechohabientes mayores de 18 años de edad

[folio] P1: |\_\_|\_|\_|\_|\_| | [deleg] P2 Delegación: \_\_\_\_\_ |\_\_|\_|\_|  
 [unidmed] P3 Unidad médica: \_\_\_\_\_  
 [id\_unid] P4. Número de identificación de la unidad: |\_\_|\_|\_|\_|\_|\_|  
 [fecha] P5: |\_\_|\_|\_|\_|-|\_\_|\_|\_|\_| - 10 [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, su nivel de satisfacción con los servicios médicos y el trato recibido. 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), **servicios auxiliares de diagnóstico** (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, se niega a contestar la encuesta o la abandona en cualquier momento, llenar el formato de no respuesta**

[insecsoc] 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] <b>P12.</b>	¿Cuántos años cumplidos tiene usted?	Edad: _____	__ _ _
[sexo] <b>P13.</b>	Sexo <i>Entrevistador: anote sin preguntar</i>	01 Mujer 02 Hombre	__ _ _
[edocivi] <b>P14.</b>	¿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	__ _ _
[escolar] <b>P15.</b>	¿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	__ _ _

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



[ingreso] P16.	Sumando todo lo que ganan en su familia, ¿cuánto es el ingreso de todos los que trabajan en su casa al mes? <i>Encuestador: para las opciones de respuesta mostrar al encuestado la TARJETA 1</i>	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] P17.	¿Cuál es su principal ocupación?  <i>Entrevistador: Anotar la respuesta textual y, en el momento de la codificación, reclasificar la respuesta en las opciones dadas</i>	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] P18.	¿Practica usted alguna religión?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE	2 PASE A P20. 99 PASE A P20.
[relig_b] P19.	¿Cuál?	_____ (Especifique)  99 NO SABE/NO RESPONDE	_____
[teléfono] P20.	¿Tiene teléfono fijo en su casa?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE	_____
[sat1] P21.	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 Ni satisfecho ni insatisfecho (ESPONTÁNEA) 04 Algo insatisfecho 05 Muy insatisfecho 99 NO SABE/NO RESPONDE	_____
[retro] P22.	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] P23.	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 al encuestado la TARJETA 2**

[confi1] P24. De las siguientes instituciones u organismos, dígame por favor ¿qué tanta confianza le inspira ...	Mucha confianza	Algo de confianza	Ni mucha ni poca confianza (espontánea)	Poca confianza	Nada de confianza	NS/NR	
P24a. Ejército?	01	02	03	04	05	99	_____
P24b. IFE?	01	02	03	04	05	99	_____
P24c. Senado?	01	02	03	04	05	99	_____
P24d. IMSS?	01	02	03	04	05	99	_____
P24e. Iglesia?	01	02	03	04	05	99	_____
P24f. Policía?	01	02	03	04	05	99	_____
P24g. Diputados?	01	02	03	04	05	99	_____

\*NS/NR. NO SABE/NO RESPONDE  
 Julio 2010, 2do. nivel de atención médica.

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



EVALUACIÓN RETROSPECTIVA Y PROSPECTIVA SOBRE SITUACIÓN ECONÓMICA DEL ENTREVISTADO			
[retroi] P25.	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] P26.	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] P27.	¿Es la primera vez que asiste a esta unidad médica?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _
[motunid] P28.	¿Cuáles fueron los servicios que utilizó?  <i>Encuestador: marcar todas las respuestas que el entrevistado proporcione</i>	01 Consulta de especialidades (el día de hoy) 02 Cirugía (en los últimos dos meses) 03 Hospitalización (en los últimos dos meses) 04 Servicio de urgencias (en los últimos dos meses) 05 Servicio de laboratorio/ rayos X /imagenología (en los últimos dos meses) 98 Otro _____ (Especifique) 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _   _ _ _   _ _ _   _ _ _   _ _ _   _ _ _   _ _ _
[mot_cons2] P29.	¿Cuál es el principal motivo por el que vino a atención?  <i>Encuestador: marque sólo la primera mención</i>	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] P30.	<b>Filtro: ¿En esta ocasión utilizó el servicio de consulta de especialidades?</b>	01 Sí 02 No <b>PASE A P43.</b>	_ _ _

CONSULTA EXTERNA (CONSULTA DE ESPECIALIDADES)			
[consulta] P31.	¿Es la primera vez que viene a consulta de especialidades?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _
[preosad] P32.	Mientras estuvo en la consulta, ¿tuvo la oportunidad de decirle al médico todas las cosas que le preocupaban sobre su salud?	01 Sí, detalladamente 02 Sí, parcialmente 03 <b>No quise hacerlo</b> 04 <b>No me dio la oportunidad de hacerlo</b> 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE</b>	_ _ _  } <b>PASE A P34.</b>
[tmsalud] P33.	¿El tiempo que el 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] P34.	¿El médico que le atendió tenía su expediente clínico o no?	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 DE ATENCIÓN DEL IMSS**



[expclaa] <b>P35.</b> Durante la consulta del día de hoy, ¿le brindaron información sobre...?				[expclab] <b>P36.</b> ¿Qué tan clara o confusa fue la explicación que le dio el médico sobre (...)?									
				<b>Encuestador: para las opciones de respuesta mostrar al encuestado la TARJETA 3</b>									
	Sí	No	Na	Muy clara	Clara	Ni clara ni confusa (ESPONTÁNEA)	Confusa	Muy confusa	NS /NR*				
P35a) su padecimiento	01	00	98	01	02	03	04	05	99				
P35b) los estudios que le harían (laboratorio, rayos X, otros)	01	00	98	01	02	03	04	05	99				
P35c) tratamiento a seguir	01	00	98	01	02	03	04	05	99				
P35d) evolución y posibles complicaciones de su enfermedad	01	00	98	01	02	03	04	05	99				
*NS/NR. NO SABE/NO RESPONDE    Na. No aplica													
[mopin] <b>P37.</b>	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] <b>P38.</b>	El médico que la(o) atendió, ¿le hizo una exploración física?					01 Sí	02 No	<b>PASE A</b>		99 NO SABE/NO RESPONDE			
[cexplora] <b>P39.</b>	¿Qué tan completa o incompleta considera que fue dicha exploración?					01 Muy completa	02 Completa	03 Ni completa ni incompleta (ESPONTÁNEA)	04 Incompleta	05 Muy incompleta	99 NO SABE/NO RESPONDE		
[mexapriv] <b>P40.</b>	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			
[prevent] <b>P41.</b>	Previo a la consulta, ¿el/la enfermero(a)...								<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>NS/NR*</b>		
	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] <b>P42.</b>	Durante la consulta ¿el médico le preguntó sobre su salud?					01 Sí	02 No			99 NO SABE/NO RESPONDE			
[filtrourg] <b>P43.</b>	<b>Filtro: En los últimos 2 meses, ¿ha utilizado el servicio de urgencias?</b>					01 Sí	02 No	<b>PASE A 54. (Filtro de servicio de cirugía)</b>		99 NO SABE/NO RESPONDE			

\*NS/NR. NO SABE/NO RESPONDE

SERVICIO DE URGENCIAS		
[tespurg] <b>P44.</b>	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

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



[calteurg] <b>P45.</b>	¿Cómo considera el tiempo que esperó?	01 <b>Muy corto</b> PASE A P47. 02 <b>Corto</b> PASE A P47. 03 <b>Normal (ESPONTÁNEA)</b> PASE A P47. 04 Largo 05 Muy largo 99 NO SABE / NO RESPONDE	_ _ _
[mottesp] <b>P46.</b>	¿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] <b>P47.</b>	Una vez que lo atendió el médico, ¿a qué servicio pasó?	01 Hospitalización (cama) 02 <b>Observación</b> 03 <b>Laboratorio</b> 04 <b>Otros estudios</b> 05 <b>Quirófano (cirugía)</b> 06 <b>Alta/medicina familiar</b> 99 <b>NO SABE / NO RESPONDE</b>	_ _ _
[tobscama] <b>P48.</b>	¿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] <b>P49.</b>	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] <b>P50.</b>	¿El médico de urgencias le dio una explicación de su estado de salud o padecimiento?	01 Sí 02 <b>No</b> PASE A P52. 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE</b> PASE A P52.	_ _ _
[clarurg] <b>P51.</b>	¿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	_ _ _
[infamur] <b>P52.</b>	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] <b>P53.</b>	¿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] <b>P54.</b>	<b>Filtro: en los últimos 2 meses, ¿ha utilizado el servicio de cirugía?</b>	01 Sí 02 <b>No</b> PASE A 64. (Filtro de hospitalización)	_ _ _

SERVICIO DE CIRUGÍA			
[progciru] <b>P55.</b>	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	_ _ _

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



[topera] <b>P56.</b>	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	_ _ _
[fechaop] <b>P57.</b>	¿La operación se realizó en la fecha programada?	<b>01 Sí PASE A P60.</b> 02 No <b>99 NO SABE/NO RESPONDE PASE A P60.</b>	_ _ _
[suspop1] <b>P58.</b>	¿Cuántas veces le suspendieron la operación?	01 1 vez 02 2 veces 03 3 veces o más <b>99 NO SABE/NO RESPONDE PASE A P60.</b>	_ _ _
[suspop3] <b>P59.</b>	¿Por qué motivo suspendieron la operación?  <i>Encuestador: anotar sólo la primer mención del encuestado</i>	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] <b>P60.</b>	¿De qué la(o) operaron?  _____ (ESPECIFIQUE)  <i>Encuestador: no leer ninguna de las opciones, deberá ser respuesta espontánea</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 98 Otra cirugía _____ (Especifique) 99 NO SABE / NO RESPONDE	_ _ _
[infofam] <b>P61.</b>	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 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Confusa 05 Muy confusa <b>09 Nadie dio información</b> <b>99 NO SABE / NO RESPONDE</b>	_ _ _
[oportiff] <b>P62.</b>	¿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	_ _ _
[calciru] <b>P63.</b>	¿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	_ _ _
[filtrohos] <b>P64.</b>	<b>Filtro: En los últimos 2 meses, ¿utilizó el servicio de hospitalización, es decir, pasó al menos una noche en el hospital?</b>	01 Sí  <b>02 No PASE A P73. (Filtro de servicios auxiliares de diagnóstico)</b>	_ _ _

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



HOSPITALIZACIÓN						
[nochesh] <b>P65.</b>	¿Cuántas noches pasó en el hospital?	Número de noches _____ 99 NO SABE / NO RESPONDE			_ _ _	
[frecrevm] <b>P66.</b>	¿Con qué frecuencia lo revisaba el o los médicos durante el día?  <i>Encuestador: aclarar que el día contempla las 24 hrs.</i>	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] <b>P67.</b>	¿El/la enfermero(a) 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] <b>P68.</b>	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	} <b>PASE a P70.</b>		_ _ _	
[opinfnos] <b>P69.</b>	¿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] <b>P70.</b>	¿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] <b>P71.</b>	¿Algunas de las siguientes situaciones le ocurrió durante su estancia en el hospital?	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>No aplica</b>	<b>NS / NR*</b>	
P71a.	Caidas de la cama, la camilla o silla de ruedas	01	00	09	99	_ _ _
P71b.	Reacción alérgica a algún medicamento	01	00	09	99	_ _ _
P71c.	Reacción a una transfusión de sangre	01	00	09	99	_ _ _
P71d.	Inflamación o infección del lugar donde le colocaron el suero	01	00	09	99	_ _ _
P71e.	Que no le trajeran pato o cómodo cuando usted los solicitó para orinar o defecar	01	00	09	99	_ _ _
P71f.	Infección en su herida quirúrgica	01	00	09	99	_ _ _
P71g.	Alguna lesión o herida por los procedimientos o estudios que le realizaron	01	00	09	99	_ _ _
*NS/NR. NO SABE/NO RESPONDE						
<b>P72.</b> [calhosp]	¿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			_ _ _	

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



[filtrosaux] <b>P73.</b>	<b>En los últimos 2 meses, ¿ha utilizado los servicios de laboratorio, rayos X o imagenología del IMSS?</b>	01 Sí 02 No	<b>PASE A P79.</b>	_ _ _
-----------------------------	---	----------------	--------------------	-------

**SERVICIOS AUXILIARES DE DIAGNÓSTICO**

[temsad] <b>P74.</b>	¿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 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		_ _ _
[saduni] <b>P75.</b>	¿Los estudios de laboratorio, rayos X o imagenología se realizaron en esta misma unidad?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE		_ _ _
[privalex] <b>P76.</b>	¿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] <b>P77.</b>	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] <b>P78.</b>	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] <b>P79.</b>	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		_ _ _
--------------------------	--	--	--	-------



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



\* El derechohabiente sólo calificará el trato si tuvo contacto con las siguientes personas

[calfatna] P80. Durante la consulta del día de hoy, ¿tuvo contacto con (...)?				[calfatnb] P81. ¿Cómo calificaría el trato o atención que le brindó (...) de esta unidad?*						
	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 (o)	01	00	_ _ _	01	02	03	04	05	99	_ _
E) Orientador(a) (TAOD)**	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) Personal de trabajo 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	_ _

**Entrevistador: para las opciones de respuesta mostrar al encuestado la TARJETA 4**

\*\* TAOD. Técnica en Atención y Orientación al Derechohabiente

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

[infimss] P82.	¿Ha recibido, visto o escuchado algún tipo de información de parte del IMSS?	01 Sí 02 No 99 NO SABE / NO RESPONDE	} <b>PASE A P85.</b>	_ _
[finfimss] P83.	¿A través de qué medio recibí, vi o escuché dicha información? <b>Encuestador: marque sólo la primera mención</b>	01 Carteles o letreros 02 Folletos / volantes 03 Espectaculares en la calle 04 Radio 05 Televisión 06 Internet 07 Personal del IMSS 08 Otra persona 99 NO SABE / NO RESPONDE		_ _
[continf] P84.	¿Sobre qué era o de qué trataba esa información? <b>Encuestador: marque sólo la primera mención</b>	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" 11 Vigencia de derechos 12 Ayuda para gastos funerarios/matrimonio 13 Cita previa 98 Otro: _____ (Especifique) 99 NO SABE / NO RESPONDE	_ _	

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



[atn1fam] <b>P85.</b>	¿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] P86. En su visita del día de hoy, ¿usted utilizó (...)?				[calfinmb] P87. ¿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) La sala de 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 5*

\*Ns/Nr. NO SABE/NO RESPONDE

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	_ _

[filtrofam] <b>P88.</b>	En esta ocasión, ¿le recetaron algún medicamento?	01 Sí 02 No	<b>PASE A P92.</b>	_ _
----------------------------	---	----------------	--------------------	-----

FARMACIA				
[totmed] <b>P89.</b>	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	<b>PASE A P91.</b>	_ _
[acnomed] <b>P90.</b>	¿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] <b>P91.</b>	¿Cuánto tiempo pasó desde que llegó a la farmacia hasta que le surtieron, o no, 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		_ _

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



CALIFICACIÓN DEL SERVICIO EN GENERAL			
[recomuni] <b>P92.</b>	Si algún familiar o amigo tuviera que recibir atención médica, ¿recomendaría esta unidad?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE	PASE A P94.  PASE A P94.   _ _ _
[norecomi] <b>P93.</b>	¿Por qué no recomendaría a esta unidad?  <i>Encuestador: marque 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 98 Otro _____ (Especifique) 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _
[corrup] <b>P94.</b>	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	_ _ _
[caqod] <b>P95.</b>	En los últimos seis meses, ¿ha notado una mejor disposición para atenderle por parte del personal que labora en esta unidad médica, o no?	01 Sí ha mejorado 02 Se ha mantenido igual 03 No ha mejorado 98 No aplica 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _
[sat2] <b>P96.</b>	En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención médica que recibe en el IMSS?	01 Muy satisfecho 02 Algo satisfecho 03 Ni satisfecho ni insatisfecho (ESPONTÁNEA) 04 Algo insatisfecho 05 Muy insatisfecho 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _

GRACIAS POR AYUDARME A RESPONDER ESTE CUESTIONARIO