

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A FAMILIARES DE PACIENTES PEDIÁTRICOS
EN LAS UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA DEL IMSS**

[sexo] P3.	Sexo <i>Encuestador: Indique el sexo del entrevistado, sin preguntarle.</i>	01 Mujer 02 Hombre	_ _ _
[escolar] P4.	¿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] P5.	¿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] P6.	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] P7.	En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención médica que recibe el paciente 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>	_ _ _

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A FAMILIARES DE PACIENTES PEDIÁTRICOS
EN LAS UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA DEL IMSS**

[sat3] P8.	En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención que recibe el paciente 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>	_ _ _
[motcons2] P9.	¿Cuál es el principal motivo por el que el paciente vino a recibir 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 Unidad Médica de Alta Especialidad ¿Cuál? _____ 04 Por accidente 05 Por enfermedad previa 06 Por revisión o chequeo periódico 07 Por urgencia 97 <i>No aplica (ESPONTÁNEA)</i> 988 <i>Otro _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique)</i> 999 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _ _
[probsal] P10.	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.	01 Traumatismos, fracturas, luxaciones o esguinces 02 Enfermedades del corazón 03 Diabetes Mellitus 04 Dolores de espalda (dorsopatías) 05 Dolor o problemas de articulaciones (artrosis) 06 Infecciones en vías urinarias 07 Tumores malignos (cáncer) 08 Leucemias 09 Malformaciones congénitas 10 Hernias abdominales y/o inguinales 11 Insuficiencia renal 12 Cirugía (operaciones de algún tipo) 13 Problemas de los ojos (cataratas, glaucoma) 14 Problemas de la vesícula y vías biliares 15 Asma 16 Epilepsia 17 Trastornos Psiquiátricos 18 Deformidades congénitas de pies 19 Deformidades congénitas de cadera 988 <i>Otro _____ (Especifique)</i> 999 <i>NO SABE/NO RESPONDE</i>	_ _ _ _
[tiem_esp2] P11.	¿Cuántos días pasaron desde que el médico le entregó el pase para esta unidad hasta que el paciente 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 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[tprevio] P12.	¿Cuánto tiempo destinó desde que salió de su casa o trabajo hasta que registraron al paciente en el control de citas?	Días _____ Horas _____ Minutos _____ 9999 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _ _ _ _ : _ _
[gastras] P13.	¿Cuánto dinero gastó de su bolsillo para trasladarse a esta unidad?	Cantidad: \$ _____ 0000 No gastó 9999 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i> Encuestador: Anote la cantidad en la línea y posteriormente codifique una cifra en números cerrados, sin centavos.	_ _ _ _
[tmedico] P14.	¿Cuánto tiempo pasó desde que registraron al paciente en el módulo de control hasta que recibió consulta con el médico?	Horas _____ Minutos _____ 9999 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ : _ _

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A FAMILIARES DE PACIENTES PEDIÁTRICOS EN LAS UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA DEL IMSS

[tmedreg] P15.	Usualmente, ¿cuánto tiempo pasa desde que registran al paciente en el control de citas hasta que recibe consulta con el médico?	Horas _____ Minutos _____ 9997 <i>No aplica (ESPONTÁNEA)</i> 9999 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ : _ _
--------------------------	---	---	-----------

[filtroch] P16.	Filtro: ¿En esta ocasión, el paciente utilizó el servicio de consulta de especialidades?	01 Sí 02 No 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i> → PASE A P30.	_ _ _
[filtroch1] P17.	Filtro: ¿Usted acompañó al paciente durante su consulta?	01 Sí 02 No 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i> → PASE A P30.	_ _ _

TRATO Y COMUNICACIÓN			
[btratou] P18.	¿Cómo fue el trato que recibió en esta unidad en la visita del día de hoy?	01 Muy bueno 02 Bueno 03 <i>Ni bueno ni malo (ESPONTÁNEA)</i> 04 Malo 05 Muy malo 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[preosad] P19.	¿Tuvo la oportunidad de decirle al médico lo que le preocupaba sobre la salud del paciente?	01 Sí 02 No quiso hacerlo 03 No le dio la oportunidad de hacerlo 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _

[expclaa] P20 - P23. Durante la consulta del día de hoy, ¿el médico le brindó información sobre...?					[expclab] P20a - P23a. ¿Qué tan clara o confusa fue la explicación que le dio el médico sobre...?								
	Sí	No	Na*	NS/ NR**		Muy clara	Clara	Ni clara ni confusa (ESP)	Confusa	Muy confusa	NS/ NR**		
P20. el padecimiento del paciente	01	02	97	99	_ _ _	P20a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P21. los estudios que le harían al paciente (laboratorio, rayos X, otros)	01	02	97	99	_ _ _	P21a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P22. el tratamiento a seguir del paciente	01	02	97	99	_ _ _	P22a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P23. la evolución y posibles complicaciones de la enfermedad del paciente	01	02	97	99	_ _ _	P23a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _

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

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A FAMILIARES DE PACIENTES PEDIÁTRICOS
EN LAS UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA DEL IMSS**

[mopin] P24.	Respecto a las decisiones relacionadas con la salud de su paciente, ¿qué tanto tomó en cuenta el médico su opinión?	01 Mucho 02 Algo 03 Poco 04 Nada 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[explora] P25.	El médico que atendió al paciente, ¿le realizó exploración física?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

[prevenf] P26 – P29. Previo a la consulta, ¿la/el enfermera(o)...	Sí	No	NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
P26. pesó al paciente?	01	02	99	_ _ _
P27. midió al paciente?	01	02	99	_ _ _
P28. tomó la presión arterial del paciente?	01	02	99	_ _ _
P29. tomó la temperatura del paciente?	01	02	99	_ _ _

PREVENIMSS				
[preven1] P30.	¿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 P32.	_ _ _	
[preven2] P31.	¿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] P32.	En los últimos 4 meses, ¿ha acudido a medicina preventiva (PrevenIMSS)?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P34.	_ _ _	
[preven4] P33.	¿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)	_ _ _	

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A FAMILIARES DE PACIENTES PEDIÁTRICOS
EN LAS UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA DEL IMSS**

[filtrourg] P34.	Filtro: En los últimos 2 meses, ¿el paciente ha utilizado el servicio de urgencias en esta unidad?	01 Sí 02 No 97 <i>No aplica (ESPONTÁNEA)</i> 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	→ PASE A P47.	_ _ _
[filtrourg1] P35.	Filtro: ¿Usted acompañó al paciente durante su estancia en el servicio de urgencias en esta unidad?	01 Sí 02 No 97 <i>No aplica (ESPONTÁNEA)</i> 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	→ PASE A P47.	_ _ _

SERVICIO DE URGENCIAS				
[probsal_urg] P36.	Podría decirme, ¿cuál fue el problema de salud por el que el paciente solicitó atención en el servicio de urgencias? <i>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y marque sólo la primera mención.</i>	01 Traumatismos, fracturas, luxaciones o esguinces 02 Enfermedades del corazón 03 Diabetes Mellitus 04 Dolores de espalda (dorsopatías) 05 Dolor o problemas de articulaciones (artrosis) 06 Infecciones en vías urinarias 07 Tumores malignos (cáncer) 08 Leucemias 09 Malformaciones congénitas 10 Hernias abdominales y/o inguinales 11 Insuficiencia renal 12 Problemas de los ojos (cataratas, glaucoma) 13 Problemas de la vesícula y vías biliares 14 Asma 15 Epilepsia 16 Trastornos Psiquiátricos 17 Deformidades congénitas de pies 18 Deformidades congénitas de cadera 988 Otro _____ (Especifique) 999 <i>NO SABE/NO RESPONDE</i>		
[mot_urg] P37.	Adicional al problema de salud del paciente, ¿cuál fue el motivo por el que acudió al servicio de urgencias?	01 Porque en su unidad de medicina familiar no lo atendieron 02 Porque es más rápido recibir atención en urgencias que en la unidad de medicina familiar 03 Porque el horario de atención ya había concluido en la unidad de medicina familiar 04 Lo envió el médico familiar, debido a la gravedad de su padecimiento 05 Porque necesitaba ser atendido urgentemente 988 Otro _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique) 999 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	→ PASE A P39.	_ _ _ _
[motnoatn] P38.	¿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>	01 Había mucha gente y no alcanzó consulta 02 Llegó tarde a su cita 03 Acudió a consulta en el turno que no le corresponde 988 Otro _____ (Especifique) 999 <i>NO SABE/NO RESPONDE</i>		_ _ _ _
[calteurg] P39.	¿Cómo considera el tiempo que esperó desde que el paciente llegó al servicio de urgencias hasta que lo(a) atendió el médico?	01 Muy corto 02 Corto 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Largo 05 Muy largo 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	→ PASE A P41. → PASE A P41.	_ _ _

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A FAMILIARES DE PACIENTES PEDIÁTRICOS
EN LAS UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA DEL IMSS**

SERVICIO DE URGENCIAS			
[mottesp] P40.	¿A qué atribuye esa espera? <i>Encuestador: Anote sólo la primera mención.</i>	01 Hay mucha gente 02 Lentitud del médico 03 Ausencias del personal/no están en su lugar 04 Están mal organizados 05 Cambio de turno 06 Los médicos estaban ocupados 988 Otro _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _ _
[tespurg] P41.	Desde la llegada al servicio de urgencias hasta que el médico atendió al paciente, ¿cuánto tiempo pasó?	01 30 minutos o menos 02 De 31 a 45 minutos 03 De 46 minutos a una hora 04 Más de una hora 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[servurg] P42.	Una vez que el médico atendió al paciente, ¿a qué servicio pasó?	01 Hospitalización (cama) 02 Observación 03 Quirófano (cirugía) 04 Ninguno, es decir, lo dieron de alta 05 Laboratorio 06 Otros estudios 07 Lo refirieron a su hospital de segundo nivel 08 Lo refirieron a medicina familiar 988 Otro _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _ _ PASE A P44.
[tobscama] P43.	¿Cuánto tiempo tardó el paciente en pasar de observación en urgencias a cama en hospitalización?	01 4 horas o menos 02 Entre 4 horas. 1 min. y 6 horas 03 Entre 6 horas. 1 min. y 8 horas 04 Más de 8 horas 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[expurg] P44.	¿El médico de urgencias le dio una explicación sobre el estado de salud o padecimiento del paciente?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _ PASE A P46.
[clarurg] P45.	¿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] P46.	¿Cómo calificaría la atención médica que le dieron al paciente en el servicio de urgencias?	01 Muy buena 02 Buena 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Mala 05 Muy mala 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A FAMILIARES DE PACIENTES PEDIÁTRICOS
EN LAS UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA DEL IMSS**

[filtrocir] P47.	Filtro: En los últimos 2 meses, ¿su paciente 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 P57.	_ _ _
[filtrocir1] P48.	Filtro: ¿Usted acompañó al paciente durante su estancia en el servicio de cirugía en esta unidad?	01 Sí 02 No 97 No aplica (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	→ PASE A P57.	_ _ _

SERVICIO DE CIRUGÍA				
[progciru] P49.	La programación de la cirugía del paciente se propuso en...	01 Consulta externa de otra unidad médica 02 Consulta externa del mismo hospital 03 Servicio de urgencias 988 Otro _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	→ PASE A P55.	_ _ _ _
[topera] P50.	Desde el momento que el médico le dijo que tenían que operar al paciente 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] P51.	¿La operación se realizó en la fecha programada?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	→ PASE A P55. → PASE A P55.	_ _ _
[suspop3] P52.	¿Por qué motivo no se realizó la operación en la fecha programada? <i>Encuestador: Anote sólo la primera mención.</i>	01 A petición suya 02 Por los problemas de salud del paciente 03 Por falta de material 04 Por falta de médicos 05 Por falta de quirófanos 06 Había una urgencia 988 Otro _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	→ PASE A P54. → PASE A P55.	_ _ _ _
[suspop1] P53.	¿Cuántas veces le suspendieron la operación al paciente?	01 Una vez 02 2 veces 03 3 veces o más 04 No la suspendieron, la adelantaron 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	→ PASE A P55.	_ _ _
[suspop4] P54.	Después de la fecha programada, ¿cuántos días pasaron para que operaran al paciente?	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 DE SATISFACCIÓN A FAMILIARES DE PACIENTES PEDIÁTRICOS
EN LAS UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA DEL IMSS**

SERVICIO DE CIRUGÍA			
[motoper1] P55.	¿De qué operaron al paciente? <i>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y marque sólo la primera mención.</i>	01 Malformación congénita 02 Soplo cardiaco 03 Apéndice 04 Hernia 05 Extirpación de amígdalas 06 Derivaciones intestinales internas 07 Quemadura o herida 08 Fractura 09 Anomalías pulmonares 10 Tumores 988 Otra cirugía _____ (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _ _
[calciru] P56.	¿Cómo calificaría la atención que le dieron al paciente 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] P57.	Filtro: En los últimos 2 meses, ¿su paciente 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)	_ _ _
[filtrohos1] P58.	Filtro: ¿Usted acompañó al paciente durante su estancia en el servicio de hospitalización?	01 Sí 02 No 97 No aplica (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN			
[nochesh] P59.	¿Cuántas noches pasó el paciente 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] P60.	¿Con qué frecuencia el o los médicos revisaban al paciente 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] P61.	¿La/el enfermera(o) acudía cuando se le requería?	01 Siempre 02 Casi siempre 03 A veces (ESPONTÁNEA) 04 Casi nunca 05 Nunca 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A FAMILIARES DE PACIENTES PEDIÁTRICOS
EN LAS UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA DEL IMSS**

[infamho] P62.	Durante la hospitalización, ¿qué tan clara o confusa considera que fue la información que le proporcionaron acerca de la evolución del estado de salud del paciente?	01 Muy clara 02 Clara 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Confusa 05 Muy confusa 06 Nadie dio información (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[calhosp] P63.	¿Cómo calificaría la atención que le dieron al paciente 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] P64.	Filtro: En los últimos 2 meses, ¿su paciente ha utilizado los servicios de laboratorio, rayos X o imagenología del IMSS?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P70.	_ _ _
[filtrosaux1] P65.	Filtro: ¿Usted acompañó al paciente a los servicios de laboratorio, rayos X o imagenología del IMSS?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P70.	_ _ _

SERVICIOS AUXILIARES DE DIAGNÓSTICO			
[saduni] P66.	¿Los estudios de laboratorio, rayos X o imagenología del paciente se realizaron en esta misma unidad?	01 Sí, en esta unidad médica → PASE A 68. 02 No, en otra unidad del IMSS 03 En un laboratorio particular 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P68.	_ _ _
[gastoest] P67.	¿Cuánto pagó por los estudios?	Cantidad: _____ 99999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P70. <i>Encuestador: Anote la cantidad en la línea y posteriormente codifique una cifra en números cerrados, sin centavos.</i>	_ _ _ _
[temsad] P68.	¿Cuánto tiempo pasó desde que el médico le dio la solicitud para que le realizaran al paciente 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] P69.	En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con el servicio que le brindaron al paciente en 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.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A FAMILIARES DE PACIENTES PEDIÁTRICOS
EN LAS UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA DEL IMSS

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] P70 – P83. Durante la visita del día de hoy a la unidad médica, ¿tuvo contacto con...?					[calfatnb] P70a – P83a. ¿Cómo calificaría el trato que le brindó... de esta unidad?							
	Sí	No	NS/ NR*			Muy bueno	Bueno	Regular (Esp)	Malo	Muy malo	NS/ NR*	
P70. La asistente médica	01	02	99	_ _ _	P70a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P71. El personal de administración	01	02	99	_ _ _	P71a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P72. El médico responsable	01	02	99	_ _ _	P72a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P73. Otro médico	01	02	99	_ _ _	P73a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P74. La enfermera(o)	01	02	99	_ _ _	P74a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P75. El personal del módulo de orientación (TAOD)**	01	02	99	_ _ _	P75a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P76. El personal de laboratorio	01	02	99	_ _ _	P76a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P77. El personal de rayos X	01	02	99	_ _ _	P77a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P78. El camillero	01	02	99	_ _ _	P78a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P79. El personal de limpieza	01	02	99	_ _ _	P79a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P80. El personal de trabajo social	01	02	99	_ _ _	P80a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P81. El personal de vigilancia	01	02	99	_ _ _	P81a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P82. El personal de archivo clínico	01	02	99	_ _ _	P82a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P83. El personal de farmacia	01	02	99	_ _ _	P83a.	01	02	03	04	05	99	_ _ _

*NS/NR. NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) **TAOD. Técnica(o) en Atención y Orientación al Derechohabiente

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A FAMILIARES DE PACIENTES PEDIÁTRICOS EN LAS UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA 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					[calfinmb] P84a – P92. ¿Cómo calificaría...?							
[calfinma] P84 – P88. En su visita del día de hoy, ¿usted utilizó...?					Encuestador: Si el entrevistado utilizó la instalación citada de la P84 – P92, muestre la TARJETA 3 con las opciones de respuesta y pregunte la sección P84a – P88a.							
	Sí	No	NS/ NR*			Muy buena	Buena	Regular (ESP)	Mala	Muy mala	NS/ NR*	
P84. los consultorios	01	02	99	_ _ _	P84a. la limpieza de...	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P85. los baños	01	02	99	_ _ _	P85a. la limpieza de...	01	02	03	04	05	99	_ _ _
					P85b. el funcionamiento de...	01	02	03	04	05	99	_ _ _
					P85c. la disponibilidad de material sanitario (papel, jabón, etc.) de...	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P86. las salas de espera	01	02	99	_ _ _	P86a. la limpieza de...	01	02	03	04	05	99	_ _ _
					P86b. el espacio de...	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P87. el laboratorio	01	02	99	_ _ _	P87a. la limpieza de...	01	02	03	04	05	99	_ _ _
P88. la sala de rayos X	01	02	99	_ _ _	P88a. la limpieza de...	01	02	03	04	05	99	_ _ _
Encuestador: Realizar estas preguntas a todos los entrevistados, utilizando la TARJETA 3.					P89. la limpieza de la unidad médica	01	02	03	04	05	99	_ _ _
					P90. la ventilación de la unidad médica	01	02	03	04	05	99	_ _ _
					P91. la iluminación de la unidad médica	01	02	03	04	05	99	_ _ _
					P92. las instalaciones para personas con discapacidad	01	02	03	04	05	99	_ _ _

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

[rgcalinm] P93.	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 DE SATISFACCIÓN A FAMILIARES DE PACIENTES PEDIÁTRICOS
EN LAS UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA DEL IMSS**

[filtrofarm] P94.	Filtro: En esta ocasión, ¿le recetaron algún medicamento al paciente?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P98.	_ _ _
----------------------	--	---	-------

FARMACIA

[tfarsurt] P95.	¿Cuánto tiempo pasó desde que llegó a la farmacia hasta que le surtieron, o no, el medicamento?	Horas _____ Minutos _____ 9997 No pasó a farmacia → PASE A P98. 9999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ : _ _
[totmed] P96.	De las medicinas que le recetaron al paciente, ¿cuántos medicamentos le dieron en la farmacia de la unidad?	01 Todos → PASE A P98. 02 Algunos 03 Ninguno 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P98.	_ _ _
[acnomed] P97.	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 988 Otro _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _ _
[farm1] P98.	En los últimos seis meses, ¿le recetaron al paciente algún medicamento en esta unidad?	01 Sí 02 No 97 No aplica (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P102.	_ _ _
[farm2] P99.	En su última visita a la farmacia de esta unidad, de las medicinas que le recetaron al paciente, ¿cuántos medicamentos le dieron?	01 Todos → PASE A P102. 02 Algunos 03 Ninguno 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P102.	_ _ _
[farm5] P100.	En esa ocasión, ¿compró algún medicamento por su cuenta?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P102.	_ _ _
[farm6] P101.	¿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] P102.	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 Ni satisfecho ni insatisfecho (ESPONTÁNEA) 04 Insatisfecho 05 Muy insatisfecho 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

RECETA RESURTIBLE

[resurt1] P103.	¿Usted o el paciente forman parte del programa de receta resurtible?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P106.	_ _ _
[resurt2] P104.	¿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 DE SATISFACCIÓN A FAMILIARES DE PACIENTES PEDIÁTRICOS
EN LAS UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA DEL IMSS**

[resurt3] P105.	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 les falta el medicamento para continuar su tratamiento 04 Los 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] P106.	¿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] P107.	En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención médica que recibe el paciente en el Instituto Mexicano del Seguro Social?	01 Muy satisfecho 02 Satisfecho 03 Ni satisfecho ni insatisfecho (ESPONTÁNEA) 04 Insatisfecho 05 Muy insatisfecho 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[motinsat] P108.	¿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 del paciente 05 No estuvo de acuerdo con el tratamiento del paciente 06 No se cuenta con los servicios o instalaciones adecuados 07 Negligencia médica 08 Falta de personal médico 998 Otro _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

[opelec] P109 – P110. Si usted tuviera la oportunidad de elegir cambiaría al paciente de...	Sí	No	NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
P109. Turno	01	02	99	_ _ _
P110. Médico especialista	01	02	99	_ _ _

ELECCIÓN DE SERVICIOS DE SALUD			
[prefeserv] P111.	Si usted tuviera la oportunidad de elegir el lugar para que el paciente reciba atención médica, ¿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 988 Otro _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _ _

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A FAMILIARES DE PACIENTES PEDIÁTRICOS
EN LAS UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA DEL IMSS**

[filtroaten] P112.	Filtro: En los últimos 6 meses, ¿el paciente ha recibido atención médica en algún otro lugar además del IMSS?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P120.	_ _ _
[filtroaten1] P113.	Filtro: ¿Usted acompañó al paciente durante su atención médica en ese lugar?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P120.	_ _ _

USO DE SERVICIOS DE SALUD

[otro serv] P114.	¿En dónde recibió la atención médica el paciente? <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 988 Otro _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _ _
[mot_otros] P115.	¿Por qué motivo acudió el paciente a ese lugar de atención? <i>Encuestador: Leer todas las opciones y anotar sólo la primera mención.</i>	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 988 Otro _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _ _
[probsal2] P116.	Podría decirme, ¿cuál fue el problema de salud por el cual recibió atención el paciente? <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 o torceduras 16 Problemas cardíacos 17 Epilepsia 18 Control de embarazo con problemas (alto riesgo) 19 Enfermedad de la glándula tiroidea 20 Infecciones en vías urinarias 21 Consulta preventiva 988 Otro _____ (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _ _
[trat_otros] P117.	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)	_ _ _

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A FAMILIARES DE PACIENTES PEDIÁTRICOS
EN LAS UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA DEL IMSS**

[tmp_otro] P118.	¿Cuánto tiempo pasó desde que solicitó consulta hasta que el médico atendió al paciente?	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 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[sat_otro] P119.	En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención médica que recibió el paciente?	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] P120.	En los últimos 6 meses, ¿solicitó atención médica en el IMSS?	01 <i>Sí, solicitó atención y no se la otorgaron</i> 02 Sí, solicitó atención y se la otorgaron 03 No solicitó atención médica 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[motneg] P121.	¿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 <i>Otro _____ (Especifique)</i> 999 <i>NO SABE/NO RESPONDE</i>	
[neg_cons2] P122.	En los últimos 6 meses ¿necesitó atención médica y decidió no atenderse en el IMSS?	01 <i>Sí</i> 02 No 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[neg_cons3] P123.	¿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 muy largos 06 Porque la atención médica es de mala calidad 07 Porque su padecimiento no era grave 998 <i>Otro _____ (Especifique)</i> 999 <i>NO SABE/NO RESPONDE</i>	_ _ _

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A FAMILIARES DE PACIENTES PEDIÁTRICOS
EN LAS UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA DEL IMSS**

[recomej] P124.	De acuerdo a su experiencia, ¿qué recomendaría para mejorar el servicio de esta unidad médica? Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y codifique hasta 3 respuestas en el orden de mención	<table border="0"> <tr><td>01</td><td>Mejorar el trato por parte del personal</td><td>_____</td></tr> <tr><td>02</td><td>Reducir los tiempos de espera</td><td>_____</td></tr> <tr><td>03</td><td>Que haya más medicamentos</td><td>_____</td></tr> <tr><td>04</td><td>Mejorar la atención médica</td><td>_____</td></tr> <tr><td>05</td><td>Modernizar y/o ampliar las instalaciones</td><td>_____</td></tr> <tr><td>06</td><td>Mejorar el equipamiento</td><td>_____</td></tr> <tr><td>07</td><td>Que los baños estén limpios</td><td>_____</td></tr> <tr><td>08</td><td>Mejorar el sistema de citas</td><td>_____</td></tr> <tr><td>09</td><td>Que sean más eficientes</td><td>_____</td></tr> <tr><td>10</td><td>Mejorar la atención en farmacia</td><td>_____</td></tr> <tr><td>11</td><td>Que no falte el personal</td><td>_____</td></tr> <tr><td>12</td><td>Capacitar al personal</td><td>_____</td></tr> <tr><td>13</td><td>No cambiar continuamente los médicos</td><td>_____</td></tr> <tr><td>14</td><td>Tener más personal médico</td><td>_____</td></tr> <tr><td>15</td><td>Tener más personal de vigilancia</td><td>_____</td></tr> <tr><td>16</td><td>Quitar la corrupción</td><td>_____</td></tr> <tr><td>17</td><td>Ampliar el horario</td><td>_____</td></tr> <tr><td>18</td><td>Proporcionar viáticos a foráneos</td><td>_____</td></tr> <tr><td>19</td><td>Tener unidades médicas más cercanas</td><td>_____</td></tr> <tr><td>20</td><td>Mejorar la calidad de los medicamentos</td><td>_____</td></tr> <tr><td>21</td><td>Mejorar el servicio de ambulancias</td><td>_____</td></tr> <tr><td>22</td><td>Más médicos especialistas</td><td>_____</td></tr> <tr><td>23</td><td>Nada, todo está bien</td><td>_____</td></tr> <tr><td>998</td><td>Otro _____ (Especifique)</td><td>_____</td></tr> <tr><td>999</td><td>NO SABE/NO RESPONDE</td><td>_____</td></tr> </table>	01	Mejorar el trato por parte del personal	_____	02	Reducir los tiempos de espera	_____	03	Que haya más medicamentos	_____	04	Mejorar la atención médica	_____	05	Modernizar y/o ampliar las instalaciones	_____	06	Mejorar el equipamiento	_____	07	Que los baños estén limpios	_____	08	Mejorar el sistema de citas	_____	09	Que sean más eficientes	_____	10	Mejorar la atención en farmacia	_____	11	Que no falte el personal	_____	12	Capacitar al personal	_____	13	No cambiar continuamente los médicos	_____	14	Tener más personal médico	_____	15	Tener más personal de vigilancia	_____	16	Quitar la corrupción	_____	17	Ampliar el horario	_____	18	Proporcionar viáticos a foráneos	_____	19	Tener unidades médicas más cercanas	_____	20	Mejorar la calidad de los medicamentos	_____	21	Mejorar el servicio de ambulancias	_____	22	Más médicos especialistas	_____	23	Nada, todo está bien	_____	998	Otro _____ (Especifique)	_____	999	NO SABE/NO RESPONDE	_____	Orden de mención	
01	Mejorar el trato por parte del personal	_____																																																																													
02	Reducir los tiempos de espera	_____																																																																													
03	Que haya más medicamentos	_____																																																																													
04	Mejorar la atención médica	_____																																																																													
05	Modernizar y/o ampliar las instalaciones	_____																																																																													
06	Mejorar el equipamiento	_____																																																																													
07	Que los baños estén limpios	_____																																																																													
08	Mejorar el sistema de citas	_____																																																																													
09	Que sean más eficientes	_____																																																																													
10	Mejorar la atención en farmacia	_____																																																																													
11	Que no falte el personal	_____																																																																													
12	Capacitar al personal	_____																																																																													
13	No cambiar continuamente los médicos	_____																																																																													
14	Tener más personal médico	_____																																																																													
15	Tener más personal de vigilancia	_____																																																																													
16	Quitar la corrupción	_____																																																																													
17	Ampliar el horario	_____																																																																													
18	Proporcionar viáticos a foráneos	_____																																																																													
19	Tener unidades médicas más cercanas	_____																																																																													
20	Mejorar la calidad de los medicamentos	_____																																																																													
21	Mejorar el servicio de ambulancias	_____																																																																													
22	Más médicos especialistas	_____																																																																													
23	Nada, todo está bien	_____																																																																													
998	Otro _____ (Especifique)	_____																																																																													
999	NO SABE/NO RESPONDE	_____																																																																													

¡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.