

CUESTIONARIO DE COORDINACIÓN ENTRE NIVELES DE ATENCIÓN (COORDENA-MX 2017)**INFORMACIÓN GENERAL**

La Universidad Veracruzana, en colaboración con los Servicios de Salud de Veracruz, está haciendo un estudio con el objetivo de analizar la coordinación de la atención entre niveles de atención en la red de servicios de salud de los municipios de Xalapa y Veracruz e identificar elementos de mejora.

Como parte de esta investigación se realizó una encuesta en el 2015 para conocer la opinión de los médicos sobre la colaboración entre médicos generales y especialistas de las redes de servicios de salud Veracruz y Xalapa. Posteriormente se implementó una intervención para la mejora de la coordinación en una de las redes. En este momento estamos realizando una segunda encuesta para conocer los posibles cambios en las opiniones y así evaluar la efectividad de la intervención.

La información que usted nos proporcione es muy importante ya que permitirá identificar los problemas de coordinación existentes y proponer cambios con la finalidad de mejorar la atención a los pacientes. Los resultados de la encuesta serán divulgados posteriormente, pero se procesarán de forma agregada para asegurar su confidencialidad.

Las personas que utilicen esta información están obligadas por ley a proteger la confidencialidad de la información, es decir, a no divulgarla y a no utilizarla para ninguna otra finalidad que no sea la antes mencionada, por lo que podemos asegurar la confidencialidad de los datos.

Ley General de Salud. Artículos 96 y 100

NORMA Oficial Mexicana NOM-012-SSA3-2012, Inciso 4.3

Reglamento de la Ley General de Salud en materia de Investigación para la Salud. Artículos 13, 14 (V y VII), 20, 21 y 22

Ley general de protección de datos personales en posesión de sujetos obligados

Le agradecemos su colaboración.

DATOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO

Entrevistador/a: _____

Fecha: ____ / ____ / ____

Hora de inicio: ____ : ____

Lugar de la entrevista: (1) Centro de trabajo (2) Domicilio Otro, ¿cuál? _____

Centro de salud / hospital de la red en el que trabaja el entrevistado *ANOTAR EL NOMBRE DE LA UNIDAD DE SALUD*

¿Qué trabajo desarrolla en este centro de salud u hospital? *RESPUESTA MÚLTIPLE*

- (1) Médico general/ médico de familia (2) Especialista, consulta externa o ambulatoria
(3) Especialista, urgencias
(4) Especialista, hospitalizaciones

1. ESCALA SOBRE COORDINACIÓN ENTRE NIVELES DE ATENCIÓN

* Responda según su experiencia habitual en su trabajo en la red de servicios (Xalapa o Veracruz)

* Valore las siguientes afirmaciones empleando las categorías: siempre, muchas veces, a veces, muy pocas veces y nunca

Siempre	Muchas veces	A veces	Muy pocas veces	Nunca	NS	NR
---------	--------------	---------	-----------------	-------	----	----

COORDINACIÓN DE LA INFORMACIÓN CLÍNICA ENTRE NIVELES

1.1. Los médicos del primer nivel y los especialistas intercambiamos información sobre la atención (diagnósticos, pruebas, tratamientos) de los pacientes que atendemos					→p.1.4.	
1.2. Esta información es la necesaria para la atención a los pacientes						
1.3. Los médicos del primer nivel y los especialistas tenemos en cuenta la información que intercambiamos de los pacientes						

COORDINACIÓN DE LA GESTIÓN CLÍNICA ENTRE NIVELES (MANEJO CLÍNICO) – CONSISTENCIA DE LA ATENCIÓN

1.4. Los médicos del primer nivel refieren a los pacientes con los especialistas cuando es necesario						
1.5. Los médicos repetimos las pruebas que previamente han realizado los médicos del otro nivel					→p.1.6.	

1.5.1. ¿Por qué repiten las pruebas?

1.6. Los médicos estamos de acuerdo con los tratamientos que los médicos del otro nivel han prescrito o indicado a los pacientes						
1.7. Existen contraindicaciones y/o duplicaciones en los tratamientos que los médicos del primer nivel y especialistas prescribimos						

COORDINACIÓN DE LA GESTIÓN CLÍNICA ENTRE NIVELES (MANEJO CLÍNICO) – SEGUIMIENTO DEL PACIENTE

1.8. En la práctica, los médicos del primer nivel son los responsables del seguimiento del paciente en su trayectoria por los distintos niveles de atención						
1.9. Los especialistas envían a los pacientes al primer nivel para su seguimiento						
1.10. Después de ser atendido el paciente por el especialista, el médico de primer nivel le realiza una consulta de seguimiento						
1.11. Los especialistas hacen recomendaciones (diagnóstico, tratamiento, otras orientaciones) al médico del primer nivel sobre el seguimiento de los pacientes						
1.12. Los médicos del primer nivel consultan a los especialistas las dudas que tienen sobre el seguimiento de los pacientes						

COORDINACIÓN DE LA GESTIÓN CLÍNICA ENTRE NIVELES (MANEJO CLÍNICO) – ACCESIBILIDAD ENTRE NIVELES

1.13. Al ser referido a consulta con el especialista, el paciente espera mucho tiempo hasta el día de la consulta						
1.14. Tras la consulta con el especialista, cuando el paciente solicita una cita con el médico del primer nivel, espera mucho tiempo hasta el día de la consulta						

OPINIÓN GENERAL SOBRE LA COORDINACIÓN ENTRE NIVELES DE ATENCIÓN

1.15. Creo que hay coordinación entre los médicos del primer nivel y los especialistas de la red para la atención de los pacientes						
--	--	--	--	--	--	--

2. FACTORES DE LOS PROFESIONALES RELACIONADOS CON LA COORDINACIÓN ENTRE NIVELES DE ATENCIÓN

* Valore las siguientes afirmaciones empleando las categorías: siempre, muchas veces, a veces, muy pocas veces y nunca	Siempre	Muchas veces	A veces	Muy pocas veces	Nunca	NA	NS	NR
2.1. Los directivos del centro de salud facilitan la coordinación entre los médicos del primer nivel y los especialistas								
2.2. Los directivos del hospital facilitan la coordinación entre los médicos del primer nivel y los especialistas								
2.3. Mi relación con los médicos del otro nivel de atención de la red es buena								
2.4. Conozco personalmente a los médicos del otro nivel que atienden a los pacientes que yo trato								
2.5. Confío en las habilidades clínicas de los médicos del otro nivel que atienden a los pacientes que yo trato								
2.6. Los médicos del primer nivel y los especialistas necesitamos colaborar entre nosotros para darle al paciente la atención que necesita								

3. CONOCIMIENTO Y USO DE LOS MECANISMOS DE COORDINACIÓN ENTRE NIVELES DE ATENCIÓN

* Responda según su experiencia en su red de servicios (Xalapa o Veracruz)

¿Qué mecanismos o herramientas de coordinación entre niveles de atención existen en su red (Xalapa o Veracruz)?

3.1. Hoja de referencia y contrarreferencia	(1) Sí → p. 4.1. (sección 4)	(2) No	(98) NS / NR
3.2. Resumen de alta hospitalaria	(1) Sí → p. 5.1. (sección 5)	(2) No	(98) NS / NR
3.3. Normas Oficiales Mexicanas, Manual de Referencia y Contrarreferencia y Guías de Práctica Clínica compartidas entre niveles de atención	(1) Sí → p. 6.1. (sección 6)	(2) No	(98) NS / NR
3.4. Reuniones o consultas conjuntas entre médicos generales y especialistas	(1) Sí	(2) No	(98) NS / NR
3.5. Capacitaciones conjuntas entre médicos generales y especialistas (cursos o seminarios)	(1) Sí 3.5.1. ¿Cuáles? _____ _____ _____ Si menciona las capacitaciones conjuntas del proyecto Equity → p. 7.1. (sección 7)	(2) No →p.3.5.2.	(98) NS / NR
→ Sólo para quienes no mencionan las capacitaciones conjunta del proyecto Equity (SI NO PASAR A LA PREGUNTA 3.6)			
3.5.2. Capacitaciones conjuntas entre médicos generales y especialistas del proyecto Equity	(1) Sí → p. 7.1. (sección 7)	(2) No	(98) NS/NR
3.6. Sistema de comunicación en línea del proyecto Equity	(1) Sí → p. 7B.1. (sección 7B)	(2) No	(98) NS / NR
3.7. Teléfono institucional	(1) Sí	(2) No	(98) NS / NR
3.8. Correo electrónico institucional	(1) Sí	(2) No	(98) NS / NR

3.9. Otro, ¿cuál? _____

→ Sólo para los que respondieron en la pregunta 3.1. que existen hojas de referencia y/o contra-referencia en la red

4. HOJA DE REFERENCIA Y/O CONTRA-REFERENCIA

* Responda según su experiencia de utilización de la hoja de referencia y/o contra-referencia en la red

4.1. ¿Con qué frecuencia utiliza la hoja de referencia (si es médico del primer nivel) o contra-referencia (si es especialista) cuando refiere a un paciente al otro nivel? LEER OPCIONES DE RESPUESTA

(1) Siempre (2) Muchas veces (3) A veces (4) Muy pocas veces (5) Nunca → p.4.4. (98) NS/NR → p.4.4.

4.2. ¿Para qué las utiliza? _____

4.3. ¿Cómo las envía? LEER OPCIONES DE RESPUESTA

(1) Por el paciente (2) Por la Jurisdicción Sanitaria
Otro, ¿Cuál? _____

4.4. Cuando atiende a un paciente referido por un médico del otro nivel, ¿con qué frecuencia recibe una hoja de referencia (si es especialista) o contra-referencia (si es médico del primer nivel)? LEER OPCIONES DE RESPUESTA

(1) Siempre → p. 4.6. (2) Muchas veces (3) A veces (4) Muy pocas veces (5) Nunca (98) NS/NR → p. 4.6.

4.5. ¿Por qué cree que no las recibe siempre? _____

→ Si respondió *nunca* en la pregunta 4.4. pasar a la pregunta 4.9.

4.6. ¿Qué información recibe habitualmente en la hoja de contra-referencia (si es médico del primer nivel) o de referencia (si es especialista)? RESPUESTA MÚLTIPLE.

(1) Antecedentes (2) Motivo de la referencia (3) Diagnóstico
(4) Tratamientos (5) Pruebas de Laboratorio (6) Datos administrativos
(7) Ninguna
Otra información, ¿cuál? _____ (98) NS / NR _____

→ Para médicos del primer nivel

4.7. ¿La información recibida en la contra-referencia responde al motivo de la referencia? LEER OPCIONES DE RESPUESTA

(1) Siempre (2) Muchas veces (3) A veces (4) Muy pocas veces (5) Nunca (98) NS/NR

4.8. ¿Recibe la información de la contra-referencia en un tiempo útil para tomar decisiones sobre la atención al paciente? LEER OPCIONES DE RESPUESTA

(1) Siempre (2) Muchas veces (3) A veces (4) Muy pocas veces (5) Nunca (98) NS/NR

→ Para todos

4.9. ¿Detecta dificultades en la utilización de la hoja de referencia o contra-referencia?

(1) Sí (2) No → siguiente sección (98) NS/NR → siguiente sección

4.10. ¿Qué dificultades? _____

→ Sólo para médicos que respondieron en la pregunta 3.2. que se elaboran resúmenes de alta hospitalaria en la red

5. RESUMEN DE ALTA HOSPITALARIA

* Responda según su experiencia de utilización del resumen de alta hospitalaria en la red

5.1. ¿Para qué se utiliza el resumen de alta hospitalaria? _____

→ Para médicos del primer nivel

5.2. ¿Con qué frecuencia recibe un resumen de alta hospitalaria? LEER OPCIONES DE RESPUESTA

(1) Siempre → p 5.4. (2) Muchas veces (3) A veces (4) Muy pocas veces (5) Nunca (98) NS/NR → p 5.4.

5.3. ¿Por qué cree que no los recibe siempre? _____

→ Si respondió nunca en la pregunta 5.2., pasar a la pregunta 5.7.

5.4. ¿Qué información recibe habitualmente en los resúmenes de alta hospitalaria? *RESPUESTA MÚLTIPLE*

- | | | |
|-------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|
| (1) Diagnóstico | (2) Motivo de hospitalización | (3) Indicaciones para el seguimiento |
| (4) Tratamiento farmacológico | (5) Resultados de pruebas | (6) Procedimientos realizados |
| (7) Ninguna | Otra información, ¿cuál? _____ | (98) NS / NR |

5.5. ¿Recibe la información en un tiempo útil para tomar decisiones sobre la atención al paciente? *LEER OPCIONES DE RESPUESTA*

- (1) Siempre (2) Muchas veces (3) A veces (4) Muy pocas veces (5) Nunca (98) NS/NR

→ Para médicos especialistas que atienden a pacientes que estuvieron hospitalizados

5.6. ¿Con qué frecuencia envía un resumen de alta hospitalaria? *LEER OPCIONES DE RESPUESTA*

- (1) Siempre (2) Muchas veces (3) A veces (4) Muy pocas veces (5) Nunca (98) NS/NR

→ Para todos

5.7. ¿Detecta dificultades en la utilización del resumen de alta hospitalaria?

- (1) Sí (2) No → siguiente sección (98) NS/NR → siguiente sección

5.8. ¿Qué dificultades?

→ Sólo para los que respondieron en la pregunta 3.3. que existen Normas Oficiales Mexicanas (NOM), Manual de Referencia y Contra-referencia y Guías de Práctica Clínica compartidos entre niveles de atención.

6. NORMAS OFICIALES MEXICANAS (NOM), MANUAL DE REFERENCIA Y CONTRA-REFERENCIA Y GUÍAS DE PRÁCTICA CLÍNICA COMPARTIDAS ENTRE NIVELES DE ATENCION

** Responda según su experiencia con el uso de Normas Oficiales Mexicanas, Manual de referencia y contra-referencia y Guías de Práctica Clínica compartidas entre niveles de atención en la red.*

6.1. ¿Para qué se utilizan las Normas Oficiales Mexicanas, Manual de referencia y contra-referencia y Guías de Práctica Clínica compartidas entre niveles de atención?

6.2. ¿Cuáles utiliza?

→ Si responde ninguna pasar a la pregunta 6.4.

6.3. ¿Sigue las recomendaciones de las Normas Oficiales Mexicanas, Manual de referencia y contra-referencia y Guías de Práctica Clínica compartidas entre niveles de atención existentes? *LEER OPCIONES DE RESPUESTA*

- (1) Siempre (2) Muchas veces (3) A veces (4) Muy pocas veces (5) Nunca (98) NS/NR

6.4. ¿Detecta dificultades en la utilización de las Normas Oficiales Mexicanas, Manual de referencia y contra-referencia y Guías de Práctica Clínica compartidas entre niveles de atención?

- (1) Sí (2) No → p.6.6. (98) NS/NR → p.6.6.

6.5. ¿Qué dificultades?

6.6. ¿Cree que han sido elaboradas teniendo en cuenta el punto de vista de los médicos de los distintos niveles de atención? *LEER OPCIONES DE RESPUESTA*

- (1) Siempre (2) Muchas veces (3) A veces (4) Muy pocas veces (5) Nunca (98) NS/NR

6.7. ¿Ha participado alguna vez en una capacitación sobre el uso de las Normas Oficiales Mexicanas, Manual de referencia y contra-referencia y Guías de Práctica Clínica compartidas entre niveles de atención?

- (1) Sí (2) No (98) NS/NR

7B.2. ¿Con qué frecuencia utiliza el sistema de comunicación en línea del proyecto Equity? <i>LEER OPCIONES DE RESPUESTA</i> (1) Diariamente → p.7B.3. (2) Semanalmente → p. 7B.3. (3) Mensualmente (4) Con menor frecuencia (98) NS/NR → p. 7B.3.	
7B.2.1. ¿Por qué no lo utiliza frecuentemente?	
_____ _____ _____	
7B.3. ¿Cree que el sistema de comunicación en línea del proyecto Equity es útil? (1) Sí (2) No (98) NS/NR → p. 7B.4.	
7B.3.1. ¿Por qué?	
_____ _____ _____	
7B.4. ¿Detecta dificultades en el funcionamiento del sistema de comunicación en línea del proyecto Equity? (1) Sí (2) No → p. 8.1. (98) NS/NR → p.8.1.	
7B.4.1. ¿Qué dificultades?	
_____ _____ _____	

→ Para todos	
8. TELÉFONO	
8.1. ¿Utiliza el teléfono para tratar temas de la atención del paciente con los médicos del otro nivel de atención? <i>LEER OPCIONES DE RESPUESTA. RESPUESTA MÚLTIPLE.</i> (1) Sí, el institucional (2) Sí, el personal (3) No → p. 9.1. (98) NS/NR → p. 9.1.	
8.1.1. ¿Concretamente para qué utiliza el teléfono al comunicarse con los médicos del otro nivel?	
_____ _____ _____	
8.2. ¿Con qué frecuencia lo utiliza para tratar temas de la atención al paciente con los médicos del otro nivel? <i>LEER LAS OPCIONES DE RESPUESTA</i> (1) Diariamente (2) Semanalmente (3) Mensualmente (4) con menor frecuencia (98) NS/NR	

9. WHATSAPP	
9.1. ¿Utiliza el WhatsApp para tratar temas de la atención del paciente con los médicos del otro nivel de atención? <i>LEER OPCIONES DE RESPUESTA.</i> (1) Sí (2) No → p.10.1. (98) NS/NR → p.10.1.	
9.1.1. ¿Concretamente para qué utiliza WhatsApp al comunicarse con los médicos del otro nivel?	
_____ _____ _____	
9.2. ¿Con qué frecuencia utiliza WhatsApp para tratar temas de la atención al paciente con los médicos del otro nivel? <i>LEER LAS OPCIONES DE RESPUESTA</i> (1) Diariamente (2) Semanalmente (3) Mensualmente (4) Con menor frecuencia (98) NS/NR	

10. SUGERENCIAS PARA LA MEJORA DE LA COORDINACIÓN ENTRE NIVELES DE ATENCIÓN	
10.1. ¿Qué propone para mejorar la coordinación de la atención entre los médicos del primer nivel y los especialistas de la red?	
_____ _____ _____	

11. FACTORES ORGANIZATIVOS RELACIONADOS CON LA COORDINACIÓN ENTRE NIVELES DE ATENCIÓN	
11.1. En promedio, ¿cuántos pacientes atiende por hora?	_____ pacientes
11.2. En promedio, ¿cuánto tiempo dispone por consulta?	_____ minutos
11.3. ¿El tiempo en consulta que puede dedicarle a la coordinación clínica (rellenar hojas de referencia o contra-referencia, revisar Normas Oficiales Mexicanas, Guías de Práctica Clínica en caso de duda) es suficiente? <i>LEER OPCIONES DE RESPUESTA</i>	
(1) Siempre (2) Muchas veces (3) A veces (4) Muy pocas veces (5) Nunca (98) NS/NR	
11.4. ¿Cuánto tiempo hace que comenzó a trabajar en esta unidad? _____ años _____ meses _____ meses	
11.5. ¿Qué tipo de régimen describe mejor su situación laboral? <i>LEER OPCIONES DE RESPUESTA</i>	
(1) Base → p.11.7. (2) Homologado → p.11.7. (3) Contrato (4) Contrato Precario (5) Interinato Otro ¿Cuál? _____ (98) NS/NR	
11.6. ¿Su contrato es? <i>LEER OPCIONES DE RESPUESTA</i>	
(1) Por tiempo determinado (2) Por obra determinada (98) NS/NR Otro, ¿Cuál? _____	
11.7. ¿Cuántas horas trabaja por semana en esta unidad? _____ horas	
11.8. ¿Complementa su ingreso de la red pública con el de la atención privada?	
(1) Sí (2) No (98) NS/NR	
11.9. ¿Su institución supervisa o evalúa de manera regular su actividad clínica?	
(1) Sí (2) No → p. 11.10. (98) NS/NR → p.11.10.	
11.9.1 ¿Cómo lo hace? _____	
11.9.2 ¿Conoce los resultados de su supervisión o evaluación de la actividad clínica?	
(1) Sí (2) No (3) Algunas veces (98) NS/NR	
11.10. ¿Su institución le limita el número de referencias que puede realizar?	
(1) Sí (2) No (98) NS/NR	
* Valore las siguientes afirmaciones empleando para ello las siguientes categorías: totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo	
11.11. Tengo previsto cambiar de trabajo en los próximos 6 meses	
(1) Totalmente de acuerdo (2) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo (98) NS/NR	
11.12. Recibo un buen sueldo por mi trabajo	
(1) Totalmente de acuerdo (2) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo (98) NS/NR	
11.13. Estoy satisfecho/a con mi trabajo	
(1) Totalmente de acuerdo (2) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo (98) NS/NR	
12. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS Y LABORALES	
12.1. Anotar sexo: (1) Hombre (2) Mujer (98) NS/NR	
12.2. Fecha de nacimiento	_____ / _____ / _____
12.3. País de nacimiento	_____
12.4. Formación (especialidad)	_____

13. RESPONDER DESPUÉS DE LA ENTREVISTA

¿Había usted respondido este cuestionario en el año 2015?

(1) Sí

(2) No

(98) NS / NR

¿Estaría interesado/a en recibir los resultados del estudio?

(1) Sí → *RECOGE DATOS DE CONTACTO (correo electrónico, teléfono) EN CONSENTIMIENTO INFORMADO* (2) No

¿Hay algún comentario adicional que quiera hacer?

*** Muchas gracias por su participación****14.1. Hora de finalización:** _ _ : _ _**14.2. ¿Cómo fue la colaboración con el entrevistado?**

(1) Buena

(2) Regular

(3) Mala

14.3. ¿Cómo fue la comprensión de las preguntas?

(1) Buena

(2) Regular

(3) Mala

Observaciones generales del/la entrevistador/a
