

PI ABG-324

2/2/11

**TRAINING INTERVIEWERS TO CONDUCT
CLINIC-BASED CLIENT PROFILE:
FEMAP**

MAY 23 - 29, 1993

Ileana M. Fajardo

FAMILY PLANNING MANAGEMENT DEVELOPMENT

Project No.: 936 3055
Contract No.: DPE-3055-C-00-0051-00
Task Order No.: MEFEM

TABLE OF CONTENTS

I.	Executive Summary	1
II.	Background	2
III.	Purpose	3
IV.	Activities	3
	A. Manual Preparation	3
	B. Training of interviewers: COFAC	3
	C. Training of interviewers: COFAT	5
V.	Findings	6
VI.	Recommendations for Future Actions	7
VII.	Contacts	8
VIII.	Annexes	9

I. EXECUTIVE SUMMARY

The Mexican Federation of Private Family Planning Associations (FEMAP) in collaboration with the Population Council's INOPAL project and MSH's AID-funded Family Planning Management Development Project (FPMD) is in the process of developing strategies that will enable its affiliates to attain financial self-sufficiency.

One of the first steps in this process is acquiring information on the profile of the clients that receive services at FEMAP's affiliates' clinics and on the real costs of the services provided. A study was designed that includes a clients' profile survey and a cost analysis in a sample of six affiliates. A third component will be a community based survey to determine potential demand for the affiliates' services.

Ileana M. Fajardo, MSH's Chief of Party under the USAID Health Sector II Project in Honduras, and former Operations Research Advisor of the same project, provided training in interviewing techniques to 13 social workers and supervisors from three FEMAP affiliates at two sites from 24 to 28 May. Eight persons from the CENTRO DE ORIENTACION FAMILIAR, A. C., (COFAC) were trained in Matamoros. In Tapachula 5 persons were trained, 4 from the CENTRO DE ORIENTACION FAMILIAR de TAPACHULA (COFAT) and 1 from the CENTRO DE ORIENTACION FAMILIAR de VERACRUZ (COFAV). Training in Mazatlán had to be canceled due to a one-week workshop by IPPF for all FEMAP affiliates which was scheduled at the same time.

Hugo Díaz, FEMAP's computer programmer, accompanied the consultant. Mr. Diaz brought the clients' profile questionnaire which had been pretested and adjusted in Ciudad Juárez. The questionnaire had to be readjusted and new questions, specific for COFAC, were added. Minor changes were again made in Tapachula.

The consultant developed an interviewers' manual on general interviewing techniques and on the specific goals and objectives of the clients' study. The manual also indicates how each question should be asked and if only one or multiple answers are allowed. The questionnaire was analyzed with the trainee interviewers, and the consultant observed the trainees as they did practice interviews with clinic patients. Mistakes and difficulties were clarified, firstly with the individual interviewer and then with the group of interviewers.

II. BACKGROUND

FEMAP, based in Ciudad Juárez, was founded in 1981 as a private, non-profit organization dedicated to improving the quality of life of Mexico's most disadvantaged populations. FEMAP coordinates the operations of 44 affiliates which serve 69 cities and many rural communities in 25 of the 31 Mexican states. The services which the affiliates provide are not limited to maternal and child health care and family planning, but also include sex education, nutrition and family gardens, prevention of alcohol and drug abuse, environmental health and economic development.

In the past FEMAP has received as much as 65% of its annual budget from USAID/Mexico. In the last three years, however, AID has reduced annual donations, once as high as US\$ 1,200,000, to US\$ 300,000. Following identification by USAID/Mexico of FEMAP as a priority institution in its private sector strategy, a private sector coordinating team visited FEMAP. The purpose of the visit was to identify and coordinate different technical assistance activities that would move FEMAP towards self-sufficiency over the next five years. The two immediate activities considered were a cost study of affiliates' service delivery activities and a clients' profile survey. A future activity will be a survey of potential demand for family planning and other services currently or potentially provided by the affiliates.

With the assistance of the Population Council, Miguel Angel Díaz, the principal investigator of the cost analysis project, developed a methodology, collected data and estimated the service provision costs of each of six FEMAP affiliates. In addition, the study has calculated the income generated through donations and service fees and will investigate the current use of installed capacity to address the effectiveness side of the cost-effectiveness equation.

The two surveys are to be conducted with assistance from FPMD.

Earlier in 1993 a draft client profile questionnaire was developed. The purpose of this questionnaire is to assess clinic users' perceptions of the quality and quantity of services of FEMAP's affiliates, as well as the reason for their selection among the various services offered at the clinic. The questionnaire also investigates the users' socioeconomic status and their ability and willingness to pay higher fees.

The draft questionnaire was reviewed by representatives from FEMAP affiliates in Tapachula, Matamoros, Mazatlan, Acapulco and Irapuato during the "Evaluation Workshop of the Family Planning Programs of FEMAP Affiliates from 13 Cities in Mexico". Comments and suggestions for improvement were incorporated and a new draft was prepared. The questionnaire was further reviewed by Nancy Murray, FPMD's Regional Director for Latin America and the Caribbean and this consultant. A final draft version was field tested in Ciudad Juárez the week before the consultant's visit to Matamoros.

Hugo Díaz developed a data base program for the entry and computerized analysis of data from the clients' profile questionnaire. He adjusted the program each time changes were made to the questionnaire.

III. PURPOSE

The consultant provided basic training in interviewing techniques and concepts to 8 and 5 social workers/supervisors from FEMAP's affiliates in Matamoros and Tapachula respectively. One day was spent discussing basic interviewing techniques, the goals and objectives of the survey and each of the questions of the questionnaire. A second day was spent with the trainees doing practice interviews, reviewing the experience and clarifying mistakes and misunderstandings.

The consultant developed a reference manual for the interviewers. The manual was adjusted and adapted for each of the three affiliates that participated in the training: COFAC, COFAT and COFAV. Special emphasis was given to training the social worker from COFAV, since she would be responsible for training her colleagues in Veracruz.

IV. ACTIVITIES

A. Manual Preparation

Before arriving in Mexico the general interviewing considerations and purpose and objectives sections of the reference manual were developed. The section specific to this survey and its questions was developed in Matamoros after reviewing the final draft questionnaire with Hugo Díaz.

B. Training of interviewers: COFAC

COFAC consists of a rather new, nicely painted one floor building and an older two story unit next to it. A complete clinical laboratory that does pregnancy and Papanicolau as well most general chemistry tests is in the newer of the two buildings which also houses the director's office, the computer room, the social workers' working area and a training room. On the first floor of the older building there are four doctor's offices, a waiting area, a counselling room, the records room and the laundry/autoclave room. The second floor of this building has a surgery and recovery room, a neonatal room and single and double rooms where up to six women can receive care. Normal deliveries, cesarean sections and general female surgery are performed.

Two training sessions were given at COFAC, one in the morning and one in the afternoon. Four people were trained in each session as follows:

Morning:

Marianela Pérez, Administrator
Hilda Moreno, Social Worker
Magda Elena Soza, Family Planning Supervisor
Alma Lydia Jiménez, Family Planning Supervisor

Afternoon:

Norma Romo, Social Worker, Substance Abuse Program
Aracely Avila, Social Worker, Substance Abuse Program
Rosy Alonso, Patient Information Services
Irma Sánchez, Coordinator of Maternity Services

During the training sessions adjustments were made to the questionnaire. Additional questions relating to the charges for maternity unit services were incorporated in the questionnaire.

The specific guide, citing each of the questions, was developed overnight and was available to the trainees the following day.

During the training of the interviewers, discussions were held concerning possible interview sites and the importance of privacy, the starting date of survey and the protocol to be followed to attain the required sample (all patients, male and female, from each of the six days of the week) while causing the least amount of disruption to the daily work routine of the interviewers. It was decided that three weeks would be required to complete the survey. Interviews would be conducted two days each week. The interviews would be initiated June 7, the Monday after the IPPF/FEMAP meeting in Mexico City.

It was also suggested that COFAC's director have a meeting with all her staff, in particular the medical staff, to inform them of the purpose and objectives of the survey and request their collaboration. Ideally, clients would be interviewed before receiving services, thus avoiding loss of clients prior to interview. The staff in charge of registration would, however, make sure that clients who were not interviewed before receiving care did not leave without being surveyed. The number of interviewers on any given day would depend on the flow of patients that day. Three rooms would be prepared for interviewing on data collection days.

At the end of each data collection day, the questionnaires would be bundled together and marked with the date and the day of the week. When questionnaires from all six days are complete, all six bundles will be sent to Hugo Díaz for data entry and analysis.

During the second day all trainees did practice interviews while being observed by the consultant and/or Hugo Díaz. Individual and group discussions followed the practice interviews to review the experience, correct mistakes and clarify issues.

A final COFAC-specific questionnaire and interviewer's manual was produced and left with the administrator to reproduce. Due to the poor quality of the printer available at COFAC, the documents were light.

C. Training of interviewers: COFAT

In contrast with COFAC, the COFAT facilities are much smaller and the inhouse clinical services provided are fewer in range and less in volume. The clinic is on the second floor of a building and it consists of a waiting, reception and records area, the director's office and two doctor's offices. There are two rooms in the roof; one for training and one for storage of contraceptive supplies.

Although no laboratory services are available inhouse, there is an arrangement with a laboratory that does Papanicolau smears. Part of what the patient pays for the smear goes to the lab and part remains with COFAT. An arrangement exists with 13 private specialists of the Asociación Médica. They provide free service to referred patients. Sterilizations are referred to the Mexican Social Security Institute. COFAT also provides general medical services in urban communities through Unidades Médicas attended by physicians performing their social service commitment.

The same procedure used in Matamoros was followed in Tapachula with the advantage that the trainees had a complete manual for the training session. Due to the individual character of each of the affiliates, changes had to be made for the COFAT questionnaire. For example, COFAT does not attend deliveries nor does it provide women's surgical services. Thus questions relating to these services were eliminated, although the numbering of subsequent questions was not changed in order to facilitate comparison among affiliates. The costs of services and the proposed increases were also adjusted to reflect the reality of Tapachula.

Only one training session was held. The persons trained were:

Valentina Cobos Nieto, Administrator
Mercedes Escalante Ventura, CBD Supervisor
Marta Castellanos Mendes, Social Worker
Magda Selcy Carin, Receptionist

In addition, Gabriela Navarrete Jácome, a social worker from COFAV, the Veracruz affiliate was trained. She will be responsible for training the COFAV interviewers.

On the second day the trainees did two or more practice interviews while being observed by the consultant and/or Hugo Díaz. Individual and group discussions followed to review the experience, correct mistakes and clarify issues. Furthermore, to guarantee that Gabriela Navarrete had a thorough understanding of the questionnaire and possible issues that could arise while she was training her colleagues, she interviewed the consultant several times. The consultant answered the questions in ways that would require different skip patterns.

Recommendations were made, similar to those made in Matamoros, with regard to place of interview, date of survey start, scheduling of interview days and provision of information about the survey to clinic staff. Given that the patient flow is less in Tapachula than in Matamoros and that the receptionist is one of the interviewers, there is less concern that patients will leave the clinic without being interviewed.

Final COFAT and COFAV-specific questionnaires and interviewer's manuals (of excellent quality print) were produced at the private office of COFAT's accountant, and given to the administrator in the case of COFAT, and to Gabriela Navarrete, in the case of COFAV, to reproduce for the survey.

Miguel Angel Díaz, the cost study investigator presented the results of COFAT's analysis while the consultant was in Tapachula.

V. FINDINGS

The interviewer trainees were enthusiastic and dedicated to their work. They are very concerned about their clients and feel that the services they provide are of the highest quality.

The fees charged are very low and in the practice interviews clients indicated their ability to pay more. There is a significant difference in clients' educational and socioeconomic level between Matamoros and Tapachula. COFAC serves a wealthier population. The social worker from COFAV indicated that the population they serve is similar to that of Tapachula.

In general, after the practice interviews and the review of mistakes and other issues, the interviewers felt comfortable with the questionnaire and in dealing with the difficulties they might encounter.

The two affiliates wish to obtain the results of both the clients' profile and the cost study in a timely manner. There is also some concern, especially in Tapachula, that fees not be increased too much because, first, their patients are very poor and, second, the flow of patients may decrease.

The data presented by Miguel Angel Díaz to COFAT's Director, Mrs. Marta de Caiderón, showed the following costs per patient for each of the following services:

1.	General visit	N\$ 14.00
2.	Gynecological visit	N\$ 14.56
3.	Family Planning visit	N\$ 14.55
4.	IUD insertion	N\$ 16.00
5.	Prenatal visit	N\$ 14.18
6.	Pediatric visit	N\$ 10.30

COFAT, however, only charges N\$ 10.00 for each of these services. It is important to note, however, that the costs include the salary of a doctor that has been added to the staff in order to keep the clinic open continuously from 8 am to 8 pm. Previously the clinic closed from noon to 4 pm. These additional hours of service have not been promoted and few patients currently come for services during the mid afternoon hours. It is expected that patient demand during these hours will increase or that, as a result of the clients' profile study, a different service schedule be established. Adjustments to cost allocations by services and sensitivity analyses will be conducted on this cost study. The data presented here are preliminary results.

VI. RECOMMENDATIONS FOR FUTURE ACTIONS

The principal objective of the consultant's assignment was to train social workers and supervisors from six affiliates on general interviewing techniques and methods, and specifically the clients' profile questionnaire.

- ▶ **Observation:** Staff from only three affiliates were trained, namely COFAC (Matamoros), COFAT (Tapachula) and COFAV (Veracruz), one person who will train the interviewers.

Recommendation 1: Hugo Díaz, who accompanied the consultant, should conduct two-day training sessions for personnel from Mazatlán, Acapulco and Irapuato. Hugo will also have to revise the questionnaires and interviewers' guide to reflect the specific charges and names of FEMAP's affiliates in the above mentioned cities.

Recommendation 2: Hugo Díaz should contact Gabriela Navarrete at COFAV (Veracruz) to discuss her experience training interviewers, the procedure to be used to obtain data from all six work days, and the starting and conclusion dates of data collection.

- ▶ **Observation:** Data entry, check and analysis will be the responsibility of Hugo Díaz and the coder that works with him in Ciudad Juárez.

Recommendation 3: Results of the clients' profile survey should be made available to the affiliates as soon as they are ready. The affiliates should be informed that more detailed analysis is possible. They should be encouraged to request additional cross tabulations or frequencies of particular interest.

- ▶ **Observation:** The cost analysis and the clients' profile are two elements of a three pronged strategy to provide information to the affiliates concerning the cost of their services and the markets in which they operate. The mere provision of information is often not sufficient to bring about appropriate decisions. Support should be provided in the analysis and use of the information.

Recommendation 4: As soon as the analysis of the clients' profile survey and the cost study results are completed, a workshop with all the affiliates and consultants involved in the design and analysis of the studies should be conducted to discuss the implication of the results and develop recommended policy changes.

- ▶ **Observation:** The third component of the self-sufficiency analysis of the FEMAP affiliates is a community level survey to determine the potential demand for affiliates' services. Sampling methodology and sample selection for this type of a survey is more complex than for the studies done to date.

Recommendation 5: FPMD or the Population Council should provide a consultant to define the sampling methodology and to determine the sample size. Furthermore, this consultant should collaborate in the design, development, pretesting, adjustment and application of the community based survey, and on the training of the interviewers. Hugo Díaz should collaborate in all the stages of the development of the questionnaire and develop a computer data entry and analysis program.

- ▶ **Observation:** Currently all data entry and analyses of surveys and financial data is done by the information systems department of FEMAP. It has been indicated, however, that in the future affiliates will be expected to do periodic client profiles, market analyses and other special studies, and that to conduct such studies computer equipment and training will be provided by FPMD.

Recommendation 6: There are many data entry and analysis packages. Highly trained information systems specialists prefer complex, more powerful packages. For affiliate staff that will be doing simple analysis and who do not know how to program, simpler more user-friendly packages should be considered. Use of simpler packages, which require less developed skills, is more sustainable.

VII. CONTACTS

- ▶ **CENTRO DE ORIENTACION FAMILIAR, A. C., (COFAC), Matamoros**

Silvia Alonso de la Oz, Director
Marianela Pérez, Administrator
Hilda Moreno, Social Worker
Magda Elena Soza, Family Planning Supervisor
Alma Lydia Jiménez, Family Planning Supervisor
Norma Romo, Social Worker, Substance Abuse Program
Aracely Avila, Social Worker, Substance Abuse Program
Rosy Alonso, Patient Information Services
Irma Sánchez, Coordinator of Maternity Services

- ▶ CENTRO DE ORIENTACION FAMILIAR DE TAPACHULA (COFAT), Tapachula
 - Marta de Calderón, Director
 - Marta Santos, Accountant
 - Valentina Cobos Nieto, Administrator
 - Mercedes Escalante Ventura, CBD Supervisor
 - Marta Castellanos Mendes, Social Worker
 - Magda Selcy Carin, Receptionist

- ▶ CENTRO DE ORIENTACION FAMILIAR DE VERACRUZ (COFAV), Veracruz
 - Gabriela Navarrete Jácome, Social Worker

- ▶ USAID/Mexico
 - Magda Cantú, NGO Coordinator (Phone conversation)

- ▶ FEMAP
 - Miguel Angel Díaz, Accountant

VIII. ANNEXES

1. Correspondence:
 - MEMORANDUM from Ileana M. Fajardo to Nancy Murray, 30 April 1993
 - Memorandum from Nancy Murray to Ileana Fajardo, 7 May 1993

2. Guía para las Encuestadoras, Perfil del Cliente: Clínicas, COFAC
 - Cuestionario Perfil del Cliente: Clínicas, COFAC

3. Guía para las Encuestadoras, Perfil del Cliente: Clínicas, COFAT
 - Cuestionario Perfil del Cliente: Clínicas, COFAT

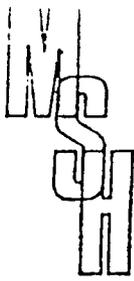
4. Guía para las Encuestadoras, Perfil del Cliente: Clínicas, COFAV
 - Cuestionario Perfil del Cliente: Clínicas, COFAV

triprepo.mex
imf/9-6-93

ANNEX 1

Correspondence:

Memorandum from Ileana M. Fajardo to Nancy Murray, 30 April 1993
Memorandum from Nancy Murray to Ileana Fajardo, 7 May 1993



MANAGEMENT SCIENCES FOR HEALTH
INSTITUCION SIN FINES DE LUCRO

MEMORANDUM

TO: NANCY MURRAY
FROM: ILEANA M. FAJARDO *Ileana*
SUBJECT: MY PROPOSED TDY IN MEXICO
DATE: 30 APRIL 1993

Following our phone conversation this afternoon and believing that I will be able to do the proposed work in Mexico from 24 May to 2 June, I have spent time carefully reviewing the questionnaire.

I'll make some general remarks first and then discuss some specific questions and some of the possible difficulties I foresee. You indicated today that the questionnaire is being field tested this week, so many of my comments might be mute, since many of the problems may be identified during the pretest, and for others it may be too late to resolve.

GENERAL COMMENTS

1. Are the little boxes in the questionnaire intended to be so small? And what is their purpose? They are too small to accommodate handwritten numbers and, in any case couldn't the interviewer just circle the answer?
2. The way some of the questions are posed, will require recoding. In our experience it is always easier and less prone to error to precode as much as possible.
3. For some questions it is indicated that multiple answers are possible. In the data analysis it is generally easier, if multiple answers are possible, to indicate yes/no for each possible answer and treat them as essentially separate variables (see point #4).
4. There are some questions that do not indicate that multiple answers are possible and yet, the possibility does exist for more than one reply. This needs to be clarified. For example: question # 11:

11. Porqué dejó de atenderse entonces en el _____?
1. No lo ha dejado, vino a un servicio que no tienen
 2. Local incómodo
 3. Mal trato, mala atención
 4. Equipo insuficiente o deficiente
 5. Tiempo de espera
 6. Falta de método solicitado
 7. Falta de medicamento solicitado
 8. Caro
 9. Mala calidad técnica
 10. Horario incómodo
 11. Otro: _____

I can foresee several reasons for not going to the previous health provider: horario incómodo y caro, o mal trato/atención y tiempo de espera. If only one answer is possible, it should be so indicated and then the client must make a choice of what of several possible reasons is the main cause for his/her non attendance.

In our questionnaires we tend to deal with this type question (as suggested above) in the following way:

11. Porqué dejó de atenderse entonces en el _____?
- | | | |
|--|-------------|----------------|
| 1. No lo ha dejado, vino a un servicio que no tienen | 1. mencionó | 2. no mencionó |
| 2. Local incómodo | 1. mencionó | 2. no mencionó |
| 3. Mal trato, mala atención | 1. mencionó | 2. no mencionó |
| 4. Equipo insuficiente o deficiente | 1. mencionó | 2. no mencionó |
| 5. Tiempo de espera | 1. mencionó | 2. no mencionó |
| 6. Falta de método solicitado | 1. mencionó | 2. no mencionó |
| 7. Falta de medicamento solicitado | 1. mencionó | 2. no mencionó |
| 8. Caro | 1. mencionó | 2. no mencionó |
| 9. Mala calidad técnica | 1. mencionó | 2. no mencionó |
| 10. Horario incómodo | 1. mencionó | 2. no mencionó |
| 11. Otro: _____ | 1. mencionó | 2. no mencionó |

With this format one can say 80% of clients stopped going to X because it was too expensive, and 60% because X lacked the requested methods. A client can be in both categories, but if the goal is to find out why people prefer one provider versus the other, one gets the information.

The way the question is presented now would make more difficult both data entry and analysis.

5. We have found it very useful to enter data, before the field work starts, from say 20 or so completed pretest questionnaires, and then try to run frequencies to see if the way the questionnaire and the computer program are designed are "compatible". This process avoids problems with interpreting data later on, and reduces recoding for some crosstabs.

6. The questions relating to the "posibilidad de pagar un aumento de tanto para los servicios" may be better phrased as two questions. First, "Estaría usted en la posibilidad de pagar un aumento para los servicios?" Si/No. If the answer is yes, then an open question: "Hasta que porcentaje (o cantidad) de aumento podría usted pagar"? The reason for this is that, in our experience, if one suggests increases in fees, the majority of the respondents will tend to select the lowest increase that is proposed, although in fact they may be willing and able to pay more. For analysis one could group "up to 10%", "more than 10% but less 50%", "more than 50%", etc.

7. There are some questions for which I believe the interviewer is to read the options and others for which I think the client should freely provide the answers. Perhaps the questionnaire should indicate "No lea las opciones" after the questions for which this applies. This type of additional instructions in the questionnaire, especially when there are many interviewers, improves "quality control".

COMMENTS RELATING TO SPECIFIC QUESTIONS (The numbers on the margin refer to the question's number)

9. I propose mencionó/no mencionó after each of the possible replies.

10. Does this question have only ONE answer? There appear to be many possible answers not listed, for example TV, radio, newspaper ad.

11., 13., 18., 21., 22., 44. Since no indication of multiple responses appear in these questions, I assume they are meant to only have one answer, although I think, more than one are possible. Perhaps each question should indicate "Anote el más importante".

15. I suggest that this question not be open. There are probably half a dozen reasons why clients find it difficult to reach the clinic. These should be listed plus an "OTRO: _____". Multiply answers are possible.

16. The response format should be: __ __ minutos, __ __ horas.

17. Should have multiple answers but with mencionó/no mencionó after each possible answer.

20. The reply boxes are too little. Days should be listed, again to avoid coding later.

28., 30., 32. If the answer to these questions is 1. Caro, then the next question should be: Cuál le parecería el precio justo?. If the answer is 2, 3, or 4 there should be a pause. The way the questions are phrased, there are two questions in one and this almost always complicates analysis.

29., 31., 33., I have already mentioned the problems we have experienced.

34. through 37. Not really knowing the clients' profile I might be off the wall in my comments. Are we interested in paid work or just work? In Honduras, for example, we have many volunteer health workers. Is selling tortillas work? If the majority of the clients are women, are we interested in finding out if they work at home or outside the home? Are we interested in the profession or where they work? In a recent survey done here "en que trabaja" was not well defined; for responses we got that clients "trabajaban en HONDUTEL" (our telephone company), for example. Some of these clients had higher education and others barely had completed primary education which led us to believe that some were engineers and others conserjes, but we were not sure. We ended up with 120 codes from almacenistas to zapateros.

38. Very difficult question from which to get accurate information. Also the family size has much to do with the income. If the family consists of grandmother, aunts, etc., an above subsistence level income might seem higher than what it represents to the family.

39. For purpose of training the interviewers, and for my own information "actualmente" means during the last month?

41. Before this question, perhaps there should be an indication that these questions are for "Usuarios actuales", just as there is before question 53. for "Usuarios del Pasado". Since men will also be interviewed, one should use "USUARIO" in the masculine.

45., 52. After the pretest of the questionnaire there might be enough information to close these two questions. I think we have enough information on the reasons for not attending a service and for not using contraceptives that we could list and then have "Otros: _____" for any reasons not precoded.

These are my thoughts on the questionnaire. From what you have told me, I know a lot of work has gone into it and I recognize the labor of designing a questionnaire. I will put together some general material for the interviewers. But I can't imagine this being more than a couple of pages. To do some material specific to this survey I would need answers to some of the above questions and comments.

I look forward to working with you on this activity.

mexico.ges/imf/30-4-93



FPMD
Management Sciences for Health
400 Centre Street
Newton, MA 02158, U.S.A.

DATE: May 7, 1993

TO: Ileana Fajardo

FROM: Nancy Murray

RE: FEMAP Interviewer training

Thank you for your thoughtful letter on the questionnaire. As we discussed the other day on the phone, I believe that many of the issues you raised will be resolved with the pilot test which was going on last week, there still may be a few wrinkles and your input is quite helpful. I'll respond to your concerns in sequence and then talk generally about the work.

1. The little boxes are for coding. The interviewer could and should circle the correct answer, but then someone will go through and code those answers in the boxes. I have spoken about the coding issue with Hugo. He should be developing a codesheet to be used by one or two of the interviewers at each site. The coding will make data entry a little easier.

Yes, the boxes on the questionnaire that I sent you are quite small. FEMAP has the questionnaire on disk, and the one I sent you was for illustrative purposes, I imagine that they will make the boxes big enough to write numbers in.

2. I'm not sure which questions you are referring to. The idea is to close all of the open questions in the pretest so we should not have this problem in the fieldwork.

3. Again, Hugo and I discussed this, and I believe that in his version, he allowed for Y/N responses to the multiple answers.

4. Yes, multiple responses should be allowed for on question No. 11, and I liked the way you provided the responses.

5. It would be ideal to run some pretest data using the computer program, but I'm not sure if it's quite ready yet. I will raise this issue with Hugo.

6. This is an interesting idea but I'd like to hear Hugo's reaction to the question the way it was phrased in the original questionnaire. Sometimes, if you allow people the possibility of saying yes/no to would they pay an increase, they may shut themselves out of the second

part of the question (How much would you be willing to pay?). Also, we thought that giving some concrete numbers for them to react to might be better than leaving it open. However, I will discuss the phrasing of this one with him.

7. YES! It will be important during the training to emphasize this. If we can agree on which questions these should be, Hugo can include that on the questionnaire before it's finalized.

Comments on specific questions:

9. Fine.

10. Could be multiple answers. We could include TV, radio, newspaper ads for the baseline, although we know that FEMAP does not promote its services using any media. It is a potential intervention to be recommended based on the findings of these studies.

11, 13..... Fine, although No. 13 does say that there can be multiple answers, for the others let's limit it to the "más importante".

15. I agree with you, and Hugo and I agreed that we would close it based on the responses in the pilot test.

16. Yes!

17. Yes, if FEMAP lets them use/offers multiple services in one visit. I wasn't sure about that, so I put the question marks.

20. Good idea.

19. I agree.

28, 30, 32. Yes!

34-37: Yes, I know and I've wrestled with all of these issues on other surveys. We're trying to keep this one short, and in fact, the main items of interest are total household income and numbers of members of household that have to live off of that income.

39. TODAY. For barrier methods it means the last time of intercourse and the next time. For pills, it means are they taking it yesterday, today and tomorrow. This question means, currently and consistently using the method. Obviously, IUDs and Sterilizations are easier. Usually, the women will self-identify as a user or non user though.

41. Yes.

45, 52. Yes.

Overall, I think that you've made a number of good points that should be included when the questionnaire is revised. I will send a copy of this memo to Hugo Diaz, the FEMAP systems expert who is coordinating the questionnaire development, training, data collection and analysis activities with us. I will also send him a copy of my response. As I mentioned, I expect some of these issues to have already been resolved, but the others will be folded in as appropriate. I also sent Hugo a fax on Friday asking for the results of the pilot test (i.e., the new and revised questionnaire so that you could see it). I still haven't received it yet. However, as soon as we have it here, it will be faxed to you.

As I mentioned to Peter on the phone on Friday, I will be leaving for Bolivia Monday evening (May 10) and will not be back until May 19th. I will be in touch with the office here, but please feel free to call me in Bolivia at 591-2-35-36-63. Also, please feel free to speak directly to Hugo Diaz to coordinate these last minute changes of the questionnaire. As I said, I'll try and be in touch with him too, but you will be working with him during the time you're in México, so you might want to call him at: (52-16) 6-03-23. I have already mentioned you to him.

Again, thank you for your thoughtful comments. I hope to talk with you before you leave, but hopefully, the revised questionnaire will make you feel more comfortable.

Also attached to this memo is a general outline/guideline for your trip report. If you could also send us a diskette with the document so that we can do final formatting and editing changes, we'd appreciate it. (P.S. Trip report in WP 5.1 please!).

ANNEX 2

Guía para las Encuestadoras, Perfil del Cliente: Clínicas, COFAC
Cuestionario Perfil del Cliente: Clínicas, COFAC

GUIA PARA LAS ENCUESTADORAS
PERFIL DEL CLIENTE: CLINICAS

FEMAP/FPMD
COFAC

mayo de 1993

A. INTRODUCCION

La Encuesta sobre los Perfiles de los Pacientes de los afiliados del FEMAP es una investigación que realiza FEMAP en colaboración con el Population Council y el Proyecto FPMD.

El propósito de esta encuesta es obtener información sobre:

1. el estado socioeconómico de los pacientes;
2. las razones por la elección o no de los servicios de FEMAP;
3. la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención; e
4. identificar si se puede aumentar la cuota según el ingreso de los pacientes.

La información recolectada, además, vislumbrará el porque de los pacientes en la elección de ciertos servicios. Finalmente se obtendrá información sobre la opinión de los pacientes en cuanto a la calidad de la atención con el fin de mejorar los servicios que se identifiquen como deficientes.

El éxito de esta encuesta dependerá, fundamentalmente, de la buena calidad de los datos. Por ello será necesario que tanto las entrevistadoras como el resto del personal que intervendrá en la recolección de los datos, realicen su trabajo con absoluta responsabilidad y entusiasmo.

A continuación se presenta una pequeña guía que debe ser estudiada por las entrevistadoras antes de iniciar las entrevistas y que deben de tenerla siempre durante la encuesta y usarlo como referencia para cualquier consulta necesaria.

B. CONSIDERACIONES GENERALES

1. Papel de la Encuestadora

El adecuado desempeño de la encuestadora es crucial para el éxito del estudio. Dado que Usted, la encuestadora, es quien recopila la información, la calidad de su trabajo determina el éxito o fracaso de la encuesta.

La encuestadora no debe divulgar la información recibida, ni dejarla al alcance de personas extrañas. También evitará hacer comentarios negativos sobre las personas que está siendo entrevistado.

Las entrevistas deben de realizarse en absoluta privacidad y se debe tratar al encuestado con dignidad y respeto.

La encuestadora no debe alterar los datos suministrados por los informantes, ni llenar posteriormente las preguntas que hayan quedado en blanco.

Solamente se harán las preguntas que aparezcan en el cuestionario, y en el mismo orden y sin variar la forma. Cuando note que el/la entrevistado (a) no entiende una pregunta, repítasela despacio y claramente. En caso de que el entrevistado continúe sin entender la pregunta, explíquese la con otras palabras, pero teniendo CUIDADO de no alterar el sentido original de la misma.

Nunca le de a entender al entrevistado, con expresiones del rostro o tono de la voz, que le ha dado una respuesta correcta o errónea. Tampoco sugiera respuestas, ya que ésta es una de las causas más frecuente de error en las encuestas.

Una vez terminada la entrevista debe revisar el cuestionario antes de que se vaya el cliente y comprobar que no omitió algún dato, o que hay anotaciones confusas o erradas. Esta revisión inmediata le da la oportunidad de consultar con el cliente en casos dudosos y se evita la pérdida de información o la futura búsqueda del cliente para adquirir el dato.

Al finalizar las entrevistas agradezca a los informantes por su valiosa colaboración. Se entregarán los cuestionarios al supervisor/coordinador de la encuesta para la codificación y entrada de datos.

2. Población a estudiar

La población a estudiar será una muestra de los pacientes, hombres y mujeres entre las edades de 15 y 65 años, que son atendidos en las clínicas de FEMAP.

Se entrevistarán todos los pacientes que visitan las clínicas en ciertos días, según lo establecido para obtener una muestra igual al 5% del número anual de pacientes que visitan las clínicas.

C. INSTRUCCIONES ESPECIFICAS PARA LLENAR LA BOLETA

Esta es una sección muy importante. Tal vez algunos llamados parezcan redundantes y repetitivos, sin embargo, la encuesta contiene una serie de conceptos y preguntas que deben ser entendidas y efectuadas de la misma forma por todas las encuestadoras, a fin de obtener resultados comparables y útiles para los propósitos de la encuesta. Es importante señalar que algunas preguntas tienen solamente una respuesta, otras pueden ser respondidas con varias opciones.

Fecha: Se anotará utilizando dos dígitos para el día, mes y año. Por ejemplo, si la entrevista se realiza el dos de junio del presente año, entonces se marcará 02 07 93.

Nombre de la Clínica: Aquí se marcará COFAC. Es importante indicar la clínica, aunque todas sus encuestas sean de esta clínica, porque se harán encuestas similares en otros afiliados de FEMAP.

Hora de iniciarse y terminarse la entrevista: Se marcará la hora utilizando dos dígitos para la hora y dos dígitos para los minutos utilizando 24 horas. Por ejemplo una entrevista realizada a las 2:05 de la tarde se marcará 14 05 y si se termina a las 2:35 se marcará la hora de terminación 14 35.

Duración de la entrevista: Se resta la hora de inicio de la hora de terminación. En el ejemplo anterior la duración serían 00 30.

Nombre del entrevistado: Escriba claramente el nombre y los apellidos del entrevistado.

Resultado de la entrevista: Al completar la entrevista se deberá encerrar con un círculo el código correspondiente. Como se mencionó anteriormente es muy importante revisar la encuesta antes de que se retire el paciente del cuarto de entrevista para así casi eliminar el número de encuesta "incompletas". Si algún paciente no desea colaborar y participar en la entrevista, después de haberle explicado los propósitos del estudio, llenar solamente el encabezado de la entrevista y encerrar con un círculo el código 3.

Preguntas

NO ESCRIBA EN LAS CASILLAS DE CODIFICACION

1. Sexo del entrevistado: Encierre con un círculo la alternativa correspondiente.

2. Cuántos años cumplidos tiene?: Muchas mujeres tienden a quitarse años en algunas edades. También existe la tendencia a declarar la edad de manera aproximada diciendo "ando en los 20", "ya entré en los 20", en vez de decir que tiene 19 años cumplidos. Algunas personas de mayor edad vacilan o no recuerdan su edad, pida que le muestre algún documento de identificación si lo posee, o pregúntele si se acuerda el año en que nació. Apunte el año (mes y año aún mejor) y calcule la edad.

3. Dónde vive actualmente?: Trate de obtener la más detallada información posible. Si la calle no tiene nombre y la vivienda no tiene número indique la colonia, barrio, cerca de que queda.

4. Cuál es su estado civil?: Haga la pregunta completa: Es usted soltera, casada, en unión libre, viuda, divorciada, separada? haciendo una breve pausa entre estado conyugal pero teniendo cuidado de no sugerir la respuesta. Algunas personas divorciadas o viudas se declaran erróneamente como solteras. Así mismo las separadas de unión, tienden a declararse solteras y las divorciadas a declararse casadas. Encierre con un círculo el código que proceda.

5. Cuántos hijos vivos tiene usted?: Deberá investigar y anotar el número total de hijos vivos, no solamente los que actualmente viven con el encuestado. Algunos hijos pueden estar estudiando o trabajando en otro sitio, pueden ya estar casados y no vivir con los padres o pueden no vivir en la casa por cualquier otra razón y con frecuencia son omitidos.

6. Está usted/su pareja embarazada actualmente?: Encierre con un círculo la alternativa correspondiente.

7. Hasta que grado estudió usted?: Tome nota que se pide el último año o grado aprobado y no el año o grado que cursa actualmente o al que asistió sin haberlo aprobado. De acuerdo a la respuesta anote el número de años completos.

8. Ha venido antes a esta clínica COFAC?: Haga la pregunta como está escrita y encierre con un círculo el código correspondiente. Si la respuesta es "SI" pase a la pregunta 12. Si la respuesta es "NO" continúe a las preguntas 9 y 10.

9. En caso de solicitar atención médica donde acude (acudía) usted normalmente?: Esta pregunta tiene una o varias respuestas. Deje que el paciente le diga. Si el paciente dice que recibe atención médica en un consultorio comunitario averigüe si éste es del IMSS o de la Secretaría de Salud e indíquelo en "Otros". Encierre con un círculo los códigos correspondientes.

10. Quién le mandó o sugirió que viniera a la clínica de COFAC hoy?: Esta pregunta solo tiene una respuesta. Encierre con un círculo el código correspondiente. Si el paciente le dice que un familiar, vecino o amigo la mandó, averigüe si ésta es una promotora de COFAC.

11. Por qué dejó de atenderse entonces en el _____ ?: Primeramente mencione el lugar donde recibió atención médica anteriormente, según la respuesta que se dio a la pregunta 9. Esta pregunta tiene una o varias respuestas. Deje que el paciente le diga. Encierre con un círculo los códigos correspondientes.

12.: Formule la pregunta tal como está escrita e indique el número de meses.

13. ¿Por qué se atiende en los servicios de COFAC?: Esta pregunta tiene una o varias respuestas. Deje que el paciente le diga. Encierre con un círculo los códigos correspondientes.

14. ¿Le resultó fácil o difícil llegar a la clínica hoy?: Formule la pregunta tal como está escrita y encierre con un círculo el código correspondiente. Si la respuesta es "FACIL" pase a la pregunta 16. Si la respuesta es "DIFICIL" continúe a la pregunta 15.

15. Por qué se le hizo difícil?: Escriba claramente la respuesta que el paciente le de.

16. ¿Cuánto tiempo se tardó en venir a la clínica hoy?: Indique el tiempo total en minutos.

17. ¿A qué servicio(s) de COFAC ha venido?/En qué servicio(s) la atendieron hoy?: Esta pregunta tiene una o varias respuestas. Deje que el paciente le diga. Encierre con un círculo los códigos correspondientes. Si el paciente dice vino a hacerse citología, el examen Papanicolau o detección oportuna de cáncer, circule el código 10, "Otro" e indique "DOC". Para pacientes de primera vez pase a la pregunta 19.

18. ¿A qué servicio(s) de COFAC ha venido?/¿En qué servicio(s) la atendieron hoy?: Esta pregunta tiene una o varias respuestas. Deje que el paciente le diga. Encierre con un círculo los códigos correspondientes. Si el paciente dice había venido a hacerse citología, el examen Papanicolau o detección oportuna de cáncer, circule el código 10, "Otro" e indique "DOC".

19. ¿Qué le parece el horario de la clínica?: Formule la pregunta tal como está escrita y encierre con un círculo el código correspondiente. Si la respuesta es "ADECUADO" pase a la pregunta 21. Si la respuesta es "INADECUADO" continúe a la pregunta 20.

20. ¿Qué horario le convendría más?: Se marcará el horario de apertura y cierre utilizando dos dígitos para la hora y dos dígitos para los minutos utilizando 24 horas. Se escribirá el día de la semana que el paciente indique incluyendo domingo si éste fuera mencionado.

Preguntas 21 a 26: Antes de comenzar con esta serie de preguntas indicar al entrevistado que a continuación le va a hacer una serie de preguntas relacionadas a su opinión sobre el servicio y calidad de la atención de COFAC. Estas preguntas tienen solamente UNA respuesta. Hacer la pregunta como está escrita teniendo cuidado de no sugerir la respuesta. Encierre con un círculo el código indicado. Cuando el paciente dice "está bien" encierre el código "3. Buena". Estas preguntas no aplican se el paciente es de primera vez.

27. ¿Hay algún otro servicio que usted quisiera que COFAC pudiera ofrecerle?: Si la respuesta es "SI", circule "1". A veces, sin embargo, los pacientes indican que si quisieran otro servicio, pero al preguntarle cuál no saben que decir, en este caso como ya ha circulado el "1" escriba "no sabe" en el espacio de "Cuál?".

Preguntas 28, 30, 32, 35, 37 y 39: Estas preguntas se refieren al precio que actualmente están pagando los pacientes por servicios de consulta general, ginecología y prenatal. DOC (examen de detección oportuna de cáncer) y servicios de maternidad. Si el paciente considera que el costo del servicio es "caro" se procede a preguntarle "Qué precio le parecería justo" y se hacen pases a la próxima pregunta saltándose

las preguntas 29, 31, 33, 36, 38 y 40 según fuera apropiado. Si el paciente indica las opciones 2, 3 ó 4 continuar con las siguientes preguntas. Cuando el paciente responde "está bien", encierre el código "2. Regular".

Preguntas 29, 31, 33, 36, 38 y 40: Si el entrevistado indica a las preguntas anteriores que no considera el precio de los servicios de consulta general, ginecología y prenatal. DOC (examen de detección oportuna de cáncer) y servicios de maternidad es caro, en estas preguntas se indaga hasta que cantidad adicional estaría en posibilidad de pagar. Pregunte cada valor indicado y encierre con un círculo el código para "SI" o "NO". No es necesario preguntar si estaría en posibilidad de pagar un precio mayor al que ya se ha indicado no tendría posibilidad de pagar.

Preguntas 34: Esta pregunta identifica si el paciente recibió servicio de maternidad. Si el entrevistado es un hombre, encerrar con un círculo el código 4 sin hacer la pregunta.

41. Trabaja Ud. actualmente?

43. ¿Trabaja su pareja actualmente?: Haga estas preguntas tal como están escritas. Si la respuesta es "NO" haga los pases a las preguntas 43 y 45 respectivamente. Si la respuesta es "SI" siga a la próxima pregunta.

42. ¿En que trabaja Ud.? _____

44. ¿En que trabaja su pareja? _____: Trate de obtener información específica. Solicite información no solo de donde trabaja pero que hace. Por ejemplo si la respuesta es "en una maquiladora", averigüe el cargo. Uno pudiera trabajar como secretaria y otro como vigilante.

45. ¿Cuánto es el ingreso total del hogar mensualmente (INCLUYA LAS CONTRIBUCIONES DE OTROS MIEMBROS DE LA FAMILIA SI APORTAN ALGO)?

Esta es posiblemente la pregunta más difícil de la encuesta. No solo es una pregunta difícil de analizar porque el ingreso tiene mayor significado si sabemos cuantas personas dependen de ese ingreso, sino que es un tipo de información que generalmente no se divulga, aún cuando se garantiza confidencialidad. Además a veces, honestamente, las mujeres no saben los ingresos de sus maridos o compañeros. Trate de hacer la pregunta hasta dos veces. Si no consigue información proceda a la próxima sección de la encuesta.

Preguntas 46 a 63: Indique al paciente que las preguntas a continuación están relacionada a la historia de uso de métodos de planificación familiar.

46. ¿Actualmente está usando algún método de planificación familiar? se cuida su esposa?: Si la respuesta a esta pregunta es "SI" pase a pregunta 49 y pregunte cuál es el método que está usando. Si respuesta es "NO" pase a la siguiente pregunta.

47. ¿Ha usado alguna vez un método anticonceptivo o se ha cuidado para no quedar embarazada?: Si la respuesta a esta pregunta es "SI" (usuario del pasado) pase a la pregunta 49 y pregunte cuál fue el método que usó. Si la respuesta es "NO" (no usuario) pase a la siguiente pregunta.

48. ¿Porqué no ha utilizado algún método?: Formule la pregunta tal como está escrita y encierre con un círculo el código correspondiente. Pase a la pregunta 64.

49. ¿Qué método está o estaba utilizando? (el o ella): Esta pregunta aplica a usuarios actuales y usuarios del pasado y puede tener una o más respuestas. Un paciente y/o su pareja pueden estar usando o haber usado más de un método. Por ejemplo, ambos pueden estar esterilizados o la mujer puede estar usando o haber usado tabletas vaginales o píldoras y el hombre el preservativo. Encierre con un círculo los códigos correspondientes según lo indique el paciente. Si el entrevistado es un usuario del pasado que ha sido entrevistado a través de la clínica de maternidad pase a la pregunta 59.

50. ¿Pago por el método () que está usando?: Esta pregunta solo aplica a los usuarios actuales. Refiérase a la pregunta 49 para mencionar el método. Si la respuesta es "SI" se trata de obtener el valor pagado por cada unidad de método la última vez que se adquirió. Tome nota que en el valor del método no debe ir incluido lo que se haya pagado por la consulta. En caso de pastillas, la unidad se refiere a un "ciclo", es decir un cartoncito con 28 pastillas. Para preservativos trate de que se refieran a un condón, y de manera similar en el caso de inyecciones y tabletas. Pese lo indicado anteriormente, si la/el entrevistado menciona que pagó cierta cantidad por un sobre de cuatro preservativos indicar claramente la unidad de compra, el precio pagado y hacer el cálculo del costo unitario.

51. ¿El precio le pareció caro, normal, barato?: Formule la pregunta tal como está escrita.

52. ¿Dónde adquiere actualmente el método que usa (o acude a hacerse el control, o a solicitar consejo sobre el método) En el caso de un paciente esterilizado, pregunte donde recibió la intervención?: Esta pregunta solo tiene una respuesta y se refiere al método que actualmente usa. Si se obtiene el método a través de la clínica o promotora de COFAC, pase a la pregunta 51. Si se obtiene el método a través de un "consultorio comunitario" indicar si el consultorio es del IMSS o de la Secretaría de Salud y marcarlo en "Otro".

53. ¿En (Véase la pregunta 48), los servicios que disponen son?: Haga la pregunta como está escrita leyendo las tres opciones. Encierre con un círculo el código correspondiente.

54. ¿Que opina de la calidad de los servicios ofrecidos?: Formule la pregunta tal como está escrita. Deje que el paciente le diga.

55. ¿Los precios actuales son a su criterio? Haga la pregunta leyendo las tres opciones. Encierre con un círculo el código correspondiente.

56. ¿Tiene o ha tenido algún problema con el uso del método actual? Lea la pregunta mencionando el método indicado en la pregunta 49. Si la respuesta es "NO" pase a la pregunta 58. Si la respuesta es "NO" y el paciente o su compañero han sido esterilizados, termine la entrevista y agradezca la colaboración.

57. ¿Qué tipo de problemas tiene o ha tenido? Esta pregunta tiene una o varias respuestas. Deje que el paciente le diga. Encierre con un círculo los códigos correspondientes. Si el paciente o su compañero han sido esterilizados, termine la entrevista y agradezca la colaboración.

58. ¿Quiere Ud. (o su pareja) utilizar un método diferente al que está usando actualmente? Formule la pregunta como está escrita. Si la respuesta es "NO" pase a la pregunta 60.

59. ¿Cuál método le gustaría usar? Esta pregunta tiene una o varias respuestas. Deje que el paciente le diga. Encuestados captados a través de los servicios de maternidad terminan la encuesta aquí después de haberle preguntado sobre el método que desearían usar en el futuro. Agradézcales su valiosa colaboración.

60. ¿Le resulta fácil o difícil concurrir al lugar de obtención? El lugar de obtención se refiere a donde adquirió el método que actualmente usa según se indicó en la pregunta 52. Mencionarlo nuevamente. Si la respuesta es "FACIL" hacer pase a la pregunta 62.

61. ¿Por qué se le hizo difícil? Escribir claramente la razón por la cual se le dificultó llegar al lugar de adquisición.

62. ¿Hubo algo del servicio que le disgustó? Esta pregunta también se refiere al servicio donde se obtuvo el método anticonceptivo actualmente utilizado e indicado en la pregunta 52. Si la respuesta es "NO" haga un pase a la pregunta 64.

63. ¿Qué le disgustó? Esta pregunta tiene una o varias respuestas. Deje que el paciente le diga. Encierre con un círculo los códigos correspondientes.

64. ¿Por qué no utiliza los servicios de Planificación Familiar en COFAC? Escribir claramente la razón que da el paciente. NO hacer esta pregunta a los pacientes que indicaron haber adquirido el método actual de planificación en la pregunta 52 en COFAC. o haber venido a atención en planificación familiar.

SOLICITE UNOS MINUTOS ADICIONALES DEL ENCUESTADO PARA REVISAR LA ENCUESTA. TERMINE Y AGRADEZCA ASEGURANDO AL ENTREVISTADO QUE SUS RESPUESTAS SON CONFIDENCIALES Y QUE SE USARAN PARA MEJORAR LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN EN LA CLINICA DE COFAC. ACUERDESE DE MARCAR LA HORA DE TERMINACION DE LA ENCUESTA.

manuai .mex
imf/28-5-93

Perfil del pacientes: CLINICAS

FECHA DE LA ENTREVISTA: _____ Día Mes Año	Nombre de la Clínica _____
HORA AL INICIARSE LA ENTREVISTA: _____	AL TERMINAR: _____
DURACION DE LA ENTREVISTA: _____	
Nombre del entrevistado _____	
RESULTADO DE LA ENTREVISTA: Completa (1) Incompleta (2) <input type="checkbox"/> Rechazada(3) Otro (4)	
INTRODUCCION - EXPLICACION DEL OBJETIVO DE LA ENTREVISTA.- Deseamos obtener algunos datos básicos sobre los pacientes que asisten a COFAC y poder así entender sus necesidades y mejorar los servicios que proporciona la institución. SELECCIONAR UNICAMENTE ADULTOS ENTRE 15 Y 65 AÑOS	

Información socio-demográfica.

1.- Sexo del entrevistado.

1. Masculino.
2. Femenino.

2.- ¿Cuántos años cumplidos tiene? _____

<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------

3.- ¿Dónde vive actualmente?

Dirección _____

Colonia _____

<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------

4.- ¿Cuál es su estado civil?

1. Soltero
2. Casado
3. Unión Libre
4. Viudo
5. Divorciado/Separado

5.- ¿Cuántos hijos vivos tiene usted? _____

6.- ¿Está usted embarazada actualmente?
¿Su pareja está embarazada?

1. Si
2. No
3. No sabe

7.- ¿Hasta que grado estudió usted?

_____ Años completos de estudio aprobados.

8.- ¿Ha venido antes a esta clinica de COFAC?

1. Si (Pase a la pregunta 12)
2. No

9.- En caso de solicitar atención médica, ¿Dónde acude (o acudía) usted normalmente?

1. IMSS
2. ISSSTE
3. Secretaría de Salud
4. Médico Privado
5. Otro

10.- ¿Quién le mandó o sugirió que viniera a la clínica de COFAC hoy?

1. Familiar
2. Vecino
3. Amigo
4. Médico familiar
5. IMSS
6. Secretaria de Salud
7. Promotora de COFAC (Nombre: _____)
8. Otro

11.- ¿Por qué dejó de atenderse entonces en el _____ (Véase respuesta No. 9)?

1. No la ha dejado, viene a un servicio que no tiene
2. Local incómodo
3. Mal trato, mala atención
4. Equipo insuficiente, o deficiente
5. Tiempo de espera
6. Falta de método solicitado
7. Falta de medicamento solicitado
8. Caro
9. Mala calidad técnica
10. Horario incómodo
11. Otro _____ (especifique)

Para pacientes por primera vez, pase a la pregunta 14

12.- ¿Cuántas veces ha venido a esta clínica en los últimos 12 meses?

--	--

13.- ¿Por qué se atiende en los servicios de COFAC?

1. Buen trato
2. Menos tiempo de espera
3. Precios accesibles
4. Constelación de servicios (múltiples servicios)
5. Instalaciones
6. Horario
7. Servicios de Planificación Familiar
8. Ubicación
9. Referencia de la Promotora de COFAC
10. Referencia de otra persona _____
11. Otro _____

14.- ¿Le resultó fácil o difícil llegar a la clínica hoy?

--

1. Fácil (Pase a la pregunta 16)
2. Difícil

15.- ¿Por qué se le hizo difícil?

16.- ¿Cuánto tiempo se tardó en venir a la clínica hoy?

_____ Minutos

--

17.- ¿A qué servicio(s) de COFAC ha venido?
¿En qué servicio(s) la atendieron hoy?

1. Planificación Familiar
2. Pediatría
3. Ginecología
4. Control Prenatal
5. Laboratorio
6. Consulta General
7. Odontología (dental)
8. Ultrasonido
9. Rayos X
10. Otro _____(especifique)

Para los que vienen por primera vez, pase a la pregunta No. 19

18.- ¿En qué otros servicios/departamento de esta
clínica se ha atendido en sus visitas anteriores?

1. Planificación Familiar
2. Pediatría
3. Ginecología
4. Control Prenatal
5. Laboratorio
6. Consulta General
7. Odontología (dental)
8. Ultrasonido
9. Rayos X
10. Otro _____(especifique)

19.- ¿Qué le parece el horario de la clínica?

1. Adecuado (Pase a la pregunta 21)
2. Inadecuado

--

20.- ¿Qué horario le convendría más?

1. De ____ hasta ____

--	--

--	--

2. Días _____

--

21.- ¿Qué es lo que más le gusta de la atención
recibida de COFAC? (Lo que mas le guste)

--

1. Calidad profesional
2. Amabilidad
3. Método/medicamento Disponible
4. Costos más bajos/baratos
5. Comodidad de instalaciones
6. Otro _____
7. Nada

22.- ¿Qué es lo que más le disgusta?
(Lo que mas le disguste)

1. Mala atención
2. Equipo insuficiente
3. Falta del método solicitado
4. Costos muy altos/caros
5. Incomodidad de instalaciones
6. Otro _____
7. Nada

23.- ¿Qué opina usted del trato que se le ha proporcionado en general en los servicios de COFAC?

1. Malo
2. Regular
3. Bueno
4. Excelente
5. No Sabe/No Acredita

24.- ¿Qué opina usted sobre la consejería (orientación en P.F.) que se le ha proporcionado en COFAC?

1. Mala
2. Regular
3. Buena
4. Excelente
5. No Sabe/No Acredita

25.- ¿Qué opina usted sobre la competencia técnica (la atención médica) en general en esta clínica?

1. Mala
2. Regular
3. Buena
4. Excelente
5. No Sabe/No Acredita

26.- ¿Qué opina usted de la variedad de servicios que tiene la clínica de COFAC?

1. Mala
2. Regular
3. Buena
4. Excelente
5. No Sabe/No Acredita

27.- ¿Hay algún otro servicio que usted quisiera que COFAC pudiera ofrecerle?

--	--

1. Si ¿Cuál? _____
2. No

28.- ¿Diría usted que el precio de N\$ 20.00 en la consulta general es:

1. Caro. ¿Que precio le parecería justo? _____
2. Regular.
3. Barato.
4. No se/ No acredita.

--	--

Si la respuesta es "1", Pase a la pregunta 30.

29.- Estaría usted en posibilidades de pagar un aumento del:

- | | | |
|--------------|-------|-------|
| 1. N\$ 22.00 | 1. SI | 2. NO |
| 2. N\$ 24.00 | 1. SI | 2. NO |
| 3. N\$ 30.00 | 1. SI | 2. NO |

Si algunas de las respuestas es "2", pase a la siguiente pregunta.

30.- ¿Diría usted que el precio de N\$ 25.00 en las consultas de especialidades (ginecológicas y prenatales.) es:

1. Caro. ¿Que precio le parecería justo? _____
2. Regular.
3. Barato.
4. No se/ No acredita.

--	--

Si la respuesta es "1", Pase a la pregunta 32.

31.- Estaría usted en posibilidades de pagar un aumento del:

- | | | |
|--------------|-------|-------|
| 1. N\$ 27.50 | 1. SI | 2. NO |
| 2. N\$ 30.00 | 1. SI | 2. NO |
| 3. N\$ 37.50 | 1. SI | 2. NO |

Si algunas de las respuestas es "2", pase a la siguiente pregunta.

32.- ¿Diría usted que el precio de N\$ 30.00 en los exámenes de D.O.C. es:

1. Caro. ¿Que precio le parecería justo? _____
2. Regular.
3. Barato.
4. No se/ No acredita.

--	--

Si la respuesta es "1", Pase a la pregunta 34.

33.- Estaría usted en posibilidades de pagar un aumento del:

- | | | |
|--------------|-------|-------|
| 1. N\$ 33.00 | 1. SI | 2. NO |
| 2. N\$ 36.00 | 1. SI | 2. NO |
| 3. N\$ 45.00 | 1. SI | 2. NO |

34.- Que tipo de atención recibió?

1. Parto Normal.
2. Cesárea.
3. Cirugía Ginecológica.
4. Ninguna de estas.

--

35.- ¿Diría usted que el precio de N\$ 1,350 en Parto Normal, es:

1. Caro. ¿Que precio le parecería justo? _____
2. Regular.
3. Barato.
4. No se/ No acredita.

--

--	--	--	--

Si la respuesta es "1", Pase a la pregunta 37.

36.- Estaría usted en posibilidades de pagar un aumento del:

- | | | |
|-----------------|-------|-------|
| 1. N\$ 1,485.00 | 1. SI | 2. NO |
| 2. N\$ 1,620.00 | 1. SI | 2. NO |
| 3. N\$ 2,025.00 | 1. SI | 2. NO |

Si algunas de las respuestas es "2", pase a la siguiente pregunta.

37.- ¿Diría usted que el precio de N\$ 1,950 en Cesárea, es:

1. Caro. ¿Que precio le parecería justo? _____
2. Regular.
3. Barato.
4. No se/ No acredita.

--

--	--	--	--

Si la respuesta es "1", Pase a la pregunta 39.

38.- Estaría usted en posibilidades de pagar un aumento del:

- | | | |
|-----------------|-------|-------|
| 1. N\$ 2,145.00 | 1. SI | 2. NO |
| 2. N\$ 2,340.00 | 1. SI | 2. NO |
| 3. N\$ 2,925.00 | 1. SI | 2. NO |

Si algunas de las respuestas es "2", pase a la siguiente pregunta.

35

39.- ¿Diría usted que el precio de N\$ 2.500 en Cirugía Ginecológica es:

- 1. Caro. ¿Que precio le parecería justo? _____
- 2. Regular.
- 3. Barato.
- 4. No se/ No acredita.

Si la respuesta es "1", Pase a la pregunta 41.

40.- Estaría usted en posibilidades de pagar un aumento del:

- 1. N\$ 2,750.00 1. SI 2. NO
- 2. N\$ 3,000.00 1. SI 2. NO
- 3. N\$ 3,750.00 1. SI 2. NO

Si algunas de las respuestas es "2", pase a la siguiente pregunta.

41.- Trabaja Ud. actualmente?

- 1. Si
- 2. No (Pase a la Pregunta 43)

42.- ¿En que trabaja Ud.? _____

43.- ¿Trabaja su pareja actualmente?

- 1. Si
- 2. No (Pase a la Pregunta 45)

44.- ¿En que trabaja? _____

45.- ¿Cuanto es el ingreso total del hogar mensualmente (INCLUYA LAS CONTRIBUCIONES DE OTROS MIEMBROS DE LA FAMILIA SI APORTAN ALGO?

_____ Nuevos Pesos

Historia de uso de métodos de P.F.

46.- ¿Actualmente está usando algún método de planificación familiar? ¿o se cuida su esposa?

1. Si (Pase a la pregunta 49)
2. No

47.- ¿Ha usado alguna vez un método anticonceptivo o se ha cuidado para no quedar embarazada?

1. Si (Pase a la pregunta 49)
2. No

48.- ¿Porqué no ha utilizado algún método?

1. Para embarazarse
2. Mala atención en el servicio
3. Método falló
4. Sexo infrecuente
5. Oposición de el esposo
6. Preocupación de salud
7. Método no disponible
8. Caro
9. Incómodo, difícil de usar
10. Cambio de método
11. Otro
12. No Sabe/No Recuerda

(Pase a la pregunta 64)

49.- ¿Qué método está o estaba utilizando? (el o ella)

1. Píldora
2. Norplant/Implante
3. DIU
4. Vaginales
5. Preservativo
6. Esterilización masculina (vasectomía)
7. Esterilización femenina (ligadura)
8. Calendario/Ritmo
9. Retiro
10. Otro. Cual? _____

Si salió de un embarazo pase a la pregunta 59.

50.- ¿Pago por el método () que está usando?

1. Si

Unidad que adquirió _____ Costo Unitario _____

2. No (Gratis)

3. No recuerdo (Pase a la pregunta 52)

51.- ¿El precio le pareció caro, normal, barato?

1. Barato

2. Regular

3. Caro

52.- ¿Dónde adquiere actualmente el método que usa (o acude a hacerse el control, o a solicitar consejo sobre el método)?

1. IMSS

2. ISSSTE

3. Secretaría de Salud

4. Médico Privado

5. Clínica de COFAC (Pase a la pregunta 53)

6. Farmacia

7. Partera

8. Promotora de COFAC, Nombre _____ (Pase a la pregunta 53)

9. Promotora de otros programas

10. Otro _____

53.- ¿En _____ (Véase la pregunta 52), los servicios que disponen son?

1. Muchos

2. Algunos

3. Pocos

54.- ¿Que opina de la calidad de los servicios ofrecidos?

1. Mala

2. Regular

3. Buena

4. Excelente

5. No Sabe/No Acredita

55.- ¿Los precios actuales son a su criterio?

1. Altos

2. Medios

3. Bajos

62.- ¿Hubo algo del servicio que le disgustó?

1. Si
2. No (Pase a la pregunta 64)

63.- ¿Qué le disgustó?

1. Local incómodo
2. Mal trato, mala atención
3. Equipo insuficiente o deficiente
4. Tiempo de espera
5. Falta de método solicitado
6. Caro
7. Mala calidad técnica
8. Otro _____

64.- ¿Por qué no utiliza los servicios de Planificación familiar en COFAC?

TERMINE Y AGRADEZCA. ASEGURANDO AL ENTREVISTADO QUE SUS RESPUESTAS SON CONFIDENCIALES Y QUE SE USARAN PARA MEJOR LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN EN LA CLINICA DE COFAC.

ANNEX 3

Guía para las Encuestadoras, Perfil del Cliente: Clínicas, COFAT
Cuestionario Perfil del Cliente: Clínicas, COFAT

GUIA PARA LAS ENCUESTADORAS
PERFIL DEL CLIENTE: CLINICAS

FEMAP/FPMD
COFAT

mayo de 1993

A. INTRODUCCION

La Encuesta sobre los Perfiles de los Pacientes de los afiliados del FEMAP es una investigación que realiza FEMAP en colaboración con el Population Council y el Proyecto FPMD.

El propósito de esta encuesta es obtener información sobre:

1. el estado socioeconómico de los pacientes;
2. las razones por la elección o no de los servicios de FEMAP;
3. la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención;
4. identificar si se puede aumentar la cuota según el ingreso de los pacientes.

La información recolectada, además, vislumbrará el porque de los pacientes en la elección de ciertos servicios. Finalmente se obtendrá información sobre la opinión de los pacientes en cuanto a la calidad de la atención con el fin de mejorar los servicios que se identifiquen como deficientes.

El éxito de esta encuesta dependerá, fundamentalmente, de la buena calidad de los datos. Por ello será necesario que tanto las entrevistadoras como el resto del personal que intervendrá en la recolección de los datos, realicen su trabajo con absoluta responsabilidad y entusiasmo.

A continuación se presenta una pequeña guía que debe ser estudiada por las entrevistadoras antes de iniciar las entrevistas y que deben de tenerla siempre durante la encuesta y usarlo como referencia para cualquier consulta necesaria.

B. CONSIDERACIONES GENERALES

1. Papel de la Encuestadora

El adecuado desempeño de la encuestadora es crucial para el éxito del estudio. Dado que Usted, la encuestadora, es quien recopila la información, la calidad de su trabajo determina el éxito o fracaso de la encuesta.

La encuestadora no debe divulgar la información recibida, ni dejarla al alcance de personas extrañas. También evitará hacer comentarios negativos sobre las personas que está siendo entrevistado.

Las entrevistas deben de realizarse en absoluta privacidad y se debe tratar al encuestado con dignidad y respeto.

La encuestadora no debe alterar los datos suministrados por los informantes, ni llenar posteriormente las preguntas que hayan quedado en blanco.

Solamente se harán las preguntas que aparecen en el cuestionario, y en el mismo orden y sin variar la forma. Cuando note que el/la entrevistado (a) no entiende una pregunta, repítasela despacio y claramente. En caso de que el entrevistado continúe sin entender la pregunta, explíquese la con otras palabras, pero teniendo CUIDADO de no alterar el sentido original de la misma.

Nunca le de a entender al entrevistado, con expresiones del rostro o tono de la voz, que le ha dado una respuesta correcta o errónea. Tampoco sugiera respuestas, ya que ésta es una de las causas más frecuente de error en las encuestas.

Una vez terminada la entrevista debe revisar el cuestionario antes de que se vaya el cliente y comprobar que no omitió algún dato, o que hay anotaciones confusas o erradas. Esta revisión inmediata le da la oportunidad de consultar con el cliente en casos dudosos y se evita la pérdida de información o la futura búsqueda del cliente para adquirir el dato.

Al finalizar las entrevistas agradezca a los informantes por su valiosa colaboración. Se entregarán los cuestionarios al supervisor/coordinador de la encuesta para la codificación y entrada de datos.

2. Población a estudiar

La población a estudiar será una muestra de los pacientes, hombres y mujeres entre las edades de 15 y 65 años, que son atendidos en las clínicas de FEMAP.

Se entrevistarán todos los pacientes que visitan las clínicas en ciertos días, según lo establecido para obtener una muestra igual al 5% del número anual de pacientes que visitan las clínicas.

C. INSTRUCCIONES ESPECIFICAS PARA LLENAR LA BOLETA

Esta es una sección muy importante. Tal vez algunos llamados parezcan redundantes y repetitivos, sin embargo, la encuesta contiene una serie de conceptos y preguntas que deben ser entendidas y efectuadas de la misma forma por todas las encuestadoras, a fin de obtener resultados comparables y útiles para los propósitos de la encuesta. Es importante señalar que algunas preguntas tienen solamente una respuesta, otras pueden ser respondidas con varias opciones.

Fecha: Se anotará utilizando dos dígitos para el día, mes y año. Por ejemplo, si la entrevista se realiza el dos de junio del presente año, entonces se marcará 02 07 93.

Nombre de la Clínica: Aquí se marcará COFAT. Es importante indicar la clínica, aunque todas sus encuestas sean de esta clínica, porque se harán encuestas similares en otros afiliados de FEMAP.

Hora de iniciarse y terminarse la entrevista: Se marcará la hora utilizando dos dígitos para la hora y dos dígitos para los minutos utilizando 24 horas. Por ejemplo una entrevista realizada a las 2:05 de la tarde se marcará 14 05 y si se termina a las 2:35 se marcará la hora de terminación 14 35.

Duración de la entrevista: Se resta la hora de inicio de la hora de terminación. En el ejemplo anterior la duración serían 00 30.

Nombre del entrevistado: Escriba claramente el nombre y los apellidos del entrevistado.

Resultado de la entrevista: Al completar la entrevista se deberá encerrar con un círculo el código correspondiente. Como se mencionó anteriormente es muy importante revisar la encuesta antes de que se retire el paciente del cuarto de entrevista para así casi eliminar el número de encuesta "incompletas". Si algún paciente no desea colaborar y participar en la entrevista, después de haberle explicado los propósitos del estudio, llenar solamente el encabezado de la entrevista y encerrar con un círculo el código 3.

Preguntas

NO ESCRIBA EN LAS CASILLAS DE CODIFICACION

1. Sexo del entrevistado: Encierre con un círculo la alternativa correspondiente.

2. Cuántos años cumplidos tiene?: Muchas mujeres tienden a quitarse años en algunas edades. También existe la tendencia a declarar la edad de manera aproximada diciendo "ando en los 20", "ya entré en los 20", en vez de decir que tiene 19 años cumplidos. Algunas personas de mayor edad vacilan o no recuerdan su edad, pida que le muestre algún documento de identificación si lo posee, o pregúntele si se acuerda el año en que nació. Apunte el año (mes y año aún mejor) y calcule la edad.

3. Dónde vive actualmente?: Trate de obtener la más detallada información posible. Si la calle no tiene nombre y la vivienda no tiene número indique la colonia, barrio, cerca de que queda.

4. Cuál es su estado civil?: Haga la pregunta completa: Es usted soltera, casada, en unión libre, viuda, divorciada, separada? haciendo una breve pausa entre estado conyugal pero teniendo cuidado de no sugerir la respuesta. Algunas personas divorciadas o viudas se declaran erróneamente como solteras. Así mismo las separadas de unión, tienden a declararse solteras y las divorciadas a declararse casadas. Encierre con un círculo el código que proceda.
5. Cuántos hijos vivos tiene usted?: Deberá investigar y anotar el número total de hijos vivos, no solamente los que actualmente viven con el encuestado. Algunos hijos pueden estar estudiando o trabajando en otro sitio, pueden ya estar casados y no vivir con los padres o pueden no vivir en la casa por cualquier otra razón y con frecuencia son omitidos.
6. Está usted/su pareja embarazada actualmente?: Encierre con un círculo la alternativa correspondiente.
7. Hasta que grado estudió usted?: Tome nota que se pide el último año o grado aprobado y no el año o grado que cursa actualmente o al que asistió sin haberlo aprobado. De acuerdo a la respuesta anote el número de años completos.
8. Ha venido antes a esta clínica COFAT?: Haga la pregunta como está escrita y encierre con un círculo el código correspondiente. Si la respuesta es "SI" pase a la pregunta 12. Si la respuesta es "NO" continúe a las preguntas 9 y 10.
9. En caso de solicitar atención médica donde acude (acudía) usted normalmente?: Esta pregunta tiene una o varias respuestas. Deje que el paciente le diga. Si el paciente dice que recibe atención médica en un consultorio comunitario averigüe si éste es del IMSS o de la Secretaría de Salud e indíquelo en "Otros". Encierre con un círculo los códigos correspondientes.
10. Quién le mandó o sugirió que viniera a la clínica de COFAT hoy?: Esta pregunta solo tiene una respuesta. Encierre con un círculo el código correspondiente. Si el paciente le dice que un familiar, vecino o amigo la mandó, averigüe si ésta es una promotora de COFAT.
11. Por qué dejó de atenderse entonces en el _____?: Primeramente mencione el lugar donde recibió atención médica anteriormente, según la respuesta que se dio a la pregunta 9. Esta pregunta tiene una o varias respuestas. Deje que el paciente le diga. Encierre con un círculo los códigos correspondientes.
- 12.: Formule la pregunta tal como está escrita e indique el número de meses.

13. ¿Por qué se atiende en los servicios de COFAT?: Esta pregunta tiene una o varias respuestas. Deje que el paciente le diga. Encierre con un círculo los códigos correspondientes.

14. ¿Le resultó fácil o difícil llegar a la clínica hoy?: Formule la pregunta tal como está escrita y encierre con un círculo el código correspondiente. Si la respuesta es "FACIL" pase a la pregunta 16. Si la respuesta es "DIFICIL" continúe a la pregunta 15.

15. Por qué se le hizo difícil?: Escriba claramente la respuesta que el paciente le de.

16. ¿Cuánto tiempo se tardó en venir a la clínica hoy?: Indique el tiempo total en minutos.

17. ¿A qué servicio(s) de COFAT ha venido?/En qué servicio(s) la atendieron hoy?: Esta pregunta tiene una o varias respuestas. Deje que el paciente le diga. Encierre con un círculo los códigos correspondientes. Si el paciente dice vino a hacerse citología, el examen Papanicolau o detección oportuna de cáncer, circule el código 10, "Otro" e indique "DOC". Para pacientes de primera vez pase a la pregunta 19.

18. ¿A qué servicio(s) de COFAT ha venido?/¿En qué servicio(s) la atendieron hoy?: Esta pregunta tiene una o varias respuestas. Deje que el paciente le diga. Encierre con un círculo los códigos correspondientes. Si el paciente dice había venido a hacerse citología, el examen Papanicolau o detección oportuna de cáncer, circule el código 10, "Otro" e indique "DOC".

19. ¿Qué le parece el horario de la clínica?: Formule la pregunta tal como está escrita y encierre con un círculo el código correspondiente. Si la respuesta es "ADECUADO" pase a la pregunta 21. Si la respuesta es "INADECUADO" continúe a la pregunta 20.

20. ¿Qué horario le convendría más?: Se marcará el horario de apertura y cierre utilizando dos dígitos para la hora y dos dígitos para los minutos utilizando 24 horas. Se escribirá el día de la semana que el paciente indique incluyendo domingo si éste fuera mencionado.

Preguntas 21 a 26: Antes de comenzar con esta serie de preguntas indicar al entrevistado que a continuación le va a hacer una serie de preguntas relacionadas a su opinión sobre el servicio y calidad de la atención de COFAT. Estas preguntas tienen solamente UNA respuesta. Hacer la pregunta como está escrita teniendo cuidado de no sugerir la respuesta. Encierre con un círculo el código indicado. Cuando el paciente dice "está bien" encierre el código "3. Buena". Estas preguntas no aplican si el paciente es de primera vez.

27. ¿Hay algún otro servicio que usted quisiera que COFAT pudiera ofrecerle?: Si la respuesta es "SI", circule "1". A veces, sin embargo, los pacientes indican que si quisieran otro servicio, pero al preguntarle cuál no saben que decir, en este caso como ya ha circulado el "1" escriba "no sabe" en el espacio de "Cuál?".

Preguntas 28, 30 y 32: Estas preguntas se refieren al precio que actualmente están pagando los pacientes por servicios de consulta general, de pediatría y DOC (examen de detección oportuna de cáncer). Si el paciente considera que el costo del servicio es "caro" se procede a preguntarle "Qué precio le parecería justo" y se hacen pases a la próxima pregunta saltándose las preguntas 29, 31 y 33 según fuera apropiado. Si el paciente indica las opciones 2, 3 ó 4 continuar con las siguientes preguntas. Cuando el paciente responde "está bien", encierre el código "2. Regular". Mencione a los pacientes el precio en pesos y nuevos pesos.

Preguntas 29, 31 y 33: Si el entrevistado indica a las preguntas anteriores que no considera el precio de los servicios de consulta general, de pediatría y DOC (examen de detección oportuna de cáncer) es caro, en estas preguntas se indaga hasta que cantidad adicional estaría en posibilidad de pagar. Pregunte cada valor indicado y encierre con un círculo el código para "SI" o "NO". No es necesario preguntar si estaría en posibilidad de pagar un precio mayor al que ya se ha indicado no tendría posibilidad de pagar. Mencione los precios en pesos y nuevos pesos.

Preguntas 34 a 40: Estas preguntas no han sido olvidadas, PERO no aplican en este afiliado y han sido eliminadas del cuestionario sin cambiar la numeración.

41. Trabaja Ud. actualmente?

43. ¿Trabaja su pareja actualmente?: Haga estas preguntas tal como están escritas. Si la respuesta es "NO" haga los pases a las preguntas 43 y 45 respectivamente. Si la respuesta es "SI" siga a la próxima pregunta.

42. ¿En que trabaja Ud.? _____

44. ¿En que trabaja su pareja? _____: Trate de obtener información específica. Solicite información no solo de donde trabaja pero que hace. Por ejemplo si la respuesta es "en una maquiladora", averigüe el cargo. Uno pudiera trabajar como secretaria y otro como vigilante.

45. ¿Cuánto es el ingreso total del hogar mensualmente (INCLUYA LAS CONTRIBUCIONES DE OTROS MIEMBROS DE LA FAMILIA SI APORTAN ALGO)?

Esta es posiblemente la pregunta más difícil de la encuesta. No solo es una pregunta difícil de analizar porque el ingreso tiene mayor significado si sabemos cuantas personas dependen de ese ingreso, sino que es un tipo de información que generalmente no se divulga, aún cuando se garantiza confidencialidad. Además a veces, honestamente, las mujeres no saben los ingresos de sus maridos o

compañeros. Trate de hacer la pregunta hasta dos veces. Si no consigue información proceda a la próxima sección de la encuesta.

Preguntas 46 a 63: Indique al paciente que las preguntas a continuación están relacionadas a la historia de uso de métodos de planificación familiar.

46. ¿Actualmente está usando algún método de planificación familiar? ¿o se cuida su esposa?: Si la respuesta a esta pregunta es "SI" pase a la pregunta 49 y pregunte cuál es el método que está usando. Si la respuesta es "NO" pase a la siguiente pregunta. Si el paciente o su compañero está embarazada, favor no hacer la pregunta y proceder a la siguiente pregunta.

47. ¿Ha usado alguna vez un método anticonceptivo o se ha cuidado para no quedar embarazada?: Si la respuesta a esta pregunta es "SI" (usuario del pasado) pase a la pregunta 49 y pregunte cuál fue el método que usó. Si la respuesta es "NO" (no usuario) pase a la siguiente pregunta.

48. ¿Porqué no ha utilizado algún método?: Formule la pregunta tal como está escrita y encierre con un círculo el código correspondiente. Pase a la pregunta 64.

49. ¿Qué método está o estaba utilizando? (el o ella): Esta pregunta aplica a usuarios actuales y usuarios del pasado y puede tener una o más respuestas. Un paciente y/o su pareja pueden estar usando o haber usado más de un método. Por ejemplo, ambos pueden estar esterilizados o la mujer puede estar usando o haber usado tabletas vaginales o píldoras y el hombre el preservativo. Encierre con un círculo los códigos correspondientes según lo indique el paciente. Si el entrevistado es un usuario del pasado que ha sido entrevistado a través de la clínica de maternidad pase a la pregunta 59.

50. ¿Pago por el método () que está usando?: Esta pregunta solo aplica a los usuarios actuales. Refiérase a la pregunta 49 para mencionar el método. Si la respuesta es "SI" se trata de obtener el valor pagado por cada unidad de método la última vez que se adquirió. Tome nota que en el valor del método no debe ir incluido lo que se haya pagado por la consulta. En caso de pastillas, la unidad se refiere a un "ciclo", es decir un cartoncito con 28 pastillas. Para preservativos trate de que se refieran a un condón, y de manera similar en el caso de inyecciones y tabletas. Pese lo indicado anteriormente, si la/el entrevistado menciona que pagó cierta cantidad por un sobre de cuatro preservativos indicar claramente la unidad de compra, el precio pagado y hacer el cálculo del costo unitario.

51. ¿El precio le pareció caro, normal, barato?: Formule la pregunta tal como está escrita.

52. ¿Dónde adquirió o adquiere actualmente el método que usa (o acude a hacerse el control, o a solicitar consejo sobre el método). En caso de un paciente esterilizado, pregunte donde recibió la intervención?: Esta pregunta solo tiene una respuesta y se refiere al método que actualmente usa. Si se obtiene el método a través de la clínica o promotora de COFAT, pase a la pregunta 56. Si se obtiene el método a través de un "consultorio comunitario" indicar si el consultorio es del IMSS o de la Secretaría de Salud y marcarlo en "Otro".

53. ¿En _____ (Véase la pregunta 48), los servicios que disponen son?: Haga la pregunta como está escrita leyendo las tres opciones. Encierre con un círculo el código correspondiente.

54. ¿Que opina de la calidad de los servicios ofrecidos: Formule la pregunta tal como está escrita. Deje que el paciente le diga.

55. ¿Los precios actuales son a su criterio: Haga la pregunta leyendo las tres opciones. Encierre con un círculo el código correspondiente.

56. ¿Tiene o ha tenido algún problema con el uso del método actual? Lea la pregunta mencionando el método indicado en la pregunta 49. Si la respuesta es "NO" pase a la pregunta 58. Si la respuesta es "NO" y el paciente o su compañero han sido esterilizados, termine la entrevista y agradezca la colaboración.

57. ¿Qué tipo de problemas tiene o ha tenido?: Esta pregunta tiene una o varias respuestas. Deje que el paciente le diga. Encierre con un círculo los códigos correspondientes. Si el paciente o su compañero han sido esterilizados, termine la entrevista y agradezca la colaboración.

58. ¿Quiere Ud. (o su pareja) utilizar un método diferente al que está usando actualmente?: Formule la pregunta como está escrita. Si la respuesta es "NO" pase a la pregunta 60.

59. ¿Cuál método le gustaría usar?: Esta pregunta tiene una o varias respuestas. Deje que el paciente le diga.

60. ¿Le resulta fácil o difícil concurrir al lugar de obtención?: El lugar de obtención se refiere a donde adquirió el método que actualmente usa según se indicó en la pregunta 52. Mencionarlo nuevamente. Si la respuesta es "FACIL" hacer pase a la pregunta 62.

61. ¿Por qué se le hizo difícil?: Escribir claramente la razón por la cual se le dificultó llegar al lugar de adquisición.

62. ¿Hubo algo del servicio que le disgustó?: Esta pregunta también se refiere al servicio donde se obtuvo el método anticonceptivo actualmente utilizado e indicado en la pregunta 52. Si la respuesta es "NO" haga un pase a la pregunta 64.

63. ¿Qué le disgustó?: Esta pregunta tiene una o varias respuestas. Deje que el paciente le diga. Encierre con un círculo los códigos correspondientes.

64. ¿Por qué no utiliza los servicios de Planificación Familiar en COFAT?: Escribir claramente la razón que da el paciente. NO hacer esta pregunta a los pacientes que indicaron haber adquirido el método actual de planificación en la pregunta 52 en COFAT, o haber venido a atención en planificación familiar.

SOLICITE UNOS MINUTOS ADICIONALES DEL ENCUESTADO PARA REVISAR LA ENCUESTA. TERMINE Y AGRADEZCA ASEGURANDO AL ENTREVISTADO QUE SUS RESPUESTAS SON CONFIDENCIALES Y QUE SE USARAN PARA MEJORAR LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN EN LA CLINICA DE COFAT.

ACUERDESE DE MARCAR LA HORA DE TERMINACION DE LA ENCUESTA

manual2.tap
imf/28-5-93

Perfil del pacientes: CLINICAS

FECHA DE LA ENTREVISTA:	____	____	____	Nombre de la Clínica
	Día	Mes	Año	
HORA AL INICIARSE LA ENTREVISTA:	__	__	AL TERMINAR:	__
DURACION DE LA ENTREVISTA:	__	__		
Nombre del entrevistado	_____			
RESULTADO DE LA ENTREVISTA:	Completa (1)	Incompleta (2)		<input type="checkbox"/>
	Rechazada(3)	Otro (4)		
INTRODUCCION - EXPLICACION DEL OBJETIVO DE LA ENTREVISTA.- Deseamos obtener algunos datos básicos sobre los pacientes que asisten a COFAT y poder así entender sus necesidades y mejorar los servicios que proporciona la institución. SELECCIONAR UNICAMENTE ADULTOS ENTRE 15 Y 65 AÑOS				

Información socio-demográfica.

1.- Sexo del entrevistado.

1. Masculino.

2. Femenino.

2.- ¿Cuántos años cumplidos tiene? _____

3.- ¿Dónde vive actualmente?

Dirección _____

Colonia _____

4.- ¿Cuál es su estado civil?

1. Soltero

2. Casado

3. Unión Libre

4. Viudo

5. Divorciado/Separado

5.- ¿Cuántos hijos vivos tiene usted? _____

52

- 6.- ¿Está usted embarazada actualmente?
¿Su pareja está embarazada?
1. Si
 2. No
 3. No sabe
- 7.- ¿Hasta que grado estudió usted?
- _____ Años completos de estudio aprobados.
- 8.- ¿Ha venido antes a esta clínica de COFAT?
1. Si (Pase a la pregunta 12)
 2. No
- 9.- En caso de solicitar atención médica, ¿Dónde acude (o acudía) usted normalmente?
(Respuestas Múltiples)
1. IMSS
 2. ISSSTE
 3. Secretaría de Salud
 4. Médico Privado
 5. Otro _____
- 10.- ¿Quién le mandó o sugirió que viniera a la clínica de COFAT hoy?
1. Familiar
 2. Vecino
 3. Amigo
 4. Médico familiar
 5. IMSS
 6. Secretaría de Salud
 7. Promotora de COFAT (Nombre: _____)
 8. Otro _____

11.- ¿Por qué dejó de atenderse entonces en el _____ (Véase respuesta No. 9)?
 (Respuestas Múltiples)

- 1. No la ha dejado, viene a un servicio que no tiene
- 2. Local incómodo
- 3. Mal trato, mala atención
- 4. Equipo insuficiente, o deficiente
- 5. Tiempo de espera
- 6. Falta de método solicitado
- 7. Falta de medicamento solicitado
- 8. Caro
- 9. Mala calidad técnica
- 10. Horario incómodo
- 11. Otro _____ (especifique)

Para pacientes por primera vez, pase a la pregunta 14

12.- ¿Cuántas veces ha venido a esta clínica en los últimos 12 meses?

--	--

13.- ¿Por qué se atiende en los servicios de COFAT?
 (Respuestas Múltiples)

- 1. Buen trato
- 2. Menos tiempo de espera
- 3. Precios accesibles
- 4. Constelación de servicios (múltiples servicios)
- 5. Instalaciones
- 6. Horario
- 7. Servicios de Planificación Familiar
- 8. Ubicación
- 9. Referencia de la Promotora de COFAT
- 10. Referencia de otra persona _____
- 11. Otro _____

14.- ¿Le resultó fácil o difícil llegar a la clínica hoy?

--

- 1. Fácil (Pase a la pregunta 16)
- 2. Difícil

15.- ¿Por qué se le hizo difícil?

--

16.- ¿Cuánto tiempo se tardó en venir a la clínica hoy?

--	--	--

_____ Minutos

54

17.- ¿A qué servicio(s) de COFAT ha venido?
 ¿En qué servicio(s) la atendieron hoy?
 (Respuestas Múltiples)

1. Planificación Familiar
2. Pediatría
3. Ginecología
4. Control Prenatal
5. Laboratorio
6. Consulta General
7. Odontología (dental)
8. Ultrasonido
9. Rayos X
10. Otro _____(especifique)

Para los que vienen por primera vez, pase a la pregunta No. 19

18.- ¿En qué otros servicios/departamento de esta
 clínica se ha atendido en sus visitas anteriores?
 (Respuestas Múltiples)

1. Planificación Familiar
2. Pediatría
3. Ginecología
4. Control Prenatal
5. Laboratorio
6. Consulta General
7. Odontología (dental)
8. Ultrasonido
9. Rayos X
10. Otro _____(especifique)

19.- ¿Qué le parece el horario de la clínica?

1. Adecuado (Pase a la pregunta 21)
2. Inadecuado

--

20.- ¿Qué horario le convendría más?

1. De ____ hasta ____
2. Días _____

--	--

--	--

--

(Si es paciente nuevo pase a la pregunta 28.)

55

21.- ¿Qué es lo que más le gusta de la atención recibida de COFAT? (Lo que mas le guste)

- 1. Calidad profesional
- 2. Amabilidad
- 3. Método/medicamento Disponible
- 4. Costos más bajos/baratos
- 5. Comodidad de instalaciones
- 6. Otro _____
- 7. Nada

22.- ¿Qué es lo que más le disgusta? (Lo que mas le disguste)

- 1. Mala atención
- 2. Equipo insuficiente
- 3. Falta del método solicitado
- 4. Costos muy altos/caros
- 5. Incomodidad de instalaciones
- 6. Otro _____
- 7. Nada

23.- ¿Qué opina usted del trato que se le ha proporcionado en general en los servicios de COFAT?

- 1. Malo
- 2. Regular
- 3. Bueno
- 4. Excelente
- 5. No Sabe/No Acredita

24.- ¿Qué opina usted sobre la consejería (orientación en P.F.) que se le ha proporcionado en COFAT?

- 1. Mala
- 2. Regular
- 3. Buena
- 4. Excelente
- 5. No Sabe/No Acredita

25.- ¿Qué opina usted sobre la competencia técnica (la atención médica) en general en esta clínica?

- 1. Mala
- 2. Regular
- 3. Buena
- 4. Excelente
- 5. No Sabe/No Acredita

6

26.- ¿Qué opina usted de la variedad de servicios que tiene la clínica de COFAT?

1. Mala
2. Regular
3. Buena
4. Excelente
5. No Sabe/No Acredita

27.- ¿Hay algún otro servicio que usted quisiera que COFAT pudiera ofrecerle?

1. Si ¿Cuál? _____
2. No

28.- ¿Diría usted que el precio de N\$ 10.00 en la consulta general es:

1. Caro. ¿Que precio le parecería justo? _____
2. Regular.
3. Barato.
4. No se/ No acredita.

Si la respuesta es "1", Pase a la pregunta 30.

29.- Estaría usted en posibilidades de pagar un aumento del:

- | | | |
|--------------|-------|-------|
| 1. N\$ 11.00 | 1. SI | 2. NO |
| 2. N\$ 12.00 | 1. SI | 2. NO |
| 3. N\$ 15.00 | 1. SI | 2. NO |

Si algunas de las respuestas es "2", pase a la siguiente pregunta.

30.- ¿Diría usted que el precio de N\$ 10.00 en las consultas de especialidades (pediátrica.) es:

1. Caro. ¿Que precio le parecería justo? _____
2. Regular.
3. Barato.
4. No se/ No acredita.

Si la respuesta es "1", Pase a la pregunta 32.

31.- Estaría usted en posibilidades de pagar un aumento del:

- | | | |
|--------------|-------|-------|
| 1. N\$ 11.00 | 1. SI | 2. NO |
| 2. N\$ 12.00 | 1. SI | 2. NO |
| 3. N\$ 15.00 | 1. SI | 2. NO |

Si algunas de las respuestas es "2", pase a la siguiente pregunta.

91

32.- ¿Diría usted que el precio de N\$ 35.00 en los exámenes de D.O.C. es:

- 1. Caro. ¿Que precio le parecería justo? _____
- 2. Regular.
- 3. Barato.
- 4. No se/ No acredita.

--	--

Si la respuesta es "1", Pase a la pregunta 41.

33.- Estaría usted en posibilidades de pagar un aumento del:

- 1. N\$ 38.50 1. SI 2. NO
- 2. N\$ 42.00 1. SI 2. NO
- 3. N\$ 52.50 1. SI 2. NO

41.- Trabaja Ud. actualmente?

- 1. Si
- 2. No (Pase a la Pregunta 43)

Si algunas de las respuestas es "2", pase a la siguiente pregunta.

42.- ¿En que trabaja Ud.? _____

43.- ¿Trabaja su pareja actualmente?

- 1. Si
- 2. No (Pase a la Pregunta 45)

44.- ¿En que trabaja? _____

45.- ¿Cuanto es el ingreso total del hogar mensualmente (INCLUYA LAS CONTRIBUCIONES DE OTROS MIEMBROS DE LA FAMILIA SI APORTAN ALGO?)

_____ Nuevos Pesos

--	--	--	--

Historia de uso de métodos de P.F.

46.- ¿Actualmente está usando algún método de planificación familiar? ¿o se cuida su esposa?

- 1. Si (Pase a la pregunta 49)
- 2. No

47.- ¿Ha usado alguna vez un método anticonceptivo o se ha cuidado para no quedar embarazada?

1. Si (Pase a la pregunta 49)
2. No

48.- ¿Porqué no ha utilizado algún método?

1. Para embarazarse
2. Mala atención en el servicio
3. Método falló
4. Sexo infrecuente
5. Oposición de el esposo
6. Preocupación de salud
7. Método no disponible
8. Caro
9. Incómodo, difícil de usar
10. Cambio de método
11. Otro
12. No Sabe/No Recuerda

(Pase a la pregunta 64)

49.- ¿Qué método está o estaba utilizando? (el o ella)

1. Píldora
2. Norplant/Implante
3. DIU
4. Vaginales
5. Preservativo
6. Esterilización masculina (vasectomía)
7. Esterilización femenina (ligadura)
8. Calendario/Ritmo
9. Retiro
10. Otro. Cual? _____

Si salió de un embarazo pase a la pregunta 59.

50.- ¿Pago por el método () que está usando?

1. Si
2. No (Gratis)
3. No recuerdo (Pase a la pregunta 52)

Unidad que adquirió _____
Costo Unitario _____

51.- ¿El precio le pareció caro, normal, barato?

1. Barato
2. Regular
3. Caro

52.- ¿Dónde adquiere actualmente o adquirió (en caso de esterilización preguntar donde recibió la intervención) el método que usa (o acude a hacerse el control, o a solicitar consejo sobre el método)?

--	--

1. IMSS
2. ISSSTE
3. Secretaría de Salud
4. Médico Privado
5. Clínica de COFAT (Pase a la pregunta 56)
6. Farmacia
7. Partera
8. Promotora de COFAT, Nombre _____ (Pase a la pregunta 56)
9. Promotora de otros programas
10. Otro _____

53.- ¿En _____ (Véase la pregunta 52), los servicios que disponen son

1. Muchos
2. Algunos
3. Pocos

54.- ¿Que opina de la calidad de los servicios ofrecidos?

1. Mala
2. Regular
3. Buena
4. Excelente
5. No Sabe/No Acredita

55.- ¿Los precios actuales son a su criterio?

1. Altos
2. Medios
3. Bajos

56.- ¿Tiene, tuvo o ha tenido algún problema con el uso _____?
del método actual

1. Si
2. No (Pase a la pregunta 58) (Para pacientes con esterilización Termine y Agradezca.)

57.- ¿Qué tipo de problemas tiene o ha tenido?
(Respuestas Múltiples)

1. Mala atención en el centro de PF
2. Temor
3. Olvido
4. Problemas de salud/efectos secundarios
5. Falla del método
6. Incómodo, difícil de usar
7. Irreversible
8. Caro
9. Desaprobación del esposo
10. Otro _____

(Para pacientes con esterilización Termire y Agradezca.)

58.- ¿Quiere Ud.(o su pareja) utilizar un método diferente al que esta usando actualmente?

1. Si
2. No (Pase a la pregunta 60)

59.- ¿Cuál método lo gustaría usar?
(Respuestas Múltiples)

1. Píldora
2. Norplant/Implante
3. DIU
4. Vaginales
5. Preservativo
6. Esterilización masculina (vasectomía)
7. Esterilización femenina (ligadura)
8. Calendario/Ritmo
9. Retiro
10. Otro. Cual? _____

Para pacientes de Maternidad; Termine y Agradezca.

60.- ¿Le resulto fácil o difícil concurrir a
_____?
lugar de obtención

1. Fácil (Pase a la pregunta 62)
2. Difícil

61.- ¿Por qué se le hizo difícil?

62.- ¿Hubo algo del servicio que le disgustó?

1. Si
2. No (Pase a la pregunta 64)

63.- ¿Qué le disgustó?
(Respuestas Múltiples)

1. Local incómodo
2. Mal trato, mala atención
3. Equipo insuficiente o deficiente
4. Tiempo de espera
5. Falta de método solicitado
6. Caro
7. Mala calidad técnica
8. Otro _____

(Si la respuesta en la pregunta 52 es clínica de COFAT o Promotora de COFAT o si ha venido a servicio de P.F. Termine y Agradezca.)

64.- ¿Por qué no utiliza los servicios de Planificación familiar en COFAT?

TERMINE Y AGRADEZCA. ASEGURANDO AL ENTREVISTADO QUE SUS RESPUESTAS SON CONFIDENCIALES Y QUE SE USARAN PARA MEJOR LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN EN LA CLINICA DE COFAT.

ACUERDESE DE MARCAR LA HORA DE TERMINACION.

ANNEX 4

Guía para las Encuestadoras, Perfil del Cliente: Clínicas, COFAV
Cuestionario Perfil del Cliente: Clínicas, COFAV

**GUIA PARA LAS ENCUESTADORAS
PERFIL DEL CLIENTE: CLINICAS**

**FEMAP/FPMD
COFAV**

mayo de 1993

A. INTRODUCCION

La Encuesta sobre los Perfiles de los Pacientes de los afiliados del FEMAP es una investigación que realiza FEMAP en colaboración con el Population Council y el Proyecto FPMD.

El propósito de esta encuesta es obtener información sobre:

1. el estado socioeconómico de los pacientes;
2. las razones por la elección o no de los servicios de FEMAP;
3. la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención;
- e
4. identificar si se puede aumentar la cuota según el ingreso de los pacientes.

La información recolectada, además, vislumbrará el porque de los pacientes en la elección de ciertos servicios. Finalmente se obtendrá información sobre la opinión de los pacientes en cuanto a la calidad de la atención con el fin de mejorar los servicios que se identifiquen como deficientes.

El éxito de esta encuesta dependerá, fundamentalmente, de la buena calidad de los datos. Por ello será necesario que tanto las entrevistadoras como el resto del personal que intervendrá en la recolección de los datos, realicen su trabajo con absoluta responsabilidad y entusiasmo.

A continuación se presenta una pequeña guía que debe ser estudiada por las entrevistadoras antes de iniciar las entrevistas y que deben de tenerla siempre durante la encuesta y usarlo como referencia para cualquier consulta necesaria.

B. CONSIDERACIONES GENERALES

1. Papel de la Encuestadora

El adecuado desempeño de la encuestadora es crucial para el éxito del estudio. Dado que Usted, la encuestadora, es quien recopila la información, la calidad de su trabajo determina el éxito o fracaso de la encuesta.

La encuestadora no debe divulgar la información recibida, ni dejarla al alcance de personas extrañas. También evitará hacer comentarios negativos sobre las personas que está siendo entrevistado.

Las entrevistas deben de realizarse en absoluta privacidad y se debe tratar al encuestado con dignidad y respeto.

La encuestadora no debe alterar los datos suministrados por los informantes, ni llenar posteriormente las preguntas que hayan quedado en blanco.

Solamente se harán las preguntas que aparecen en el cuestionario, y en el mismo orden y sin variar la forma. Cuando note que el/la entrevistado (a) no entiende una pregunta, repítasela despacio y claramente. En caso de que el entrevistado continúe sin entender la pregunta, explíquese la con otras palabras, pero teniendo CUIDADO de no alterar el sentido original de la misma.

Nunca le de a entender al entrevistado, con expresiones del rostro o tono de la voz, que le ha dado una respuesta correcta o errónea. Tampoco sugiera respuestas, ya que ésta es una de las causas más frecuente de error en las encuestas.

Una vez terminada la entrevista debe revisar el cuestionario antes de que se vaya el cliente y comprobar que no omitió algún dato, o que hay anotaciones confusas o erradas. Esta revisión inmediata le da la oportunidad de consultar con el cliente en casos dudosos y se evita la pérdida de información o la futura búsqueda del cliente para adquirir el dato.

Al finalizar las entrevistas agradezca a los informantes por su valiosa colaboración. Se entregarán los cuestionarios al supervisor/coordinador de la encuesta para la codificación y entrada de datos.

2. Población a estudiar

La población a estudiar será una muestra de los pacientes, hombres y mujeres entre las edades de 15 y 65 años, que son atendidos en las clínicas de FEMAP.

Se entrevistarán todos los pacientes que visitan las clínicas en ciertos días, según lo establecido para obtener una muestra igual al 5% del número anual de pacientes que visitan las clínicas.

C. INSTRUCCIONES ESPECIFICAS PARA LLENAR LA BOLETA

Esta es una sección muy importante. Tal vez algunos llamados parezcan redundantes y repetitivos, sin embargo, la encuesta contiene una serie de conceptos y preguntas que deben ser entendidas y efectuadas de la misma forma por todas las encuestadoras, a fin de obtener resultados comparables y útiles para los propósitos de la encuesta. Es importante señalar que algunas preguntas tienen solamente una respuesta, otras pueden ser respondidas con varias opciones.

Fecha: Se anotará utilizando dos dígitos para el día, mes y año. Por ejemplo, si la entrevista se realiza el dos de junio del presente año, entonces se marcará 02 07 93.

Nombre de la Clínica: Aquí se marcará COFAV. Es importante indicar la clínica, aunque todas sus encuestas sean de esta clínica, porque se harán encuestas similares en otros afiliados de FEMAP.

Hora de iniciarse y terminarse la entrevista: Se marcará la hora utilizando dos dígitos para la hora y dos dígitos para los minutos utilizando 24 horas. Por ejemplo una entrevista realizada a las 2:05 de la tarde se marcará 14 05 y si se termina a las 2:35 se marcará la hora de terminación 14 35.

Duración de la entrevista: Se resta la hora de inicio de la hora de terminación. En el ejemplo anterior la duración serían 00 30.

Nombre del entrevistado: Escriba claramente el nombre y los apellidos del entrevistado.

Resultado de la entrevista: Al completar la entrevista se deberá encerrar con un círculo el código correspondiente. Como se mencionó anteriormente es muy importante revisar la encuesta antes de que se retire el paciente del cuarto de entrevista para así casi eliminar el número de encuesta "incompletas". Si algún paciente no desea colaborar y participar en la entrevista, después de haberle explicado los propósitos del estudio, llenar solamente el encabezado de la entrevista y encerrar con un círculo el código 3.

Preguntas

NO ESCRIBA EN LAS CASILLAS DE CODIFICACION

1. Sexo del entrevistado: Encierre con un círculo la alternativa correspondiente.

2. Cuántos años cumplidos tiene?: Muchas mujeres tienden a quitarse años en algunas edades. También existe la tendencia a declarar la edad de manera aproximada diciendo "ando en los 20", "ya entré en los 20", en vez de decir que tiene 19 años cumplidos. Algunas personas de mayor edad vacilan o no recuerdan su edad, pida que le muestre algún documento de identificación si lo posee, o pregúntele si se acuerda el año en que nació. Apunte el año (mes y año aún mejor) y calcule la edad.

3. Dónde vive actualmente?: Trate de obtener la más detallada información posible. Si la calle no tiene nombre y la vivienda no tiene número indique la colonia, barrio, cerca de que queda.

4.Cuál es su estado civil?: Haga la pregunta completa: Es usted soltera, casada, en unión libre, viuda, divorciada, separada? haciendo una breve pausa entre estado conyugal pero teniendo

cuidado de no sugerir la respuesta. Algunas personas divorciadas o viudas se declaran erróneamente como solteras. Así mismo las separadas de unión, tienden a declararse solteras y las divorciadas a declararse casadas. Encierre con un círculo el código que proceda.

5. Cuántos hijos vivos tiene usted?: Deberá investigar y anotar el número total de hijos vivos, no solamente los que actualmente viven con el encuestado. Algunos hijos pueden estar estudiando o trabajando en otro sitio, pueden ya estar casados y no vivir con los padres o pueden no vivir en la casa por cualquier otra razón y con frecuencia son omitidos.

6. Está usted/su pareja embarazada actualmente?: Encierre con un círculo la alternativa correspondiente.

7. Hasta que grado estudió usted?: Tome nota que se pide el último año o grado aprobado y no el año o grado que cursa actualmente o al que asistió sin haberlo aprobado. De acuerdo a la respuesta anote el número de años completos.

8. Ha venido antes a esta clínica COFAV?: Haga la pregunta como está escrita y encierre con un círculo el código correspondiente. Si la respuesta es "SI" pase a la pregunta 12. Si la respuesta es "NO" continúe a las preguntas 9 y 10.

9. En caso de solicitar atención médica donde acude (acudía) usted normalmente?: Esta pregunta tiene una o varias respuestas. Deje que el paciente le diga. Si el paciente dice que recibe atención médica en un consultorio comunitario averigüe si éste es del IMSS o de la Secretaría de Salud e indíquelo en "Otros". Encierre con un círculo los códigos correspondientes.

10. Quién le mandó o sugirió que viniera a la clínica de COFAV hoy?: Esta pregunta solo tiene una respuesta. Encierre con un círculo el código correspondiente. Si el paciente le dice que un familiar, vecino o amigo la mandó, averigüe si ésta es una promotora de COFAV.

11. Por qué dejó de atenderse entonces en el _____?: Primeramente mencione el lugar donde recibió atención médica anteriormente, según la respuesta que se dio a la pregunta 9. Esta pregunta tiene una o varias respuestas. Deje que el paciente le diga. Encierre con un círculo los códigos correspondientes.

12.: Formule la pregunta tal como está escrita e indique el número de meses.

13. ¿Por qué se atiende en los servicios de COFAV?: Esta pregunta tiene una o varias respuestas. Deje que el paciente le diga. Encierre con un círculo los códigos correspondientes.

14. ¿Le resultó fácil o difícil llegar a la clínica hoy?: Formule la pregunta tal como está escrita y encierre con un círculo el código correspondiente. Si la respuesta es "FACIL" pase a la pregunta 16. Si la respuesta es "DIFICIL" continúe a la pregunta 15.

15. Por qué se le hizo difícil?: Escriba claramente la respuesta que el paciente le de.

16. ¿Cuánto tiempo se tardó en venir a la clínica hoy?: Indique el tiempo total en minutos.

17. ¿A qué servicio(s) de COFAV ha venido?/En qué servicio(s) la atendieron hoy?: Esta pregunta tiene una o varias respuestas. Deje que el paciente le diga. Encierre con un círculo los códigos correspondientes. Si el paciente dice vino a hacerse citología, el examen Papanicolau o detección oportuna de cáncer, circule el código 10, "Otro" e indique "DOC". Para pacientes de primera vez pase a la pregunta 19.

18. ¿A qué servicio(s) de COFAV ha venido?/¿En qué servicio(s) la atendieron hoy?: Esta pregunta tiene una o varias respuestas. Deje que el paciente le diga. Encierre con un círculo los códigos correspondientes. Si el paciente dice había venido a hacerse citología, el examen Papanicolau o detección oportuna de cáncer, circule el código 10, "Otro" e indique "DOC".

19. ¿Qué le parece el horario de la clínica?: Formule la pregunta tal como está escrita y encierre con un círculo el código correspondiente. Si la respuesta es "ADECUADO" pase a la pregunta 21. Si la respuesta es "INADECUADO" continúe a la pregunta 20.

20. ¿Qué horario le convendría más?: Se marcará el horario de apertura y cierre utilizando dos dígitos para la hora y dos dígitos para los minutos utilizando 24 horas. Se escribirá el día de la semana que el paciente indique incluyendo domingo si éste fuera mencionado.

Preguntas 21 a 26: Antes de comenzar con esta serie de preguntas indicar al entrevistado que a continuación le va a hacer una serie de preguntas relacionadas a su opinión sobre el servicio y calidad de la atención de COFAV. Estas preguntas tienen solamente UNA respuesta. Hacer la pregunta como está escrita teniendo cuidado de no sugerir la respuesta. Encierre con un círculo el código indicado. Cuando el paciente dice "está bien" encierre el código "3. Buena". Estas preguntas no aplican si el paciente es de primera vez.

27. ¿Hay algún otro servicio que usted quisiera que COFAV pudiera ofrecerle?: Si la respuesta es "SI", circule "1". A veces, sin embargo, los pacientes indican que si quisieran otro servicio, pero

al preguntarle cuál no saben que decir, en este caso como ya ha circulado el "1" escriba "no sabe" en el espacio de "Cuál?".

Preguntas 28, 30 y 32: Estas preguntas se refieren al precio que actualmente están pagando los pacientes por servicios de consulta general, de pediatría y DOC (examen de detección oportuna de cáncer). Si el paciente considera que el costo del servicio es "caro" se procede a preguntarle "Qué precio le parecería justo" y se hacen pases a la próxima pregunta saltándose las preguntas 29, 31 y 33 según fuera apropiado. Si el paciente indica las opciones 2, 3 ó 4 continuar con las siguientes preguntas. Cuando el paciente responde "está bien", encierre el código "2. Regular". Mencione a los pacientes el precio en pesos y nuevos pesos.

Preguntas 29, 31 y 33: Si el entrevistado indica a las preguntas anteriores que no considera el precio de los servicios de consulta general, de pediatría y DOC (examen de detección oportuna de cáncer) es caro, en estas preguntas se indaga hasta que cantidad adicional estaría en posibilidad de pagar. Pregunte cada valor indicado y encierre con un círculo el código para "SI" o "NO". No es necesario preguntar si estaría en posibilidad de pagar un precio mayor al que ya se ha indicado no tendría posibilidad de pagar. Mencione los precios en pesos y nuevos pesos.

Preguntas 34 a 40: Estas preguntas no han sido olvidadas, PERO no aplican en este afiliado y han sido eliminadas del cuestionario sin cambiar la numeración.

41. Trabaja Ud. actualmente?

43. ¿Trabaja su pareja actualmente?: Haga estas preguntas tal como están escritas. Si la respuesta es "NO" haga los pases a las preguntas 43 y 45 respectivamente. Si la respuesta es "SI" siga a la próxima pregunta.

42. ¿En que trabaja Ud.?

44. ¿En que trabaja su pareja? _____: Trate de obtener información específica. Solicite información no solo de donde trabaja pero que hace. Por ejemplo si la respuesta es "en una maquiladora", averigüe el cargo. Uno pudiera trabajar como secretaria y otro como vigilante.

45. ¿Cuánto es el ingreso total del hogar mensualmente (INCLUYA LAS CONTRIBUCIONES DE OTROS MIEMBROS DE LA FAMILIA SI APORTAN ALGO)?

Esta es posiblemente la pregunta más difícil de la encuesta. No solo es una pregunta difícil de analizar porque el ingreso tiene mayor significado si sabemos cuantas personas dependen de ese ingreso, sino que es un tipo de información que generalmente no se divulga, aún cuando se garantiza confidencialidad. Además a veces, honestamente, las mujeres no saben los ingresos de sus maridos o compañeros. Trate de hacer la pregunta hasta dos veces. Si no consigue información proceda a la próxima sección de la encuesta.

Preguntas 46 a 63: Indique al paciente que las preguntas a continuación están relacionadas a la historia de uso de métodos de planificación familiar.

46. ¿Actualmente está usando algún método de planificación familiar? ¿o se cuida su esposa?: Si la respuesta a esta pregunta es "SI" pase a la pregunta 49 y pregunte cuál es el método que está usando. Si la respuesta es "NO" pase a la siguiente pregunta. Si el paciente o su compañero está embarazada, favor no hacer la pregunta y proceder a la siguiente pregunta.

47. ¿Ha usado alguna vez un método anticonceptivo o se ha cuidado para no quedar embarazada?: Si la respuesta a esta pregunta es "SI" (usuario del pasado) pase a la pregunta 49 y pregunte cuál fue el método que usó. Si la respuesta es "NO" (no usuario) pase a la siguiente pregunta.

48. ¿Porqué no ha utilizado algún método?: Formule la pregunta tal como está escrita y encierre con un círculo el código correspondiente. Pase a la pregunta 64.

49. ¿Qué método está o estaba utilizando? (el o ella): Esta pregunta aplica a usuarios actuales y usuarios del pasado y puede tener una o más respuestas. Un paciente y/o su pareja pueden estar usando o haber usado más de un método. Por ejemplo, ambos pueden estar esterilizados o la mujer puede estar usando o haber usado tabletas vaginales o píldoras y el hombre el preservativo. Encierre con un círculo los códigos correspondientes según lo indique el paciente. Si el entrevistado es un usuario del pasado que ha sido entrevistado a través de la clínica de maternidad pase a la pregunta 59.

50. ¿Pago por el método () que está usando?: Esta pregunta solo aplica a los usuarios actuales. Refiérase a la pregunta 49 para mencionar el método. Si la respuesta es "SI" se trata de obtener el valor pagado por cada unidad de método la última vez que se adquirió. Tome nota que en el valor del método no debe ir incluido lo que se haya pagado por la consulta. En caso de pastillas, la unidad se refiere a un "ciclo", es decir un cartoncito con 28 pastillas. Para preservativos trate de que se refieran a un condón, y de manera similar en el caso de inyecciones y tabletas. Pese lo indicado anteriormente, si la/el entrevistado menciona que pagó cierta cantidad por un sobre de cuatro preservativos indicar claramente la unidad de compra, el precio pagado y hacer el cálculo del costo unitario.

51. ¿El precio le pareció caro, normal, barato?: Formule la pregunta tal como está escrita.

52. ¿Dónde adquirió o adquiere actualmente el método que usa (o acude a hacerse el control, o a solicitar consejo sobre el método). En caso de un paciente esterilizado, pregunte donde recibió la

intervención?: Esta pregunta solo tiene una respuesta y se refiere al método que actualmente usa. Si se obtiene el método a través de la clínica o promotora de COFAV, pase a la pregunta 56. Si se obtiene el método a través de un "consultorio comunitario" indicar si el consultorio es del IMSS o de la Secretaría de Salud y marcarlo en "Otro".

53. ¿En _____ (Véase la pregunta 48), los servicios que disponen son?: Haga la pregunta como está escrita leyendo las tres opciones. Encierre con un círculo el código correspondiente.

54. ¿Que opina de la calidad de los servicios ofrecidos: Formule la pregunta tal como está escrita. Deje que el paciente le diga.

55. ¿Los precios actuales son a su criterio: Haga la pregunta leyendo las tres opciones. Encierre con un círculo el código correspondiente.

56. ¿Tiene o ha tenido algún problema con el uso del método actual? Lea la pregunta mencionando el método indicado en la pregunta 49. Si la respuesta es "NO" pase a la pregunta 58. Si la respuesta es "NO" y el paciente o su compañero han sido esterilizados, termine la entrevista y agradezca la colaboración.

57. ¿Qué tipo de problemas tiene o ha tenido?: Esta pregunta tiene una o varias respuestas. Deje que el paciente le diga. Encierre con un círculo los códigos correspondientes. Si el paciente o su compañero han sido esterilizados, termine la entrevista y agradezca la colaboración.

58. ¿Quiere Ud. (o su pareja) utilizar un método diferente al que está usando actualmente?: Formule la pregunta como está escrita. Si la respuesta es "NO" pase a la pregunta 60.

59. ¿Cuál método le gustaría usar?: Esta pregunta tiene una o varias respuestas. Deje que el paciente le diga.

60. ¿Le resulto fácil o difícil concurrir al lugar de obtención?: El lugar de obtención se refiere a donde adquirió el método que actualmente usa según se indicó en la pregunta 52. Mencionarlo nuevamente. Si la respuesta es "FACIL" hacer pase a la pregunta 62.

61. ¿Por qué se le hizo difícil?: Escribir claramente la razón por la cual se le dificultó llegar al lugar de adquisición.

62. ¿Hubo algo del servicio que le disgustó?: Esta pregunta también se refiere al servicio donde se obtuvo el método anticonceptivo actualmente utilizado e indicado en la pregunta 52. Si la respuesta es "NO" haga un pase a la pregunta 64.

63. ¿Qué le disgusta?: Esta pregunta tiene una o varias respuestas. Deje que el paciente le diga. Encierre con un círculo los códigos correspondientes.

64. ¿Por qué no utiliza los servicios de Planificación Familiar en COFAV?: Escribir claramente la razón que da el paciente. NO hacer esta pregunta a los pacientes que indicaron haber adquirido el método actual de planificación en la pregunta 52 en COFAV, o haber venido a atención en planificación familiar.

SOLICITE UNOS MINUTOS ADICIONALES DEL ENCUESTADO PARA REVISAR LA ENCUESTA. TERMINE Y AGRADEZCA ASEGURANDO AL ENTREVISTADO QUE SUS RESPUESTAS SON CONFIDENCIALES Y QUE SE USARAN PARA MEJORAR LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN EN LA CLINICA DE COFAV.

ACUERDESE DE MARCAR LA HORA DE TERMINACION DE LA ENCUESTA

manual3.ver
imf/28-5-93

Perfil del pacientes: CLINICAS

FECHA DE LA ENTREVISTA:		____	____	____	____
		Día	Mes	Año	Nombre de la Clínica
HORA AL INICIARSE LA ENTREVISTA:		__	__	AL TERMINAR: __ __	
DURACION DE LA ENTREVISTA:		__ __			
Nombre del entrevistado _____					
RESULTADO DE LA ENTREVISTA:		Completa (1)	Incompleta (2)	<input type="checkbox"/>	
		Rechazada(3)	Otro (4)		
<p>INTRODUCCION - EXPLICACION DEL OBJETIVO DE LA ENTREVISTA.- Deseamos obtener algunos datos básicos sobre los pacientes que asisten a COFAV y poder así entender sus necesidades y mejorar los servicios que proporciona la institución. SELECCIONAR UNICAMENTE ADULTOS ENTRE 15 Y 65 AÑOS</p>					

Información socio-demográfica.

1.- Sexo del entrevistado.

- 1. Masculino.
- 2. Femenino.

2.- ¿Cuántos años cumplidos tiene? _____

3.- ¿Dónde vive actualmente?

Dirección _____

Colonia _____

4.- ¿Cuál es su estado civil?

- 1. Soltero
- 2. Casado
- 3. Unión Libre
- 4. Viudo
- 5. Divorciado/Separado

5.- ¿Cuántos hijos vivos tiene usted? _____

6.- ¿Está usted embarazada actualmente?
¿Su pareja está embarazada?

- 1. Si
- 2. No
- 3. No sabe

7.- ¿Hasta que grado estudió usted?
_____ Años completos de estudio aprobados.

8.- ¿Ha venido antes a esta clínica de COFAV?
1. Si (Pase a la pregunta 12)
2. No

9.- En caso de solicitar atención médica, ¿Dónde acude (o acudía) usted normalmente?
(Respuestas Múltiples)

- 1. IMSS
- 2. ISSSTE
- 3. Secretaría de Salud
- 4. Médico Privado
- 5. Otro _____

10.- ¿Quién le mandó o sugirió que viniera a la clínica de COFAV hoy?

- 1. Familiar
- 2. Vecino
- 3. Amigo
- 4. Médico familiar
- 5. IMSS
- 6. Secretaría de Salud
- 7. Promotora de COFAV (Nombre: _____)
- 8. Otro _____

75

11.- ¿Por qué dejó de atenderse entonces en el _____ (Véase respuesta No. 9)?
(Respuestas Múltiples)

1. No la ha dejado, viene a un servicio que no tiene
2. Local incómodo
3. Mal trato, mala atención
4. Equipo insuficiente, o deficiente
5. Tiempo de espera
6. Falta de método solicitado
7. Falta de medicamento solicitado
8. Caro
9. Mala calidad técnica
10. Horario incómodo
11. Otro _____ (especifique)

Para pacientes por primera vez, pase a la pregunta 14

12.- ¿Cuántas veces ha venido a esta clínica en los últimos 12 meses?

--	--

13.- ¿Por qué se atiende en los servicios de COFAV?
(Respuestas Múltiples)

1. Buen trato
2. Menos tiempo de espera
3. Precios accesibles
4. Constelación de servicios (múltiples servicios)
5. Instalaciones
6. Horario
7. Servicios de Planificación Familiar
8. Ubicación
9. Referencia de la Promotora de COFAV
10. Referencia de otra persona _____
11. Otro _____

14.- ¿Le resultó fácil o difícil llegar a la clínica hoy?

--

1. Fácil (Pase a la pregunta 16)
2. Difícil

15.- ¿Por qué se le hizo difícil?

--

16.- ¿Cuánto tiempo se tardó en venir a la clínica hoy?

_____ Minutos

--	--	--

17.- ¿A qué servicio(s) de COFAV ha venido?
 ¿En qué servicio(s) la atendieron hoy?
 (Respuestas Múltiples)

1. Planificación Familiar
2. Pediatría
3. Ginecología
4. Control Prenatal
5. Laboratorio
6. Consulta General
7. Odontología (dental)
8. Ultrasonido
9. Rayos X
10. Otro _____(especifique)

Para los que vienen por primera vez, pase a la pregunta No. 19

18.- ¿En qué otros servicios/departamento de esta
 clínica se ha atendido en sus visitas anteriores?
 (Respuestas Múltiples)

1. Planificación Familiar
2. Pediatría
3. Ginecología
4. Control Prenatal
5. Laboratorio
6. Consulta General
7. Odontología (dental)
8. Ultrasonido
9. Rayos X
10. Otro _____(especifique)

19.- ¿Qué le parece el horario de la clínica?

1. Adecuado (Pase a la pregunta 21)
2. Inadecuado

--

20.- ¿Qué horario le convendría más?

1. De ____ hasta ____
2. Días _____

--	--

--	--

--

(Si es paciente nuevo pase a la pregunta 28.)

21.- ¿Qué es lo que más le gusta de la atención recibida de COFAV? (Lo que mas le guste)

1. Calidad profesional
2. Amabilidad
3. Método/medicamento Disponible
4. Costos más bajos/baratos
5. Comodidad de instalaciones
6. Otro _____
7. Nada

22.- ¿Qué es lo que más le disgusta? (Lo que mas le disguste)

1. Mala atención
2. Equipo insuficiente
3. Falta del método solicitado
4. Costos muy altos/caros
5. Incomodidad de instalaciones
6. Otro _____
7. Nada

23.- ¿Qué opina usted del trato que se le ha proporcionado en general en los servicios de COFAV?

1. Malo
2. Regular
3. Bueno
4. Excelente
5. No Sabe/No Acredita

24.- ¿Qué opina usted sobre la consejería (orientación en P.F.) que se le ha proporcionado en COFAV?

1. Mala
2. Regular
3. Buena
4. Excelente
5. No Sabe/No Acredita

25.- ¿Qué opina usted sobre la competencia técnica (la atención médica) en general en esta clínica?

1. Mala
2. Regular
3. Buena
4. Excelente
5. No Sabe/No Acredita

18

26.- ¿Qué opina usted de la variedad de servicios que tiene la clínica de COFAV?

1. Mala
2. Regular
3. Buena
4. Excelente
5. No Sabe/No Acredita

27.- ¿Hay algún otro servicio que usted quisiera que COFAV pudiera ofrecerle?

1. Si ¿Cuál? _____
2. No

28.- ¿Diría usted que el precio de N\$ 12.00 en la consulta general es:

1. Caro. ¿Que precio le parecería justo? _____
2. Regular.
3. Barato.
4. No se/ No acredita.

Si la respuesta es "1", Pase a la pregunta 30.

29.- Estaría usted en posibilidades de pagar un aumento del:

- | | | |
|--------------|-------|-------|
| 1. N\$ 13.20 | 1. SI | 2. NO |
| 2. N\$ 14.40 | 1. SI | 2. NO |
| 3. N\$ 18.00 | 1. SI | 2. NO |

Si algunas de las respuestas es "2", pase a la siguiente pregunta.

30.- ¿Diría usted que el precio de N\$ 12.00 en las consultas de especialidades (pediátrica y ginecológica.) es:

1. Caro. ¿Que precio le parecería justo? _____
2. Regular.
3. Barato.
4. No se/ No acredita.

Si la respuesta es "1", Pase a la pregunta 32.

31.- Estaría usted en posibilidades de pagar un aumento del:

- | | | |
|--------------|-------|-------|
| 1. N\$ 13.20 | 1. SI | 2. NO |
| 2. N\$ 14.40 | 1. SI | 2. NO |
| 3. N\$ 18.00 | 1. SI | 2. NO |

Si algunas de las respuestas es "2", pase a la siguiente pregunta.

32.- ¿Diría usted que el precio de N\$ 12.00 en los exámenes de D.O.C. es:

- 1. Caro. ¿Que precio le parecería justo? _____
- 2. Regular.
- 3. Barato.
- 4. No se/ No acredita.

Si la respuesta es "1", Pase a la pregunta 41.

33.- Estaría usted en posibilidades de pagar un aumento del:

- 1. N\$ 13.20 1. SI 2. NO
- 2. N\$ 14.40 1. SI 2. NO
- 3. N\$ 18.00 1. SI 2. NO

41.- Trabaja Ud. actualmente?

- 1. Si
- 2. No (Pase a la Pregunta 43)

Si algunas de las respuestas es "2", pase a la siguiente pregunta.

42.- ¿En que trabaja Ud.? _____

43.- ¿Trabaja su pareja actualmente?

- 1. Si
- 2. No (Pase a la Pregunta 45)

44.- ¿En que trabaja? _____

45.- ¿Cuanto es el ingreso total del hogar mensualmente (INCLUYA LAS CONTRIBUCIONES DE OTROS MIEMBROS DE LA FAMILIA SI APORTAN ALGO?

_____ Nuevos Pesos

Historia de uso de métodos de P.F.

46.- ¿Actualmente está usando algún método de planificación familiar? ¿o se cuida su esposa?

- 1. Si (Pase a la pregunta 49)
- 2. No

47.- ¿Ha usado alguna vez un método anticonceptivo o se ha cuidado para no quedar embarazada?

1. Sí (Pase a la pregunta 49)
2. No

48.- ¿Porqué no ha utilizado algún método?

1. Para embarazarse
2. Mala atención en el servicio
3. Método falló
4. Sexo infrecuente
5. Oposición de el esposo
6. Preocupación de salud
7. Método no disponible
8. Caro
9. Incómodo, difícil de usar
10. Cambio de método
11. Otro
12. No Sabe/No Recuerda

(Pase a la pregunta 64)

49.- ¿Qué método está o estaba utilizando? (el o ella)

1. Píldora
2. Norplant/Implante
3. DIU
4. Vaginales
5. Preservativo
6. Esterilización masculina (vasectomía)
7. Esterilización femenina (ligadura)
8. Calendario/Ritmo
9. Retiro
10. Otro. Cual? _____

Si salió de un embarazo pase a la pregunta 59.

50.- ¿Pago por el método () que está usando?

1. Si

Unidad que adquirió _____ Costo Unitario _____

2. No (Gratis)

3. No recuerdo (Pase a la pregunta 52)

51.- ¿El precio le pareció caro, normal, barato?

1. Barato
2. Regular
3. Caro

52.- ¿Dónde adquiere actualmente o adquirió (en caso de esterilización preguntar donde recibió la intervención) el método que usa (o acude a hacerse el control, o a solicitar consejo sobre el método)?

1. IMSS
2. ISSSTE
3. Secretaría de Salud
4. Médico Privado
5. Clínica de COFAV (Pase a la pregunta 56)
6. Farmacia
7. Partera
8. Promotora de COFAV, Nombre _____ (Pase a la pregunta 56)
9. Promotora de otros programas
10. Otro _____

53.- ¿En _____ (Véase la pregunta 52), los servicios que disponen son?

1. Muchos
2. Algunos
3. Pocos

54.- ¿Que opina de la calidad de los servicios ofrecidos?

1. Mala
2. Regular
3. Buena
4. Excelente
5. No Sabe/No Acredita

55.- ¿Los precios actuales son a su criterio?

1. Altos
2. Medios
3. Bajos

56.- ¿Tiene, tuvo o ha tenido algún problema con el uso
_____?
del método actual

1. Si
2. No (Pase a la pregunta 58) (Para pacientes con esterilización Termine y Agradezca.)

57.- ¿Qué tipo de problemas tiene o ha tenido?
(Respuestas Múltiples)

1. Mala atención en el centro de PF
2. Temor
3. Olvido
4. Problemas de salud/efectos secundarios
5. Falla del método
6. Incómodo, difícil de usar
7. Irreversible
8. Caro
9. Desaprobación del esposo
10. Otro _____

(Para pacientes con esterilización Termine y Agradezca.)

58.- ¿Quiere Ud.(o su pareja) utilizar un método diferente al que esta usando actualmente?

1. Si
2. No (Pase a la pregunta 60)

59.- ¿Cuál método lo gustaría usar?
(Respuestas Múltiples)

1. Píldora
2. Norplant/Implante
3. DIU
4. Vaginales
5. Preservativo
6. Esterilización masculina (vasectomía)
7. Esterilización femenina (ligadura)
8. Calendario/Ritmo
9. Retiro
10. Otro. Cual? _____

Para pacientes de Maternidad; Termine y Agradezca.

60.- ¿Le resulto fácil o difícil concurrir a
_____?
lugar de obtención

1. Fácil (Pase a la pregunta 62)
2. Difícil

61.- ¿Por qué se le hizo difícil?

62.- ¿Hubo algo del servicio que le disgustó?

1. Si
2. No (Pase a la pregunta 64)

63.- ¿Qué le disgustó?
(Respuestas Múltiples)

1. Local incómodo
2. Mal trato, mala atención
3. Equipo insuficiente o deficiente
4. Tiempo de espera
5. Falta de método solicitado
6. Caro
7. Mala calidad técnica
8. Otro _____

(Si la respuesta en la pregunta 52 es clínica de COFAV o Promotora de COFAV o si ha venido a servicio de P.F. Termine y Agradezca.)

64.- ¿Por qué no utiliza los servicios de Planificación familiar en COFAV?

TERMINE Y AGRADEZCA. ASEGURANDO AL ENTREVISTADO QUE SUS RESPUESTAS SON CONFIDENCIALES Y QUE SE USARAN PARA MEJOR LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN EN LA CLINICA DE COFAV.

ACUERDESE DE MARCAR LA HORA DE TERMINACION.