



***MINISTERIO DE SALUD DE PANAMÁ***

***PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DE REDES INEGRADAS DE  
SERVICIOS DE SALUD***

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

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

***CPP***

***PERÍODO 2017 - 2018***

***PANAMÁ***

*Elaborado por: Egipcia Lezcano*

**CONTENIDOS**

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. ANTECEDENTES**
- 3. PROPOSITO Y OBJETIVOS**
- 4. ENFOQUE METODOLOGICO APLICADO**
- 5. PRESENTACION DE RESULTADOS**
- 6. OBSERVACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL ENTREVISTADA**
- 7. CONCLUSIONES**

**ANEXOS:**

**CUADRO RESUMEN POR REGIÓN DE SALUD**

### **INTRODUCCIÓN**

*El Proceso de Auditoría Social de la Provisión de Servicios de Salud, se ha incorporado de manera paulatina y descentralizada a toda la Red de Servicios, con enfoque participativo regulador y de control de la provisión de estos servicios, además como componente básico en la medición de la calidad de los servicios ofertados a través de la percepción del usuario.*

*Se avanza en la definición y adecuación de las responsabilidades de cada uno de los actores en dicho proceso.*

*Es un proceso dentro del cual se realiza la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios externos de los servicios de salud. Es decir, los pacientes y sus familiares o acompañantes que acuden a demandar la atención en los centros de atención de los equipos itinerantes y/o en nuestras instalaciones fijas.*

*Este Documento corresponde al informe final anual de la Encuesta de Satisfacción F1, período 2017-2018, 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 Cartera de Prestaciones Priorizadas por ciclo de vida.*

*Esta reunión se desarrolla al final de cada período de prestación en las Regiones de Salud incluidas en la Estrategia Extensión de Cobertura y Fortalecimiento de Redes Integradas de Servicios de Salud, con la participación del prestador y equipo conductor del proceso de auditoría social.*

*Los resultados de la auditoría social realizada en las tres regiones adicionales que funcionan con presupuesto local, aspiramos sean desarrolladas de manera continua como fue el compromiso.*

*Este año, de manera paralela se desarrolló la aplicación de encuestas de opinión de los usuarios en todas las instalaciones de la red primaria de salud, bajo la responsabilidad de los responsables del componente de calidad en las regiones de salud como un ejercicio muestral, cuyos resultados fueron presentados a todos los gerentes regionales y autoridades del nivel central.*

*La ponderación copilada en la auditoría social a través de las encuestas aplicadas, refleja la percepción de las personas entrevistadas, no así lo percibido por el auditor social que debe respetar la opinión de las personas que aceptan participar para minimizar los sesgos en los resultados.*

*El auditor/a Social puede plasmar sus observaciones con sugerencias de mejora que se incluyen al momento de elaborar el Plan de Acción.*

*En el Reglamento Operativo vigente a partir de 2019, en su capítulo 10, especifica: “La auditoría social es un proceso que mide la percepción de los usuarios de la calidad y calidez de los servicios ofertados. Este proceso se desarrollará de acuerdo a lo estipulado en el manual de auditoría social”. “El 3% del monto total del contrato vinculado a los resultados de este proceso para la red itinerante y para la red fija de servicios de salud, se pagará de acuerdo al puntaje logrado en la reunión de auditoría social anual de cada grupo poblacional”.*

*Las Regiones de Salud son las responsables de coordinar y garantizar el desarrollo de dicho proceso, tal como aparece en los Convenios de Gestión y Reglamento Operativo.*

*Dicha reunión es organizada por cada región de salud al finalizar el período de prestaciones convenidas, generando un informe que sustenta los resultados.*

*A través de la Auditoría Social aspiramos lograr que la participación social en salud, pueda ser aceptada como **cultura** entre los diferentes actores sociales, siendo una manera normal de relacionarse, facilitando que las familias mejoren la calidad de vida en sus comunidades.*

### **ANTECEDENTES**

*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 a través de las redes integradas de salud, abriendo los espacios necesarios para la incorporación activa de los miembros de cada comunidad reconociéndolos como personas con derechos, respetando y fortaleciendo su dignidad. “Las personas tienen el derecho y el deber de participar individual y colectivamente en la planificación e implementación de su atención sanitaria. IV Principio de la Declaración de ALMA-ATA 1978”.*

*Con la implementación de la Estrategia Extensión de Cobertura se fortalece el sistema de evaluación, a través de procesos de evaluación de logros de coberturas, del desempeño y la auditoría social, facilitado por el enfoque de Gestión por Resultados y pago per cápita, basado en la población identificada en el censo del 2010.*

*Se comienza en 2003 con 19 equipos itinerantes, que luego alcanzan alrededor de 66 en el país. En el 2012 se procede a la incorporación progresiva de la red fija.*

*Contando en 2018 con 123UBAs: (64 Itinerantes Extra institucionales, 2 Itinerante Institucional y 57 de la Red Fija). Para 2019 se hacen ajustes para continuar con 99 UBAS, cada una con Equipos Básicos: (52 Red Itinerantes y 48 Red Fija).*

*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 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.*

*El proceso de auditoría social, inició con enfoque centralizado con la participación de Facilitadores Externos que produjo costes excesivos. Sin embargo, de 2006-2007 a la fecha se han fortalecido los facilitadores del proceso a 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 responsable, facilitado y monitoreado por el MINSA Central (DPSS/DME/UGSAF).*

*Es así como la auditoría social que involucra a la comunidad usuaria, se define a través de encuestas de opinión y/o **percepción** realizadas (tres veces al año: dos de proceso y una anual).*

*Sus resultados permiten brindar incentivos al per cápita e ir realizando ajustes en la prestación de los servicios en base a la calidad percibida por el usuario, según lo que espera de los servicios ofertados vs los recibidos.*

*Las Regiones de Salud Norte, Metropolitana y San Miguelito que no están siendo beneficiadas por el préstamo, a través de los bancos y para su funcionamiento se apoyan en el presupuesto nacional, deben continuar desarrollando la auditoría social en sus instalaciones mínimo una vez en el año de prestaciones y/o continuar el ejercicio de la aplicación de la encuesta de opinión de la calidad percibida que incluye las mismas variables que la auditoría social, reiniciada bajo la responsabilidad directa del componente de calidad de las regiones de salud y la Dirección de Provisión de Servicios en el año 2018, retomando el ejercicio de la oficina de Organización y Desarrollo Institucional que en años anteriores impulsó los buzones de sugerencias y la aplicación de una “Encuesta de Opinión del Cliente” que hemos utilizado de referencia básica para contar con una propuesta consensuada con miras a contribuir al fortalecimiento de la calidad en todo el Sistema de Salud.*

### **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 que la población participe activamente en la mejora de la calidad de los servicios de salud ofertados, fortaleciendo las Redes Integradas de Servicios de Salud, activando la plataforma comunitaria, como derecho incluido en los acuerdos de Alma - Ata y a su vez mejoren la calidad de vida en sus comunidades.*

#### **Objetivo general:**

*Asegurar la incorporación de la sociedad civil organizada y líderes comunitarios, como facilitadores de la opinión de las personas sobre los servicios de salud ofertados por el Ministerio de Salud a través de las UBAs.*

#### **Objetivos específicos:**

- a. Informar a las familias en qué consiste la Provisión de la Cartera de Prestaciones Priorizadas incorporada a las Fichas Integrales de Atención por Ciclo de Vida o los servicios que se brindan en la Instalación de Salud y 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.*

## **5. ENFOQUE METODOLOGICO APLICADO**

*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 la siguiente metodología:*

- 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) Previo 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*
- 3) Acordado el cronograma para el desarrollo de la reunión anual de auditoría social, el coordinador regional, procede al llenado de los Anexos de Capacitación para la solicitud de fondos a la Unidad de Gestión de Salud Administrativa y Financiera (UGSAF), que incluye los siguientes formularios: Ficha Programática, Programa, Lista de Participantes por grupo poblacional, Solicitud de Viáticos para los 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 y Director/a 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.*

- 4) En la reunión anual debe participar además del equipo conductor regional y representantes de la comisión de auditoría social por grupo poblacional, los representantes designados por el Equipo de Gestión Regional y cada OE prestadora de la CPP, quienes de mutuo acuerdo dan inicio a cada reunión y firman los resultados. Recomendable que miembros de los EBS participen en dicha reunión.*
- 5) Elaborado el Informe con los resultados de la reunión anual de auditoría social y Plan de Responsabilidad Social por separado, debe ser enviado a la Dirección de Provisión de Servicios DPSS, con la firma del Director/a Regional para ser revisado y/o certificado en el Departamento de Monitoreo y Evaluación quien lo remite de manera formal a la Unidad de Gestión en Salud Administrativa y Financiera UGSAF en donde se consigna el monto del pago variable alcanzado por grupo poblacional.*

### **PRESENTACIÓN DE RESULTADOS:**

#### **REGIÓN DE SALUD DE BOCAS DEL TORO:**

*Cuenta en este Período 2017 – 2018 con cinco (5) Grupos Poblacionales Extra Institucionales y dos (2) Grupos Poblacionales de la Red Fija, cuyo Prestador de Servicios es la Organización Externa Liga de La Salud para los primeros y Centro de Salud de Rambala y Hospital de Bocas Del Toro para los dos últimos grupos.*

*La Reunión Anual de Auditoría Social de la Red Fija, se desarrolló el 23 de abril de 2018 en la Región de Salud de Bocas Del Toro. La jornada contó con la participación de representantes del Comité de Auditoría Social por Grupo Poblacional, representantes del Centro de Salud de Rambala: Doctora*

*Katya De Gracia. Directora y del Hospital de Bocas Del Toro: Doctora Angessel Mercado, además del Equipo Conductor Regional: Doctor Aníbal Ortiz. Jefe de Provisión de Servicios Regional, Doctora Indira Cepeda de Monitoreo y Evaluación además de Coordinadora Regional de Auditoría Social, Licenciada Marisol Rodríguez. Coordinadora de Salud del PMEFSS, Licenciada Mariana Ledezma. Enfermera Regional.*

*La Reunión Anual de Auditoría Social de la Red Itinerante, se desarrolló del 18 al 20 de abril de 2018 en la Región de Salud de Bocas Del Toro. La jornada contó con la participación de representantes del Comité de Auditoría Social por Grupo Poblacional, representantes de la Organización Externa Liga de la Salud, además del Equipo Conductor Regional: Doctor Aníbal Ortiz. Jefe de Provisión de Servicios Regional, Doctora Indira Cepeda de Monitoreo y Evaluación además de Coordinadora Regional de Auditoría Social y PRS.*

**Miércoles 18 de abril de 2018. Grupo Poblacional Bocas Del Toro 01:**

*Prestador. Liga de la Salud*

*Participaron catorce auditores sociales representantes de las 26 Comunidades Céntricas de este grupo poblacional, diez de los cuales aplicaron la encuesta o Formulario de Percepción o Valoración Comunitaria para evaluar la ejecución de las actividades presentadas en el Plan de Responsabilidad Social.*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar la auditoría social: Quebrada Banano, San San Druy, Milla 10, Milla 7 ½, Valle Junquito, Quebrada Canela, Quebrada Pastor, Río Oeste Arriba, Renacimiento, Valle Las Perlas, La Gloria, Bisira N 3, Loma Bonita, Alto Nance. De mutuo acuerdo entre la Región y representante de la OE, se procedió al desarrollo de la reunión.*

*La ponderación resultante reflejada en el Formulario 2 establecido para la auditoría social fue de **9.84 = 4.92***

*Entre las situaciones encontradas a las cuales dieron recomendaciones plasmándolas en el Plan de Acción desarrollado fueron:*

- *Solicitan un puesto de salud ya que no cuentan con un lugar adecuado.*
- *Medicamentos insuficientes*
- *Brindar charlas cada día de atención*

*Comunidades Céntricas escogidas previamente por la Organización Liga de la Salud para ejecutar el Plan de Responsabilidad Social en este período :San San Druy, Milla 7 ½, Valle Junquito, Quebrada Canela, Quebrada Pastor, Río Oeste Arriba, Renacimiento, Valle Las Perlas, La Gloria, Bisira N 3.*

*La ponderación resultante reflejada en el Formulario 2 establecido para el Plan de Responsabilidad Social fue de **5.0***

*Entre las observaciones expresadas tenemos:*

- *Falta de un tanque de reserva de agua que puede ser incluido en el proyecto.*



**Jueves 19 de abril de 2018. Grupo Poblacional Bocas Del Toro 02**

*Prestador: Liga de La Salud.*

*Participaron ocho auditores sociales representantes de las 18 Comunidades Céntricas de este grupo poblacional, siete de los cuales aplicaron la encuesta o Formulario de Percepción o Valoración Comunitaria para evaluar la ejecución de las actividades presentadas en el Plan de Responsabilidad Social.*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar la auditoria social: Santa Clara, Agua Salud, Quebrada Guabo, Corriente Grande, Buena Selva, Rómulo, Bajo La Esperanza, Bonyick. De mutuo acuerdo entre la Región y representante de la OE, se procedió al desarrollo de la reunión.*

*La ponderación resultante reflejada en el Formulario 2 establecido para la auditoria social fue de **9.82 = 4.91***

*Entre las situaciones encontradas a las cuales dieron recomendaciones plasmándolas en el Plan de Acción desarrollado fueron:*

- *Falta de información sobre las enfermedades.*
- *Dan pocos panfletos.*
- *Casos de desnutrición sin respuesta integral*
- *Comunidad sin acueducto rural. Solicitan filtro para la toma de agua*
- *Falta de energía eléctrica en el puesto de salud*
- *Falta de letrinas en las comunidades*
- *Falta de atención por odontología.*

*Comunidades Céntricas escogidas previamente por la Organización Liga de la Salud para ejecutar el Plan de Responsabilidad Social en este período: Agua Salud, Quebrada Guabo, Bajo La Esperanza, Boca de Junco, Sursuba, Solong, Sieyik.*

*La ponderación resultante reflejada en el Formulario 2 establecido para el plan de responsabilidad social fue de **4.86***

*Entre las observaciones expresadas tenemos:*

*Necesitan proyecto de mejoramiento de drenaje y fumigación de letrina.*

*Algunas comunidades no cuentan con letrinas*

*Necesidad de mejoras en la toma de agua.*

**Jueves 19 de abril de 2018. Grupo Poblacional Bocas Del Toro 03**

*Prestador: Liga de la Salud.*

*Participaron seis auditores sociales representantes de las 13 Comunidades Céntricas de este grupo poblacional, cinco de los cuales aplicaron la encuesta o Formulario de Percepción o Valoración Comunitaria para evaluar la ejecución de las actividades presentadas en el Plan de Responsabilidad Social.*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar la auditoria social: Alto la Pava, Bajo Culubre, Nudobidi, Guayacán, Valle Del Rey, Ceiba,. De mutuo acuerdo entre la Región y representante de la OE, se procedió al desarrollo de la reunión.*

*La ponderación resultante reflejada en el Formulario 2 establecido para la auditoria social fue de **9.7 = 4.85***

*Observaciones: Entre las situaciones encontradas a las cuales dieron recomendaciones plasmándolas en el Plan de Acción desarrollado fueron:*

- *Medicamentos insuficientes.*
- *Las charlas no se están dando a la población*
- *Falta de servicio de odontología.*
- *No cuentan con la crema nutricional*
- *No se entregan los resultados del PAP*
- *No tienes acceso al tratamiento de la Leishmaniasis a pesar de la frecuencia de la enfermedad.*

*Comunidades Céntricas escogidas previamente por la Organización Liga de la Salud para ejecutar el Plan de Responsabilidad Social en este período: Bajo Culubre, Nudobidi, Ceiba, Quebrada Pita, Punta Peña Riscó.*

*La ponderación resultante reflejada en el Formulario 2 establecido para el PRS, fue de **4.80***

*Entre las observaciones expresadas tenemos:*

- *Necesitan mejorar el acueducto*
- *Mejoramiento de drenaje y fumigación de letrina.*

### **Viernes 20 de abril de 2018. Grupo Poblacional Bocas Del Toro 04**

*Prestador: Liga de la Salud.*

*Participaron cinco auditores sociales representantes de las 17 Comunidades Céntricas de este grupo poblacional y siete aplicaron la encuesta o Formulario de Percepción o Valoración Comunitaria para evaluar la ejecución de las actividades presentadas en el Plan de Responsabilidad Social (dos las enviaron).*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar la auditoria social: Isla Popa, Isla Shark Hole, Bloff, Isla Tigre y Boca Del Drago, Tierra Oscura. De mutuo acuerdo con la representante de la OE, se procede a la ponderación.*

La ponderación resultante reflejada en el Formulario 2 establecido para la AS, fue de 9.8 = **4.90**

Entre las situaciones encontradas a las cuales dieron recomendaciones plasmándolas en el Plan de Acción desarrollado fueron:

- Falta de medicamentos.
- No llevan suficiente cantidad de vacunas
- No hay nutricrema.
- No entregan los resultados del PAP

Comunidades Céntricas escogidas previamente por la Organización Liga de la Salud para ejecutar el Responsabilidad Social en este período: Boca Del Drago, Isla Popa, Isla SharkHole, Bloff, Isla Tigre y Boca Del Drago, Tierra Oscura

La ponderación resultante reflejada en el Formulario 2 establecido para el PRS, fue de **4.74**

Entre las observaciones expresadas tenemos:

- Carecen de servicio sanitario para pacientes
- Solicitan mejoras a la toma de agua y tanque apropiado
- Mejoramiento de drenaje y construcción de letrinas. En la escuela de Bluff que es multigrado la letrina no reúne las condiciones.

**Viernes 20 de abril de 2018. Grupo Poblacional Bocas Del Toro 05**

Prestador: Liga de la Salud.

Participaron nueve auditores sociales representantes de las 16 Comunidades Céntricas de este grupo poblacional, seis de los cuales aplicaron la encuesta o Formulario de Percepción o Valoración Comunitaria para evaluar la ejecución de las actividades presentadas en el Plan de Responsabilidad Social.

Comunidades Céntricas representadas para calificar la auditoría social: Quebrada Pueblo, Quebrada Huaca, Quebrada Plátano, Quebrada Mono, El Escobal, Cauchero Arriba, Siloe, Loma Fría, Boca de Mancreec.

La ponderación resultante reflejada en el Formulario 2 establecido para la auditoría social, fue de 9.12 = **4.56**

Entre las situaciones encontradas a las cuales dieron recomendaciones plasmándolas en el Plan de Acción desarrollado fueron:

- Medicamentos insuficientes.
- Falta de vacunas, no llevan suficiente cantidad.
- No dan crema

- *No dan charlas a toda la población atendida.*

*Comunidades Céntricas escogidas previamente por la Organización Liga de la Salud para ejecutar el Plan de Responsabilidad Social en este período: Quebrada Huaca, Boca de Mancreec, Siloe, Quebrada Plátano, Quebrada Mono, Dos Bocas.*

*La ponderación resultante reflejada en el Formulario 2 establecido para el plan de responsabilidad social, fue de **4.93***

*Entre las observaciones expresadas tenemos:*

- *Falta de apoyo en la comunidad al desarrollo del proyectos que benefician a toda la comunidad*
- *Sugieren Proyecto de construcción de letrinas*
- *Necesidad de un tanque de agua.*

**Lunes 23 de abril de 2018: Grupo Poblacional Bocas Del Toro 07 (C S de Rambala):**

*Ponderación: 9.8 = **4.9***

*Observaciones de Mejora:*

- *Traer más medicamentos, son insuficientes los que llevan a las giras*
- *Solicitan servicio de odontología*

**Lunes 23 de abril de 2018: Grupo Poblacional Bocas Del Toro 17 (Hospital de B Del Toro):**

*Ponderación: 10.0 = **5.0***

*Observaciones de Mejora:*

- *El equipo de salud llega incompleto*
- *No hay nutricrema*
- *Traer más medicamentos*

### **REGIÓN DE SALUD DE COCLÉ:**

*Cuenta en este Período 2017 – 2018 con tres ( 3) Grupos Poblacionales Extra Institucionales cuyos Prestadores de Servicios son las Organizaciones Externas Fomento e Inversión Social, Axa Assistance Panamá, S. A. Ocho (8) Grupos Poblacionales Institucionales (cinco de la Red Fija y tres Itinerantes).*

*La Reunión Anual de Auditoría Social de la red itinerante Institucional el 03 de enero de 2018 e Itinerante Extra institucional del 14 al 16 de agosto de 2018 en el Salón de Reuniones Regional. 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) Axa Assistance Panamá, S. A. EL Doctor William Hernández y el Equipo de Gestión Regional.*

**Martes 14 de agosto de 2018. Grupo Poblacional Coclé 01:**

*Prestador 2017 a 2018 Fomento e Inversión Social.*

*Participaron nueve auditores sociales representantes de las 22 Comunidades Céntricas de este grupo poblacional, ocho de los cuales aplicaran la encuesta o Formulario de Percepción o Valoración Comunitaria para evaluar la ejecución de las actividades presentadas en el Plan de Responsabilidad Social.*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar la auditoria social: Alto Del Silencio, Altos de Uracillo, Sabanita de U, Las Palmas, Uracillo Centro, Valle Platanal, La Mina, San Cristóbal, y El Jobo.*

*La ponderación resultante reflejada en el Formulario 2 establecido para la auditoria social fue de **8.31 = 4.15***

*Entre las situaciones encontradas a las cuales dieron recomendaciones plasmándolas en el Plan de Acción desarrollado fueron:*

- *Desabastecimiento de medicamentos.*
- *Ofrecer el servicio de Odontología, por lo menos una vez al año .*
- *Tiempo de espera para la atención exagerado.*
- *Inspeccionar la toma de agua con mayor frecuencia*
- *Inspeccionar las tiendas y quioscos*

*Comunidades Céntricas escogidas previamente por la Organización Externa Fomento e Inversión Social para ejecutar el Plan de Responsabilidad Social en este período: Alto Del Silencio, Altos de Uracillo, Sabanita de U, Las Palmas, Uracillo Centro, Los Azules, Boca la Encantada, Coquillo de Uracillo.*

*La ponderación resultante reflejada en el Formulario 2 establecido para el plan de responsabilidad social fue de **(4.2)**.*

*Entre las observaciones expresadas tenemos:*

- *Necesidad de fortalecer la comunicación y divulgación de las actividades incluidas en el Plan de Responsabilidad Social a toda la comunidad.*

**Miércoles 03 de enero - 2018. Grupo Poblacional Coclé 02:**

*Prestador 2017 Región de Salud.*

*Participaron cuatro auditores sociales representantes de las 18 Comunidades Céntricas de este grupo poblacional. (Se aplica la encuesta o Formulario de Percepción o Valoración Comunitaria para evaluar la ejecución de las actividades presentadas en el Plan de Responsabilidad Social **solamente** en los grupos extra institucionales.*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar la auditoria social: Los Pilares, El Limón y Alto Los Darielés, Boca de Tucué.*

La ponderación resultante reflejada en el Formulario 2 establecido para la auditoria social fue de 8.6 = **4.3**

Entre las situaciones encontradas a las cuales dieron recomendaciones plasmándolas en el Plan de Acción desarrollado fueron:

- *Desabastecimiento de medicamentos.*
- *Que el grupo de salud esté más organizado al momento de la atención.*
- *Cumplir con las visitas e inspecciones por parte del Técnico de salud*
- *Que se realicen las visitas domiciliarias como corresponde*

**Miércoles 03 de enero - 2018. Grupo Poblacional Coclé 03:**

*Prestador 2017 Región de Salud*

*Participaron cuatro auditores sociales representantes de las 25 Comunidades Céntricas de este grupo poblacional. Comunidades Céntricas representadas para calificar la auditoria social: Boca de Las Minas, San Pedro, Vaquilla, Oajaca.*

La ponderación resultante para la auditoria social reflejada en el Formulario 2 establecido para la AS, fue de 8.9 = **4.45**

Entre las situaciones encontradas a las cuales dieron recomendaciones plasmándolas en el Plan de Acción desarrollado fueron:

- *Desabastecimiento de medicamentos.*
- *El Equipo de Salud debe acudir completo a las comunidades*
- *Se debe atender más temprano y que sea todo el día.*
- *El Equipo de Salud debe ser más atento*

**Miércoles 03 de enero - 2018. Grupo Poblacional Coclé 04:**

*Prestador 2017 Región de Salud.*

*Acudieron solamente dos auditores sociales que representaron la comisión de este grupo poblacional.*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar la auditoria social: Alto de la Estancia y Quira. La ponderación resultante reflejada en el Formulario 2 establecido para la AS, fue de 9.8 = **4.9***

Entre las situaciones encontradas a las cuales dieron recomendaciones plasmándolas en el Plan de Acción desarrollado fueron:

- *Desabastecimiento de medicamentos para pacientes de presión alta y diabetes.*
- *Falta de Calidez y Tiempo de espera extenso para la Atención de la Población*
- *Que atiendan más días*

**Miércoles 15 de agosto de 2018. Grupo Poblacional Coclé 05:**

*Prestador 2017 a 2018 AXA ASSISTANCE PANAMÁ S.A.*

*Participaron siete auditores sociales representantes de las 23 Comunidades Céntricas de este grupo poblacional para la auditoría social y nueve debieron aplicar la encuesta o Formulario de Percepción o Valoración Comunitaria para evaluar la ejecución de las actividades presentadas en el Plan de Responsabilidad Social.*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar la auditoría social: El Quije, La Yeguada, Otoal, El Palmar, La Barreta, Caimitillo y Loma Chata. (Se desarrolla la reunión de mutuo acuerdo con el Coordinador de Salud de la OE).*

*La ponderación resultante para la auditoría social reflejada en el Formulario 2 establecido para la AS, fue de 9.7 = **4.85***

*Entre las situaciones encontradas a las cuales dieron recomendaciones plasmándolas en el Plan de Acción desarrollado fueron:*

- *Desabastecimiento de medicinas.*
- *Traer para planificar*
- *Considerar el servicio de Trabajo Social*
- *Solicitan servicio de Odontología*

*Comunidades Céntricas escogidas previamente por la Organización Externa AXA ASSISTANCE S.A. para ejecutar el Plan de Responsabilidad Social en este período: El Quije, La Yeguada, Otoal, El Palmar, La Barreta, Caimitillo, Guzmán, Los Machos y Chumicosa.*

*La ponderación resultante reflejada en el Formulario 2 establecido para el PRS, fue de **4.66***

*Entre las observaciones expresadas tenemos:*

- *Que continúe el proyecto en beneficio de los niños en las comunidades.*

**Jueves 16 de agosto de 2018. Grupo Poblacional Coclé 06:**

*Prestador 2017 a 2018 AXA ASSISTANCE PANAMÁ S. A.*

*Participaron doce auditores sociales representantes del total de Comunidades Céntricas de este grupo poblacional, diez de los cuales debieron aplicar la encuesta o Formulario de Percepción o Valoración Comunitaria para evaluar la ejecución de las actividades presentadas en el Plan de Responsabilidad Social.*

*Comunidades Céntricas representadas en la reunión para calificar la auditoría social: Cutevilla, Corozal, Cuteva, Coquillo, Santa Marta, Batatillal, Río Blanco Del Norte, las Delicias, Embarcadero, Cerro Corral, Los Molejones y Bermejo.*

*La ponderación resultante para la auditoría social, reflejada en el Formulario 2 establecido fue de 9.78 = **4.89***

*Entre las situaciones encontradas a las cuales dieron recomendaciones plasmándolas en el Plan de Acción desarrollado fueron:*

- *No disponen de suficientes medicamentos.*
- *En por cupos limitados hasta las 10:00 am*
- *El Técnico de Salud no visita los hogares*
- *Que tengan más calma con los pacientes.*
- *Que se organicen para que puedan atender a los pacientes encamados.*

*Comunidades Céntricas escogidas previamente por la Organización Externa AXA ASSISTENCE S.A. para ejecutar el Plan de Responsabilidad Social en este período: Cutevilla, Coquillo, Santa Marta, Batatilla, Río Blanco Del Norte, Embarcadero, Cerro Corral, Los Molejones, Bermejo y Sardina.*

*La ponderación resultante reflejada en el Formulario 2 establecido para el PRS, fue de **4.76***

*Entre las observaciones expresadas tenemos:*

- *Que se incluya a todos los padres en el programa de mejoras en la comunidad*
- *Se necesita mayor promoción de este tipo de proyectos*
- *Se necesitan programas de limpieza a las quebradas y construcción de un centro de salud.*

**Miércoles 03 de enero de 2018. Coclé 09 (C S Caimito):**

*Prestador 2017 Región de Salud.*

*Participaron tres auditores sociales representantes de las 18 Comunidades Céntricas de este grupo poblacional.*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar la auditoria social: Caimito, Águila Abajo y Pozo Azul.*

*La ponderación resultante reflejada en el Formulario 2 establecido para la auditoria social fue de  $9.26 = 4.6$*

*Entre las situaciones encontradas a las cuales dieron recomendaciones plasmándolas en el Plan de Acción desarrollado fueron:*

- *Desabastecimiento de medicamentos.*
- *Que se realice la atención a todas las personas que asisten*
- *Cumplir con las visitas e inspecciones por parte del Técnico de salud*
- *Que el Equipo Básico acuda completo*
- *Solicitan servicio de odontología.*



**Miércoles 03 de enero de 2018. Coclé 12 (C S El Copé):**

*Prestador 2017 Región de Salud.*

*Participaron tres auditores sociales representantes de las 18 Comunidades Céntricas de este grupo poblacional.*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar la auditoria social: Bajo Grande, Loma Bonita y La Mina.*

*La ponderación resultante reflejada en el Formulario 2 establecido para la auditoria social fue de 6.9 = 3.4*

*Entre las situaciones encontradas a las cuales dieron recomendaciones plasmándolas en el Plan de Acción desarrollado fueron:*

- *Desabastecimiento de medicamentos.*
- *Que se realice la atención a todas las personas que asisten y no solo a los hipertensos*
- *No reciben información al momento de ser atendidos*
- *Que el Equipo Básico acuda completo y atienda todo el día*
- *El Equipo Básico no practica la cortesía*
- *Solicitan servicio de odontología.*

**Miércoles 03 de enero de 2018. Coclé 17 (C S La Pintada):**

*Prestador 2017 Región de Salud.*

*Participaron seis auditores sociales representantes de las 18 Comunidades Céntricas de este grupo poblacional.*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar la auditoria social: La Pintada, Cascajal, Piedras Gordas, Agua Fría, Peracabé y Farallón.*

*La ponderación resultante reflejada en el Formulario 2 establecido para la auditoria social fue de 8.46= 4.2*

*Entre las situaciones encontradas a las cuales dieron recomendaciones plasmándolas en el Plan de Acción desarrollado fueron:*

- *Desabastecimiento de medicamentos.*
- *Que se realice la atención a todas las personas que asisten y no solo a los hipertensos*
- *Los profesionales deben ser más amables*
- *Que el Equipo Básico acuda completo y atienda todo el día*
- *Que se den charlas.*

**Jueves 04 de enero de 2018. Coclé 18 (C S Olá):**

*Prestador 2017 Región de Salud.*

*Participaron cuatro auditores sociales representantes de las 18 Comunidades Céntricas de este grupo poblacional.*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar la auditoria social: El Cristo, Nuestro Amo, La Sabaneta, Guallabito o Barranco Colorado.*

*La ponderación resultante reflejada en el Formulario 2 establecido para la auditoria social fue de 8.45 = 4.22*

*Entre las situaciones encontradas a las cuales dieron recomendaciones plasmándolas en el Plan de Acción desarrollado fueron:*

- *Desabastecimiento de medicamentos.*
- *Que se realice la atención a todas las personas que asisten*
- *Orientar mejor en el momento de la atención*
- *Más privacidad para la atención*
- *Que el Equipo Básico acuda completo*
- *Solicitan servicio de odontología.*

**Jueves 04 de enero de 2018. Coclé 25 (C S Toabré):**

*Prestador 2017 Región de Salud.*

*Participaron cinco auditores sociales representantes de las 18 Comunidades Céntricas de este grupo poblacional.*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar la auditoria social: Chiguirí Abajo, Miraflores, Tambor, Tucuecito y Tucue.*

*La ponderación resultante reflejada en el Formulario 2 establecido para la auditoria social fue de 8.2= 4.1*

*Entre las situaciones encontradas a las cuales dieron recomendaciones plasmándolas en el Plan de Acción desarrollado fueron:*

- *Desabastecimiento de medicamentos.*
- *El Puesto de Salud está en malas condiciones*
- *Esperan mucho tiempo para ser atendidos*
- *Que se realice la atención a todas las personas que asisten*
- *Orientar mejor en el momento de la atención*

- *Solicitan servicio de odontología.*

**REGIÓN DE SALUD DE COLÓN:**

*Cuenta en este Período 2017 -2018 con cuatro (4) Grupos Poblacionales Extra Institucionales y dos (2) Grupos Poblacionales de la Red Fija, cuyo Prestador de Servicios es la Organización Externa Salud de Todos y Fomento e Inversión Social para los primeros, y Centro de Salud Juventina Montenegro - Sardinilla y Dr. Miguel A. Vargas – Palmas Bellas para los dos últimos.*

*Pendiente desarrollo de la reunión anual y entrega de Informes.*

**REGIÓN DE SALUD DE CHIRIQUÍ**

*Cuenta en este Período 2017 – 2018 con siete (7) Grupos Poblacionales Extra Institucionales y cinco (5) Grupos Poblacionales de la Red Fija Institucional, cuyo Prestador de Servicios es la Organización Externa IC GROUP y E-Soft Consulting y Centros de Salud de Gualaca (CH 19), C S Materno Infantil de Tole (CH 25), C S Rio Sereno (CH 31), C S San Andrés (CH 32) y C S San Juan (CH 34).*

*La Reunión Anual de Auditoría Social para los GP:CH 01, CH 02, CH 03, CH 04, CH 5, CH 6 y CH 7, se desarrolló del 05 al 09 de agosto de 2018 en el Salón de Reuniones de la región. La jornada contó con la participación de la Licenciada Julissa Peralta por la OE ICE GROUP Inc.: Coordinadora de Salud y la Licenciada María Juana Castillo de Guerra, Coordinadora del Proceso de Auditoría Social Regional, el Licenciado Hairo Correa. Educador para la Salud. Marisela González, Secretaria, Representantes de la OE E -Soft Medical: Yuri Arauz y Julieth Barría y representantes de la Comisión de Auditoría Social por Grupo Poblacional.*

**Miércoles 08 de agosto de 2018. Grupo Poblacional Chiriquí 01.**

*Prestador. ICE GROUP. Inc.*

*Participaron trece auditores sociales representantes de las 26 Comunidades Céntricas de este grupo poblacional y 10 para el Plan de Responsabilidad Social.*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar la auditoría social: El Llano, Quebrada de Piedra, Cerro Viejo Centro, Llano Culebra, Cerro Iglesia, Cerro Caballo, El Viguí, Natá de Tolé, Potrero de Caña, Alto Algarrobo, Santa Rosa, Cerro Gallote y La Pedregosa.*

*La ponderación resultante reflejada en el Formulario 2 establecido para la auditoría social fue de 9.5= 4.7*

*Entre las situaciones encontradas a las cuales dieron recomendaciones plasmándolas en el Plan de Acción desarrollado fueron:*

- *Desabastecimiento de medicamentos.*
- *Falta de comunicación con la comunidad por parte del Equipo Básico.*
- *Orientar mejor en el momento de la atención*

*Comunidades Céntricas escogidas previamente por la Organización Externa ICI GROUP para ejecutar el Plan de Responsabilidad Social en este período: Llano Culebra, Cerro Iglesia, Cerro*

*Caballo, Potrero de Caña, Alto Algarrobo, Santa Rosa, Alto Guayabo, Cerro Galindo, Cerro Gallote y La Pedregosa.*

*La ponderación resultante reflejada en el Formulario 2 establecido para el Plan de Responsabilidad Social, fue de 4.38*

*Entre las observaciones expresadas tenemos:*

- *El proyecto debería contemplar mayor inversión*
- *Falta de comunicación en la comunidad*

**Martes 07 de agosto de 2018. Grupo Poblacional Chiriquí 02:**

*Prestador: E-Soft Medical Consulting*

*Participaron seis auditores sociales representantes de las 19 Comunidades Céntricas de este grupo poblacional para la auditoria social y 8 para el Plan de Responsabilidad Social.*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar la auditoria social: Cordillera arriba, Paraíso, Pedregalito, Aguacate, El Cacao, Ojo de Agua.*

*La ponderación resultante reflejada en el Formulario 2 establecido para para la Auditoria Social: 10.0 = 5.0*

*Observaciones de Mejora:*

- *Insuficiente cantidad de medicamentos para los pacientes*
- *Falta de lugar adecuado para la atención.*

*Comunidades Céntricas escogidas previamente por la Organización Externa E-Soft Medical Consulting para ejecutar el Plan de Responsabilidad Social en este período: Aguacate, El Cacao, Ojo de Agua, Bonilla, Guayabal, Cañas Verdes, Las Huacas Abajo, Guabal.*

*La ponderación resultante reflejada en el Formulario 2 establecido para el PRS, fue de 4.75*

*Entre las observaciones expresadas tenemos:*

- *Falta de agua potable*
- *Gestión de proyecto hortícola*

**Lunes 06 de agosto de 2018. Grupo Poblacional Chiriquí 03:**

*Prestador: E-Soft Medical Consulting*

*Participaron once auditores sociales representantes de las 27 Comunidades Céntricas de este grupo poblacional para la auditoria social y para el Plan de Responsabilidad Social.*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar la auditoria social: Macanito, Pueblo Nuevo, Paso Ganado, Calabazal, Bajo Méndez, Boca Del Monte, Galique, Los Bongos, Los Ángeles, Soledad, Fortuna.*

La ponderación resultante reflejada en el Formulario 2 establecido para para la AS:  $9.76 = 4.88$

Observaciones de Mejora:

- Falta privacidad en la atención
- Falta de medicamentos (presión, diabetes)
- El Equipo Básico les proporciona recetas para el Centro de Salud y allí no se las dan

Comunidades Céntricas representadas para calificar el Plan de Responsabilidad Social: Macanito, Entre Ríos, Pueblo Nuevo, Bajo Méndez, Boca Del Monte, Galique, Los Bongos, Quebrada de Lajas, Los Ángeles, Llano Grande, Soledad.

La ponderación resultante reflejada en el Formulario 2 establecido para para el PRS: **4.9**

Entre las observaciones expresadas tenemos:

- Solicitan otros proyectos.

**Miércoles 08 de agosto de 2018. Grupo Poblacional Chiriquí 04.**

Prestador. ICE GROUP. Inc.

Participaron seis auditores sociales representantes de las 17 Comunidades Céntricas de este grupo poblacional para la auditoría social y siete para el Plan de Responsabilidad Social.

Comunidades Céntricas representadas para calificar la auditoría social: Caisán Centro, La Fuente, Baitúm Arriba, Dominica, Baitúm Arriba, Plaza de Caisán.

La ponderación resultante reflejada en el Formulario 2 establecido para para la auditoría social:  $10.0 = 5.0$

Entre las observaciones expresadas tenemos:

- Los Promotores comunitarios necesitan más capacitación
- Deben tener más medicamentos y variados y en cantidad para la hipertensión

Comunidades Céntricas representadas para calificar el Plan de Responsabilidad Social: Caisán Centro, La Fuente, Barro Blanco, Alto Gariché, Bonita, Dominical, Plaza de Caisán.

La ponderación resultante para el PRS, reflejada en el Formulario 2 establecido fue de **4.97**

Entre las observaciones expresadas tenemos:

- El proyecto es bueno, debe continuar.
- Mejorar las condiciones del puesto de atención.

**Lunes 06 de agosto de 2018. Grupo Poblacional Chiriquí 05:**

Prestador: E-Soft Medical Consulting

## **Proceso de Auditoria Social de la Provisión de Servicios de Salud**

---

*Participaron doce auditores sociales representantes de las 26 Comunidades Céntricas de este grupo poblacional para la auditoria social y diez para el Plan de Responsabilidad Social.*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar la auditoria social: Almendro Asentamiento, Brisas del Mar, Corozo, Burica Centro, Los Cocos, Cigua, Cañazas, Bella Vista, Las Mellicitas, San Bartolo Línea, Baco, Limones.*

*La ponderación resultante reflejada en el Formulario 2 establecido para la auditoria social: 9.9 = 4.9*

*Entre las observaciones expresadas tenemos:*

- *Falta de privacidad en la atención*
- *No llevan suficientes medicamentos y se les agota en la comunidad visitada anterior en la ronda*
- *Falta de Acueducto Rural*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar el Plan de Responsabilidad Social: Burica Centro, Cañazas, Bella Vista, Las Mellicitas, San Bartolo Línea, Río Chiriquito, Majagual, Guanábano, Burica Sur, Limones.*

*La ponderación resultante para el PRS, reflejada en el Formulario 2 establecido fue de 4.84*

*Entre las observaciones expresadas tenemos:*

- *Faltó divulgación del Proyecto*
- *Falta de agua potable*
- *Sugieren equipamiento al Comedor Escolar.*

**Lunes 06 de agosto de 2018. Grupo Poblacional Chiriquí 06.**

*Prestador: E-Soft Medical Consulting*

*Participaron ocho auditores sociales representantes de las 21 Comunidades Céntricas de este grupo poblacional para la auditoria social y para el Plan de Responsabilidad Social.*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar la auditoria social: Las Marías, Los Palomos, Santa Clara Abajo, Calvario, Guaca Abajo, Alto Majagual, Jujucal, San Antonio Arriba.*

*La ponderación resultante reflejada en el Formulario 2 establecido para para la auditoria social: 10.0 = 5.0*

*Entre las observaciones expresadas tenemos:*

- *Llevar más medicamentos*
- *No tienen lugar para dar la atención y atienden casa por casa y lo hacen demasiado rápido*
- *No se han organizado para la atención de los pacientes encamados.*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar el Plan de Responsabilidad Social: Sabana Bonita, Guaca Abajo, Palmira del Banco, El Rodeo, Guaca Arriba, Alto Majagua, Bongo Abajo, San Antonio Arriba.*

*La ponderación resultante para el PRS, reflejada en el Formulario 2 establecido fue de **4.92***

*Entre las observaciones expresadas tenemos:*

- *Falta divulgación del Proyecto*
- *Continuar con el proyecto.*

**Martes 07 de agosto de 2018. Grupo Poblacional Chiriquí 07.**

*Prestador: E-Soft Medical Consulting*

*Participaron doce auditores sociales representantes de las 20 Comunidades Céntricas de este grupo poblacional para la auditoria social y ocho para el Plan de Responsabilidad Social.*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar la auditoria social: El Copal, Piedra de Candela, Santa Clara, Río Guisado, Bajo Chiriquí, Los Planes, Nueva Deli, Quebrada de Vueltas, Quebrada Llana, Gómez Abajo, Cañas Gordas, Alto Quiel.*

*La ponderación resultante reflejada en el Formulario 2 establecido para para la auditoria social: 9.68 = **4.84***

*Entre las observaciones expresadas tenemos:*

- *Falta de medicamentos*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar el plan de responsabilidad social: El Copal, Piedra de Candela, Santa Clara, Río Guisado, Bajo Chiriquí, Quebrada de Vueltas, Cañas Gordas, Alto Quiel.*

*La ponderación resultante para el PRS, reflejada en el Formulario 2 establecido fue de **4.92***

*Entre las observaciones expresadas tenemos:*

- *Falta de divulgación del Proyecto*
- *Continuidad del Proyecto*

**Lunes 22 de enero de 2018. Grupo Poblacional Chiriquí 19:**

*Prestador: Centro de Salud Gualaca*

*Participaron dos auditores sociales representantes de las Comunidades Céntricas de este grupo poblacional.*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar la auditoria social: Higuierón y Mata Rica.*

*La ponderación resultante reflejada en el Formulario 2 establecido para la auditoria social fue de 10.0 = **5.0***

*Entre las situaciones encontradas a las cuales dieron recomendaciones plasmándolas en el Plan de Acción desarrollado fueron:*

- *El Sub-Centro de Salud está cerrado y no se puede utilizar para la gira*
- *Los anuncios impresos con la fecha de la gira son movidos por algunas personas de la comunidad*

**Martes 30 de enero de 2018. Grupo Poblacional Chiriquí 25**

*Prestador: Centro de Salud Materno Infantil Tolé*

*Participaron cinco auditores sociales representantes de las Comunidades Céntricas de este grupo poblacional.*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar la auditoria social: Tolé, Bella Vista, Tolé Abajo, Tolé Cabecera, Río Tolé.*

*La ponderación resultante reflejada en el Formulario 2 establecido para la auditoria social fue de 8.2= 4.1*

*Entre las situaciones encontradas a las cuales dieron recomendaciones plasmándolas en el Plan de Acción desarrollado fueron:*

- *Falta de comunicación adecuada con la comunidad*
- *La comunidad desconoce los días de gira, inclusive el auditor social*

**Miércoles 31 de enero de 2018. Grupo Poblacional Chiriquí 31:**

*Prestador: Centro de Salud Río Sereno*

*Participaron cuatro auditores sociales representantes de las Comunidades Céntricas de este grupo poblacional.*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar la auditoria social: Pinar del Río, La Unión, Palmarito, Campo Alegre, Monte Lirio.*

*La ponderación resultante reflejada en el Formulario 2 establecido para la auditoria social fue de 9.0= 4.5*

*Entre las situaciones encontradas a las cuales dieron recomendaciones plasmándolas en el Plan de Acción desarrollado fueron:*

- *Falta de medicamentos (presión, diabetes)*
- *Falta de coordinación para mejoras al Sub-Centro de Salud de Montelirio.*
- *Carecen de privacidad en la atención*

**Lunes 29 de enero de 2018. Grupo Poblacional Chiriquí 32**

*Prestador: Centro de Salud San Andrés*



Participaron cuatro auditores sociales representantes de las Comunidades Céntricas de este grupo poblacional.

Comunidades Céntricas representadas para calificar la auditoría social: San Francisco, San Andrés, La Esperanza, San Andrés Centro.

La ponderación resultante reflejada en el Formulario 2 establecido para la auditoría social fue de 10.0= 5.0

Entre las situaciones encontradas a las cuales dieron recomendaciones plasmándolas en el Plan de Acción desarrollado fueron:

- Falta de medicamentos para la atención

**Martes 23 de enero de 2018. (Grupo Poblacional Chiriquí 34 C S San Juan).**

Prestador: Centro de Salud San Juan

Participaron cuatro auditores sociales representantes de las Comunidades Céntricas de este grupo poblacional.

Comunidades Céntricas representadas para calificar la auditoría social: San Juan, La Isleta, Hato San Juan, Cienaguaita.

La ponderación resultante reflejada en el Formulario 2 establecido para la auditoría social fue de 9.5= 4.7

Entre las situaciones encontradas a las cuales dieron recomendaciones plasmándolas en el Plan de Acción desarrollado fueron:

- Falta de medicamentos
- Carecen de acueducto en el Puesto de Salud de Cienaguaita
- Falta mayor promoción de las giras, la asistencia de la comunidad es deficiente

**e. REGIÓN DE SALUD DE DARIÉN:**

Cuenta en este Período 2017 – 2018 con cinco (5) Grupos Poblacionales Extra Institucionales y cinco (5) Grupos Poblacionales de la Red Fija Institucional, uno de los cuales funciona como fusionado conformado por cuatro grupos, 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 de la red fija.

La Reunión Anual de Auditoría Social, se desarrolló el 03 y 04 de diciembre de 2018 en el Salón de Reuniones de la Villa Gubernamental en Metetí. La jornada contó con escasa participación de representantes de la Comisión de Auditoría Social por Grupo Poblacional, Doctor Rayado Selva por la OE: Salud de Todos y el Equipo Conductor Regional representado en esta ocasión por el Doctor Luis Gálvez Coordinador Regional de Auditoría Social.

**03 de diciembre de 2018: Grupo Poblacional Darién 03**

*Prestador: Salud de Todos*

*Grupo Poblacional Darién 03:*

▶ *Ponderación para la AS: 9.6 = 4.8*

*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*

*Ponderación para el PRS: Pendiente*

**03 de diciembre de 2018. Grupo Poblacional Darién 04:**

*Prestador: Salud de Todos.*

▶ *Ponderación: está siendo verificado*

*Observaciones de Mejora:*

- *Enviar Odontólogo*
- *No llevaron doctor en la última ronda*

*Ponderación para el PRS: Pendiente*

**03 de diciembre de 2018: Grupo Poblacional Darién 05**

*Prestador: Salud de Todos.*

▶ *Ponderación: 9.4 = 4.7*

*Observaciones de Mejora:*

- *Enviar Odontólogo*

*Ponderación para el PRS: Pendiente*

**03 de diciembre 2018: Grupo Poblacional Darién 06**

*Prestador: Salud de Todos.*

▶ *Ponderación: 9.5 = 4.75*

*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*

*Ponderación para el PRS: Pendiente*

**Grupo Poblacional Darién 07: 25 de agosto de 2017**

*Prestador: Salud de Todos.*

► **Ponderación: 6.8 = 3.4**

*Observaciones de Mejora:*

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

**REGIÓN DE SALUD DE HERRERA: 13-14 DE JUNIO 2017**

*Cuenta en este Período 2017 – 2018 con dos (2) Grupos Poblacionales Itinerantes Institucionales y dos (2) Grupos Poblacionales de la Red Fija, cuyo Prestador de Servicios es la Región de Salud de Herrera y Centro de Salud de Las Minas y Los Pozos como Institucional.*

*La Reunión Anual de Auditoría Social para la red itinerante, se desarrolló del 15 al 16 de noviembre de 2017 y 29 al 30 de noviembre de 2017 para la red fija, en el Salón de Reuniones de la Región. La jornada contó con la participación de representantes del Comité de Auditoría Social por Grupo Poblacional el Equipo Conductor Regional: Doctora Arlette Luna. Jefa de Provisión de Servicios, Licenciada Zuleika Ruiz. Jefa de Enfermería Regional, Ana Lucía Correa. Secretaria, Licenciada Catalina Espinoza. Coordinadora de Proyecto Regional y Licenciada Elisa Quintero. Coordinadora Regional de Auditoría Social.*

**14 de noviembre de 2018. Grupo Poblacional Herrera 01:**

*Prestador: Región de Salud*

*Participaron trece auditores sociales representantes de las 15 Comunidades Céntricas de este grupo poblacional.*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar la auditoría social: Los Virotales, Loma del Ranchito, Quebrada Del Rosario, Río Abajo y Río Arriba, La Pitaloza, Honda Los Ñopos, La Arenita, Las Mesitas, El Jasmín, Las Matas, El Salitre, Los Peladeros, Llana Arriba.*

*La ponderación resultante reflejada en el Formulario 2 establecido para la auditoría social fue de **9.4 = 4.7***

*Entre las situaciones encontradas a las cuales dieron recomendaciones plasmándolas en el Plan de Acción desarrollado fueron:*

- *Que las recetas entregadas a los pacientes contengan sus datos completos*
- *Incluir más medicamentos. (para los hipertensos).*
- *No dan charlas*

**15 de noviembre-2018. Grupo Poblacional Herrera 02:**

*Prestador: Región de Salud*

*Participaron dieciocho auditores sociales representantes de las 20 Comunidades Céntricas de este grupo poblacional.*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar la auditoría social: Limón del Tijera, Cerro Largo, Entradero del Castillo, El Rascador, Bejucal, Cerro Agudo, La Peña, Boquerón, Filo Llano, Desbarrancada, El Jacinto, El Corotú, El Toro, Rincón Santo, Las Paredes, Río Negro, Los Helechales/SUAY, Los Asientos.*

*La ponderación resultante reflejada en el Formulario 2 establecido para la auditoría social, fue de 9.4 = 4.7*

*Entre las situaciones encontradas a las cuales dieron recomendaciones plasmándolas en el Plan de Acción desarrollado fueron:*

- *Que el Equipo de Salud llegue más temprano*
- *Más medicamentos en la entrega de recetas (acetaminofén, diabetes, resfriado, planificación familiar, colesterol, presión alta.*
- *Que nos apoyen con el acueducto pues tenemos problemas con el agua.*

**06 de noviembre de 2018. Grupo Poblacional Herrera 07 (C S Las Minas):**

*Prestador: Centro de Salud Las Minas*

*Ponderación: 9.68 = 4.84*

*Observaciones de Mejora:*

- *Mejorar la atención por parte de enfermería.*
- *Carecen del servicio de Ginecología y Pediatría*
- *Falta de medicamentos para los hipertensos*
- *Que el Centro de Salud esté más limpio, además de los baños*
- *Falta de cupos para odontología.*

**07 de noviembre de 2018. Grupo Poblacional Herrera 12 (C S Los Pozos):**

*Prestador: Centro de Salud Los Pozos*

*Ponderación: 8.82 = 4.41*

*Observaciones de Mejora:*

- *Mejorar la atención en Registros Médicos, dejando cupos para las personas de más lejos*
- *Falta de medicamento para los hipertensos.*
- *Falta de cordialidad por parte de los funcionarios del C S para los pacientes.*
- *Falta de cupos para personas que viven en áreas de difícil acceso*
- *Que se dé el servicio de laboratorio nuevamente aunque sea una vez a la semana.*

**REGIÓN DE SALUD DE GUNA YALA:**

*Cuenta en este Período 2017 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 WichibHuala, San Ignacio de Tupile, Tubuala, C S de Narganá –Teresa López, CartíSugdua, 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 26 de agosto de 2018 en la comunidad de Corazón de Jesús y para los Grupos Poblacionales de la Red Fija: KY 04 al 17, el día 29 de julio de 2018 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, Licenciada Marisol Arango y Norayda González y representantes de la Comisión de Auditoría Social.

Pendiente Informe de los Grupos Poblacionales Guna Yala 06 y Guna Yala 17 y el desarrollo de la reunión anual 2018..

**26 de agosto de 2018. Grupo Poblacional Kuna 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
- Falta de nutricrema

**29 de julio de 2018: Grupo Poblacional Kuna Yala 04 (P S Achutupo):**

*Ponderación: 9.8 = 4.9*

*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.
- . En la sala de parto hace mucha calor y hay mosquitos

**29 de julio de 2018: Grupo Poblacional Kuna Yala 05 (P S Mamitupo):**

*Ponderación: 10.0= 5.0*

**29 de julio de 2018: Grupo Poblacional Kuna Yala 08 (S C S San Ignacio de Tupile):**

*Ponderación: 10.0 = 5.0*

**29 de julio de 2018: Grupo Poblacional Kuna Yala 09 (S C S Tubualá):**

*Ponderación: 10.0 = 5.0*

**29 de julio de 2018: Grupo Poblacional Kuna Yala 10 (C S Narganá):**

*Ponderación: 10.0 = 5.0*

**29 de julio de 2018: Grupo Poblacional Kuna Yala 11 (C S CartíSugdua):**

*Ponderación: 8.4 = 4.2*

**29 de julio de 2018: Grupo Poblacional Kuna Yala 12 (C S Río Sidra):**

*Ponderación: 10.0 = 5.0*

*Observaciones de Mejora:*

- Mejorar la Infraestructura. En la sala de parto hace mucha calor y hay mosquitos
- Sugieren servicio de odontología

**29 de julio de 2018: Grupo Poblacional Kuna Yala 13 (C S Playón Chico):**

*Ponderación: 10.0 = 5.0*

**29 de julio de 2018: Grupo Poblacional Kuna Yala 14 (C S Ustupu):**

*Ponderación: 10.0 = 5.0*

• *En la sala de parto hace mucho calor y hay mosquitos*

**29 de julio de 2018: Grupo Poblacional Kuna Yala 15 (C S Puerto Obaldía):**

*Ponderación: 10.0 = 5.0*

**29 de julio de 2018: Grupo Poblacional Kuna Yala 16 (H Marbel Iglesias):**

*Ponderación: 10.0 = 5.0*

### **REGIÓN DE SALUD DE LOS SANTOS:**

*Cuenta en este Período 2017 con dos (2) Grupos Poblacionales Institucionales Itinerantes y dos (2) Grupos Poblacionales de la Red Fija Institucional, cuyo Prestador de Servicios es la Región de Salud y Centro de Salud de Guararé (LS 03) y Sabana Grande (L S 09).*

*La Reunión Anual de Auditoría Social para el año de prestación 1017, se desarrolló el 05 y 06 de septiembre de 2018 para la red itinerante, 12 y 13 de septiembre de 2018 para la fija, 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 y el Equipo Conductor Regional: Doctor Ayvar Hernández, Jefe de Provisión de Servicios, Licenciada Dilsa Hernández, Jefa de Promoción de la Salud, Licenciada Mirna Caballero, Licenciada Mónica Solís. Coordinadora Regional de Auditoría Social.*

*Pendiente el desarrollo de la reunión anual de auditoría social para el año 2018.*

**05 de septiembre de 2018. Grupo Poblacional Los Santos 01.**

*Prestador: Región de Salud.*

*Participaron diez auditores sociales representantes de las 27 Comunidades Céntricas de este grupo poblacional para la auditoría social.*

*Comunidades Céntricas representadas: Mogollón, Bombacho, La Mesa, Caña Brava, Bahía Honda, Guerita, Quebrada El Calabazo, Cucula, Espino Amarillo, Corozal.*

*Ponderación para la AS: 9.08 = 4.54*

*Observaciones de Mejora:*

- *No cuentan con la cantidad y variedad suficiente de medicamentos de medicamentos (presión, diabetes)*
- *Niegan la atención médica después de las 10:00 am*
- *Falta de coordinación con la comunidad para las visitas, falta promoción de las giras*
- *Falta de láminas y material educativo para ilustrar a la comunidad sobre cómo prevenir las enfermedades charlas a la comunidad.*

**06 de septiembre de 2018. Grupo Poblacional Los Santos 02.**

*Prestador: Región de Salud.*

*Participaron trece auditores sociales representantes de las 30 Comunidades Céntricas de este grupo poblacional para la auditoria social.*

*Comunidades Céntricas representadas: Quebrada Grande, Bayano, El Ciruelo, El Cortezo, Orio Arriba, Buenos Aires, Río Guera, El Espabeito, Jobero, La Pintada, La Tronosa, El Bebedero, Cañas.*

*Ponderación para la Auditoria Social: 9.36 = **4.68***

*Observaciones de Mejora:*

- *Equipo de salud incompleto en algunas ocasiones*
- *Nombramiento de médico*
- *Atención de encamados por el médico*
- *Falta nutricrema*
- *Falta Set de diagnóstico*
- *Falta de charlas a la comunidad*
- *Promocionar más las giras.*

**20 de septiembre de 2018. Grupo Poblacional Los Santos 03 (C S Guararé)**

*Prestador: Centro de Salud de Guararé.*

*Participaron seis auditores sociales representantes de las Comunidades Céntricas de este grupo poblacional para la auditoria social.*

*Comunidades Céntricas representadas: Santa Isabel, Perales, Albina Grande, La Enea, El Cruce de Sabana Grande.*

*Ponderación: 8.84 = **4.42***

*Observaciones de Mejora:*

- *Falta de cupos para el servicio de Odontología*
- *Falta de cortesía en la atención por parte de algunos funcionarios de enfermería*
- *El médico de Urgencias no se queda hasta las 3:00 pm*
- *Se ha solicitado en reiteradas ocasiones inspecciones en las viviendas por Vectores, sin obtener resultados.*

**21 de septiembre de 2018. Grupo Poblacional Los Santos 09 (C S Sabana Grande).**

*Prestador: Centro de Salud de Sabana Grande.*

*Participaron siete auditores sociales representantes de las 36 Comunidades de este grupo poblacional para la auditoria social.*

*Comunidades Céntricas representadas: Los Chacones, Sabana Grande, La Limona, Guararé Arriba, Llano Abajo, Las Zatras.*

*Ponderación: 9.6 = **4.8***

*Observaciones de Mejora:*

- *Se reflejan cambios favorables en la atención.*
- *Atención a los niños como prioridad aunque lleguen después de las 8:00 am*
- *Escasez de medicamentos*
- *Prestar el servicio de pediatría y ginecología, psicología aunque sea una vez al mes*
- *Que se reactive el servicio de laboratorio en el Centro de Salud.*

**REGIÓN DE SALUD NGABE BUGLE:**

*Cuenta en este Período 2017 – 2018 con catorce (14) Grupos Poblacionales Itinerantes Extra Institucionales, trece (13) Grupos Poblacionales de la Red Fija, cuyos Prestadores de Servicios son: la Organización Externa Liga de la Salud, Consorcio Inter Coast Constructor Inc. /CINAM, SA, IC GROUP y PRODESO para los primeros y la Región de Salud para los últimos de la red fija.*

*La Reunión Anual de Auditoría Social para los Grupos Poblacionales Itinerantes de la costa se desarrolló el 23 de julio y 17 de agosto de 2018, en el INADEH de Chiriquí Grande y para los demás grupos en el Salón de Reuniones del Hospital de San Félix. 07 al 18 de mayo y 24 de julio de 2018. La jornada contó con la participación del Licenciado Roberto Montecer, Coordinador del Proceso de Auditoría Social Regional, Estenia Pinto, Secretaria, Señor Pedro Sánchez, Representantes de la Comisión de Auditoría Social del GP; Representantes de las Oes prestadoras de la CPP y representantes del Comité de Auditoría Social por Grupo Poblacional.*

*La Reunión Anual de Auditoría Social para los Grupos Poblacionales de la Red Fija Institucional se desarrolló en los meses de septiembre y octubre de 2018.*

**10 de mayo de 2018. Grupo Poblacional Ngabe Bugle 01:**

*Prestador: Liga de la Salud.*

*Participaron cinco auditores sociales representantes de las trece Comunidades Céntricas de este grupo poblacional para la auditoría social, cinco aplicaron la encuesta o Formulario de Percepción o Valoración Comunitaria para evaluar la ejecución de las actividades presentadas en el Plan de Responsabilidad Social.*

*Comunidades Céntricas representadas para la auditoría social: Plan de Chorcha la Juventud, Gasparillo, Plan de Chorcha, Cerro Banco, Chorchita,*

*Ponderación para la auditoría social: 9.32 = **4.66***

*Observaciones de Mejora:*

- *Atender por orden de llegada y atiendan a las personas ancianas y enfermos primero*
- *Que atiendan más temprano*
- *Falta más medicamentos, sobre todo los dos últimos días de la gira.*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar el Plan de Responsabilidad Social: Gasparillo, Plan de Chorcha, Cerro Banco, Cerro Sobrino, Alto Caña.*

*Ponderación para el PRS: **4.6***

*Entre las observaciones expresadas tenemos:*

- *Mejoramiento al Puesto de Salud*
- *Mejoras en el acueducto*



**07 de mayo de 2018. Grupo Poblacional Ngabe Bugle 02:**

*Prestador: Liga de la Salud.*

*Participaron seis auditores sociales representantes de las 22 Comunidades Céntricas de este grupo poblacional para la auditoria social y nueve aplicaron la encuesta o Formulario de Percepción o Valoración Comunitaria para evaluar la ejecución de las actividades presentadas en el Plan de Responsabilidad Social.*

*Comunidades Céntricas representadas para la auditoria social: Falda de Patena, Alto Mango, Ají, Camarón, Jengibre, Alto Potrero.*

*Ponderación para la auditoria social: 8.93 = **4.46***

*Observaciones de Mejora:*

- *Se necesita local para la atención*
- *Mejorar el Puesto de Salud*
- *Solicitan un día más de atención*
- *Pagan con la crema el traslado de los materiales para la atención*
- *Los medicamentos no son suficiente*
- *Solicitan servicio de odontología*
- *Las personas que no entienden el español, el equipo no les tiene paciencia y les gritan*
- *Falta acueducto en las comunidades*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar el Plan de Responsabilidad Social: Camarón Arriba, Jengibre, Lajero, Cabecera de Ullama, Cabecera de Hacha, Quebrada Hacha, Escobal, Porotito, Corocito.*

*Ponderación para el Plan de Responsabilidad Social: **4.4***

*Observaciones para el PRS:*

- *Desearían mejoras en el camino*
- *Se necesita techar para la atención de pacientes*

**27 de agosto 2018. Grupo Poblacional Ngabe Bugle 03:**

*Prestador: CINAM*

*Participaron cuatro auditores sociales representantes de las 18 Comunidades Céntricas de este grupo poblacional, y siete aplicaron la encuesta o Formulario de Percepción o Valoración Comunitaria para evaluar la ejecución de las actividades presentadas en el Plan de Responsabilidad Social.*

*Ponderación: 9.7 = **4.85***

*Observaciones de Mejora:*

- *Atender el día completo.*
- *No atendieron a todas las personas que acuden a solicitarlo*
- *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 traer nutricrema para los niños*

- Traer inyección para planificación familiar.

Comunidades Céntricas representadas para calificar el Plan de Responsabilidad Social: Chuve, Boca Remedios, Boca Sagui, Cabecera de Cogollo, Macho de Monte, Nueva Molena, Quebrada Salado.

Ponderación para el Plan de Responsabilidad Social: 4.4

Entre las observaciones expresadas tenemos:

- Construcción de letrinas en la comunidad
- Mejoras al Puesto de Salud

**18 de mayo de 2018. Grupo Poblacional Ngabe Bugle 04:**

Prestador: Liga de la Salud.

Participaron seis auditores sociales representantes de las Comunidades Céntricas de este grupo poblacional, dos de los cuales aplicaron la encuesta o Formulario de Percepción o Valoración Comunitaria para evaluar la ejecución de las actividades presentadas en el Plan de Responsabilidad Social.

Comunidades Céntricas representadas para la auditoría social: Cerro Balsa, Sardina, Cabecera Quebrada Guabo, Alto Molejón, Guayabal, Cerro Gato.

Ponderación para la auditoría social:  $9.23 = 4.6$

Observaciones de Mejora:

- Es mucha la espera para la atención.
- Que no dejen sin atender a las personas mayores
- Necesitan más medicamentos, sobre todo para los hipertensos

Comunidades Céntricas representadas para calificar el Plan de Responsabilidad Social: Cerro Balsa, Sardina, Oma, Alto Molejón, Bajo Grande.

Ponderación para el Plan de Responsabilidad Social: 3.9

Entre las observaciones expresadas tenemos:

- Ayuda para eliminar los murciélagos del Puesto de Salud

**10 de mayo de 2018. Grupo Poblacional Ngabe Bugle 06:**

Prestador: IC. GROUP

Participaron cuatro auditores sociales representante de las doce Comunidades Céntricas de este grupo poblacional para la auditoría social y cinco aplicaron la encuesta o Formulario de Percepción o Valoración Comunitaria para evaluar la ejecución de las actividades presentadas en el Plan de Responsabilidad Social.

Comunidades Céntricas representadas para la auditoría social: Cerro Salitre, Peña Blanca, Cerro Gavilán, Alto Ciénega.

Ponderación:  $9.15 = 4.57$

Observaciones de Mejora:

- Que el equipo llegue completo

## **Proceso de Auditoria Social de la Provisión de Servicios de Salud**

---

- *Solicitan más medicinas (dolor de estómago, hemorroides, sinusitis y otras enfermedades).*
- *Que se organice la construcción de una instalación de salud, el Centro de Salud está muy distante*
- *Demoran mucho para atender, llegan temprano y salen en la tarde o la noche*
- *Solicitan cremas para las embarazadas y niños*
- *Traer suficiente vacunas*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar el Plan de Responsabilidad Social: Peña Blanca, Alto Ciénega, Llano Tugri, Llano Venado, Agua de Salud.*

*Ponderación para el Plan de Responsabilidad Social: 3.2*

*Entre las observaciones expresadas tenemos:*

- *Capacitar mejor a la comunidad para tener conocimiento sobre los proyectos*
- *Sugieren mejoras a la toma de agua y al Puesto de Salud*

**08 de mayo de 2018. Grupo Poblacional Ngabe Bugle 08:**

*Prestador: PRODESO*

*Participaron siete auditores sociales representantes de las 17 Comunidades Céntricas de este grupo poblacional y siete aplicaron la encuesta o Formulario de Percepción o Valoración*

*Comunidades Céntricas representadas para la auditoria social: Quebrada Carrizo, Quebrada Plato, Cerro Ceniza, Alto Cañazas, Cerro Ortiga, Cabecera Cerro Puerco, Cerro Puerco Abajo.*

*Ponderación: 7.94 = 3.97*

*Observaciones de Mejora:*

- *Solicitan más medicamentos.*
- *Que los medicamentos que entregan sean rotulados*
- *Que traten bien a las familias, el trato del médico no es el adecuado*
- *Falta de cremas y nutricrema para los niños*
- *No dan charlas*
- *Que cumplan con las 8 horas de atención*
- *No entregan ni explican los resultados del PAP*
- *No atienden a todos los pacientes por falta de medicamentos*

*Comunidades para evaluar la ejecución de las actividades presentadas en el Plan de Responsabilidad Social: Quebrada Plata, Cerro Ceniza, Cerro Ortiga, Cabecera Cerro Puerco, Cerro Banco, Quebrada Arena, Palma Gira.*

*Ponderación para el Plan de Responsabilidad Social: 3.8*

*Entre las observaciones expresadas tenemos:*

- *Más coordinación con la comunidad para los proyectos*
- *Sugieren apoyo para mejorar la carretera*
- *Sugieren un tanque de abastecimiento de agua para la comunidad*

**08 de mayo de 2018. Grupo Poblacional Ngabe Bugle 10:**

*Prestador: PRODESO*

Participaron tres auditores sociales representantes de las ocho Comunidades Céntricas de este grupo poblacional y tres aplicaron la encuesta o Formulario de Percepción o Valoración Comunitaria para evaluar la ejecución de las actividades presentadas en el Plan de Responsabilidad Social.

Comunidades Céntricas representadas para la auditoría social: Bajo Fonseca, Tebujo, Tebujo abajo

Ponderación para la auditoría social:  $8.2 = 4.1$

Observaciones de Mejora:

- Que atiendan bien a los pacientes, sin ofender, sin demora (llegan temprano, pero comienzan la atención a las 11:00 am)
- Llevar suficientes medicamentos para los días de atención, no les alcanza
- Que no le den los medicamentos en un cartucho a la mamá para que comparta con toda la familia
- En todo el período el equipo de salud no ha llegado completo
- Coordinar con los líderes de las comunidades para acondicionar el acueducto, necesitan agua bebible.

Comunidades para evaluar la ejecución de las actividades presentadas en el Plan de Responsabilidad Social: Bajo Fonseca, Tebujo, Cerro Cacicón.

Ponderación para el Plan de Responsabilidad Social: **3.6**

Entre las observaciones expresadas tenemos:

- Sugieren otro tipo de proyecto, solamente han dado charlas sobre violencia doméstica
- Recomiendan mejor comunicación con la comunidad y proyectos de mejora al ambiente

**09 de mayo de 2018. Grupo Poblacional Ngabe Bugle 11:**

Prestador: PRODESO

Participaron cuatro auditores sociales representantes de las 17 Comunidades Céntricas de este grupo poblacional y siete aplicaron la encuesta o Formulario de Percepción o Valoración Comunitaria para evaluar la ejecución de las actividades presentadas en el Plan de Responsabilidad Social.

Comunidades Céntricas representadas para la auditoría social: Cerro Galindo, Cerro Maíz, Alto Algarrobo, Cerro Vaca.

Ponderación para la auditoría social:  $9.45 = 4.72$

Observaciones de Mejora:

- La gira llega muy tarde.
- La comunidad espera todo el día y no son atendidos
- Los medicamentos son muy poquitos, no alcanzan
- No hay vacunas
- Solicitan mejorar el lugar de la atención

Comunidades Céntricas representadas para calificar el Plan de Responsabilidad Social: Cerro Galindo, Cerro Maíz, Alto Algarrobo, Cerro Vaca, Sitio Prado, Buenos Aires, Cerro Papaya, Macano.

Ponderación para el Plan de Responsabilidad Social: **4.0**

Entre las observaciones expresadas tenemos:

- *La comunidad espera se continúe con proyectos como siembra de guineo y que les faciliten semillas y herramientas para plantar*

**09 de mayo de 2018. Grupo Poblacional Ngabe Bugle 12:**

*Prestador: PRODESO*

*Participaron cinco auditores sociales representantes de las 13 Comunidades Céntricas de este grupo poblacional y siete aplicaron la encuesta o Formulario de Percepción o Valoración Comunitaria para evaluar la ejecución de las actividades presentadas en el Plan de Responsabilidad Social.*

*Comunidades Céntricas representadas para la auditoria social: Maíz Tostado, Alto Camarón, Calabazal, Tolay, Alto Salitre.*

*Ponderación para la auditoria Social: 9.48 = 4.74*

*Observaciones de Mejora:*

- *Solicitan se les tome muestra de sangre para laboratorio*
- *Los medicamentos que entregan no son rotulados*
- *Solicitan charlas de saneamiento ambiental*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar el Plan de Responsabilidad Social: Maíz Tostado, Alto Camarón, Calabazal, Hato Corotú, Boca Candela, Potrero de Palma, Quebrada Zapote, Cerro San Miguel.*

*Ponderación para el Plan de Responsabilidad Social: 4.6*

Entre las observaciones expresadas tenemos:

- *Solicitan proyecto de letrinas*
- *Mejoras a la fuente de agua*

**17 de agosto de 2018. Grupo Poblacional Ngabe Bugle 14:**

*Prestador: CINAM*

*Participaron siete auditores sociales representantes de las 22 Comunidades Céntricas de este grupo poblacional en la auditoria social y nueve aplicaron la encuesta o Formulario de Percepción o Valoración Comunitaria para evaluar la ejecución de las actividades presentadas en el Plan de Responsabilidad Social.*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar la auditoria social: Playa Verde, Punta Sirain, Charllol, Playa Lorenzo, Punta Gallinazo, Playa Roja, Río Caña,*

*Ponderación para la auditoria social: 9.8 = 4.9*

*Observaciones de Mejora:*

- *Que avisen con tiempo el día de la gira*
- *Solicitan apoyo para mejorar las condiciones del lugar de atención*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar el Plan de Responsabilidad Social: Bucori, Bahía Grande, Patinky o Cayo Patterson, Punta Sirain, Tabebiti o Nibiti,, Playa Lorenzo, Playa Roja, Río Caña, Pantan o Boca de Río Caña.*

► **Ponderación para el Plan de Responsabilidad Social: 5.0**

*Entre las observaciones presentadas:*

- *Solicitan proyecto de letrinas y acueducto*

**17 de agosto de 2018. Grupo Poblacional NgabeBugle19:**

*Prestador: IC GROUP*

*Participaron nueve auditores sociales representantes de las 17 Comunidades Céntricas de este grupo poblacional para la auditoria social y siete aplicaron la encuesta o Formulario de Percepción o Valoración Comunitaria para evaluar la ejecución de las actividades presentadas en el Plan de Responsabilidad Social.*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar la auditoria social: Quebrada Negra, Cremante, Agua de Salud, Mununi N. 3, Punta Piña, Quebrada Hacha, Mironi, Manchuila, Madote,*

*Ponderación para la auditoria social: 9.0 = 4.5*

*Observaciones de Mejora:*

- *Que la atención sea con horario completo*
- *Falta más medicamentos para desnutrición, parásitos, fiebre.*
- *Llevar bálsamo, jabón, crema*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar el Plan de Responsabilidad Social: Quebrada Negra, Cremante, Agua de Salud, Manchuila, Mayo, Piedra Roja, Tolothe.*

*Ponderación para el Plan de Responsabilidad Social: 4.4*

*Observaciones:*

- *Les urge mucho apoyo, sobre todo aunque sea un Puesto de Salud*

**23 de julio de 2018. Grupo Poblacional Ngabe Bugle 20:**

*Prestador: CINAM*

*Participaron cinco auditores sociales representantes de las 20 Comunidades Céntricas de este grupo poblacional para la auditoria social y ocho aplicaron la encuesta o Formulario de Percepción o Valoración Comunitaria para evaluar la ejecución de las actividades presentadas en el Plan de Responsabilidad Social.*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar la auditoria social: Cilico Creeck, Guarumito, El Norteño, Santa Marta, El Valle Abajo,*

*Ponderación para la auditoria social: 8.92 = 4.4,*

*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, esperan demasiado para ser atendidos*
- *Falta de medicamentos*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar el Plan de Responsabilidad Social: Cilico Creeck, Guarumito, El Norteño, Los Molejones, Santa Marta, Altos del Valle, Pueblo Nuevo, Nueva Estrella Arriba.*

*Ponderación para el Plan de Responsabilidad Social: 4.7*

*Entre las observaciones expresadas tenemos:*

- *Se recomienda que el equipo de salud se ponga de acuerdo con toda la comunidad y las autoridades para continuar realizando proyectos que beneficien*

**23 de julio de 2018. Grupo Poblacional Ngabe Bugle 21:**

*Prestador: IC GROUP*

*Participaron cinco auditores sociales representantes de las 32 Comunidades Céntricas de este grupo poblacional para la auditoria social y trece aplicaron la encuesta o Formulario de Percepción o Valoración Comunitaria para evaluar la ejecución de las actividades presentadas en el Plan de Responsabilidad Social.*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar la auditoria social: Cerro Ñeque, Coclesito, Quebrada Tula, Chalite, Quebrada Tigra.*

*Ponderación para la auditoria social: 8.24 = 4.1*

*Observaciones de Mejora para la auditoria social:*

- *No se atiende a toda la población que lo solicita, solamente atienden hasta las 2:00 pm.*
- *No entregan los resultados del PAP*
- *“En la última visita, llegaron a la atención a las 5:00 pm y atendieron hasta las 12:00 pm. atendieron”*
- *No dan charlas*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar el Plan de Responsabilidad Social: Cerro Ñeque Dudori, Santa Marta, Quebrada Cayuco o Sambos, Qda Cayuco Arriba, Centro Daira, Guabal, QdaJuri, Bahia Ballena, Qda Pavón, Pueblo Mesa, Centro Daira N 2, Montelirio.*

*Ponderación para el Plan de Responsabilidad Social: 4.7*

*Entre las observaciones expresadas tenemos:*

- *Sugieren continuar con los proyectos en beneficio de la comunidad*
- *Necesitan mejoras en la toma de agua y construcción de letrinas*

**10 de mayo de 2018. Grupo Poblacional Ngabe Bugle 24:**

*Prestador: CINAM*

*Participaron once auditores sociales representantes de las 27 Comunidades Céntricas de este grupo poblacional para la auditoria social y 11 aplicaron la encuesta o Formulario de Percepción o Valoración Comunitaria para evaluar la ejecución de las actividades presentadas en el Plan de Responsabilidad Social.*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar la auditoria social: Palo Verde, Batata, Tigre N 2, El Peñón, San Antonio, Alto de Jesús, Virigua Centro, Llano Bonito, Guacamaya, Piedra Grande, Caña Blanca.*

*Ponderación para la auditoria social: de 7.8= 3.9*

*Observaciones de Mejora:*

- *El Equipo de Salud no llega completo (falta el medico)*
- *No avisan con la fecha de la gira*
- *Llegar más temprano. Los días que llegan a la atención solo atienden un rato porque llegan tarde*
- *Falta de medicamentos en cantidades suficientes*
- *No dan charlas*
- *Aparece información del expediente de otro paciente, se confunden*
- *No llevan vacunas suficientes*
- *No entregan los resultados del PAP*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar el Plan de Responsabilidad Social: Palo Verde, San Antonio, Alto de Jesús, El Cope, El Naranjal, Quebrada Mojarra, El Jacinto, El Murciélagos, El Papayal, Los Guarumos, El Macano.*

*Ponderación para el Plan de Responsabilidad Social: 4.9*

*Observaciones:*

- *Que toda actividad que se promueva debe divulgarse más amplio*
- *Que den más seguimiento a los proyectos de acueducto y nutrición*

**13 de diciembre de 2016. Grupo Poblacional Ngabe Bugle 26. P S Chichica:**

*Prestador: Puesto de Salud de Chichica*

*Ponderación: 7.6 = 3.8*

*Observaciones de Mejora:*

- *No avisan con tiempo el día de la gira*
- *No rotulan los medicamentos que entregan a los pacientes*
- *No llevan suficiente medicamentos*
- *No dan charlas*
- *Los pacientes madrugan y no son atendidos*
- *El Equipo de Salud no cumple con los días de atención*
- *El técnico de saneamiento ambiental debe visitar las casas*

**13 de diciembre de 2016. Grupo Poblacional Ngabe Bugle 27. S C de Salud Alto Caballero:**

*Prestador: Sub-Centro de Salud Alto Caballero*

*Ponderación: 7.0 = 3.5*

*Observaciones de Mejora:*

- *Avisar con tiempo el día de la gira a la comunidad*
- *No rotulan los medicamentos que entregan a los pacientes*
- *No llevan suficiente medicamentos*
- *No dan charlas*
- *Los pacientes madrugan y no son atendidos*
- *El médico llega a las 9:00 de la mañana*



**20 de diciembre de 2016. Grupo Poblacional Ngabe Bugle 28 S C S Cerro Iglesias.:**

*Prestador: Sub-Centro de Salud Cerro Iglesias*

*Ponderación: 8.2 = 4.1*

*Observaciones de Mejora:*

- *Solicitan más personal, el Equipo no llega completo*
- *Que el médico llegue a tiempo a la instalación.*
- *Falta de medicamentos en cantidades suficientes*
- *Cumplir con la atención a toda la población*
- *El Equipo llega tarde y se va temprano*
- *Solicitan entreguen los resultados del PAP*

**07 de diciembre de 2016. Grupo Poblacional Ngabe Bugle 29. Centro de Salud de Bisira:**

*Prestador: Centro de Salud de Bisira*

*Ponderación: 9.0 = 4.5*

*Observaciones de Mejora:*

- *Se necesita la ampliación del Centro de Salud de Bisira*
- *Falta de medicamentos en cantidades suficientes*
- *Falta personal para el equipo de salud*
- *Mejorar el abastecimiento de agua y energía eléctrica.*

**06 de diciembre de 2016. Grupo Poblacional Ngabe Bugle 30. Centro de Salud Boca de Río Chiriquí:**

*Prestador: Centro de Salud Boca de Río Chiriquí.*

*Ponderación: 9.0 = 4.5*

*Observaciones de Mejora:*

- *Se han presentado diferencias entre la enfermera y la docente de la escuela*
- *Después de las 10:00 am, no hay cupos, llegan tarde y se van temprano*
- *No traen medicamentos*

**21 de diciembre de 2016. Grupo Poblacional Ngabe Bugle 31. Centro de Salud Buenos Aires:**

*Prestador: Centro de Salud Buenos Aires*

*Ponderación: 8.5 = 4.25*

*Observaciones de Mejora:*

- *Falta de medicamentos, llevan solamente vacunas*
- *Solicitan que vaya un médico a la atención*

**20 de diciembre de 2016. Grupo Poblacional Ngabe Bugle 32. Centro de Salud Hato Chami:**

*Prestador: Centro de Salud Hato Chami*

*Ponderación: 8.4 = 4.2*

*Observaciones de Mejora:*

- *No se da charlas, solicitan den chalas sobre el manejo de la basura*
- *Más medicamentos*
- *No se atiende a toda la población*
- *Las personas de la tercera edad no son atendidas*
- *Se necesita comunicación, la gira no ha ido a Cerro Pita*

**22 de diciembre de 2016. Grupo Poblacional Ngabe Bugle 33. Centro de Salud July:**

*Prestador: Centro de Salud July*

*Ponderación: 9.2 = 4.6*

*Observaciones de Mejora:*

- *Falta de medicamentos en cantidades suficientes*
- *Solicitan mejor trato del médico hacia los pacientes*
- *No atienden a toda la población que lo solicita*
- *Solicitan mejoras al Centro de Salud*

**07 de diciembre de 2016. Grupo Poblacional Ngabe Bugle 34. Centro de Salud de Kankintu:**

*Prestador: Centro de Salud Kankintu*

*Ponderación: 8.8 = 4.4*

*Observaciones de Mejora:*

- *Solicitan mejorar la atención a los pacientes*
- *Se demoran para la atención.*
- *Falta de medicamentos en cantidades suficientes*
- *Falta transporte para el traslado de pacientes*
- *Mejorar la atención en odontología, solamente sacan muelas*

**07 de diciembre de 2016. Grupo Poblacional Ngabe Bugle 35. Centro de Salud Kusapin:**

*Prestador: Centro de Salud Kusapin*

*Ponderación: 9.2 = 4.6*

*Observaciones de Mejora:*

- *Que atiendan a toda la población, solamente atienden niños y embarazadas*
- *El Doctor tiene que mejorar el trato a las personas*
- *Falta de vacunas y medicamentos*
- *El puesto de salud está en malas condiciones de estructura*

**06 de diciembre de 2016. Grupo Poblacional Ngabe Bugle 36. Centro de Salud Llano Ñopo:**

*Prestador: Centro de Salud Llano Ñopo*

*Ponderación: 9.0 = 4.5*

*Observaciones de Mejora:*

- *El Equipo no llega completo*
- *Se requiere que mejore la comunicación de la gira*
- *No avisan con tiempo la gira*
- *Llegan tarde y se van temprano*
- *Solamente dan 15 cupos*

- *No llevan vacunas para adultos mayores*

**13 de diciembre de 2016. Grupo Poblacional Ngabe Bugle 37. Centro de Salud Santa Catalina**

*Prestador: Centro de Salud Santa Catalina*

*Ponderación: 6.76 = 3.38*

*Observaciones de Mejora:*

- *Que avisen con tiempo el día de la gira*
- *Llegar con el personal completo*
- *El personal del Centro de Salud no es cortes con los pacientes*
- *Falta más medicamentos*
- *Que den las charlas.*
- *Se quedan personas sin atención*

**13 de diciembre de 2016. Grupo Poblacional Ngabe Bugle 38: CS Soloy**

*Prestador: Centro de Salud Soloy*

*Ponderación: 5.1 = 2.55*

*Observaciones de Mejora:*

- *Se quedan personas sin atender*
- *Solicitan charlas en las giras*
- *No se cumplen los días de atención*
- *Solicitan que las giras se den en la misma comunidad.*
- *Este año no se realizaron giras completas, solo la enfermera visita algunas casas donde hay niños*
- *En el Centro de Salud el personal de estadística y el médico tratan mal a los pacientes*

**REGIÓN DE SALUD DE PANAMÁ ESTE:**

*Cuenta en este Período 2017 – 2018 con dos (2) Grupos Poblacionales Extra Institucionales y un (1) Grupo Poblacional de la Red Fija, cuyo Prestador de Servicios es la Organización Externa Salud de Todos, además del Puesto de Salud Akua Yala, bajo la responsabilidad Institucional.*

*La Reunión Anual de Auditoría Social para el Grupo de la Red Fija Institucional el 21 de febrero de 2018 y para los Grupos Poblacionales Extra institucionales, se desarrolló el 01 y 02 de agosto de 2018 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: Doctora Mónica Ayus y representantes de la Comisión de Auditoría Social por Grupo Poblacional.*

**01 de agosto de 2018. Grupo Poblacional Panamá Este 02:**

*Prestador: Fomento e Inversión Social.*

*Participaron diez auditores sociales representantes de las 30 Comunidades Céntricas de este grupo poblacional y 12 aplicaron la encuesta o Formulario de Percepción o Valoración Comunitaria para evaluar la ejecución de las actividades presentadas en el Plan de Responsabilidad Social. De mutuo*

*acuerdo por las condiciones del tiempo y la no accesibilidad de la comunidad Agua Fría no se tomó en cuenta para la evaluación.*

*Comunidades Céntricas representadas para la auditoria social: Casaya, La Guinea, Las Lajitas, El Valle, La Ensenada, Llano Cartí, Ambroya, Pedro González, Ipetí Emberá, La Esmeralda.*

*Ponderación para la auditoria social: 9.2 = 4.6*

*Observaciones de Mejora:*

- *Que traigan medicamentos suficiente, sobre todo para la hipertensión*
- *Buscar un lugar fijo para la atención*
- *Que avisen con tiempo el día de la gira.*
- *No se dan charlas*
- *Solicitan servicio de odontología y nutrición*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar el Plan de Responsabilidad Social: Ambroya, Catrigandí, Pedro González, Saboga, La Esmeralda, Loma Bonita, Palo Seco, Picandicito, Pueblo Nuevo N 2, Río Playita o Río Pavita, Villa del Carmen o la Playita.*

*Ponderación para el Plan de Responsabilidad Social: 3.66*

*Entre las observaciones expresadas tenemos:*

- *Que realicen más proyectos*
- *Falta de comunicación entre el equipo y la comunidad*
- *Necesitan Mejoramiento del acueducto y tuberías*

**02 de agosto de 2018. Grupo Poblacional Panamá Este 03:**

*Prestador: Fomento e Inversión Social.*

*Participaron siete auditores sociales representantes de las 23 Comunidades Céntricas de este grupo poblacional para la auditoria social y debieron participar nueve en la aplicación de la encuesta o Formulario de Percepción o Valoración Comunitaria para evaluar la ejecución de las actividades presentadas en el Plan de Responsabilidad Social.*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar la auditoria social: Río Hondo, El Hato, Río Lagarto, Gonzalo Vásquez, Río Platanares, Torín, El Tigre Abajo.*

*Ponderación para la auditoria social: 8.37 = 4.18*

*Observaciones de Mejora:*

- *Falta de más medicamentos. Dicen que no les alcanzan*
- *Que rotulen los medicamentos*
- *El Técnico de Salud que visite las casas y los oriente en saneamiento*
- *Que se lleven vacunas*
- *No dan charlas*
- *Avisar con tiempo la gira*
- *Que cumplan con el horario, se van temprano*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar el Plan de Responsabilidad Social: Majé, Pueblo Nuevo, Martinambo Abajo, Unión Herrerana, San Buena Aventura, Río Platanares, Marco o Río Marco,*

*Trinidad, El Tigre Abajo. El puntaje final asignado por la Comisión, para el Plan de Responsabilidad Social de este grupo fue de 3.5, tal como se refleja en el Formulario 2, con el 44.4% de encuestas aplicadas en el 40% de las Comunidades Céntricas de responsabilidad a causa de la imposibilidad regional de cumplir con el 100% por la inaccesibilidad de las comunidades y la temporada lluviosa.*

*Ponderación para el Plan de Responsabilidad Social: 3.5*

**21 de febrero de 2018. Grupo Poblacional Panamá Este 09 (P S Akua Yala):**

*Participaron siete auditores sociales representantes de las 23 Comunidades Céntricas de este grupo poblacional para la auditoría social.*

*Ponderación: 8.65 = 4.3*

*Observaciones de Mejora:*

- *Avisar la gira con nota a la comunidad y tiempo anticipado*
- *Quiere que vallan más médicos*
- *El equipo no va completo*
- *Que den charlas*
- *Solicitan Odontólogo y Pediatría*
- *Que lleven más medicamentos para la presión*

**REGIÓN DE SALUD PANAMÁ OESTE:**

*Cuenta en este Período 2017 – 2018 con dos (2) Grupos Poblacionales Extra Institucionales y cuatro (4) Grupos Poblacionales Itinerantes Institucionales y cinco de la Red Fija Institucional, cuyo Prestador de Servicios es la Organización Externa Fomento e Inversión Social para los dos primeros y la Región de Salud para cuatro siguientes, además de los Centros de Salud de Bejuco, Nuevo Chorrillo y Rosa Tazón de Chame para los cinco últimos.*

*Al momento de concluir este informe, están pendientes de resultados los Grupos Institucionales Itinerantes y de la Red Fija. La reunión anual de auditoría ha sido reprogramada para diciembre 2018 y/o febrero 2019.*

**Grupo Poblacional Panamá Oeste 01:**

*Prestador: Fomento e Inversión Social*

*Participaron seis auditores sociales representantes de las Comunidades Céntricas de este grupo poblacional para la auditoría social y cuatro aplicaron la encuesta o Formulario de Percepción o Valoración Comunitaria para evaluar la ejecución de las actividades presentadas en el Plan de Responsabilidad Social.*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar la auditoría social: Altos de Howard, Altos de Valle del Sol, Las Nubes, La Cascada, Valle del Sol Centro y Booyala.*

*Ponderación para la auditoría social: 8.16 = 4.08*

*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

*Comunidades Céntricas representadas para calificar el Plan de Responsabilidad Social: Alto Valle del Sol, Altos de Howard, La Cascada, y BOOYALITO.*

*Ponderación para el Plan de Responsabilidad Social: 4.5*

*Entre las observaciones expresadas tenemos:*

- Se necesita más orientación sobre cómo cuidar el medio ambiente
- Nos gustaría un proyecto sobre reciclaje de desechos

#### **Grupo Poblacional Panamá Oeste 02:**

*Prestador: Fomento e Inversión Social*

*Participaron seis auditores sociales representantes de las Comunidades Céntricas de este grupo poblacional, tres de los cuales aplicaron la encuesta o Formulario de Percepción o Valoración Comunitaria para evaluar la ejecución de las actividades presentadas en el Plan de Responsabilidad Social.*

*Ponderación de la auditoría social: 8.4 = 4.5*

*Entre las observaciones expresadas tenemos:*

- Falta de más medicamentos variados (problemas de la piel, piojos, planificación familiar, vacunas, presión, diabetes).
- Que el equipo pudiera hacer los exámenes de laboratorio
- Cuando le hacen el PAP a las pacientes deben entregarle los resultados
- Que den charlas a los padres de cómo tratar a los niños
- No acude el equipo completo a la atención
- No hacen visita domiciliaria

*Comunidades Céntricas representadas para calificar el Plan de Responsabilidad Social: Nueva Jerusalén, La Alameda y Nueva Luz.*

*Ponderación para el Plan de Responsabilidad Social: 5.0*

*Entre las observaciones expresadas tenemos:*

- Más comunicación con la comunidad para proyectos

#### **K. REGIÓN DE SALUD DE VERAGUAS:**

*Cuenta en este Período 2017 – 2018 con nueve (9) Grupos Poblacionales Itinerantes y dos (2) Grupos Poblacionales de la Red Fija Institucional, cuyo Prestador de Servicios para los primeros son las Organizaciones Externas AXA ASSISTANCE, APASAN y 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 los Grupos Poblacionales de la Red Fija ha sido desarrollada el lunes 11 y 12 de septiembre de 2018 y para la Red Itinerante la última reprogramación se fijó del 29-30 -31 de octubre y 1 -2 de noviembre 2018, en el Salón de Reuniones de ANSEC - Veraguas.*

**01 de noviembre de 2018. Grupo Poblacional Veraguas 01:**

*Prestador: AXA ASSISTANCE PANAMA*

*Participaron catorce auditores sociales representantes de las 18 de las 20 Comunidades Céntricas de este grupo poblacional, tres a la auditoria social y once aplicaron la encuesta o Formulario de Percepción o Valoración Comunitaria para evaluar la ejecución de las actividades presentadas en el Plan de Responsabilidad Social.*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar la auditoria social: Alto El Carmen, Gatún y Gatuncito.*

▶ **Ponderación para la auditoria social: 10.0 = 5.0**

*Entre las Observaciones tenemos:*

- *Están satisfechos con la atención*
- *Continuar apoyando y mejorando la salud de la comunidad*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar el Plan de Responsabilidad Social: Alto El Carmen, Banquillo, Los Llanos, Palmarito, Alto de Valle Alegre, Gatuncito, Gatú, Las Honduras, San José, Pescara, El Común, Guácimo y Loma Llana.*

**Ponderación para el Plan de Responsabilidad Social: 5.0**

*Observaciones presentadas:*

- *Que continúen realizando proyectos*

**29 de octubre de 2018. Grupo Poblacional Veraguas 02:**

*Prestador: APASAN*

*Participaron ocho auditores sociales representantes de las 20 Comunidades Céntricas de este grupo poblacional para la auditoria social y cinco aplicaron la encuesta o Formulario de Percepción o Valoración Comunitaria para evaluar la ejecución de las actividades presentadas en el Plan de Responsabilidad Social.*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar la auditoria Social: Río Bejuco, Guabal, Alto Ortiga, Caloveborita, Belencillo, San José y San Antonio.*

▶ **Ponderación para la auditoria social: 8.9 = 4.45**

*Observaciones de Mejora:*

- *Falta mejorar el traslado de vacunas, las que llevan se deterioran y se quedan sin vacunar*
- *No dan charlas*
- *No realizan inspecciones a las casas*
- *Que mejore la escases de medicamentos*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar el Plan de Responsabilidad Social: Peña Blanca, Estero Salado, Santiaguito, Los Castillos, Quebrada Empalizada.*

**Ponderación para el Plan de Responsabilidad Social: 4.4**

*Entre las observaciones expresadas tenemos:*

- *Falta de comunicación para los proyectos*

**01 de noviembre de 2018: Grupo Poblacional Veraguas 03:**

*Prestador: AXA ASSISTANCE PANAMA*

*Participaron cuatro auditores sociales representantes de las Comunidades Céntricas de este grupo poblacional para la auditoria social y once aplicaron la encuesta o Formulario de Percepción o Valoración Comunitaria para evaluar la ejecución de las actividades presentadas en el Plan de Responsabilidad Social.*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar la auditoria Social: El Coco, Tara, Mata Oscura y Bajo Grande.*

*Ponderación para la auditoria social: 10.0 = 5.0*

*Observaciones de Mejora:*

- *Que mejore la falta de medicamentos para hipertensos*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar el Plan de Responsabilidad Social: Bajo Grande, Mata Oscura, Flores, Furniales, Cascagilloso, Cacao, Varadero, Paraiso, Tara, Coco, El Barrito.*

*Ponderación para el Plan de Responsabilidad Social: 5.0*

*Entre las Observaciones sobresalen:*

- *Necesitan un comedor escolar*
- *El Equipo de Salud debe comunicar mejor los proyectos*

**30 de octubre de 2018. Grupo Poblacional Veraguas 04:**

*Prestador: APASAN*

*Participaron seis auditores sociales representantes de las Comunidades Céntricas de este grupo poblacional para la auditoria social y seis aplicaron la encuesta o Formulario de Percepción o Valoración Comunitaria para evaluar la ejecución de las actividades presentadas en el Plan de Responsabilidad Social.*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar la Auditoria Social: Aguacatal, Piedras Gordas, El Peñón, Los Hatillos, Barnizal y Carabalí.*

*Ponderación para la auditoria social: 9.2 = 4.6*

*Observaciones de Mejora:*

- *Que rotulen los medicamentos que entregan*
- *No llevan medicamentos para la presión*
- *Que den charlas*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar el Plan de Responsabilidad Social: Aguacatal, Los Hatillos, Chorrillo, Chorrillito, Calabacito, Llano Grande.*

*Ponderación para el Plan de Responsabilidad Social: 4.9*



Entre las recomendaciones tenemos:

- *No hacen reunión con la comunidad para definir el proyecto a desarrollar*

**02 de noviembre de 2018. Grupo Poblacional Veraguas 05:**

*Prestador: AXA ASSISTANCE PANAMA*

*Participaron dos auditores sociales representantes de las Comunidades Céntricas de este grupo poblacional para la auditoría social y nueve aplicaron la encuesta o Formulario de Percepción o Valoración Comunitaria para evaluar la ejecución de las actividades presentadas en el Plan de Responsabilidad Social.*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar la auditoría Social: El Poste y Aromillo.*

*Ponderación para la auditoría social: 10.0 = 5.0*

*Observaciones de Mejora:*

- *Que lleven medicamentos para el azúcar*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar el Plan de Responsabilidad Social :Alto de los Pajaritos, Los Pilonos, La Lima, El Limón, San Juan, El Común, Pan de Azúcar, Guabal Saliente, Las Lajillas.*

*Ponderación para el Plan de Responsabilidad Social: 5.0*

Entre las recomendaciones tenemos:

- *Realizar reuniones con la comunidad*
- *Proyecto de agua*

**02 de noviembre de 2018. Grupo Poblacional Veraguas 06:**

*Prestador: AXA ASSISTANCE PANAMA*

*Participaron cuatro auditores sociales representantes de las Comunidades Céntricas de este grupo poblacional para la auditoría social y once aplicaron la encuesta o Formulario de Percepción o Valoración Comunitaria para evaluar la ejecución de las actividades presentadas en el Plan de Responsabilidad Social.*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar la auditoría Social: Bocle, Río Piedra, El Picador, Monte Grande.*

*Ponderación para la auditoría social: 9.8 = 4.9*

*Observaciones de Mejora:*

- *Que sigan llegando a las giras, están satisfechos con el equipo*
- *Llevar medicamentos suficientes para la presión*
- *Levar para planificación familiar*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar el Plan de Responsabilidad Social: Río Piedra, Monte Grande, El Picador, Piedra de Amolar, La Mata, Piedra de Agua, Campana, La Purísima, Cerro de Plata, La Concepción y Buena Vista.*

*Ponderación para el Plan de Responsabilidad Social: 4.9*  
*Sin observaciones.*

**29 de octubre de 2018. Grupo Poblacional Veraguas 07:**

*Prestador: APASAN*

*Participaron dos auditores sociales representantes de las Comunidades Céntricas de este grupo poblacional para la auditoría social y once aplicaron la encuesta o Formulario de Percepción o Valoración Comunitaria para evaluar la ejecución de las actividades presentadas en el Plan de Responsabilidad Social.*

*Comunidades Céntricas representadas para la auditoría Social: La Bonia y Los Ruises.*

*Ponderación para la auditoría social: 9.6 = 4.8*

*Observaciones de Mejora:*

- *Continuar las giras, la atención es buena*
- *Llevar suficiente medicamentos para el resfriado*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar el Plan de Responsabilidad Social: Subi, El Higo, Piedra Hincada, Charco Negro, Alto Palo Verde, El Cobrizo, La Misericordia, Los Guarumos, El Juan, El Perú y San José.*

*Ponderación para el Plan de Responsabilidad Social: 5.0*

**02 de noviembre de 2018: Grupo Poblacional Veraguas 08:**

*Prestador: AXA ASSISTANCE PANAMA*

*Participaron dos auditores sociales representantes de las Comunidades Céntricas de este grupo poblacional para la auditoría social y once aplicaron la encuesta o Formulario de Percepción o Valoración Comunitaria para evaluar la ejecución de las actividades presentadas en el Plan de Responsabilidad Social.*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar la Auditoría Social: Cerro Negro y Mata Redonda.*

*Ponderación para la auditoría social: 10.0 = 5.0*

*Observaciones de Mejora:*

- *Están satisfechos con la atención*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar el Plan de Responsabilidad Social: Cerro Negro, Mata Redonda, Peña Blanca, Caimito, El Gorgojo, Lovaina, El Mamey, El Guayabo, Campana, Espavecito y Ratones.*

*Ponderación para el Plan de Responsabilidad Social: 5.0*

*Sin observaciones.*

**31 de octubre de 2018: Grupo Poblacional Veraguas 09:**

*Prestador APASAN*

*Participaron ocho auditores sociales representantes de las Comunidades Céntricas de este grupo poblacional para la auditoria social y nueve aplicaron la encuesta o Formulario de Percepción o Valoración Comunitaria para evaluar la ejecución de las actividades presentadas en el Plan de Responsabilidad Social.*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar la Auditoria Social: Calidonia, Cativé, Hicaco, La Pita, Quebrada Bubi, Bubi, Catalina y Nanzal.*

*Ponderación para la auditoria social: 9.72 = **4.86***

*Observaciones de Mejora:*

- *Insuficiente medicamentos, siempre hay los mismos, no llevan para la presión*
- *No hacen visitas domiciliarias*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar el Plan de Responsabilidad Social: Cabecera de Budi, Playa Mermejo, Agua Blanca, Lagartero, Hicaco, Río Grande, San Juanito, El Yaya, La Patriota.*

*Ponderación para el Plan de Responsabilidad Social: **4.6***

*Entre las observaciones sobresalen:*

- *Más acompañamiento durante los proyectos*
- *Sugieren más proyectos en coordinación con el MIDA.*

**31 de octubre de 2018: Grupo Poblacional Veraguas 31:**

*Prestador: APASAN*

*Participaron dos auditores sociales representantes de las Comunidades Céntricas de este grupo poblacional para la auditoria social y seis aplicaron la encuesta o Formulario de Percepción o Valoración Comunitaria para evaluar la ejecución de las actividades presentadas en el Plan de Responsabilidad Social.*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar la Auditoria Social: El Aguacate y El Naranja.*

*Ponderación para la auditoria social: 10.0 = **5.0***

*Observaciones de Mejora:*

- *Que lleven más medicamentos para la atención*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar el Plan de Responsabilidad Social: Aguacate, Sapiringo, Calabazo, Raizal, Quebrada Conga, Cabecera de Río Jorones.*

*Ponderación para el Plan de Responsabilidad Social: **5.0***

*Desean se continúe realizando proyectos en beneficio de la comunidad.*

**31 de octubre de 2018: Grupo Poblacional Veraguas 32:**

*Prestador: APASAN*

*Participaron tres auditores sociales representantes de las Comunidades Céntricas de este grupo poblacional para la auditoría social y cinco aplicaron la encuesta o Formulario de Percepción o Valoración Comunitaria para evaluar la ejecución de las actividades presentadas en el Plan de Responsabilidad Social.*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar la auditoría Social: Lérique, El Nay, Juncal.*

*Ponderación para la auditoría social: 9.8 = 4.9*

*Observaciones de Mejora:*

- *Que lleven más medicamentos, variedad*
- *No rotulan los medicamentos que entregan.*

*Comunidades Céntricas representadas para calificar el Plan de Responsabilidad Social: Boca Del Monte, Juncal, Paraguay, Cerro Largo, Tuluntun.*

*Ponderación para el Plan de Responsabilidad Social: 4.8*

*Entre las observaciones presentadas:*

- *Que continúen con los proyectos*
- *Solicitan baños higiénicos*

**12 de septiembre de 2018: Grupo Poblacional Veraguas 13 (Hospital Cañazas):**

*Ponderación: 9.2 = 4.6*

*Observaciones de Mejora:*

- *El recurso humano es poco*
- *Más medicamentos para la presión y para parásitos en los niños*
- *Solicitan mejor servicio de odontología*

**11 de septiembre de 2018: Grupo Poblacional Veraguas 27 (C S San Francisco):**

*Ponderación: 8.13 = 4.06*

*Observaciones de Mejora:*

- *Que el Equipo de Salud del Centro cumpla con el horario*
- *El tiempo de espera es muy demorado*
- *Que se mejore la comunicación del personal con la comunidad*
- *Que el servicio de laboratorio sea más completo.*

**CONCLUSIONES:**

*En la Auditoría social de los servicios se miden las Variables: Sociodemográficas, Atención Pronta, Trato, Comunicación, Capacidad Técnica, Expectativa Global del Servicio, Calidad Global del Servicio, y Satisfacción Global del Servicio a través de los siguientes ítems:*

*Para la Auditoría Social:*

- *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, uso y efecto de los medicamentos, vitaminas y vacunas que le prescribe.*
- *Equipo de salud explica sobre el uso de medicamentos que entregó.*
- *¿Cuánto tiempo espera para que le atienda el Equipo de salud?*
- *Equipo de salud da charlas.*
- *Equipo de salud atiende a toda la población que lo solicite.*
- *Equipo de salud trata de forma atenta.*
- *Las personas entrevistadas consideran importante seguir siendo atendidas por el Equipo de salud.*
- *¿Qué recomendaciones da el usuario para mejorar los servicios de salud ofertados?*

*Para el Plan de Responsabilidad Social:*

- *Se registra el nombre de la persona que realiza la auditoría.*
- *El tipo de instalación y/o servicio (Red Itinerante).*
- *Si tiene conocimiento del PRS manejado por el EBS.*
- *Si participó él/ella o alguien conocido en la implementación del PRS manejado por el EBS.*
- *Cree que el EBS desarrolló bien el PRS*
- *Cree que el PRS manejado en su comunidad fue o será de utilidad*
- *Estaría dispuesto/a participar y colaborar con el EBS para nuevos proyectos de mejoras en la comunidad*

*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*
- *Solicitan apoyo para transporte de las urgencias 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*

*La meta fijada para este año 2018 contemplaba 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 y*

*equitativo, sin embargo somos conscientes que para lograrlo se amerita la participación de todos los actores de la sociedad.*

### **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:*

- *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 responsable 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 que se utilizará a partir de este año 2019.*
- *En la parte administrativa del Programa FORIS la separación de fondos para una prospección de auditores sociales y capacitación en base a los ajustes del Reglamento Operativo.*
- *Se ha iniciado en conjunto con los técnicos responsables de la herramienta informática la consolidación de un programa a través del cual se pueda copilar la información de auditoría social al nivel central, generada a través de los coordinadores regionales del proceso en las doce Regiones de Salud.*

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

- *Necesidad de fortalecer el empoderamiento a nivel de las regiones.*
- *Que se 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 y Plan de Responsabilidad Social.*
- *Persiste la poca accesibilidad en las Regiones Sanitarias 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 cumplimentar 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.*

*Fortalecer una visión integral del proceso de auditoría social y responsabilidad social para su incorporación operativa en el Programa Fortalecimiento de Redes Integradas de Salud, dentro del Sistema.*

*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.*

*Necesidad de fortalecer la comunicación permanente y fluida de los coordinadores regionales del proceso y los auditores sociales siendo imperativo el organizar un programa de capacitación dirigido a los Coordinadores Regionales y luego a los auditores sociales, enfatizando el enfoque integrador del programa, que les permita mejorar el desempeño del rol facilitador y vigilante de la percepción de los usuarios que cada vez exigen mayor aceptación y respeto como personas dignas.*

*Egipcia Lezcano*