

**Informe sobre los resultados obtenidos en la Encuesta de Satisfacción de los usuarios de instalaciones de salud de MINSA, junio – julio 2018.**

---

**MINISTERIO DE SALUD**

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

## **AUTORIDADES DEL MINISTERIO DE SALUD**

Dr. Miguel Mayo Di Bello	Ministra de Salud
Dr. Eric J. Ulloa	Vice Ministro de Salud
Dra. Nitzia Iglesias	Secretario General
Dra. Ileana Brea	Director de Provisión de Servicios de Salud

## **DEPARTAMENTO DE MONITOREO Y EVALUACIÓN / CALIDAD**

Dra. María Victoria de Crespo	Jefa de Monitoreo y Evaluación
Dra. Miriam De Gracia de Donadio	Técnico de Monitoreo y Evaluación
Dr. Jairo Osorio	Técnico de Monitoreo y Evaluación

## **COORDINADORES REGIONALES DE CALIDAD / ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

Dr. Anibal Ortíz	R.S. Bocas del Toro
Dr. Manuel Díaz	R.S. Chiriquí
Lic. Diana Burgos	R.S. Coclé
Dra. Annette Lam	R.S. Colón
Dr. Miguel Correa	R.S. Darién
Lic. Briseida Higuera	R.S. Herrera
Dr. Ayvar Hernández	R.S. Los Santos
Dra. Mary Fantozzi	R.S. Metropolitana
Dr. Santos Magallón	R.S. Panamá Este
Dra. Mara González	R.S. Panamá Norte
Dra. Leslie Gómez	R.S. Panamá Oeste
Dr. Rodolfo Ríos	R.S. San Miguelito
Lic. Vielka Vernaza	R.S. Veraguas
Dr. Jorge Gómez	R.S. Guna Yala
Lic. Teshra Cantoral	R.S. Gnäbe Buglé

Contenido

**INTRODUCCIÓN** ..... 3

**METODOLOGÍA** ..... 4

**RESULTADOS DE LA ENCUESTA** ..... 5

**CATEGORÍA: DATOS GENERALES**..... 6

**CATEGORÍA: PUNTUALIDAD Y PRONTITUD** ..... 7

**CATEGORÍA: CORTESÍA Y SENSIBILIDAD** ..... 8

**CATEGORÍA: AMBIENTE FÍSICO** ..... 9

**CATEGORÍA: NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN Y RECETA SATISFECHA**..... 11

**CATEGORÍA: ATENCIÓN PERSONALIZADA**..... 13

**ASPECTOS RELEVANTES DE LA EJECUCIÓN** ..... 0

## INTRODUCCIÓN

Encaminados en lograr la mayor calidad y humanización en la prestación de los servicios asistenciales de salud, se llevó a cabo la evaluación de la calidad percibida a través de la satisfacción del usuario. Entendemos la satisfacción como *“la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo”*. Bajo este enfoque, se validó un instrumento de medición que contempla aspectos como los datos generales de la población encuestada (edad, sexo, tipo de encuestado), servicios en que fueron atendidos, puntualidad y prontitud de los servicios, cortesía y sensibilidad al ser atendido por el personal de salud, ambiente físico de la instalación de salud, receta satisfecha, y atención personalizada.

Este informe se ha elaborado con datos obtenidos a través de la aplicación de un instrumento de evaluación tipo cuestionario, con un total de 20 preguntas, en su mayoría preguntas cerradas, y algunas abiertas.

Se aplicaron un total de 4,709 encuestas en 30 instalaciones de las 15 Regiones de Salud del país. Este informe consolida las valoraciones de los usuarios externos sobre cada tema consultado, de manera descriptiva. También se detalla la metodología y percances encontrados en la ejecución.

## METODOLOGÍA

El proceso de evaluación inicio con la planificación de la encuesta. Se escogieron de manera aleatoria 35 instalaciones de salud de todo el país, y se calculó una muestra total de 5,491 encuestas. Todas las instalaciones que resultaron escogidas pertenecen al primer nivel de atención. Se divulgó la metodología de la encuesta mediante Circular No. 16 DME/DPSS del 7 de junio de 2018. La aplicación de las encuestas fue programada para los meses de junio y julio, las mismas fueron aplicadas con la colaboración de personal de la Dirección de Promoción de la Salud, tanto del nivel nacional como del nivel regional, o través del apoyo de actores comunitarios. La tabulación y entrega de resultados se programó para los meses de julio y agosto y fue desarrollada por técnicos del departamento de monitoreo y evaluación, de la Dirección de Provisión de Servicios de Salud, durante el mes de septiembre.

### Listado de instalaciones donde se aplicó la Encuesta de Satisfacción.

<b>BOCAS DEL TORO</b>	C. DE S. DE RAMBALA	<b>COCLE</b>	C. DE S. RIO HATO
	C. DE S. CHIRIQUI GRANDE		C. DE S. OLÁ
	C. DE S. FINCA 06		C. DE S. EL COPE
<b>COLÓN</b>	POLICENTRO D S. DR. JUAN A. NUÑEZ	<b>CHIRIQUÍ</b>	POLICENTRO PUERTO ARMUELLES
	C. DE S. BUENA VISTA (DR. HENRY SIMONS)		C. DE S. SANTA MARTA
<b>DARIÉN</b>	C. DE S. SANTA FE	<b>PMÁ. ESTE</b>	POLICENTRO DE SALUD DE CHEPO
	C. DE S. METETI		C. DE S. SAN MIGUEL (SAN MARTIN)
	C. DE S. GARACHINE		C. DE S. PACORA
<b>HERRERA</b>	C. DE S. LOS POZOS	<b>METROPOLITANA</b>	MINSA CAPSI DE LAS GARZAS DE PACORA
<b>LOS SANTOS</b>	C. DE S. GUARARE DR.CARLOS UGALDE		C. DE S. RIO ABAJO
<b>PMÁ OESTE</b>	C. DE S. ALTOS DE SAN FRANCISCO	<b>VERAGUAS</b>	C. DE S. TOCUMEN
<b>PMÁ NORTE</b>	C. DE S. ALCALDE DIAZ (MAURICIO D. GARCES)		C. DE S. DE SANTIAGO
	C. DE S. TORRIJOS CARTER		C. DE S. CALOBRE (ARISTIDES VALLESTEROS)
	C. DE S. CERRO BATEA		C. DE S. CANTO DEL LLANO
<b>SAN MIGUELITO</b>	C. DE S. NUEVO VERANILLO		C. DE S. CAÑAZAS
<b>GUNA YALA</b>	HOSPITAL MARVEL IGLESIAS (AILIGANDI)		
	C. DE S. PRIMITIVA LUNA (PUERTO OBALDIA)		
<b>GNABE BUGLE</b>	C. DE S. KANKINTU		
	C. DE S. BISIRA		
	C. DE S. HATO CHAMI		

## RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Para el análisis de los resultados que se presentan a continuación, se agruparon los resultados por Región de Salud y sus respectivas instalaciones. Se muestra la distribución porcentual de los resultados para cada pregunta, y se han remarcado en color amarillo los porcentajes de respuestas más altos.

Se logró encuestar en 30 instalaciones del país, logrando un total de 4,709 encuestas aplicadas. No se recibieron resultados por parte de la Región de Salud de Darién, y en el Centro de Salud de Chepo no se pudo ejecutar el estudio porque la instalación estaba en remodelación durante el periodo.

Para efectos de este informe, se muestran los resultados de 28 instalaciones de 13 Regiones de Salud, haciendo un total de 4,615 encuestas. Esto debido a que no se contaba con los resultados de la Región Ngabe Buglé al momento de la confección del informe.



	VACUNA	11.4	6.8	0.0	1.1	0.0	0.0	0.0	0.0	2.7	0.0	0.0	0.9	18.0	2.6	0.0	0.0	0.0	0.7	0.0	0.0	0.0	2.5	1.9	1.2	0.0	0.0	0.0	
	ESTIM PRECOZ	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.7	0.0	0.0	2.2	2.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.4	0.0	3.3	0.0	0.0	0.0	0.0		
	URGENCIA	6.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	9.8	0.9	8.3	8.5	0.8	0.8	0.0	0.0	1.5	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.8	0.0	12.5	
	OTROS	2.3	0.0	0.0	2.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.5	9.4	2.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.8	0.0	0.0	0.0	0.0	
ENCONTRÓ LOS SERVICIOS QUE MÁS NECESITA?	SI	68.2	79.6	81.8	91.2	85.5	87.1	93.6	92.9	57.8	61.8	33.3	87.0	89.1	94.4	80.3	89.3	93.9	86.7	94.8	100.0	96.7	94.9	80.0	60.7	97.0	95.9	93.8	50.0
	NO	31.8	20.5	18.2	8.8	14.6	12.9	6.4	7.1	42.2	38.2	66.7	4.6	10.9	4.5	12.9	10.7	5.7	13.3	5.2	0.0	2.2	0.6	20.0	39.3	3.0	4.1	6.3	50.0

En promedio, el 80% de los encuestados eran pacientes. Los encuestados refirieron estar mayormente dentro del rango de edad de menor de 30 a 45 años. En todas las instalaciones, la mayoría de los encuestados eran del sexo femenino, haciendo un promedio de 69%. La mayor parte de los encuestados responden haber sido atendidos en el servicio de medicina general (promedio de 61% entre todas las instalaciones), siguiendo en proporciones menores enfermería y odontología. En 27 de las 28 instalaciones, la mayoría de los encuestados refieren haber encontrado los servicios que necesitaban (promedio 85%). En el Centro de Salud de los Pozos, 66.7% de los encuestados refiere no haber encontrado los servicios que necesitaba, detallando que no encontraron Laboratorio y Rayos X.

#### CATEGORÍA: PUNTUALIDAD Y PRONTITUD

REGIONES DE SALUD		BDT			CHI		COC			COL		HE	LST	RMS			P. EST		P. NO	P. OE	S. MIG			VER				GY	
PUNTUALIDAD Y PRONTITUD DE LOS SERVICIOS DE SALUD		Rambala	Chiriquí Grande	Finca 06	Puerto Armuelles	Santa Marta	Río Hato	Olá	Copé	Patricia Duncan	Buena Vista	Los Pozos	Guararé	Garzas de Pacora	Río Abajo	Tocumen	San Miguel	Pacora	Alcalde Diaz	Altos de San Francisco	Torrijos Carter	Cerro Batea	Nuevo Veranillo	Santiago	Calobre	Canto del Llano	Cañazas	Aligandi	Puerto Obaldía
<b>Total encuestas aplicadas</b>		<b>44</b>	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>91</b>	<b>55</b>	<b>140</b>	<b>140</b>	<b>140</b>	<b>225</b>	<b>225</b>	<b>114</b>	<b>108</b>	<b>284</b>	<b>266</b>	<b>295</b>	<b>75</b>	<b>212</b>	<b>270</b>	<b>328</b>	<b>183</b>	<b>183</b>	<b>176</b>	<b>245</b>	<b>206</b>	<b>245</b>	<b>245</b>	<b>16</b>	<b>16</b>
TIEMPO DE ESPERA PARA CONSEGUIR CUPO	Muy Satisfactorio	2.3	4.6	0.0	22.0	47.3	28.6	15.0	21.4	21.3	45.8	0.9	57.4	32.8	23.7	21.0	54.7	43.4	21.1	14.6	39.9	21.9	9.7	5.3	11.7	15.0	18.0	12.5	75.0
	Bastante Satisfactorio	38.6	27.3	47.7	38.5	23.6	22.1	47.9	31.4	22.2	28.4	67.5	17.6	27.1	25.6	31.2	44.0	29.7	36.3	28.1	27.9	35.0	21.6	31.8	22.3	41.0	41.6	81.3	25.0
	Algo Satisfactorio	52.3	56.8	47.7	22.0	20.0	30.7	28.6	21.4	24.0	20.9	24.6	11.1	11.3	26.3	23.7	1.3	14.6	25.9	34.5	26.2	36.6	39.2	19.2	31.6	33.0	33.1	6.3	0.0
	Poco Satisfactorio	6.8	11.4	2.3	15.4	3.6	10.7	8.6	15.7	17.3	3.1	7.0	2.8	11.6	11.7	12.5	0.0	7.1	11.1	13.1	3.8	6.0	10.2	6.9	20.4	9.0	4.9	0.0	0.0
	Nada Satisfactorio	0.0	0.0	2.3	2.2	5.5	7.9	0.0	10.0	15.1	1.8	0.0	0.9	17.3	8.7	10.9	0.0	5.2	5.6	9.8	1.6	0.0	2.8	0.0	14.1	2.0	2.5	0.0	0.0
	Muy Satisfactorio	11.4	2.3	11.4	9.9	16.4	30.7	11.4	47.9	19.1	20.4	0.9	48.2	31.7	21.1	16.6	36.0	40.6	11.1	13.1	35.0	20.2	9.7	5.3	11.2	11.0	14.3	6.3	43.8



TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO	Bastante Satisfactorio	25.0	34.1	61.4	40.7	36.4	22.9	50.0	17.9	17.3	31.1	54.4	20.1	28.5	24.8	26.1	61.3	32.1	8.9	22.9	26.8	44.3	17.6	31.8	24.8	28.0	47.4	68.8	50.0
	Algo Satisfactorio	47.7	40.9	25.0	26.4	32.7	23.6	27.9	12.9	22.7	26.7	33.3	16.7	12.7	27.1	26.1	1.3	17.0	31.5	36.3	29.5	29.0	34.1	31.0	25.7	40.0	30.6	18.8	6.3
	Poco Satisfactorio	13.6	20.5	2.3	18.7	7.3	12.9	10.0	14.3	17.8	10.7	11.4	0.9	11.3	13.5	16.3	0.0	10.4	31.9	17.1	4.4	5.5	16.5	28.6	26.7	16.0	6.9	6.3	0.0
	Nada Satisfactorio	2.3	2.3	0.0	4.4	7.3	10.0	0.7	7.1	23.1	11.1	0.0	0.9	15.9	8.3	12.2	1.3	0.0	16.7	10.7	1.6	0.6	4.0	3.3	11.7	5.0	0.8	0.0	0.0
TIEMPO QUE DEMORÓ LA ATENCIÓN DEL MÉDICO.	menos de 5 min	0.0	4.6	0.0	9.9	18.2	26.4	1.4	21.4	15.6	9.3	9.7	5.6	6.7	7.9	17.3	2.7	17.5	5.9	16.2	4.9	6.0	11.9	2.5	9.2	2.0	8.6	25.0	25.0
	5 a 10 min	6.8	36.4	43.2	38.5	36.4	17.9	29.0	20.7	26.7	35.1	33.3	21.3	9.2	21.8	33.2	9.3	23.1	23.7	36.6	38.3	31.2	11.4	11.8	27.2	13.0	44.5	25.0	6.3
	10 a 15 min	52.3	43.2	50.0	23.1	30.9	25.7	69.3	54.3	27.6	18.7	24.6	40.7	26.4	21.8	22.4	40.0	32.6	18.2	22.3	36.6	38.3	33.0	39.6	28.6	38.0	17.6	50.0	37.5
	más de 15 min	40.9	15.9	6.8	28.6	14.6	30.0	0.0	3.6	30.2	36.9	32.5	17.6	57.8	42.1	23.7	48.0	26.9	52.2	25.0	15.9	20.8	19.9	46.1	35.0	47.0	29.4	0.0	31.3

En cuanto al **tiempo de espera para conseguir cupo**, la distribución en promedio de la mayor cantidad de respuestas se encuentra en el grado de bastante (34.4%) y algo satisfactorio (25.8%); reflejan mayor concentración de respuestas en niveles de muy y bastante satisfactorio, los Centros de Salud de Puerto Armuelles, Santa Marta, Buena Vista, Guararé, Garzas de Pacora, San Miguel, Pacora, Torrijos Carter y Puerto Obaldía.

Para el **tiempo de espera para ser atendido**, la distribución en promedio de la mayor cantidad de respuestas se encuentra en el grado de bastante (34.1%) y algo satisfactorio (26.2%); reflejan mayor concentración de respuestas en niveles de muy y bastante satisfactorio, los Centros de Salud de Finca 06, Olá, Copé, Los Pozos, Guararé, San Miguel, Pacora, Aligandi, y Puerto Obaldía.

Sobre el **tiempo que demoró la atención del médico**, la distribución en promedio de la mayor cantidad de respuestas se encuentra en el rango de duración de 10 a 15 minutos (34.4%) y más de 15 minutos (27.8%).

#### CATEGORÍA: CORTESÍA Y SENSIBILIDAD

REGIONES DE SALUD		BDT			CHI		COC			COL		HER	LST	RMS			P. EST		P. NO	P.OE	S. MIG			VER				GY	
CORTESÍA Y SENSIBILIDAD		Rambala	Chiriquí Grande	Finca 06	Puerto Armuelles	Santa Marta	Río Hato	Olá	Copé	Patricia Duncan	Buena Vista	Los Pozos	Guararé	Garzas de Pacora	Río Abajo	Tocumen	San Miguel	Pacora	Alcalde Diaz	Altos de San Francisco	Torrijos Carter	Cerro Batea	Nuevo Veranillo	Santiago	Calobre	Canto del Llano	Cañazas	Aligandi	Puerto Obaldía
<b>Total encuestas aplicadas</b>		44	44	44	91	55	140	140	140	225	225	114	108	284	266	295	75	212	270	328	183	183	176	245	206	245	245	16	16
CORTESÍA AL SER ATENDIDO POR EL PERSONAL	Muy Satisfactorio	40.9	31.8	15.9	47.3	61.8	49.3	34.3	47.9	31.6	56.9	6.1	67.6	43.7	44.4	46.1	56.0	48.6	25.6	49.7	35.5	27.9	8.5	46.1	21.4	58.0	24.9	12.5	81.3
	Bastante Satisfactorio	20.5	34.1	61.4	34.1	23.6	22.9	48.6	17.9	29.3	27.6	89.5	13.0	37.3	27.8	26.1	41.3	29.3	40.7	27.7	30.1	47.5	21.0	22.0	26.2	22.0	47.4	75.0	18.8

	Algo Satisfactorio	27.3	25.0	13.6	14.3	9.1	17.9	13.6	12.9	21.3	13.3	3.5	5.6	15.1	16.5	18.3	2.7	11.3	22.2	15.9	25.7	20.8	40.3	15.3	36.4	14.0	22.9	12.5	0.0
	Poco Satisfactorio	11.4	9.1	9.1	2.2	5.5	7.9	3.6	14.3	11.1	1.8	0.9	0.0	2.8	4.1	4.4	0.0	5.7	6.7	4.6	7.1	2.7	8.0	13.3	10.2	4.0	4.5	0.0	0.0
	Nada Satisfactorio	0.0	0.0	0.0	2.2	0.0	2.1	0.0	7.1	6.7	0.4	0	0.0	1.1	2.6	1.4	0.0	5.2	4.8	2.1	0.0	1.1	1.7	3.3	5.8	2.0	0.4	0.0	0.0
NIVEL DE CONSIDERACIÓN DEL PERSONAL CON LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS PACIENTES	Muy Satisfactorio	15.9	4.6	4.6	34.1	52.7	48.6	20.7	31.4	22.7	52.4	0.9	67.6	43.3	40.6	38.0	22.7	49.1	39.3	45.4	36.1	25.1	4.0	11.0	20.4	42.5	20.0	6.3	56.3
	Bastante Satisfactorio	40.9	45.5	43.2	38.5	38.2	24.3	57.1	14.3	24.0	32.0	95.6	14.8	38.7	29.7	27.8	76.0	30.2	17.4	27.1	29.5	42.1	20.5	42.0	27.2	37.6	51.0	81.3	43.8
	Algo Satisfactorio	22.7	43.2	40.9	18.7	7.3	18.6	16.4	25.0	31.6	12.9	2.6	7.4	14.4	17.3	16.3	1.3	9.4	19.3	19.5	26.8	23.0	40.3	33.9	32.0	17.6	23.7	12.5	0.0
	Poco Satisfactorio	13.6	4.6	11.4	6.6	1.8	7.1	5.0	19.3	13.3	2.2	0.9	0.0	2.8	5.6	8.5	0.0	6.1	18.2	4.9	6.0	4.9	8.5	13.1	14.6	2.5	0.4	0.0	0.0
	Nada Satisfactorio	2.3	2.3	0.0	1.1	0.0	1.4	0.7	10.0	8.4	0.4	0	0.9	0.7	2.3	1.7	0.0	5.2	5.9	3.1	0.0	0.0	0.6	0.0	5.8	0.0	0.0	0.0	0.0

En cuanto a la **cortesía al ser atendido por el personal**, la distribución en promedio de la mayor cantidad de respuestas se encuentra en el grado de muy (40.0%) y bastante satisfactorio (34.4%); reflejan mayor concentración de respuestas en niveles de bastante y algo satisfactorio los Centros de Salud de Nuevo Veranillo y Calobre.

Para el **nivel de consideración del personal con las necesidades y expectativas de los pacientes**, la distribución en promedio de la mayor cantidad de respuestas se encuentra en el grado de bastante (38.9%) y muy satisfactorio (30.6%); reflejan mayor concentración de respuestas en niveles de bastante y algo satisfactorio, los Centros de Salud de Patricia Duncan, Nuevo Veranillo, Santiago, Calobre, y Cañazas.

#### CATEGORÍA: AMBIENTE FÍSICO

REGIONES DE SALUD	BDT			CHI		COC			COL	HE	LST	RMS			P. EST	P. NO	P. OE	S. MIG			VER				GY				
AMBIENTE FÍSICO	Rambala	Chiriquí Grande	Finca 06	Puerto Armuelles	Santa Marta	Río Hato	Olá	Copé	Patricia Duncan	Buena Vista	Los Pozos	Guararé	Garzas de Pacora	Río Abajo	Tocumen	San Miguel	Pacora	Alcalde Diaz	Altos de San Francisco	Torrijos Carter	Cerro Batea	Nuevo Veranillo	Santiago	Calobre	Canto del Llano	Cañazas	Aligandi	Puerto Obaldía	
<b>Total encuestas aplicadas</b>	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>91</b>	<b>55</b>	<b>140</b>	<b>140</b>	<b>140</b>	<b>225</b>	<b>225</b>	<b>114</b>	<b>108</b>	<b>284</b>	<b>266</b>	<b>295</b>	<b>75</b>	<b>212</b>	<b>270</b>	<b>328</b>	<b>183</b>	<b>183</b>	<b>176</b>	<b>245</b>	<b>206</b>	<b>245</b>	<b>245</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	
	Muy Satisfactorio	20.5	11.4	9.1	40.7	45.5	22.1	8.6	27.1	12.0	33.8	2.6	38.0	46.8	24.1	15.3	12.0	38.2	34.8	14.9	35.5	30.6	5.7	0.0	24.8	18.0	2.0	31.3	6.3

CONDICIÓN DE LA SALA DE ESPERA	Bastante Satisfactorio	59.1	52.3	65.9	40.7	31.2	25.0	37.9	20.0	14.7	36.0	94.7	26.9	45.4	33.5	31.2	84.0	31.1	44.4	26.5	31.2	54.6	25.0	38.0	36.9	36.3	31.4	62.5	25.0
	Algo Satisfactorio	15.9	13.6	25.0	16.5	16.4	25.0	37.1	35.0	33.3	24.0	1.8	12.0	7.4	28.2	33.2	2.7	13.7	11.1	36.6	27.3	14.2	54.6	41.2	26.7	30.2	25.7	6.3	50.0
	Poco Satisfactorio	4.6	22.7	0.0	2.2	0.0	22.1	13.6	11.4	12.4	3.6	0.9	13.9	0.4	6.8	13.2	0.0	10.9	7.4	15.2	4.4	0.0	9.7	20.8	7.8	12.2	31.8	0.0	18.8
	Nada Satisfactorio	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.7	2.9	6.4	27.6	2.7	0.0	0.0	0.0	3.8	5.1	1.3	6.1	2.2	6.7	1.1	0.6	5.1	0.0	3.9	3.3	9.0	0.0	0.0
CONDICIÓN DE LAS SILLAS EN LA SALA DE ESPERA	Muy Satisfactorio	0.0	4.6	25.0	40.7	36.4	17.1	9.3	35.7	17.3	20.9	2.6	31.5	46.1	26.7	8.8	6.7	31.6	30.4	9.2	35.0	31.7	5.1	2.9	30.6	14.3	1.2	43.8	6.3
	Bastante Satisfactorio	45.5	56.8	59.1	40.7	45.5	30.0	47.1	21.4	17.8	25.8	93.9	30.6	46.5	28.2	23.1	90.7	25.0	14.8	18.9	31.7	55.2	6.3	42.0	36.4	32.2	29.0	37.5	56.3
	Algo Satisfactorio	34.1	29.6	15.9	16.5	12.7	20.7	37.1	26.4	28.4	28.9	2.6	13.9	7.0	27.1	34.6	2.7	24.1	35.6	36.9	27.3	10.9	52.8	40.8	24.8	32.2	23.3	18.8	18.8
	Poco Satisfactorio	18.2	6.8	0.0	2.2	5.5	18.6	5.0	11.4	13.3	15.1	0.9	14.8	0.4	6.0	20.7	0.0	11.8	16.3	24.1	3.3	0.0	26.1	13.1	4.4	14.7	33.9	0.0	18.8
	Nada Satisfactorio	2.3	2.3	0.0	0.0	0.0	13.6	1.4	5.0	23.1	9.3	0.0	0.0	0.0	7.5	9.5	0.0	7.6	3.0	11.0	2.7	2.2	9.7	1.2	3.9	6.5	12.7	0.0	0.0
CONDICIÓN DE LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS (BAÑOS)	Muy Satisfactorio	0.0	0.0	11.4	23.1	23.6	12.1	5.7	15.0	7.1	23.1	0.9	50.9	34.2	14.3	2.0	18.7	17.9	20.0	2.7	19.1	2.7	11.9	0.0	10.7	6.0	0.0	6.3	18.8
	Bastante Satisfactorio	15.9	27.3	45.5	50.6	45.5	22.1	32.1	13.6	8.4	17.3	76.3	28.7	47.2	18.4	5.4	72.0	24.1	13.0	7.9	33.3	19.7	26.7	2.0	19.4	17.0	10.2	6.3	12.5
	Algo Satisfactorio	34.1	52.3	20.5	20.9	21.8	25.7	37.1	31.4	15.1	30.2	10.5	9.3	14.8	23.3	15.9	9.3	24.5	22.2	21.7	35.0	50.3	33.5	21.2	25.7	32.7	25.7	25.0	12.5
	Poco Satisfactorio	50.0	20.5	11.4	4.4	7.3	23.6	11.4	25.0	13.3	16.4	12.3	0.9	3.5	16.9	23.7	0.0	20.3	24.1	21.7	3.8	26.2	17.6	67.8	17.5	28.6	40.0	6.3	25.0
	Nada Satisfactorio	0.0	0.0	11.4	1.1	1.8	16.4	0.0	15.0	56.0	12.9	0.0	0.0	0.4	21.1	43.1	0.0	13.2	20.7	46.0	7.7	1.1	9.1	9.0	26.7	15.5	24.1	56.3	31.3
CONDICIÓN DE LA FUENTE DE AGUA	Muy Satisfactorio	0.0	0.0	0.0	15.4	0.0	12.1	0.0	21.4	2.2	19.1	0.0	61.1	33.1	2.6	1.7	0.0	20.3	7.8	22.3	19.1	0.6	0.6	0.0	14.1	7.3	0.0	6.3	18.8
	Bastante Satisfactorio	0.0	0.0	0.0	24.2	0.0	8.6	0.0	12.9	3.1	8.0	88.6	22.2	53.5	5.3	2.7	0.0	30.7	6.3	25.9	32.2	0.0	2.8	0.0	19.4	11.4	4.5	6.3	6.3
	Algo Satisfactorio	0.0	0.0	0.0	31.9	0.0	15.7	0.0	36.4	8.9	4.4	9.7	7.4	8.5	4.9	4.8	0.0	15.1	28.2	23.8	33.9	0.6	8.0	6.1	21.8	32.7	26.9	25.0	6.3
	Poco Satisfactorio	0.0	0.0	0.0	15.4	0.0	22.9	0.0	16.4	8.4	2.2	1.8	0.0	4.2	4.9	8.8	0.0	16.0	23.0	14.9	4.4	0.0	6.3	15.9	20.9	28.6	4.5	6.3	43.8
	Nada Satisfactorio	0.0	0.0	0.0	13.2	0.0	40.7	0.0	12.9	77.3	66.2	0.0	0.0	0.1	74.8	53.9	100.0	17.9	34.8	13.1	10.4	98.4	82.4	78.0	23.8	15.5	23.3	56.3	25.0
ASEO Y DISPOSICIÓN DE LA BASURA	Muy Satisfactorio	0.0	11.4	9.1	51.7	45.5	36.4	23.6	44.3	19.1	61.8	0.9	63.0	45.4	35.0	49.2	20.0	31.1	34.1	34.5	37.2	54.6	38.6	2.0	30.6	43.0	0.8	6.3	0.0
	Bastante Satisfactorio	13.6	65.9	68.2	31.9	40.0	23.6	62.1	23.6	31.1	24.0	94.7	25.0	47.9	30.1	24.8	78.7	28.8	30.4	30.5	26.8	37.2	26.1	43.1	27.7	28.0	9.8	62.5	43.8
	Algo Satisfactorio	59.1	18.2	13.6	11.0	9.1	17.9	11.4	17.9	15.1	12.4	3.5	2.8	6.0	16.2	10.5	1.3	19.9	14.1	18.3	30.1	3.3	19.3	31.8	23.3	16.0	26.1	18.8	50.0
	Poco Satisfactorio	22.7	4.6	0.0	1.1	3.6	10.7	2.1	10.7	12.9	0.4	0.9	0.0	0.1	7.1	5.1	0.0	12.7	10.0	9.5	2.7	0.0	6.3	21.6	10.2	9.0	39.2	6.3	6.3

	Nada Satisfactorio	4.6	0.0	9.1	4.4	1.8	11.4	0.7	3.6	21.8	1.3	0.0	0.0	0.0	4.5	4.8	0.0	7.6	11.5	7.3	1.6	0.6	9.7	1.2	8.3	4.0	24.1	6.3	0.0
CONDICIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD	Muy Satisfactorio	0.0	0.0	4.6	30.8	36.4	15.0	19.3	32.1	16.0	39.6	0.9	35.2	19.7	17.3	10.5	18.7	30.2	18.5	25.9	41.0	32.8	2.8	17.1	21.8	17.1	1.2	6.3	12.5
	Bastante Satisfactorio	0.0	0.0	29.6	31.9	40.0	27.1	47.9	23.6	18.7	32.4	86.0	32.4	38.7	25.6	27.1	78.7	29.7	9.6	20.4	25.1	55.7	11.4	20.8	29.1	20.8	5.7	12.5	18.8
	Algo Satisfactorio	15.9	36.4	59.1	20.9	20.0	23.6	25.7	22.1	14.7	11.6	7.9	9.3	5.3	24.1	33.2	2.7	23.6	27.0	23.5	26.8	10.4	34.1	29.4	23.3	29.4	29.8	68.8	6.3
	Poco Satisfactorio	61.4	40.9	2.3	15.4	0.0	15.7	4.3	16.4	9.8	8.4	5.3	13.9	2.5	13.9	19.3	0.0	8.5	16.7	13.1	2.2	0.0	18.8	21.2	15.1	21.2	38.8	0.0	37.5
	Nada Satisfactorio	22.7	22.7	4.6	1.1	3.6	18.6	1.4	5.7	40.9	8.0	0.0	0.9	33.8	14.3	5.8	0.0	8.0	28.2	17.1	2.2	1.1	33.0	11.4	10.7	11.4	24.5	12.5	25.0

En cuanto a la **condición de los servicios higiénicos (baños)**, la distribución en promedio de la mayor cantidad de respuestas se encuentra en el grado de bastante (25.7%) y algo satisfactorio (25.1%); reflejan mayor concentración de respuestas en niveles de poco y/o nada satisfactorio, los Centros de Salud de Patricia Duncan, Tocumen, Altos de San Francisco, Aligandi, Puerto Obaldía.

Para la **condición de la fuente de agua**, la distribución en promedio de la mayor cantidad de respuestas se encuentra en el grado de nada (39.9%) y bastante satisfactorio (16.3%); los Centros de Salud de Rambala, Chiriquí Grande, Finca 06, Santa Marta y Olá no evaluaron este aspecto por no contar con fuente.

Sobre el **aseo y disposición de la basura**, la distribución en promedio de la mayor cantidad de respuestas se encuentra en el grado de bastante (38.6%) y muy satisfactorio (29.6%); reflejan mayor concentración de respuestas en niveles de algo, poco, y/o nada satisfactorio, los Centros de Salud de Patricia Duncan, Alcalde Díaz, Nuevo Veranillo, Santiago, Cañazas, Aligandi, y Puerto Obaldía .

En cuanto a la **condición de infraestructura para la atención a personas con discapacidad**, la distribución en promedio de la mayor cantidad de respuestas se encuentra en el grado de bastante (28.5%) y algo satisfactorio (23.7%); reflejan mayor concentración de respuestas en niveles de poco y/o nada satisfactorio, los Centros de Salud de Patricia Duncan, Tocumen, Altos de San Francisco, Aligandi, Puerto Obaldía.

#### CATEGORÍA: NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN Y RECETA SATISFECHA.

REGIONES DE SALUD	BDT			CHI		COC			COL	HE	LST	RMS			P. EST		P. NO	P.OE	S. MIG			VER			GY			
<b>CORTESÍA Y SENSIBILIDAD</b>	Rambala	Chiriquí Grande	Finca 06	Puerto Armuelles	Santa Marta	Río Hato	Olá	Copé	Patricia Duncan	Buena Vista	Los Pozos	Guararé	Garzas de Pacora	Río Abajo	Tocumen	San Miguel	Pacora	Alcalde Diaz	Altos de San Francisco	Torrijos Carter	Cerro Batea	Nuevo Veranillo	Santiago	Calobre	Canto del Llano	Cañazas	Aligandi	Puerto Obaldía
<b>Total encuestas aplicadas</b>	44	44	44	91	55	140	140	140	225	225	114	108	284	266	295	75	212	270	328	183	183	176	245	206	245	245	16	16

CALIFICACIÓN DE SU EXPERIENCIA AL SER ATENDIDO EN LA INSTALACIÓN DE SALUD	Muy Satisfactorio	0.0	13.6	2.3	44.0	43.6	49.3	24.3	35.7	26.2	45.3	2.6	68.5	25.0	40.2	37.0	74.7	49.1	18.5	32.9	33.9	20.2	15.3	37.1	21.8	37.1	13.5	43.8	43.8
	Bastante Satisfactorio	40.9	59.1	50.0	36.3	47.3	20.0	64.3	27.1	32.0	36.4	92.1	13.9	51.1	32.3	37.3	18.7	33.0	33.0	40.2	32.8	53.6	55.7	44.1	36.4	44.1	38.0	50.0	56.3
	Algo Satisfactorio	50.0	18.2	45.5	13.2	7.3	23.6	8.6	22.9	25.8	17.3	4.4	0.0	20.1	18.4	19.3	1.3	10.9	37.0	20.7	29.9	24.0	20.5	16.7	29.1	16.7	39.6	6.3	0.0
	Poco Satisfactorio	6.8	6.8	0.0	5.5	1.8	5.0	2.9	10.7	8.4	0.9	0.9	0.9	3.2	3.4	5.4	0.0	7.1	7.8	3.05	3.8	2.2	5.1	2.0	7.8	2.0	6.5	0.0	0.0
	Nada Satisfactorio	2.3	2.3	2.3	1.1	0.0	2.1	0.0	3.6	7.6	0.0	0.0	0.0	0.7	0.8	1.0	0.0	0.0	3.7	3.05	0.6	0.0	0.0	0.0	4.9	0.0	2.5	0.0	0.0
	RECIBIÓ TODAS LAS MEDICINAS QUE LE FUERON PRESCRITAS?	SÍ	72.7	81.8	68.2	64.8	78.2	88.6	81.4	72.1	48.0	58.2	78.1	55.6	81.7	69.6	73.9	64.0	83.0	76.7	69.8	46.5	59.6	61.9	75.5	58.3	75.5	88.2	75.0
	NO	27.3	18.2	31.8	35.2	21.8	11.4	18.6	27.9	52.0	41.8	21.9	18.5	18.3	20.3	12.9	36.0	17.0	23.3	30.2	48.1	37.2	38.1	24.5	41.8	24.5	11.8	25.0	0.0

En cuanto a la **calificación de su experiencia al ser atendido en la instalación de salud**, la distribución en promedio de la mayor cantidad de respuestas se encuentra en el grado de bastante (42.0%) y muy satisfactorio (32.1%); reflejan mayor concentración de respuestas en niveles de algo y/o bastante satisfactorio, los Centros de Salud de Rambala, Alcalde Díaz, Calobre, Cañazas.

Sobre la **receta satisfecha**, 26 de 28 instalaciones reportan resultados positivos (promedio de 71.7%). Los Centros de Salud de Patricia Duncan y Torrijos Carter tienen mayor proporción de respuestas negativas.

Se detallan a continuación, los medicamentos que fueron referidos por los encuestados, entre los medicamentos que no recibieron:

**Bocas del Toro:** Diclofenaco.

**Chiriquí:** Lisinopril, Glicazida, Guayacolato, Vitaminas, Ferromarato, Amoxicilina, Hierro, Doxium, Ruibarbo y soda.

**Coclé:** Antibióticos, Amlodipina, Indapamida, Metformina, Simvastatina, Prednisolona, Lisinopril, Fenitoina, Insulina rápida, Ibuprofeno.

**Colón:** Tramadol, Perindopril, Amlodipina, óvulos vaginales, vitamina C, Metronidazol, Antihistamínico, Diclofenaco Sódico, Naproxeno, Ampicilia, Amoxicilina, Fluconazol, Lisinopril, Diazide, Irbesartán, Enalapril, Carvedilol, Verapamilo, Dinitrato de Isosorbide, Metformina, Simvastatina, Clotrimazol, Corilín, sueros orales, anticonceptivos, antidiarréicos, Ambroxol, con clenbuterol, Ibuprofeno, Acetaminofén, Glibenclamida.

**Guna Yala:** Diclofenaco, Fucsidin.

**Herrera:** Enalapril, Buscapina simple, Verapamilo, Amlodipina, Naproxeno, Fenobarbital, Metformina, Simvastatina, Glibenclamida.

**Los Santos:** Paracetamol, Verapamilo, Omeprazol, Sucralfato, Atenolol.

**Metropolitana:** Amoxicilina, Acetaminofén, Diclofenaco, Canestén, vitaminas, Fucsidin, Dropropizina, Mucovibrol, Verapamilo, Salbutamol, Ácido Fólico, Metformina, Penicilina, Alprazolam, Enalapril, Amlodipina, Ibuprofeno, Crestor, Fluconazol, Omeprazol, Insulina mixta, Clotrimazol.

**Panamá Este:** Levotiroxina, Calcio, Amoxicilina, Ciprofloxacina, Clorferinamina, Diclofenaco, Acetaminofén, Perindopril, Simvastatina, Gabapentina, Doxium, Lisinopril.

**Panamá Norte:** Hierro en tabletas.

**Panamá Oeste:** Quetiapina, Escitalopram, Fluoxetina, Amoxicilina, Depoprovera, Cataflam, Prelone, Enantyum inyectable, cremas vaginales, Diclofenaco inyectable, Normagest, Trex crema, Icaden óvulos, Vagil crema, Virogrip, Mucovibrol, Gabirol, Ranitidina, Omeprazol, Dicynone inyectable, Sulfato ferroso, Ivermectina, Hidrocortisona, Claripel, Insulina, Hidropolivit, Sales de Zinc, Ácido fólico, Salbutamol, Ciprofloxacina, Ambroxol, Ibuprofeno, Acetaminofén.

**San Miguelito:** Amoxicilina, Acetaminofén, Ácido fólico, Amlodipina, Fenobarbital, Vagil, óvulos, Loratadina, solución salina, Hierro, Amlodipina, Claritromicina, Indapamida, Ambroxol, Diclofenaco, Dextrometorfano, Fusidato de sodio, Metronidazol, Clindamicina, Ibuprofeno, Enalapril, vitaminas.

**Veraguas:** Verapamilo, Enalapril, Simvastatina, Albendazol, Omeprazol, Lisinopril, Amlodipina, Diclofenaco, Insulina Glargina, Furosemida, Metformina, Rosuvastatina, desinflamatorios, jarabes, Acetaminofén, antibióticos para niños, Clotimazol, Gastrigel, Paracetamol en líquido, jarabe Gripe kid, Amoxicilina, Claritromicina, ungamentos, Ambroxol, Facicam en gel, enjuague bucal, sucralfato, Dolo doceplex, solución salina, Buscapina compuesta, Carbamacepina, Valproato de magnesio, Seretide, supositorio, Ranitidina, inyecciones y cremas para alergias, Salbutamol, Indapamida, Cataflam.

En este listado aparecen medicamentos como: *Dropropizina, Lisinorpil, Normagest, Trex en crema, Icaden en óvulos, Virogrip, Gabirol, Claripel, Hidropolivit, Diazide, Irbesartán y Carvedilol*, que no forman parte de cuadro básico ofertado por estas unidades ejecutoras.

CATEGORÍA: ATENCIÓN PERSONALIZADA.

REGIONES DE SALUD		BDT			CHI		COC			COL		HER	LST	RMS			P. EST		P. NO	P. OE	S. MIG			VER				GY	
ATENCIÓN PERSONALIZADA		Rambala	Chiriquí Grande	Finca 06	Puerto Armuelles	Santa Marta	Río Hato	Olá	Copé	Patricia Duncan	Buena Vista	Los Pozos	Guararé	Garzas de Pacora	Río Abajo	Tocumen	San Miguel	Pacora	Alcalde Diaz	Altos de San Francisco	Torrijos Carter	Cerro Batea	Nuevo Veranillo	Santiago	Calobre	Canto del Llano	Cañazas	Aligandi	Puerto Obaldía
<b>Total encuestas aplicadas</b>		44	44	44	91	55	140	140	140	225	225	114	108	284	266	295	75	212	270	328	183	183	176	245	206	245	245	16	16
EL MÉDICO PREGUNTÓ QUÉ MEDICINAS TOMABA EN LA CONSULTA?	SÍ	54.6	70.5	43.2	93.4	85.5	85.7	100.0	90.0	84.4	93.3	100.0	68.5	96.5	86.5	73.6	85.3	85.9	94.4	82.3	96.7	79.2	92.1	71.8	86.9	71.8	95.5	75.0	93.8
	NO	45.5	29.6	56.8	6.6	14.6	14.3	0.0	10.0	15.6	6.7	0.0	2.8	3.5	5.3	12.5	12.0	14.2	5.6	17.7	2.7	20.8	6.3	28.2	13.1	28.2	4.5	25.0	6.3
EL MÉDICO PREGUNTÓ SI	SÍ	63.6	68.2	59.1	95.6	81.8	88.6	100.0	93.6	92.9	95.6	100.0	70.4	96.5	85.3	78.3	90.7	91.5	97.8	86.0	96.2	79.2	94.9	90.6	92.2	86.5	91.8	75.0	93.8

SUFRÍA DE ALGUNA ENF?	NO	36.4	31.8	40.9	4.4	0.0	11.4	0.0	6.4	7.1	4.4	0.0	0.9	3.5	6.8	11.2	9.3	8.5	2.2	14.0	1.1	3.8	4.0	9.4	7.8	13.5	8.2	25.0	6.3
-----------------------	----	------	------	------	-----	-----	------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------	-----	-----	-----	------	-----	-----	-----	-----	-----	------	-----	------	-----

Con respecto a si **el médico preguntó qué medicinas tomaba en la consulta**, la distribución en promedio de la mayor cantidad de respuestas se da en la respuesta afirmativa (83.4%); sólo en el Centro de Salud de Finca 06 se da mayor porcentaje en la respuesta negativa (56.8%). En la pregunta sobre si **el médico preguntó si sufría de alguna enfermedad**, la distribución en promedio de la mayor cantidad de respuestas se da en la respuesta afirmativa (87.0%).

## ASPECTOS RELEVANTES DE LA EJECUCIÓN.

Para efectos de la aplicación de la encuesta en las Regiones de Salud de San Miguelito y Metropolitana, contamos con el apoyo del recurso humano de la Dirección de Promoción de la Salud (Nivel Central). En las demás Regiones, los encuestadores fueron parte del equipo regional, y personal comunitario de apoyo.

Este ejercicio permitió la validación del instrumento de recolección de datos, y el diseño de una aplicación tecnológica en la página web de MINSA, con el fin de facilitar la captura de los datos, su análisis, y a futuro, permitirá que esta evaluación pueda realizarse desde dispositivos móviles.

La frecuencia de esta medición debe ser cuatrimestral, o semestral, para permitir la detección y respectiva mejora oportuna de hallazgos negativos, que nos lleven a elevar la calidad percibida de la provisión de los servicios de salud.

Informe preparado por:

***Dra. Miriam de Donadio***  
**Técnico de Monitoreo y Evaluación**  
**DPSS**