

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA POR EL USUARIO EXTERNO 2025

REGIÓN DE SALUD DE COCLÉ

Datos Generales

El total de usuarios entrevistados en la Región de Salud de Coclé fue de 463 entrevistados distribuidos en 18 instalaciones de salud, las cuales cumplieron con el 60% de criterio de inclusión de entrevistas a los usuarios externos.

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

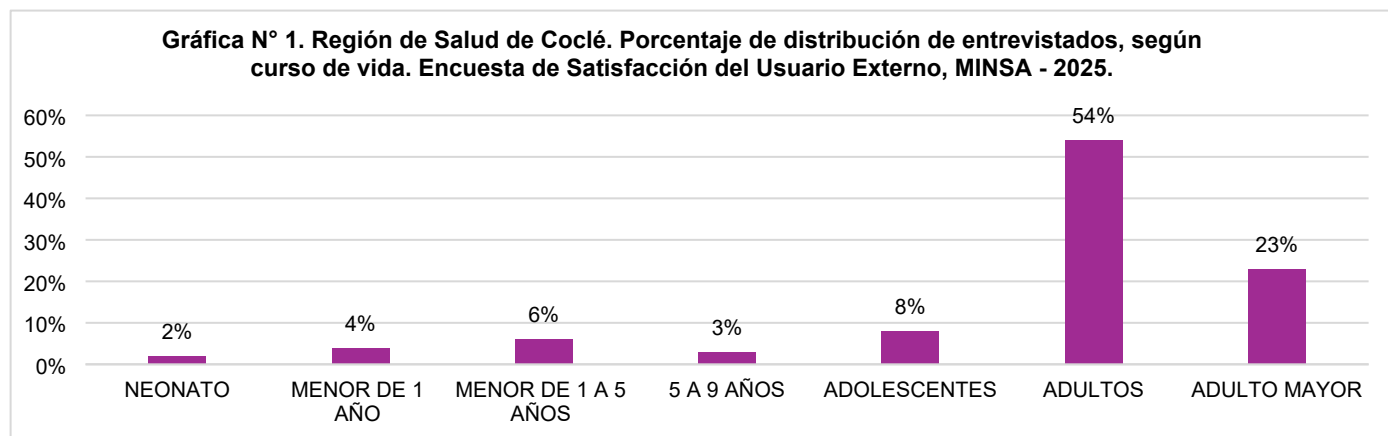
RESPUESTAS	CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL DE ANTÓN	CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL LA PINTADA	CENTRO DE SALUD CAIMITO	CENTRO DE SALUD EL COPÉ	CENTRO DE SALUD DE EL CRISTO	CENTRO DE SALUD DE OLÁ
	NÚMERO	NÚMERO	NÚMERO	NÚMERO	NÚMERO	NÚMERO
PACIENTE	18	10	17	22	19	22
ACOMPañANTE	8	15	8	3	6	3
Total	26	25	25	25	25	25

RESPUESTAS	CENTRO DE SALUD DE PENONOMÉ	CENTRO DE SALUD DE POCRÍ	CENTRO DE SALUD DE RIO HATO	CENTRO DE SALUD RIO GRANDE	CENTRO DE SALUD CHIRIGUI ARRIBA	CENTRO DE SALUD JAGÜITO	CENTRO DE SALUD LA LOMA
	NÚMERO	NÚMERO	NÚMERO	NÚMERO	NÚMERO	NÚMERO	NÚMERO
PACIENTE	16	16	22	21	15	21	18
ACOMPañANTE	9	9	12	4	10	4	7
Total	25	25	34	25	25	25	25

RESPUESTAS	CENTRO DE SALUD POZO AZUL	CMI COCLESITO	CMI EL VALLE	CMI TAMBO	CENTRO DE SALUD SANTA RITA	TOTAL, REGIONAL
	NÚMERO	NÚMERO	NÚMERO	NÚMERO	NÚMERO	
PACIENTE	21	17	14	22	16	327
ACOMPañANTE	4	8	13	4	9	136
Total	25	25	27	26	25	463

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

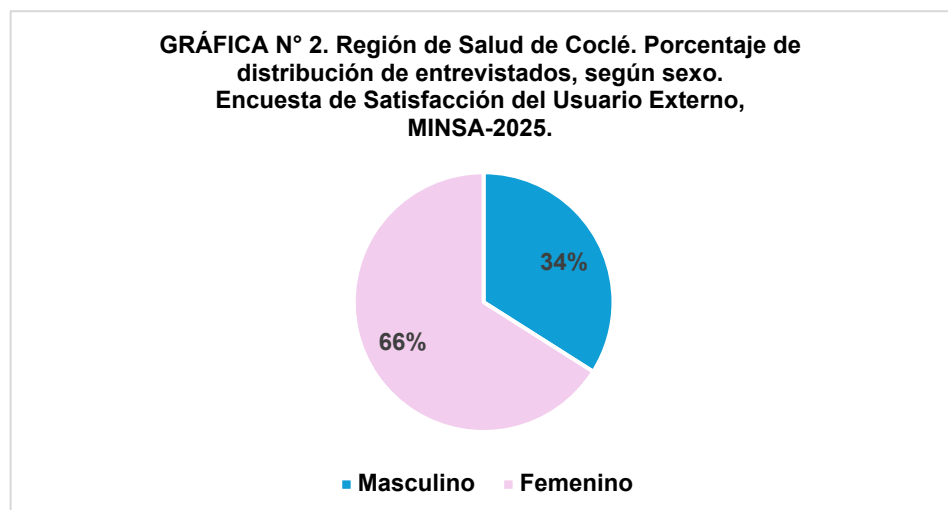
Entrevistados según curso de vida.



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

Según curso de vida, los tres grupos de entrevistados con mayor representatividad son: adultos 54% (20 a 59 años), seguidos del grupo de adultos mayores 23% (más de 60 años), adolescentes 8% y menores de 1 a 5 años (6%). 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.

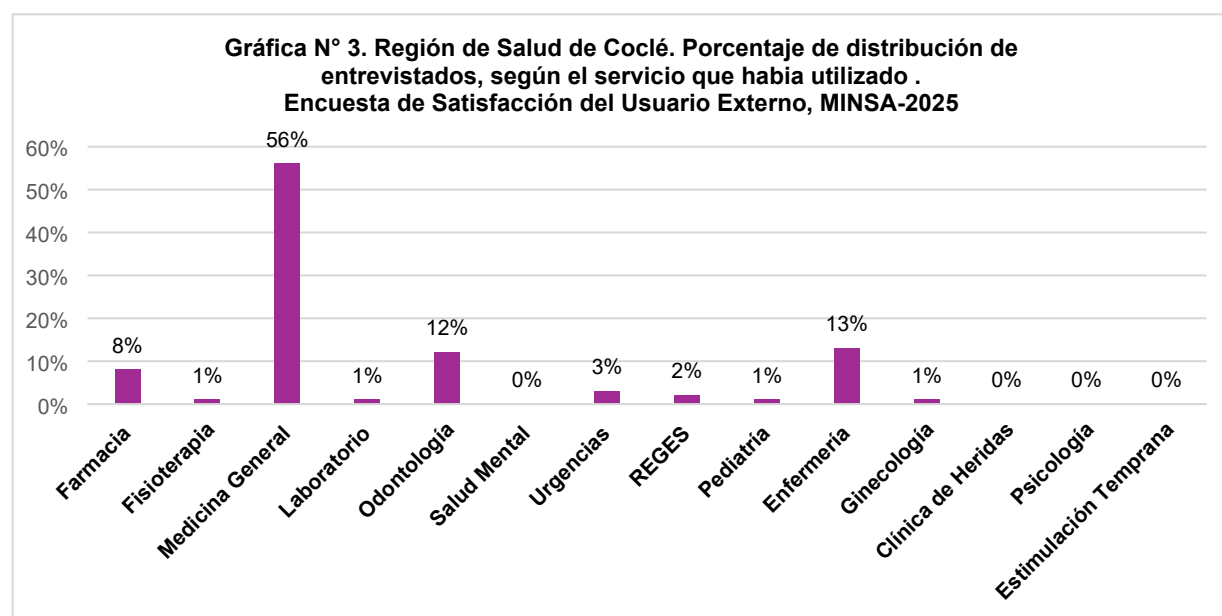


Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS. 2025.

Con relación a la clasificación por sexo, 66% de los usuarios entrevistados corresponde al sexo femenino y un 34% 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.

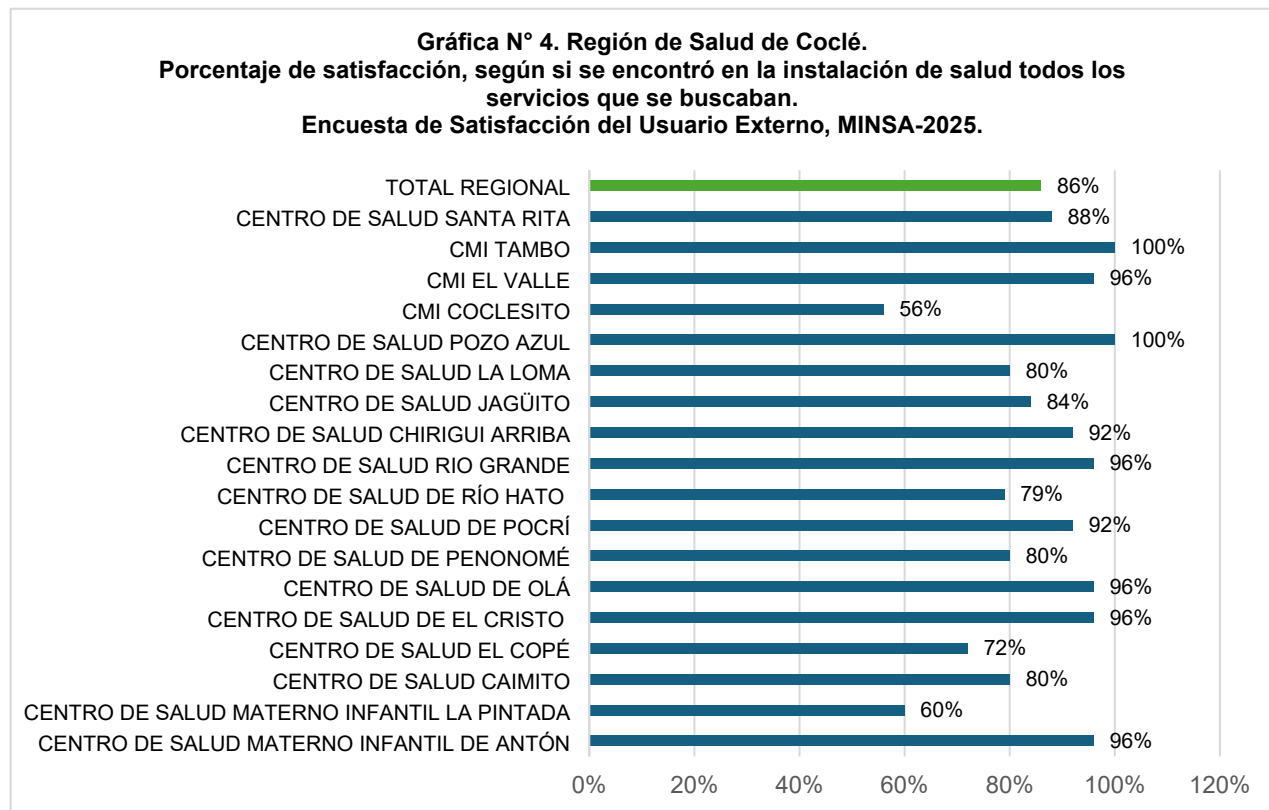
Servicios utilizados.

Al investigar qué servicio había utilizado el día de la entrevista el 56 % de los entrevistados contestó que fueron atendidos por medicina general, 13% por enfermería, 12% por odontología, 8% por farmacia y el resto de los servicios del 3% al 1%.



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

Disponibilidad de los servicios



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

Según lo que se observa en la gráfica N°4, el 86% de los encuestados, resultando una Muy Buena Calidad a nivel Regional afirmando haber logrado encontrar los servicios que buscaban en la instalación de la Región de Salud de Coclé a la que acudieron.

Los servicios que con mayor frecuencia no encontraron los entrevistados fueron:

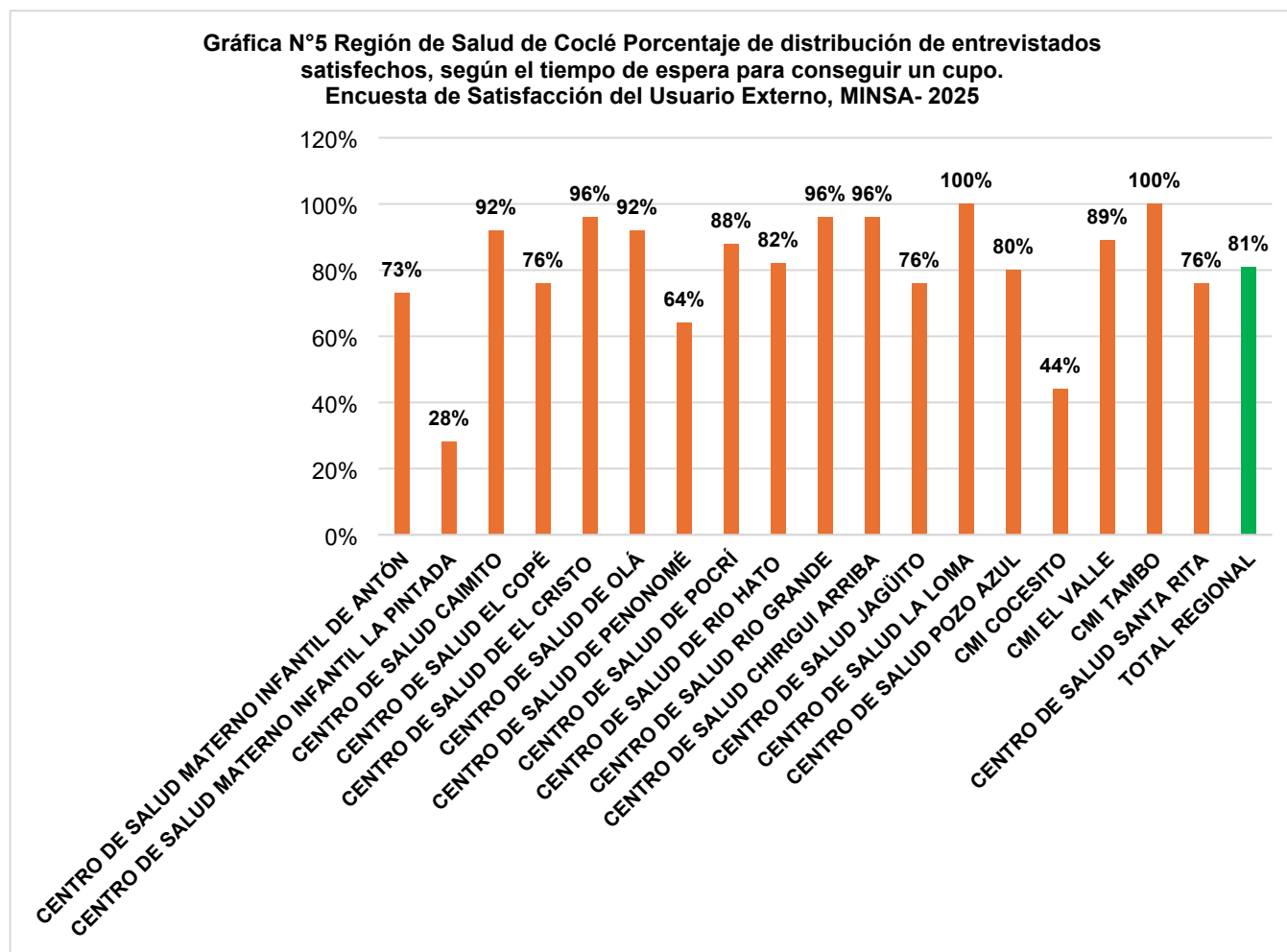
- Laboratorio (señalado por más del 50% de los entrevistados).
- Especialidades médicas.

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

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

Puntualidad y prontitud en los servicios

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

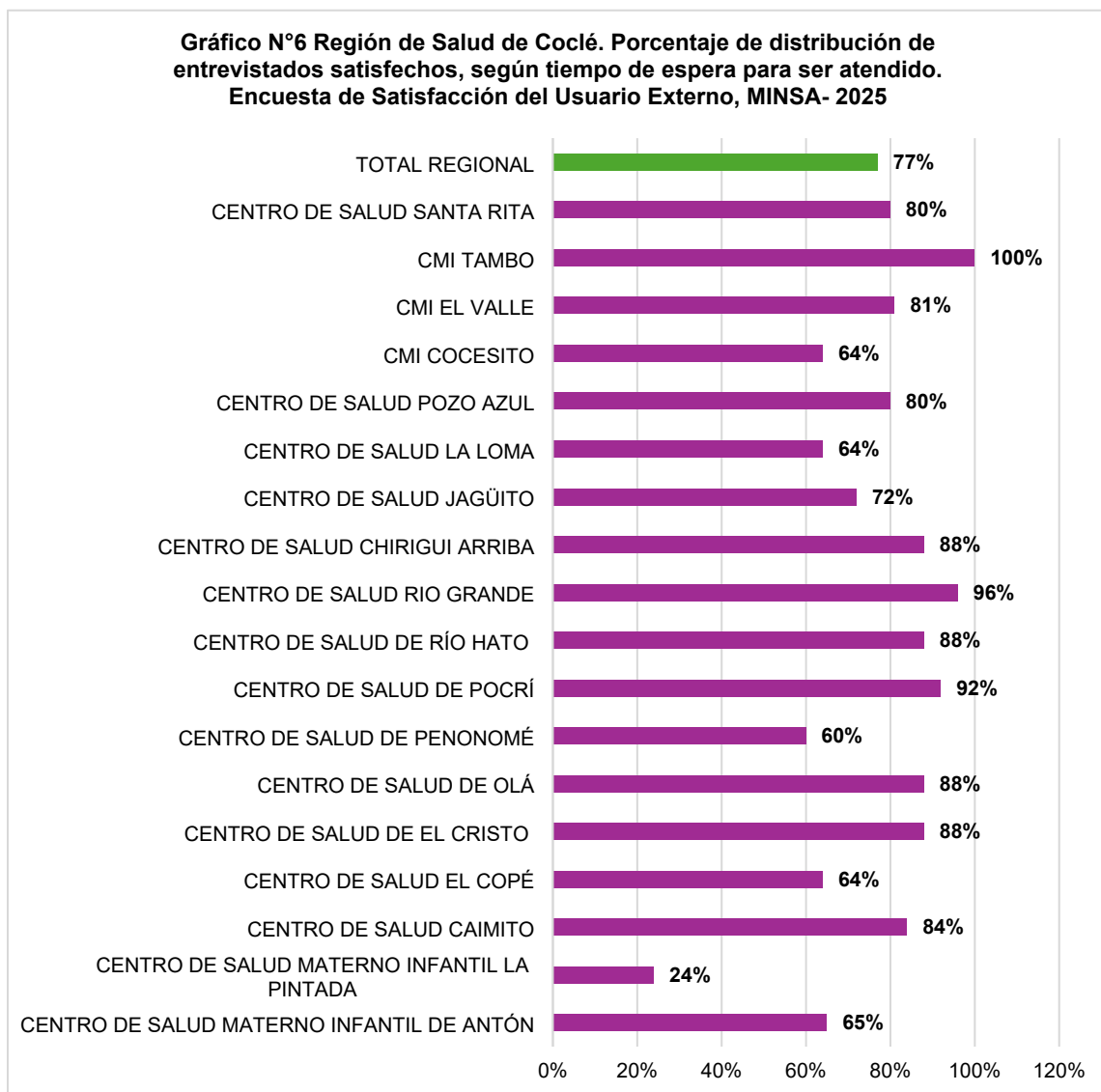


Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS. 2025.

El 81% de los entrevistados contestaron que se encontraban satisfechos con el tiempo de espera para conseguir cupo a nivel regional lo cual representa Muy Buena Calidad. En los Centros de Salud de La Loma y Tambo el 100% respondió sentirse satisfecho con el tiempo de espera para conseguir un cupo. En tanto que en el Centro de Salud de La Pintada el 72% de los entrevistados respondió no estar satisfecho con el tiempo de espera para conseguir un cupo, las principales causas:

- Mucha demora para recibir el servicio.
- Hay que madrugar para conseguir cupo.

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



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

El 77% de los entrevistados, a nivel regional, contestaron que se encontraban satisfechos con el tiempo de espera para ser atendidos lo que representa una Buena Calidad. En el Centro de Salud de Tambo el 100% respondió sentirse satisfecho con el tiempo de espera para ser atendido. En tanto que en Centro Materno Infantil de La Pintada solo el 24% de los entrevistados respondió estar satisfecho con el tiempo de espera para ser atendido.

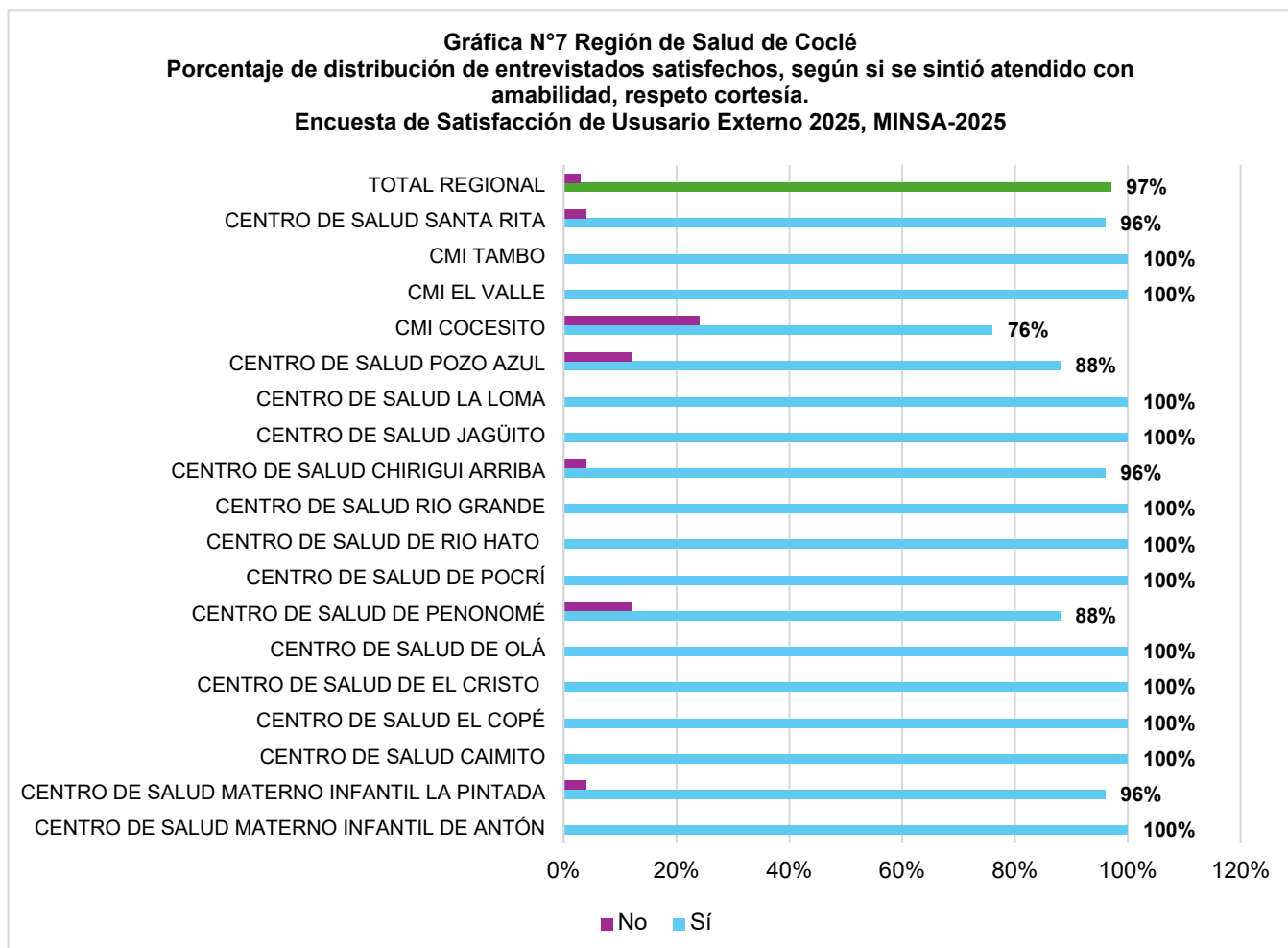
Las principales causas de no satisfacción fueron:

- Mucha demora para recibir el servicio.
- Médico demora con cada paciente.

- Los médicos llegan tarde.

Cortesía y sensibilidad del personal

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

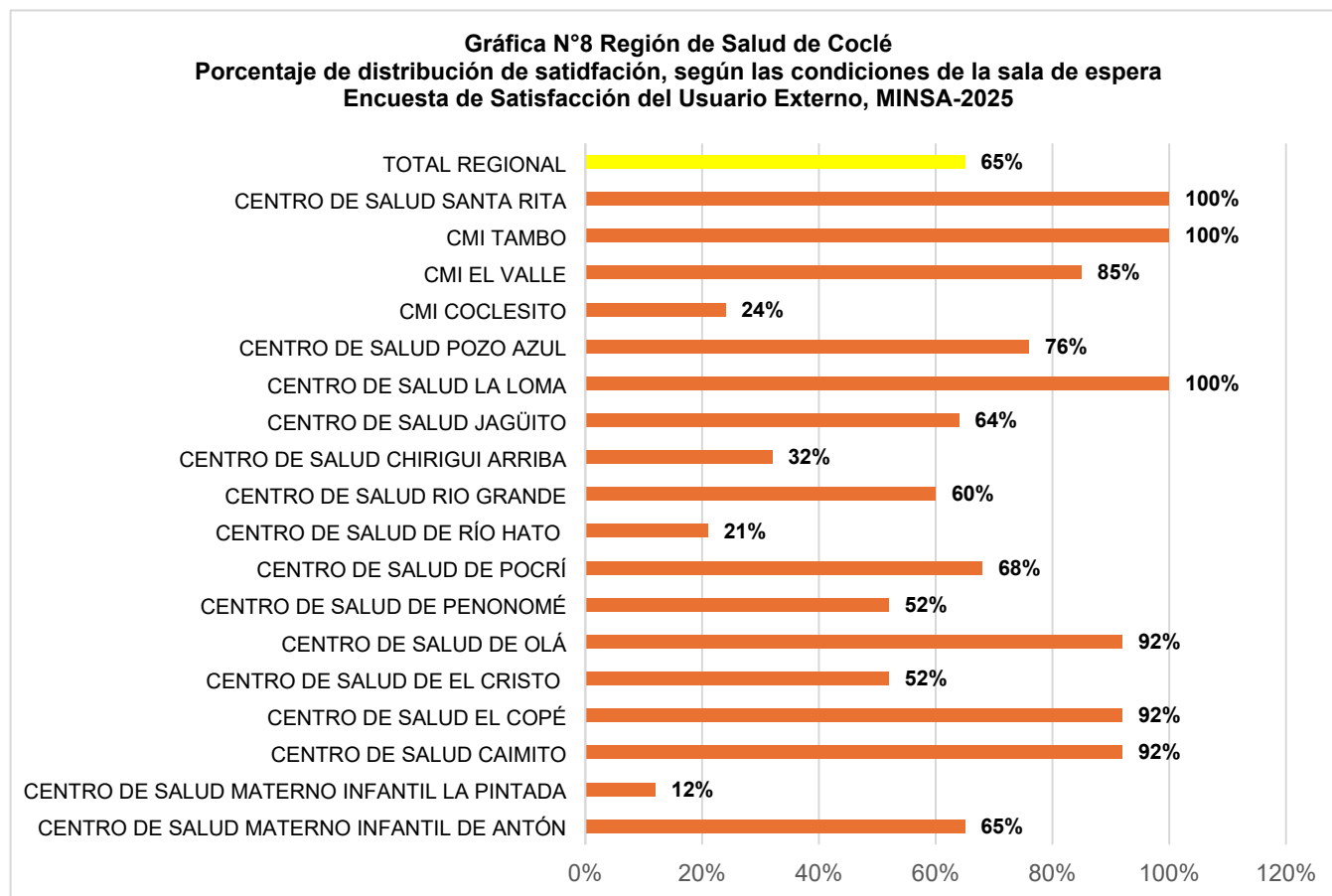


Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS. 2025.

Al preguntar si había sido tratado con amabilidad, respeto y cortesía por el personal de la instalación de salud, el 97% de los entrevistados respondieron SI a nivel regional lo que representa una Excelente Calidad.

En 12 de las 18 instalaciones de la Región de Salud de Coclé obtuvieron 100% de porcentaje de pacientes que manifestaron ser atendidos con cortesía. En tanto que en el Centro Materno Infantil de Coclesito alcanzó un 76%. El servicio identificado donde no fueron atendidos con amabilidad fue: REGES.

Ambiente físico de la instalación de salud.

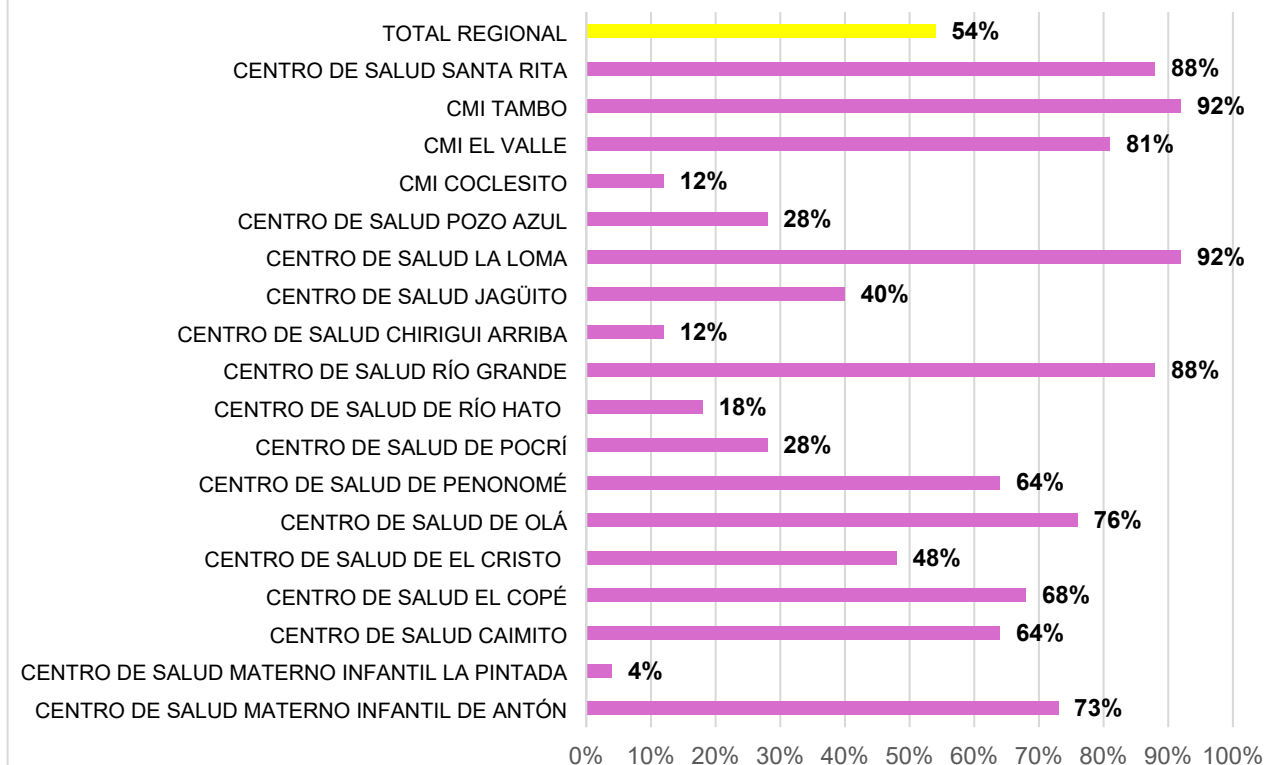


Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS. 2025.

El grado de satisfacción con relación al ambiente físico, específicamente en las condiciones de la sala de espera fue de 65% a nivel Regional lo cual representa una Limitada Calidad.

Las instalaciones que obtuvieron el 100% fueron el Centro de Salud de La Loma, Centro Materno Infantil de Tambo y el Centro de Salud de Santa Rita, en tanto el Centro de Salud Materno Infantil de La Pintada mostró un 12% de encuestados satisfechos con las condiciones de la sala de espera, lo que representa una Deficiente Calidad.

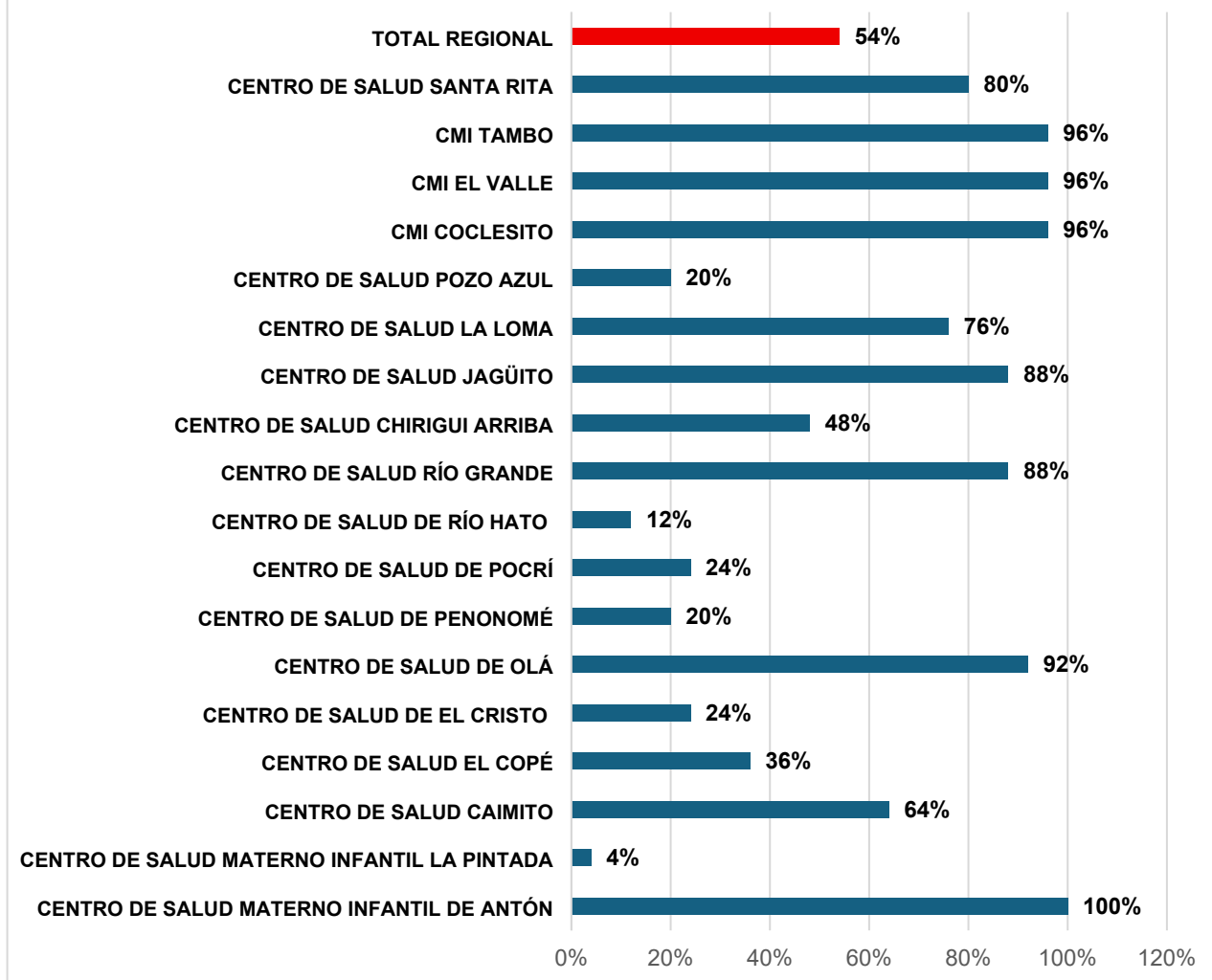
Gráfica N°9 Región de Salud de Coclé
Porcentaje de distribución del grado de satisfacción, según el número y las condiciones de las sillas en la sala de espera.
Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo, MINSA 2025



Fuente: 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 54% lo cual representa una Mínima Calidad. Los Centros de Salud de La Loma y Tambo obtuvieron resultados del 92% de satisfacción en ambas instalaciones (Excelente Calidad). En tanto que el Centro Materno Infantil de La Pintada obtuvo 4% de satisfacción (Deficiente Calidad).

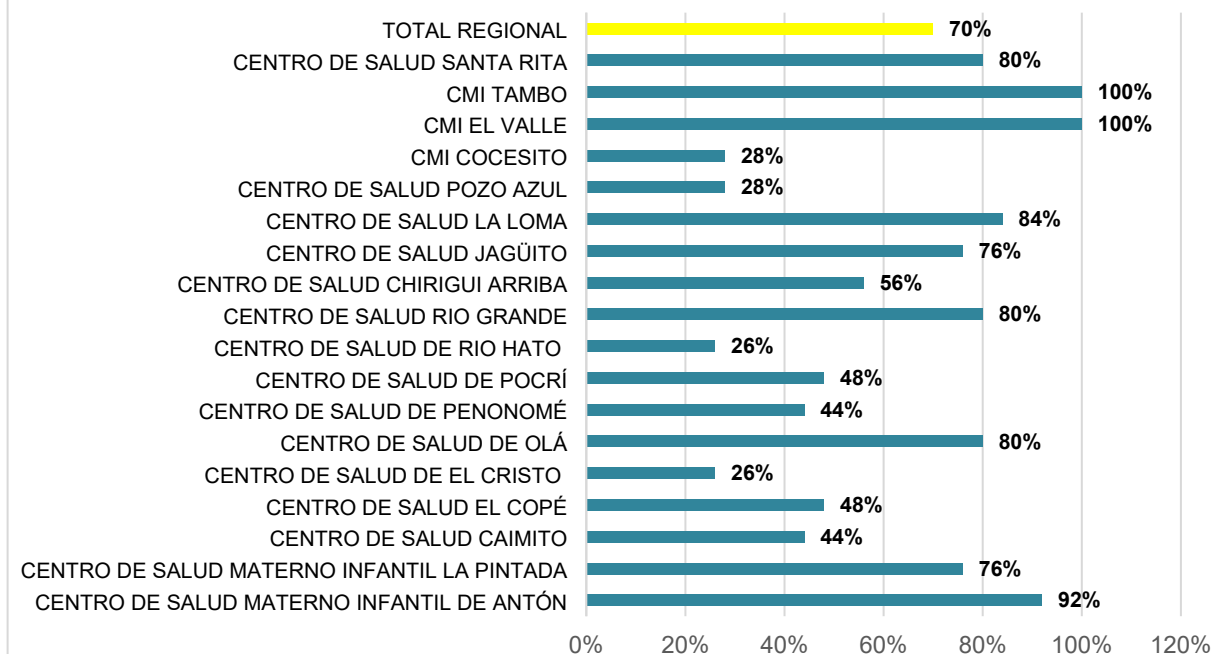
Gráfica N°10 Región de Salud de Coclé
Porcentaje de distribución del grado de satisfacción, según los servicios sanitarios se encuentran limpios y disponen de papael toalla, papel higiénico, jabón líquido de manos y cesto de basura
Encuesta de Satisfacción



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 limpieza de los servicios sanitarios y la disponibilidad de papel toalla, papel higiénico, jabón líquido de manos y cesto de basura fue de 54% lo cual representa una Mínima Calidad. Los Centros de Salud que alcanzaron un porcentaje mayor de 91% fueron; CMI Antón, Tambo, El Valle, Coclesito y Olá, en tanto los que obtuvieron menos del 40% fueron: El Copé, Pocrí, El Cristo, Penonomé, Pozo Azul, Río Hato y La Pintada, con una Deficiente Calidad.

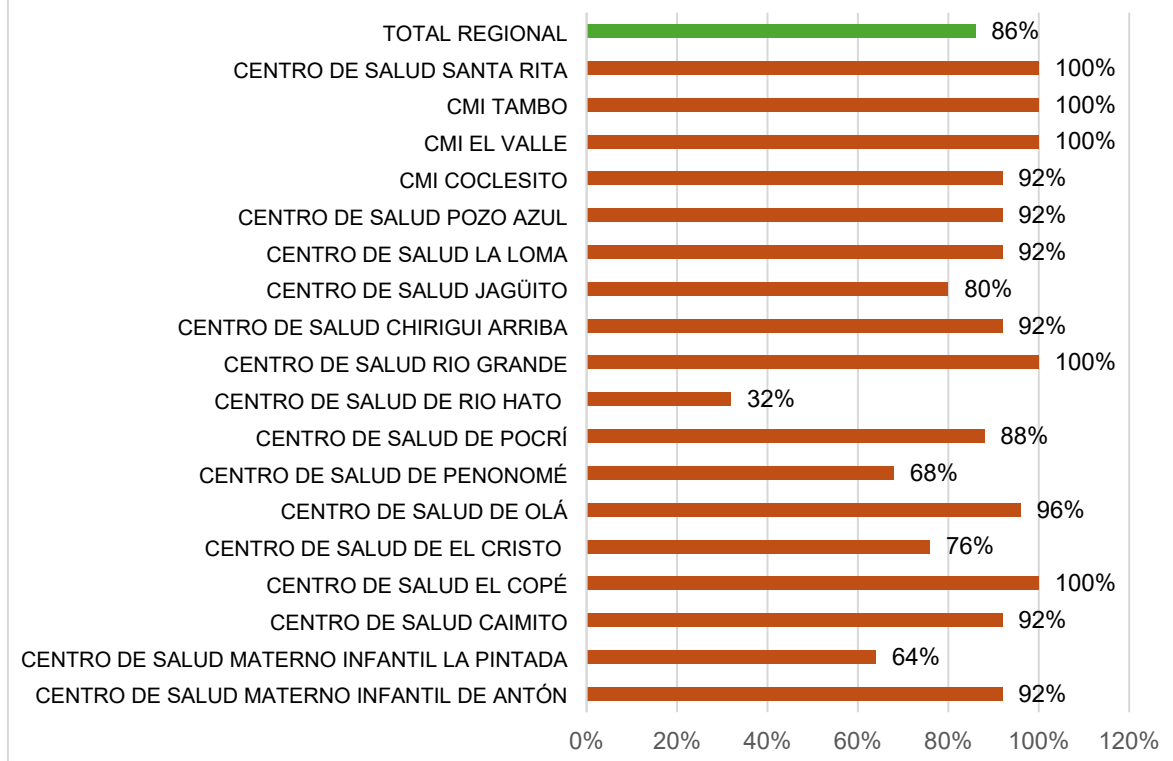
Gráfico N°11 Región de Salud de Coclé
Porcentaje de distribución del grado de satisfacción según disponibilidad de agua
para cubrir sus necesidades (beber, lavado de manos, sanitario)
Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo MINSA-2025



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 70% lo cual representa una Limitada Calidad. En este reactivo los Centros de Salud de El Valle y Tambo fueron evaluados con 100% de satisfactorio por los entrevistados.

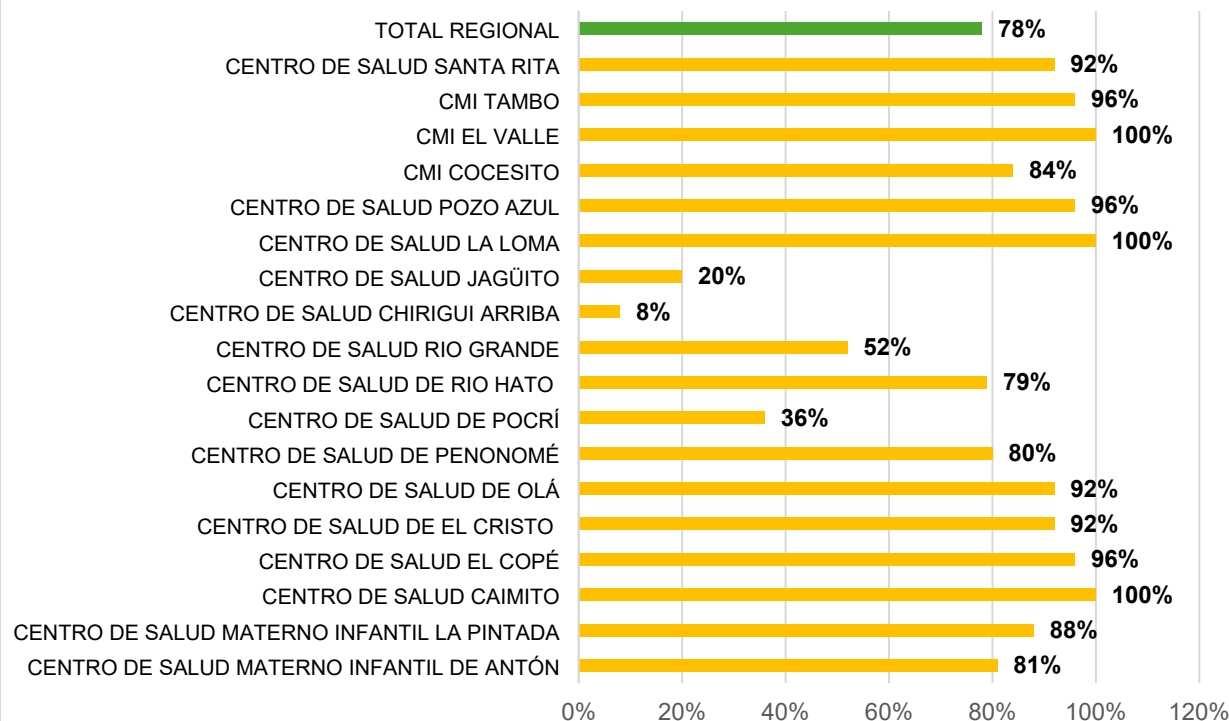
Gráfica N°12 Región de Salud de Coclé
Porcentaje de distribución del grado de satisfacción, según la instalación se encuentra seada y cuenta con recipientes para depositar basura en las áreas externas e internas
Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo,



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 86% lo cual representa una Muy Buena Calidad. En este reactivo los Centros de Salud de El Valle, Tambo y Santa Rita fueron evaluado con 100% satisfacción del usuario externo, en tanto el Centro de Salud de Río Hato obtuvo un 32%, lo cual representa una Deficiente Calidad.

Gráfica N°13 Región de Salud de Coclé
Porcentaje de distribución del grado de satisfacción, según si la instalación cuenta con rampas y barandales para la atención a personas con movilidad reducida
Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo, MINSA- 2025

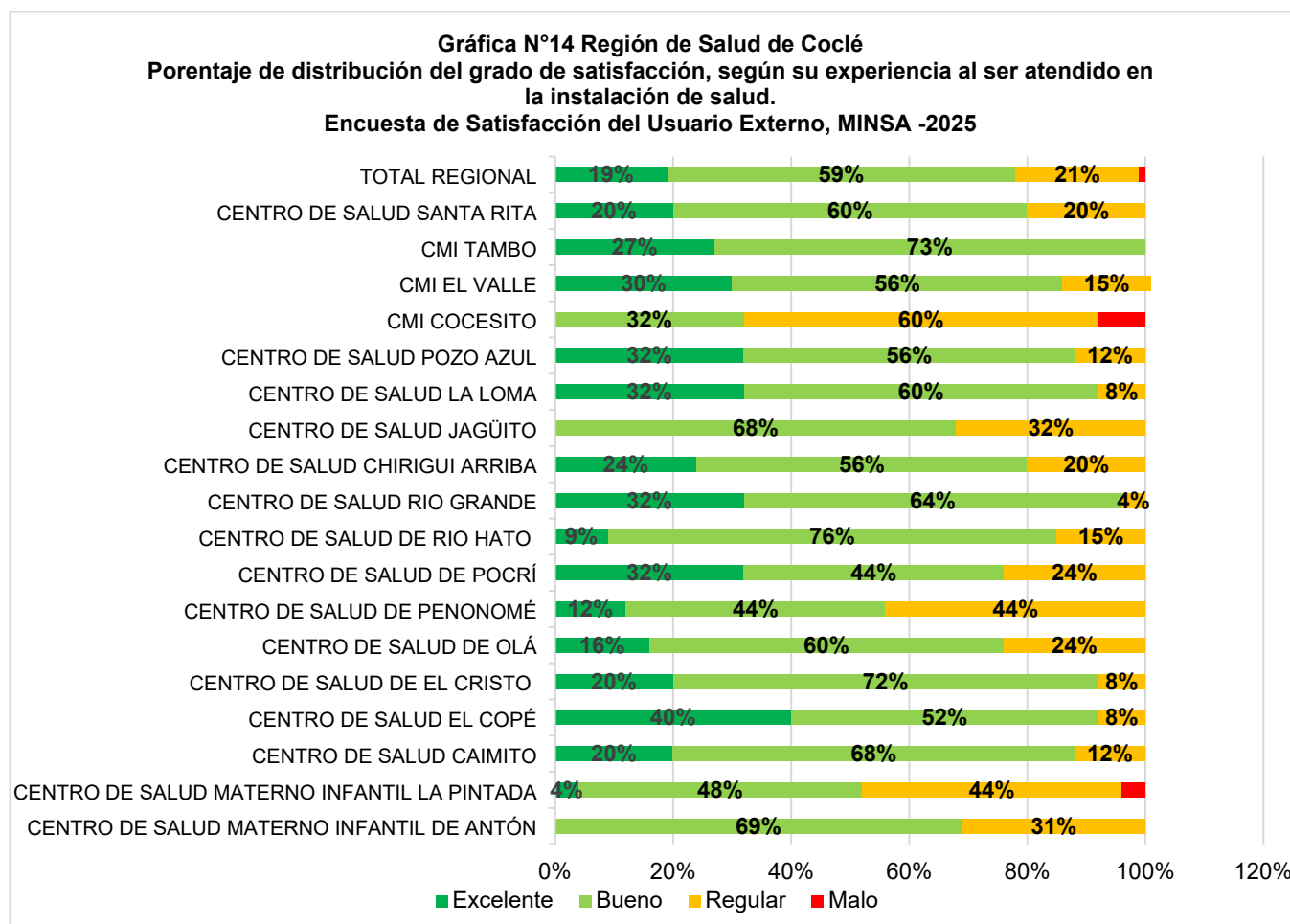


Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS. 2025.

El usuario externo manifestó en 78% 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 Buena Calidad.

En este reactivo los Centros de Salud de Caimito, La Loma y El Valle alcanzaron 100% de calidad percibida por el usuario externo, en tanto los Centros de Salud de Pocrí, Jagüito y Chirigui Arriba obtuvieron una Deficiente Calidad (menos del 40%).

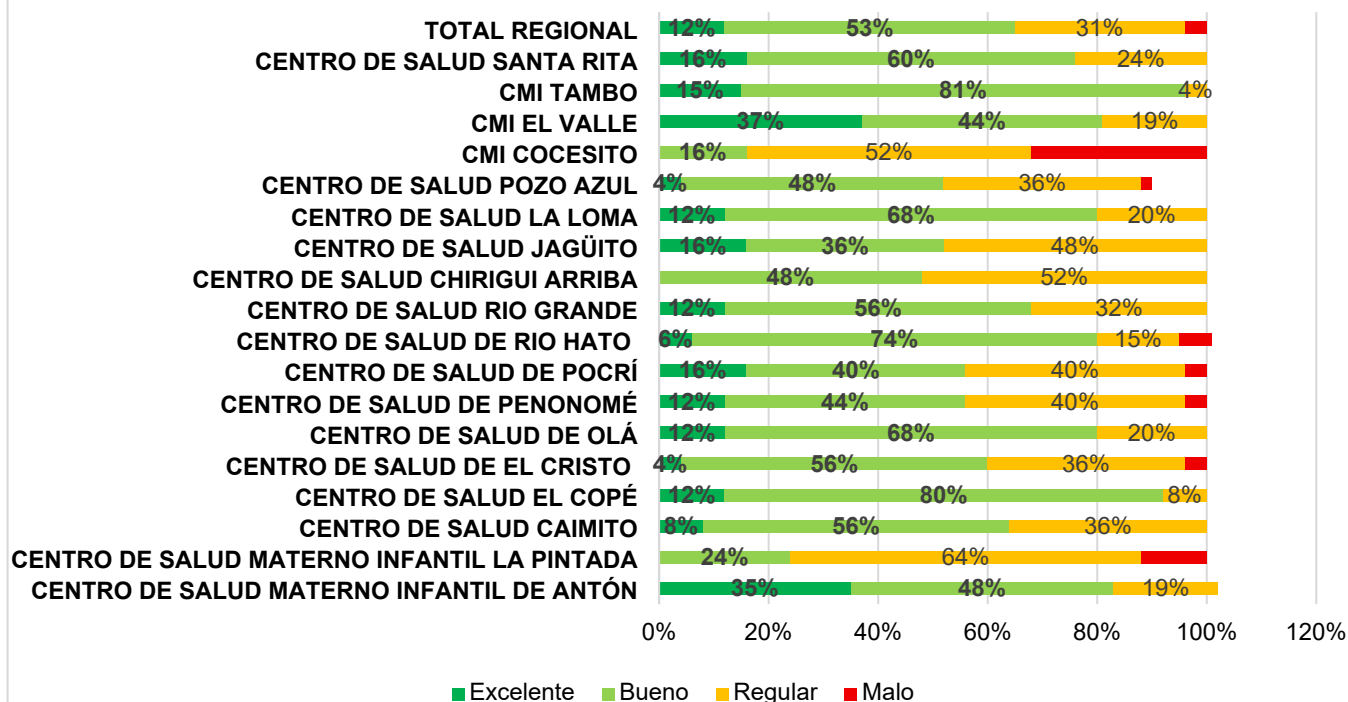
¿Cómo califica su experiencia al ser atendido en la instalación de salud?



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 78% 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 Tambo con valoración de Excelente Calidad, a diferencia del de Coclesito que logró una valoración de Deficiente Calidad.

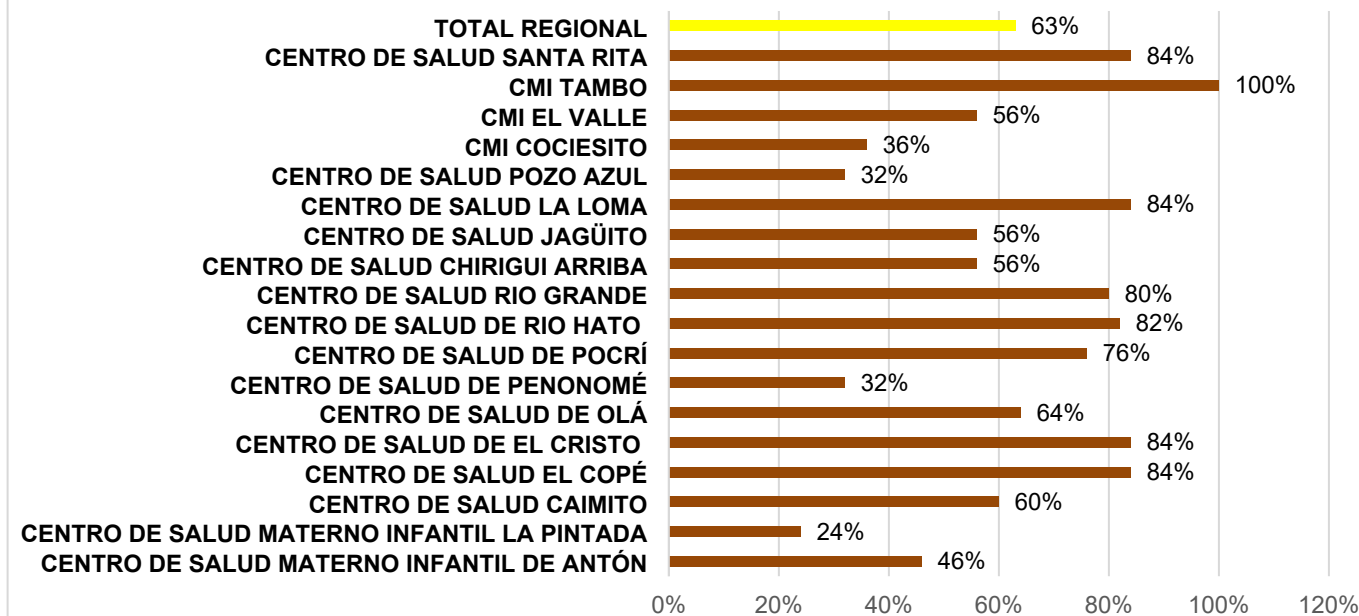
Gráfica N°15 Región de Salud de Coclé
Porcentaje de distribución del grado de satisfacción, según las medidas de seguridad para
evitar la contaminación en la instalación de salud
Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo, MINSA-2025



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

El grado de satisfacción con relación a las medidas de seguridad para la evitar la contaminación en la instalación de salud para la Región fue de 65% lo cual representa una Limitada Calidad. Se destacan los Centros de Salud de Tambo y Copé con una valoración de Excelente Calidad, a diferencia del Centro de Salud de Coclesito con una vaoración de Deficiente Calidad.

Gráfica N°16 Región de Salud de Coclé
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.

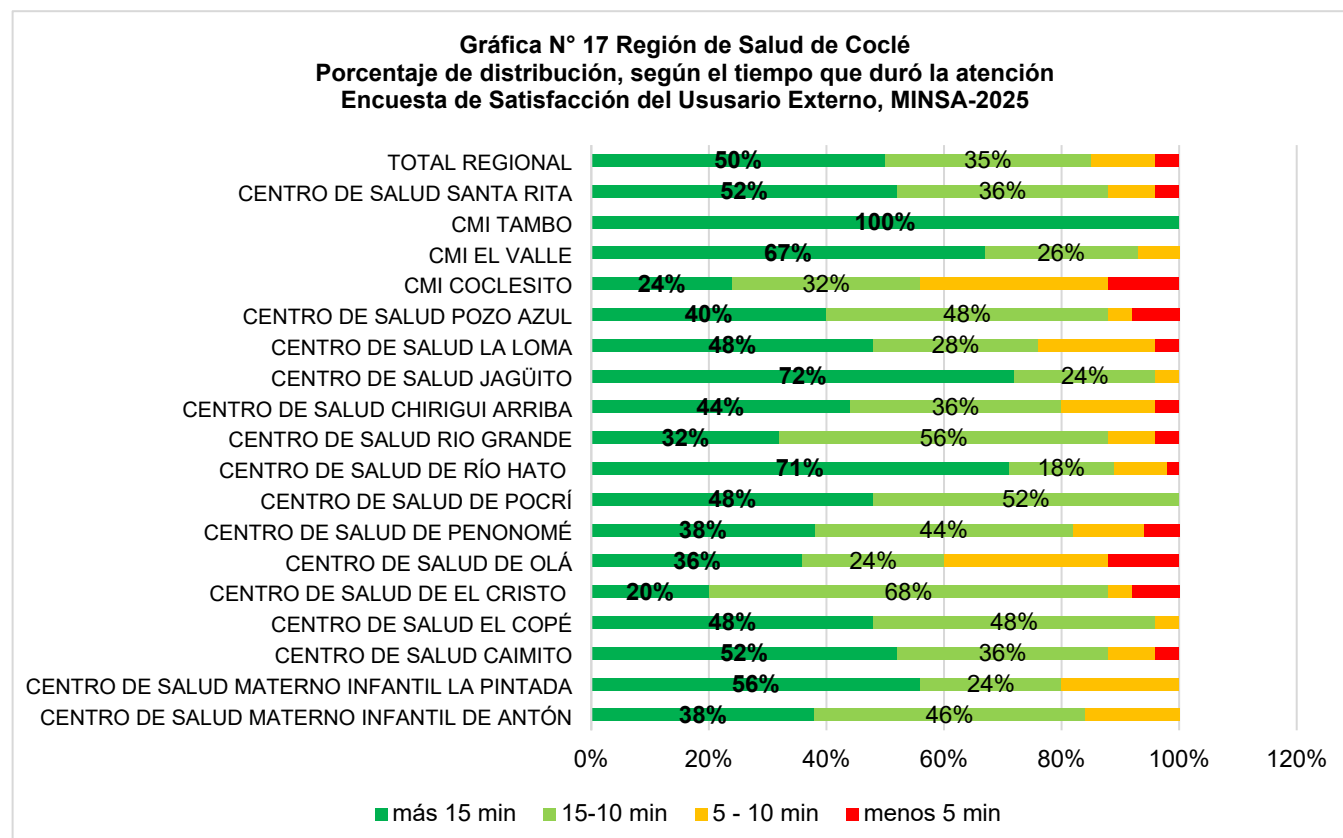
A la pregunta: ¿Recibió todas las medicinas que le fueron prescritas?, 63% respondió Sí. El grado de satisfacción con relación a este reactivo la valoración de Limitada Calidad. En este reactivo el grado de satisfacción en el Centro de Tambo fue 100%, en tanto en la Pintada fue 24% lo que se considera una Deficiente Calidad.

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

- Antihipertensivos
- Analgésicos
- Antibióticos

Atención personalizada

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

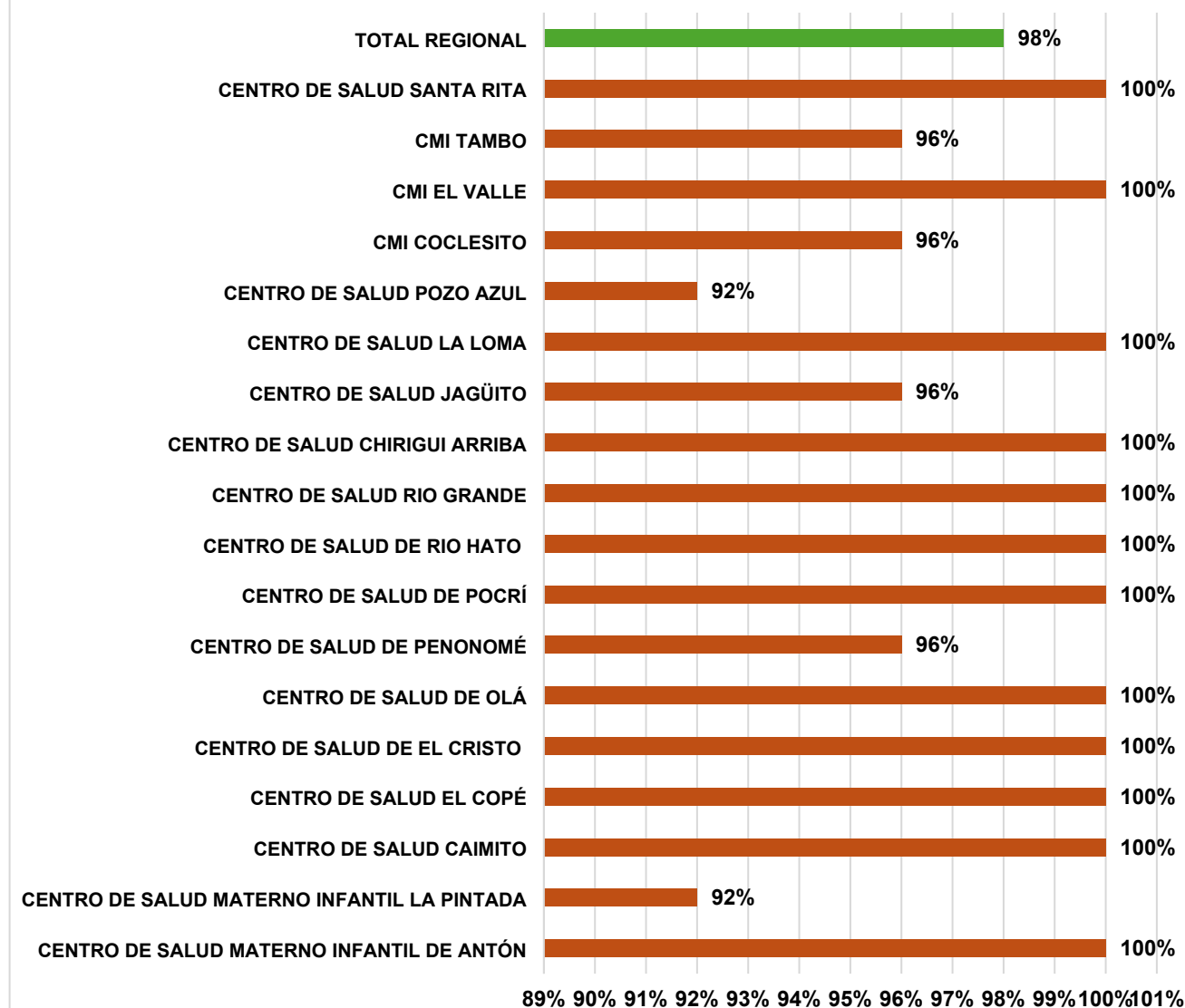


Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS. 2025.

La valoración global sobre el tiempo que duró la atención fue 85% por tanto se considera Muy Buena Calidad a nivel regional. Se considera satisfactorio la suma de Más de 15 minutos y de 15 a 10 minutos de tiempo de atención. Las instalaciones de salud de Tambo y Pocrí alcanzaron una calificación del 100%, Excelente Calidad, en tanto las instalaciones de Coclesito y Olá obtuvieron una Limitada Calidad.

¿El personal de salud le llamó por su nombre?

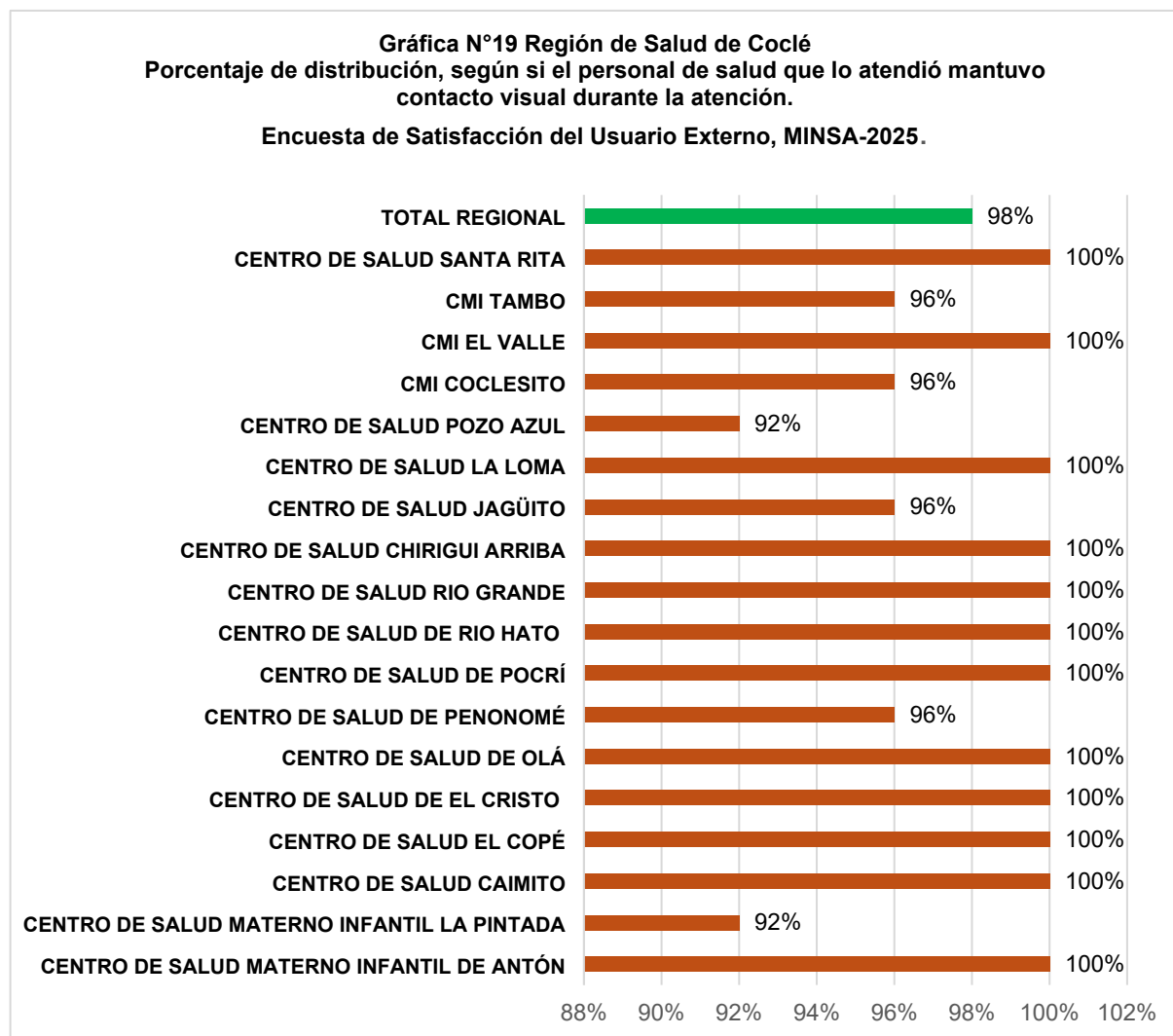
Gráfica N°18 Región de Salud de Coclé
Porcentaje de distribución, según el profesional de la Salud le llamó por su nombre
Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo, MINSA- 2025



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

El 98% de los entrevistados a nivel regional respondieron que el personal de salud los llamó por su nombre, lo cual corresponde a una Excelente Calidad.

¿Mantuvo contacto visual durante la atención?



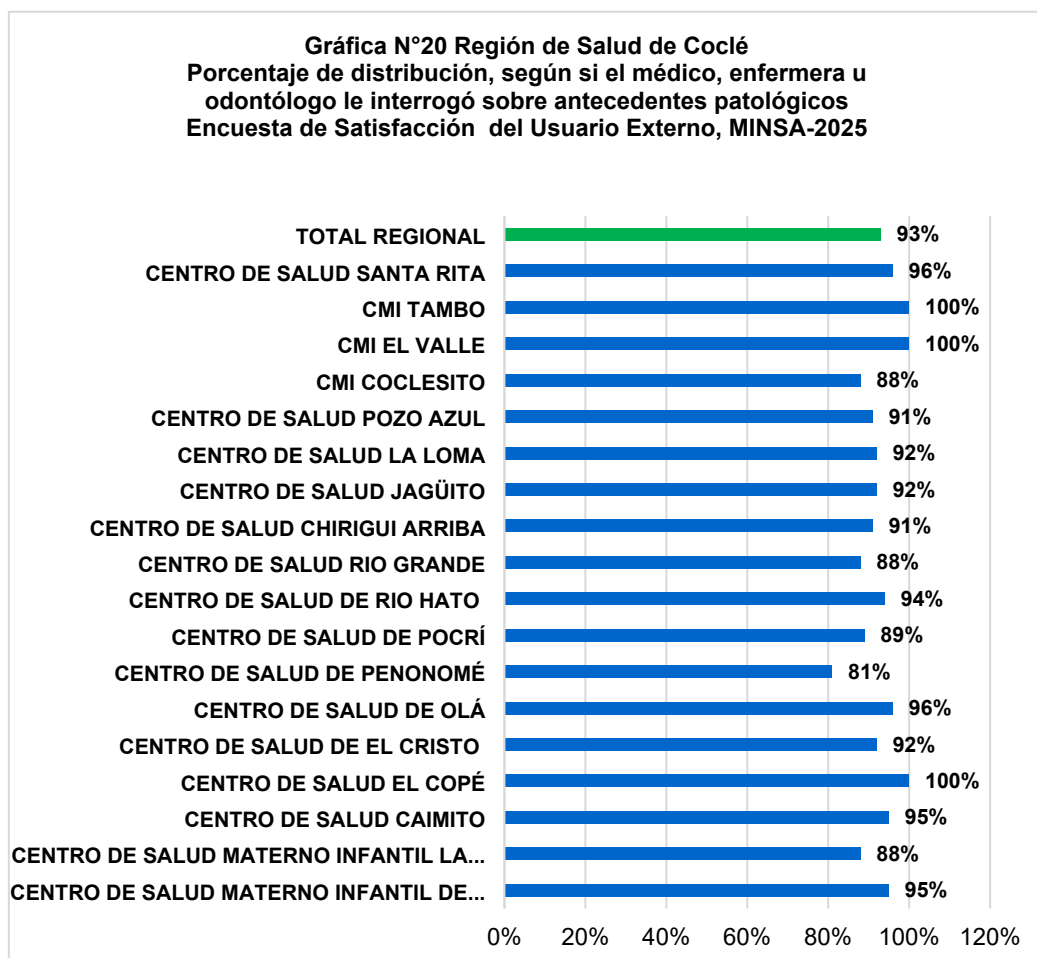
Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS. 2025.

El 98% 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 88% de los entrevistados respondieron que fueron atendidos por un médico, un odontólogo o una enfermera.

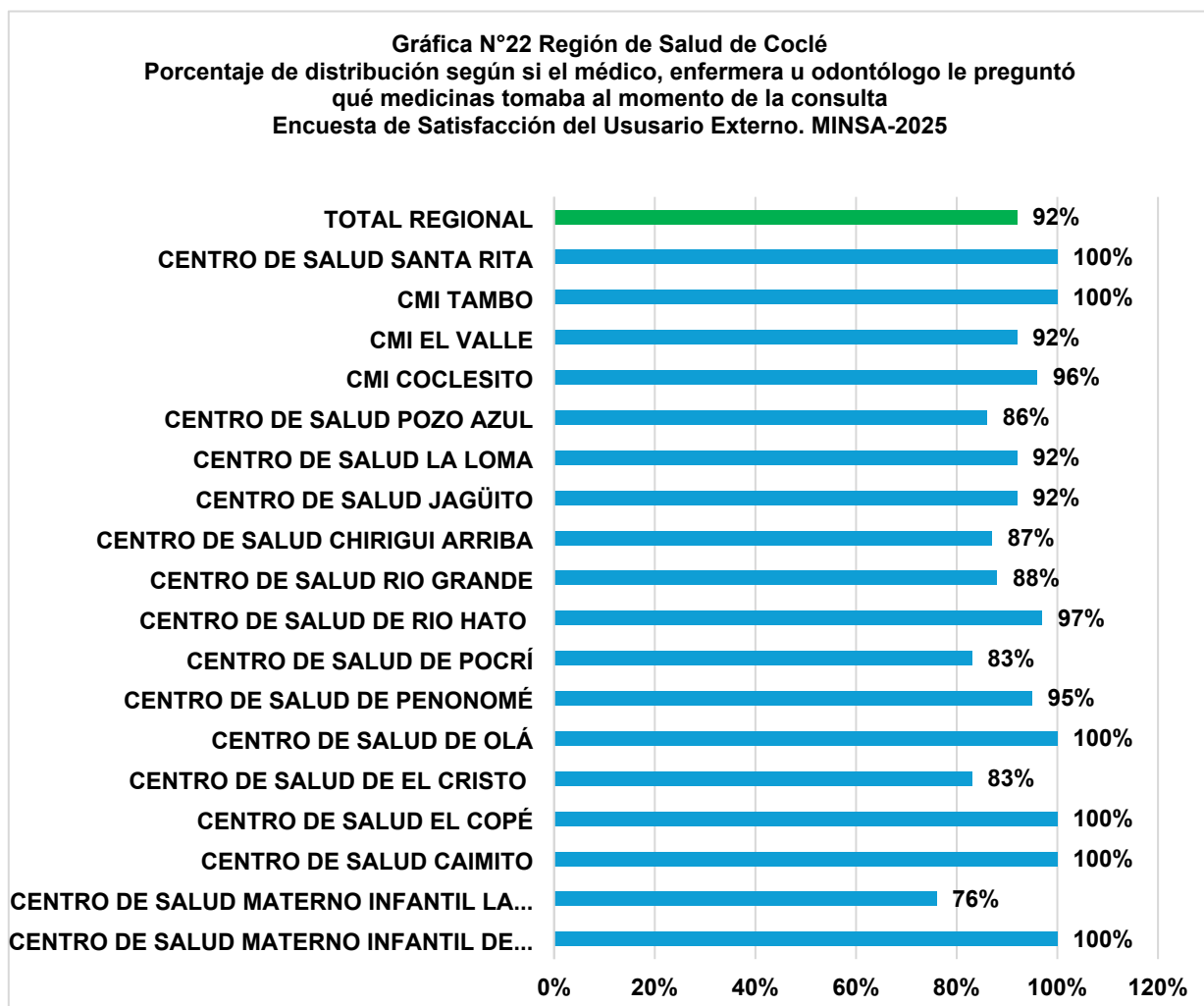
¿El Profesional de la Salud le interrogó por sus antecedentes patológicos?



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

De los entrevistados atendidos por un médico, odontólogo y/o enfermera, 93% respondió que el médico, odontólogo o enfermera que lo atendió le interrogó por los antecedentes patológicos en la escala cualitativa corresponde a Excelente Calidad. En los Centros de Salud de El Copé, El Valle y Tambo el 100% de los entrevistados respondió que fue interrogado sobre sus antecedentes patológico y en el Centro de Salud de Penonomé el 81% respondió que fue interrogado.

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

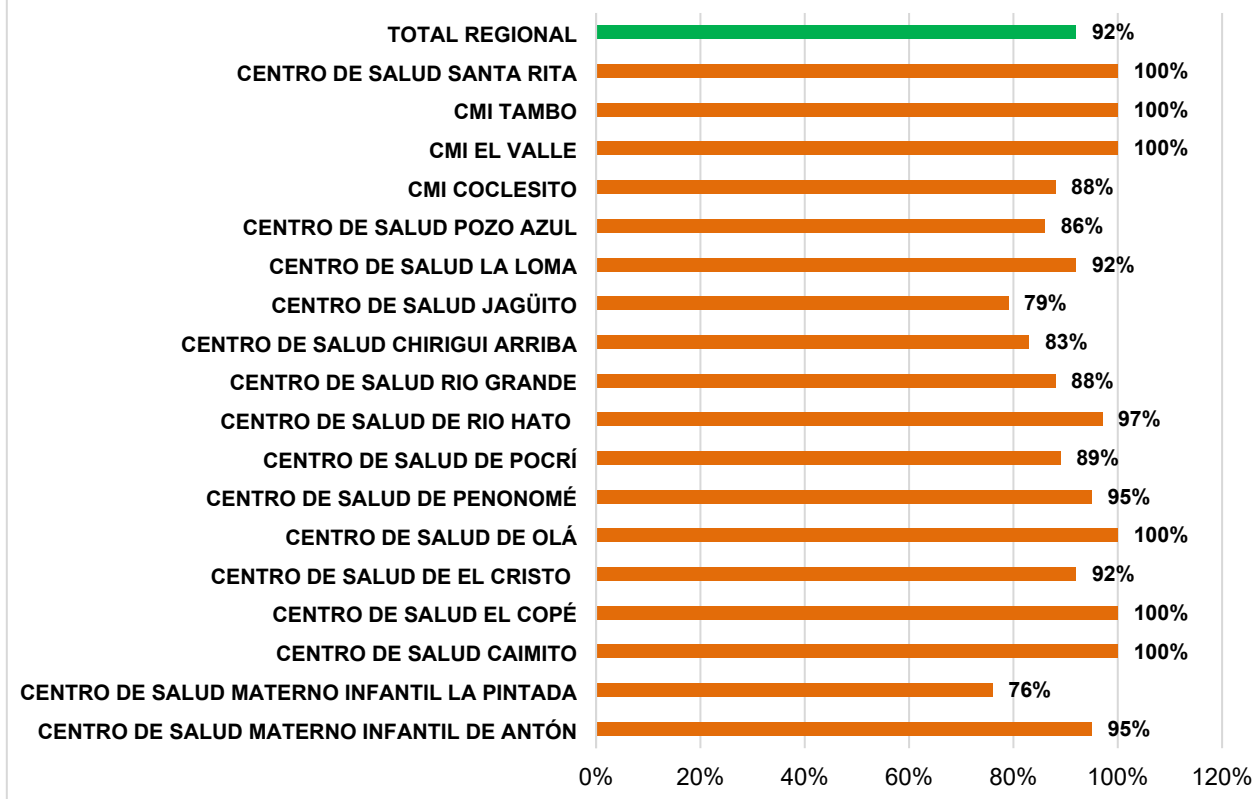


Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS. 2025.

De los entrevistados atendidos por un médico, odontólogo y/o enfermera, 92% respondió que el médico, odontólogo o enfermera que lo atendió le interrogó por los medicamentos que tomaba al momento de consultar (Excelente Calidad). En los Centros de Salud de Antón, Caimito, El Copé, Olá, Tambo y Santa Rita el 100% de los entrevistados respondió que fue interrogado sobre sus medicaciones, en tanto la instalación de salud La Pintada el 76% de los entrevistados respondieron sí.

¿Recibió explicación sobre su enfermedad y tratamiento?

Gráfica N° 22 Región de Salud de Coclé
Porcentaje de distribución, según si el médico, enfermera u odontólogo le explicaron
sobre su enfermedad y tratamiento
Encuesta de Satisfacción del Usuario, MINSA- 2025.

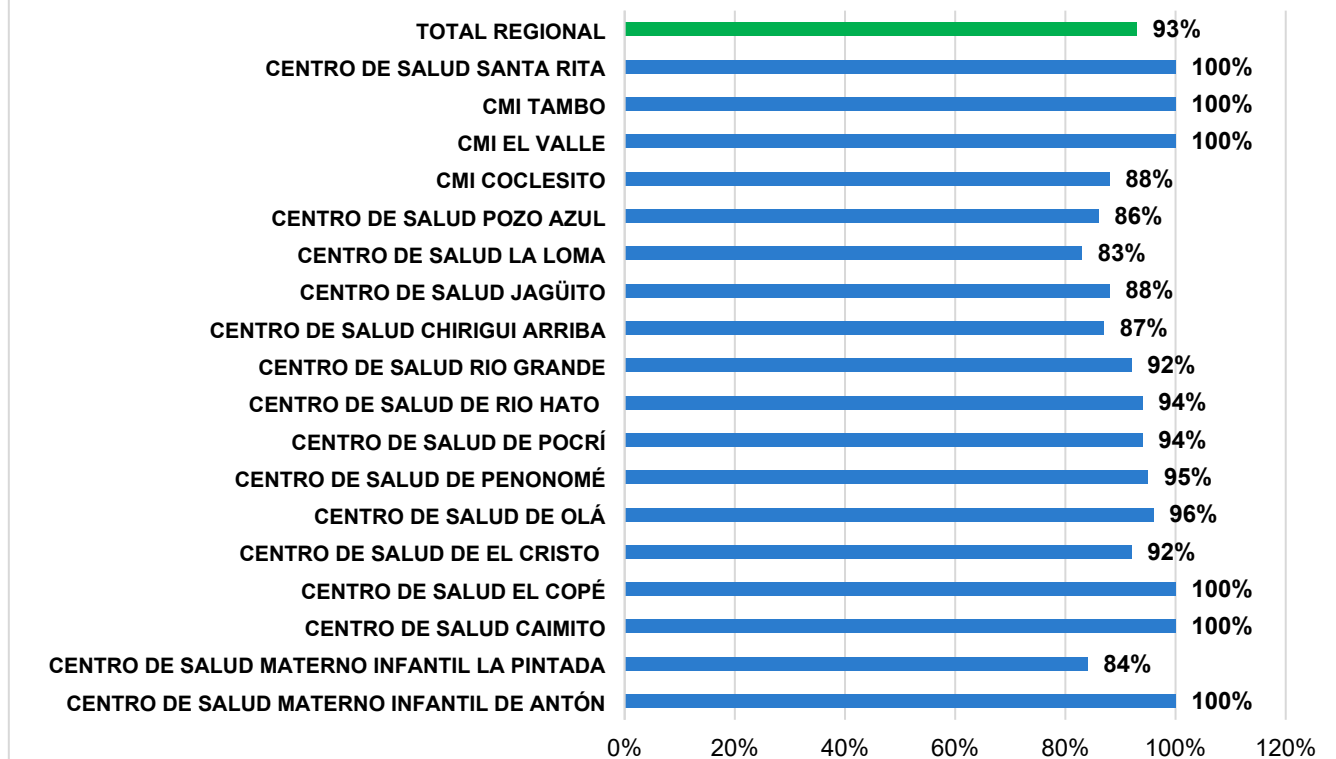


Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS. 2025.

A la pregunta ¿recibió explicación sobre su enfermedad y tratamiento?, el 92% los entrevistados atendidos por un médico, odontólogo y/o enfermera, respondió SÍ (Excelente Calidad). Las instalaciones de salud que alcanzaron el 100% de satisfacción fueron; Santa Rita, Tambo, El Valle, Olá, El Copé y Caimitillo. Las instalaciones Jagüito y La Pintada obtuvieron 79% y 76% respectivamente.

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

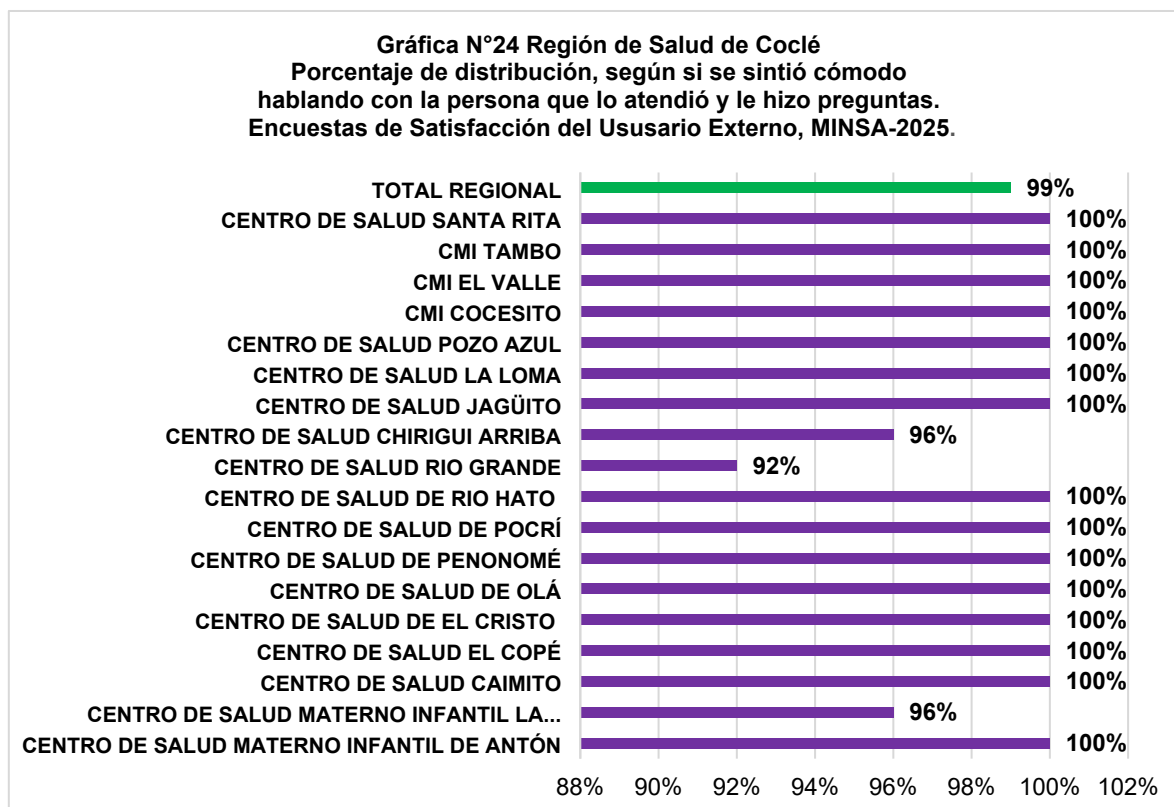
Gráfica N°23 Región de Salud de Coclé
Porcentaje de distribución, según si los profesionales de salud tuvieron en cuenta su opinión a la hora de tomar decisiones sobre su problema de salud y su tratamiento.
Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo, MI



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

El 93% de los entrevistados en la Región de Salud de Coclé 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 Excelente Calidad. Las instalaciones de salud que alcanzaron el 100% de satisfacción fueron; Santa Rita, Tambo, El Valle, El Copé, Caimitillo y Antón. Las instalaciones como La Pintada y La Loma obtuvieron 84% y 83% respectivamente.

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



Fuente: 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.