

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

[sat3] P2.	En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención que recibe en esta unidad médica?	01 Muy satisfecho 02 Satisfecho 03 <i>Ni satisfecho ni insatisfecho (ESPONTÁNEA)</i> 04 Insatisfecho 05 Muy insatisfecho 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[filtroch] P3.	Filtro: ¿En esta ocasión utilizó el servicio de consulta de especialidades?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P12.	_ _ _

CONSULTA MÉDICA DE ESPECIALIDADES

[probsal] P4.	Podría decirme, ¿cuál fue el problema de salud que le hizo venir a esta unidad? Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y marque sólo la primera mención. Si responde Malestar o problemas en la columna y/o espalda, pregunte si se ha presentado durante 6 semanas o menos (17) o si es un problema de más de 6 semanas (18).	01 Diabetes Mellitus 02 Hipertensión arterial 03 Control de embarazo 04 Traumatismos, fracturas, luxaciones o esguinces 05 Envenenamiento 06 Otorrinolaringología/Problemas respiratorios 07 Infecciones respiratorias agudas (gripe, tos) 08 Problemas pulmonares (neumonía, asma) 09 Infecciones, enfermedades o lesiones de la piel 10 Enfermedades del corazón 11 Gastritis y duodenitis 12 Enfermedades Infecciosas Intestinales (gastroenteritis/Diarrea) 13 Infecciones/Problemas de vías urinarias 14 Problemas del riñón/Insuficiencia renal 15 Problemas ginecológicos u obstétricos 16 Problemas de los ojos (cataratas, glaucoma) 17 Malestar reciente en la columna y/o espalda (dorsopatía) 18 Problemas crónicos en la columna y/o espalda 19 Dolor de cabeza 20 Dolor o problemas de articulaciones (artrosis) 21 Dolor de estómago 22 Fiebre 23 Dolor de diente o muela 24 Trastornos psiquiátricos y del comportamiento 25 Problemas urológicos/Próstata 26 Tumores malignos/Cáncer 27 Abscesos/Quistes 28 Problemas de la vesícula y vías biliares 29 Problemas neurológicos 30 Malformaciones congénitas 31 Problemas del Sistema Inmunológico 32 Epilepsia 33 Cirugía (operaciones de algún tipo) 34 Leucemias 35 Hernias abdominales y/o inguinales 36 Deformaciones congénitas de pies 37 Deformaciones congénitas de cadera 998 <i>Otro _____ (Especifique)</i> 999 <i>NO SABE/NO RESPONDE</i>	_ _ _ _
[especialid] P5.	¿A cuál especialidad lo refirieron?	_____ Anote el nombre de la especialidad 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _

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

[totorpase] P6.	¿Cuánto tiempo pasó desde que salió de consulta con el médico especialista hasta que le otorgaron el pase para acudir a consulta en este hospital?	01 Menos de 1 hora 02 De 1 a 2 horas 03 De 2 horas un minuto a 4 horas 04 Más de 4 horas 05 De 2 a 5 días 06 De 6 a 15 días 07 Más de 15 días 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[tiem_esp2] P7.	¿Cuánto tiempo pasó desde que le entregaron el pase hasta que recibió la consulta en este hospital?	01 De 0 a 5 días hábiles 02 De 6 a 10 días hábiles 03 De 11 a 15 días hábiles 04 De 16 a 20 días hábiles 05 De 21 a 60 días hábiles 06 De 61 a 90 días hábiles 07 Más de 90 días hábiles 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[tmedreg3] P8.	En este hospital, ¿cuánto tiempo esperó a partir del horario de su cita para recibir consulta con el médico?	01 De 0 a 15 minutos 02 De 16 a 30 minutos 03 De 31 minutos a 1 hora 04 De 1 hora 1 minuto a 2 horas 05 De 2 horas 1 minuto a 3 horas 06 Más de 3 horas 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _

[durasis_c] P9.	En la consulta del día de hoy, ¿le realizaron exploración o revisión física?	01 Sí 02 No 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[preosad] P10.	¿Tuvo la oportunidad de decirle al médico lo que le preocupaba sobre su salud?	01 Sí 02 No 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[tratocomf] P11.	¿Se quedó con dudas sobre los cuidados necesarios para su padecimiento?	01 Sí 02 No 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _

MEDICINA PREVENTIVA (PREVENIMSS)			
[preven3] P12.	En los últimos 12 meses, ¿ha acudido a medicina preventiva (PrevenIMSS)?	01 Sí 02 No 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _

SERVICIOS DE LABORATORIO Y RAYOS X			
[filtrosaux1] P13.	Filtro: En el último mes, ¿ha utilizado los servicios de laboratorio del IMSS?	01 Sí 02 No 97 No aplica (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[temsad1] P14.	¿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 08 Se los realizaron mientras estuvo en urgencias 09 Se los realizaron mientras estuvo hospitalizado 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE</i>	_ _ _

**PASE
A
P16.**

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

SERVICIOS DE LABORATORIO Y RAYOS X			
[temsad1a] P15.	Cuando utilizó los servicios de laboratorio, ¿hubo el material y equipo necesario para realizar todos los estudios?	01 Sí 02 No 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[filtrosaux2] P16.	Filtro: En el último mes, ¿ha utilizado los servicios de rayos X, ultrasonido, tomografías, etc. del IMSS?	01 Sí 02 No 97 <i>No aplica (ESPONTÁNEA)</i> → PASE A P19. 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[temsad2] P17.	¿Cuánto tiempo pasó desde que el médico le dio la solicitud para los estudios de rayos X, ultrasonido, tomografías, etc. 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 <i>NO SABE/NO RESPONDE</i>	_ _ _
[temsad2a] P18.	Cuando utilizó los servicios de rayos X, ultrasonido, tomografías, etc. ¿hubo el material y equipo necesario para realizar todos los estudios?	01 Sí 02 No 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _

[recmedhoy] P19.	El día de hoy, ¿le recetaron algún medicamento?	01 Sí 02 No 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
[filtrofarm2] P20.	Filtro: El día de hoy, ¿acudió a la farmacia a surtir algún medicamento?	01 Sí 02 No 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i> → PASE A P24.	_ _ _

FARMACIA			
[tfarsurt] P21.	¿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] P22.	De las medicinas que le recetaron, ¿cuántos medicamentos le dieron en la farmacia de la unidad?	01 Todos → PASE A P24. 02 Algunos 03 Ninguno 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P24.	_ _ _
[motnosurt] P23.	¿Por qué no le surtieron el medicamento?	01 Porque no tenían el medicamento 02 Porque me falta un trámite administrativo. 03 Porque falta la autorización del médico especialista/hospital 04 Porque la farmacia estaba cerrada 05 Otra causa, _____ (ESPONTÁNEA) 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _

[filtrourg] P24.	Filtro: En el último mes, ¿ha utilizado el servicio de urgencias o admisión continua en esta unidad?	01 Sí 02 No 97 <i>No aplica (ESPONTÁNEA)</i> → PASE A P31. 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	_ _ _
----------------------------	---	--	-------

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

SERVICIO DE URGENCIAS O ADMISIÓN CONTINUA			
<p>[probsal_urg] P25.</p>	<p>Podría decirme, ¿cuál fue el problema de salud por el que solicitó atención en el servicio de urgencias o admisión continua?</p> <p>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 (17) o si es un problema de más de 6 semanas (18).</p>	<p>01 Diabetes Mellitus 02 Hipertensión arterial 03 Control de embarazo 04 Traumatismos, fracturas, luxaciones o esguinces 05 Envenenamiento 06 Otorrinolaringología/Problemas respiratorios 07 Infecciones respiratorias agudas (gripe, tos) 08 Problemas pulmonares (neumonía, asma) 09 Infecciones, enfermedades o lesiones de la piel 10 Enfermedades del corazón 11 Gastritis y duodenitis 12 Enfermedades Infecciosas Intestinales (gastroenteritis/Diarrea) 13 Infecciones/Problemas de vías urinarias 14 Problemas del riñón/Insuficiencia renal 15 Problemas ginecológicos u obstétricos 16 Problemas de los ojos (cataratas, glaucoma) 17 Malestar reciente en la columna y/o espalda (dorsopatía) 18 Problemas crónicos en la columna y/o espalda 19 Dolor de cabeza 20 Dolor o problemas de articulaciones (artrosis) 21 Dolor de estómago 22 Fiebre 23 Dolor de diente o muela 24 Trastornos psiquiátricos y del comportamiento 25 Problemas urológicos/Próstata 26 Tumores malignos/Cáncer 27 Abscesos/Quistes 28 Problemas de la vesícula y vías biliares 29 Problemas neurológicos 30 Malformaciones congénitas 31 Problemas del Sistema Inmunológico 32 Epilepsia 33 Cirugía (operaciones de algún tipo) 34 Leucemias 35 Hernias abdominales y/o inguinales 36 Deformaciones congénitas de pies 37 Deformaciones congénitas de cadera 998 Otro _____(Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE</p>	<p align="right"> _ _ _ _ </p>
<p>[mot_urg] P26.</p>	<p>¿Por qué acudió a atenderse al servicio de urgencias o admisión continua en lugar de su unidad de medicina familiar?</p>	<p>01 Porque en su unidad de medicina familiar no lo atendieron 02 Porque es más rápido recibir atención en urgencias o admisión continua 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)</p>	<p align="right"> _ _ _ _ </p>

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

SERVICIO DE URGENCIAS O ADMISIÓN CONTINUA			
[turgtriag] P27.	¿Cuánto tiempo pasó desde que llegó a urgencias o admisión continua hasta que pasó a una primera revisión con un médico o enfermera (Área de Triage)? ENCUESTADOR: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del encuestado y escriba el rango que corresponda.	01 5 minutos o menos 02 Entre 6 y 10 minutos 03 Entre 11 y 20 minutos 04 Entre 21 y 30 minutos 05 Entre 31 minutos y 1 hora 06 Más de 1 hora 99 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _
[tram_urg] P28.	¿Qué trámite tuvo que realizar antes de la primera revisión con un médico o enfermera (Área de Triage)?	01 No tuvo que realizar ningún trámite 02 Registrarse en algún área de control 03 Presentar sello de vigencia de derechos 04 Demostrar ser derechohabiente con credencial o carnet del IMSS 05 Otro (Especifique): _____ (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[calteurg] P29.	¿Cómo calificaría el tiempo de espera en el servicio de urgencias o admisión continua?	01 Muy rápido 02 Rápido 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Lento 05 Muy lento 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[califurg] P30.	¿Cómo calificaría la atención médica que le dieron en el servicio de urgencias o admisión continua?	01 Excelente 02 Buena 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Mala 05 Pésima 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

SERVICIO DE CIRUGÍA			
[filtrocir] P31.	Filtro: En el último mes, ¿ha utilizado el servicio de cirugía en esta unidad?	01 Sí 02 No 97 No aplica (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[progciru] P32.	La programación de su cirugía se propuso en...	01 Consulta externa de otro hospital 02 Consulta externa del mismo hospital 03 Servicio de urgencias o admisión continua 988 Otro _____ (Especifique) (ESPONTÁNEA) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[topera] P33.	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 (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[fechaop] P34.	¿La operación se realizó en la fecha programada?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[suspop1] P35.	¿Cuántas veces le suspendieron la operación?	01 1 vez 02 2 veces 03 3 veces o más 04 No la suspendieron, la adelantaron 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

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

SERVICIO DE CIRUGÍA			
[susp3] P36.	¿Por qué motivo no se realizó la operación en la fecha programada? <i>Encuestador: anotar sólo la primera mención.</i>	01 A petición suya 02 Por su estado de salud 03 Por falta de material 04 Por falta de médicos 05 Por falta de quirófanos 06 Había una urgencia 07 Por no contar con disponibilidad de camas 08 Por caducidad de estudios de laboratorio 09 Por falta de valoraciones 10 No me presenté 988 Otro _____ (Especifique) (ESPONTÁNEA) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[susp4] P37.	Después de la fecha programada, ¿cuántos días calendario pasaron para que lo operaran?	Número de días calendario _____ 97 NO APLICA 999 NO SABE / NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) <i>Encuestador: Si el entrevistado responde en otro periodo (semanas, meses, años) anotar textualmente su respuesta</i>	_ _ _
[motoper] P38.	¿De qué la(o) operaron?	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 988 Otra cirugía _____ (Especifique) (ESPONTÁNEA) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[opfinsem] P39.	¿Su cirugía se realizó en fin de semana?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[infofam] P40.	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 06 Nadie dio información 97 No aplica 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[oportiff] P41.	¿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 (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[calciru] P42.	¿Cómo calificaría la atención que le dieron en el servicio de cirugía?	01 Excelente 02 Buena 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Mala 05 Pésima 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[medciru] P43.	¿El médico cirujano responsable de su Cirugía se presentó antes de la realización de la misma con Usted o con algún familiar responsable?	01 Sí 02 No 03 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

→ PASE a P42.

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

HOSPITALIZACIÓN			
[filtrohos] P44.	Filtro: En el último mes, ¿utilizó el servicio de hospitalización, es decir, pasó al menos una noche en este hospital?	01 Sí 02 No 97 <i>No aplica (ESPONTÁNEA)</i> 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	→ PASE A P49. _ _ _
[tobscama] P45.	¿Cuánto tiempo transcurrió desde que le dieron una cama o camilla en urgencias (Observación) hasta que pasó a una cama en el piso de hospitalización?	01 8 horas o menos 02 De 8 horas 1 minuto a 12 horas 03 De 12 horas 1 minuto a 1 día 04 De 1 día 1 minuto a 3 días 05 De 3 días 1 minuto a 5 días 06 Más de 5 días 97 <i>No aplica</i> 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	→ PASE A P47. → PASE A P47. _ _ _
[razontesp] P46.	¿Cuál fue la razón que le dieron por la cual tardó en pasar a piso de hospitalización?	01 No había camas en piso 02 No le daban los resultados de sus estudios 03 No estaba el doctor que lo atendía 04 No estaba el familiar/acompañante del paciente 05 No había camillero 06 Faltaba algún trámite administrativo. ¿Cuál? _____ 07 Otra causa. ¿Cuál? _____ (ESPONTÁNEA) 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	 _ _ _
[infprealta] P47.	El día anterior a su egreso, ¿algún familiar fue informado que usted sería dado de alta al día siguiente (estaba de “pre-alta”)?	01 Sí 02 No 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	 _ _ _
[calhosp] P48.	¿Cómo calificaría la atención médica que le dieron en el servicio de hospitalización?	01 Excelente 02 Buena 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Mala 05 Pésima 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	 _ _ _

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...

TRATO DEL PERSONAL			
[btratou] P49.	¿Cómo fue el trato que recibió en esta unidad en la visita del día de hoy?	01 Excelente 02 Bueno 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Malo 05 Pésimo 99 <i>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</i>	 _ _ _

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

TRATO DEL PERSONAL					[calfatnb] P50a – P62a. En una escala del 1 al 10, donde 1 es Pésimo y 10 Excelente ¿Cómo calificaría el trato que le brindó...de esta unidad? <i>Encuestador: Si el entrevistado tuvo contacto con el personal citado de la P50 – P62, muestre la TARJETA 1 con las opciones de respuesta y pregunte P50a – P62a.</i>													
[calfatna] P50 – P62. Durante la visita del día de hoy a la unidad médica, ¿tuvo contacto con...?																		
	Sí	No	NS/ NR*			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NR		
P50. La asistente médica	01	02	99	_ _ _	P50a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_ _ _	
P51. El personal de administración	01	02	99	_ _ _	P51a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_ _ _	
P52. El médico responsable	01	02	99	_ _ _	P52a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_ _ _	
P53. La enfermera(o)	01	02	99	_ _ _	P53a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_ _ _	
P54. El personal del módulo de orientación (TAOD)**	01	02	99	_ _ _	P54a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_ _ _	
P55. El personal de laboratorio	01	02	99	_ _ _	P55a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_ _ _	
P56. El personal de rayos X	01	02	99	_ _ _	P56a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_ _ _	
P57. El camillero	01	02	99	_ _ _	P57a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_ _ _	
P58. El personal de limpieza	01	02	99	_ _ _	P58a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_ _ _	
P59. El personal de trabajo social	01	02	99	_ _ _	P59a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_ _ _	
P60. El personal de vigilancia	01	02	99	_ _ _	P60a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_ _ _	
P61. El personal de archivo clínico	01	02	99	_ _ _	P61a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_ _ _	
P62. El personal de farmacia	01	02	99	_ _ _	P62a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_ _ _	


*No sabe/No responde

** Técnica en Atención y Orientación al Derechohabiente

[saludar] P63.	El personal que lo atendió, ¿lo saludó mirándolo a los ojos?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[escuchar] P64.	El personal que lo atendió, ¿lo escuchó con atención y sin interrupciones?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[responder] P65.	El personal que lo atendió, ¿le respondió de forma clara ante la solicitud que usted realizó?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[tiemuv] P66.	Aproximadamente, ¿Hace cuántos días fue su última visita a esta unidad?	01 De 1 a 15 días 02 De 16 a 30 días 03 De 31 a 60 días 04 De 61 a 90 días 05 Más de 90 días 97 No aplica 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P68.	_ _ _
[mejoratrato] P67.	Comparando esa última visita con la del día de hoy, ¿Cómo considera que es el trato por parte del personal?	01 Mejor 02 Igual(ESPONTÁNEA) 03 Peor 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[gafet] P68.	¿El personal que le atendió el día de hoy portaba el gafete institucional?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[tratoigual] P69.	¿Considera que los trabajadores de esta unidad le trataron igual que al resto de las personas que acudieron a recibir atención?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

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

[btratou2] P70.	En una escala del 1 al 10, donde 1 es Pésimo y 10 Excelente ¿cómo fue el trato que recibió en esta unidad en la visita del día de hoy?	_____	_ _ _
		99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	

CONDICIONES DE LAS INSTALACIONES			
[calfinmb_f] P71.	¿Cómo calificaría la limpieza de la unidad médica?	01 Excelente 02 Buena 03 Ni buena ni mala (ESPONTÁNEA) 04 Mala 05 Pésima 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
[limp1] P72.	¿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] P73.	¿Contaban con material sanitario (jabón y papel higiénico)?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _

SUGERENCIAS DE MEJORA DEL SERVICIO				
[recomej] P74.	De acuerdo a su experiencia, ¿qué recomendaría para mejorar el servicio de esta unidad médica?		Orden de mención	
	Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y codifique hasta 3 respuestas en el orden de mención.	01 Mejorar el trato por parte del personal	_____	
		02 Más medicamentos	_____	
		03 Medicamentos de mejor calidad	_____	1ª mención
		04 Reducir los tiempos de espera	_____	_ _ _
		05 Limpieza en los baños y/o disponibilidad de material sanitario	_____	2ª mención
		06 Más personal/Médicos/Especialistas	_____	_ _ _
		07 Mejorar la atención médica	_____	
		08 Modernizar y/o ampliar las instalaciones	_____	3ª mención
		09 Mejorar el sistema de citas	_____	
		10 Que hagan bien su trabajo	_____	_ _ _
		11 Capacitar al personal	_____	
		12 Nada, todo está bien	_____	
		998 Otro _____ (Especifique)	_____	
	999 NO SABE/NO RESPONDE			

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

[sugeren] P75.	¿Hay algo sobre lo que no le haya preguntado y que considere importante comentar? Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y codifique	01 Mejor trato y/o atención por parte del personal (médicos, especialistas, operativos y vigilancia) 02 Modernizar y/o ampliar las instalaciones (espacio para familiares, estacionamiento) 03 Más medicamentos y de mejor calidad 04 Mejorar y/o ampliar el servicio de farmacia 05 Mejorar y/o ampliar el servicio de laboratorio 06 Mejorar y/o ampliar el servicio de archivo 07 Mejorar y/o ampliar el servicio de ambulancias 08 Reducir tiempos de espera para consulta 09 Reducir tiempos de espera para obtener citas 10 Reducir tiempos de espera trámites 11 Reducir tiempos de espera resultados 12 Más personal/médicos/especialistas 13 Limpieza en general de la unidad 14 Mejorar la calidad en el servicio de urgencias 996 NADA 998 Otro _____ (Especifique) 999 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _
--------------------------	--	--	-------

DATOS DEL ENTREVISTADO			
[sexo]	Sexo Encuestador: Indique el sexo del entrevistado, sin preguntarle.	01 Mujer 02 Hombre	_ _ _
[local]	¿Para recibir atención en este hospital, el IMSS lo transporta en camión por vivir fuera de esta ciudad?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[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)	_ _ _

¡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