



**MINISTERIO DE SALUD DE PANAMÁ**

**DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD**

**PROCESO DE AUDITORÍA SOCIAL DE LA CARTERA DE PRESTACIONES PRIORIZADAS**

**CPP**

**PERÍODO 2014 - 2015**

**PANAMÁ**

**Elaborado por: Doctora Egipcia Lezcano. Facilitadora del Proceso de Auditoría Social**



## **AUTORIDADES**

### **MINISTERIO DE SALUD**

**Ministro de Salud**

Dr. Francisco Javier Terrientes Mojica

**Vice-Ministro de Salud**

Dr. Miguel Mayo Di Bello

**Secretario General**

Dr. Eric Ulloa

**Director de Provisión de Servicios de Salud**

Dra. Itzel Smith

**Jefa del Departamento de Monitoreo y Evaluación**

Dra. María Victoria de Crespo

**CONTENIDOS**

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. ANTECEDENTES**
- 3. PROPÓSITO Y OBJETIVOS**
- 4. ENFOQUE METODOLÓGICO APLICADO**
- 5. PRESENTACIÓN DE HALLAZGOS**
- 6. FORTALEZAS Y DEBILIDADES**
- 7. ALTERNATIVAS DE MEJORA**

**ANEXOS:**

# El Ministerio de Salud Desarrolla el Proceso de Auditoría Social de la Provisión de Servicios de Salud

---

## 1. INTRODUCCIÓN

El **MINISTERIO DE SALUD** tiene la misión de normatizar mecanismos de control de los servicios, para garantizar a los usuarios calidad en la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y práctica profesional.

En el ámbito de salud podemos distinguir dos conceptos de “Calidad”:

- ▶ Calidad Científico – Técnica, dada por la capacidad de resolver el problema de salud sin eventos adversos.
- ▶ Calidad Percibida – lograda a través del servicio proporcionado (aval ciudadano): se manifiesta con la sensación de satisfacción que experimentan los usuarios después de hacer uso del servicio.

**Garantía de Calidad:** “Es ofrecer a quienes obtienen los servicios de salud la seguridad de que recibirán los mayores beneficios posibles y de que serán protegidos contra riesgos innecesarios”.

Es evidente el avance en términos de la gestión de la calidad que el país ha venido experimentando durante los últimos años, especialmente con la implementación de normativas y estrategias como la extensión de cobertura, fortalecimiento institucional y el enfoque de gestión por resultados. Adicional se cuenta con protocolos, guías e instrumentos tanto para su aplicación como para su control. Los sistemas de control a través de procesos de supervisión, monitoreo y evaluación se han desarrollado simultáneamente, donde la verificación del cumplimiento de metas de cobertura, de indicadores de desempeño, son notables. Adicional se impulsa el fortalecimiento de las prácticas de atención clínica a través de auditorías médicas y de la calidad percibida a través de la auditoría social.

La satisfacción de los usuarios externos, es el aspecto clave en la definición y valoración de la calidad y es el indicador más usado para evaluar la calidad de la atención en los servicios de salud, su medición se expresa en los niveles de satisfacción del usuario.

El Ministerio de Salud viene incorporando el Proceso de Auditoría Social de manera paulatina y descentralizada a toda la Red de Servicios de Salud, como proceso participativo regulador y de control de la provisión de estos servicios. Además como componente básico en la medición de la calidad de los servicios de salud ofertados y enfocados a la calidad percibida por el usuario, estamos avanzando hacia la definición de las responsabilidades de cada uno de los actores en dicho proceso.

Este Documento corresponde al informe final anual de la Encuesta de Satisfacción - F1, aplicada a miembros de Grupos Organizados de la Sociedad Civil “GOSCI”, a los cuales pertenece cada auditor/a social capacitado y que ha sido analizada en reunión convocada por el Equipo Conductor del Proceso de Auditoría Social de la CPP en las doce Regiones de Salud incluidas en el Programa Mejoramiento de la Equidad y Fortalecimiento de las Redes Integradas de Salud.

A través de la Auditoría Social soñamos en el momento en que la participación social en salud, pueda ser establecida como cultura entre los diferentes actores sociales, convirtiéndose en una manera normal de relacionarse. La continuidad de los esfuerzos logrados y su sostenibilidad dependerá de que se enfatice su incorporación a la gestión institucional en cada Región de Salud y se fortalezca la articulación entre los diferentes niveles de atención.

## **El Ministerio de Salud Desarrolla el Proceso de Auditoría Social de la Provisión de Servicios de Salud**

---

### **2. ANTECEDENTES**

La auditoría de expedientes como una valiosa técnica de la gestión de calidad, se inicia a finales de los años 90's, aplicándose sistemáticamente hasta el 2005, cuando se dejan de practicar para retomarse nuevamente en el 2009, año desde el cual se ha venido desarrollando y fortaleciendo de manera progresiva.

Con la implementación de la Estrategia de Extensión de Cobertura se fortalece el sistema de evaluación, a través de procesos de evaluación del logro de coberturas, del desempeño y la auditoría social, facilitado por el enfoque de Gestión por Resultados y pago percapita basado en la población identificada en el censo del 2010. En el Programa Extensión de Cobertura se comienza con los equipos itinerantes, que han llegado a ser alrededor de 62 en el país y luego en el 2012 se procede a la incorporación progresiva de la red fija Contando a la fecha del análisis, con 118 UBAs (62 Itinerantes Extra institucionales, 1 Itinerante Institucional y 55 de la Red Fija), sin embargo a nivel del Sistema de Salud en general este ejercicio se inició en el año 2007.

Este proceso de auditoría social inició con enfoque centralizado, conducido por Facilitadores Externos que produjo costes excesivos. Sin embargo de 2006-2007 a la fecha se han fortalecido los facilitadores del proceso al nivel regional, logrando que con el paso del tiempo sean capaces del desarrollo de las actividades incluidas en el proceso de auditoría social de la CPP, existiendo en cada una de estas regiones un equipo conductor facilitado y monitoreado por el MINSA Central. Entre los compromisos regionales establecidos en el RO a partir de la Etapa N°3, se considera el garantizar el desarrollo de la auditoría social de la provisión del PAISS+N y PSPV para su ejecución a nivel regional, tanto para la red itinerante como para la red fija, compromiso además incluido en los Convenios de Gestión firmados cada año entre los Gerentes Regionales y la Autoridad máxima del MINSA Central.

La auditoría social permite la participación de representantes de la sociedad civil capacitados, ser portadores de la percepción de la población sobre los servicios de salud brindados. Es llevada a cabo por la Comisión de Auditoría Social conformada por miembros voluntarios de organizaciones de la sociedad civil GOSCI y líderes de las comunidades que reciben el PAISS+N y el PSPV a través de Equipos de Salud contratados por Organizaciones Extra institucionales y/o por las Regiones Sanitarias, los cuales son previamente seleccionados y capacitados por las Direcciones Regionales de Salud en coordinación con el MINSA Central.

La auditoría social que involucra a la comunidad usuaria se realiza a través de encuestas de satisfacción realizadas tres veces al año para todas las UBAs. Sus resultados permiten brindar incentivos al per cápita e ir realizando ajustes en la prestación de los servicios.

Para este año se está introduciendo de manera formal el Proceso a las Regiones de Salud Norte, Metropolitana y San Miguelito.

Desde la oficina de Organización y Desarrollo Institucional en años recientes se impulsó la aplicación de una "Encuesta de Opinión del Cliente" que ha servido de referencia básica para la unificación de criterios y poder contar con una propuesta consensuada para la Red Fija de Instalaciones de Salud paralela a la Encuesta F1, utilizada para la Red Itinerante de Servicios con miras a contribuir al fortalecimiento de la calidad en el Sistema de Salud.

## **El Ministerio de Salud Desarrolla el Proceso de Auditoría Social de la Provisión de Servicios de Salud**

---

Por resolución ministerial de salud No. 520 DAL, se creó el Comité Nacional, Regionales y Locales de Calidad y el Observatorio de Calidad de la Atención de Salud que requieren de fortalecimiento operativo.

### **3. PROPÓSITO Y OBJETIVOS**

#### **Propósito:**

El propósito de implementar y desarrollar una gestión de calidad percibida en las redes de servicios de las Regiones que componen el Sistema de Salud (15), es contribuir a la apertura de espacios adecuados para la incorporación de la evaluación de la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios de salud ofertados, en el desarrollo de las Redes Integradas de Servicios de Salud.

#### **Objetivo general:**

Asegurar la incorporación de representantes de la sociedad civil organizada y líderes comunitarios como facilitadores de la opinión de las personas sobre los servicios de salud ofertados y recibidos por parte de las UBAs.

#### **Objetivos específicos:**

- a. Informar a las familias en qué consiste la Provisión de la Cartera de Prestaciones Priorizadas o los servicios que se brindan en la Instalación de Salud o Comunidad.
- b. Lograr que las comunidades participen activamente con el Equipo Básico de Salud para obtener el máximo aprovechamiento de los servicios de atención de salud que están llegando a sus comunidades.
- c. Promover la transparencia y el buen manejo de los recursos públicos
- d. Analizar situaciones que dificultan la entrega de los servicios de salud.
- e. Evaluar la calidad y calidez de los servicios que presta cada Equipo de Salud.
- f. Promover respuestas gerenciales concretas, a situaciones que dificulten la entrega de servicios con calidad y calidez.
- g. Promover el Reconocimiento de que todos tenemos derecho a vivir libre del temor, derecho a liberarnos de la miseria y derecho a la libertad de vivir con dignidad.

### **5. ENFOQUE METODOLÓGICO APLICADO**

La metodología aplicada para el desarrollo de cada reunión anual de auditoría social establecida por Grupo Poblacional para la Red Itinerante y para la Red Fija Institucional se basa en:

- 1) Cada coordinador regional debe unificar criterios con el nivel central (DPSS/UGSAF) y recibir todo el apoyo y facilidades por parte de la Autoridad Regional correspondiente.
- 2) Previa a la convocatoria, el coordinador regional de auditoría social debe elaborar un cronograma basado en los tiempos establecidos para el desarrollo de la reunión anual en coordinación con el nivel central, básicamente a través de la Dirección de Provisión de Servicios de Salud, que ejerce la función de facilitadora del proceso.
- 3) Acordado el cronograma para el desarrollo de la reunión anual de auditoría social, el coordinador regional de auditoría social procede al llenado de los Anexos de Capacitación para la solicitud de fondos a la Unidad de Gestión de Salud Administrativa y Financiera

## El Ministerio de Salud Desarrolla el Proceso de Auditoría Social de la Provisión de Servicios de Salud

---

(UGSAF), que incluye los siguientes formularios: Ficha Programática, Programa, Lista de Participantes, Solicitud de Viáticos para Participantes por Grupo Poblacional, Solicitud de Fondos, y Solicitud de Materiales). Además se debe incluir la copia de la cédula de identidad personal vigente de las personas incluidas en el cuadro de viáticos y el o los responsables de la actividad y a quienes se les genere cheque para la actividad. Incluir certificación por parte del responsable de Tesorería Regional del no pago de viáticos para los participantes en las fechas señaladas. Esta Documentación debe ser avalada y firmada por el Director/a Regional respectivo y enviada a la Unidad de Gestión de Salud Administrativa y Financiera (UGSAF), con copia de la nota de envío a la Dirección de Provisión de Servicios, mínimo treinta días laborables previos al desarrollo de la reunión.

### 6. PRESENTACIÓN DE HALLAZGOS:

#### a. Región de Salud de Bocas Del Toro:

Cuenta en este Período 2014 – 2015 con cinco (5) Grupos Poblacionales Extra Institucionales y dos (2) Grupos Poblacionales de la Red Fija Combinada, cuyo Prestador de Servicios es la Organización Externa Liga de La Salud y Centro de Salud de Rambala y Hospital de Bocas Del Toro para los dos últimos grupos.

La Reunión Anual de Auditoría Social, se desarrolló del 19 al 23 de octubre de 2015 en el Salón de Reuniones de ANCEC en Changuinola. La jornada contó con la participación de representantes del Comité de Auditoría Social por Grupo Poblacional, responsables de la Liga de La Salud: Dr. Fernando Rodríguez, Licenciado Jaime Aparicio y el Equipo Conductor Regional: Doctor Daryl Padmore. Director Regional, Doctor Aníbal Ortiz. Jefe de Provisión de Servicios Regional, Doctora Indira Cepeda de Monitoreo y Evaluación además de Coordinadora Regional de Auditoría Social.

20 de octubre de 2015: Grupo Poblacional Bocas Del Toro 01

▶ Ponderación: 8.5 = **4.3**

Observaciones de Mejora:

- Que el EBS atienda dos días
- Traer más medicamentos
- Que atiendan a los pacientes de la tercera edad
- Atender a la comunidad de Milla 11
- Enviar Odontólogo
- Traer Nutricrema
- Que se atienda más rápido
- Inician tarde la atención

20 de octubre de 2015: Grupo Poblacional Bocas Del Toro 02:

▶ Ponderación: 8.0 = **4.0**

Observaciones de Mejora:

- No hay cremas
- Traer más medicamentos

## El Ministerio de Salud Desarrolla el Proceso de Auditoría Social de la Provisión de Servicios de Salud

---

- \* Santa Clara solicita se atienda en su comunidad, porque se les hace muy difícil llegar a Agua Buena

21 de octubre de 2015: Grupo Poblacional Bocas Del Toro 03:

▶ Ponderación: 4.6 = **2.3**

Observaciones de Mejora:

- No hay nutricrema
- Traer más medicamentos
- Mejorar la atención
- Se atiende primero las comunidades de lejos, quedando sin insumos cuando llegan a Bajo Culubre.

22 de octubre de 2015: Grupo Poblacional Bocas Del Toro 04:

▶ Ponderación: 9.5 = **4.8**

Observaciones de Mejora:

- Dar charlas
- Traer más medicamentos
- Explicar el uso de los medicamentos que se entregan

22 de octubre de 2015: Grupo Poblacional Bocas Del Toro 05:

▶ Ponderación: 7.58 = **3.79**

Observaciones de Mejora:

- Que atiendan más días
- Dar charlas
- Traer más medicamentos, nutricrema y vitaminas
- Traer más vacunas
- Solicitan Odontólogo

23 de octubre de 2015: Grupo Poblacional Bocas Del Toro 07 (C S de Rambala):

▶ Ponderación: 9.8 = **4.9**

Observaciones de Mejora:

- Traer más medicamentos,
- No hay nutricrema

06 de noviembre de 2015: Grupo Poblacional Bocas Del Toro 17 (Hospital de B Del Toro):

▶ Ponderación: 10.0 = **5.0**

Observaciones de Mejora:

- Buscar un mejor lugar para la atención



## El Ministerio de Salud Desarrolla el Proceso de Auditoría Social de la Provisión de Servicios de Salud

---

- No hay nutricrema
- \*Mejorar las letrinas

### b. Región de Salud de Coclé:

Cuenta en este Período 2014 – 2015 con seis (6) Grupos Poblacionales Extra Institucionales y cinco (5) Grupos Poblacionales de la Red Fija Combinada, cuyos Prestadores de Servicios son las Organizaciones Externas Fomento e Inversión Social, Farmacia de la Salud, Axa Assitance Panamá, S. A. y Centro de Salud Caimito, El Copé, La Pintada, Olá y Toabré para los combinados.

La Reunión Anual de Auditoría Social, se desarrolló del 01 al 03 de septiembre de 2015 en el Hotel La Pradera de Penonomé. La jornada contó con la participación de representantes del Comité de Auditoría Social por Grupo Poblacional, responsables de los respectivos prestadores: 1) Fomento e Inversión Social la Doctora Mónica Ayus, 2) Consorcio Farmacia de la Salud la Licenciada Briseida González 3) Axa Assitance Panamá, S. A. EL Doctor William Hernández. Por los Grupos Combinados: Doctor Héctor Cedeño del CS Caimito, Doctora Marilexis Calderón del C S El Copé, Doctor Cesar Castro del C M I La Pintada y la Doctora Silvia Pitty del C S Toabré, además del Equipo Conductor Regional: Doctor Maurice Coronado, de Monitoreo y Evaluación, la Licenciada Lorena Gordon de Provisión de Servicios y el Licenciado Luis Campos, Coordinador Regional de Auditoría Social.

01 de septiembre de 2015: Grupo Poblacional Coclé 01

▶ Ponderación: 9.29 = **4.6**

Observaciones de Mejora:

- Falta de medicamentos (problemas de la piel, piojos, planificación familiar, vacunas)
- Demora en la entrega de resultados del PAP
- Falta de orientación clara en el uso de los medicamentos que prescriben
- Falta de coordinación en el pago de alquiler de los caballos

02 de septiembre de 2015: Grupo Poblacional Coclé 02, 03, 04, 06, 12, 17:

Coclé 02:

▶ Ponderación: 9.95 = **4.9**

Observaciones de Mejora:

- Equipo Básico incompleto (sin médico)
- Falta y/o escasas de medicamentos (presión, diabetes entre otros. Si falta el médico no se puede dar recetas)

Coclé 03:

▶ Ponderación: 9.52 = **4.7**

Observaciones de Mejora:

## El Ministerio de Salud Desarrolla el Proceso de Auditoría Social de la Provisión de Servicios de Salud

---

- Equipo Básico incompleto (sin médico)
- Falta y/o escasos de medicamentos (presión, diabetes entre otros. Si falta el médico no se puede dar recetas)

Coclé 04:

▶ Ponderación: 9.9 = **4.9**  
“Sin observaciones”

Coclé 06

▶ Ponderación: 9.6 = **4.8**  
Observaciones de Mejora:

- Equipo Básico incompleto
- Falta y/o escasos de medicamentos
- Tardanza en la entrega de resultados del PAP

Coclé 12 (C S El Copé)

▶ Ponderación: 9.3 = **4.6**  
Observaciones de Mejora:

- El Equipo llega tarde
- Falta de medicamentos

Coclé 17 (C S a Pintada)

▶ Ponderación: 9.7 = **4.8**  
Observaciones de Mejora:

- Solicitan un día más de atención para que puedan atender a todo el que la solicita

03 de noviembre de 2015: Grupos Poblacionales Coclé 05, 09, 18 y 25

Coclé 05

▶ Ponderación: 9.76 = **4.8**  
Observaciones de Mejora:

- Falta y/o escasos de medicamentos

Coclé 09 (C S Caimito):

▶ Ponderación: 9.5 = **4.7**  
Observaciones de Mejora:

- No presentan observaciones

Coclé 18 (C S Olá):

## El Ministerio de Salud Desarrolla el Proceso de Auditoría Social de la Provisión de Servicios de Salud

---

▶ Ponderación: 10.0 = **5.0**

Observaciones de Mejora:

- No presentan observaciones

Coclé 25 (C S Toabré):

▶ Ponderación: 10.0 = **5.0**

Observaciones de Mejora:

- Falta de coordinación para avisar la fecha de la gira

### c. Región de Salud de Colón:

Cuenta en este Período 2014 – 2015 con cuatro (4) Grupos Poblacionales Extra Institucionales y dos (2) Grupos Poblacionales de la Red Fija Combinada, cuyo Prestador de Servicios es la Organización Externa Fomento e Inversión Social, y Centro de Salud Juventina Montenegro - Sardinilla y Dr. Miguel A. Vargas – Palmas Bellas, para los combinados.

La Reunión Anual de Auditoría Social, se desarrolló del 23 al 26 de noviembre y adicional para el GP Colón 01 el 10 de diciembre de 2015 en el Hotel Radisson de Colón y en Miguel de La Borda. La jornada contó con la participación de representantes de la Comisión de Auditoría Social por Grupo Poblacional, responsables de los respectivos prestadores: 1) Fomento e Inversión Social la Doctora Mónica Ayus, Por los Grupos Combinados:, además del Equipo Conductor Regional: Doctora Mayra Návalo, Directora, Doctor Chen de Provisión de Servicios, Licenciada Judith de Pino. Nutricionista y la Licenciada María Blangrone. Coordinadora Regional de Auditoría Social.

23 de noviembre y 10 de diciembre de 2015: Grupo Poblacional Colón 01

▶ Ponderación: 7.88 = **3.94**

Observaciones de Mejora:

- Falta de medicamentos (problemas de la piel, piojos, planificación familiar, vacunas, solo recetan acetaminofén)
- Que el EBS llegue completo
- Que den charlas
- Que traigan Odontólogo a la comunidad
- Que el EBS avise con tiempo la fecha de la gira
- Traer crema para los niños y embarazadas

24 de noviembre de 2015: Grupo Poblacional Colón 02:

▶ Ponderación: 8.7 = **4.3**

Observaciones de Mejora:

- Que se mantenga las giras
- Falta y/o escasos de medicamentos

## El Ministerio de Salud Desarrolla el Proceso de Auditoría Social de la Provisión de Servicios de Salud

---

- Traer Odontólogo

25 de noviembre de 2015: Grupo Poblacional Colón 03:

▶ Ponderación: 9.4 = **4.7**

Observaciones de Mejora:

- Atender en la escuela y no en el puerto ya que falta el pago de los caballos
- Falta y/o escases de medicamentos (presión, diabetes entre otros)
- Dar charlas, escoger un día por comunidad
- Que traigan más métodos anticonceptivos (inyectables)
- Traer odontólogo.

26 de noviembre de 2015: Grupo Poblacional Colón 04:

▶ Ponderación: 9.7 = **4.8**

Observaciones de Mejora:

- Están satisfechos con la atención
- Solicitan atención de odontología

23 de noviembre de 2015: Grupo Poblacional Colón 08 (C S Sardinilla):

▶ Ponderación: 9.5 = **4.7**

Observaciones de Mejora:

- Solicitan mejor divulgación de la atención
- Falta y/o escases de medicamentos y en ocasiones vencidos
- El formulario de solicitud de exámenes no es el adecuado
- Falta odontólogo

23 de noviembre de 2015: Grupo Poblacional Colón 12 (C S Palmas Bellas):

▶ Ponderación: 9.4 = **4.7**

Observaciones de Mejora:

- Falta y/o escases de medicamentos para hipertensión y diabetes
- Falta de cremas

### **d. Región de Salud de Chiriquí**

Cuenta en este Período 2014 – 2015 con siete (7) Grupos Poblacionales Extra Institucionales y cinco (5) Grupos Poblacionales de la Red Fija Combinada, cuyo Prestador de Servicios es la Organización Externa E-Soft Consulting y Centros de Salud de Gualaca (CH 19), C S Materno Infantil de Tole (CH 259), C S Rio Sereno (CH 31), C S San Andrés (CH 32) y C S San Juan (CH 34), como combinados.

## El Ministerio de Salud Desarrolla el Proceso de Auditoría Social de la Provisión de Servicios de Salud

---

La Reunión Anual de Auditoría Social para los GP: CH 03, CH 04, CH 5, CH 6 y CH 7, se desarrolló el 19 de octubre y 21 de octubre de 2015 en el Salón de Reuniones del Hotel Iberia de David. La jornada contó con la participación de la Licenciada Aris Concepción: Coordinadora de PMES y la Licenciada María Juana Castillo de Guerra, Coordinadora del Proceso de Auditoría Social Regional, Marisela González, Secretaria, Representantes de la OE E -Soft Medical: Yuri Arauz y Yulieth Barría y representantes de la Comisión de Auditoría Social por Grupo Poblacional.

25 de enero de 2016. Grupo Poblacional Chiriquí 01.

▶ Ponderación:  $8.8 = 4.4$

Observaciones de Mejora:

- Personal no atento en la atención
- Deficiente calidad de la atención
- Insuficiente cantidad de medicamentos
- Falta de privacidad en la atención
- No rotulan los medicamentos
- Falta de charlas a la comunidad para la población joven
- Personas con problemas de salud bucal

25 de enero de 2016. Grupo Poblacional Chiriquí 02:

▶ Ponderación:  $8.74 = 4.37$

Observaciones de Mejora:

- Falta de atención a familias que no están en comunidades del GP
- Insuficiente cantidad de medicamentos para los pacientes
- Falta de atención odontológica
- Las giras deben ser con mayor frecuencia
- Falta de charlas a la comunidad

19 de octubre de 2015. Grupo Poblacional Chiriquí 03:

▶ Ponderación:  $9.96 = 4.98$

Observaciones de Mejora:

- Falta privacidad en la atención
- Falta de medicamentos (presión, diabetes)
- Falta de coordinación con la comunidad para las visitas
- Falta de charlas a la comunidad
- Falta de cortesía en la atención y en general
- “Los auditores solicitan incentivos económicos”

19 de octubre de 2015. Grupo Poblacional Chiriquí 04.

▶ Ponderación:  $9.73 = 4.86$

Observaciones de Mejora:

## El Ministerio de Salud Desarrolla el Proceso de Auditoría Social de la Provisión de Servicios de Salud

---

- Equipo de salud incompleto en algunas ocasiones
- Falta privacidad en la atención
- Demora en la atención
- Falta de charlas a la comunidad

20 de octubre de 2015. Grupo Poblacional Chiriquí 05:

▶ Ponderación: 9.8 = **4.9**

Observaciones de Mejora:

- Falta privacidad en la atención
- Falta de medicamentos (presión, diabetes)
- Falta de coordinación con la comunidad para las visitas
- Falta de charlas a la comunidad
- Falta de cortesía en la atención y en general
- “Los auditores solicitan incentivos económicos”

20 de octubre de 2015. Grupo Poblacional Chiriquí 06.

▶ Ponderación: 9.82 = **4.91**

Observaciones de Mejora:

- Equipo de salud incompleto en algunas ocasiones
- Falta privacidad en la atención
- Demora en la atención
- Falta de charlas a la comunidad

21 de octubre de 2015. Grupo Poblacional Chiriquí 07.

▶ Ponderación: 9.82 = **4.91**

Observaciones de Mejora:

- Equipo de salud incompleto en algunas ocasiones
- Falta privacidad en la atención
- Demora en la atención
- Falta de charlas a la comunidad

27 de enero de 2016. Grupo Poblacional Chiriquí 19 (C S Gualaca):

▶ Ponderación: 9.0 = **4.5**

Observaciones de Mejora:

- Rehabilitar el Sub-Centro de Salud, ya que es incómodo en la escuela
- Más personal para la atención
- Solicitan atención de odontología
- Solicitan que el médico sea permanente

## El Ministerio de Salud Desarrolla el Proceso de Auditoría Social de la Provisión de Servicios de Salud

---

27 de enero de 2016. Grupo Poblacional Chiriquí 25 (C S M I Tolé).

▶ Ponderación:  $8.95 = 4.47$

Observaciones de Mejora:

- Falta de especialistas en las giras y en la Instalación de Salud (Odontólogo, Pediatra, Ginecólogo)
- Falta de equipo rodante en la Instalación de Salud para el traslado de pacientes (ambulancia)

26 de enero de 2016. Grupo Poblacional Chiriquí 31 (C S Río Sereno):

▶ Ponderación:  $9.64 = 4.82$

Observaciones de Mejora:

- Falta de medicamentos (presión, diabetes)
- Falta de coordinación con la comunidad para las visitas. Horario inadecuado de inicio de atención
- Solicitan atención de especialistas (Pediatria, Nutricionista)
- “Solicitan extensión de horario de atención hasta 24 horas en el Centro de Salud”

26 de enero de 2016. Grupo Poblacional Chiriquí 32 (C S San Andrés).

▶ Ponderación:  $9.35 = 4.67$

Observaciones de Mejora:

- Falta de medicamentos para la atención
- Solicitan servicio de odontología

26 de enero de 2016. Grupo Poblacional Chiriquí 34 C S San Juan).

▶ Ponderación:  $9.7 = 4.85$

Observaciones de Mejora:

- Insuficiente cantidad de medicamentos para la atención
- Solicitan laboratorio en el Centro de Salud
- Solicitan servicio de odontología

### e. Región de Salud de Darién:

Cuenta en este Período 2014 – 2015 con cinco (5) Grupos Poblacionales Extra Institucionales y siete (7) Grupos Poblacionales de la Red Fija Combinada, cuyo Prestador de Servicios es la Organización Externa Salud de Todos y Centro de Salud de Santa Fé, Boca de Cupe, S C de Salud Tucuti, S C de Salud de Cucunati, S C de Salud de Canglón, P S Unión Chocó y P S de Lajas Blanca, para los siete grupos combinados.

La Reunión Anual de Auditoría Social, se desarrolló del 19 al 21 de enero de 2016 en el Salón de Reuniones de la Villa Gubernamental en Metetí. La jornada contó con la participación de representantes de la Comisión de Auditoría Social por Grupo Poblacional, responsables de la OE Salud de Todos: Licenciada Luisa Osorio y el Equipo Conductor Regional: Doctora Panamá Pérez

## El Ministerio de Salud Desarrolla el Proceso de Auditoría Social de la Provisión de Servicios de Salud

---

Directora Regional, Licenciada Yolanda Isabel Ho, Administradora (en la inauguración), Licenciado Erik Mojica. Asistente Administrativo Regional y Doctor Luis Gálvez Coordinador Regional de Auditoría Social.

19 de enero de 2016: Grupo Poblacional Darién 03, 04, 05

Grupo Poblacional Darién 03:

▶ Ponderación:  $9.5 = 4.7$

Observaciones de Mejora:

- No se sabe la causa cuando el Equipo de Salud no llega a la gira
- Traer más medicamentos, no llevan suficiente
- Enviar Odontólogo

Grupo Poblacional Darién 04:

▶ Ponderación:  $10.0 = 5.0$

Observaciones de Mejora:

- Enviar Odontólogo
- No llevaron doctor en la última ronda

Grupo Poblacional Darién 05:

▶ Ponderación:  $8.8 = 4.4$

Observaciones de Mejora:

- Enviar Odontólogo

20 de enero de 2016: Grupo Poblacional Darién 06, 07, 14:

Grupo Poblacional Darién 06:

▶ Ponderación:  $7.4 = 3.7$

Observaciones de Mejora:

- Que el EBS sea más puntual
- Traer más medicamentos porque se terminan muy pronto
- Enviar Odontólogo
- Que avisen con tiempo la fecha de la gira
- Que se atienda a todas las personas
- No fueron con regularidad a todas las comunidades que les tocaba

Grupo Poblacional Darién 07:

▶ Ponderación:  $8.6 = 4.3$

Observaciones de Mejora:



## El Ministerio de Salud Desarrolla el Proceso de Auditoría Social de la Provisión de Servicios de Salud

---

- EBS incompleto
- Falta de charlas
- Satisfechos por la atención cuando van
- Enviar Odontólogo

Grupo Poblacional Darién 14: (C S Santa Fé)

▶ Ponderación: 9.2 = **4.6**

Observaciones de Mejora:

- Satisfacción
- Problemas de agua
- \* Falta odontólogo

21 de enero de 2016: Grupo Poblacional Fusionado Darién 17, 18, 19, 20 y GP 21:

Grupo Poblacional Darién Fusionado

▶ Ponderación: 8.8 = **4.4**

Observaciones de Mejora:

- Solicitan medico permanente
- Traer más medicamentos
- Asistir la fecha de visita
- Solicitan odontólogo

Grupo Poblacional Darién 18 (S C S Cucunati):

▶ Ponderación: 9.5 = **4.8**

▶ Observaciones de Mejora:

- Solicitan medico permanente
- Traer más medicamentos
- Asistir la fecha de visita
- Solicitan odontólogo

Grupo Poblacional Darién 19 (S C S Canglón):

Grupo Poblacional Darién 20 (P S Unión Chocó):

▶ Ponderación: 9.4 = **4.7**

Observaciones de Mejora:

- Traer más medicamentos,
- Falta de odontólogo
- Falta de laboratorio

Grupo Poblacional Darién 21 (P S Lajas Blanca)

## El Ministerio de Salud Desarrolla el Proceso de Auditoría Social de la Provisión de Servicios de Salud

---

► Ponderación: 8.9 = **4.4**

Observaciones de Mejora:

- Falta de medicamentos
- Han suspendido la atención por falta de medicamentos - agotados
- Falta de odontólogo
- \*No llegó el EBS a la última ronda por estar el río seco
- No avisan la fecha de la gira

### **f. Región de Salud de Herrera:**

Cuenta en este Período 2014 – 2015 con dos (2) Grupos Poblacionales Extra Institucionales y dos (2) Grupos Poblacionales de la Red Fija Capitada, cuyo Prestador de Servicios es la Organización Externa Consorcio Farmacia de la Salud y Centro de Salud de Las Minas y Los Pozos como Capitados.

La Reunión Anual de Auditoría Social, se desarrolló el 29 de septiembre y 01 de octubre, 17 y 18 de noviembre de 2015 en el Salón de Reuniones de la Región. La jornada contó con la participación de representantes del Comité de Auditoría Social por Grupo Poblacional, responsables del Consorcio Farmacia de la Salud: Licenciada Ruth Rodríguez y el Equipo Conductor Regional: Doctor Alcibiades Domínguez. Director Regional, Doctora Arlette Luna. Jefa de Provisión de Servicios, Doctora Rilda de Arosemena. Jefa de Salud Pública, Licenciada Zuleika Ruiz. Jefa de Enfermería Regional, Ingeniera María Centella. Secretaria y Licenciada Elisa Quintero. Coordinadora Regional de Auditoría Social.

29 de septiembre de 2015. Grupo Poblacional Herrera 01.

► Ponderación: 9.18 = **4.59**

Observaciones de Mejora:

- Falta de medicamentos (presión, diabetes)
- No se da charlas
- El lugar de la atención no es adecuado, falta privacidad
- No avisan con tiempo el día de la atención

01 de octubre de 2015. Grupo Poblacional Herrera 02.

► Ponderación: 9.46 = **4.7**

Observaciones de Mejora:

- No se cumple con el horario de atención establecido
- Los pacientes encamados no reciben atención
- Que se atienda a todas las personas que solicitan la atención
- El lugar de la atención no es adecuado, falta privacidad
- No avisan con tiempo el día de la gira
- Falta de medicamentos (presión, antibióticos, otros)
- No se da charlas

## El Ministerio de Salud Desarrolla el Proceso de Auditoría Social de la Provisión de Servicios de Salud

---

17 de noviembre de 2015. Grupo Poblacional Herrera 07 (C S Las Minas ):

▶ Ponderación: 9.5 = **4.7**

Observaciones de Mejora:

- Falta de un sillón adicional de Odontología porque se cuenta con dos Odontólogos
- Falta de medicamentos para los hipertensos
- Falta de planta de energía eléctrica para cuando se va la luz
- Falta de otro Médico General
- Falta de Especialistas: Ginecólogo, Pediatra, Salud Mental y Medicina Interna

18 de noviembre de 2015. Grupo Poblacional Herrera 12 (C S Loa Pozos):

▶ Ponderación: 8.8 = **4.4**

Observaciones de Mejora:

- Falta de Ambulancia
- Extensión de horario de atención
- Charlas a la población sobre los servicios que se ofertan en el Centro
- Falta de medicamentos para los hipertensos, sueros orales, acetaminofén líquido, antibióticos inyectables,
- Falta de relaciones humanas e interpersonales entre los funcionarios
- Falta de Especialistas: Ginecólogo, Pediatra, Salud Mental y Medicina Interna

### **g. Región de Salud de Guna Yala:**

Cuenta en este Período 2014 – 2015 con un (1) Grupo Poblacional Institucional Itinerante GI y catorce (14) Grupos Poblacionales de la Red Fija, cuyo Prestador de Servicios es la Región de Salud a través de los Puestos de Salud de Achutupu, Mamitupo, Mansucum, S C S de Wichib Huala, San Ignacio de Tupile, Tubuala, C S de Narganá –Teresa López, Cartí Sugdua, Río Sidra, Playón Chico, Ustupu, Primitiva Luna – Pto Obaldía y Hospitales Marbel Iglesias y Mulatupu - Inabaguinya.

La Reunión Anual de Auditoría Social para el Grupo Poblacional GI se desarrolló el día 28 de octubre de 2015 en Cartí y para los Grupos Poblacional es de la Red Fija: KY 04 al 17, el día 10 de diciembre de 2015 en la Comunidad de Corazón de Jesús. La jornada contó con la participación del Técnico Ignacio Barsallo, Coordinador Regional del Proceso de Auditoría Social, Doctor Rogelio Montoya y Norayda González y representantes de la Comisión de Auditoría Social. La Doctora Itza Barahona de Mosca nos acompañó en la reunión del GP: GI.

Grupo Poblacional Guna Yala 01 (GI):

▶ Ponderación: 10.0 = 5.0

Observaciones de Mejora:

- Falta de medicamentos (problemas de la piel, piojos, planificación familiar, vacunas, presión, diabetes).
- Que lleguen más seguido a dar la atención
- Desean servicio de odontología

## El Ministerio de Salud Desarrolla el Proceso de Auditoría Social de la Provisión de Servicios de Salud

---

- Falta de nutricrema

(10 de diciembre de 2016):

Grupo Poblacional Guna Yala 04 (P S Achutupo):

- ▶ Ponderación: 10.0 = 5.0
- Observaciones de Mejora:

- Falta de más medicamentos (problemas de la piel, piojos, planificación familiar, vacunas, presión, diabetes). Les dan recetas para la farmacia del Centro de Salud.

Grupo Poblacional Guna Yala 05 (P S Mamitupo):

- ▶ Ponderación: 9.8 = **4.2**

Grupo Poblacional Guna Yala 06 (P S Mansucun):

- ▶ Ponderación: 10.0 = **5.0**

Grupo Poblacional Guna Yala 07 (S C S WichubHuala):

- ▶ Ponderación: 9.8 = **4.9**

Grupo Poblacional Guna Yala 08 (S C S San Ignacio de Tupile):

- ▶ Ponderación: 10.0 = **5.0**

Grupo Poblacional Guna Yala 09 (S C S Tubualá):

- ▶ Ponderación: 10.0 = **5.0**

Grupo Poblacional Guna Yala 10 (C S Narganá):

- ▶ Ponderación: 10.0 = **5.0**

Grupo Poblacional Guna Yala 11 (C S Cartí Sugdua):

- ▶ Ponderación: 7.6 = **3.8**

Grupo Poblacional Guna Yala 12 (C S Río Sidra):

- ▶ Ponderación: 10.0 = **5.0**

Grupo Poblacional Kuna Yala 13 (C S Playón Chico):

- ▶ Ponderación: 10.0 = **5.0**

Grupo Poblacional Guna Yala 14 (C S Ustupu):

- ▶ Ponderación: 10.0 = **5.0**

## El Ministerio de Salud Desarrolla el Proceso de Auditoría Social de la Provisión de Servicios de Salud

---

Grupo Poblacional Guna Yala 15 (C S Puerto Obaldía):

▶ Ponderación: 10.0 = **5.0**

Grupo Poblacional Guna Yala 16 (H Marbel Iglesias):

▶ Ponderación: 10.0 = **5.0**

Grupo Poblacional Guna Yala 17 (H Mulatupu):

▶ Ponderación: 10.0 = **5.0**

Observaciones Generales de Mejora:

- Que vengan más seguido
- Que el Equipo llegue completo
- Más medicamentos

### **h. Región de Salud de Los Santos**

Cuenta en este Período 2014 – 2015 con dos (2) Grupos Poblacionales Extra Institucionales y dos (2) Grupos Poblacionales de la Red Fija Capitada, cuyo Prestador de Servicios es la Organización Externa Consorcio Farmacia de la Salud y Centro de Salud de Guararé (LS 03) y Sabana Grande (LS 09), como Capitados.

La Reunión Anual de Auditoría Social, se desarrolló el 01 de octubre y 02 de octubre, 19 y 20 de noviembre de 2015 en el Salón de Reuniones del MINSA/CAPSI de Las Tablas. La jornada contó con la participación de representantes del Comité de Auditoría Social por Grupo Poblacional, responsables del Consorcio Farmacia de la Salud: Licenciada Ruth Rodríguez y el Equipo Conductor Regional: Doctora Nahir Cedeño. Directora Regional, Doctor Ayvar Hernández. Jefe de Provisión de Servicios, Licenciada Dilsa Hernández. Jefa de Promoción de la Salud, Licenciada Mirna Caballero. Coordinadora Regional de Auditoría Social.

01 de octubre de 2015. Grupo Poblacional Los Santos 01.

▶ Ponderación: 8.82 = **4.41**

Observaciones de Mejora:

- Falta privacidad en la atención
- Falta de medicamentos (presión, diabetes)
- Falta de coordinación con la comunidad para las visitas
- Falta de charlas a la comunidad
- Falta de cortesía en la atención y en general
- “Los auditores solicitan incentivos económicos”

02 de octubre de 2015. Grupo Poblacional Los Santos 02.

▶ Ponderación: 8.81 = **4.4**

Observaciones de Mejora:

## El Ministerio de Salud Desarrolla el Proceso de Auditoría Social de la Provisión de Servicios de Salud

---

- Equipo de salud incompleto en algunas ocasiones
- Falta privacidad en la atención
- Demora en la atención
- Falta de charlas a la comunidad

19 de noviembre de 2015. Grupo Poblacional Los Santos 03 (C S Guararé)

▶ Ponderación: 7.51 = **3.75**

Observaciones de Mejora:

- No encuentran cupo para Medicina General y Odontología
- Falta de cortesía en la atención por parte de algunos funcionarios del CS
- Demora en la atención por algunos médicos
- Falta de Ambulancia
- Sugieren ampliación de la Infraestructura.

20 de noviembre de 2015. Grupo Poblacional Los Santos 09 (C S Sabana Grande).

▶ Ponderación: 8.02 = **4.01**

Observaciones de Mejora:

- Extensión de la jornada de atención
- Falta de medicamentos y despacho de recetas de otras Instalaciones de Salud
- Prestar el servicio de colposcopia
- Aumentar los cupos de medicina general y odontología.

### **i. Región de Salud Ngabe Buglé:**

Cuenta en este Período 2014 – 2015 con catorce (14) Grupos Poblacionales Itinerantes Extra Institucionales, nueve (9) Grupos Poblacionales de la Red Fija Combinada, cuyo Prestador de Servicios es la Organización Externa Liga de la Salud, Global Fundesco y Consorcio Inter Coast Constructor Inc./CINAM,SA y cuatro (4) Centros de Salud, como Institucionales Capitados.

La Reunión Anual de Auditoría Social para los GP, se desarrolló el 24 al 27 de noviembre de 2015 en el INADEH de Chiriquí Grande y en el Salón de Reuniones del Hospital de San Félix.. La jornada contó con la participación del Licenciado Roberto Montecer, Coordinador del Proceso de Auditoría Social Regional, Estenia Pinto, Secretaria, Representantes de la Comisión de Auditoría Social del GP; Representante de la OE Liga de la Salud: Licenciado Jaime Aparicio y de la OE: C Inter Coast Inc. Licenciado César Gómez y representantes del Comité de Auditoría Social por Grupo Poblacional.

## El Ministerio de Salud Desarrolla el Proceso de Auditoría Social de la Provisión de Servicios de Salud

---

25 de noviembre de 2015. Grupo Poblacional Ngabe Buglé 01:

▶ Ponderación:  $8.85 = 4.4$

Observaciones de Mejora:

- La comunicación para las giras debe mejorar.
- Atender por orden de llegada, aunque atiendan a las personas ancianas y enfermos primero
- Que el personal tenga un poco de paciencia al momento de la atención
- Falta más medicamentos
- En la última ronda no fue el equipo completo, faltó el médico

26 de noviembre de 2015. Grupo Poblacional Ngabe Buglé 02:

▶ Ponderación:  $7.2 = 3.6$

Observaciones de Mejora:

- La comunicación para las giras debe mejorar, en la última gira llegaron sin avisar.
- Atendieron sin expedientes
- Que el personal tenga un poco de paciencia al momento de atender, el enfermero alza la voz a los pacientes usando palabras vulgares
- Solo dan de 12 a 13 cupos, al resto no los atienden
- No dan charlas y le piden a la gente que les firmen la asistencia
- Las personas que no entienden el español, el equipo no les tiene paciencia y les gritan
- No dan los resultados del PAP

11 )14) 21 de abril de 2016. Grupo Poblacional Ngabe Buglé 03:

Para el desarrollo de la reunión, se realizó la convocatoria en tres momentos. El día 21 el punto de encuentro fue el Centro de Salud de Soloy.

▶ Ponderación:  $5.6 = 2.8$

Observaciones de Mejora:

- En las giras solamente atienden de 2 a 3 horas.
- No atendieron a todas las personas que llegaron
- El Equipo no llega completo
- Llegaban a dar atención sin medicamentos y sin vacunas. Informaban que se dañaban
- No rotulan los medicamentos que dan a las personas, cuando llevaban
- Solicitan se atienda dos días en la gira y que cumplan con el horario de 8 horas.
- En Equipo no atiende con interés

27 de noviembre de 2015. Grupo Poblacional Ngabe Buglé 06

▶ Ponderación:  $9.6 = 4.8$

Observaciones de Mejora:

- Falta diferentes clases de medicamentos

## El Ministerio de Salud Desarrolla el Proceso de Auditoría Social de la Provisión de Servicios de Salud

---

- Solicitan atención de urgencia para pacientes
- Solicitan crema para las embarazadas.
- El EBS llega temprano y salen en la tarde o en la noche
- Demoran mucho para ser atendidos.

26 de noviembre de 2015. Grupo Poblacional Ngabe Buglé 04:

▶ Ponderación: 9.3 = **4.6**

Observaciones de Mejora:

- En dos giras no se contó con el servicio médico.
- Prefieren atenderse con una médica, o cuando sea médico que se acompañe por una enfermera
- 27 de noviembre de 2015. Grupo Poblacional Ngabe Buglé 06:

▶ Ponderación: 9.6 = **4.8**

Observaciones de Mejora:

- Solicitan mas medicinas.
- Que se organice atención de urgencias
- Demoran mucho para atender, llegan temprano y salen en la tarde o la noche
- Solicitan cremas para las embarazadas

14 de abril de 2016. Grupo Poblacional Ngabe Buglé 08:

▶ Ponderación: 6.9 = **3.4**

Observaciones de Mejora:

- Solicitan más medicamentos.
- Que traten bien a las familias
- Falta de cremas y nutricrema para los niños
- No dan charlas
- Que cumplan con las 8 horas de atención
- No tratar a los pacientes de forma grosera
- Rotular los medicamentos que se entregan
- Explicar el uso adecuado de los medicamentos entregados

25 de noviembre de 2015. Grupo Poblacional Ngabe Buglé 10:

▶ Ponderación: 4.2 = **2.1**

Observaciones de Mejora:

- Que atiendan bien a los pacientes, sin ofender, sin demora (llegan a las 6:00 AM y son las 6:00 de la tarde, sin que tengan gran número de pacientes no son atendidos y tienen que volver al día siguiente.
- Llevar suficiente medicamentos para los días de atención,



## El Ministerio de Salud Desarrolla el Proceso de Auditoría Social de la Provisión de Servicios de Salud

---

- Que no le den los medicamentos en un cartucho a la mamá para que comparta con toda la familia
- Cuando llega algún paciente de urgencia de alguna comunidad que no le corresponde ese día se el personal del equipo se disgusta y se niega a atenderlo
- En todo el período el equipo de salud no ha llegado completo

15 de abril de 2016. Grupo Poblacional Ngabe Buglé 11:

▶ Ponderación:  $7.8 = 3.9$

Observaciones de Mejora:

- La gira llega muy tarde. 1 : 2 de la tarde
- Solo atienden 5 personas. La comunidad espera todo el día y no son atendidos
- Los medicamentos son muy poquitos
- La enfermera le llama la atención a las madres por tener muchos niños. Lo hace en público. No hay confidencialidad
- La atención es muy mala. En las 3 últimas giras no hubo médico y fueron atendidos por la enfermera
- En la última gira no atendieron, solo repartieron medicamentos
- Es muy mala la atención

15 de abril de 2016. Grupo Poblacional Ngabe Buglé 12:

▶ Ponderación:  $8.96 = 4.48$

Observaciones de Mejora:

- No llevan medicamentos. Por eso las personas no acuden a atenderse y el EBS tiene que ir casa por casa
- Los medicamentos que entregan no son rotulados
- Inician la atención muy tarde

05 de abril de 2016. Grupo Poblacional Ngabe Buglé 14:

▶ Ponderación:  $9.4 = 4.7$

Observaciones de Mejora:

- Que la atención sea con horario completo. 8 horas
- Que avisen con tiempo el día de la gira
- Falta más medicamentos y vacunas

24 de noviembre de 2015. Grupo Poblacional Ngabe Buglé 19:

▶ Ponderación:  $9.3 = 4.6$

Observaciones de Mejora:

- Que la atención sea con horario completo
- Falta más medicamentos para los parásitos

## El Ministerio de Salud Desarrolla el Proceso de Auditoría Social de la Provisión de Servicios de Salud

---

05 de noviembre de 2015. Grupo Poblacional Ngabe Buglé 20:

▶ Ponderación:  $9.5 = 4.7$

Observaciones de Mejora:

- Que la atención sea con horario completo según lo programado
- Que se inicie más temprano la atención, sobre todo el primer día
- Que la atención sea más rápida

06 de abril de 2016. Grupo Poblacional Ngabe Buglé 21:

▶ Ponderación:  $6.86 = 3.43$

Observaciones de Mejora:

- No se atiende a toda la población que lo solicita.
- No avisan con la fecha de la gira
- Los días que llegan a la atención solo atienden un rato y se van
- Falta de medicamentos en cantidades suficientes
- No dan charlas

16 de abril de 2016. Grupo Poblacional Ngabe Buglé 24:

▶ Ponderación: de  $8.2 = 4.01$

Observaciones de Mejora:

- El Equipo de Salud no llega completo (falta el medico)
- No avisan con la fecha de la gira
- Los días que llegan a la atención solo atienden un rato porque llegan tarde
- Falta de medicamentos en cantidades suficientes
- No dan charlas
- El Técnico de Salud no visita las comunidades
- No llevan vacunas suficiente
- No entregan los resultados del PAP

20 de abril de 2016. Grupo Poblacional Ngabe Buglé 26. P S Chichica:

▶ Ponderación:  $6.7 = 3.35$

Observaciones de Mejora:

- En las comunidades que podían llegar en carro llegaron las giras.
- A la comunidad de Cerro Tijeras el equipo de salud solamente llego una vez a inicios de 2015 y comunicaron que el carro no podía llegar hasta la comunidad.

20 de abril de 2016. Grupo Poblacional Ngabe Buglé 27. S C de Salud Alto Caballero:

▶ Ponderación:  $8.72 = 4.36$

## El Ministerio de Salud Desarrolla el Proceso de Auditoría Social de la Provisión de Servicios de Salud

---

Observaciones de Mejora:

- La atención debe ser más rápida, el personal habla mucho por celular. Los niños se agotan después de las 3 de la tarde
- Deben dar más cupos para la atención
- Falta de medicamentos en cantidades suficientes
- El técnico de salud debe visitar las casas
- No avisan el día de la gira

22 de abril de 2016. Grupo Poblacional Ngabe Buglé 28 S C S Cerro Iglesias:

► Ponderación: Pendiente 9.46 = **4.73**

Observaciones de Mejora:

- Solicitan mejoras para la instalación de salud: sillas, equipo ginecológico, camas y la ampliación.
- Solicitan más personal, preferiblemente femenino que el médico permanezca en la instalación. Hay pacientes que van varias veces y el médico no esta
- Falta de medicamentos en cantidades suficientes
- Necesitan una sala de espera
- Que el personal tenga más paciencia con los pacientes

07 de abril de 2016. Grupo Poblacional Ngabe Buglé 29. Centro de Salud de Bisira:

► Ponderación: 9.4 = **4.7**

Observaciones de Mejora:

- Los cubículos están en mal estado.
- Se necesita la ampliación del Centro de Salud de Bisira y de Quebrada Tula
- Falta de medicamentos en cantidades suficientes

08 de abril de 2016. Grupo Poblacional Ngabe Buglé 30. Centro de Salud Boca de Rio Chiriquí:

► Ponderación: 9.0 = **4.5**

Observaciones de Mejora:

- Que entreguen los resultados del PAP.

20 de abril de 2016. Grupo Poblacional Ngabe Buglé 31. Centro de Salud Buenos Aires:

► Ponderación: 8.5 = **4.25**

Observaciones de Mejora:

- Esperan mucho para ser atendidos.
- Inician tarde la atención
- Falta de medicamentos en cantidades suficientes, solo dan una o dos pastillas

## El Ministerio de Salud Desarrolla el Proceso de Auditoría Social de la Provisión de Servicios de Salud

---

- La Técnica no es muy amable con los pacientes
- Los médicos se quejan si los pacientes van en la tarde y les dicen que no tienen nada y si van grave le dicen que lo dejen morir en casa.

19 de abril de 2016. Grupo Poblacional Ngabe Buglé 32. Centro de Salud Hato Chami:

▶ Ponderación: 8.2 = **4.1**

Observaciones de Mejora:

- No se da charlas

22 de abril de 2016. Grupo Poblacional Ngabe Buglé 33. Centro de Salud July:

▶ Ponderación: 8.8 = **4.4**

Observaciones de Mejora:

- Que continúen con la atención de salud.
- Se demoran para la atención.
- Falta de medicamentos en cantidades suficientes

07 de abril de 2016. Grupo Poblacional Ngabe Buglé 34. Centro de Salud de Kankintu:

▶ Ponderación: 7.6 = **3.8**

Observaciones de Mejora:

- No avisan la fecha de las giras.
- Se demoran para la atención.
- Falta de medicamentos en cantidades suficientes

06 de abril de 2016. Grupo Poblacional Ngabe Buglé 35. Centro de Salud Kusapin:

▶ Ponderación: 8.0 = **4.0**

Observaciones de Mejora:

- Que la atención sea más rápida
- Falta de vacunas y medicamentos
- Hay niños bajo de peso
- No llevan el resultado de los PAP
- El puesto de salud está en malas condiciones de estructura

15 de abril de 2016. Grupo Poblacional Ngabe Buglé 36. Centro de Salud Llano Ñopo:

▶ Ponderación: 7.6 = **3.84**

Observaciones de Mejora:

- El Equipo llega sin medicamentos

## El Ministerio de Salud Desarrolla el Proceso de Auditoría Social de la Provisión de Servicios de Salud

---

- Que sean más sociables con los pacientes. Responden con groserías cuando les preguntan algo
- No llevan el resultado de los PAP
- No llevan vacunas para adultos mayores

05 de abril de 2016. Grupo Poblacional Ngabe Buglé 37. Centro de Salud Santa Catalina

▶ Ponderación: 8.6 = **4.3**

Observaciones de Mejora:

- Que avisen con tiempo el día de la gira
- Falta más medicamentos
- Que tengan paciencia para las charlas. Las personas no las entienden

19 de abril de 2016. Grupo Poblacional Ngabe Buglé 38:

▶ Ponderación: 8.7 = **4.35**

Observaciones de Mejora:

- No hay suficientes médicos para todos los pacientes que llegan a la atención en el Centro de Salud
- Solicitan charlas en las giras
- No se cumplen los días programados (de dos días solamente van un día)
- Solicitan que las giras se den en la misma comunidad
- Después de las 12 mediodía no atienden
- El tiempo de espera es muy largo

### **j. Región de Salud de Panamá Este**

Cuenta en este Período 2014 – 2015 con dos (2) Grupos Poblacionales Extra Institucionales y un (1) Grupo Poblacional de la Red Fija Combinada, cuyo Prestador de Servicios es la Organización Externa Salud de Todo, además del Puesto de Salud Akua Yala, bajo la responsabilidad Institucional.

La Reunión Anual de Auditoría Social para los Grupos Poblacionales, se desarrolló el 21 y 22 de diciembre de 2015 en el Salón de Reuniones de la Región de Salud. La jornada contó con la participación de: Doctora Milany Bernardo S. Directora Regional, Doctora Solaneich Thompson. Jefa Regional de Provisión de Servicios, Licenciada Marya Herrera de Icaza, Coordinadora Regional del Proceso de Auditoría Social. Por el Prestador de Servicios: OE: Salud de Todos: Licenciada Luisa Osorio y representantes de la Comisión de Auditoría Social por Grupo Poblacional.

Grupo Poblacional Panamá Este 02:

▶ Ponderación: 9.3 = **4.65**

Observaciones de Mejora:

- No se dan charlas.

## El Ministerio de Salud Desarrolla el Proceso de Auditoría Social de la Provisión de Servicios de Salud

---

- No se entregan medicamentos para la hipertensión
  - Avisar con tiempo cuando va la gira
  - Que la comunidad apoye la gira, que vayan a atenderse a tiempo
  - Mejor organización
- Que lleven odontólogo

Grupo Poblacional Panamá Este 03:

- ▶ Ponderación:  $7.76 = 3.88$

Observaciones de Mejora:

- Falta de más medicamentos
- Que rotulen los medicamentos
- Falta Odontólogo
- Falta de organización para el traslado de los medicamentos de la panga al lugar de la atención
- No dan charlas
- Avisar con tiempo la gira
- Que cumplan con el cronograma. Este año solamente fueron cinco veces solamente

Grupo Poblacional Panamá Este 09 (P S Akua Yala):

- ▶ Ponderación:  $7.95 = 3.97$

Observaciones de Mejora:

- Falta de más medicamentos.
  - Avisar la gira con nota a la comunidad y tiempo anticipado
  - Que den charlas
  - Solicitan Odontólogo
  - Que cumplan con el cronograma

### k. Región de Salud de Panamá Oeste

Cuenta en este Período 2014 – 2015 con seis (6) Grupos Poblacionales Extra Institucionales y tres (3) Grupos Poblacionales de la Red Fija Capitada Institucional, cuyo Prestador de Servicios es la Organización Externa Fomento e Inversión Social y Farmacia de la Salud, además de los Centros de Salud de Bejuco, Nuevo Chorrillo y Rosa Tazón de Chame bajo la responsabilidad Institucional.

La Reunión Anual de Auditoría Social para los Grupos Poblacionales, se desarrolló el 18 -24- 31 de octubre de 2015 en el Salón de cada Centro de Salud involucrado. La jornada contó con la participación de: Licenciado Felipe Navarro, Coordinador Regional del Proceso de Auditoría Social. Por el Prestador de Servicios: OE: Fomento e Inversión Social: Licenciada Yahira Rodríguez. Por la OE: Farmacia de la Salud: Licenciada Ruth Rodríguez y Yarisseth González.

18 de octubre de 2015: Grupo Poblacional Panamá Oeste 01:

- ▶ Ponderación:  $9.4 = 4.7$

## El Ministerio de Salud Desarrolla el Proceso de Auditoría Social de la Provisión de Servicios de Salud

---

Observaciones de Mejora:

- Falta de más medicamentos (problemas de la piel, piojos, planificación familiar, vacunas, presión, diabetes). Les dan recetas para la farmacia del Centro de Salud.
- Demora en la entrega de resultados del PAP
- Falta de orientación clara en el uso de los medicamentos que prescriben
- Falta de nutricrema
- Desean que los pacientes asegurados puedan llevar las recetas al SS

18 de octubre de 2015: Grupo Poblacional Panamá Oeste 02:

▶ Ponderación: 9.7 = **4.8**

Observaciones de Mejora:

- Falta de más medicamentos (problemas de la piel, piojos, planificación familiar, vacunas, presión, diabetes). Les dan recetas para la farmacia del Centro de Salud.

24 de octubre de 2015: Grupo Poblacional Panamá Oeste 03:

▶ Ponderación: 8.2 = **4.1**

Observaciones de Mejora:

- Falta de más medicamentos (problemas de la piel, piojos, planificación familiar, vacunas, presión, diabetes). Les dan recetas para la farmacia del Centro de Salud.
  - Que lleguen más temprano
  - Que avisen con tiempo el día de la gira
  - Que el equipo venga completo, a veces llegan sin médico
  - Solicitan Odontólogo
  - Que den las charlas

24 de octubre de 2015: Grupo Poblacional Panamá Oeste 04:

▶ Ponderación: 7.6 = **3.8**

Observaciones de Mejora:

- El Equipo de Salud necesita más medicamentos para la atención (problemas de la piel, piojos, planificación familiar, vacunas, presión, diabetes). Les dan recetas para la farmacia del Centro de Salud
  - Solicitan Odontólogo
  - Que aumenten un día de atención para que las personas que viven lejos no se regresen de noche
  - Que den los resultados del PAP
  - Que den las charlas

31 de octubre de 2015: Grupo Poblacional Panamá Oeste 05:

▶ Ponderación: 9.1 = **4.55**

Observaciones de Mejora:

- El Equipo de Salud necesita más medicamentos para la atención (problemas de la piel, piojos, planificación familiar, vacunas, presión, diabetes). Las personas que se atienden y el medico les receta deben poder llevar los medicamentos y no tener que acudir al C de S.
  - Solicitan Odontólogo

## El Ministerio de Salud Desarrolla el Proceso de Auditoría Social de la Provisión de Servicios de Salud

---

- Que lleguen más temprano y atiendan más rápido
- Que mejore la comunicación para la fecha de la gira
- Que la doctora sea más amable

31 de octubre de 2015: Grupo Poblacional Panamá Oeste 06:

▶ Ponderación: 9.9 = **4.95**

Observaciones de Mejora:

- El Equipo de Salud necesita más medicamentos para la atención (problemas de la piel, piojos, planificación familiar, vacunas, presión, diabetes). Las personas que se atienden y el medico les receta deben poder llevar los medicamentos y no tener que acudir al C de S.
  - Solicitan Odontólogo
  - Que lleguen más temprano y atiendan más rápido
  - Que mejore la comunicación para la fecha de la gira
  - Que la doctora sea más amable

Grupo Poblacional Panamá Oeste 09 (C S Bejuco):

▶ Ponderación: 9.6 = **4.8**

Observaciones de Mejora:

- Que se den más cupos
  - Que se atienda mínimo hasta las 3:00 pm
  - Que el personal sea más amable

25 de noviembre de 2015: Grupo Poblacional Panamá Oeste 16 (C S Nuevo Chorrillo):

▶ Ponderación: 9.16 = **4.58**

Observaciones de Mejora:

- Que mejoren la atención en el Centro de Salud
- Que se atienda mínimo hasta las 3:00 pm
- Que tengan más medicamentos para todas las enfermedades
- Que rotulen los medicamentos
- Falta Nutricrema
- Deben tener más orden a la hora de dar los cupos debe ser por número para que no se forme el despelote
- Deben ir también a la comunidad en gira de atención

13 de noviembre de 2015: Grupo Poblacional Panamá Oeste 18 (C S de Chame):

▶ Ponderación: 9.57 = **4.79**

Observaciones de Mejora:

- Que los doctores lleguen más temprano
- Que se den más cupos
- La atención en el CS es buena, lo único es que deben hacer giras medicas a las comunidades
- Solicitan un Ginecólogo



## El Ministerio de Salud Desarrolla el Proceso de Auditoría Social de la Provisión de Servicios de Salud

---

### K. Región de Salud de Veraguas:

Cuenta en este Período 2014 – 2015 con nueve (9) Grupos Poblacionales Itinerantes y dos (2) Grupos Poblacionales de la Red Fija Institucional, cuyo Prestador de Servicios para los primeros es la Organización Externa Axa Assitance y Global Fundesco, la Región de Salud a través del Centro de Salud de San Francisco y Hospital de Cañazas para los últimos.

La Reunión Anual de Auditoría Social para todos los Grupos Poblacionales ha sido reprogramada en diversas ocasiones, logrando su desarrollo del lunes 07 de al jueves 10 de marzo de 2016

07 de marzo de 2016. Grupo Poblacional Veraguas 01:

▶ Ponderación:  $9.45 = 4.7$

Observaciones de Mejora:

- Que vengan más seguido
- Que avisen con tiempo la fecha de la gira
- Puntualidad al llegar a la gira
- Falta de medicamentos
- No hay nutricrema
- Traigan odontólogo
- Continuar apoyando y mejorando la salud de la comunidad

07 de marzo de 2016. Grupo Poblacional Veraguas 02:

▶ Ponderación:  $7.73 = 3.8$

Observaciones de Mejora:

- El equipo de salud llega incompleto
- No llevan medico
- No cumplen con el horario de atención
- Puntualidad al llegar a la gira
- Que mejore la escases de medicamentos
- Continuar con el programa que ayude a los niños

11 marzo de 2016: Grupo Poblacional Veraguas 03:

▶ Ponderación:  $8.2 = 4.1$

Observaciones de Mejora:

- Qué hacer con los pacientes que no se quieren atender con la gira aunque esta vaya siempre
- Que mejore la escases de medicamentos para hipertensos
- Que lleven nutricrema

08 de marzo de 2016. Grupo Poblacional Veraguas 04:

▶ Ponderación:  $9.38 = 4.69$

## El Ministerio de Salud Desarrolla el Proceso de Auditoría Social de la Provisión de Servicios de Salud

---

Observaciones de Mejora:

- Que sigan llegando a las giras. La última vez que acudieron fue el 28 de octubre de 2015
- El equipo no llegó completo en varias ocasiones
- No avisan con tiempo el cambio de fecha de la gira
- No hacen visitas domiciliarias de saneamiento ambiental
- Que mejore la escasez de medicamentos sobre todo para la presión y otras enfermedades como la diabetes, para parásitos
- Que roten los medicamentos que entregan

09 de marzo de 2016. Grupo Poblacional Veraguas 05:

▶ Ponderación: 9.3 = **4.6**

Observaciones de Mejora:

- Que sigan llegando a las giras
- El equipo debe tener más calma
- Que lleven más medicamentos

09 de marzo de 2016. Grupo Poblacional Veraguas 06:

▶ Ponderación: 9.8 = **4.9**

Observaciones de Mejora:

- Que sigan llegando a las giras

07 de marzo de 2016. Grupo Poblacional Veraguas 07:

▶ Ponderación: 9.6 = **4.8**

Observaciones de Mejora:

- Continuar las giras
- Programar visita para las personas que no pueden caminar o movilizarse

11 de marzo de 2016: Grupo Poblacional Veraguas 08:

▶ Ponderación: 8.4 = **4.2**

Observaciones de Mejora:

- Llevar más crema para los niños
- Que expliquen el uso adecuado de medicamentos
- Que el personal atienda a los pacientes con amabilidad

11 de marzo de 2016: Grupo Poblacional Veraguas 09:

▶ Ponderación: 9.36 = **4.68**

Observaciones de Mejora:

- Que lleven más medicamentos, siempre hay los mismos

## El Ministerio de Salud Desarrolla el Proceso de Auditoría Social de la Provisión de Servicios de Salud

---

- Que lleven odontología
- Que lleven crema nutritiva para la tercera edad y para los menores de cinco años
- Que lleven vacuna para los resfriados
- Que vaya la nutricionista para una mejor orientación
- Que cumplan con el horario de atención

11 de marzo de 2016: Grupo Poblacional Veraguas 13 (Hospital Cañazas):

► Ponderación: 6.0 = **3.45**

Observaciones de Mejora:

- Los cupos son muy limitados
- Cuando las personas llegan de las comunidades lejanas no encuentran cupos

Grupo Poblacional Veraguas 27 (C S San Francisco):

► Ponderación: 8.6 = **4.3**

Observaciones de Mejora:

- Que se nombren mas médicos
- Que se ponga un laboratorio
- Que haya mas medicamentos
- Que haya más sillas en el CS
- Que se mejore la parte frontal del C S para proteger a los pacientes que llegan a las 3:00 AM con un techo
- Que se asigne un personal para que se den los cupos temprano
- Que los médicos atiendan en el turno completo
- Que arreglen la fuente de agua del C S.

Entre los obstáculos encontrados en la Auditoría social está la necesidad de fortalecer la comunicación permanente y fluida con algunos coordinadores regionales del proceso y los auditores sociales.

### ¿Qué se conoce a través de las encuestas?

En la Auditoría social de los servicios se miden las Variables: Socio demográficas, Atención Pronta, Trato, Comunicación, Capacidad Técnica, Expectativa Global del Servicio, Calidad Global del Servicio, y Satisfacción Global del Servicio (ver anexo) a través de los siguientes ítems:

- Se registra el nombre de la persona que realiza la auditoría.
- El tipo de instalación y/o servicio (Red Itinerante, Red Fija).
- Si el Equipo de salud ha brindado la atención en los dos últimos meses.
- Si el Equipo de salud avisa con tiempo el día de la gira a la comunidad.
- El Equipo de salud atiende todo el día.
- El Equipo de salud le explica los resultados de la consulta.
- Equipo de salud explica sobre el uso de medicamentos que entregó.
- ¿Cuánto tiempo espera para que le atienda el Equipo de salud?

## El Ministerio de Salud Desarrolla el Proceso de Auditoría Social de la Provisión de Servicios de Salud

---

- Equipo de salud da charlas.
- Equipo de salud atiende a toda la población.
- Equipo de salud trata de forma atenta.
- Las personas entrevistadas consideran importante el seguir siendo atendidas por el Equipo de salud?
- ¿Qué recomendaciones da el usuario para mejorar Equipo de salud?

El puntaje final que se asigna, corresponde al rango entre cero a cinco que equivale a Malo/Regular/Bueno para los dos primeros y Bueno/Muy Bueno para el último.

Las recomendaciones de usuarios de servicios obtenidas de la Auditoría Social sobresalen las siguientes:

- Falta de médico permanente y solicitan apoyo para transporte de las comunidades hacia los servicios a través de ambulancia.
- Que lleven más medicamentos (variedad).
- Falta de privacidad para la atención.
- Falta de comunicación entre el EBS y el Equipo Comunitario para la fecha de las giras.
- Que se avise con tiempo la gira y que se cumpla con la cantidad de giras.
- Que se den más charlas.
- Solicitan una atención más cálida.
- Carencia de atención odontológica

Se está en la fase de validación del Formulario Encuesta de Opinión que se utilizará para calificar los servicios que se brindan por el Equipo Institucional de Planta en la Red Fija tomando la medición de las mismas variables y así contribuir al fortalecimiento de las Redes Integradas de Salud y realizar estudios de tipo analítico retrospectivo de la satisfacción del usuario en relación a los servicios que se brindan.

La meta fijada para el 2018 contempla el poder contar con un proceso de auditoría social incorporado a toda la red de servicios de salud y teniendo como referencia la opinión de las personas, gestionar las mejoras necesarias de dichos servicios, logrando un sistema de salud más justo.

### 8. FORTALEZAS Y DEBILIDADES

Los procesos de cambio que ha venido experimentando el Ministerio de Salud panameño en los últimos años a través de la implementación de las estrategias de extensión de cobertura, el fortalecimiento institucional, el enfoque de gestión por resultados, procesos relacionados de alguna manera con la gestión de la calidad entre otras, han representado importantes **FORTALEZAS** entre las que se señalan:

## **El Ministerio de Salud Desarrolla el Proceso de Auditoría Social de la Provisión de Servicios de Salud**

---

- Incorporación del proceso de auditoría social como componente evidente de Gestión Regional enmarcado en los Convenios de Gestión firmados cada año entre las Regiones de Salud y el Despacho Superior
- Designación en cada Región de Salud de un Coordinador del Proceso de Auditoría Social
- Permanencia en el Nivel Central del MINSA de un Facilitador/a del Proceso de Auditoría Social
- Revisión, Ajuste y Validación del Manual del Auditor/a Social
- Ajustes en el Formulario: “Encuesta de Opinión del Usuario” que se utilizará para calificar los servicios que se brindan por el Equipo Institucional en la Red Fija, tomando en cuenta las mismas variables del Formulario 1 utilizado para la Red Itinerante.

Entre las **DEBILIDADES** se reconocen entre otras:

- Necesidad de fortalecer el empoderamiento a nivel de las regiones.
- Que comprendan los beneficios y utilidad de todas estas herramientas y procesos y de su necesidad para mejorar la calidad de los servicios en las Redes Integradas tomando en cuenta la opinión de la comunidad.
- Multiplicidad de funciones de los Técnicos designados en la Coordinación Regional del Proceso de Auditoría Social.
- Poca accesibilidad al manejo de herramientas tecnológicas para agilizar los resultados esperados en el Proceso de Auditoría Social.

### **ALTERNATIVAS DE MEJORA**

Los hallazgos del contexto actual de los procesos de desarrollo del sistema nacional de salud local precisan el complementar algunos componentes que permitan fortalecer la calidad percibida por el usuario de la atención a través de enfatizar la implementación de un enfoque de gestión de la calidad por resultados en los establecimientos y niveles de atención del país.

En la medida en que se fortalezca la visual integrada en el sistema de salud, teniendo presente que las Redes Integradas de Servicios, contribuyen a responder mejor a las necesidades y expectativas de las personas visualizada a través de la auditoría social. Si logramos mejorar la accesibilidad del sistema, además de la eficiencia, evitando la duplicación de infraestructura y servicios, se pueden disminuir los costes de producción.

### **ANEXOS:**

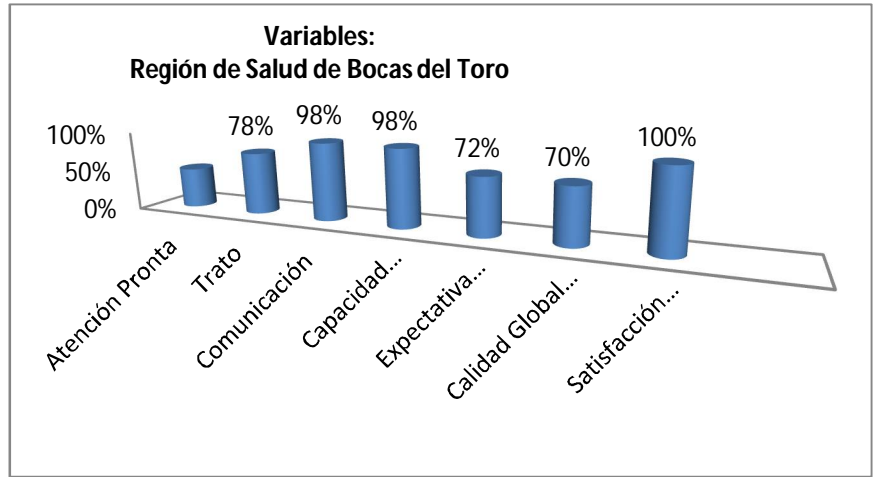
- ANEXO 1 Resumen: Resultados Gráficos de la Auditoría Social 2014 - 2015

# El Ministerio de Salud Desarrolla el Proceso de Auditoría Social de la Provisión de Servicios de Salud

## ANEXOS

### REGIÓN DE SALUD DE BOCAS DEL TORO

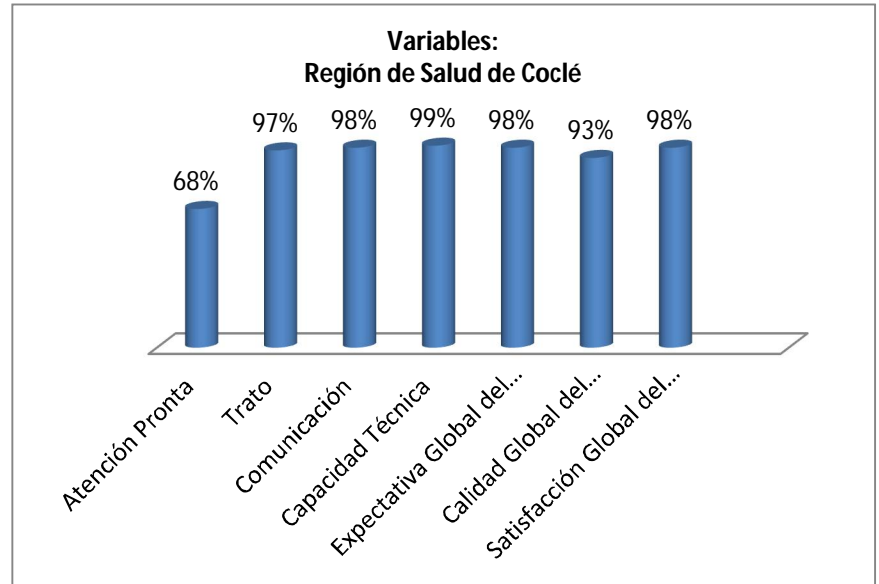
<b>VARIABLES</b>	<b>Porcentaje satisfacción</b>
<i>Socio Demográfica</i>	F 58% M 42%
<i>Atención Pronta</i>	51%
<i>Trato</i>	78%
<i>Comunicación</i>	98%
<i>Capacidad Técnica</i>	98%
<i>Expectativa Global del Servicio</i>	72%
<i>Calidad Global del Servicio</i>	70%
<i>Satisfacción Global del Servicio</i>	100%



### Organizaciones Externas: Liga de la Salud

#### REGIÓN DE SALUD DE COCLÉ

<b>VARIABLES</b>	<b>Porcentaje Satisfacción</b>
<i>Socio Demográfica</i>	F 60% M 40%
<i>Atención Pronta</i>	68%
<i>Trato</i>	97%
<i>Comunicación</i>	98%
<i>Capacidad Técnica</i>	99%
<i>Expectativa Global del Servicio</i>	98%
<i>Calidad Global del Servicio</i>	93%
<i>Satisfacción Global del Servicio</i>	98%



### Organizaciones Externas:

- Fomento e Inversión Social
- Farmacia de la Salud

# El Ministerio de Salud Desarrolla el Proceso de Auditoría Social de la Provisión de Servicios de Salud

Axa Assitance Panamá  
S. A.

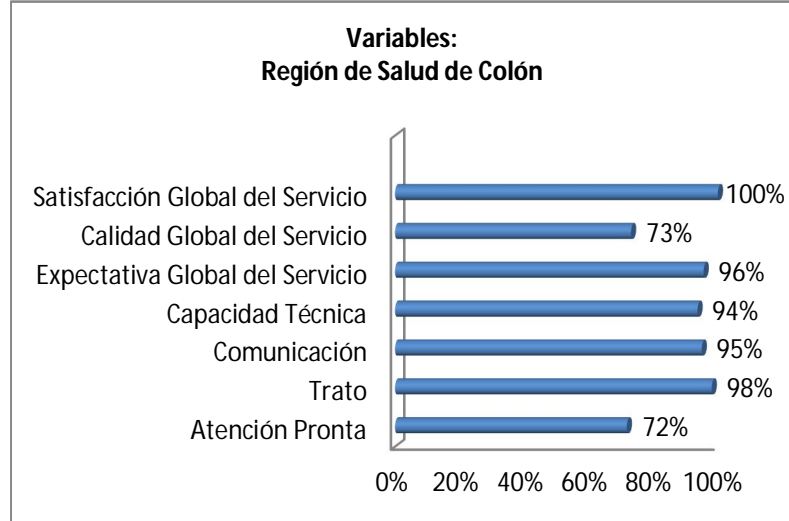
## REGIÓN DE SALUD DE COLÓN Porcentaje Satisfacción

**VARIABLES**

<i>Socio Demográfica</i>	F: 72%, M: 28%
<i>Atención Pronta</i>	72%
<i>Trato</i>	98%
<i>Comunicación</i>	95%
<i>Capacidad Técnica</i>	94%
<i>Expectativa Global del Servicio</i>	96%
<i>Calidad Global del Servicio</i>	73%
<i>Satisfacción Global del Servicio</i>	100%

**Organizaciones Externas:**

Fomento e Inversión Social



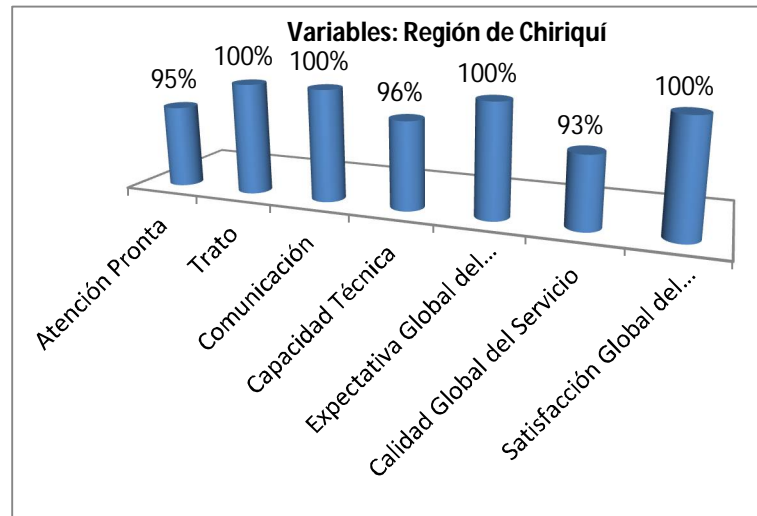
## REGIÓN DE SALUD DE CHIRIQUÍ Porcentaje Satisfacción

**VARIABLES**

<i>Socio Demográfica</i>	F 66.8% M 33.1%
<i>Atención Pronta</i>	95%
<i>Trato</i>	100%
<i>Comunicación</i>	100%
<i>Capacidad Técnica</i>	96%
<i>Expectativa Global del Servicio</i>	100%
<i>Calidad Global del Servicio</i>	93%
<i>Satisfacción Global del Servicio</i>	100%

**Organizaciones Externas:**

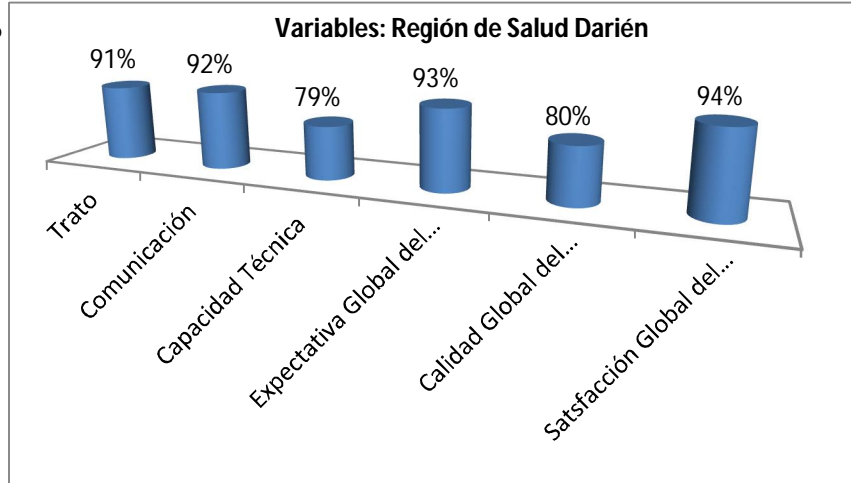
E - Soft Consulting



# El Ministerio de Salud Desarrolla el Proceso de Auditoría Social de la Provisión de Servicios de Salud

## REGIÓN DE SALUD DE DARIÉN

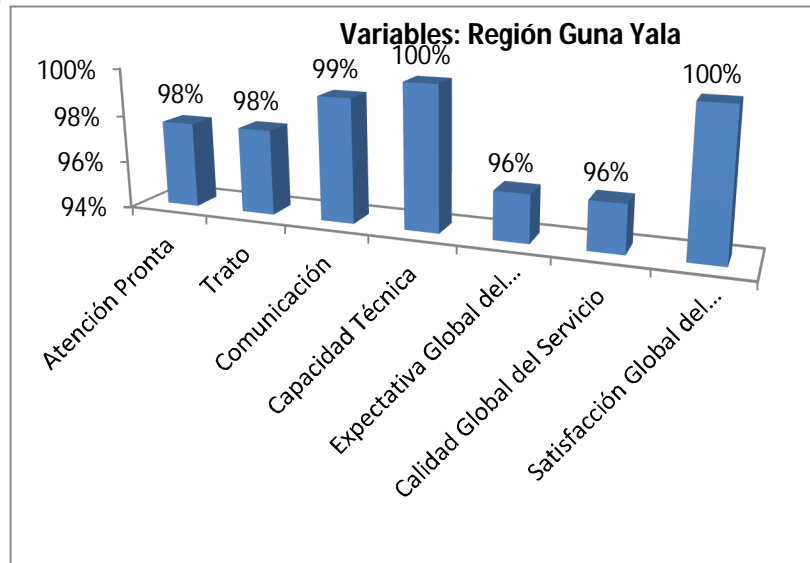
<b>VARIABLES</b>	<b>Porcentaje Satisfacción</b>
Socio Demográfica	F 45% M 55%
Atención Pronta	79%
Trato	91%
Comunicación	92%
Capacidad Técnica	79%
Expectativa Global del Servicio	93%
Calidad Global del Servicio	80%
Satisfacción Global del servicio	94%



**Organizaciones Externas:**  
Salud de Todos

## REGIÓN DE SALUD DE GUNA YALA

<b>VARIABLES</b>	<b>Porcentaje Satisfacción</b>
Socio Demográfica	F: 79%, M:21%
Atención Pronta	98%
Trato	98%
Comunicación	99%
Capacidad Técnica	100%
Expectativa Global del Servicio	96%
Calidad Global del Servicio	96%
Satisfacción Global del Servicio	100%



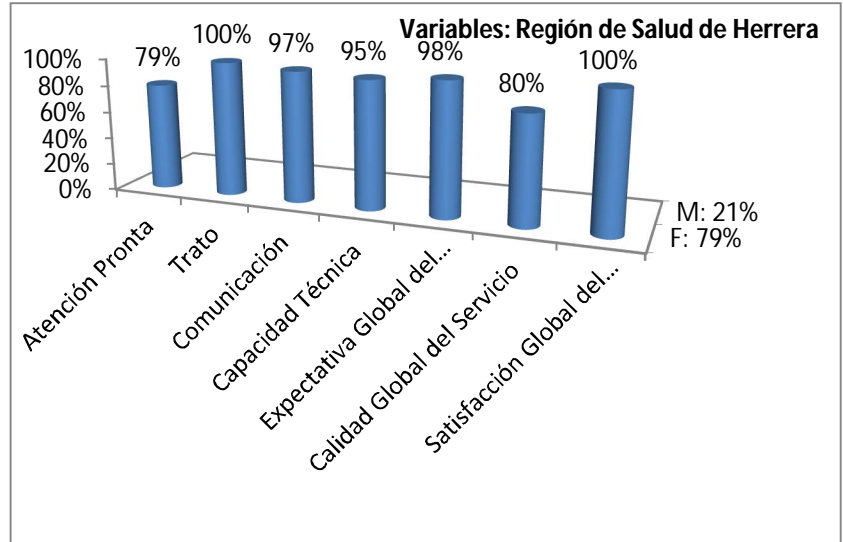
Prestador: Región Guna Yala



# El Ministerio de Salud Desarrolla el Proceso de Auditoría Social de la Provisión de Servicios de Salud

## REGIÓN DE SALUD DE HERRERA

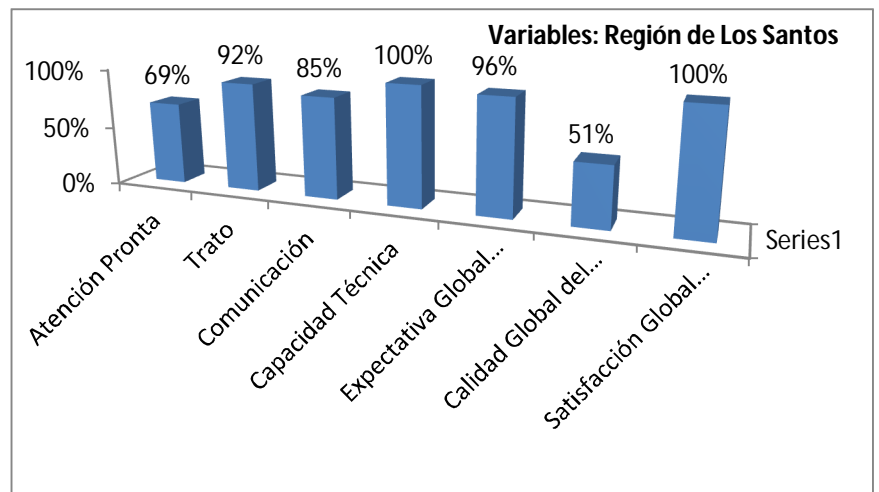
VARIABLES	Porcentaje Satisfacción
Socio Demográfica	F: 79% M: 21%
Atención Pronta	79%
Trato	100%
Comunicación	97%
Capacidad Técnica	95%
Expectativa Global del Servicio	98%
Calidad Global del Servicio	80%
Satisfacción Global del Servicio	100%



Organizaciones Externas:  
Farmacia de la Salud

## REGIÓN DE SALUD DE LOS SANTOS

VARIABLES	Porcentaje Satisfacción
Socio Demográfica	F 75%, M 25%
Atención Pronta	69%
Trato	92%
Comunicación	85%
Capacidad Técnica	100%
Expectativa Global del Servicio	96%
Calidad Global del Servicio	51%
Satisfacción Global del Servicio	100%

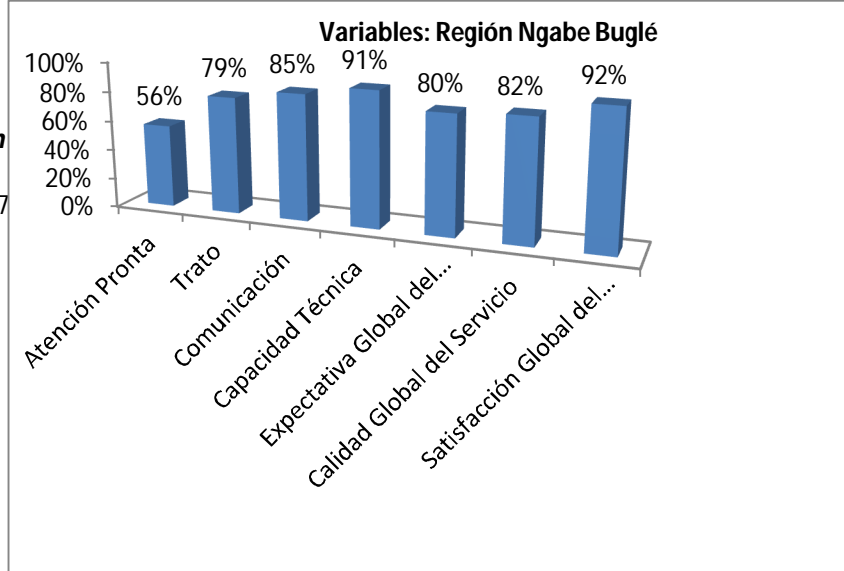


# El Ministerio de Salud Desarrolla el Proceso de Auditoría Social de la Provisión de Servicios de Salud

## REGIÓN DE SALUD DE NGÖBE BUGLÉ

**VARIABLES**

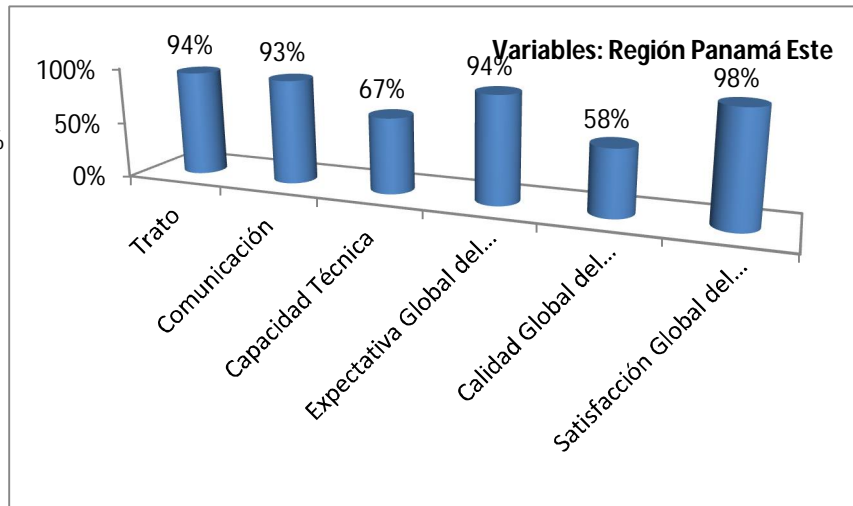
	<b>Porcentaje Satisfacción</b>
Socio Demográfica	77.5% M 22.7
Atención Pronta	56%
Trato	79%
Comunicación	85%
Capacidad Técnica	91%
Expectativa Global del Servicio	80%
Calidad Global del Servicio	82%
Satisfacción Global del Servicio	92%



## REGIÓN DE SALUD DE PANAMÁ ESTE

**VARIABLES**

	<b>Porcentaje Satisfacción</b>
Socio Demográfica	F: 73% M: 27%
Atención Pronta	67%
Trato	94%
Comunicación	93%
Capacidad Técnica	67%
Expectativa Global del Servicio	94%
Calidad Global del Servicio	58%
Satisfacción Global del Servicio	98%



Organización Externa:  
Salud de Todos

# El Ministerio de Salud Desarrolla el Proceso de Auditoría Social de la Provisión de Servicios de Salud

## REGIÓN DE SALUD DE PANAMÁ OESTE

**VARIABLES**

Socio Demográfica

Atención Pronta

Trato

Comunicación

Capacidad Técnica

Expectativa Global del Servicio

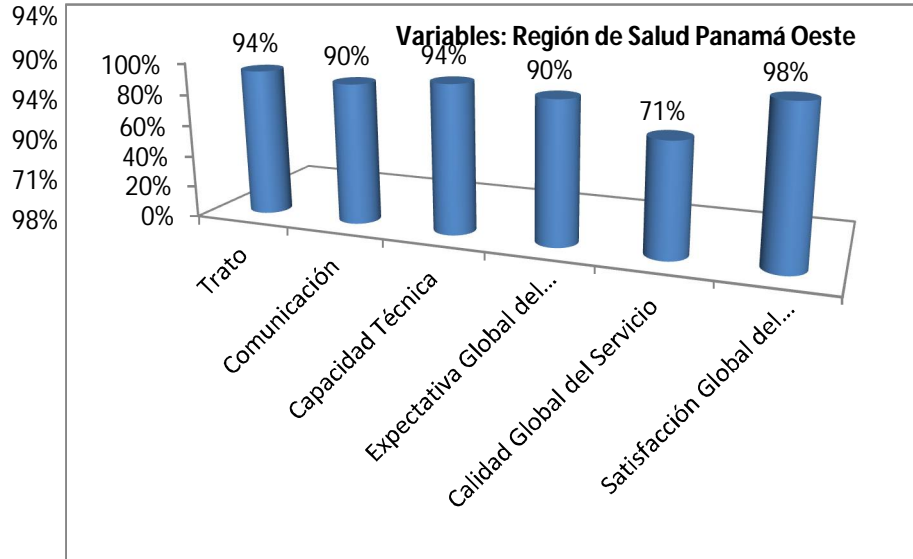
Calidad Global del Servicio

Satisfacción Global del Servicio

**Porcentaje Satisfacción**

F 65%, M 35.0%

92.7%, 92.7%, 87.2%, 78.6%



**Organizaciones Externas:**

Fomento e Inversión Social

Farmacia de la Salud

## REGIÓN DE SALUD DE VERAGUAS

**VARIABLES**

Socio Demográfica

Atención Pronta

Trato

Comunicación

Capacidad Técnica

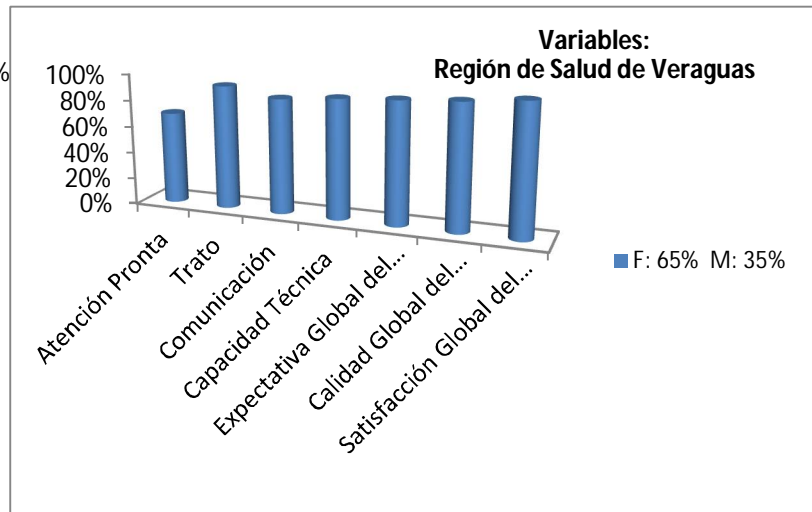
Expectativa Global del Servicio

Calidad Global del Servicio

Satisfacción Global del Servicio

**Porcentaje Satisfacción**

F: 65% M: 35%



**Organizaciones Externas:**

. Axa Assitance

. Global Fundesco