

**REPÚBLICA DE PANAMÁ**  
**MINISTERIO DE SALUD**

**DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD**  
**DEPARTAMENTO DE MONITOREO Y EVALUACIÓN**

**INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN  
DEL USUARIO DE LAS INSTALACIONES POR REGIÓN DE SALUD,  
AÑO 2019.**

**10 DE ENERO, 2020**

## **INTRODUCCIÓN**

Encaminados en lograr la mayor calidad y humanización en la prestación de los servicios asistenciales de salud, se llevó a cabo la evaluación de la calidad percibida a través de la satisfacción del usuario.

Durante el mes de septiembre del año 2019, se inició la aplicación de 5,723 encuestas en 76 instalaciones de primer y segundo nivel de atención, repartidas en las 15 Regiones de Salud.

En conjunto con la oficina de Informática, se logró diseñar una herramienta tecnológica en la página web que facilitó el proceso de aplicación, captura, salida y análisis de resultados de las encuestas de satisfacción.

Hacemos entrega formal de los Informes de Resultados obtenidos en dicha Encuesta.

## **AUTORIDADES DEL MINSA**

Dra. Rosario Turner  
Ministra de Salud

Dr. Francisco Sucre  
Viceministro de Salud

Dr. Jorge Baruco  
Secretario General

Dr. Agustín Sánchez García  
Director de Provisión de Servicios de Salud

Dra. Itzel Smith  
Sub-Directora de Provisión de Servicios de Salud

Dra. María Victoria de Crespo  
Jefa del Departamento de Monitoreo y Evaluación

Dra. Miriam de Donadío  
Técnica del Ministerio de Salud  
Encargada de la Elaboración del Informe de Resultados

**DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD  
DEPARTAMENTO DE MONITOREO Y EVALUACIÓN  
INFORME DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE INSTALACIONES DE LA  
REGIÓN DE SALUD DE BOCAS DEL TORO, SEPTIEMBRE 2019.**

**Fecha del informe:** 6 de noviembre de 2019.

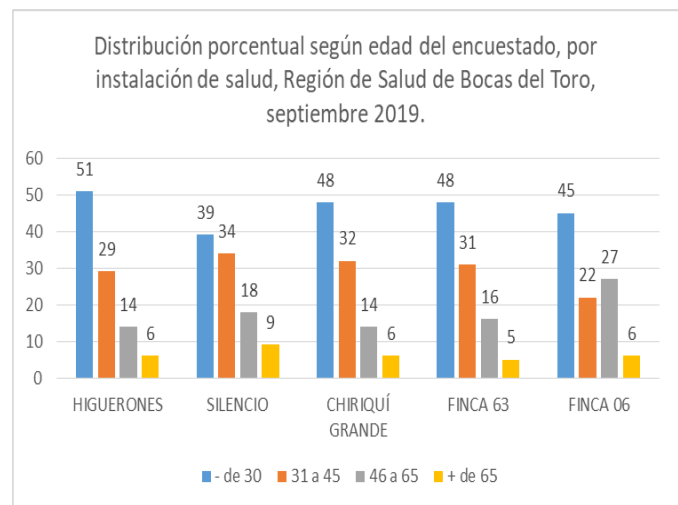
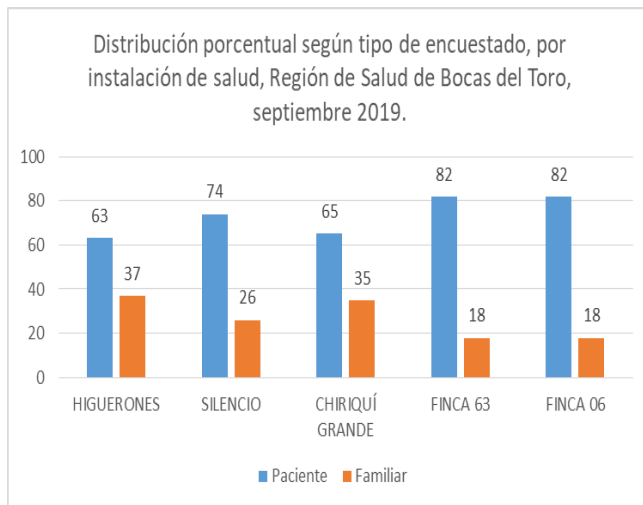
**Preparado por:** Dra. Miriam de Donadío.

**Coordinador regional de encuestas de satisfacción / Calidad:** Dr. Anibal Ortiz.

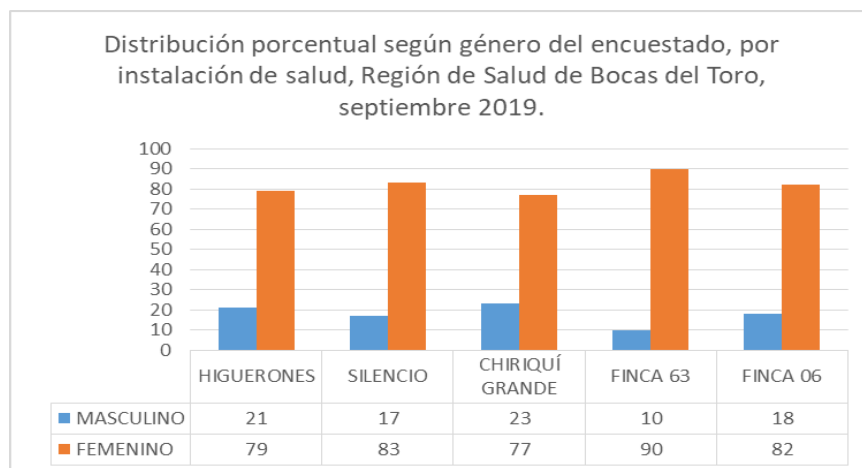
Utilizando el formato institucional de encuesta de satisfacción del usuario externo, se aplicaron **387 encuestas** en las instalaciones de salud: Centro de Salud Los Higuerones, Centro de Salud El Silencio, Centro de Salud Chiriquí Grande, Centro de Salud Finca 63 Antonio Preciado, y el Centro de Salud Finca 06 Gaby Rodríguez, durante el mes de septiembre de 2019.

A continuación, detallamos los hallazgos más relevantes.

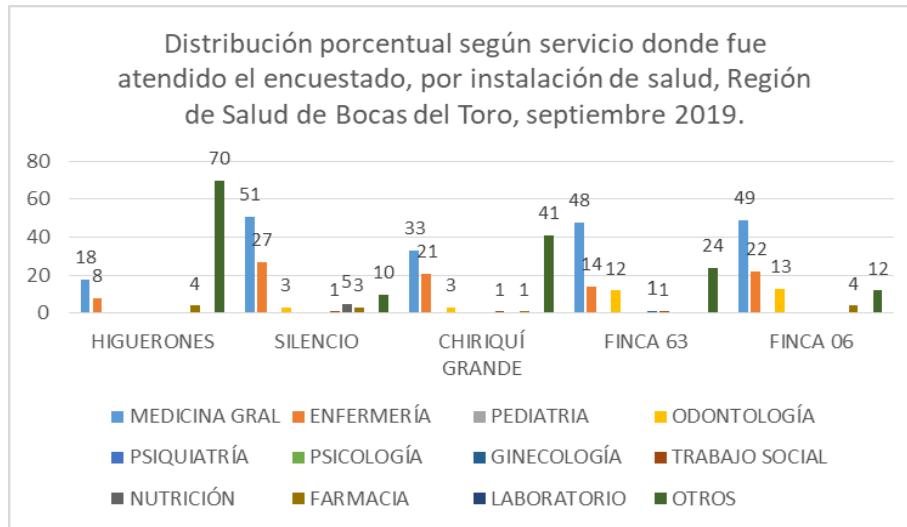
**CATEROGÍA: DATOS GENERALES.**



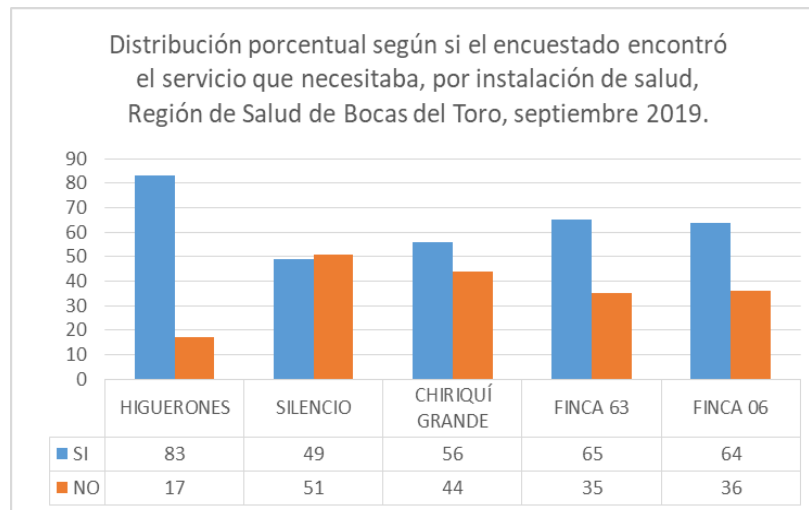
En promedio, el 73.2% de los encuestados eran pacientes en las cinco instalaciones de salud evaluadas. La mayor cantidad de encuestados se encontraba en el rango de edad de menos de 30 años en las cinco instalaciones de salud evaluadas.



En promedio, el 82.2% de los encuestados eran mujeres, para las cinco instalaciones de salud evaluadas.



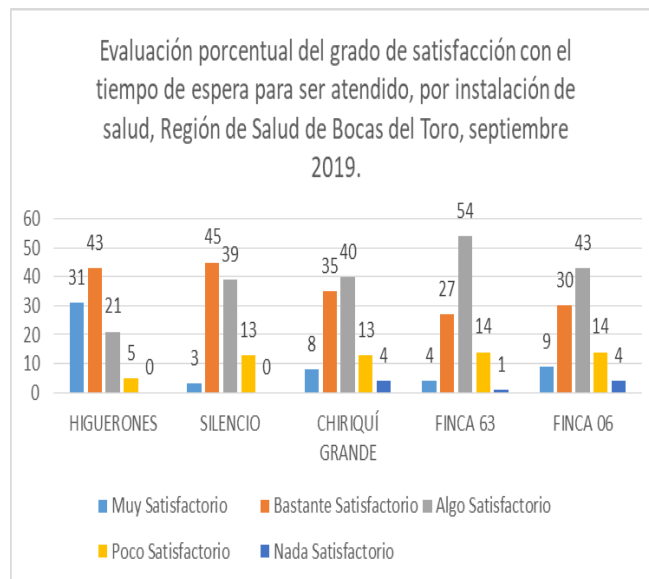
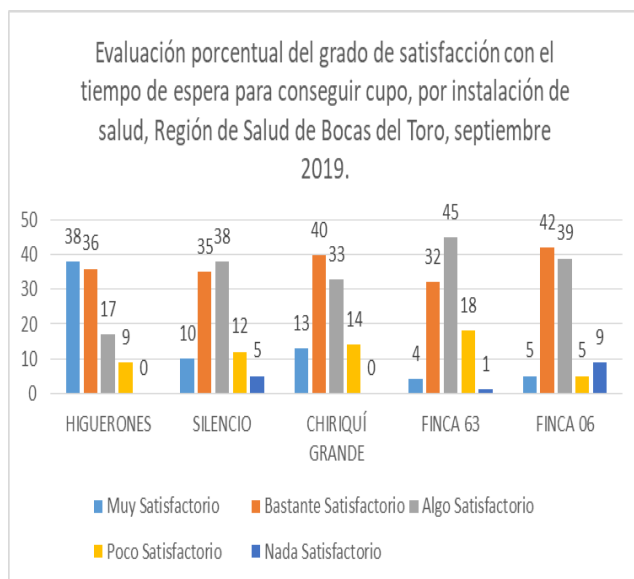
En tres de las cinco instalaciones evaluadas, los encuestados refieren en mayor porcentaje el ser atendidos en el servicio de medicina general (en promedio de 40%); en los Centros de salud de Higuerones y Finca 06, los encuestados refieren en mayor porcentaje el ser atendidos en otros servicios.



En promedio un 63.4% de los encuestados refieren haber **encontrado los servicios que buscaban**. En el Centro de Salud de El Silencio, el 32% de los que no encontraron el servicio que buscaban, refieren que ese servicio era pediatría; seguido de medicina general con un 24%.

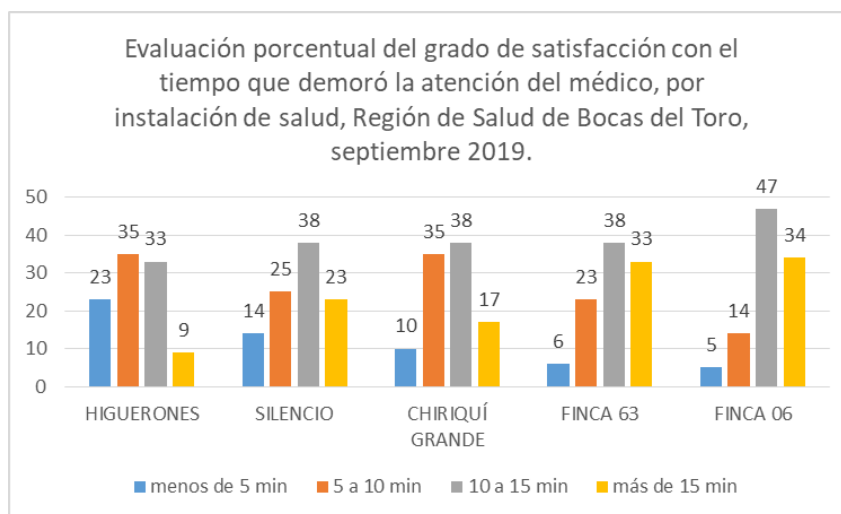
En el Centro de Salud de Chiriquí Grande, el 23% de los que no encontraron el servicio que buscaban, refieren que ese servicio era Odontología (26% de los encuestados no detallaron el servicio).

## CATEGORÍA: PUNTUALIDAD Y PRONTITUD EN LOS SERVICIOS



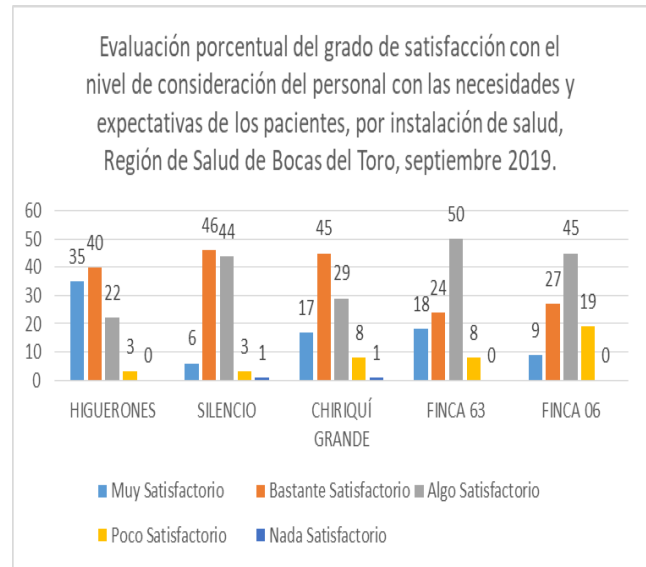
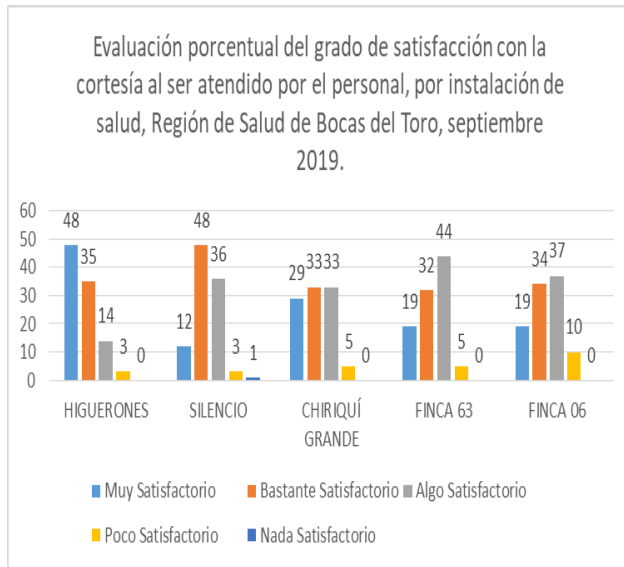
Para la evaluación del **tiempo de espera en conseguir cupo**, en promedio el 37% de los encuestados lo calificaron como bastante satisfactorio; un promedio de 34.4% lo calificaron como algo satisfactorio. En el Centro de Salud Finca 63, un 45% de los encuestados calificaron el tiempo de espera para conseguir un cupo como algo, siendo esta la calificación más alta para esta instalación.

En cuanto al **tiempo de espera para ser atendido**, un promedio de 39.4% de los encuestados lo calificaron como algo satisfactorio, siendo esta la calificación más alta en los Centros de Salud de Finca 63 y Finca 06.



En cuanto al **tiempo que dura la atención del médico**, en promedio el 39% de los encuestados refiere que la atención dura de 10 a 15 minutos.

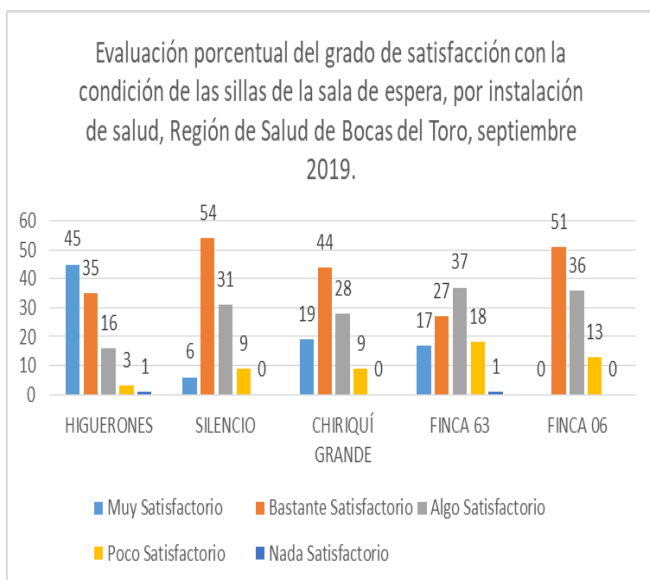
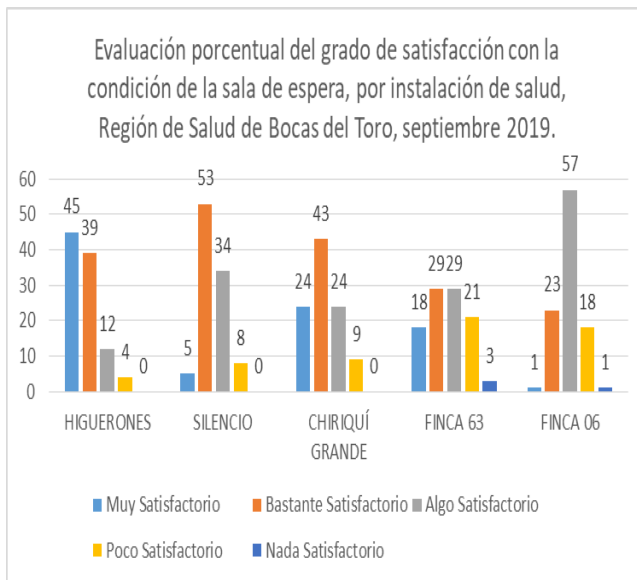
**CATEGORÍA: CORTESÍA Y SENSIBILIDAD CON EL PERSONAL**



En la evaluación de la **cortesía al ser atendido por el personal**, en promedio el 36.4% de los encuestados lo califican como bastante satisfactorio, seguido de un 32.8% en promedio, que lo calificó como algo satisfactorio.

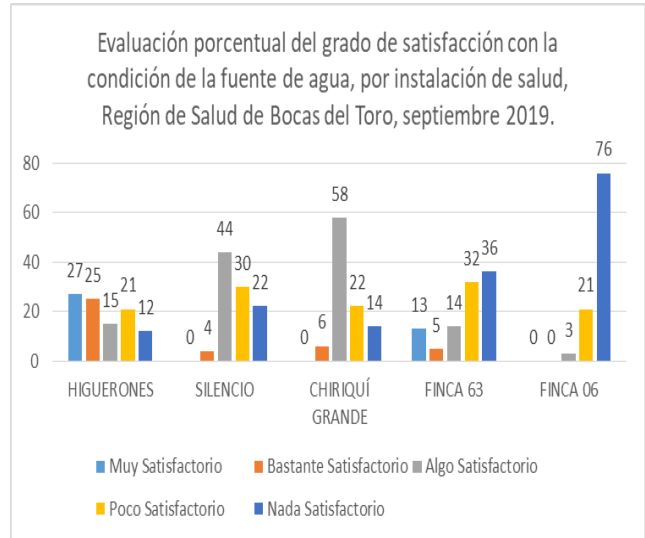
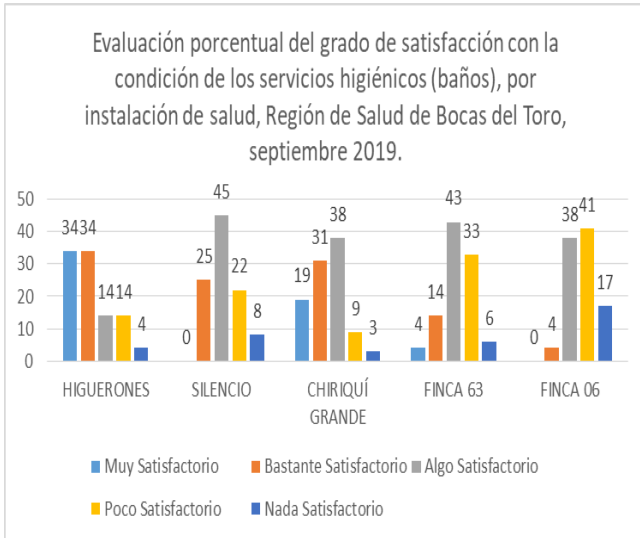
En la evaluación del **nivel de consideración del personal con las necesidades y expectativas de los pacientes**, en promedio el 38% de los encuestados lo califican como algo satisfactorio.

**CATEGORÍA: AMBIENTE FÍSICO DE LA INSTALACIÓN DE SALUD.**



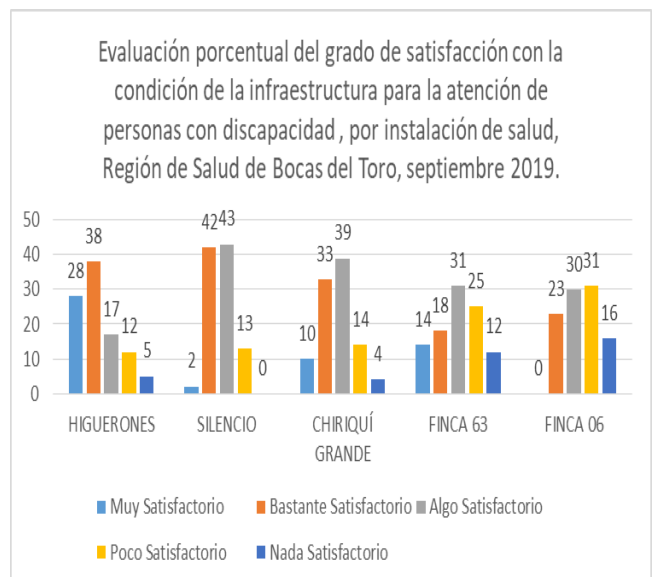
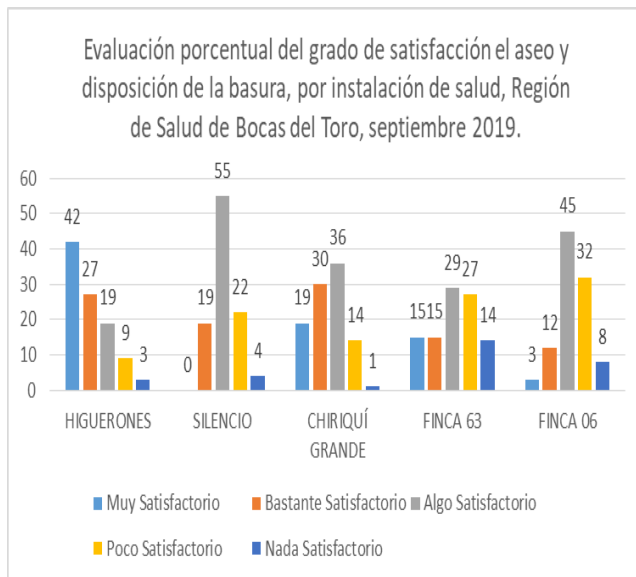
En la evaluación de la **condición de la sala de espera**, en promedio el 37.4% de los encuestados lo califican como bastante satisfactorio. En el Centro de Salud de Finca 06 el 57% de los encuestados califican como algo satisfactoria la condición de la sala de espera.

En cuanto a la **condición de las sillas de la sala de espera**, en promedio el 42.2% de los encuestados lo califican como bastante satisfactorio. En el Centro de Salud de Finca 63 el 56% de los encuestados califican como algo, poco y nada satisfactoria la condición de las sillas de la sala de espera.



En promedio, el 35.6% de los encuestados calificaron la **condición de los servicios higiénicos (baños)** como algo satisfactorio; se obtuvo un 56% de evaluación de poco y nada satisfactorio en el Centro de Salud de Finca 06.

En la evaluación de la **condición de la fuente de agua**, en promedio el 32% de los encuestados lo califican como nada satisfactorio; se obtuvo un 97% de evaluación de poco y nada satisfactorio en el Centro de Salud Finca 06; y un 68% de evaluación de poco y nada satisfactorio en el Centro de Salud Finca 63.

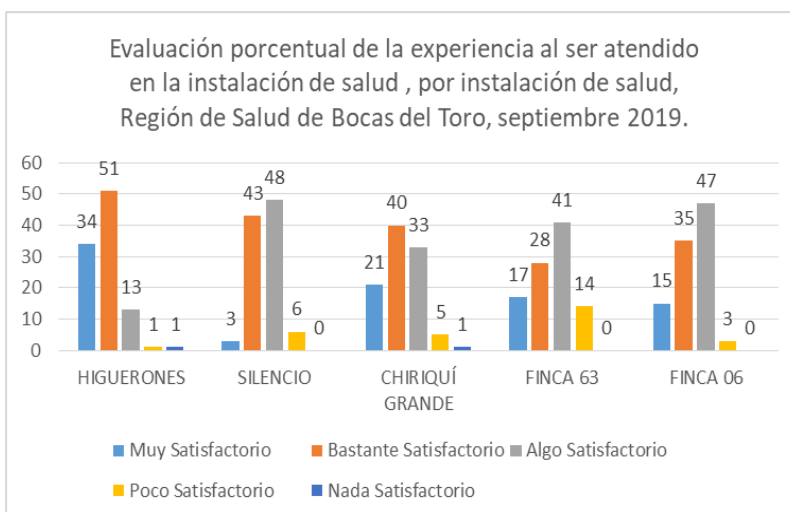




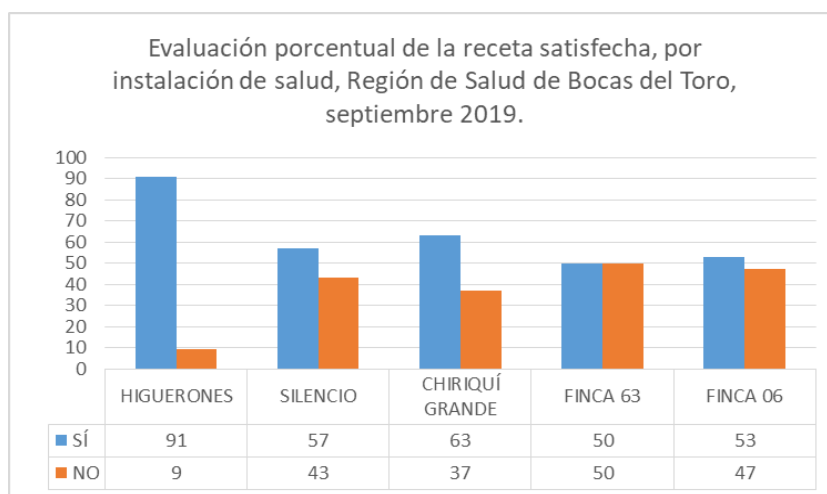
En cuanto a la **disposición de la basura**, en promedio el 36.8% de los encuestados la califica como algo satisfactorio.

En promedio, un 32% de los encuestados califica **la infraestructura para la atención de discapacitados** como algo satisfactoria.

**CATEGORÍA: NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN CON LA INSTALACIÓN DE SALUD Y RECETA SATISFECHA.**



En cuanto a la **experiencia al ser atendido en la instalación de salud**, en promedio el 39.4% de los encuestados la califica como bastante satisfactorio.

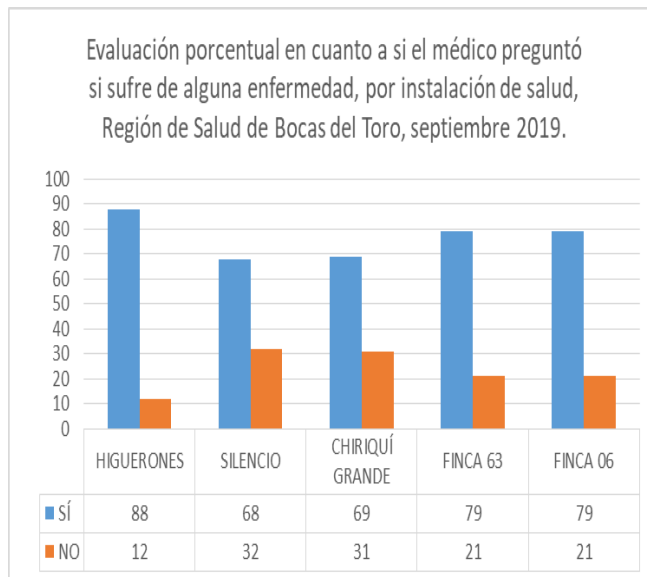
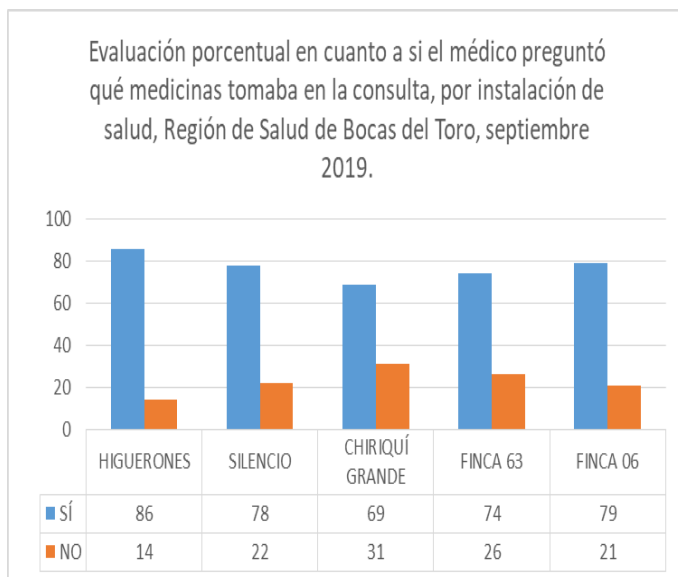


En promedio, un 63% de los encuestados refieren **haber encontrado todos los medicamentos que les prescribieron**.

A continuación se detalla, por instalación, los medicamentos que fueron reportados por los encuestados, como no dispensados.

INSTALACIÓN	MEDICAMENTO NO DISPENSADO SEGÚN EL ENCUESTADO	OBSERVACIÓN
C.S. de Higuerones	Diclofenaco, para tos, para fiebre.	
C.S. El Silencio	Diclofenaco, Metronidazol, bálsamo, Ácido fólico, analgésicos, Ibuprofeno, para lombriz, vitaminas, para la presión.	39% no detallo el medicamento Las mayores frecuencias de respuesta se dieron en: 15% para lombriz 12% Diclofenaco
C.S. Chiriquí Grande	Bálsamo, vitaminas, para presión, analgésicos, Metronidazol, Ácido fólico, Ibuprofeno.	66% no detallo el medicamento
C.S. de Finca 63	Ácido fólico, Enterogermina, Trigentax, Insulina, Metronidazol, para lombriz, para dolor, bálsamo, Ibuprofeno, analgésicos, Diclofenaco.	60% no detallaron el medicamento no dispensado. Las mayores frecuencias de respuesta se dieron en: 10% bálsamo
C.S. Finca 06	Antiparasitario, bálsamo, para dolor, para lombriz, para tos, vitaminas, antibiótico, Diclofenaco, Acetaminofén.	39% no detallaron el medicamento no dispensado. Las mayores frecuencias de respuesta se dieron en: 8% para la tos 8% antibiótico

### **CATEGORÍA: ATENCIÓN PERSONALIZADA.**



Al evaluar si **el médico preguntó qué medicinas tomaba durante la consulta**, un promedio de 77.2% de los encuestados respondieron que sí, y al evaluar si **el médico preguntó si sufre de alguna enfermedad**, el 76.6% de los encuestados respondieron que si, en las cinco instalaciones evaluadas.

**DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD**  
**DEPARTAMENTO DE MONITOREO Y EVALUACIÓN**  
**INFORME DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE INSTALACIONES DE LA**  
**REGIÓN DE SALUD DE CHIRIQUÍ, SEPTIEMBRE 2019.**

**Fecha del informe:** 26 de diciembre de 2019.

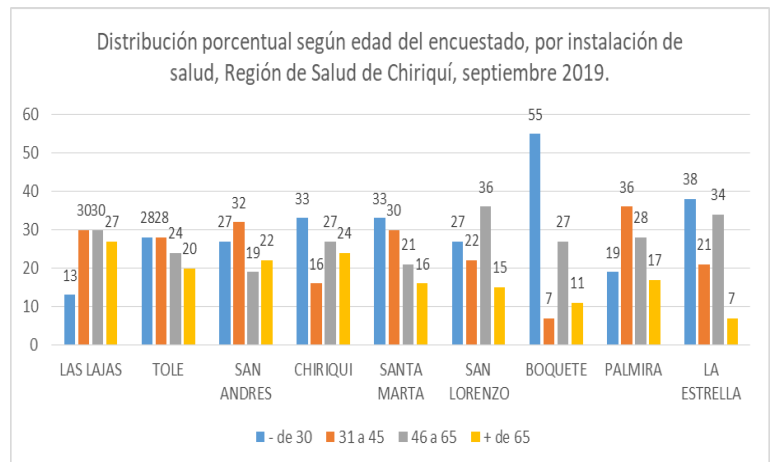
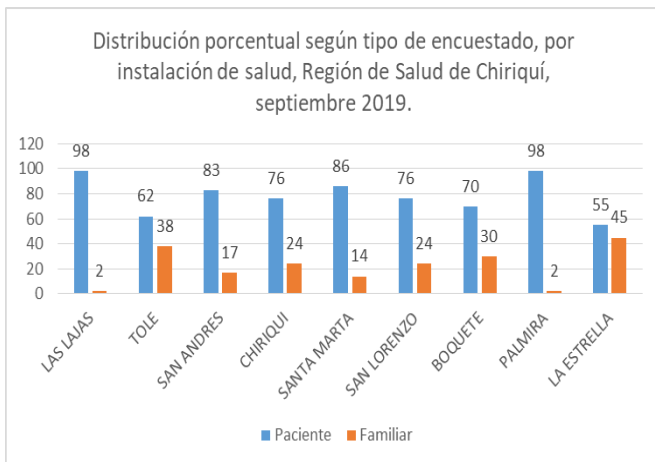
**Preparado por:** Dra. Miriam de Donadío.

**Coordinador regional de encuestas de satisfacción / Calidad:** Lic. Romania Martínez.

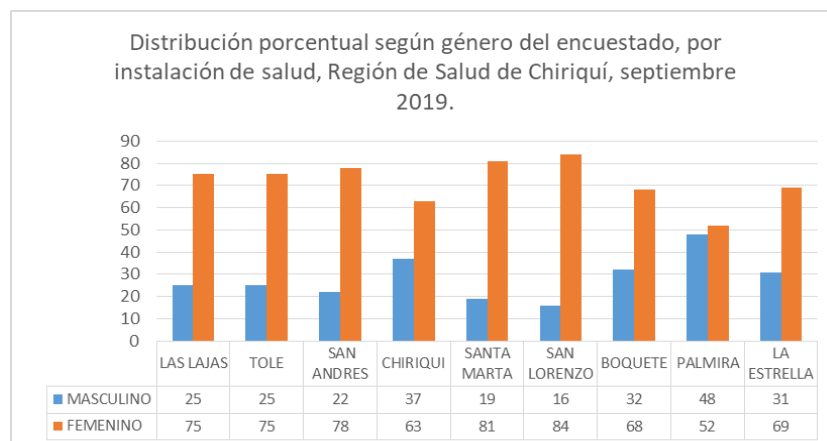
Utilizando el formato institucional de encuesta de satisfacción del usuario externo, se aplicaron **392 encuestas** en las instalaciones de salud: Centro de Salud de Las Lajas, Centro Materno Infantil de Tolé, Centro de Salud San Andrés, Centro de Salud de Chiriquí, Centro de Salud Santa Marta, Centro de Salud San Lorenzo, Centro de Salud de Boquete, Centro de Salud de Palmira, y Centro de Salud La Estrella, durante el mes de septiembre de 2019.

A continuación, detallamos los hallazgos más relevantes.

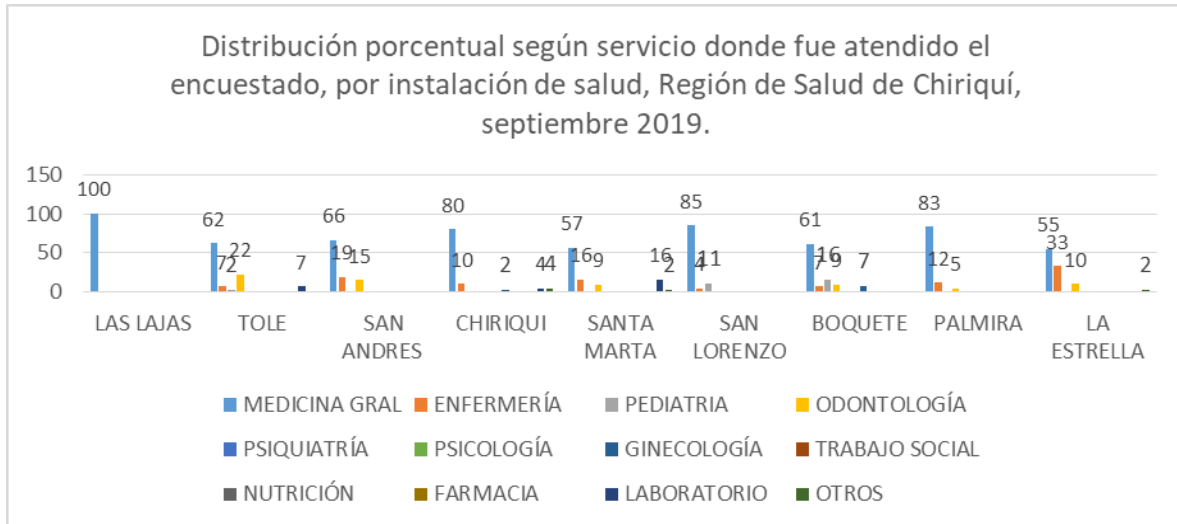
**CATEGORÍA: DATOS GENERALES.**



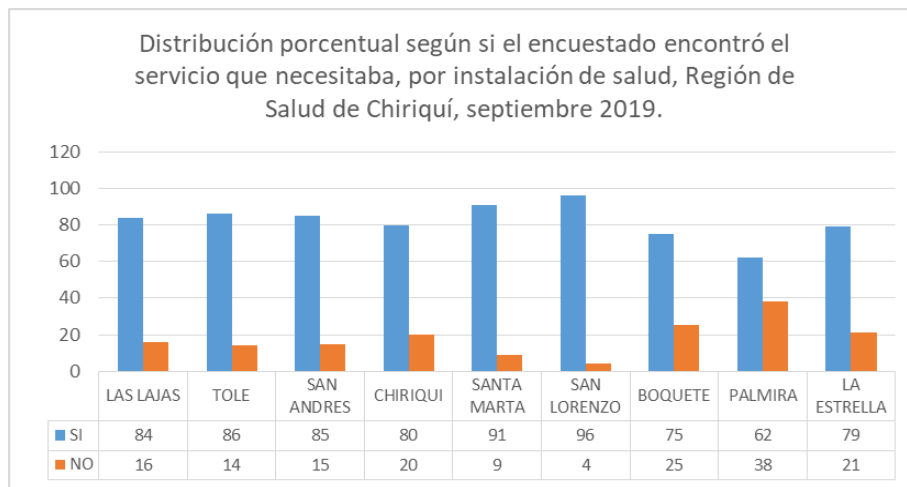
En promedio, el 78% de los encuestados eran pacientes en las nueve instalaciones de salud evaluadas. La mayor cantidad de encuestados se encontraba en el rango de edad de menos de 30 años, promediando las nueve instalaciones de salud evaluadas.



En promedio, el 72% de los encuestados eran mujeres, para las nueve instalaciones de salud evaluadas.

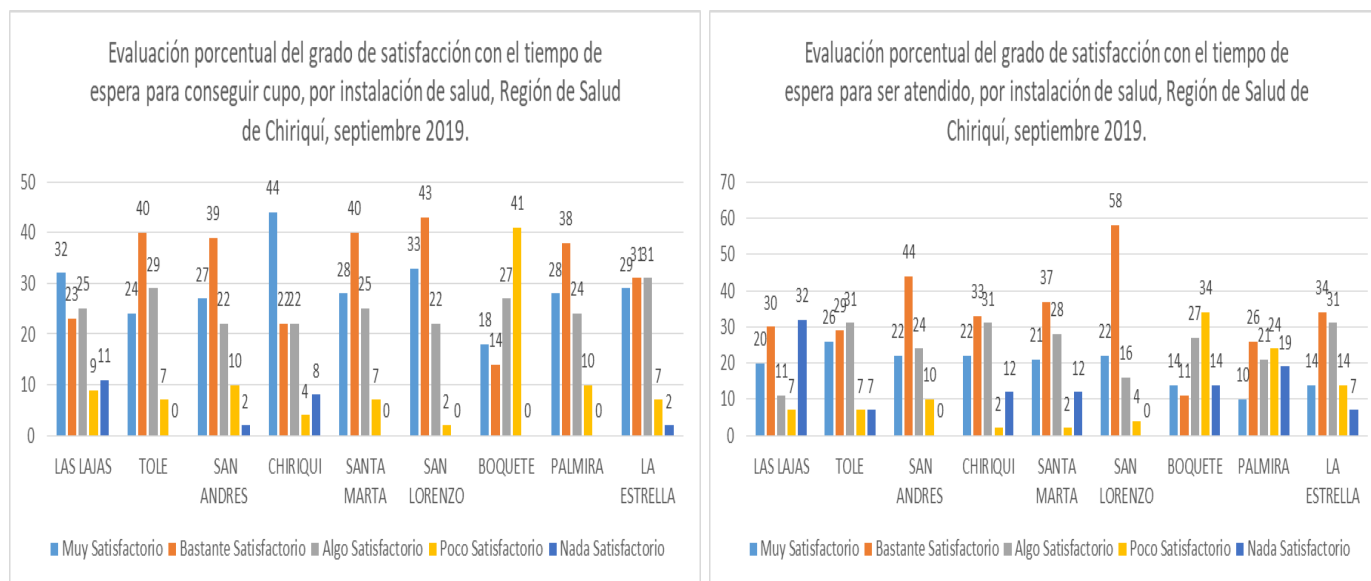


La mayor parte de los encuestados en las nueve instalaciones evaluadas, refieren haber sido atendidos en el servicio de medicina general (en promedio de 72%).



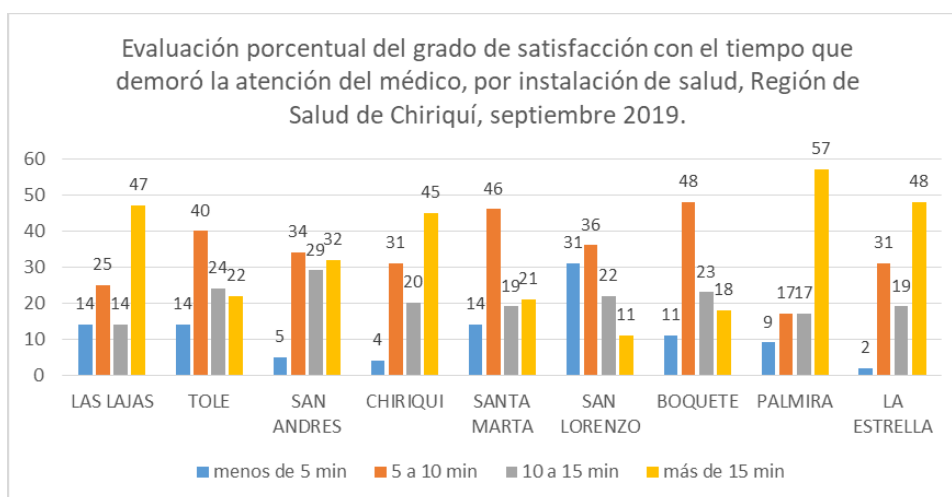
En promedio un 82% de los encuestados refieren haber **encontrado los servicios que buscaban**. En el Centro de Salud de Palmira, el 88% de los encuestados que no encontraron el servicio que buscaban, refirieron que tal servicio era medicina general.

## CATEGORÍA: PUNTUALIDAD Y PRONTITUD EN LOS SERVICIOS



Para la evaluación del **tiempo de espera en conseguir cupo**, en promedio el 32% de las respuestas lo calificaban como bastante satisfactorio; un promedio de 29% lo calificaron como muy satisfactorio. En el Centro de Salud de Boquete, un 68% de los encuestados calificaron el tiempo de espera para conseguir un cupo como algo y poco satisfactorio.

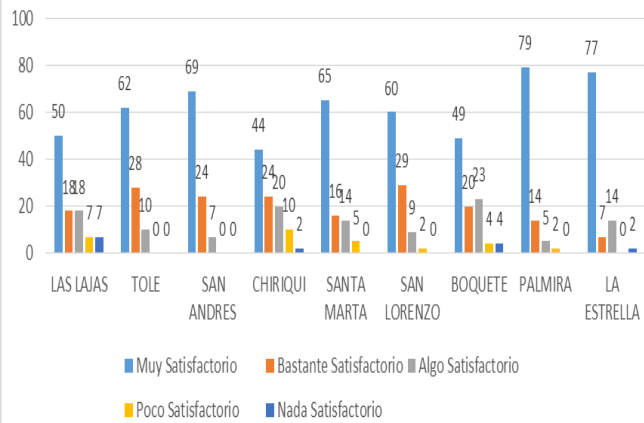
En cuanto al **tiempo de espera para ser atendido**, un promedio de 33% de los encuestados lo calificaron como bastante satisfactorio. En el Centro de Salud de Boquete y en el Centro de Salud de Palmira, un 75% y 64% de los encuestados, respectivamente, calificaron el tiempo de espera para ser atendido como algo, poco y nada satisfactorio.



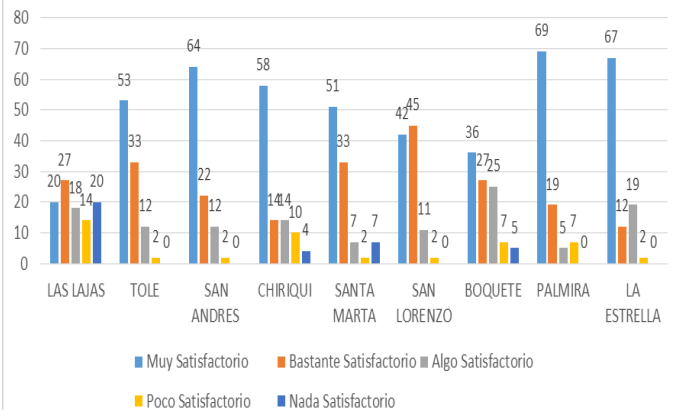
En cuanto al **tiempo que dura la atención del médico**, en promedio el 34% de los encuestados refiere que la atención dura de 5 a 10 minutos; 33% de los encuestados refiere que la atención dura más de 15 minutos.

## CATEGORÍA: CORTESÍA Y SENSIBILIDAD CON EL PERSONAL

Evaluación porcentual del grado de satisfacción con la cortesía al ser atendido por el personal, por instalación de salud, Región de Salud de Chiriquí, septiembre 2019.



Evaluación porcentual del grado de satisfacción con el nivel de consideración del personal con las necesidades y expectativas de los pacientes, por instalación de salud, Región de Salud de Chiriquí, septiembre 2019.

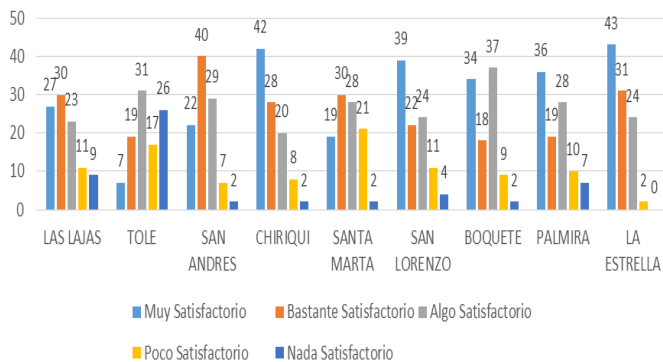


En la evaluación de la **cortesía al ser atendido por el personal**, en promedio el 62% de los encuestados lo califican como muy satisfactorio.

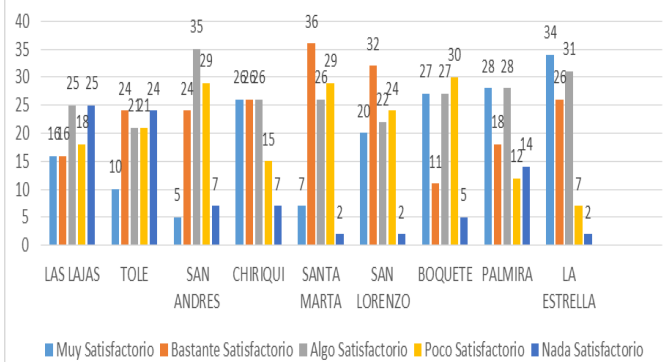
En la evaluación del **nivel de consideración del personal con las necesidades y expectativas de los pacientes**, en promedio el 51% de los encuestados lo califican como muy satisfactorio.

## CATEGORÍA: AMBIENTE FÍSICO DE LA INSTALACIÓN DE SALUD.

Evaluación porcentual del grado de satisfacción con la condición de la sala de espera, por instalación de salud, Región de Salud de Chiriquí, septiembre 2019.



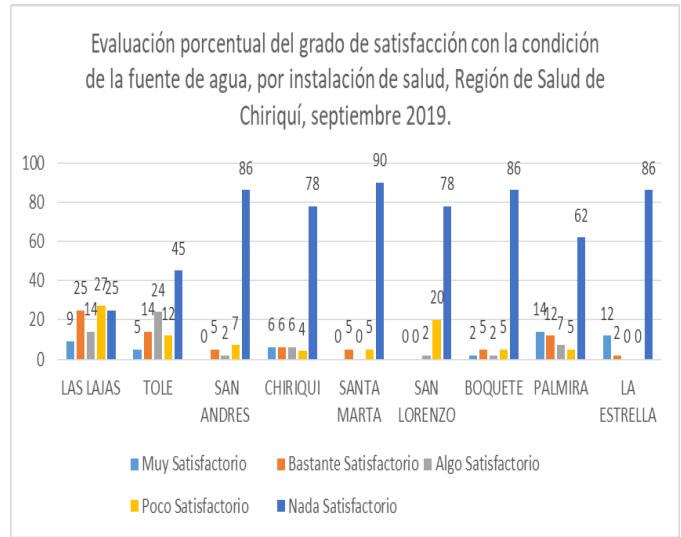
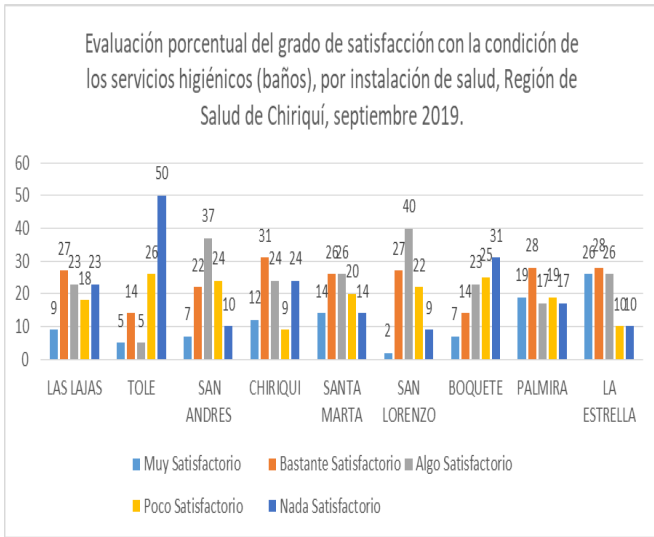
Evaluación porcentual del grado de satisfacción con la condición de las sillas de la sala de espera, por instalación de salud, Región de Salud de Chiriquí, septiembre 2019.



En la evaluación de la **condición de la sala de espera**, en promedio el 30% de los encuestados lo califican como muy satisfactorio. En el Centro Materno infantil de Tolé el 74% de los encuestados califican como algo, poco y nada satisfactoria la condición de la sala de espera.

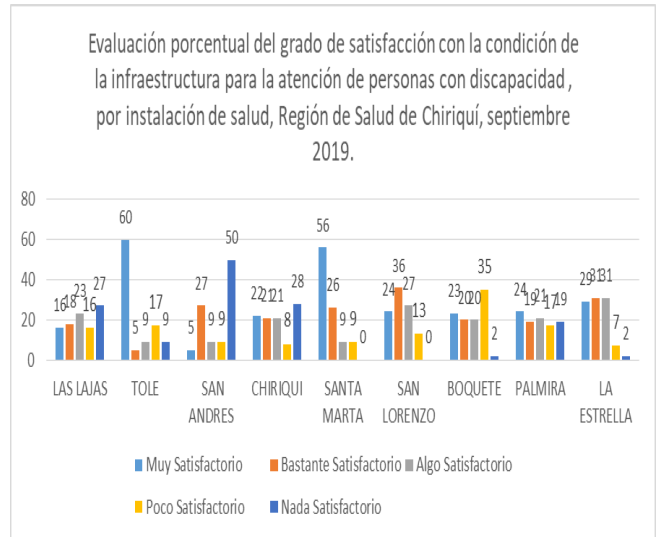
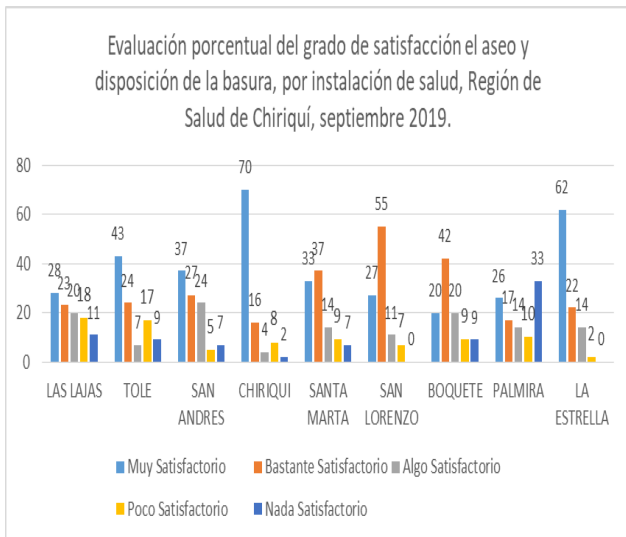
En cuanto a la **condición de las sillas de la sala de espera**, en promedio el 27% de los encuestados lo califican como algo satisfactorio. En el Centro de Salud de Las Lajas el 68% de los encuestados, y

en el Centro Materno Infantil de Tolé el 66% de los encuestados califican como algo, poco y nada satisfactoria la condición de las sillas de la sala de espera.



En promedio, el 24.5% de los encuestados calificaron la **condición de los servicios higiénicos (baños)** como algo satisfactorio; se obtuvo un 81% y 79% de evaluación de algo, poco y nada satisfactorio en el Centro de Salud de Tolé y en el MINSA CAPSI de Boquete, respectivamente.

En la evaluación de la **condición de la fuente de agua**, en promedio el 70% de los encuestados lo califican como nada satisfactorio.

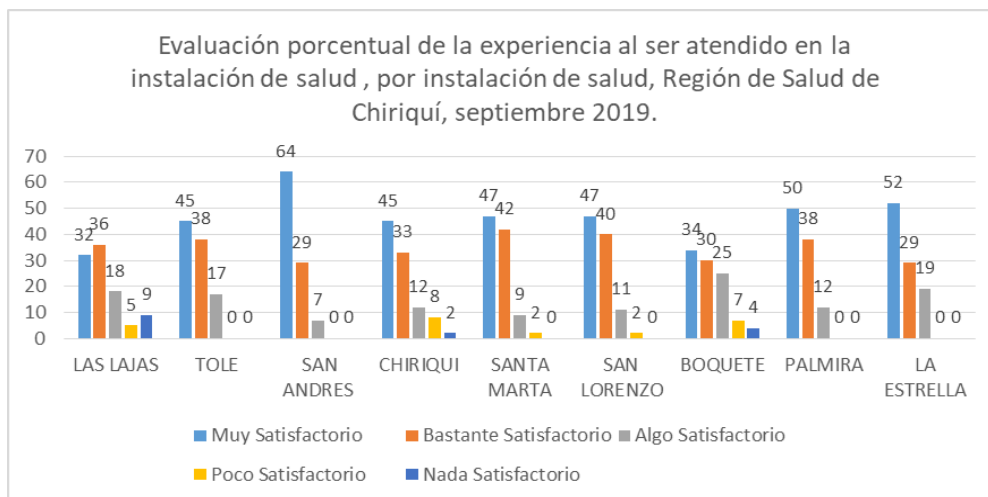


En cuanto a la **disposición de la basura**, en promedio el 38% de los encuestados la califica como muy satisfactorio. En el Centro de Salud de Palmira el 57% de los encuestados califican como algo, poco y nada satisfactorio el aseo y disposición de la basura.

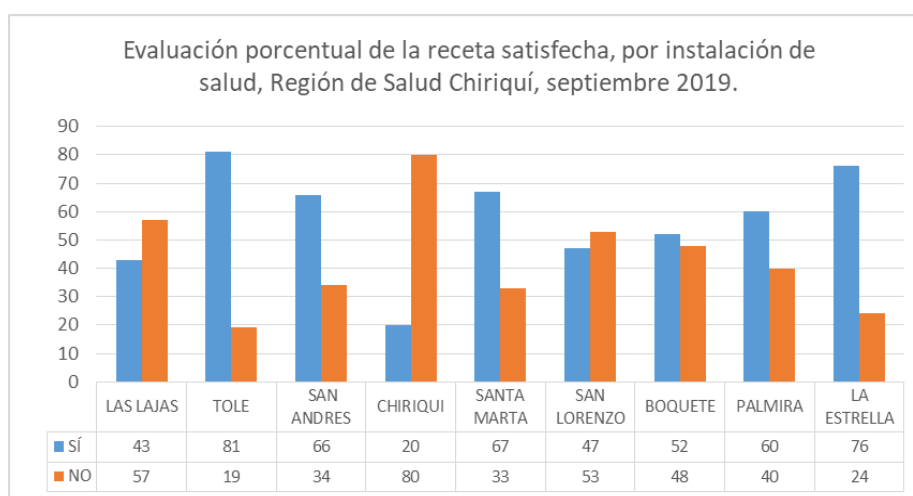
En promedio, un 29% de los encuestados califica la **infraestructura para la atención de discapacitados** como muy satisfactoria. En el Centro de Salud de San Andrés el 68% de los encuestados califican como algo, poco y nada satisfactoria la condición de la infraestructura para

la atención de personas con discapacidad; así como en el Centro de Salud de Las Lajas, el 66% de los encuestados la califican como algo, poco y nada satisfactoria.

**CATEGORÍA: NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN CON LA INSTALACIÓN DE SALUD Y RECETA SATISFECHA.**



En cuanto a la **experiencia al ser atendido en la instalación de salud**, en promedio el 46.2% de los encuestados la califica como muy satisfactorio.



En promedio, un 57% de los encuestados refieren **haber encontrado todos los medicamentos que les prescribieron.**

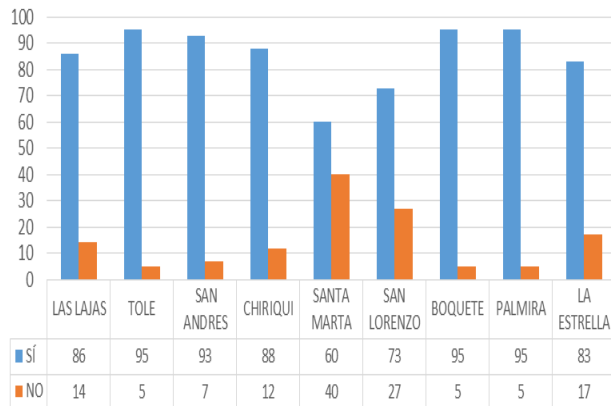


A continuación se detalla, por instalación, los medicamentos que fueron reportados por los encuestados, como no dispensados.

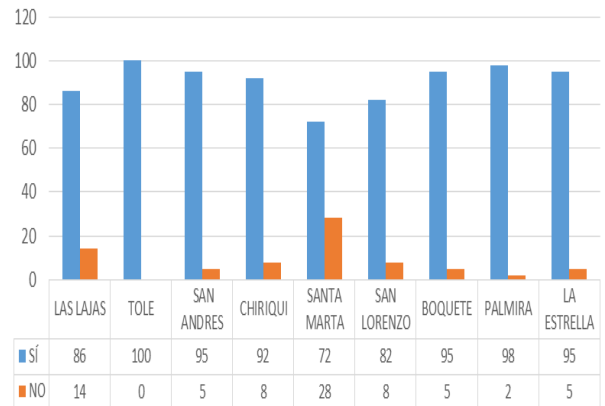
INSTALACIÓN	MEDICAMENTO NO DISPENSADO SEGÚN EL ENCUESTADO	OBSERVACIÓN
C.S. de Las Lajas	Acetaminofén, Glicazida, Metformina, Indapamida, antibiótico, antihistamínico descongestionante, Lisinopril, Amlodipina, Enalapril, Graval, para la presión, para la diabetes.	20% no detallaron el medicamento no dispensado. Las mayores frecuencias de respuesta se dieron en: 16% Metformina 16% Glicazida
C.M.I. de Tolé		El 100% de los que no recibieron el medicamento, no detallaron que medicamento fue.
C.S. de San Andrés	Amlodipina, Simvastatina, Acetaminofén, Levotiroxina, bálsamo, Ruibarbo, Gastrigel, para la presión, Lisinopril, Zinc.	
C.S. de Chiriquí	Acetaminofén, antiinflamatorios, para la presión, Novadermis, para el estómago, para el dolor, Enterogermina, Ácido fólico, Gastrigel, para la circulación, inhalador, Metformina, Amlodipina, para los parásitos, Diclofenaco.	26% no detallaron el medicamento no dispensado. Las mayores frecuencias de respuesta se dieron en: 15% Acetaminofén 10% para la presión
C.S. Santa Marta	Ibuprofeno, para los vómitos, para el dolor, Cremastén, Diclofenaco, Amlodipina, antibiótico, Omaprazol.	
C.S. San Lorenzo	Ambroxol jarabe, Enalapril, Aspirina, Rosuvastatina, Hidroclorotiazida, Amlodipina, Triant, Metformina, Diclofenaco, Perindopril, Omeprazol, Acetaminofén, Gastrigel, Ácido Fólico, Nitrofurantoina 100mg, Atenolol, Indapamida, Diazepam, Levotiroxina.	Las mayores frecuencias de respuesta se dieron en: 29% Amlodipina 21% Acetaminofén
C.S. de Boquete	Diclofenaco, Hierro, Ácido Fólico, Acetaminofén, Ibuprofeno, Ranitidina, para el dolor, ampollas para diarrea, para resfriado.	
C.S. Palmira	Ácido valpróico, antibióticos, Diclofenaco, Indapamida, para el dolor, inyectables, para la circulación, Amlodipina, Ibuprofeno, Perindopril, para la próstata, para la presión.	
C.S. La Estrella	Antipirético, anticonceptivos, para la presión alta, Amlodipina, para las alergias.	

**CATEGORÍA: ATENCIÓN PERSONALIZADA.**

Evaluación porcentual en cuanto a si el médico preguntó qué medicinas tomaba en la consulta, por instalación de salud, Región de Salud de Chiriquí, septiembre 2019.



Evaluación porcentual en cuanto a si el médico preguntó si sufre de alguna enfermedad, por instalación de salud, Región de Salud de Chiriquí, septiembre 2019.



Al evaluar si **el médico preguntó qué medicinas tomaba durante la consulta**, un promedio de 85% de los encuestados respondieron que sí, y al evaluar si **el médico preguntó si sufre de alguna enfermedad**, el 90% de los encuestados respondieron que si, en las nueve instalaciones evaluadas.

**DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD  
DEPARTAMENTO DE MONITOREO Y EVALUACIÓN  
INFORME DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE INSTALACIONES DE LA  
REGIÓN DE SALUD DE COCLÉ, SEPTIEMBRE 2019.**

**Fecha del informe:** 10 de octubre de 2019.

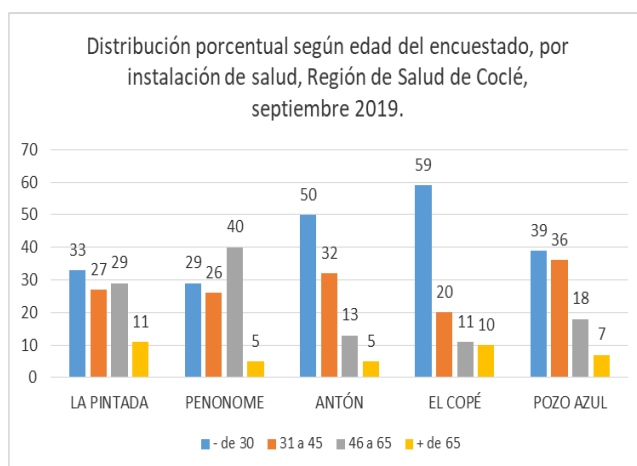
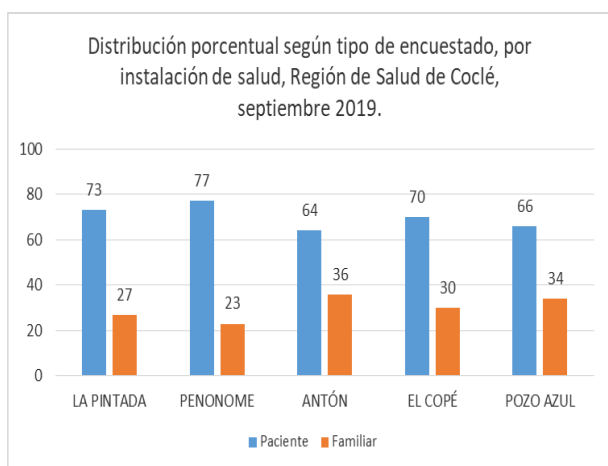
**Preparado por:** Dra. Miriam de Donadío.

**Coordinador regional de encuestas de satisfacción / Calidad:** Lic. Diana Burgos.

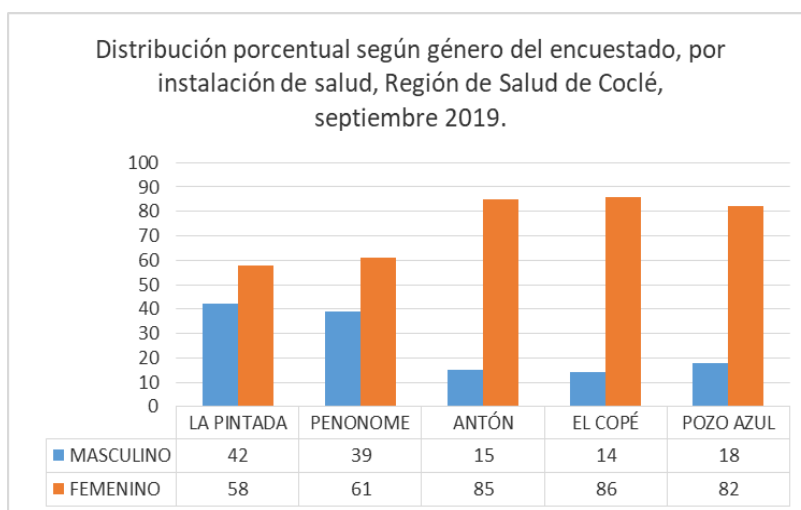
Utilizando el formato institucional de encuesta de satisfacción del usuario externo, se aplicaron **362 encuestas** en los Centros de Salud de Penonomé, El Copé y Pozo Azul, Centro Materno Infantil de Antón y Centro Materno Infantil de La Pintada, durante el mes de septiembre de 2019.

A continuación, detallamos los hallazgos más relevantes.

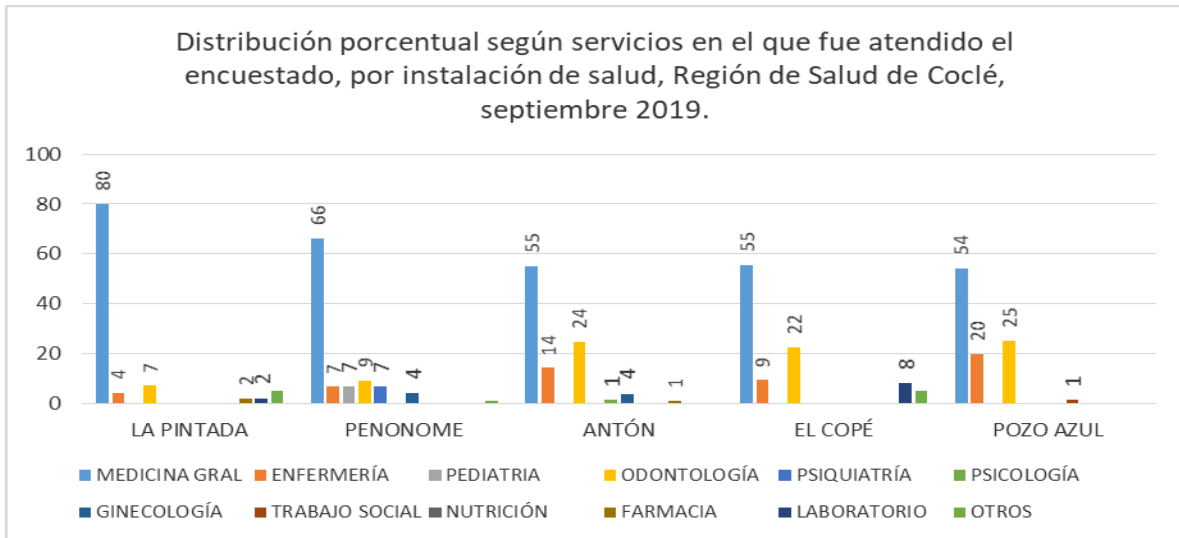
**CATEROGÍA: DATOS GENERALES.**



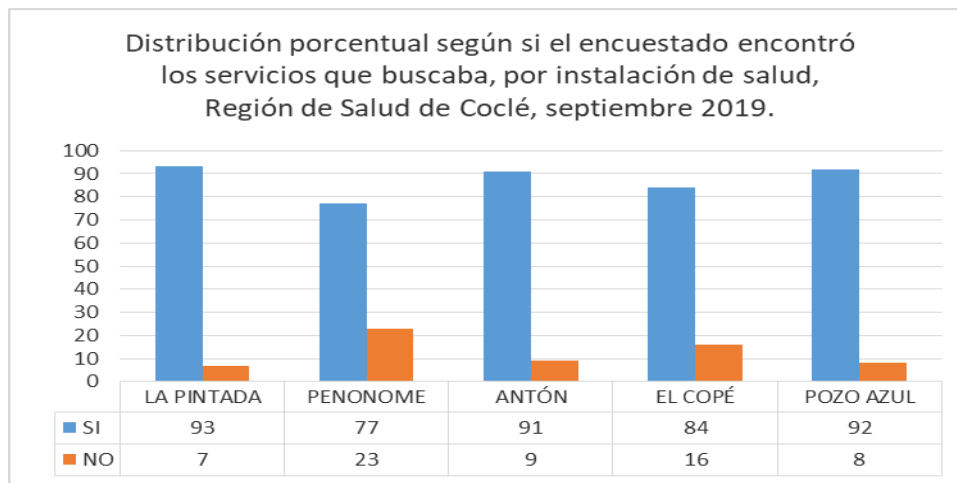
En promedio, el 70% de los encuestados eran pacientes en las cinco instalaciones de salud evaluadas. La mayor cantidad de encuestados se encontraba en el rango de edad de menos de 30 años, a excepción del Centro de Salud de Penonomé, en donde la mayor parte de los encuestados estaba entre las edades de 46 a 65 años.



En promedio, el 74.4% de los encuestados eran mujeres de las cinco instalaciones de salud evaluadas.

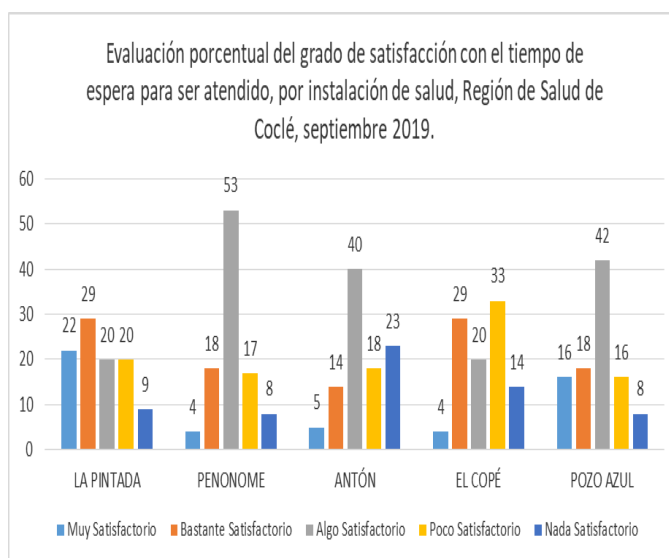
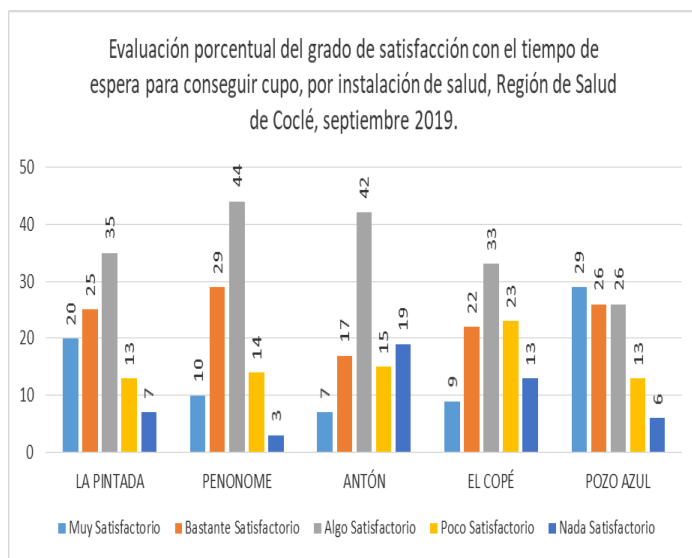


La mayor parte de los encuestados de las cinco instalaciones evaluadas, refieren haber sido atendidos en el servicio de medicina general (en promedio de 62.1%); el segundo servicio con mayor frecuencia de encuestados es el servicio de odontología, con un promedio de 18%.



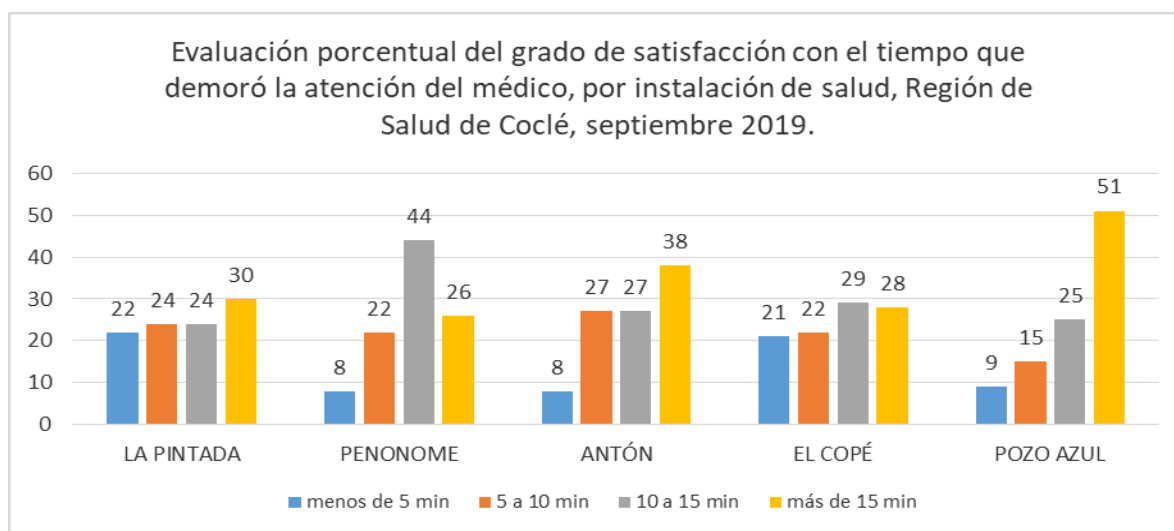
En general la mayor parte de los encuestados refieren haber encontrado los servicios que buscaban (en promedio de 87.4%). En el Centro de Salud de Penonomé, el 23% de los encuestados refirieron no encontrar el servicio que buscaban, todos especificaron que el servicio que no encontraron fue laboratorio. En el Centro de Salud de El Copé, se distribuyen los servicios no encontrados mayormente entre pediatría y ginecología. En el Centro Materno Infantil de Antón, los servicios no encontrados fueron laboratorio, ortopedia, pediatría y Rayos X.

## CATEGORÍA: PUNTUALIDAD Y PRONTITUD EN LOS SERVICIOS



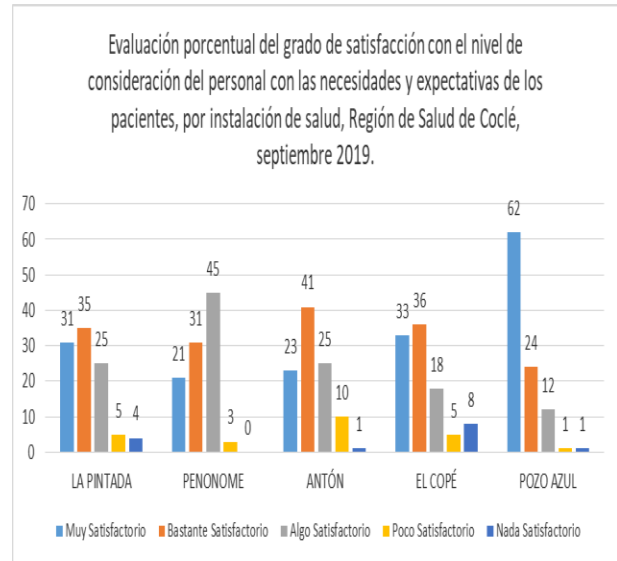
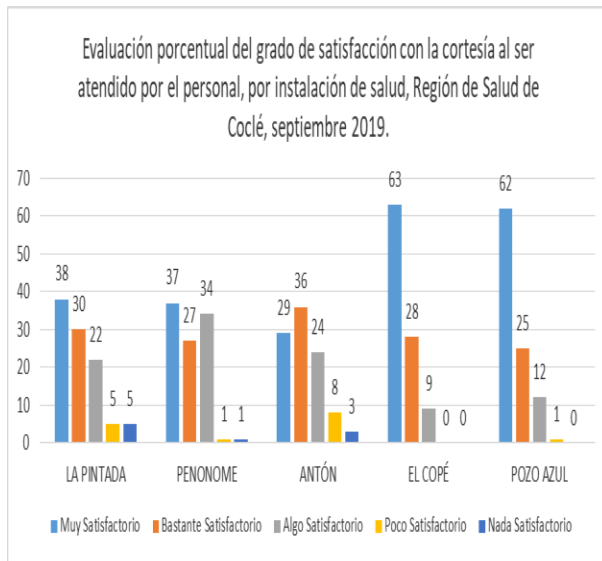
Para la evaluación del **tiempo de espera en conseguir cupo**, en promedio el 36% de las respuestas lo calificaban como algo satisfactorio; un promedio de 23.8% lo calificaron como bastante satisfactorio. En el Centro de Salud de Pozo Azul un 55% de los encuestados calificaron el tiempo de espera para conseguir un cupo entre muy satisfactorio y bastante satisfactorio.

En cuanto al **tiempo de espera para ser atendido**, un promedio de 35% de los encuestados lo calificaron como algo satisfactorio; un promedio de 21.6% lo calificó como bastante satisfactorio.



En cuanto al **tiempo que dura la atención del médico**, en los Centro de Salud de Penonomé y El Copé, el 44% y 29% de los encuestados, respectivamente, refieren que la atención duró de 10 a 15 minutos; en el Centro de Salud de Pozo Azul y C.M.I. de Antón, el 51% y 38% de los encuestados, respectivamente, refieren que la atención duró más de 15 minutos.

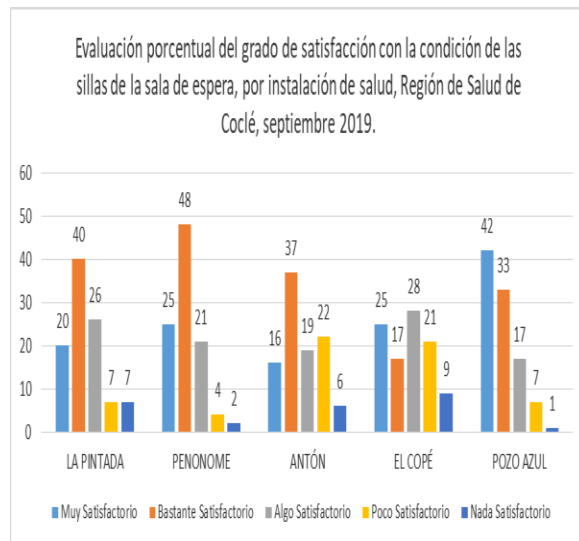
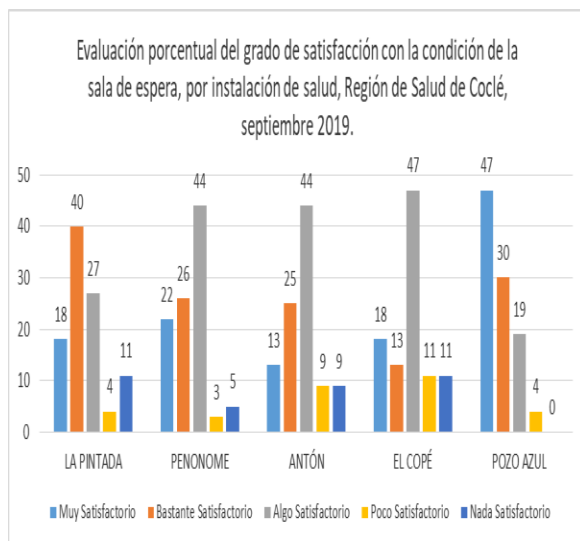
## CATEGORÍA: CORTESÍA Y SENSIBILIDAD CON EL PERSONAL



En la evaluación de la **cortesía al ser atendido por el personal**, en promedio el 45.8% de los encuestados lo califican como muy satisfactorio, y un 29.2% como bastante satisfactorio. En el Centro de Salud de Penonomé y C.M.I. de Antón se dieron calificaciones de algo satisfactorio en un 34% y 24%, respectivamente.

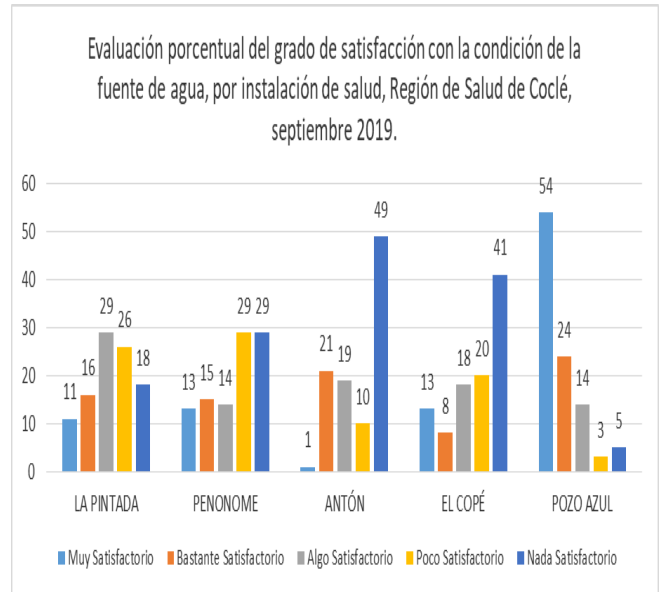
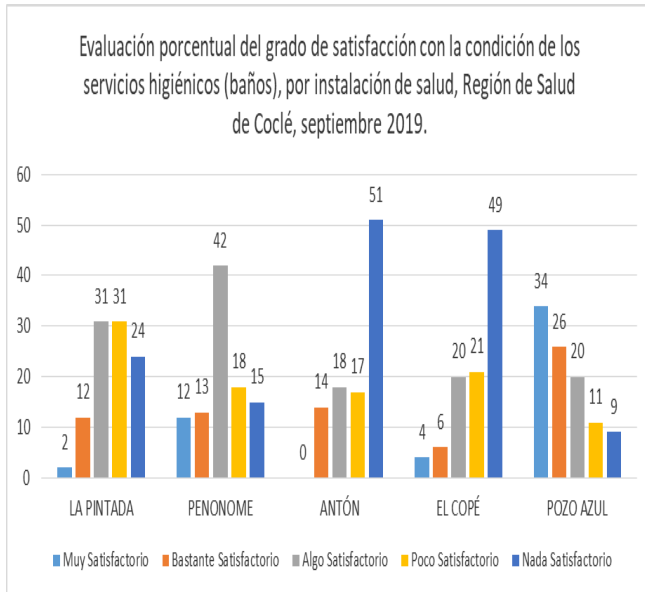
En la evaluación del **nivel de consideración del personal con las necesidades y expectativas de los pacientes**, en promedio el 34% de los encuestados lo califican como muy satisfactorio, y un 33.4% como bastante satisfactorio.

## CATEGORÍA: AMBIENTE FÍSICO DE LA INSTALACIÓN DE SALUD.



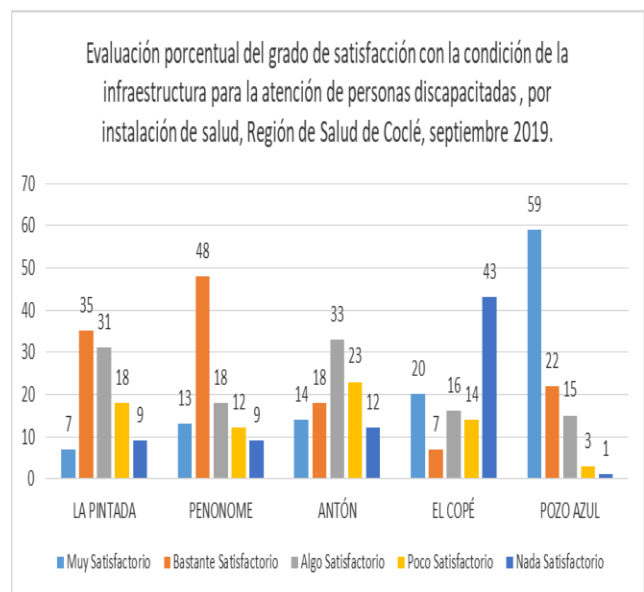
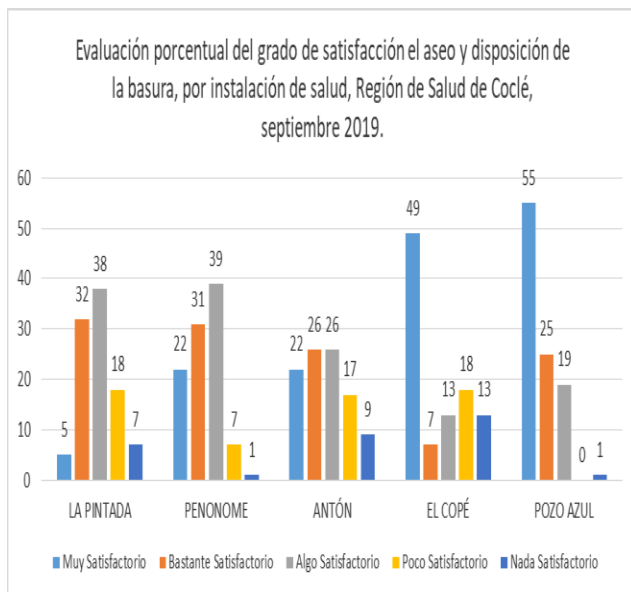
En la evaluación de la **condición de la sala de espera**, en promedio el 36.2% de los encuestados lo califican como algo satisfactorio.

En cuanto a la **condición de las sillas de la sala de espera**, en promedio el 35% de los encuestados lo califican como bastante satisfactorio.



En promedio, el 29.6% de los encuestados calificaron la **condición de los servicios higiénicos (baños)** como nada satisfactorio; se obtuvieron en promedio mayores porcentajes de evaluación de nada satisfactorio en los Centros de Salud de El Copé (49%) y el Centro Materno Infantil de Antón (51%).

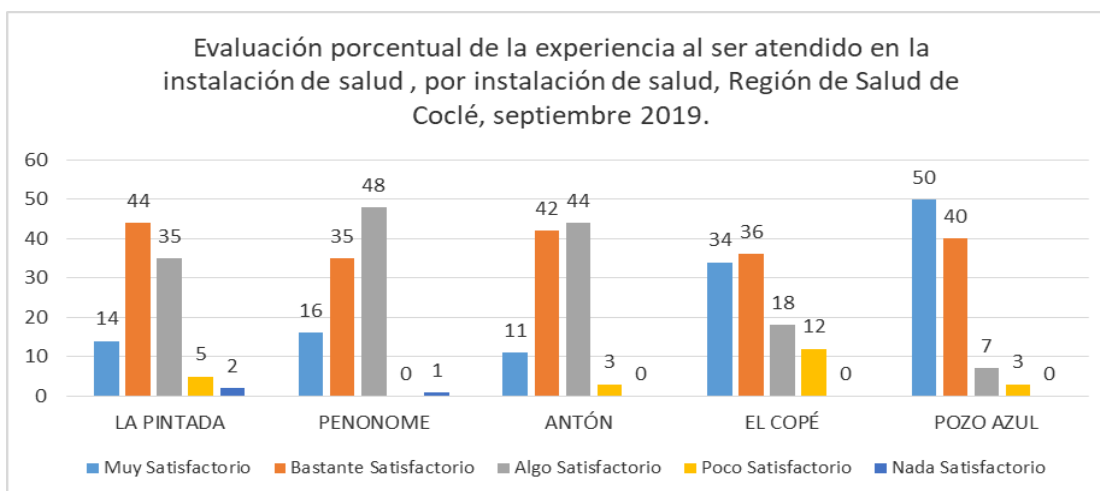
En la evaluación de la **condición de la fuente de agua**, en promedio el 28.4% de los encuestados lo califican como nada satisfactorio.



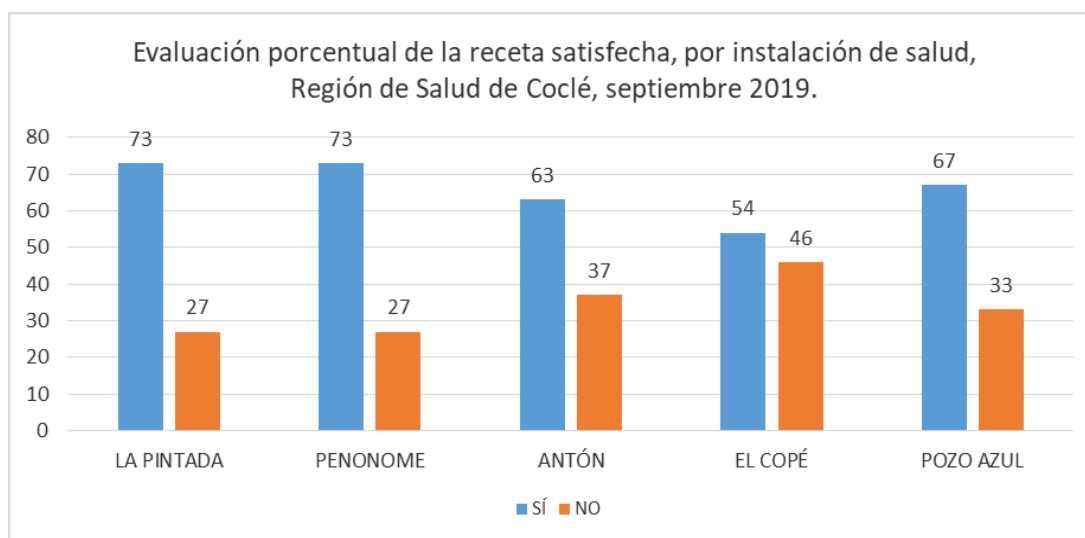
En cuanto a la **disposición de la basura**, en promedio el 30.6% de los encuestados la califica como muy satisfactorio.

En promedio, un 26% de los encuestados califica la **infraestructura para la atención de discapacitados** como bastante satisfactoria. En el Centro de Salud de El Copé, el 43% de los encuestados calificó como nada satisfactoria esta infraestructura, y en el Centro Materno Infantil de Antón, el 33% de los encuestados la calificó como algo satisfactoria.

**CATEGORÍA: NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN CON LA INSTALACIÓN DE SALUD Y RECETA SATISFECHA.**



En cuanto a la **experiencia al ser atendido en la instalación de salud**, en promedio el 39.4% de los encuestados la califica como bastante satisfactorio. El Centro de Salud de Pozo Azul fue calificado por el 60% de los encuestados entre muy satisfactorio y bastante satisfactorio.



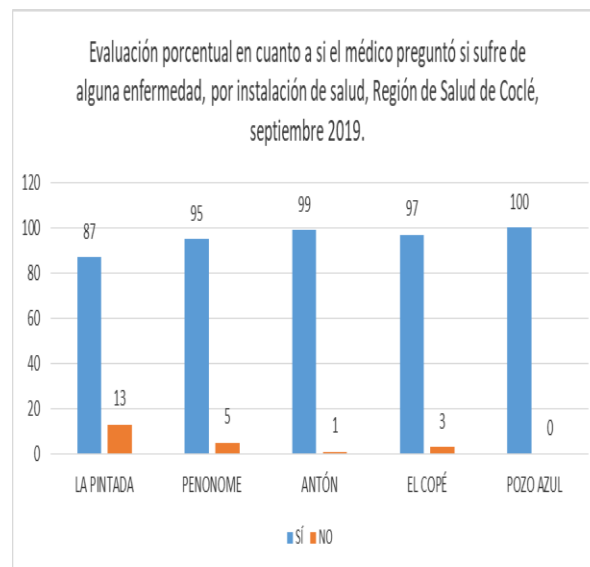
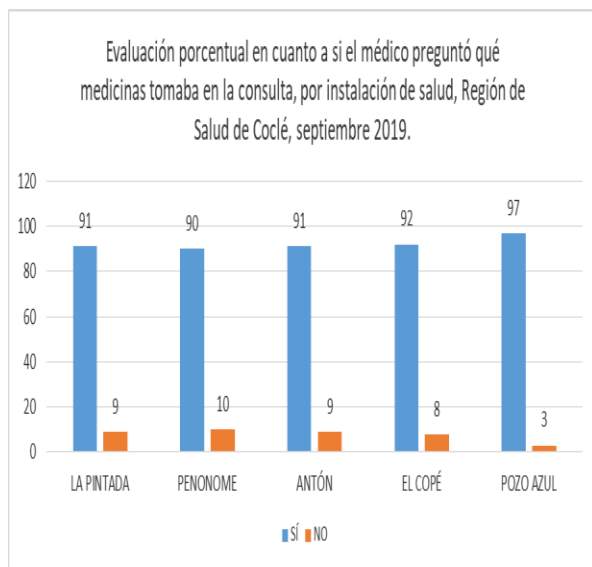
INSTALACIÓN	MEDICAMENTO NO DISPENSADO SEGÚN EL ENCUESTADO	OBSERVACIÓN
C.M.I. de La Pintada	Ranitidina, Amlodipina, Metformina, Omeprazol, Paracetamol, Indapamida, bálsamo, Enterogermina, amoxicilina.	
C.S. de Penonomé	Vitaminas, Albendazol, Rosuvastatina,	40% de las recetas no



	anticonceptivos orales e inyectables, Calcio, Ambroxol, Sitagliptina, Omeprazol, Fucsidin.	satisfechas fueron por amoxicilina.
C.M.I. de Antón	Vitaminas, Ácido fólico, Clotrimazol, hipertensivo, Diuresten, Simvastatina, Indapamida, Fenobarbital, Carbamacepina, antibióticos, cremas para alergias, Ambroxol, Rosuvastatina, Dosisicliina, Loratadina, Risperidona, Hierro.	
C.S. El Copé	Vitaminas, anticonceptivos, hipertensivos, jarabe para la tos, Progesterona, Clotrimazol, Amoxicilina, Diclofenaco, Ambroxol, Acetaminofén, gotas para los ojos.	
C.S. Pozo Azul	Albendazol, Acetaminofén, multivitaminas, Enalapril, Ibuopropeno, bálsamo, vitaminas, anti convulsivos, anticongestionantes, amoxicilina, enterogermina, antihistamínicos, Omeprazol, Levotiroxina, Indapamida, antibióticos.	

En promedio, un 66% de los encuestados refieren haber **encontrado todos los medicamentos que les prescribieron**.

**CATEGORÍA: ATENCIÓN PERSONALIZADA.**



Al evaluar si **el médico preguntó qué medicinas tomaba durante la consulta**, un promedio de 92.2% de los encuestados respondieron que sí, y al evaluar si **el médico preguntó si sufre de alguna enfermedad**, el 95.6% de los encuestados respondieron que si, en las cinco instalaciones evaluadas.

**DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD  
DEPARTAMENTO DE MONITOREO Y EVALUACIÓN  
INFORME DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE INSTALACIONES DE LA  
REGIÓN DE SALUD DE DARIÉN, SEPTIEMBRE 2019.**

**Fecha del informe:** 04 de octubre de 2019.

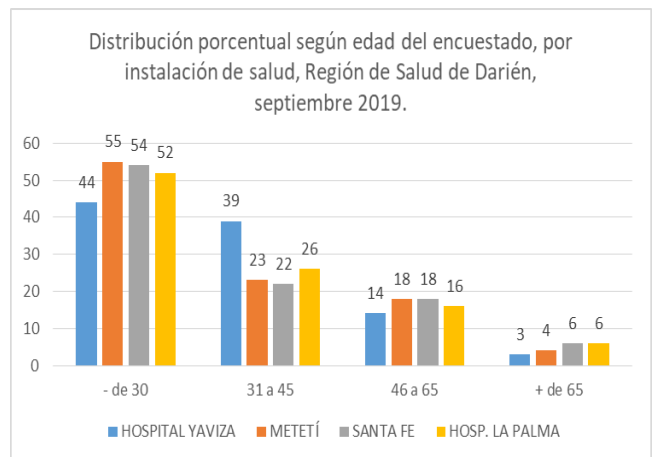
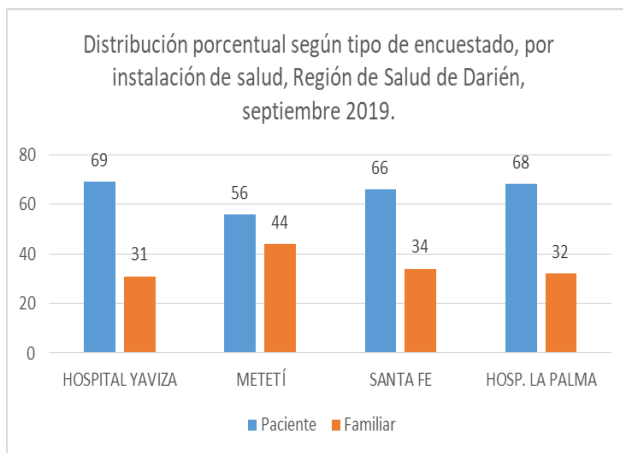
**Preparado por:** Dra. Miriam de Donadío.

**Coordinador regional de encuestas de satisfacción / Calidad:** Dr. Ricauter Iván García.

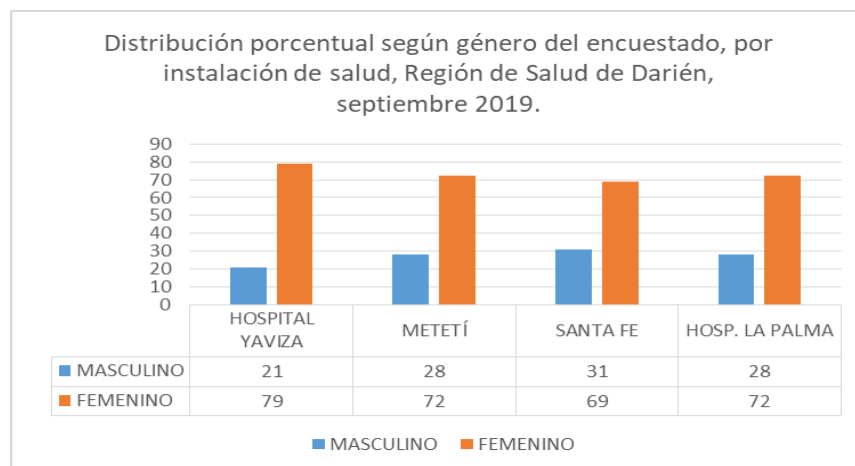
Utilizando el formato institucional de encuesta de satisfacción del usuario externo, se aplicaron **382 encuestas** en las instalaciones de salud: Hospital de Yaviza, Centro Materno Infantil de Metetí, Centro Materno Infantil de Santa Fe, y Hospital San José de La Palma, durante el mes de septiembre de 2019.

A continuación, detallamos los hallazgos más relevantes.

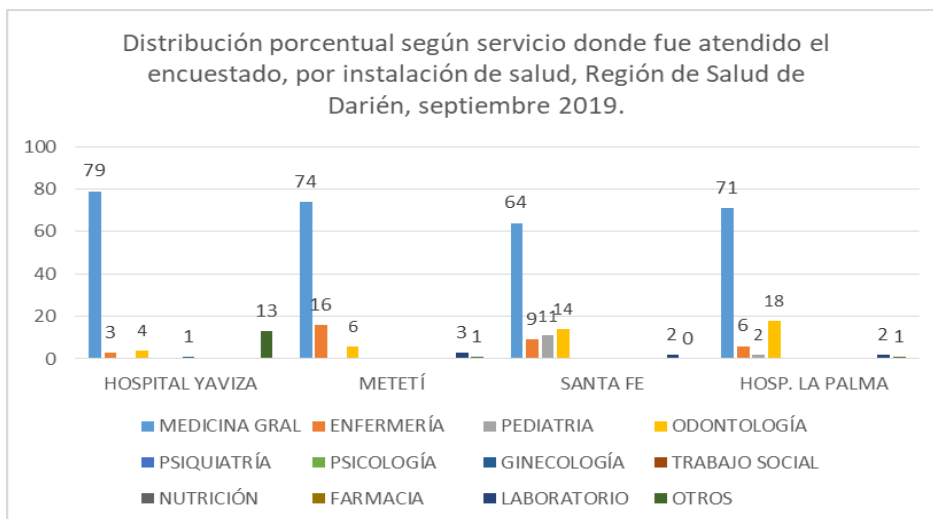
**CATEGORÍA: DATOS GENERALES.**



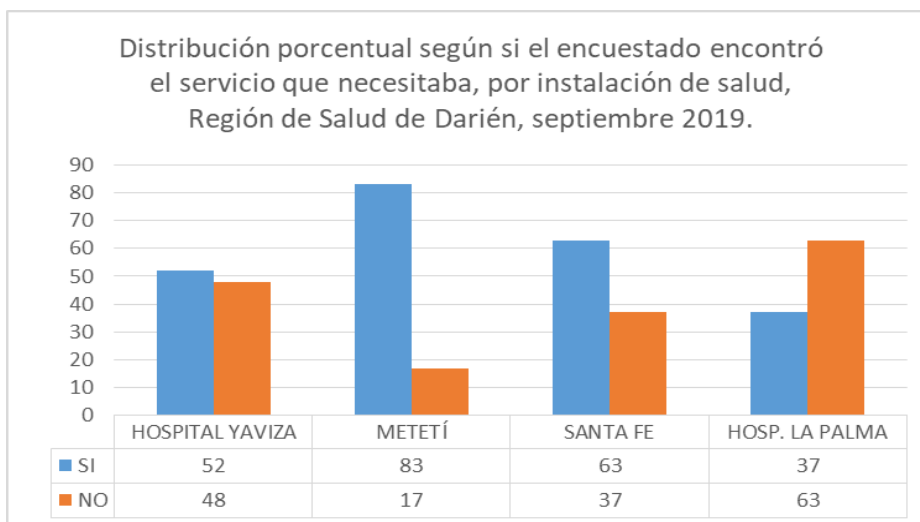
En promedio, el 64.75% de los encuestados eran pacientes en las cuatro instalaciones de salud evaluadas. La mayor cantidad de encuestados se encontraba en el rango de edad de menos de 30 años para las cuatro instalaciones de salud evaluadas.



En promedio, el 73% de los encuestados eran mujeres, para las cuatro instalaciones de salud evaluadas.



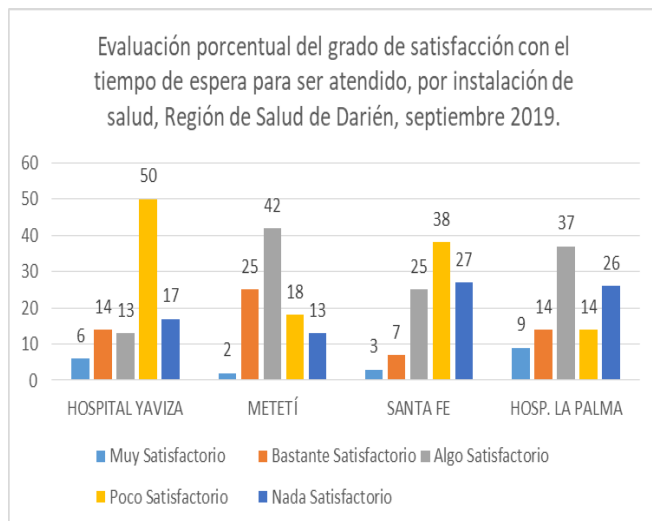
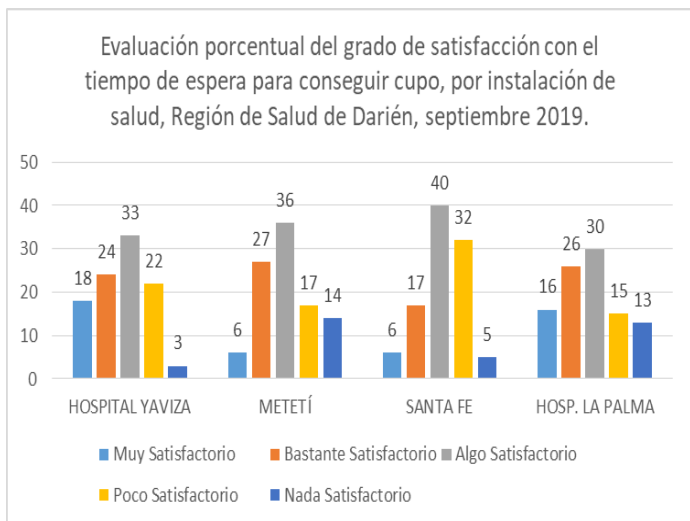
La mayor parte de los encuestados en las cuatro instalaciones evaluadas, refieren haber sido atendidos en el servicio de medicina general (en promedio de 72%); el segundo servicio con mayor frecuencia es el servicio de odontología, con un promedio de 10.5%.



En promedio un 58.75 % de los encuestados refieren haber **encontrado los servicios que buscaban**. En el Hospital de Yaviza, el 48% de los encuestados refirieron no encontrar el servicio que buscaban. Aquí, un 30% refiere no encontrar el servicio de Rx, el 29% refiere no encontrar el servicio de ginecología, y el 17% refiere no encontrar el servicio de laboratorio; otros servicios reportados por los encuestados en esta instalación fueron ortopedia, pediatría, cirugía, urología, neurología y cardiología.

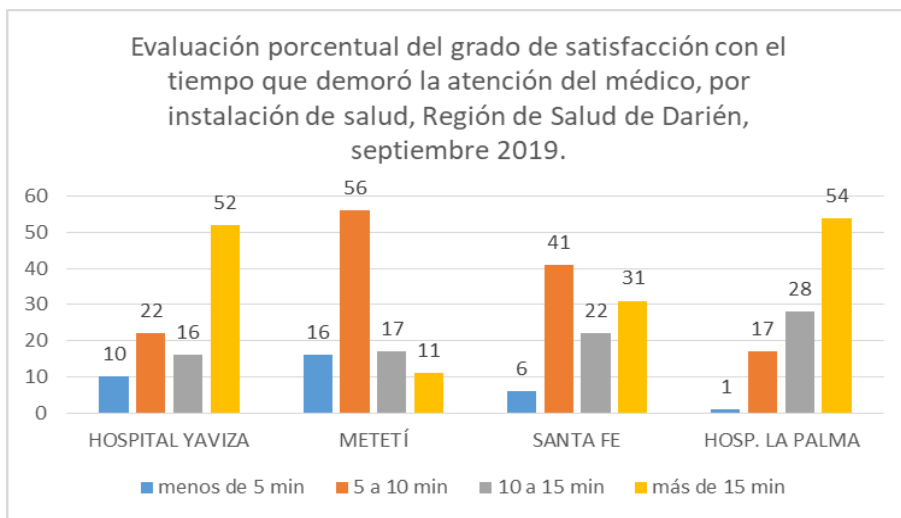
En el Hospital San José de La Palma, 63% de los encuestados refieren no encontrar los servicios que buscaban, estos se distribuyen mayormente entre ginecología (35%) y medicina general (21%); otros servicios reportados por los encuestados en esta instalación fueron odontología, pediatría, cirugía, laboratorio, Rx y farmacia (expresaban que se necesitaban más medicamentos).

**CATEGORÍA: PUNTUALIDAD Y PRONTITUD EN LOS SERVICIOS**



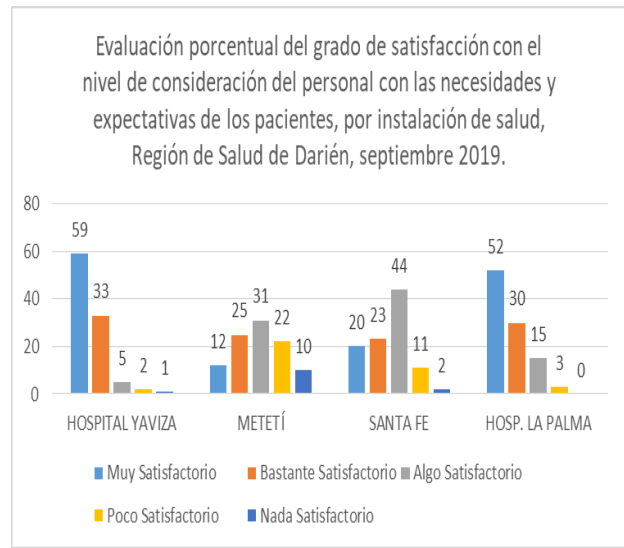
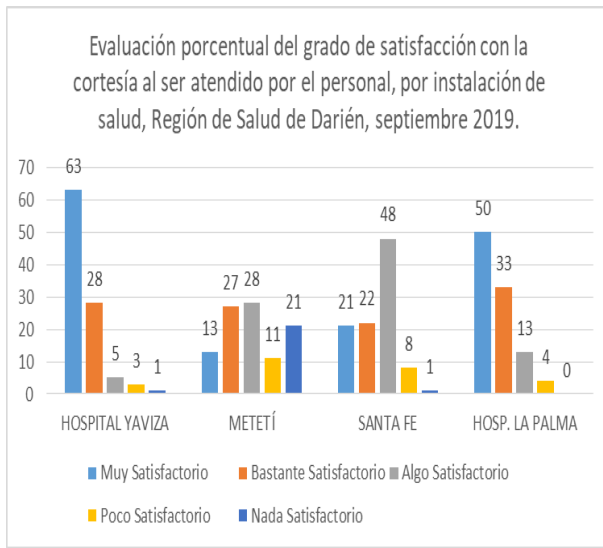
Para la evaluación del **tiempo de espera en conseguir cupo**, en promedio el 34.75% de las respuestas lo calificaban como algo satisfactorio; un promedio de 23.5% lo calificaron como bastante satisfactorio. En el Hospital de Yaviza y el Hospital de La Palma, un 42% de los encuestados calificaron el tiempo de espera para conseguir un cupo entre muy satisfactorio y bastante satisfactorio.

En cuanto al **tiempo de espera para ser atendido**, un promedio de 30% de los encuestados lo calificaron como poco satisfactorio; un promedio de 29.25% lo calificó como algo satisfactorio. El Hospital de Yaviza y el Centro Materno Infantil de Santa Fe fueron calificados por un 67% y 65% de los encuestados, respectivamente, como poco y nada satisfactorio.



En cuanto al **tiempo que dura la atención del médico**, en promedio el 37% de los encuestados refiere que la atención dura más de 15 minutos. En el Centro Materno Infantil de Metetí y el de Santa Fe, el 56% y 41% de los encuestados, respectivamente, refieren que la atención duró de 5 a 10 minutos.

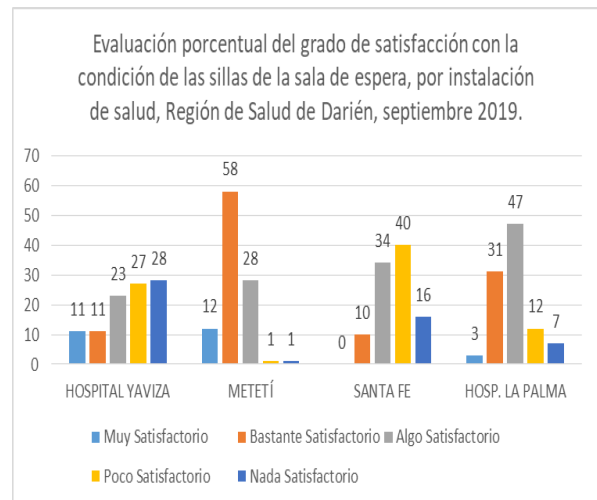
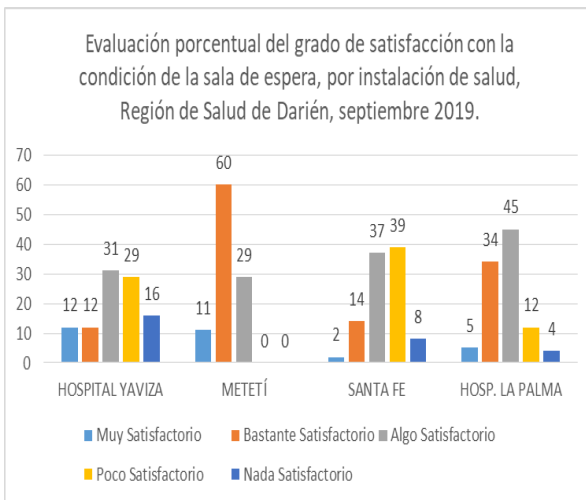
**CATEGORÍA: CORTESÍA Y SENSIBILIDAD CON EL PERSONAL**



En la evaluación de la **cortesía al ser atendido por el personal**, en promedio el 36.75% de los encuestados lo califican como muy satisfactorio, y un 27.5% como bastante satisfactorio.

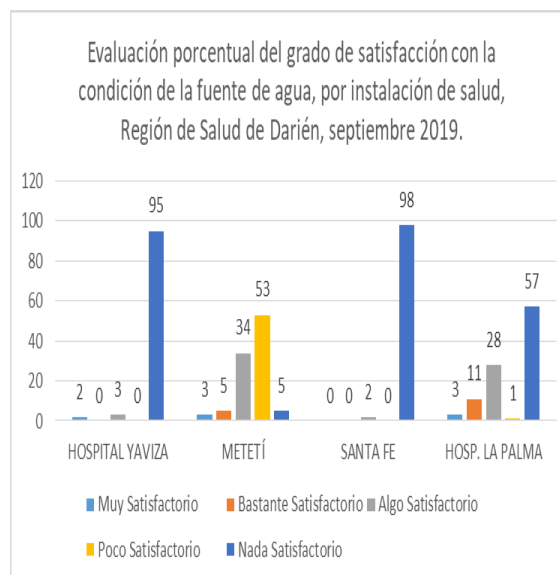
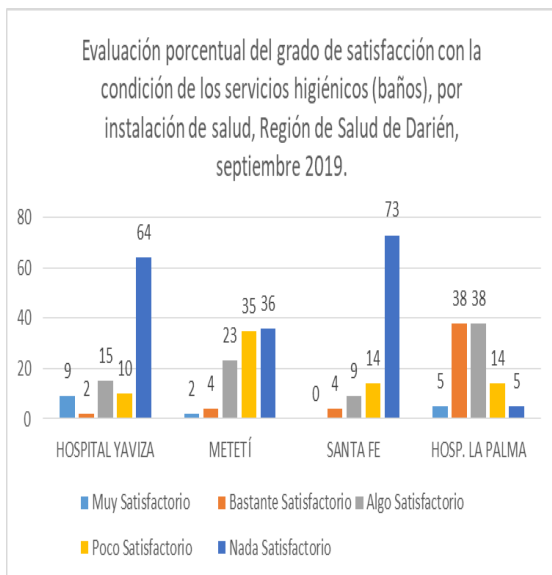
En la evaluación del **nivel de consideración del personal con las necesidades y expectativas de los pacientes**, en promedio el 35.75% de los encuestados lo califican como muy satisfactorio, y un 27.75% como bastante satisfactorio.

**CATEGORÍA: AMBIENTE FÍSICO DE LA INSTALACIÓN DE SALUD.**



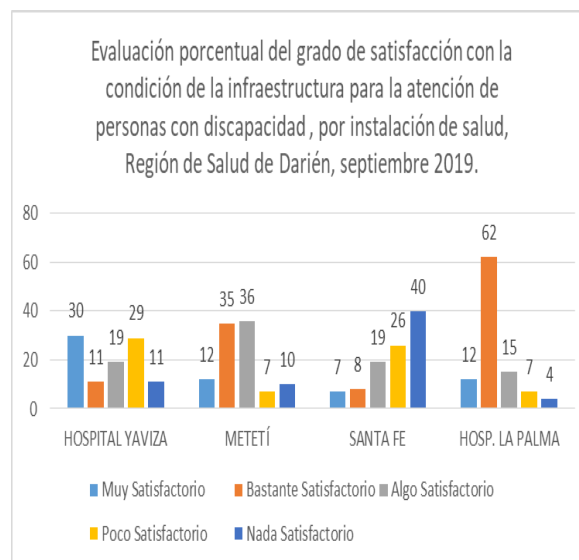
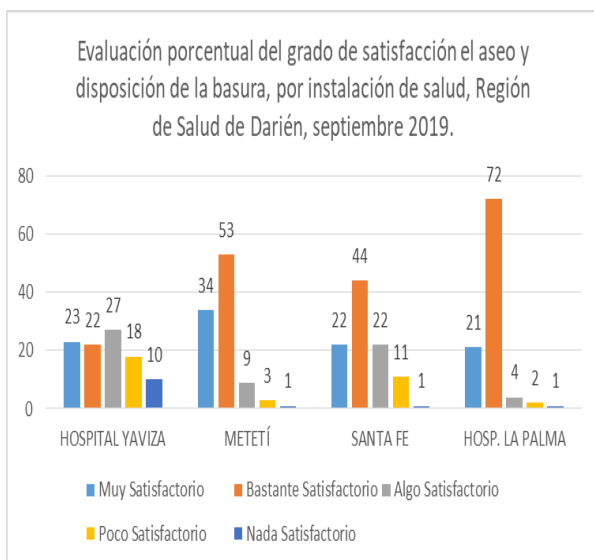
En la evaluación de la **condición de la sala de espera**, en promedio el 35.5% de los encuestados lo califican como algo satisfactorio.

En cuanto a la **condición de las sillas de la sala de espera**, en promedio el 33% de los encuestados lo califican como algo satisfactorio.



En promedio, el 44.5% de los encuestados calificaron la **condición de los servicios higiénicos (baños)** como nada satisfactorio; se obtuvieron en promedio, mayores porcentajes de evaluación de nada satisfactorio en el Hospital de Yaviza (64%) y en el Centro Materno Infantil de Santa Fe (73%).

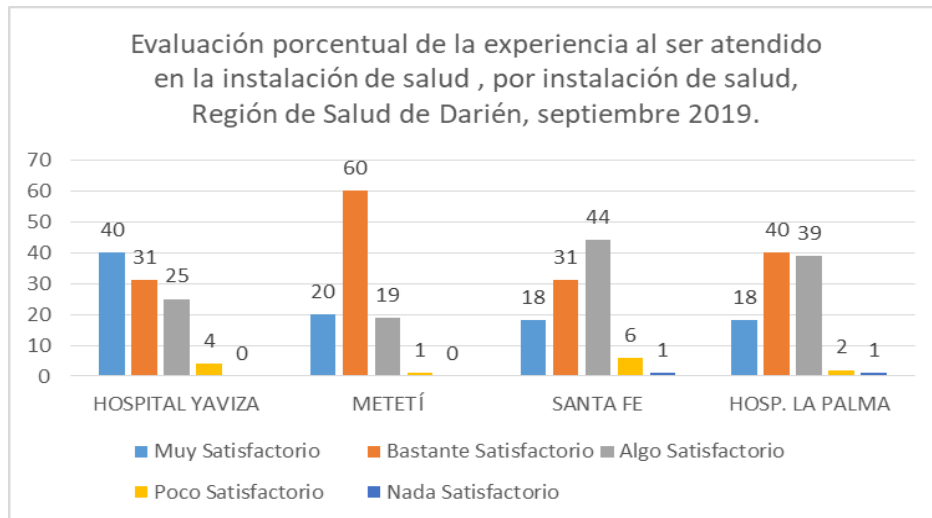
En la evaluación de la **condición de la fuente de agua**, en promedio el 63.75% de los encuestados lo califican como nada satisfactorio.



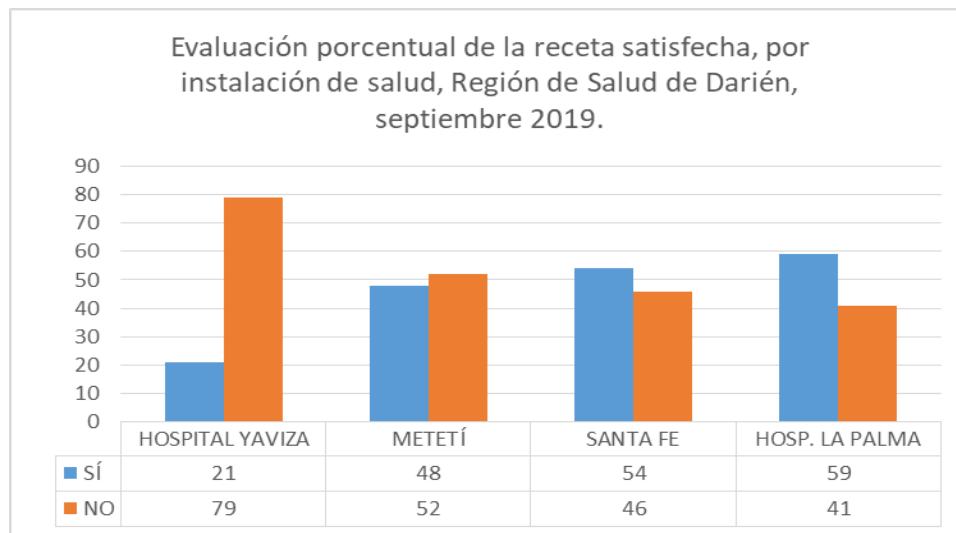
En cuanto a la **disposición de la basura**, en promedio el 47.75% de los encuestados la califica como bastante satisfactorio.

En promedio, un 29% de los encuestados califica la **infraestructura para la atención de discapacitados** como bastante satisfactoria. En el Centro Materno Infantil de Santa Fe, el 66% de los encuestados calificó como poco y nada satisfactoria esta infraestructura.

**CATEGORÍA: NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN CON LA INSTALACIÓN DE SALUD Y RECETA SATISFECHA.**



En cuanto a la **experiencia al ser atendido en la instalación de salud**, en promedio el 40.5% de los encuestados la califica como bastante satisfactorio. El Centro Materno Infantil de Metetí fue calificado por el 80% de los encuestados entre muy satisfactorio y bastante satisfactorio.



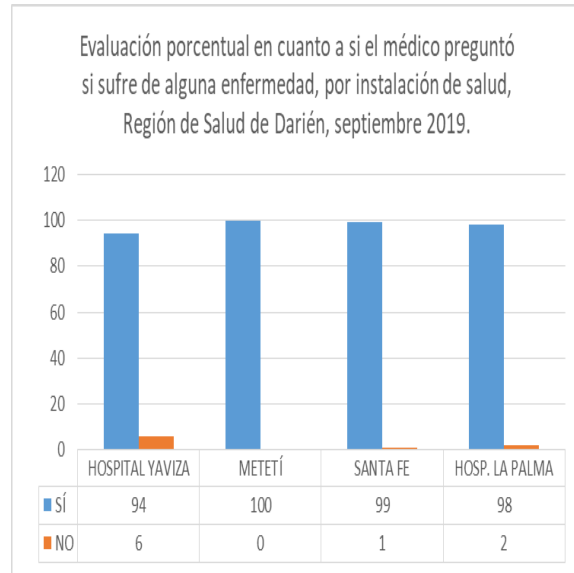
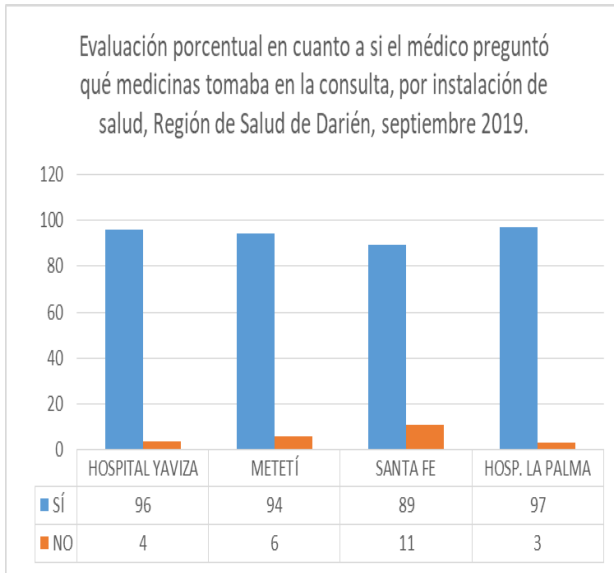
En promedio, un 54.5% de los encuestados refieren **no haber encontrado todos los medicamentos que les prescribieron**.

A continuación se detalla, por instalación, los medicamentos que fueron reportados por los encuestados, como no dispensados.

INSTALACIÓN	MEDICAMENTO NO DISPENSADO SEGÚN EL ENCUESTADO	OBSERVACIÓN
Hospital de Yaviza	Amlodipina, antibióticos, Gripe Kids, Acetaminofén, Amoxicilina, Diclofenaco, jarabe para la tos, Ibuprofeno, Prelone, Mucovibrol, Corilín, Paracetamol, Buscapina, Ceftriaxona, solución salina, vitaminas, Metronidazol, Graval, Aciclovir, Enalapril.	Las mayores frecuencias de respuesta se dieron en: 31% Acetaminofén 12% Amoxicilina 8% Amlodipina
C.M.I. de Metetí	Enalapril, Albendazol, Cetirizina, Listerine, antibióticos, Ramipril, Penicilina, Rilexine, Amoxicilina, vitaminas, Ubrecilin, hipertensivo, Pedialite, Hidraplus, Cefalexina, Corilín, solución salina, Loratadina, Solutres, Azitromicina, Acetaminofén, Metformina, Trigentax, cremas tópicas, Clotrimazol, Rivotril, Lisalgil, Metronidazol.	Las mayores frecuencias de respuesta se dieron en: 23% antibióticos 12% Acetaminofén 10% hipertensivo
C.M.I. de Santa Fe	Metformina, solución salina, Levotiroxina, Plexus, Flagyl, Gripe Kids, Diclofenaco, Neurodyn, Corilin, Acetaminofén, Fucidin, Graval, Enantyum, Amoxicilina, Agua Mar, Lisinopril, Ibuprofeno, Gastrigel, Amlodipina, Nitazoxanida, Rosuvastatina, Ácido fólico, Mucovibrol, Ranitidina, Clorfenamina.	La mayor frecuencia de respuesta se dio en: 13% Acetaminofén
Hospital San José de La Palma	Ácetaminofén tableta, Pedialite, Flagyl tableta, Acetaminofén jarabe, bálsamo, Penicilina, Prelone, Metformina, Simvastatina, antibióticos, óvulos vaginales, Mucovibrol, Corilín, vitaminas, cremas dermatológicas, antialérgicos, crema vaginal, Cataflam, Fluconazol, Depo provera, Amoxicilina, Cremasten, Enalapril.	La mayor frecuencia de respuesta se dio en: 18% Acetaminofén



**CATEGORÍA: ATENCIÓN PERSONALIZADA.**



Al evaluar si **el médico preguntó qué medicinas tomaba durante la consulta**, un promedio de 94% de los encuestados respondieron que sí, y al evaluar si **el médico preguntó si sufre de alguna enfermedad**, el 97.75% de los encuestados respondieron que si, en las cuatro instalaciones evaluadas.

**DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD  
DEPARTAMENTO DE MONITOREO Y EVALUACIÓN  
INFORME DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE INSTALACIONES DE LA  
REGIÓN DE SALUD DE GUNA YALA, SEPTIEMBRE 2019.**

**Fecha del informe:** 25 de octubre de 2019.

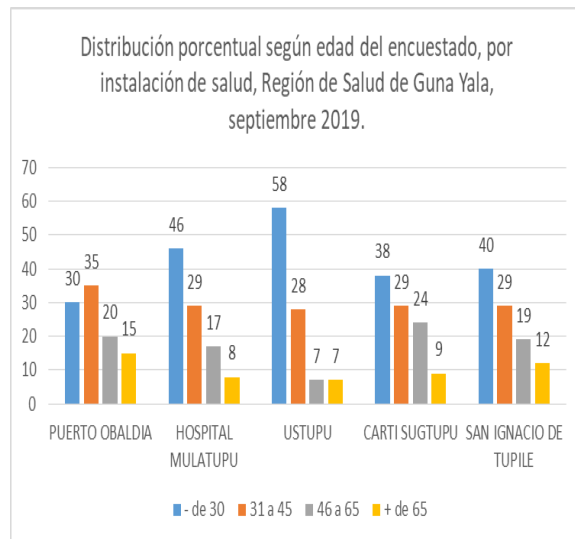
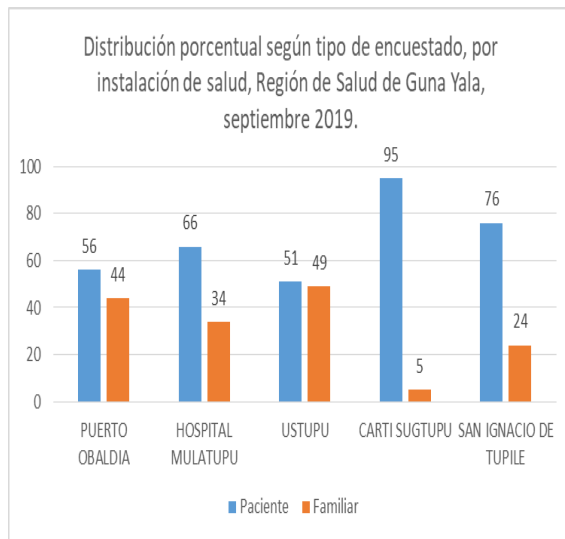
**Preparado por:** Dra. Miriam de Donadío.

**Coordinador regional de encuestas de satisfacción / Calidad:** Dr. Jorge Gómez.

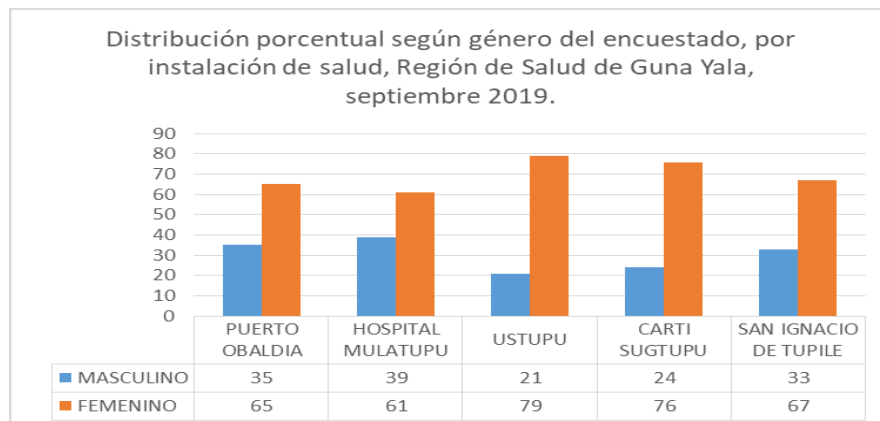
Utilizando el formato institucional de encuesta de satisfacción del usuario externo, se aplicaron **377 encuestas** en las instalaciones de salud: Centro de Salud de Puerto Obaldía, Hospital Mulatupu Sarandi, Centro de Salud de Ustupu, Centro de Salud de Carti Sugtupu, y Centro de Salud de San Ignacio de Tupile, durante el mes de septiembre de 2019.

A continuación, detallamos los hallazgos más relevantes.

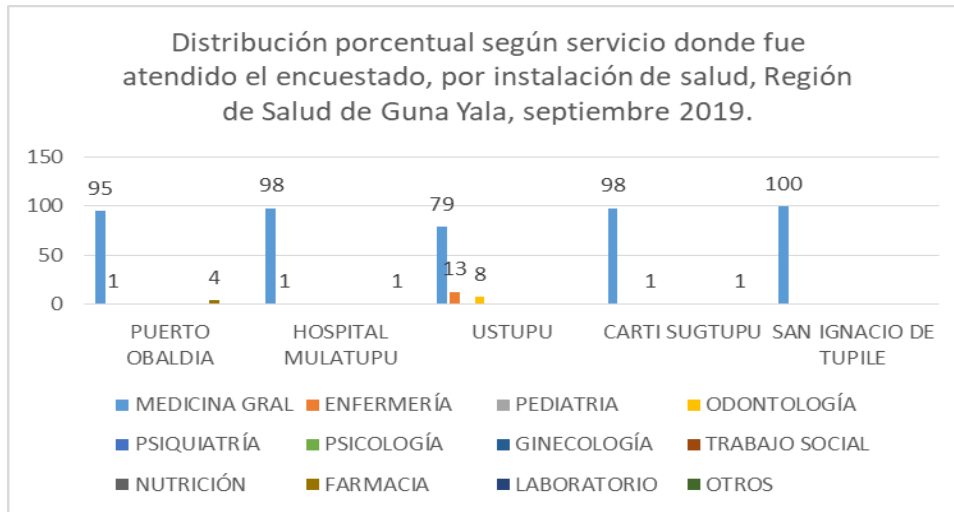
**CATEGORÍA: DATOS GENERALES.**



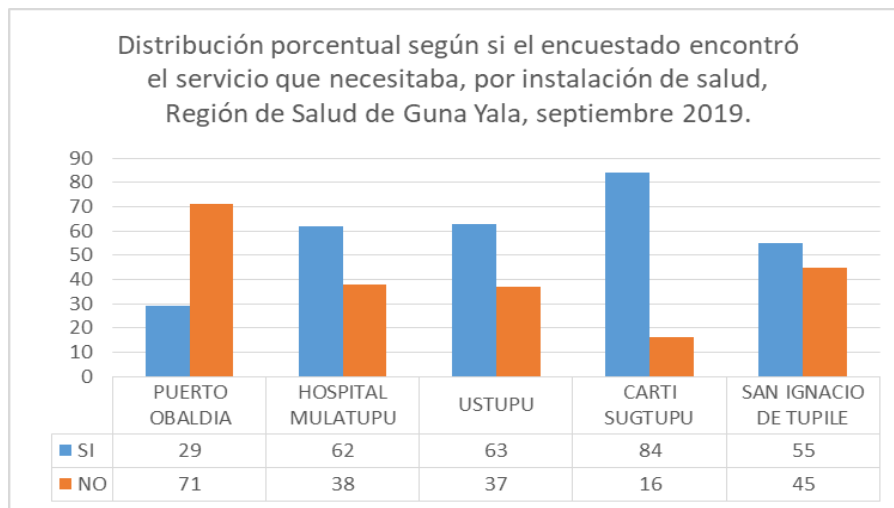
En promedio, el 69% de los encuestados eran pacientes en las cinco instalaciones de salud evaluadas. La mayor cantidad de encuestados se encontraba en el rango de edad de menos de 30 años en cuatro de las cinco instalaciones de salud evaluadas; en el Centro de Salud de Puerto Obaldía, el porcentaje más alto de encuestados estaba en el rango de edad de 31 a 45 años.



En promedio, el 69.6% de los encuestados eran mujeres, para las cinco instalaciones de salud evaluadas.

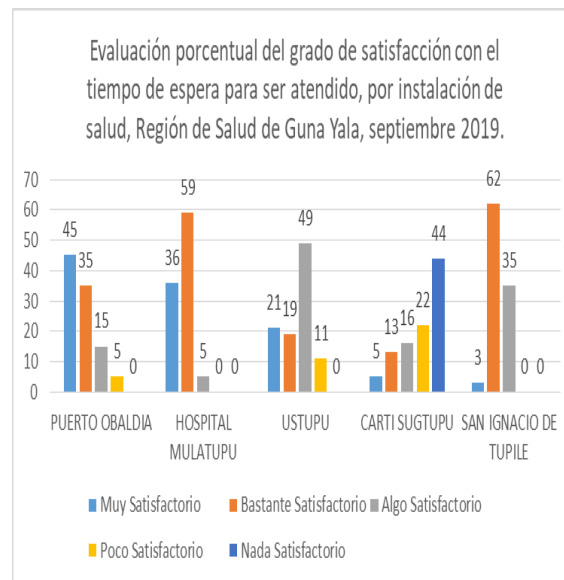
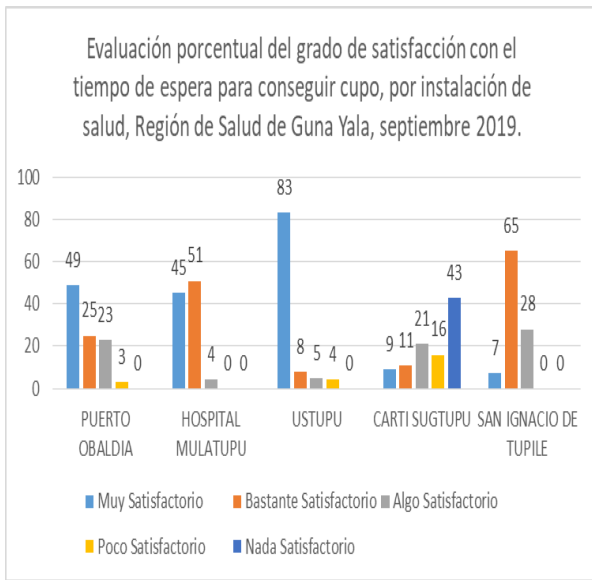


La mayor parte de los encuestados en las cinco instalaciones evaluadas, refieren haber sido atendidos en el servicio de medicina general (en promedio de 95%).



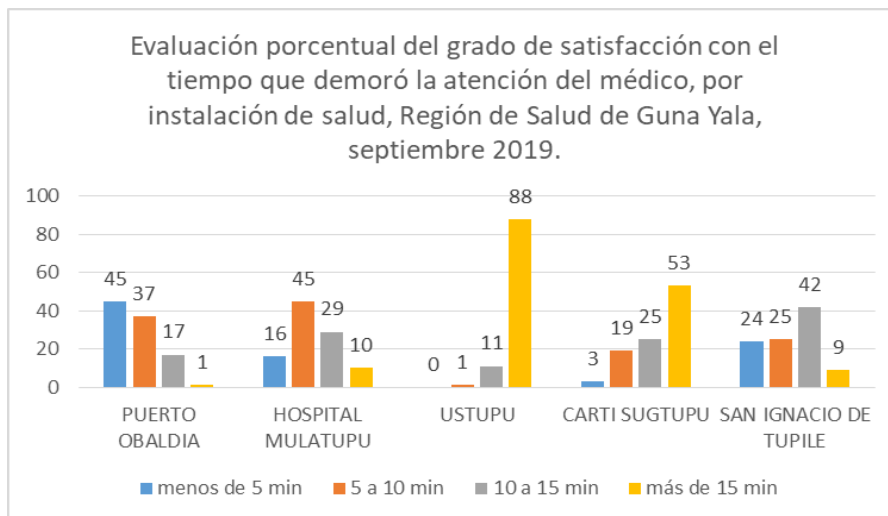
En promedio un 58.6% de los encuestados refieren haber **encontrado los servicios que buscaban**. En el Centro de Salud de Puerto Obaldía, el 71% de los encuestados refirieron no encontrar el servicio que buscaban. Aquí, un 65% refiere no encontrar el servicio de laboratorio, el 20% refiere no encontrar el servicio de pediatría, y el 15% refiere no encontrar el servicio de Radiología; en el Hospital de Mulatupu, el 90% de los encuestados que no encontraron el servicio que buscaban, se referían al servicio de odontología; en el Centro de Salud de San Ignacio de Tupile, los servicios que no se encontraron con más frecuencia según los encuestados son laboratorio (52%), y odontología (20%).

**CATEGORÍA: PUNTUALIDAD Y PRONTITUD EN LOS SERVICIOS**



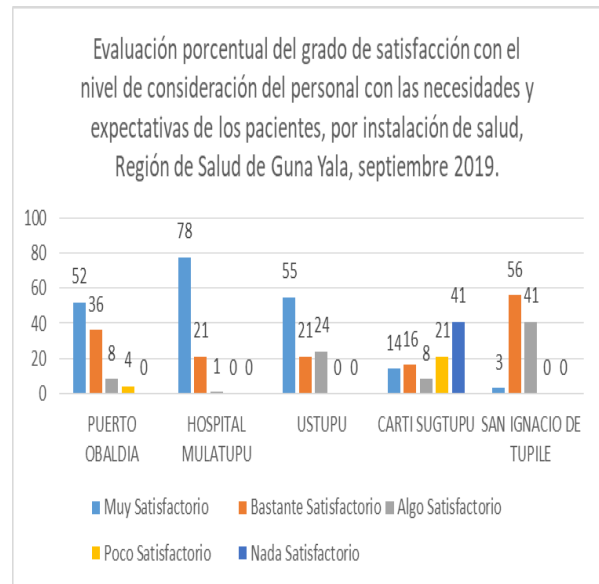
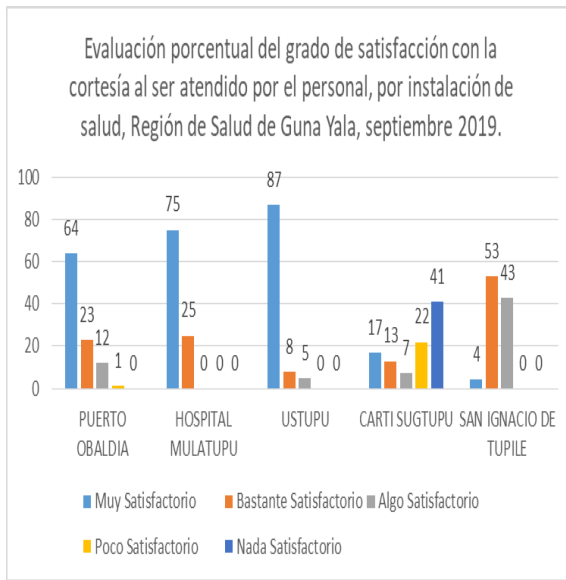
Para la evaluación del **tiempo de espera en conseguir cupo**, en promedio el 38.6% de las respuestas lo calificaban como muy satisfactorio; un promedio de 32% lo calificaron como bastante satisfactorio. En el Centro de Salud de Carti Sugtupu, un 59% de los encuestados calificaron el tiempo de espera para conseguir un cupo como nada satisfactorio.

En cuanto al **tiempo de espera para ser atendido**, un promedio de 37.6% de los encuestados lo calificaron como bastante satisfactorio. En el Centro de Salud de Carti Sugtupu, un 66% de los encuestados calificaron el tiempo de espera para ser atendido como poco y nada satisfactorio.



En cuanto al **tiempo que dura la atención del médico**, en promedio el 32.2% de los encuestados refiere que la atención dura más de 15 minutos. En el Centro de Salud de Puerto Obaldía, el mayor porcentaje de los encuestados (45%) refiere que la atención dura menos de 5 minutos.

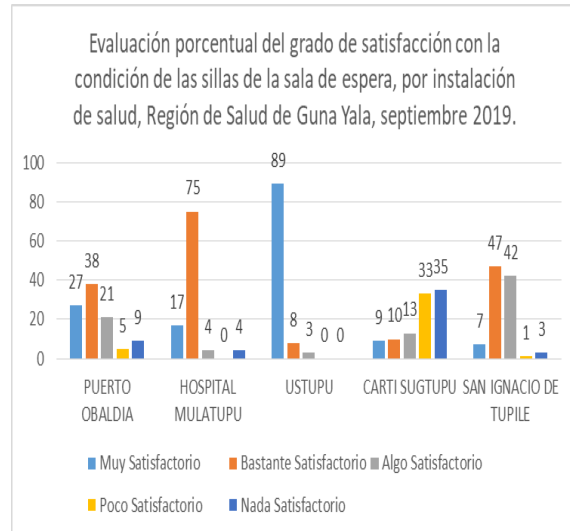
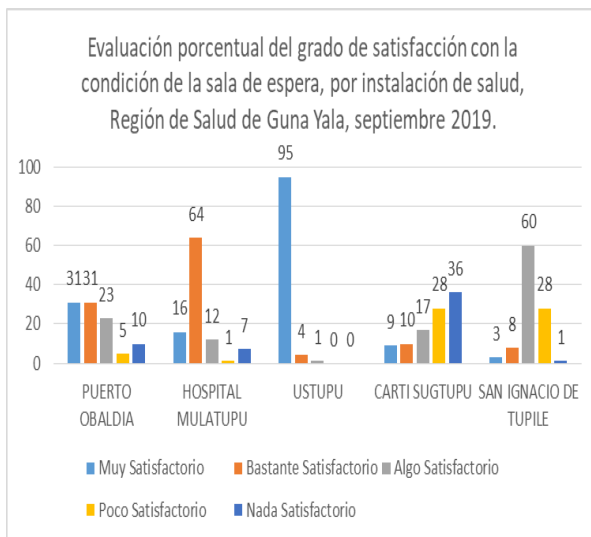
**CATEGORÍA: CORTESÍA Y SENSIBILIDAD CON EL PERSONAL**



En la evaluación de la **cortesía al ser atendido por el personal**, en promedio el 49.4% de los encuestados lo califican como muy satisfactorio, y un 24.4% como bastante satisfactorio. En el Centro de Salud de Carti Sugtupu el 63% de los encuestados califican como poco y nada satisfactoria la cortesía al ser atendido por el personal.

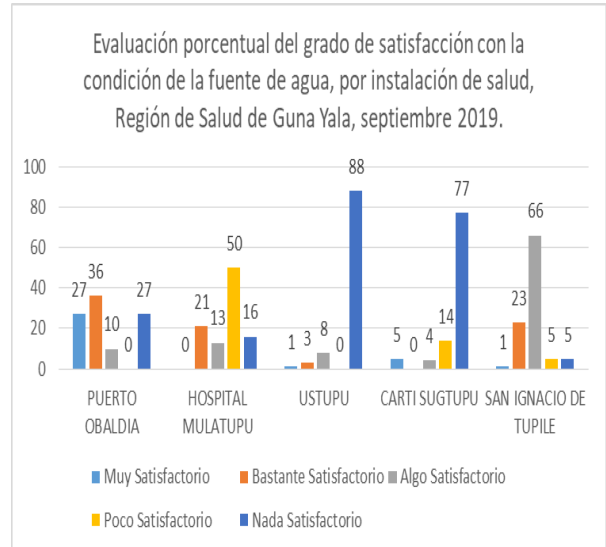
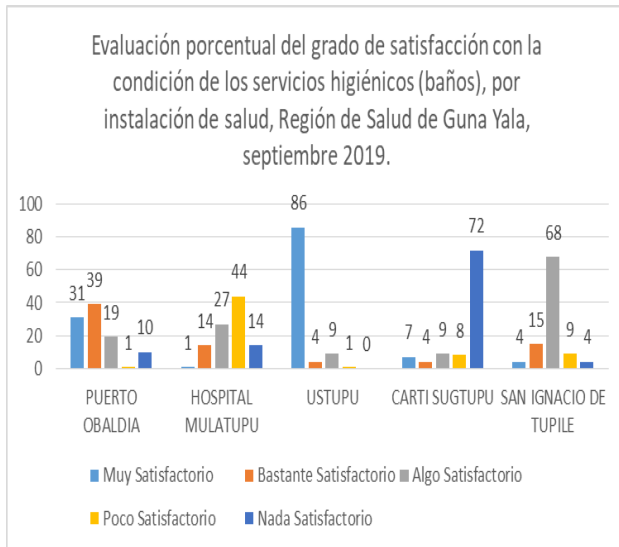
En la evaluación del **nivel de consideración del personal con las necesidades y expectativas de los pacientes**, en promedio el 40.4% de los encuestados lo califican como muy satisfactorio. En el Centro de Salud de Carti Sugtupu el 62% de los encuestados califican como poco y nada satisfactoria el nivel de consideración del personal con las necesidades de los pacientes.

**CATEGORÍA: AMBIENTE FÍSICO DE LA INSTALACIÓN DE SALUD.**



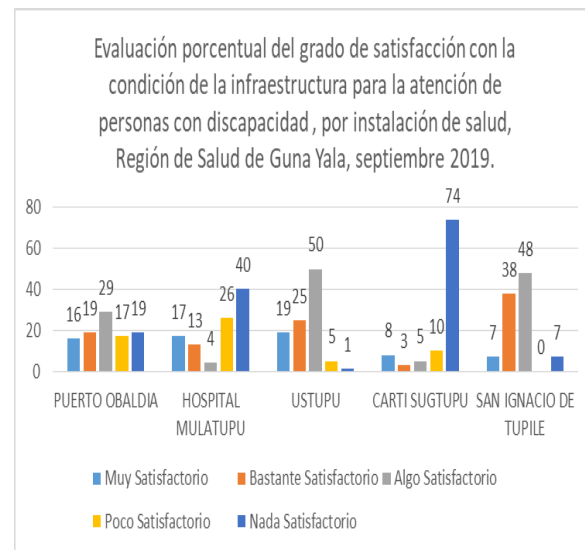
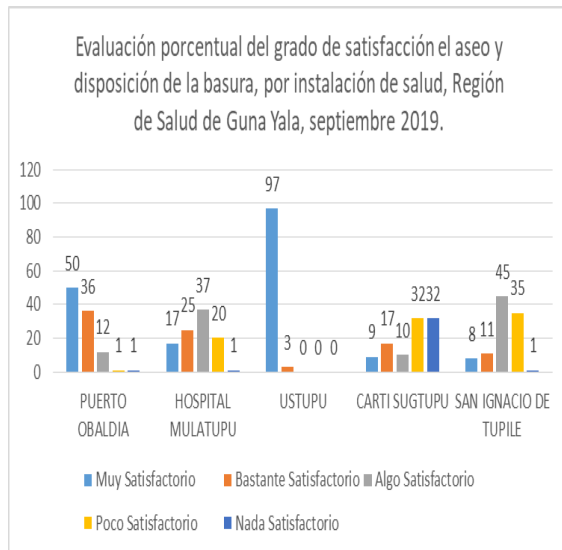
En la evaluación de la **condición de la sala de espera**, en promedio el 30.8% de los encuestados lo califican como muy satisfactorio. En el Centro de Salud de Carti Sugtupu el 64% de los encuestados califican como poco y nada satisfactoria la condición de la sala de espera.

En cuanto a la **condición de las sillas de la sala de espera**, en promedio el 35.6% de los encuestados lo califican como bastante satisfactorio. En el Centro de Salud de Carti Sugtupu el 68% de los encuestados califican como poco y nada satisfactoria la condición de las sillas de la sala de espera.



En promedio, el 26.4% de los encuestados calificaron la **condición de los servicios higiénicos (baños)** como algo satisfactorio; se obtuvo un 80% de evaluación de poco y nada satisfactorio en el Centro de Salud de Carti Sugtupu; y un 58% de evaluación de poco y nada satisfactorio en el Hospital Mulatupu .

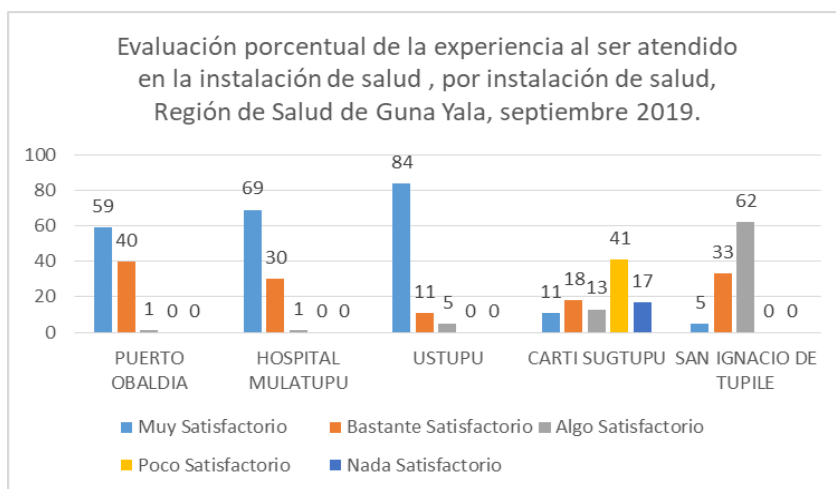
En la evaluación de la **condición de la fuente de agua**, en promedio el 42.6% de los encuestados lo califican como nada satisfactorio; se obtuvo un 91% de evaluación de poco y nada satisfactorio en el Centro de Salud de Carti Sugtupu; un 88% de evaluación de nada satisfactorio en el Centro de Salud de Ustupu; y un 66% de evaluación de poco y nada satisfactorio en el Hospital Mulatupu.



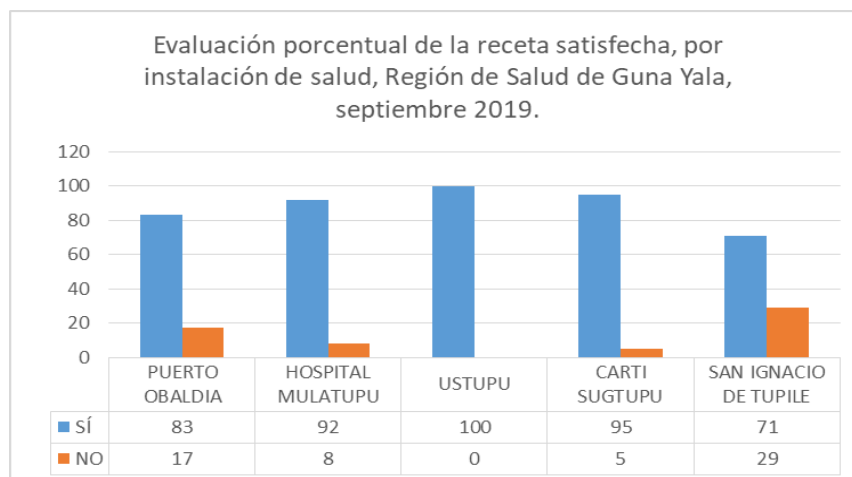
En cuanto a la **disposición de la basura**, en promedio el 36.2% de los encuestados la califica como muy satisfactorio. En el Centro de Salud de Carti Sugtupu el 64% de los encuestados califican como poco y nada satisfactorio el aseo y disposición de la basura.

En promedio, un 28.2% de los encuestados califica la **infraestructura para la atención de discapacitados** como nada satisfactoria. En el Centro de Salud de Carti Sugtupu el 84% de los encuestados califican como poco y nada satisfactoria la condición de la infraestructura para la atención de personas con discapacidad.

**CATEGORÍA: NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN CON LA INSTALACIÓN DE SALUD Y RECETA SATISFECHA.**



En cuanto a la **experiencia al ser atendido en la instalación de salud**, en promedio el 45.6% de los encuestados la califica como muy satisfactorio. El Centro de Salud de Carti Sugtupu fue calificado por el 58% de los encuestados entre muy poco y nada satisfactorio.

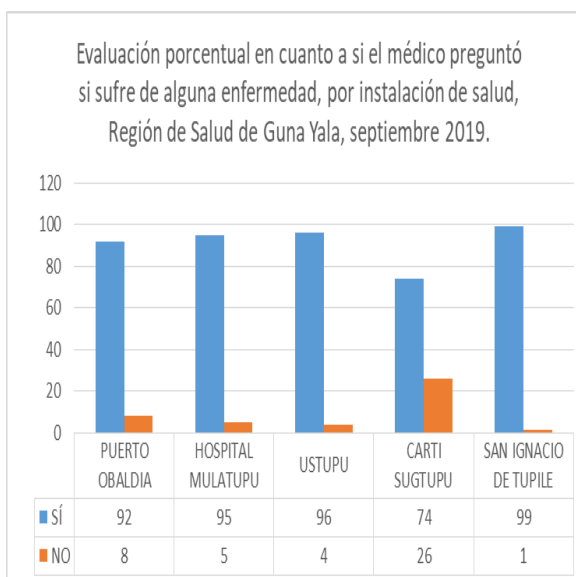
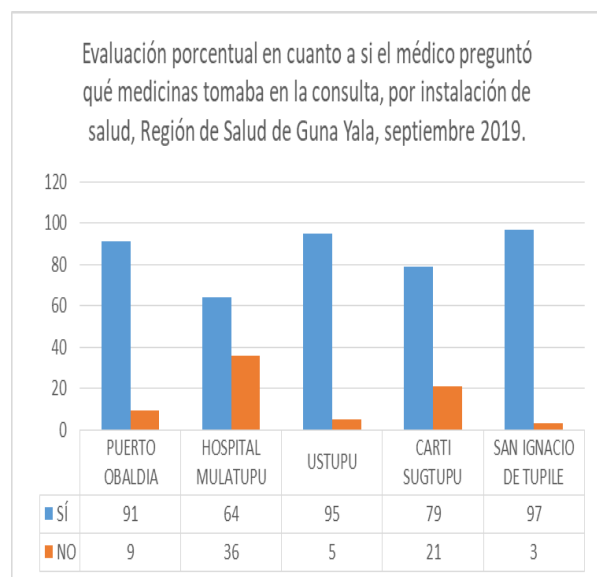


En promedio, un 88.2% de los encuestados refieren **haber encontrado todos los medicamentos que les prescribieron**.

A continuación se detalla, por instalación, los medicamentos que fueron reportados por los encuestados, como no dispensados.

INSTALACIÓN	MEDICAMENTO NO DISPENSADO SEGÚN EL ENCUESTADO	OBSERVACIÓN
C.S. de Puerto Obaldía	Ambroxol, para la tos, Acetaminofén, para el dolor.	Las mayores frecuencias de respuesta se dieron en: 46% Acetaminofén.
Hospital Mulatupu	Espectorante, Acetaminofén, para la tos, Enterogermina.	
C.S.de Carti Sugtupu	Difenhidramina, Aciclovir, Acetaminofén.	
C.S. de San Ignacio de Tupile	Ambroxol, para los ojos, Amoxicilina, para la diarrea, vitamina C, Enterogermina, Pedialyte, Enalapril, para la presión, para el resfriado, Acetaminofén, para la diabetes.	

### **CATEGORÍA: ATENCIÓN PERSONALIZADA.**



Al evaluar si **el médico preguntó qué medicinas tomaba durante la consulta**, un promedio de 85.2% de los encuestados respondieron que sí, y al evaluar si **el médico preguntó si sufre de alguna enfermedad**, el 91.2% de los encuestados respondieron que si, en las cinco instalaciones evaluadas.



**DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD  
DEPARTAMENTO DE MONITOREO Y EVALUACIÓN  
INFORME DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE INSTALACIONES DE LA  
REGIÓN DE SALUD DE HERRERA, SEPTIEMBRE 2019.**

**Fecha del informe:** 22 de noviembre de 2019.

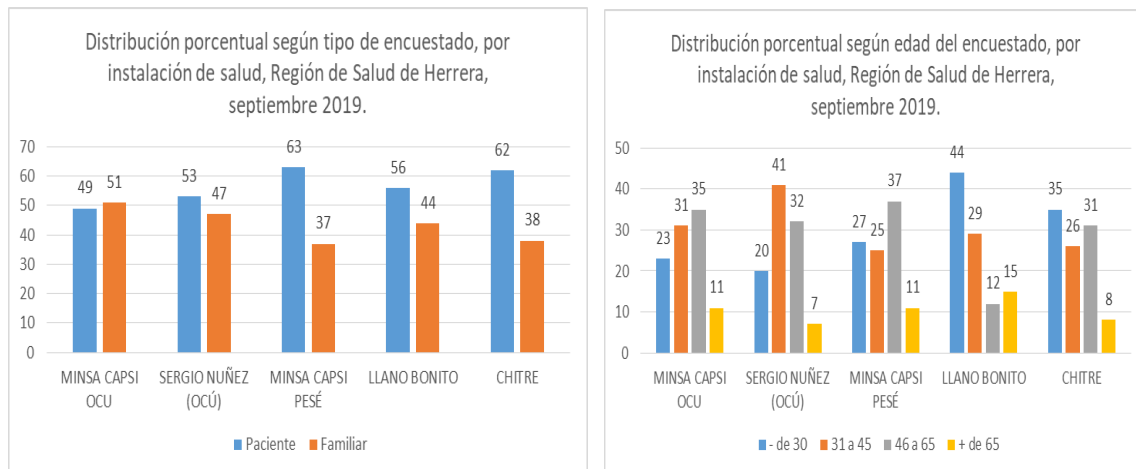
**Preparado por:** Dra. Miriam de Donadío.

**Coordinador regional de encuestas de satisfacción / Calidad:** Lic. Briseida Higuera.

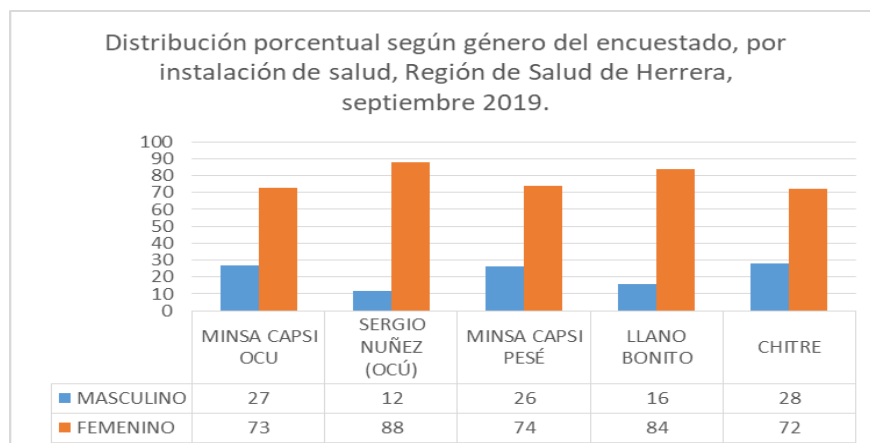
Utilizando el formato institucional de encuesta de satisfacción del usuario externo, se aplicaron **398 encuestas** en las instalaciones de salud: MINSA CAPSI de Ocú, Hospital Sergio Núñez de Ocú, MINSA CAPSI de Pesé, Centro de Salud de Llano Bonito, y Centro de Salud de Chitré, durante el mes de septiembre de 2019.

A continuación, detallamos los hallazgos más relevantes.

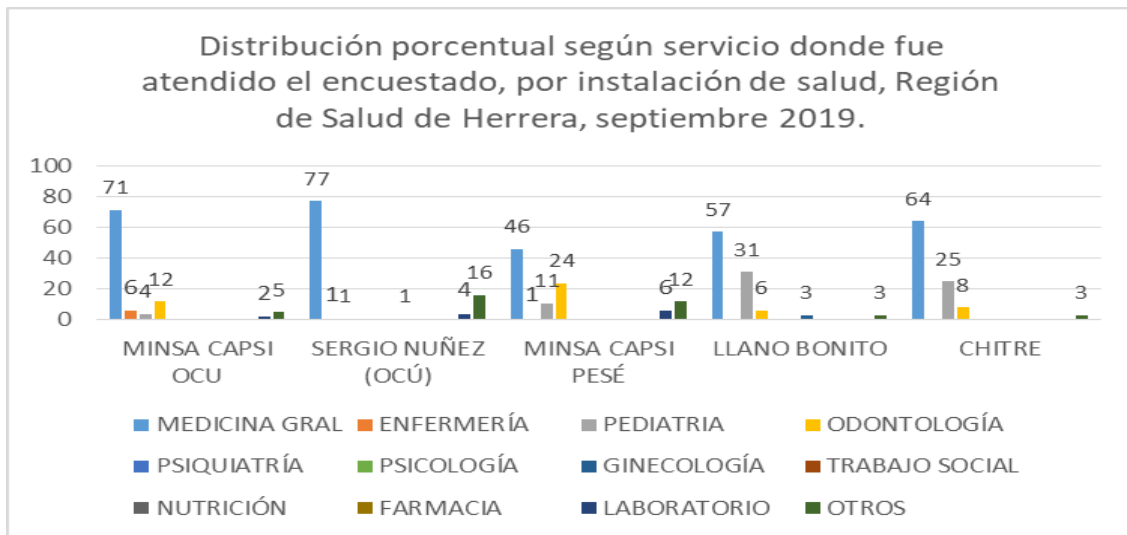
**CATEGORÍA: DATOS GENERALES.**



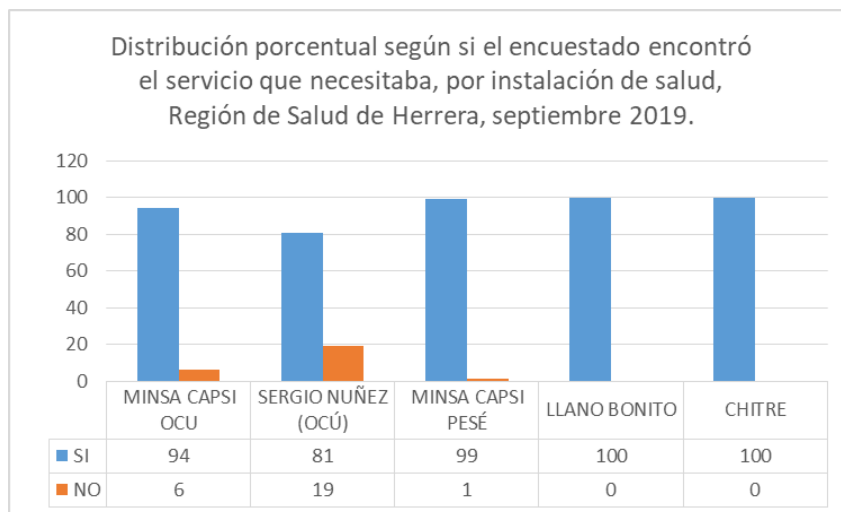
En promedio, el 56.6% de los encuestados eran pacientes en las cinco instalaciones de salud evaluadas. La mayor cantidad de encuestados se encontraba en el rango de edad de 31 a 45 años en las cinco instalaciones de salud evaluadas; en el Centro de Salud de Llano Bonito y Chitré, el porcentaje más alto de encuestados estaba en el rango de edad de menos de 30 años.



En promedio, el 78.2% de los encuestados eran mujeres, para las cinco instalaciones de salud evaluadas.

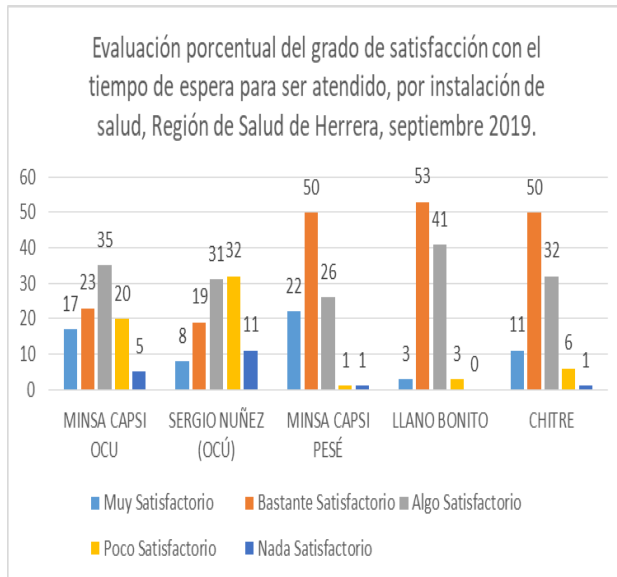
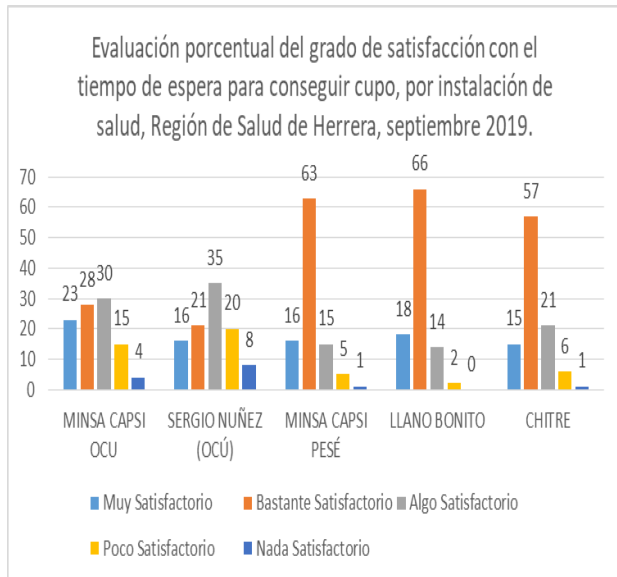


La mayor parte de los encuestados en las cinco instalaciones evaluadas, refieren haber sido atendidos en el servicio de medicina general (en promedio de 63%).



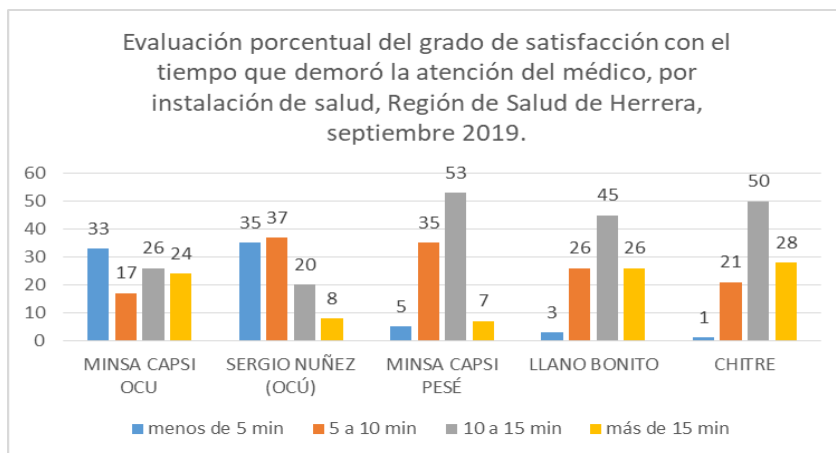
En promedio un 95% de los encuestados refieren haber **encontrado los servicios que buscaban**.

**CATEGORÍA: PUNTUALIDAD Y PRONTITUD EN LOS SERVICIOS**



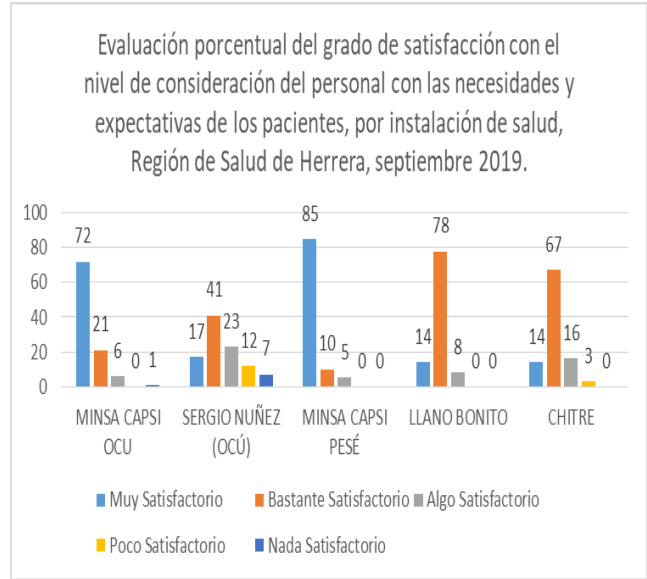
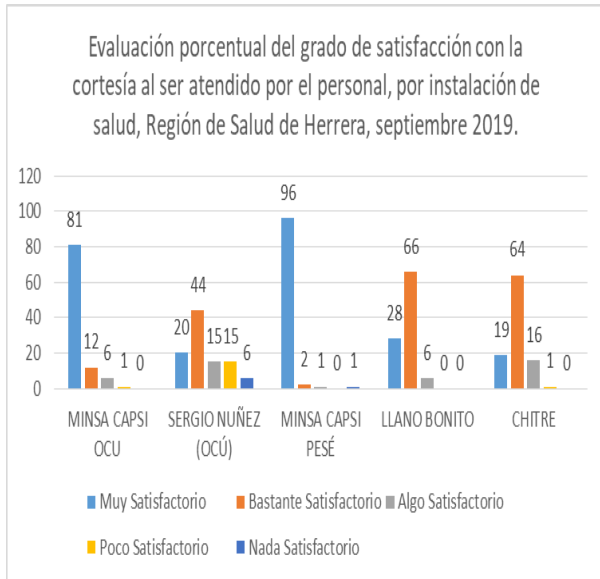
Para la evaluación del **tiempo de espera en conseguir cupo**, en promedio el 47% de las respuestas lo calificaban como bastante satisfactorio; seguido de un promedio de 23% que lo calificaron como algo satisfactorio.

En cuanto al **tiempo de espera para ser atendido**, un promedio de 39% de los encuestados lo calificaron como bastante satisfactorio. En el MINSA CAPSI de Ocu, un 60% de los encuestados calificaron el tiempo de espera para ser atendido como algo, poco y nada satisfactorio.



En cuanto al **tiempo que dura la atención del médico**, en promedio el 39% de los encuestados refiere que la atención dura de 10 a 15 minutos.

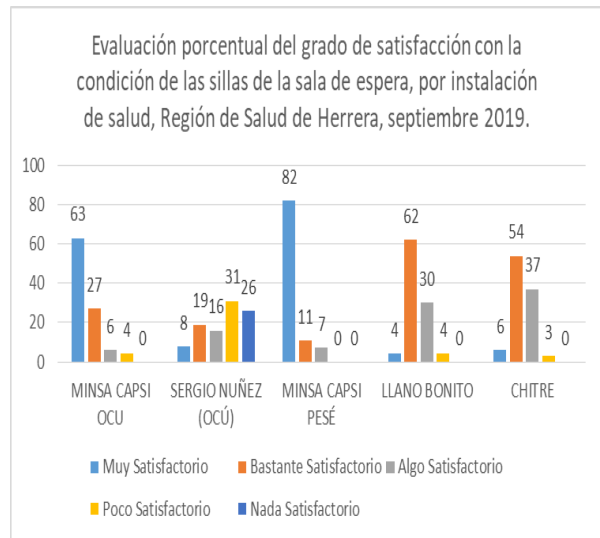
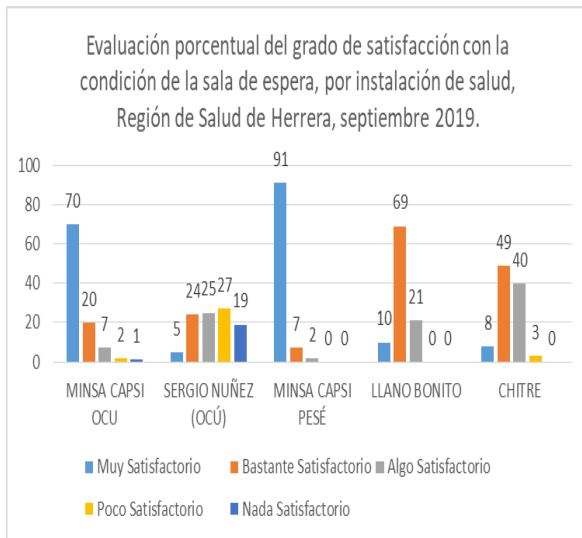
**CATEGORÍA: CORTESÍA Y SENSIBILIDAD CON EL PERSONAL**



En la evaluación de la **cortesía al ser atendido por el personal**, en promedio el 49% de los encuestados lo califican como muy satisfactorio, y un 38% como bastante satisfactorio.

En la evaluación del **nivel de consideración del personal con las necesidades y expectativas de los pacientes**, en promedio el 43.4% de los encuestados lo califican como bastante satisfactorio.

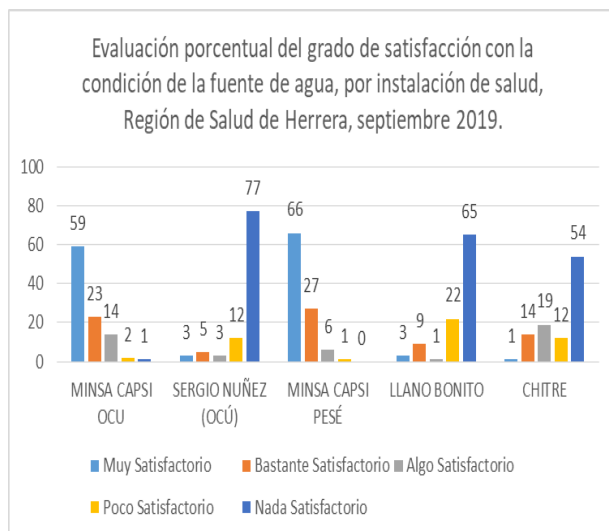
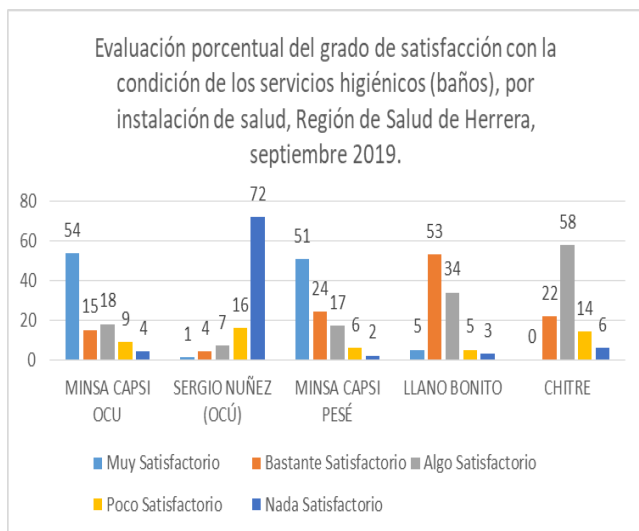
**CATEGORÍA: AMBIENTE FÍSICO DE LA INSTALACIÓN DE SALUD.**



En la evaluación de la **condición de la sala de espera**, en promedio el 36.8% de los encuestados lo califican como muy satisfactorio. En el Hospital Sergio Núñez de Ocú, el 71% de los encuestados califican como algo, poco y nada satisfactoria la condición de la sala de espera.

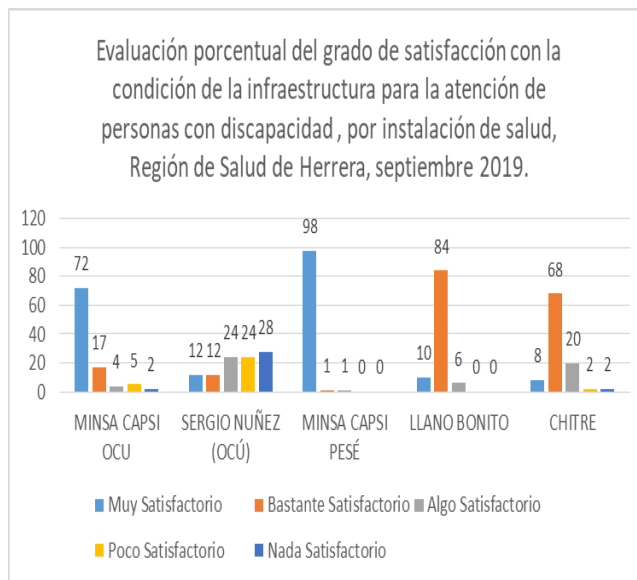
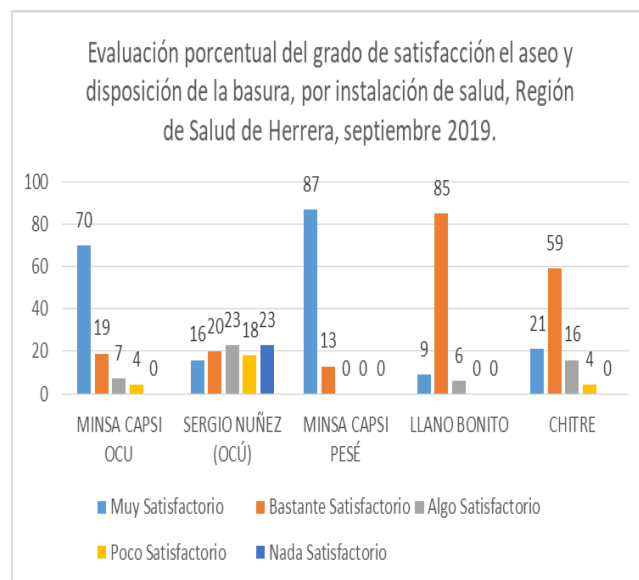
En cuanto a la **condición de las sillas de la sala de espera**, en promedio el 34.6% de los encuestados lo califican como bastante satisfactorio. En el Hospital Sergio Núñez de Ocú, el 73%

de los encuestados califican como algo, poco y nada satisfactoria la condición de las sillas de la sala de espera.



En promedio, el 27% de los encuestados calificaron la **condición de los servicios higiénicos (baños)** como algo satisfactorio; se obtuvo un 88% de evaluación de poco y nada satisfactorio en el Hospital Sergio Núñez de Ocú.

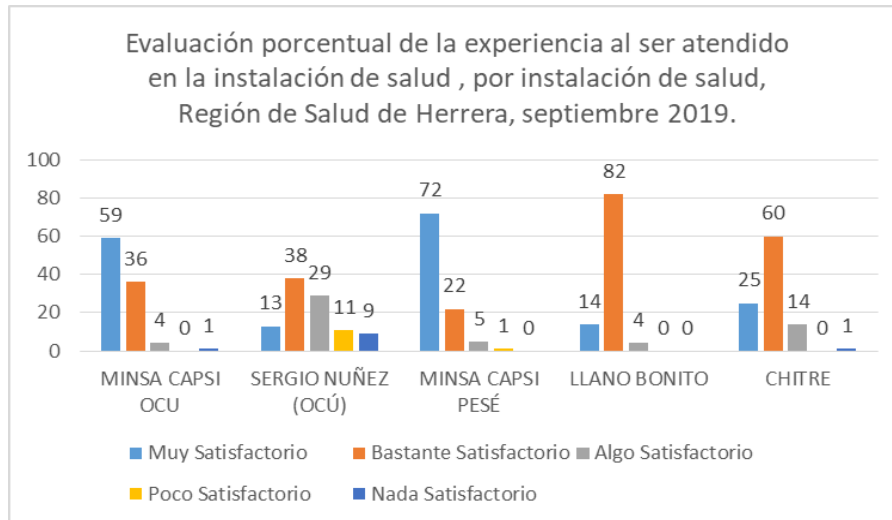
En la evaluación de la **condición de la fuente de agua**, en promedio el 39.4% de los encuestados lo califican como nada satisfactorio; se obtuvo un 89% de evaluación de poco y nada satisfactorio en el Hospital Sergio Núñez de Ocú; un 87% de evaluación de poco y nada satisfactorio en el Centro de Salud de Llano Bonito; y un 66% de evaluación de poco y nada satisfactorio en el Centro de Salud de Chitré.



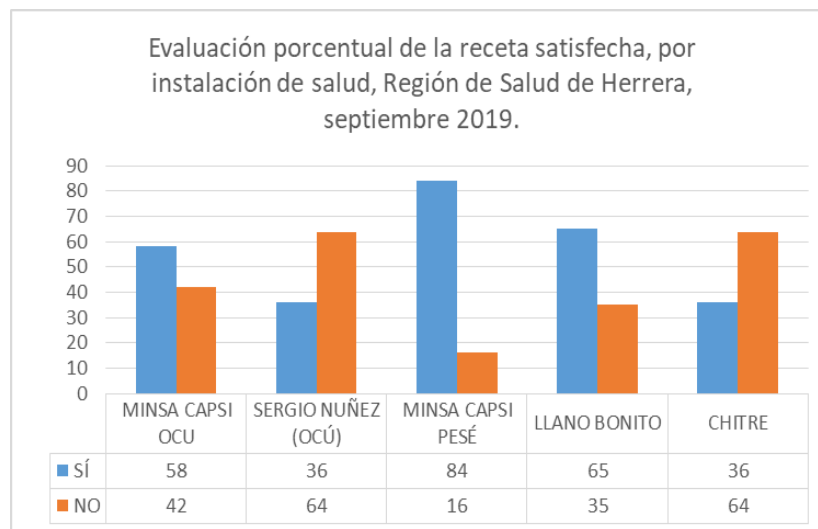
En cuanto a la **disposición de la basura**, en promedio el 40.6% de los encuestados la califica como muy satisfactorio. En el Hospital Sergio Núñez de Ocú, el 64% de los encuestados califican como algo, poco y nada satisfactorio el aseo y disposición de la basura.

En promedio, un 40 % de los encuestados califica **la infraestructura para la atención de discapacitados** como muy satisfactoria. En el Hospital Sergio Núñez de Ocú, el 76% de los encuestados califican como algo, poco y nada satisfactoria la condición de la infraestructura para la atención de personas con discapacidad.

**CATEGORÍA: NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN CON LA INSTALACIÓN DE SALUD Y RECETA SATISFECHA.**



En cuanto a la **experiencia al ser atendido en la instalación de salud**, en promedio el 48% de los encuestados la califica como bastante satisfactorio.

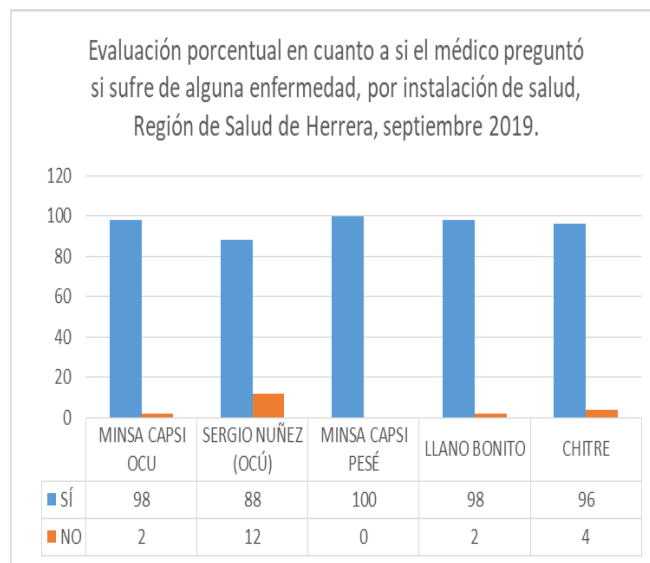
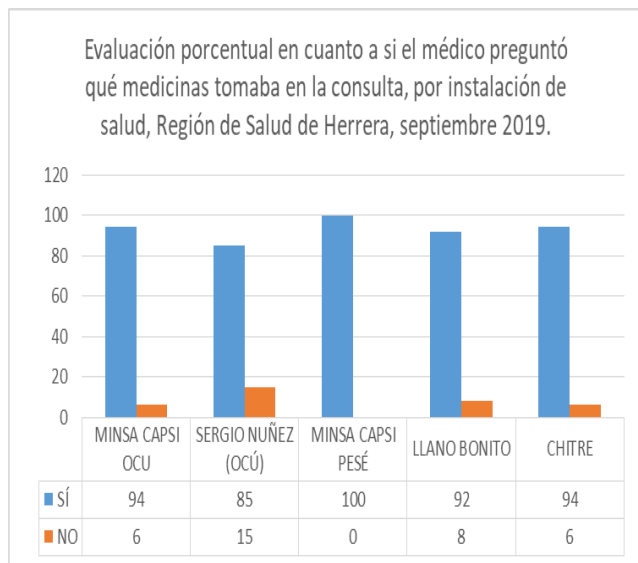


En promedio, un 56% de los encuestados refieren **haber encontrado todos los medicamentos que les prescribieron**.

A continuación se detalla, por instalación, los medicamentos que fueron reportados por los encuestados, como no dispensados.

INSTALACIÓN	MEDICAMENTO NO DISPENSADO SEGÚN EL ENCUESTADO	OBSERVACIÓN
MINSA CAPSI de Ocú	Diclofenaco, Fenobarbital, Insulina lenta, Omeprazol, Loratadina, Ambroxol, antibiótico, vitaminas pediátricas, Gastrigel, multivitaminas, Ranitidina, para la presión, Tramadol, Enantyum.	62% no detallaron el medicamento no dispensado.
Hospital Sergio Núñez de Ocú	Acetaminofén, antibiótico, antigripal, Benzetacil, Buscapina, Diclofenaco, Graval, Prednisolona, Salbutamol.	62% no detallaron el medicamento no dispensado. Las mayores frecuencias de respuesta se dieron en: 12% Acetaminofén
MINSA CAPSI de Pesé	Acetaminofén, Diclofenaco, Loratadina, Perindropil.	71% no detallaron el medicamento no dispensado.
C.S.de Llano Bonito	Enantyum, Gripe Kids, Amlodipina, Clorferinamina, Corilin, Metformina, Insulina glargina, vitaminas, Prednisolona, Clotrimazol, Enterogermina, Metronidazol.	47% no detallaron el medicamento no dispensado. Las mayores frecuencias de respuesta se dieron en: 13% vitaminas
C.S. de Chitré	Tusilexil, Corilin, Clorifen, Verapamilo, Januvia, antihistamínico, multivitaminas, Enterogermina, Loratadina, Ibuprofeno, Ambroxol, Amlodipina, Diclofenaco, Rosuvastatina, Levotiroxina.	61% no detallaron el medicamento no dispensado.

### **CATEGORÍA: ATENCIÓN PERSONALIZADA.**



Al evaluar si **el médico preguntó qué medicinas tomaba durante la consulta**, un promedio de 93% de los encuestados respondieron que sí, y al evaluar si **el médico preguntó si sufre de alguna enfermedad**, el 96% de los encuestados respondieron que si, en las cinco instalaciones evaluadas.

**DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD  
DEPARTAMENTO DE MONITOREO Y EVALUACIÓN  
INFORME DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE INSTALACIONES DE LA  
REGIÓN DE SALUD DE LOS SANTOS, SEPTIEMBRE 2019.**

**Fecha del informe:** 30 de octubre de 2019.

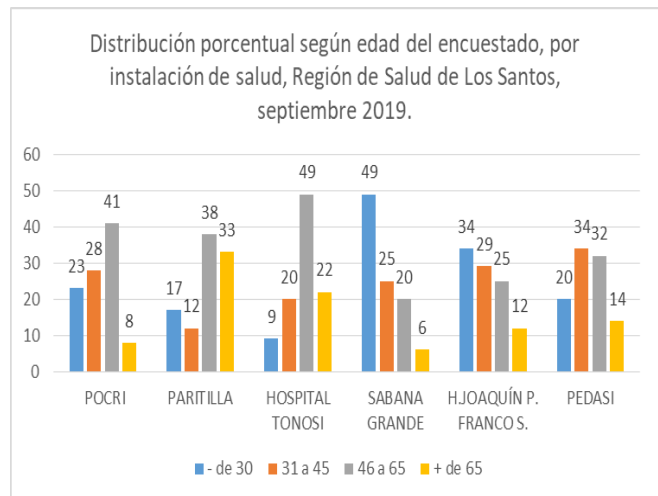
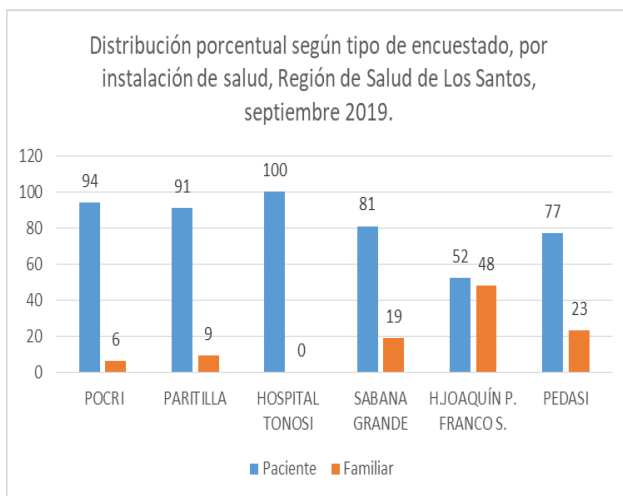
**Preparado por:** Dra. Miriam de Donadío.

**Coordinador regional de encuestas de satisfacción / Calidad:** Dra. Indira Medina.

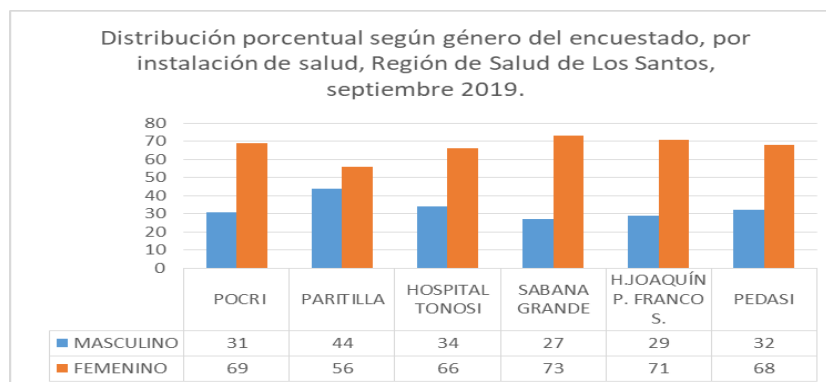
Utilizando el formato institucional de encuesta de satisfacción del usuario externo, se aplicaron **386 encuestas** en las instalaciones de salud: Centro de Salud de Pocrí, Centro de Salud de Paritilla, Hospital de Tonosí, Centro de Salud de Sabana Grande, Centro de Salud de Pedasí, y el Hospital Joaquín P. Franco S., durante el mes de septiembre de 2019.

A continuación, detallamos los hallazgos más relevantes.

**CATEROGÍA: DATOS GENERALES.**

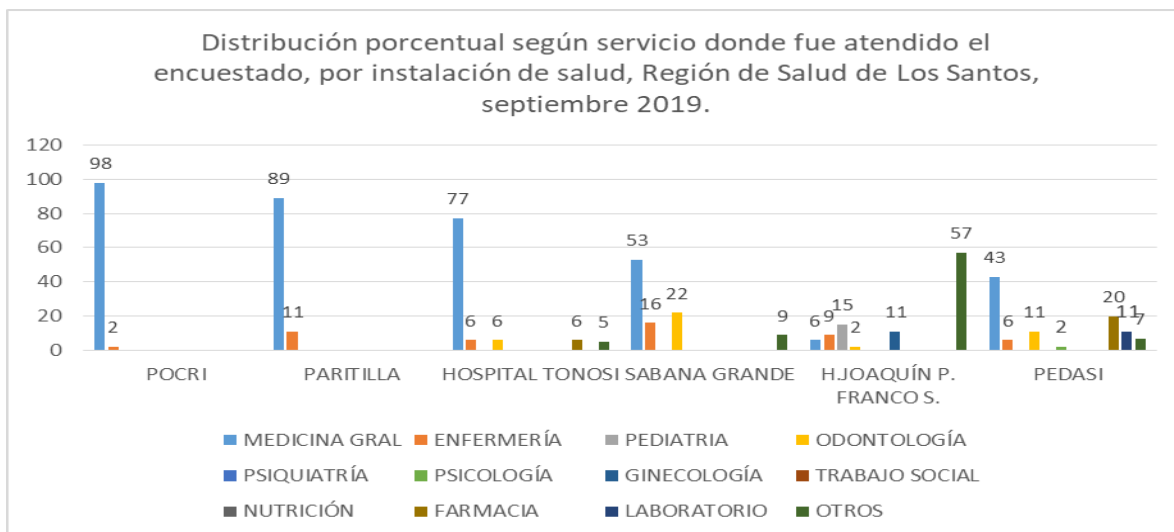


En promedio, el 82.5% de los encuestados eran pacientes en las seis instalaciones de salud evaluadas. La mayor cantidad de encuestados se encontraba en el rango de edad de 46 a 65 años en las seis instalaciones de salud evaluadas; en el Centro de Salud de Sabana Grande y en el Hospital Joaquín P. Franco S., el porcentaje más alto de encuestados estaba en el rango de edad de 31 a 45 años.

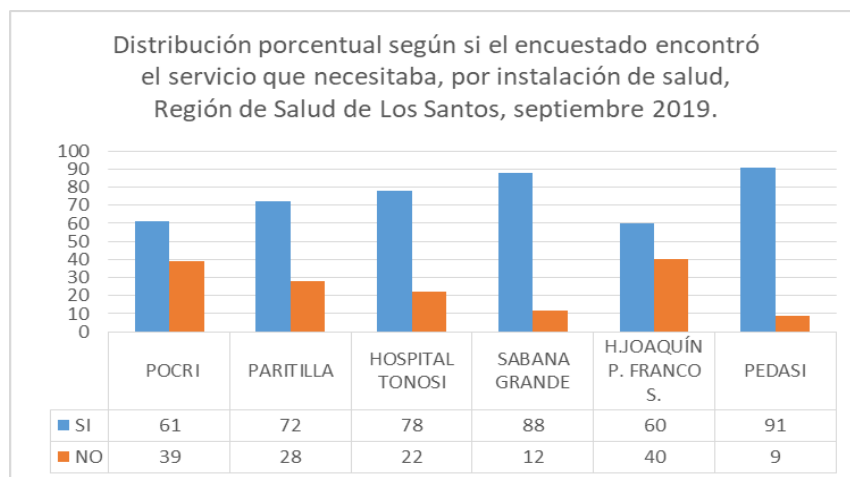




En promedio, el 67.2% de los encuestados eran mujeres, para las seis instalaciones de salud evaluadas.



La mayor parte de los encuestados en las seis instalaciones evaluadas, refieren haber sido atendidos en el servicio de medicina general (en promedio de 61%).

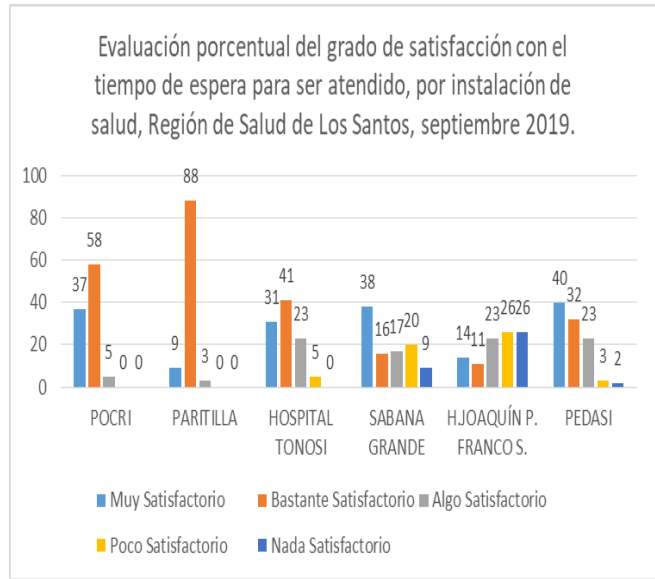
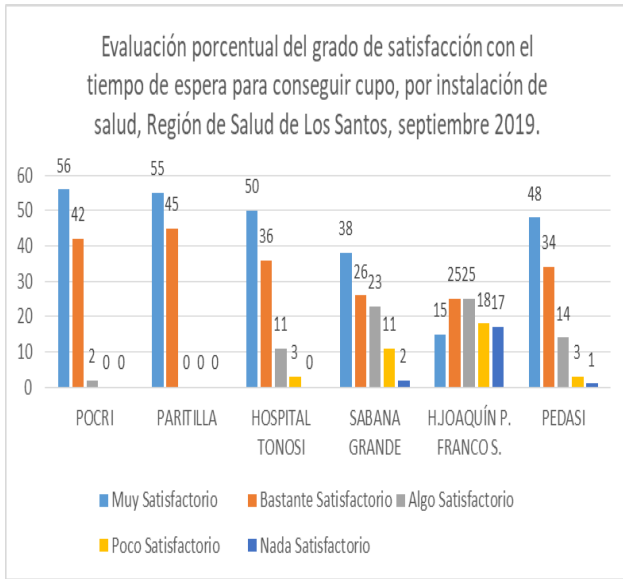


En promedio un 75% de los encuestados refieren haber **encontrado los servicios que buscaban**. En el Centro de Salud de Pocrí, el 70% de los que no encontraron el servicio que buscaban, refieren que ese servicio era Odontología; en el Centro de Salud de Paritilla, el 100% de los que no encontraron el servicio que buscaban, refieren que ese servicio era Odontología.

En el Hospital de Tonosí, el 31% de los que no encontraron el servicio que buscaban, refieren que ese servicio era Odontología; otros servicios no encontrados fueron ginecología, pediatría, laboratorio y farmacia, en menor proporción.

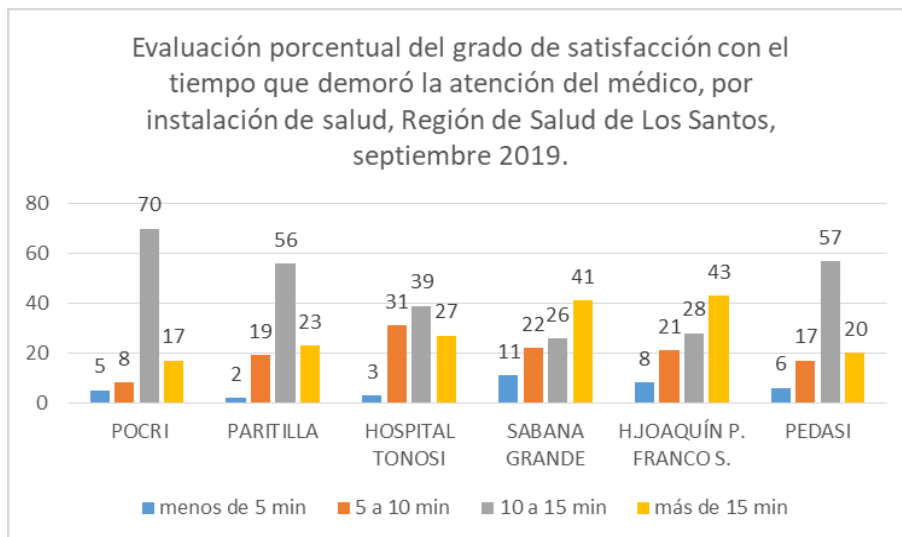
En el Hospital Joaquín P. Franco S., el 30% de los que no encontraron el servicio que buscaban, refieren que ese servicio era Cardiología, 12% refirieron oftalmología, y otras especialidades en menor proporción.

**CATEGORÍA: PUNTUALIDAD Y PRONTITUD EN LOS SERVICIOS**



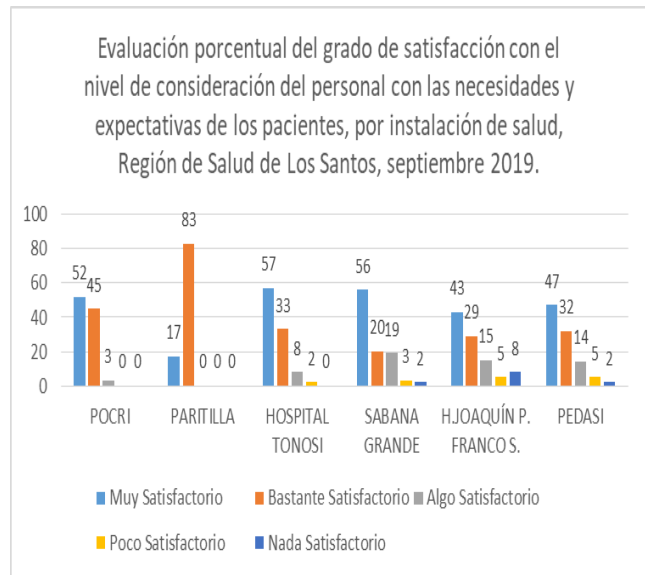
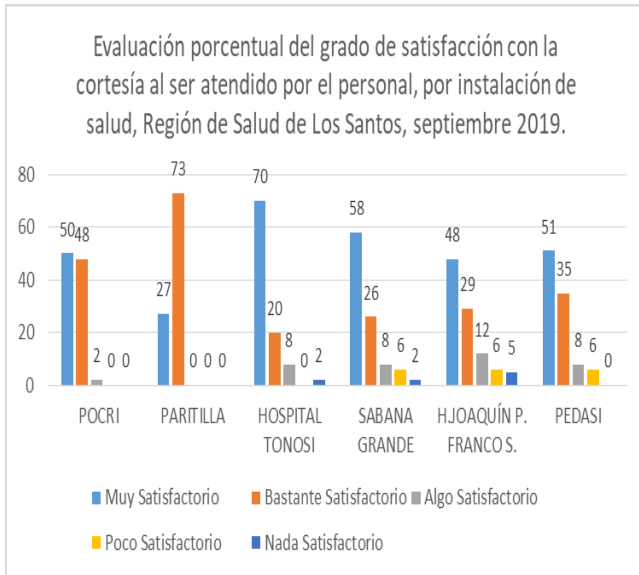
Para la evaluación del **tiempo de espera en conseguir cupo**, en promedio el 43.6% de las respuestas lo calificaban como muy satisfactorio; un promedio de 34.6% lo calificaron como bastante satisfactorio. En el Hospital Joaquín P. Franco S., un 60% de los encuestados calificaron el tiempo de espera para conseguir un cupo como algo, poco y nada satisfactorio.

En cuanto al **tiempo de espera para ser atendido**, un promedio de 41% de los encuestados lo calificaron como bastante satisfactorio. En el Hospital Joaquín P. Franco S., un 75% de los encuestados calificaron el tiempo de espera para ser atendido como algo, poco y nada satisfactorio.



En cuanto al **tiempo que dura la atención del médico**, en promedio el 46% de los encuestados refiere que la atención dura de 10 a 15 minutos.

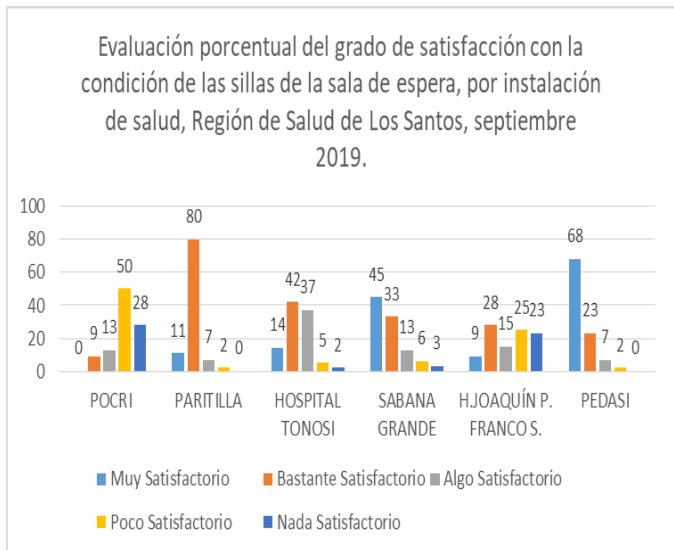
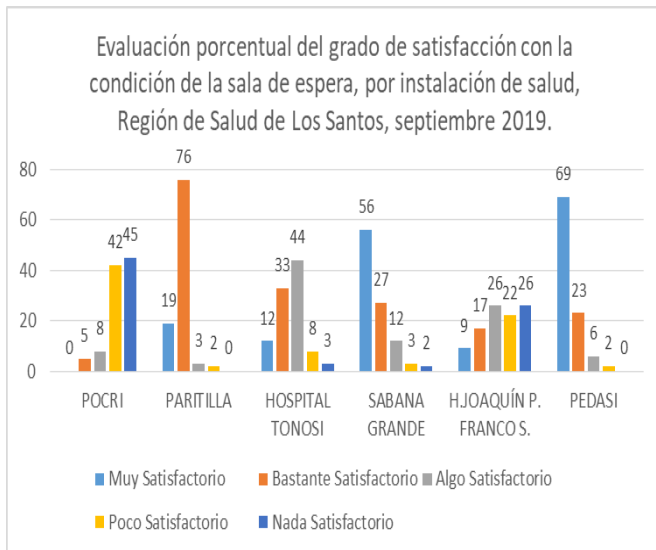
**CATEGORÍA: CORTESÍA Y SENSIBILIDAD CON EL PERSONAL**



En la evaluación de la **cortesía al ser atendido por el personal**, en promedio el 50.6% de los encuestados lo califican como muy satisfactorio, y un 38.5% como bastante satisfactorio.

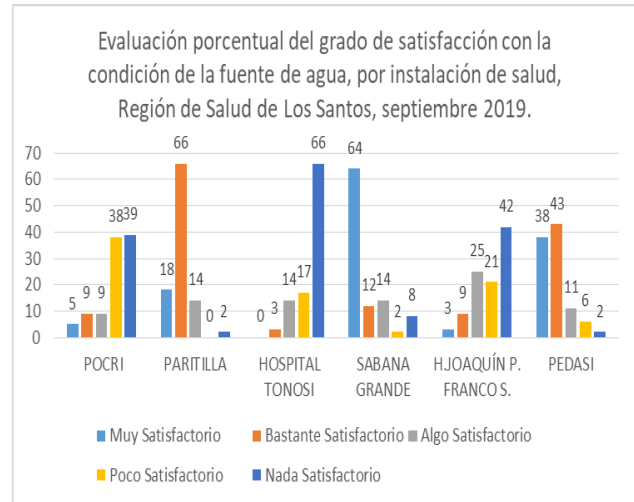
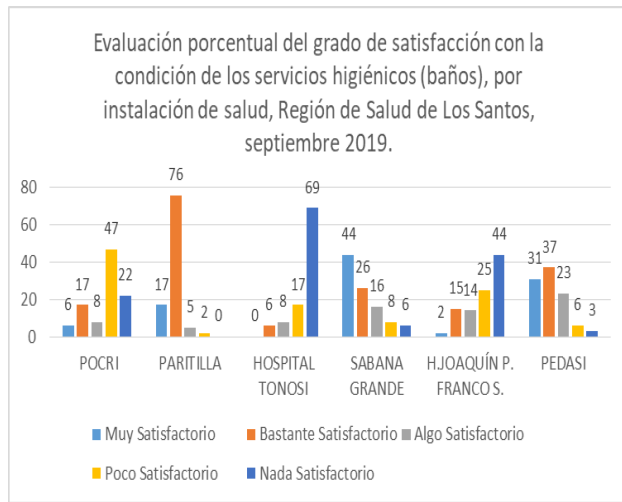
En la evaluación del **nivel de consideración del personal con las necesidades y expectativas de los pacientes**, en promedio el 45.3% de los encuestados lo califican como muy satisfactorio.

**CATEGORÍA: AMBIENTE FÍSICO DE LA INSTALACIÓN DE SALUD.**



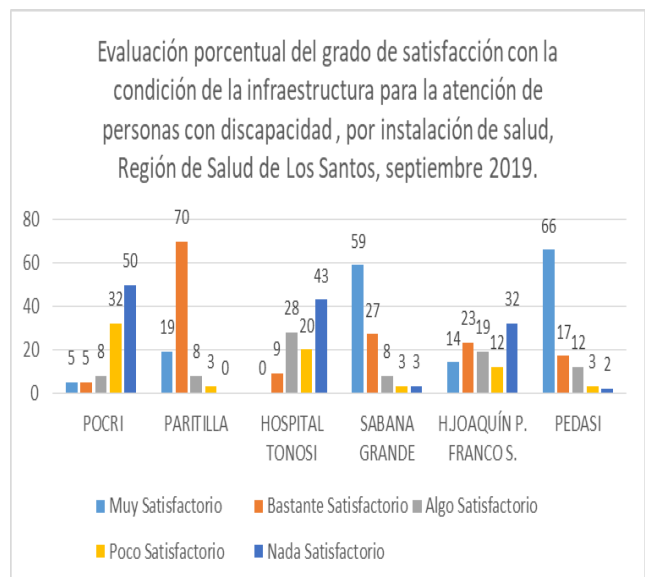
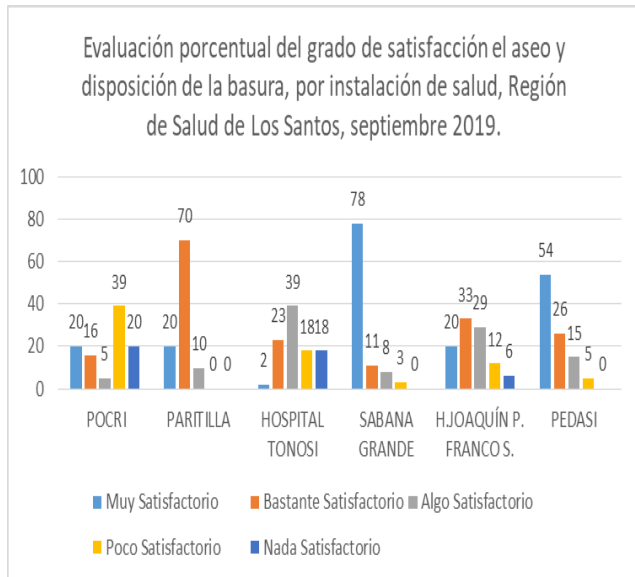
En la evaluación de la **condición de la sala de espera**, en promedio el 30.2% de los encuestados lo califican como bastante satisfactorio. En el Centro de Salud de Pocrí el 87% de los encuestados califican como poco y nada satisfactoria la condición de la sala de espera.

En cuanto a la **condición de las sillas de la sala de espera**, en promedio el 35.8% de los encuestados lo califican como bastante satisfactorio. En el Centro de Salud de Pocrí el 78% de los encuestados califican como poco y nada satisfactoria la condición de las sillas de la sala de espera.



En promedio, el 29.5% de los encuestados calificaron la **condición de los servicios higiénicos (baños)** como bastante satisfactorio; se obtuvo un 69% de evaluación de poco y nada satisfactorio en el Centro de Salud de Pocrí y en el Hospital Joaquín P. Franco S.

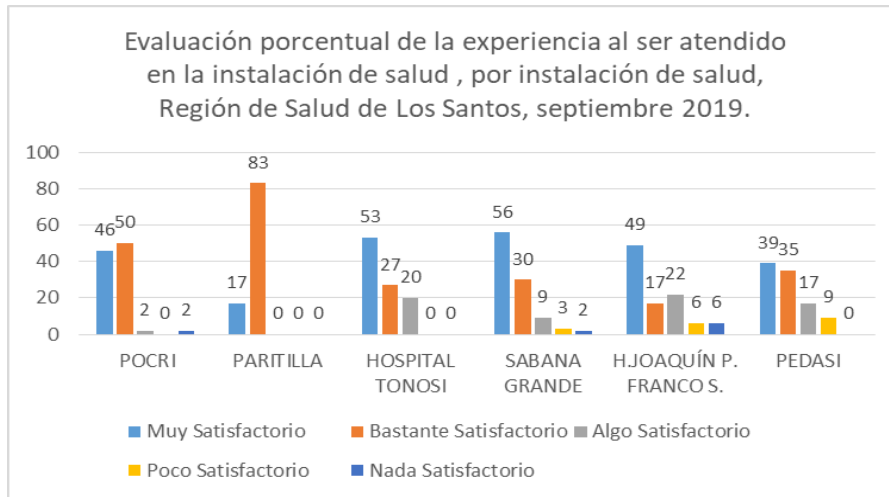
En la evaluación de la **condición de la fuente de agua**, en promedio el 26.5% de los encuestados lo califican como nada satisfactorio; se obtuvo un 83% de evaluación de poco y nada satisfactorio en el Hospital de Tonosí; un 77% de evaluación de nada satisfactorio en el Centro de Salud de Pocrí; y un 63% de evaluación de poco y nada satisfactorio en el Hospital Joaquín P. Franco S.



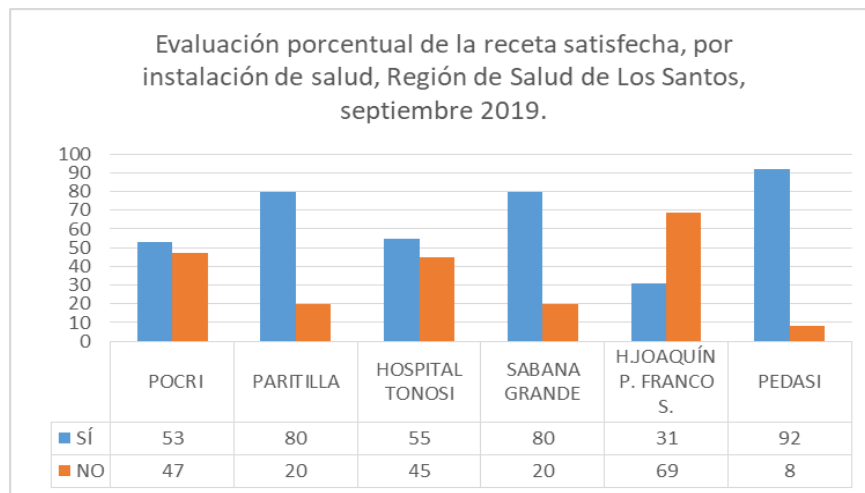
En cuanto a la **disposición de la basura**, en promedio el 32.3% de los encuestados la califica como muy satisfactorio. En el Centro de Salud de Pocrí el 59% de los encuestados califican como poco y nada satisfactorio el aseo y disposición de la basura.

En promedio, un 27.2% de los encuestados califica **la infraestructura para la atención de discapacitados** como muy satisfactoria. En el Centro de Salud de Pocrí el 82% de los encuestados califican como poco y nada satisfactoria la condición de la infraestructura para la atención de personas con discapacidad; así como en el Hospital de Tonosí, el 63% de los encuestados la califican como poco y nada satisfactoria.

**CATEGORÍA: NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN CON LA INSTALACIÓN DE SALUD Y RECETA SATISFECHA.**



En cuanto a la **experiencia al ser atendido en la instalación de salud**, en promedio el 43.3% de los encuestados la califica como muy satisfactorio.



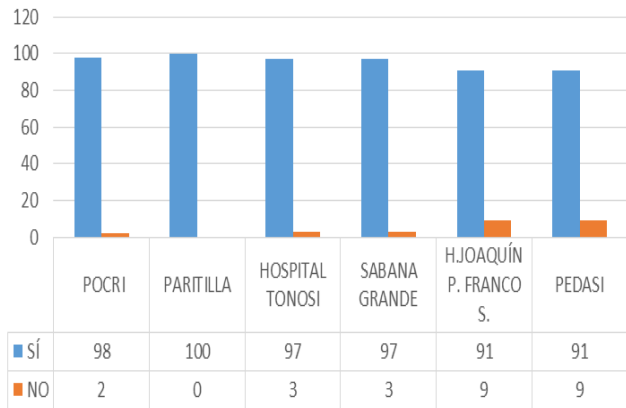
En promedio, un 65% de los encuestados refieren **haber encontrado todos los medicamentos que les prescribieron**.

A continuación se detalla, por instalación, los medicamentos que fueron reportados por los encuestados, como no dispensados.

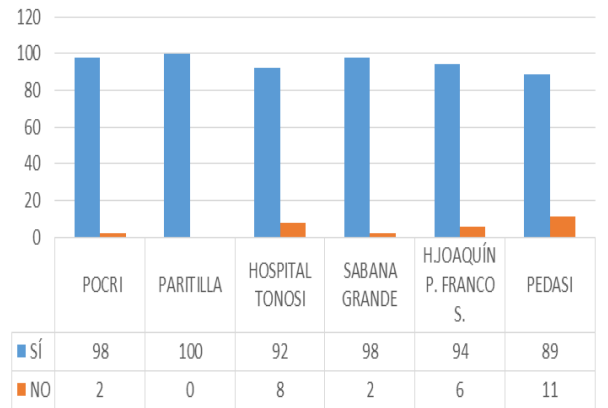
INSTALACIÓN	MEDICAMENTO NO DISPENSADO SEGÚN EL ENCUESTADO	OBSERVACIÓN
C.S. de Pocrí	Acetaminofén, Dimenhidrato, Metformina, Glicazida, Dobesilato de calcio, antihistamínicos, para dormir, Fenofibrato, Simvastatina, Loratadina, Amlodipina, Metronidazol, Naproxeno, Perindopril, Glibenclamida, Diazepam, Omeprazol, Hidroclorotiazida triamtereno, Daflon, Gastrigel, Prednisolona, Ibuprofeno, Enalapril, tramadol, Insulina glargina, Enantium, Amoxicilina, Irbesartan.	Las mayores frecuencias de respuesta se dieron en: 17% Metformina 9% Omeprazol
C.S. de Paritilla	Amlodipina, Levotiroxina, Hidroclorotiazida triamtereno, Enalapril, Trimetazidina, Dobesilato de calcio, Metformina, Sitagliptina, Rosuvastatina.	Las mayores frecuencias de respuesta se dieron en: 7% Amlodipina 7% Levotiroxina
Hospital de Tonosí	Acetaminofén, Calcio, Fenobarbital, Amlodipina, Diazide, Enalapril, Cardioaspirina, Gentamicina gotas, Levotiroxina, Indapamida, Insulina, Lisinopril, Mucovibrol, Verapamilo, Metformina, Simvastatina, óvulos vaginales, multivitaminas.	Las mayores frecuencias de respuesta se dieron en: 30% Acetaminofén 12% Verapamilo.
C.S.de Sabana Grande	Para la presión, Diclofenaco, Amlodipina, Ranitidina, Salbutamol, Enalapril 20mg, Enterogermina, desparasitante.	33% no detallaron el medicamento no dispensado. Las mayores frecuencias de respuesta se dieron en: 20% para la presión
C.S. de Pedasí	Diclofenaco, Clotrimazol tópico.	
Hospital Joaquín P. Franco S.	Acetaminofén, antibióticos, Ácido fólico, Ibuprofeno, Gastrigel, Aero om, Ambroxol, para la presión, antihistamínico, Buscapina simple, Cataflán, Clonazepam, Corilin, Intrafer, Gripekids, Diclofenaco gel, Enterogermina, Enalapril, Clotrimazol, Indapamida, bálsamo fuerte, Fenobarnital, Daflon, Metformina, lágrimas artificiales, Montelukast, Perindopril, Nifedipino, Carvedilol, Alprazolam, Akineton, Salbutamol, vitaminas, Simvastatina.	6% no recuerdan el medicamento no dispensado. Las mayores frecuencias de respuesta se dieron en: 18% antibióticos 6% Gastrigel 5% Enalapril 5% antihistamínicos

**CATEGORÍA: ATENCIÓN PERSONALIZADA.**

Evaluación porcentual en cuanto a si el médico preguntó qué medicinas tomaba en la consulta, por instalación de salud, Región de Salud de Los Santos, septiembre 2019.



Evaluación porcentual en cuanto a si el médico preguntó si sufre de alguna enfermedad, por instalación de salud, Región de Salud de Los Santos, septiembre 2019.



Al evaluar si **el médico preguntó qué medicinas tomaba durante la consulta**, un promedio de 95.7% de los encuestados respondieron que sí, y al evaluar si **el médico preguntó si sufre de alguna enfermedad**, el 95.2% de los encuestados respondieron que si, en las seis instalaciones evaluadas.

**DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD  
DEPARTAMENTO DE MONITOREO Y EVALUACIÓN  
INFORME DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE INSTALACIONES DE LA  
REGIÓN DE SALUD DE NGABE BUGLÉ, SEPTIEMBRE 2019.**

**Fecha del informe:** 26 de diciembre de 2019.

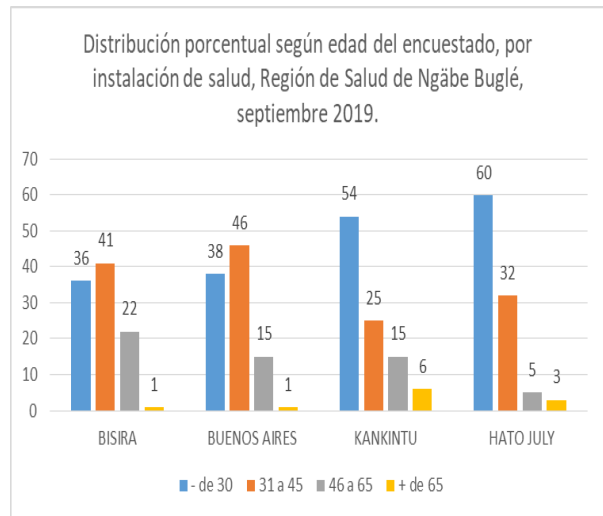
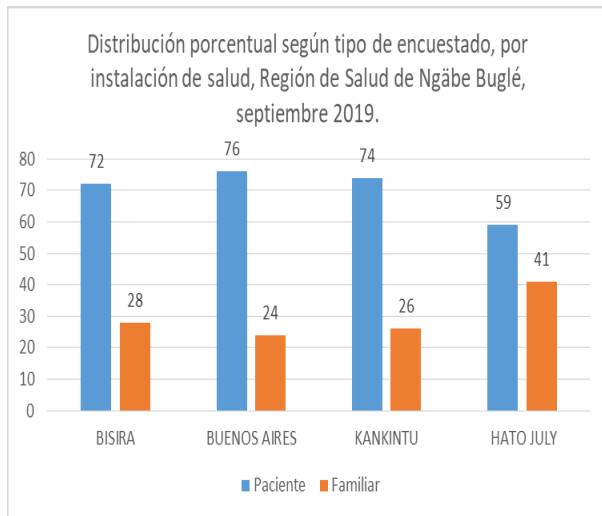
**Preparado por:** Dra. Miriam de Donadío.

**Coordinador regional de encuestas de satisfacción / Calidad:** Dr. Benjamín Montezuma.

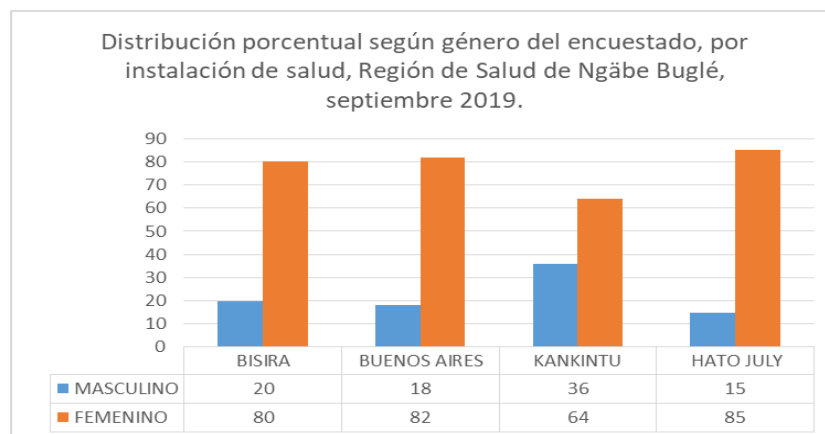
Utilizando el formato institucional de encuesta de satisfacción del usuario externo, se aplicaron **376 encuestas** en las instalaciones de salud: Centro de Salud de Bisira, Centro de Salud de Buenos Aires, Centro de Salud de Kankintu, y Centro de Salud de Hato July, durante el mes de septiembre de 2019.

A continuación, detallamos los hallazgos más relevantes.

**CATEROGÍA: DATOS GENERALES.**

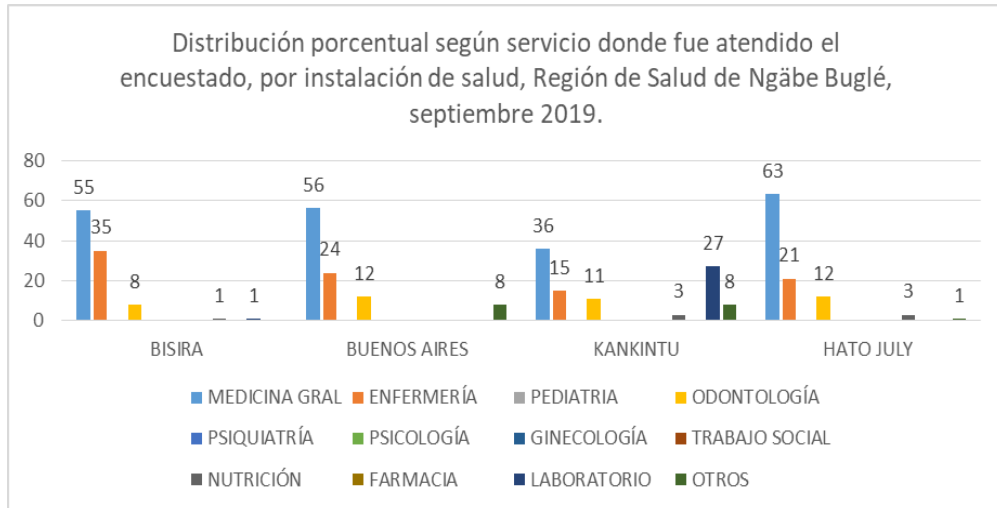


En promedio, el 70% de los encuestados eran pacientes en las cuatro instalaciones de salud evaluadas. En promedio, la mayor cantidad de encuestados se encontraba en el rango de edad de menos de 30 años para las cuatro instalaciones de salud evaluadas; en el Centro de Salud de Bisira y Buenos Aires, el porcentaje más alto de encuestados estaba en el rango de edad de 31 a 45 años.

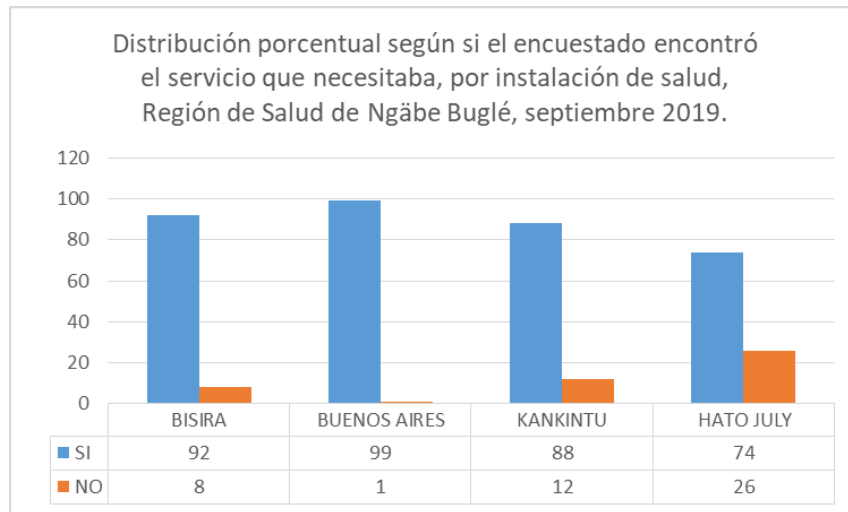




En promedio, el 78% de los encuestados eran mujeres, para las cuatro instalaciones de salud evaluadas.

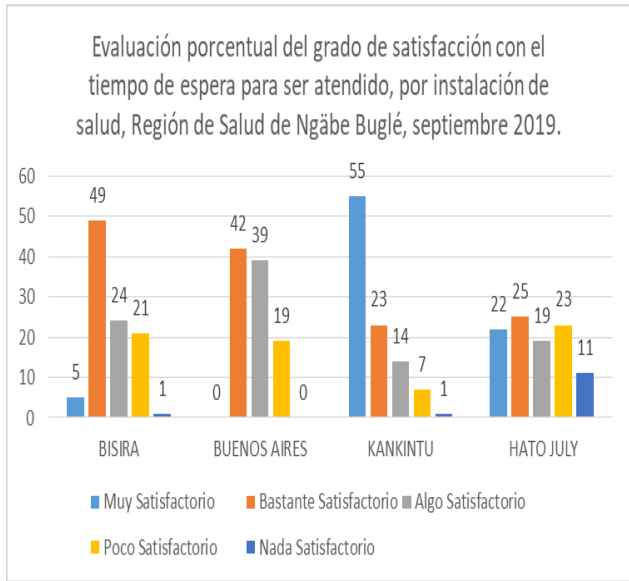
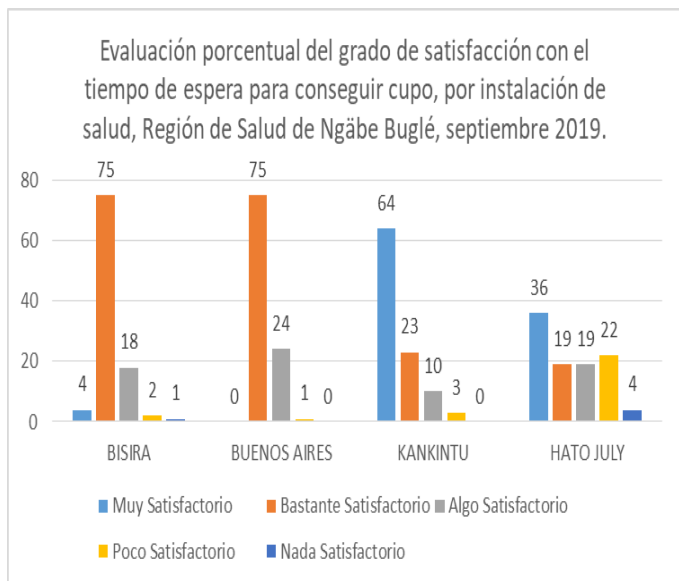


La mayor parte de los encuestados en las cuatro instalaciones evaluadas, refieren haber sido atendidos en el servicio de medicina general (en promedio de 52%).



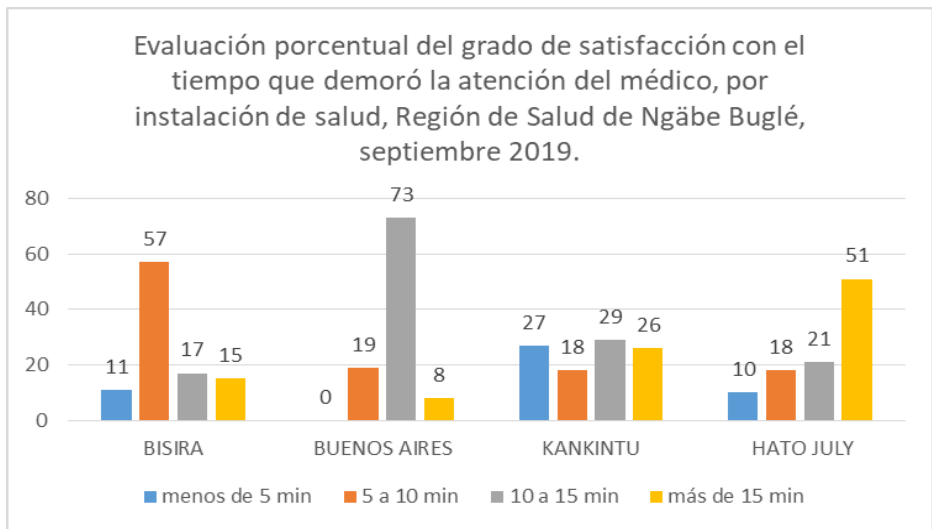
En promedio un 88% de los encuestados refieren haber **encontrado los servicios que buscaban**. En el Centro de Salud de Hato July, los encuestados que no encontraron los servicios que buscaban, refirieron que los mismos eran en un 79% medicina general, y laboratorio, nutrición, farmacia.

**CATEGORÍA: PUNTUALIDAD Y PRONTITUD EN LOS SERVICIOS**



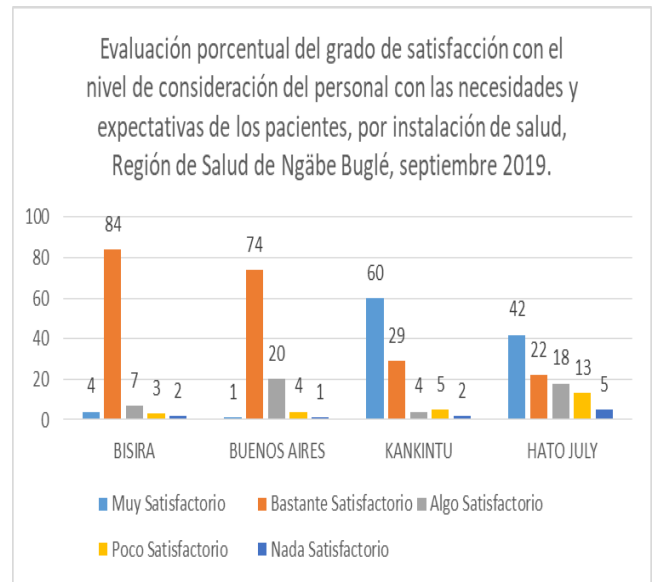
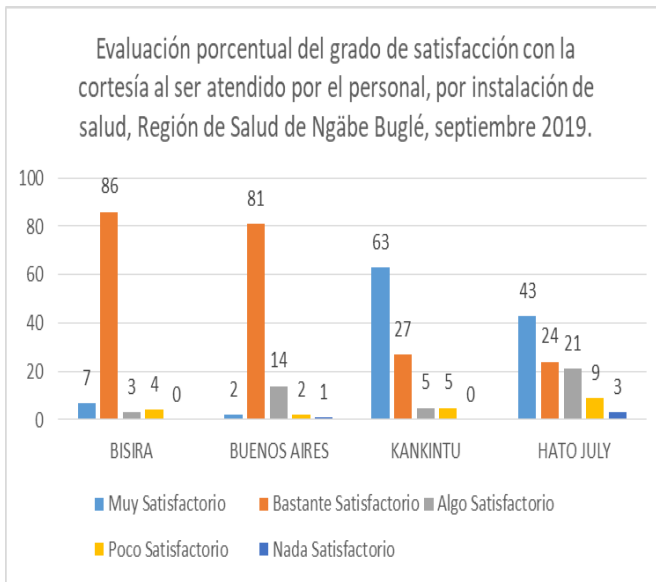
Para la evaluación del **tiempo de espera en conseguir cupo**, en promedio el 48% de las respuestas lo calificaban como bastante satisfactorio.

En cuanto al **tiempo de espera para ser atendido**, un promedio de 35% de los encuestados lo calificaron como bastante satisfactorio. En el Centro de Salud de Buenos Aires y en el Centro de Salud de Hato July, un 58% y 53% (respectivamente) de los encuestados, calificaron el tiempo de espera para ser atendido como algo, poco y nada satisfactorio.



En cuanto al **tiempo que dura la atención del médico**, en promedio el 35% de los encuestados refiere que la atención dura de 10 a 15 minutos.

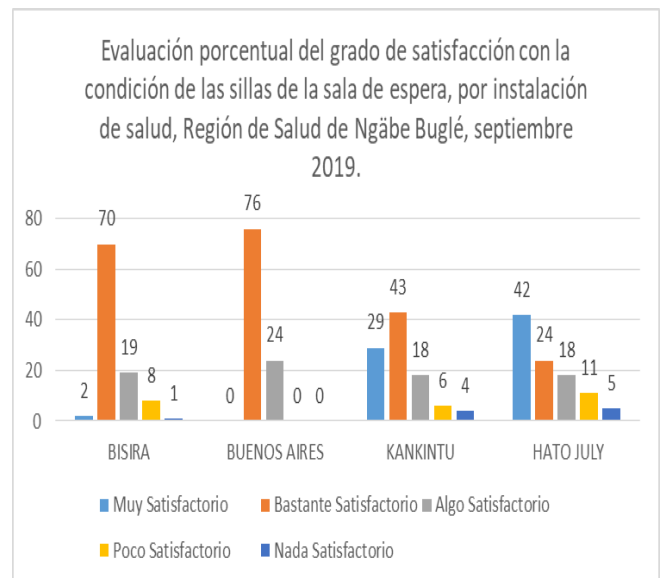
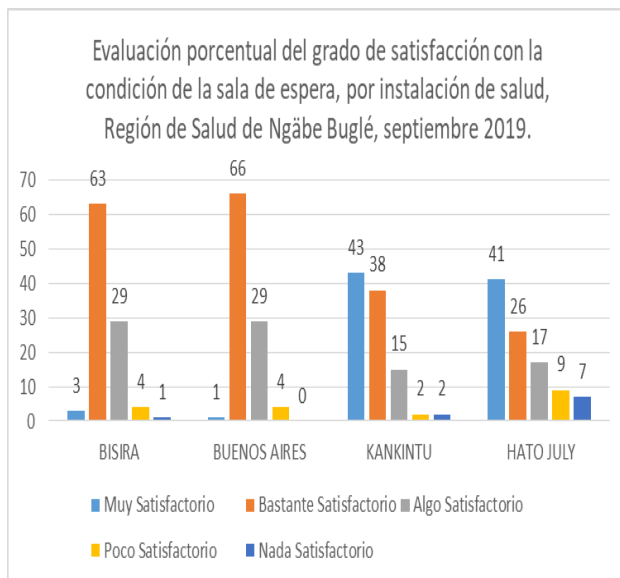
**CATEGORÍA: CORTESÍA Y SENSIBILIDAD CON EL PERSONAL**



En la evaluación de la **cortesía al ser atendido por el personal**, en promedio el 54.5% de los encuestados lo califican como bastante satisfactorio.

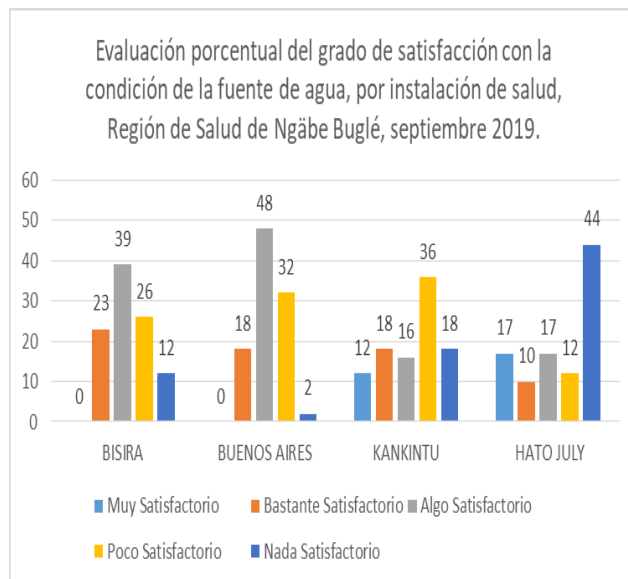
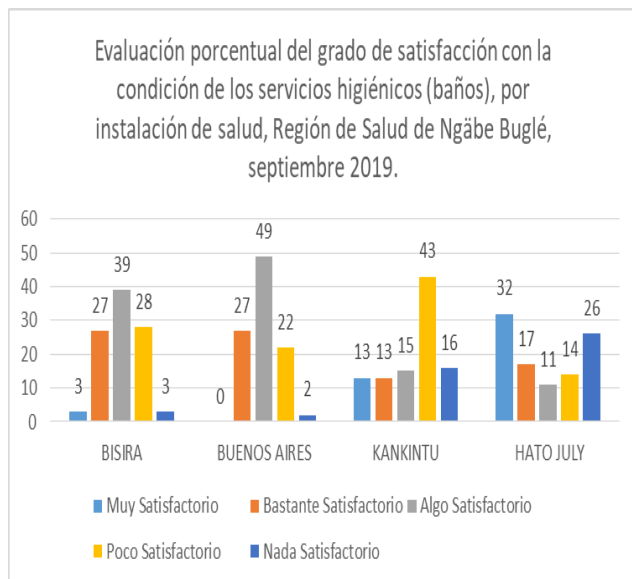
En la evaluación del **nivel de consideración del personal con las necesidades y expectativas de los pacientes**, en promedio el 52.2% de los encuestados lo califican como bastante satisfactorio.

**CATEGORÍA: AMBIENTE FÍSICO DE LA INSTALACIÓN DE SALUD.**



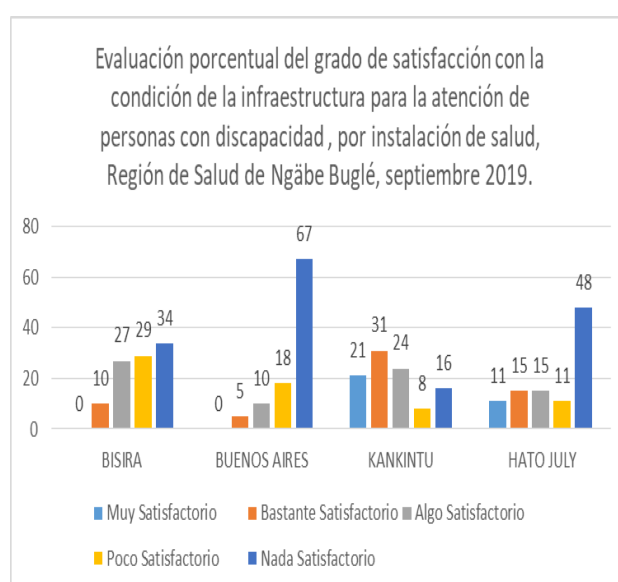
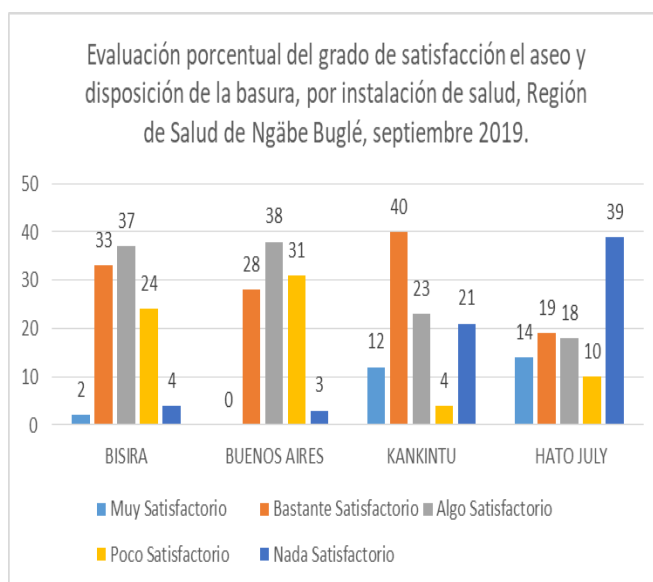
En la evaluación de la **condición de la sala de espera**, en promedio el 48% de los encuestados lo califican como bastante satisfactorio.

En cuanto a la **condición de las sillas de la sala de espera**, en promedio el 53% de los encuestados lo califican como bastante satisfactorio.



En promedio, el 28.5% de los encuestados calificaron la **condición de los servicios higiénicos (baños)** como algo satisfactorio; se obtuvo un 74% y 73% de evaluación de algo, poco y nada satisfactorio en el Centro de Salud de Kankintu y Centro de Salud de Buenos Aires, respectivamente.

En la evaluación de la **condición de la fuente de agua**, en promedio el 30 % de los encuestados lo califican como algo satisfactorio; se obtuvo un 73% de evaluación de algo, poco y nada satisfactorio en el Centro de Salud de Hato July.

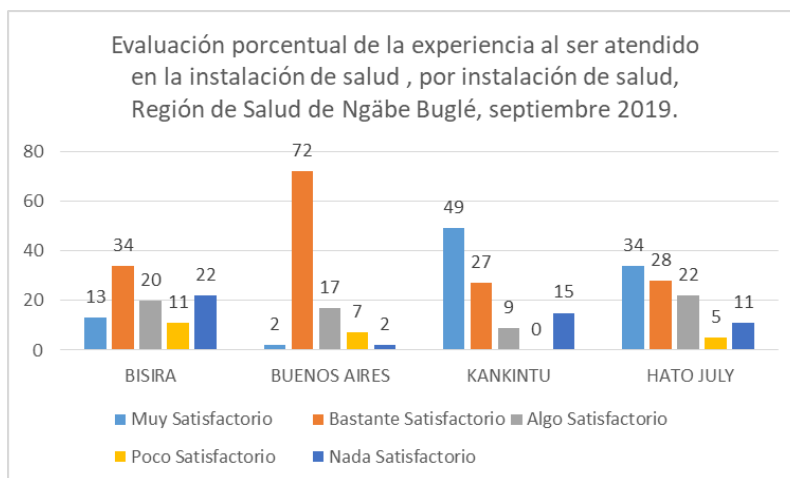


En cuanto a la **disposición de la basura**, en promedio el 30% de los encuestados la califica como bastante satisfactorio. En el Centro de Salud de Buenos Aires y Hato July, el 72% y 67% de los

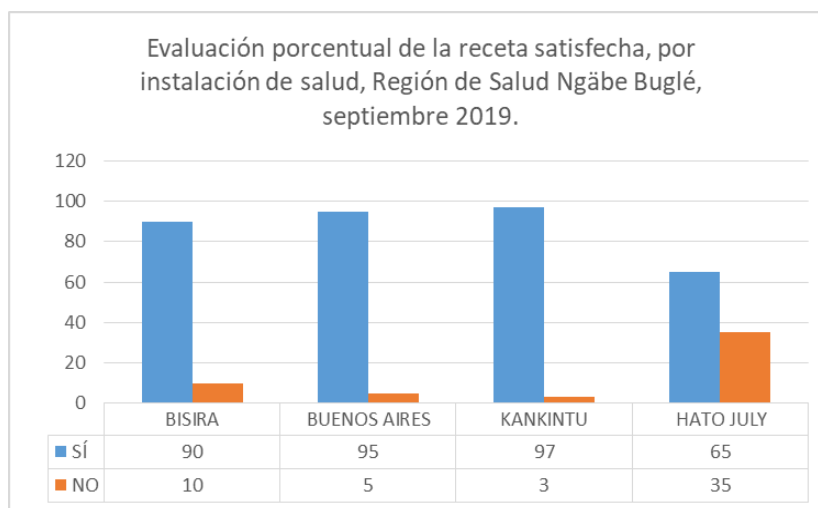
encuestados (respectivamente), califican como algo, poco y nada satisfactorio el aseo y disposición de la basura.

En promedio, un 41% de los encuestados califica **la infraestructura para la atención de discapacitados** como nada satisfactoria. En el Centro de Salud de Buenos Aires, el 95% de los encuestados califican como algo, poco y nada satisfactoria la condición de la infraestructura para la atención de personas con discapacidad.

**CATEGORÍA: NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN CON LA INSTALACIÓN DE SALUD Y RECETA SATISFECHA.**



En cuanto a la **experiencia al ser atendido en la instalación de salud**, en promedio el 40% de los encuestados la califica como bastante satisfactorio. En el Centro de Salud de Bisira, el 53% de los encuestados califican como algo, poco y nada satisfactoria la experiencia al ser atendido en la instalación de salud.

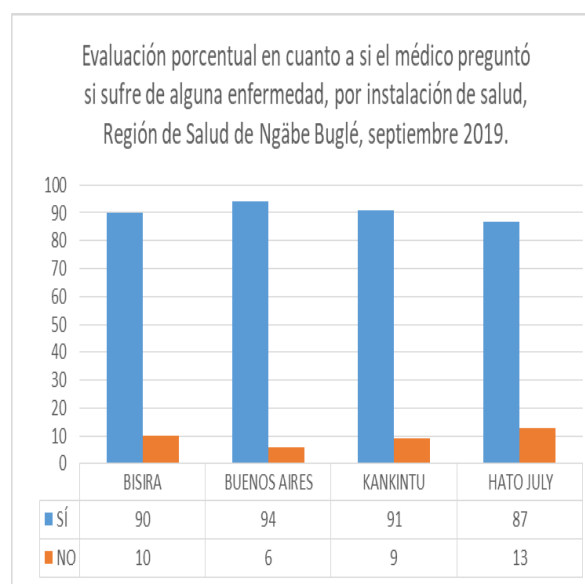
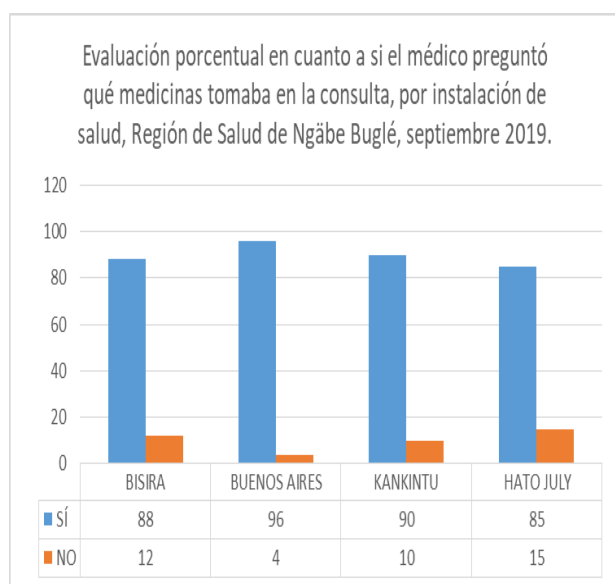


En promedio, un 87% de los encuestados refieren **haber encontrado todos los medicamentos que les prescribieron**.

A continuación se detalla, por instalación, los medicamentos que fueron reportados por los encuestados, como no dispensados.

INSTALACIÓN	MEDICAMENTO NO DISPENSADO SEGÚN EL ENCUESTADO	OBSERVACIÓN
C.S. Bisira	Antibiótico, Acetaminofén, bálsamos.	
C.S. de Buenos Aires	Salbutamol, bálsamo, jarabe para la tos, Fusidin, para el dolor, prednisolona.	
C.S. de Kankintu	Para la fiebre, bálsamos.	
C.S. de Hato July	Acetaminofén, bálsamos, Fusidin, Gastrigel.	Las mayores frecuencias de respuesta se dieron en: 48% Acetaminofén 39% Bálsamos

### CATEGORÍA: ATENCIÓN PERSONALIZADA.



Al evaluar si **el médico preguntó qué medicinas tomaba durante la consulta**, un promedio de 90% de los encuestados respondieron que sí, y al evaluar si **el médico preguntó si sufre de alguna enfermedad**, el 90% de los encuestados respondieron que si, en las cuatro instalaciones evaluadas.

**DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD  
DEPARTAMENTO DE MONITOREO Y EVALUACIÓN  
INFORME DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE INSTALACIONES DE LA  
REGIÓN DE SALUD DE PANAMÁ ESTE, SEPTIEMBRE 2019.**

**Fecha del informe:** 22 de noviembre de 2019.

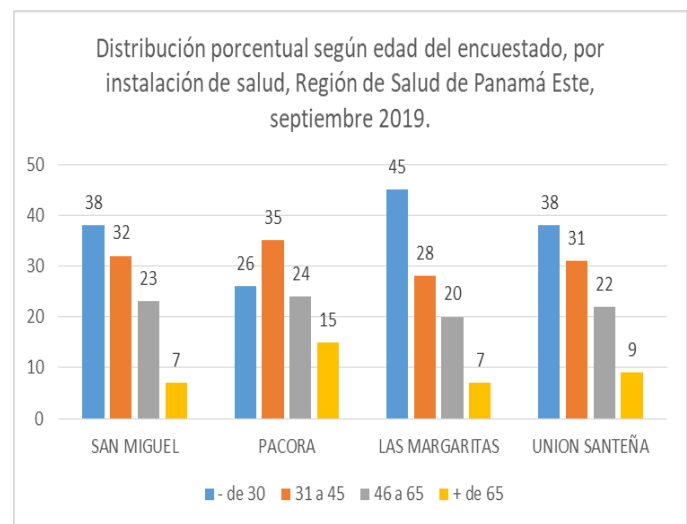
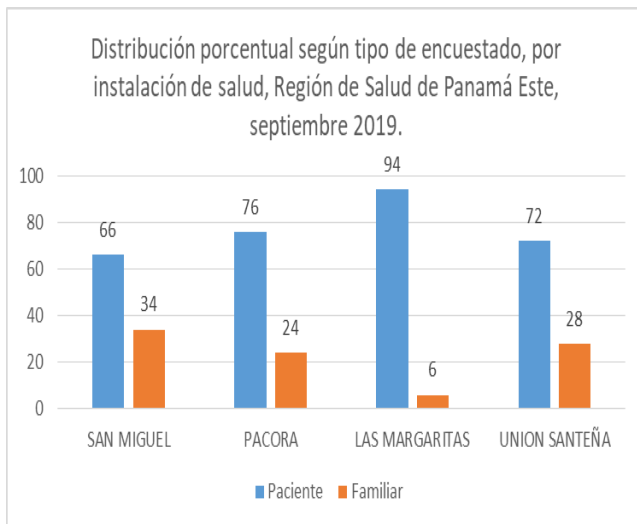
**Preparado por:** Dra. Miriam de Donadío.

**Coordinador regional de encuestas de satisfacción / Calidad:** Dr. Santos Magallón.

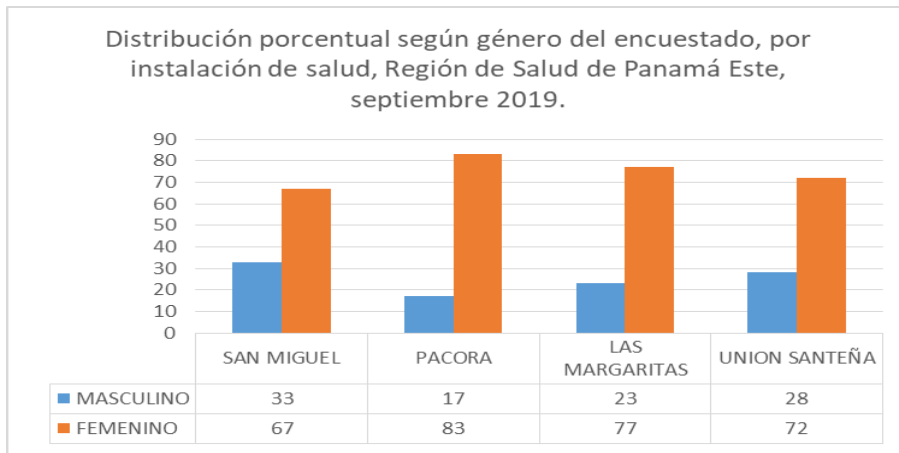
Utilizando el formato institucional de encuesta de satisfacción del usuario externo, se aplicaron **313 encuestas** en las instalaciones de salud: Centro de Salud de San Martín, Centro de Salud de Pacora, Centro de Salud Las Margaritas, y Centro de Salud Unión Santeña, durante el mes de septiembre de 2019.

A continuación, detallamos los hallazgos más relevantes.

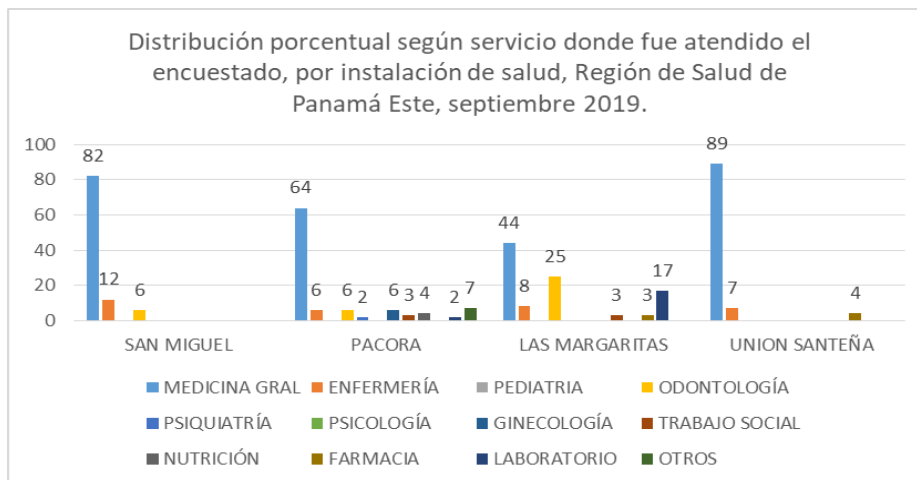
**CATEROGÍA: DATOS GENERALES.**



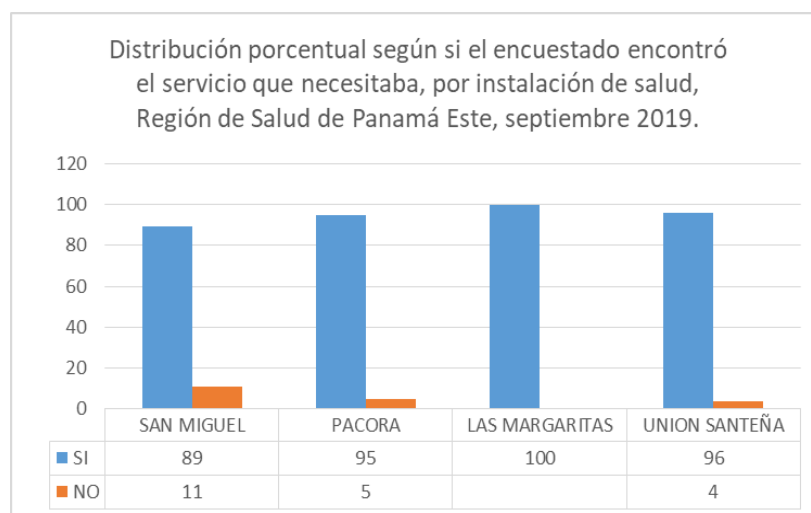
En promedio, el 77% de los encuestados eran pacientes en las cuatro instalaciones de salud evaluadas. En promedio, la mayor cantidad de encuestados se encontraba en el rango de edad de menos de 30 años en las cuatro instalaciones de salud evaluadas; en el Centro de Salud de Pacora, el porcentaje más alto de encuestados estaba en el rango de edad de 31 a 45 años.



En promedio, el 75% de los encuestados eran mujeres, para las seis instalaciones de salud evaluadas.



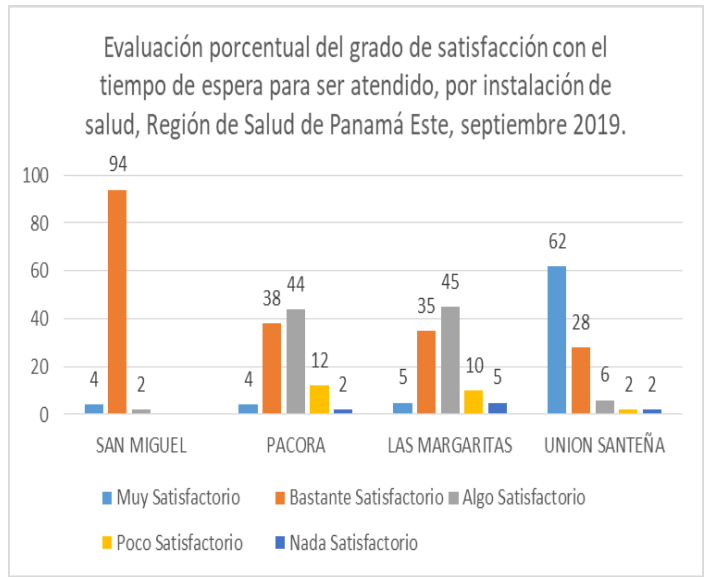
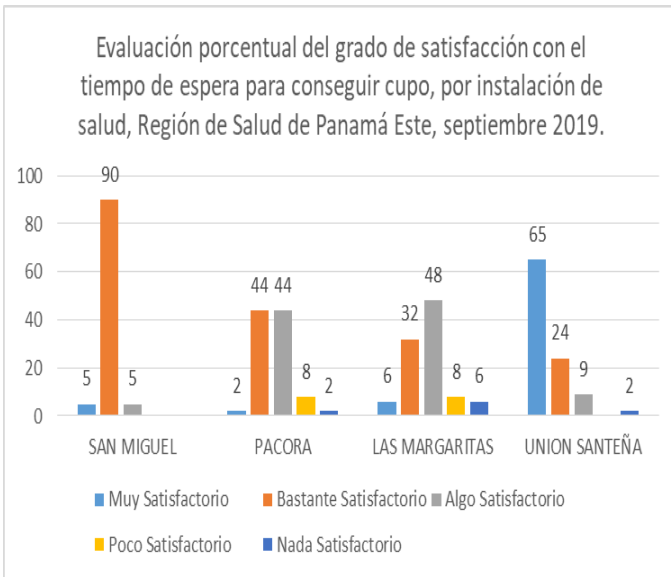
La mayor parte de los encuestados en las cuatro instalaciones evaluadas, refieren haber sido atendidos en el servicio de medicina general (en promedio de 70%).



En promedio un 95% de los encuestados refieren haber encontrado los servicios que buscaban.

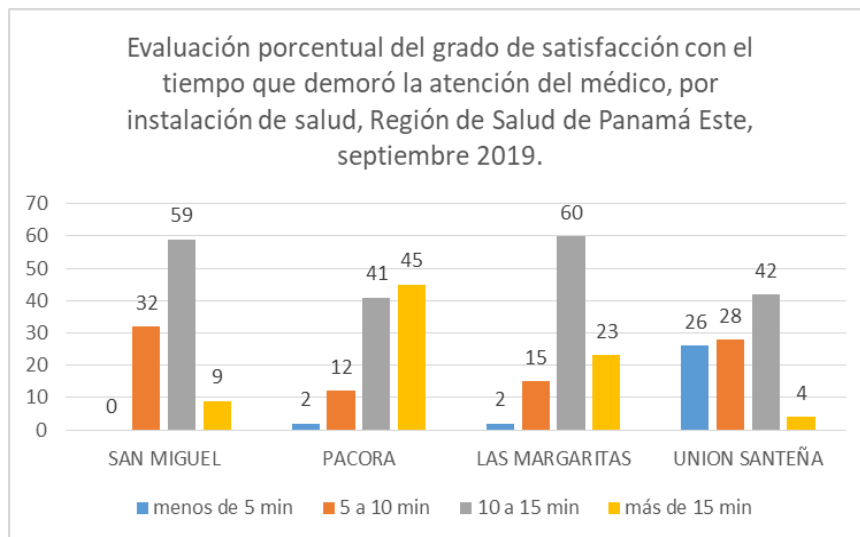


**CATEGORÍA: PUNTUALIDAD Y PRONTITUD EN LOS SERVICIOS**



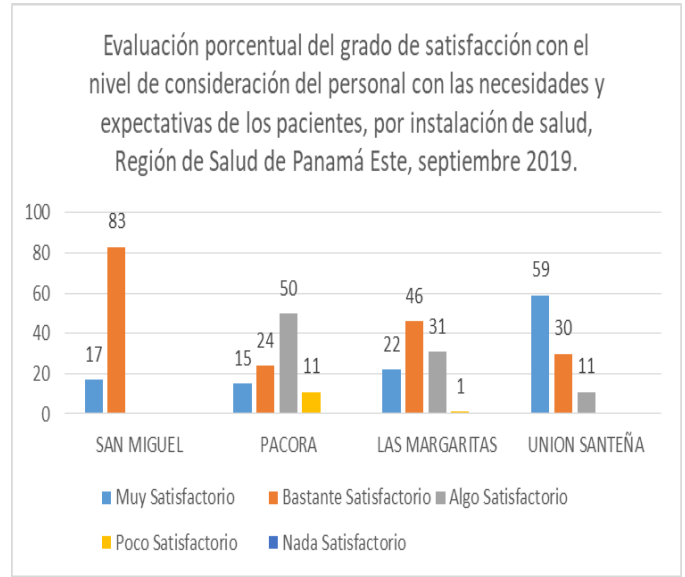
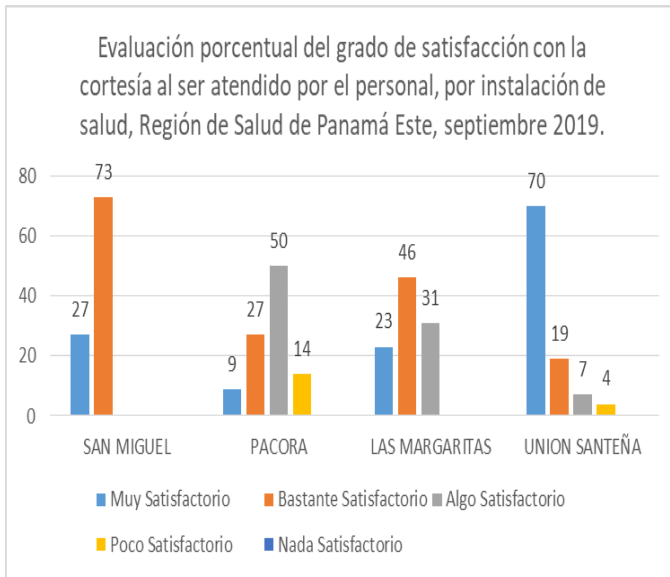
Para la evaluación del **tiempo de espera en conseguir cupo**, en promedio el 48% de las respuestas lo calificaban como bastante satisfactorio; un promedio de 27% lo calificaron como algo satisfactorio. En el Centro de Salud de Las Margaritas, un 62% de los encuestados calificaron el tiempo de espera para conseguir un cupo como algo, poco y nada satisfactorio.

En cuanto al **tiempo de espera para ser atendido**, un promedio de 49% de los encuestados lo calificaron como bastante satisfactorio. En el Centro de Salud de Pacora y en el Centro de Salud de Las Margaritas, un 58% y 60% (respectivamente) de los encuestados, calificaron el tiempo de espera para ser atendido como algo, poco y nada satisfactorio.



En cuanto al **tiempo que dura la atención del médico**, en promedio el 50% de los encuestados refiere que la atención dura de 10 a 15 minutos.

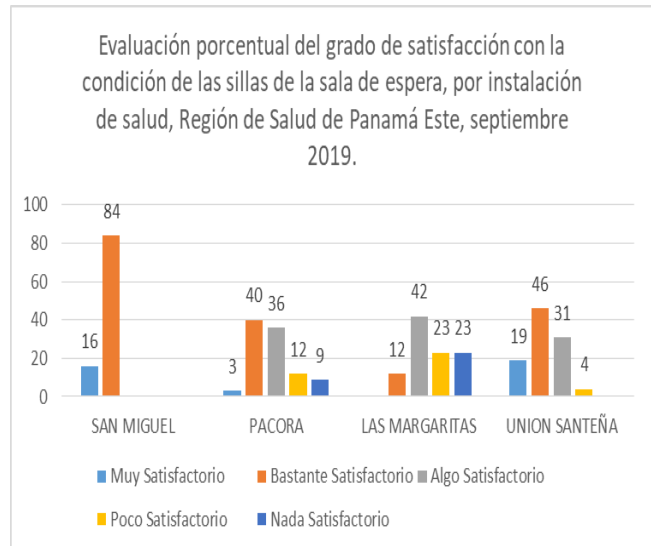
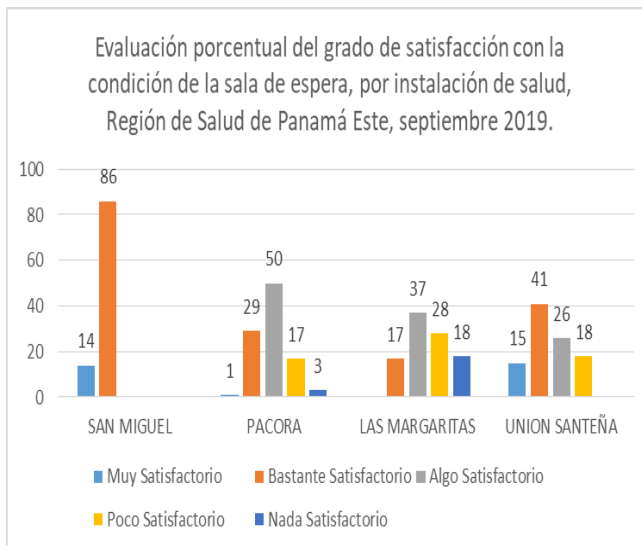
### **CATEGORÍA: CORTESÍA Y SENSIBILIDAD CON EL PERSONAL**



En la evaluación de la **cortesía al ser atendido por el personal**, en promedio el 41.2% de los encuestados lo califican como bastante satisfactorio, y un 32.2% como muy satisfactorio.

En la evaluación del **nivel de consideración del personal con las necesidades y expectativas de los pacientes**, en promedio el 46% de los encuestados lo califican como bastante satisfactorio.

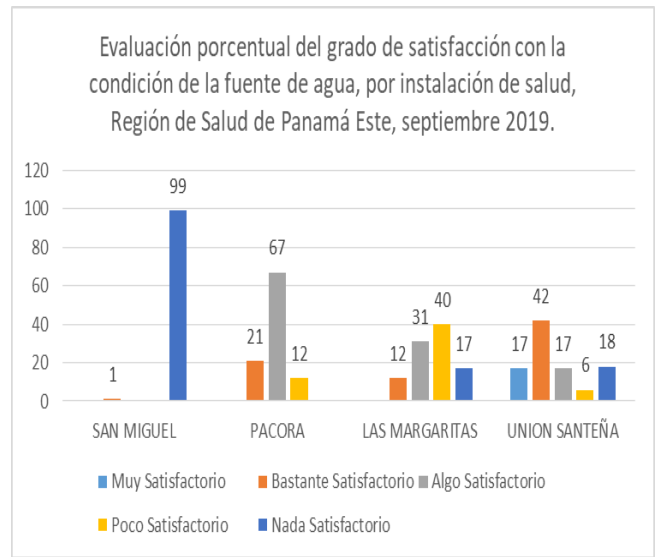
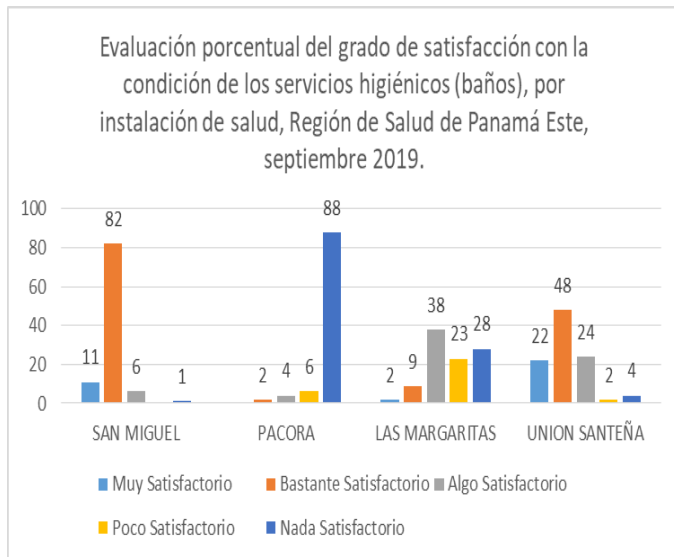
### **CATEGORÍA: AMBIENTE FÍSICO DE LA INSTALACIÓN DE SALUD.**



En la evaluación de la **condición de la sala de espera**, en promedio el 43.2% de los encuestados lo califican como bastante satisfactorio. En el Centro de Salud de Las Margaritas, el 83% califican como poco y nada satisfactoria la condición de la sala de espera; en el Centro de Salud de Pacora

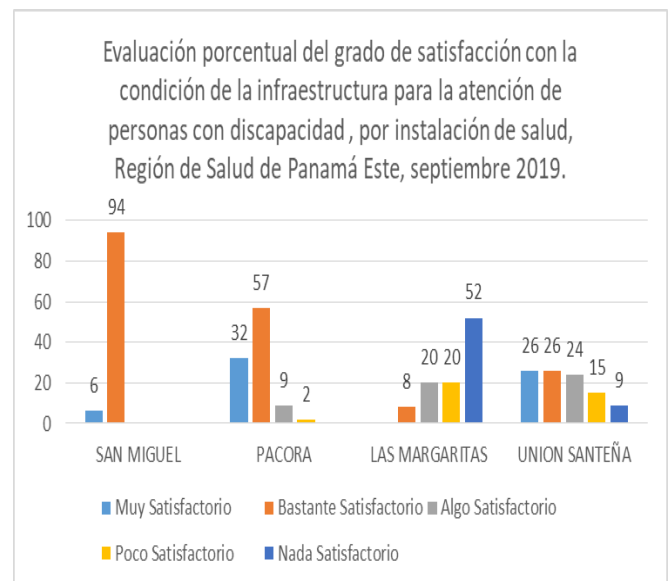
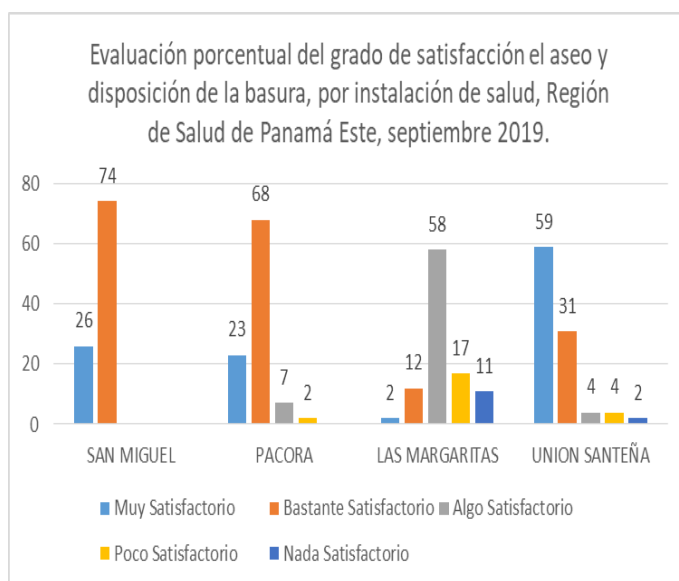
el 70% de los encuestados califican como poco y nada satisfactoria la condición de la sala de espera.

En cuanto a la **condición de las sillas de la sala de espera**, en promedio el 46% de los encuestados lo califican como bastante satisfactorio. En el Centro de Salud de Las Margaritas el 88% de los encuestados califican como poco y nada satisfactoria la condición de las sillas de la sala de espera.



En promedio, el 35.2% de los encuestados calificaron la **condición de los servicios higiénicos (baños)** como bastante satisfactorio; se obtuvo un 94% de evaluación de poco y nada satisfactorio en el Centro de Salud de Pacora.

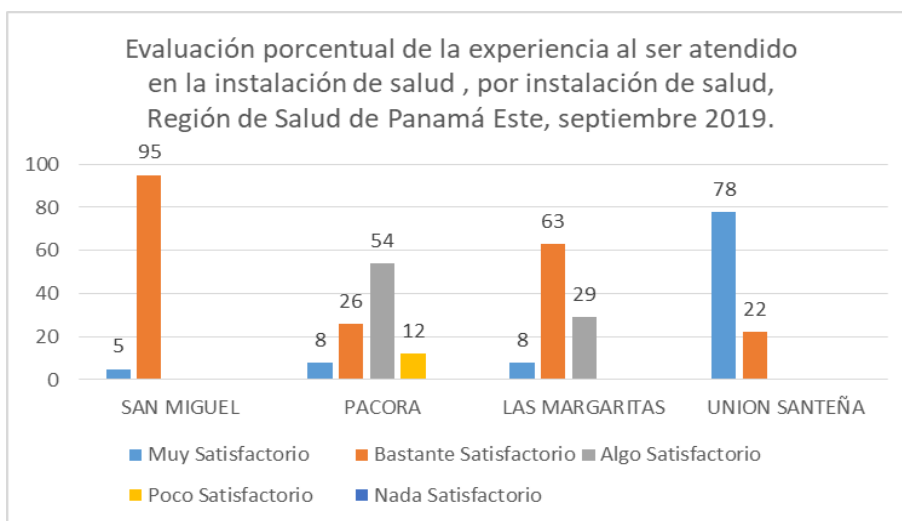
En la evaluación de la **condición de la fuente de agua**, en promedio el 33.5% de los encuestados lo califican como nada satisfactorio; se obtuvo un 99% de evaluación de nada satisfactorio en el Centro de Salud de San Miguel; un 79% de evaluación de algo, poco y nada satisfactorio en el Centro de Salud de Pacora; y un 88% de evaluación de algo, poco y nada satisfactorio en el Centro de Salud de Las Margaritas.



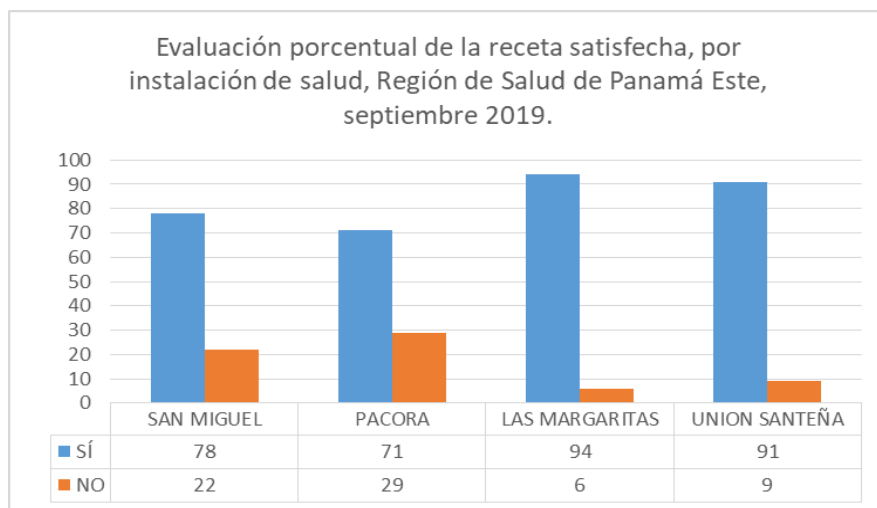
En cuanto a la **disposición de la basura**, en promedio el 46.2% de los encuestados la califica como bastante satisfactorio. En el Centro de Salud de Las Margaritas, el 86% de los encuestados califican como algo, poco y nada satisfactorio el aseo y disposición de la basura.

En promedio, un 46.2% de los encuestados califica la **infraestructura para la atención de discapacitados** como bastante satisfactoria. En el Centro de Salud de Las Margaritas, el 72% de los encuestados califican como poco y nada satisfactoria la condición de la infraestructura para la atención de personas con discapacidad.

**CATEGORÍA: NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN CON LA INSTALACIÓN DE SALUD Y RECETA SATISFECHA.**



En cuanto a la **experiencia al ser atendido en la instalación de salud**, en promedio el 52% de los encuestados la califica como bastante satisfactorio. En el Centro de Salud de Pacora, el 66% de los encuestados califican como algo y poco satisfactoria la experiencia al ser atendido en la instalación de salud.

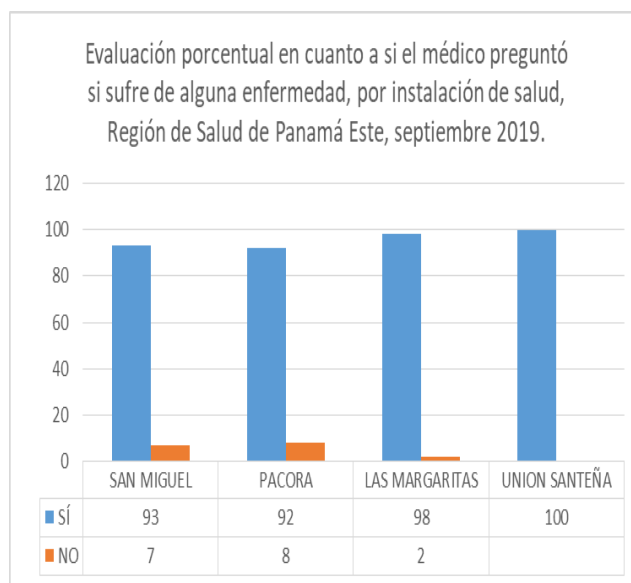
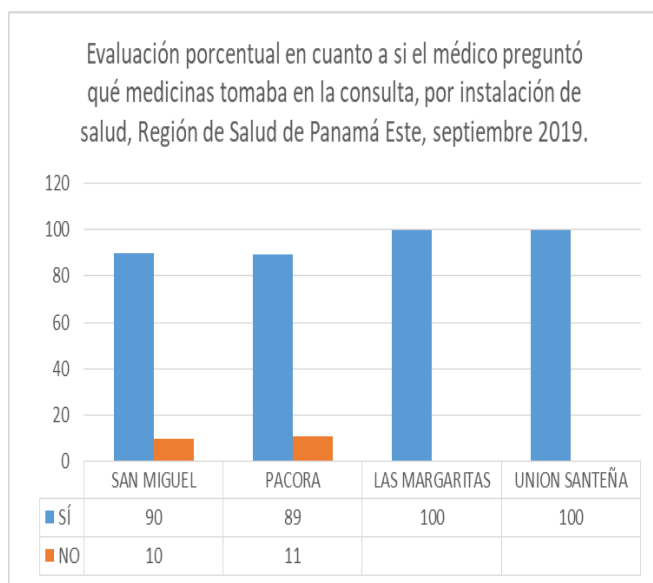


En promedio, un 84% de los encuestados refieren **haber encontrado todos los medicamentos que les prescribieron.**

A continuación se detalla, por instalación, los medicamentos que fueron reportados por los encuestados, como no dispensados.

INSTALACIÓN	MEDICAMENTO NO DISPENSADO SEGÚN EL ENCUESTADO	OBSERVACIÓN
C.S. de San Miguel (San Martín)	Amlodipina, Acetaminofén tabletas, suero oral, Albendazol tabletas, Ceftriaxona inyectable, Enalapril, Metformina, Diclofenaco inyectable, Atenolol, Metronidazol, Mupiral pomada, solución salina spray, Floconazol, Irbesartán, Aspirina, Enalapril, Alopurinol 300 mg, Clotrimazol crema.	Las mayores frecuencias de respuesta se dieron en: 21% Metformina 14% suero oral
C.S. de Pacora	Crema tópica, para el estómago, para el colesterol, antibiótico, vitaminas, Calcio, Acetamonifén, Lisinopril, para la presión.	45% no le recetaron medicamento.
C.S. de Las Margaritas	Dobesilato de calcio 500mg, Albendazol 200mg, Clotrimazol, Risperidona 1mg, Ambroxol, Ibuprofeno, Fucidin.	
C.S. Unión Santeña	Amlodipina, para el dolor, para la presión.	

#### **CATEGORÍA: ATENCIÓN PERSONALIZADA.**



Al evaluar si **el médico preguntó qué medicinas tomaba durante la consulta**, un promedio de 95% de los encuestados respondieron que sí, y al evaluar si **el médico preguntó si sufre de alguna enfermedad**, el 96% de los encuestados respondieron que si, en las cuatro instalaciones evaluadas.

**DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD**  
**DEPARTAMENTO DE MONITOREO Y EVALUACIÓN**  
**INFORME DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE INSTALACIONES DE LA**  
**REGIÓN DE SALUD DE PANAMÁ NORTE, SEPTIEMBRE 2019.**

**Fecha del informe:** 10 de octubre de 2019.

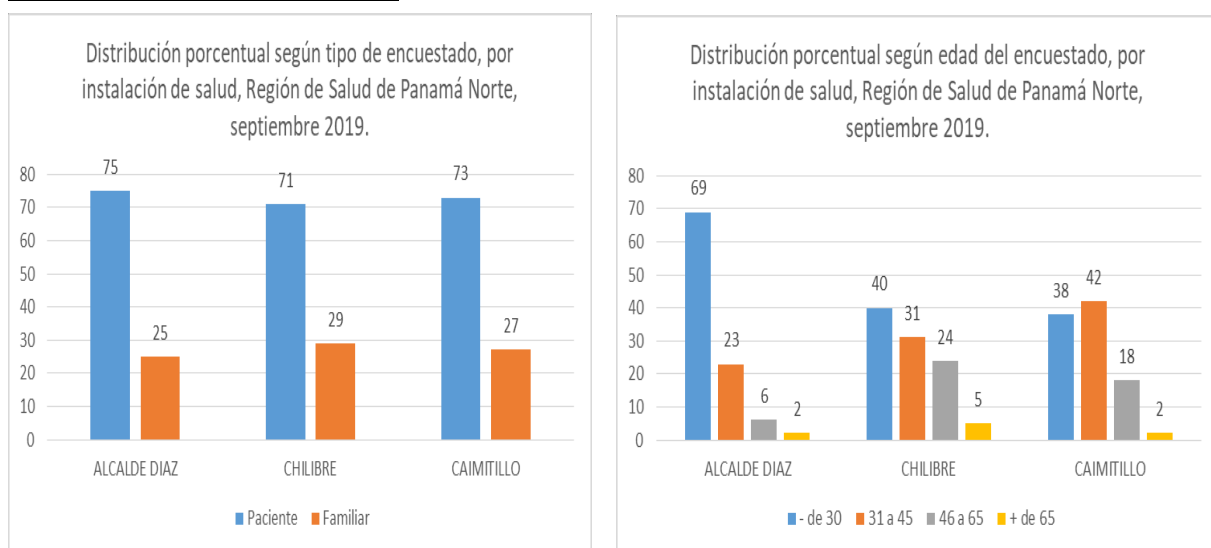
**Preparado por:** Dra. Miriam de Donadío.

**Coordinador regional de encuestas de satisfacción / Calidad:** Dra. Mara González.

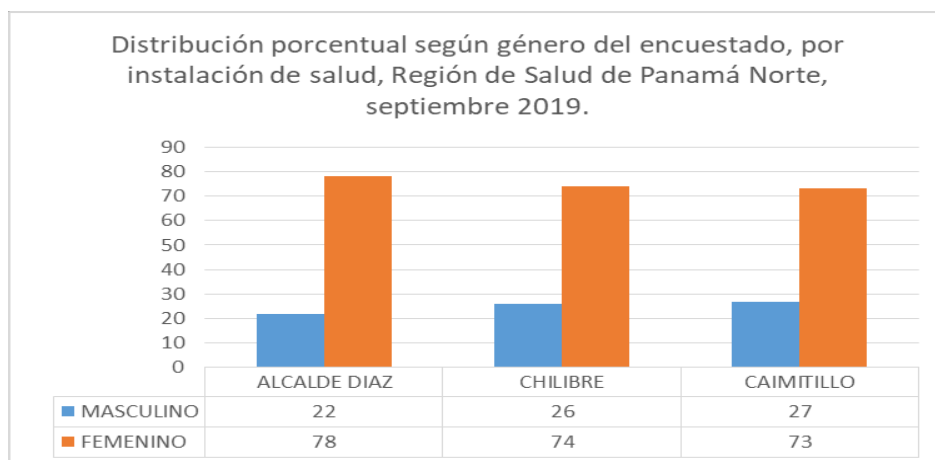
Utilizando el formato institucional de encuesta de satisfacción del usuario externo, se aplicaron **378 encuestas** en las instalaciones de salud: Centro de Salud de Alcalde Diaz, Centro de Salud de Chilibre, y Sub Centro de Caimitillo, durante el mes de septiembre de 2019.

A continuación, detallamos los hallazgos más relevantes.

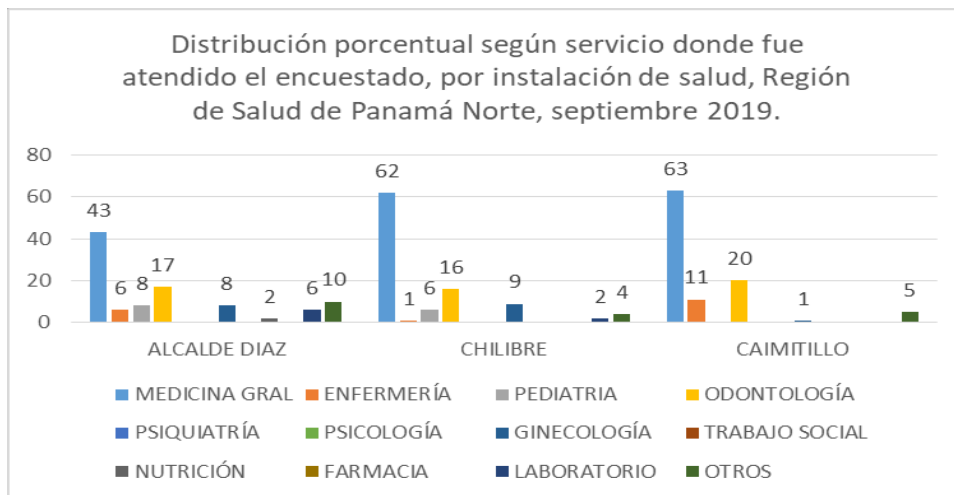
**CATEROGÍA: DATOS GENERALES.**



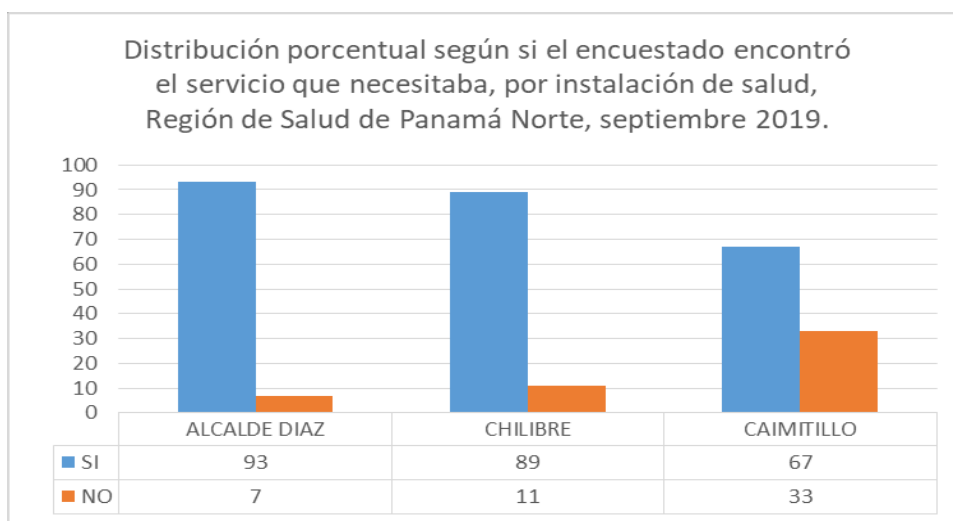
En promedio, el 73% de los encuestados eran pacientes en las tres instalaciones de salud evaluadas. La mayor cantidad de encuestados se encontraba en el rango de edad de menos de 30 años para las tres instalaciones de salud evaluadas.



En promedio, el 75% de los encuestados eran mujeres, para las tres instalaciones de salud evaluadas.

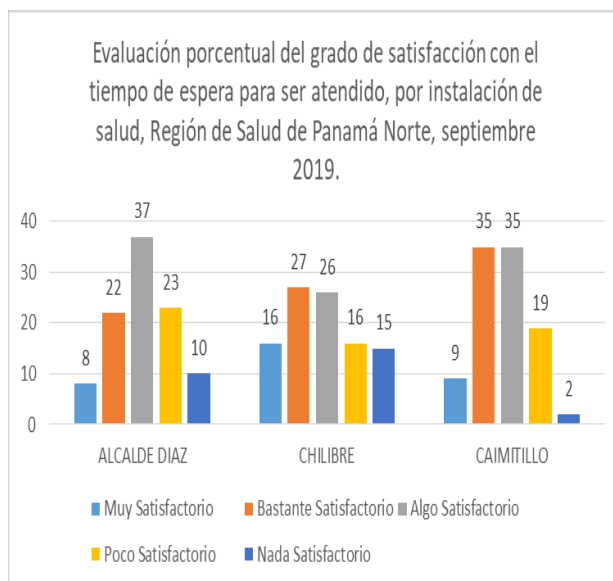
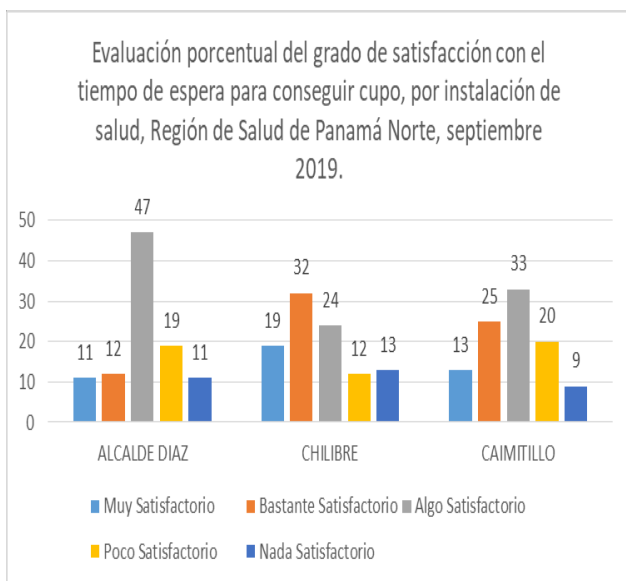


La mayor parte de los encuestados en las tres instalaciones evaluadas, refieren haber sido atendidos en el servicio de medicina general (en promedio de 56%); el segundo servicio con mayor frecuencia es el servicio de odontología, con un promedio de 18%.



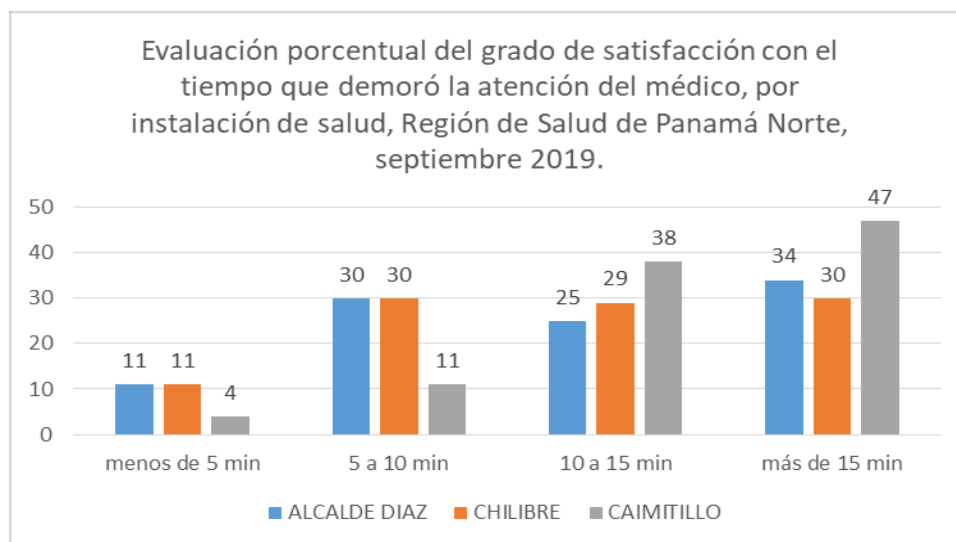
En promedio un 83% de los encuestados refieren haber **encontrado los servicios que buscaban**. En el Centro de Salud de Caimitillo, el 33% de los encuestados refirieron no encontrar el servicio que buscaban. Aquí, un 38% refiere no encontrar el servicio de laboratorio, el 38% refiere no encontrar el servicio de ginecología, y el 24% refiere no encontrar el servicio de pediatría; en los centros de salud de Alcalde Diaz y Chilibre, los servicios que no se encontraron con más frecuencia según los encuestados son ginecología, psiquiatría y psicología.

## **CATEGORÍA: PUNTUALIDAD Y PRONTITUD EN LOS SERVICIOS**



Para la evaluación del **tiempo de espera en conseguir cupo**, en promedio el 34.6% de las respuestas lo calificaban como algo satisfactorio; un promedio de 23% lo calificaron como bastante satisfactorio. En el Centro de Salud de Chilibre, un 51% de los encuestados calificaron el tiempo de espera para conseguir un cupo entre muy satisfactorio y bastante satisfactorio.

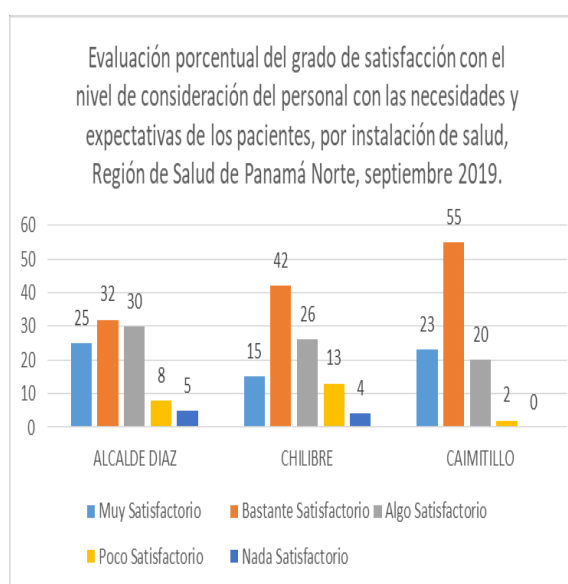
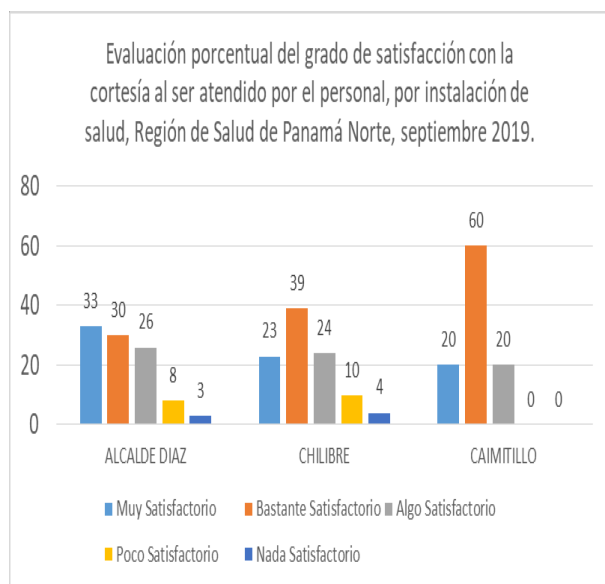
En cuanto al **tiempo de espera para ser atendido**, un promedio de 32.6% de los encuestados lo calificaron como algo satisfactorio.



En cuanto al **tiempo que dura la atención del médico**, en promedio el 37% de los encuestados refiere que la atención dura más de 15 minutos.



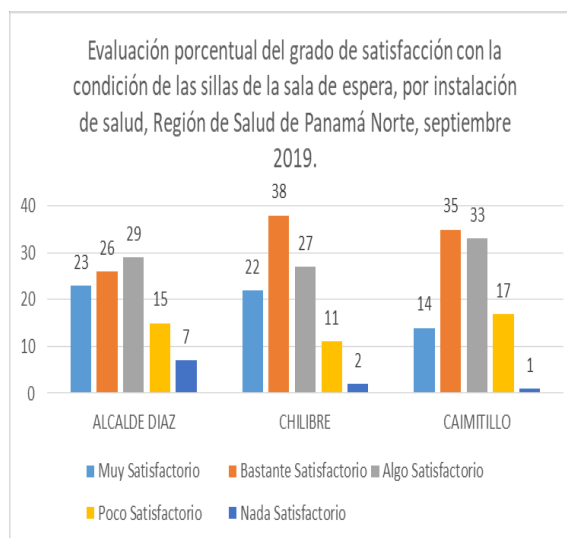
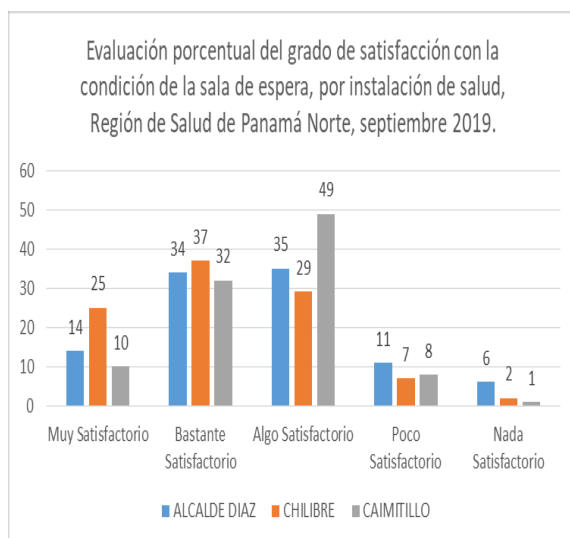
### **CATEGORÍA: CORTESÍA Y SENSIBILIDAD CON EL PERSONAL**



En la evaluación de la **cortesía al ser atendido por el personal**, en promedio el 43% de los encuestados lo califican como bastante satisfactorio, y un 25.3% como muy satisfactorio.

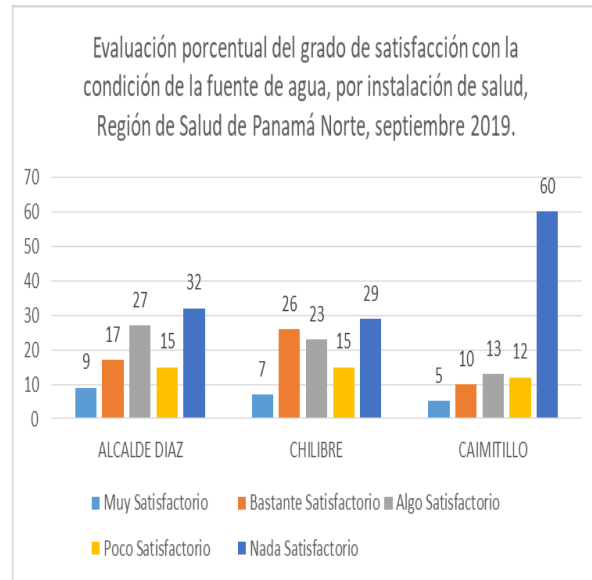
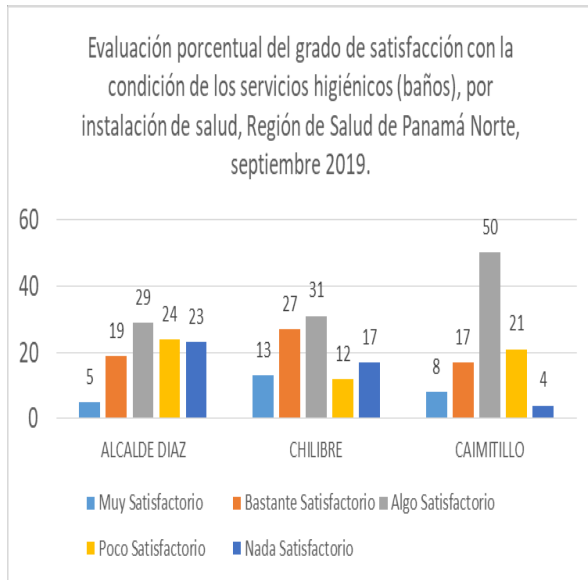
En la evaluación del **nivel de consideración del personal con las necesidades y expectativas de los pacientes**, en promedio el 43% de los encuestados lo califican como bastante satisfactorio, y un 25.3% como algo satisfactorio.

### **CATEGORÍA: AMBIENTE FÍSICO DE LA INSTALACIÓN DE SALUD.**



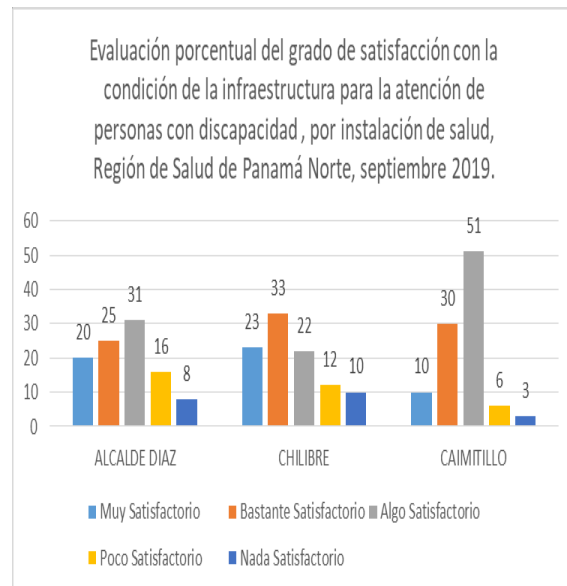
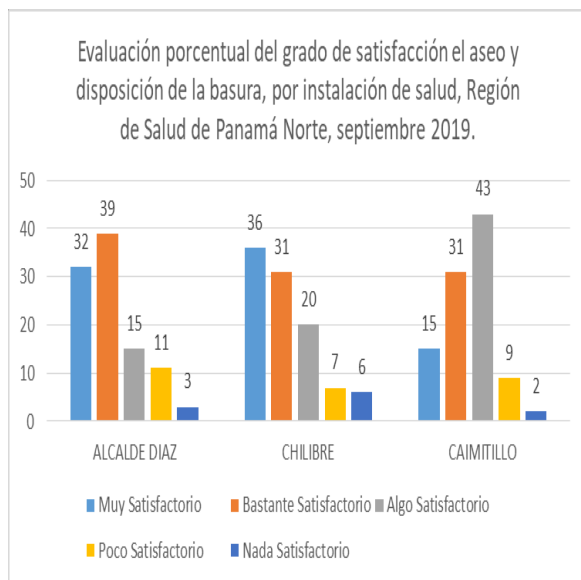
En la evaluación de la **condición de la sala de espera**, en promedio el 37.6% de los encuestados lo califican como algo satisfactorio.

En cuanto a la **condición de las sillas de la sala de espera**, en promedio el 33% de los encuestados lo califican como bastante satisfactorio.



En promedio, el 36.6% de los encuestados calificaron la **condición de los servicios higiénicos (baños)** como algo satisfactorio; se obtuvo un 47% de evaluación de poco y nada satisfactorio en el Centro de Salud de Alcalde Díaz.

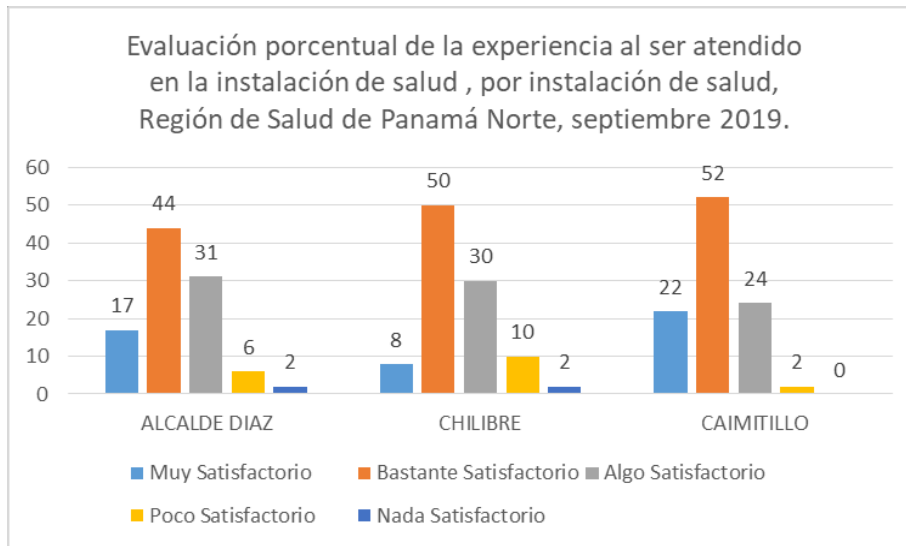
En la evaluación de la **condición de la fuente de agua**, en promedio el 40.3% de los encuestados los califican como nada satisfactorio.



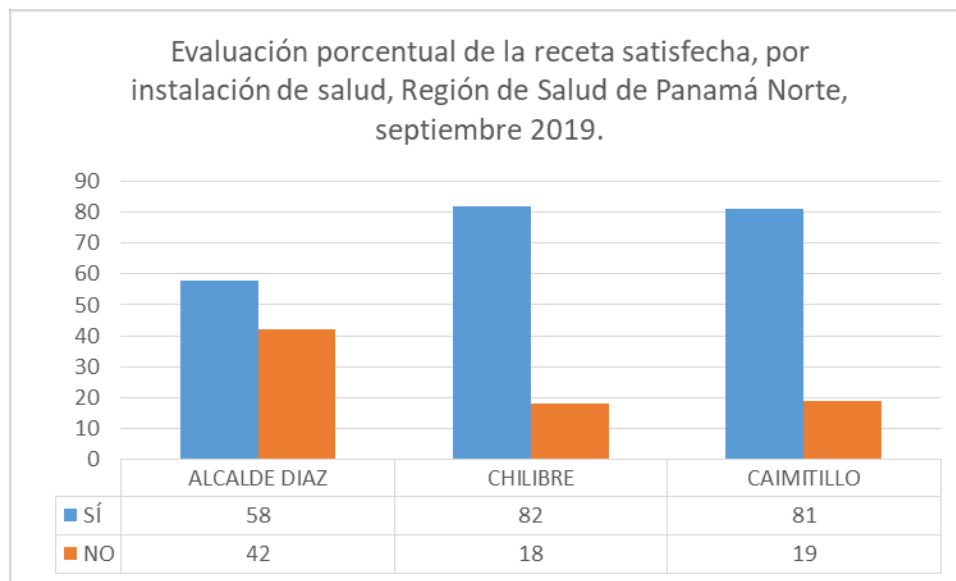
En cuanto a la **disposición de la basura**, en promedio el 33.6% de los encuestados la califica como bastante satisfactorio.

En promedio, un 34.6% de los encuestados califica la **infraestructura para la atención de discapacitados** como algo satisfactoria.

**CATEGORÍA: NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN CON LA INSTALACIÓN DE SALUD Y RECETA SATISFECHA.**



En cuanto a la **experiencia al ser atendido en la instalación de salud**, en promedio el 48.6% de los encuestados la califica como bastante satisfactorio. El Centro de Salud de Caimitillo fue calificado por el 74% de los encuestados entre muy satisfactorio y bastante satisfactorio.

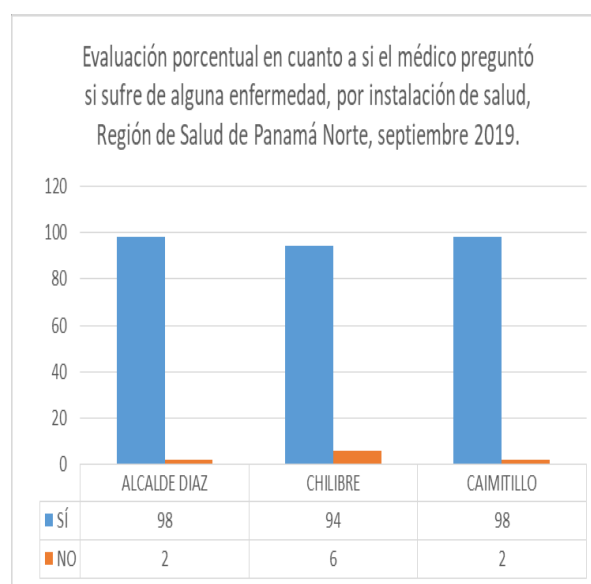
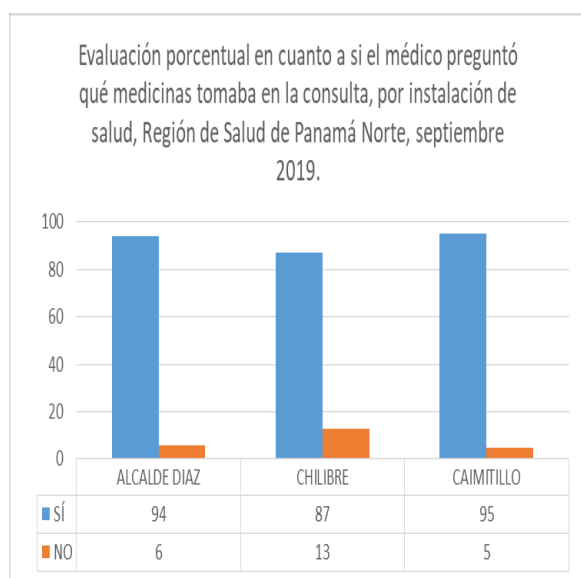


En promedio, un 26.3% de los encuestados refieren **no haber encontrado todos los medicamentos que les prescribieron.**

A continuación se detalla, por instalación, los medicamentos que fueron reportados por los encuestados, como no dispensados.

INSTALACIÓN	MEDICAMENTO NO DISPENSADO SEGÚN EL ENCUESTADO	OBSERVACIÓN
C.S. de Alcalde Díaz	Vitaminas, Hierro, Albendazol, Acetaminofén, Complejo B, Ferfoli, Enterogermina, Panadol, antibióticos, Corilín.	Las mayores frecuencias de respuesta se dieron en: 55% no detallaron medicamento.
C.S. de Chilibre	Para el azúcar, antibióticos, óvulos, Prelone.	Las mayores frecuencias de respuesta se dieron en: 55% no detallaron medicamento.
C.S. de Caimitillo	Diclofenaco 500mg, Ibersartán, Amoxicilina, Perindopril, Enterogermina, Diclofenaco 100mg, Corilín, Simvastatina, Itraconazol, antimicóticos, Omeprazol, Enalapril, Lisinopril, Clerfeniramina, vitaminas.	La mayor frecuencia de respuesta se dio en: 24% Amoxicilina.

#### **CATEGORÍA: ATENCIÓN PERSONALIZADA.**



Al evaluar si **el médico preguntó qué medicinas tomaba durante la consulta**, un promedio de 92% de los encuestados respondieron que sí, y al evaluar si **el médico preguntó si sufre de alguna enfermedad**, el 96.66% de los encuestados respondieron que si, en las tres instalaciones evaluadas.

**DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD  
DEPARTAMENTO DE MONITOREO Y EVALUACIÓN  
INFORME DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE INSTALACIONES DE LA  
REGIÓN DE SALUD DE PANAMÁ OESTE, SEPTIEMBRE 2019.**

**Fecha del informe:** 21 de octubre de 2019.

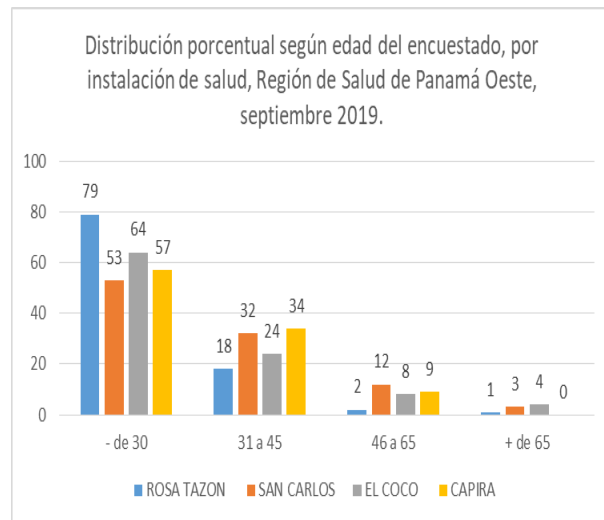
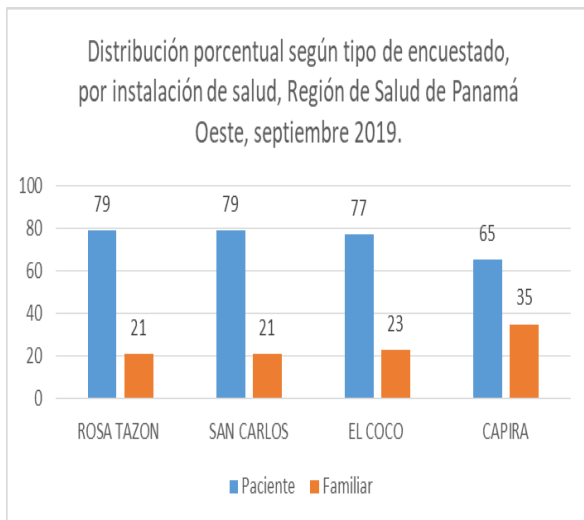
**Preparado por:** Dra. Miriam de Donadío.

**Coordinador regional de encuestas de satisfacción / Calidad:** Dra. Leslie Gómez.

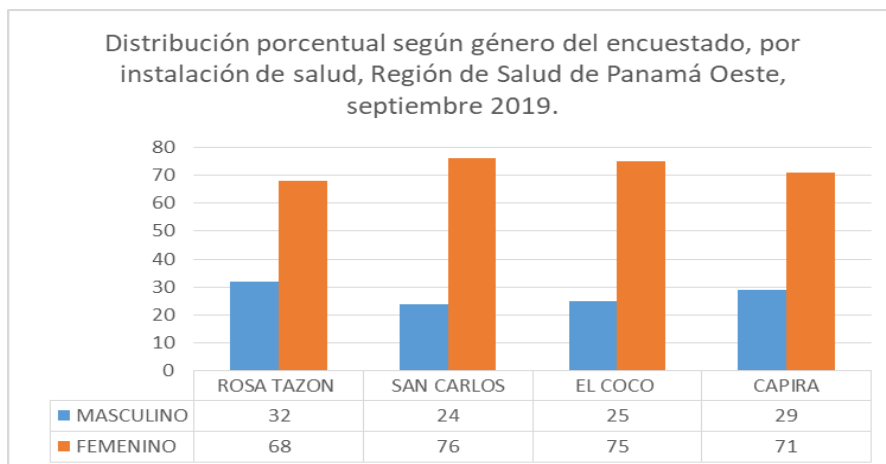
Utilizando el formato institucional de encuesta de satisfacción del usuario externo, se aplicaron **355 encuestas** en las instalaciones de salud: Centro de Salud Rosa Tazón, Centro de Salud de San Carlos, MINSA CAPSI El Coco y Centro de Salud de Capira, durante el mes de septiembre de 2019.

A continuación, detallamos los hallazgos más relevantes.

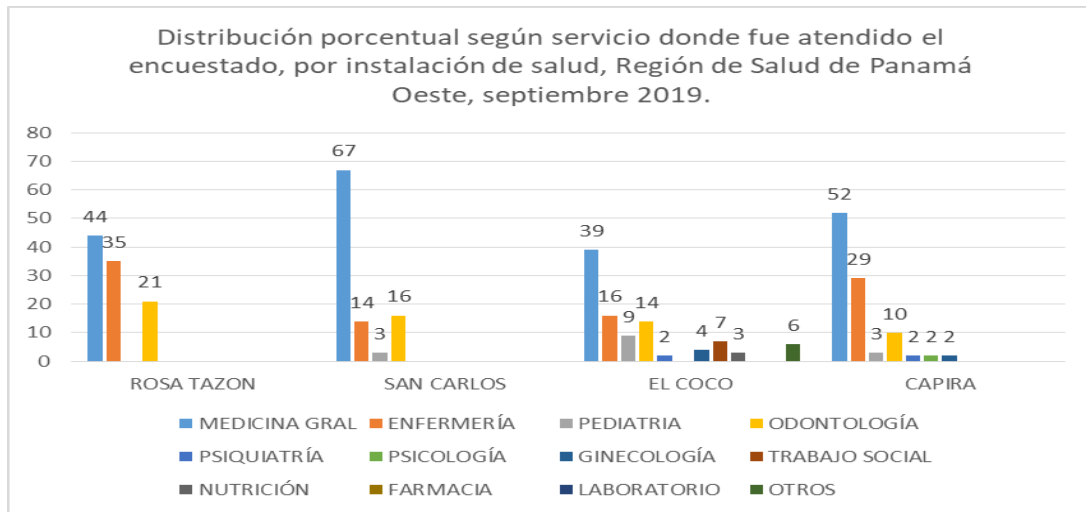
**CATEROGÍA: DATOS GENERALES.**



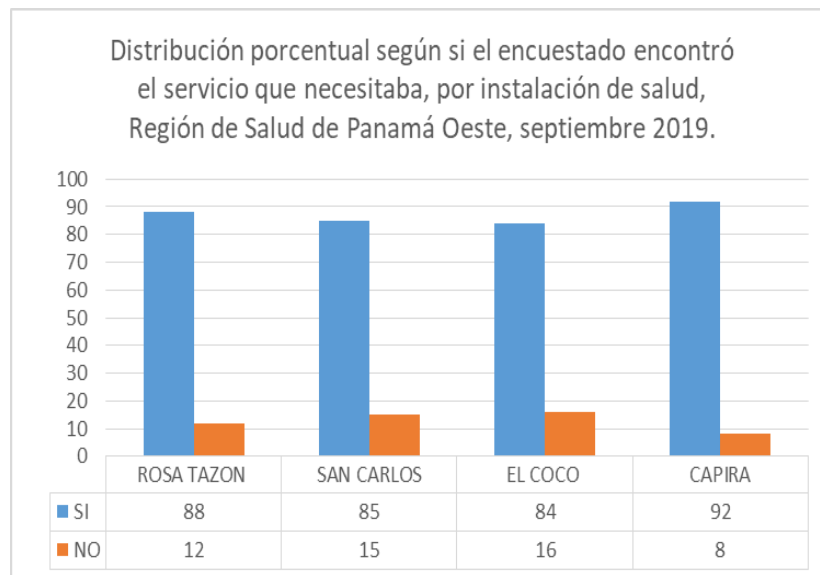
En promedio, el 75% de los encuestados eran pacientes en las cuatro instalaciones de salud evaluadas. La mayor cantidad de encuestados se encontraba en el rango de edad de menos de 30 años para las cuatro instalaciones de salud evaluadas.



En promedio, el 72.5% de los encuestados eran mujeres, para las cuatro instalaciones de salud evaluadas.

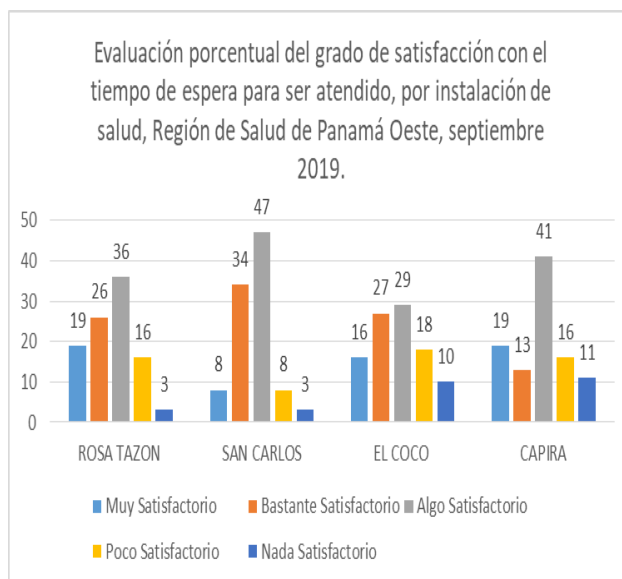
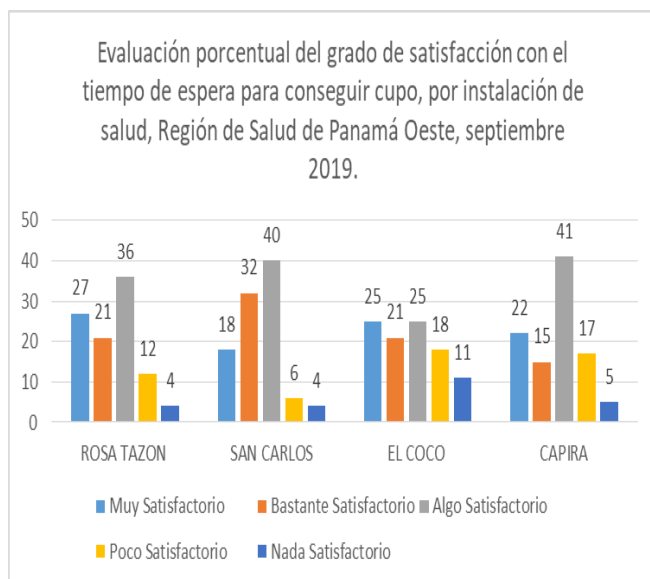


La mayor parte de los encuestados en las tres instalaciones evaluadas, refieren haber sido atendidos en el servicio de medicina general (en promedio de 50.5%); el segundo servicio con mayor frecuencia es el servicio de odontología, con un promedio de 15.2%.



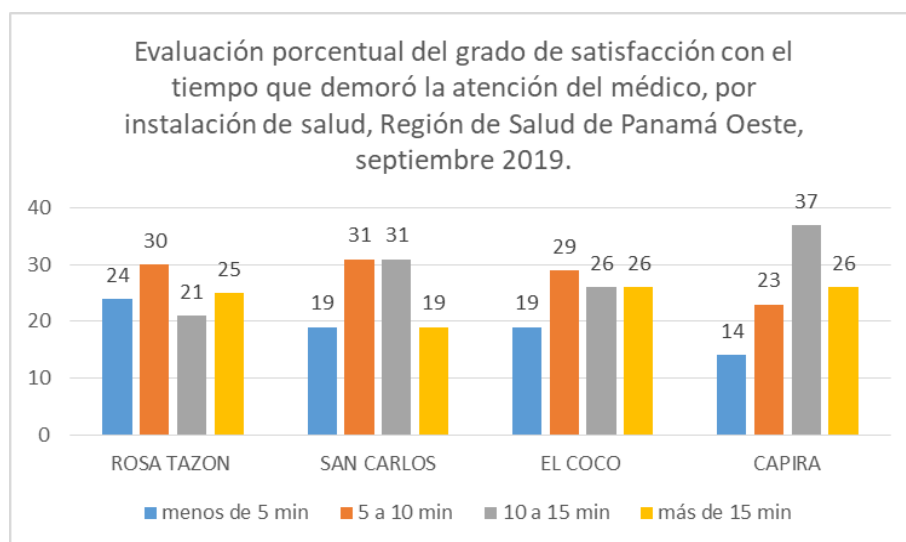
En promedio un 87.2% de los encuestados refieren haber **encontrado los servicios que buscaban**. En el MINSA CAPSI de El Coco los servicios que más se reportaron como no encontrado fueron psicología (16%), ortopedia (16%), urgencia 24 hrs (16%) y cardiología (11%). En el Centro de Salud de San Carlos, los servicios que no se encontraron fueron laboratorio (46%), pediatría, psicología, medicina general.

## CATEGORÍA: PUNTUALIDAD Y PRONTITUD EN LOS SERVICIOS



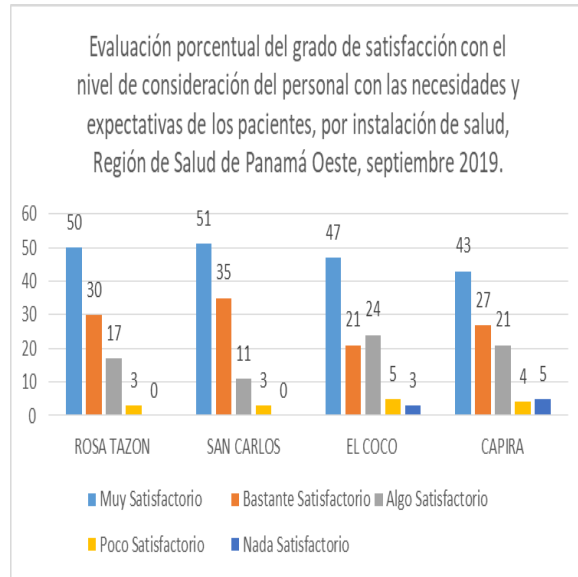
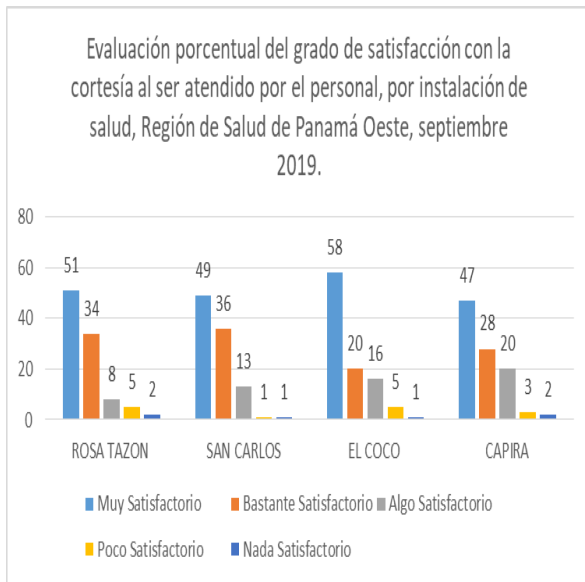
Para la evaluación del **tiempo de espera en conseguir cupo**, en promedio el 35.5% de las respuestas lo calificaban como algo satisfactorio; un promedio de 23% lo calificaron como muy satisfactorio. En el Centro de Salud de San Carlos, el 50% de los encuestados calificaron el tiempo de espera para conseguir un cupo entre muy satisfactorio y bastante satisfactorio.

En cuanto al **tiempo de espera para ser atendido**, un promedio de 38.2% de los encuestados lo calificaron como algo satisfactorio.



En cuanto al **tiempo que dura la atención del médico**, en promedio el 28.8% de los encuestados refiere que la atención dura 10 a 15 minutos.

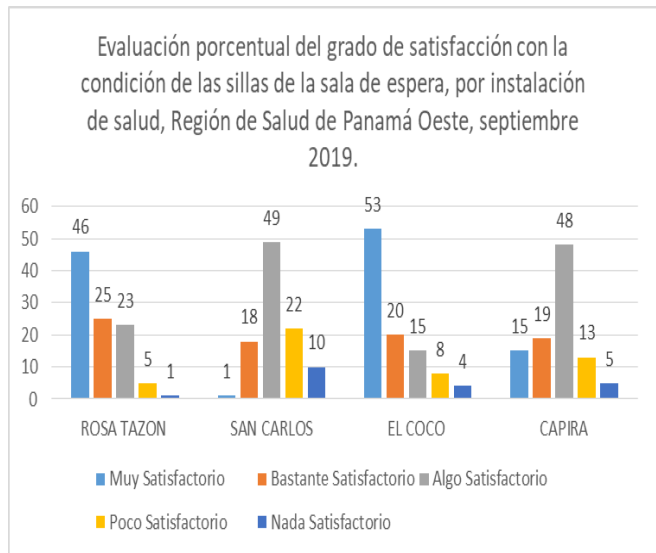
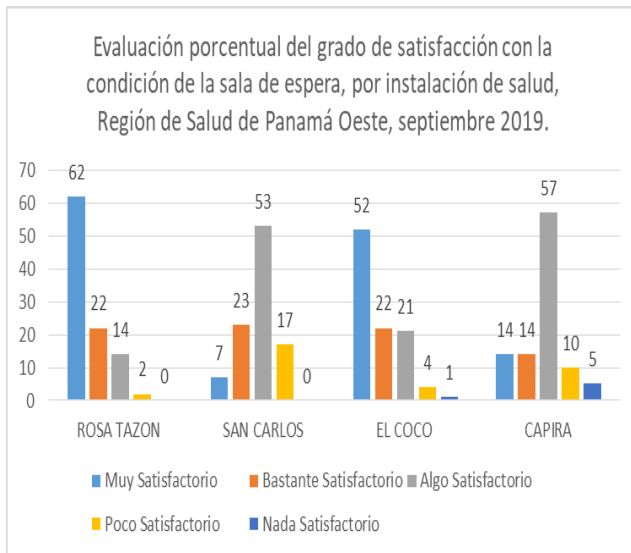
**CATEGORÍA: CORTESÍA Y SENSIBILIDAD CON EL PERSONAL**



En la evaluación de la **cortesía al ser atendido por el personal**, en promedio el 51.2% de los encuestados lo califican como muy satisfactorio, seguido de un 29.5% que lo califican como bastante satisfactorio.

En la evaluación del **nivel de consideración del personal con las necesidades y expectativas de los pacientes**, en promedio el 48% de los encuestados lo califican como muy satisfactorio, y un 28.2% como bastante satisfactorio.

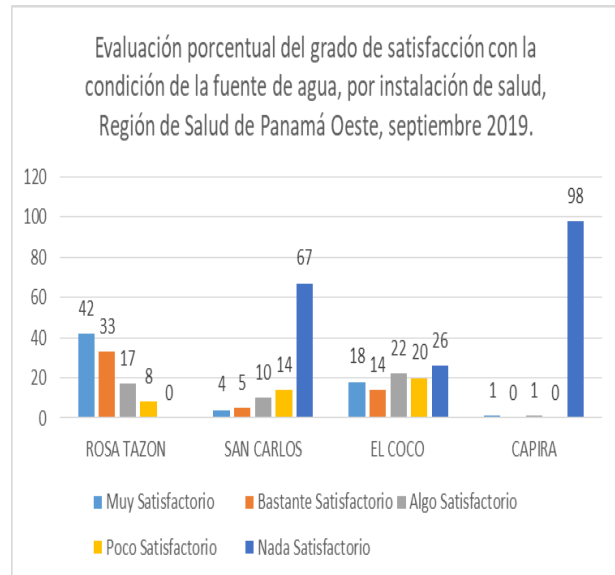
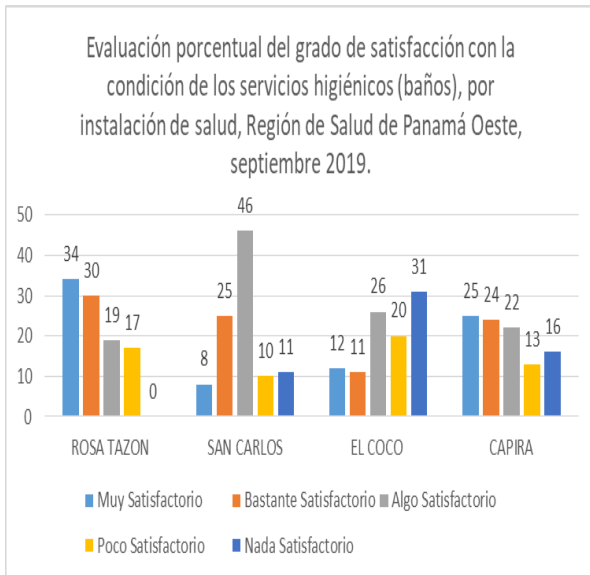
**CATEGORÍA: AMBIENTE FÍSICO DE LA INSTALACIÓN DE SALUD.**



En la evaluación de la **condición de la sala de espera**, en promedio el 36.2% de los encuestados lo califican como algo satisfactorio.

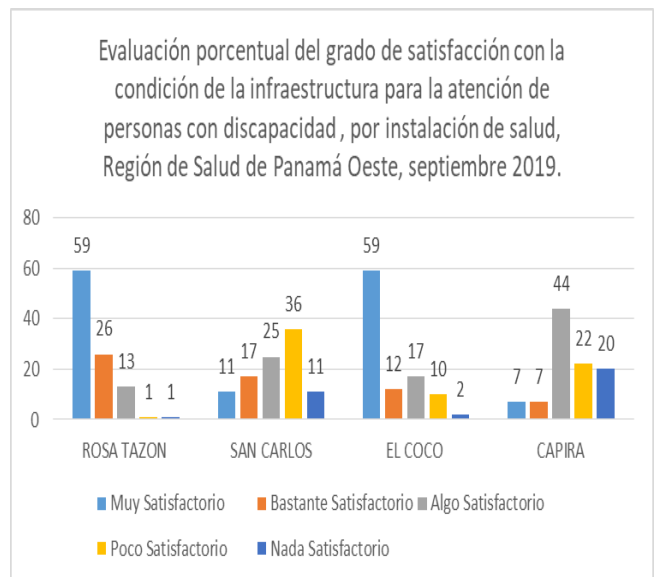
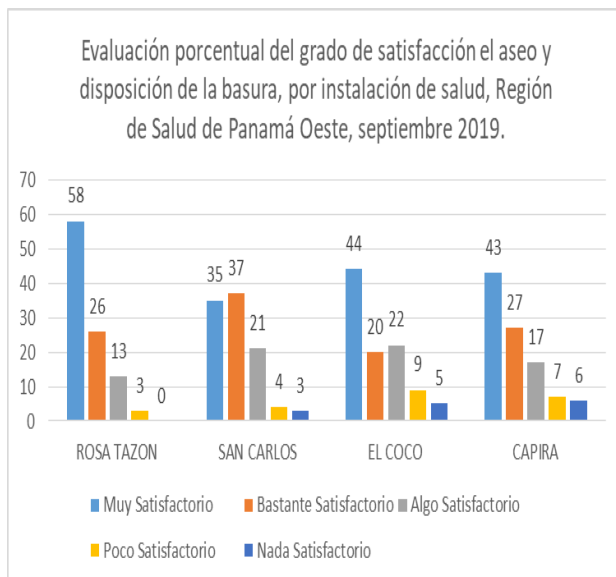
En cuanto a la **condición de las sillas de la sala de espera**, en promedio el 34% de los encuestados lo califican como algo satisfactorio.





En promedio, el 28.25% de los encuestados calificaron la **condición de los servicios higiénicos (baños)** como algo satisfactorio; se obtuvo un 51% de evaluación de poco y nada satisfactorio en el MINSA CAPSI de El Coco; mientras que 64% de los encuestados calificaron el Centro de Salud de Rosa Tazón entre muy y bastante satisfactoria en esta variable.

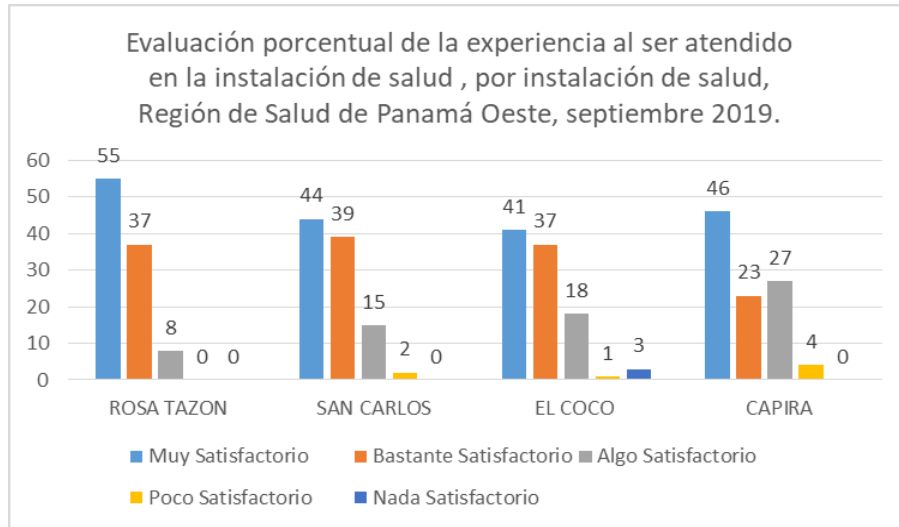
En la evaluación de la **condición de la fuente de agua**, en promedio el 48% de los encuestados lo califican como nada satisfactorio.



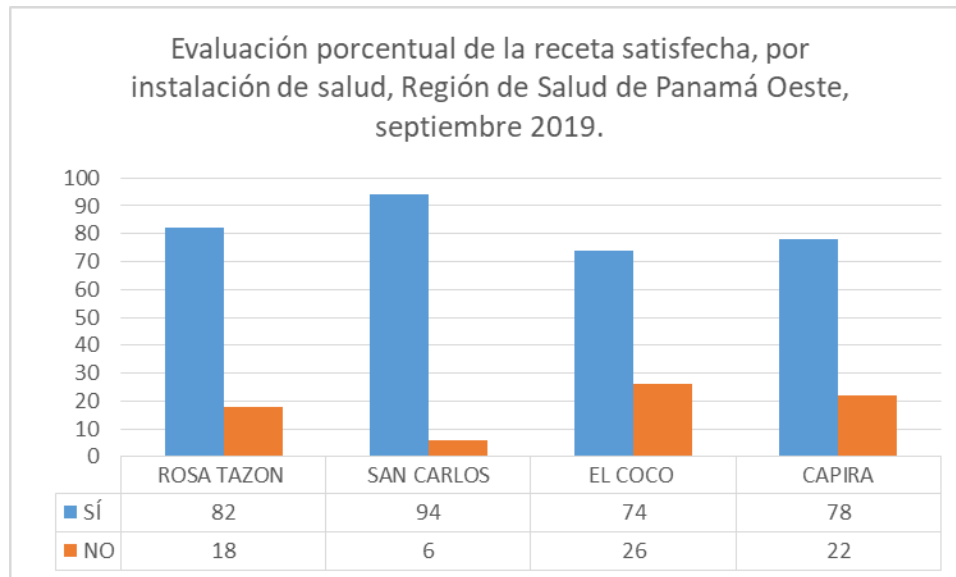
En cuanto a la **disposición de la basura**, en promedio el 45% de los encuestados la califica como muy satisfactorio.

En promedio, un 34% de los encuestados califica la **infraestructura para la atención de discapacitados** como muy satisfactoria. En el Centro de Salud de San Carlos, 47% de los encuestados calificaron entre poco y nada satisfactorio esta variable.

**CATEGORÍA: NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN CON LA INSTALACIÓN DE SALUD Y RECETA SATISFECHA.**



En cuanto a la **experiencia al ser atendido en la instalación de salud**, en promedio el 46.5% de los encuestados la califica como muy satisfactorio. El Centro de Salud Rosa Tazón fue calificado por el 92% de los encuestados entre muy satisfactorio y bastante satisfactorio.

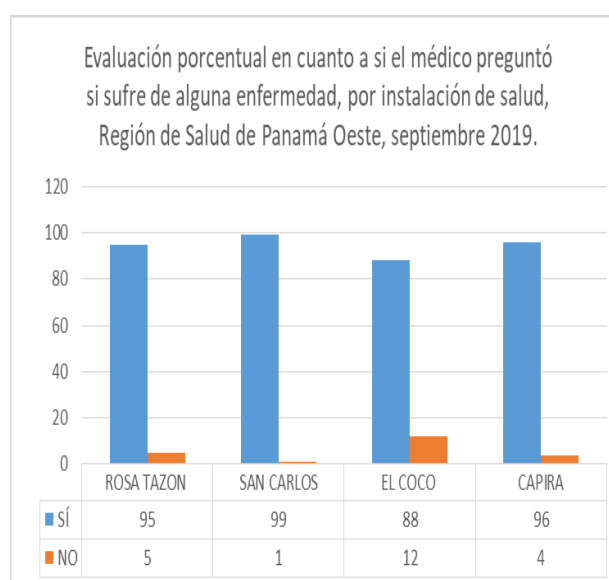
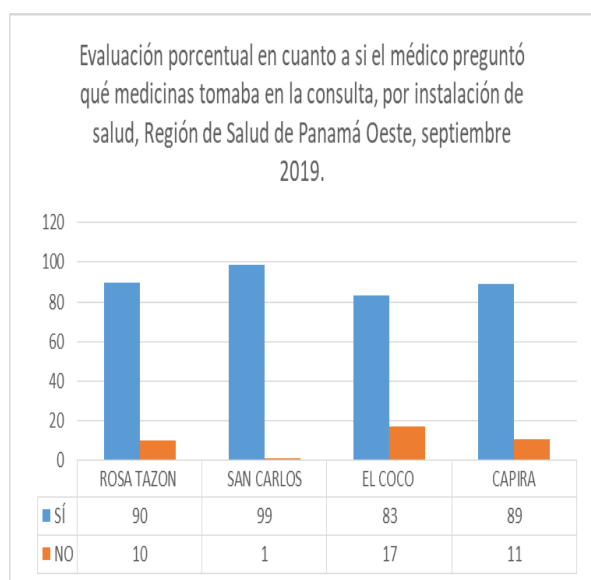


En promedio, un 82% de los encuestados refieren **haber encontrado todos los medicamentos que les prescribieron.**

A continuación se detalla, por instalación, los medicamentos que fueron reportados por los encuestados, como no dispensados.

INSTALACIÓN	MEDICAMENTO NO DISPENSADO SEGÚN EL ENCUESTADO	OBSERVACIÓN
C.S. Rosa Tazón	Fucidin, antibióticos, Ácido fólico.	67% de los que respondieron no, refieren que no les recetaron medicamento alguno.
C.S. de San Carlos	Amoxicilina, Vagil, Ácido Fólico, para diabetes.	
MINSA CAPSI El Coco	Para resfriado, para diabetes, vitaminas, para fiebre, planificación inyectable, Hierro, Ácido fólico, Fermarato, Sulfato ferroso, óvulos, acetaminofén, Gripe kids, Metronidazol.	
C.S. de Capira	Antibióticos, para fiebre, Acetaminofén, para la presión, Spiron, multivitaminas, Ácido fólico, para resfriado, cremas, Cataflán, gotas para oído, desparasitante, difenhidramina,	La mayor frecuencia de respuesta se dio en: 19% antibióticos.

#### **CATEGORÍA: ATENCIÓN PERSONALIZADA.**



Al evaluar si **el médico preguntó qué medicinas tomaba durante la consulta**, un promedio de 90.5% de los encuestados respondieron que sí, y al evaluar si **el médico preguntó si sufre de alguna enfermedad**, el 94.5% de los encuestados respondieron que si, en las cuatro instalaciones evaluadas.

**DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD  
DEPARTAMENTO DE MONITOREO Y EVALUACIÓN  
INFORME DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE INSTALACIONES DE LA  
REGIÓN DE SALUD DE SAN MIGUELITO, SEPTIEMBRE 2019.**

**Fecha del informe:** 24 de octubre de 2019.

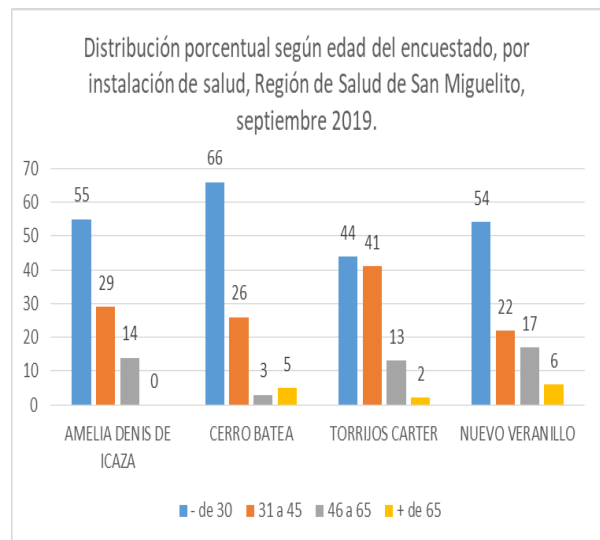
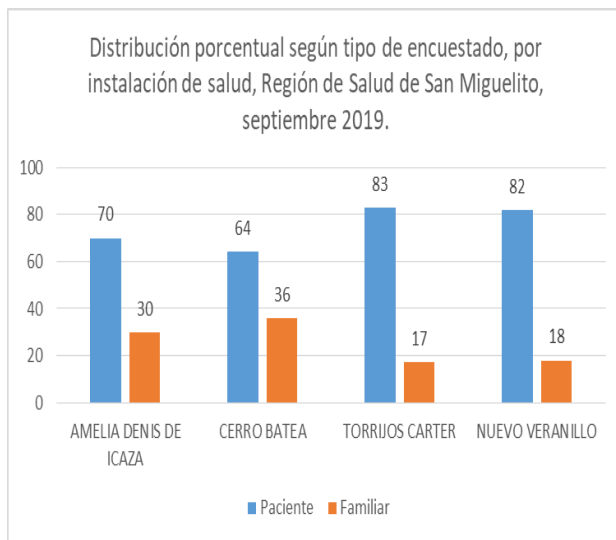
**Preparado por:** Dra. Miriam de Donadío.

**Coordinador regional de encuestas de satisfacción / Calidad:** Dr. Rodolfo Ríos.

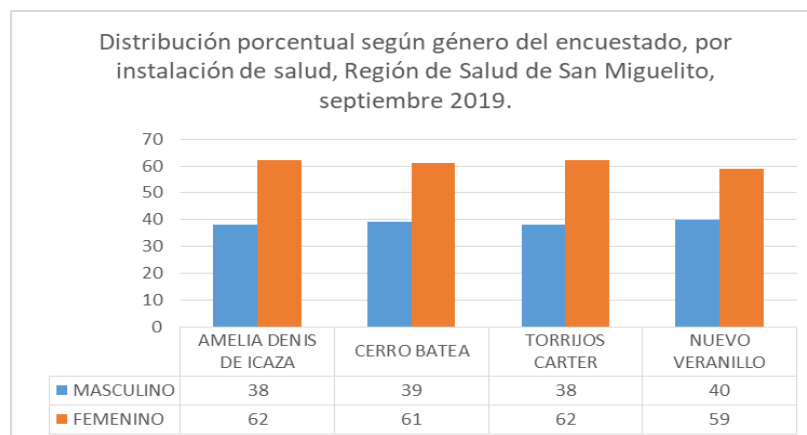
Utilizando el formato institucional de encuesta de satisfacción del usuario externo, se aplicaron **409 encuestas** en las instalaciones de salud: Centro de Salud Amelia Denis de Icaza, Centro de Salud de Cerro Batea, Centro de Salud de Torrijos Carter, y Centro de Salud de Nuevo Veranillo, durante el mes de septiembre de 2019.

A continuación, detallamos los hallazgos más relevantes.

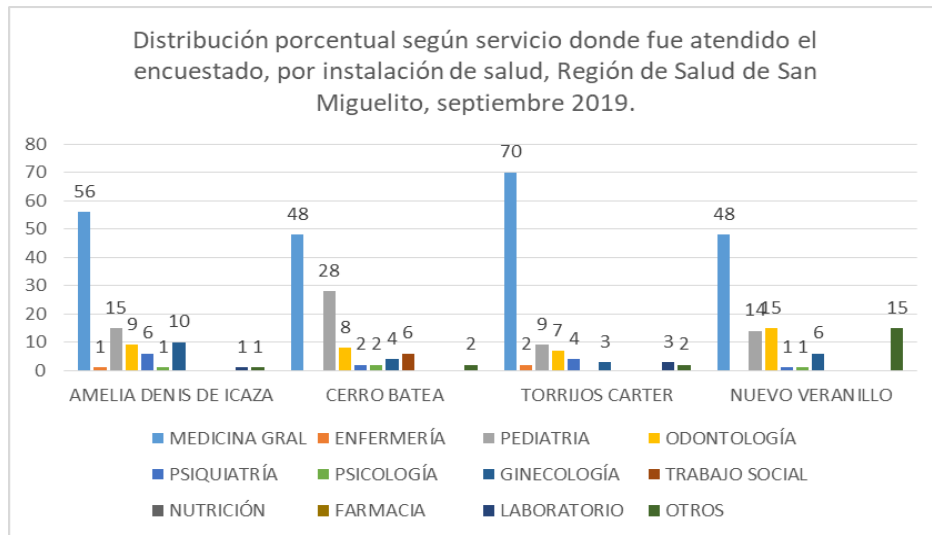
**CATEROGÍA: DATOS GENERALES.**



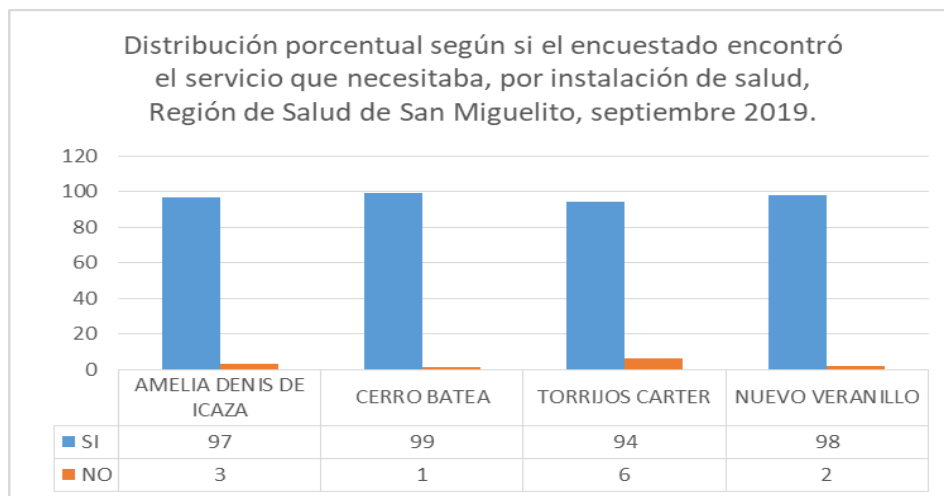
En promedio, el 74.75% de los encuestados eran pacientes en las cuatro instalaciones de salud evaluadas. La mayor cantidad de encuestados se encontraba en el rango de edad de menos de 30 años para las cuatro instalaciones de salud evaluadas.



En promedio, el 61% de los encuestados eran mujeres, para las cuatro instalaciones de salud evaluadas.

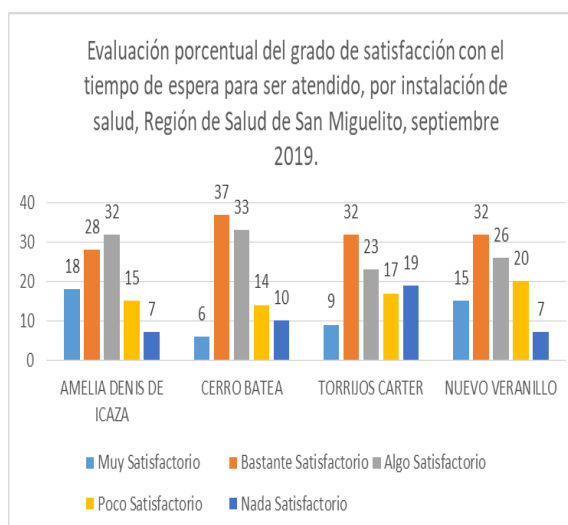
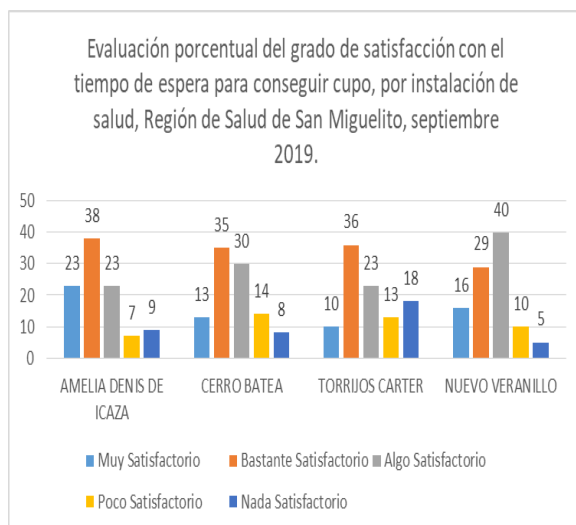


La mayor parte de los encuestados en las cuatro instalaciones evaluadas, refieren haber sido atendidos en el servicio de medicina general (en promedio de 55.5%); el segundo servicio con mayor frecuencia es el servicio de pediatría, con un promedio de 16.5%.



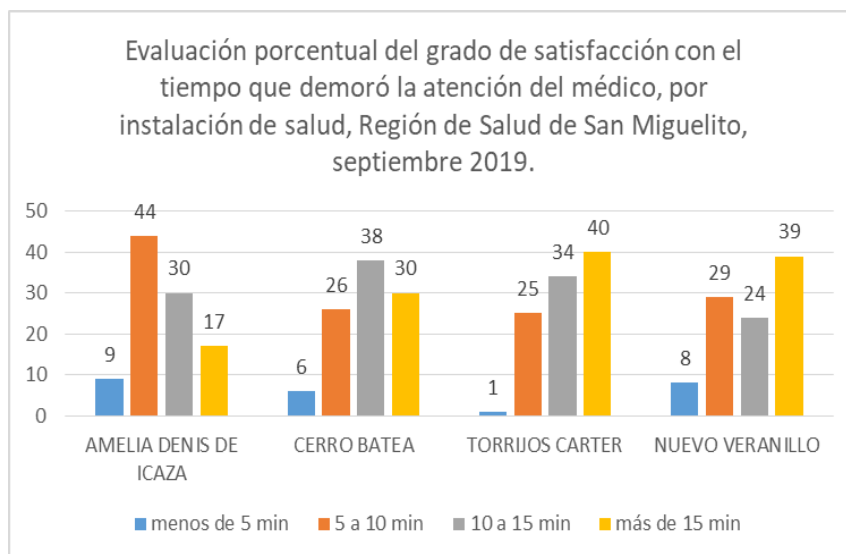
En promedio un 97 % de los encuestados refieren haber **encontrado los servicios que buscaban**. Tomando en cuenta los encuestados de las cuatro instalaciones, el 33% de los que reportaron no encontrar el servicio que buscaban, detallaron que el mismo era ortopedia.

## CATEGORÍA: PUNTUALIDAD Y PRONTITUD EN LOS SERVICIOS



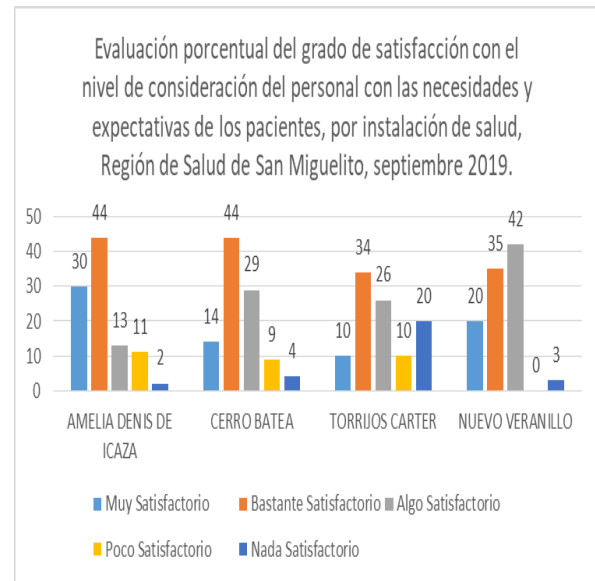
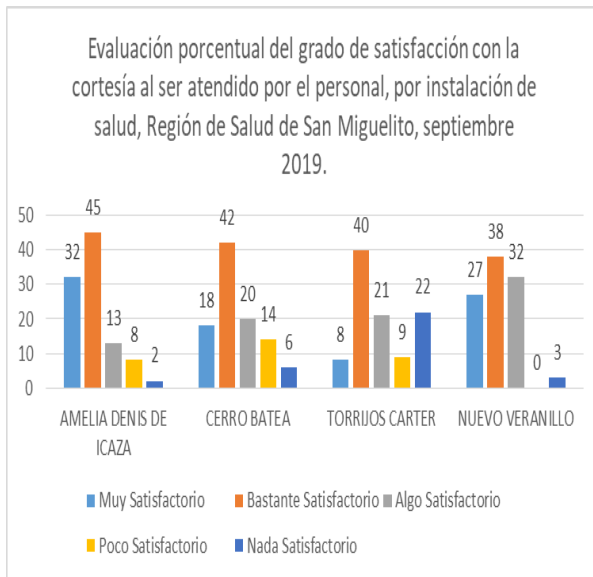
Para la evaluación del **tiempo de espera en conseguir cupo**, en promedio el 34.5% de las respuestas lo calificaban como bastante satisfactorio; un promedio de 29% lo calificaron como algo satisfactorio.

En cuanto al **tiempo de espera para ser atendido**, un promedio de 32.25% de los encuestados lo calificaron como bastante satisfactorio; un promedio de 28.5% lo calificó como algo satisfactorio.



En cuanto al **tiempo que dura la atención del médico**, en promedio el 31.5% de los encuestados refiere que la atención dura más de 15 minutos; y otro 31.5% de los encuestados refiere que la atención dura entre 10 a 15 minutos. En el Centro de Salud de Amelia Denis de Icaza, un 53% refiere que la atención del médico dura menos de 5 minutos y 5 a 10 minutos.

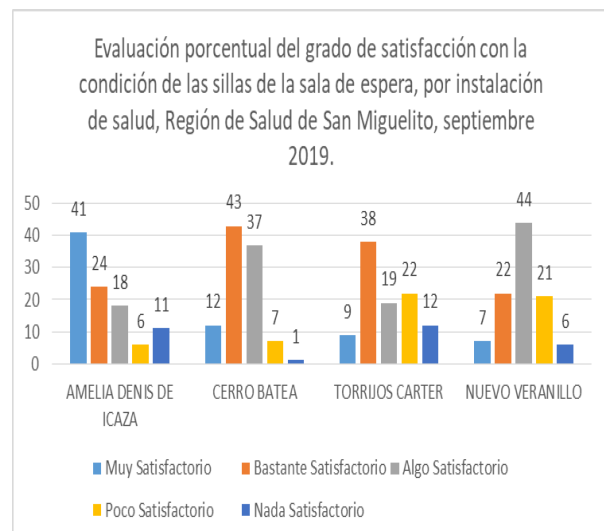
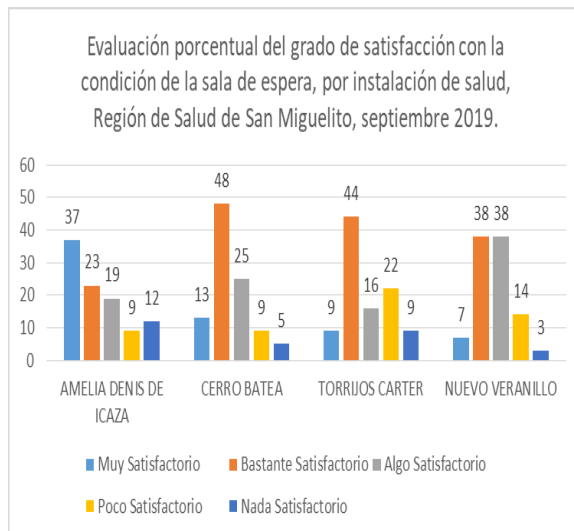
### **CATEGORÍA: CORTESÍA Y SENSIBILIDAD CON EL PERSONAL**



En la evaluación de la **cortesía al ser atendido por el personal**, en promedio el 41.25% de los encuestados lo califican como bastante satisfactorio, y un 21.25% como muy satisfactorio.

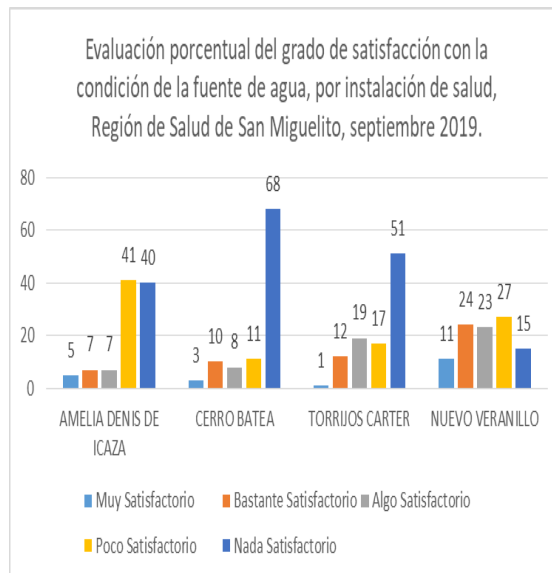
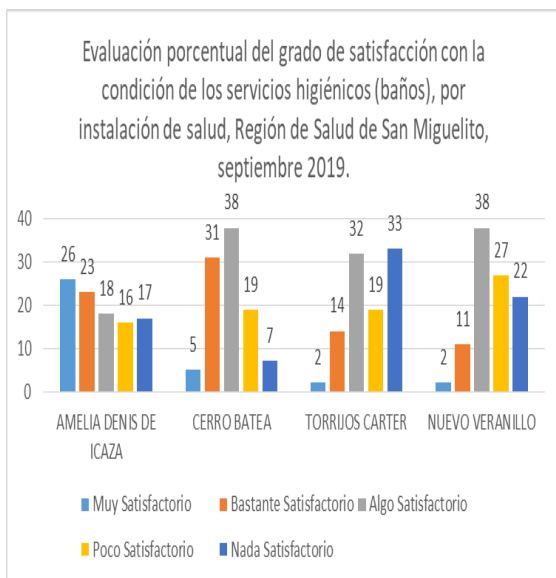
En la evaluación del **nivel de consideración del personal con las necesidades y expectativas de los pacientes**, en promedio el 39.25% de los encuestados lo califican como bastante satisfactorio, y un 27.5% como algo satisfactorio.

### **CATEGORÍA: AMBIENTE FÍSICO DE LA INSTALACIÓN DE SALUD.**



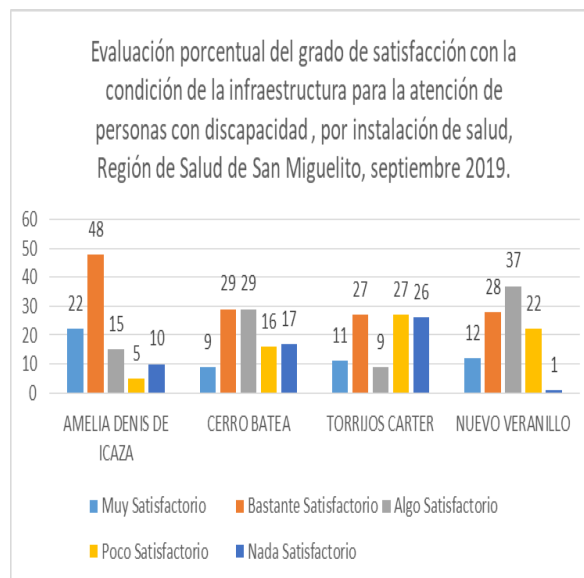
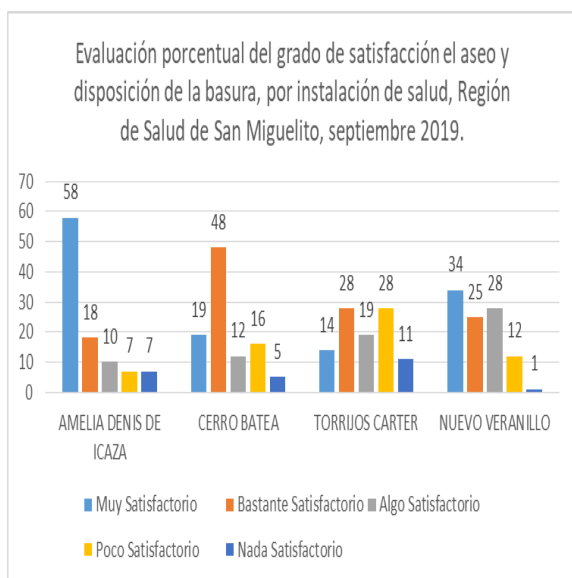
En la evaluación de la **condición de la sala de espera**, en promedio el 38.25% de los encuestados lo califican como bastante satisfactorio.

En cuanto a la **condición de las sillas de la sala de espera**, en promedio el 31.75% de los encuestados lo califican como bastante satisfactorio.



En promedio, el 31.5% de los encuestados calificaron la **condición de los servicios higiénicos (baños)** como algo satisfactorio; se obtuvo mayor porcentaje de evaluación de nada y poco satisfactorio en el Centro de Salud de Torrijos Carter (52%).

En la evaluación de la **condición de la fuente de agua**, en promedio el 43.5% de los encuestados los califican como nada satisfactorio.

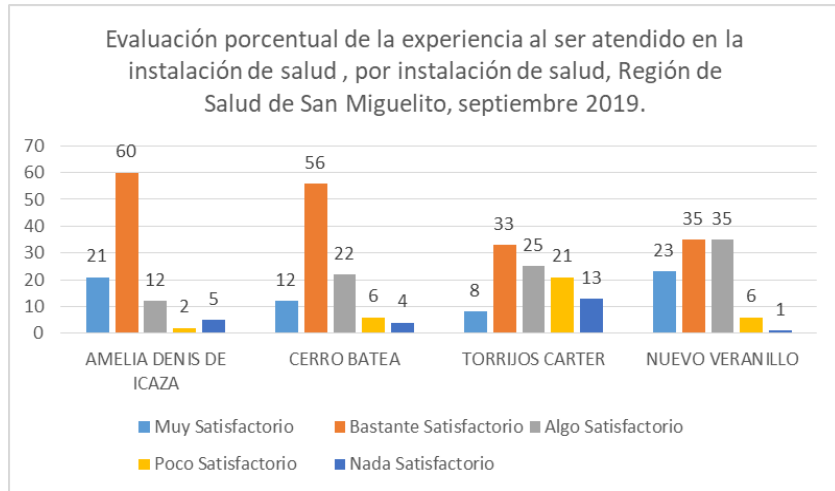


En cuanto a la **disposición de la basura**, en promedio el 31.25% de los encuestados la califica como muy satisfactorio.

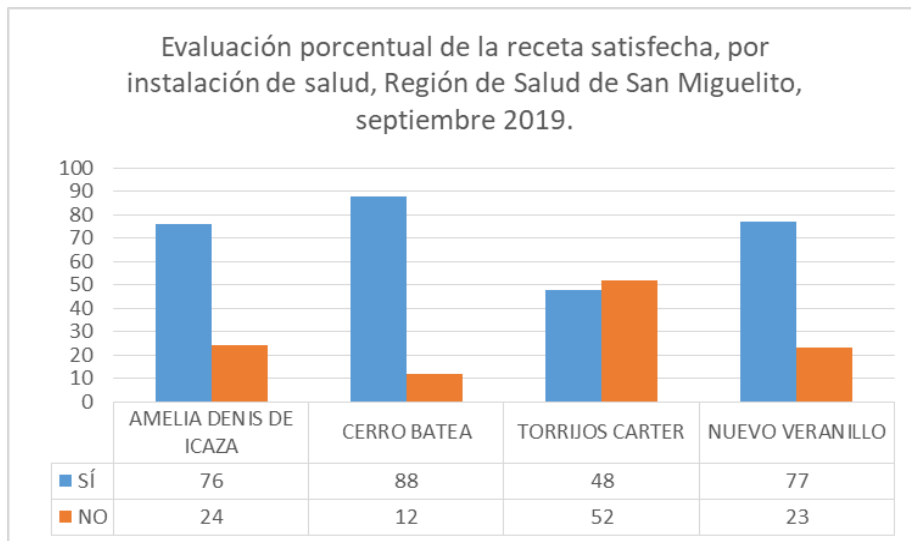
En promedio, un 33% de los encuestados califica la **infraestructura para la atención de discapacitados** como bastante satisfactoria. En el Centro de Salud de Torrijos Carter, el 53% de los encuestados calificó como poco y nada satisfactoria esta infraestructura.



**CATEGORÍA: NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN CON LA INSTALACIÓN DE SALUD Y RECETA SATISFECHA.**



En cuanto a la **experiencia al ser atendido en la instalación de salud**, en promedio el 46% de los encuestados la califica como bastante satisfactorio. El Centro DE Salud de Amelia Denis de Icaza fue calificado por el 81% de los encuestados entre muy satisfactorio y bastante satisfactorio.

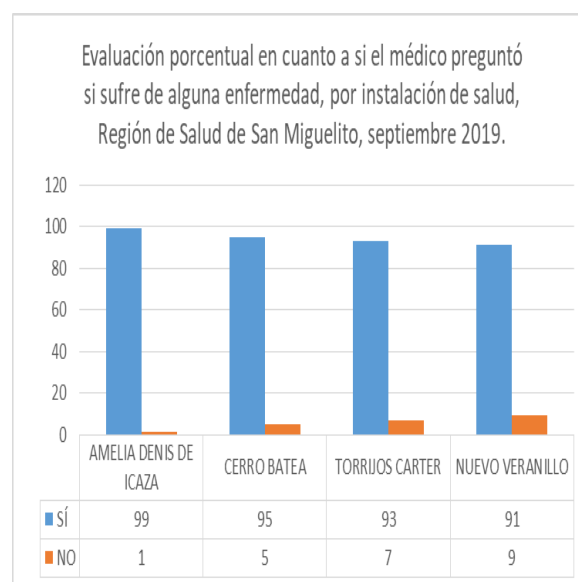
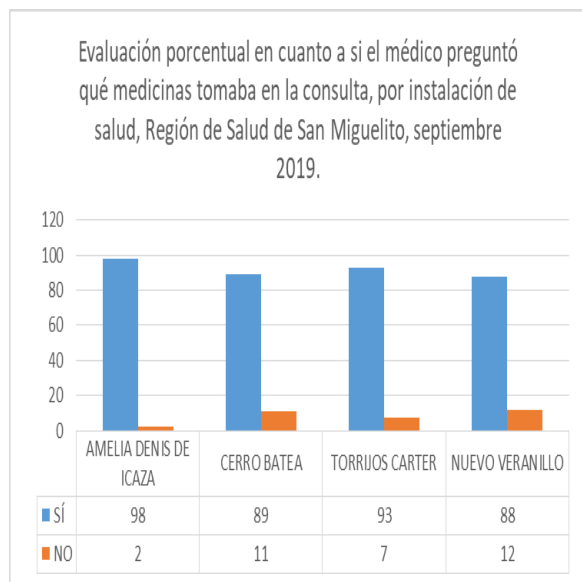


En promedio, un 72.25% de los encuestados refieren **haber encontrado todos los medicamentos que les prescribieron**. En el Centro de Salud de Torrijos Carter, mayor porcentaje de encuestados (52%) reportan no haber recibido todos los medicamentos que les prescribieron.

A continuación se detalla, por instalación, los medicamentos que fueron reportados por los encuestados, como no dispensados.

INSTALACIÓN	MEDICAMENTO NO DISPENSADO SEGÚN EL ENCUESTADO	OBSERVACIÓN
Centro de Salud Amelia Denis de Icaza	Ácido fólico, Perindopril, Amoxicilina, insulina lispro 100, multivitaminas, Acetaminofén, Clindamicina ampolla, Verapamilo, vitaminas, Hierro, Gastrigel, Metformina.	Las mayores frecuencias de respuesta se dieron en: 26% ácido fólico 13% Perindopril
Centro de Salud de Cerro Batea	Amoxicilina, Sulpiride, solución salina, vitaminas, Corilin, Gentamicina gotas.	Las mayores frecuencias de respuesta se dieron en: 54% Amoxicilina 15% solución salina
Centro de Salud de Torrijos Carter	Amoxicilina Cefalexina, Perindopril, Ambroxol jarabe, Diclofenaco ampolla, Corilin, Enalapril, solución salina, Atenolol, antihistamínico, Pedalyte líquido, Dimenhidrinato, vitaminas para embarazadas, Metronidazol.	La mayor frecuencia de respuesta se dio en: 26% Amoxicilina 23% Perindopril
Centro de Salud de Nuevo Veranillo	Ácido fólico, Paracetamol, Gastrigel, vitamina, Amoxicilina, solución salina, Perindopril, Acetaminofén, Metronidazol.	La mayor frecuencia de respuesta se dio en: 22% Ácido fólico 17% Amoxicilina

#### **CATEGORÍA: ATENCIÓN PERSONALIZADA.**



Al evaluar si **el médico preguntó qué medicinas tomaba durante la consulta**, un promedio de 92% de los encuestados respondieron que sí, y al evaluar si **el médico preguntó si sufre de alguna enfermedad**, el 94.5% de los encuestados respondieron que si, en las cuatro instalaciones evaluadas.

**DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD  
DEPARTAMENTO DE MONITOREO Y EVALUACIÓN  
INFORME DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE INSTALACIONES DE LA  
REGIÓN DE SALUD DE VERAGUAS, SEPTIEMBRE 2019.**

**Fecha del informe:** 12 de diciembre de 2019.

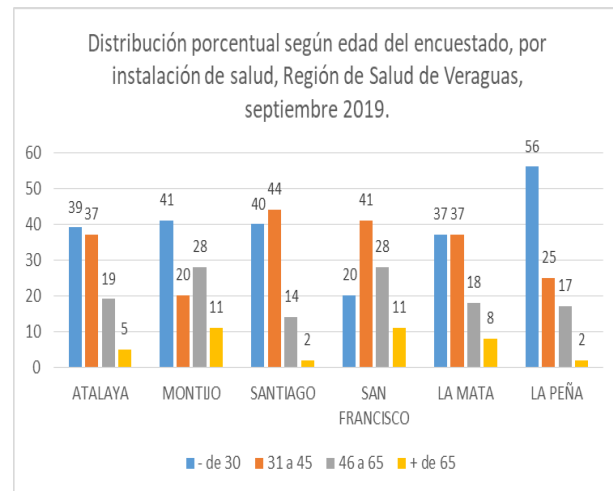
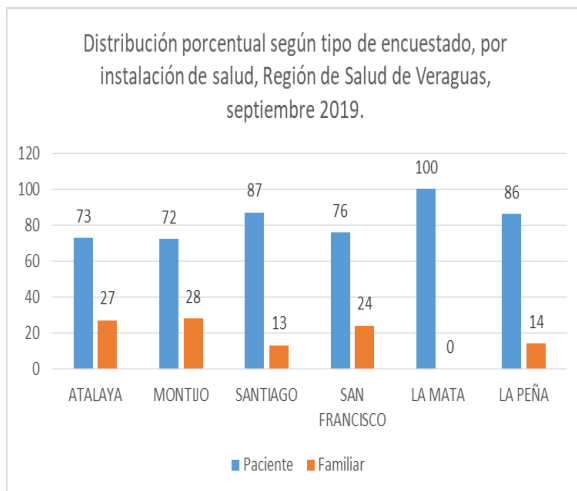
**Preparado por:** Dra. Miriam de Donadío.

**Coordinador regional de encuestas de satisfacción / Calidad:** Lic. Vielka Vernaza.

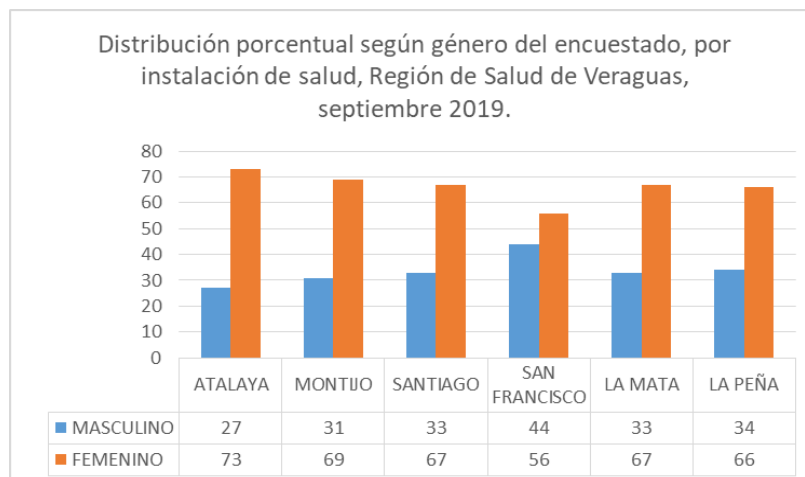
Utilizando el formato institucional de encuesta de satisfacción del usuario externo, se aplicaron **354 encuestas** en las instalaciones de salud: Centro de Salud de Atalaya, Centro de Salud de Montijo, Centro de Salud Santiago, Centro de Salud Trinidad B. de Vargas (San Francisco), MINSA CAPSI La Mata, y Centro de Salud La Peña, durante el mes de septiembre de 2019.

A continuación, detallamos los hallazgos más relevantes.

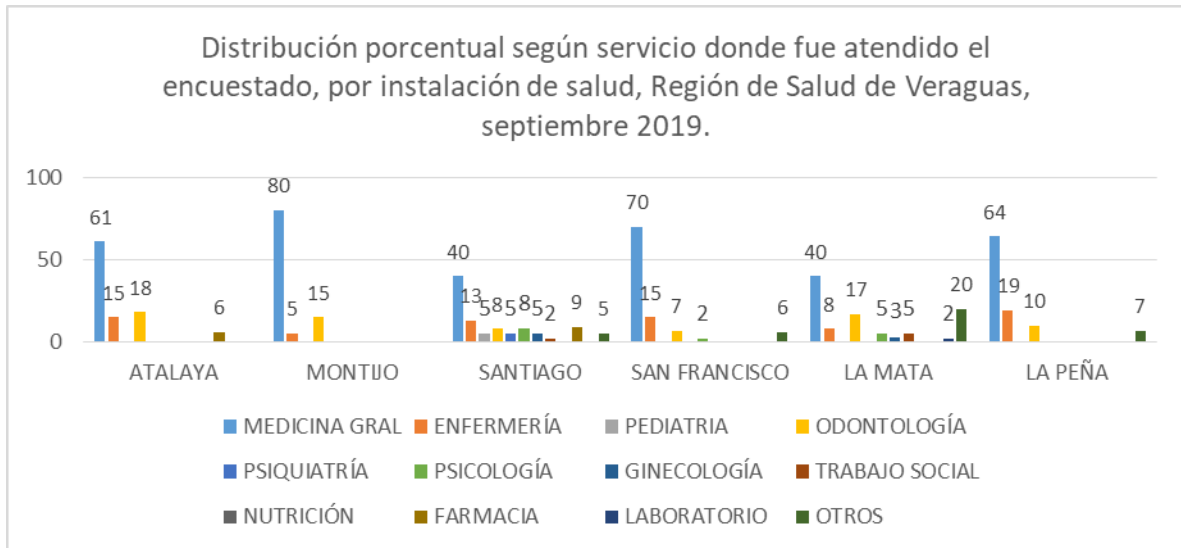
**CATEROGÍA: DATOS GENERALES.**



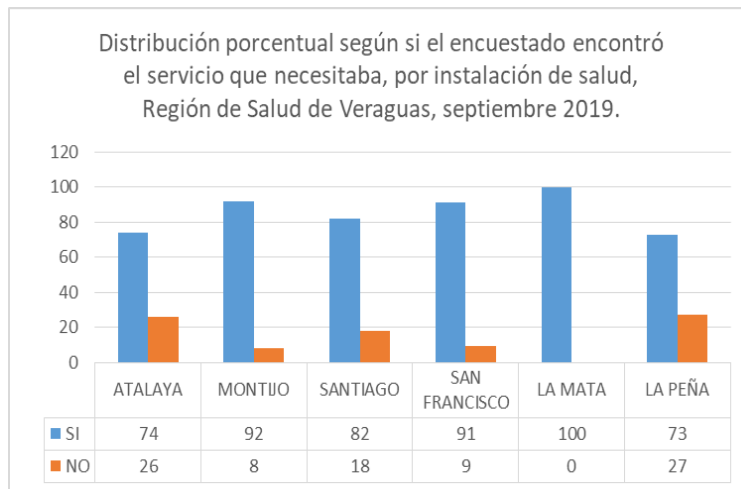
En promedio, el 82.3% de los encuestados eran pacientes en las seis instalaciones de salud evaluadas. La mayor cantidad de encuestados se encontraba en el rango de edad de menos de 30 años en las seis instalaciones de salud evaluadas; en el Centro de Salud de San Francisco, el porcentaje más alto de encuestados estaba en el rango de edad de 31 a 45 años.



En promedio, el 66.3% de los encuestados eran mujeres, para las seis instalaciones de salud evaluadas.



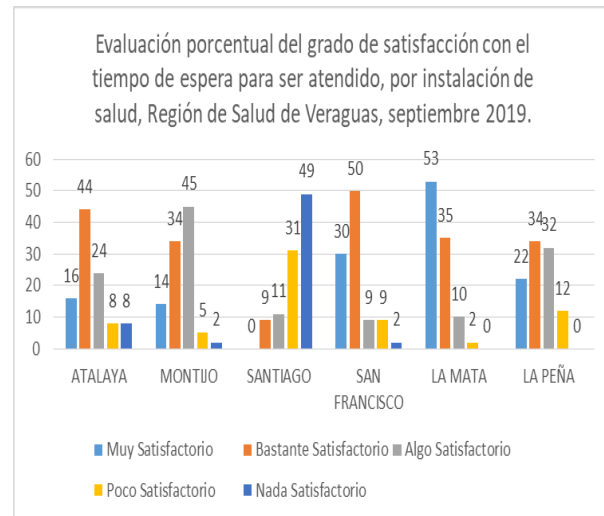
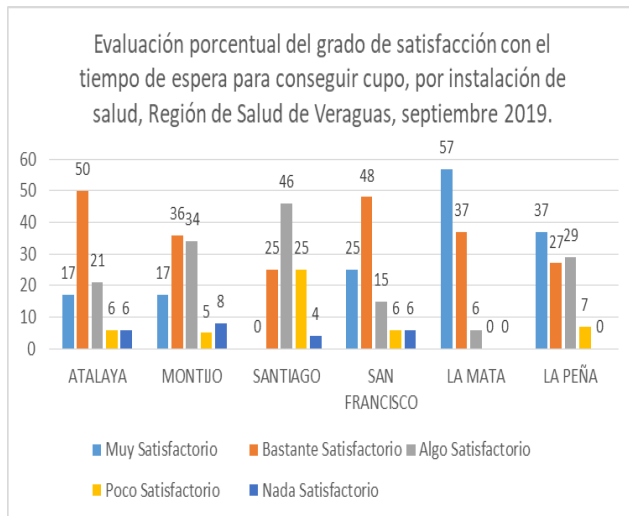
La mayor parte de los encuestados en las seis instalaciones evaluadas, refieren haber sido atendidos en el servicio de medicina general (en promedio 59.2%).



En promedio un 85% de los encuestados refieren haber **encontrado los servicios que necesitaban**. En el Centro de Salud de Atalaya, el 48% de los que refirieron no haber encontrado el servicio que necesitaba, corresponde al Laboratorio, y 40% a ginecología.

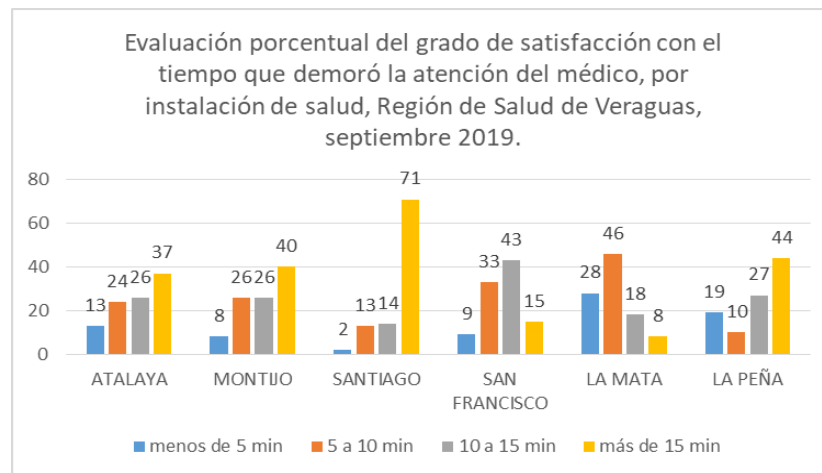
En el Centro de Salud de La Peña, el 35% de los que refirieron no haber encontrado el servicio que necesitaba, corresponde al Laboratorio, y 23% a ginecología.

## CATEGORÍA: PUNTUALIDAD Y PRONTITUD EN LOS SERVICIOS



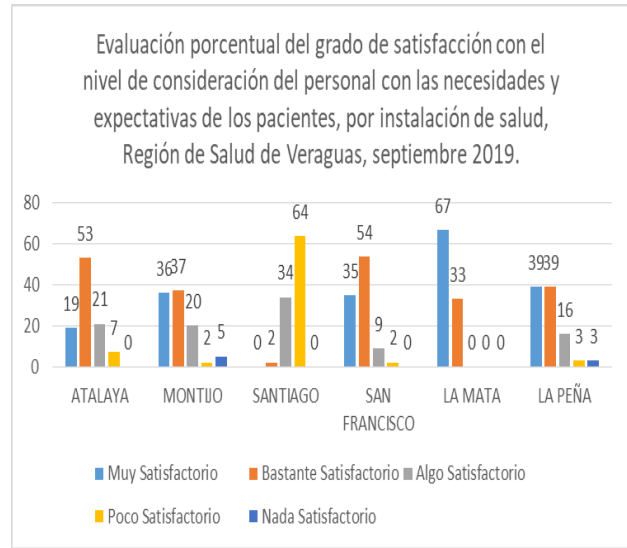
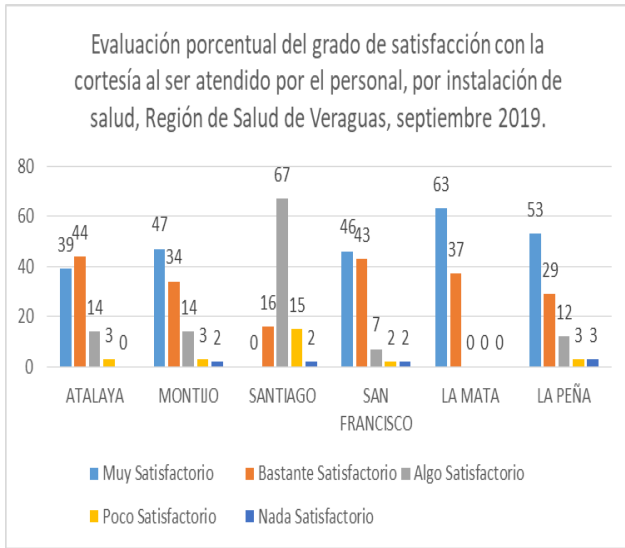
Para la evaluación del **tiempo de espera en conseguir cupo**, en promedio el 37.2% de las respuestas lo calificaban como bastante satisfactorio. En el Centro de Salud de Santiago, el 75% de los encuestados calificaron el tiempo de espera en conseguir cupo como algo, poco y nada satisfactorio.

En cuanto al **tiempo de espera para ser atendido**, un promedio de 34.3% de los encuestados lo calificaron como bastante satisfactorio. En el Centro de Salud de Santiago, el 91% de los encuestados calificaron el tiempo de espera en conseguir cupo como algo, poco y nada satisfactorio.



En cuanto al **tiempo que dura la atención del médico**, en promedio el 36% de los encuestados refiere que la atención dura más de 15 minutos.

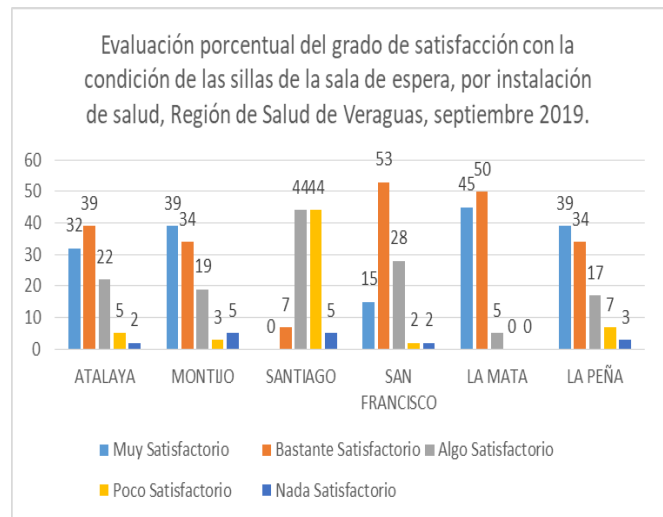
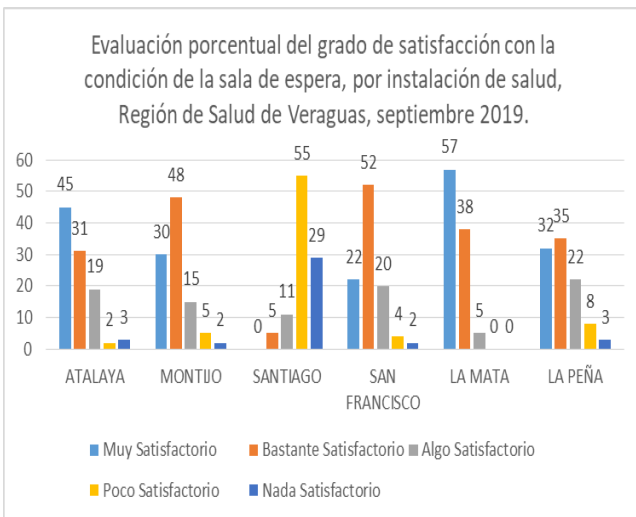
**CATEGORÍA: CORTESÍA Y SENSIBILIDAD CON EL PERSONAL**



En la evaluación de la **cortesía al ser atendido por el personal**, en promedio el 41% de los encuestados lo califican como muy satisfactorio, y un 34% como bastante satisfactorio.

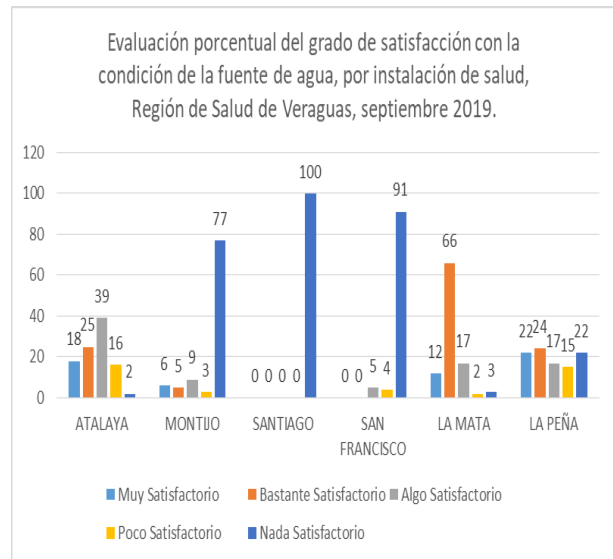
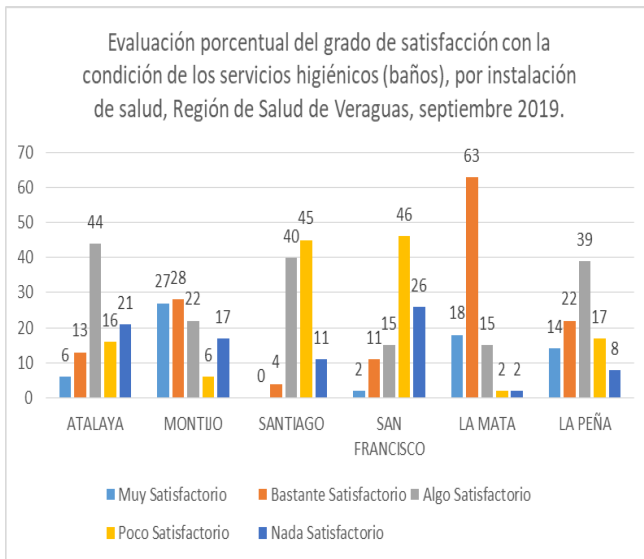
En la evaluación del **nivel de consideración del personal con las necesidades y expectativas de los pacientes**, en promedio el 36% de los encuestados lo califican como bastante satisfactorio.

**CATEGORÍA: AMBIENTE FÍSICO DE LA INSTALACIÓN DE SALUD.**



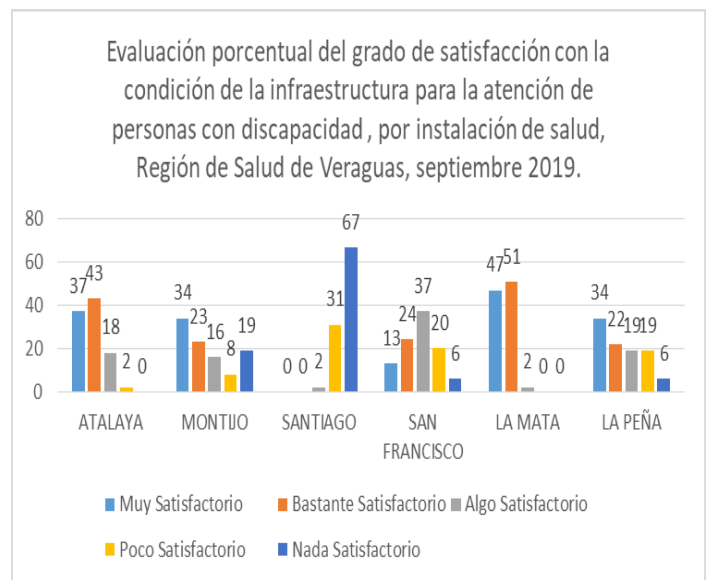
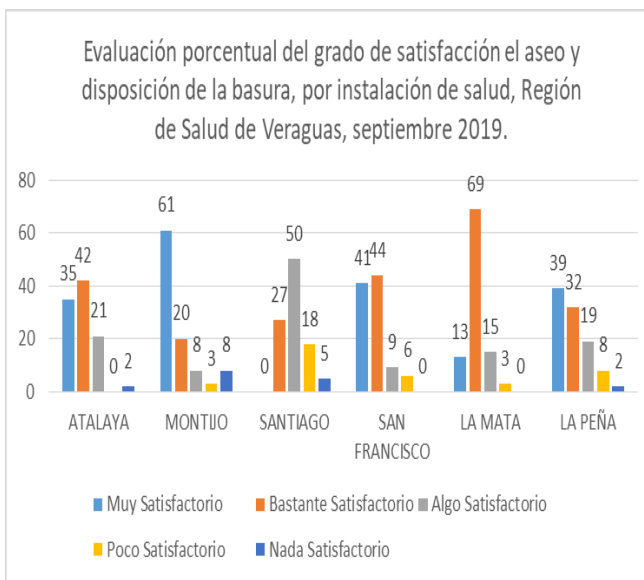
En la evaluación de la **condición de la sala de espera**, en promedio el 35% de los encuestados lo califican como bastante satisfactorio. En el Centro de Salud de Santiago, el 84% de los encuestados califican como poco y nada satisfactoria la condición de la sala de espera.

En cuanto a la **condición de las sillas de la sala de espera**, en promedio el 36% de los encuestados lo califican como bastante satisfactorio. En el Centro de Salud de Santiago, el 49% de los encuestados califican como poco y nada satisfactoria la condición de las sillas de la sala de espera.



En promedio, el 29% de los encuestados calificaron la **condición de los servicios higiénicos (baños)** como algo satisfactorio; se obtuvo un 72% de evaluación de poco y nada satisfactorio en el Centro de Salud de San Francisco; y un 56% de evaluación de poco y nada satisfactorio en el Centro de Salud de Santiago.

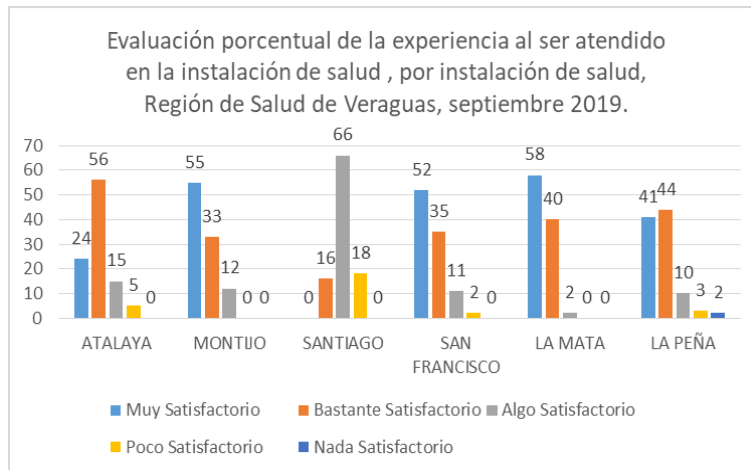
En la evaluación de la **condición de la fuente de agua**, en promedio el 49% de los encuestados lo califican como nada satisfactorio; se obtuvo un 100% de evaluación de nada satisfactorio en el Centro de Salud de Santiago; un 95% de evaluación de poco y nada satisfactorio en el Centro de Salud de San Francisco; y un 80% de evaluación de poco y nada satisfactorio en el Centro de Salud de Montijo.



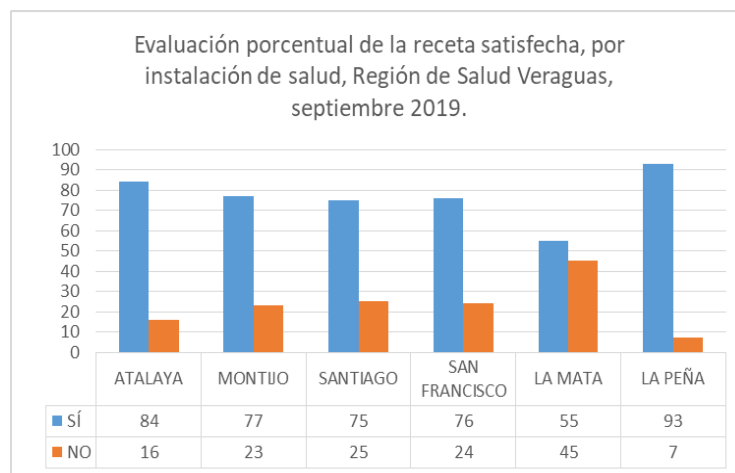
En cuanto a la **disposición de la basura**, en promedio el 39% de los encuestados la califica como bastante satisfactorio. En el Centro de Salud de Santiago, el 73% de los encuestados califican como algo, poco y nada satisfactorio el aseo y disposición de la basura.

En promedio, un 28 % de los encuestados califica **la infraestructura para la atención de discapacitados** como muy satisfactoria, y el 27%, como bastante satisfactoria. En el Centro de Salud de Santiago, el 98% de los encuestados califican como poco y nada satisfactoria la condición de la infraestructura para la atención de personas con discapacidad.

**CATEGORÍA: NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN CON LA INSTALACIÓN DE SALUD Y RECETA SATISFECHA.**



En cuanto a la **experiencia al ser atendido en la instalación de salud**, en promedio el 38% de los encuestados la califica como muy satisfactorio.



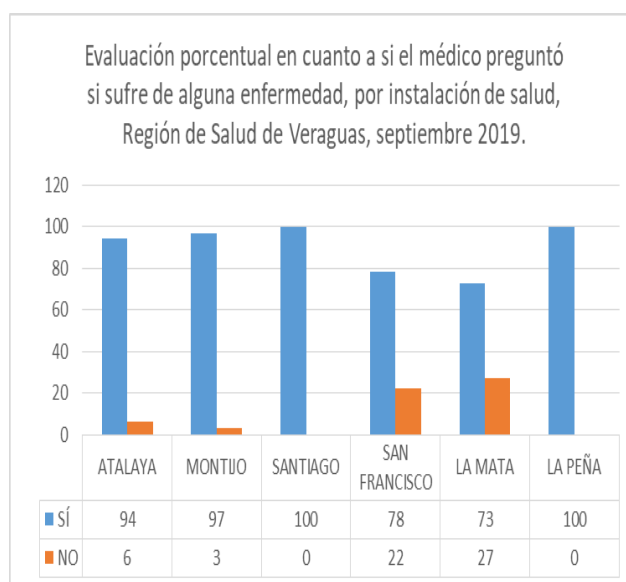
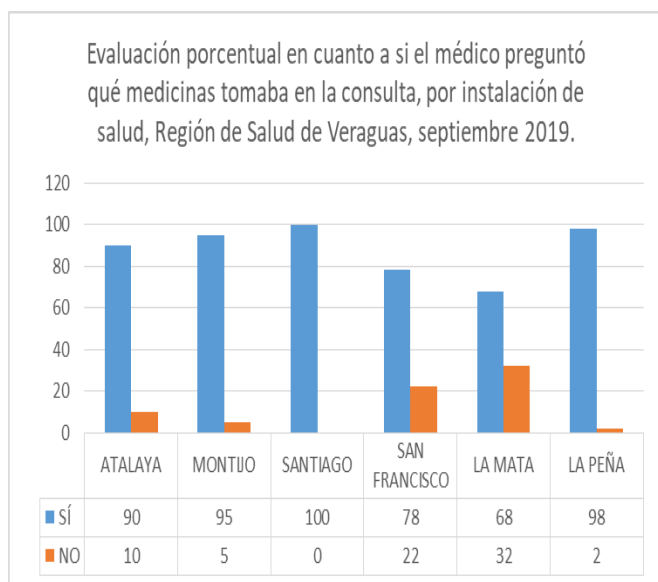
En promedio, un 77% de los encuestados refieren **haber encontrado todos los medicamentos que les prescribieron**.



A continuación se detalla, por instalación, los medicamentos que fueron reportados por los encuestados, como no dispensados.

INSTALACIÓN	MEDICAMENTO NO DISPENSADO SEGÚN EL ENCUESTADO	OBSERVACIÓN
C.S. Atalaya	Salbutamol inhalador, Acetaminofén suspensión, Isosorbide.	
C.S. Montijo	Hierro, vitaminas, Clotrimazol, Digoxina, Lisinopril, tratamientos, ácido fólico, Atenolol, Gastrigel, antibióticos, Omeprazol, Enalapril, Zentel, Acetaminofén.	
C.S. Santiago	Crema para la piel, Enterogermina, para el dolor, óvulos vaginales, Enantyum, Indapamida, antialérgicos, Alprasolan, Prelone.	
C.S. San Francisco	Antibióticos, Amoxicilina, Hierro, ácido fólico, Triacil, Loratadina, Clorferinamina, bálsamo.	31% no le recetaron medicamento.
MINSA CAPSI La Mata	Fusidato, bálsamo, Diclofenaco parches, óvulos vaginales.	85% no le recetaron medicamento.
C.S. La Peña		No detallaron el medicamento no dispensado.

#### **CATEGORÍA: ATENCIÓN PERSONALIZADA.**



Al evaluar si **el médico preguntó qué medicinas tomaba durante la consulta**, un promedio de 88% de los encuestados respondieron que sí, y al evaluar si **el médico preguntó si sufre de alguna enfermedad**, el 90% de los encuestados respondieron que si, en las seis instalaciones evaluadas.