



## INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL CONCENTRADO MANUAL DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO

Este Instructivo está dirigido a los Monitores Ciudadanos (Aval Ciudadano) y Monitores Institucionales que realizan las Encuestas de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en las áreas de hospitalización, consulta externa y urgencias.

El procedimiento para el llenado del Concentrado Manual es el mismo para las tres áreas (Hospitalización, Urgencias y Consulta Externa)

**Concentrado Manual de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno.**

Al igual que la Encuesta, el concentrado consta de dos páginas, en la primera (ver figura 1) están las secciones:

- I. Datos del Establecimiento (unidad médica)
- II. Datos del entrevistado
- III. Preguntas (primera parte)

SECCIÓN I		Formato F/16 CE-C									
<b>Datos del establecimiento:</b> Nombre del Establecimiento: _____ CLUES del Establecimiento: _____ Institución: _____ Estado: _____ Municipio: _____ Localidad: _____ Fecha: _____ Período a reportar: <input type="checkbox"/> Enero - Abril <input type="checkbox"/> Mayo - Agosto <input type="checkbox"/> Septiembre - Diciembre Área: <input type="checkbox"/> Rural <input type="checkbox"/> Urbano ¿Esta formato se va a completar la información de los usuarios encuestados por: <input type="checkbox"/> El Aval Ciudadano (AC) <input type="checkbox"/> El Monitor Institucional (MI) Establecimiento Acreditado: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>											
CONCENTRADO DE INFORMACIÓN											
SECCIÓN II	Entrevistados	Respuestas	Total Resp. 1	Total Resp. 2	Total Resp. 3	Total Resp. 4	Total Resp. 5	Total Resp. 6	Total Resp. 7	Total Resp. 8	Gran Total
	Turno de atención	a) Matutino b) Vespertino c) Nocturno d) Jornada Especial									
	Sexo	a) Mujer b) Hombre									
	Tipo de Seguridad Social	a) Seguro Popular b) IMSS c) IMSS Prospera d) ISSSTE e) SEDENA f) SEMAR g) PAMEX h) ODR i) Otro									
	El entrevistado es:	a) Paciente b) Acompañante									
	Edad del entrevistado:	a) Menor a 16 años b) Entre 16 y 24 años c) Entre 25 y 44 años d) Entre 45 y 64 años e) Mayor a 65 años									
SECCIÓN III	Preguntas	Respuestas									
1	¿Durante su visita a la unidad lo atendieron con respeto?	a) Sí b) No									
1.1	Selección el personal que no lo atendió con respeto	a) Personal Médico b) Personal de Enfermería c) Personal de Recepción d) Personal de Archivo Clínico e) Personal de Trabajo Social f) Personal de Laboratorio g) Personal de Rayos X h) Personal de Farmacia i) Personal de la Caja j) Personal de Vigilancia k) Personal del Módulo de Seguro Popular l) Personal de Vigilancia de Calidad m) Personal del Módulo de Inseguridades									
7	(Solo aplica para hospitales) ¿El tiempo de espera para conseguir una cita con el especialista fue de cuatro semanas o más?	a) Sí b) No c) No aplica									

**Sección I: Datos de identificación del establecimiento (unidad médica)**

**Sección II: Datos del entrevistado**

**Sección III: Preguntas (primera parte)**



Figura 1: Pagina 1 del Concentrado Manual de la Encuesta de Satisfacción Trato Adecuado y Digno

En la segunda página (ver figura 2) continúa la sección de:

III. Preguntas

IV. Firmas

Preguntas	Respuestas del entrevistado	Respuestas del entrevistado																										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	Total	
3	¿El tiempo de espera para conseguir una cita con el especialista fue de cuatro semanas o más? a) Sí b) No c) No aplica																											
4	¿El médico le dio la oportunidad de hacer preguntas o comentar sus preocupaciones respecto a su salud? a) Sí b) No																											
5	¿El médico le dio explicaciones fáciles de entender? a) Sí b) No																											
6	¿Entiendo usted como deberá tomar los medicamentos? a) Sí b) No c) No le recetaron medicamentos																											
7	¿Entiendo usted los cuidados que deberá seguir en su casa? a) Sí b) No c) No le mandaron cuidados																											
8	¿El médico al decidir su tratamiento, ¿como en cuenta sus necesidades y preocupaciones? a) Sí b) No																											
9	¿En algún momento dejó de realizarse estudios o cumplir con su tratamiento (terapia, rehabilitación) por no poder pagarlos? a) Sí b) No																											
10	¿Dijo de tomar algún medicamento por no poder pagarlos? a) Sí b) No																											
11	¿Considera que el médico pasó suficiente tiempo con usted durante su hospitalización? a) Sí b) No																											
12	Durante su visita a este hospital, ¿tuvo dolor? a) Sí b) No c) Sí (pregunta 12.1) d) No (pregunta 12.1)																											
12.1	¿Su dolor fue atendido? a) Sí b) No																											
13	En relación a los medicamentos que recetó durante su hospitalización: a) Le dieron todos los que necesitó. b) Le pidieron comprar alguno y lo compré. c) Le pidieron comprar alguno y no lo pude comprar. d) Mucho (Satisfacción) e) Regular (fines o medios satisfactorios) f) Nada (insatisfacción)																											
14	¿Qué tan contento (satisfecho) está con la calidad de la Atención Médica? a) Mucho (Satisfacción) b) Regular (fines o medios satisfactorios) c) Nada (insatisfacción)																											

**Sección III: preguntas (segunda parte)**

**Sección IV: Firmas**

Figura 2: Pagina 2 de la Encuesta de Satisfacción Trato Adecuado y Digno

En la **sección I: Datos de Identificación del Establecimiento**, se deben registrar los datos generales que permiten identificar en qué hospital se lleva a cabo la encuesta, por favor escriba los datos con letra legible, de molde y no deje espacios sin llenar. Para su mayor comodidad, puede copiar los datos registrados en la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno.

En caso de no conocer alguno de ellos, lo puede preguntar al responsable de la unidad médica

En la **sección II: Datos del entrevistado** y en la **Sección III: Preguntas**, deberá copiar en cada columna, el resultado total de las encuestas aplicadas, como se especifica en la figura 3.



La **sección IV: Firmas**, deberá firmar tanto el Monitor Ciudadano o Institucional como el Responsable de la Unidad, esto a fin de validar la información registrada en el documento.

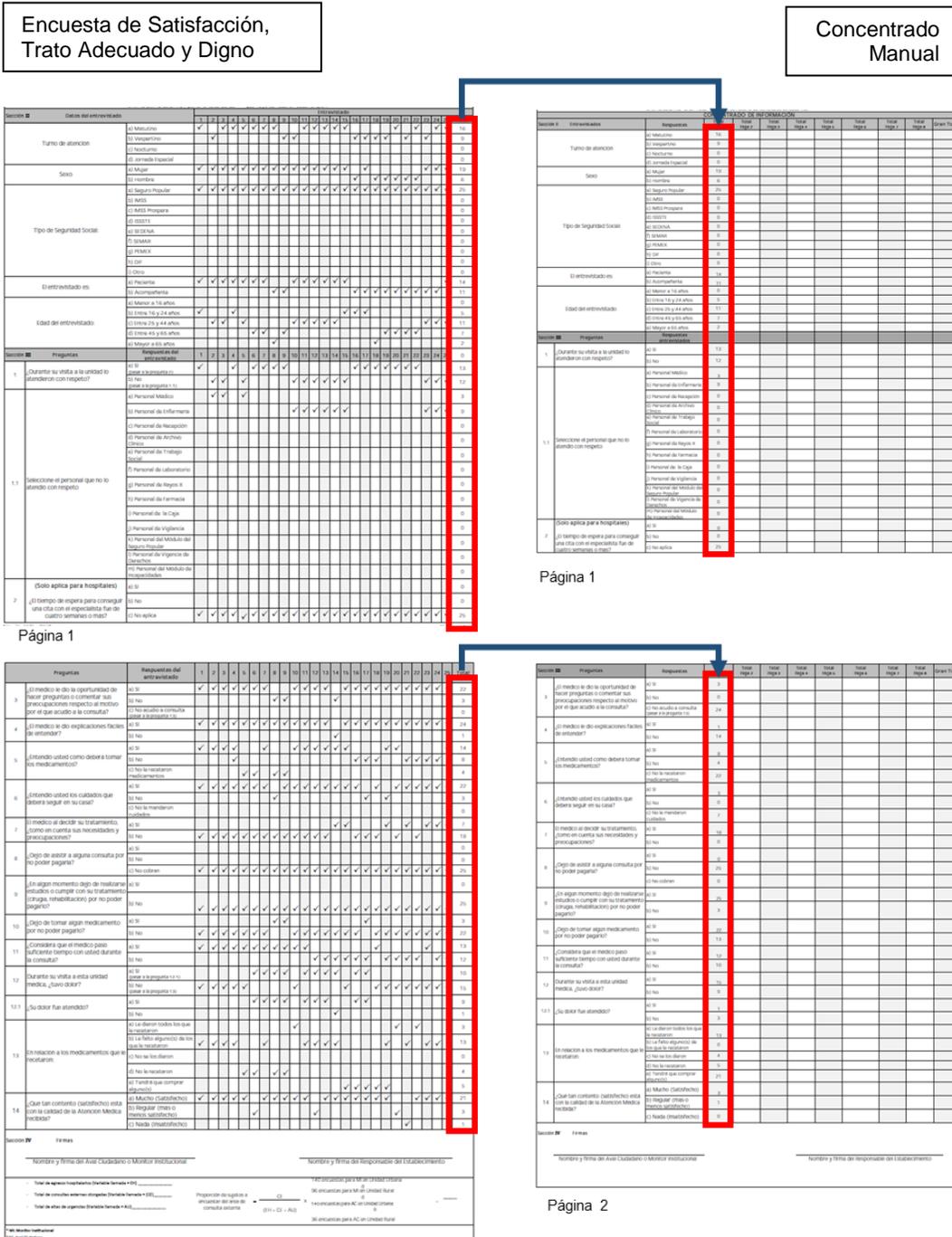


Figura 3: Esquema de llenado del Concentrado Manual de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno



Como se puede ver en la figura 3, una vez que se ha completado la Encuesta, se deberá sumar horizontalmente (de lado a lado) y en la última columna denominada “Total” escribir el resultado de esa suma. Posteriormente, esa misma cifra se deberá copiar en la primera columna del Concentrado Manual de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno, denominado “Total Hoja 1”. El mismo ejercicio se debe hacer para las demás hojas de la Encuesta.

Una vez que se ha completado el Concentrado Manual, con tantas columnas como hojas de encuesta se hayan llenado, se volverá a sumar horizontalmente a fin de contar con un gran total, que se escribirá en la última columna del Concentrado Manual. Este gran total, incluye todas las encuestas que se han hecho durante el cuatrimestre.

Sección II	Categorías	Respuestas	CONCENTRADO DE INFORMACIÓN																			
			Total Hoja 1	Total Hoja 2	Total Hoja 3	Total Hoja 4	Total Hoja 5	Total Hoja 6	Total Hoja 7	Total Hoja 8												
Turno de atención	Sexo	01 Masculino	14																			
		02 Femenino	0																			
		03 No sabe	0																			
		04 No sabe	0																			
		05 No sabe	0																			
		06 No sabe	0																			
		07 No sabe	0																			
		08 No sabe	0																			
		09 No sabe	0																			
		10 No sabe	0																			
Tipo de Seguridad Social	El entrevistado es:	01 Seguro Popular	26																			
		02 IMSS	0																			
		03 IMSS Progreso	0																			
		04 ISSSTE	0																			
		05 SEDESNA	0																			
		06 SEMAR	0																			
		07 PEMEX	0																			
		08 CNP	0																			
		09 Otro	0																			
		10 No sabe	0																			
Edad del entrevistado	Edad del entrevistado:	01 Menor a 14 años	0																			
		02 Entre 14 y 24 años	5																			
		03 Entre 25 y 44 años	11																			
		04 Entre 45 y 64 años	7																			
		05 Entre 65 años	2																			
		06 No sabe	2																			
1.1	Selección el personal que no lo atendió con respeto	01 Personal Médico	3																			
		02 Personal de Enfermería	0																			
		03 Personal de Recepción	0																			
		04 Personal de Archivo	0																			
		05 Personal de Trabajo Social	0																			
		06 Personal de Laboratorio	0																			
		07 Personal de Rayos X	0																			
		08 Personal de Farmacia	0																			
		09 Personal de la Caja	0																			
		10 Personal de Vigilancia	0																			
		11 Personal del Módulo de Seguro Popular	0																			
		12 Personal de Vigencia de Operación	0																			
		13 Personal del Módulo de Emergencias	0																			
		2	(Solo aplica para hospitales)	01 Si	0																	
				02 No	0																	
03 No aplica	26																					