

**ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A DERECHOHABIENTES USUARIOS
DE UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA DEL IMSS**

CONSULTA MÉDICA DE ESPECIALIDADES			
[motcons2] P4.	¿Cuál es el principal motivo por el que el paciente vino a consulta el día de hoy?	01 Por referencia del servicio de medicina familiar 02 Por enfermedad previa 03 Por revisión o chequeo periódico 04 Por accidente 05 Por urgencia 998 Otro _____ (ESPONTÁNEA)(Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _ _
[probsal] P5.	Podría decirme, ¿cuál fue el problema de salud que hizo venir al paciente 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 998 Otro _____ (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _ _
[tiem_esp2] P6.	¿Cuántos días pasaron desde que su médico familiar 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 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[tmedreg2] P7.	Usualmente, ¿Cuánto tiempo espera desde que llega a la sala de espera hasta que el paciente 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 97 No aplica 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

[previsis] P8 – P11. En la consulta del día de hoy...	Sí	No	NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
P8. ¿pesaron al paciente?	01	02	99	_ _ _
P9. ¿midieron al paciente?	01	02	99	_ _ _
P10. ¿le tomaron la presión arterial al paciente?	01	02	99	_ _ _
P11. ¿le tomaron la temperatura al paciente?	01	02	99	_ _ _

**ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A DERECHOHABIENTES USUARIOS
DE UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA DEL IMSS**

TRATO Y COMUNICACIÓN EN CONSULTA					
[tratocomf] P12 – P17. ¿Durante la consulta del día de hoy, el médico que atendió al paciente:					
	Sí	No	Na*	NS/NR**	
P12. Lo(a) trató con respeto?	01	02	97	99	_ _ _
P13. Le realizó exploración física?	01	02	97	99	_ _ _
P14. Lo(a) escuchó cuidadosamente?	01	02	97	99	_ _ _
P15. Le explicó las cosas en una manera que usted pudiera entender?	01	02	97	99	_ _ _
P16. Tomó en cuenta su opinión o la de sus familiares al momento de decidir los cuidados del paciente?	01	02	97	99	_ _ _
P17. Lo miró a los ojos?	01	02	97	99	_ _ _

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

[preosad] P18.	¿Tuvo la oportunidad de decirle al médico lo que le preocupaba sobre la salud del paciente?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[tratocomd] P19.	¿Se quedó con dudas sobre los cuidados necesarios para el padecimiento del paciente?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

PREVENIMSS			
[preven3] P20.	En el último año, ¿Usted ha acudido a medicina preventiva (PrevenIMSS)?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[preven4] P21.	¿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] P22.	¿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] P23.	Filtro: En caso de que en los últimos 2 meses su paciente haya utilizado los servicios de laboratorio del IMSS, ¿usted lo acompañó?	01 Sí 02 No 97 No aplica 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[temsad1] P24.	¿Cuánto tiempo pasó desde que el médico le dio la solicitud para que le realizaran al paciente 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 08 Se los realizaron mientras estuvo en urgencias 09 Se los realizaron mientras estuvo hospitalizado 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

**ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A DERECHOHABIENTES USUARIOS
DE UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA DEL IMSS**

[filtrosaux2] P25.	Filtro: En caso de que en los últimos 2 meses su paciente haya utilizado los servicios de rayos X o imagenología del IMSS, ¿usted lo acompañó?	01 Sí 02 No 97 No aplica 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	→ PASE A P27.	_ _ _
[temsad2] P26.	¿Cuánto tiempo pasó desde que el médico le dio la solicitud para que le realizaran al paciente 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 08 Se los realizaron mientras estuvo en urgencias 09 Se los realizaron mientras estuvo hospitalizado 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)		_ _ _

[filtrofarm2] P27.	Filtro: El día de hoy, ¿acudió a la farmacia a surtir algún medicamento del paciente?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	→ PASE A P33.	_ _ _
-----------------------	--	---	---------------	-------

FARMACIA				
[comfarm] P28.	El médico le explicó para qué servían todas las medicinas que le recetó al paciente?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)		_ _ _
[tfarsurt] P29.	¿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 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)		_ _ _
[totmed] P30.	De las medicinas que le recetaron al paciente, ¿cuántos medicamentos le dieron en la farmacia de la unidad?	01 Todos 02 Algunos 03 Ninguno 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)		_ _ _
[btratouf] P31.	¿Cómo fue el trato que recibió del personal de la farmacia?	01 Excelente 02 Bueno 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Malo 05 Pésimo 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)		_ _ _
[satmed] P32.	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] P33.	¿Usted o el paciente forman parte del programa de receta resurtible?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	→ PASE A P35.	_ _ _
[resurt3] P34.	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)		_ _ _ _

**ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A DERECHOHABIENTES USUARIOS
DE UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA DEL IMSS**

[filtrourg] P35.	Filtro: En caso de que su paciente haya utilizado en los últimos 2 meses el servicio de urgencias en esta unidad, ¿usted lo acompañó?	01 Sí 02 No 97 <i>No aplica (ESPONTÁNEA)</i> 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	→ PASE A P40.	_ _ _
----------------------------	--	--	---------------	-------

SERVICIO DE URGENCIAS

[mot_urg] P36.	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 Porque lo envió el médico familiar, debido a la gravedad de su padecimiento 05 Porque necesitaba ser atendido urgentemente 998 Otro _____ (ESPONTÁNEA) (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)		_ _ _
[tespurg] P37.	Desde su 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)		_ _ _
[dudaurg] P38.	¿Contestó el médico de urgencias todas sus dudas?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)		_ _ _
[califurg] P39.	¿Cómo calificaría la atención médica que le dieron al paciente en el servicio de urgencias?	01 Excelente 02 Buena 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Mala 05 Pésima 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)		_ _ _

CIRUGÍA Y HOSPITALIZACIÓN

[filtrocir] P40.	Filtro: En caso de que su paciente haya utilizado en los últimos 2 meses el servicio de cirugía en esta unidad, ¿usted lo acompañó?	01 Sí 02 No 97 <i>No aplica (ESPONTÁNEA)</i> 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	→ PASE A P42.	_ _ _
[calciru] P41.	¿Cómo calificaría la atención médica que le dieron al paciente en el servicio de cirugía?	01 Excelente 02 Buena 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Mala 05 Pésima 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)		_ _ _
[filtrhos] P42.	Filtro: En caso de que su paciente haya utilizado en los últimos 2 meses el servicio de hospitalización, es decir, pasó al menos una noche en este hospital, ¿usted lo acompañó?	01 Sí 02 No 97 <i>No aplica (ESPONTÁNEA)</i> 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	→ PASE A P44.	_ _ _
[calhosp] P43.	¿Cómo calificaría la atención médica que le dieron al paciente en el servicio de hospitalización?	01 Excelente 02 Buena 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Mala 05 Pésima 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)		_ _ _

**ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A DERECHOHABIENTES USUARIOS
DE UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA DEL IMSS**

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

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

TRATO DEL PERSONAL			
[btratou] P44.	¿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] P45.	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?	_____	_ _ _
[tratom] P46.	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 especialista 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 P49. 998 Otro _____ (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE → PASE A P49.	_ _ _
[trato2m] P47.	Lo saludó <i>Entrevistador: haga referencia al personal mencionado.</i>	01 Sí 02 No 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[trato3m] P48.	Lo miró a los ojos <i>Entrevistador: haga referencia al personal mencionado.</i>	01 Sí 02 No 97 <i>NO APLICA</i> 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[tratop] P49.	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 especialista 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 P52. 998 Otro _____ (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE → PASE A P52.	_ _ _

**ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A DERECHOHABIENTES USUARIOS
DE UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA DEL IMSS**

[trato2p] P50.	Lo saludó <i>Entrevistador: haga referencia al personal mencionado.</i>	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[trato3p] P51.	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**

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

CONDICIONES DE LAS INSTALACIONES			
[limp1] P52.	¿Cómo calificaría la limpieza de los baños en la unidad médica?	01 Excelente 02 Buena 03 Ni buena ni mala (ESPONTÁNEA) 04 Mala 05 Pésima 06 No visité los baños 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[limp2] P53.	¿Contaban con material sanitario (jabón y papel higiénico y secador de manos)?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[limp3] P54.	¿Cómo calificaría la limpieza de los consultorios en la unidad médica?	01 Excelente 02 Buena 03 Ni buena ni mala (ESPONTÁNEA) 04 Mala 05 Pésima 06 No visité los consultorios 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

**PASE A
P54.**

SUGERENCIAS DE MEJORA DEL SERVICIO				
[recomej] P55.	De acuerdo a su experiencia, ¿qué recomendaría para mejorar el servicio de esta unidad médica? <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 sean más eficientes 10 Capacitar al personal 11 Nada, todo está bien 998 Otro _____ (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE	Orden de mención _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____	1ª mención _ _ _ 2ª mención _ _ _ 3ª mención _ _ _
[calif] P56.	En una escala del 0 al 10, donde 0 es la peor unidad médica posible y 10 es la mejor unidad médica posible, ¿Qué calificación le pondría a la calidad de los servicios de esta unidad médica?	Calificación: _____ 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)		_ _ _
[recomuni] P57.	¿Recomendaría esta unidad médica a familiares y amigos?	01 Sí, definitivamente 02 Sí, probablemente 03 No, probablemente 04 No, definitivamente 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)		_ _ _

**ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN A DERECHOHABIENTES USUARIOS
DE UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEDIATRÍA DEL IMSS**

[sugeren] P58.	¿Hay algo sobre lo que no le haya preguntado y que considere importante comentar?	_____ 996 NADA (ESPONTÁNEA)	_ _ _
--------------------------	---	--------------------------------	-------

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 97 NO APLICA 98 Otro _____ (Especifique) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[parent]	¿Cuál es su parentesco con el paciente?	01 Padre 02 Madre 03 Abuelo(a) 04 Tío(a) 05 Hermano(a) 06 Tutor 998 Otro _____ (ESPONTÁNEA)(Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[sexo]	Sexo Encuestador: Indique el sexo del entrevistado, sin preguntarle.	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 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[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 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

¡Muchas gracias por su colaboración!

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