



## 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 la persona entrevistada.
- III. Preguntas (primera parte).

**SECCIÓN I: Datos de identificación del establecimiento (unidad)**

**SECCIÓN II: Datos del**

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

Figura 1. Página 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.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO											
Código	Preguntas	Respuestas	Total Página 1	Total Página 2	Total Página 3	Total Página 4	Total Página 5	Total Página 6	Total Página 7	Total Página 8	Grande Total
1	¿El(a) médico(a) le dio la oportunidad de hacer preguntas o comentar sus preocupaciones respecto al motivo por el que acudió a la consulta?	a) Si b) No c) La atención no correspondió a consulta									
2	¿El(a) médico(a) le dio explicaciones fáciles de entender?	a) Si b) No									
3	¿Entendió usted como deberá tomar los medicamentos?	a) Si b) No c) No le mandaron medicamentos									
4	¿Entendió usted los cuidados que deberá seguir en su casa?	a) Si b) No c) No le mandaron cuidados									
5	¿El(a) médico(a) al decidir su tratamiento, ¿tomó en cuenta sus necesidades y preocupaciones?	a) Si b) No									
6	¿Dijo de asistir a alguna consulta por no poder pagarla?	a) Si b) No c) No cobraron									
7	En algún momento dijo de realizar estudios o cumplir con su tratamiento (cirugía, rehabilitación) por no poder pagarlos?	a) Si b) No									
8	¿Dijo de tomar algún medicamento por no poder pagarlos?	a) Si b) No									
9	¿Considera que el(a) médico(a) pasó suficiente tiempo con usted durante la consulta?	a) Si b) No									
10	Durante su visita a esta unidad médica, ¿tuvo dolor?	a) Si b) No c) No se le atendió									
11	¿Su dolor fue atendido?	a) Si b) No									
12	En relación a los medicamentos que le recetaron:	a) Le dieron todos los que le recetaron b) Le faltó alguno(s) de los que le recetaron c) No se los recetaron d) No los recetaron e) Tendría que comprar algunos f) No aplica									
13	¿Qué tan contento (satisfecho) está con la calidad de la Atención recibida?	a) Mucho (satisfecho) b) Regular (más o menos satisfecho)									

Nombre y Firma del Aval Ciudadano o Monitor Institucional

Nombre y Firma de la Persona Responsable del Establecimiento

Figura 2. Página 2 de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno

En la **sección I: Institución que proporciona la atención médica**, se deben registrar los datos generales que permiten identificar en qué establecimiento 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 a la persona responsable de la unidad médica

En la **sección II: Datos de la persona entrevistada** 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 la persona Responsable de la Unidad, esto a fin de validar la información registrada en el documento.



Encuesta de Satisfacción,  
Trato Adecuado y Digno

Concentrado  
Manual

Sección I Datos de la persona entrevistada		Persona entrevistada																											
		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		
Turno de atención:	a) Matutino	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	1	
	b) Vespertino	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9	
	c) Nocturno	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	0	
	d) Jornada Especial	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	0	
Sexo de la persona entrevistada:	a) Mujer	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	19	
	b) Hombre	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6	
	a) SSA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	25	
	b) IMSS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	0	
Institución que proporciona la atención médica:	c) SSA-SSS-B (jornal de desarrollo)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	0	
	d) IMSS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	0	
	e) IMSS-SSS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	0	
	f) SEDENA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	0	
	g) SEMAR	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	0	
	h) PEMEX	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	0
	i) IMSS-SSS (programa IMSS)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	0	
	j) IMSS-SSS (programa IMSS)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	0	
	k) IMSS-SSS (programa IMSS)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	0	
	l) IMSS-SSS (programa IMSS)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	0
La persona entrevistada es:	a) Paciente	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	14	
	b) Acompañante	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	11	
	c) Menor a 14 años	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	
	d) Entre 15 y 24 años	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	11	
Edad de la persona entrevistada:	e) Entre 25 y 44 años	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	7	
	f) Entre 45 y 64 años	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	3	
	g) Mayor a 65 años	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	0	
	Total																											25	

Sección II Preguntas		Respuestas de la persona entrevistada																												
		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			
1	¿Durante su visita a la unidad le atendieron con respeto?	a) Si	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	13		
	b) No	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	12		
1.1	Seleccione el personal que no le atendió con respeto:	a) Personal de Recepción	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	3	
		b) Personal de Enfermería	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9		
		c) Personal de Vigilancia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	0		
		d) Personal de Archivo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	0		
		e) Personal de Archivo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	0		
		f) Personal de Trabajo Social	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	0	
		g) Personal de Laboratorio	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	0		
		h) Personal de Rayos X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	0		
		i) Personal de Farmacia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	0	
		j) Personal de Caja	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	0	
		k) Personal de Vigilancia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	0	
		l) Personal del Módulo de Atención y Orientación	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	0	
		m) Personal de Vigilancia de Emergencias	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	0	
		n) Personal del Módulo de Urgencias	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	0	
		o) Personal de Limpieza	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	0	
		2	¿El tiempo de espera para conseguir una cita con el especialista fue de cuatro semanas o más?	a) Si	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	0
		b) No	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	0
		c) No aplica	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	0

Página 1

Sección II Persona entrevistada		CONCENTRADO DE INFORMACIÓN										
		Respuestas	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Gran Total
			Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	
			Hoja 1	Hoja 2	Hoja 3	Hoja 4	Hoja 5	Hoja 6	Hoja 7	Hoja 8	Hoja 9	
Turno de atención:	a) Matutino	9										
	b) Vespertino	0										
	c) Nocturno	0										
	d) Jornada Especial	0										
Sexo de la persona entrevistada:	a) Mujer	19										
	b) Hombre	6										
	a) SSA	25										
	b) IMSS	0										
Institución que proporciona la atención médica:	c) SSA-SSS-B (programa IMSS)	0										
	d) IMSS	0										
	e) IMSS-SSS	0										
	f) SEDENA	0										
	g) SEMAR	0										
	h) PEMEX	0										
	i) IMSS-SSS (programa IMSS)	0										
	j) IMSS-SSS (programa IMSS)	0										
	k) IMSS-SSS (programa IMSS)	0										
	l) IMSS-SSS (programa IMSS)	0										
La persona entrevistada es:	a) Paciente	14										
	b) Acompañante	11										
	c) Menor a 14 años	5										
	d) Entre 15 y 24 años	11										
Edad de la persona entrevistada:	e) Entre 25 y 44 años	7										
	f) Entre 45 y 64 años	3										
	g) Mayor a 65 años	0										
	Total	25										

Sección II Preguntas		Respuestas de la persona entrevistada												
		Respuestas	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Gran Total		
			Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total			
			Hoja 1	Hoja 2	Hoja 3	Hoja 4	Hoja 5	Hoja 6	Hoja 7	Hoja 8	Hoja 9			
1	¿Durante su visita a la unidad le atendieron con respeto?	a) Si	13											
	b) No	12												
1.1	Seleccione el personal que no le atendió con respeto:	a) Personal de Recepción	3											
		b) Personal de Enfermería	9											
		c) Personal de Vigilancia	0											
		d) Personal de Archivo	0											
		e) Personal de Archivo	0											
		f) Personal de Trabajo Social	0											
		g) Personal de Laboratorio	0											
		h) Personal de Rayos X	0											
		i) Personal de Farmacia	0											
		j) Personal de Caja	0											
		k) Personal de Vigilancia	0											
		l) Personal del Módulo de Atención y Orientación	0											
		m) Personal de Vigilancia de Emergencias	0											
		n) Personal del Módulo de Urgencias	0											
		o) Personal de Limpieza	0											
		2	¿El tiempo de espera para conseguir una cita con el especialista fue de cuatro semanas o más?	a) Si	0									
		b)												



Como se puede ver en la figura 3, una vez que se ha completado la Encuesta, se deberá sumar horizontalmente (de izquierda a derecha) 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.

Totales por Hoja      Gran total

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	Gran Total
<b>Sección II</b>	<b>Persona entrevistada</b>									
	Turno de atención:	18								
	a) Mañana	18								
	b) Tarde	0								
	c) Nocturno	0								
	d) Jornada Especial	0								
	Sexo de la persona entrevistada:	19								
	a) Mujer	19								
	b) Hombre	0								
	Institución que proporciona la atención médica:	25								
	a) SSA	25								
	b) IMSS	0								
	c) SS-IMSS-B (antes de servicio)	0								
	d) ISSSTE	0								
	e) SEDENA	0								
	f) SEMAR	0								
	g) PEMEX	0								
	h) Otro	0								
	i) F-IMSS-B (programa de atención)	0								
	j) Otro	0								
	La persona entrevistada es:	14								
	a) Paciente	14								
	b) Acompañante	11								
	c) Menor a 16 años	0								
	d) Entre 16 y 24 años	5								
	e) Entre 25 y 44 años	11								
	f) Entre 45 y 65 años	7								
	g) Mayor a 65 años	2								
<b>Sección III</b>	<b>Preguntas</b>									
	1. ¿Durante su visita a la unidad le atendieron con respeto?	13								
	a) Si	13								
	b) No	12								
	1.1. Seleccione el personal que no le atendió con respeto:	5								
	a) Personal Médico (Pediatra, Neurología, Dermatología, etc.)	5								
	b) Personal de Enfermería	9								
	c) Personal de Recepción	0								
	d) Personal de Archivo Clínico	0								
	e) Personal de Trabajo Social	0								
	f) Personal de Laboratorio	0								
	g) Personal de Rayos X	0								
	h) Personal de Farmacia	0								
	i) Personal de Caja	0								
	j) Personal de Vigilancia	0								
	k) Personal del Módulo de Atención y Orientación	0								
	l) Personal de Vigilancia de Riesgos	0								
	m) Personal del Módulo de Investigación	0								
	n) Personal de Limpieza	0								
	(Solo aplica para hospitales)	0								
	2. ¿El tiempo de espera para conseguir una cita con el especialista fue de cuatro semanas o más?	25								
	a) Si	0								
	b) No	0								
	c) No aplica	25								