

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA POR EL USUARIO EXTERNO 2025

REGIÓN DE SALUD DE PANAMÁ NORTE

Datos Generales

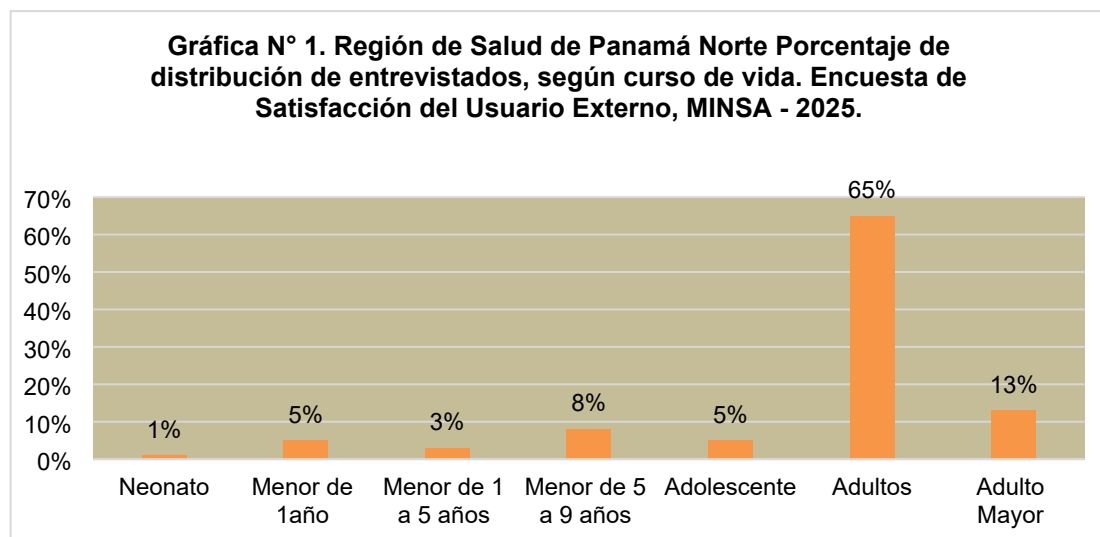
El total de usuarios entrevistados en la Región de Salud de Panamá Norte fueron 110 entrevistados distribuidos en cuatro instalaciones de salud, las cuales cumplieron con el criterio de inclusión de 60% de las entrevistas programadas.

Cuadro N°1. Región de Salud de Panamá Norte. Número de encuestas aplicadas por instalación. Encuesta de Satisfacción al Usuario Externo, MINSA - 2025.

Instalación	C.S. Agua Buena	C.S. Alcalde Díaz	C.S. Caimitillo	C.S. Chilibre
	Número	Número	Número	Número
Pacientes	19	28	29	17
Acompañantes	6	2	0	9
Total	25	30	29	26

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS. 2025.

Entrevistados según curso de vida.

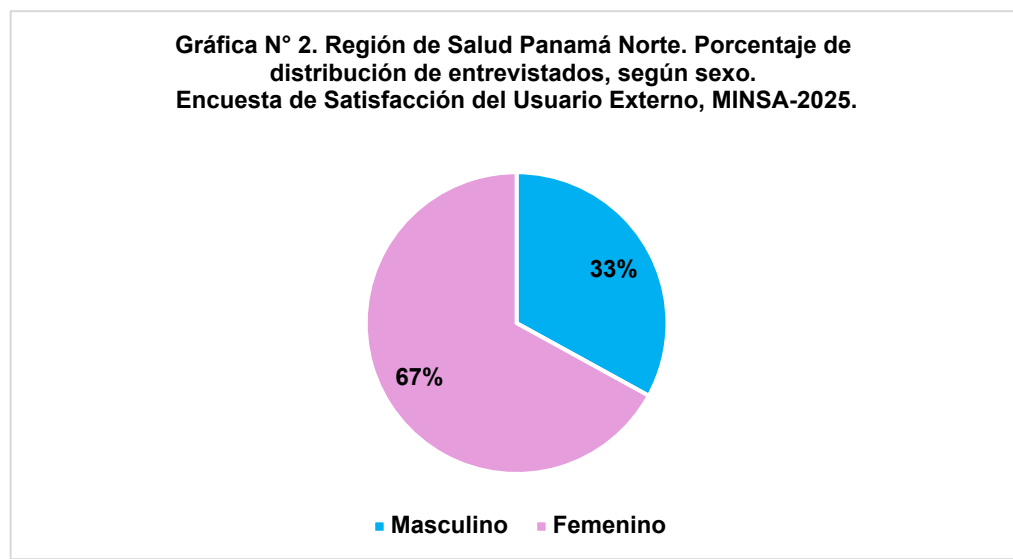


Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS. 2025.

Según curso de vida, la mayor representatividad se concentra en los adultos (65%) de los entrevistados y el resto en adultos mayores, menores de 5 a 9 años, seguidos de los adolescentes, menores de un

año, menores de 1 a 5 años y por último neonatos. Se hace la observación que en el grupo de menores de edad y personas con alguna condición cognitiva se le realiza la encuesta al acompañante.

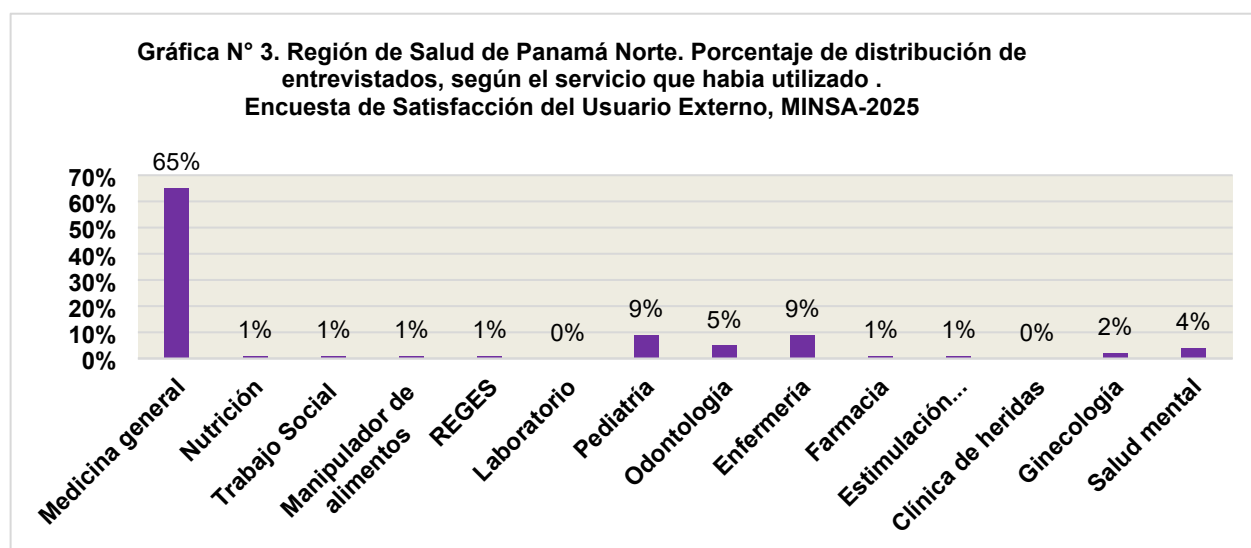
Entrevistados según género.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS. 2025.

Con relación a la clasificación por sexo, 67% de los usuarios entrevistados corresponde al sexo femenino y un 35% al sexo masculino. Se evidenció una predominancia del sexo femenino por sobre el masculino en las cuatro instalaciones de salud en las que se aplicó la encuesta

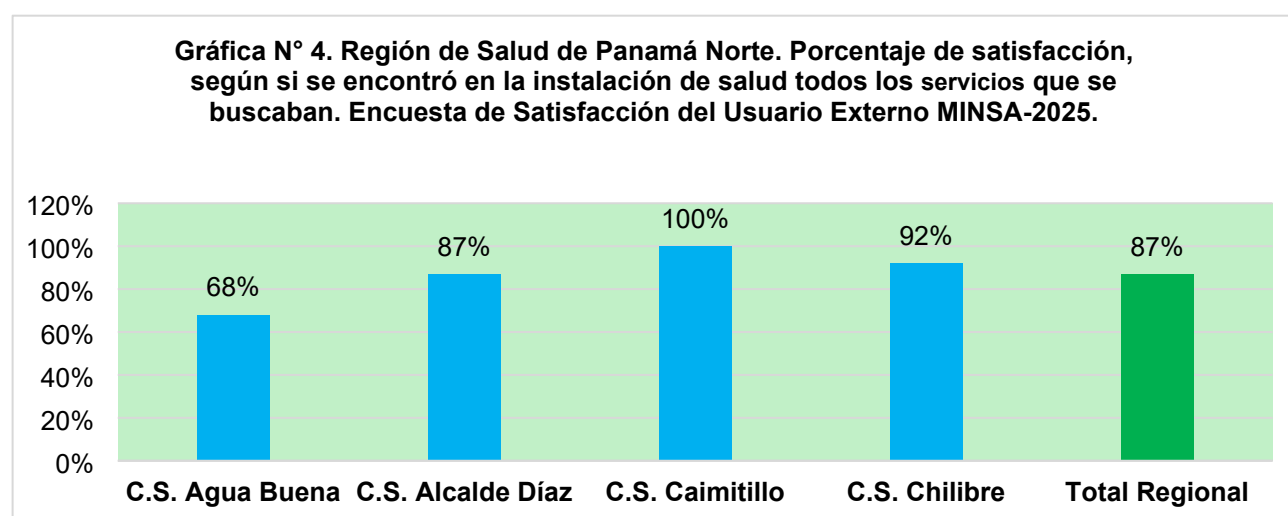
Servicios utilizados.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS. 2025.

Al investigar qué servicio había utilizado el día de la entrevista el 65% de los entrevistados contestó que fueron atendidos por medicina general, 9% por enfermería, 19% por alguna especialidad médica, 11% señalaron otros servicios.

Disponibilidad de los servicios



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS. 2025.

Al preguntarse si había encontrado todos los servicios que buscaba, 87% de los entrevistados contestaron afirmativamente en la Región de Salud de Panamá Norte. Los servicios que señalaron que deben aumentar el número de cupos fueron; ginecología, dermatología, psicología, trabajo social y medicina general.

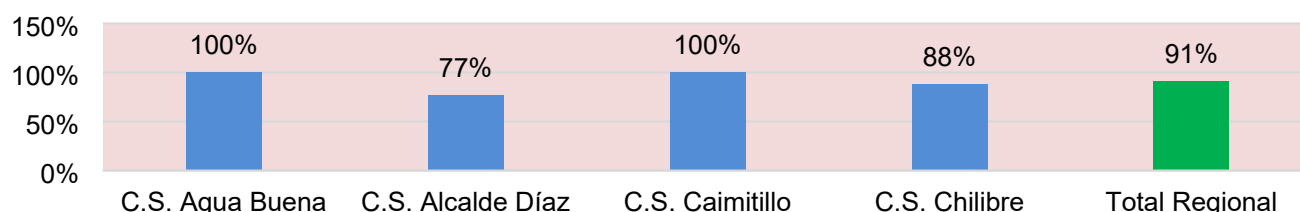
A la pregunta: ¿Cuál o cuáles servicios cree usted que deberían incluirse?; los servicios con mayor porcentaje fueron:

- Medicina Familiar.
- Radiología.
- Laboratorio en todas las instalaciones.
- Aumento del número de cupo en dermatología, odontología, ginecología y trabajo social.

Puntualidad y prontitud en los servicios

¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de espera para conseguir un cupo?

Gráfica N° 5. Región de Salud de Panamá Norte. Porcentaje de distribución de entrevistados satisfechos, según el tiempo de espera para conseguir un cupo.
Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo, MINSA-2025.

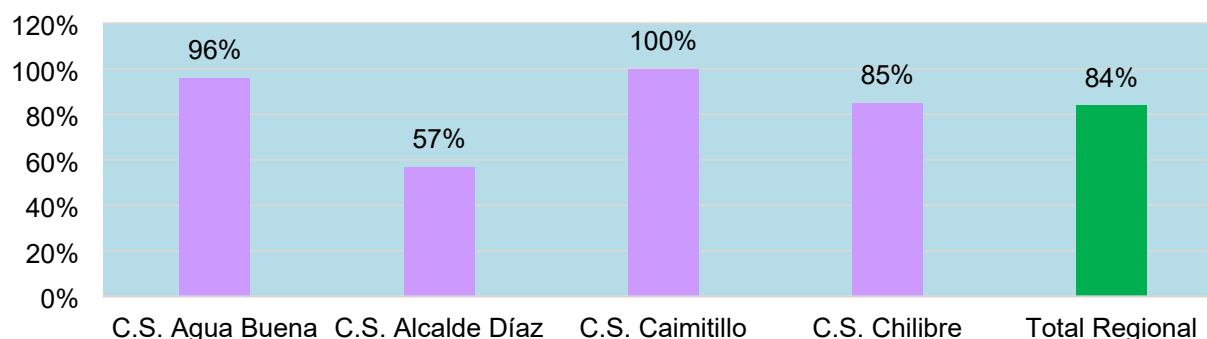


Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS. 2025.

El 91% de los entrevistados contestaron que se encontraban satisfechos con el tiempo de espera para conseguir cupo a nivel regional lo cual representa Excelente Calidad. Los Centros de Salud de Agua Buena y Caimitillo el 100% respondió sentirse satisfecho con el tiempo de espera para conseguir un cupo y el C.S. de Caimitillo obtuvo un 88% en tanto el C.S. de Alcalde Díaz el 77% de los entrevistados respondió estar satisfecho con el tiempo de espera para conseguir un cupo, la principal causa de insatisfacción fue; mucha demora para recibir el servicio.

¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de espera para ser atendido?

Gráfica N° 6. Región de Salud de Panamá Norte. Porcentaje de distribución de entrevistados satisfechos, según el tiempo de espera para ser atendido.
Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo, MINSA-2025.



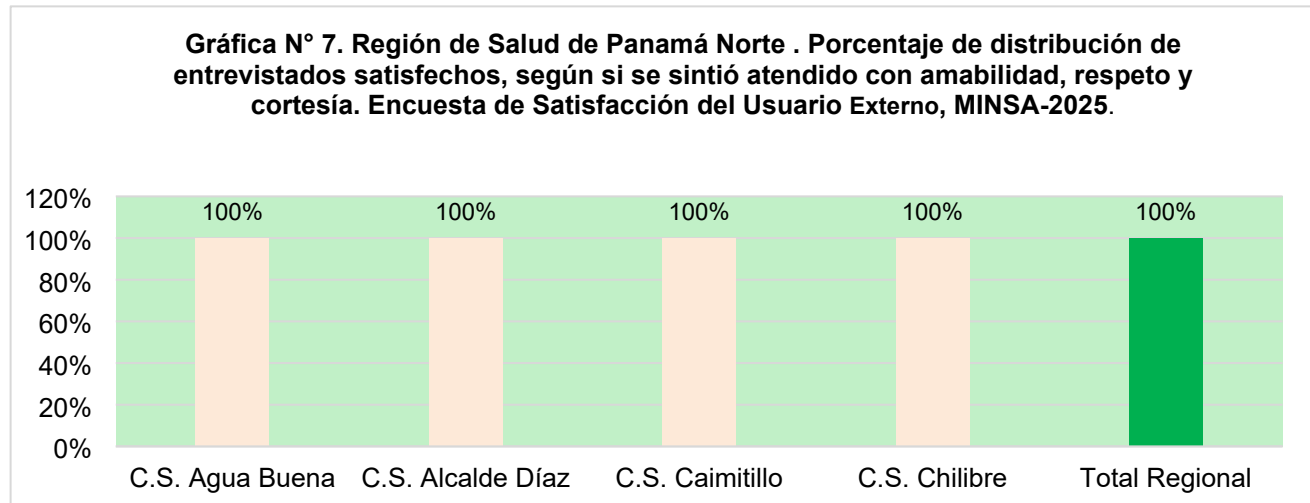
Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS. 2025.

El 84% de los entrevistados, a nivel regional, contestaron que se encontraban satisfechos con el tiempo de espera para ser atendidos lo que representa Muy Buena Calidad. Los Centros de Salud de Caimitillo y Agua Buena el 100% y 96% respectivamente respondió sentirse satisfecho con el tiempo de espera

para ser atendido. El C.S. de Chilibre el 85% de los entrevistados respondieron estar satisfechos. En tanto que en el C.S. de Alcalde Díaz el 57% de los entrevistados respondió estar satisfecho con el tiempo de espera para ser atendido, la principal causa de insatisfacción fue: demoran mucho en la atención.

Cortesía y sensibilidad del personal.

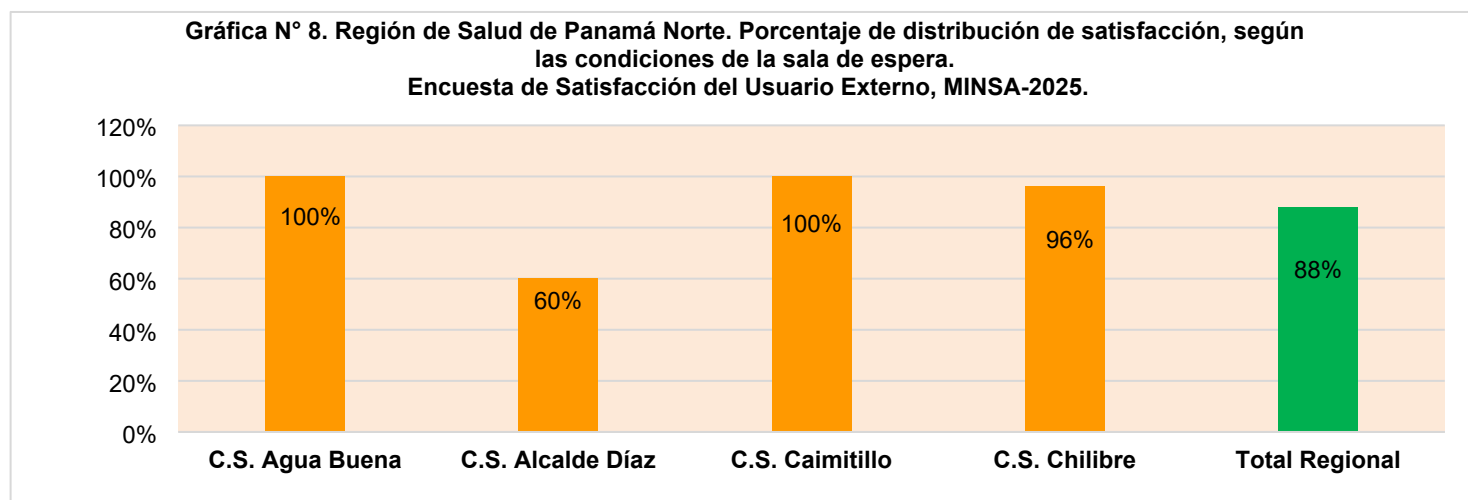
¿Fue atendido con amabilidad, respeto y cortesía por el personal?



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS. 2025.

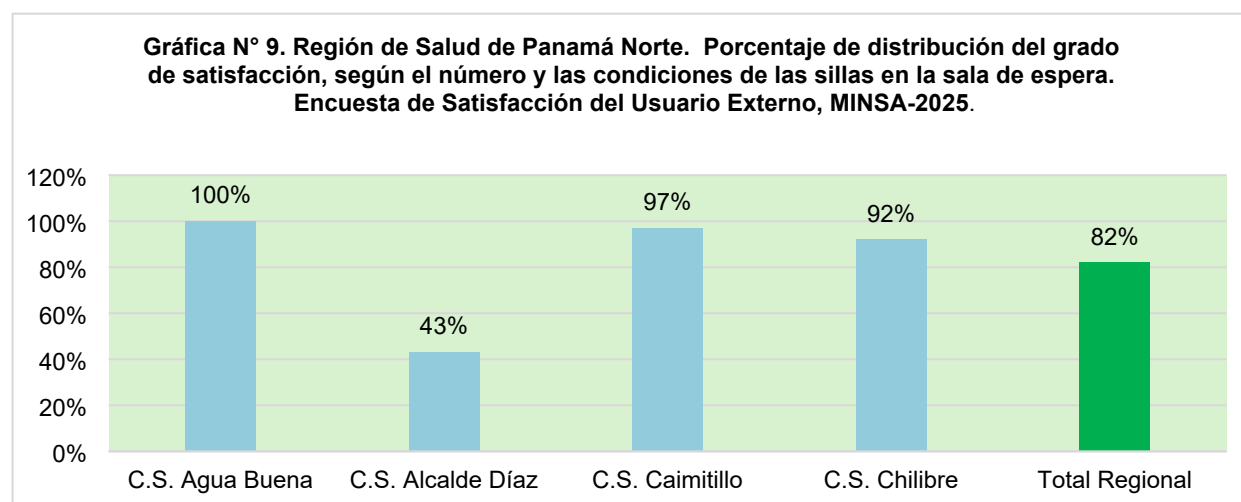
Al preguntar si había sido tratado con amabilidad, respeto y cortesía por el personal de la instalación de salud, el 100% de los entrevistados respondieron SI a nivel regional lo que representa una Excelente Calidad.

Ambiente físico de la instalación de salud



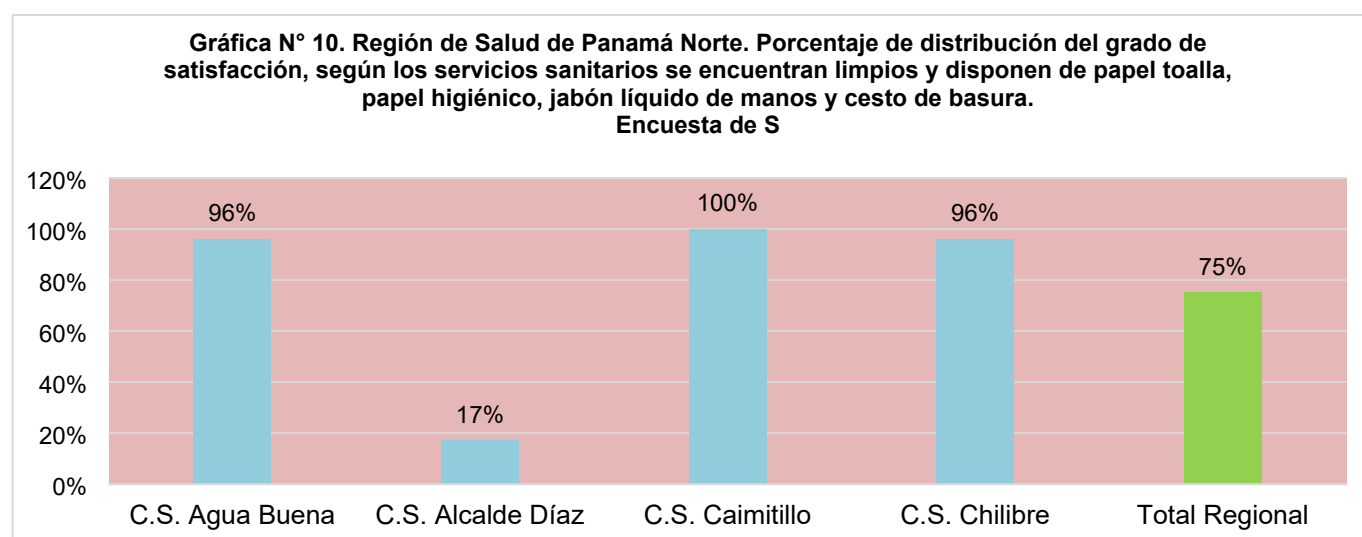
Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS. 2025.

El grado de satisfacción a nivel regional con relación al ambiente físico, específicamente en las condiciones de la sala de espera fue de 88% lo cual representa una Muy Buena Calidad. Las instalaciones que obtuvieron 100% fueron Agua Buena y Caimitillo, 96% obtuvo el C.S. Chilibre y la que obtuvo 60% de satisfacción fue el C.S. de Alcalde Díaz.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS. 2025.

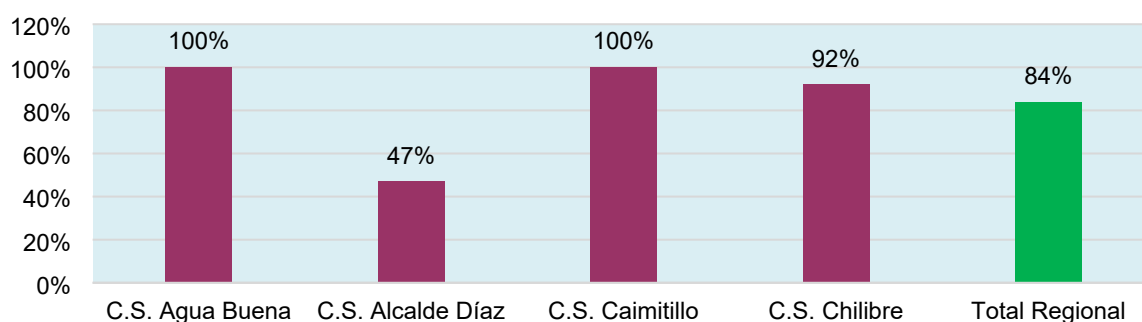
El grado de satisfacción a nivel regional con relación al ambiente físico, específicamente en el número y condiciones de las sillas en la sala de espera fue de 82% lo cual representa una Muy Buena Calidad. El Centro de Salud Alcalde Díaz 43% de satisfacción (Escasa Calidad), el 100% de los entrevistados en el Centro de Salud de Agua Buena manifestó sentirse satisfecho, el 97% y 92% de los entrevistados de Caimitillo y Chilibre respectivamente.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS. 2025.

El grado de satisfacción a nivel regional con relación al ambiente físico, específicamente en las condiciones de la limpieza de los servicios sanitarios y la disponibilidad de papel toalla, papel higiénico, jabón líquido de manos y cesto de basura fue de 75% lo cual representa una Buena Calidad a nivel regional. Los Centro de Salud que obtuvieron una Excelente Calidad fueron; Caimitillo, Chilibre y Agua Buena, sin embargo el C.S. de Alcalde Díaz obtuvo una Deficiente Calidad.

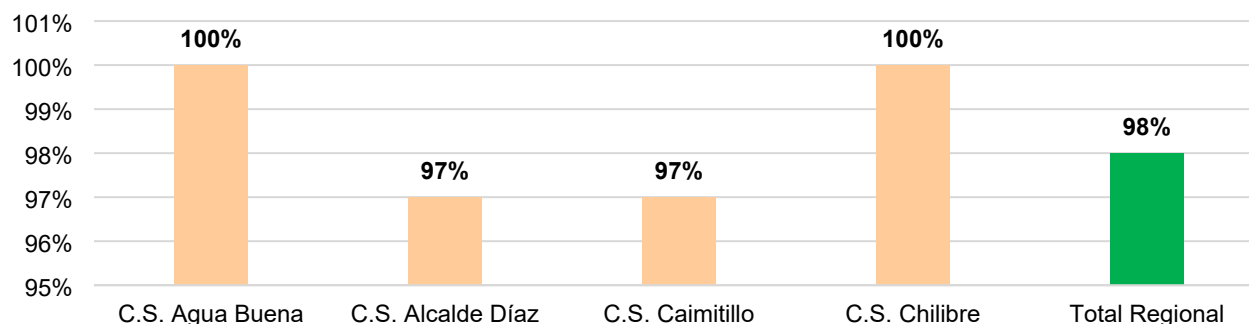
Gráfica N° 11. Región de Salud de Panamá Norte. Porcentaje de distribución del grado de satisfacción, según la disponibilidad de agua para cubrir sus necesidades (beber, lavado de manos, sanitario). Encuesta de Satisfacción del Usuario. MINSA-2025.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS. 2025.

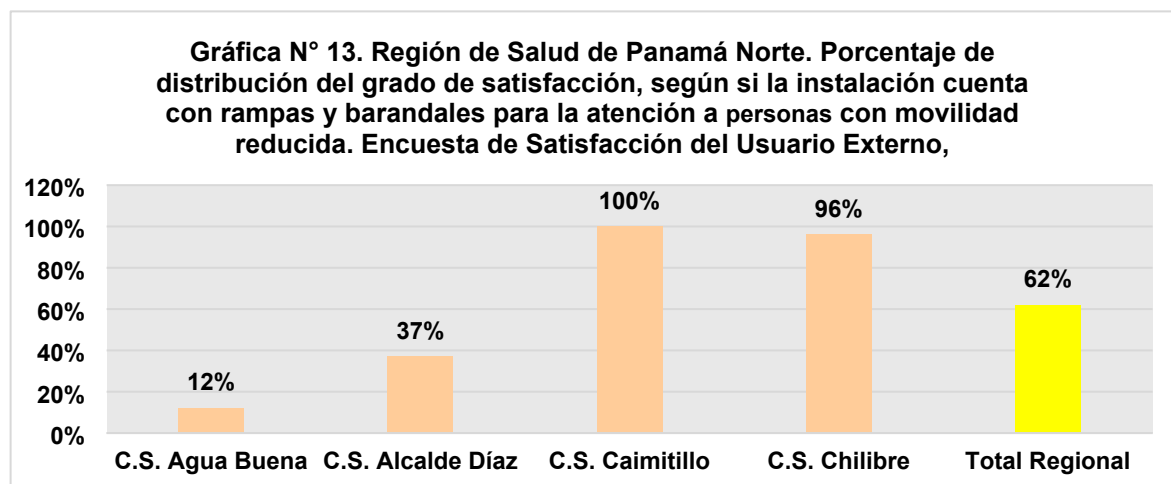
El grado de satisfacción con relación a la disponibilidad de agua para cubrir sus necesidades fue de 84% lo cual representa una Muy Buena Calidad. En este reactivo los Centros de Salud que obtuvieron una Excelente Calidad fueron; Agua Buena, Caimitillo y Chilibre, en tanto el C.S. de Alcade Díaz obtuvo una Escasa Calidad.

Gráfica N° 12. Región de Salud de Panamá Norte. Porcentaje de distribución del grado de satisfacción, según la instalación se encuentra aseada y cuenta con recipientes para depositar la basura en las áreas externas e interna. Encuesta de Satisfacción d



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS. 2025.

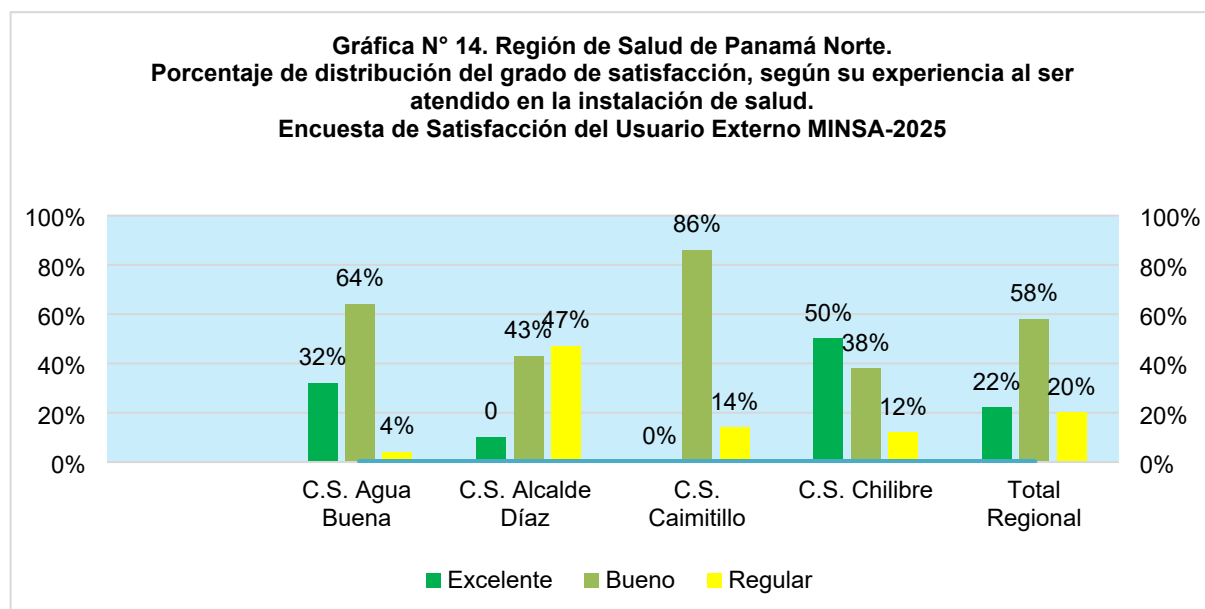
El grado de satisfacción con relación al aseo y a la disponibilidad de recipientes para depositar la basura en áreas internas y externas para la Región fue de 98% lo cual representa una Excelente Calidad. En este reactivo los cuatro Centros de Salud obtuvieron una Excelente Calidad.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS. 2025.

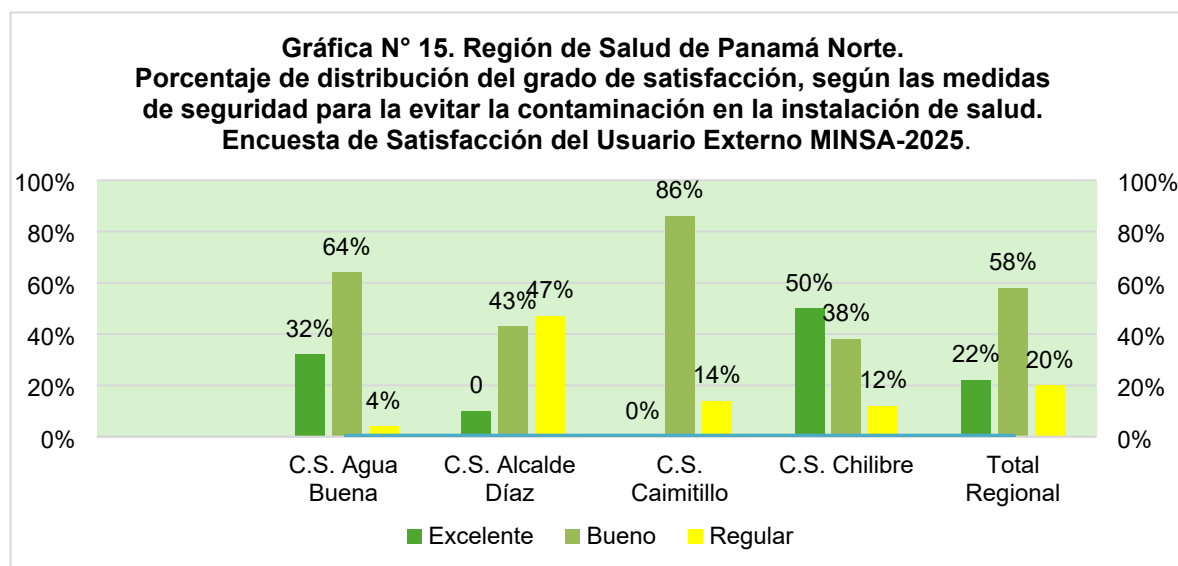
El usuario externo manifestó en 62% el grado de satisfacción con relación a la aspecto de contar con rampas y barandales para la atención a personas con movilidad reducida, lo que representa una valoración de Limitada Calidad. En este reactivo las instalaciones que obtuvieron una Excelente Calidad fueron Caimitillo y Chilibre las instalcaione que obtuvieron una Deficiente Calidad fueron: Agua Buena y Alcalde Díaz.

¿Cómo califica su experiencia al ser atendido en la instalación de salud?



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS. 2025.

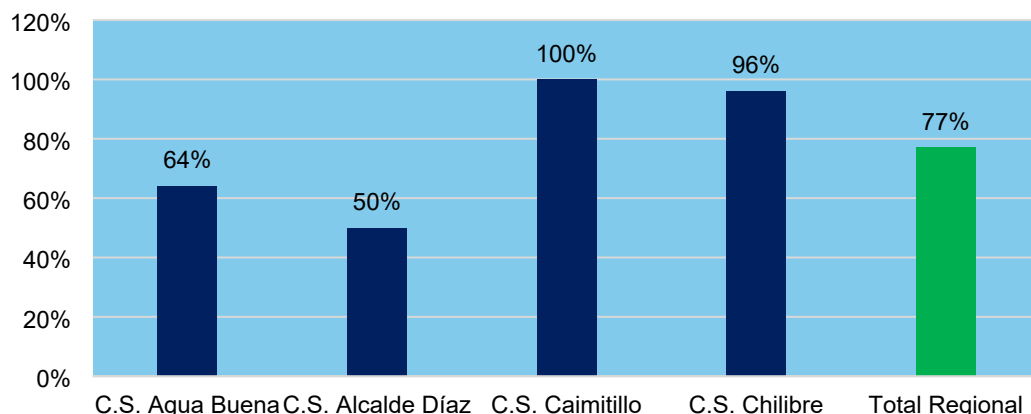
El porcentaje de satisfacción con relación a la experiencia al ser atendido en la instalación de salud fue de 80% a nivel regional lo cual representa una Buena Calidad. Se considera como satisfactoria la suma de las respuestas excelente y bueno. Se destaca el Centro de Salud de Agua Buena con valoración de Excelente Calidad, los Centros de Salud de Chilibre y Caimitillo con valoración de Muy Buena Calidad, a diferencia del C.S. de Alcalde Díaz que obtuvo una valoración de Escasa Calidad.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS. 2025.

El grado de satisfacción a nivel regional con relación a las medidas de seguridad para evitar la contaminación en la instalación de salud fue de 80% lo cual representa una Buena Calidad. En este reactivo el Centro de Salud de Agua Buena obtuvo una Excelente Calidad, el Centro de Chilibre y Caimitillo obtuvieron una Muy Buena Calidad y el Centro de Salud de Alcalde Díaz obtuvo una Escasa Calidad.

Gráfica N° 16. Región de Salud de Panamá Norte.
Porcentaje de distribución del grado de satisfacción, según si recibieron los medicamentos prescritos el día de la entrevista.
Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo MINSA-2025



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS. 2025

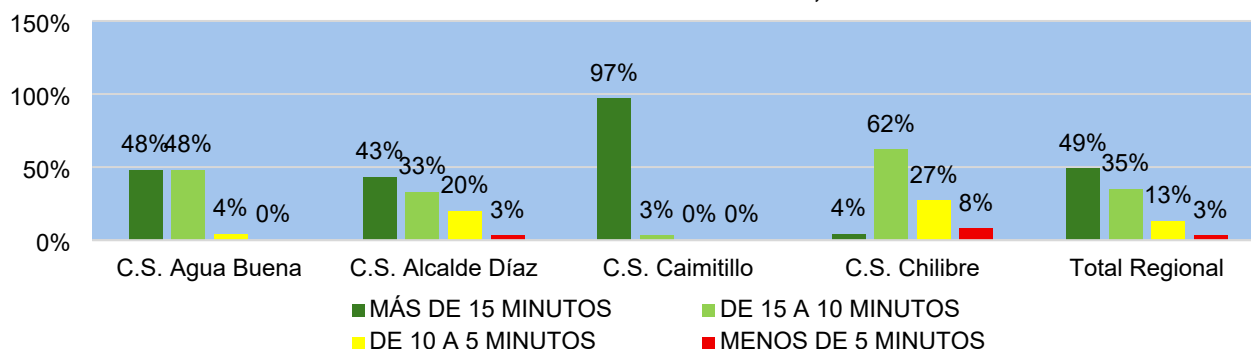
A la pregunta: ¿Recibió todas las medicinas que le fueron prescritas?, 77% respondió Sí. El grado de satisfacción con relación a este reactivo la valoración de Buena Calidad. En este reactivo el grado de satisfacción en el Centro de Caimitillo fue 100%, el Centro de Salud de Chilibre fue 96%, Agua Buena 64% y Alcalde Díaz 50%.

Los productos que, con mayor frecuencia, no fueron despachados al presentar la receta el día de la entrevista fueron: psicotrópicos, antibióticos, antihipertensivos y expectorante.

Atención personalizada.

Tiempo que duró la atención que le brindó el profesional de salud.

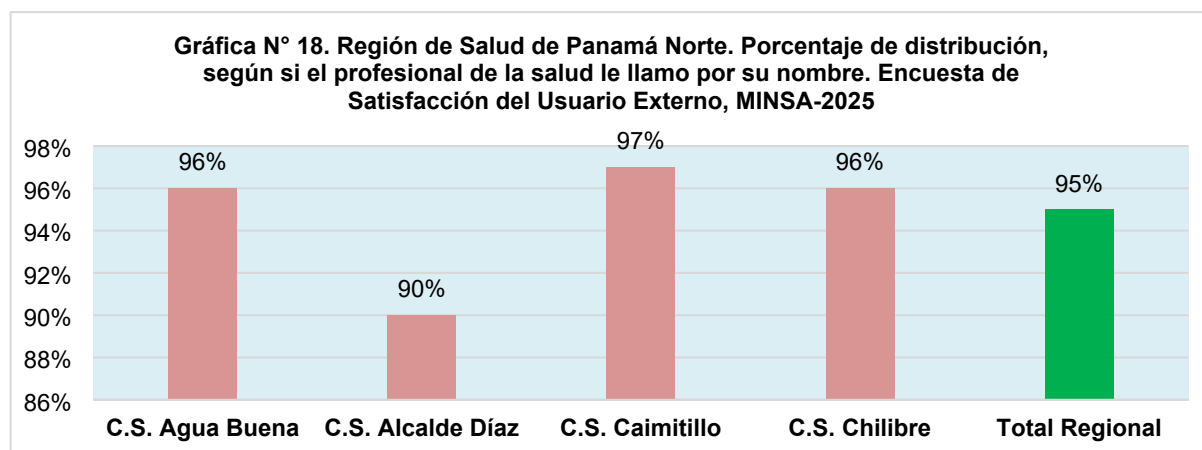
Gráfica N° 17. Región de Salud de Panamá Norte.
Porcentaje de distribución, según el tiempo que duró la atención.
Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo, MINSA-2025.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS. 2025.

La valoración global sobre el tiempo que duró la atención fue 84% lo cual representa una Muy Buena Calidad. Se considera satisfactorio la suma de Más de 15 minutos y de 15 a 10 minutos de tiempo de atención. Los Centros de Salud que obtuvieron una Excelente Calidad fueron; Caimitillo y Agua Buena, el Centro de Salud de Alcalde Díaz obtuvo una Buena Calidad y el Centro de Salud de Chilibre obtuvo una Limitada Calidad.

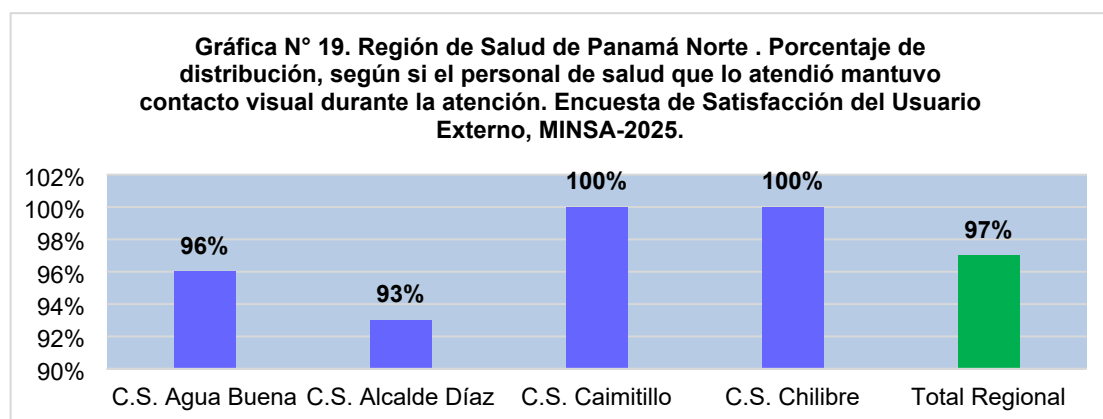
¿El personal de salud le llamó por su nombre?



Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS. 2025.

Con relación a la valoración sobre si el personal de salud que los atendió lo llamó por su nombre, cabe señalar que el 95% del total regional de los entrevistados respondieron que efectivamente el personal de salud los llamó por su nombre, lo cual corresponde a una Excelente Calidad. El 5% total de los entrevistados respondieron que no fueron llamado por su nombre al momento de recibir la atención.

¿Mantuvo contacto visual durante la atención?



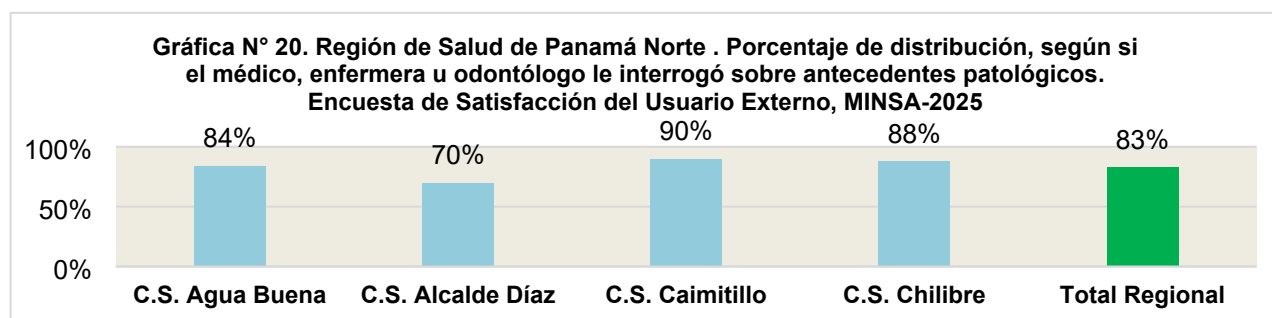
Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS.2025.

El 97% de los entrevistados a nivel regional respondieron que el personal de salud mantuvo contacto visual con ellos durante la atención lo cual representa una Excelente Calidad.

¿Fue atendido por un médico, enfermera u odontólogo?

El 100% de los entrevistados respondieron que fueron atendidos por un médico, un odontólogo o una enfermera.

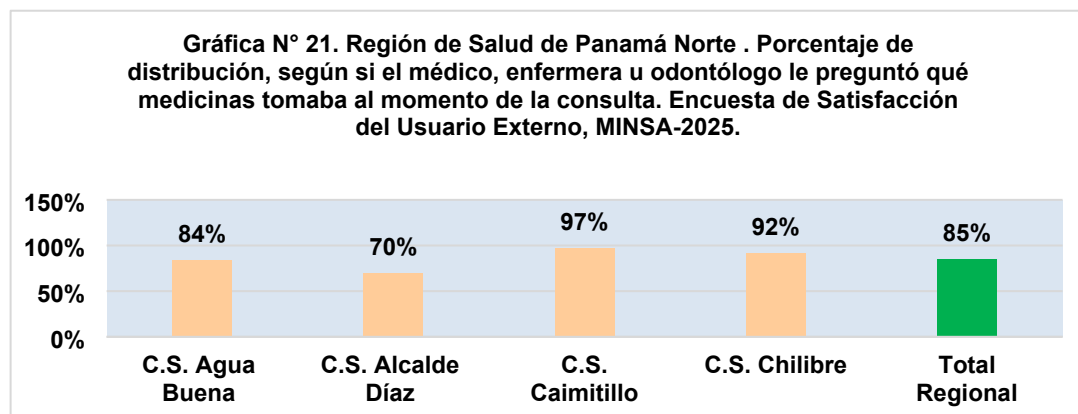
¿Se le preguntó si sufría de alguna enfermedad?



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS. 2025.

De los entrevistados atendidos por un médico, odontólogo y/o enfermera, 83% respondió que el médico, odontólogo o enfermera que lo atendió le interrogó por los antecedentes patológicos en la escala cualitativa corresponde a Muy Buena Calidad. El Centro de Salud de Caimitillo el 90% de los entrevistados respondió que fue interrogado sobre sus antecedentes patológico y en el C.S. de Chilibre un 88% y Agua Buena un 84% y el Centro de Salud de Alcalde Díaz el 70% respondió que fue interrogado. En este reactivo estos Centros de Salud en la escala valorativa corresponden a Excelente Calidad, Muy Buena Calidad y Limitada Calidad respectivamente.

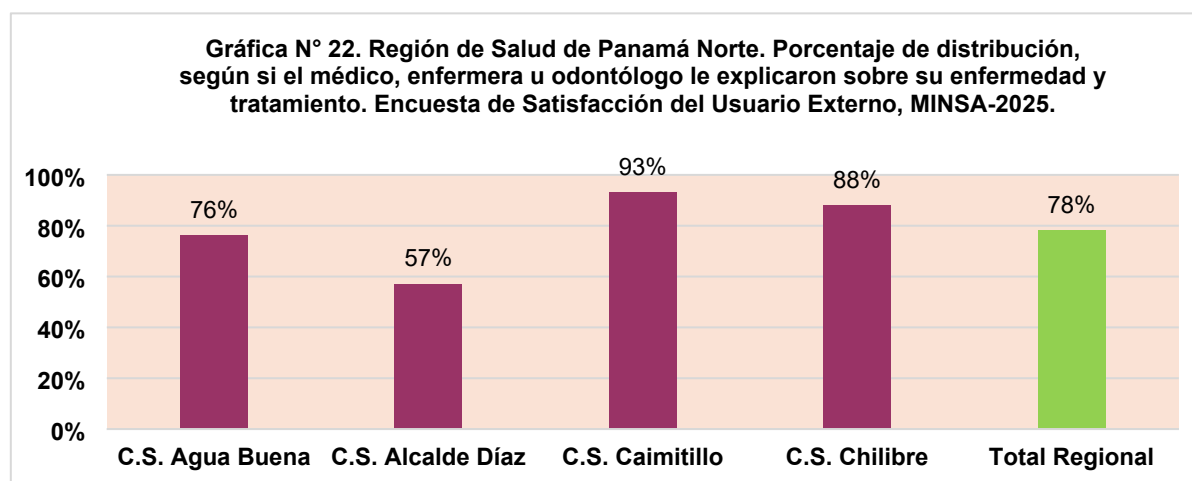
¿El profesional de la Salud le preguntó qué medicinas tomaba al momento de la consulta?



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS. 2025.

De los entrevistados atendidos por un médico, odontólogo y/o enfermera, 85% respondió que el médico, odontólogo o enfermera que lo atendió le interrogó por los medicamentos que tomaba al momento de consultar (Muy Buena Calidad). En el Centro de Salud de Caimitillo y Chilibre obtuvieron una Excelente Calidad, C.S. Agua Buena obtuvo una Muy Buena Calidad y el C.S. Alcalde Díaz una Limitada Calidad.

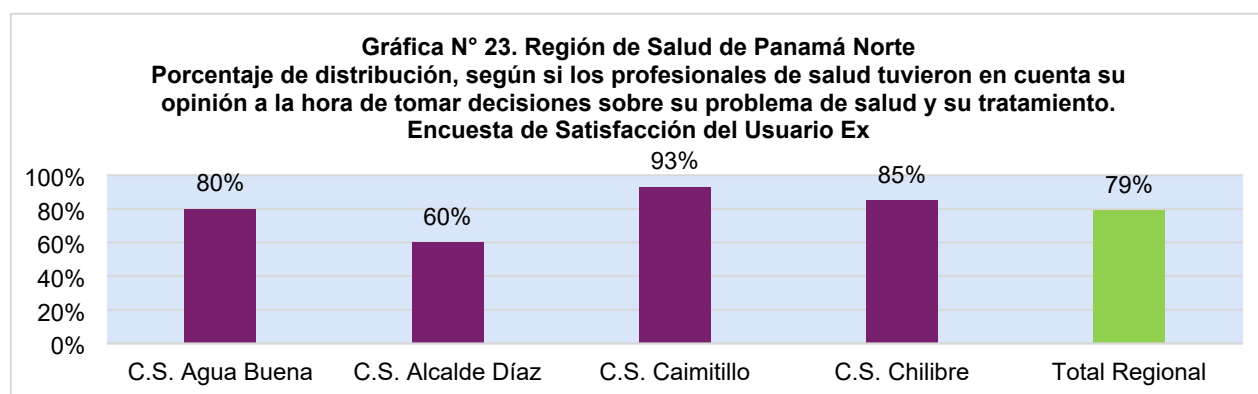
¿Recibió explicación sobre su enfermedad y tratamiento?



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS. 2025.

A la pregunta ¿recibió explicación sobre su enfermedad y tratamiento?, el 78% los entrevistados atendidos por un médico, odontólogo y/o enfermera, respondió SÍ (Buena Calidad). El Centro de Salud de Caimitillo alcanzó el 93%, en tanto en el Centro de Salud de Alcalde Díaz el 57% respondió que sí se le dio explicación sobre su enfermedad y tratamiento.

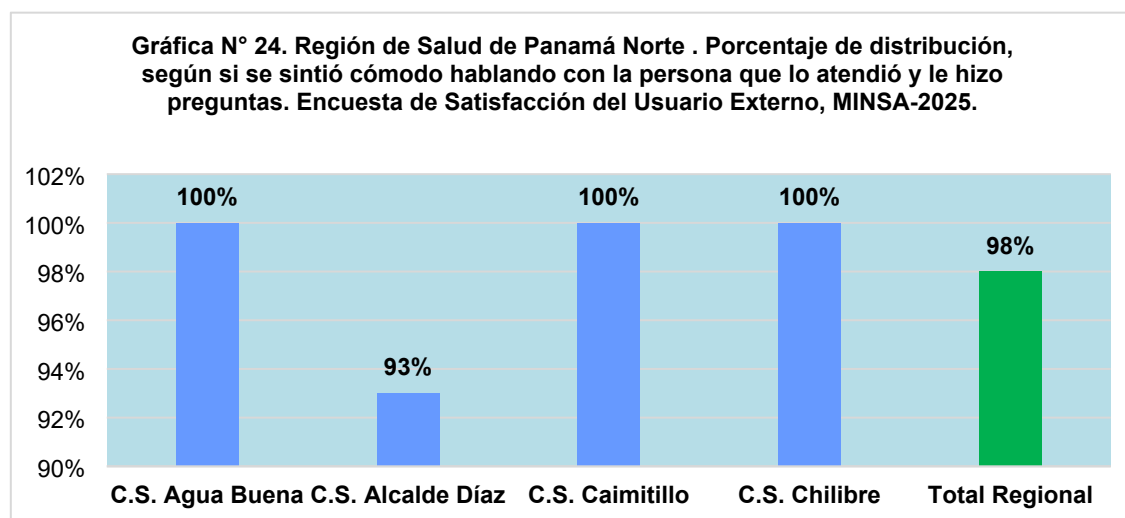
¿Los profesionales de salud tuvieron en cuenta su opinión a la hora de tomar decisiones sobre su problema de salud y su tratamiento?



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS. 2025.

El 79% de los entrevistados en la Región de Salud de Panamá Norte respondieron que los profesionales de salud tuvieron en cuenta su opinión a la hora de tomar decisiones sobre su problema de salud y su tratamiento lo que en la escala valorativa representa una Buena Calidad.

¿Se sintió cómodo hablando con la persona que lo atendió y haciéndole preguntas?



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS. 2025.

El 98% de los entrevistados a nivel regional respondieron que se sintieron cómodos hablando con la persona que lo atendió y que lo interrogó, lo cual representa una Excelente Calidad. Los cuatro Centros de Salud obtuvieron una Excelente Calidad.