PN-ABP-659

21

006828
000496
000035 S

83539

PROVIDING THE FOUNDATION FOR SELF-SUFFICIENCY: CLIENT PROFILE

MARCH 22, 1993

Nancy Murray

FAMILY PLANNING MANAGEMENT DEVELOPMENT

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

CONTENTS

I. Executive Summary 1

II. Background 2
A. FPMD/Population Council: Collaborative Project 2
B. IPPF 3
C. PROFIT 4

III. Purpose 4

IV. Activities 4
A. Evaluation Workshop: March 1 - 3 4
B. Review of Project Activities: March 3 - 4 4
C. Client Profile 4

V. Findings/Conclusions 6

VI. Contacts/Coordination 6
A. USAID/México 6
B. IPPF/Mexico 7

VII. Contacts 8

APPENDIX 1: Agenda for the Evaluation Workshop

APPENDIX 2: Draft of Cost Analysis Methodology and Programmed Activities

APPENDIX 3: Revised Draft Questionnaire

I. EXECUTIVE SUMMARY

Nancy Murray, Regional Director for Latin America and the Caribbean for Family Planning Management Development (FPMD) attended an "Evaluation Workshop of the Family Planning Programs of FEMAP Affiliates from 13 Cities in México" from March 1 through March 3, 1993. Following the conclusion of the workshop, Ms. Murray met with Dr. Carlos Brambila of The Population Council's INOPAL II project, and with the FEMAP affiliates participating in the collaborative project "Providing the Foundation for Sustainability: FEMAP" of FPMD and the Population Council, to review progress to date and to plan future activities.

The principal investigator for The Population Council's cost analysis project, Miguel Angel Flores, has begun establishing a methodology for the study and has already visited several of the participating affiliates to begin data collection for the cost studies. In addition, FEMAP's computer programmer, Hugo Diaz, has begun the design of a data base for the capture and analysis of the cost information.

The group reviewed the draft questionnaire to be used in the client profile of users of FEMAP's clinical services and set dates for the training of interviewers as well as the data collection methodology and sampling frame. The training of the interviewers will be conducted in three affiliates, but interviewers from a total of six affiliates will be trained. To minimize the disruption to FEMAP's regular activities, data collection will be carried out over a three week period, for two days of each week. Each week, a two different days will be sampled to ensure completeness of the sample for all days of the week that FEMAP provides services to the public.

Following completion of the data collection on current clients, clients of the CBD program will be interviewed, and then in a third phase of data collection, the area of influence of each of the programs will be surveyed as well to determine potential demand for FEMAP services.

II. BACKGROUND

Founded in 1981, the Mexican Federation of Private Family Planning Associations (FEMAP), is a private, non-profit organization dedicated to enhancing the quality of life among Mexico's most disadvantaged populations. FEMAP is involved in a wide range of activities including: research, maternal and child health (MCH) and family planning services, sex education, nutrition and family gardening, AIDS prevention, drug abuse prevention, water chlorination, environmental health, and economic development. Based in Ciudad Juarez, on the northern border of México and the United States, FEMAP coordinates the operations of 44 affiliates providing services to 69 different cities and hundreds of rural communities in 25 of the 31 states of México.

In the last three years, the support that FEMAP had received from AID/Mexico was reduced from a high of $1,200,000 to a low of $300,000 annually. A.I.D. funding had represented nearly 65% of FEMAP's total annual budget at its peak. USAID/Mexico has identified FEMAP as a priority institution in its private sector strategy for receiving technical assistance in sustainability.

In November, 1992, a "private sector coordinating team" was organized by USAID/México and USAID/Washington, and visited FEMAP together to coordinate their different technical assistance activities which will move FEMAP towards self-sufficiency over the next five years. This team was composed of two representatives from International Planned Parenthood Federation (IPPF), the "lead" CA for the private sector component of USAID/México's private sector strategy, a representative from the Population Council, PROFIT, FPMD, and representatives from USAID/México and Washington.[1]

A. FPMD/Population Council: Collaborative Project

The Population Council is assisting FEMAP in the undertaking of a cost analysis of both service provision and income generation activities to help FEMAP get a more accurate idea of how much it costs the institution to provide services, as well as how much their income generating activities net for subsidizing other services after costs are considered. In addition, the extent of current use of installed capacity will be analyzed in order to address the effectiveness side of the cost-effectiveness equation.

Costing FEMAP's activities, and analyzing utilization of installed capacity are critical first steps in helping FEMAP take control of its financial future. However, it is important that efforts to help FEMAP become more self-sufficient not stop with those first steps.

FPMD is complementing the Population Council's project in two ways. The first is the completion of a **client profile**. FPMD will assess individuals' socio-economic status and

---

[1] See Murray, Nancy. *Needs Assessment fo Mexico's NGO Family Planning Organizations: MEXFAM and FEMAP*. November 16 - 23, 1992. Newton, MA: report published by FPMD, a project of Management Sciences for Health, 1992.

4

reason for choosing/not choosing FEMAP as a service provider, as well as an assessment of current clients' perception of the quality of care of the services offered by FEMAP. This simple study will help FEMAP to determine whether or not higher fees could be charged based on clients' income. It will also help FEMAP to understand why clients are seeking *which* services at FEMAP. A complementary portion of this work will be a **market analysis** of the competition. FEMAP currently views the Ministry of Health (MOH) as its main competitor and has priced its services accordingly. However, clients that might normally go to private providers may be taking advantage of FEMAP's high quality services and low prices. Given this scenario, FEMAP should be pricing its services only slightly under those of private providers. To provide FEMAP with this important information for pricing, market studies of FEMAP's competition in the three locations were suggested and will be undertaken by the principal investigator of the project being financed by the Population Council.

Finally, in a community-based questionnaire FPMD and FEMAP will look at many of the same issues that the client profile examines, but with a special focus on where people go for health care and why. Based on the results of this **survey of potential demand** for FEMAP's services, FEMAP will be in a position to determine whether or not it wants to target different populations in trying to promote its services.

The combined activities and resulting information from the cost analysis, client profile and market study will allow FEMAP to take a realistic look at its current costs as well as to think about different price setting and/or market strategies to cover those costs. In addition, important lessons will be learned about sustainability which may have applications to other mature family planning programs.

B. IPPF

Under USAID/México's new Population Strategy, IPPF has the overall responsibility for directly supporting some of FEMAP's service provision activities, as well as coordinating the different initiatives of the private sector CA team to support FEMAP in its move towards sustainability. One of IPPF's first activities in its new role was to organize the Evaluation Workshop from March 3-5, 1993 in Ciudad Juárez, Chihuahua, of the 13 affiliates to which it will be providing direct support: Acapulco, Aguascalientes, Cuauhtémoc, Chamapa, Chihuahua, Durango, Guadalajara, Guerrero, Irapuato, Matamoros, Mazatlán, Monterrey, Tapachula.

The affiliates received a questionnaire prior to the meeting, to which they were to respond. The meeting itself consisted of presentation of the 13 programs, and a review in working groups of the information which they had prepared in response to the IPPF questionnaire.

C. PROFIT

The PROFIT project has been exploring with FEMAP the possibility of investing in the creation and/or upgrading of existing laboratory facilities as an income generating activity. They will await the results of The Population Council and FPMD's activities to determine the feasibility of this investment.

III. PURPOSE

FPMD attended the evaluation workshop, as did the other cooperating agencies currently providing support to FEMAP. The workshop provided the opportunity for a better understanding of current administrative and program evaluation practices in the 13 affiliates to be supported by IPPF. The meeting also allowed for both FPMD and The Population Council to organize sessions with the affiliates the affiliates participating in the collaborative project "Providing the Base for Sustainability" and to review progress to date and to set the agenda for the next six months.

IV. ACTIVITIES

A. Evaluation Workshop: March 1 - 3

All of the participating agencies in the private sector team attended the evaluation workshop. Each gave a small presentation on its activities with FEMAP with a focus on how these activities would contribute to the overall goal of sustainability.[2]

B. Review of Project Activities: March 3 - 4

The cost analysis activities began in January, 1993. The team has already visited several of the participating affiliates and worked out the main costs to be included as well as protocols for assessing direct and indirect costs.[3]

C. Client Profile

Representatives from FEMAP affiliates Tapachula, Matamoros, Mazatlan, Acapulco and Irapuato attended the meeting. Veracruz, the sixth participating affiliate was unable to attend. Program managers and some Directors attended an initial meeting to review the draft questionnaire and provided valuable suggestions for improvement.[4]

---

[2] For a complete copy of the Agenda for the Evaluation Workshop and questionnaire sent to affiliates in preparation for workshop, see Appendix 1.

[3] For draft of cost analysis methodology and programmed activities for the next quarter, see Appendix 2.

[4] See Appendix 3 for revised version of questionnaire to be pilot tested in May.

6

It was decided that the sample would be taken from the population of adult clients being attended at clinic sites to include both male and female clients. The group reviewed the available (1992) service statistics to determine sample size and data collection methodology.

Affiliate	1992: Annual Visits (240 days)	Average Visits/Day	Estimated Sample
Mazatlan	4,475	19	114
Irapuato	16,999	68	408
Tapachula	3,910	17	102
Acapulco	3,497	15	90
Matamoros	12,000	50	300
Veracruz	NA *	NA	NA
TOTAL:			1,014

* not available

Three weeks of data collection, two days a week will allow for samples for all the days that the affiliates provide services (Monday through Friday and a half day Saturday) and will provide a sample of sufficient size to assess the current client profile.

Given that FEMAP wants to train its social workers, and perhaps some of its family planning Coordinators (from the CBD program) in interviewing and the use of the data collection form, it was decided not to distract them from their regular work during an entire week. Originally, it was thought that data collection could be done over a six week period, interviewing clients just one day a week. However, because the interviewer training could not be scheduled until the end of May, due to other conflicting activities with the affiliates, it was decided with Hugo Diaz, FEMAP MIS coordinator, that the affiliates will undertake the data collection two days a week, to complete the data collection for the client profile more quickly.

The clinics chosen to be the sites for the interviewer training are: Mazatlan (with social workers/interviewers from Acapulco and Irapuato travelling to Acapulco for the training), Tapachula (with Veracruz travelling to Tapachula), and Matamoros (with a representative from Ciudad Juarez, Hugo Diaz, attending all of the training activities and later implementing the survey in Ciudad Juárez as well).

Prior to the training the revised version of the questionnaire will be pilot tested in Ciudad Juárez, and corrected version will be used during the training of the interviewers.

Tentative dates for the interviewer training were also set: Matamoros and Mazatlan will receive training during the last week of May and Tapachula the first week in June. Depending on consultant and affiliate availability, it is possible that the training could be conducted more quickly. Once training is complete, data collection will start immediately.

While FPMD and IPPF and FPIA will be providing computer equipment to those affiliates who currently do not have systems, IPPF will be conducting an assessment of MIS needs in May 1993. FPMD will await the recommendations of IPPF's assessment to purchase the three computers to be provided to support the data collection and analysis needs of this project. Once the computers are in place either FEMAP or FPMD or some combination will provide basic training in the use of the systems. In the interim, data base design and entry for at least the client profile portion of the study will be the responsibility of Ciudad Juarez. FPMD will provide technical assistance in data analysis and presentation, and sample design for the community level survey. By the end of the study, however, each affiliate should be equipped and able to do periodic follow-up client profiles and market analyses or other special studies.

V. FINDINGS/CONCLUSIONS

The Workshop itself was concluded with recommendations by IPPF for the strengthening of the affiliates and their programs in three basic areas: 1) Prioritization of Activities through Strategic Planning; 2) Accounting Systems; 3) Management Information Systems. FPMD indicated its willingness and desire to support the implementation of these recommendations, both through the project activities of the client profiles and market analyses, and by providing support for a strategic planning workshop in collaboration with IPPF.

The conclusions of the workshop underscored the importance of the collaborative project of FPMD and the Population Council, as the underlying objective of the project is to provide FEMAP with the methodologies necessary for all of its affiliates to better understand the costs of their programs and the markets in which they operate. The information collected in the course of the project will help them to prioritize activities and programs based on real data on their costs and benefits perceived by the current clientele.

VI. CONTACTS/COORDINATION

A. USAID/México

At the end of their visit to México, FPMD LAC Director, and LAC program assistant Casey Keiderling met with Art Danart, AID Representative and Magda Cantú, Coordinator for NGO activities under the USAID/México population strategy. Mr. Danart underscored the importance of the cooperating agencies' work with FEMAP and reiterated AID/México's interest and support for IPPF, The Population Council and FPMD's work with FEMAP.

B. IPPF/Mexico

Ms. Murray also met with Alvaro Monroy, IPPF's representative in México. She reviewed FPMD's work with MEXFAM[5] and FEMAP during this trip. They discussed preliminary ideas for conducting a strategic planning workshop for the FEMAP affiliates, and she indicated FPMD's willingness to support both technically and financially, this effort. The timing of the data collection for the client profile was discussed, and Mr. Monroy expressed his concern that the data collection would take six weeks, using the methodology of only one full day of interviewing per week. Ms. Murray agreed to consult FEMAP about the possibility of accelerating the data collection approach. Two alternatives could be considered: conducting interviews two days of each week for the full sample contemplated in the discussions with the affiliates, or alternatively sampling only four days of clinic visits. In either case, data collection time will be reduced to only three to four weeks.

---

[5] See Murray, Nancy and Keiderling, Casey. *Qualitative Evaluation of FPMD's Total Quality Management (TQM) Project with MEXFAM.* March 22, 1993. Newton, MA: report published by FPMD, a project of Management Sciences for Health, 1993.

9

VII. CONTACTS

FEMAP affiliates: Acapulco, Aguascalientes, Cuauhtémoc, Chamapa, Chihuahua, Durango, Guadalajara, Guerrero, Irapuato, Matamoros, Mazatlán, Monterrey, Tapachula.

P.O. Box 9737
El Paso, Texas 79987
tel: 16-08-33
16-13-96

Art Danart, Magda Cantú
USAID/Mexico
Paseo de la Reforma No.305
Col. Cuauhtemoc
6500 México D.F.
tel: 211-0042

Alvaro Monroy
IPPF/Mexico
Av. San Fernando 96
Col. Torielo Guerra
Del. Tlalpan
14050 México D.F.
tel: 666-7067/7285

Carlos Brambila,
The Population Council
Apartado Postal 105-152
Alejandro Dumas 50
Col. Polanco
11560 México D.F.
tel: 280-1600/1475/1785

Timothy Farrell
Director of Evaluation
PROFIT
1925 North Lynn St., Suite 601
Arlington, VA 22209

10

APPENDIX 1

Agenda for the Evaluation Workshop

F E M A P

"TALLER DE EVALUACION DE LOS PROGRAMAS DE PLANIFICACION FAMILIAR EN 13 CIUDADES DE MEXICO"

A realizarse en Cd. Juárez, Chih. los días del 1o. al 3 de marzo de 1993.

AGENDA

Lunes 1o. de Marzo

HORA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
9:00	Bienvenida	Sra. Guadalupe de la Vega, FEMAP
9:05	Presentación de los Asistentes	
9:10	Objetivos de la Reunión/Parámetros de evaluación.	Alvaro Monroy, IPPF
9:45	Presentación General de FEMAP	Staff de FEMAP
10:45	Descanso	
11:00	Presentación de 13 programas, con duración de 15 minutos para exposición y 5 para preguntas.	
	1. Acapulco 2. Aguascalientes 3. Cuauhtémoc	Representantes de cada Programa.
12:00	Descanso	
12:10	Continuación de presentaciones	
	4. Chamapa 5. Chihuahua 6. Durango	Representante de cada programa.
13:10	Comida	
14:30	Reanudación de actividades. Presentación de 7 programas restantes.	
	1. Guadalajara 2. Guerrero	Representantes de cada programa

F E M A P

"TALLER DE EVALUACION DE LOS PROGRAMAS DE PLANIFICACION FAMILIAR EN 13 CIUDADES DE MEXICO"

A realizarse en Cd. Juárez, Chih. los días del 1o. al 3 de marzo de 1993.

AGENDA

Lunes 1 de marzo, continuación...

HORA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
14:50	Descanso	
15:00	Continuación de presentaciones.	
	3. Irapuato 4. Matamoros 5. Mazatlán	Representantes de cada programa.
16:00	Descanso	
16:10	Continuación de presentaciones.	
	6. Monterrey 7. Tapachula	Representantes de cada programa.
16:50	Conclusiones del 1er. día de trabajo.	

F E M A P

"TALLER DE EVALUACION DE LOS PROGRAMAS DE PLANIFICACION FAMILIAR EN 13 CIUDADES DE MEXICO"

A realizarse en Cd. Juárez, Chih. los días del 1o. al 3 de marzo de 1993.

AGENDA

Miércoles 3 de Marzo.

HORA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
9:00	Resúmen del las actividades desarrolladas durante los dos días anteriores; programación de visitas a cada uno de los programas; parámetros de evaluación aplicables en las visitas a campo.	
11:00	Descanso	
11:10	Conclusiones, recomendaciones y seguimiento del taller.	

4

F E M A P

"TALLER DE EVALUACION DE LOS PROGRAMAS DE PLANIFICACION FAMILIAR EN 13 CIUDADES DE MEXICO"

A realizarse en Cd. Juárez, Chih. los días del 1o. al 3 de marzo de 1993.

AGENDA

Martes 2 de Marzo.

HORA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
9:00	Análisis y discusión de la información de cada uno de los programas.	Representantes de FEMAP Representantes de Agencias y Representantes de Programas.
11:00	Descanso	
11:15	Continuación del análisis a los programas.	Representantes de FEMAP Representantes de Agencias y Representantes de Programas.
13:00	Comida.	
15:00	Primeras conclusiones de los análisis	Representantes de FEMAP Representantes de Agencias y Representantes de Programas.

CUESTIONARIO A LOS AFILIADOS

Algunos puntos para ser tomados en cuenta para el analisis de algunas afiliadas a FEMAP.

CONTABILIDAD

> Catálogo de cuentas
> Capacitación/entrenamiento del contador o encargado de contabilidad.
> Como se lleva la contabilidad? Manual/ automatizado.
> Cuanto personal trabaja en el area.
> Relación con la Dirección Ejecutiva.
> Control presupuestario/mensual/semanal/presupuestado/gastos reales
> Tipos de cuentas que maneja la afiliada-Corrientes/ahorros
> Participa el o la encargado(a) de Finanzas en todas las etapas del proceso de planificacion. Si no porque?
> Auditoria externa- Que firma la realiza, cuando fue la última/ Se implementaron las recomendaciones total o parcialmente.
> Control interno
> Contabilidad de costos
> Requisitos de AID- Circulares OMB A-133
> Contratos procedimientos

EVALUACION

> Quien y como se recolecta la información?
> Como y quien analiza la información estadistica.
> Como se procesa la información? Manual o automáticamente?
> Se usa la informacion estadistica para fines administrativos?
> Cuántas personas trabajan en Evaluacion.
> Cual es la capacitacion/entrenamiento del evaluador.
> Cual es la relacion con el Director Ejecutivo.
> Cuales y como se disenan los parametros para evaluacion de proyectos.
> Cuales son los factores de conversión que estan usando?
> Qué y cómo se reporta a los donantes/oficina central, los anticonceptivos entregados a la bodega o los entregados/vendidos a los usuarios.
> Cual es el seguimiento que se hace al cumplimiento de metas? Quien, cuando? En caso de estar lejos de las metas que mecanismos de corrección se usan?
> Con que frecuencia se comparan metas con resultados?
> Quién y cómo se establecen metas?
> Se llevan a cabo reuniones para discutir los resultados? Quienes participan, con que frecuencia?

AUTOSUFICIENCIA

> Tienen todas las actividades/proyectos un esquema de recuperacion de costos? Si no, porque?
> Conoce la afiliada el costo de cada uno de sus proyectos/ o de cada actividad?
> Quien o como se determina el precio de un servicio?

> Ha realizado la afiliada algun proyecto de desarrollo de recursos? Cuando/ Aun esta en vigencia? si no porque? Hubo alguna vez asistencia tecnica en esta area? Por que agencia?

> Informacion sobre generacion de ingresos:
  * Numero y tipo de actividades realizadas para generar ingresos.
  * Monto por servicio o actividad

> Perfil del cliente
  * Edad,educacion,paridad,ingreso, etc.

> Caracteristicas de la comunidad
  * Localizacion, estructura socio-economica,competencia tanto publica como privada

PROGRAMATICA

> Cual es la Mision de la afiliada? Hubo previamente algun ejercicio de planificacion estrategica?

> Quien y como se disenan los proyectos? Que frecuencia tiene este proceso? Cuales de los funcionarios estan involucrados? Cuales de los voluntarios o miembros de la junta?

> Que rol desempenan los voluntarios? participa activamente el director ejecutivo en las actividades programaticas?

> Cuales son los parametros para determinar la factibilidad o posibilidad de un proyecto?

> Cuales son los mecanismos utilizados para: recoleccion de informacion;articulacion de demandas de la comunidad;tipo de metodologia.

> Como se mide el impacto de los proyectos y del programa?

> Como se establecen las metas programaticas y por quienes? Cuales son los parametros usados para determinar el exito o fracaso de un proyecto ? Ademas de las consideraciones tecnicas que otro tipo de consideracion son tomadas en cuenta para la continuacion o clausura de un proyecto?

APPENDIX 2

Draft of Cost Analysis Methodology and Programmed Activities

FEDERACION MEXICANA DE ASOCIACIONES PRIVADAS, A. C.
ANALISIS DE COSTOS EN SERVICIOS DE PLANIFICACION FAMILIAR.

Los datos que a continuación se detallan, servirán como fundamento para el análisis de costos que se habrá de realizar en el Programa de su ciudad y que se conforman por lo siguiente:

INFORMACION	PROPOSITO/DETALLE
RECURSOS HUMANOS: Plantilla de Personal	Conocer en forma detallada los recursos humanos que forman parte de Institución y que por su trabajo reciben un salario u honorarios. Esta Plantilla debe presentar los salarios integrados, así como los porcentajes de tiempo que dedican a su(s) actividad(es).
Relación del Personal Voluntario.	Este documento debe incluir a todas aquellas personas que colaboran con trabajos específicos en la Institución y que no reciben pago por ello.
Relación del Personal Voluntario de Comunidad.	En este apartado se incluirá a todas las promotoras y coordinadoras y que por su colaboración reciben o no ayudas para transporte.
ACTIVO FIJO.	
Local.	Se requiere de un plano que incluya las divisiones departamentales así como las medidas (m2) de cada uno de ellos. Igualmente se requiere de un Avalúo del local (cuando sea propiedad de la Institución) para determinar un precio de arrendamiento. Cuando el local es rentado solo se requerirá del plano y de conocer el gasto por arrendamiento.
Mobiliario y Equipo	Elaboración de Inventario de todo el mobiliario existente en la Institución detallado y valuado en sus condiciones actuales (incluyendo el tiempo de vida probable de duración) así como el valor de reposición. En este apartado debe incluirse el equipo de Transporte.

INFORMACION	PROPOSITO/DETALLE
REGISTROS CONTABLES.	
Contabilidad General y Control Interno.	Toma de datos de auxiliares de Ingresos y Egresos para efectos de costeo de los servicios, así como las comprobaciones de gasto. Control de Almacén. Consumo de anticonceptivos durante 1992.
Listado de Servicios.	Relación de servicios que presta la Institución incluyendo su precio de venta al público.
Registro de Servicios	Registros de cada uno de los servicios y/o procedimientos que realiza la Institución, como son: Informes de Distribución Básica Comunitaria en sus diferentes componentes, Pláticas a Instituciones o empresas, Análisis Clínicos de Laboratorio, Consulta General y de Especialidad, etc.
Actividades del Patronato.	Relación descriptiva de las actividades realizadas por el Patronato para Recaudación de Fondos, incluyendo la relación de personas, cargos y tiempo que inviertieron para ello, así como los gastos ejercidos para el desarrollo de esa actividad y el importe de lo recaudado.

FEDERACION MEXICANA DE ASOCIACIONES PRIVADAS, A.C.
ANALISIS DE COSTOS EN SERVICIOS DE PLANIFICACION FAMILIAR.

AGENDA DE VISITAS A PROGRAMAS AFILIADOS.

FECHAS	CIUDADES	RESPONSABLES
22-27 de marzo	ACAPULCO, GRO.	Ma. de Luz Vital S.
22-27 de marzo	MATAMOTOROS,TAMPS.	Miguel Angel Flores L.
22-27 de marzo	MAZATLAN, SIN.	Ana Lucía Ramirez.
26-30 de - - abril	VERACRUZ, VER.	Miguel Angel Flores L. Carlos Brambila.
3-8 de mayo	TAPACHULA, CHIS.	Miguel Angel Flores L. Carlos Brambila.

APPENDIX 3

Revised Draft Questionnaire

No. de Cuestionario ☐☐☐☐

FECHA DE LA ENTREVISTA: ☐☐☐☐☐☐
Día Mes Año

_____ ☐
NOMBRE DE LA CLINICA

HORA AL INICIARSE LA ENTREVISTA ☐☐ AL TERMINAR ☐☐

DURACION DE LA ENTREVISTA ☐☐ Nombre del entrevistado
_____

RESULTADO DE LA ENTREVISTA: Completa 1 Incompleta 2
Rechazada 3 Otro 4 ☐

INTRODUCCION-EXPLICACION DEL OBJETIVO DE LA ENTREVISTA-Deseamos obtener algunos datos básicos sobre los clientes que asisten a FEMAP y poder así entender sus necesidades y mejorar los servicios que proporciona la institución. SELECCIONAR UNICAMENTE ADULTOS ENTRE LAS EDADES DE 15 y 65.

Información socio-demografica

1. Sexo del entrevistado? Masculino 1 Femenino 2 ☐

2. ¿Cúantos años cumplidos tiene? ☐☐

3. ¿Dónde vive Ud. actualmente?

Dirección: _____

Colonia: _____ ☐☐

4. ¿Cuál es su estado civil? ☐

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

5. ¿Cuántos hijos vivos tiene Ud? ☐☐

Si es hombre, **PASE A LA PREGUNTA 7.**

23

6. ¿Está Ud. embarazada actualmente? ☐

1 Sí
2 No

7. ¿Cuántos años estudió Ud? (¿Hasta que grado estudió?) ☐☐

1 Primaria completa
2 Primaria incompleta
3 Secundaria completa
4 Secundaria incompleta
5 Universidad completa
6 Universidad incompleta

8. ¿Ha venido antes a esta clínica _____ (FEMAP)? ☐☐

1 SI **PASE A LA PREGUNTA 12**
2 NO

9. En caso de solicitar atención médica, ¿Dónde acude/ía normalmente? (PUEDE HABER RESPUESTAS MULTIPLES)

1 IMSS ☐
2 ISSTE ☐
3 Secretaría de Salud ☐
4 Médico Particular ☐
5 Otro ☐

10 ¿Quién le mandó o sugirió que viniera a la clínica de FEMAP hoy? ☐

1 Familiar
2 Vecino
3 Amigo
4 Médico Particular
5 IMSS
6 ISSTE
7 Secretaría de Salud
8 Promotora de FEMAP (**Nombre** _____)
9 Otro

11. ¿Pórque dejó de atenderse entonces en el _____ (**VEASE P. 9**)

1 no lo ha dejado, viene 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 _____especifique ☐☐

DRAFT

24

PARA CLIENTES POR PRIMERA VEZ, PASE A LA PREGUNTA 14

12. ¿Cuántas veces ha venido a esta clinica en los últimos 12 meses?
_____ _____ ☐☐

13. ¿Pórque se atiende en los servicios de FEMAP?
(PUEDE HABER MULTIPLES RESPUESTAS)
1 buen trato ☐
2 menos tiempo de espera ☐
3 precios accesibles ☐
4 constelacion de servicios (multiples servicios) ☐
5 instalaciones ☐
6 horario ☐
7 servicios de PF ☐
8 ubicación ☐
9 referencia de la Promotora de FEMAP _____ (nombre) ☐
10 referencia de otra persona _____ ☐☐

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

1 Fácil
2 Difícil

15. ¿Pórque se le hizo difícil? (ANOTAR TEXTUALMENTE) ☐

_____

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

17. ¿A qué servicio de FEMAP ha venido?
¿(en qué servicio le atendieron hoy) ☐
(MULTIPLES RESPUESTAS???)
1 PF
2 Pediatría
3 Ginecología
4 Laboratorio
5 Consulta General
6 Odontología (Dental)
7 Ultrasonido
8 Rayos X
9 Otro _____ (Espeficiqe)

(PARA LOS QUE VIENEN POR PRIMERA VEZ, PASE A LA PREGUNTA 19)

DRAFT

25

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

1 PF ☐
2 Pediatría ☐
3 Ginecología ☐
4 Laboratorio ☐
5 Consulta General ☐
6 Odontología (Dental) ☐
7 Ultrasonido ☐
8 Rayos X ☐
9 Otro _____ (Espeficiqe) ☐

Opinión de los servicios de FEMAP

19. ¿Que le parece el horario de la clínica? ☐

1 Adecuado
2 Inadecuado

20. ¿Qué horario le convendría más? ☐

De ☐☐ Hasta ☐☐
Días _____

21. ¿Qué es lo que más le gusta de la atención recibida de FEMAP? ☐

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

22. ¿Qué es lo que más le disgusta? ☐

1 Mala atención
2 Equipo insuficiente
3 Falta del metodo solicitado
4 Costos muy altos/caros
5 Incomodidad de instalaciones
6 Otro_____
7 Nada

23. ¿Qué opina Ud. del trato que se le ha proporcionado en general en los servicios de FEMAP? Diría Ud que es ... ☐

1 Malo
2 Regular
3 Bueno
4 Excelente

DRAFT

24. ¿Qué opina Ud. sobre la consejeria (orientación en PF) que se le han proporcionado en FEMAP?

1 Mala
2 Regular
3 Buena
4 Excelente
5 No sabe/No acredita

25. ¿Qué opina Ud. sobre la competencia tecnica (la atención médica) en general en esta clinica?

1 Mala
2 Regular
3 Buena
4 Excelente
5 No sabe/No acredita

26. ¿Qué opina Ud. de la variedad de servicios que tiene la clinica de FEMAP?

1 Mala
2 Regular
3 Buena
4 Excelente
5 No sabe/No acredita

27. ¿Hay algún otro servicio que Ud. quisiera que FEMAP pudiera ofrecrle?

1 Si -- ¿Cuál?_____
2 No

28. ¿Diría Ud. que el precio de la consulta general es:

1 Caro -- Si es caro, cuál precio le parecería justo?
2 Regular
3 Barato
4 No sabe/no acredita

29. ¿Estaría Ud en posibilidades de pagar un aumento de ...para las consultas?

10% ó _____ nuevos pesos 1 Sí 2 No
20% ó _____ nuevos pesos 1 Sí 2 No
50% ó _____ nuevos pesos 1 Sí 2 No

30. ¿Diría Ud. que el precio de las consultas de especialidades (ultrasonido, rayos X, etc.)es:

1 Caro -- Si es caro, cuál precio le parecería justo?
2 Regular
3 Barato 4 No sabe/no acredita

DRAFT

27

31. ¿Estaría Ud en posibilidades de pagar un aumento de ...para estas consultas?

10%	ó	_____	nuevos pesos	1	Sí	2	No	☐
20%	ó	_____	nuevos pesos	1	Sí	2	No	☐
50%	ó	_____	nuevos pesos	1	Sí	2	No	☐

32. ¿Diría Ud. que el precio de los examenes de laboratorio es: ☐

1 Caro -- Si es caro, cuál precio le parecería justo? ☐☐
2 Regular
3 Barato
4 No sabe/no acredita

33. ¿Estaría Ud en posibilidades de pagar un aumento de ...para sus examenes?

10%	ó	_____	nuevos pesos	1	Sí	2	No	☐
20%	ó	_____	nuevos pesos	1	Sí	2	No	☐
50%	ó	_____	nuevos pesos	1	Sí	2	No	☐

34. ¿Trabaja Ud. actualmente? ☐

1 Sí
2 No

35. ¿En qué trabaja Ud.? _____ ☐

36. ¿Trabaja su pareja actualmente? ☐

1 Sí
2 No

37. ¿En qué trabaja? _____ ☐

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

_____ Nuevos Pesos ☐☐☐☐

Historia de uso de métodos de PF

(PREGUNTEN TAMBIEN A LOS HOMBRES. SI NO USA UN METODO EL, PREGUNTEN SOBRE LA ESPOSA).

39. ¿Actualmente está usando algún método de planificación familiar o se cuida para no quedar embarazada? (ó se cuida su esposa?)

1 Sí-- **PASE A LA PREGUNTA 41** ☐
2 No

DRAFT

28

40. ¿Ha usado alguna vez un metodo anticonceptivo o se ha cuidado para no quedar embarazada? (ó ha usado su esposa?) ☐

1 Sí-- **PASE A LA P. 53** ¿Qué metodo utilizó?.
2 No **(TERMINE Y AGRADEZCA).**

41. ¿Que método está utilizando? (él ó 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

42. ¿Pagó por el método ( ) que está usando? ☐

1 Sí ═══════

Undidad que adquirió_____
Costo Unitario _____

2 No (gratis) ☐☐
3 No recuerda/no sabe _____ **PASE A LA P. 44**

43. ¿El precio le pareció caro, normal, o barato? ☐

1 Barato
2 Regular
3 Caro

44. ¿Dónde adquiere actualmente el método que usa (ó acude a hacerse el control, ó a solicitar consejo sobre el método)? (él ó la pareja) ☐☐

1 IMSS
2 ISSTE
3 Secretaría de Salud
4 Médico Privado
5 Clínica de FEMAP- **PASE A LA P. 48.**
6 Farmacia
7 Partera
8 Promotora de FEMAP, NOMBRE _____ **PASE A LA P. 48**
9 Promotora de otro programa
10 otro _____

45. ¿Por qué no utiliza los servicios de PF en FEMAP? ☐

_____

46. En ____(VEASE LA P. NO. 44), ¿los servicios que disponen son ...?: ☐

1 Muchos
2 Algunos
3 Pocos
4 No sabe/no recuerda

DRAFT

29

47. ¿La calidad de los servicios ofrecidos le parece...?: ☐

1 Buena
2 Regular
3 Mala
4 No sabe/no recuerda

48. ¿Los precios actuales son a su criterio...?: ☐

1 Altos
2 Medios
3 Bajos
4 No sabe/no recuerda

49. ¿Tiene o ha tenido algún problema con el uso del (METODO ACTUAL) ☐

1 Sí
2 No -- **PASE A LA P. 51**
3 No sabe/no recuerda

50. ¿Qué tipos de problemas tiene o ha tenido? ☐☐

1 Mala atención en el centro de PF
2 Temor
3 Olvido
4 Problema de salud/efectos secundarios
5 Falla del método
6 Incómodo, difícil de usar
7 Irreversible
8 Caro
9 Desaprobación de la pareja
10 Otro_____

51. ¿Quiere Ud.(ó su pareja) utilizar un metodo diferente al que está usando actualmente?

1 Sí
2 No ☐

52. ¿Porqué no lo está usando en este momento?

_____ ☐

PARA USUARIAS DEL PASADO

53. ¿Cuál fue el último método que utilizó? ☐

1 Píldora
2 Norplant/Implante
3 DIU
4 Vaginales (Diaf.Esp.Jaleas)
5 Preservativo
6 Calendario
7 Retiro
8 Otro_____

DRAFT

30

54. ¿Cuál fue la razón por la que dejó de usar (ULTIMO METODO): ☐☐

1 Para embarazarse
2 Mala atención en el servicio
3 Metodo falló
4 Sexo infrecuente
5 Oposición de la pareja
6 Preocupación de salud
7 Método no disponible
8 Caro
9 Incómodo, difícil de usar
10 Cambio de método
11 Otro
12 NS/NR

55. ¿En dónde adquirió ese método? ☐☐

1 IMSS
2 ISSTE
3 Secretaría de Salud
4 Médico Privado
5 Clínica de FEMAP
6 Farmacia
7 Partera
8 Promotora de FEMAP, NOMBRE _____
9 Promotora de otro programa
10 Otro _____

56. ¿Le resultó facil o dificil concurrir a _____? ☐
lugar de obtención

1 Fácil
2 Difícil

57. ¿Porqué se le hizo dificil?

_____ ☐

58. ¿Hubo algo del servicio que le disgustó? ☐

1 Sí
2 No **PASE A LA P. 60**

59. ¿Qué le disgustó? ☐
(MULTIPLES RESPUESTAS?)

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 _____

60. ¿Porqué no utiliza los servicios de PF en FEMAP? ☐

_____

DRAFT

31

AGRADEZCA Y TERMINE. ASEGURE AL CLIENTE QUE SUS RESPUESTAS SON CONFIDENCIALES Y SE USARAN PARA MEJORAR LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN EN FEMAP.

DRAFT