

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA POR EL USUARIO EXTERNO 2025

REGIÓN DE SALUD DE GUNAYALA.

Datos Generales

El total de usuarios externos entrevistados en la Región de Salud de Guna Yala fueron 294 encuestados distribuidos en las siguientes instalaciones; Centro de Salud de Río Tigre, Centro de Salud Achutupu, Centro de Salud de Río Sidra , Centro de Salud de Ustupu, Centro de Salud de Narganá, Centro de Salud Cartí Sugdup, Hospital Regional Marvel Iglesias, Centro de Salud Tupile, Centro de Salud de Playon Chico, Hospital Rural Inabaguinya, Centro de Salud de Tubuala y Centro de Salud Puerto Obaldía. Del total de 294 entrevistados, resultó 173 pacientes y 121 acompañantes de los pacientes.

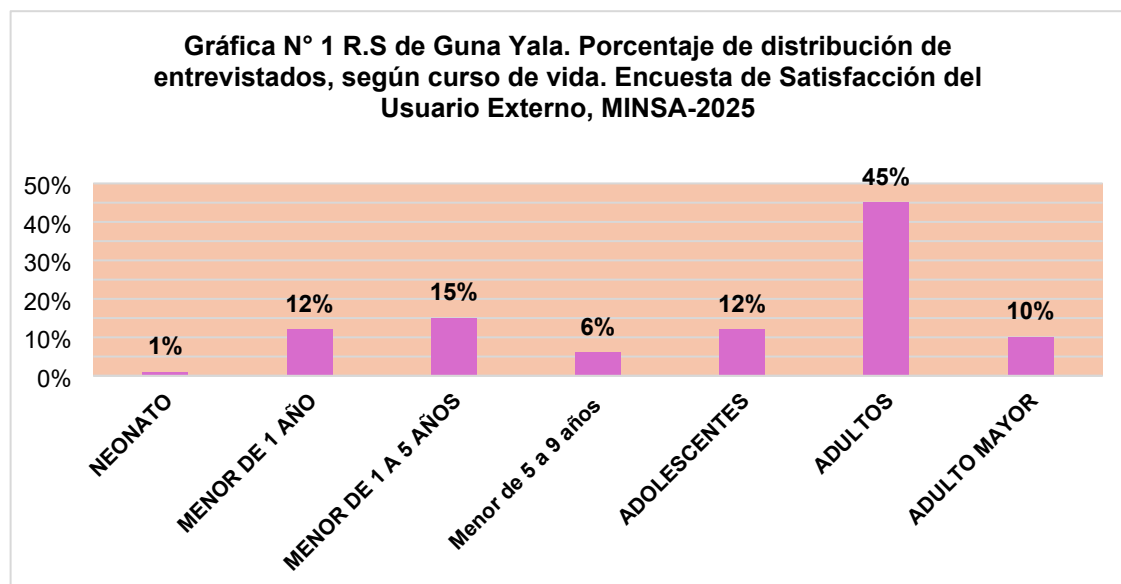
Cuadro N°1. Región de Salud de Guna Yala. Número de encuestas aplicadas por instalación. Encuesta de Satisfacción al Usuario Externo, MINSA - 2025.

Instalación	Centro de Salud Básico de Río Tigre	Centro de Salud Básico de Achutupu	Centro de Salud Río Sidra	Centro de Salud de Ustupu	Centro de Salud Básico de Narganá	Centro de Salud de Cartí Sugdup
	Número	Número	Número	Número	Número	Número
Pacientes	7	11	22	11	19	8
Acompañantes	11	15	3	14	5	18
Total	18	26	25	25	24	26

Instalación	Hospital Marvel Iglesias Ailigandí	Centro de Salud de Tupile	Centro de Salud Playon Chico	Hospital Rural Inabaguinya	Centro de Salud Tubuala	Centro de Salud Puerto Obaldía	Total, Regional
	Número	Número	Número	Número	Número	Número	Número Total
Pacientes	13	11	20	18	19	14	173
Acompañantes	12	13	7	8	6	9	121
Total	25	24	27	26	25	23	294

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

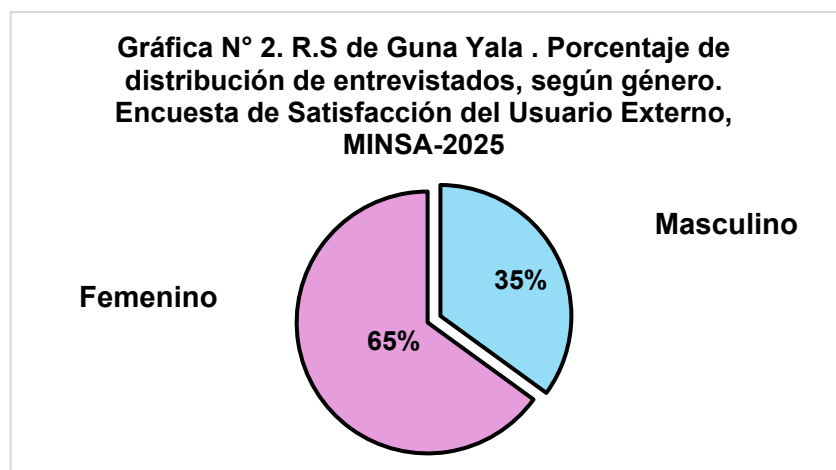
Entrevistados según curso de vida.



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

Según curso de vida, los tres grupos de entrevistados con mayor representatividad son: adultos 45% (20 a 59 años), seguidos del grupo de menores de 1 a 5 años (15%), menores de 1 año (12%) y adolescentes (12%). Se hace la observación que en el grupo de menores de edad y personas con alguna limitación cognitiva se le realiza la encuesta al acompañante. El gráfico corresponde al total de la región.

Entrevistados según género.

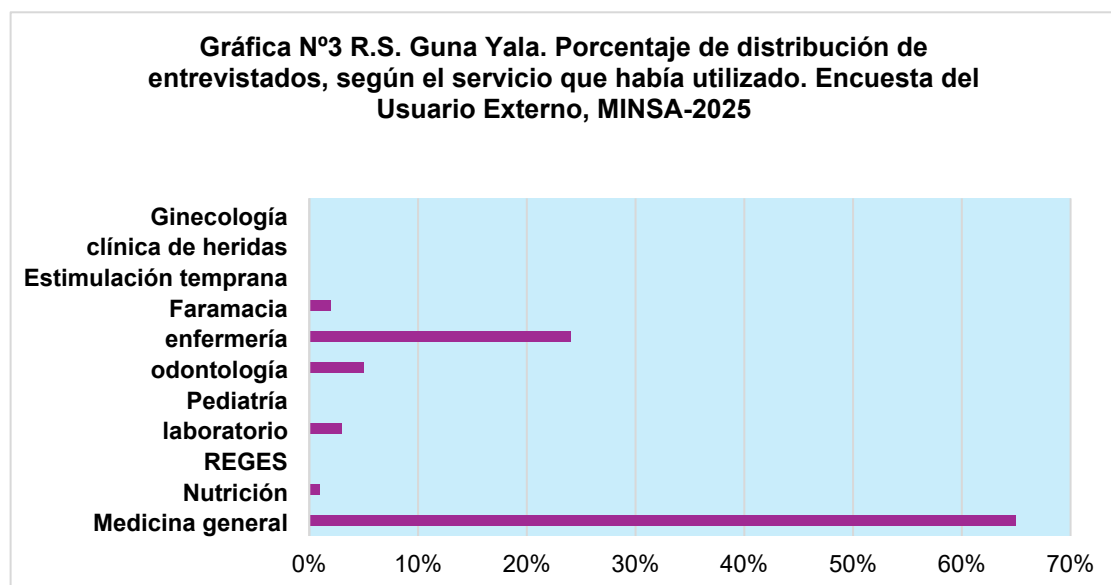


Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS. 2025

Con relación a la clasificación por sexo, 65% 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 doce instalaciones de salud en las que se aplicó la encuesta. El gráfico corresponde al total de la región.

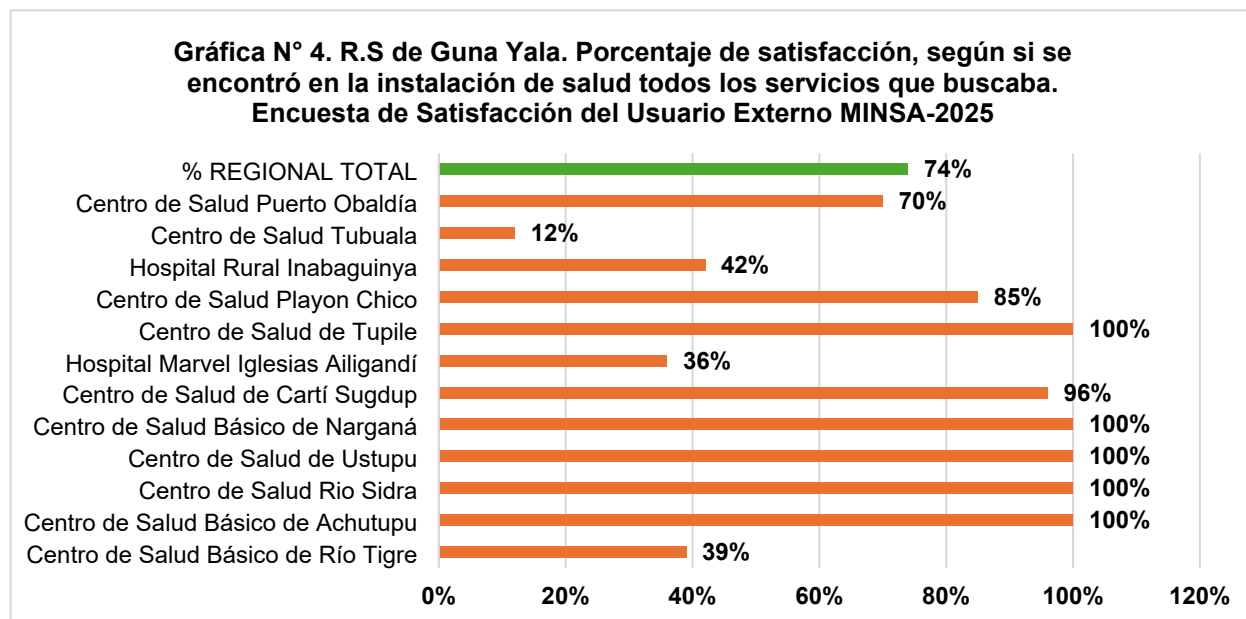
Entrevistados según servicios utilizados.

Al investigar qué servicio había utilizado el día de la entrevista el 65% de los entrevistados contestó que fueron atendidos por medicina general, 24% por enfermería y el resto por nutrición, laboratorio y odontología. El gráfico corresponde al total de la región.



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

Disponibilidad de los servicios.



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

Al preguntarse si había encontrado todos los servicios que buscaba, 74% de los entrevistados contestaron afirmativamente. Los servicios que con mayor frecuencia no encontraron los entrevistados fueron:

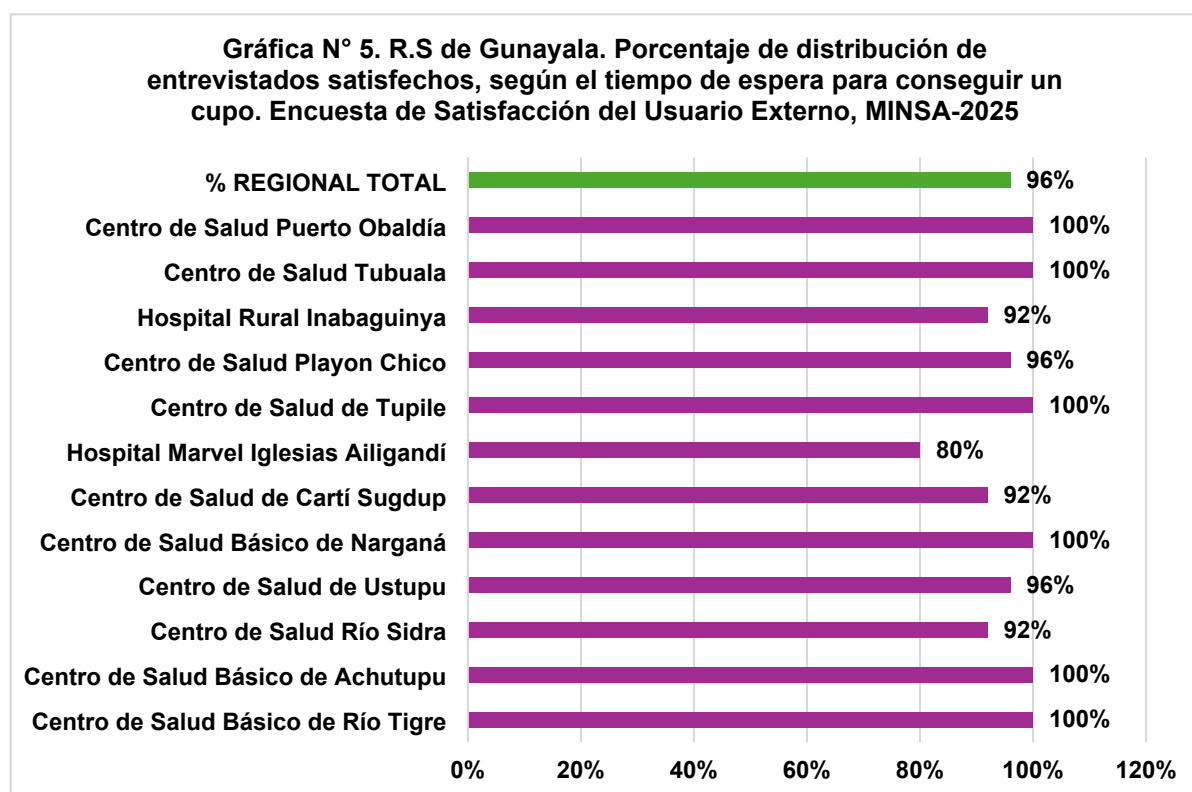
- Odontología.
- Nutrición
- Ginecología.
- Pediatría.
- Laboratorio.

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

- Odontología.
- Especialidades médicas.
- Radiología.
- Nutrición.
- Laboratorio

Puntualidad y prontitud en los servicios

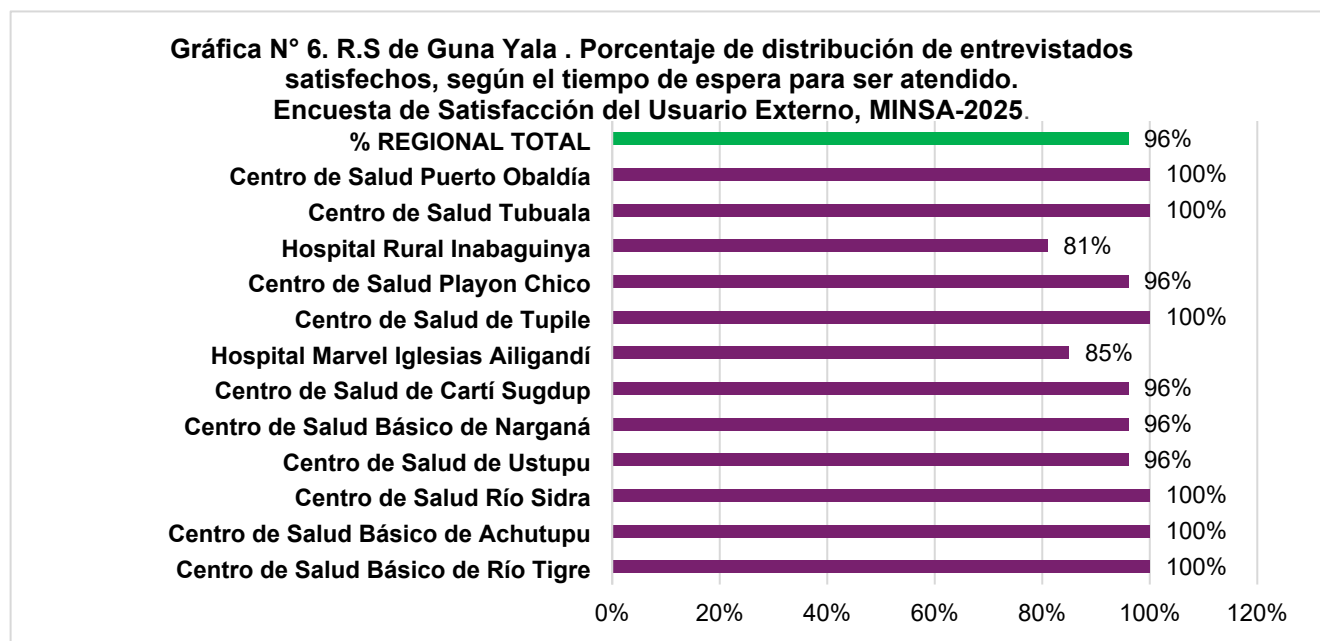
¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de espera para conseguir un cupo?



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

El 96% de los entrevistados contestaron que se encontraban satisfechos con el tiempo de espera para conseguir cupo a nivel regional lo cual representa una Excelente Calidad. El 4% de los entrevistaos no satisfecho respondieron en su mayoría; mucha demora para recibir el servicio.

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



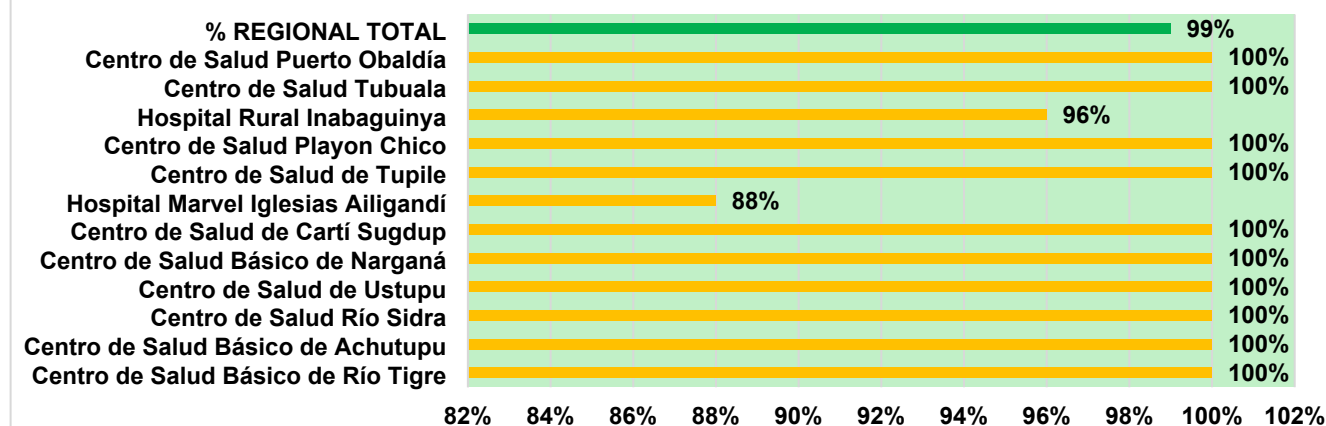
Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS. 2025

El 96% de los entrevistados, a nivel regional, contestaron que se encontraban satisfechos con el tiempo de espera para ser atendidos lo que representa Excelente Calidad. El resto que respondió no estar satisfecho señaló como las principales causas; el doctor es muy lento y demoran mucho.

Cortesía y sensibilidad del personal

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

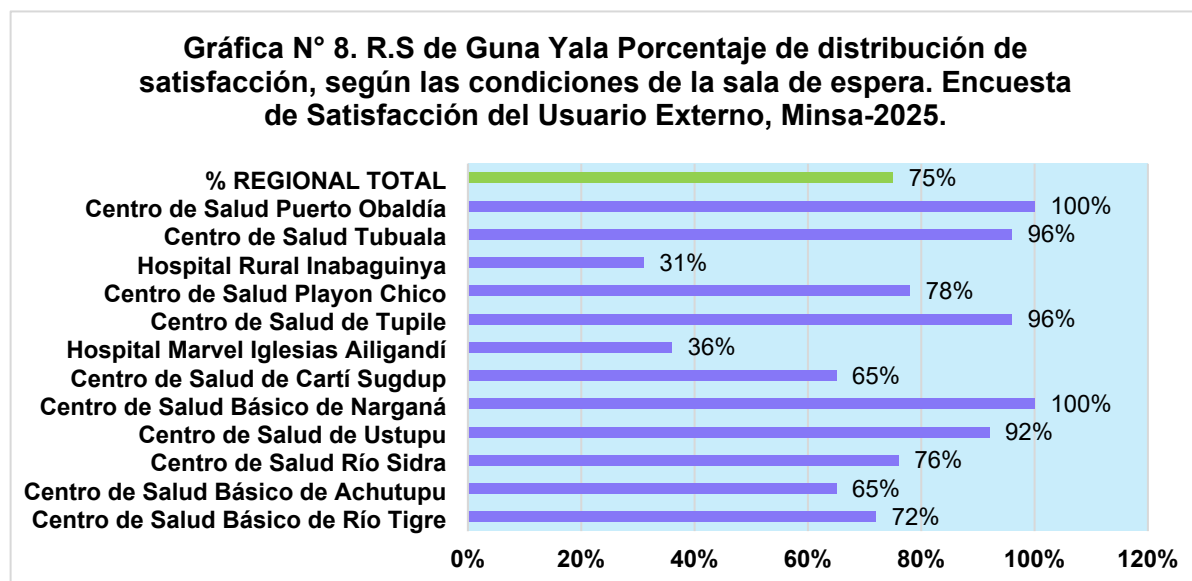
Gráfica N° 7. R.S de Guna Yala. Porcentaje de distribución de entrevistados satisfechos, según si se sintió atendido con amabilidad, respeto y cortesía.
Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo, MINSA-2025.



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 99% de los entrevistados respondieron SI a nivel regional lo que representa una Excelente Calidad. El Hospital Marvel Iglesias Ailigandí con 88% y Hospital Rural Inabaguinya con 96% no alcanzaron el 100% ya que fueron identificados el servicio de enfermería y medicina general respectivamente donde no fueron tratados con amabilidad.

Ambiente físico de la instalación de salud.

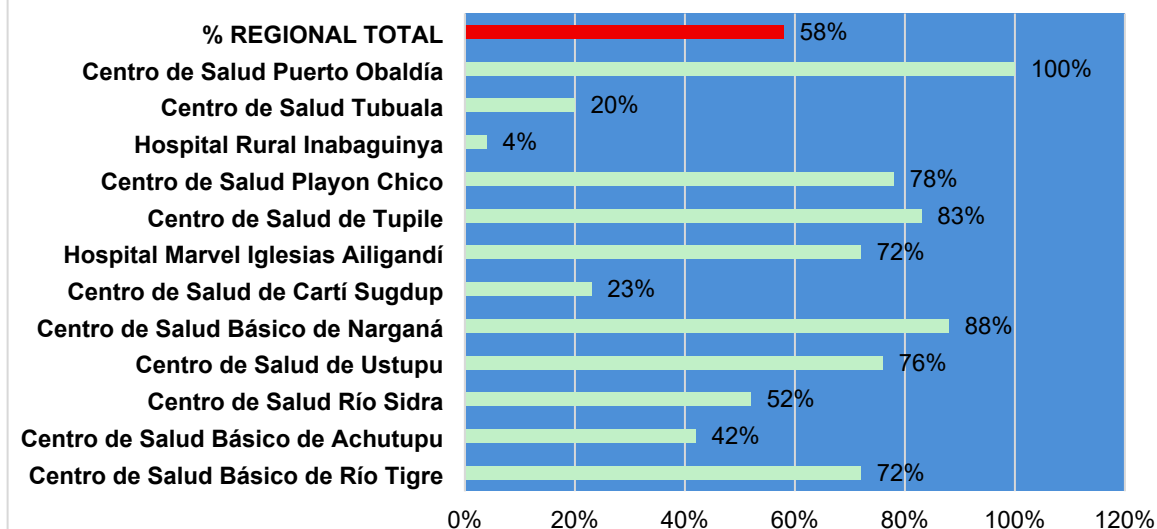


Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS. 2025.

El grado de satisfacción con relación al ambiente físico, específicamente en las condiciones de la sala de espera fue de 75% a nivel regional lo cual representa una Buena Calidad.

Las instalaciones que obtuvieron una excelente calidad fueron: C.S. Puerto Obaldía, C.S. Narganá, C.S. Tubuala, C.S. Tupile y C.S. Achutupu. Los que obtuvieron una Buena Calidad fueron: C.S. de Playon Chico, C.S. de Río Sidra y C.S. de Tigre. Los que obtuvieron una Limitada Calidad fueron: C.S. de Cartí y Achutupu y los que obtuvieron una Deficiente Calidad resultaron: Hospital Regional Marvel Iglesias Ailigandí y Hospital Rural Inabaguinya.

Gráfica N° 9. R.S de Guna Yala . Porcentaje de distribución del grado de satisfacción, según el número y las condiciones de las sillas en la sala de espera. Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo, MINSA-2025.

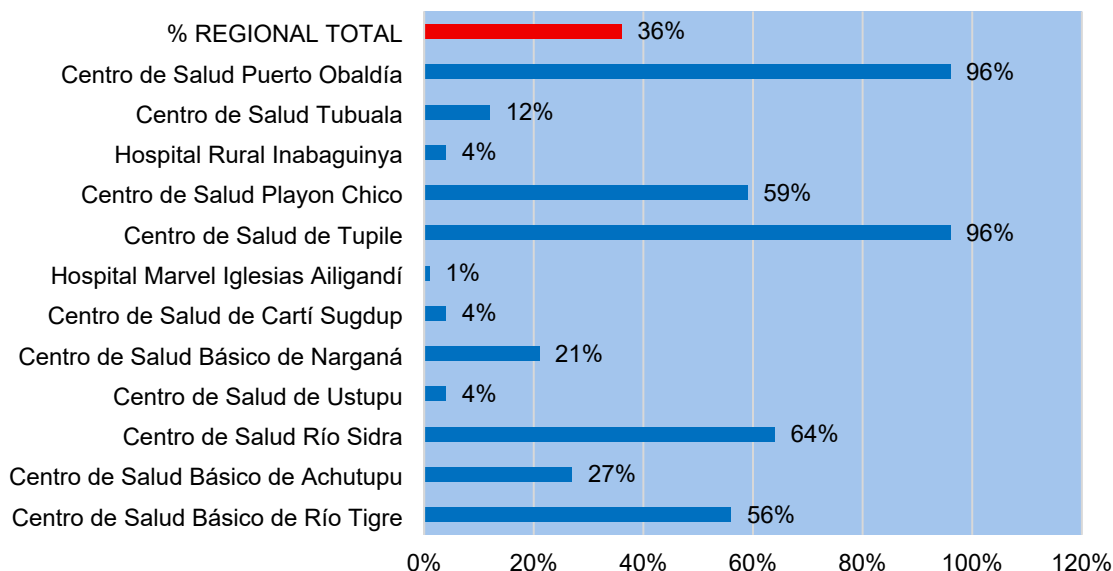


Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS. 2025

El grado de satisfacción con relación al ambiente físico, específicamente en el número y condiciones de las sillas en la sala de espera fue de 58% lo cual representa una Mínima Calidad.

El centro de salud que obtuvo una Excelente Calidad fue: C.S. Puerto Obaldía, los que obtuvieron una Muy Buena Calidad fueron: C.S. Narganá y C.S. Tupile. Los que obtuvieron una Buena Calidad fueron: C.S. de Playon Chico, Hospital Regional Marvel Iglesias Ailigandí, C.S. de Ustupu y C.S. de Río Tigre. Las instalaciones que obtuvieron Limitada Calidad: ninguna, Mínima Calidad: Río Sidra, Escasa Calidad: Achutupu y Deficiente Calidad: Tubuala, Cartí y Hospital Rural Inabaguinya.

Gráfica N° 10. R.S de Guna Yala Porcentaje de distribución del grado de satisfacción, según los servicios sanitarios se encuentran limpios y disponen de papel toalla, papel higiénico, jabón líquido de manos y cesto de basura.
Encuesta de Satis



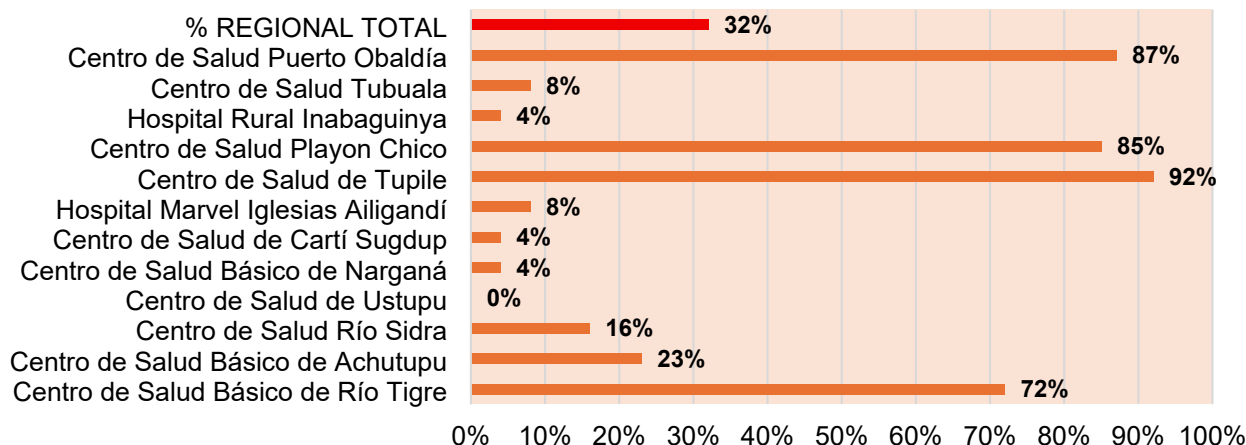
Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS. 2025.

El grado de satisfacción 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 36% lo cual representa una Deficiente Calidad.

Los centros de salud que obtuvieron una Excelente Calidad fueron: Puerto Obaldía y Tupile.

Los centros de salud que obtuvieron entre una Limitada a Mínima Calidad fueron Río Sidra y Río Tigre y los que obtuvieron una Deficiente Calidad fueron: Tubuala, Hospital Rural Inabaguinya, Hospital Regional Marvel Iglesias Ailigandí, Cartí, Narganá, Ustupu y Achutupu.

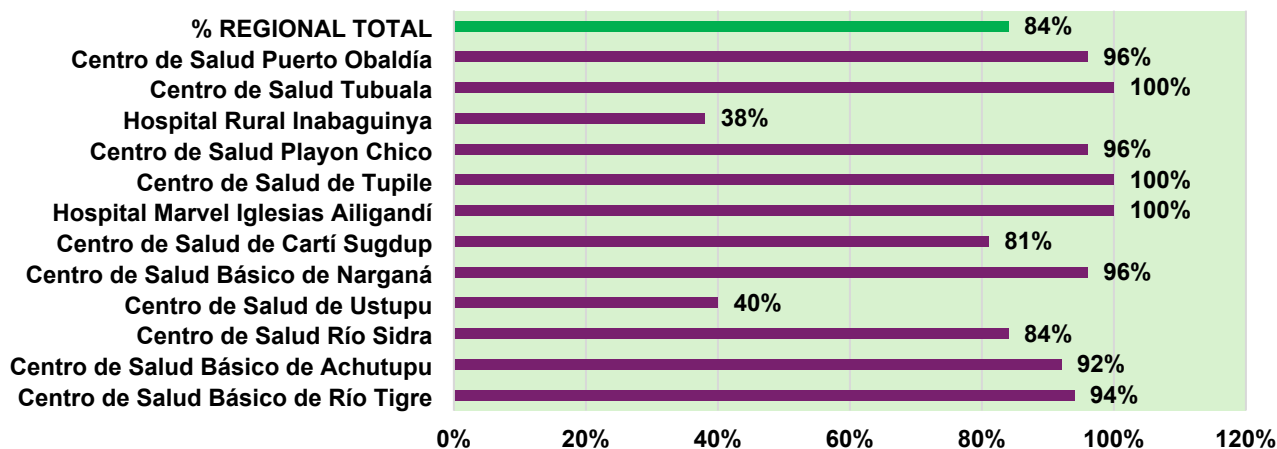
Gráfica N° 11. R.S de Guna Yala. Porcentaje de distribución del grado de satisfacción, según la instalación dispone de agua para cubrir las necesidades. Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. MINSA- 2025



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

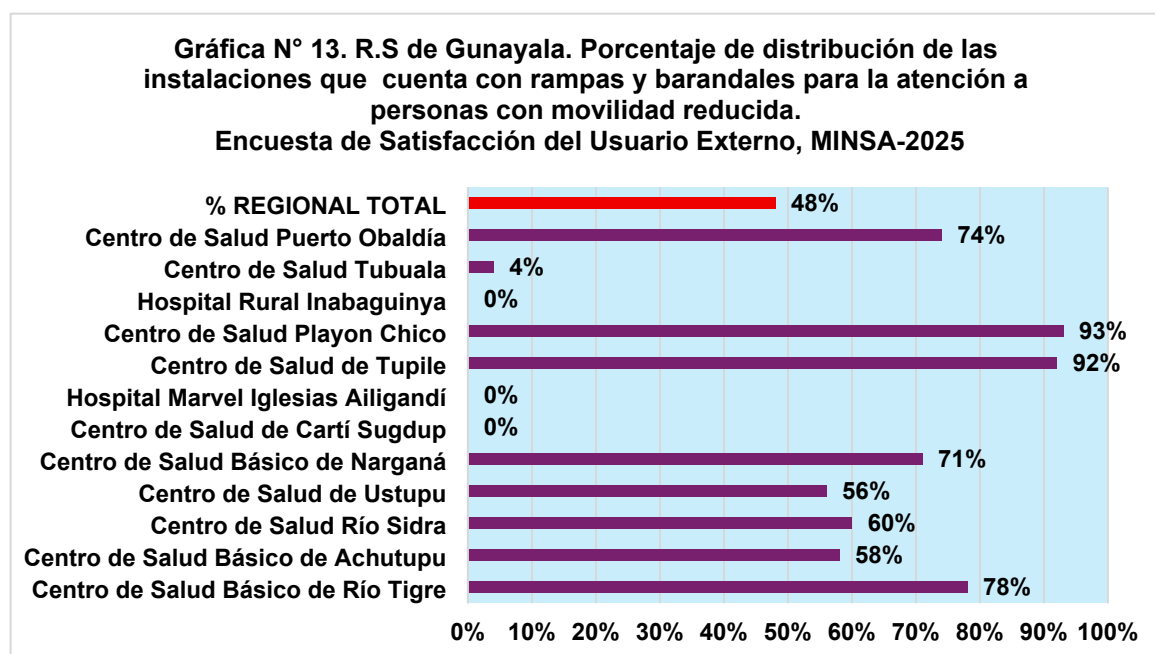
El grado de satisfacción con relación a la disponibilidad de agua para cubrir sus necesidades fue de 32% lo cual representa una Deficiente Calidad. En este reactivo los centros de salud que obtuvieron de Excelente a Muy Buena Calidad fueron: Tupile, Puerto Obaldía y Playón Chico.

Gráfica N° 12. R.S de Guna Yala. 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 del Usuario Exte



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

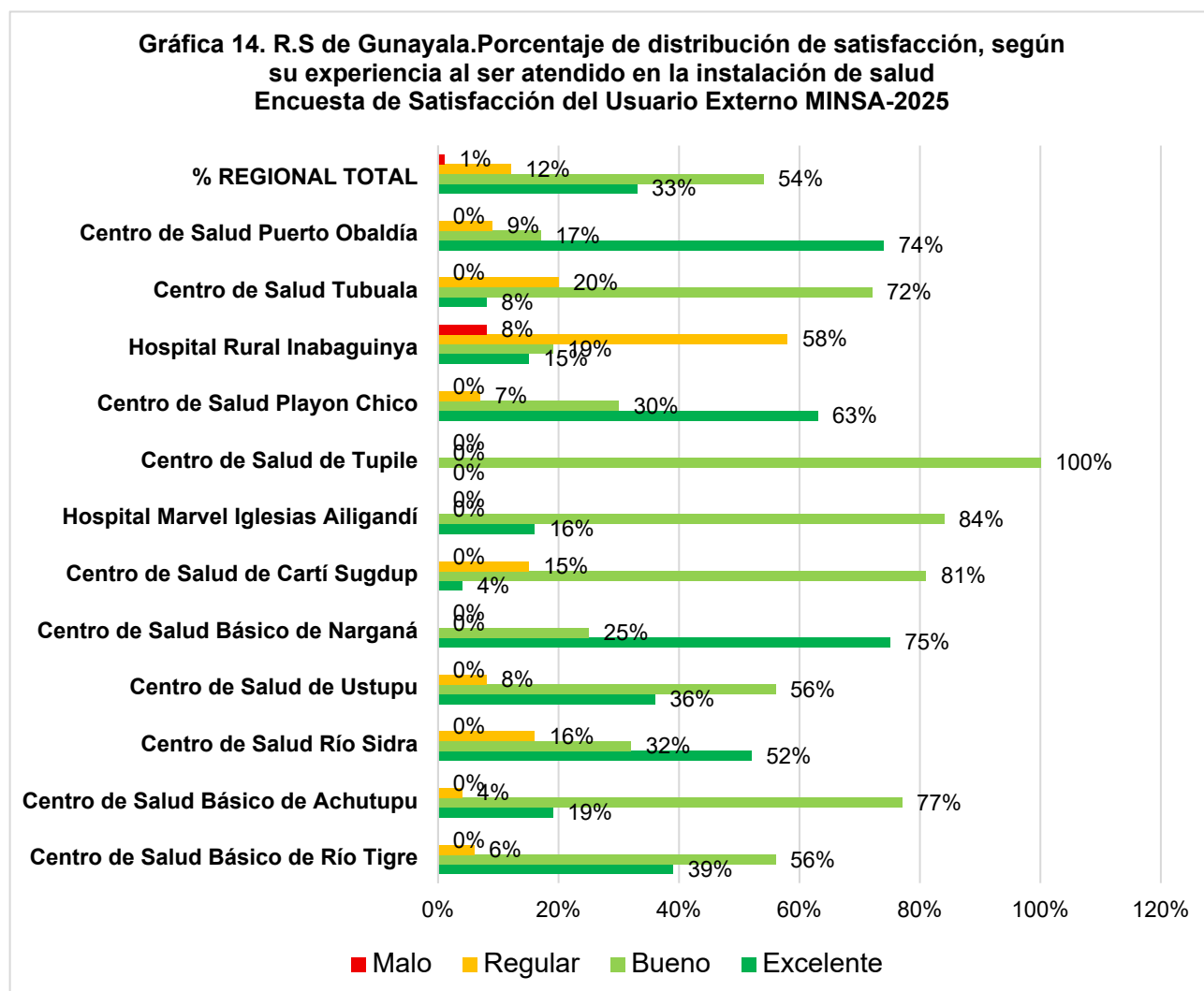
El grado de satisfacción con relación al aseo de la instalación y la disposición de basureros en áreas externas e internas fue de 84% a nivel regional lo cual representa una Muy Buena Calidad. En cuanto a la calidad por instalación obtuvieron Excelente Calidad; Puerto Obaldía, Playon Chico, Narganá, Río Tigre, Achutupu, Tubuala, Tupile y Ailigandí. Los Centros de Salud que obtuvieron muy Buena Calidad: Cartí, Río Sidra y Deficiente Calidad; Hospital Rural Inabaguinya y Ustupu.



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

El usuario externo manifestó en 48% el grado de satisfacción con relación al aspecto de contar con rampas y barandales para la atención a personas con movilidad reducida, lo que representa una valoración de Escasa Calidad. En este reactivo las instalaciones que alcanzaron una Excelente Calidad fueron; C.S. Playon Chico y C.S. Tupile.

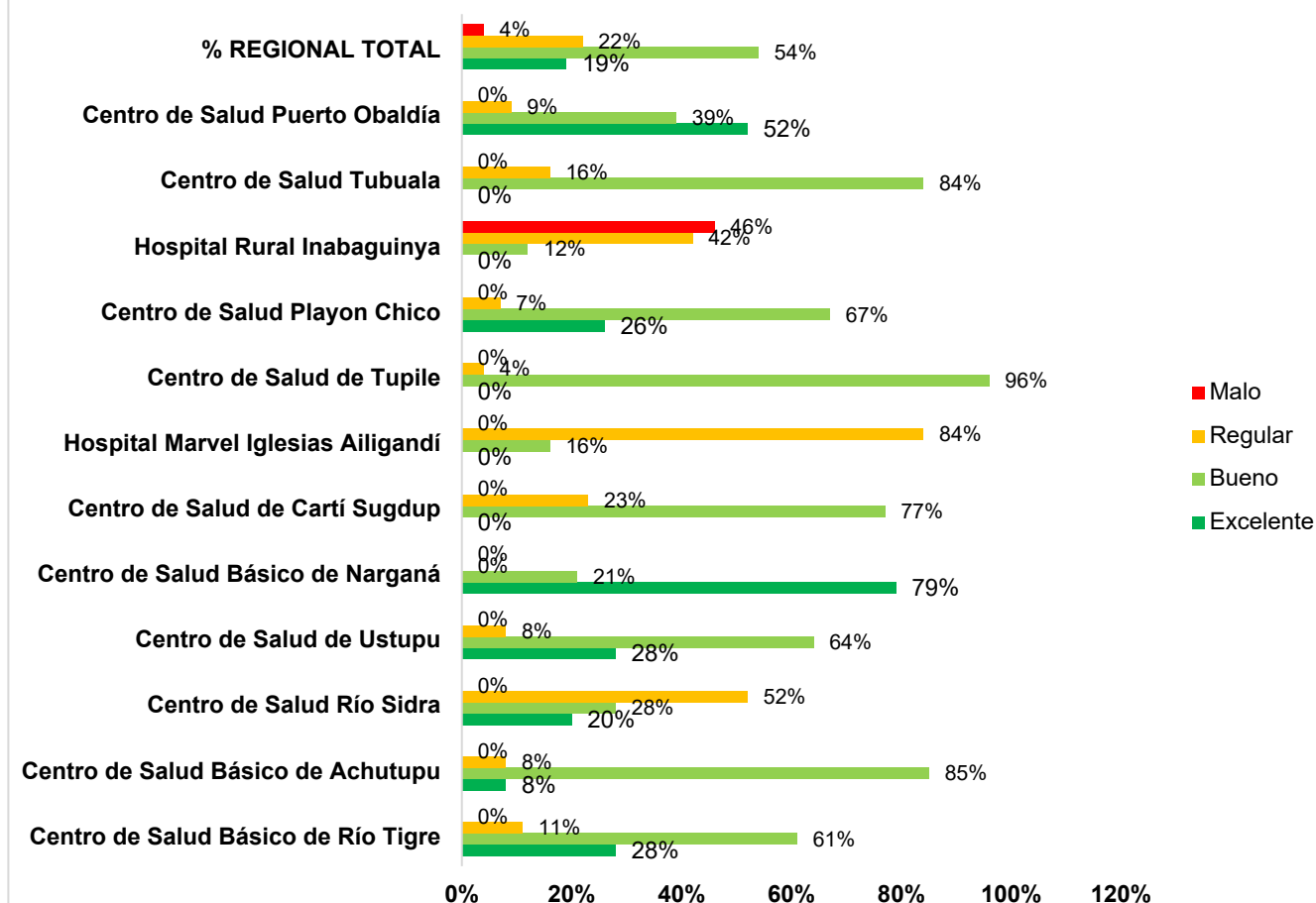
¿Cómo califica su experiencia al ser atendido en la instalación de salud?



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 87% a nivel regional lo cual representa una Muy Buena Calidad. Se considera como satisfactoria la suma de las respuestas excelente y bueno. Se destacan los Centros de Salud de Tupile, de Puerto Obaldía, Playon Chico, Hospital Regional Marvel Iglesias Ailigandí, Narganá, Ustupu, Achutupu y Río Tigre con valoración de Excelente Calidad, a diferencia del Hospital Rural Inabaguinya que logró una valoración de Escasa Calidad.

**Gráfica 15. R.S de Gunayala. Porcentaje de distribución de satisfacción, según las medidas de seguridad para la evitar la contaminación en la instalación de salud.
Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo MINSA-2025.**

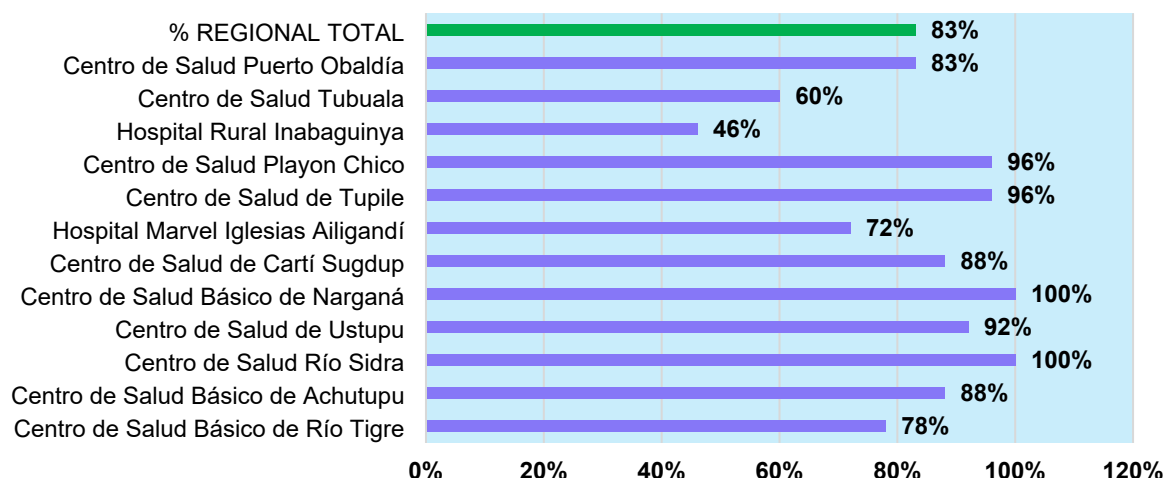


Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS. 2025.

El grado de satisfacción con relación a las medidas de seguridad para evitar la contaminación en la instalación de salud para la Región fue de 73% lo cual representa una Buena Calidad. Se considera como satisfactoria la suma de las respuestas excelente y bueno.

En este reactivo el Centro de Salud de Puerto Obaldía, Tubuala, Playón Chico, Tupile, Narganá, Ustupu y Achutupu fueron evaluados con 100%, a diferencia del centro de Salud de Río Sidra que resultó con Escasa Calidad y el Hospital Rural Inabaguinya y el Hospital Regional Marvel Iglesias Ailigandí que obtuvo una valoración de Deficiente Calidad.

Gráfica N° 16. R.S de Gunayala. Porcentaje de entrevistados que recibieron los medicamentos prescritos el día de la entrevista. Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo, MINSA-2025



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

A la pregunta: ¿Recibió todas las medicinas que le fueron prescritas?, 83% respondió Sí. El grado de satisfacción con relación a este reactivo la valoración de Muy Buena Calidad. En este reactivo el grado de satisfacción en los Centros de Salud; Narganá, Río Sidra, Playon Chico, Tupile y Ustupu, obtuvieron una Excelente Calidad. Los Centros de Salud; Puerto Obaldía, Cartí y Achutupu obtuvieron una Muy Buena Calidad. Aquellos Centros de Salud que obtuvieron una Buena Calidad fueron; Hospital Marvel Iglesias de Ailigandí y Río Tigre. El Centro de Salud de Tubuala obtuvo una Mínima Calidad y por último el Hospital Rural Inabaguinya obtuvo una Escasa Calidad.

Los productos que, con mayor frecuencia, no fueron despachados al presentar la receta el día de la entrevista fueron:

Antihipertensivos.

Antiinflamatorios no esteroideos.

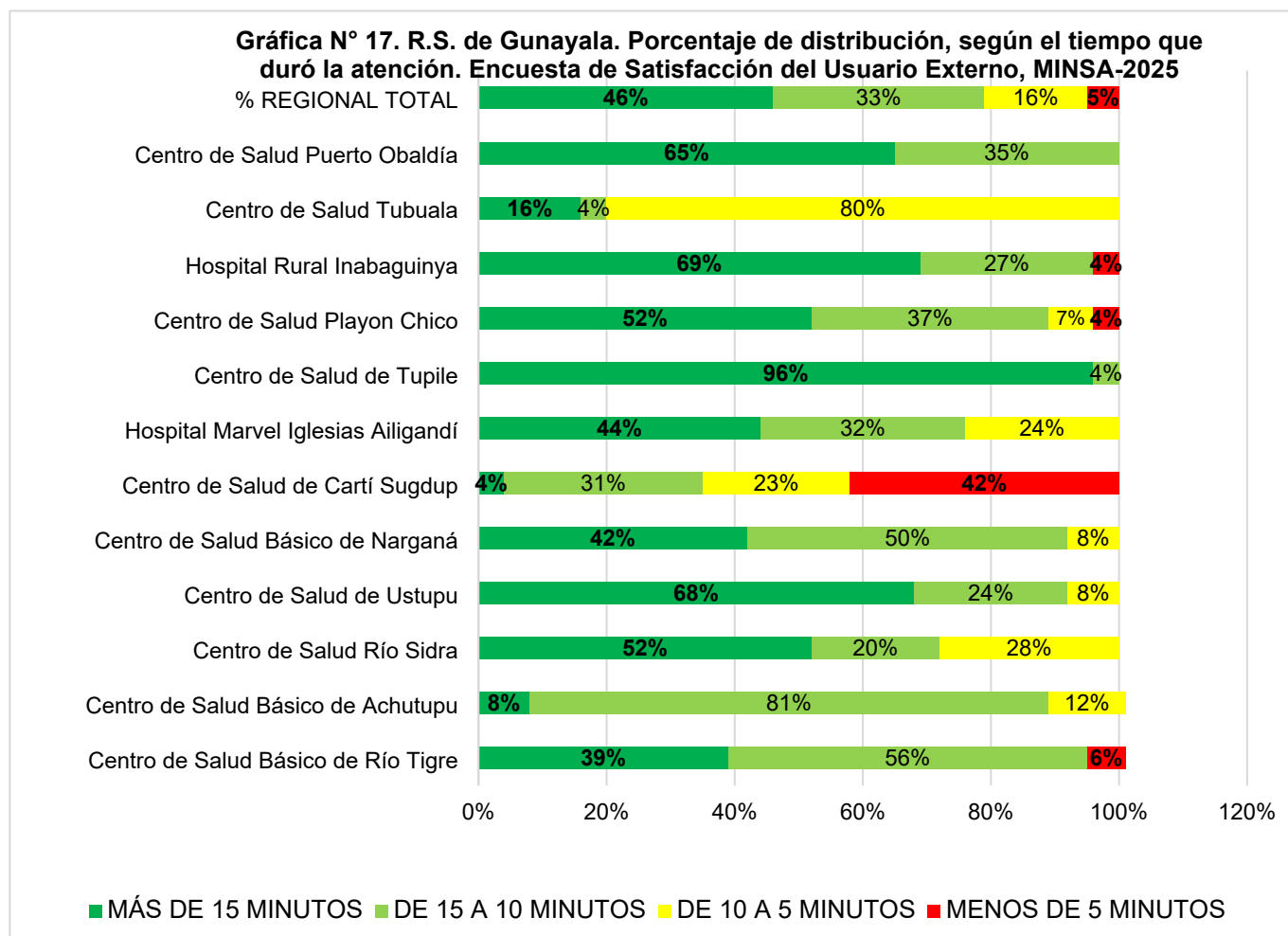
Antibióticos

Óvulos vaginales.

Ivermectina.

Atención personalizada

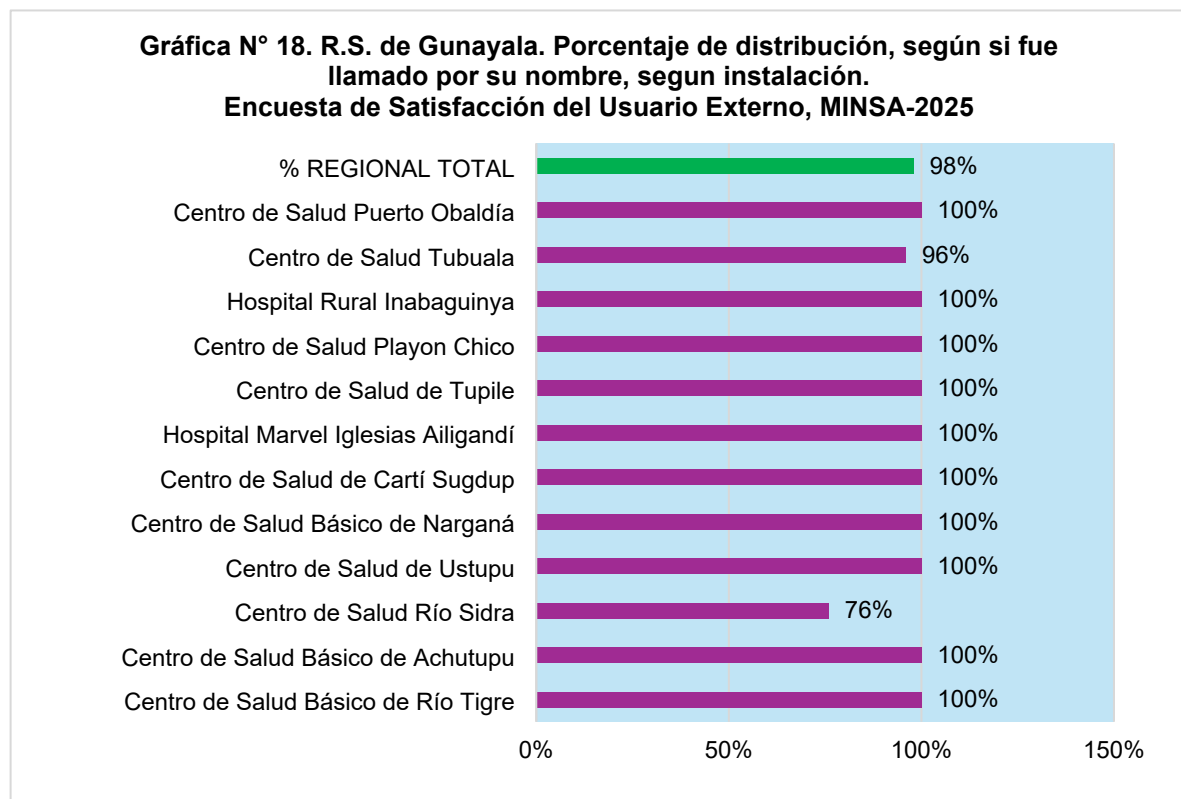
Tiempo que duró la atención que le brindó el profesional de salud.



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

La valoración global sobre el tiempo que duró la atención fue 79% considerándose con una Buena Calidad. Se considera satisfactorio la suma de Más de 15 minutos y de 15 a 10 minutos de tiempo de atención.

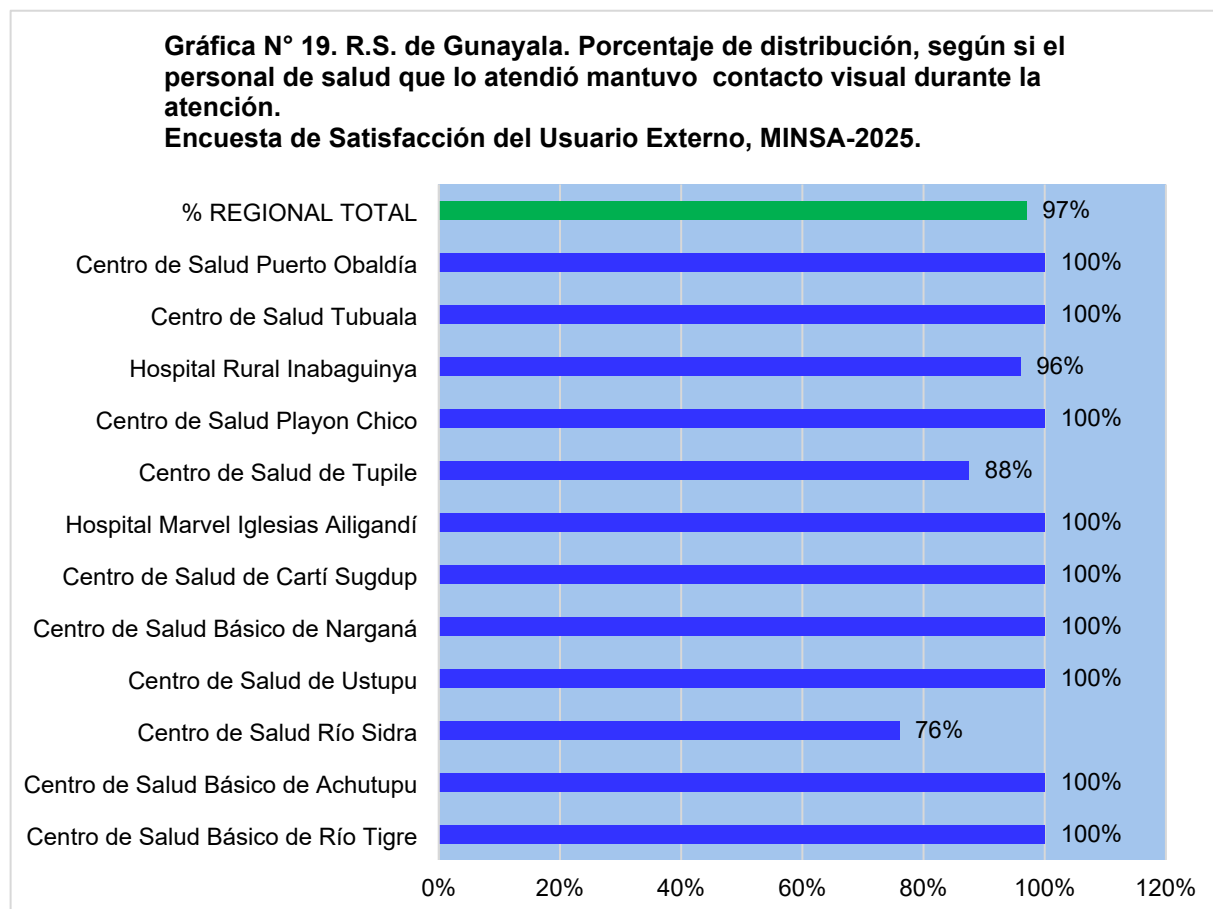
¿El personal de salud le llamó por su nombre?



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

El 98% de los entrevistados de las doce instalaciones respondieron que el personal de salud los llamó por su nombre, lo cual corresponde a una Excelente Calidad. La mayor parte de las instalaciones obtuvieron una excelente calidad excepto el C.S. de Río Sidra que obtuvo una buena calidad.

¿Mantuvo contacto visual durante la atención?



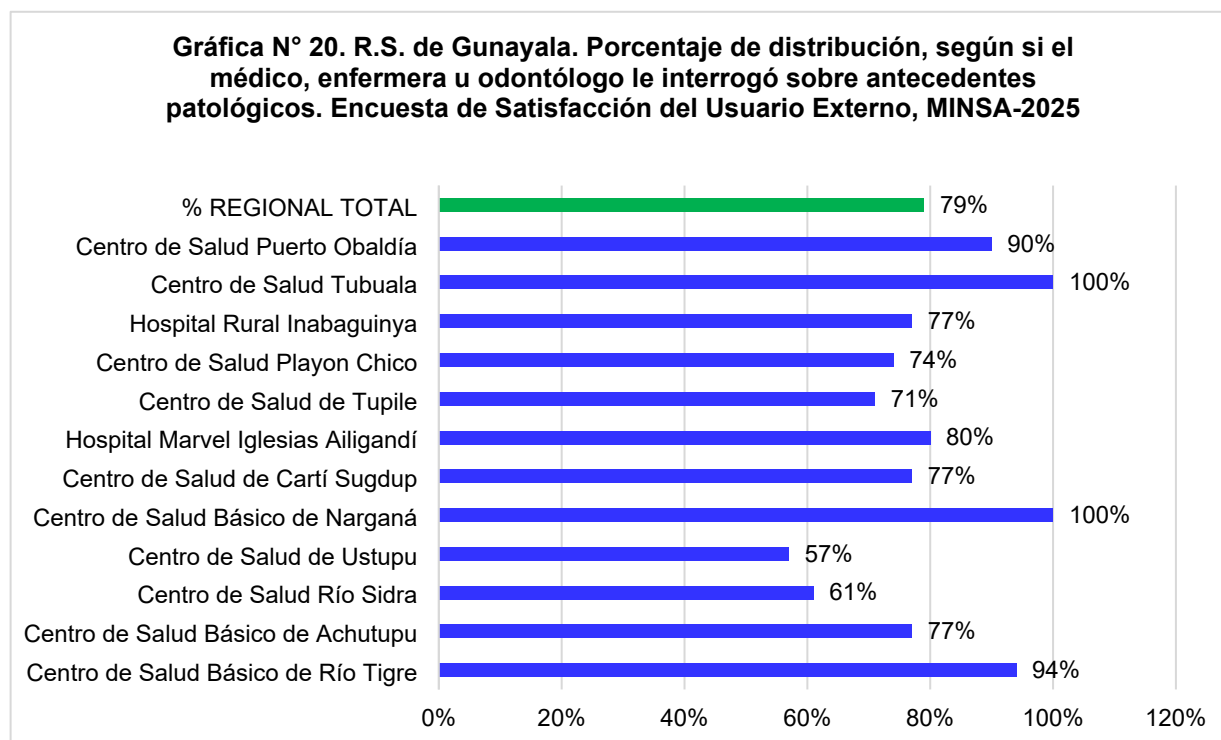
Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME - DPSS. 2025

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 94% de los entrevistados respondieron que fueron atendidos por un médico, un odontólogo o una enfermera.

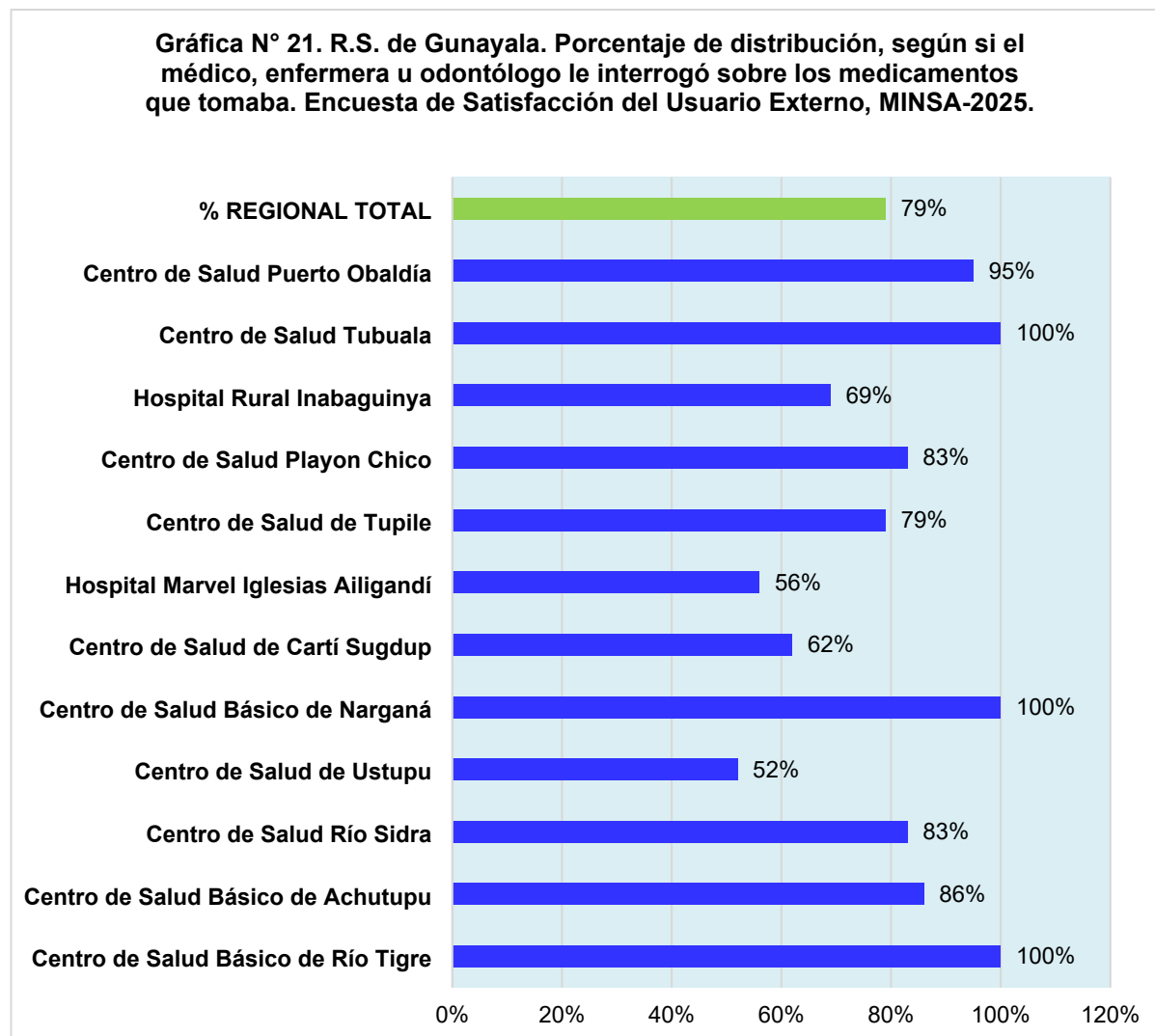
¿Se le preguntó si sufría de alguna enfermedad?



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

De los entrevistados atendidos por un médico, odontólogo y/o enfermera, 79% respondió que el médico, odontólogo o enfermera que lo atendió le interrogó por los antecedentes patológicos en la escala cualitativa corresponde a Buena Calidad. Los Centros de Salud que obtuvieron una Excelente Calidad fueron; Puerto Obaldía, Tubuala, Narganá y Río Tigre. Los Centros de Salud que obtuvieron una Buena Calidad fueron; Hospital Rural Inabaguinya, Playon Chico, Tupile, Ailigandí, Cartí y Achutupu. El Centro de Salud de Río Sidra obtuvo una Limita Calidad y el Centro de Salud de Ustupu obtuvo una Mínima Calidad.

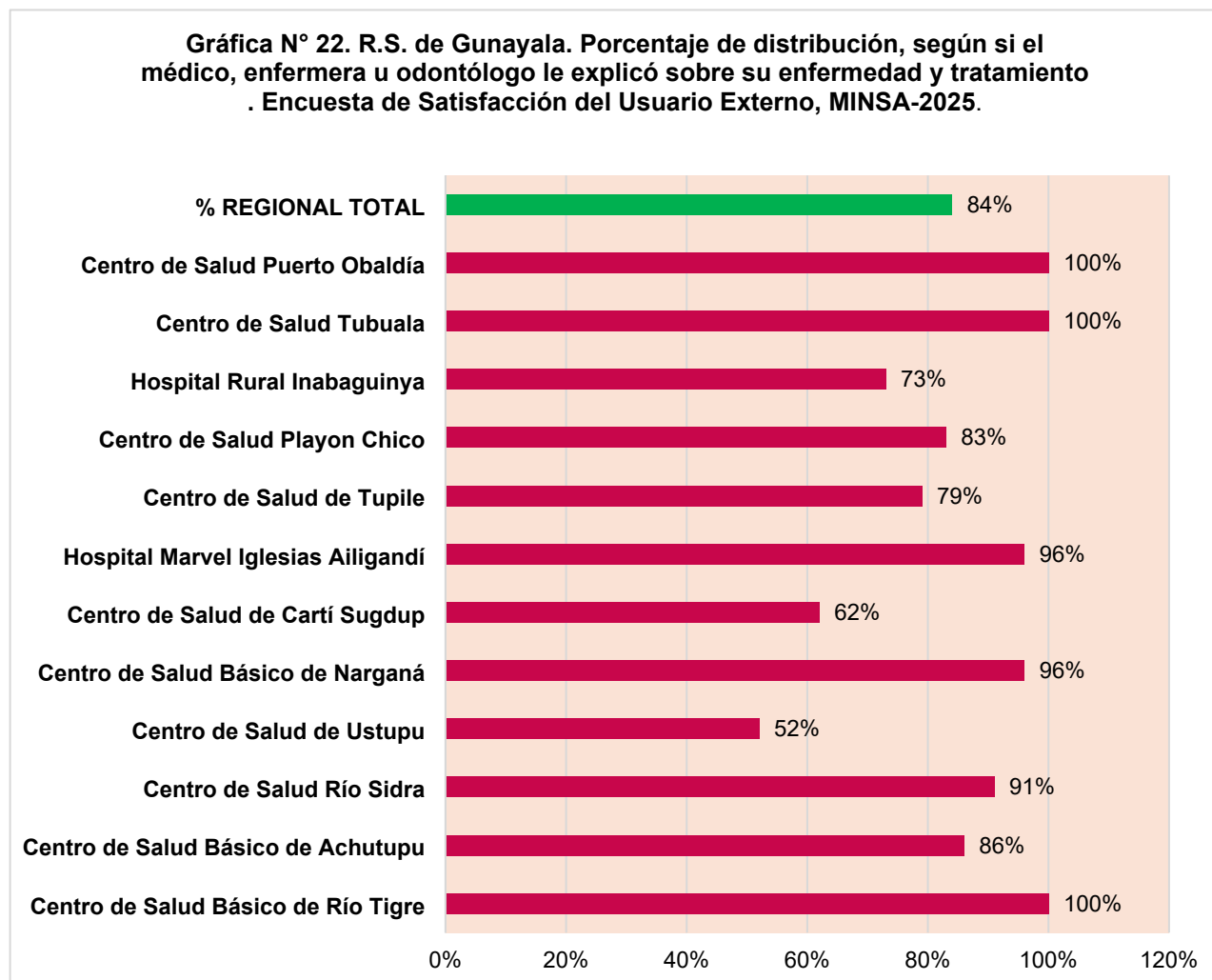
¿El profesional de la Salud le preguntó qué medicinas tomaba al momento de la consulta?



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

De los entrevistados atendidos por un médico, odontólogo y/o enfermera, 79% respondió que el médico, odontólogo o enfermera que lo atendió le interrogó por los medicamentos que tomaba al momento de consultar (Buena Calidad). Los Centros de Salud que obtuvieron una Excelente Calidad fueron; Puerto Obaldía, Tubuala, Narganá y Río Tigre. Los Centros de Salud que obtuvieron una Muy Buena Calidad fueron los siguientes; Playon Chico, Río Sidra y Achutupu. El centro de Salud que obtuvo una Buena Calidad fue Tupile. Los Centro de Salud que obtuvieron una Limitada Calidad fueron; Hospital Rural Inabaguinya y Cartí y los Centros de Salud que obtuvieron una Mínima Calidad fueron; Hospital Marvel Iglesias de Ailigandí y Ustupu.

¿Recibió explicación sobre su enfermedad y tratamiento?

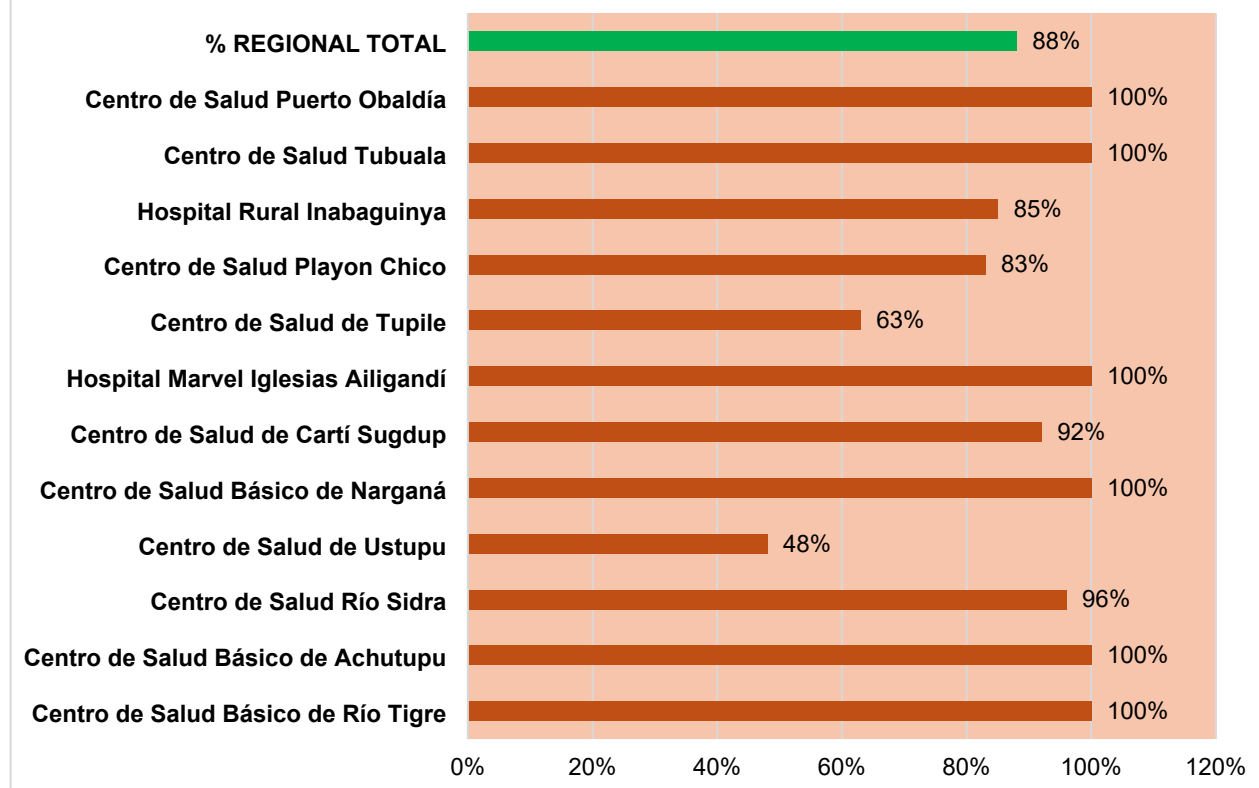


Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS. 2025.

A la pregunta ¿recibió explicación sobre su enfermedad y tratamiento?, el 84% los entrevistados atendidos por un médico, odontólogo y/o enfermera, respondió SÍ (Muy Buena Calidad). Los Centros de Salud que obtuvieron una Excelente Calidad fueron; Puerto Obaldía, Tubuala, Río Tigre, Hospital Marvel Iglesias de Ailigandí, Narganá y Río Sidra. Los Centros de Salud que obtuvieron una Muy Buena Calidad fueron; Playon Chico y Achutupu. Los que obtuvieron una Buena Calidad fueron los centros; Tupile y Hospital Rural Inabaguinya, el Centro de Salud que obtuvo una Limitada Calidad fue Cartí y el Centro de Salud que obtuvo una Mínima Calidad fue Ustupu.

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

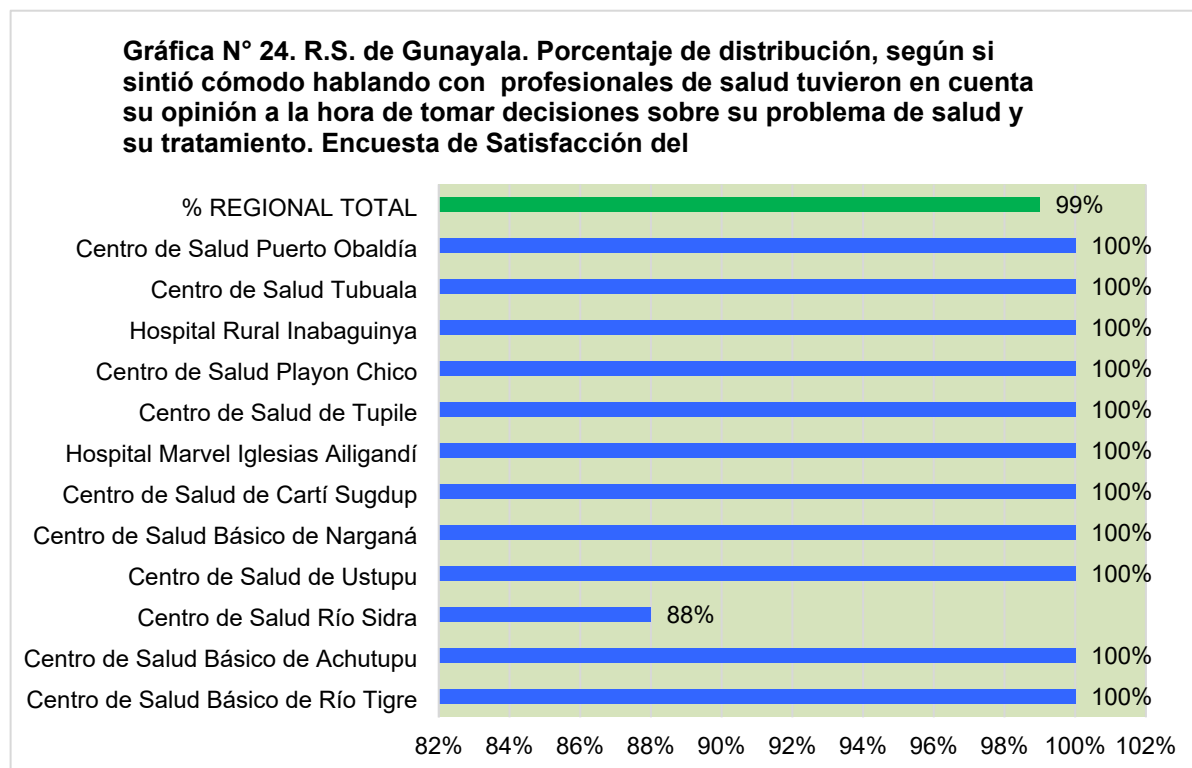
Gráfica N° 23. R.S. de Gunayala. Porcentaje de distribución, según si los profesionales de salud tuvieron en cuenta su opinión a la hora de tomar decisiones sobre su problema de salud y su tratamiento. Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo, MINSA-2



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

El 88% de los entrevistados en la Región de Salud de Gunayala 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 Muy Buena Calidad. Los Centros de Salud que obtuvieron una Excelente Calidad fueron; Puerto Obaldía, Tubuala, Ailigandí, Cartí, Narganá, Río Sidra, Achutupu y Río Tigre. Los Centros de Salud que obtuvieron una Muy Buena Calidad fueron; Hospital Rural Inabaguinya y Playon Chico. Obtuvo una Limitada Calidad el Centro de Salud de Tupile y obtuvo una Escasa Calidad el Centro de Salud de Ustupu.

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



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

El 99% 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. Todas las instalaciones obtuvieron 100% excepto Río Sidra un 88%.