

MINISTERIO DE SALUD

INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
APLICADA A LOS USUARIOS EXTERNOS
DE LOS SERVICIOS DE SALUD DEL
PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN

2023



ELABORADO POR

Departamento de Monitoreo
y Evaluación/ Dirección de
Provisión de Servicios de
Salud

Contenido

Contenido	2
Introducción	6
Objetivos	6
Responsables	6
Ámbito de aplicación	7
Descripción del instrumento	7
Procesamiento de datos:	8
Material y método	8
Población	8
Descripción de la muestra	8
Resultados	9
Región de Salud de Bocas del Toro	11
Región de Salud de Coclé	21
Región de Salud de Colón	32
Región de Salud de Chiriquí	42
Región de Salud de Darién	51
Región de Salud de Guna Yala	63
Región de Salud de Herrera	74
Región de Salud de Los Santos	83
Región de Salud de Panamá Oeste	93
Región de Salud de Panamá Este	104
Región de Salud de San Miguelito	115
Región de Salud Metropolitana	123
Región de Salud de Panamá Norte	136
Región de Salud de Ngäbe Buglé	150
Región de Salud de Veraguas	164
Conclusiones	183

Ministerio de Salud

Dr. Luis Francisco Sucre
Ministro de Salud

Dra. Ivette Berrío
Viceministra de Salud

Dr. Alessandro Ganci
Secretario General

Dra. Ivonne Villarreal
Directora de Provisión de Servicios de Salud

Dra. Norma De Gracia
Sub-Directora de Provisión de Servicios de Salud

Dra. María Victoria de Crespo

Jefa del Departamento de Monitoreo y Evaluación

Equipo técnico del Departamento de Monitoreo y Evaluación/DPSS

Dra. Laura Aguilar

Dra. Analiz Arboleda

Lic. Mayra Arjona

Lic. Zoraida Campo

Dr. Ameth González

Lic. Oderay González

Dra. Yarelis Juárez

Dra. Berlinda Morán

Dr. Jairo Osorio

Lic. Luisa Osorio

Programadores

Ing. Jaqueline Chamorro

Ing. José Ortega

Agradecimiento

Dra. Gabriela Salazar

Directora de Promoción de la Salud

Y al

Equipo técnico Regional de Promoción de la Salud por todo el apoyo brindado en la aplicación de las encuestas de satisfacción del usuario externo en las 15 Regiones de Salud.

Introducción

La valoración de la satisfacción del usuario es clave para medir el éxito alcanzado por cualquier organización que preste servicios, la opinión del usuario traduce aquellos resultados que pueden medirse a través de indicadores estructurales, de proceso o de resultados técnicos. La opinión del usuario sería el último contraste de los indicadores mencionados, colaborando a orientar las estrategias de mejora en la gestión de los recursos, en el sector salud proporciona una valiosa información sobre la aceptación de la población sobre el trabajo de los profesionales que integran y hacen posible el funcionamiento de la instalación sanitaria.

En el 2018, el Departamento de Monitoreo y Evaluación/DPSS se propuso la recolección de la opinión de quienes utilizan los servicios del Primer Nivel de Atención. Se inició con la aplicación de 5.491 encuestas en 35 instalaciones de primer nivel de atención, distribuidas en las 15 Regiones de Salud. Los criterios de satisfacción que fundamentalmente se exploraron fueron: datos generales del encuestado, disponibilidad de los servicios, puntualidad y prontitud en la prestación de los servicios, cortesía y sensibilidad del personal, ambiente físico de la instalación de salud, nivel general de satisfacción con la atención de los servicios de salud y seguridad, satisfacción de la entrega de medicamentos, atención personalizada.

En 2023, luego de la pandemia, una vez reestablecida una nueva normalidad, junto con otras fuentes de evaluación interna que integran el sistema de información, como las auditorías de expedientes clínicos, se retoma la aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo, estas sirven como instrumentos de evaluación de la calidad de la atención. El objetivo final siempre es identificar áreas susceptibles para el desarrollo de estrategias que conlleven a la mejora de la atención sanitaria. En este sentido, el desarrollo y fortalecimiento del Primer Nivel de Atención es uno de los componentes fundamentales del cambio de modelo de atención orientado por la estrategia de APS. Por lo que resulta oportuno incorporar al proceso un conjunto de herramientas de evaluación que permitan acompañar y monitorear el cambio, contribuyendo a la construcción de la calidad deseada.

En este marco, la satisfacción de los usuarios debe ser parte esencial de la gestión de los servicios de salud, ya que constituye el balance entre las expectativas de los usuarios y su percepción sobre la atención efectivamente recibida.

Objetivos

Objetivo general

- Evaluar el Índice Global de la Calidad Percibida, según los resultados de la Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo en instalaciones del Primer Nivel de Atención del Ministerio de Salud en el 2023.

Objetivos específicos:

- Describir el Índice de la Calidad Percibida, según los resultados de la Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo en instalaciones del Primer Nivel de Atención en las 15 Regiones de Salud del Ministerio de Salud en el 2023.
- Analizar los resultados con los colaboradores de las 15 Regiones de Salud.
- Desarrollar estrategias que conlleven a la mejora de la atención sanitaria en cada Región de Salud.

Responsables

- Equipo técnico del Departamento de Monitoreo y Evaluación/Dirección de Provisión de Servicios de Salud.
- Departamento Regional de Provisión de Servicios de Salud, en las 15 Regiones de Salud.
- Departamento Regional de Promoción de Salud, en las 15 Regiones de Salud.

Ámbito de aplicación

La encuesta para la medición de la satisfacción en el 2023 se aplicó en 70 instalaciones de salud del Primer Nivel de Atención de las 15 Regiones de Salud.

Descripción del instrumento

Instrumento de medición: El instrumento que se utiliza es la encuesta de satisfacción del usuario externo actualizada por el Equipo Técnico del Departamento de Monitoreo y Evaluación /DPSS. En conjunto con el equipo técnico de informáticos de la Estrategia de Extensión de Cobertura, se diseñó una herramienta tecnológica Google Forms de Google que facilitó el proceso de aplicación, captura, salida y análisis de resultados de las encuestas de satisfacción en una base de datos de Excel. El instrumento incluye 19 preguntas distribuidas en siete Criterios de evaluación de la Calidad Percibida del servicio brindado en las instalaciones del Ministerio de Salud del Primer Nivel de Atención.

A. Criterios de disponibilidad de los Servicios de Salud

Se describe como la facilidad de obtener el servicio que el usuario requiere en el momento que se solicita.

B. Criterio de puntualidad y prontitud en los servicios

Evalúa la percepción de la provisión de un servicio rápido y oportuno.

C. Criterio de Cortesía y Sensibilidad del Personal

Recibir en todo momento de la atención un trato digno, con respeto, esmero, cortesía, resguardando su dignidad humana e intimidad y sin ningún tipo de discriminación.

D. Criterio de ambiente físico de la instalación de salud.

Evalúa confort del usuario dentro de la instalación y que sea una infraestructura segura y amigable para usuarios con diferentes tipos de necesidades especiales.

E. Criterio de satisfacción con los servicios de salud y la seguridad

Habilidad para transmitir confianza al usuario de que la instalación y el personal reúne las condiciones y posee las competencias para la mitigación de riesgos para la salud.

El manejo apropiado de residuos, su descarte seguro y ambientalmente adecuado, es fundamental para evitar el riesgo potencial que representan para la salud de los pacientes y del personal técnico y profesional.

F. Criterio de receta satisfecha

Despacho de los medicamentos prescritos el día de la atención.

G. Criterio de atención personalizada

Se evalúa la investigación, por el profesional de la salud, de los antecedentes patológicos personales y el uso de medicamentos.

Procesamiento de datos:

Digitación y reporte de resultados con control de calidad a la base de datos. Procesamiento y análisis de la información: Los datos serán registrados y analizados en un programa MS Excel. Para identificar a los usuarios satisfechos se suman las respuestas de Excelente y Bueno e insatisfechos la suma de respuesta Regular y Malo para cada pregunta. Se estima el porcentaje de usuarios satisfechos para cada pregunta y para cada criterio de evaluación de la calidad, así como, el porcentaje global de satisfacción de los usuarios externos por instalación de salud y Región de Salud.

Material y método

El cuestionario aplicado se ha basado en los formularios utilizados en las anteriores ediciones de la encuesta. La revisión y actualización de este se realizó por el Equipo Técnico del Departamento de Monitoreo y Evaluación de la Dirección de Provisión de Servicios de Salud. Las preguntas de la encuesta son agrupadas según los criterios de satisfacción que se valoran:

- Perfil de los encuestados: edad, género, condición (paciente/familiar).
- Criterios de disponibilidad de los Servicios de Salud.
- Criterio de puntualidad y prontitud en los servicios.
- Criterio de Cortesía y Sensibilidad del Personal.
- Criterio de ambiente físico de la instalación de salud.
- Criterio de satisfacción de los servicios de salud y seguridad.
- Criterio de receta satisfecha.
- Criterio de atención personalizada.

Se entrevistaron 25 usuarios en 70 instalaciones de salud del Primer Nivel de Atención en 15 Regiones de Salud. La Encuesta se aplicó a pacientes y familiares que asistieron a la instalación de salud en busca de algún servicio, mediante entrevista personal al momento de su retirada. Los entrevistadores forman parte de la red de promotores y educadores para la salud de los diferentes departamentos regionales de la Dirección de Promoción de Salud. En el caso de atenciones a menores de 18 años, se ha encuestado a la persona acompañante del menor. Las entrevistas fueron realizadas en el periodo comprendido entre el 01 de septiembre y el 27 de noviembre de 2023, en horario de 8:30 a.m. a 12:00 p.m.

La recolección de los datos se efectuó mediante una herramienta digital en trece Regiones de salud. En dos Regiones los datos fueron recogidos en físico por problemas de conectividad en las instalaciones seleccionadas y posteriormente fueron introducidos en una base de datos digital, para facilidad del análisis de estos.

Para la comparación de variables se han elevado las respuestas a Satisfactorio **VS** No satisfactorio. Para **Satisfactorio** se han sumado las respuestas de Excelente y Bueno y para **No Satisfactorio** la sumatoria de las respuestas Regular y Malo.

El análisis de los resultados y la elaboración del informe correspondió al equipo técnico del Departamento de Monitoreo y Evaluación de la Dirección de Provisión de Servicios de Salud.

Población

La población objeto del estudio, es aquella que ha recibido atención en la instalación de salud seleccionada el día de la aplicación de la encuesta, en el horario estipulado y en momento de su salida de la instalación.

Descripción de la muestra

El muestreo se ha realizado por conglomerados, con una selección aleatoria entre todos los usuarios (pacientes o familiares) que acudieron a solicitar un servicio en los centros seleccionados, en el horario establecido.

Resultados

CRITERIOS/REGIÓN DE SALUD	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	GUNA YALA	HERRERA	LOS SANTOS	METROPOLITANA	NGÁBE BUGLÉ	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ NORTE	PANAMÁ OESTE	SAN MIGUELITO	VERAGUAS
DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS	7.2277	9.9200	8.7903	8.6538	5.6000	7.9365	8.1395	8.7023	9.6078	8.9474	8.7654	9.0625	9.6552	9.7561	8.9256
PUNTUALIDAD Y PRONTITUD DE LOS SERVICIOS	6.0726	7.0933	6.8548	6.4103	4.8800	5.9259	7.0543	5.9288	7.3420	6.3816	6.1317	6.1111	6.1207	5.7317	5.6749
CORTESIA Y SENSIBILIDAD DEL PERSONAL	6.9802	8.2800	7.5806	8.2212	5.9200	6.7460	8.4109	9.0076	7.9085	7.6974	8.0864	7.5000	6.8534	7.1951	7.2727
AMBIENTE FISICO DE LA INSTALACIÓN DE SALUD	5.0495	5.3067	4.3011	3.7981	3.3067	3.3069	5.8656	6.2087	5.0000	5.1974	4.4856	4.8958	5.5891	2.6016	4.9725
NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	7.2772	7.9600	6.9758	7.3558	5.4000	6.5873	8.3721	8.7786	7.4510	6.8750	7.5926	6.6146	4.6121	5.4878	6.2397
NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	8.0198	8.9535	5.5085	6.0000	3.8655	9.0741	6.2281	6.5094	7.9688	8.6765	8.2051	7.9710	8.4375	5.0649	7.1951
NIVEL DE ATENCIÓN PERSONALIZADA	8.7129	9.8844	9.1057	8.5246	9.6281	8.8182	8.9787	9.2105	9.0681	8.8421	9.3210	9.1667	8.9677	9.5122	8.9785
INDICE GLOBAL POR REGIÓN DE SALUD	6.4531	7.1777	6.3524	6.1377	5.0355	5.7457	7.1787	7.2878	6.9361	6.7242	6.6012	6.5035	6.3646	5.4140	6.2589
INDICE GLOBAL	6.5126														

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Los resultados fueron los siguientes:

El Índice de Calidad Global de satisfacción del usuario externo es 6.5126, según la escala valorativa se logra un índice de limitada calidad, sin embargo, con relación a la meta establecida para el 2023, la misma fue superada.

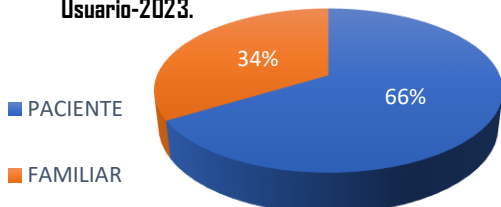
El Índice por Región de Salud: Región de Salud de Los Santos (7.2878), Región de Salud de Herrera (7.1787), Región de Salud de Coclé (7.1717), Región de Salud de Panamá Metro (6.9361), Región de Salud de Ngäbe Buglé (6.7242), Región de Salud de Panamá Norte (6.5035), Región de Salud de Bocas del Toro (6.4531), Región de Salud de Panamá Oeste (6.3646), Región de Salud de Colón (6.3524), Región de Salud de Veraguas (6.2589), Región de Salud de Chiriquí (6.1377), Región de Salud de Guna Yala (5.7457), Región de Salud de San Miguelito (5.4140), Región de Salud de Darién (5.0355).

Región de Salud de Bocas del Toro

Región de Salud de Bocas del Toro

El Gráfico N°1, representa la distribución de los entrevistados, según si se trata de paciente o familiar. En la Región de Salud de Bocas del Toro se entrevistaron 101 usuarios, de los cuales 67 corresponden a pacientes y 34 familiares, que corresponden a cuatro instalaciones de salud: Centro de Salud Chiriquí Grande, Centro de Salud de Rambala, Centro de Salud Gaby Rodríguez y el Centro de Salud Sandra Hernández.

Gráfica N° 1 RS - BT. Porcentaje de distribución de entrevistados, según sea paciente o familiar. Región de Salud de Bocas del Toro. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.

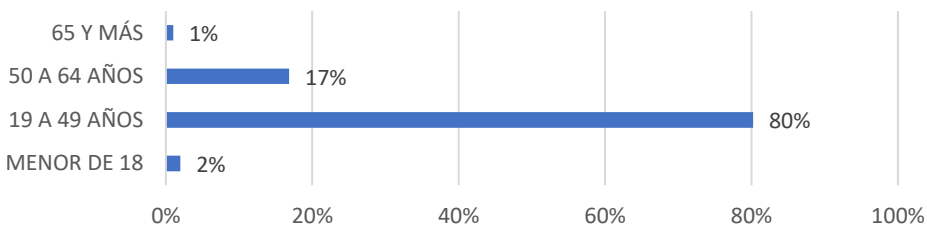


La distribución de los 101 entrevistados se distribuyen en 66% paciente y 34% familiares.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

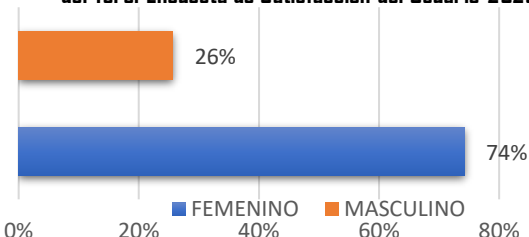
Según la edad de los entrevistados la mayor participación se ubicó en el grupo de adultos de 19 a 49 años (80%), seguidos por el grupo entre 50 a 64 años (17%), menores de 18 años (2%) y más de 65 años (1%).

Gráfica N° 2 RS - BT. Porcentaje de distribución de entrevistados, según edad. Región de Salud de Bocas del Toro. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Gráfica N° 3 RS - BT. Porcentaje de distribución de entrevistados, según sexo. Región de Salud de Bocas del Toro. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



La distribución por sexo de los entrevistados en la Región de Salud de Bocas del Toro fue de 74% femeninas y 26% masculino.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

I-CRITERIO DE DISPONIBILIDAD DE LA CARTERA DE SERVICIOS.

Los servicios que más demanda tienen es Medicina general y Enfermería en las cuatro instalaciones de salud. Los servicios más utilizados por los usuarios el día de la entrevista por instalación:

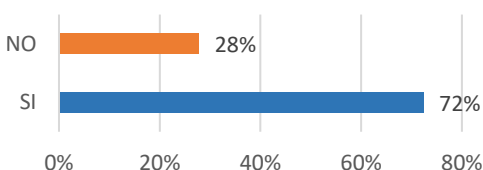
Centro de Salud Chiriquí Grande: Medicina general y Enfermería

Centro de Salud de Rambala: Medicina general, Enfermería y Medicina familiar.

Centro de Salud Caby Rodríguez: Medicina general, Enfermería; Odontología y Laboratorio.

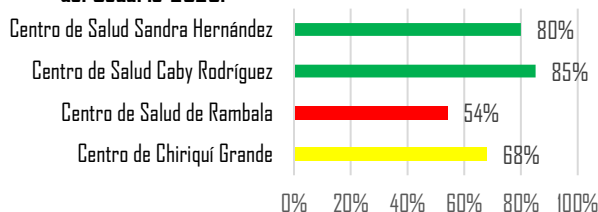
Centro de Salud Sandra Hernández: Medicina general, Enfermería y Farmacia.

Gráfica N° 4 RS - BT. Porcentaje de distribución de entrevistados, según si encontraron el servicio que necesitaban. Región de Salud de Bocas del Toro. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Gráfica N° 5 RS - BT. Porcentaje de distribución de entrevistados, según si encontraron el servicio que necesitaban por instalación de salud. Región de Salud de Bocas del Toro. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

El 72% de los entrevistados manifestaron que encontraron el servicio que necesitaban. El grado de satisfacción varía entre las cuatro instalaciones en las que se aplicó la encuesta: Centro de Salud Caby Rodríguez (85%), Centro de salud Sandra Hernández (80%), Centro de Salud de Chiriquí Grande (68%) y el Centro de Salud de Rambala (54%).

Se investigó qué servicio el entrevistado consideraba debía incluirse en la cartera y las respuestas en las cuatro instalaciones fue aumentar la capacidad de respuesta de los servicios de Medicina General y Enfermería. Además, por instalación se solicitaba que se incluyeran los siguientes servicios:

Centro de Salud Chiriquí Grande: Ginecología, Pediatría y Laboratorio.

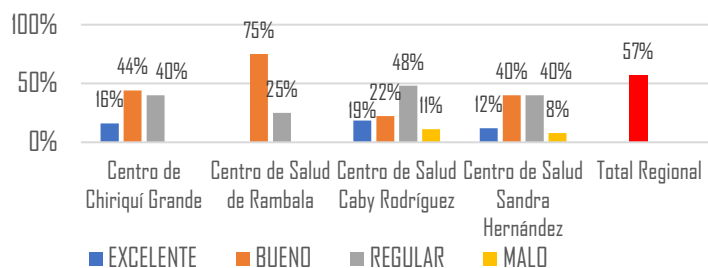
Centro de Salud de Rambala: atención de Oncología y Pediatría.

Centro de Salud Caby Rodríguez: Cuarto de Urgencias y Farmacia mejor abastecida.

Centro de Salud Sandra Hernández: atención de Oncología, especialidades médicas, Pediatría y Psicología.

2-CRITERIO DE PUNTUALIDAD Y PRONTITUD

Gráfica N° 6 RS - BT. Porcentaje de distribución de entrevistados, según el tiempo de espera para conseguir un cupo. Región de Salud de Bocas del Toro. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

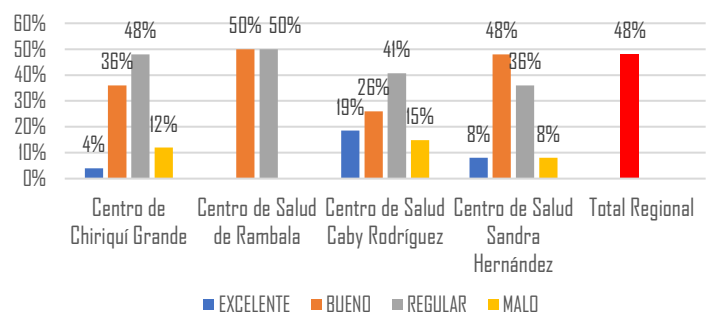
Buena Calidad: Centro de Salud de Rambala (75%).

Mínima Calidad: Centro de Salud de Chiriquí Grande (60%) y el Centro de Salud Sandra Hernández (52%).

Escasa Calidad: Centro de Salud Caby Rodríguez (41%).

La valoración global del tiempo de espera para conseguir un cupo: Mínima Calidad (57%).

Gráfica N° 7 RS - BT. Porcentaje de distribución de entrevistados, según el tiempo de espera para ser atendido. Región de Salud de Bocas del Toro. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

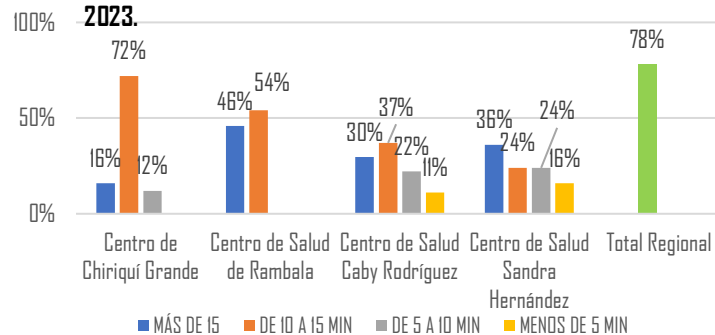
Mínima Calidad: Centro de Salud Sandra Hernández (56%).

Escasa Calidad: Centro de Salud de Rambala (50%), y el Centro de Salud Caby Rodríguez (45%).

Deficiente Calidad: Centro de Salud de Chiriquí Grande (40%).

La valoración global del tiempo de espera para ser atendido: Escasa Calidad (48%).

Gráfica N° 8 RS - BT. Porcentaje de distribución de entrevistados, según el tiempo que duró la atención. Región de Salud de Bocas del Toro. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

El tiempo para ser atendido que prevaleció fue entre más de 15 minutos y de 10 a 15 minutos.

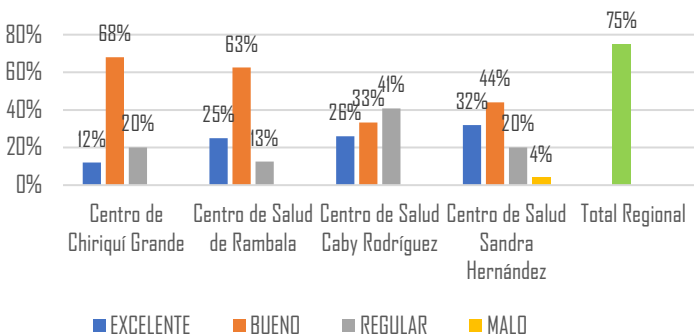
De más de 15 minutos: Centro de Salud de Rambala (46%), Centro de Salud Sandra Hernández (36%), Centro de Salud Caby Rodríguez (30%) y el Centro de Salud de Chiriquí Grande (16%).

De 10 a 15 minutos: el Centro de Salud de Chiriquí Grande (72%), Centro de Salud de Rambala (54%), Centro de Salud Caby Rodríguez (37%) y el Centro de Salud Sandra Hernández (24%).

La valoración global para el tiempo que duró la atención: Buena Calidad (78%).

3. CORTESÍA Y SENSIBILIDAD DEL PERSONAL

Gráfica N° 9 RS - BT. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la cortesía al ser atendido por el personal. Región de Salud de Bocas del Toro. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

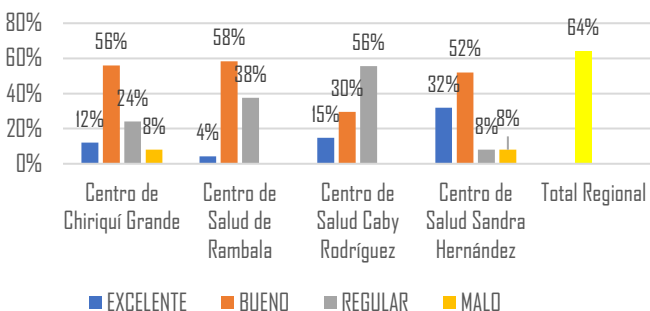
Muy Buena Calidad: Centro de Salud de Rambala (88%).

Buena Calidad: Centro de Salud de Chiriquí Grande (80%) y el Centro de Salud Sandra Hernández (76%).

Escasa Calidad: Centro de Salud Caby Rodríguez (59%).

La valoración global para la cortesía al ser atendido por el personal de salud: Muy Buena Calidad (75 %)

Gráfica N° 10 RS - BT. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la prontitud en la atención de las necesidades y expectativas del usuario. Región de Salud de Bocas del Toro. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Muy Buena Calidad: Centro de Salud Sandra Hernández (84%).

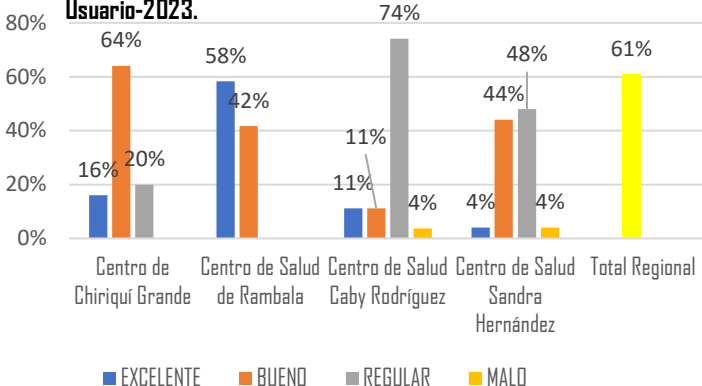
Limitada Calidad: Centro de Salud de Chiriquí Grande (68%) y el Centro de Salud de Rambala (62%).

Escasa Calidad: Centro de Salud Caby Rodríguez (45%).

La valoración global para la prontitud en la atención de las necesidades de los usuarios: Limitada Calidad (64%)

4-AMBIENTE FÍSICO DE LA INSTALACIÓN DE SALUD

Gráfica N° 11 RS - BT. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la condición de la sala de espera. Región de Salud de Bocas del Toro. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

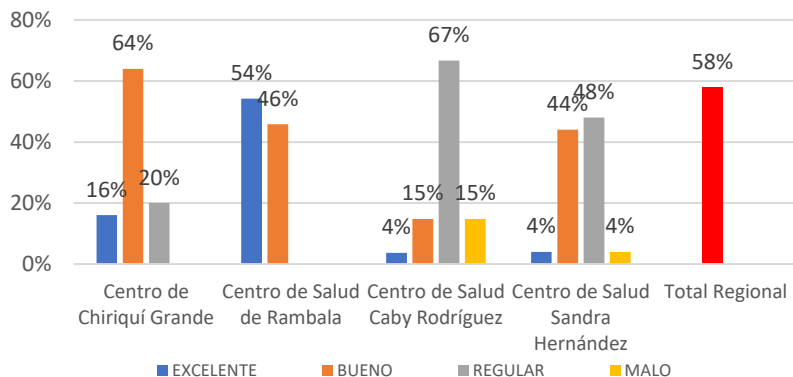
Excelente Calidad: Centro de Salud de Rambala (100%), Centro de Salud Sandra Hernández (92%),

Buena Calidad: Centro de Salud de Chiriquí Grande (80%).

Deficiente Calidad: Centro de Salud Caby Rodríguez (22%).

La valoración global para la prontitud en la condición de la sala de espera: Limitada Calidad (61%).

Gráfica N° 12 RS - BT. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la condición de las sillas en la sala de espera. Región de Salud de Bocas del Toro. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

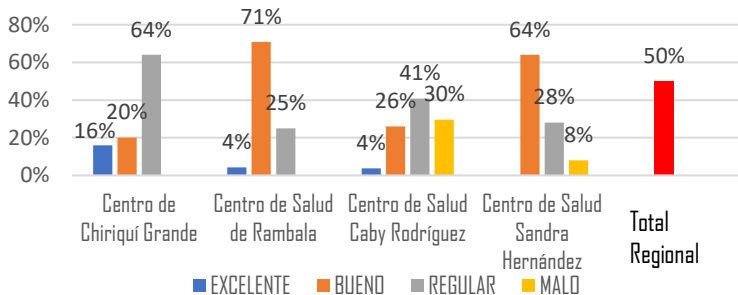
Excelente Calidad: Centro de Salud de Rambala (100%), Centro de Salud Sandra Hernández (92%),

Buena Calidad: Centro de Salud de Chiriquí Grande (80%).

Deficiente Calidad: Centro de Salud Caby Rodríguez (19%).

La valoración global de la condición de las sillas en la sala de espera: Mínima Calidad (58%).

Gráfica N° 13 RS - BT. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la condición de servicios higiénicos (baños). Región de Salud de Bocas del Toro. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

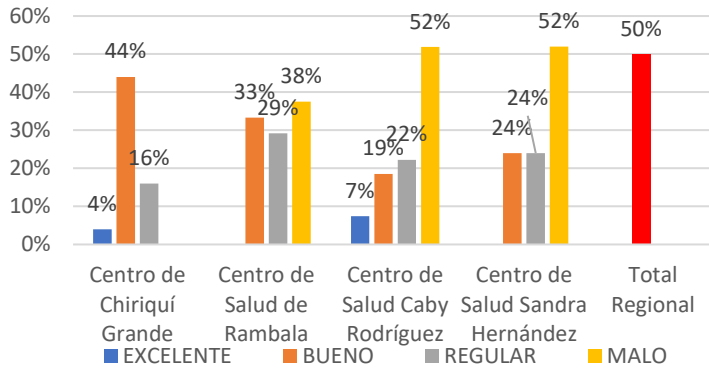
Buena Calidad: Centro de Salud de Rambala (75%).

Limitada Calidad: Centro de Salud Sandra Hernández (64%).

Deficiente Calidad: Centro de Salud de Chiriquí Grande (36%) y el Centro de Salud Caby Rodríguez (30%).

La valoración global de la condición de los servicios higiénicos: Escasa Calidad (50%).

Gráfica N° 14 RS - BT. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la disponibilidad de fuentes de agua en buen estado para cubrir las necesidades de los usuarios. Región de Salud de Bocas del Toro. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



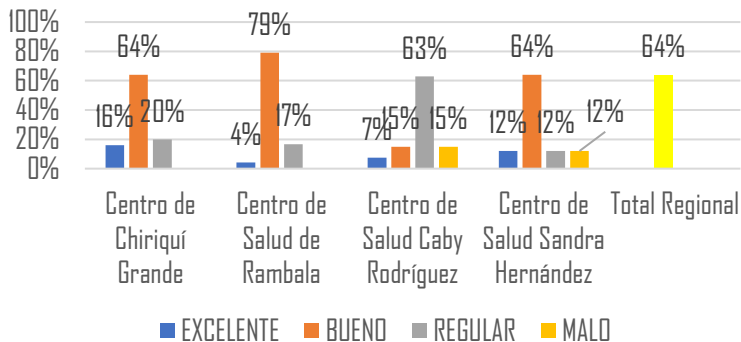
Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Escasa Calidad: Centro de Salud de Chiriquí Grande (48%)

Deficiente Calidad: Centro de Salud de Rambala (33%), Centro de Salud Caby Rodríguez (26%), y el Centro de Salud Sandra Hernández (24%),

La valoración global de la condición de la disponibilidad de fuentes de agua en buen estado para cubrir las necesidades básicas: Escasa Calidad (50%).

Gráfica N° 15 RS - BT. Porcentaje de distribución de entrevistados, según el aseo y disposición de la basura. Región de Salud de Bocas del Toro. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



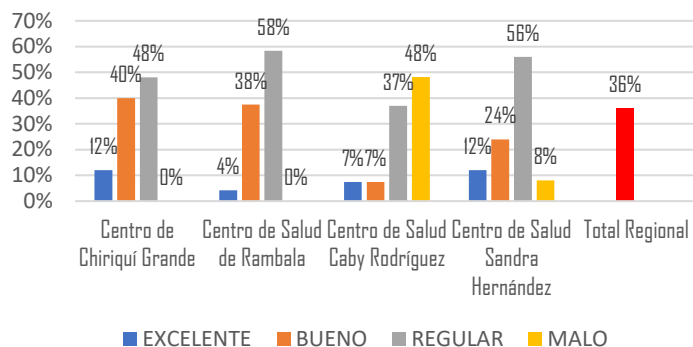
Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Escasa Calidad: Centro de Salud de Rambala (83%), Centro de Salud de Chiriquí Grande (80%) y el Centro de Salud Sandra Hernández (76%),

Deficiente Calidad: Centro de Salud Caby Rodríguez (22%).

La valoración global con relación al aseo y disposición de la basura: Limitada Calidad (64%).

Gráfica N° 16 RS - BT. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la condición de infraestructura para la atención a personas con discapacidades. Región de Salud de Bocas del Toro. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Escasa Calidad: Centro de Salud de Rambala (42%).

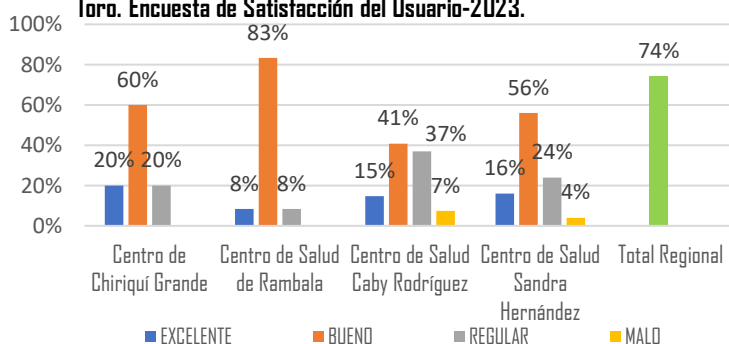
Mínima Calidad: Centro de Salud de Chiriquí Grande (52%)

Deficiente Calidad: Centro de Salud Sandra Hernández (36%) y el Centro de Salud Caby Rodríguez (14%).

La valoración global con relación a la condición de infraestructura para la atención a personas con discapacidades: Escasa Calidad (36%).

5-NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN DE SERVICIOS DE SALUD Y SEGURIDAD

Gráfica N° 17 RS - BT. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la calificación que el usuario da a su experiencia al ser atendido en la instalación de salud. Región de Salud de Bocas del Toro. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Excelente Calidad: Centro de Salud de Rambala (91%).

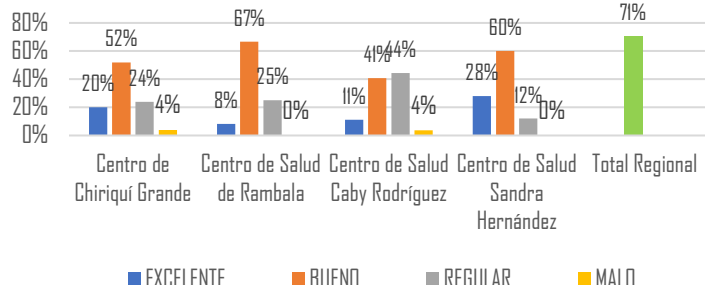
Buena Calidad: Centro de Salud Sandra Hernández (72%).

Limitada Calidad: Centro de Salud de Chiriquí Grande (70%)

Mínima Calidad: Centro de Salud Caby Rodríguez (56%).

La valoración global de la calificación que el usuario da a su experiencia al ser atendido en la instalación de salud: Buena Calidad (74%).

Gráfica N° 18 RS - BT. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la calificación que el usuario da a las medidas de seguridad para evitar la contaminación en la instalación de salud. Región de Salud de Bocas del Toro. Encuesta de Satisfacción de



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Muy Buena Calidad: Centro de Salud Sandra Hernández (88%).

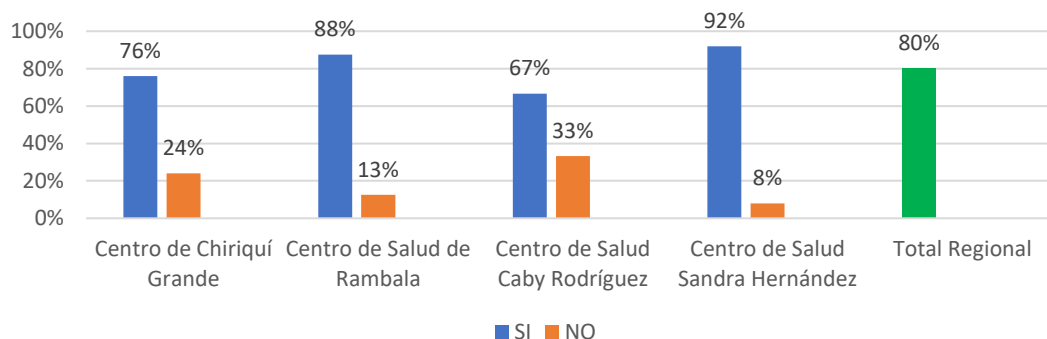
Buena Calidad: Centro de Salud de Rambala (75%), Centro de Salud de Chiriquí Grande (72%)

Mínima Calidad: Centro de Salud Caby Rodríguez (52%).

La valoración global de la calificación que el usuario da a las medidas de seguridad para evitar la contaminación en la instalación de salud. Buena Calidad (71%).

6-NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS

Gráfica N°19 RS -BT. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la entrega de medicamentos recetados. Región de Salud de Bocas del Toro. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

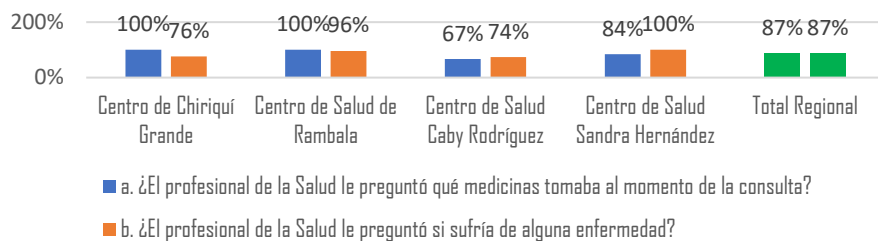
El abastecimiento promedio para la Región de salud de Bocas del Toro fue 80%, cuya valoración corresponde a Muy Buena Calidad.

La lista de medicamentos en desabastecimiento reportados:

1. Antihipertensivo,
2. Hipoglicemiantes orales,
3. Hierro y Ácido Fólico, Antipirético,
4. Solución Salina, (aerosol nasal),
5. Vitaminas

7-NIVEL DE ATENCIÓN PERSONALIZADA

Gráfica N° 20 RS - BT. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la calificación del nivel de atención personalizada recibida por parte del personal de salud. Región de Salud de Bocas del Toro. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

La valoración global de la calificación que el usuario dio al nivel de atención personalizada por parte del personal de salud, en las cuatro instalaciones fue de 87% para ambas preguntas lo cual representa Muy Buena Calidad.

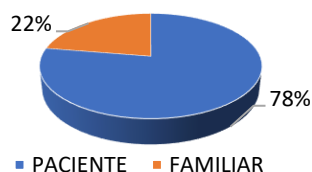
¿El profesional de la Salud le preguntó qué medicinas tomaba al momento de la consulta? ¿El profesional de la Salud le preguntó si sufría de alguna enfermedad?

Región de Salud de Coclé

Región de Salud de Coclé

En la Región de Salud de Coclé se aplicaron 125 encuestas para medir la Satisfacción del Usuario de los Servicios de Salud- Primer Nivel de Atención, en cinco instalaciones: Centro de Salud de Olá, Centro de Salud de El Copé, Centro Materno Infantil de Antón, Centro de Salud de Río Hato y el Centro de Salud de Penonomé.

Gráfica N° 1 RS-Coclé: Porcentaje de distribución de entrevistados , según sea paciente o familiar. Región de Salud de Coclé. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.

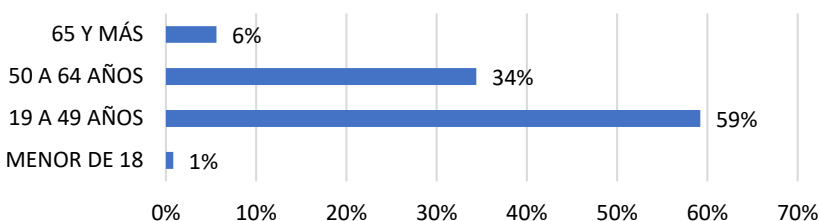


El porcentaje de los 125 entrevistados se distribuyen en 78% paciente y 22% familiares.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

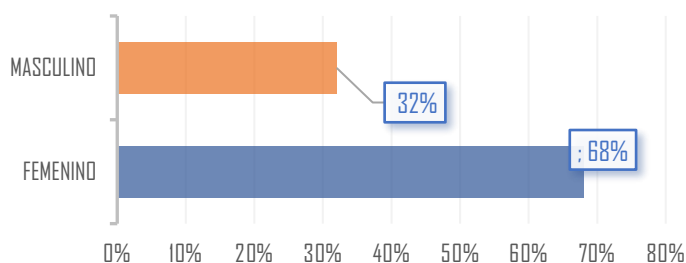
Según la edad de los entrevistados la mayor participación se ubicó en el grupo de adultos entre 19 y 49 años (59%), seguidos por el grupo entre 50 a 64 años (34%), 65 años y más (6%) y menores de 18 años (1%).

Gráfica N° 2 R-S Coclé: Porcentaje de distribución de entrevistados según edad. Región de Salud de Coclé. Encuesta de Satisfacción del usuario - 2023



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Gráfica N° 3 R.S. Coclé. Porcentaje de distribución de entrevistados según el sexo. Región de Salud de Coclé Encuesta de satisfacción del Usuario 2023.



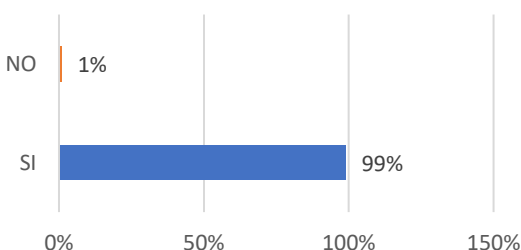
La distribución por sexo de los entrevistados en la Región de Salud de Coclé fue de 68% femeninas y 32% masculino.

Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

I-CRITERIO DE DISPONIBILIDAD DE LA CARTERA DE SERVICIOS.

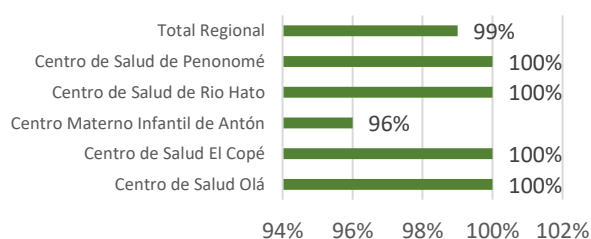
Con relación al servicio en que el entrevistado fue atendido al momento de la entrevista, en las cinco instalaciones de salud destaca la atención por medicina general 51 pacientes, seguida por enfermería 18 pacientes, odontología 15 pacientes, oftalmología y trabajo social con 12 pacientes cada uno. Otro de los servicios utilizados por los usuarios el día de la entrevista se puede señalar: Psiquiatría y psicología.

Gráfica Nº 4 RS Coclé. Porcentaje de distribución de entrevistados que encuentran todos los servicios que necesitan. Región de Salud de Coclé. Encuesta de satisfacción del Usuario 2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME/DPSS/DIPROSA. 2023

Gráfica Nº 5 RS Coclé. Porcentaje de distribución de entrevistados que encuentran todos los servicios que necesitan, según instalación de salud. Región de Salud de Coclé. Encuesta de satisfacción del Usuario 2023.

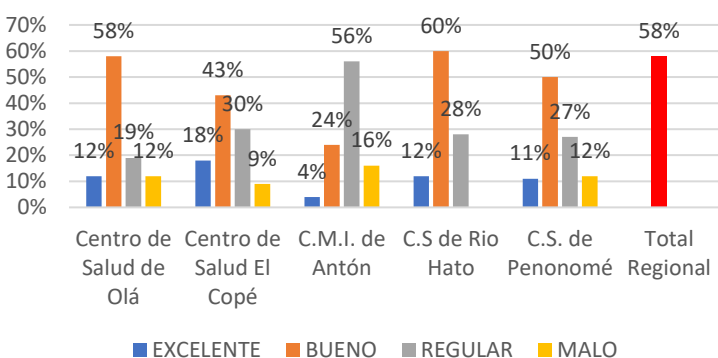


Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME/DPSS/DIPROSA. 2023

El 99 % de los entrevistados encontraron los servicios que buscaban, el 1 % restante refirió que solicitaba el servicio de pediatría, lo que ocurrió en el Centro Materno Infantil de Antón.

2-CRITERIO DE PUNTUALIDAD Y PRONTITUD

Gráfico Nº 6 R.S. Coclé. Porcentaje de distribución de entrevistados según el tiempo de espera para conseguir un cupo. Región de Salud de Coclé. Encuesta de Satisfacción 2023



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

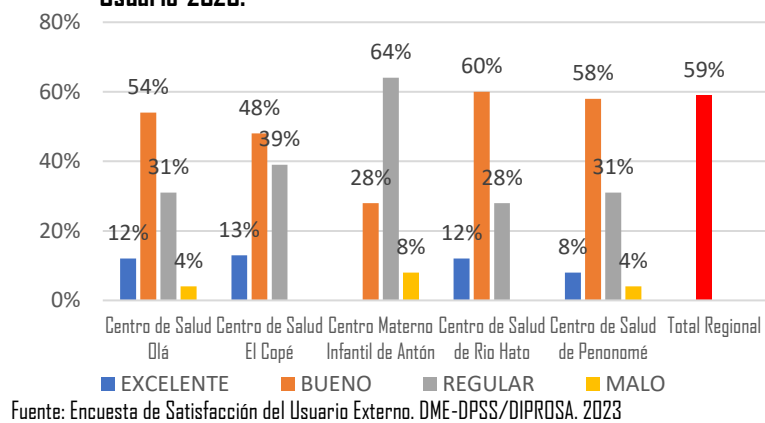
Buena Calidad: Centro de Salud de Río Hato (72%).

Limitada Calidad: Centro de Salud de Olá (70%), Centro de Salud de Penonomé (61%) y el Centro de Salud de El Copé (61%)

Deficiente Calidad: Centro Materno Infantil de Salud de Antón (28%)

La valoración global del tiempo de espera para conseguir un cupo: Mínima Calidad (58%).

Gráfica N° 7 RS - Coclé. Porcentaje de distribución de entrevistados, según el tiempo de espera para ser atendido. Región de Salud de Coclé. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



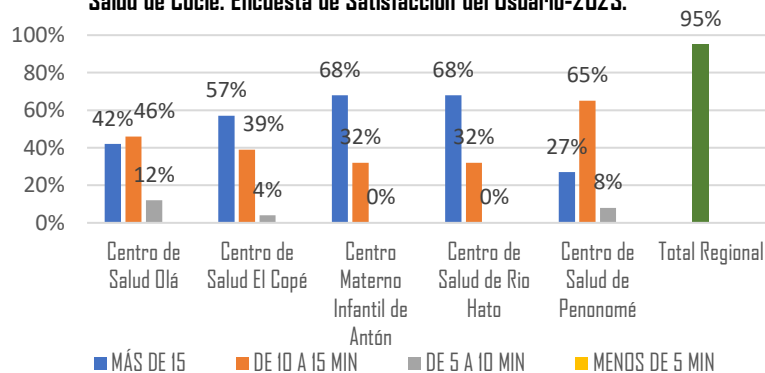
Buena Calidad: Centro de Salud de Río Hato (72%).

Limitada Calidad: Centro de Salud de Olá (66%), Centro de Salud de Penonomé (66%), Centro de Salud de El Copé (61%)

Deficiente Calidad: Centro Materno Infantil de Antón (28%).

La valoración global del tiempo de espera para ser atendido: Mínima Calidad (59%).

Gráfica N° 8 RS - Coclé. Porcentaje de distribución de entrevistados, según el tiempo que duró la atención. Región de Salud de Coclé. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Con relación al tiempo que duró la atención prevaleció: más de 15 minutos y de 10 a 15 minutos.

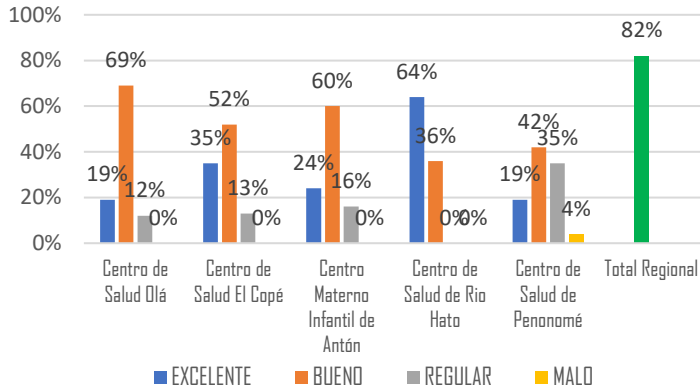
Más de 15 minutos: Centro de Salud de Río Hato y Centro Materno Infantil de Antón (68%), Centro de Salud de El Copé (57%), Centro de Salud de Olá (42%) y el Centro de Salud de Penonomé (27%).

De 10 a 15 minutos: Centro de Salud de Penonomé (65%), Centro de Salud de Olá (46%), Centro de Salud de El Copé (39%) y Centro de Salud de Río Hato y el Centro Materno Infantil de Antón (32%).

La valoración global para el tiempo que duró la atención: Excelente Calidad (95%).

3-CORTESIA Y SENSIBILIDAD DEL PERSONAL

Gráfica Nº 9 RS Coclé: Porcentaje de distribución de entrevistados que reportan la cortesía al ser atendidos. Región de Salud de Coclé. Encuesta de Satisfacción 2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

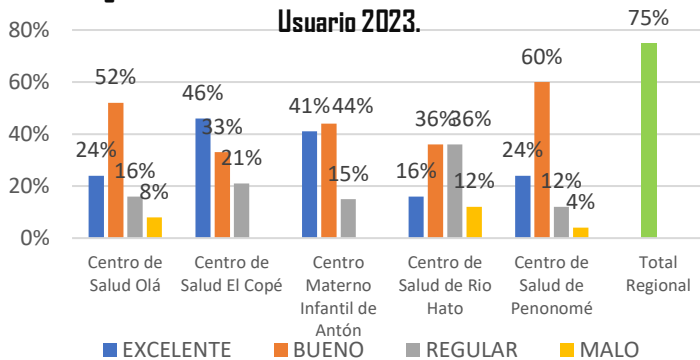
Excelente Calidad: Centro de Salud de Río Hato (100%)

Muy Buena Calidad: Centro de Salud de Olá (88%), Centro de Salud de El Copé (87%) y Centro Materno Infantil de Antón (84%)

Limitada Calidad: Centro de Salud de Penonomé (61%)

La valoración global de la percepción de cortesía al ser atendido: Muy Buena Calidad (82%).

Gráfico Nº 10 RS Coclé: Porcentaje de distribución de encuestados que reportan la prontitud en la atención. Región de Salud de Coclé. Encuesta de Satisfacción de Usuario 2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Muy Buena Calidad: Centro Materno Infantil de Antón (85 %) y Centro de Salud de Penonomé (84 %).

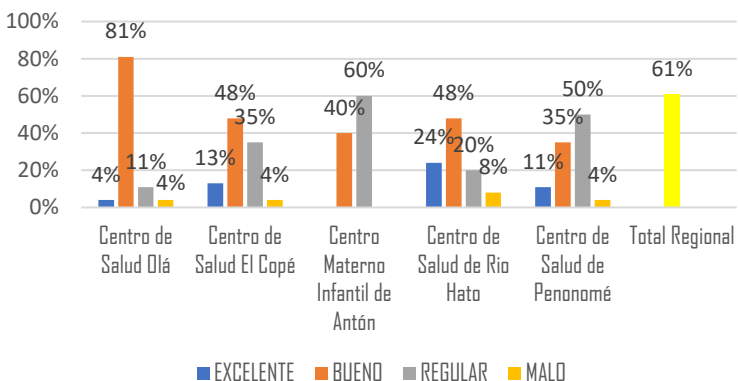
Buena Calidad: Centro de Salud de El Copé (79%) y el Centro de Salud de Olá (76 %).

Mínima Calidad: Centro de Salud de Río Hato (52%).

La valoración global de la prontitud en la atención: Buena Calidad (75%).

4-AMBIENTE FÍSICO DE LA INSTALACIÓN DE SALUD

Gráfico Nº 11 RS Coclé: Porcentaje de distribución de encuestados que reportan las condiciones de la sala de espera. Región de Salud de Coclé. Encuesta de Satisfacción 2023



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Muy Buena Calidad: : Centro de Salud de Olá (85%).

Buena Calidad: Centro de Salud de Río Hato (72%).

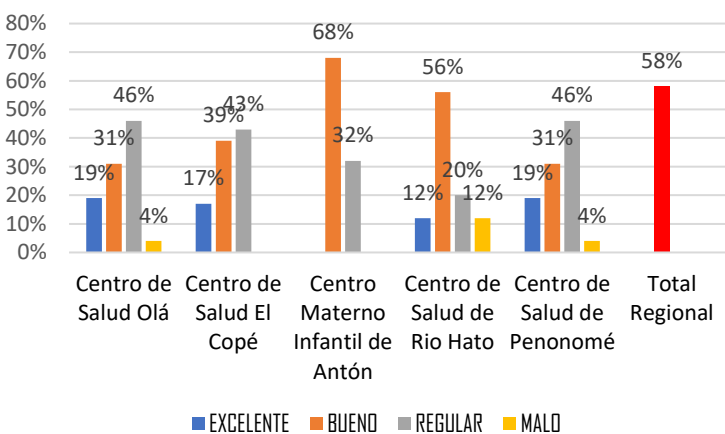
Limitada Calidad: Centro de Salud de El Copé (61%)

Escasa Calidad: Centro de Salud de Penonomé (46%)

Deficiente Calidad: Centro Materno Infantil de Antón (40%).

La valoración global de las condiciones de la sala de espera: Limitada Calidad (61%).

Gráfico Nº 12 RS Coclé: Porcentaje de distribución de los encuestados que reportaron las condiciones de las sillas. Región de Salud de Coclé. Encuesta de satisfacción 2023



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

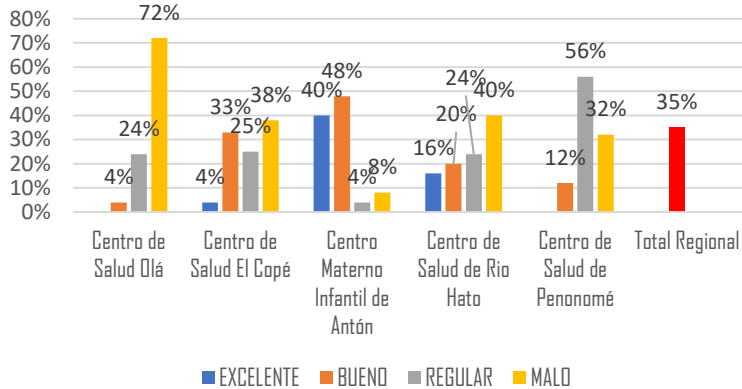
Limitada Calidad: Centro de Salud de Río Hato (68%) y el Centro Materno Infantil de Antón (68%).

Mínima Calidad: Centro de Salud de El Copé (56%)

Escasa Calidad: Centro de Salud de Penonomé (50%) y el Centro de Salud de Olá (50%),

La valoración global del tiempo de espera para ser atendido: Mínima Calidad (58%).

Gráfico Nº 13 RS Coclé. Porcentaje de distribución de encuestados que reportaron las condiciones de los servicios higiénicos. Región de Salud de Coclé. Encuesta de satisfacción 2023.



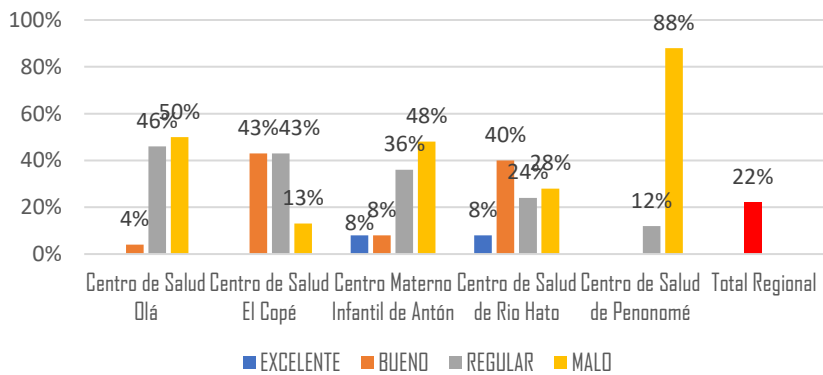
Muy Buena Calidad: Centro de Salud de Antón (88 %)

Deficiente Calidad: Centros de Salud de El Copé (37 %), Centro de Salud de Río Hato (36 %), Centro de Salud de Penonomé (12 %) y el Centro de Salud de Olá (4 %).

La valoración global de las condiciones de los servicios higiénicos: Deficiente Calidad (35%).

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Gráfico Nº 14 RS Coclé: Porcentaje de distribución de entrevistados según disponibilidad de fuente de agua en buen estado, para cubrir sus necesidades. Región de Salud de Coclé. Encuesta de satisfacción 2023



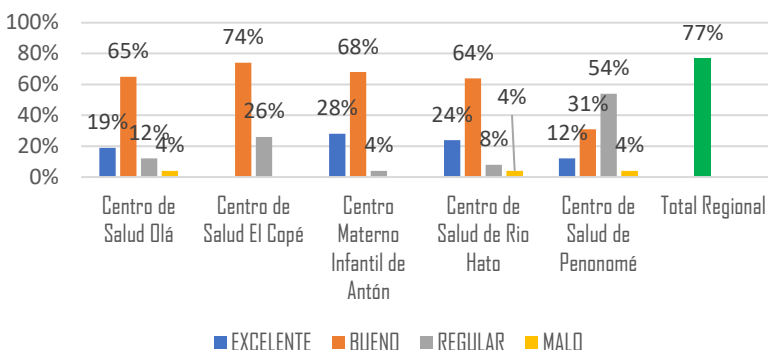
Escasa Calidad: Centros de Salud de Río Hato (48 %) y El Copé (43 %).

Deficiente Calidad: Centro de Salud de Antón (16 %), Centro de Salud de Olá (50%) y el Centro de Salud de Penonomé (0 %).

La valoración global de la disponibilidad de fuentes de agua en buen estado: Deficiente Calidad (22%).

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023.

Gráfico Nº 15 RS Coclé: Porcentaje de distribución de entrevistados según aseo y disposición de la basura. Región de Salud de Coclé. Encuesta de Satisfacción 2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023.

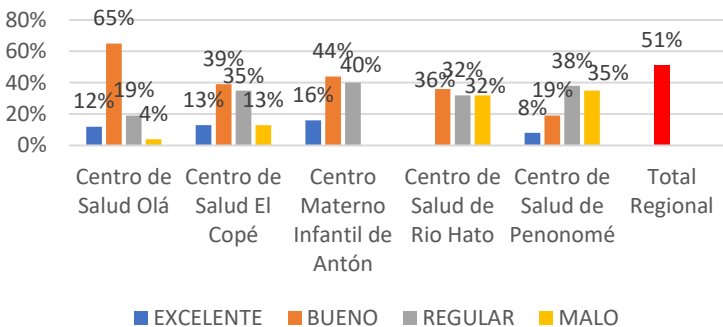
Excelente Calidad: Centro de Salud de Antón (96%)

Muy Buena Calidad: Centro de Salud de Río Hato (88%) y Centro de Salud de Olá (84%).

Buena Calidad: Centro de Salud de Penonomé (77%) y el Centro de Salud de El Copé (74%).

La valoración global del aseo y disposición de la basura: Buena Calidad (77%).

Gráfico Nº16 RS Coclé: Porcentaje de distribución de entrevistados según la condición de la infraestructura para atender personas con discapacidades. Región de Salud de Coclé. Encuesta de Satisfacción 2023.



Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023.

Buena Calidad: Centro de Salud de Olá (77 %).

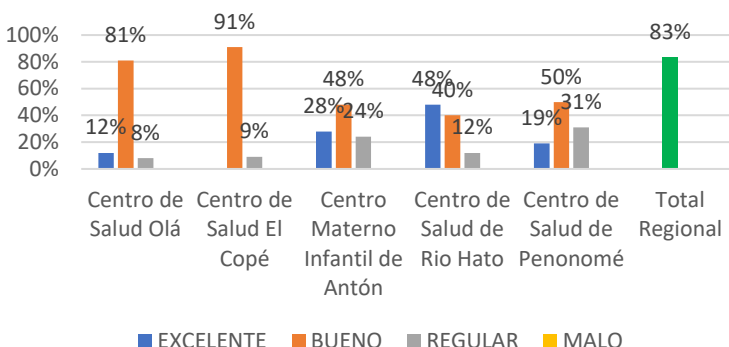
Mínima Calidad: Centro de Salud de Antón (60%) y el Centro de Salud de El Copé (52 %).

Deficiente Calidad: Centro de Salud de Río Hato (36%) y el Centro de Salud de Penonomé (27%).

La valoración global de las condiciones de la infraestructura para atención de personas con discapacidades: Mínima Calidad (51%).

5-NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN DE SERVICIOS DE SALUD Y SEGURIDAD

Gráfico Nº 17 RS Coclé Porcentaje de distribución de entrevistados según la experiencia al ser atendido en la instalación. Región de Salud de Coclé. Encuesta de Satisfacción del Usuario 2023



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Excelente Calidad: Centro de Salud de Olá (93%) y el Centro de Salud de El Copé (91%).

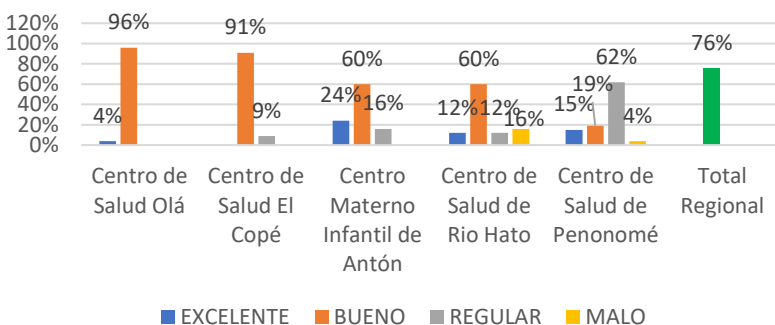
Muy Buena Calidad: Centro de Salud de Río Hato (88%).

Buena Calidad: Centro de Salud de Antón (76%).

Limitada Calidad: Centro de Salud de Penonomé (66%) y el Centro de Salud de El Copé (69%).

La valoración global de la experiencia al ser atendido en la instalación de salud: Muy Buena Calidad (83%).

Gráfico Nº 18 RS Coclé: Porcentaje de distribución de entrevistados según calificación de las medidas de seguridad para evitar la contaminación de la instalación. Región de Salud de Coclé. Encuesta de Satisfacción 2023



Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Muy Buena Calidad: Centro de Salud de Olá (100%) y el Centro de Salud de El Copé (91%).

Muy Buena Calidad: Centro Materno Infantil de Antón (84%)

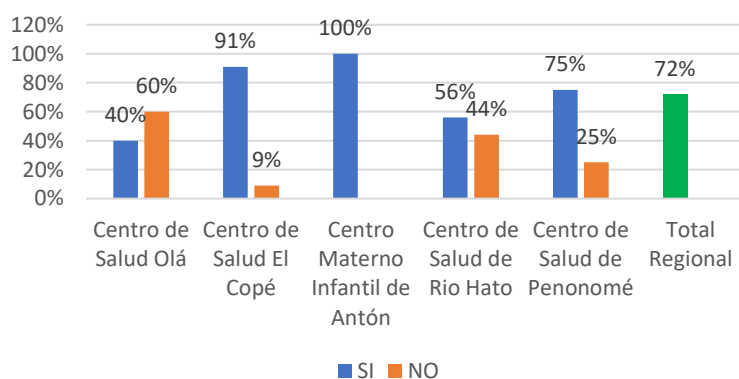
Buena Calidad: Centro de Salud de Río Hato (72%).

Limitada Calidad: Centro de Salud de Penonomé (64%).

La valoración global de las medidas de seguridad para evitar la contaminación de la instalación: Buena Calidad (76%).

6-NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS

Gráfico N° 19 RS Coclé Porcentaje de distribución de entrevistados, según hayan recibido las medicinas recetadas. Región de salud de Coclé. Encuesta de Satisfacción de Usuario 2023.



Excelente Calidad: Centro Materno Infantil de Antón (100%) y el Centro de Salud de El Copé (91%).

Buena Calidad: Centro de Salud de Penonomé (75%).

Mínima Calidad: Centro de Salud de Río Hato (56%).

Deficiente Calidad: Centro de Salud de Olá (40%)

La valoración global que dieron los entrevistados con relación al despacho de las medicinas prescritas el día de la atención: Buena Calidad (72%).

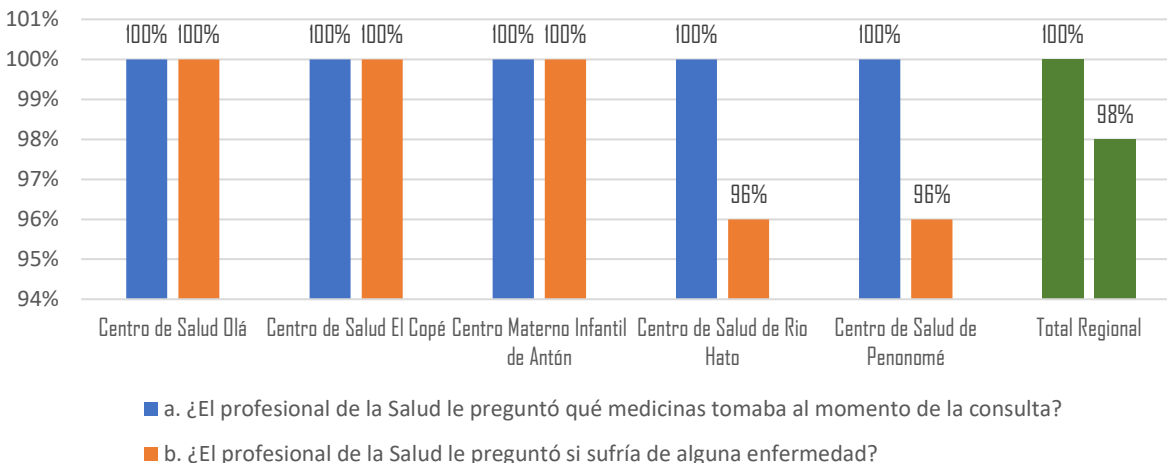
Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Los medicamentos, señalados por los entrevistados, que no fueron despachados el día de la atención en la Región de Coclé:

- Paracetamol
- Enalapril
- Ibuprofeno
- Alopurinol
- Bálsamo

7-NIVEL DE ATENCIÓN PERSONALIZADA

Gráfico N° 20 Porcentaje de distribución de entrevistados, según si recibieron atención personalizada por el profesional de la salud al interrogarle qué medicinas tomaba y si sufría de alguna enfermedad al momento de la consulta. Región de Salud de Coclé.



Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Respecto a si el profesional de la salud le preguntó qué medicinas tomaba las cinco instalaciones de salud que participaron de la encuesta fueron valorados con 100% lo que les da una calificación de Excelente Calidad.

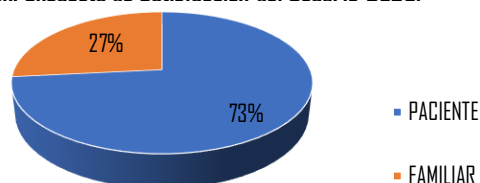
Respecto a si el profesional de la salud le preguntó si sufría de alguna enfermedad las cinco instalaciones lograron una valoración de Excelente Calidad. Tres de las instalaciones de salud fueron valoradas con 100%: Centro de Salud de Olá, Centro de Salud de El Copé y el Centro Materno Infantil de Antón. Los dos restantes, Centro de Salud de Río Hato y el Centro de Salud de Penonomé fueron calificados con 96%.

Región de Salud de Colón

Región de Salud de Colón

En la Región de Salud de Colón se aplicaron 124 encuestas para medir la Satisfacción del Usuario de los Servicios de Salud-Primer Nivel de Atención, en cinco instalaciones: Centro de Salud de Portobelo, Centro de Salud de Escobal, Centro de Salud de Buena Vista-Henry Simons, Centro de Salud de Palmas Bellas- Dr. Miguel Vargas y el Policentro Dr. Juan Antonio Núñez.

Gráfica N° 1 RS-Colón. Porcentaje de distribución de entrevistados , según sea paciente o familiar. Región de Salud de Colón. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.

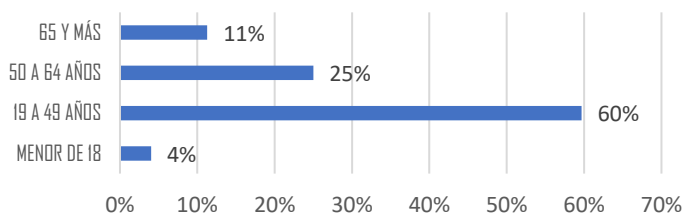


La distribución de los 124 entrevistados se distribuyen en 73% paciente y 27% familiares.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

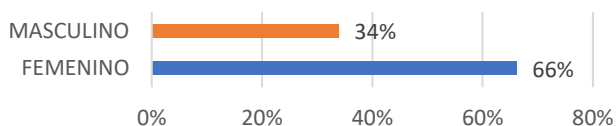
Según la edad de los entrevistados la mayor participación se ubicó en el grupo de adultos entre 19 y 49 años (60%), seguidos por el grupo entre 50 a 64 años (25%), más de 65 años 11% y menores de 18 años 4%.

Gráfica N° 2 RS - Colón. Porcentaje de distribución de entrevistados, según edad. Región de Salud de Colón. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Gráfica N° 3 RS - Colón. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la sexo. Región de Salud de Colón. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



La distribución por sexo de los entrevistados en la Región de Salud de Colón fue de 66% femeninas y 34% masculino.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

I-CRITERIO DE DISPONIBILIDAD DE LA CARTERA DE SERVICIOS.

Con relación al servicio en que el entrevistado fue atendido al momento de la entrevista, en las cinco instalaciones de salud destaca la atención por medicina general, seguida por enfermería, odontología y laboratorio. Los servicios utilizados por los usuarios el día de la entrevista por instalación:

Centro de Salud de Portobelo: Medicina general, Enfermería, Odontología, Laboratorio, Medicina Interna y Salud Mental,

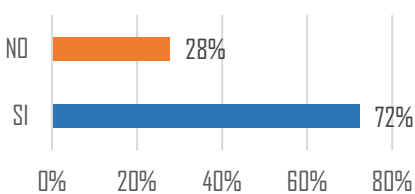
Centro de Salud de Escobal: Medicina general, Enfermería, Odontología, Laboratorio, Medicina Interna y Salud Mental

Centro de Salud Buena Vista: Medicina general, Enfermería, Odontología, Laboratorio, Fisioterapia, Fonoaudiología y Trabajo Social

Centro de Salud de Palmas Bellas: Medicina general, Enfermería, Odontología, Laboratorio y Salud Mental,

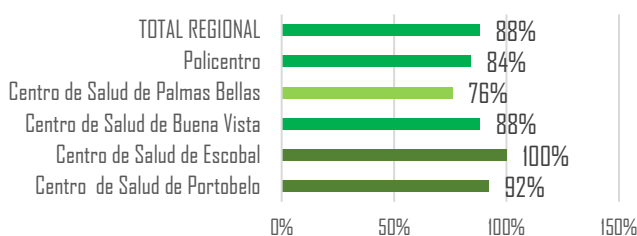
Policentro: Medicina general, Enfermería, Odontología, Laboratorio,

Gráfica N° 4 RS - Colón. Porcentaje de distribución de entrevistados, según si encontraron el servicio que necesitaban.. Región de Salud de Colón. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Gráfica N° 5 RS - Colón. Porcentaje de distribución de entrevistados, según si encontraron el servicio que necesitaban por instalación de salud. Región de Salud de Colón. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

El 72% de los entrevistados manifiestan que encontraron el servicio que necesitaban en las cinco instalaciones en las que se aplicaron las encuestas.

El grado de satisfacción se encuentra entre excelente y buenas la valoración de la calidad. En el Centro de Salud de Escobal el 100% de los entrevistados manifestaron haber encontrado el servicio que necesitaban. El puntaje más bajo lo obtuvo el Centro de Salud de Palmas Bellas (76%).

Ante la respuesta a la pregunta anterior, se indagó qué servicio el entrevistado consideraba debía incluirse en la cartera y las respuestas más destacadas por instalación fueron:

Centro de Salud de Portobelo: Pediatría.

Centro de Salud de Escobal: no reporto necesidad de incluir servicios a la cartera.

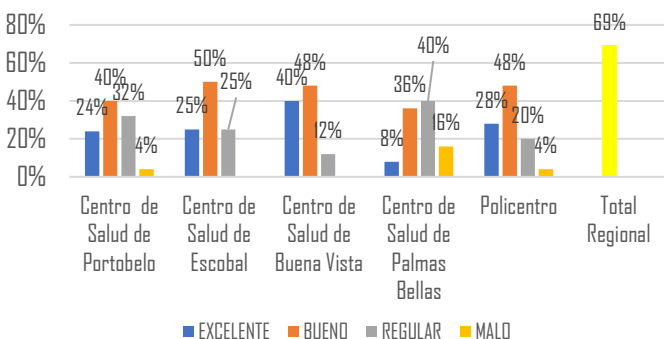
Centro de Salud Buena Vista: Fisioterapia, Fonoaudiología y Trabajo Social

Centro de Salud de Palmas Bellas: Pediatría y Laboratorio,

Policentro: Laboratorio, Fisioterapia, Estimulación Temprana, Cardiología.

2-CRITERIO DE PUNTUALIDAD Y PRONTITUD

Gráfica N° 6 RS - Colón. Porcentaje de distribución de entrevistados, según el tiempo de espera para conseguir un cupo. Región de Salud de Colón. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Muy Buena Calidad: Centro de Salud de Buena Vista (88%).

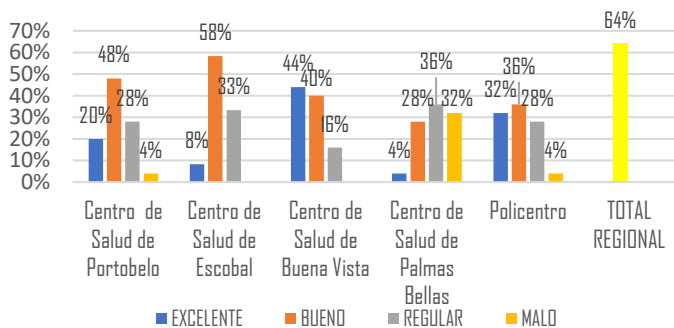
Buena Calidad: Policentro (76%) y Centro de Salud de Escobal (75%).

Limitada Calidad: Centro de Salud de Portobelo (64%)

Escasa Calidad: Centro de Salud de Palmas Bellas (44%).

La valoración global del tiempo de espera para conseguir un cupo: Limitada Calidad (69%).

Gráfica N° 7 RS - Colón. Porcentaje de distribución de entrevistados, según el tiempo de espera para ser atendido. Región de Salud de Colón. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

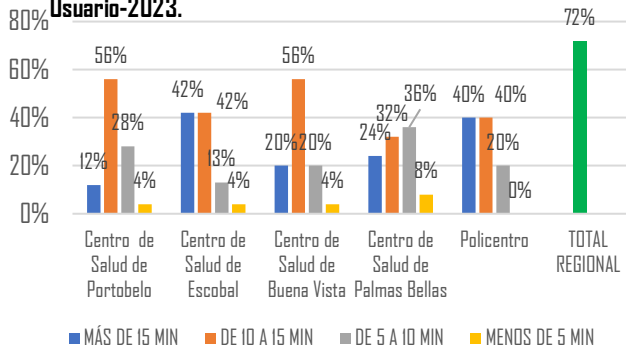
Muy Buena Calidad: Centro de Salud de Buena Vista (84%).

Limitada Calidad: Centro de Salud de Portobelo y el Policentro (68%) ambos y el Centro de Salud de Escobal (67%).

Deficiente Calidad: Centro de Salud de Palmas Bellas (32%).

La valoración global: Limitada Calidad (64%).

Gráfica N° 8 RS - Colón. Porcentaje de distribución de entrevistados, según el tiempo que duró la atención. Región de Salud de Colón. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

El tiempo para ser atendido que prevaleció fue de 10 a 15 minutos.

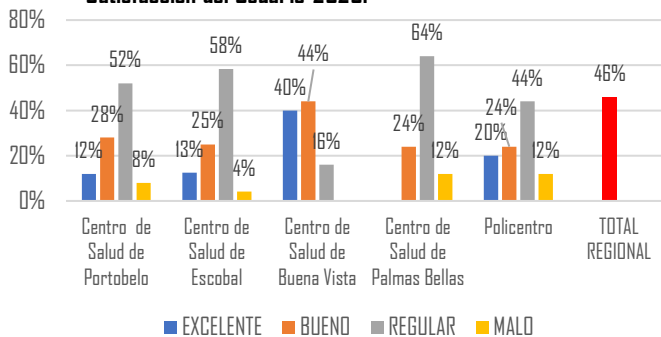
Más de 15 minutos: Centro de Salud de Escobal (42%), Policentro (40%), Centro de Salud de Palmas Bellas (24%), Centro de Salud de Buena Vista (20%) y Centro de salud de Portobelo (12%).

De 10 a 15 minutos: Centro de salud de Portobelo y Centro de Salud de Buena Vista (56 %) ambos, Centro de Salud de Escobal (42%), Policentro (40%) y Centro de Salud de Palmas Bellas (32%)

La valoración global: Buena Calidad (72%).

3. CORTESÍA Y SENSIBILIDAD DEL PERSONAL

Gráfica N° 9 RS - Colón. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la cortesía al ser atendido por el personal. Región de Salud de Colón. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Muy Buena Calidad: Centro de Salud de Buena Vista (84%).

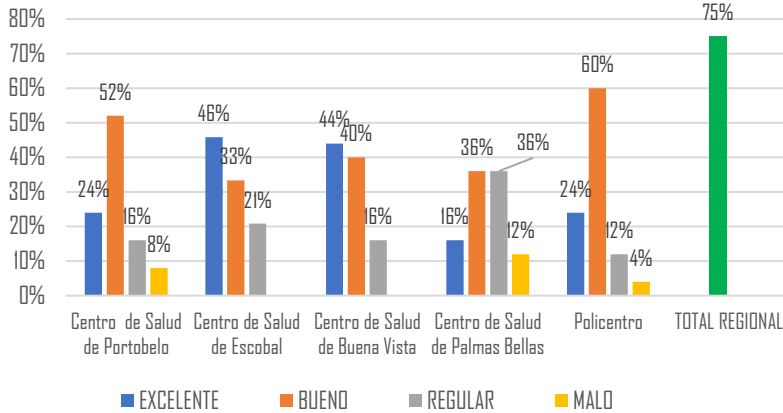
Escasa Calidad: Policentro (44%)

Deficiente Calidad: Centro de Salud de Palmas Bellas (24%), Centro de Salud de Portobelo y el Centro de Salud de Escobal (38%).

La valoración global: Escasa Calidad (46%).

Importante resaltar el grado de satisfacción que manifestaron los entrevistados en el Centro de Salud de Buena Vista

Gráfica N° 10 RS - Colón. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la prontitud en la atención de las necesidades y expectativas del usuario. Región de Salud de Colón. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Muy Buena Calidad: Centro de Salud de Buena Vista y el Policentro con (84%) ambos.

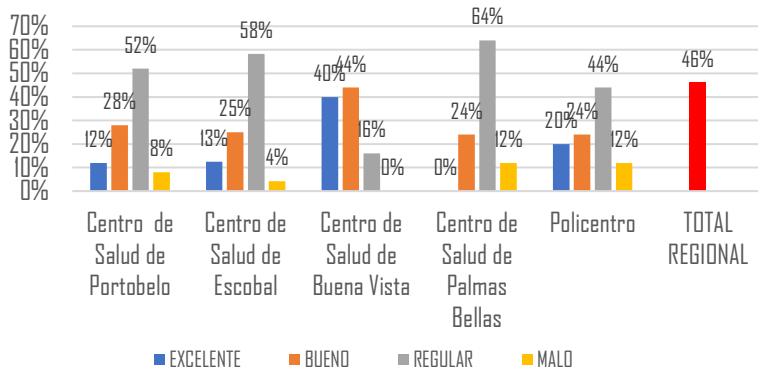
Buena Calidad: Centro de Salud de Escobal (79%), Centro de Salud de Portobelo (76%).

Mínima Calidad: Centro de Salud de Palmas Bellas (52%).

La valoración global: Buena Calidad (75%).

4-AMBIENTE FISICO DE LA INSTALACIÓN DE SALUD

Gráfica N° 11 RS - Colón. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la condición de la sala de espera. Región de Salud de Colón. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

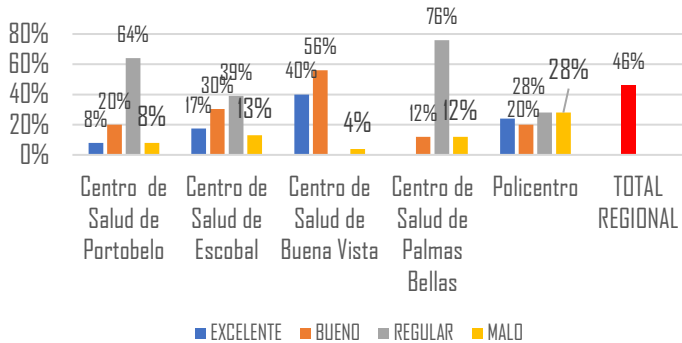
Muy Buena Calidad: Centro de Salud de Buena Vista (84%).

Escasa Calidad: Policentro (44%)

Deficiente Calidad: Centro de Salud de Portobelo (40%), Centro de Salud de Escobal (38%) y el Centro de Salud de Palmas Bellas (24%).

La valoración global de la condición de la sala de espera: Escasa Calidad (46%).

Gráfica N° 12 RS - Colón. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la condición de las sillas en la sala de espera. Región de Salud de Colón. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Excelente Calidad: Centro de Salud de Buena Vista (96%).

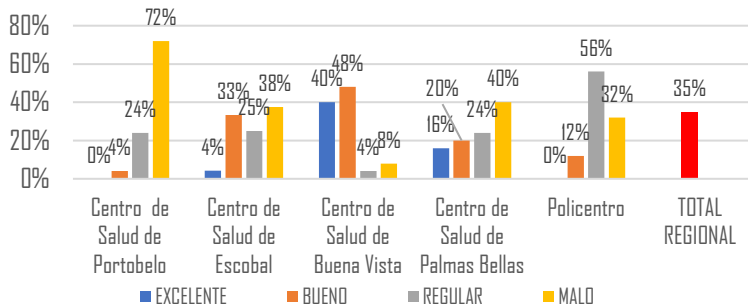
Escasa Calidad: Policentro (48%) y el Centro de Salud de Escobal (47%)

Deficiente Calidad: Centro de Salud de Portobelo (28%) y el Centro de Salud de Palmas Bellas (12%).

La valoración global de la condición de las sillas en la sala de espera: Escasa Calidad (46%).

Importante subrayar la puntuación del Centro de Salud de Buena Vista, excelente calidad.

Gráfica N° 13 RS - Colón. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la condición de servicios higiénicos (baños). Región de Salud de Colón. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



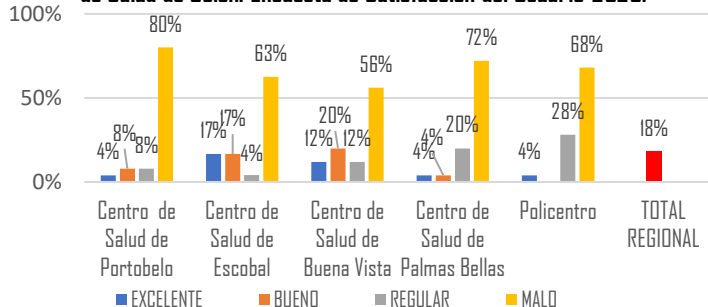
Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Muy buena Calidad: Centro de Salud de Buena Vista (88%).

Deficiente Calidad: Centro de Salud de Escobal (37%), Centro de Salud de Palmas Bellas (36%), Policentro (12%) y el Centro de Salud de Portobelo (4%)

La valoración global de la condición de las sillas en la sala de espera: Deficiente Calidad (35%).

Gráfica N° 14 RS - Colón. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la disponibilidad de fuentes de agua en buen estado para cubrir las necesidades de los usuarios. Región de Salud de Colón. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



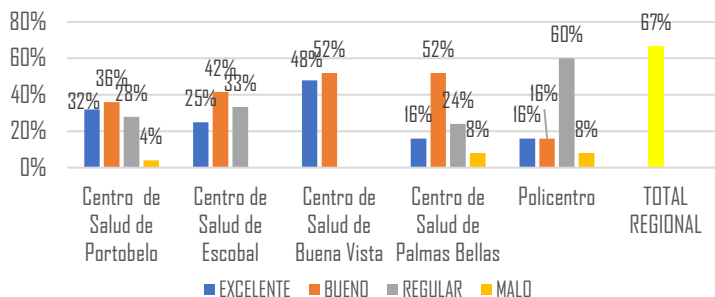
Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Deficiente Calidad: Centro de Salud de Escobal (34%), Centro de Salud de Buena Vista (32%), Centro de Salud de Portobelo (12%), Centro de Salud de Palmas Bellas (8%) y el Policentro (4%)

La valoración global de la condición de la sala de espera: Deficiente Calidad (18%).

Es significativo el grado de insatisfacción con relación a la disponibilidad de agua en las cinco instalaciones de salud.

Gráfica N° 15 RS - Colón. Porcentaje de distribución de entrevistados, según el aseo y disposición de la basura. Región de Salud de Colón. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

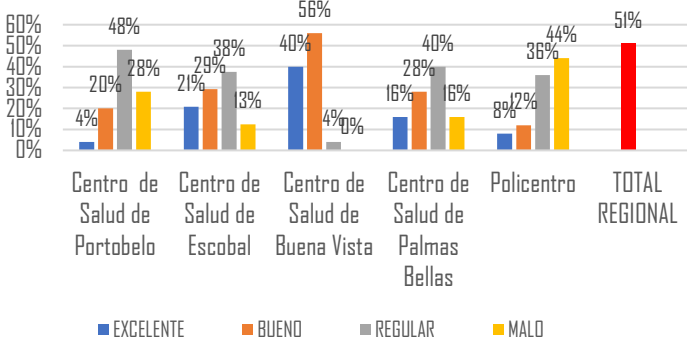
Excelente Calidad: Centro de Salud de Buena Vista (100%).

Limitada Calidad: Calidad: Centro de Salud de Portobelo (68%), Centro de Salud de Palmas Bellas (68%), Centro de Salud de Escobal (67%).

Deficiente Calidad: Policentro (32%)

La valoración global con relación al aseo y disposición de la basura: Limitada Calidad (67%).

Gráfica N° 16 RS - Colón. Porcentaje de distribución de entrevistados, según las condición de infraestructura para la atención a personas con discapacidades. Región de Salud de Colón. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Excelente Calidad: Centro de Salud de Buena Vista (96%).

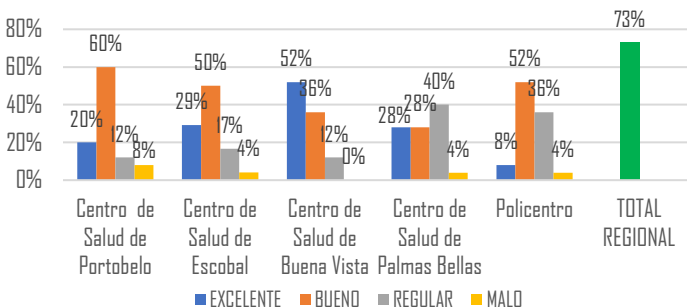
Escasa Calidad: Centro de Salud de Escobal (50%) y el Centro de Salud de Palmas Bellas (44%).

Deficiente Calidad: Centro de Salud de Portobelo (24%) y el Policentro (20%)

La valoración global de la condición de la sala de espera: Mínima Calidad (51%).

5-NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN DE SERVICIOS DE SALUD Y SEGURIDAD

Gráfica N° 17 RS - Colón. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la calificación que el usuario da a su experiencia al ser atendido en la instalación de salud. Región de Salud de Colón. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

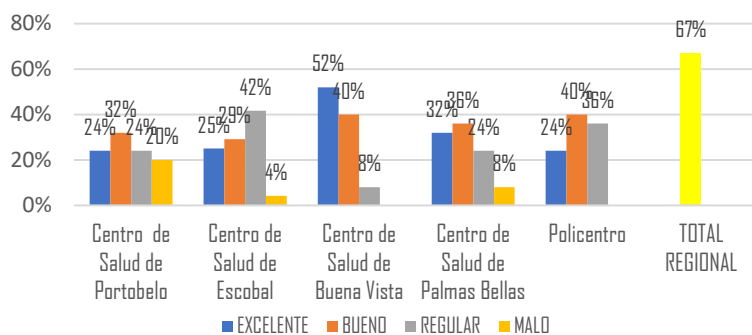
Muy Buena Calidad: Centro de Salud de Buena Vista (88%).

Buena Calidad: Centro de Salud de Portobelo (80%) y el Centro de Salud de Escobal (79%)

Mínima Calidad: Policentro (60%) y el Centro de Salud de Palmas Bellas (56%).

La valoración global de la calificación que el usuario da a su experiencia al ser atendido en la instalación de salud. condición de la sala de espera: Buena Calidad (73%).

Gráfica N° 18 RS - Colón. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la calificación que el usuario da a las medidas de seguridad para evitar la contaminación en la instalación de salud. Región de Salud de Colón. Encuesta de Satisfacción del Usua



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Excelente Calidad: Centro de Salud de Buena Vista (92%).

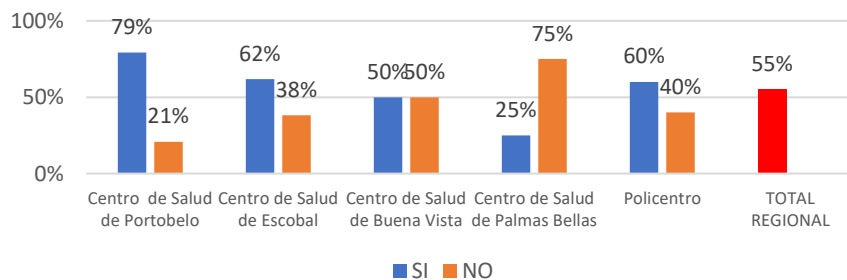
Limitada Calidad: Centro de Salud de Palmas Bellas (68%) y el Policentro (64%)

Mínima Calidad: Centro de Salud de Portobelo y el Centro de Salud de Escobal con (54%) ambos

La valoración global de la calificación que el usuario da a las medidas de seguridad para evitar la contaminación en la instalación de salud: Limitada Calidad (67%).

6-NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS

Gráfica N° 19 RS - Colón. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la satisfacción con la entrega de medicamentos despachados. Región de Salud de Colón. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

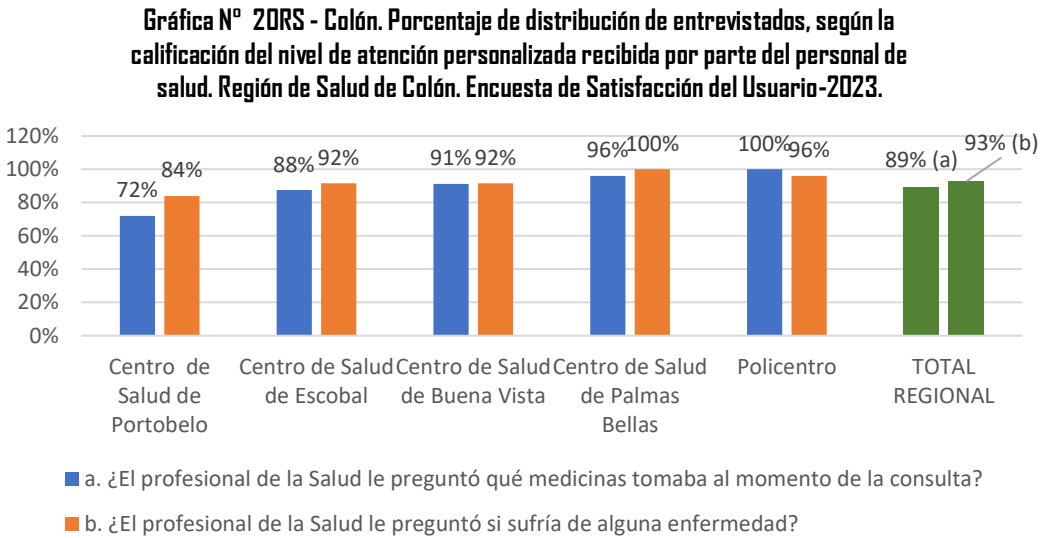
El Centro de Salud de Palmas Bellas presentó el mayor desabastecimiento de medicamentos. El Centro de Salud de Portobelo reportó un mayor número de entrevistados que recibieron los medicamentos prescritos el día de la entrevista (79%). El abastecimiento promedio para la Región de salud de Colón fue de 55%. Que en índice de calidad la valoración es de Mínima Calidad.

La lista de medicamentos en desabastecimiento reportados:

1. Antihipertensivo (amlodipino)
2. Hipoglucemiantes orales
3. Antihistamínico (loratadina)
4. Antidepresivo (escitalopram)

5. AINES (ibuprofeno)

7-NIVEL DE ATENCIÓN PERSONALIZADA



La valoración global de la calificación que el usuario da al nivel de atención personalizada por parte del personal de salud en las dos interrogantes, para las cinco instalaciones se encuentran entre Excelente Calidad y Buena Calidad.

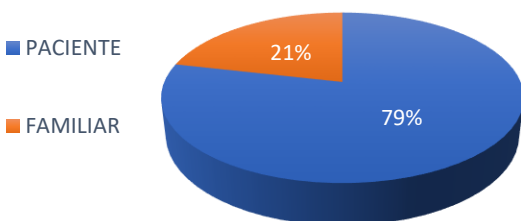
- ¿El profesional de la Salud le preguntó qué medicinas tomaba al momento de la consulta?
- ¿El profesional de la Salud le preguntó si sufría de alguna enfermedad?

Región de Salud de Chiriquí

Región de Salud de Chiriquí

El Gráfico N°1, representa la distribución de los entrevistados, según si se trata de paciente o familiar. En la Región de Salud de Chiriquí se entrevistaron 98 usuarios, de los cuales 77 corresponden a pacientes y 21 familiares, que corresponden a cuatro instalaciones de salud: Centro de Salud San Mateo, Centro de Salud Barriada San José, Centro de Salud Santa Marta y el Policentro de Puerto Armuelles.

Gráfica N° 1 RS - CH. Porcentaje de distribución de entrevistados, según sea paciente o familiar. Región de Salud de Chiriquí. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.

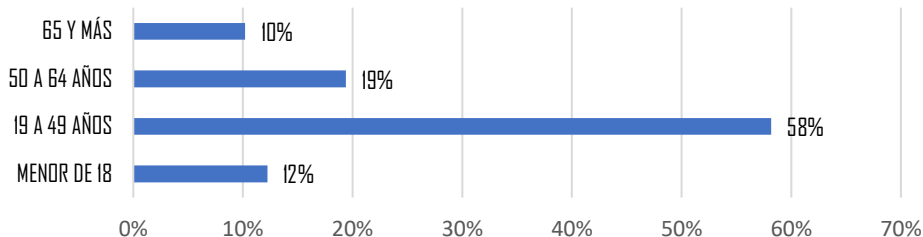


La distribución de los 98 entrevistados se distribuyen en 79% paciente y 21% familiares.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

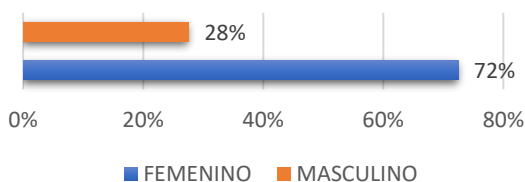
Según la edad de los entrevistados la mayor participación se ubicó en el grupo de adultos de 19 a 49 años (58%), seguidos por el grupo entre 50 a 64 años (19%), menores de 18 años (12%) y más de 65 años (10%).

Gráfica N° 2 RS - CH. Porcentaje de distribución de entrevistados, según edad. Región de Salud de Chiriquí. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Gráfica N° 3 RS - CH. Porcentaje de distribución de entrevistados, según el sexo. Región de Salud de Chiriquí. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



La distribución por sexo de los entrevistados en la Región de Salud de Chiriquí fue de 72% femeninas y 28% masculino.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

I-CRITERIO DE DISPONIBILIDAD DE LA CARTERA DE SERVICIOS.

El servicio que más demanda tiene es Medicina general, en las cuatro instalaciones de salud. Los servicios que siguen en demanda son: Enfermería y Laboratorio. Los servicios utilizados por los usuarios el día de la entrevista por instalación:

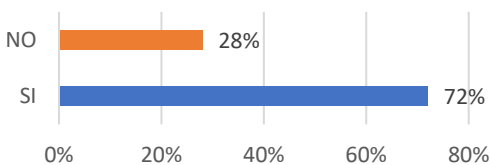
Centro de Salud San Mateo: Medicina general, Enfermería, Odontología y Dermatología.

Centro de Salud Barriada San José: Medicina general, Enfermería y Salud Mental.

Centro de Salud Santa Marta: Medicina general, Enfermería y Laboratorio.

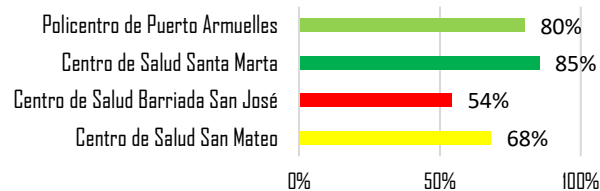
Policentro de Puerto Armuelles: Medicina general, enfermería y Laboratorio.

Gráfica N° 4 RS - CH. Porcentaje de distribución de entrevistados, según si encontraron el servicio que necesitaban. Región de Salud de Chiriquí. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Gráfica N° 5 RS - CH. Porcentaje de distribución de entrevistados, según si encontraron el servicio que necesitaban por instalación de salud. Región de Salud de Chiriquí. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

El 72% de los entrevistados manifiestan que encontraron el servicio que necesitaban. El grado de satisfacción varía entre las cuatro instalaciones en las que se aplicó la encuesta: Centro de salud San Mateo (68%), Centro de salud Barriada San José (54%), Centro de salud Santa Marta (85%) y Policentro de Puerto Armuelles (80%).

Se indagó qué servicio el entrevistado consideraba debía incluirse en la cartera y las respuestas en las cuatro instalaciones fue aumentar los servicios de Medicina General y Enfermería

Centro de Salud San Mateo: Ginecología, Pediatría y Laboratorio.

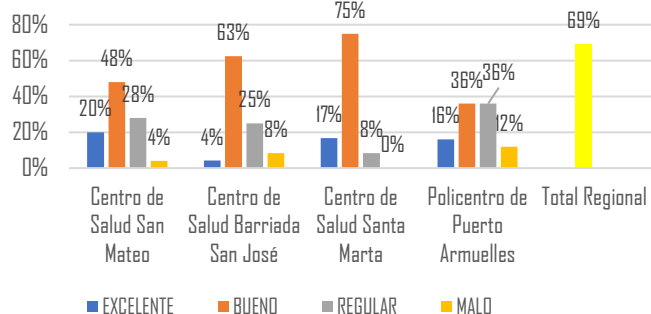
Centro de Salud Barriada San José: Odontología y Pediatría.

Centro de Salud Santa Marta: Atención a pacientes con cáncer.

Policentro de Puerto Armuelles: Cardiología y Pediatría.

2-CRITERIO DE PUNTUALIDAD Y PRONTITUD

Gráfica N° 6 RS - CH. Porcentaje de distribución de entrevistados, según el tiempo de espera para conseguir un cupo. Región de Salud de Chiriquí. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

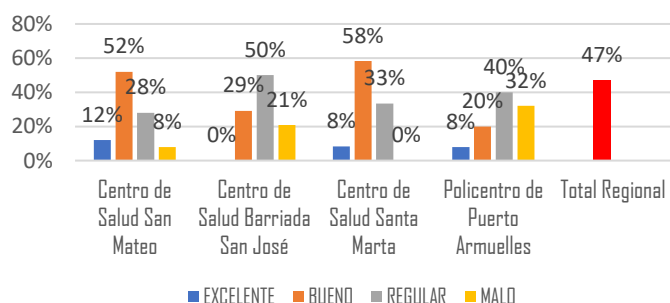
Excelente Calidad: Centro de Salud de Santa Marta (92%)

Limitada Calidad: Centro de Salud de San Mateo (68%), Centro de Salud Barriada San José (67%)

Mínima Calidad: Policentro de Puerto Armuelles (52%).

La valoración global del tiempo de espera para conseguir un cupo: Limitada Calidad (69%).

Gráfica N° 7 RS - CH. Porcentaje de distribución de entrevistados, según el tiempo de espera para ser atendido. Región de Salud de Chiriquí. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

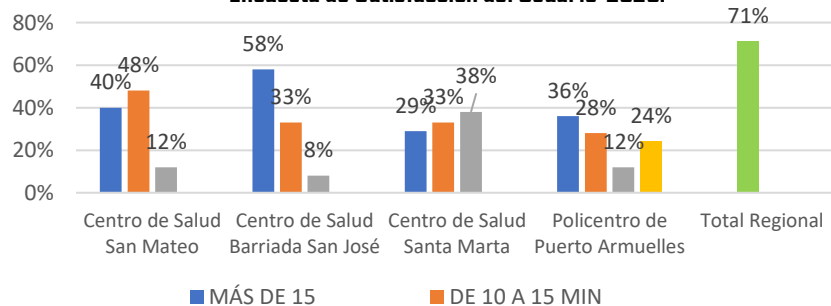
Limitada Calidad: Centro de Salud Santa Marta (66%).

Mínima Calidad: Centro de Salud San Mateo (52%)

Deficiente Calidad: Centro de Salud Barriada San José (29%) y el Policentro de Puerto Armuelles (28%)

La valoración global del tiempo de espera para ser atendido: Escasa Calidad (47%).

Gráfica N° 8 RS - CH. Porcentaje de distribución de entrevistados, según el tiempo que duró la atención. Región de Salud de Chiriquí. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

El tiempo para ser atendido que prevaleció fue entre más de 15 minutos y de 10 a 15 minutos.

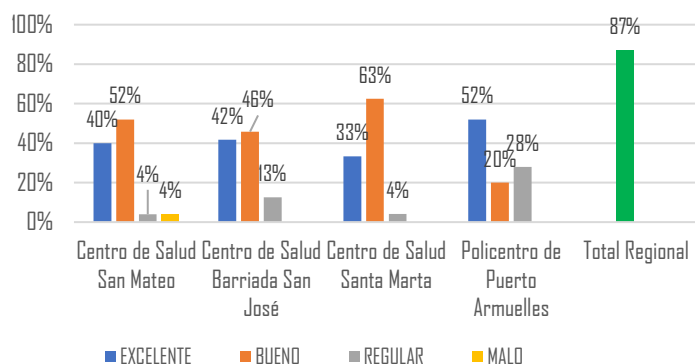
De más de 15 minutos: Centro de Salud Barriada San José (58%), Centro de Salud San Mateo (40%), Policentro de Puerto Armuelles (29%) y el Centro de Salud Santa Marta (36%).

De 10 a 15 minutos: Centro de Salud San Mateo (48%), Centro de Salud Barriada San José (33%), Centro de Salud Santa Marta (33%) y el Policentro de Puerto Armuelles (29%).

La valoración global para el tiempo que duró la atención: Buena Calidad (71%).

3. CORTESÍA Y SENSIBILIDAD DEL PERSONAL

Gráfica N° 9 RS - CH. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la cortesía al ser atendido por el personal. Región de Salud de Chiriquí. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

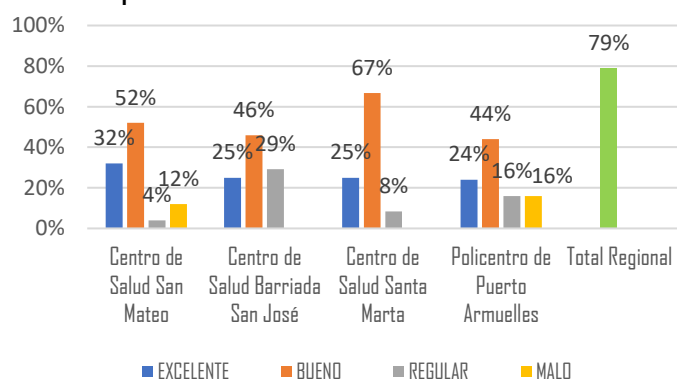
Excelente Calidad: Centro de Salud de Santa Marta (96%), Centro de Salud de San Mateo (92%)

Muy Buena Calidad: Centro de Salud Barriada San José (88%)

Buena Calidad: Policentro de Puerto Armuelles (72%).

La valoración global para la cortesía al ser atendido por el personal de salud: Muy Buena Calidad (87 %)

Gráfica N° 10 RS - CH. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la prontitud en la atención de las necesidades y expectativas del usuario. Región de Salud de Chiriquí. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Excelente Calidad: Centro de Salud de Santa Marta (92%)

Muy Buena Calidad: Centro de Salud de San Mateo (84%)

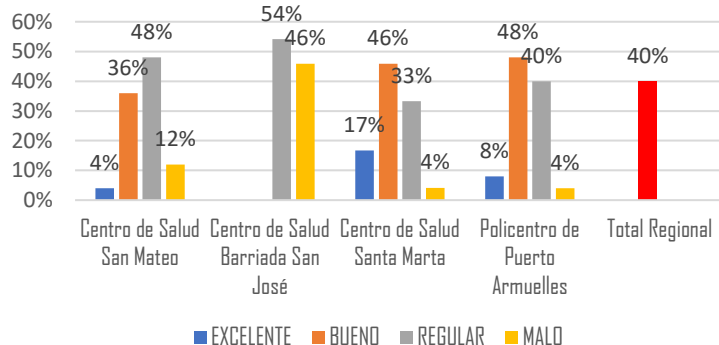
Buena Calidad: Centro de Salud Barriada San José (71%)

Limitada Calidad: Policentro de Puerto Armuelles (68%).

La valoración global para la prontitud en la atención de las necesidades de los usuarios: Buena Calidad (79%)

4-AMBIENTE FÍSICO DE LA INSTALACIÓN DE SALUD

Gráfica N° 11 RS - CH. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la condición de la sala de espera. Región de Salud de Chiriquí. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

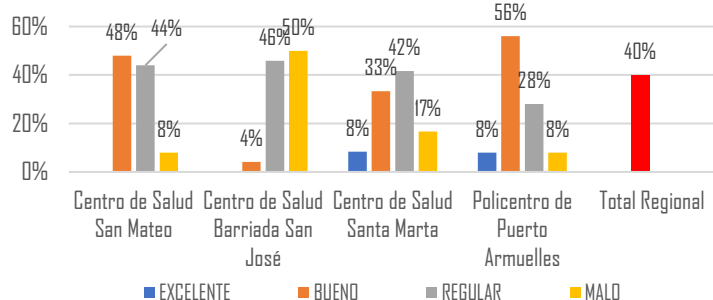
Limitada Calidad: Centro de Salud Santa Marta (63%)

Mínima Calidad: Policentro de Puerto Armuelles (56%).

Deficiente Calidad: Centro de Salud San Mateo (40%) y el Centro de Salud Barriada San José (0%)

La valoración global para la prontitud en la condición de la sala de espera: Deficiente Calidad (40%).

Gráfica N° 12 RS - CH. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la condición de las sillas en la sala de espera. Región de Salud de Chiriquí. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

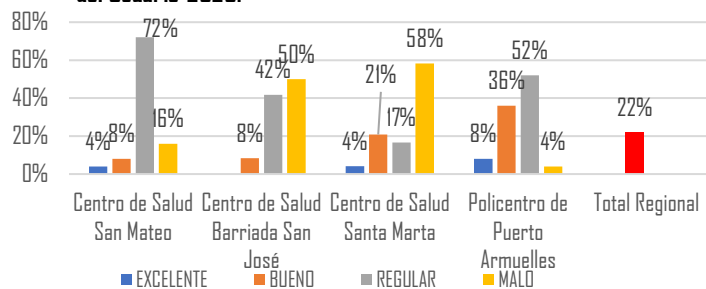
Limitada Calidad: Policentro de Puerto Armuelles (64%).

Escasa Calidad: Centro de Salud San Mateo (48%) y el Centro de Salud Santa Marta (41%).

Deficiente Calidad: Centro de Salud Barriada San José (4%)

La valoración global de la condición de las sillas en la sala de espera: Deficiente Calidad (40%).

Gráfica N° 13 RS - CH. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la condición de servicios higiénicos (baños). Región de Salud de Chiriquí. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



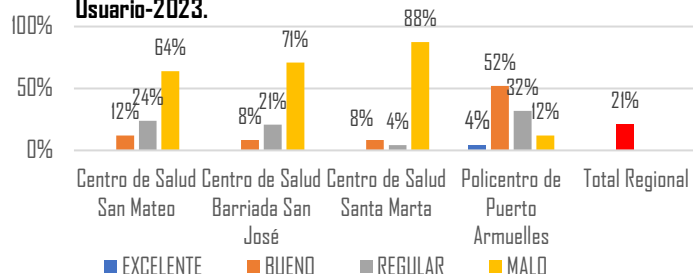
Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Escasa Calidad: Policentro de Puerto Armuelles (44%).

Deficiente Calidad: Centro de Salud Santa Marta (25%), Centro de Salud San Mateo (12%) y el Centro de Salud Barriada San José (8%).

La valoración global de la condición de los servicios higiénicos: Deficiente Calidad (22%).

Gráfica N° 14 RS - CH. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la disponibilidad de fuentes de agua en buen estado para cubrir las necesidades de los usuarios. Región de Salud de Chiriquí. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



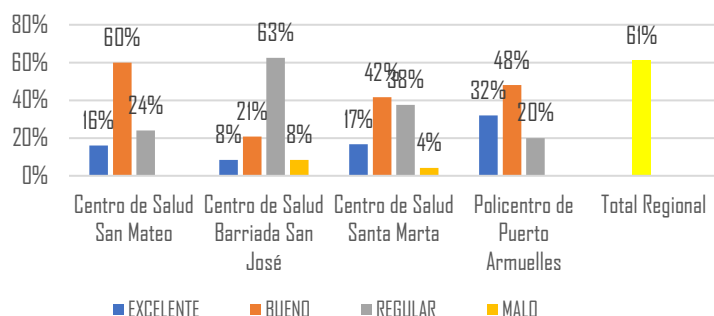
Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Mínima Calidad: Policentro de Puerto Armuelles (56%).

Deficiente Calidad: Centro de Salud San Mateo (12%), Centro de Salud Santa Marta (8%), y el Centro de Salud Barriada San José (8%).

La valoración global de la condición de la disponibilidad de fuentes de agua en buen estado para cubrir las necesidades básicas: Deficiente Calidad (21%).

Gráfica N° 15 RS - CH. Porcentaje de distribución de entrevistados, según el aseo y disposición de la basura. Región de Salud de Chiriquí. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

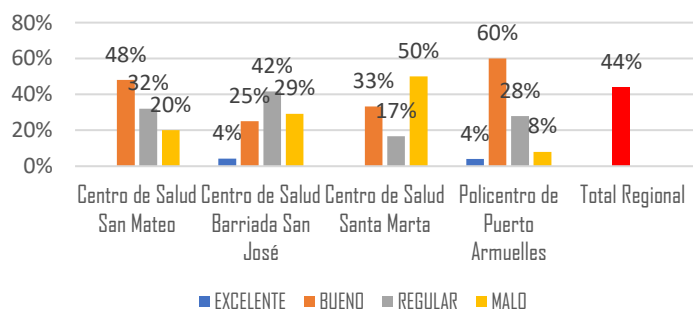
Buena Calidad: Policentro de Puerto Armuelles (80%) y el Centro de Salud San Mateo (76%).

Mínima Calidad: Centro de Salud Santa Marta (59%).

Deficiente Calidad: Centro de Salud Barriada San José (29%).

La valoración global con relación al aseo y disposición de la basura: Limitada Calidad (61%).

Gráfica N° 16 RS - CH. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la condición de infraestructura para la atención a personas con discapacidades. Región de Salud de Chiriquí. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Limitada Calidad: Policentro de Puerto Armuelles (64%).

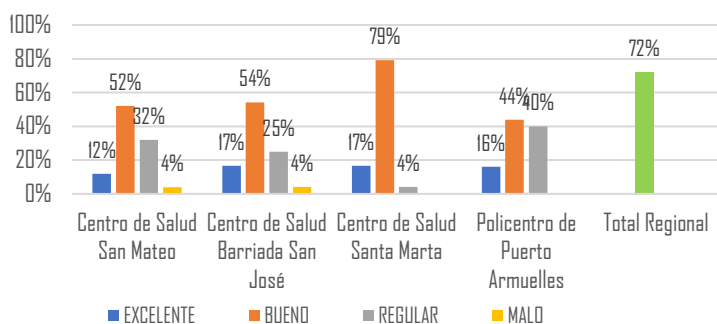
Mínima Calidad: Centro de Salud San Mateo (48%).

Deficiente Calidad: Centro de Salud Santa Marta (33%) y el Centro de Salud Barriada San José (29%).

La valoración global con relación a la condición de infraestructura para la atención a personas con discapacidades: Escasa Calidad (44%).

5-NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN DE SERVICIOS DE SALUD Y SEGURIDAD

Gráfica N° 17 RS - CH. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la calificación que el usuario da a su experiencia al ser atendido en la instalación de salud. Región de Salud de Chiriquí. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Excelente Calidad: Centro de Salud Santa Marta (96%)

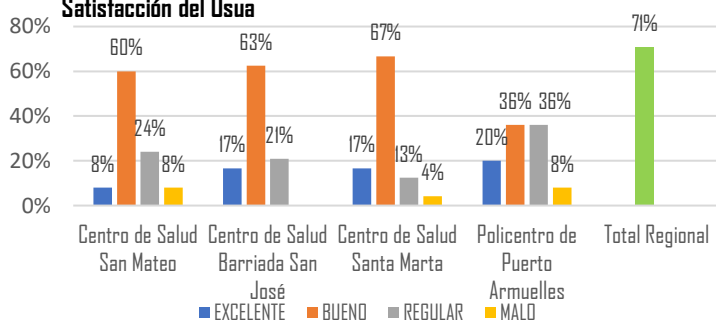
Buena Calidad: Centro de Salud Barriada San José (71%).

Limitada Calidad: Centro de Salud San Mateo (64%).

Mínima Calidad: Policentro de Puerto Armuelles (60%).

La valoración global de la calificación que el usuario da a su experiencia al ser atendido en la instalación de salud: Buena Calidad (72%).

Gráfica N° 18 RS - CH. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la calificación que el usuario da a las medidas de seguridad para evitar la contaminación en la instalación de salud. Región de Salud de Chiriquí. Encuesta de Satisfacción del Usua



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Excelente Calidad: Centro de Salud Santa Marta (84%)

Buena Calidad: Centro de Salud Barriada San José (80%).

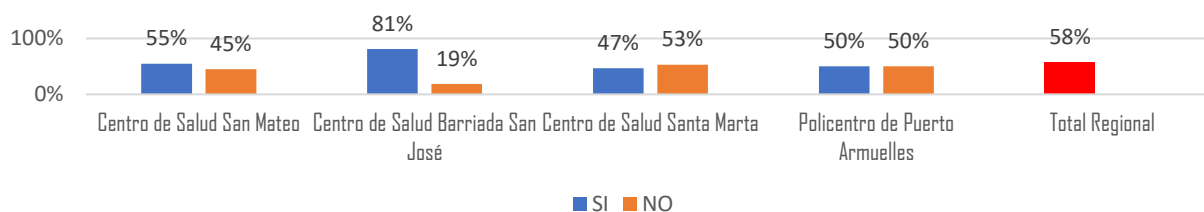
Limitada Calidad: Centro de Salud San Mateo (68%).

Mínima Calidad: Policentro de Puerto Armuelles (56%).

La valoración global de la calificación que el usuario da a su experiencia al ser atendido en la instalación de salud: Buena Calidad (71%).

6-NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS

Gráfica N° 19 RS - CH. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la satisfacción con la entrega de medicamentos despachados. Región de Salud de Chiriquí. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

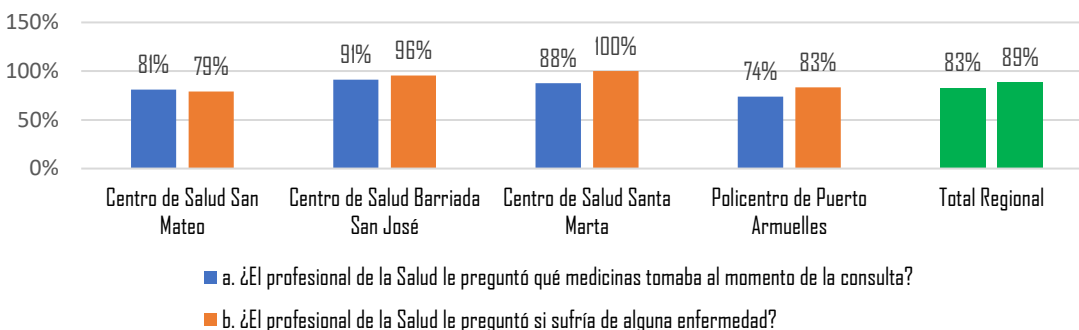
El abastecimiento promedio para la Región de salud de Chiriquí fue 58%, cuya valoración corresponde a Mínima Calidad.

La lista de medicamentos en desabastecimiento reportados:

1. Antihipertensivo,
2. Hipoglicemiantes orales,
3. Hierro y Ácido Fólico, Antipirético,
4. Solución Salina, (aerosol nasal),
5. Vitaminas

7-NIVEL DE ATENCIÓN PERSONALIZADA

Gráfica N° 20 RS - CH. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la calificación del nivel de atención personalizada recibida por parte del personal de salud. Región de Salud de Chiriquí. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

La valoración global de la calificación que el usuario dio al nivel de atención personalizada por parte del personal de salud, en las cuatro instalaciones se encuentran entre Excelente Calidad y Buena Calidad.

¿El profesional de la Salud le preguntó qué medicinas tomaba al momento de la consulta?: valoración global Muy Buena Calidad (83%)

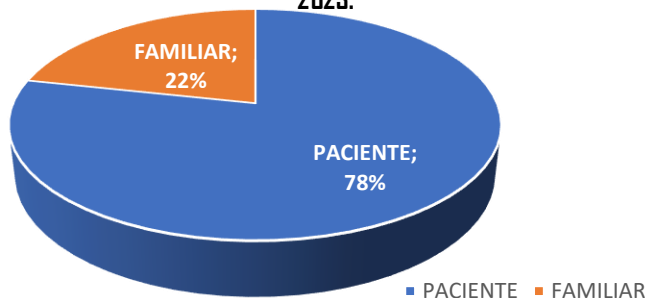
¿El profesional de la Salud le preguntó si sufría de alguna enfermedad?: Muy Buena Calidad (89%)

Región de Salud de Darién

Región de Salud de Darién

En la Región de Salud de Darién se aplicaron 125 encuestas para medir la Satisfacción del Usuario de los Servicios de Salud-Primer Nivel de Atención, en seis instalaciones: Centro Materno Infantil de Metetí, Centro de Salud de Santa Fe, Centro Materno Infantil Laura Pedroza Salas de Sambú, Sub-Centro de Platanilla, Centro de Salud de Garachiné y el Hospital de Yaviza Manuel A. Nieto.

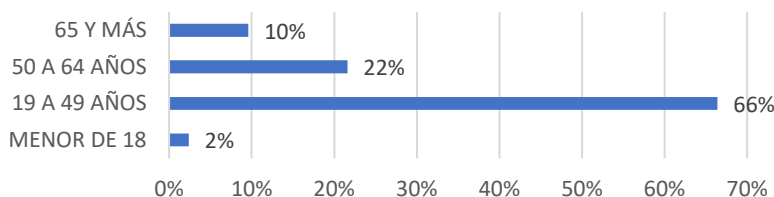
Gráfica N° 1 RS-Darién. Porcentaje de distribución de entrevistados , según sea paciente o familiar. Región de Salud de Darién. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



La distribución de los 125 entrevistados se distribuyen en 78% paciente y 22% familiares.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

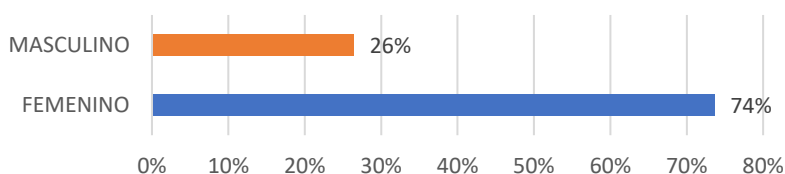
Gráfica N° 2 RS-Darién. Porcentaje de distribución de entrevistados, según edad. Región de Salud de Darién. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Según la edad de los entrevistados la mayor participación se ubicó en el grupo de adultos entre 19 y 49 años (66%), seguidos por el grupo entre 50 a 64 años (22%), más de 65 años (10%) y menores de 18 años (2%).

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Gráfica N° 3 RS -Darién. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la sexo. Región de Salud de Darién. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



La distribución por sexo de los entrevistados en la Región de Salud de Darién fue de 74% femeninas y 26% masculino.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

I-CRITERIO DE DISPONIBILIDAD DE LA CARTERA DE SERVICIOS.

Con relación al servicio en que el entrevistado fue atendido al momento de la entrevista, en las seis instalaciones de salud destaca la atención por medicina general, seguida por enfermería, odontología y laboratorio. Otro de los servicios utilizados por los usuarios el día de la entrevista se puede señalar:

Centro Materno Infantil de Metetí: Medicina General, Odontología.

Centro de Salud de Santa Fé: Medicina General, Enfermería, Nutrición y Estimulación temprana.

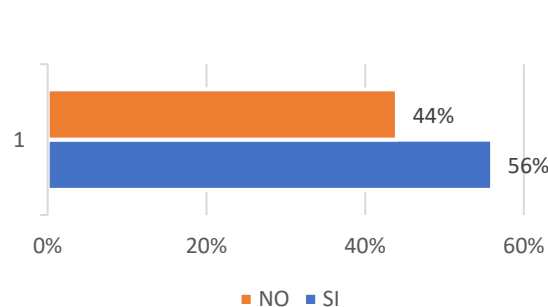
Centro Materno Infantil de Sambú: Medicina General, Enfermería, Pediatría.

Sub.centro de Platanilla: Medicina General, Enfermería, Pediatría.

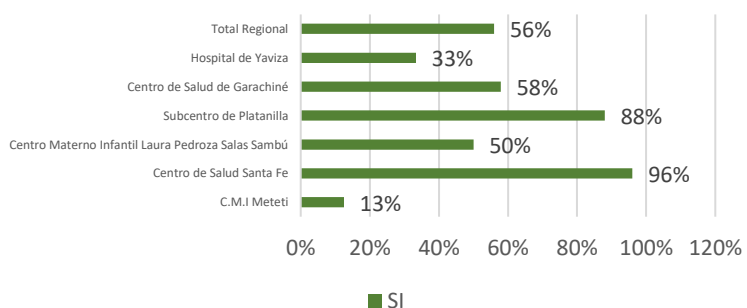
Centro de Salud de Garachiné; Medicina General, Odontología.

Hospital de Yaviza: Medicina General, Pediatría y Urgencias.

Gráfica N° 4 RS -Darién. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la necesidad de la cartera de los servicios. Región de Salud de Darién. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



Gráfica N° 5 RS -Darién. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la necesidad de la cartera de los servicios por instalación. Región de Salud de Darién. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

El 56% de los entrevistados manifiestan que encontraron el servicio que necesitaban al acudir a las seis instalaciones de la Región de Salud en las que se aplicaron las encuestas.

El grado de satisfacción se encuentra entre excelente y buenas la valoración de la calidad. En el Centro de Salud de Santa Fé el 96% de los entrevistados manifestaron haber encontrado el servicio que necesitaban. El puntaje más bajo lo obtuvo el Centro Materno Infantil de Metetí (13%).

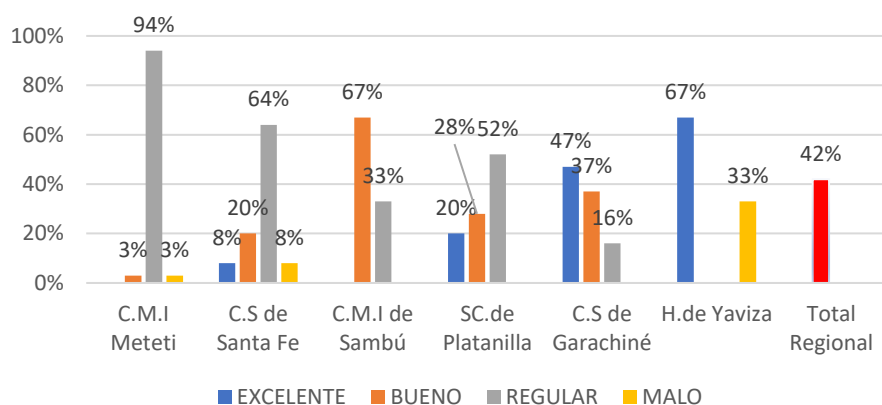
Ante esta respuesta a la pregunta anterior, se preguntó qué servicio el entrevistado consideraba debía incluirse en la cartera de servicio y las respuestas más destacadas por instalación fueron:

- Urología
- Ginecología
- Laboratorio
- Radiología
- Cardiología.

Centro Materno Infantil de Metetí: Electrocardiograma, Urología.
 Centro de Salud de Santa Fé: Psiquiatría
 Centro Materno Infantil de Sambú: Ginecología y Pediatría
 Sub-centro de Platanilla: Ginecología y Odontología
 Centro de Salud de Garachiné: Radiología y Laboratorio
 Hospital de Yaviza: Radiología y Ginecología

2-CRITERIO DE PUNTUALIDAD Y PRONTITUD

Gráfica N°6 RS -Darién. Porcentaje de distribución de entrevistados, según tiempo de espera para conseguir un cupo. . Región de Salud de Darién. Encuesta de Satisfacción del Usuario- 2023



Muy buena calidad: C.S de Garachiné (84%)

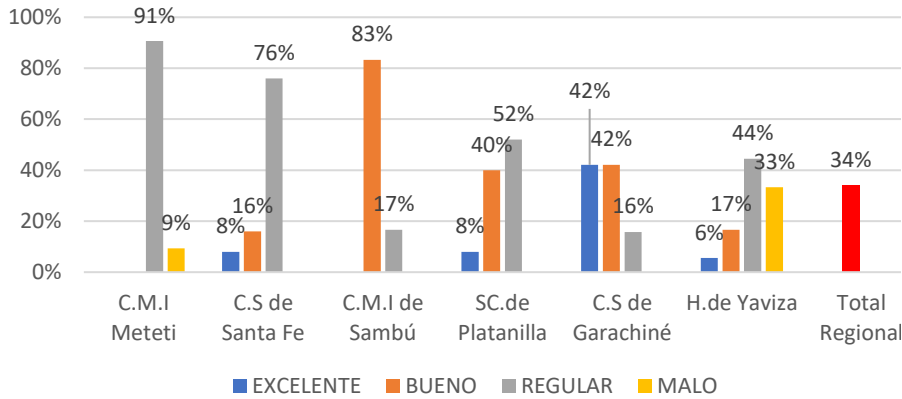
Limitada Calidad: C.S de Sambu (67%), Hospital de Yaviza (67%).

Escasa Calidad: Subcentro de Platanilla (48%)

Deficiente Calidad: C.S Santa Fé (28%) y C.M.I Metetí (3%).

La valoración global: Escasa Calidad (42%)

Gráfica N°7 RS -Darién. Porcentaje de distribución de entrevistados, según tiempo de espera para ser atendido. Región de Salud de Darién. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



Muy buena Calidad: C.M.I de Sambú (83%), C.S Garachiné (84%)

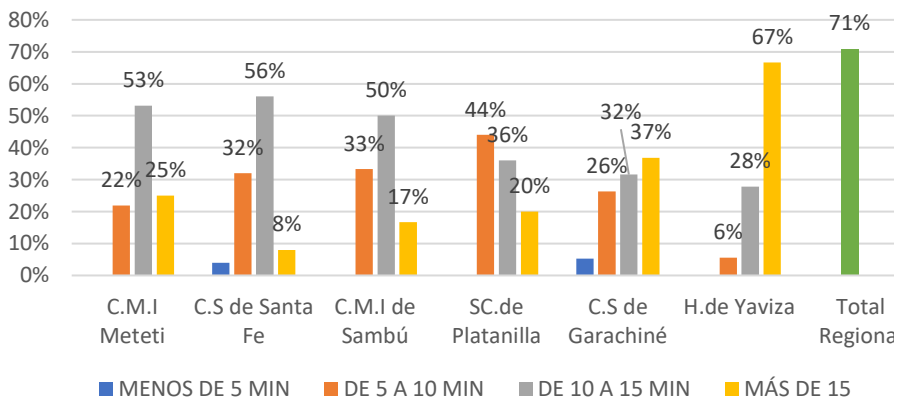
Escasa Calidad: Subcentro de Platanilla (48%),

Deficiente Calidad: C.S de Santa Fe (24%), CMI Metetí (0%). Hospital de Yaviza (23%)

La valoración global: Deficiente Calidad (34%).

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Gráfica N°8 RS -Darién. Porcentaje de distribución de entrevistados, según tiempo que duró la atención. Región de Salud de Darién. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



Excelente Calidad: Hospital de Yaviza (95%)

Buena Calidad: CMI Metetí (78%)

Limitada Calidad: C.S de Garachiné (69%), C.S de Santa Fé (64%)

Limitada Calidad: C.M.I de Sambú (67%)

Escasa Calidad : S.C Platanilla (56%)

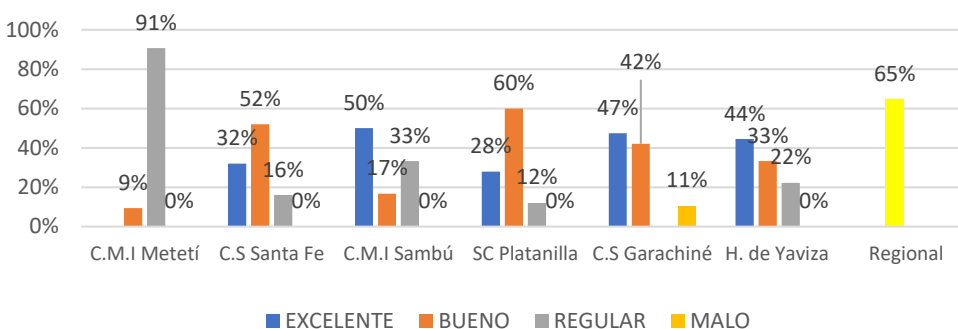
Valoración global: Buena Calidad (71%)

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Se consideró como satisfecho la suma de las respuestas de más de 15 minutos y de 10 a 15 minutos. Hacemos la aclaración que la respuesta de más de 15 minutos en las seis instalaciones se mantuvo con un promedio de 71% a nivel regional.

3-CORTESIA Y SENSIBILIDAD DEL PERSONAL

Gráfica N°9 RS -Darién. Porcentaje de distribución de entrevistados, según cortesía al ser atendido. Región de Salud de Darién. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Muy Buena Calidad: Subcentro Platanilla (88%), C.S Santa Fe (84%), C.S Garachiné (89%)

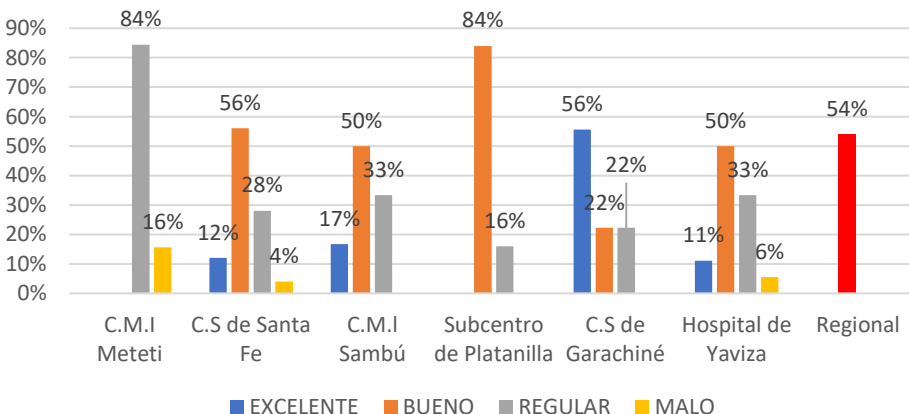
Buena Calidad: Hospital de Yaviza (77%).

Limitada Calidad: C.M.I Sambú (67%)

Deficiente Calidad: C.M.I Metetí (9%)

Valoración Global: Limitada Calidad (65%).

Gráfica N°10 RS -Darién. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la prontitud en la atención de sus necesidades y expectativas. Región de Salud de Darién. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Muy buena Calidad: Platanilla (84%)

Buena Calidad: C.S Garachiné (78%).

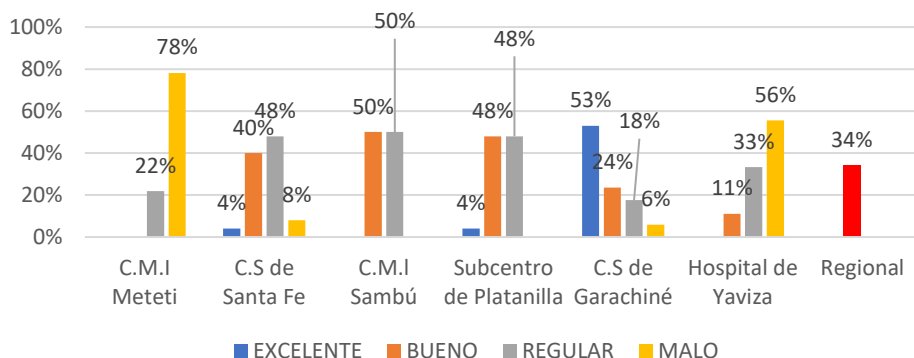
Limitada Calidad: C.S de Santa Fe (68%) y C.M.I de Sambú (67%), H. Yaviza (61%).

Deficiente Calidad: C.M.I Metetí (0%)

Valoración Global: Mínima Calidad (54%)

4-AMBIENTE FISICO DE LA INSTALACIÓN DE SALUD

Gráfica N°11 RS -Darién. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la Condición de la sala de espera. Región de Salud de Darién. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



Buena Calidad: C.S de Garachiné (77%)

Mínima Calidad: Subcentro de Platanilla (52%)

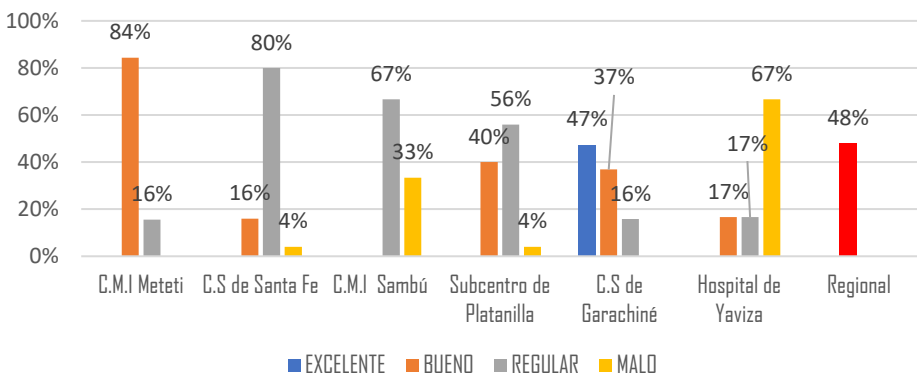
Escasa Calidad: C.M.I de Sambú (50%), C.S de Santa Fé (44%)

Deficiente Calidad: H. de Yaviza (11%), C.M.I Metetí (0%).

Valoración Global: Deficiente Calidad (34%)

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Gráfica N°12 RS -Darién. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la Condición de las sillas en la sala de espera. Región de Salud de Darién. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



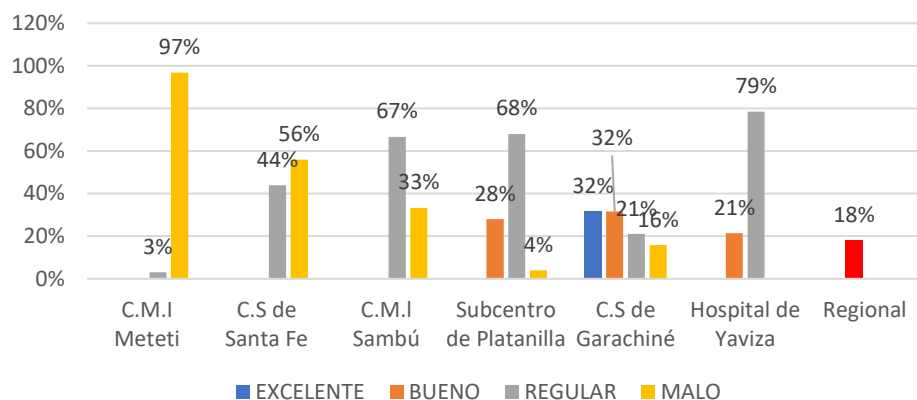
Muy Buena Calidad: C.M.I de Metetí (84%), C.S de Garachiné (84%).

Deficiente Calidad: Santa Fé (16%), S.C de Platanilla (40%), H.Yaviza (17%),C.M.I Sambú (0%).

Valoración Global: Escasa Calidad (48%).

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Gráfica N°13 RS -Darién. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la Condición de servicios higiénicos . Región de Salud de Darién. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



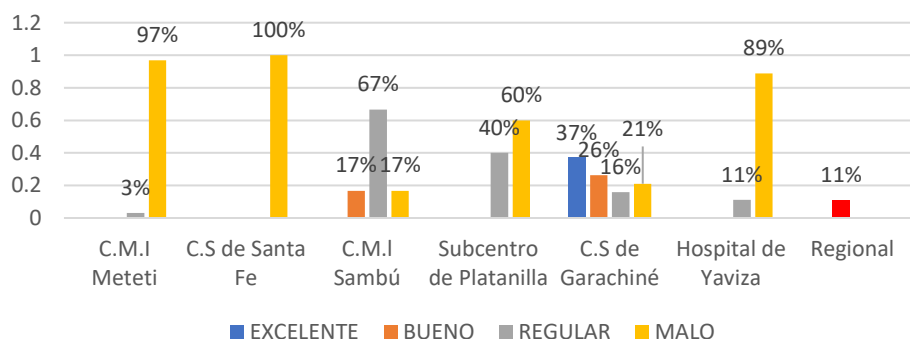
Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Limitada Calidad: C.S de Garachiné (64%).

Deficiente Calidad: Subcentro de Platanilla (28%), Hospital de Yaviza (21%), CMI Metetí (0%), C.S de Santa Fe (0%), C.S Sambú (0%).

Valoración Global: Deficiente calidad (18%)

Gráfica N°14 RS -Darién. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la disponibilidad de fuentes de agua en buen estado para cubrir sus necesidades. Región de Salud de Darién. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



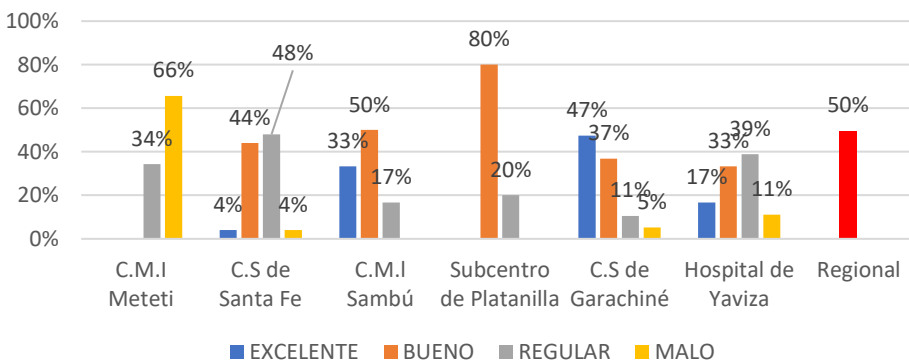
Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Limitada Calidad: C.S Garachiné (63%)

Deficiente Calidad: C.M.I Sambú (17%), C.M.I Metetí (0%), C.S de Santa Fé (0%), S.C de Platanilla (0%), H. Yaviza (0%).

Valoración Global: Deficiente calidad (11%)

Gráfica N°15 RS -Darién. Porcentaje de distribución de entrevistados, según el aseo y disposición de la basura. Región de Salud de Darién. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

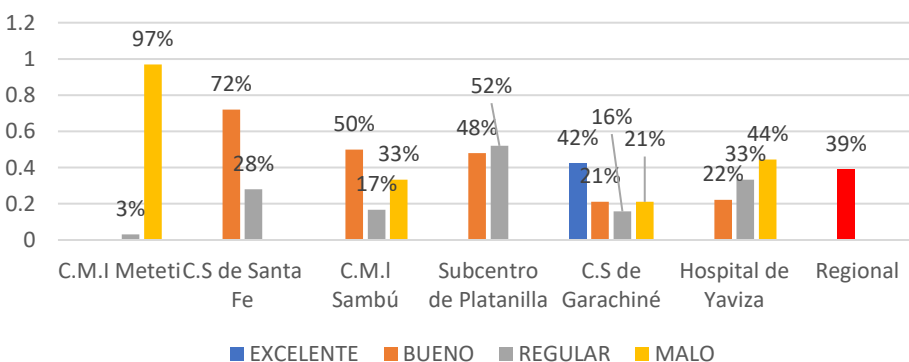
Muy buena Calidad: C.S de Garachiné (84%), C.M.I de Sambú (83%), Subcentro de Platanilla (80%).

Escasa Calidad: Hospital de Yaviza (50%), C.S de Santa Fé (48%).

Deficiente Calidad: CMI Metetí (0%).

Valoración Global: Escasa Calidad (50%).

Gráfica N°16 RS -Darién. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la Condición de infraestructura para la atención a personas con discapacidades. Región de Salud de Darién. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Buena Calidad: C.S de Santa Fé (72%)

Limitada Calidad: C.S de Garachiné (63%)

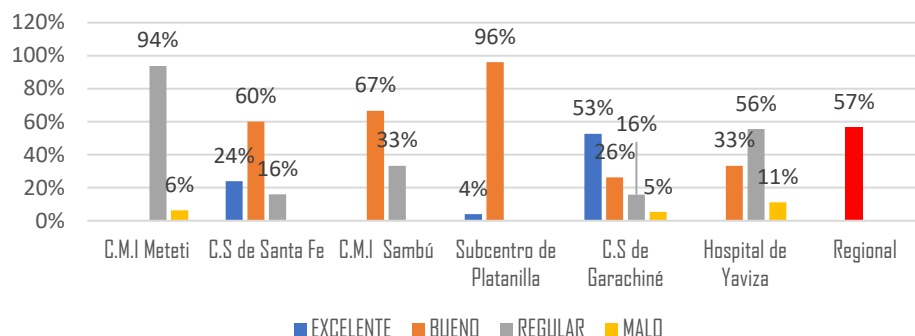
Escasa Calidad: C.M.I de Sambú (50%), Subcentro de Platanilla (48%)

Deficiente Calidad: CMI Metetí (0%)

Valoración Global: Deficiente calidad (39%)

5-NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

Gráfica N°17 RS -Darién. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la experiencia al ser atendido en la instalación de salud. Región de Salud de Darién. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Excelente Calidad: Subcentro de Platanilla (100%)

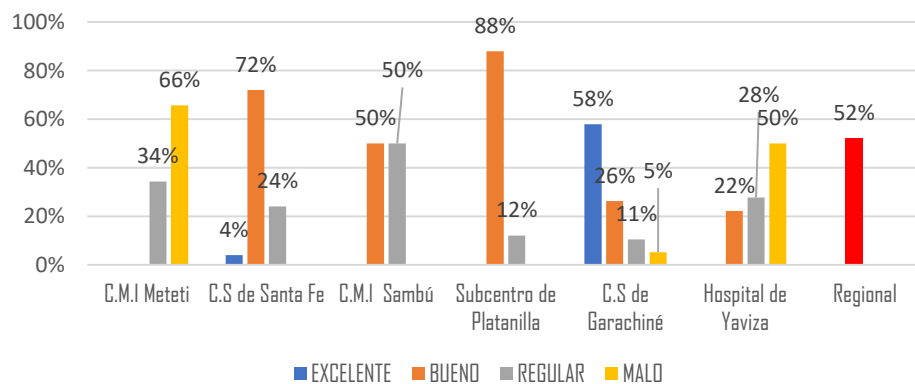
Buena Calidad: C.S de Garachiné (79%)

Limitada Calidad: C.M.I de Sambú (67%), C.S de Santa Fé (84%)

Deficiente Calidad: C.M.I Metetí (0%)

Valoración Global: Mínima Calidad (57%)

Gráfica N°18 RS -Darién. Porcentaje de distribución de entrevistados, según las medidas de seguridad para evitar la contaminación en la instalación de salud. Región de Salud de Darién. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Muy Buena Calidad: Subcentro de Platanilla (88%), C.S de Garachiné (84%)

Buena Calidad: C.S de Santa Fé (76%)

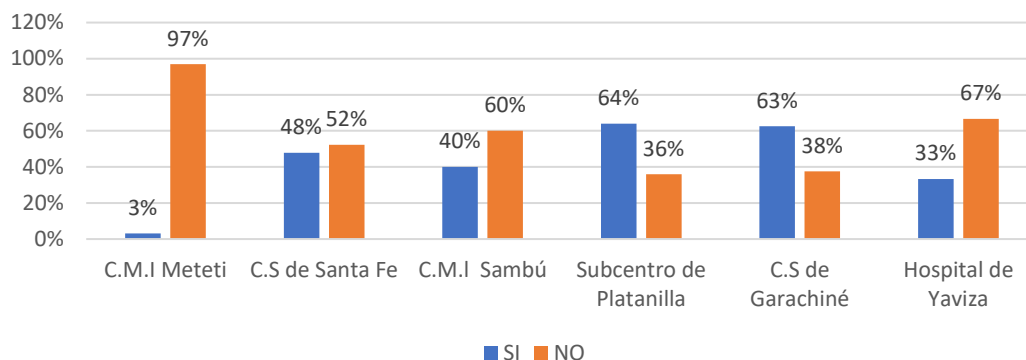
Escasa Calidad: C.M.I de Sambú (50%)

Deficiente Calidad: H. Yaviza (22%), C.M.I Metetí (0%).

Valoración Global: Mínima Calidad (52%)

6-NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS

Gráfica N°19 RS -Darién. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la entrega de medicamentos recetados. Región de Salud de Darién. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

En la Región de Salud de Darién el 39% de los entrevistados respondió que recibieron los medicamentos prescritos. Por instalación de salud la valoración de la satisfacción fue la siguiente:

Limitada Calidad: Subcentro de Platanilla (64%), C.S de Garachiné (63%).

Mínima Calidad: C.S de Santa Fé (48%)

Escasa Calidad: C.M.I Sambú (40%)

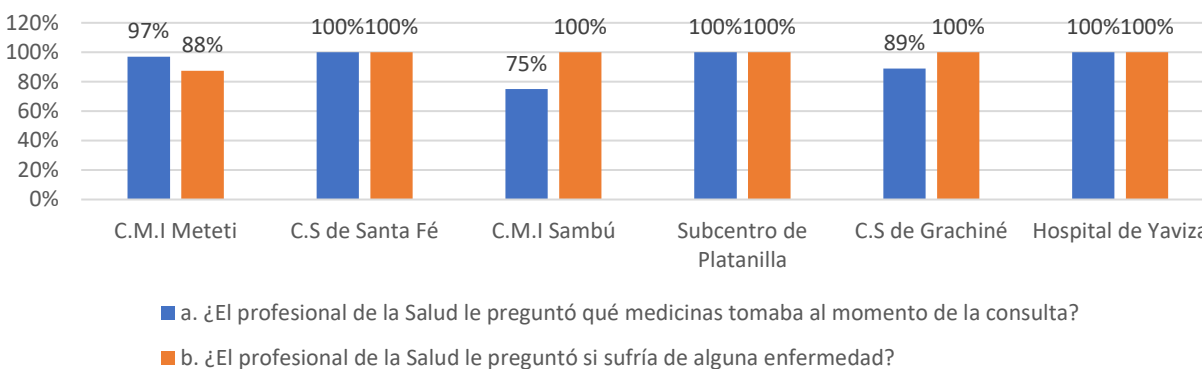
En el Centro Materno Infantil de Metetí 97% de los entrevistados respondieron no haber encontrado los medicamentos ese día y en el Hospital de Yaviza el 67% no encontró los medicamentos prescritos el día de la consulta.

La lista de medicamentos en desabastecimiento reportado fue (5 más frecuente):

1. Analgésicos (acetaminofén)
2. Antibióticos
3. Antihistamínico
4. Antihipertensivos
5. Anticonceptivos

7-NIVEL DE ATENCIÓN PERSONALIZADA

Gráfica N°20 RS -Darién. Porcentaje de distribución de entrevistados, según el nivel de atención personalizada. Región de Salud de Darién. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



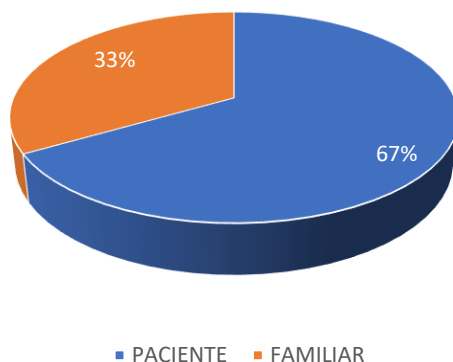
En cuanto a la pregunta que hace referencia sobre si el profesional de la salud le preguntó qué medicinas tomaba al momento de la consulta se obtuvo una excelente calidad (97%). Igualmente, en la pregunta sobre de los antecedentes personales patológicos se obtuvo una excelente calidad (96%).

Región de Salud de Guna Yala

Región de Salud de Guna Yala

En la Región de Salud de Kuna Yala se aplicaron 63 encuestas para medir la Satisfacción del Usuario de los Servicios de Salud-Primer Nivel de Atención, en tres instalaciones: Centro de Salud de Puerto Obaldía, Centro de Salud de Narganá, Centro de Salud de Cartí.

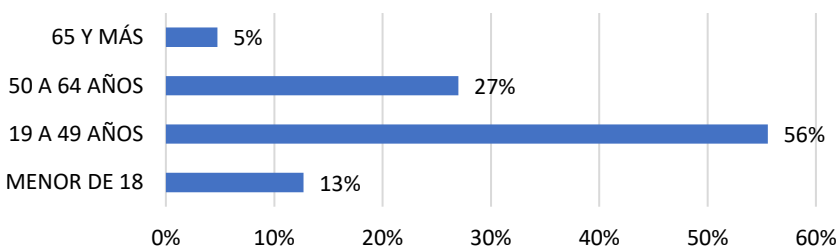
Gráfica N° 1 RS-KY. Porcentaje de distribución de entrevistados , según sea paciente o familiar. Región de Salud de Kuna Yala. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



La distribución de los 63 entrevistados se distribuyen en 67% paciente y 33% familiares.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

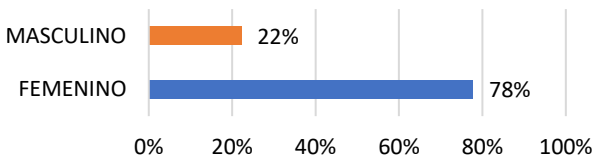
Gráfica N° 2 RS-KY. Porcentaje de distribución de entrevistados, según edad. Región de Salud de Kuna Yala. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Según la edad de los entrevistados la mayor participación se ubicó en el grupo de adultos entre 19 y 49 años (56%), seguidos por el grupo entre 50 a 64 años (27%), menores de 18 años (13%) y mayores de 65 años (5%).

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Gráfica N° 3 R.S -KY. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la sexo. Región de Salud de Kuna Yala. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



La distribución por sexo de los entrevistados en la Región de Salud de Kuna Yala fue de 78% femeninas y 22% masculino.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

I-CRITERIO DE DISPONIBILIDAD DE LA CARTERA DE SERVICIOS.

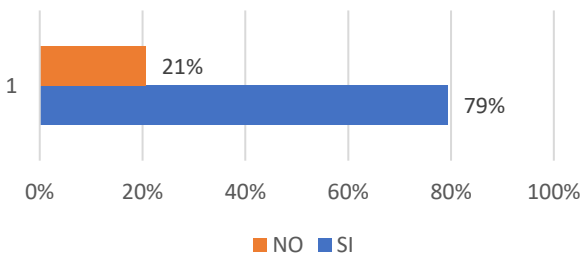
Con relación al servicio en que el entrevistado fue atendido al momento de la entrevista, en las tres instalaciones de salud destaca la atención por medicina general, seguida por enfermería, odontología, farmacia y laboratorio. Otro de los servicios utilizados por los usuarios el día de la entrevista se puede señalar:

Centro de Salud de Puerto Obaldía: Medicina General, urgencias.

Centro de Salud de Narganá: Medicina General, Enfermería, Farmacia.

Centro de Salud de Cartí: Medicina General, Odontología, Laboratorio.

Gráfica N° 4 RS -KY. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la necesidad de la cartera de los servicios. Región de Salud de Kuna Yala. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023

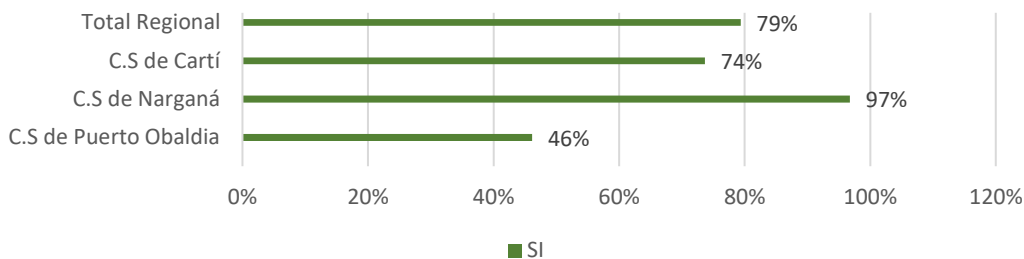


El 79% de los entrevistados manifiestan que encontraron el servicio que necesitaban al acudir a las tres instalaciones de la Región de Salud en las que se aplicaron las encuestas.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

El grado de satisfacción se encuentra entre excelente y buenas la valoración de la calidad. En el Centro de Salud de Narganá el 97% de los entrevistados manifestaron haber encontrado el servicio que necesitaban. El puntaje más bajo lo obtuvo el Centro de Salud de Puerto Obaldía (46%).

Gráfica N° 5 RS -KY. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la necesidad de la cartera de los servicios por instalación. Región de Salud de Kuna Yala. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



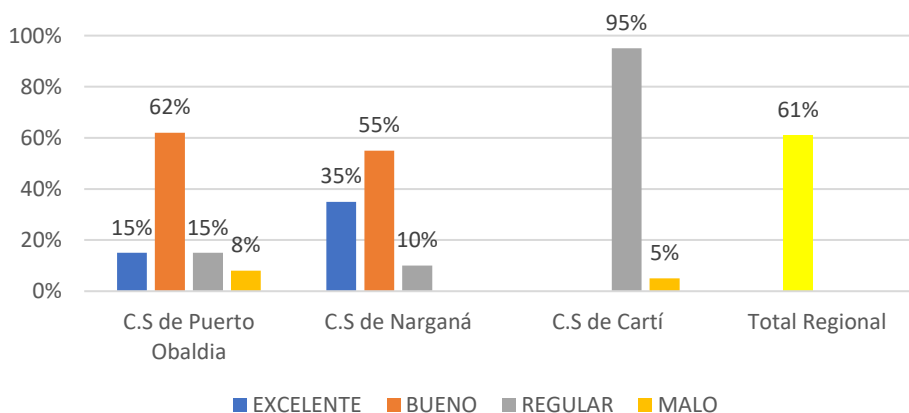
Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Ante esta respuesta a la pregunta anterior, se preguntó qué servicio el entrevistado consideraba debía incluirse en la cartera de servicio y las respuestas más destacadas por instalación fueron:

- Nutrición
- Radiología
- Ginecología
- Pediatría

2-CRITERIO DE PUNTUALIDAD Y PRONTITUD

Gráfica N°6 RS -KY. Porcentaje de distribución de entrevistados, según tiempo de espera para conseguir un cupo. . Región de Salud de Kuna Yala. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



Muy buena calidad: C.S de Narganá (90%)

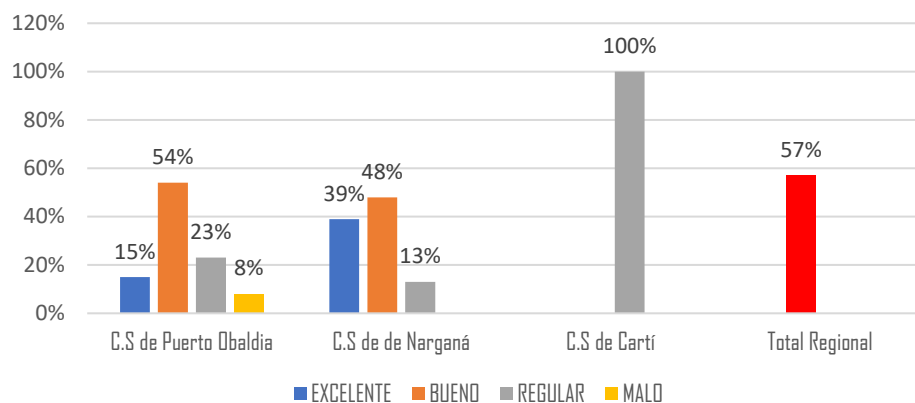
Buena Calidad: C.S de Puerto Obaldía (77%)

Deficiente Calidad: C.S de Cartí (0%)

La valoración global: Mínima Calidad (61%).

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Gráfica N°7 RS -KY. Porcentaje de distribución de entrevistados, según tiempo de espera . Región de Salud de Kuna Yala. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



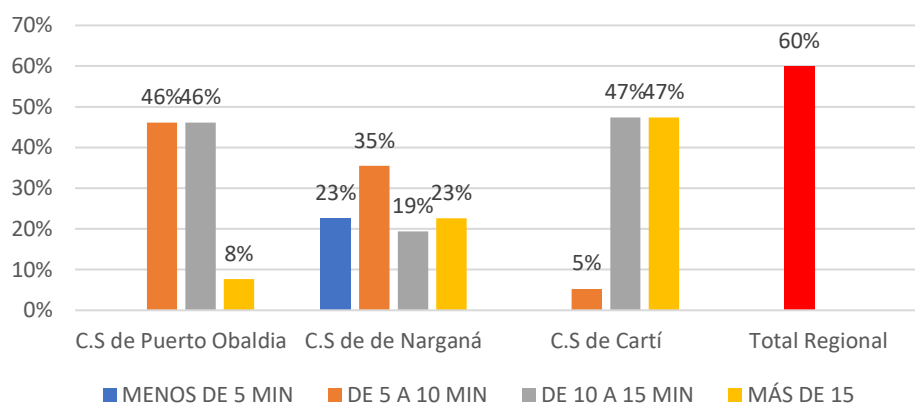
Muy buena Calidad: C.S de Narganá (87%)

Limitada Calidad: C.S de Obaldía (69%)

Deficiente Calidad: C.S de Cartí (0%)

La valoración global: Escasa Calidad (57).

Gráfica N°8 RS -KY. Porcentaje de distribución de entrevistados, según tiempo tiempo que duró la atención. Región de Salud de Kuna Yala. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023

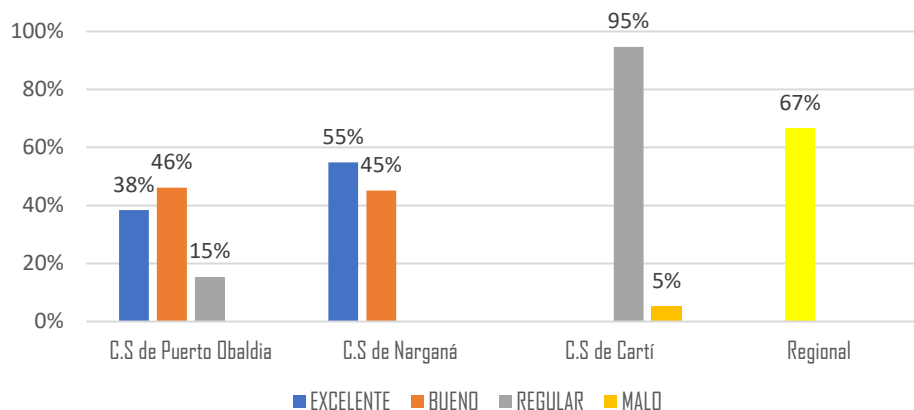


Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

- Excelente Calidad: C.S de Cartí (94%)
- Mínima Calidad: C.S de Puerto Obaldía (54%)
- Escasa Calidad: C.S de Narganá (42%)
- Se consideró como satisfecho la suma de las respuestas de más de 15 minutos y de 10 a 15 minutos. Hacemos la aclaración que la respuesta de más de 15 minutos en las tres instalaciones se mantuvo con un promedio de (60%) equivalente a Mínima Calidad a nivel regional.

3-CORTESIA Y SENSIBILIDAD DEL PERSONAL

Gráfica N°9 RS -Kuna Yala. Porcentaje de distribución de entrevistados, según cortesía al ser atendido. Región de Salud de Kuna Yala. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



Excelente Calidad: C.S. de Narganá (100%)

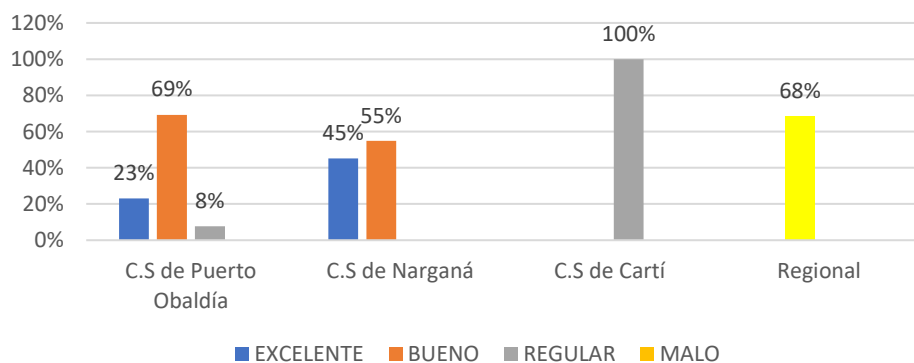
Muy Buena Calidad: C.S. de Puerto Obaldía (84%)

Deficiente Calidad: C.S. de Cartí (0%)

Valoración Global: Limitada Calidad (67%).

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Gráfica N°10 RS -KY. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la prontitud en la atención de sus necesidades y expectativas. Región de Salud de Kuna Yala. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



Excelente Calidad: C.S. de Narganá (100%), C.S. de Puerto Obaldía (92%)

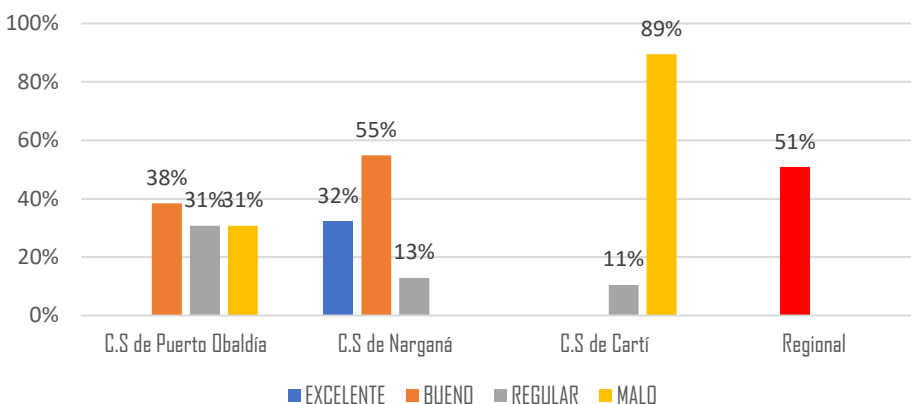
Deficiente Calidad: C.S. de Cartí (0%).

Valoración Global: Mínima Calidad (68%)

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

4-AMBIENTE FISICO DE LA INSTALACIÓN DE SALUD

Gráfica N°11 RS -KY. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la Condición de la sala de espera. Región de Salud de Kuna Yala. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



Muy Buena Calidad: C.S de Narganá (87%)

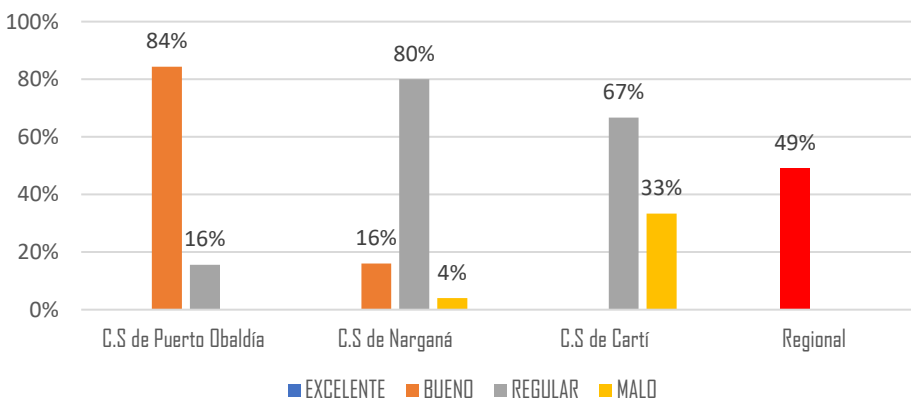
Deficiente Calidad: C.S de Puerto Obaldía (38%)

Deficiente Calidad: C.S de Cartí (0%)

Valoración Global: Mínima calidad (51%)

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Gráfica N°12 RS -KY. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la Condición de las sillas en la sala de espera. Región de Salud de Kuna Yala. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



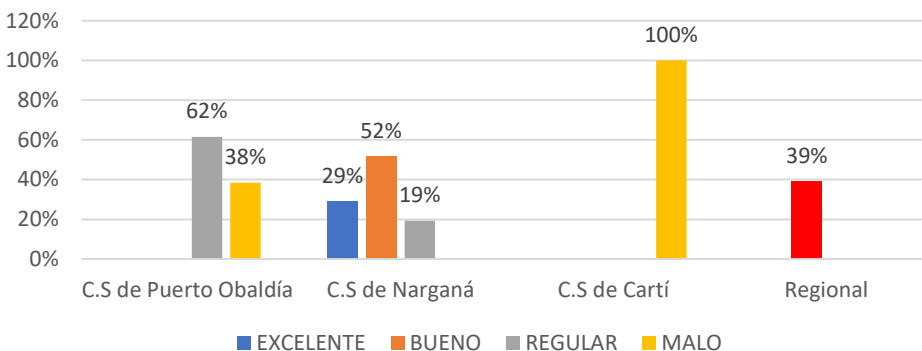
Muy Buena Calidad: C.S de Puerto Obaldía (84%).

Deficiente Calidad: C.S de Narganá (16%)

Valoración Global: Escasa Calidad (49%).

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Gráfica N°13 RS -Kuna Yala. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la Condición de servicios higiénicos . Región de Salud de Kuna Yala. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



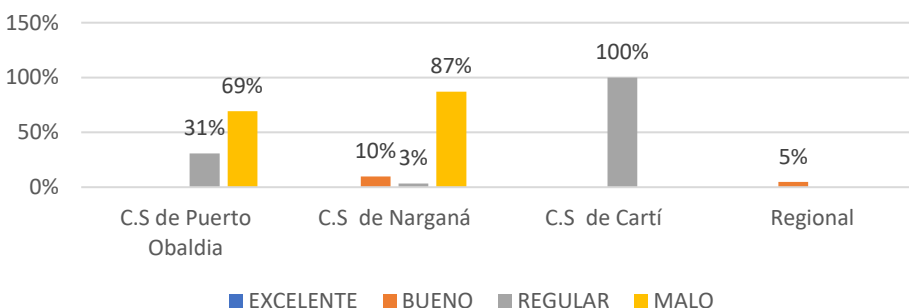
Muy buena Calidad: C.S de Narganá (81%).

Deficiente Calidad: C.S de Puerto Obaldía (0%), C.S de Cartí (0%).

Valoración Global: Deficiente Calidad (39%)

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Gráfica N°14 RS -KY. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la disponibilidad de fuentes de agua en buen estado para cubrir sus necesidades. Región de Salud de Kuna Yala. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023

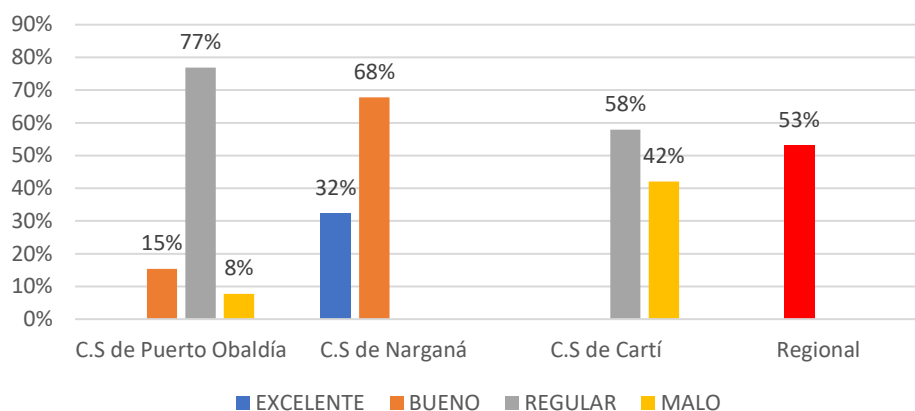


Deficiente Calidad: C.S de Narganá (10%), C.S de Puerto Obaldía (0%), C.S de Cartí (0%).

Valoración Global: Deficiente Calidad (5%)

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Gráfica N°15 RS -Kuna Yala. Porcentaje de distribución de entrevistados, según el aseo y disposición de la basura. Región de Salud de Kuna Yala. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



Excelente Calidad: C.S. de Narganá (100%).

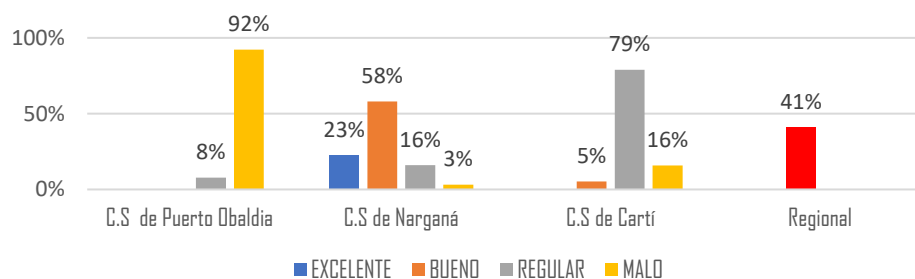
Deficiente Calidad: C.S. de Puerto Obaldía (15%)

Deficiente Calidad: C.S. de Carí (0%)

Valoración Global: Escasa Calidad (52%).

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Gráfica N°16 RS -KY. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la Condición de infraestructura para la atención a personas con discapacidades. Región de Salud de Kuna Yala. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



Muy Buena Calidad: C.S. de Narganá (81%).

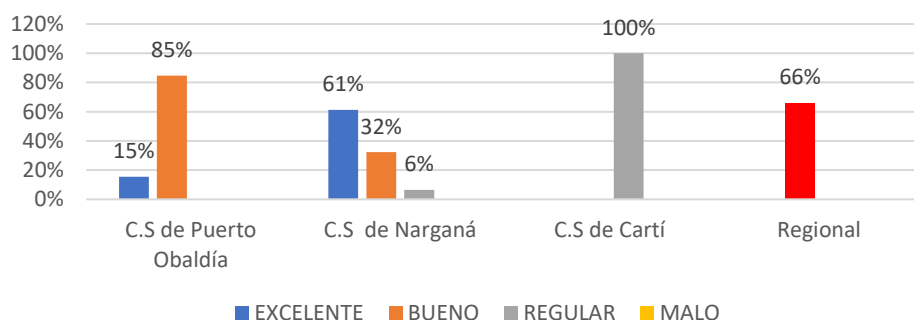
Deficiente Calidad: C.S. de Cartí (5%), Puerto Obaldía(0%).

Valoración Global: Deficiente Calidad (41%).

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

5-NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

Gráfica N°17 RS -Kuna Yala. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la experiencia al ser atendido en la instalación de salud. Región de Salud de Kuna Yala. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



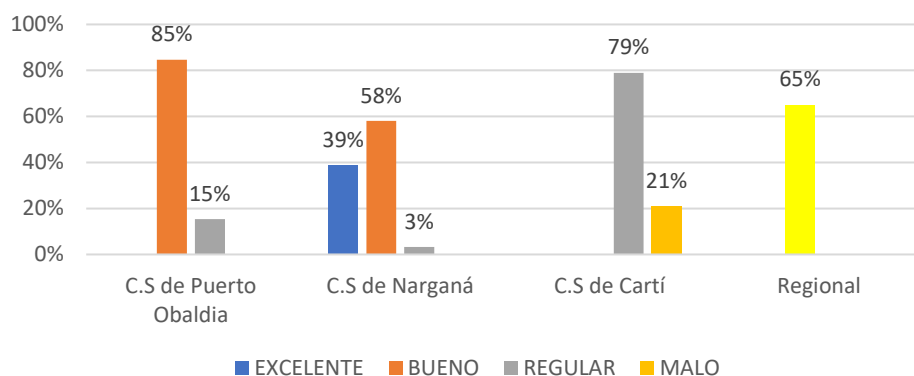
Excelente Calidad: C.S de Puerto Obaldía (100%), C.S de Narganá (93%)

Deficiente Calidad: C.S de Cartí (0%)

Valoración Global: Limitada calidad 66%

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Gráfica N°18 RS -KY. Porcentaje de distribución de entrevistados, según las medidas de seguridad para evitar la contaminación en la instalación de salud. Región de Salud de Kuna Yala. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



Excelente Calidad: C.S de Narganá (97%).

Muy Buena Calidad: C.S de Puerto de Obaldía (85%)

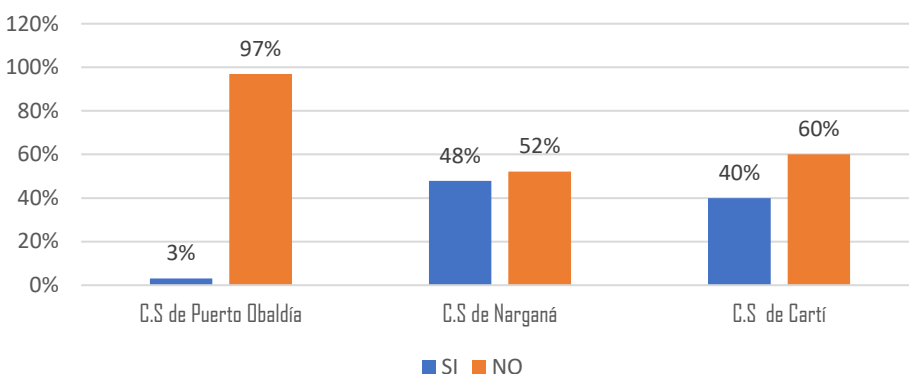
Deficiente Calidad: C.S de Cartí (0%).

Valoración Global: Limitada Calidad (65%)

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

6-NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS

Gráfica N°19 RS -KY. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la entrega de medicamentos recetados. Región de Salud de Kuna Yala. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



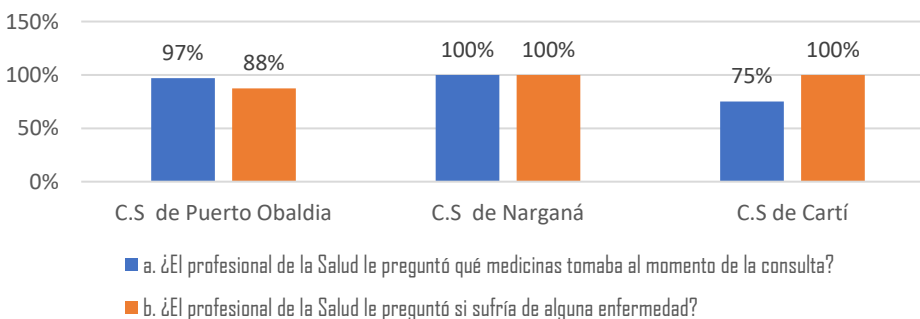
Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

En la Región de Salud de Kuna Yala la valoración global fue 23% que equivale a deficiente calidad de los entrevistados respondió que recibieron los medicamentos prescritos. Por instalación de salud la valoración de la satisfacción fue la siguiente: Deficiente calidad: C.S. de Narganá (48%), C.S. de Cartí (40%).

Dentro de los medicamentos con mayor desabastecimiento que reportaron los usuarios se encuentra la insulina.

7-NIVEL DE ATENCIÓN PERSONALIZADA

Gráfica N°20 RS -KY. Porcentaje de distribución de entrevistados, según el nivel de atención personalizada. Región de Salud de Kuna Yala. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

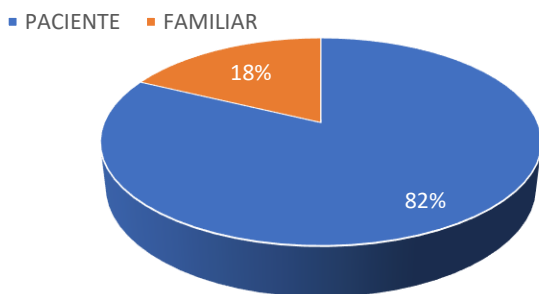
En cuanto a la pregunta que hace referencia sobre si el profesional de la salud le preguntó qué medicinas tomaba al momento de la consulta se obtuvo una excelente calidad (97%) a nivel regional. Igualmente, en la pregunta sobre de los antecedentes personales patológicos se obtuvo una excelente calidad (93%) a nivel regional.

Región de Salud de Herrera

Región de Salud de Herrera

El Gráfico N°1, representa la distribución de los entrevistados, según si se trata de paciente o familiar. En la Región de Salud de Herrera se entrevistaron 129 usuarios, de los cuales 106 corresponden a pacientes y 23 familiares, que corresponden a cinco instalaciones de salud: Centro de Salud de Chitré, Centro de Salud de Los Pozos, Centro de Salud de Monagrillo, Minsa Capsi de Ocú y el Minsa Capsi de Pesé.

Gráfica N° 1 RS-Herrera. Porcentaje de distribución de entrevistados , según sea paciente o familiar. Región de Salud de Herrera. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.

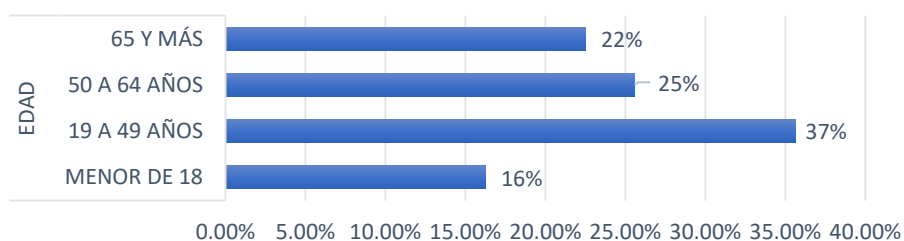


La distribución de los 129 entrevistados fue de 82% paciente y 18% familiares.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

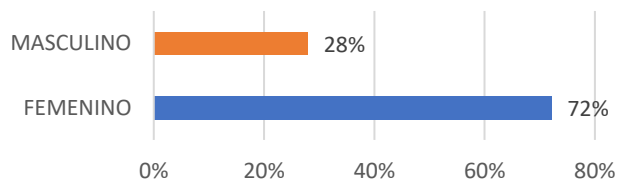
Según la edad de los entrevistados la mayor participación se ubicó en el grupo de adultos entre 19 y 49 años (37%), seguidos por el grupo entre 50 a 64 años (25%), más de 65 años 22% y menores de 18 años 16%.

Gráfica N° 2 RS - Herrera. Porcentaje de distribución de entrevistados, según edad. Región de Salud de Herrera. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Gráfica N° 3 RS - Herrera. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la sexo. Región de Salud de Herrera. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



La distribución por sexo de los entrevistados en la Región de Salud de Herrera fue de 72% femeninas y 28% masculino.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

I-CRITERIO DE DISPONIBILIDAD DE LA CARTERA DE SERVICIOS.

El servicio que más demanda tiene es Medicina general, en las cinco instalaciones de salud. Los cinco servicios que siguen en demanda son: Enfermería, Odontología, Pediatría y Farmacia. Los servicios utilizados por los usuarios el día de la entrevista por instalación:

Centro de Salud de Chitré: Medicina general, Enfermería y Pediatría.

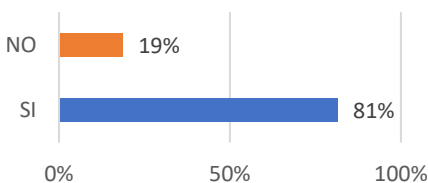
Centro de Salud de Los Pozos: Medicina general y Odontología.

Centro de Salud Monagrillo: Medicina general, Enfermería y Farmacia.

Minsa Capsi de Ocú: Medicina general y Farmacia.

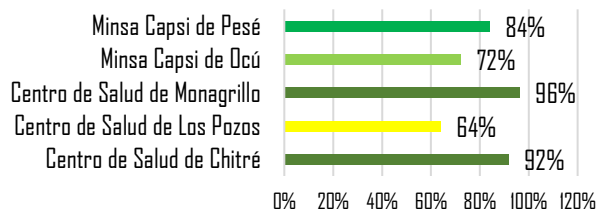
Minsa Capsi de Pesé: Medicina general, Odontología, Laboratorio.

Gráfica N° 4 RS - Herrera. Porcentaje de distribución de entrevistados, según si encontraron el servicio que necesitaban. Región de Salud de Herrera. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Gráfica N° 5 RS - Herrera. Porcentaje de distribución de entrevistados, según si encontraron el servicio que necesitaban por instalación de salud. Región de Salud de Herrera. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

El 81% de los entrevistados manifiestan que encontraron el servicio que necesitaban en las cinco instalaciones en las que se aplicaron las encuestas.

El grado de satisfacción se encuentra entre excelente y buenas la valoración de la calidad. En el Centro de Salud de Monagrillo el 96% y en el Centro de Salud de Chitré el 92% de los entrevistados manifestaron haber encontrado el servicio que necesitaban lo que les da una valoración de Excelente Calidad. El puntaje más bajo lo obtuvo el Centro de Salud de Los Pozos (72%).

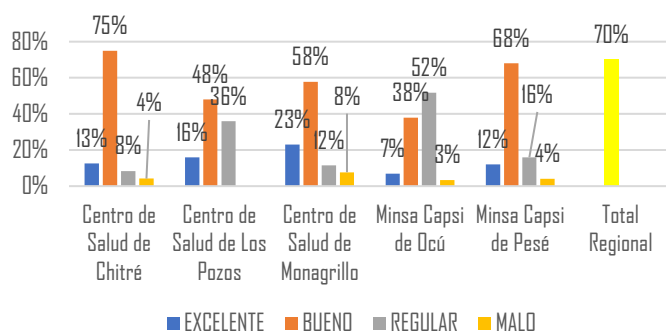
Se indagó qué servicio el entrevistado consideraba debía incluirse en la cartera y las respuestas más destacadas fueron:

Centro de Salud de Chitré y el Centro de Salud de Los Pozos: Laboratorio.

Minsa Capsi de Ocú: Especialidades médicas.

2-CRITERIO DE PUNTUALIDAD Y PRONTITUD

Gráfica N° 6 RS - Herrera. Porcentaje de distribución de entrevistados, según el tiempo de espera para conseguir un cupo. Región de Salud de Herrera. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Muy Buena Calidad: Centro de Salud de Chitré (88%) y Centro de salud de Monagrillo (81%).

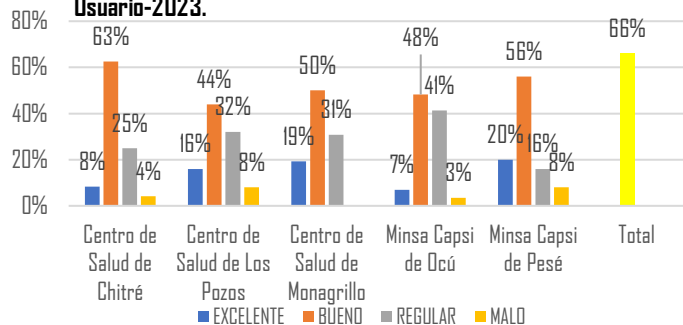
Buena Calidad: Minsa Capsi de Pesé (80%).

Limitada Calidad: Centro de Salud de Los Pozos (64%)

Escasa Calidad: Minsa Capsi de Ocú (46%).

La valoración global del tiempo de espera para conseguir un cupo: Limitada Calidad (70%).

Gráfica N° 7 RS - Herrera. Porcentaje de distribución de entrevistados, según el tiempo de espera para ser atendido. Región de Salud de Herrera. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

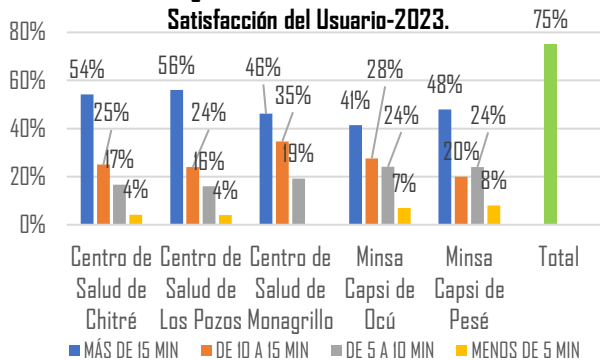
Buena Calidad: Minsa Capsi de Pesé (76%) y el Centro de Salud de Chitré (71%)

Limitada Calidad: Centro de Salud de Monagrillo (69%) y Centro de Salud de Los Pozos (60%).

Mínima Calidad: Minsa Capsi de Ocú (55%).

La valoración global: Limitada Calidad (66%).

Gráfica N° 8 RS - Herrera. Porcentaje de distribución de entrevistados, según el tiempo que duró la atención. Región de Salud de Herrera. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

El tiempo para ser atendido que prevaleció fue de más de 15 minutos en las cinco instalaciones.

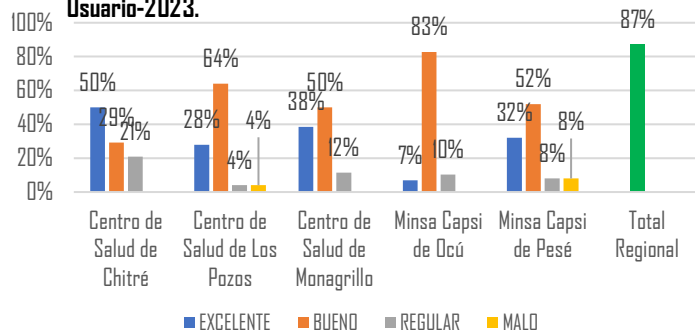
Más de 15 minutos: Centro de Salud de Los Pozos (56%), Centro de Salud de Chitré (54%), Minsa Capsi de Pesé (48%), Centro de Salud de Monagrillo (46%) y Minsa Capsi de Ocú (41%).

De 10 a 15 minutos: Centro de Salud de Monagrillo (35%), Minsa Capsi de Ocú (41%), Centro de Salud de Chitré (25%), Centro de Salud de Los Pozos (24%), Minsa Capsi de Pesé (20%), y

La valoración global: Buena Calidad (75%).

3. CORTESÍA Y SENSIBILIDAD DEL PERSONAL

Gráfica N° 9 RS - Herrera. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la cortesía al ser atendido por el personal. Región de Salud de Herrera. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

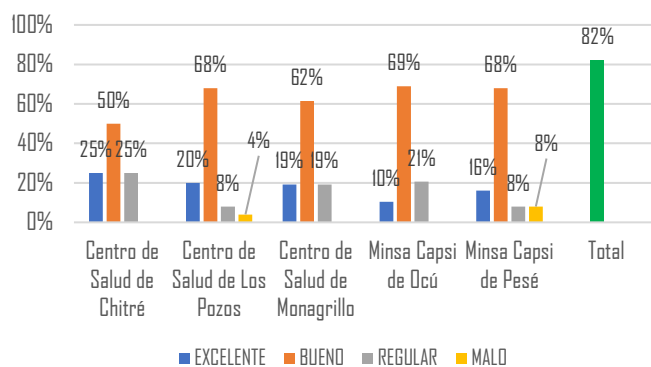
Excelente Calidad: Centro de Salud de Los Pozos (92%).

Muy Buena Calidad: Minsa Capsi de Ocú (90%), el Centro de Salud de Monagrillo (88%) y Minsa Capsi de Pesé (84%).

Buena Calidad: Centro de Salud de Chitré (79%).

La valoración global: Buena Calidad (87%).

Gráfica N° 10 RS - Herrera. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la prontitud en la atención de las necesidades y expectativas del usuario. Región de Salud de Herrera. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

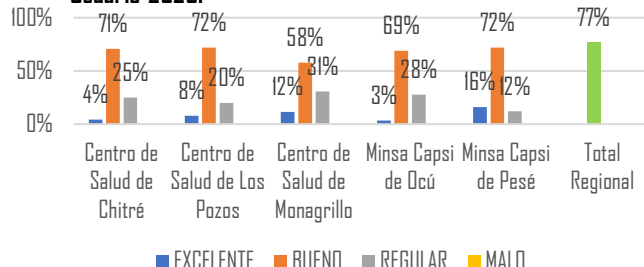
Muy Buena Calidad: Centro de Salud de Los Pozos (88%), Minsa Capsi de Pesé (84%) y el Centro de Salud de Monagrillo (81%).

Buena Calidad: Minsa Capsi de Ocú (79%) y el Centro de Salud de Chitré (75%).

La valoración global: Muy Buena Calidad (82%).

4-AMBIENTE FISICO DE LA INSTALACIÓN DE SALUD

Gráfica N° 11 RS - Herrera. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la condición de la sala de espera. Región de Salud de Herrera. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

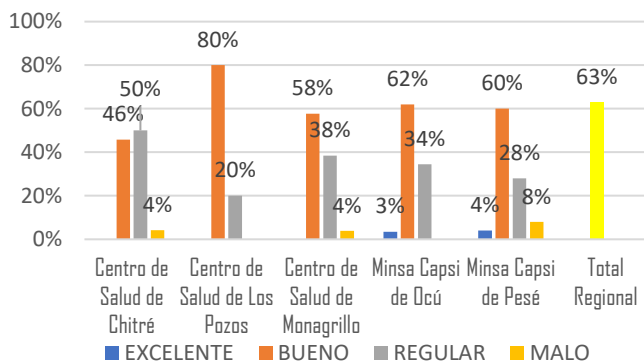
Muy Buena Calidad: Minsa Capsi de Pesé (88%)

Buena Calidad: Centro de Salud de Los Pozos (80%), Centro de Salud de Chitré (75%) y el Minsa Capsi de Ocú (72%)

Limitada Calidad: Centro de Salud de Monagrillo (70%)

La valoración global de la condición de la sala de espera: Buena Calidad (77%).

Gráfica N° 12 RS - Herrera. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la condición de las sillas en la sala de espera. Región de Salud de Herrera. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Buena Calidad: Centro de Salud de Los Pozos (80%).

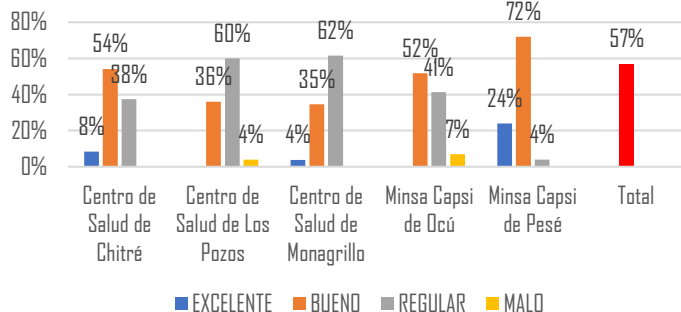
Limitada Calidad: Minsa Capsi de Ocú (65%) y el Centro de Salud de Pesé (64%).

Mínima Calidad: Centro de Salud de Monagrillo (58%).

Escasa Calidad: Centro de Salud de Chitré (46%).

La valoración global de la condición de las sillas en la sala de espera: Limitada Calidad (63%).

Gráfica N° 13 RS - Herrera. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la condición de servicios higiénicos (baños). Región de Salud de Herrera. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Excelente Calidad: Minsa Capsi de Pesé (96%).

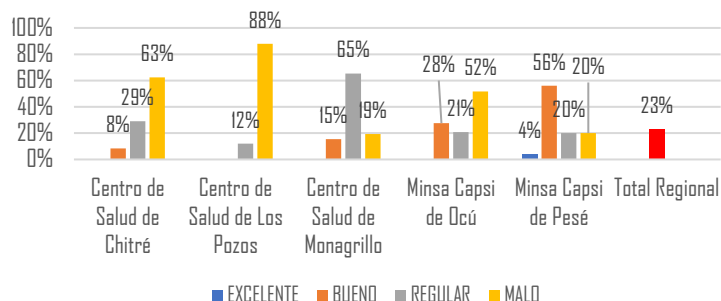
Limitada Calidad: Centro de Salud de Chitré (62%).

Mínima Calidad: Minsa Capsi de Ocú (52%)

Deficiente Calidad: Centro de Salud de Monagrillo (39%) y el Centro de Salud de Los Pozos (36%).

La valoración global de la condición de los servicios higiénicos: Mínima Calidad (57%).

Gráfica N° 14 RS - Herrera. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la disponibilidad de fuentes de agua en buen estado para cubrir las necesidades de los usuarios. Región de Salud de Herrera. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



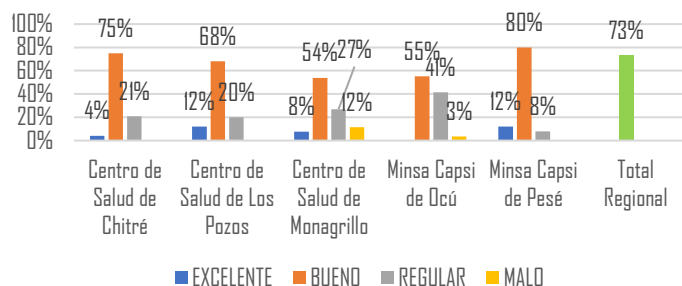
Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Limitada Calidad: Minsa Capsi de Pesé (60%).

Deficiente Calidad: Minsa Capsi de Ocú (28%), Centro de Salud de Monagrillo (15%), Centro de Salud de Chitré (8%), y el Centro de Salud de Los Pozos (0%).

La valoración global de la disponibilidad de fuentes de agua en buen estado para cubrir las necesidades de los usuarios: Deficiente Calidad (23%).

Gráfica N° 15 RS - Herrera. Porcentaje de distribución de entrevistados, según el aseo y disposición de la basura. Región de Salud de Herrera. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Excelente Calidad: Minsa Capsi de Pesé (92%).

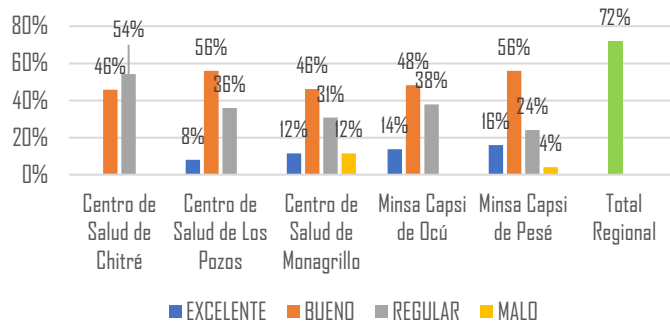
Buena Calidad: Calidad: Centro de Salud de Los Pozos (80%) y el Centro de Salud de Chitré (79%).

Limitada Calidad: Centro de Salud de Monagrillo (62%).

Mínima Calidad: Minsa Capsi de Ocú (55%).

La valoración global con relación al aseo y disposición de la basura: Buena Calidad (73%).

Gráfica N° 16 RS - Herrera. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la condición de infraestructura para la atención a personas con discapacidades. Región de Salud de Herrera. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Buena Calidad: Minsa Capsi de Pesé (72%).

Limitada Calidad: Centro de Salud de Los Pozos (64%) y el Minsa Capsi de Ocú (62%).

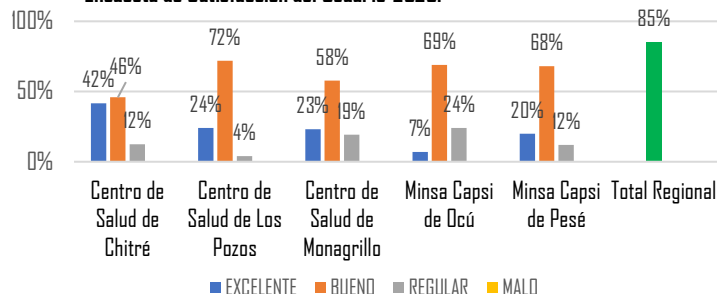
Mínima Calidad: Centro de Salud de Monagrillo (58%).

Escasa Calidad: Centro de Salud de Chitré (46%).

La valoración global con relación a la condición de infraestructura para la atención a personas con discapacidades: Buena Calidad (72%).

5-NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN DE SERVICIOS DE SALUD Y SEGURIDAD

Gráfica N° 17 RS - Herrera. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la calificación que el usuario da a su experiencia al ser atendido en la instalación de salud. Región de Salud de Herrera. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

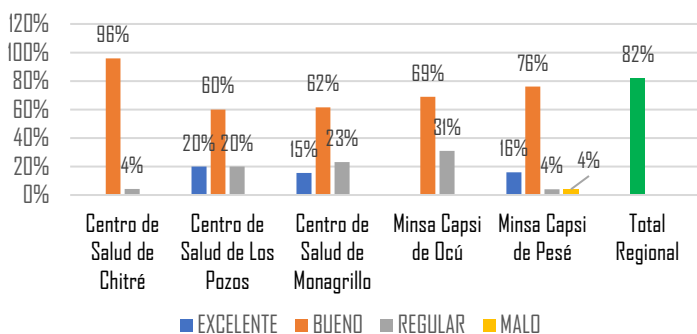
Excelente Calidad: Centro de Salud de Los Pozos (96%).

Muy Buena Calidad: Minsa Capsi de Pesé y el Centro de Salud de Chitré, ambos con (88%), además del Centro de Salud de Monagrillo (81%).

Buena Calidad: Minsa Capsi de Ocú (76%).

La valoración global de la calificación que el usuario da a su experiencia al ser atendido en la instalación de salud: Muy Buena Calidad (85%).

Gráfica N° 18 RS - Herrera. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la calificación que el usuario da a las medidas de seguridad para evitar la contaminación en la instalación de salud. Región de Salud de Herrera. Encuesta de Satisfacción del



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Excelente Calidad: Centro de Salud de Chitré (96%) y el Minsa Capsi de Pesé (92%).

Muy Buena Calidad: Centro de Salud de Buena Vista (88%).

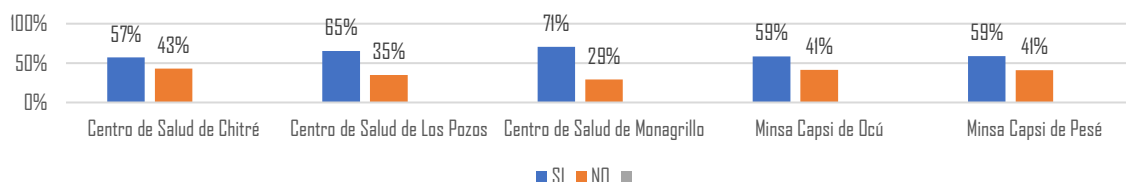
Buena Calidad: Centro de Salud de Los Pozos (80%) y el Centro de Salud de Monagrillo (77%).

Limitada Calidad: Minsa Capsi de Ocú (69%).

La valoración global de la calificación para las medidas de seguridad que evitan la contaminación en la instalación de salud: Muy Buena Calidad (82%).

6-NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS

Gráfica N° 19 RS - Herrera. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la satisfacción con la entrega de medicamentos despachados. Región de Salud de Herrera. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

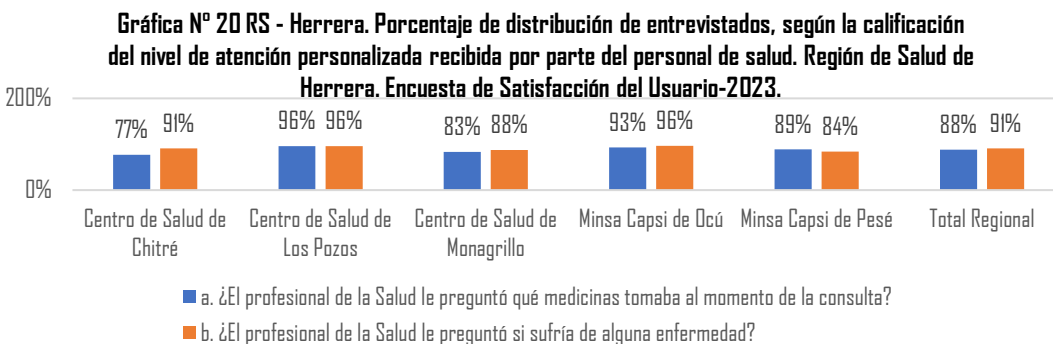
En el Centro de Salud de Monagrillo el 71% de los entrevistados manifestaron haber recibido los medicamentos prescritos, lo que le da una valoración de Buena Calidad. El Centro de Salud de Los Pozos recibió una valoración de Limitada Calidad (65%)

y con Mínima Calidad fueron evaluados el Minsa Capsi de Ocú y el Minsa Capsi de Pesé ambos con (59%) y el Centro de Salud de Chitré (57%). El abastecimiento promedio para la Región de salud de Herrera fue de 62%, cuya valoración en Índice de Calidad es de Limitada Calidad.

La lista de medicamentos en desabastecimiento reportados:

1. Antihipertensivo (verapamilo, irbesartan)
2. Insulina
3. Antipirético (corilín)
4. Hierro
5. AINES (ibuprofeno)

7-NIVEL DE ATENCIÓN PERSONALIZADA



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

La valoración global de la calificación que el usuario da al nivel de atención personalizada por parte del personal de salud, según las dos interrogantes, para las cinco instalaciones se encuentran entre Excelente Calidad y Muy Buena Calidad.

¿El profesional de la Salud le preguntó qué medicinas tomaba al momento de la consulta?: Muy Buena Calidad (88%)

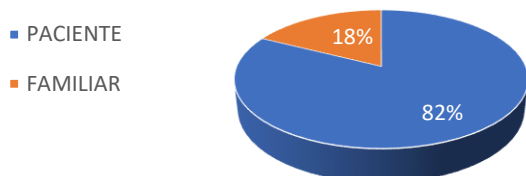
¿El profesional de la Salud le preguntó si sufría de alguna enfermedad?: Excelente Calidad (91%)

Región de Salud de Los Santos

Región de Salud de Los Santos

En la Región de Salud de Los Santos se aplicaron 131 encuestas para medir la Satisfacción del Usuario de los Servicios de Salud-Primer Nivel de Atención, en cinco instalaciones: Minsa Capsi de Pedasí, Minsa Capsi Gerardino De León, Centro de Salud de Santa Ana, Centro de Salud de Pocrí y el Hospital Luis H. Moreno.

Gráfica N° 1 RS- Los Santos. Porcentaje de distribución de entrevistados , según sea paciente o familiar. Región de Salud de Los Santos. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.

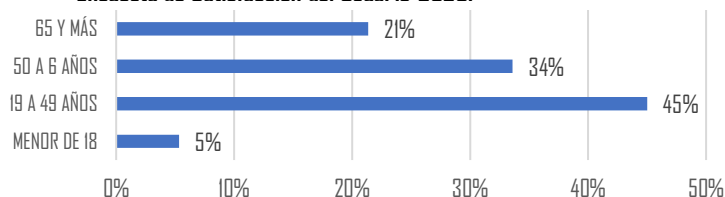


La distribución de los 131 entrevistados se distribuyen en 82% paciente y 18% familiares.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

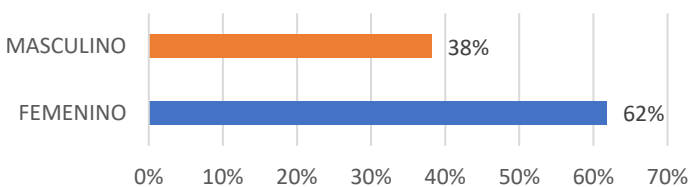
Según la edad de los entrevistados la mayor participación se ubicó en el grupo de adultos entre 19 y 49 años (45%), seguidos por el grupo entre 50 a 64 años (34%), más de 65 años 21% y menores de 18 años 5%.

Gráfica N° 2 RS - Los Santos. Porcentaje de distribución de entrevistados, según edad. Región de Salud de Los Santos. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Gráfica N° 3 RS - Los Santos. Porcentaje de distribución de entrevistados, según sexo. Región de Salud de Los Santos. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



La distribución por sexo de los entrevistados en la Región de Salud de Los Santos: 62% femeninas y 38% masculino.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

I-CRITERIO DE DISPONIBILIDAD DE LA CARTERA DE SERVICIOS.

Con relación al servicio en que el entrevistado fue atendido al momento de la entrevista, en las cinco instalaciones de salud destaca la atención por medicina general. Los servicios utilizados por los usuarios el día de la entrevista por instalación:

Minsa Capsi de Pedasí: Medicina general, Enfermería, Odontología, Laboratorio, Farmacia.

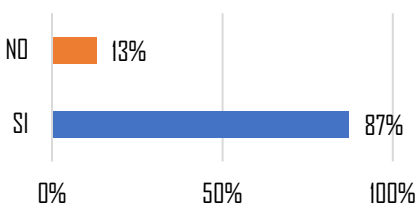
Minsa Capsi Gerardino De León, Medicina general, Enfermería, Odontología, Laboratorio, Farmacia, Fisioterapia, Ginecología y Estimulación temprana.

Centro de Salud de Santa Ana: Medicina general, Enfermería, Odontología.

Centro de Salud de Pocrí: Medicina general, Odontología y Laboratorio.

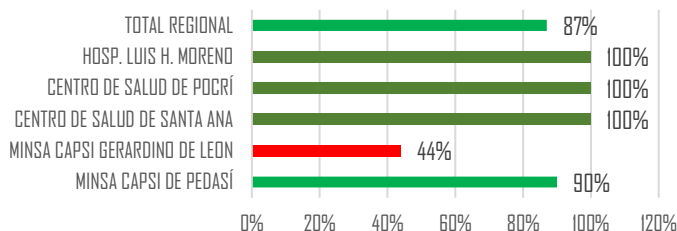
Hospital Luis H. Moreno: Medicina general y Odontología.

Gráfica N° 4 RS - Los Santos. Porcentaje de distribución de entrevistados, según si encontraron el servicio que necesitaban. Región de Salud de Colón. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Gráfica N° 5 RS - Colón. Porcentaje de distribución de entrevistados, según si encontraron el servicio que necesitaban por instalación. Región de Salud de Colón. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

El 87% de los entrevistados manifiestan que encontraron el servicio que necesitaban en las cinco instalaciones en las que se aplicaron las encuestas.

El grado de satisfacción se encuentra entre excelente y buena en la valoración de la calidad, excepto en el Minsa Capsi Gerardino De León, según las respuestas solo el 44% equivalente a escasa calidad, de los entrevistados encontraron el servicio que necesitaba.

Al indagar sobre qué servicio el entrevistado consideraba debía incluirse en la cartera, las respuestas más destacadas por instalación fueron:

Minsa Capsi de Pedasí: Pediatría.

Minsa Capsi Gerardino De León, Psiquiatría, Urología y servicios de restauraciones por Odontología.

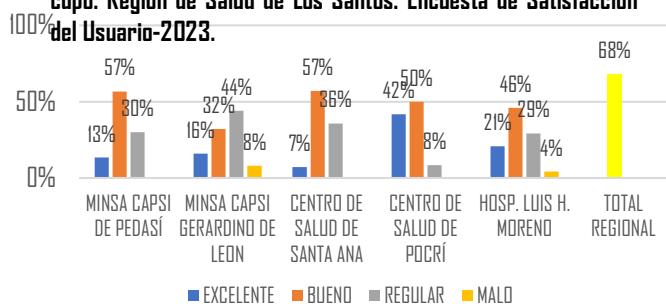
Centro de Salud de Santa Ana: no se consignó datos.

Centro de Salud de Pocrí: no se consignó datos.

Hospital Luis H. Moreno: no se consignó datos.

2-CRITERIO DE PUNTUALIDAD Y PRONTITUD

Gráfica N° 6 RS - Los Santos. Porcentaje de distribución de entrevistados, según el tiempo de espera para conseguir un cupo. Región de Salud de Los Santos. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

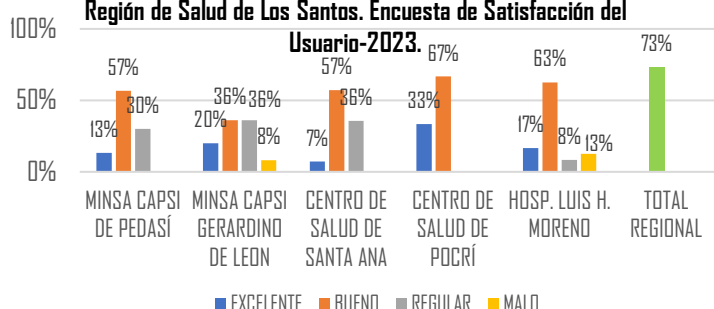
Excelente Calidad: Centro de Salud de Pocrí (92%).

Limitada Calidad: Minsa Capsi de Pedasí (70), Hosp. Luis H. Moreno (67%) y Centro de Salud de Santa Ana (64%)

Escasa Calidad: Minsa Capsi Gerardino De León (48%).

La valoración global del tiempo de espera para conseguir un cupo: Limitada Calidad (68%).

Gráfica N° 7 RS - Los Santos. Porcentaje de distribución de entrevistados, según el tiempo de espera para ser atendido. Región de Salud de Los Santos. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Excelente Calidad: Centro de Salud de Pocrí (100%).

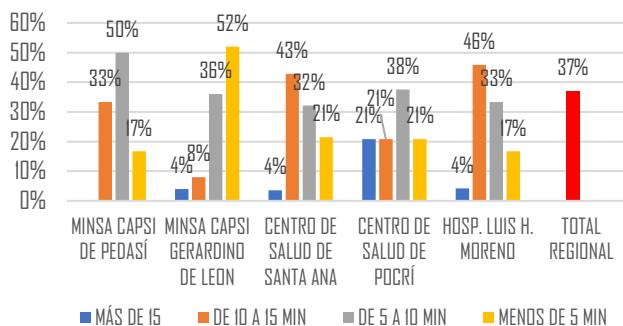
Buena Calidad: Hosp. Luis H. Moreno (79%).

Limitada Calidad: Minsa Capsi de Pedasí (70) y Centro de Salud de Santa Ana (64%).

Mínima Calidad: Minsa Capsi Gerardino De León (56%).

La valoración global: Buena Calidad (73%).

Gráfica N° 8 RS - Los Santos. Porcentaje de distribución de entrevistados, según el tiempo que duró la atención. Región de Salud de Los Santos. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

El tiempo para ser atendido que prevaleció fue de 10 a 15 minutos y 5 a 10 minutos,

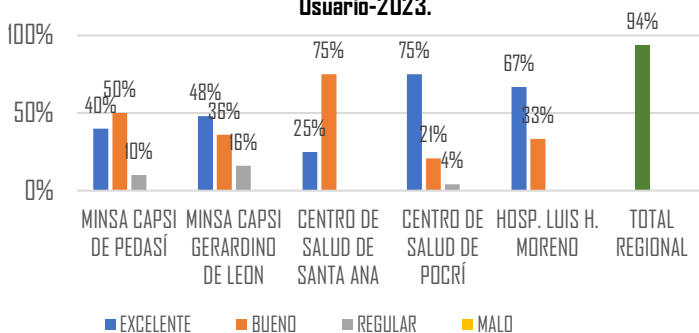
Más de 15 minutos: Centro de Salud de Pocrí (21%), Minsa Capsi Gerardino De León (4%), Centro de Salud de Santa Ana (4%) y el Hosp. Luis H. Moreno (4%).

De 10 a 15 minutos: Hosp. Luis H. Moreno (48%), Centro de Salud de Santa Ana (43%), Minsa Capsi de Pedasí (33%), Centro de Salud de Pocrí (21%) y el Minsa Capsi Gerardino De León (8%).

La valoración global: Buena Calidad (37%).

3. CORTESÍA Y SENSIBILIDAD DEL PERSONAL

Gráfica N° 9 RS - Los Santos. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la cortesía al ser atendido por el personal. Región de Salud de Los Santos. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



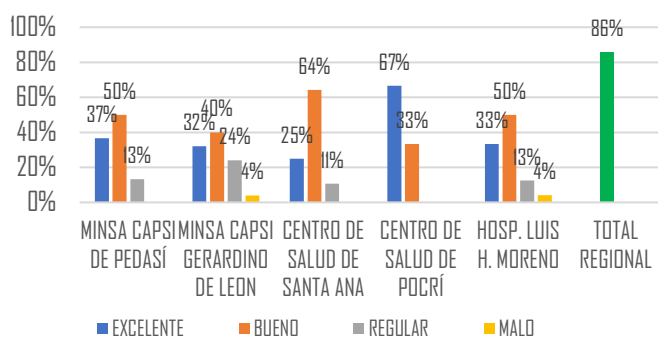
Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Excelente Calidad: Centro de Salud de Santa Ana (100%), Hosp. Luis H. Moreno (100%) y el Centro de Salud de Pocrí (96%),

Buena Calidad: Minsa Capsi de Pedasí (90%), y el Minsa Capsi Gerardino De León (84%).

La valoración global: Excelente Calidad (94%).

Gráfica N° 10 RS - Los Santos. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la prontitud en la atención de las necesidades y expectativas del usuario. Región de Salud de Los Santos. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

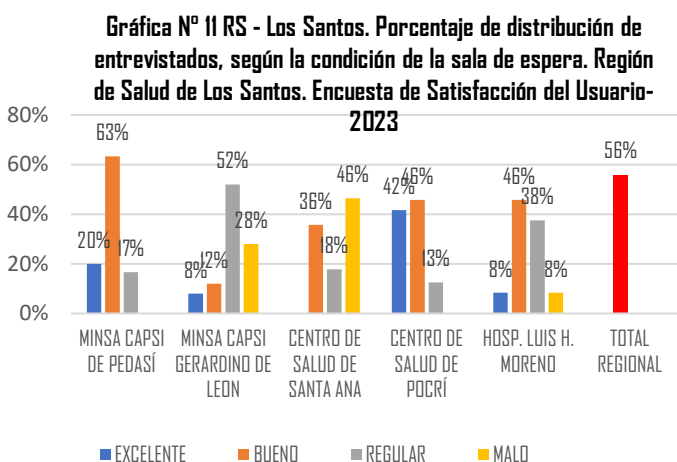
Excelente Calidad: Centro de Salud de Pocrí (100%),

Muy Buena Calidad: Centro de Salud de Santa Ana (89%), Hosp. Luis H. Moreno (83%) y el Minsa Capsi de Pedasí (87%),

Buena Calidad: y el Minsa Capsi Gerardino De León (72%).

La valoración global: Muy Buena Calidad (86%).

4-AMBIENTE FISICO DE LA INSTALACIÓN DE SALUD



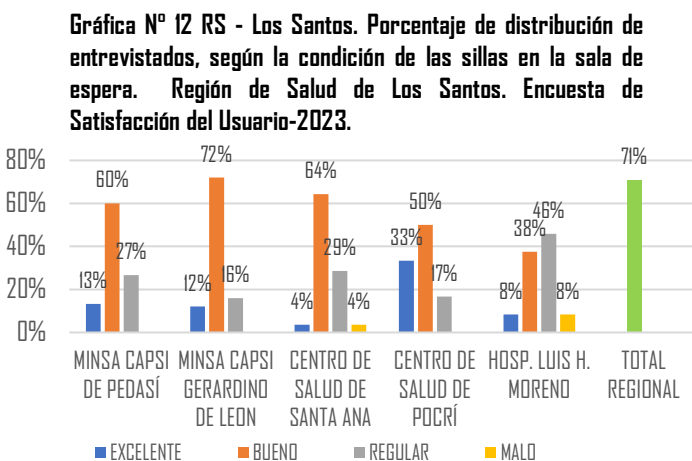
Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Muy Buena Calidad: Centro de Salud de Pocrí (88%) y el Minsa Capsi de Pedasí (83%).

Mínima Calidad: Hosp. Luis H. Moreno (54%)

Deficiente Calidad: Centro de Salud de Santa Ana (36%) y Minsa Capsi Gerardino De León (20%).

La valoración global de la condición de la sala de espera: Mínima Calidad (56%).



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Buena Calidad: Centro de Salud de Pocrí (83%) y Minsa Capsi Gerardino De León (84%)

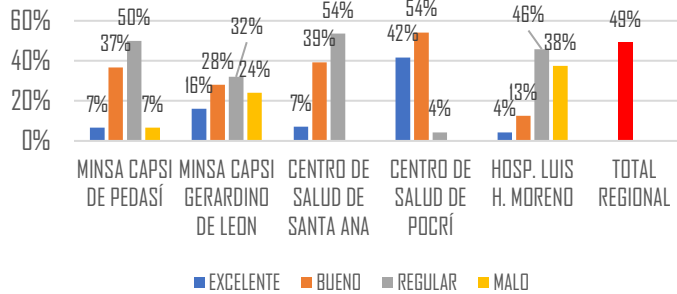
Buena Calidad: Minsa Capsi de Pedasí (73%).

Limitada Calidad: Centro de Salud de Santa Ana (68%).

Escasa Calidad: Hosp. Luis H. Moreno (46%)

La valoración global de la condición de las sillas en la sala de espera: Buena Calidad (71%).

Gráfica Nº 13 RS - Los Santos. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la condición de servicios higiénicos (baños). Región de Salud de Los Santos. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

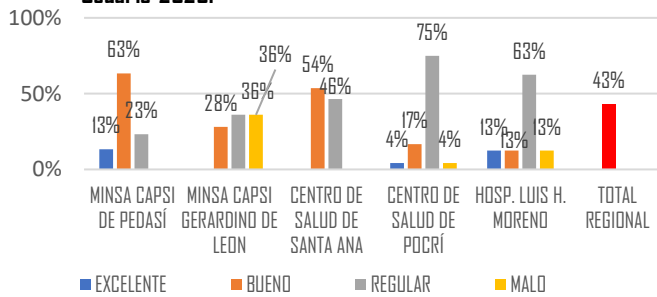
Excelente Calidad: Centro de Salud de Pocrí (96%).

Escasa Calidad: Centro de Salud de Santa Ana (46%), Minsa Capsi Gerardino De León (44%), Minsa Capsi de Pedasí (44%), Minsa Capsi de Pedasí (44%).

Deficiente Calidad: Hosp. Luis H. Moreno (17%)

La valoración global de la condición de las sillas en la sala de espera: Escasa Calidad (49%).

Gráfica Nº 14 RS - Los Santos. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la disponibilidad de fuentes de agua en buen estado para cubrir las necesidades de los usuarios. Región de Salud de Los Santos. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

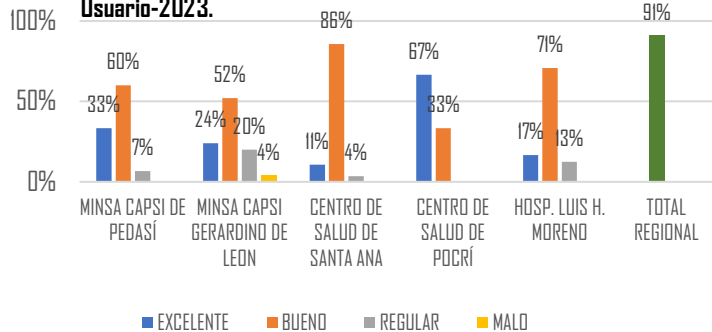
Buena Calidad: Minsa Capsi de Pedasí (76%).

Mínima Calidad: Centro de Salud de Santa Ana (54%).

Deficiente Calidad: Minsa Capsi Gerardino De León (28%) y el Hosp. Luis H. Moreno (26%), Centro de Salud de Pocrí (21%).

La valoración global para la disponibilidad de agua en buen estado para cubrir las necesidades del usuario: (43%) Escasa Calidad.

Gráfica Nº 15 RS - Los Santos. Porcentaje de distribución de entrevistados, según el aseo y disposición de la basura. Región de Salud de Los Santos. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

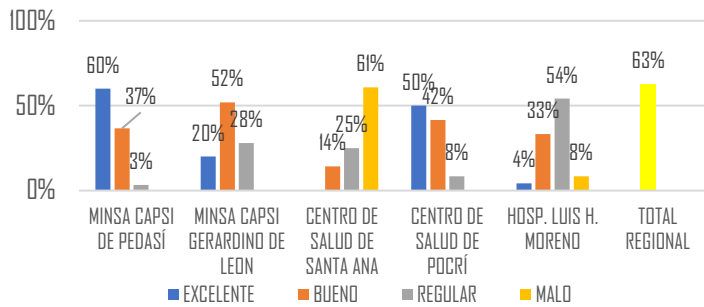
Excelente Calidad: Centro d Salud de Pocrí (100%), Centro de Salud de Santa Ana (97%) y el Minsa Capsi de Pedasí (93%).

Muy Buena Calidad: Hosp. Luis H. Moreno (88%).

Buena Calidad: Minsa Capsi Gerardino De León (76%).

La valoración global con relación al aseo y disposición de la basura: Excelente Calidad (91%).

Gráfica N° 16 RS - Los Santos. Porcentaje de distribución de entrevistados, según las condición de infraestructura para la atención a personas con discapacidades. Región de Salud de Los Santos. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Excelente Calidad: Minsa Capsi de Pedasí (97%) y el Centro de Salud de Pocrí (92%).

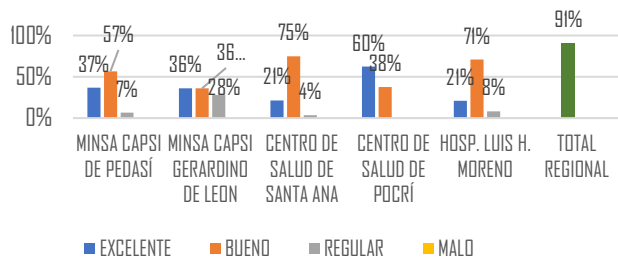
Buena Calidad: Minsa Capsi Gerardino De León (72%).

Deficiente Calidad: Centro de Salud de Santa Ana (14%) y el Hosp. Luis H. Moreno (37%).

La valoración global de la condición de la infraestructura para la atención a personas con capacidades especiales: Limitada Calidad (63%).

5-NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN DE SERVICIOS DE SALUD Y SEGURIDAD

Gráfica N° 17 RS - Los Santos. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la calificación que el usuario da a su experiencia al ser atendido en la instalación de salud. Región de Salud de Los Santos. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



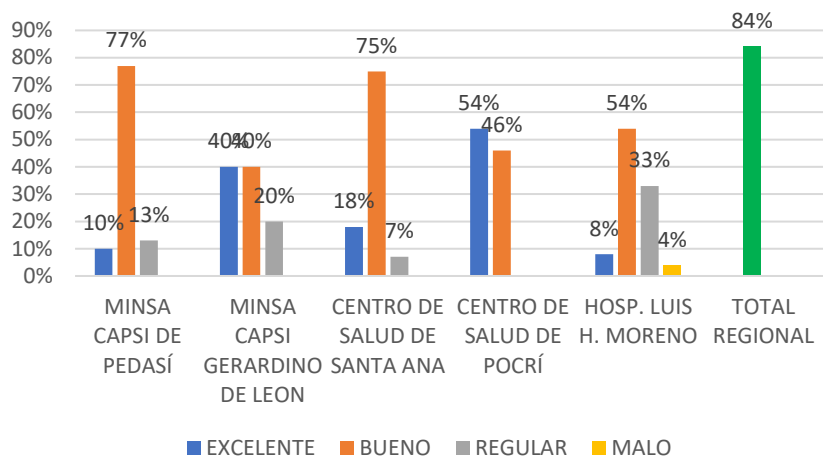
Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Excelente Calidad: Minsa Capsi de Pedasí (94%), Centro de Salud de Santa Ana (96%) Centro de Salud de Pocrí (98%) H. Luis H. moreno (92%).

Buena Calidad: Minsa Capsi Gerardino De León (72%).

La valoración global de la calificación que el usuario da a su experiencia al ser atendido en la instalación de salud. condición de la sala de espera: Excelente Calidad (91%).

Gráfica N° 18 RS - LS. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la calificación que el usuario da a las medidas de seguridad para evitar la contaminación en la instalación de salud. Región de Salud de Los Santos. Encuesta de Satisfacción del Us



Excelente Calidad: Centro de Salud de Pocrí (100%), C.S Santa Ana (93%).

Muy Buena Calidad: Minsa Capsi de Pedasí (87%)

Buena Calidad: Minsa Capsi Gerardino De León (80%).

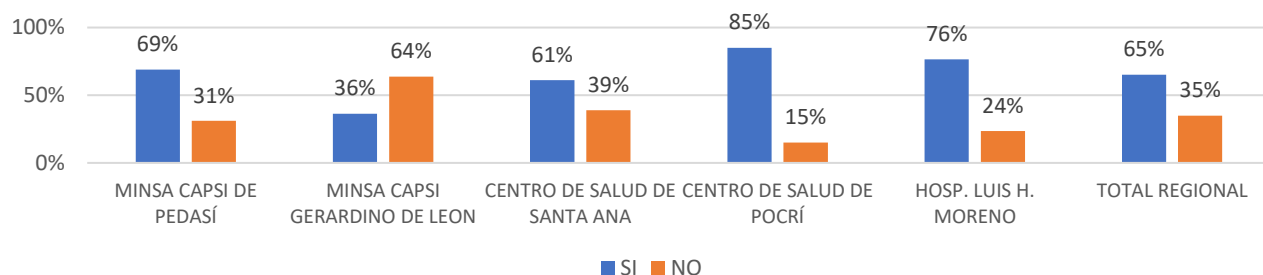
Limitada Calidad: H. Luis H. Moreno (62%)

La valoración global de la calificación que el usuario da a las medidas de seguridad para evitar la contaminación en la instalación de salud: Muy Buena Calidad (84%).

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

6-NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS

Gráfica N° 19 RS - LS. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la satisfacción con la entrega de medicamentos despachados. Región de Salud de Los Santos. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

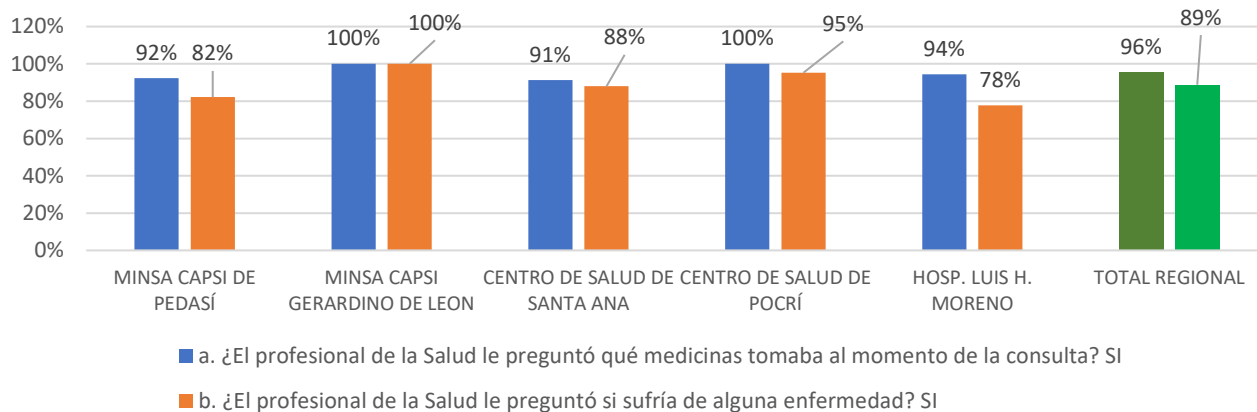
El Centro de Salud de Minsa Capsi Gerardino De León (36%) presentó el mayor desabastecimiento de medicamentos. El Centro de Salud de Pocrí reportó un mayor número de entrevistados que recibieron los medicamentos prescritos el día de la entrevista (85%). El abastecimiento promedio para la Región de salud de Los Santos fue de 65%. Que en índice de calidad la valoración es de Limitada Calidad.

Medicamentos que no encontró en la instalación de salud

1. Antihipertensivo,
2. Hipoglicemiantes orales,
3. Hierro y Ácido Fólico,
4. Antipirético,
5. Solución Salina (aerosol nasal),
6. Vitaminas.

7-NIVEL DE ATENCIÓN PERSONALIZADA

Gráfica N° 20 RS - LS. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la calificación del nivel de atención personalizada recibida por parte del personal de salud. Región de Salud de Los Santos. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



La valoración global de la calificación que el usuario da al nivel de atención personalizada por parte del personal de salud en las dos interrogantes:

- a. ¿El profesional de la Salud le preguntó qué medicinas tomaba al momento de la consulta? (96%) Excelente Calidad
- b. ¿El profesional de la Salud le preguntó si sufría de alguna enfermedad? (89) Muy Buena Calidad.

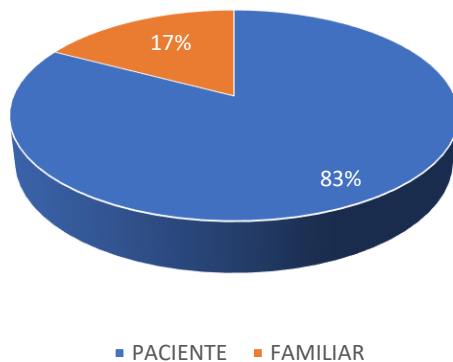
Las cinco instalaciones se encuentran entre Excelente Calidad y Muy Buena Calidad.

Región de Salud de Panamá Oeste

Región de Salud de Panamá Oeste

En la Región de Salud de Panamá Oeste se aplicaron 116 encuestas para medir la Satisfacción del Usuario de los Servicios de Salud-Primer Nivel de Atención, en cinco instalaciones: Centro de Salud Artemio Jaén, Centro de Salud de Altos de San Francisco, Centro de Salud de San Carlos, Centro de Salud Dr. Miguel Martín Sayaguez, Centro de Salud de Bejuco.

Gráfica N° 1 RS-PO. Porcentaje de distribución de entrevistados , según sea paciente o familiar. Región de Salud de Panamá Oeste. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.

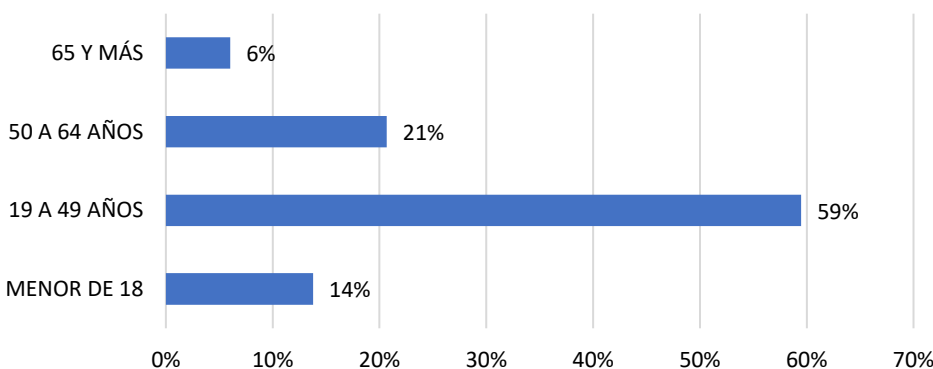


La distribución de los 116 entrevistados se distribuyen en 83% paciente y 17% familiares.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

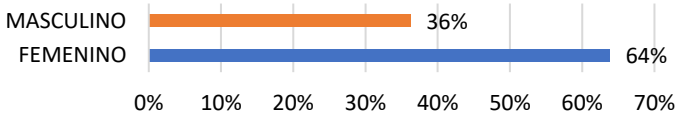
Según la edad de los entrevistados la mayor participación se ubicó en el grupo de adultos entre 19 y 49 años (59%), seguidos por el grupo entre 50 a 64 años (21%), más de 65 años 6% y menores de 18 años (14%).

Gráfica N° 2 RS-PO. Porcentaje de distribución de entrevistados, según edad. Región de Salud de Panamá Oeste. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Gráfica N° 3 RS -PD. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la sexo. Región de Salud de Panamá Oeste. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



La distribución por sexo de los entrevistados en la Región de Salud de Panamá Oeste fue de 64% femeninas y 36% masculino.

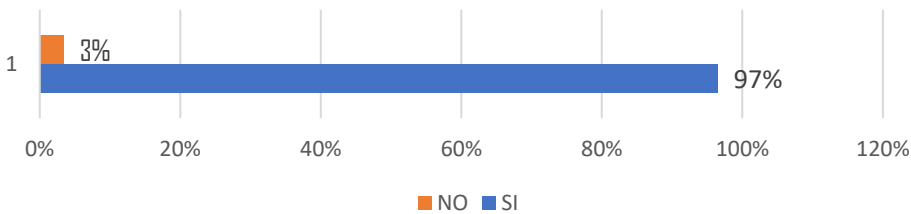
Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

I-CRITERIO DE DISPONIBILIDAD DE LA CARTERA DE SERVICIOS.

Con relación al servicio en que el entrevistado fue atendido al momento de la entrevista, en las cinco instalaciones de salud destaca la atención por medicina general, seguida por enfermería, odontología y laboratorio. Otro de los servicios utilizados por los usuarios el día de la entrevista se puede señalar:

- Centro de Salud Artemio Jaén: Medicina General, Enfermería
- Centro de Salud de Altos de San Francisco: Medicina General, Odontología y Ginecología.
- Centro de Salud de San Carlos: Medicina General, Laboratorio, Odontología y Enfermería
- Centro de Salud Dr. Miguel Martín Sayaguez: Medicina General, Odontología, Laboratorio
- Centro de Salud de Bejuco: Medicina General

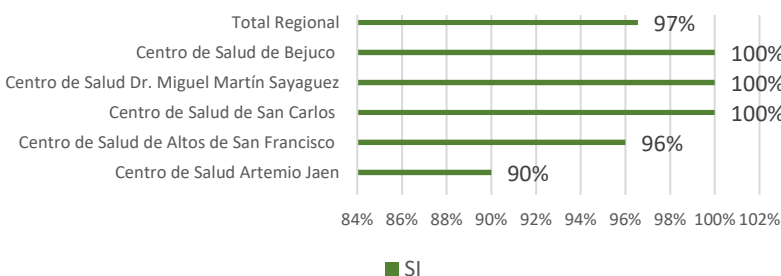
Gráfica N° 4 RS -PD. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la necesidad de la cartera de los servicios. Región de Salud de Panamá Oeste. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

El 97% de los entrevistados manifiestan que encontraron el servicio que necesitaban al acudir a las cinco instalaciones de la Región de Salud en las que se aplicaron las encuestas.

Gráfica N° 5 RS -PD. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la necesidad de la cartera de los servicios por instalación. Región de Salud de Panamá Oeste. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



El grado de satisfacción se encuentra entre excelente y buenas la valoración de la calidad. En el Centro de Salud de Bejuco se reportó (100%), C.S Dr. Miguel Martín Sayaguez (100%), C.S de San Carlos (100%), C.S de Altos de San Francisco (96%), de los entrevistados manifestaron haber encontrado el servicio que necesitaban. El puntaje más bajo lo obtuvo el C.S Artemio Jaén (90%).

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Ante esta respuesta a la pregunta anterior, se preguntó qué servicio el entrevistado consideraba debía incluirse en la cartera de servicio y las respuestas más destacadas por instalación fueron:

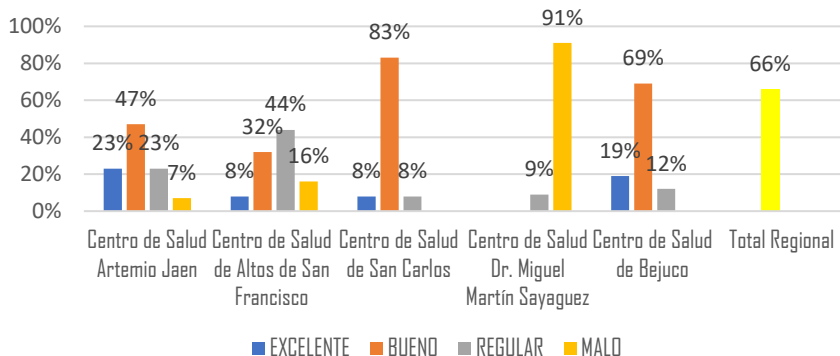
- Urología
- Fisioterapia
- Psicología

Centro de Salud de C.S Artemio Jaén: Fisioterapia, Urología

Centro de Salud de Altos de San Francisco: Psicología

2-CRITERIO DE PUNTUALIDAD Y PRONTITUD

Gráfica N°6 RS -PD. Porcentaje de distribución de entrevistados, según tiempo de espera para conseguir un cupo. Región de Salud de Panamá Oeste. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



Excelente Calidad: C.S de San Carlos (91%)

Muy buena calidad: C.S de Bejuco (88%)

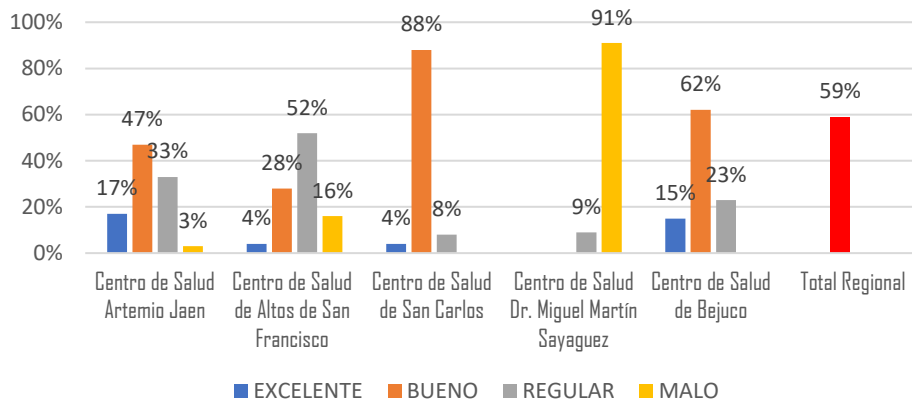
Limitada Calidad: C.S Artemio Jaén (70%)

Deficiente Calidad: C.S de Altos de San Francisco (40%)

La valoración global: Limitada Calidad (66%).

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Gráfica N°7 RS -PO. Porcentaje de distribución de entrevistados, según tiempo de espera para ser atendidos . Región de Salud de Panamá Oeste. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



Excelente Calidad: 92% C.S de San Carlos

Buena Calidad: 77% C.S de Bejuco

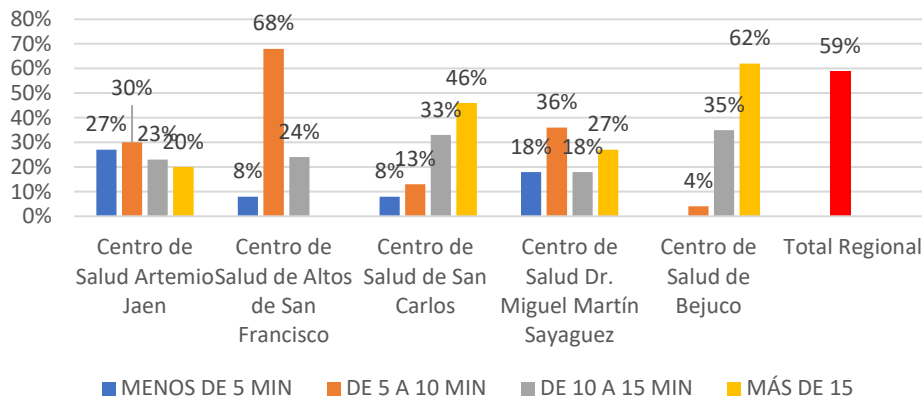
Limitada Calidad: 64% C.S Artemio Jaén

Deficiente Calidad: 32% C.S de Altos de San Francisco

La valoración global: Mínima Calidad (59%).

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Gráfica N°8 RS -Panamá Oeste. Porcentaje de distribución de entrevistados, según tiempo tiempo que duró la atención. Región de Salud de Panamá Oeste. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

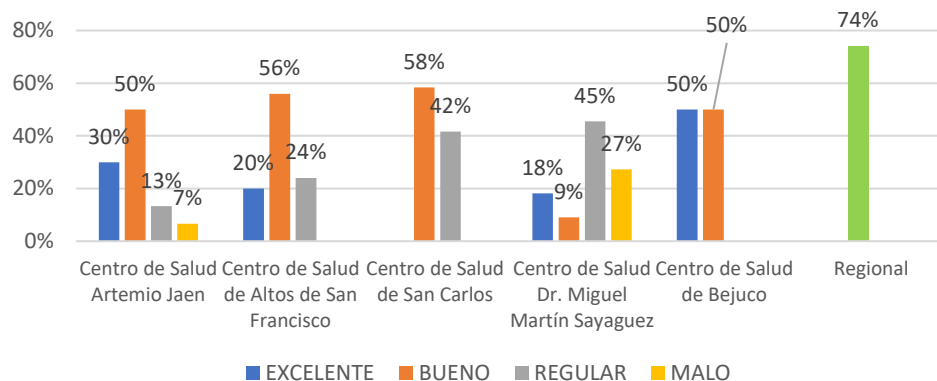
Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

- Excelente Calidad: 97% C.S de Bejuco
- Buena Calidad: 79% C.S de San Carlos
- Escasa Calidad: 43% C.S Artemio Jaén, 45% C.S Dr. Miguel Martín Sayaguez
- Deficiente Calidad: 24 % C.S de Altos de San Francisco

Se consideró como satisfecho la suma de las respuestas de más de 15 minutos y de 10 a 15 minutos. Hacemos la aclaración que la respuesta de más de 15 minutos en las cinco instalaciones se mantuvo con un promedio de 59% a nivel regional.

3-CORTESIA Y SENSIBILIDAD DEL PERSONAL

Gráfica N°9 RS -PO. Porcentaje de distribución de entrevistados, según cortesía al ser atendido. Región de Salud de Panamá Oeste. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



Excelente Calidad:(100%) C.S de Bejuco

Buena Calidad: (80%) C.S Artemio Jaén, (76%) C.S de Altos de San Francisco

Mínima Calidad: 58% C.S de San Carlos

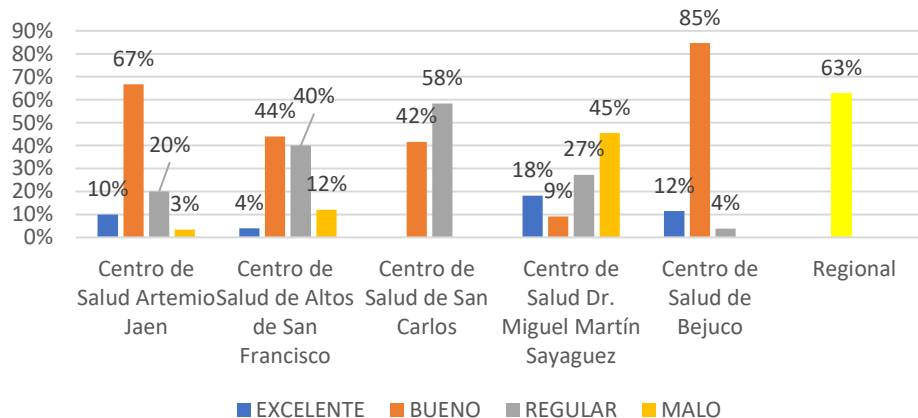
Deficiente Calidad: 27% C.S Dr. Miguel Martín Sayaguez

La valoración global: Buena Calidad (74%).

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

4-AMBIENTE FISICO DE LA INSTALACIÓN DE SALUD

Gráfica N°10 RS -PO. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la prontitud en la atención de sus necesidades y expectativas. Región de Salud de Panamá Oeste. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



Excelente Calidad: (97%) C.S de Bejuco.

Buena Calidad: (77%) C.S Artemio Jaén

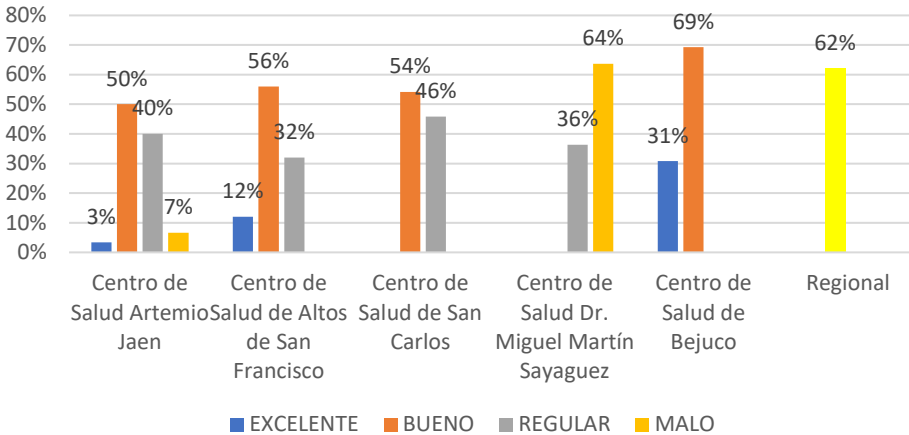
Escasa calidad:(48%) C.S de Altos de San Francisco, (42%) C.S de San Carlos

Deficiente Calidad: (27%) C.S Dr. Miguel Martín Sayaguez

La valoración global: Limitada Calidad (63%).

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Gráfica N°11 RS -Panamá Oeste. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la Condición de la sala de espera. Región de Salud de Panamá Oeste. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



Excelente Calidad: (100%) C.S de Bejuco.

Limitada Calidad: (68%) C.S de Altos de San Francisco.

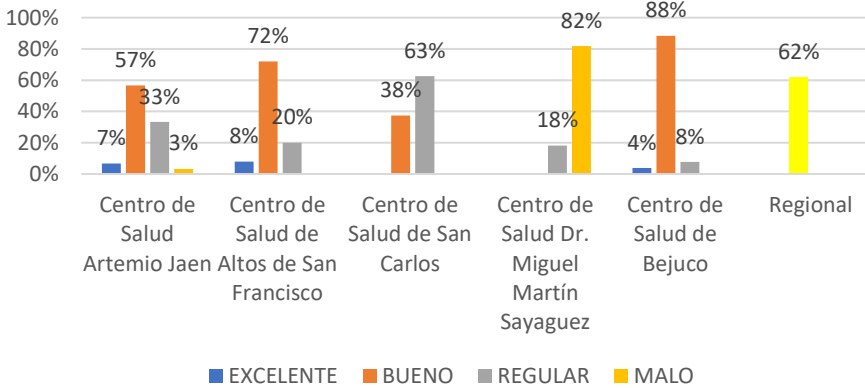
Mínima Calidad: (54%) C.S de San Carlos, (53%) C.S de Artemio Jaén.

Deficiente Calidad: (36%) C.S Dr. Miguel Martín Sayaguez.

La valoración global: Limitada Calidad (62%).

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Gráfica N°12 RS -PO. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la Condición de las sillas en la sala de espera. Región de Salud de Panamá Oeste. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Excelente Calidad: (92%) C.S de Bejuco

Buena Calidad: (80%) C.S de Altos de San Francisco

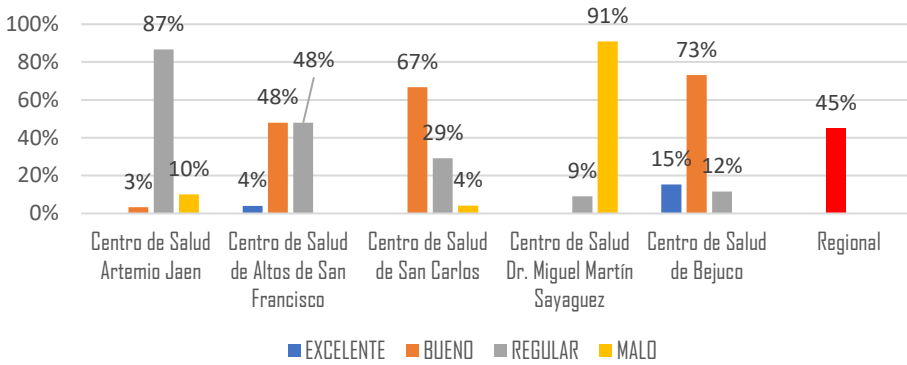
Limitada Calidad: (64%) C.S Artemio Jaén

Deficiente Calidad: (38%) C.S de San Carlos, (18%) C.S Dr. Miguel Martín Sayaguez

La valoración global: Limitada Calidad (62%).

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Gráfica N°13 RS -Panamá Oeste. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la Condición de servicios higiénicos . Región de Salud de Panamá Oeste. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

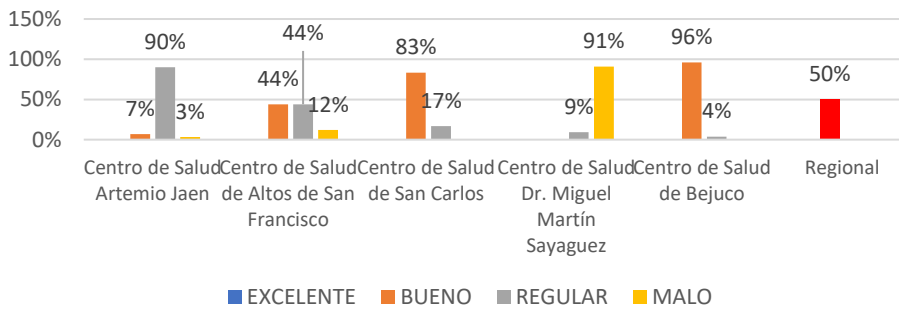
Limitada Calidad: (67%) C.S de San Carlos

Muy Buena Calidad: (88%) C.S de Bejuco

Mínima Calidad: (52%) C.S de Altos de San Francisco

La valoración global: Escasa Calidad (45%).

Gráfica N°14 RS -PO. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la disponibilidad de fuentes de agua en buen estado para cubrir sus necesidades. Región de Salud de Panamá Oeste. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Excelente Calidad: (96%) C.S de Bejuco

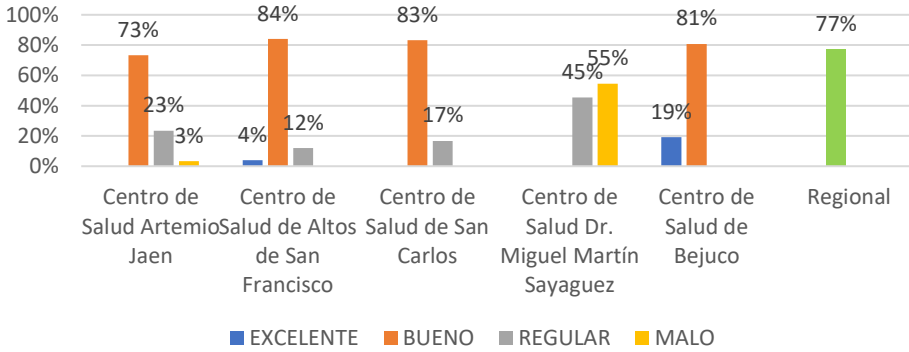
Muy Buena Calidad: (83%) C.S de San Carlos

Escasa Calidad: (44%) C.S Altos de San Francisco

Deficiente Calidad: (7%) C.S Artemio Jaén

La valoración global: Escasa Calidad (50%).

Gráfica N°15 RS -Panamá Oeste. Porcentaje de distribución de entrevistados, según el aseo y disposición de la basura. Región de Salud de Panamá Oeste. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

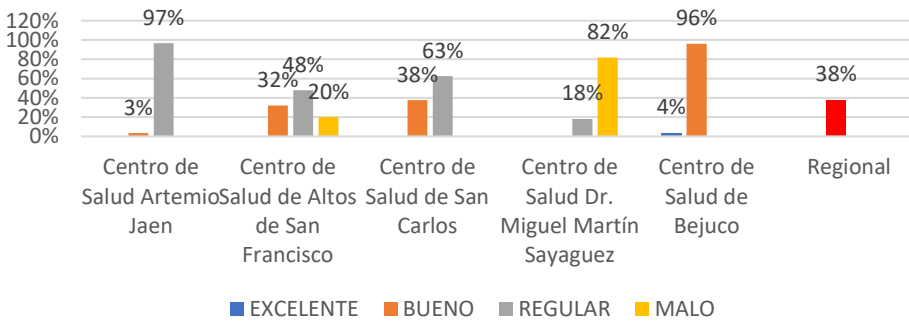
Buena Calidad: 73% C.S Artemio Jaén

Muy Buena Calidad: (83%) C.S de San Carlos, 88% C.S Altos de San Francisco

Excelente Calidad: (100%) C.S de Bejuco

La valoración global: Buena Calidad (77%).

Gráfica N°16 RS -PD. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la Condición de infraestructura para la atención a personas con discapacidades. Región de Salud de Panamá Oeste. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

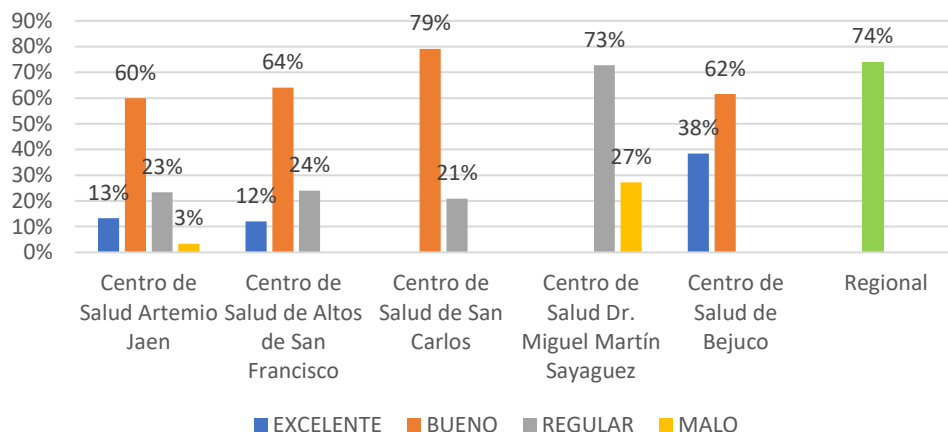
Deficiente Calidad: (32%) C.S de Altos de San Francisco, (38%) C.S de San Carlos, (18%) C.S Dr. Miguel Martín Sayaguez

Excelente Calidad: (100%) C.S de Bejuco

La valoración global: Deficiente Calidad (38%).

5-NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

Gráfica N°17 RS -PD. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la experiencia al ser atendido en la instalación de salud. Región de Salud Panamá Oeste. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



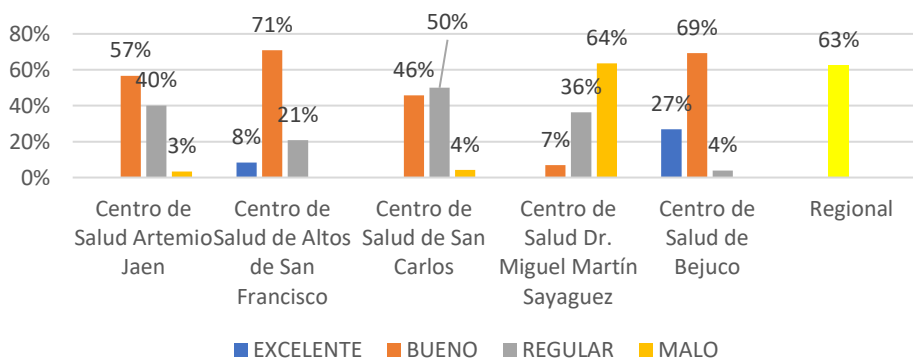
Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Excelente Calidad: C.S de Bejuco (100%)

Buena Calidad: (73%) C.S Artemio Jaén (76%) C.S Altos de San Francisco (79%) C.S de San Carlos.

La valoración global: Buena Calidad (74%).

Gráfica N°18 RS -Panamá Oeste. Porcentaje de distribución de entrevistados, según las medidas de seguridad para evitar la contaminación en la instalación de salud. Región de Salud de Panamá Oeste. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Excelente Calidad: C.S de Bejuco (96%)

Mínima Calidad: (57%) C.S Artemio Jaén

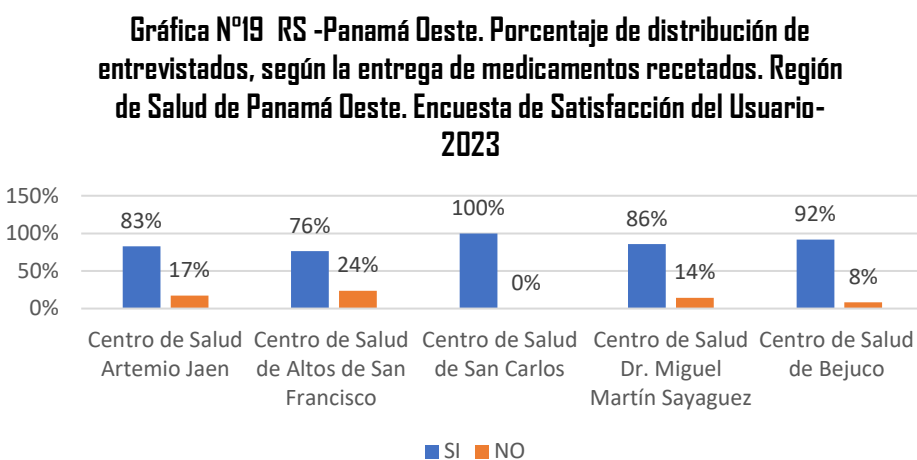
Buena Calidad: (79%) C.S Altos de San Francisco

Escasa Calidad: (46%) C.S de San Carlos

Deficiente Calidad: (36%) C.S Dr. Miguel Martín Sayaguez

La valoración global: Limitada Calidad (63%).

6-NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS



Buena Calidad: C.S Altos de San Francisco (76%)

Excelente Calidad: C.S de San Carlos (100%)

Muy Buena Calidad: C.S Dr. Miguel Martín Sayaguez (86%), C.S Artemio Jaén (83%)

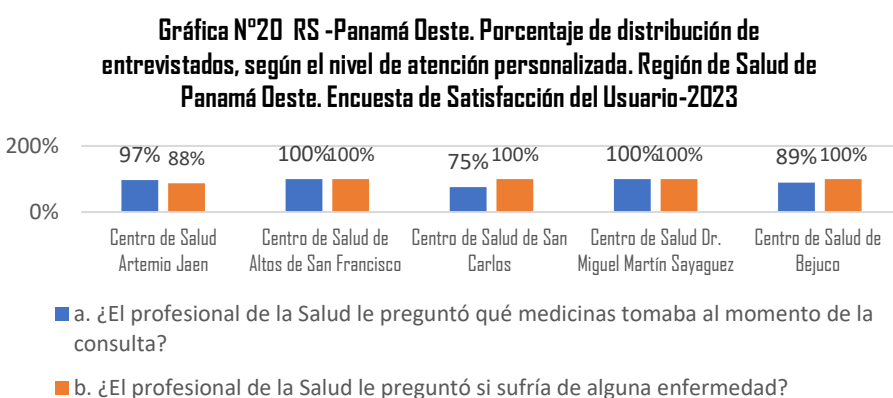
La valoración global: Muy Buena Calidad (86%).

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

En la Región de Salud de Panamá Oeste el 86% de los entrevistados respondió que recibieron los medicamentos prescritos. Por instalación de salud la valoración de la satisfacción fue la siguiente:

La lista de medicamentos en desabastecimiento reportado fue (5 más frecuente):

1. Analgésicos (acetaminofén)
2. Antibióticos
3. Antihipertensivos
4. Hierro
5. Ácido Fólico



7-NIVEL DE ATENCIÓN PERSONALIZADA

En cuanto a la pregunta que hace referencia sobre si el profesional de la salud le preguntó qué medicinas tomaba al momento de la consulta se obtuvo una excelente calidad (96%). Igualmente, en la pregunta

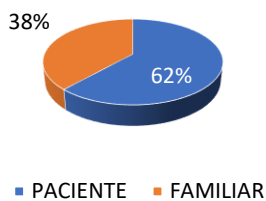
sobre de los antecedentes personales patológicos se obtuvo una excelente calidad (95%).

Región de Salud de Panamá Este

Región de Salud de Panamá Este

En la Región de Salud de Panamá Este se aplicaron 81 encuestas para medir la Satisfacción del Usuario de los Servicios de Salud-Primer Nivel de Atención, en cuatro instalaciones: Centro de Salud de Pacora, Chepo, Tortí y San Martín.

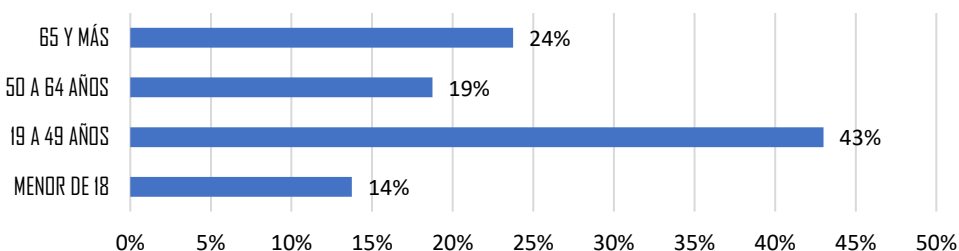
Gráfica N° 1 RS-PE. Porcentaje de distribución de entrevistados , según sea paciente o familiar. Región de Salud de Panamá Este. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



La distribución de los 81 entrevistados se distribuyen en 62 % paciente y 38% familiares.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

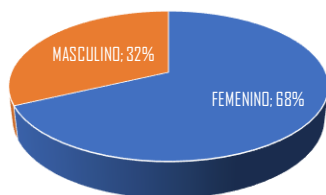
Gráfica N° 2 RS- PE. Porcentaje de distribución de entrevistados según edad. Región de Salud de Panamá Este. Encuesta de Satisfacción del usuario - 2023



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

Según la edad de los entrevistados la mayor participación se ubicó en el grupo de adultos entre 19 y 49 años (43%), seguidos por el grupo de 65 y más (24%), 50 a 64 años 19% y menores de 18 años 14%.

Gráfica N° 3 RS- PE. Porcentaje de distribución de



La distribución por sexo de los entrevistados en la Región de Salud de Panamá Este fue de 68% femeninas y 32% masculino.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

I-CRITERIO DE DISPONIBILIDAD DE LA CARTERA DE SERVICIOS.

Con relación al servicio en que el entrevistado fue atendido al momento de la entrevista, en las cuatro instalaciones de salud destaca la atención por medicina general, seguida por odontología y laboratorio. Otro de los servicios utilizados por los usuarios el día de la entrevista se puede señalar:

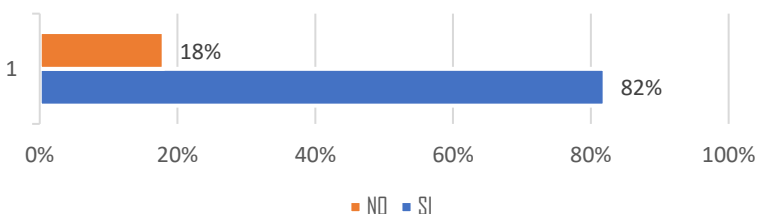
Centro de Salud de Pacora: Ginecología, Pediatría, Medicina Familiar y Urgencias.

Centro de Salud de Chepo: Farmacia y Enfermería

Centro de Salud de Tortí: Laboratorio

Centro de Salud de San Martín: Medicina General.

Gráfica N° 4 RS- PE. Porcentaje de distribución de entrevistados que encuentran todos los servicios que necesitan. Región de Salud de Panamá Este Encuesta de satisfacción del Usuario 2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

El 82% de los entrevistados manifiestan que encontraron el servicio que necesitaban al acudir a las cuatro instalaciones de la Región de Salud en las que se aplicaron las encuestas.

El grado de satisfacción se encuentra en Muy Buena valoración de la calidad. En el Centro de Salud de Chepo el 95% de los entrevistados manifestaron haber encontrado el servicio que necesitaban. El puntaje más bajo lo obtuvo el Centro de Salud de Tortí (57%).

Ante esta respuesta a la pregunta anterior, se preguntó qué servicio el entrevistado consideraba debía incluirse en la cartera de servicio y las respuestas más destacadas por instalación fueron:

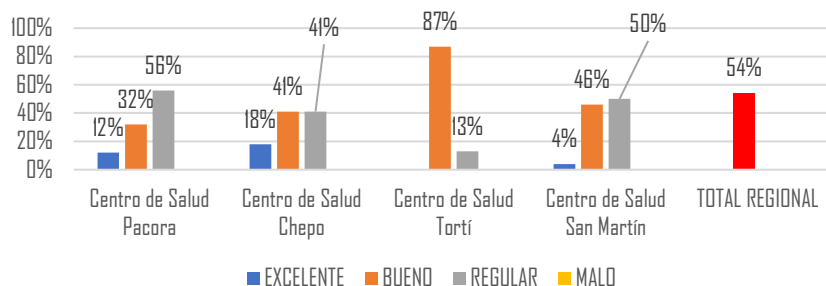
Centro de Salud de Pacora: Ortopedia, Urología, Cuidados Paliativos y EKG

Centro de Salud de San Martín: Pediatría, Estimulación Temprana y Ginecología.

Los Centros de Salud De Chepo y Tortí no señalaron necesidad de servicio.

2-CRITERIO DE PUNTUALIDAD Y PRONTITUD

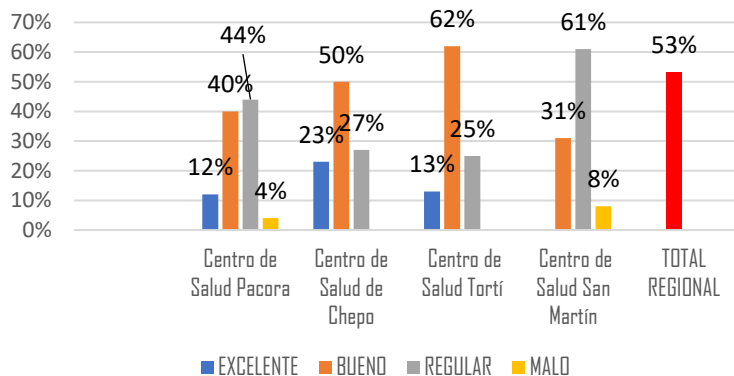
Gráfica 5 RS-PE. Porcentaje de distribución de entrevistados sobre el tiempo de espera para conseguir un cupo. Región de Salud de Panamá Este Encuesta de satisfacción del Usuario 2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

El Centro de Salud de Tortí obtuvo buena calidad con un 87%. Los centros de Salud de San Martín y Chepo y Pacora presentaron una regular calidad en la satisfacción con el tiempo de espera. La calidad regional obtuvo un 54%, que determina una buena calidad.

Gráfico Nº 6 RS- PE. Porcentaje de distribución de entrevistados según el tiempo de espera para ser atendido. Región de Salud de Panamá Este. Encuesta de Satisfacción 2023



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

El Centro de Salud de Pacora obtuvo un 52% que lo califica con mínima calidad.

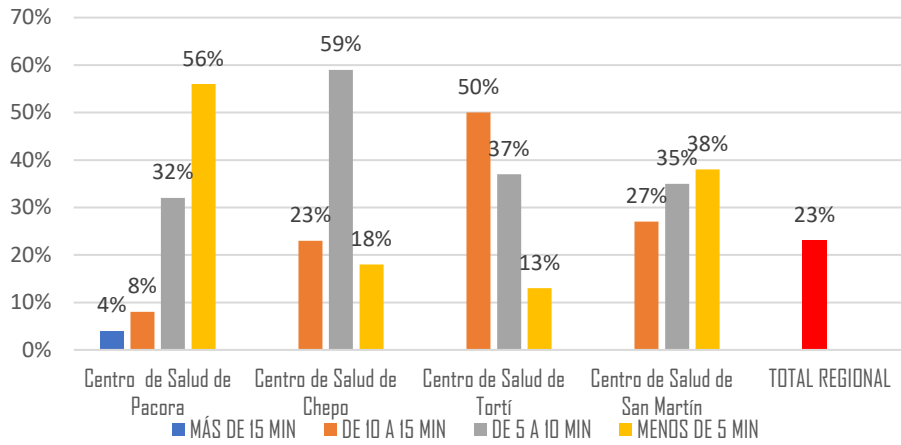
El Centro de Salud de Chepo obtuvo un 73% que lo califica con una buena calidad.

El Centro de Salud de Tortí obtuvo un 75% que lo califica con una buena calidad.

El Centro de Salud de San Martín obtuvo un 31% que lo califica con una deficiente calidad.

A nivel regional obtuvo 53% que lo califica con una mínima calidad.

Gráfico N° 7 RS- PE. Porcentaje de distribución de entrevistados que reportan la duración de la atención. Región de Salud de Panamá Este Encuesta de satisfacción del Usuario 2023.



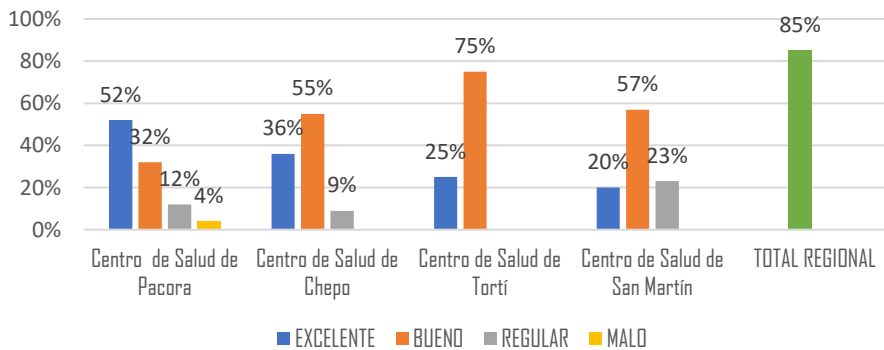
Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Escasa Calidad: CS Tortí (50%),

Deficiente Calidad: C.S de Pacora (12%), C.S de Chepo (23%), C.S de San Martín (27%).

Se consideró como satisfecho la suma de las respuestas de más de 15 minutos y de 10 a 15 minutos. Hacemos la aclaración que la respuesta de 10 a 15 minutos en las cuatro instalaciones se mantuvo con un promedio de 23% a nivel regional.

Gráfica N° 8 RS-PE. Porcentaje de distribución de entrevistados que reportan la cortesía de ser atendidos. Región de Salud de Panamá Este Encuesta de Satisfacción del Usuario 2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

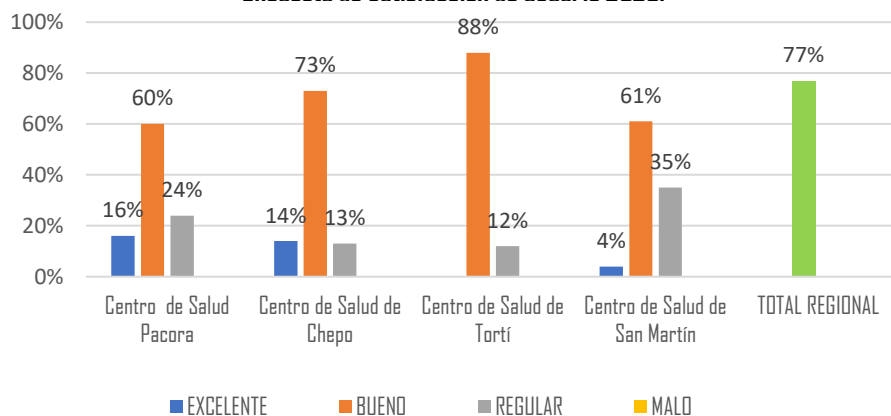
El centro de salud de Tortí excelente cumple al 100% dando una calidad de excelente.

El centro de salud de Chepo excelente cumple con un 91% dando una calidad de muy buena.

El centro de salud de Pacora se encuentra con muy buena calidad con 84% y el centro de salud de San Martín presentó un 77% con una buena calidad.

Total Regional (85%) Muy Buena Calidad.

Gráfico N°9 RS-PE. Porcentaje de distribución de encuestados que reportan la prontitud en la atención. Región de Salud de Panamá Este. Encuesta de satisfacción de usuario 2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

El centro de salud de Tortí presentó un 88% con una muy buena calidad.

El centro de salud de Chepo presentó un 87% con una muy buena calidad.

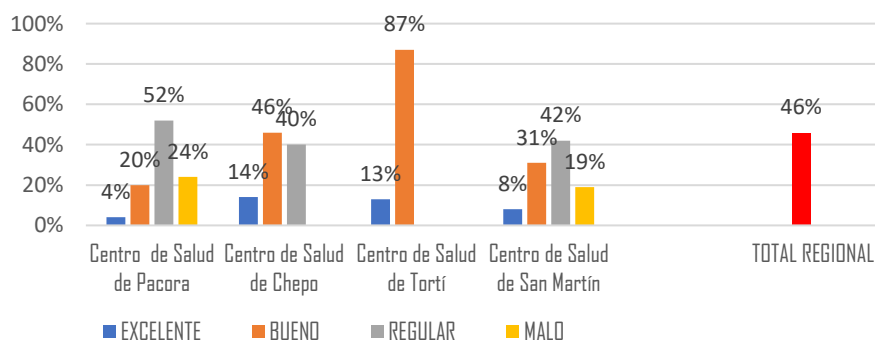
El centro de salud de Pacora presentó un 76% con una buena calidad.

El centro de salud de San Martín presentó un 65% con una limitada calidad.

Total Regional: Buena Calidad (77%).

4-AMBIENTE FISICO DE LA INSTALACIÓN DE SALUD

Gráfico N° 10 R.S-PE. Porcentaje de distribución de Encuestados que reportan las condiciones de la sala de espera. Región de Saud de Panamá Este. Encuesta de satisfacción 2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

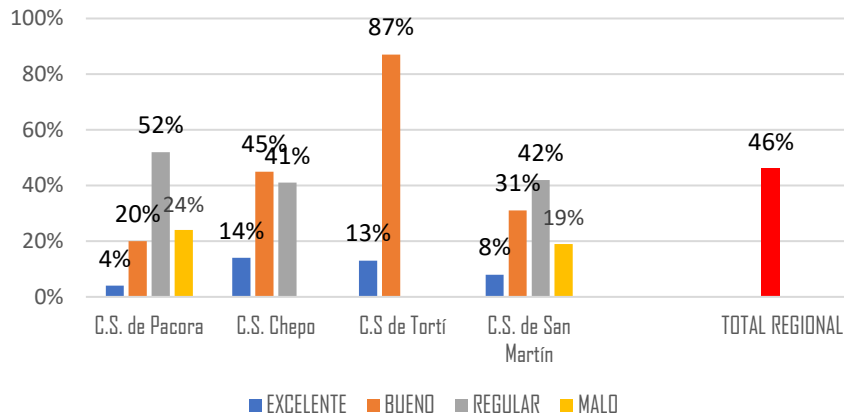
Excelente Calidad: C.S de Tortí (100%).

Mínima Calidad: CS de Chepo (60%)

Deficiente Calidad: CS de San Martín (39%) y CS de Pacora (24%)

Valoración Global Regional: Escasa Calidad (46%).

Gráfico N° 11 R.S-PE. Porcentaje de distribución de encuestados que reportaron las condiciones de las sillas. Region de Salud de Panamá Este. Encuesta de satisfacción 2023



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

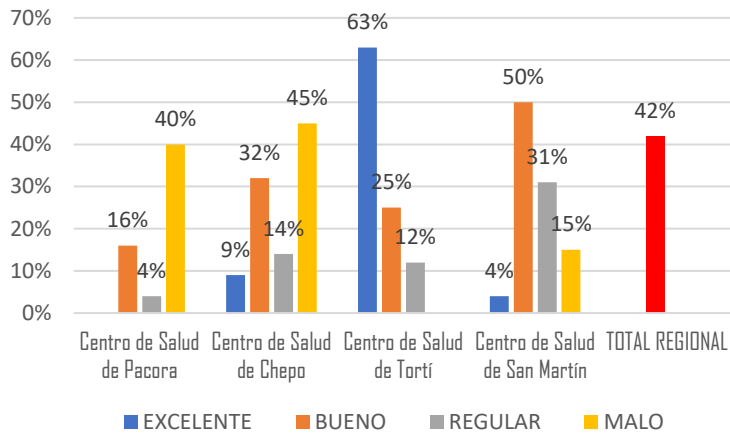
Excelente Calidad: C.S de Tortí (100%).

Mínima Calidad: CS de Chepo (59%)

Deficiente Calidad: CS de San Martín (39%) y CS de Pacora (24%)

Valoración Global Regional: Escasa calidad (46%)

Gráfico N°12 R.S-PE. Porcentaje de distribución de encuestados que reportaron las condiciones de los servicios higienicos. Region de Salud de Panamá Este. Encuesta de Satisfacción 2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Muy Buena Calidad: C.S de Tortí (88%)

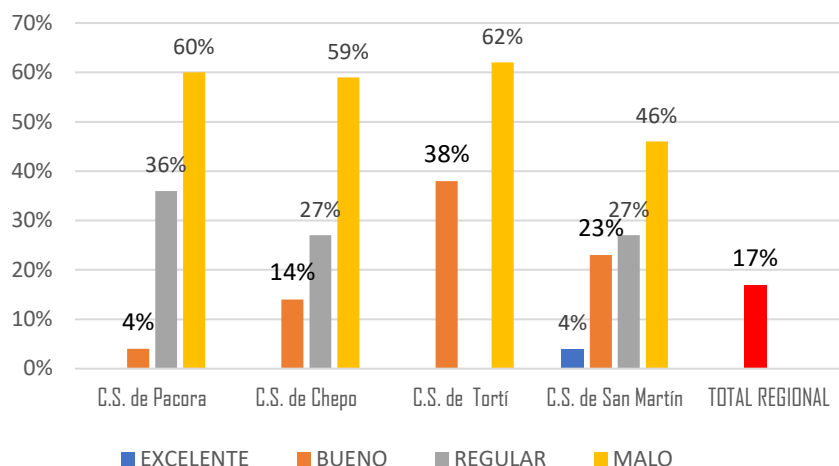
Mínima Calidad: C.S de San Martín (54%)

Escasa Calidad: C.S de Chepo (41%)

Deficiente Calidad: C.S De Pacora (16%)

Valoración Global Regional: Escasa calidad (42%)

Gráfico N°13 R.S-PE. Porcentaje de Disponibilidad de fuentes de agua, en buen estado, para cubrir sus necesidades. Región de Salud de Panamá Este. Encuesta de Satisfacción al Usuario 2023.

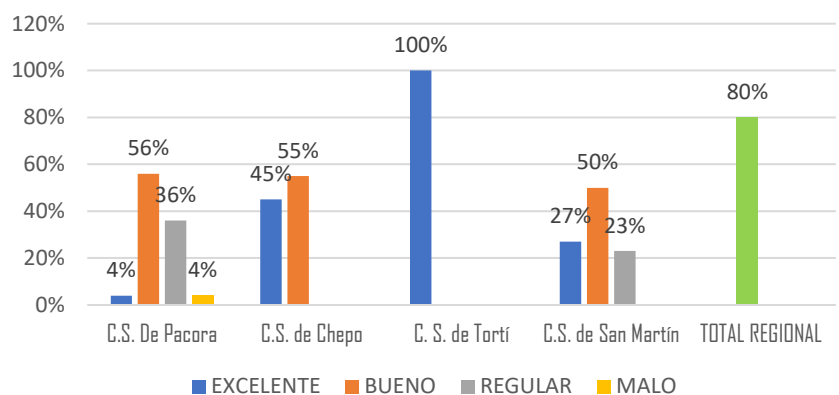


Deficiente Calidad: C.S de Tortí (38%), C.S San Martín (27%) , C.S de Chepo (14%), C.S de Pacora (4%)

Valoración Global: Deficiente Calidad (17%).

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Gráfica N°14 RS -Panamá Oeste. Porcentaje de distribución de entrevistados, según el aseo y disposición de la basura. Región de Salud de Panamá Oeste. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



Excelente Calidad: C.S de Tortí y Chepo (100%)

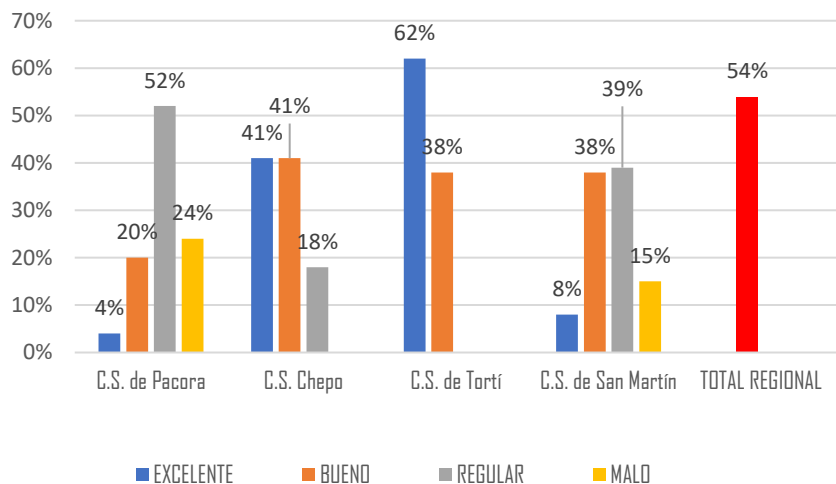
Buena Calidad: Cs de San Martín (77%)

Mínima Calidad CS Pacora (60%)

Valoración Global: Buena calidad 80%

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Gráfico N°15 R.S-PE. Porcentaje de Condiciones de infraestructura para la atención a personas con discapacidades. Región de Salud de Panamá Este. Encuesta de Satisfacción usuario 2023

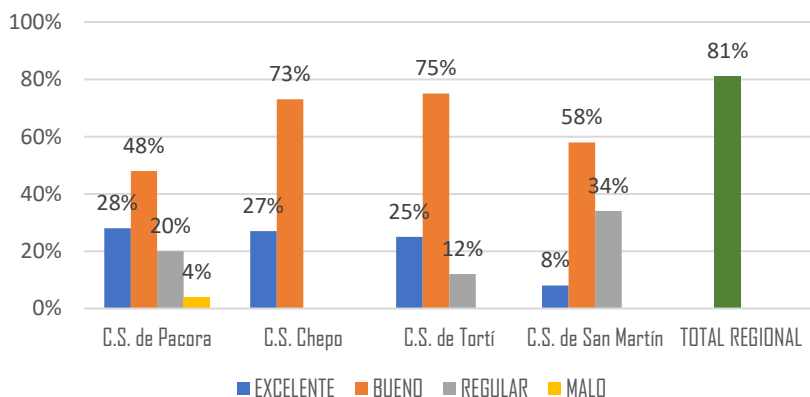


Excelente Calidad: CS de Tortí (100%)
 Muy Buena Calidad: CS de Chepo (82%)
 Escasa Calidad: CS de San Martín (46%)
 Deficiente Calidad: CS de Pacora (24%)
 Total Regional : Mínima Calidad (54%)

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

5-NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

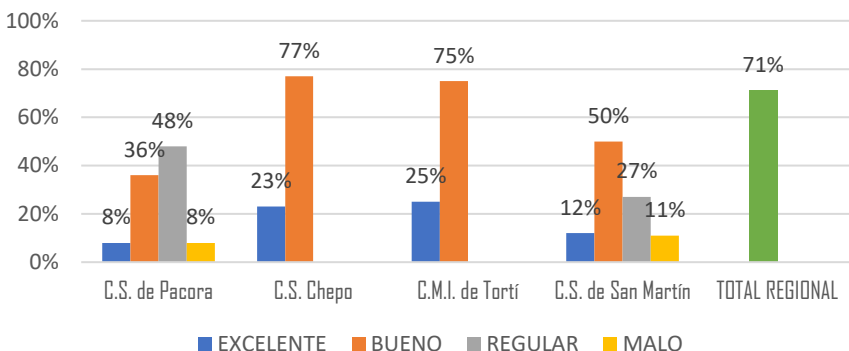
Gráfico N°16 R.S-PE. Región de Salud de Panamá Este, como califica sus experiencia al ser atendidos en la Instalación de Salud. Encuesta de satisfacción usuario 2023.



Excelente Calidad: CS de Chepo y Tortí (100%)
 Buena Calidad: CS de Pacora (76%)
 Limitada Calidad: (66%)
 Calidad Global regional: Muy Buena Calidad 81%

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Gráfica N° 17 R.S-PE. Porcentaje de cómo califica las medidas de seguridad para evitar la contaminación en la instalación de salud. Región de Salud de Panamá Este. Encuesta de satisfacción de usuario 2023



Excelente calidad: CS de Chepo y Tortí (100%)

Limitada calidad: CS de San Martín (62%)

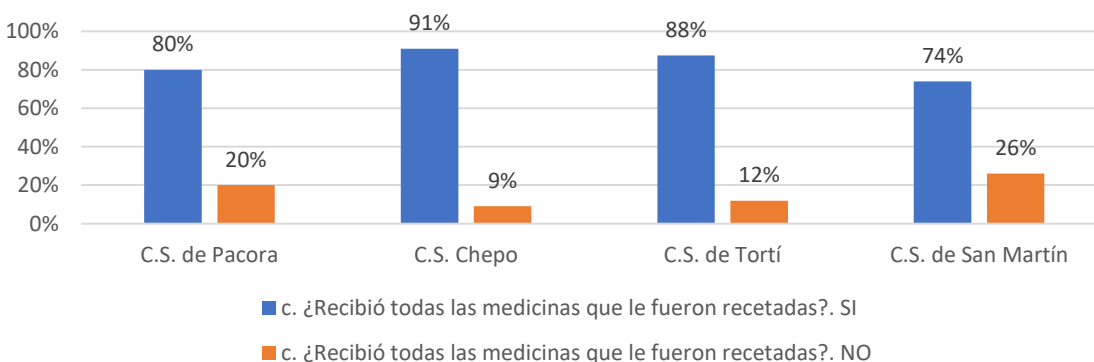
Escasa Calidad: CS de Pacora (44%)

Total Regional: Buena Calidad (71%)

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

6-NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS

Gráfica N°18 RS -PE. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la entrega de medicamentos recetados. Región de Salud de Panamá Este. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

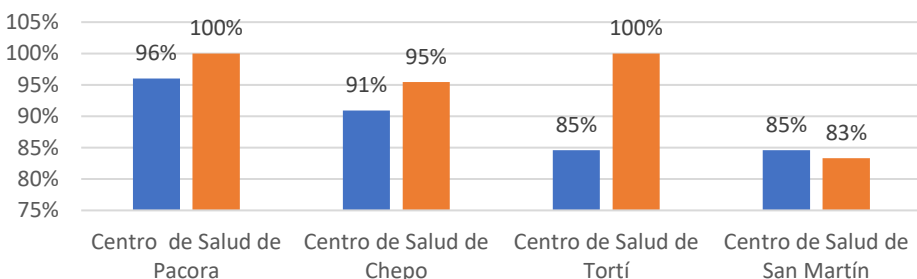
C.S. de Pacora	C.S. Chepo	C.S. Torti	C.S. de San Martín
Doxazocina, Furosemida Espironolactona Aspirina	antihipertensivos		Dextrometorfano jarabe Buscapina Ibuprofeno Vitamina C Hierro Gotas de oído

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

En el cuadro anterior se puede observar los medicamentos que no recibieron los pacientes por instalación de salud.

7-NIVEL DE ATENCIÓN PERSONALIZADA

Gráfica N°20 RS -PE. Porcentaje de distribución de entrevistados, según el nivel de atención personalizada. Región de Salud de Panamá Este. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



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

■ b. ¿El profesional de la Salud le preguntó si sufría de alguna enfermedad?

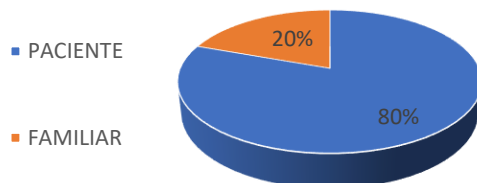
En cuanto a la pregunta que hace referencia sobre si el profesional de la salud le preguntó qué medicinas tomaba al momento de la consulta se obtuvo una excelente calidad (89%). Igualmente, en la pregunta sobre de los antecedentes personales patológicos se obtuvo una excelente calidad (94%).

Región de Salud de San Miguelito

Región de Salud de San Miguelito

El Gráfico N°1, representa la distribución de los entrevistados, según si se trata de paciente o familiar. En la Región de Salud de San Miguelito se entrevistaron 82 usuarios, de los cuales 66 corresponden a pacientes y 16 a familiares, correspondientes a cuatro instalaciones de salud: Centro de Salud Amelia Denis De Icaza, Centro de Salud de Cerro Batea, Centro de Salud de Veranillo y el Centro de Salud de Torrijos-Carter.

Gráfica N° 1 RS - SM. Porcentaje de distribución de entrevistados , según sea paciente o familiar. Región de Salud de San Miguelito. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023

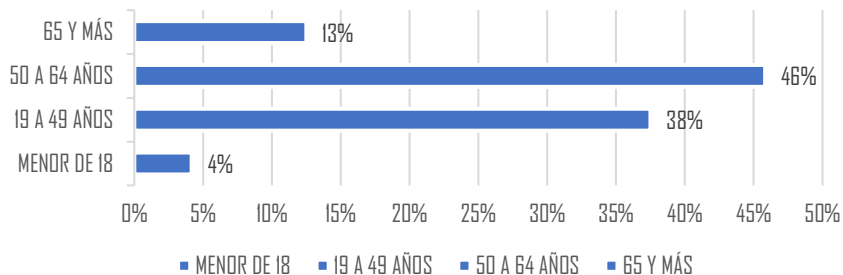


La distribución de los 82 entrevistados se distribuyen en 80% paciente y 20% familiares.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

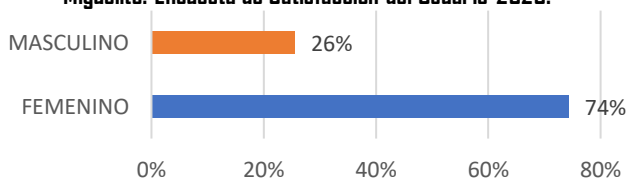
Según la edad de los entrevistados la mayor participación se ubicó en el grupo de adultos entre 50 y 64 años (46%), seguidos por el grupo entre 19 a 49 años (38%), más de 65 años 13% y menores de 18 años 4%.

Gráfica N° 2 RS - SM. Porcentaje de distribución de entrevistados, según edad. Región de Salud de San Miguelito. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Gráfica N° 3 RS - SM. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la sexo. Región de Salud de San Miguelito. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



La distribución por sexo de los entrevistados en la Región de Salud de San Miguelito fue de 74% femeninas y 26% masculino.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

I-CRITERIO DE DISPONIBILIDAD DE LA CARTERA DE SERVICIOS.

El servicio que más demanda tiene es Medicina general, en las cinco instalaciones de salud. Los servicios que siguen en demanda son: Enfermería, Odontología. Los servicios utilizados por los usuarios el día de la entrevista por instalación:

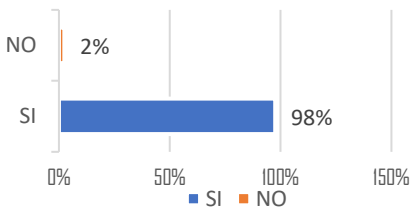
Centro de Salud Amelia Denis De Icaza: Medicina general, Enfermería, Odontología, Farmacia y Dermatología.

Centro de Salud Cerro Batea: Medicina general, Enfermería, Salud Mental y Odontología.

Centro de Salud de Veranillo: Medicina general, Enfermería, Laboratorio, Odontología y Farmacia.

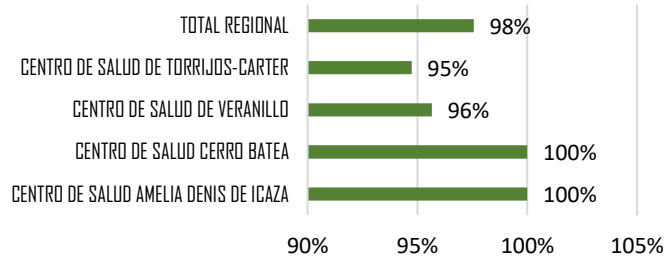
Centro de Salud de Torrijos Cártter: Medicina general, enfermería, Odontología, Laboratorio, Salud Mental y Trabajo Social.

Gráfica N° 4 RS - SM. Porcentaje de distribución de entrevistados, según si encontraron el servicio que necesitaban. Región de Salud de San Miguelito. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Gráfica N° 5 RS - SM. Porcentaje de distribución de entrevistados, según si encontraron el servicio que necesitaban por instalación de salud. Región de Salud de San Miguelito. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



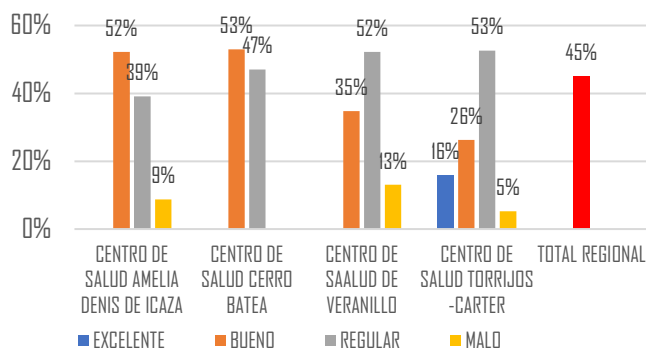
Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

98% de los entrevistados manifiestan que encontraron el servicio que necesitaban. El grado de satisfacción, en las cuatro instalaciones en las que se aplicó la encuesta, loó una valoración de Excelente Calidad (entre 95% a 100%)

Se indagó qué servicio el entrevistado consideraba debía incluirse en la cartera y las respuestas en las cuatro instalaciones fue aumentar los servicios de Medicina General, Enfermería, Odontología y Laboratorio.

2-CRITERIO DE PUNTUALIDAD Y PRONTITUD

Gráfica N° 6 RS - SM. Porcentaje de distribución de entrevistados, según el tiempo de espera para conseguir un cupo. Región de Salud de San Miguelito. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

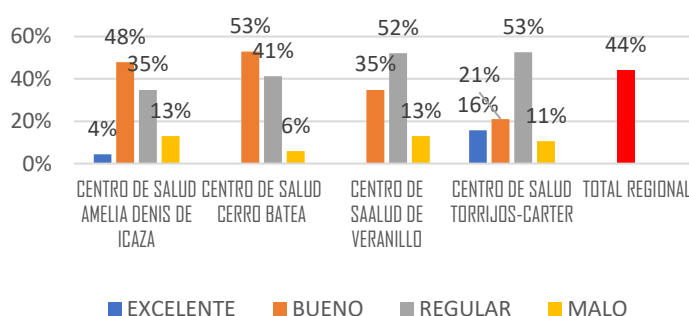
Mínima Calidad: Centro de Salud Cerro Batea (53%) y el Centro de Salud Amelia Denis De Icaza (52%).

Escasa Calidad: Centro de Salud de Torrijos Cáster (42%).

Deficiente Calidad: Centro de Salud de Veranillo (35%)

La valoración global del tiempo de espera para conseguir un cupo: Escasa Calidad (45%).

Gráfica N° 7 RS - SM. Porcentaje de distribución de entrevistados, según el tiempo de espera para ser atendido. Región de Salud de San Miguelito. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



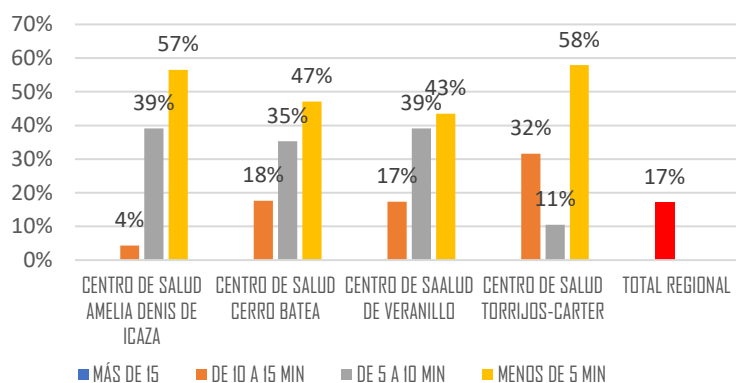
Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Mínima Calidad: Centro de Salud Cerro Batea (53%) y el Centro de Salud Amelia Denis De Icaza (52%).

Deficiente Calidad: Centro de Salud de Torrijos Cáster (37%) y el Centro de Salud de Veranillo (35%)

La valoración global del tiempo de espera para ser atendido: Escasa Calidad (44%).

Gráfica N° 8 RS - SM. Porcentaje de distribución de entrevistados, según el tiempo que duró la atención. Región de Salud de San Miguelito. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

El tiempo para ser atendido que prevaleció fue de menos de 5 minutos en las cinco instalaciones.

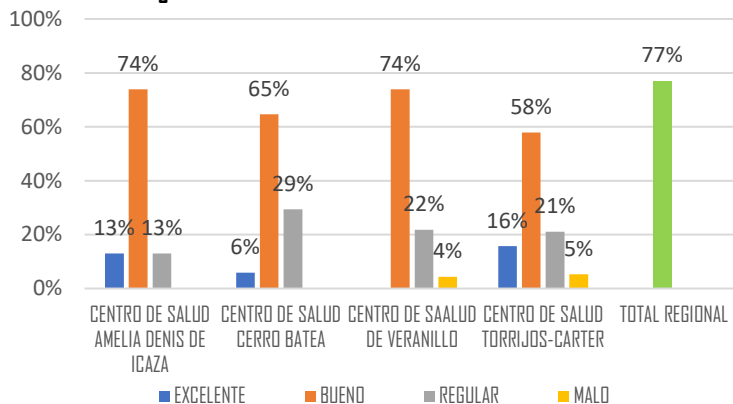
En ninguna de las cuatro instalaciones se reporta atenciones de más de 15 minutos.

De 10 a 15 minutos: Centro de Salud de Torrijos Cáster (32%), Centro de Salud Cerro Batea (18%), Centro de Salud de Veranillo (17%) y Centro de Salud Amelia Denis De Icaza (4%).

La valoración global para el tiempo que duró la atención: Deficiente Calidad (17%).

3. CORTESÍA Y SENSIBILIDAD DEL PERSONAL

Gráfica N° 9 RS - SM. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la cortesía al ser atendido por el personal. Región de Salud de San Miguelito. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



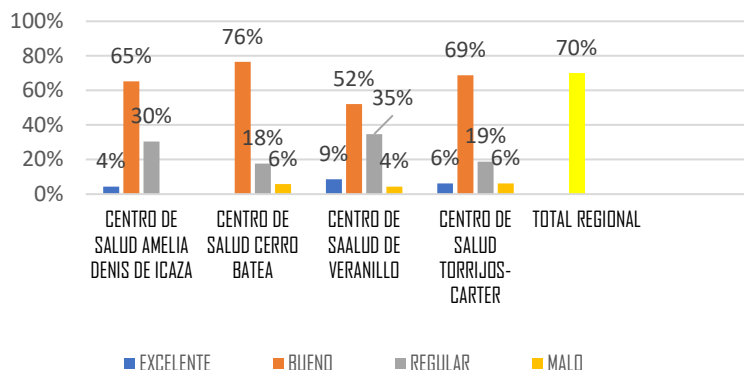
Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Muy Buena Calidad: Centro de Salud Amelia Denis De Icaza (87%)

Buena Calidad: Centro de Salud de Veranillo (74%), Centro de Salud de Torrijos Cártter (74%) y el Centro de Salud Cerro Batea (71%)

La valoración global para la cortesía al ser atendido por el personal de salud: Buena Calidad (77%)

Gráfica N° 10 RS - SM. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la prontitud en la atención de las necesidades y expectativas del usuario. Región de Salud de San Miguelito. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

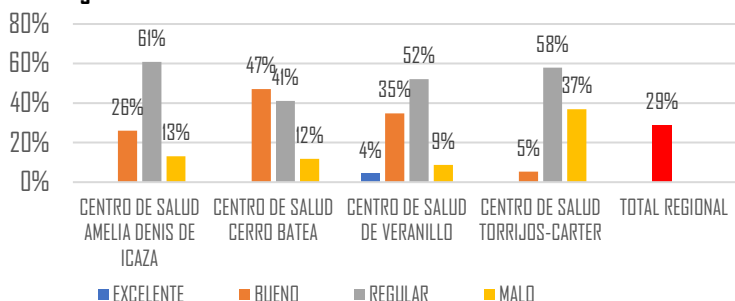
Buena Calidad: Centro de Salud Cerro Batea (76%) y el Centro de Salud de Torrijos Cártter (75%)

Limitada Calidad: Centro de Salud Amelia Denis De Icaza (69%) y el Centro de Salud de Veranillo (61%)

La valoración global para la prontitud en la atención de las necesidades de los usuarios: Limitada Calidad (70%)

4-AMBIENTE FÍSICO DE LA INSTALACIÓN DE SALUD

Gráfica N° 11 RS - SM. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la condición de la sala de espera. Región de Salud de San Miguelito. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



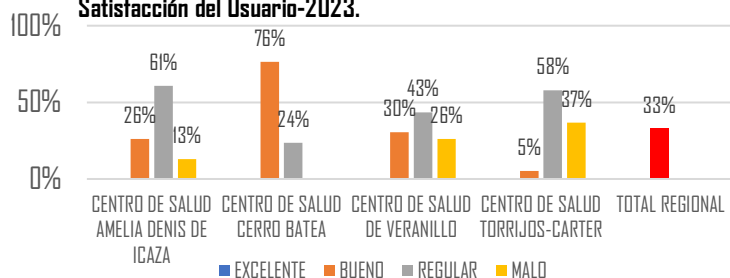
Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Escasa Calidad: Centro de Salud de Cerro Batea (47%).

Deficiente Calidad: Centro de Salud de Veranillo (39%), Centro de Salud Amelia Denis De Icaza (26%) y el Centro de Salud Torrijos Carter (5%).

La valoración global para la prontitud en la condición de la sala de espera: Deficiente Calidad (29%).

Gráfica N° 12 RS - SM. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la condición de las sillas en la sala de espera. Región de Salud de San Miguelito. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



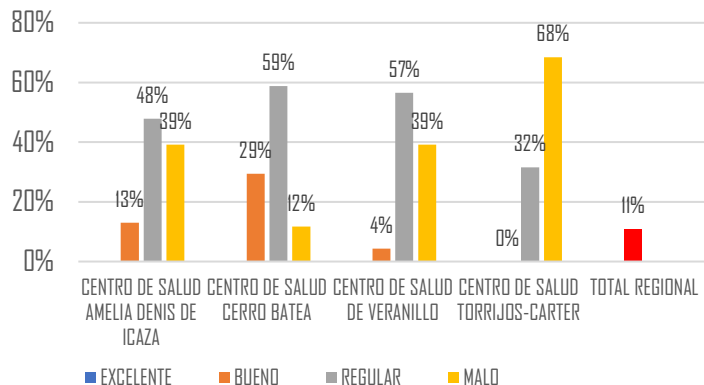
Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Buena Calidad: Centro de Salud de Cerro Batea (76%).

Deficiente Calidad: Centro de Salud de Veranillo (30%), Centro de Salud Amelia Denis De Icaza (26%) y Centro de Salud Torrijos Carter (5%).

La valoración global de la condición de las sillas en la sala de espera: Deficiente Calidad (33%).

Gráfica N° 13 RS - SM. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la condición de servicios higiénicos (baños). Región de Salud de San Miguelito. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



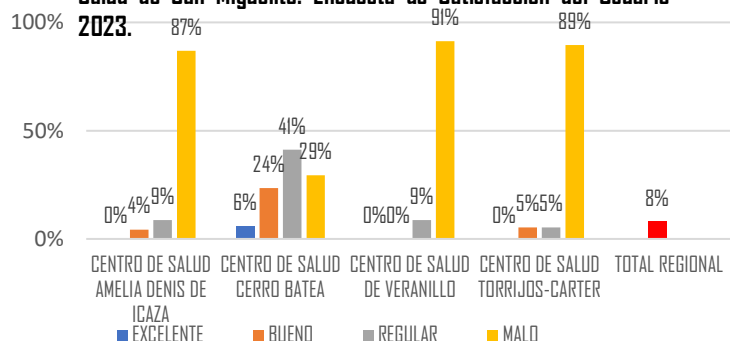
Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Las cuatro instalaciones de salud se encuentran, según la escala valorativa en Deficiente Calidad con relación a las condiciones de los servicios higiénicos.

Deficiente Calidad: Centro de Salud de Cerro Batea (29%), Centro de Salud Amelia Denis De Icaza (13%), Centro de Salud de Veranillo (4%), Centro de Salud Torrijos Carter (0%)

La valoración global de la condición de los servicios higiénicos: Deficiente Calidad (11%).

Gráfica N° 14 RS - SM. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la disponibilidad de fuentes de agua en buen estado para cubrir las necesidades de los usuarios. Región de Salud de San Miguelito. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



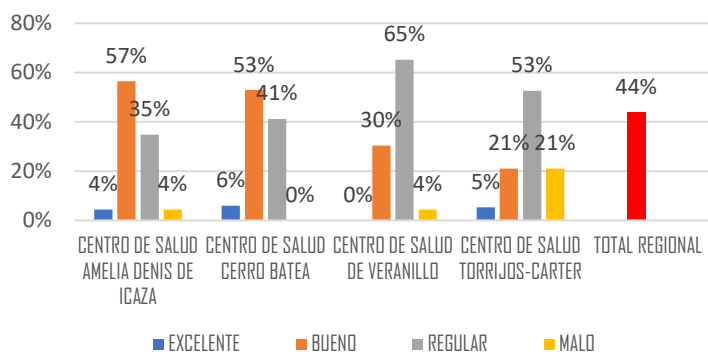
Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Las cuatro instalaciones de salud se encuentran, según la escala valorativa en Deficiente Calidad con relación a la disponibilidad de fuentes de agua para las necesidades básicas de los usuarios.

Deficiente Calidad: Centro de Salud de Cerro Batea (30%), Centro de Salud Torrijos Carter (5%), Centro de Salud Amelia Denis De Icaza (4%), Centro de Salud de Veranillo (0%).

La valoración global de la condición de la disponibilidad de fuentes de agua en buen estado para cubrir las necesidades básicas: Deficiente Calidad (8%).

Gráfica N° 15 RS - SM. Porcentaje de distribución de entrevistados, según el aseo y disposición de la basura. Región de Salud de San Miguelito. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

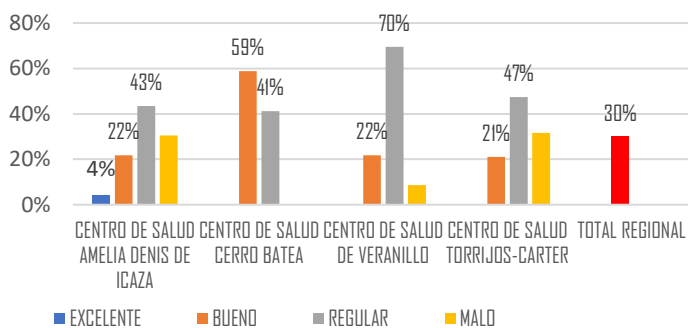
Limitada Calidad: Centro de Salud Amelia Denis De Icaza (61%).

Mínima Calidad: Centro de Salud de Cerro Batea (59%).

Deficiente Calidad: Centro de Salud de Veranillo (30%) y el Centro de Salud Torrijos Carter (26%).

La valoración global con relación al aseo y disposición de la basura: Buena Calidad (44%).

Gráfica N° 16 RS - SM. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la condición de infraestructura para la atención a personas con discapacidades. Región de Salud de San Miguelito. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

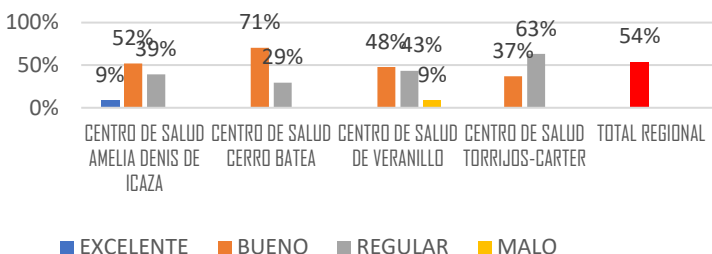
Mínima Calidad: Centro de Salud de Cerro Batea (59%).

Deficiente Calidad: Centro de Salud Amelia Denis De Icaza (26%), Centro de Salud de Veranillo (22%) y el Centro de Salud Torrijos Carter (21%).

La valoración global con relación a la condición de infraestructura para la atención a personas con discapacidades: Deficiente Calidad (30%).

5-NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN DE SERVICIOS DE SALUD Y SEGURIDAD

Gráfica N° 17 RS - SM. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la calificación que el usuario da a su experiencia al ser atendido en la instalación de salud. Región de Salud de San Miguelito. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Buena Calidad: Centro de Salud de Cerro Batea (71%).

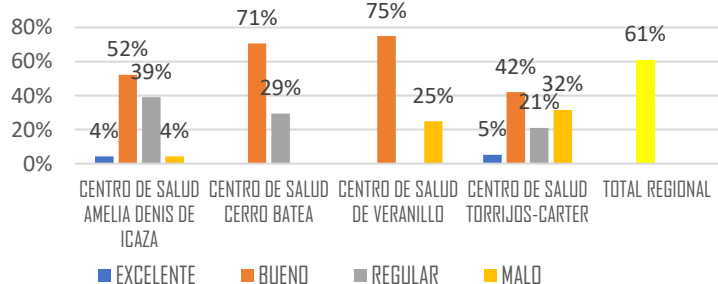
Limitada Calidad: Centro de Salud Amelia Denis De Icaza (61%).

Escasa Calidad: Centro de Salud de Veranillo (48%).

Deficiente Calidad: Centro de Salud Torrijos Carter (37%).

La valoración global de la calificación que el usuario da a su experiencia al ser atendido en la instalación de salud: Mínima Calidad (54%).

Gráfica N° 18 RS - SM. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la calificación que el usuario da a las medidas de seguridad para evitar la contaminación en la instalación de salud. Región de Salud de San Miguelito. Encuesta de Satisfacción del



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Buena Calidad: Centro de Salud de Veranillo (75%) y el Centro de Salud de Cerro Batea (71%).

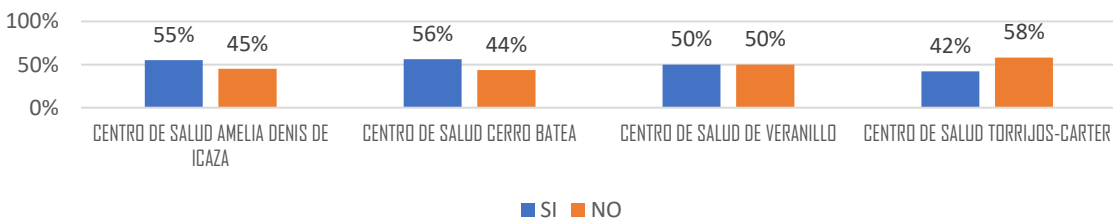
Mínima Calidad: Centro de Salud Amelia Denis De Icaza (56%).

Escasa Calidad: Centro de Salud Torrijos Carter (47%).

La valoración global de la calificación que el usuario da a su experiencia al ser atendido en la instalación de salud: Limitada Calidad (61%).

6-NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS

Gráfica N° 19 RS -SM. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la satisfacción con la entrega de medicamentos despachados. Región de Salud de San Miguelito. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

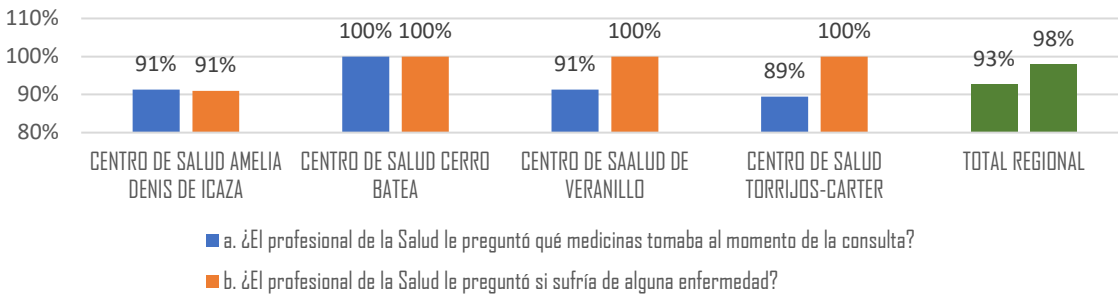
El abastecimiento promedio para la Región de salud de San Miguelito fue 51%, cuya valoración corresponde a Mínima Calidad.

La lista de medicamentos en desabastecimiento reportados:

1. Antihipertensivo (amlodipino)
2. Insulina
3. Antihistamínico (loratadina)
4. Fluconazol
5. Enterogermina

7-NIVEL DE ATENCIÓN PERSONALIZADA

Gráfica N° 20 RS - SM. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la calificación del nivel de atención personalizada recibida por parte del personal de salud. Región de Salud de San Miguelito. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

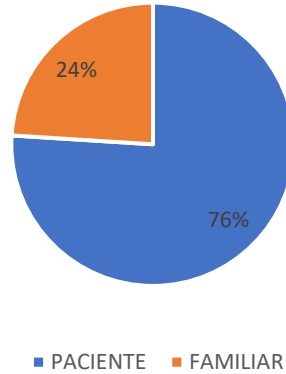
La valoración global de la calificación que el usuario da al nivel de atención personalizada por parte del personal de salud, en las dos interrogantes, para las cuatro instalaciones se encuentran en Excelente Calidad.

¿El profesional de la Salud le preguntó qué medicinas tomaba al momento de la consulta?: Excelente Calidad (93%)

¿El profesional de la Salud le preguntó si sufría de alguna enfermedad?: Excelente Calidad (98%)

Región de Salud Metropolitana

Gráfica N° 1RS-MT: Porcentaje de distribución de entrevistados , según sea paciente o familiar. Región de Salud Metropolitana. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.

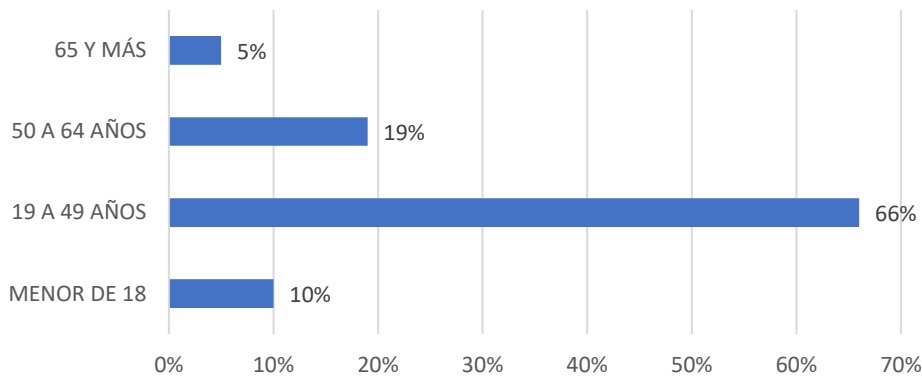


La distribución de los 153 entrevistados se distribuyen en 76% paciente y 24% familiares.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

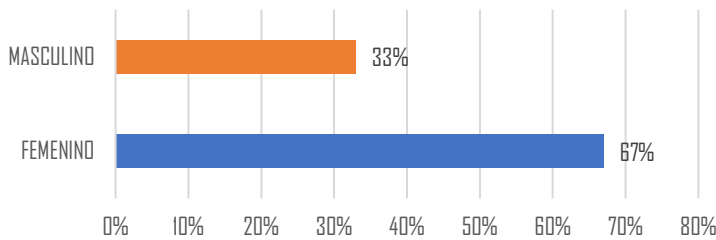
Según la edad de los entrevistados la mayor participación se ubicó en el grupo de adultos entre 19 y 49 años (66%), seguidos por el grupo entre 50 a 64 años (19%), menores de 18 años (10%) y más de 65 años (5%).

Gráfica N° 2 RS - MT. Porcentaje de distribución de entrevistados, según edad. Región de Salud Metropolitana. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Gráfica N° 3 R.S-MT. Porcentaje de distribución de entrevistados según el género. Región de Salud Metropolitana. Encuesta de satisfacción del Usuario 2023.



La distribución por sexo de los entrevistados en la Región de Salud Metropolitana fue de 67% femeninas y 33% masculino.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

I-CRITERIO DE DISPONIBILIDAD DE LA CARTERA DE SERVICIOS.

Con relación al servicio en que el entrevistado fue atendido al momento de la entrevista, en las seis instalaciones de salud destaca la atención por medicina general, seguida por Ginecología, Pediatría, Medicina General. Otro de los servicios utilizados por los usuarios el día de la entrevista por instalación se puede señalar:

C.S. Río Abajo: Pediatría, Medicina General.

C.S. Chorrillo: Medicina General, Pediatría. Psiquiatría. Estimulación Odontología. Ginecología

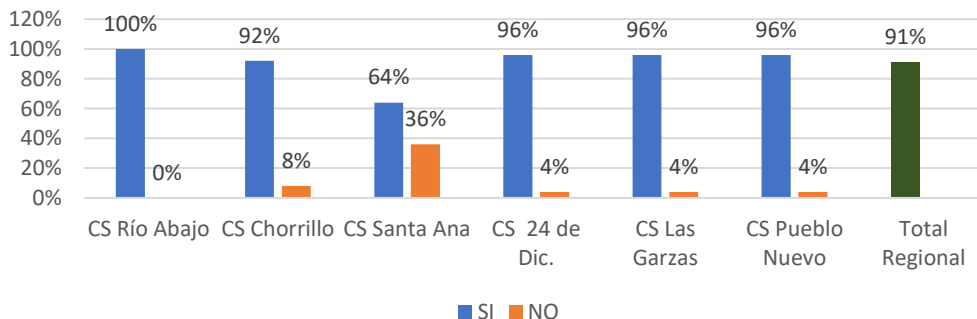
C.S. Santa Ana: Pediatría, Medicina General, Psicología, Medicina Familiar, Enfermería, Odontología

C.S. 24 de diciembre: Medicina General, Enfermería, Odontología, Pediatría, Nutrición, Psicología. Fisioterapia.

C.S. Las Garzas: Medicina General, Manipulador, Odontología, Farmacia, Epidemiología, Laboratorio Enfermería.

C.S. Pueblo Nuevo: Pediatría, Medicina General, Ginecoobstetricia, Odontología, Psiquiatría, Psicología.

Gráfica N° 4 R.S-Metropolitana. Porcentaje de distribución de entrevistados que encuentran todos los servicios que necesitan. Región de Salud Metropolitana. Encuesta de satisfacción del Usuario 2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

El 91 % de los entrevistados manifiestan que encontraron el servicio que necesitaban al acudir a las seis instalaciones de la Región de Salud en las que se aplicaron las encuestas.

El grado de satisfacción se encuentra entre excelente y buena la valoración de la calidad. En el Centro de Salud de Río Abajo el 100% de los entrevistados manifestaron haber encontrado el servicio que necesitaban. El puntaje más bajo lo obtuvo el Centro de Salud del Chorrillo (92%).

Ante esta respuesta a la pregunta anterior, se preguntó qué servicio el entrevistado consideraba debía incluirse en la cartera de servicio y las respuestas más destacadas por instalación fueron:

- Ginecología
- Ortopedia
- Cardiología.

Centro de Salud de Santa Ana: Electrocardiograma

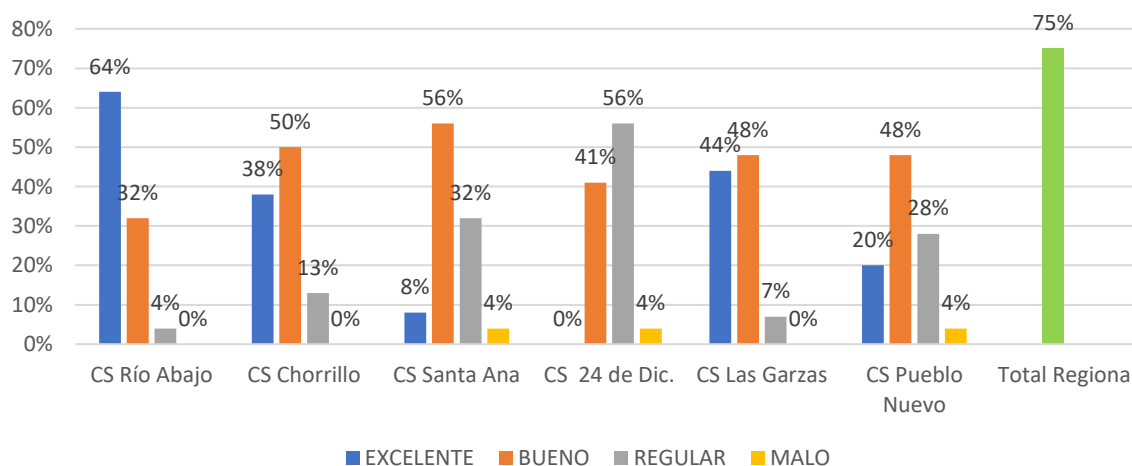
Centro de Salud de El Chorrillo: Horario Extendido

Centro de Salud del 24 de diciembre: Ortopedia

Centro de Salud de Las Garzas: Ginecología

2-CRITERIO DE PUNTUALIDAD Y PRONTITUD

Gráfico Nº 5 RS-MT: Porcentaje de distribución de entrevistados según el tiempo de espera para conseguir un cupo. Región de Salud Metropolitana. Encuesta de Satisfacción 2023.

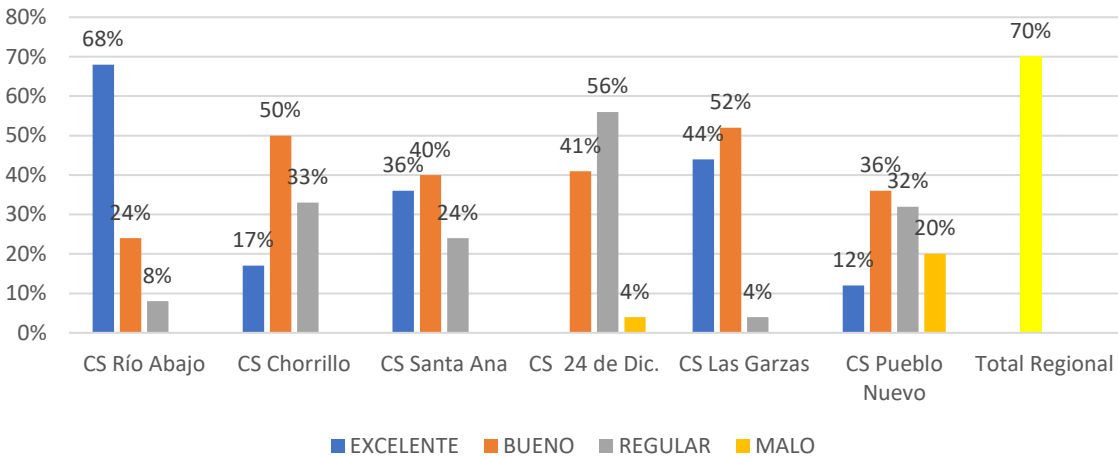


Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

- Excelente Calidad: (98%) C.S Río Abajo, (92%) C.S de Las Garzas
- Muy Buena Calidad: (88%) C.S del Chorrillo
- Limitada Calidad: (64%) C.S de Santa Ana, (68%) C.S de Pueblo Nuevo
- Escasa Calidad: (41%) C.S del 24 de diciembre

La valoración global: Buena Calidad (75%)

Gráfico Nº 6 RS-MT: Porcentaje de distribución de entrevistados según el tiempo de espera para ser atendidos. Región de Salud Metropolitana. Encuesta de Satisfacción 2023



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Excelente Calidad: (92%) C.S de Río Abajo, (96%) C.S de Las Garzas

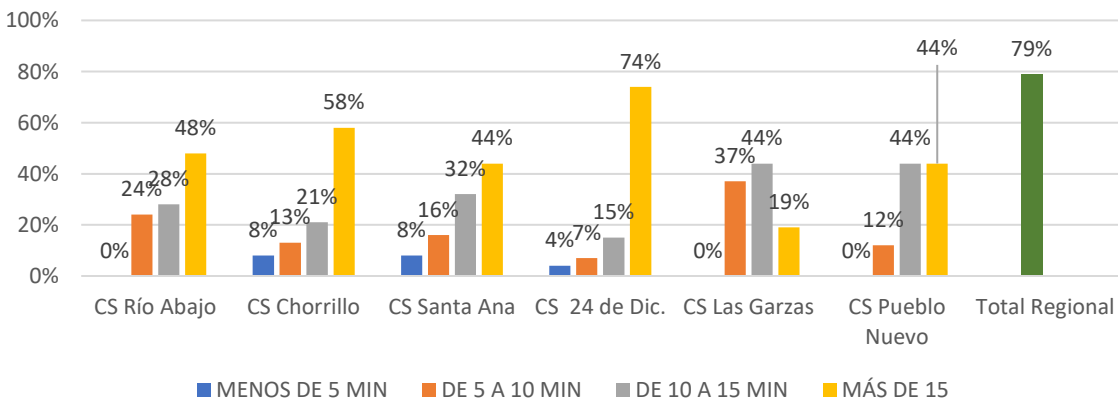
Buena Calidad: (76%) C.S de Santa Ana

Limitada Calidad: (67%) C.S del Chorrillo

Escasa Calidad: (41%) C.S de 24 de diciembre, (48%) C.S de Pueblo Nuevo

La Valoración Global: Limitada Calidad (70%)

Gráfica Nº 7 RS-MT: Porcentaje de distribución de entrevistados que reportan la duración de la atención. Región de Salud Metropolitana. Encuesta de Satisfacción del Usuario 2023



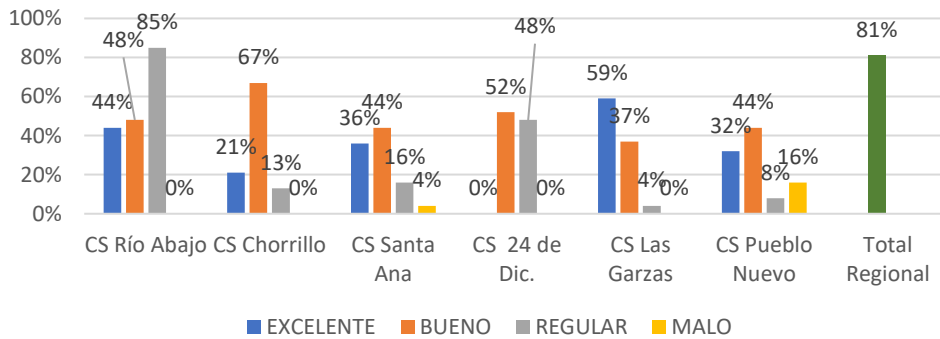
Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

- Muy Buena Calidad: (89%) C.S de Las Garzas, (88%) C.S de Pueblo Nuevo
- Buena Calidad: (76%) C.S de Río Abajo, (79%) C.S del Chorrillo, (76%) C.S de Santa Ana

Se consideró como satisfecho la suma de las respuestas de más de 15 minutos y de 10 a 15 minutos. Hacemos la aclaración que la respuesta de más de 15 minutos en las seis instalaciones se mantuvo con un promedio de 79% a nivel regional.

3-CORTESIA Y SENSIBILIDAD DEL PERSONAL

Gráfica Nº 8 R.S-MT: Porcentaje de distribución de entrevistados que reportan la cortesía al ser atendidos. Región de Salud Metropolitana. Encuesta de Satisfacción 2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Excelente Calidad: (92%) C.S de Río Abajo, (96%) C.S de Las Garzas

Muy buena calidad: (88%) C.S del Chorrillo, (80%) C.S de Santa Ana

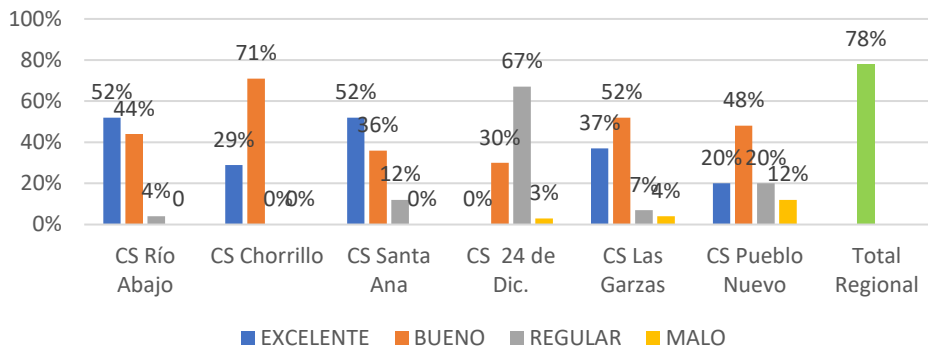
Buena Calidad: (76%) C.S de Pueblo Nuevo

Mínima Calidad: (52%) C.S de la 24 de diciembre

La valoración global: Muy buena Calidad (81%)

4-AMBIENTE FISICO DE LA INSTALACIÓN DE SALUD

Gráfico Nº 9R.S-MT: Porcentaje de distribución de encuestados que reportan la prontitud en la atención. Región de Salud Metropolitana. Encuesta de Satisfacción de Usuario 2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Excelente Calidad: (100%) C.S del Chorrillo, (96%) C.S de Río Abajo

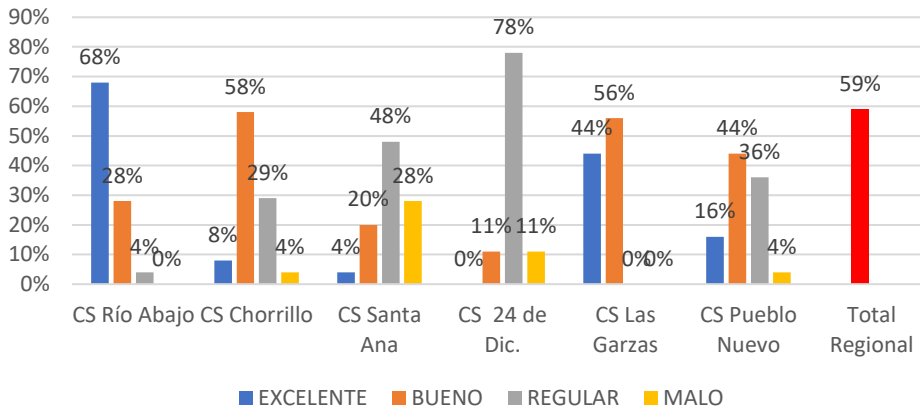
Muy buena calidad: (88%) C.S de Santa Ana, (89%) C.S de Las Garzas

Limitada Calidad: (68%) C.S de Pueblo Nuevo

Deficiente Calidad: (30%) C.S de la 24 de dic

La Valoración Global: Buena Calidad (78%)

Gráfico Nº 10 R.S-MT: Porcentaje de distribución de encuestados que reportan las condiciones de la sala de espera. Región de Salud Metropolitana. Encuesta de Satisfacción 2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Excelente Calidad: (96%) C.S de Río Abajo, (100%) C.S de Las Garzas

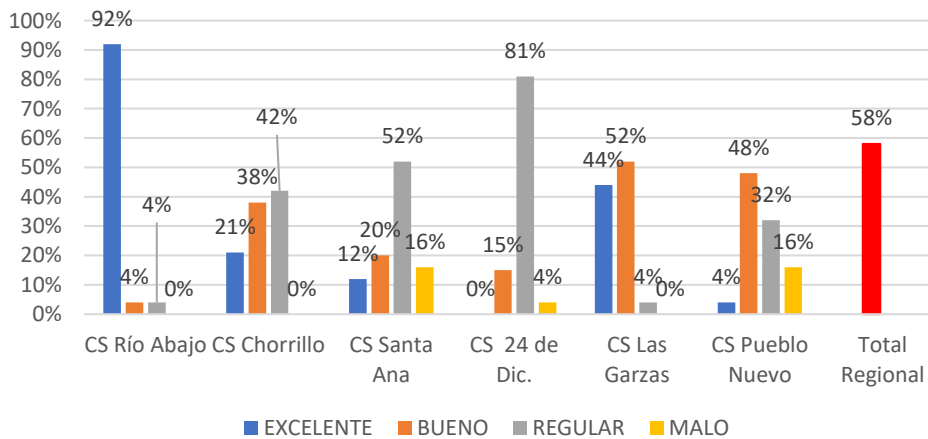
Limitada Calidad: (66%) C.S del Chorrillo.

Mínima Calidad: (60%) C.S de Pueblo Nuevo

Deficiente Calidad: (24%) C.S de Santa Ana, (11%) C.S de la 24 de diciembre

La valoración global : Escasa Calidad (59%)

Gráfico Nº 11 R.S-MT: Porcentaje de distribución de los encuestados que reportaron las condiciones de las sillas. Región de Salud Metropolitana Encuesta de satisfacción 2023



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

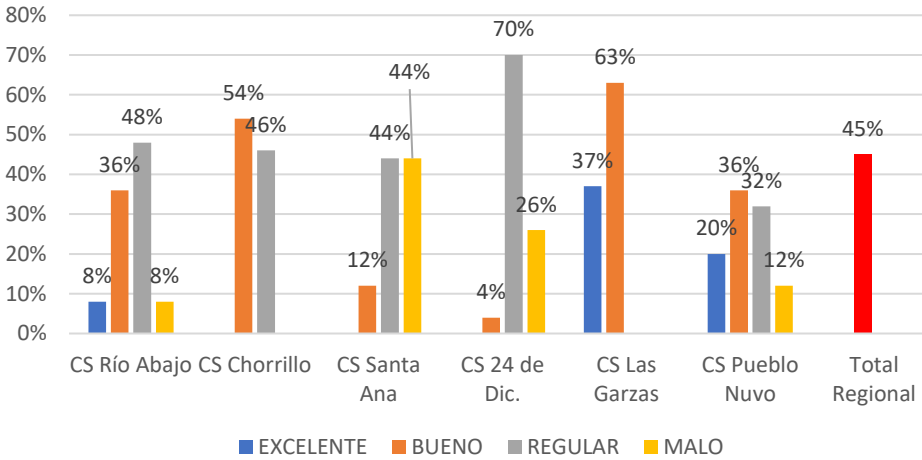
Excelente Calidad: (96%) C.S de Río Abajo, (96%) C.S Las Garzas

Mínima Calidad: (59%) C.S del Chorrillo, (52%) C.S de Pueblo Nuevo

Deficiente Calidad:(32%) C.S de Santa Ana, (15%) C.S 24 de diciembre

La Valoración global: Mínima Calidad (58%)

Gráfico N° 12 RS -MT. Porcentaje de distribución de encuestados que reportaron las condiciones de los servicios higiénicos. Región de Salud de Metropolitana. Encuesta de satisfacción 2023



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Excelente Calidad: (100%) C.S Las Garzas

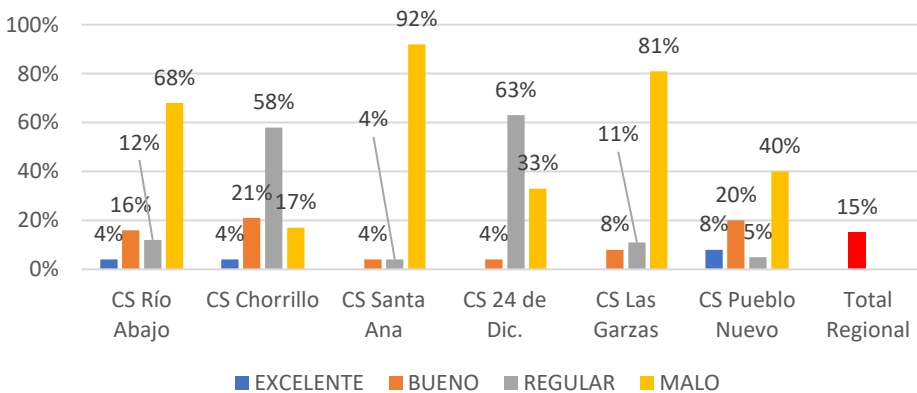
Mínima Calidad: (54%) C.S del Chorrillo, (56%) C.S de Pueblo Nuevo

Escasa Calidad: (44%) C.S de Río Abajo

Deficiente Calidad: (12%) C.S de Santa Ana, (4%) C.S 24 de diciembre

Valoración Global: Escasa calidad (45%)

Gráfico N° 13 R.S MT: Porcentaje de distribución de entrevistados según disponibilidad de fuente de agua en buen estado, para cubrir sus necesidades. Región de Salud de Metropolitana. Encuesta de satisfacción 2023

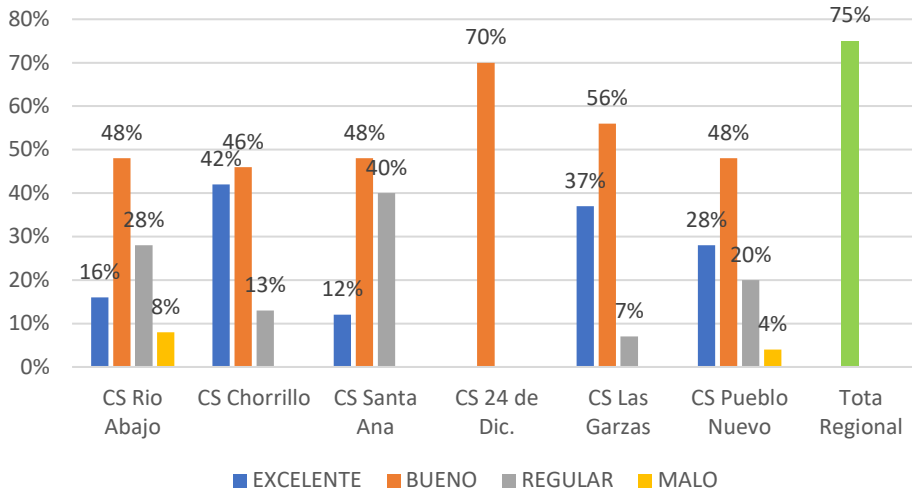


Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Deficiente Calidad: (20%) C.S de Río Abajo, (25%) C.S del Chorrillo, (4%) C.S de Santa Ana, (4%) C.S 24 de diciembre, (8%) C.S Las Garzas

La valoración global: Deficiente Calidad (15%)

Gráfico N° 14 RS-MT: Porcentaje de distribución de entrevistados según aseo y disposición de la basura. Región de Salud Metropolitana. Encuesta de Satisfacción 2023.



Excelente Calidad: (93%) C.S de Las Garzas

Muy Buena Calidad: (88%) C.S del Chorrillo

Buena Calidad: (76%) C.S Pueblo Nuevo

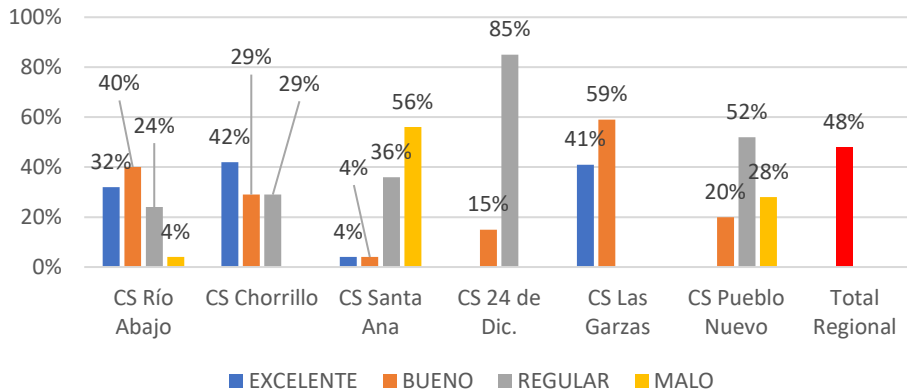
Limitada Calidad: (64%) C.S de Río Abajo, (70%) C.S 24 de diciembre

Mínima Calidad: (60%) C.S de Santa Ana

La Valoración Global: Buena Calidad (75%)

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Gráfico N°15: Porcentaje de distribución de entrevistados según la condición de la infraestructura para atender personas con discapacidades. Región de Salud Metropolitana. Encuesta de Satisfacción 2023



Excelente Calidad: (100%) C.S Las Garzas

Buena Calidad: (72%) C.S Río Abajo, (71%) C.S del Chorrillo

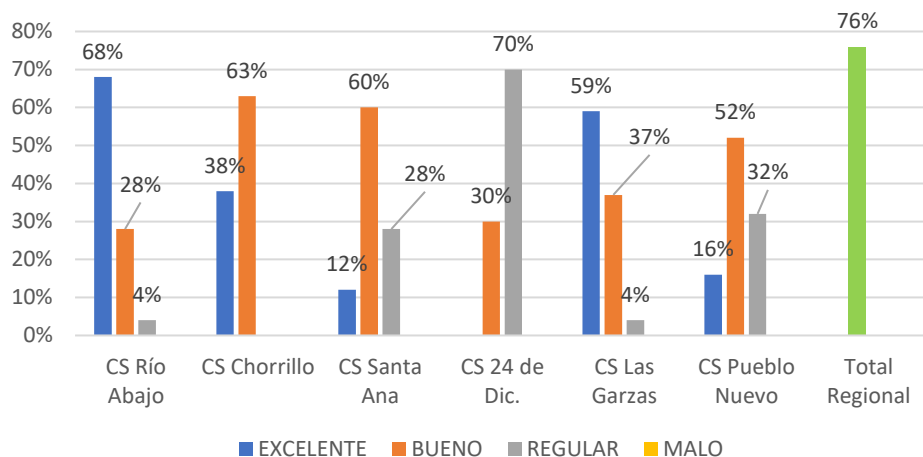
Deficiente Calidad: (20%) C.S Pueblo Nuevo, (15%) C.S 24 de diciembre, (8%) C.S de Santa Ana

La Valoración Global: Escasa Calidad (48%)

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

5-NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

Gráfico N° 16 R.S-MT Porcentaje de distribución de entrevistados según la experiencia al ser atendido en la instalación. Región de Salud Metropolitana. Encuesta de Satisfacción del Usuario 2023



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Excelente Calidad: (96%) C.S de Río Abajo, (100%) C.S del Chorrillo, (96%) C.S de Las Garzas

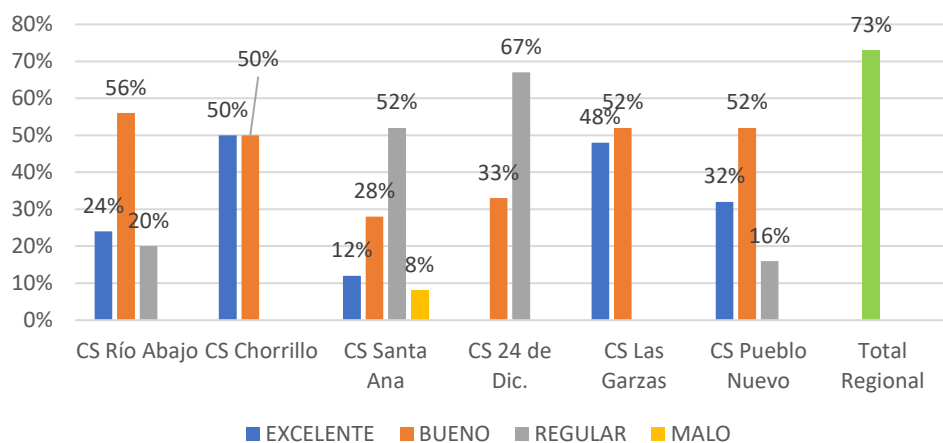
Buena Calidad: (72%) C.S de Santa Ana

Limitada Calidad: (68%) C.S de Pueblo Nuevo

Deficiente Calidad: (30%) C.S 24 de diciembre

La Valoración Global: Buena Calidad (76%)

Gráfico N° 17 R.S-MT: Porcentaje de distribución de entrevistados según calificación de las medidas de seguridad para evitar la contaminación de la instalación. Región de Salud Metropolitana. Encuesta de Satisfacción 2023



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Excelente Calidad: (100%) C.S del Chorrillo, (100%) C.S de Las Garzas

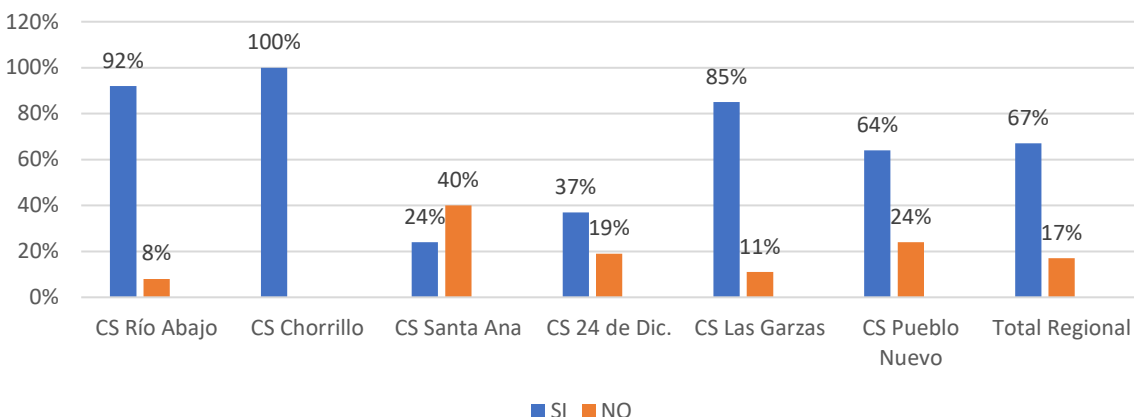
Muy Buena Calidad: (84%) C.S de Pueblo Nuevo, (80%) C.S de Río Abajo,

Deficiente Calidad: (40%) C.S de Santa Ana, (33%) C.S 24 de diciembre

La Valoración Global: Buena Calidad (73%)

6-NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS

Gráfico N° 18 R.S-MT. Porcentaje de distribución de entrevistados según hayan recibido las medicinas recetadas. Región de salud Metropolitana. Encuesta de Satisfacción de Usuario 2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

En la Región de Salud Metropolitana el 67% de los entrevistados respondió que recibieron los medicamentos prescritos. Por instalación de salud la valoración de la satisfacción fue la siguiente:

Excelente Calidad: (92%) C.S de Río Abajo, (100%) C.S del Chorrillo

Muy Buena Calidad: (85%) C.S de Las Garzas

Limitada Calidad: (64%) C.S de Pueblo Nuevo

Deficiente Calidad: (24%) C.S de Santa Ana, (37%) C.S 24 de diciembre

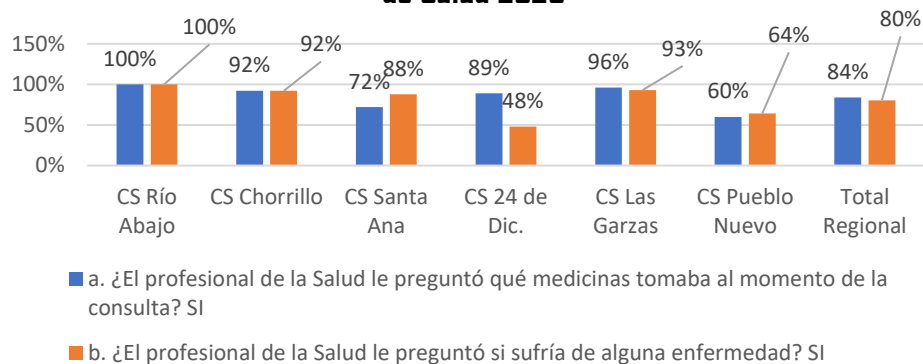
En el Centro de salud de Santa Ana el 40% de los entrevistados respondieron no haber encontrado los medicamentos

La lista de medicamentos en desabastecimiento reportado fue (5 más frecuente):

1. Analgésicos (acetaminofén)
2. Antibióticos
3. Antihistamínico
4. Antihipertensivos
5. Omeprazol

7-NIVEL DE ATENCIÓN PERSONALIZADA

Gráfico N° 19 R.S-MT. Porcentaje de distribución de entrevistados, según el nivel de atención personalizada. Región de Salud Metropolitana. Encuesta de Satisfacción de Salud 2023



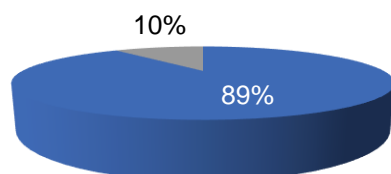
En cuanto a la pregunta que hace referencia sobre si el profesional de la salud le preguntó qué medicinas tomaba al momento de la consulta se obtuvo una excelente calidad (84%). Igualmente, en la pregunta sobre de los antecedentes personales patológicos se obtuvo una excelente calidad (80%).

Región de Salud de Panamá Norte

Región de Salud de Panamá Norte

En la Región de Salud de Panamá Norte se aplicaron 96 encuestas para medir la Satisfacción del Usuario de los Servicios de Salud-Primer Nivel de Atención, en dos instalaciones: Centro de Salud de Chilibre y Centro de Salud de Alcalde Díaz.

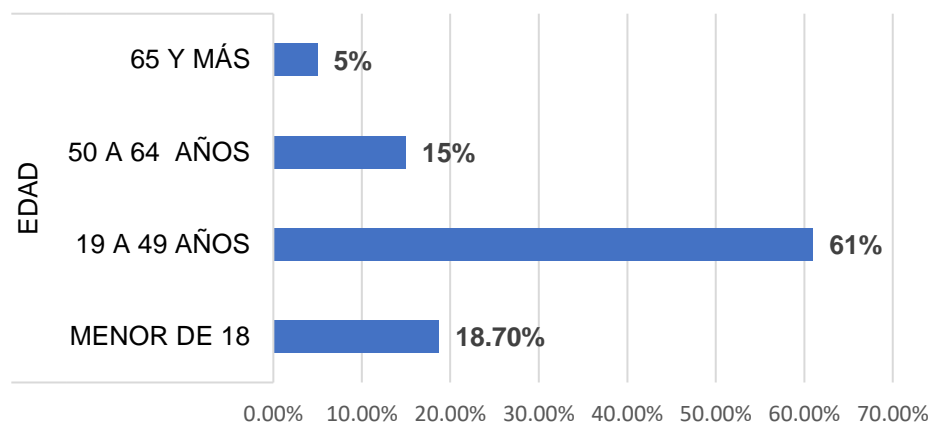
Gráfica N° 1 RS-PN. Porcentaje de distribución de entrevistados, según sea paciente o familiar. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

La distribución de los 96 entrevistados se distribuye en 89 % pacientes y 10 % familiares.

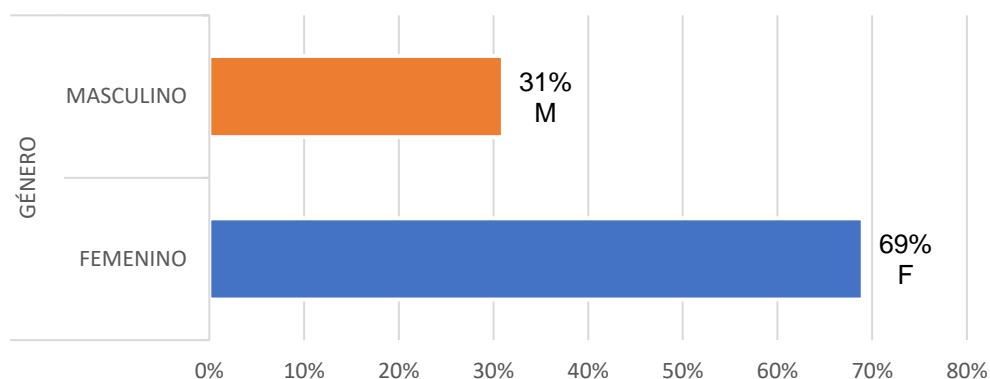
Gráfica N° 2 R.S. Panamá Norte. Porcentaje de distribución de entrevistados, según edad. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Según la edad de los entrevistados la mayor participación se ubicó en el grupo de adultos entre 19 y 49 años (61%), seguidos por el grupo menores de 18 años (18.7%), 50 a 64 años (15%), por último 65 años y más (5%).

**Gráfica N° 3 RS - Panamá Norte .
Porcentaje de distribución de entrevistados según la sexo.
Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023**



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

La distribución por sexo de los entrevistados en la Región de Salud de Panamá Norte fue de 69% femeninas y 31% masculino

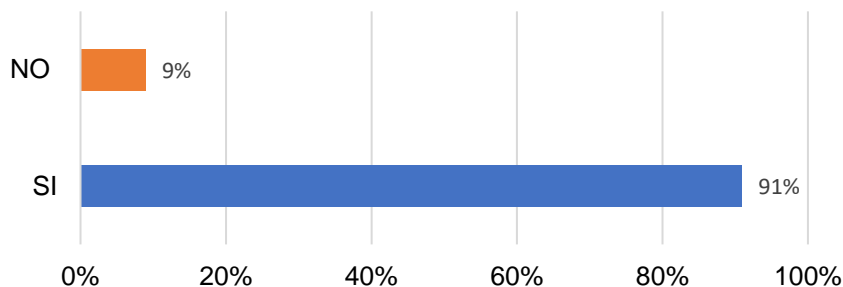
I-CRITERIO DE DISPONIBILIDAD DE LA CARTERA DE SERVICIOS.

Con relación al servicio en que el entrevistado fue atendido al momento de la entrevista, en las dos instalaciones de salud destaca la atención por medicina general, seguida por enfermería, odontología, laboratorio y pediatría, los servicios utilizados por los usuarios el día de la entrevista por instalación:

Centro de Salud de Alcalde Díaz: Medicina general, Enfermería, Odontología, Laboratorio, Pediatría y Ginecología.

Centro de Salud de Chilibre: Medicina general y Enfermería.

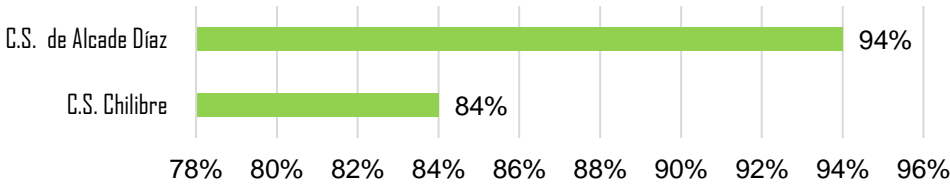
**Gráfica N° 4 RS -Panamá Norte .
Porcentaje de distribución de entrevistados, según si encontraron el
servicio que necesitaban. Región de Salud de Panamá Norte. Encuesta de
Satisfacción del Usuario-2023.**



De las dos instalaciones en las que se aplicaron las encuestas, 91% entrevistados manifiestan que encontraron el servicio que necesitaban y el grado de satisfacción resultó excelente calidad.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Gráfica N° 5 RS- Panamá Norte .
Porcentaje de distribución de entrevistados, según si encontraron el servicio que necesitaban por instalación de salud. Región de Salud de San Miguelito. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

El centro de salud que obtuvo mayor porcentaje en cuanto a los servicios que más necesitan los usuarios externos fue el C.S de Alcalde Díaz con 94%, obteniendo una valoración de excelente calidad, seguido del C.S de Chilibre con 84% la cual corresponde valoración de muy buena calidad.

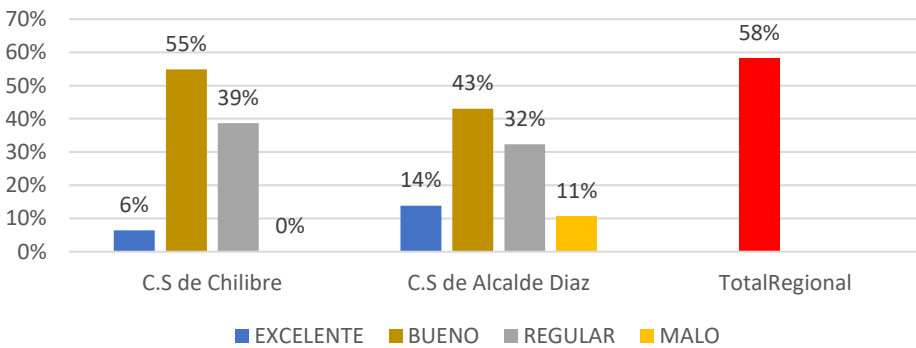
Se encuestó, además los servicios que deberían incluirse en la cartera y las respuestas por centros de salud fueron:

Centro de salud de Chilibre: servicio de radiología y ultrasonidos.

Centro de salud de Alcalde Díaz: Odontopediatría, servicio de radiología y ultrasonidos.

2-CRITERIO DE PUNTUALIDAD Y PRONTITUD

Gráfica N° 6 RS - PN. Porcentaje de distribución de entrevistados, según el tiempo de espera para conseguir un cupo. Región de Salud de Panamá Norte. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023

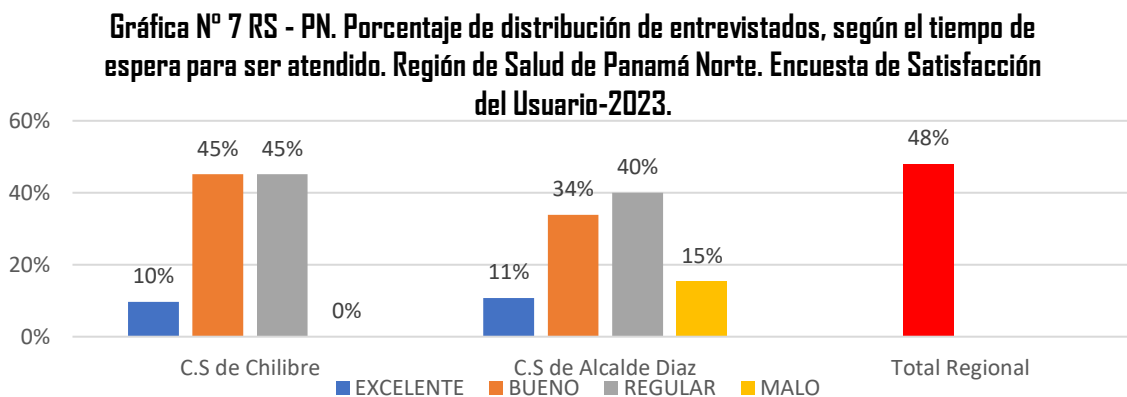


Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

El porcentaje total entre los dos centros de salud en los cuales se aplicó la encuesta y en cuanto al tiempo de espera para obtener un cupo de atención, el porcentaje promedio de excelente y bueno corresponde un 58 % obteniéndose una valoración de mínima calidad.

En el Centro de Salud de Alcalde Díaz, la sumatoria de los porcentajes a la respuesta; bueno y excelente resultó 57% y el grado de satisfacción resultó; mínima calidad.

En el Centro de Salud de Chilibre, la sumatoria de los porcentajes a la respuesta; bueno y excelente resultó 61 % y el grado de satisfacción resultó; mínima calidad.

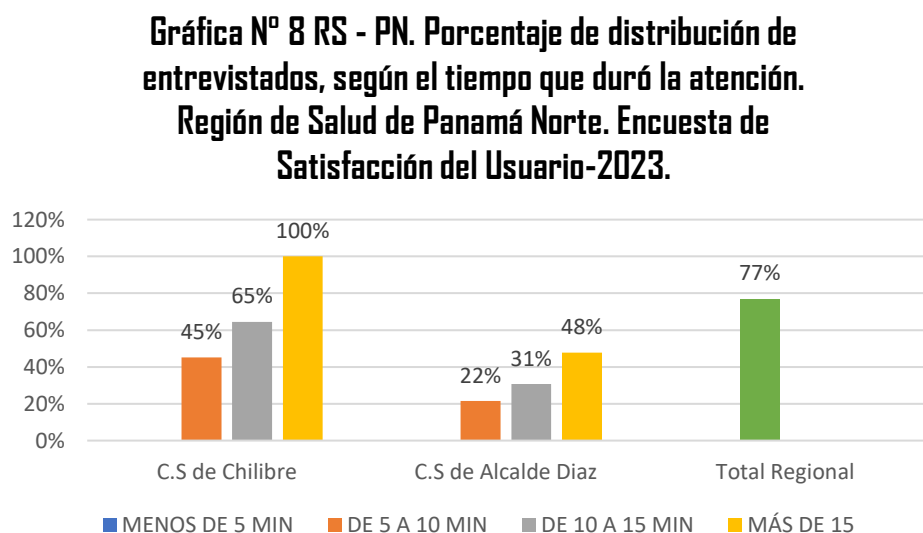


Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

El porcentaje promedio entre los dos centros de salud en los cuales se aplicó la encuesta en cuanto al tiempo de espera para ser atendido, tomando en cuenta el porcentaje excelente y bueno corresponde un 48 % obteniéndose una valoración de escasa calidad.

En el Centro de Salud de Chilibre, la sumatoria de los porcentajes a la respuesta resultó 55 % y el grado de satisfacción resultó; mínima calidad.

En el Centro de Salud de Alcalde Díaz, la sumatoria de los porcentajes a la respuesta; resultó 45% y el grado de satisfacción resultó; escasa calidad.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

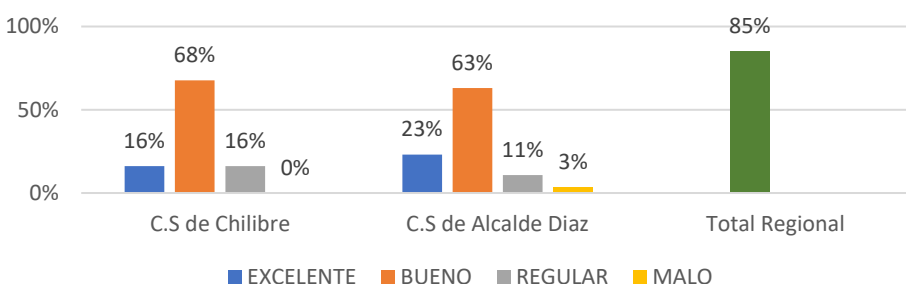
El porcentaje regional entre los dos centros de salud en los cuales se aplicó la encuesta, según el tiempo que duró la atención, se obtuvo un 77 % lo cual equivale a una valoración de buena calidad.

En el Centro de Salud de Alcalde Díaz, la sumatoria de los porcentajes a la respuesta; más de 15 minutos y de 10 a 15 minutos, corresponde 79% y el grado de satisfacción resultó; buena calidad.

En el Centro de Salud de Chilibre, la sumatoria de los porcentajes a la respuesta; más de 15 minutos y de 10 a 15 minutos corresponde 74 % y el grado de satisfacción resultó; buena calidad.

3. CORTESÍA Y SENSIBILIDAD DEL PERSONAL

Gráfica N° 9 RS - PN. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la cortesía al ser atendido por el personal. Región de Salud de Panamá Norte. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



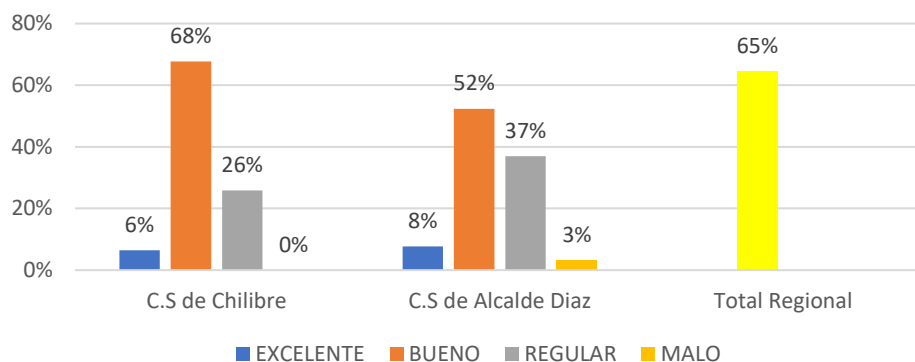
Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

El porcentaje regional entre los dos centros de salud en los cuales se aplicó la encuesta, según el tiempo que duró la atención, se obtuvo un 85 % lo cual equivale a una valoración de muy buena calidad.

En el Centro de Salud de Alcalde Díaz, la sumatoria de los porcentajes a la respuesta; bueno resultó 86 % y el grado de satisfacción resultó; muy buena calidad.

En el Centro de Salud de Chilibre, la sumatoria de los porcentajes a la respuesta; bueno resultó 84 % y el grado de satisfacción resultó; muy buena calidad.

Gráfica N° 10 RS - PN. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la prontitud en la atención de las necesidades y expectativas del usuario. Región de Salud de Panamá Norte. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

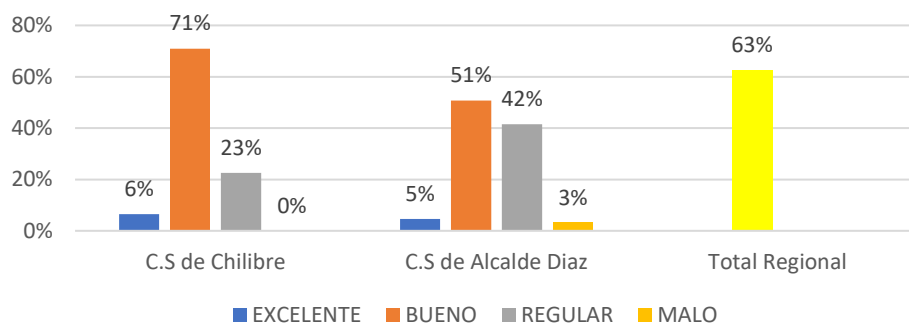
El porcentaje regional entre los dos centros de salud en los cuales se aplicó la encuesta, según el tiempo que duró la atención, se obtuvo un 65 % lo cual equivale a una valoración de limitada calidad.

En el Centro de Salud de Alcalde Díaz, la sumatoria de los porcentajes a la respuesta; b resultó 60 % y el grado de satisfacción resultó; mínima calidad.

En el Centro de Salud de Chilibre, la sumatoria de los porcentajes a la respuesta; resultó 74 % y el grado de satisfacción resultó; buena calidad.

4-AMBIENTE FÍSICO DE LA INSTALACIÓN DE SALUD

Gráfica N° 11 RS - PN. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la condición de la sala de espera. Región de Salud de Panamá Norte. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



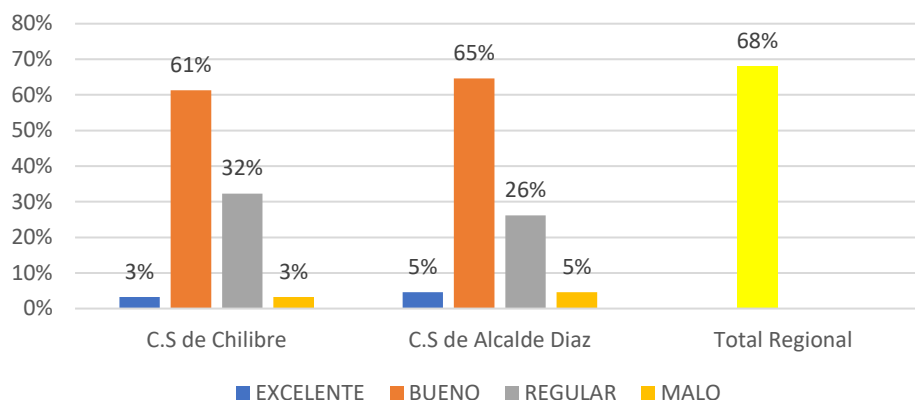
Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

El porcentaje regional entre los dos centros de salud en los cuales se aplicó la encuesta, según el tiempo que duró la atención, se obtuvo un 63 % lo cual equivale a una valoración de limitada calidad.

En el Centro de Salud de Alcalde Díaz, la sumatoria de los porcentajes a la respuesta; resultó 56% y el grado de satisfacción resultó; mínima calidad.

En el Centro de Salud de Chilibre, la sumatoria de los porcentajes a la respuesta; resultó 77 % y el grado de satisfacción resultó; muy buena calidad.

Gráfica N° 12 RS - PN. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la condición de las sillas en la sala de espera. Región de Salud de Panamá Norte. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



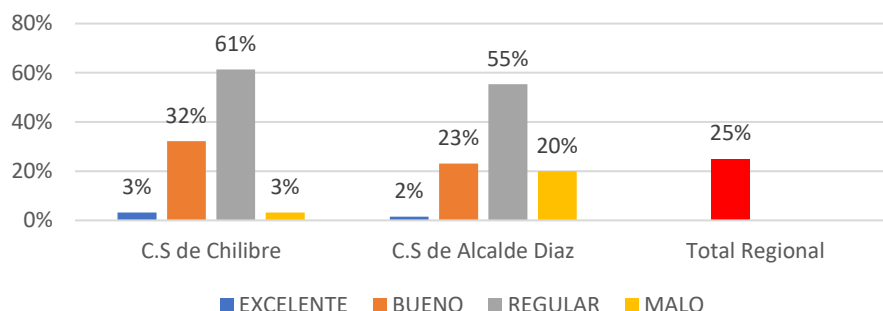
Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

El porcentaje regional entre los dos centros de salud en los cuales se aplicó la encuesta, según el tiempo que duró la atención, se obtuvo un 68 % lo cual equivale a una valoración de limitada calidad.

En el Centro de Salud de Alcalde Díaz, la sumatoria de los porcentajes a la respuesta; resultó 70 % y el grado de satisfacción resultó; limitada calidad.

En el Centro de Salud de Chilibre, la sumatoria de los porcentajes a la respuesta; resultó 64 % y el grado de satisfacción resultó; limitada calidad.

Gráfica N° 13 RS - PN. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la condición de servicios higiénicos (baños). Región de Salud de Panamá Norte. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



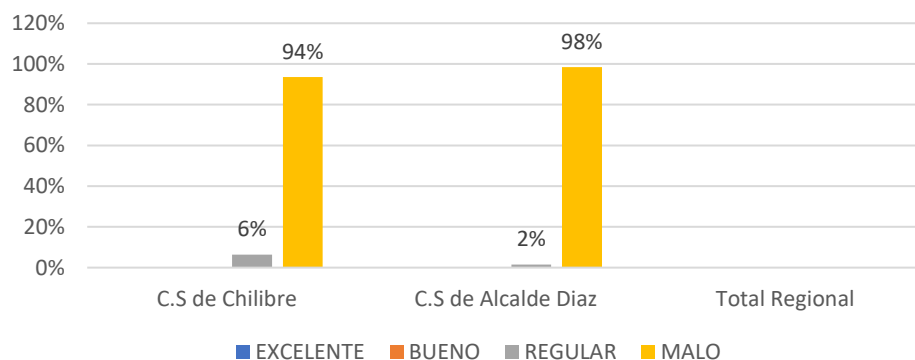
Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

El porcentaje regional entre los dos centros de salud en los cuales se aplicó la encuesta, según el tiempo que duró la atención, se obtuvo un 25 % lo cual equivale a una valoración de deficiente calidad.

En el Centro de Salud de Alcalde Díaz, la sumatoria de los porcentajes a la respuesta; resultó 25 % y el grado de satisfacción resultó; deficiente calidad.

En el Centro de Salud de Chilibre, la sumatoria de los porcentajes a la respuesta; resultó 35 % y el grado de satisfacción resultó; deficiente calidad.

Gráfica N° 14 RS - PN. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la disponibilidad de fuentes de agua en buen estado para cubrir las necesidades de los usuarios. Región de Salud de Panamá Norte. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



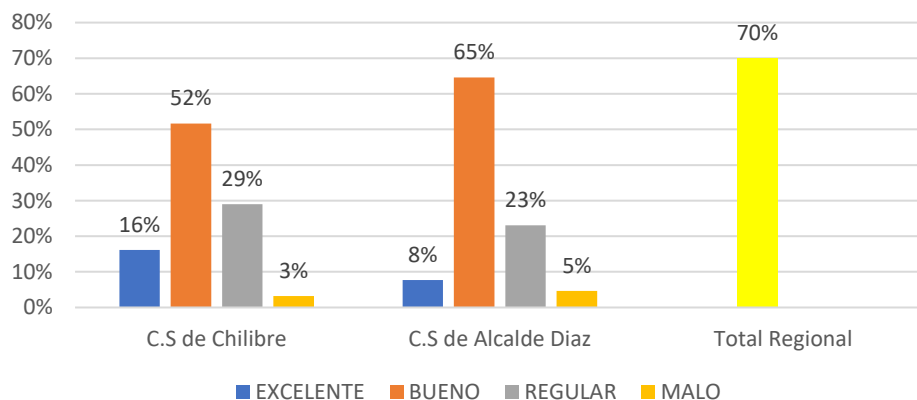
Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

El porcentaje regional entre los dos centros de salud en los cuales se aplicó la encuesta, según el tiempo que duró la atención, se obtuvo un 0 % lo cual equivale a una valoración de deficiente calidad.

En el Centro de Salud de Alcalde Díaz, la sumatoria de los porcentajes a la respuesta; resultó 0 % y el grado de satisfacción resultó; deficiente calidad.

En el Centro de Salud de Chilibre, la sumatoria de los porcentajes a la respuesta; resultó 0% y el grado de satisfacción resultó; deficiente calidad.

Gráfica N° 15 RS - PN. Porcentaje de distribución de entrevistados, según el aseo y disposición de la basura. Región de Salud de Panamá Norte. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



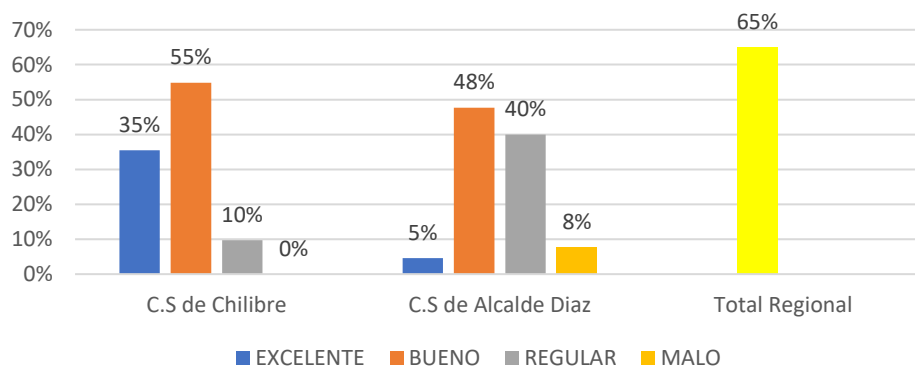
Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

El porcentaje regional entre los dos centros de salud en los cuales se aplicó la encuesta, según el tiempo que duró la atención, se obtuvo un 70 % lo cual equivale a una valoración de limitada calidad.

En el Centro de Salud de Alcalde Díaz, la sumatoria de los porcentajes a la respuesta; resultó 73% y el grado de satisfacción resultó; buena calidad.

En el Centro de Salud de Chilibre, la sumatoria de los porcentajes a la respuesta; resultó 68% y el grado de satisfacción resultó; limitada calidad.

Gráfica N° 16 RS - PN. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la condición de infraestructura para la atención a personas con discapacidades. Región de Salud de Panamá Norte. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

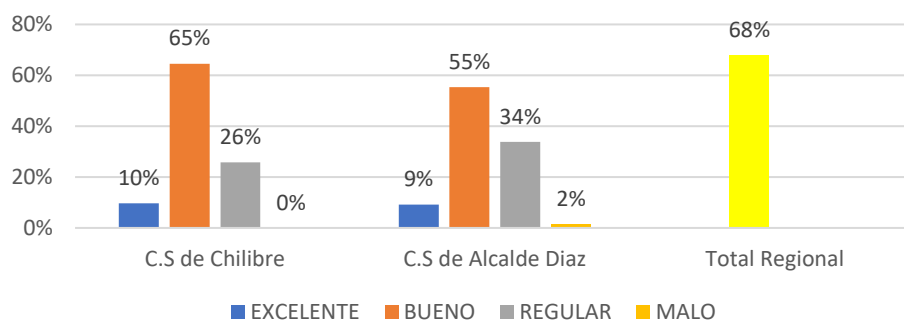
El porcentaje regional entre los dos centros de salud en los cuales se aplicó la encuesta, según el tiempo que duró la atención, se obtuvo un 65 % lo cual equivale a una valoración de limitada calidad.

En el Centro de Salud de Alcalde Díaz, la sumatoria de los porcentajes a la respuesta; bueno y excelente resultó 53% y el grado de satisfacción resultó; escasa calidad.

En el Centro de Salud de Chilibre, la sumatoria de los porcentajes a la respuesta; bueno y excelente resultó 90% y el grado de satisfacción resultó; muy buena calidad.

5-NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN DE SERVICIOS DE SALUD Y SEGURIDAD

Gráfica N° 17 RS - PN. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la calificación que el usuario da a su experiencia al ser atendido en la instalación de salud. Región de Salud de Panamá Norte. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



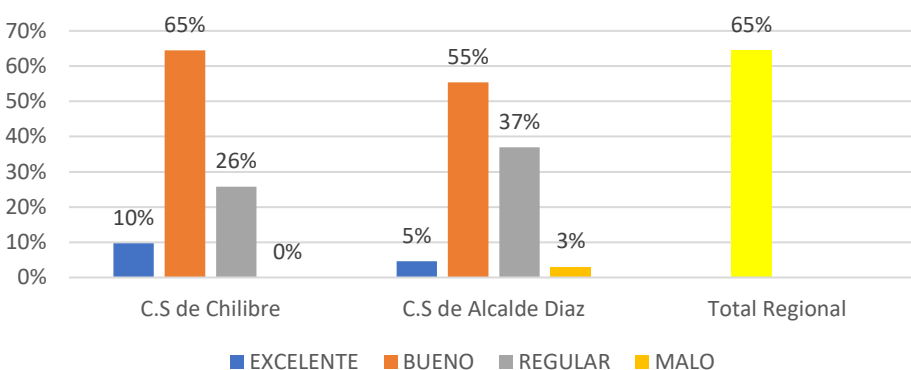
Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

El porcentaje regional entre los dos centros de salud en los cuales se aplicó la encuesta, según el tiempo que duró la atención, se obtuvo un 68 % lo cual equivale a una valoración de limitada calidad.

En el Centro de Salud de Alcalde Díaz, la sumatoria de los porcentajes a la respuesta; bueno y excelente resultó 64% y el grado de satisfacción resultó; limitada calidad.

En el Centro de Salud de Chilibre, la sumatoria de los porcentajes a la respuesta; bueno y excelente resultó 75% y el grado de satisfacción resultó; buena calidad.

Gráfica N° 18 RS - PN. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la calificación que el usuario da a las medidas de seguridad para evitar la contaminación en la instalación de salud. Región de Salud de Panamá Norte. Encuesta de Satisfacción del



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

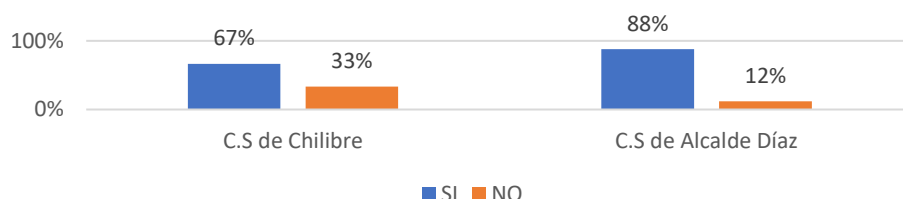
El porcentaje regional entre los dos centros de salud en los cuales se aplicó la encuesta, según el tiempo que duró la atención, se obtuvo un 65 % lo cual equivale a una valoración de limitada calidad.

En el Centro de Salud de Alcalde Díaz, la sumatoria de los porcentajes a la respuesta; bueno y excelente resultó 60% y el grado de satisfacción resultó; mínima calidad.

En el Centro de Salud de Chilibre, la sumatoria de los porcentajes a la respuesta; bueno y excelente resultó 75% y el grado de satisfacción resultó; buena calidad.

6-NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS

Gráfica N° 19 RS - PN. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la satisfacción con la entrega de medicamentos despachados. Región de Salud de Panamá Norte. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

El porcentaje regional entre los dos centros de salud en los cuales se aplicó la encuesta, según el tiempo que duró la atención, se obtuvo un 78 % lo cual equivale a una valoración de buena calidad.

En el Centro de Salud de Alcalde Díaz, un 88% respondieron si y el grado de satisfacción resultó; muy buena calidad.

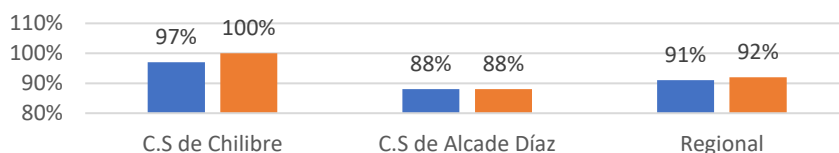
En el Centro de Salud de Chilibre, un 67% respondieron si y el grado de satisfacción resultó; limitada calidad.

Los medicamentos reportados en desabastecimiento fueron los siguientes:

- Fermafolic tabletas
- Diclofenaco tabletas
- Paracetamol tabletas
- Paracetamol jarabe
- Haldol tabletas

7-NIVEL DE ATENCIÓN PERSONALIZADA

Gráfica N° 20 RS - PN. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la calificación del nivel de atención personalizada recibida por parte del personal de salud. Región de Salud de Panamá Norte. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



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

■ b. ¿El profesional de la Salud le preguntó si sufría de alguna enfermedad?

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

La valoración global de la calificación que el usuario da al nivel de atención personalizada por parte del personal de salud en las dos preguntas, para las dos instalaciones resultó excelente calidad.

Los usuarios del C.S. de Alcalde Díaz respondieron SI en un 88% a la pregunta: ¿El profesional de la Salud le preguntó qué medicinas tomaba al momento de la consulta?

A la pregunta: ¿El profesional de la Salud le preguntó si sufría de alguna enfermedad?, los usuarios respondieron Si, igualmente un 88%.

Los usuarios del C.S. de Chilibre respondieron SI en un 97% a la pregunta: ¿El profesional de la Salud le preguntó qué medicinas tomaba al momento de la consulta?

A la pregunta: ¿El profesional de la Salud le preguntó si sufría de alguna enfermedad?, los usuarios respondieron Si, un 100 %.

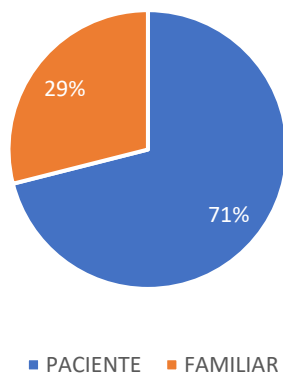
Región de Salud de Ngäbe Buglé

Región de Salud de Ngäbe Buglé

En la Región de Salud de Ngäbe Buglé se aplicaron 152 encuestas para medir la Satisfacción del Usuario de los Servicios de Salud-Primer Nivel de Atención, en cinco instalaciones: Centro de Salud de Hato July, Centro de Salud de Quebrada Hacha, Centro de Salud de Alto Caballero, Subcentro de Cerro Pelado, y Centro de Salud de Soloy.

Gráfica N° 1 RS-NB. Porcentaje de distribución de entrevistados , según sea paciente o familiar. Región de Salud de Ngäbe Buglé. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.

La distribución de los 152 entrevistados se distribuye en 71% paciente y 29% familiares.

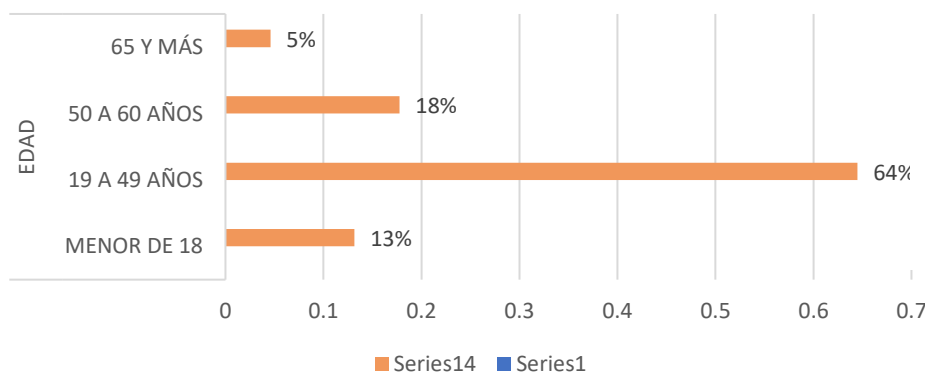


Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Según la edad de los entrevistados la mayor participación se ubicó en el grupo de adultos entre 19 y 49 años (64%), seguidos por el grupo entre 50 a 60 años (18%), menores de 18 años 13 % y mayores de 65 años (5%).

Gráfico N° 2 R.S- NB. Porcentaje de entrevistados para la encuesta de Satisfacción del Usuario Externo, según edad. Región de Salud de Ngäbe Buglé. Año 2023.

La distribución, según la edad en el Gráfico N°2:



Menores de 18 años: (13%)
 Adultos: 19 a 49 años (64%)
 50 a 60 años (18%)
 Adultos mayores: 65 y más años (5%).

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Gráfico N°3 R.S- NB . Porcentaje de entrevistados para la Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo, según sexo. Región de Salud de Ngäbe Buglé. Año 2023 .

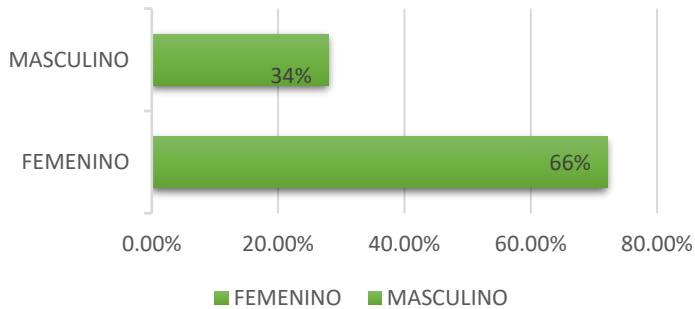


Gráfico N°3. La distribución, según sexo en el
El 66% de los entrevistados pertenecen al sexo femenino y 34% al sexo masculino.

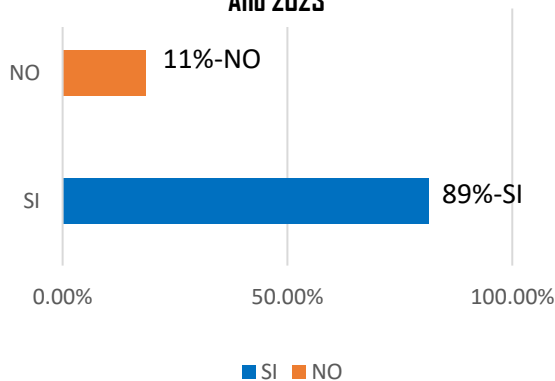
Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

I-CRITERIO DE DISPONIBILIDAD DE LA CARTERA DE SERVICIOS.

Con relación al servicio en que el entrevistado fue atendido al momento de la entrevista, en las cinco instalaciones de salud se destaca la atención por medicina general (44%) seguida por enfermería (23%) odontología(10%) laboratorio (8%) y urgencia (7%).

Servicios más consultados	Total
Enfermería	23%
Urgencia	7%
Laboratorio	8%
Nutrición	1%
Odontología	10%
Medicina General	44%
No específica	8%

Gráfica N°4 R.S -NB. Encuentra los servicios buscados, según el usuario externo. Región de Salud de Ngábe Buglé. Año 2023

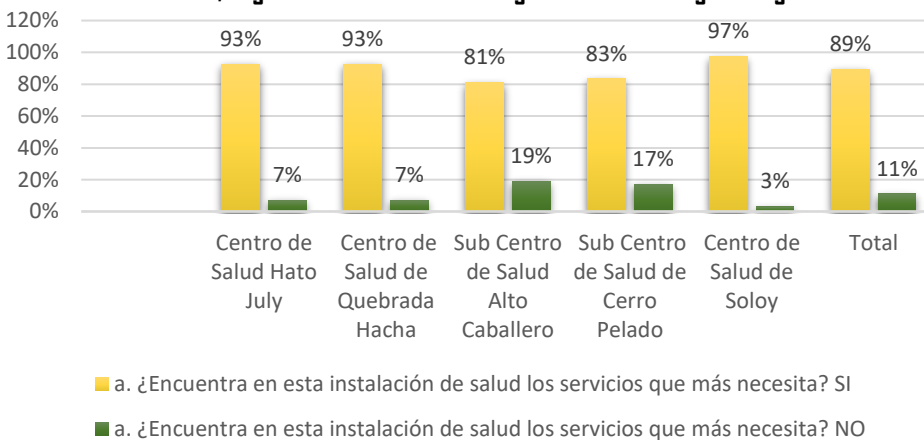


El 89 % de los entrevistados respondieron que habían encontrado los servicios de salud que necesitaban en el momento de su asistencia a la instalación de salud.

En relación con esta pregunta los que respondieron que no habían encontrado el servicio que necesitaban (11%), en la respuesta a la pregunta de cuál servicio considera debe incluirse a la cartera de servicios indican que los servicios de laboratorio y ambulancia para en Centro de Salud de Hato July y para Quebrada Hacha, indican la necesidad de más médicos y servicio de odontología.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Gráfica N°5 R.S-NB. Encuentra en esta instalación los servicios buscados por instalación, según el usuario externo. Región de Salud de Ngábe Buglé. Año 2023



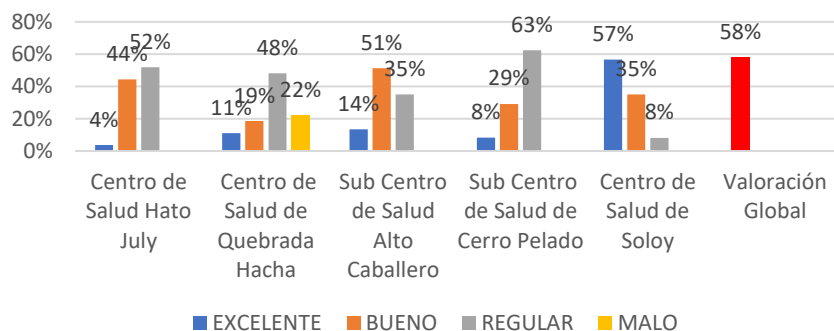
Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

El 89 % de los entrevistados respondieron que habían encontrado los servicios de salud que necesitaban en el momento de su asistencia a la instalación de salud.

Las Instalaciones en donde los usuarios externos refirieron haber encontrado los servicios que buscaban son: Centro de Salud de Soloy (97%), Centro de Salud de Hato July y Centro de Salud de Quebrada Hacha (93%).

En las que presentaron mayor porcentaje de no encontrar el servicio buscado son los Subcentros de Alto Caballero (19%) y el Subcentro de Cerro Pelado con un 17%.

Gráfica N° 6 RS - NB. Porcentaje de distribución de entrevistados, según el tiempo de espera para conseguir un cupo. Región de Salud de Nagbe Buglé. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Con relación al tiempo de espera para conseguir un cupo los entrevistados en las cinco instalaciones de salud consideraron entre excelente y bueno el 58 % fue categorizado para la ponderación como satisfactorio.

En la valoración de la calidad se obtuvo los siguientes resultados:

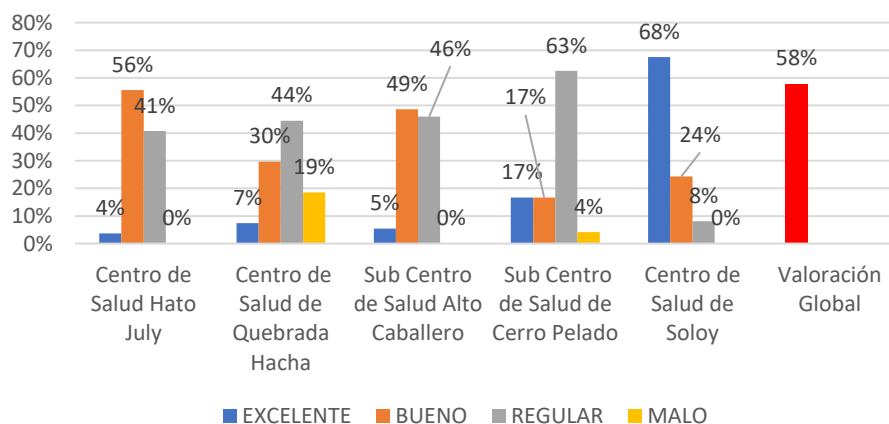
Excelente Calidad: Centro de Salud de Soloy (92%)

Limitada Calidad: Sub Centro de Alto Caballero (65%)

De escasa a Deficiente Calidad: Centro de Salud de Hato July (48%), Centro de Salud de Quebrada Hacha (30%)

Sub Centro de Cerro Pelado (37%).

Gráfica N° 7 RS - NB. Porcentaje de distribución de entrevistados, según el tiempo de espera para ser atendido. Región de Salud de Nagbe Buglé. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

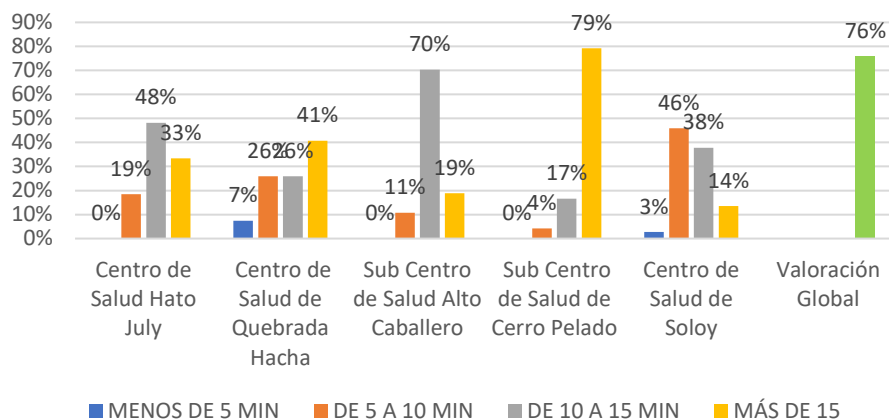
Con relación al tiempo de espera para ser atendidos los entrevistados en las cinco instalaciones de salud consideraron entre excelente y bueno el 58 % fue categorizado para la ponderación como satisfactorio.

En la valoración de la calidad se obtuvo los siguientes resultados:

Excelente Calidad: Centro de Salud de Soloy (92%)

De mínima a Deficiente Calidad: Centro de Salud de Hato July (60%), Sub Centro de Alto Caballero (54%), Centro de Salud de Quebrada Hacha (37%), Sub Centro de Cerro Pelado (34%).

Gráfica N° 8 RS - NB. Porcentaje de distribución de entrevistados, según el tiempo que duró la atención. Región de Salud de Nágbe Buglé. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Con relación al tiempo que duro la atención que le brindo el profesional se consideró como satisfecho a las respuestas de 10 a 15 minutos y superior a 15 minutos en las cinco instalaciones fue de 76% satisfactorio.

En la valoración de la calidad se obtuvo los siguientes resultados:

Excelente Calidad: Subcentro de Cerro Pelado (96%).

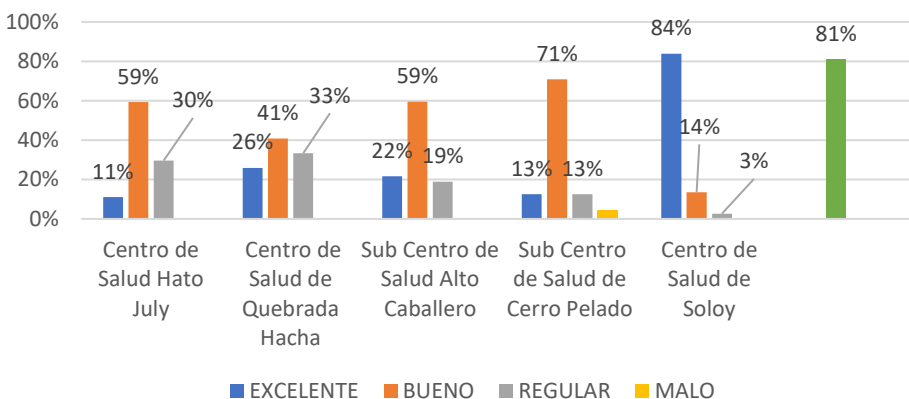
Muy Buena Calidad: Sub Centro de Alto Caballero (89%), Centro de Salud de Hato July (81%),

Limitada Calidad: Centro de Salud de Quebrada Hacha (67 %),

Mínima Calidad: Centro de Salud de Soloy (52%)

3-CRITERIO DE CORTESIA Y SENSIBILIDAD DEL PERSONAL

Gráfica N° 9 RS - NB. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la cortesía al ser atendido por el personal. Región de Salud de Nágbe Buglé. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Con relación a la prontitud en la atención de sus necesidades y expectativas en la atención que le brinda el profesional se consideró como satisfactorio en las cinco instalaciones al 81% equivale a muy buena calidad .

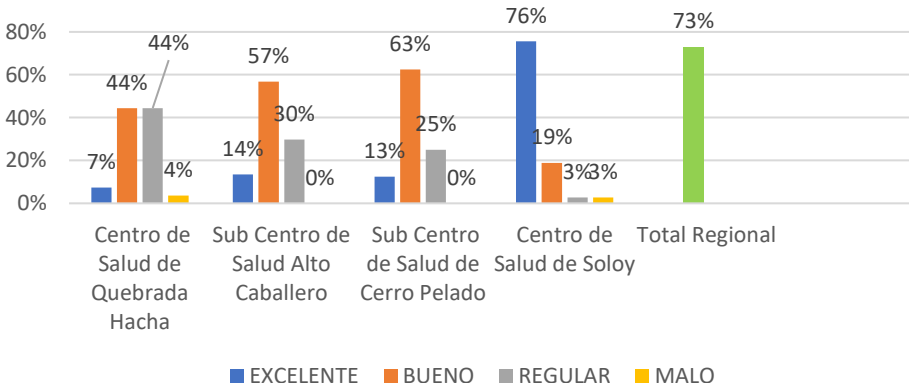
En la valoración de la calidad se obtuvo los siguientes resultados:

Excelente Calidad: Centro de Salud de Soloy (98%)

Muy Buena Calidad: Subcentro de Cerro Pelado (84%), Subcentro de Alto Caballero (81%),

Limitada Calidad: Centro de Salud de Hato July (70%), Centro de Salud de Quebrada Hacha (67%),

Gráfica N° 10 RS - NB. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la prontitud en la atención de las necesidades y expectativas del usuario. Región de Salud de Nágbe Buglé. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Excelente Calidad: C.S de Soloy (95%)

Buena Calidad: S.C.S de Cerro Pelado (76%), S.C. S Alto Caballero (71%)

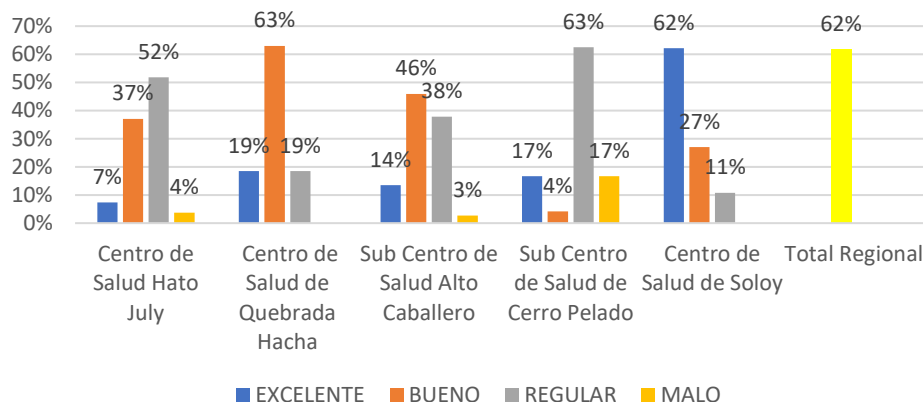
Mínima Calidad: C.S de Quebrada Hacha: (51%)

Valoración Global: 73% Buena Calidad

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

4-CRITERIO DE AMBIENTE FÍSICO DE LA INSTALACIÓN DE SALUD

Gráfica N° 11 RS - NB. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la condición de la sala de espera. Región de Salud de Nágbe Buglé. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Muy Buena Calidad: 89% C.S de Soloy, 82% C.S de Quebrada Hacha

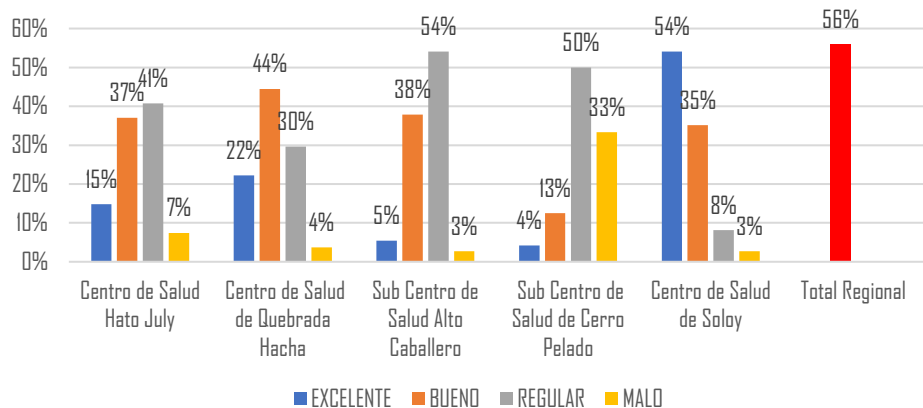
Mínima Calidad: 60% S.C.S Alto Caballero

Escasa Calidad: 44% C.S de Hato July, 21% S.C.S Cerro Pelado

Valoración Global: 62% Limitada Calidad

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Gráfica N° 12 RS - NB. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la condición de las sillas en la sala de espera. Región de Salud de Nágbe Buglé. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Muy Buena Calidad: 89% C.S de Soloy

Limitada Calidad: 66% C.S de Quebrada Hacha

Mínima Calidad: 52% C. S de Hato July

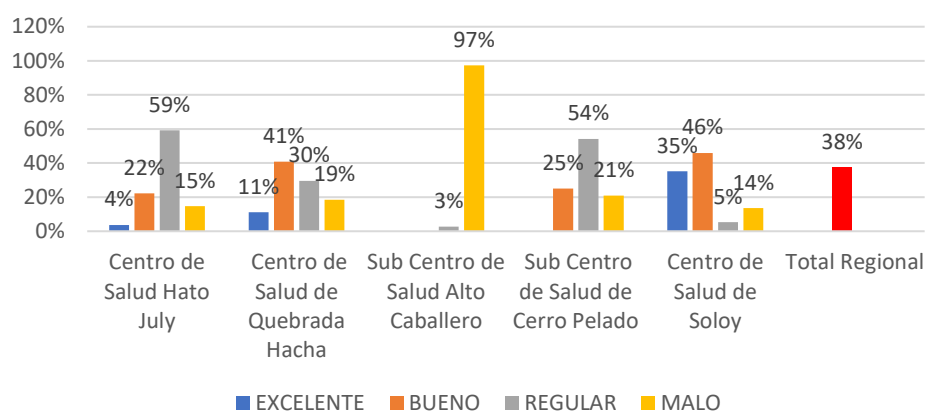
Escasa Calidad: 43% S.C.S Alto Caballero

Deficiente Calidad: 17% S.C.S de Cerro Pelado

Valoración Global: 56% Mínima Calidad

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Gráfica N° 13 RS - NB. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la condición de servicios higiénicos (baños). Región de Salud de Nagbe Buglé. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



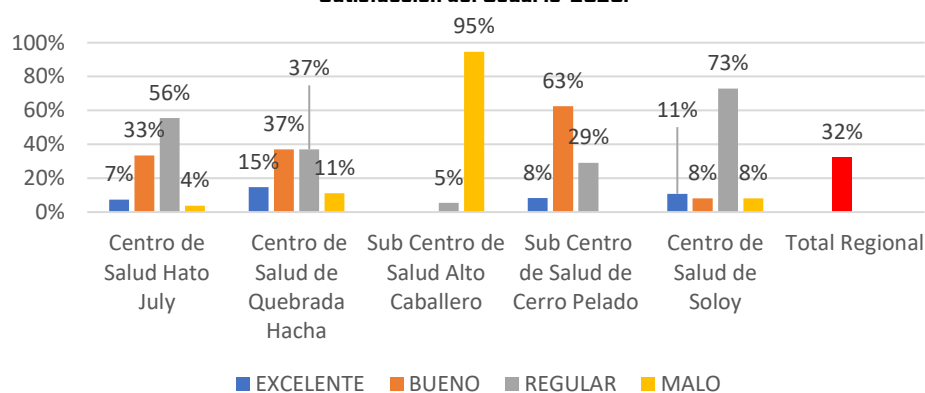
Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

En la pregunta que califica la condición de los servicios higiénicos las respuestas 38% lo que equivale a deficiente calidad .

Muy Buena Calidad: Centro de Salud de Soloy (81%)

De mínima a deficiente Calidad: Centro de Salud de Quebrada Hacha (52%), Centro de Salud de Hato July (26%),Sub Centro de Alto Caballero (0 %), Subcentro de Cerro Pelado (25%).

Gráfica N° 14 RS - NB. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la disponibilidad de fuentes de agua en buen estado para cubrir las necesidades de los usuarios. Región de Salud de Nagbe Buglé. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



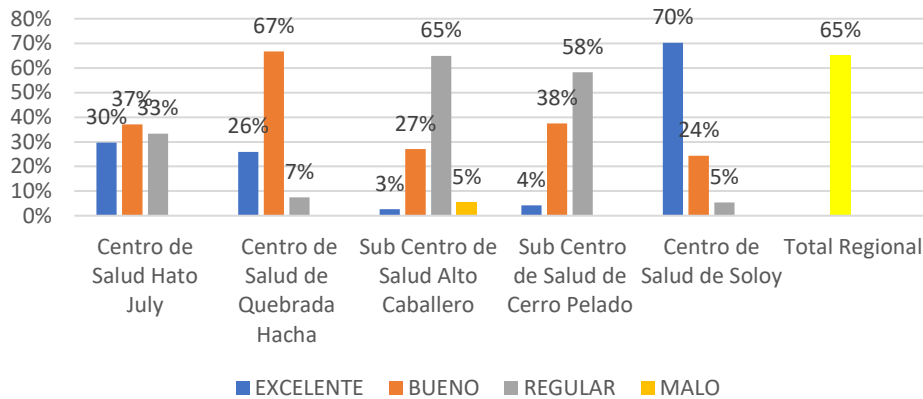
Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

En la pregunta que califica la disponibilidad de fuentes de agua en buen estado para cubrir sus necesidades, sólo un 32 % lo que equivale a deficiente calidad.

Buena Calidad: Subcentro de Cerro Pelado (71%)

De mínima a deficiente Calidad: Centro de Salud de Quebrada Hacha (52%), Centro de Salud de Hato July (40%), Centro de Salud de Soloy (19%), Sub Centro de Alto Caballero (0 %).

Gráfica N° 15 RS - NB. Porcentaje de distribución de entrevistados, según el aseo y disposición de la basura. Región de Salud de Nágbe Buglé. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

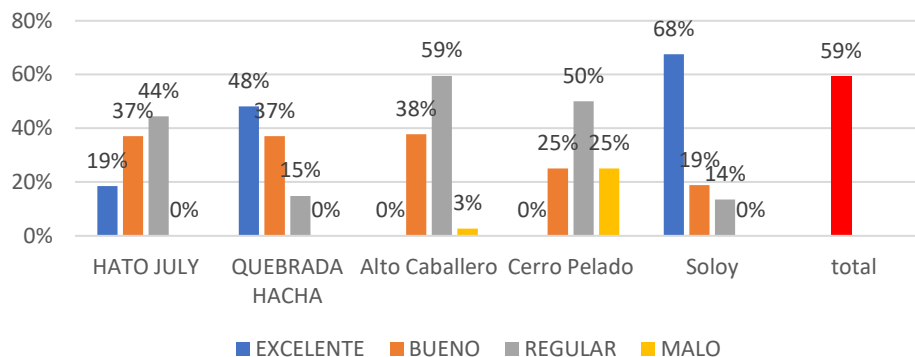
En la pregunta sobre el aseo y disposición de la basura, el usuario externo de las 5 instalaciones valoró con un 65% lo que equivale a limitada calidad.

Excelente Calidad: Centro de Salud de Soloy (94%), Centro de Salud de Quebrada Hacha (93%).

Limitada Calidad: Centro de Salud de Hato July (67%),

De escasas a deficiente Calidad: Sub Centro de Alto Caballero (30%), Subcentro de Cerro Pelado (42%).

Gráfica N° 16 RS - NB. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la condición de infraestructura para la atención a personas con discapacidades. Región de Salud de Nágbe Buglé. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

En la pregunta que califica la condición de la infraestructura para la atención a personas con discapacidad, para las cinco instalaciones, los mismos indicaron un 59 % de satisfacción.

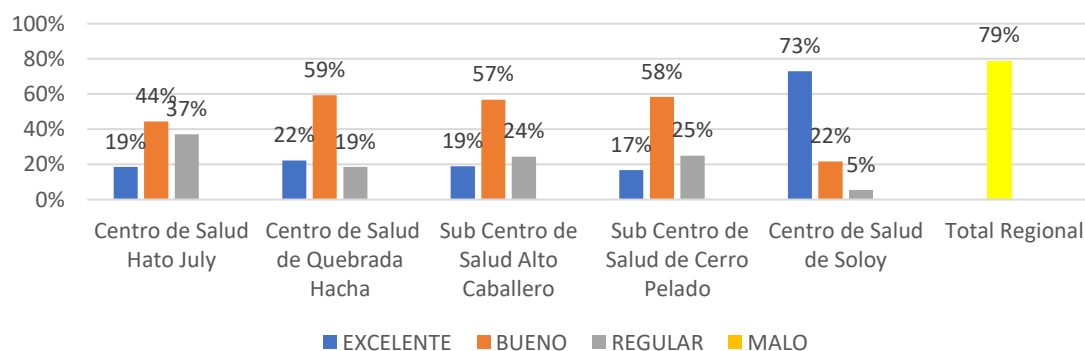
Muy Buena Calidad: Centro de Salud de Soloy (87%)

Limitada Calidad: Centro de Salud de Quebrada Hacha (85 %),

De mínima a deficiente Calidad: Centro de Salud de Hato July (56%), Sub Centro de Alto Caballero (38 %), Subcentro de Cerro Pelado (25 %).

5-NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

Gráfica N° 17 RS - NB. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la calificación que el usuario da a su experiencia al ser atendido en la instalación de salud. Región de Salud de Nágbe Buglé. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

En la pregunta calificación de su experiencia al ser atendido en la instalación de Salud la respuesta de limitada calidad fue elegida por un promedio de 79 % de los usuarios externos como satisfactorio.

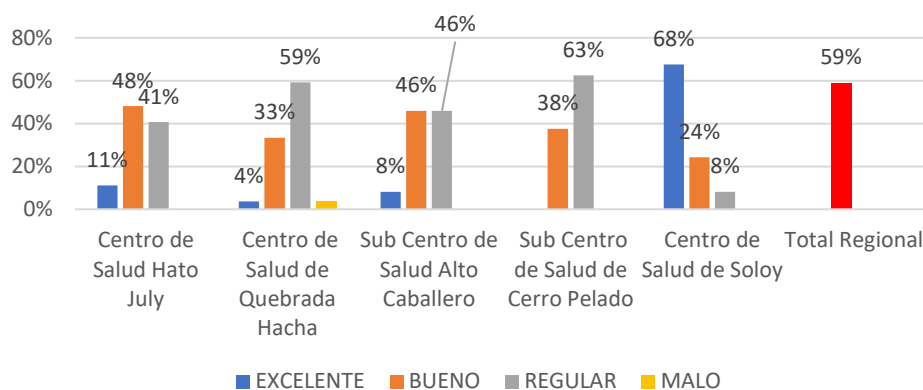
Excelente Calidad: Centro de Salud de Soloy (95 %).

Muy Buena Calidad: Centro de Salud de Quebrada Hacha (81 %).

Buena Calidad: Subcentro de Alto Caballero (76 %), Subcentro de Cerro Pelado (75 %).

Limitada Calidad: Centro de Salud de Hato July (63%).

Gráfica N° 18 RS - NB. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la calificación que el usuario da a las medidas de seguridad para evitar la contaminación en la instalación de salud. Región de Salud de Nágbe Buglé. Encuesta de Satisfacción del U



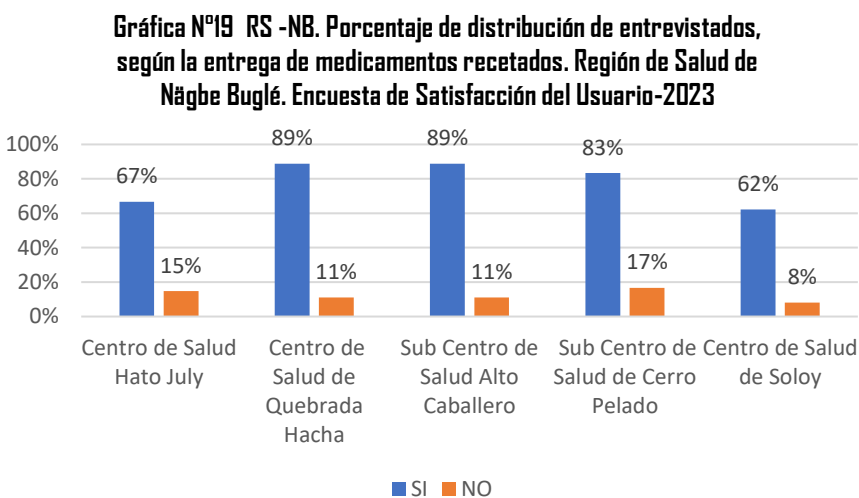
Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

En la pregunta calificación de las medidas de bioseguridad para evitar contaminación en la instalación de Salud la respuesta de 59 % lo que equivale a deficiente calidad.

Excelente Calidad: Centro de Salud de Soloy (92 %).

Deficiente Calidad: Centro de Salud de Hato July (59%), Centro de Salud de Quebrada Hacha (37 %), Subcentro de Alto Caballero (54%), Subcentro de Cerro Pelado (38 %).

6-NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

En la pregunta recibió todas las medicinas que le fueron recetadas el promedio fue el siguiente:

- Si fueron entregadas 78%
- No le fueron entregadas 12%
- Un 10% no aplicaba.

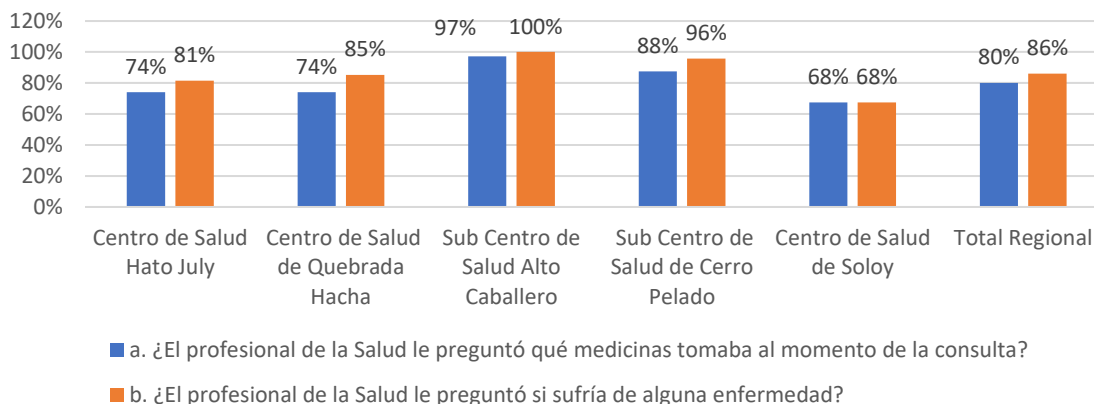
Las Instalaciones con los mayores porcentajes de entrega de medicamentos recetados son:

Centro de Salud de Quebrada Hacha y Centro de Salud de Alto Caballero (89%) y Subcentro de Cerro Pelado (83%)

Del 12 % no satisfecho con la entrega de medicamentos indican no recibirlos siguientes medicamentos: antibióticos, medicamentos para la tos, cremas tópicas, antipiréticos, antialérgicos, y carbamazepina.

7-NIVEL DE ATENCIÓN PERSONALIZADA

Gráfi N° 20 RS - NB. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la calificación del nivel de atención personalizada recibida por parte del personal de salud. Región de Salud de Nagbe Buglé. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

En cuanto a la pregunta sobre si El profesional de Salud preguntó que medicamentos tomaba al momento de la consulta, el promedio global fue el siguiente:

Las Instalaciones con los porcentajes más altos Son: Subcentro de Alto Caballero (97%), Subcentro de Cerro Pelado (88%).

En cuanto a la pregunta sobre si El profesional de Salud pregunto si sufría de alguna enfermedad al momento de la consulta, el promedio global fue el siguiente:

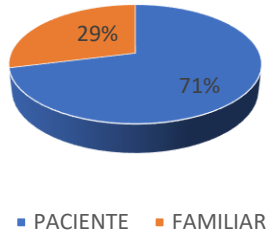
Las Instalaciones con los porcentajes más altos Son: Subcentro de Alto Caballero (100%), Sub centro de Cerro Pelado (96 %), Centro de Salud de Quebrada Hacha (85%).

Región de Salud de Veraguas

Región de Salud de Veraguas

En la Región de Salud de Veraguas se aplicaron 121 encuestas para medir la Satisfacción del Usuario de los Servicios de Salud-Primer Nivel de Atención, en tres instalaciones: Centro de Salud de Las Palmas, Centro de Salud de Los Ruices, Centro de Salud de Santiago, Centro de Salud de Calobre, Centro de Salud de Canto del Llano.

Gráfica N° 1 RS-Veraguas. Porcentaje de distribución de entrevistados, según sea paciente o familiar. Región de Salud de Veraguas. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.

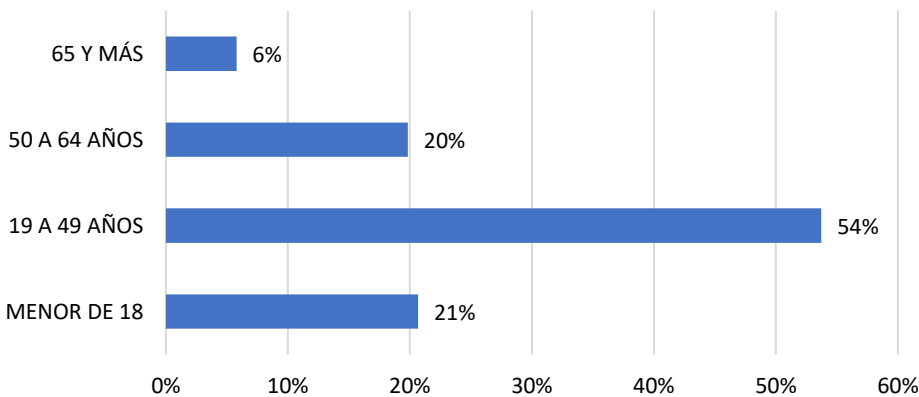


La distribución de los 121 entrevistados se distribuyen en 71% paciente y 29% familiares.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

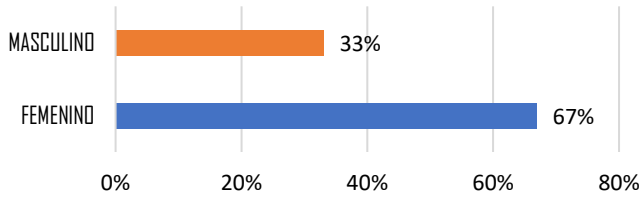
Según la edad de los entrevistados la mayor participación se ubicó en el grupo de adultos entre 19 y 49 años (54%), seguidos por el grupo entre 50 a 64 años (20%), menores de 18 años (21%) y mayores de 65 años (6%).

Gráfica N° 2 RS-Veraguas. Porcentaje de distribución de entrevistados, según edad. Región de Salud de Veraguas. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Gráfica N° 3 RS -Veraguas. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la sexo. Región de Salud de Veraguas. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



La distribución por sexo de los entrevistados en la Región de Salud de Veraguas fue de 67% femeninas y 33% masculino.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

I-CRITERIO DE DISPONIBILIDAD DE LA CARTERA DE SERVICIOS.

Con relación al servicio en que el entrevistado fue atendido al momento de la entrevista, en las tres instalaciones de salud destaca la atención por medicina general, seguida por enfermería, odontología, farmacia y laboratorio. Otro de los servicios utilizados por los usuarios el día de la entrevista se puede señalar:

Centro de Salud de Las Palmas: Medicina General, Odontología, Enfermería

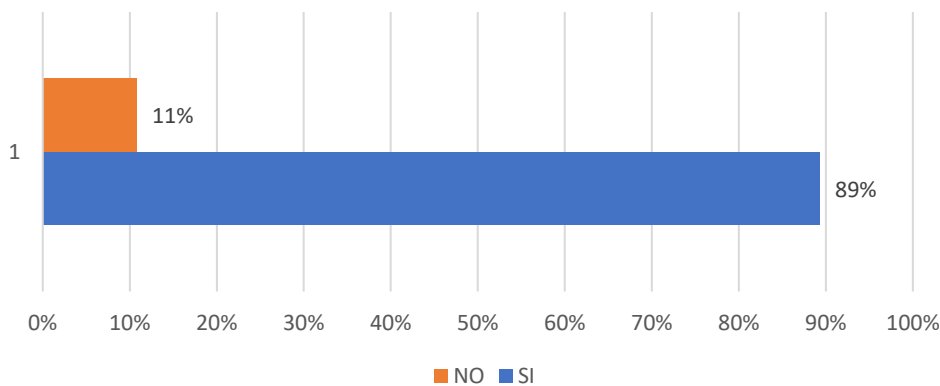
Centro de Salud de Los Ruices: Medicina General, Odontología, Enfermería

Centro de Salud de Santiago: Medicina General, Enfermería, Odontología, Pediatría, Psiquiatría y Trabajo Social

Centro de Salud de Canto del Llano: Medicina General, Enfermería, Laboratorio, Ginecología, Psicología.

Centro de Salud de Calobre: Medicina General, Odontología y Enfermería.

Gráfica N° 4 RS -Veraguas. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la necesidad de la cartera de los servicios. Región de Salud de Veraguas. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023

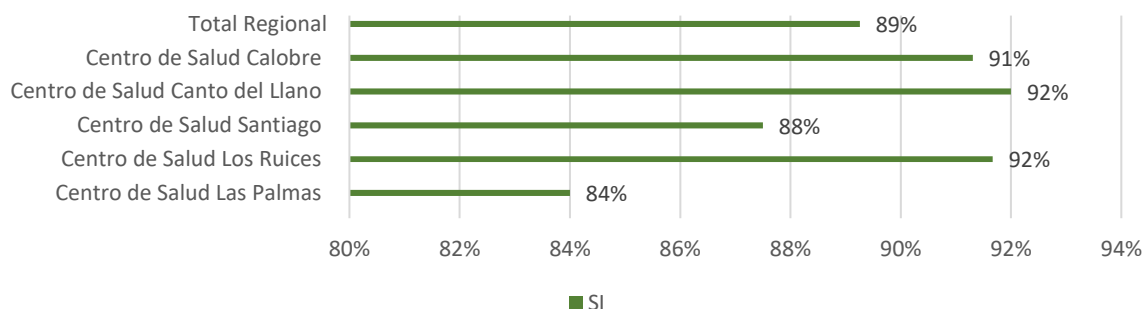


Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

89% de los entrevistados manifiestan que encontraron el servicio que necesitaban al acudir a las cinco instalaciones de la Región de Salud en las que se aplicaron las encuestas.

El grado de satisfacción se encuentra entre excelente y buenas la valoración de la calidad. En el Centro de Salud de El Llano el 92% de los entrevistados manifestaron haber encontrado el servicio que necesitaban. El puntaje más bajo lo obtuvo el Centro de Salud de Las Palmas (84%).

Gráfica N° 5 RS -Veraguas. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la necesidad de la cartera de los servicios por instalación. Región de Salud de Veraguas. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



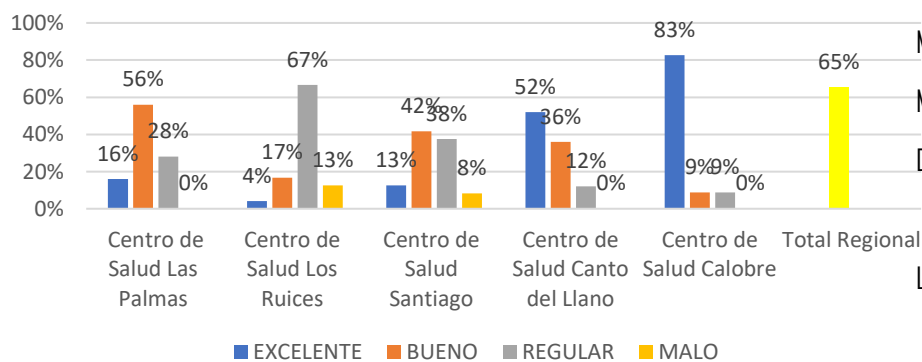
Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Ante esta respuesta a la pregunta anterior, se preguntó qué servicio el entrevistado consideraba debía incluirse en la cartera de servicio y las respuestas más destacadas por instalación fueron:

- Medicina Interna
- Laboratorio
- Ginecología
- Pediatría

2-CRITERIO DE PUNTUALIDAD Y PRONTITUD

Gráfica N°6 RS -Veraguas. Porcentaje de distribución de entrevistados, según tiempo de espera para conseguir un cupo. Región de Salud de Veraguas. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



Excelente Calidad: (92%) C.S de Calobre

Muy Buena Calidad: (88%) C.S de Canto del Llano

Buena Calidad: (72%) C.S Las Palmas

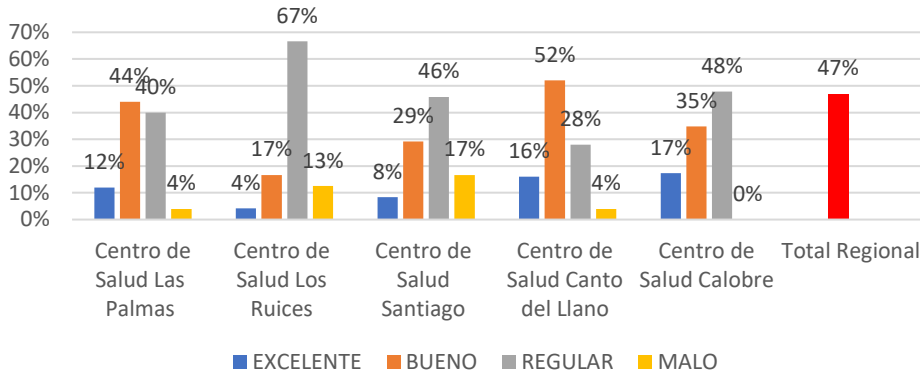
Muy Buena Calidad: (88%) C.S de Canto del Llano

Mínima Calidad: (55%) C.S de Santiago

Deficiente Calidad: (21%) C.S Los Ruices

La valoración global: Limitada Calidad (65%).

Gráfica N°7 RS -Veraguas. Porcentaje de distribución de entrevistados, según tiempo de espera para ser atendidos . Región de Salud de Veraguas. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



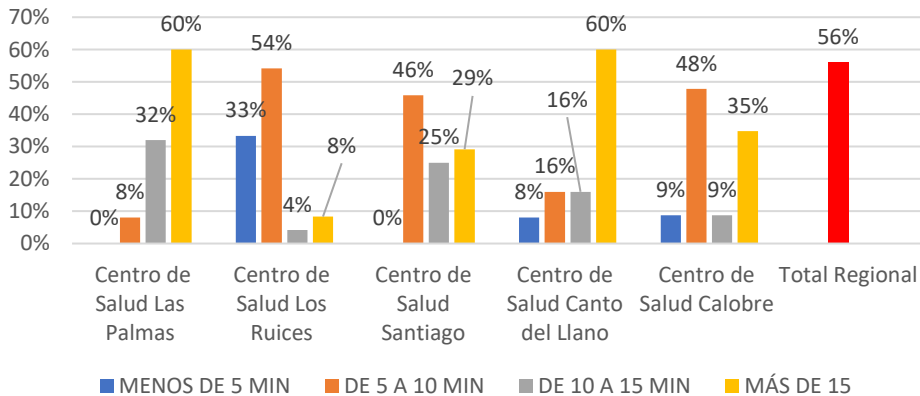
Limitada Calidad: (68%) C.S de Canto del Llano

Mínima Calidad: (52%) C.S de Calobre, (56%) C.S de Las Palmas

Deficiente Calidad: (37%) C.S de Santiago, (21%) C.S de Los Ruices

La valoración global: Escasa Calidad (47%).

Gráfica N°8 RS -Veraguas. Porcentaje de distribución de entrevistados, según tiempo que duró la atención. Región de Salud de Veraguas. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



Excelente Calidad: (92%) C.S de Las Palmas

Buena Calidad: (76%) C.S de Canto del Llano

Mínima Calidad: (54%) C.S de Santiago

Escasa Calidad: (44%) C.S de Calobre

Deficiente Calidad: (12%) C.S de Los Ruices

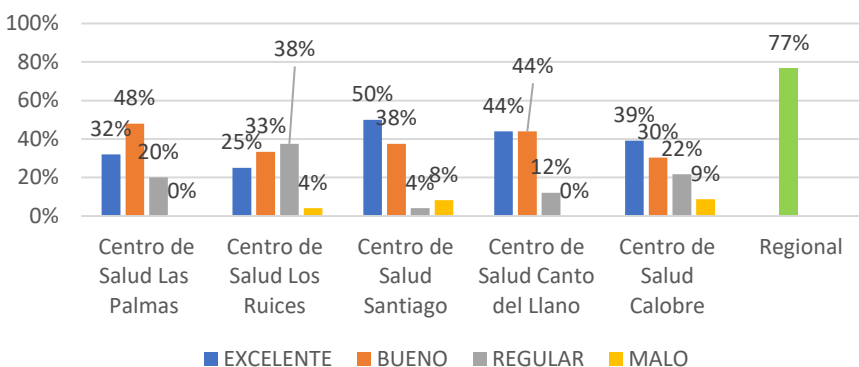
La valoración global: Mínima Calidad (56%).

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Se consideró como satisfecho la suma de las respuestas de más de 15 minutos y de 10 a 15 minutos. Hacemos la aclaración que la respuesta de más de 15 minutos en las seis instalaciones se mantuvo con un promedio de 56% a nivel regional.

3-CORTESIA Y SENSIBILIDAD DEL PERSONAL

Gráfica N°9 RS -Veraguas. Porcentaje de distribución de entrevistados, según cortesía al ser atendido. Región de Salud de Veraguas. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

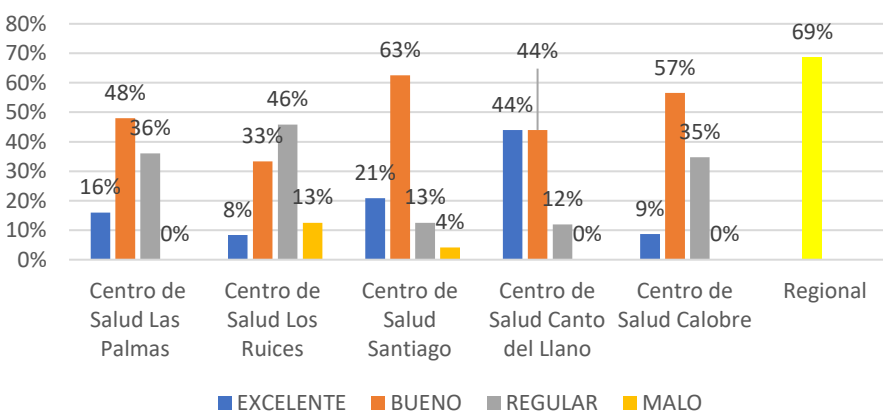
Muy Buena Calidad: (88%) C.S Canto del Llano, (88%) C.S Santiago, (80%) C.S Las Palmas

Limitada Calidad: (69%) C.S Calobre

Mínima Calidad: (58%) C.S Los Ruices

La valoración global: (77%) Buena Calidad.

Gráfica N°10 RS -Veraguas. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la prontitud en la atención de sus necesidades y expectativas. Región de Salud de Veraguas. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Muy Buena Calidad: (88%) C.S de Canto del Llano, (84%) C.S de Santiago

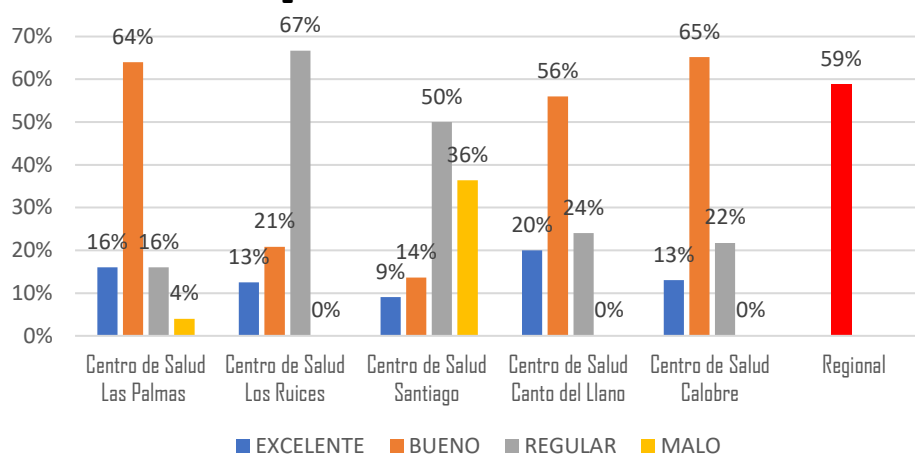
Limitada Calidad: (66%) C.S de Calobre, (64%) C.S de Las Palmas.

Escasa Calidad: (4%) C.S de Los Ruices

La valoración global: Limitada Calidad (69%).

4-AMBIENTE FISICO DE LA INSTALACIÓN DE SALUD

Gráfica N°11 RS -Veraguas. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la Condición de la sala de espera. Región de Salud de Veraguas. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



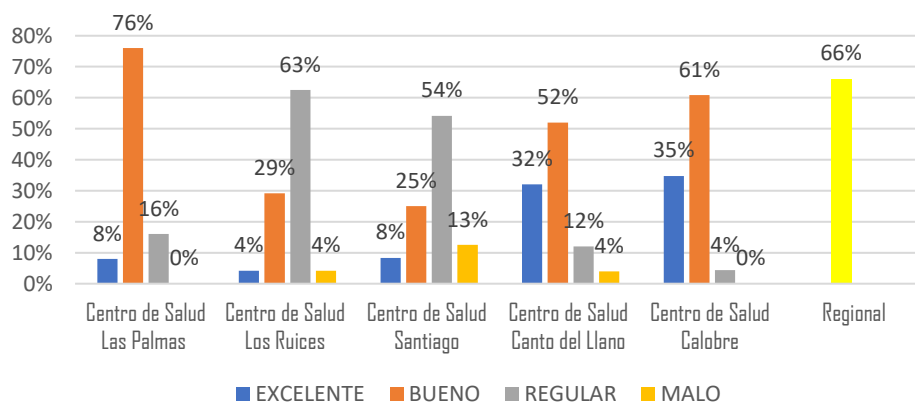
Buena Calidad: (80%) C.S de Las Palmas, (76%) C.S de Canto del Llano, (78%) C.S de Calobre

Deficiente Calidad: (34%) C.S de Los Ruices, (23%) C.S de Santiago

Valoración Global: Mínima calidad (59%)

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Gráfica N°12 RS -Veraguas. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la Condición de las sillas en la sala de espera. Región de Salud de Veraguas. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023.



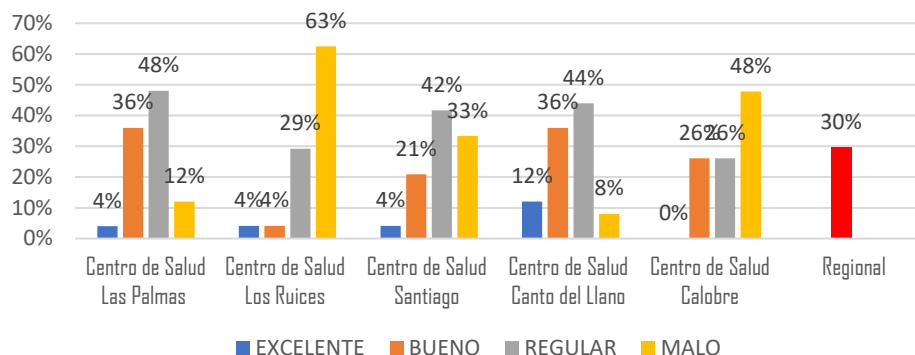
Excelente Calidad: (96%) C.S de Calobre, (84%) C.S Las Palmas, (84%) C.S de Canto del Llano

Deficiente Calidad: (33%) C.S Los Ruices, (33%) C.S de Santiago

Valoración Global: Limitada Calidad (66%).

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Gráfica N°13 RS -Veraguas. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la Condición de servicios higiénicos . Región de Salud de Veraguas. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



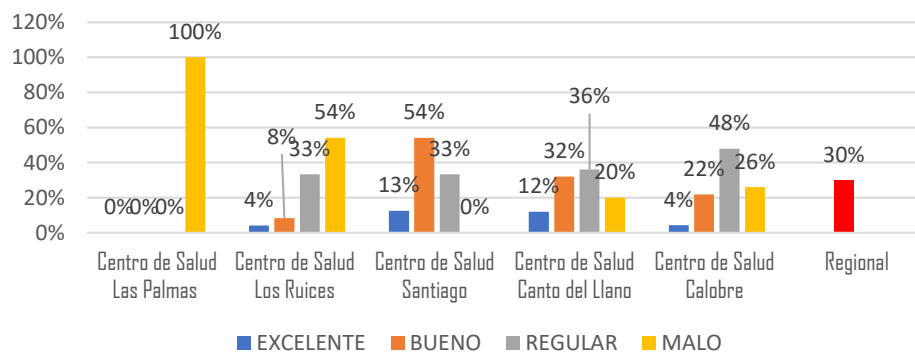
Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Escasa Calidad: 48% C.S de Canto del Llano,

Deficiente Calidad: 40% C.S de Las Palmas, 26% C.S de Calobre, 25% C.S de Santiago, 8% C.S Los Ruices.

Valoración Global: deficiente calidad (30%)

Gráfica N°14 RS -Veraguas. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la disponibilidad de fuentes de agua en buen estado para cubrir sus necesidades. Región de Salud de Veraguas. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

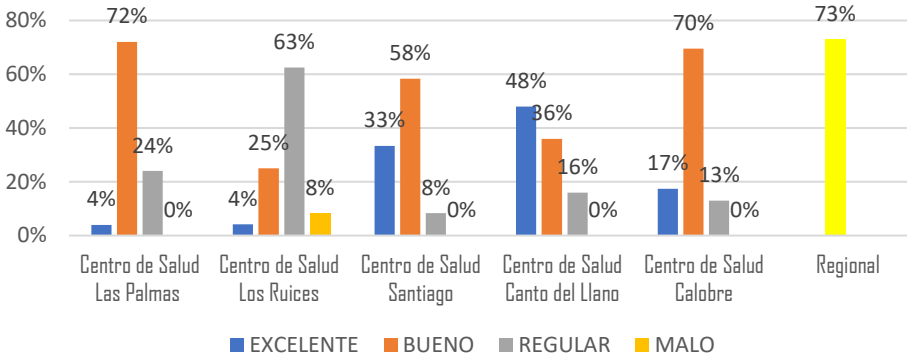
Limitada Calidad: 67% C.S de Santiago

Escasa Calidad: 45% C.S de Canto del Llano

Deficiente Calidad: 26% C.S de Calobre, 12% C.S de Los Ruices, 0% C.S de Las Palmas

Valoración Global: deficiente calidad (30%)

Gráfica N°15 RS -Veraguas. Porcentaje de distribución de entrevistados, según el aseo y disposición de la basura. Región de Salud de Veraguas. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Excelente Calidad: (91%) C.S de Santiago

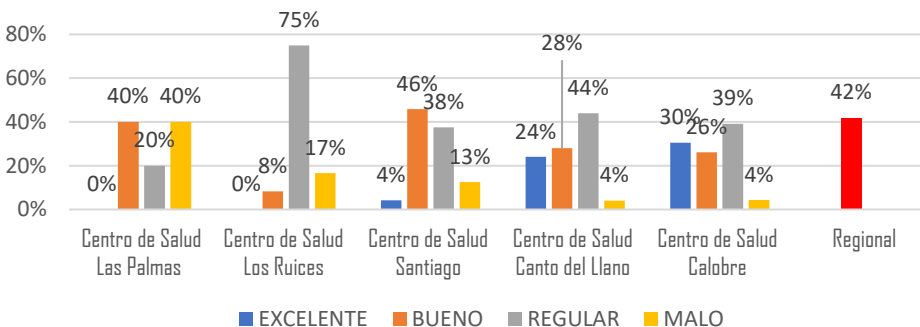
Muy Buena Calidad: (84%) C.S de Canto del Llano, (87%) C.S de Calobre

Buena Calidad: (76%) C.S de Las Palmas

Deficiente Calidad: (29%) C.S de Los Ruices

Valoración Global: Buena Calidad (73%).

Gráfica N°16 RS -Veraguas. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la Condición de infraestructura para la atención a personas con discapacidades. Región de Salud de Veraguas. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Mínima Calidad: (56%) C.S de Calobre, C.S Canto del Llano (52%)

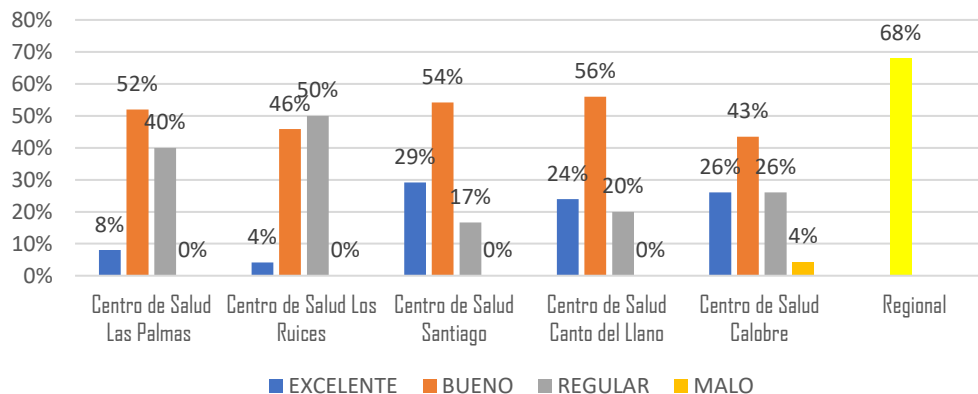
Escasa Calidad: (50%) C.S de Santiago

Deficiente Calidad: (40%) C.S de Las Palmas, (8%) C.S de Los Ruices

Valoración Global: Escasa Calidad (42%).

5-NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

Gráfica N°17 RS -Veraguas. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la experiencia al ser atendido en la instalación de salud. Región de Salud Veraguas. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



Muy Buena Calidad: (83%)
C.S de Santiago.

Buena Calidad: (80%) C.S
Canto del Llano

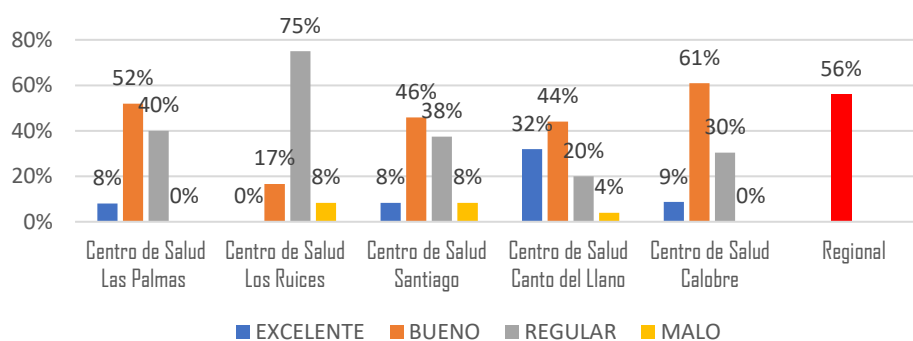
Limitada Calidad: (60%) C.S
Las Palmas, (69%) C.S
Calobre

Escasa Calidad:(50%) C.S de
Los Ruices

Valoración Global: Limitada
calidad (68%)

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

Gráfica N°18 RS -Veraguas. Porcentaje de distribución de entrevistados, según las medidas de seguridad para evitar la contaminación en la instalación de salud. Región de Salud de Veraguas. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



Buena Calidad: (79%) C.S de Los
Ruices

Mínima Calidad: (57%) C.S de Las
Palmas

Limitada Calidad: (70%) C.S de
Calobre

Escasa Calidad: (46%) C.S de
Santiago

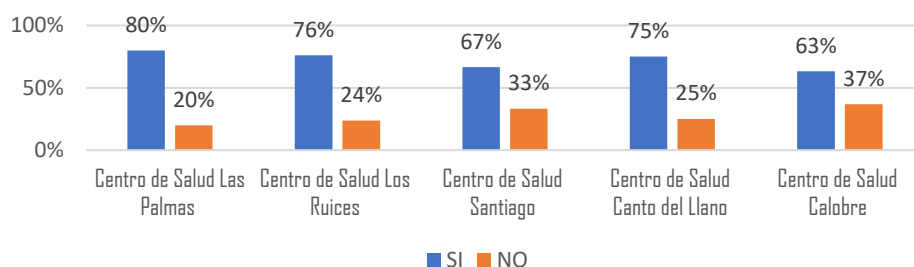
Deficiente Calidad: (0%) C.S de
Canto del Llano

Valoración Global: Mínima Calidad
(56%)

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

6-NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS

Gráfica N°19 RS -Veraguas. Porcentaje de distribución de entrevistados, según la entrega de medicamentos recetados. Región de Salud de Veraguas. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo. DME-DPSS/DIPROSA. 2023

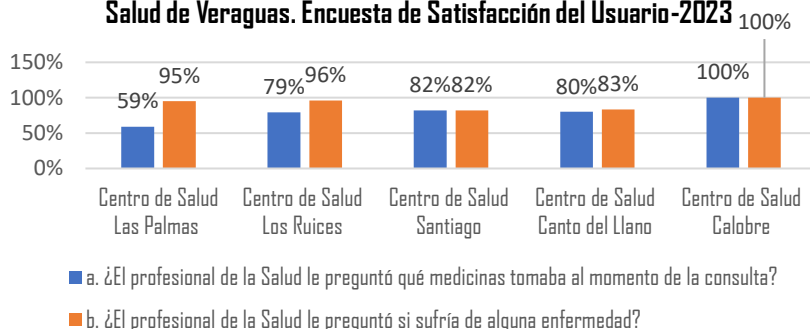
En la Región de Salud de Veraguas el 72% de los entrevistados respondió que recibieron los medicamentos prescritos. Por instalación de salud la valoración de la satisfacción fue la siguiente: Deficiente calidad: C.S de Las Palmas (80%), C.S de Los Ruices (76%), C.S de Santiago (67%), C.S de Canto del Llano (75%), C.S de Calobre (63%).

Dentro de los medicamentos con mayor desabastecimiento que reportaron los usuarios se encuentra:

- Vitaminas
- Antihipertensivos
- Antihistamínicos
- Antibióticos
- AINES
- Jarabes antitusivos

7-NIVEL DE ATENCIÓN PERSONALIZADA

Gráfica N°20 RS -Veraguas. Porcentaje de distribución de entrevistados, según el nivel de atención personalizada. Región de Salud de Veraguas. Encuesta de Satisfacción del Usuario-2023



En cuanto a la pregunta que hace referencia sobre si el profesional de la salud le preguntó qué medicinas tomaba al momento de la consulta se obtuvo una muy buena calidad (81%). Igualmente, en la pregunta sobre de los antecedentes personales patológicos se obtuvo una excelente calidad (92%)

Conclusiones

1. La disponibilidad de los servicios de salud solicitados por los usuarios fue valorada en 4 de las 15 Regiones de Salud como de Excelente Calidad (Índice entre 9,9200 a 9,6078), 8 de 15 como Muy Buena Calidad (Índice entre 9,0625 a 8,1395), 2 de 15 como Buena Calidad (Índice entre 7,9365 a 7,2277) y uno en Mínima Calidad (Índice de 5,6000).
2. El criterio de puntualidad y prontitud de los servicios de salud que incluye la valoración de los tiempos para conseguir un cupo y para ser atendido, en 9 de 15 Regiones de Salud recibió una valoración de Limitada Calidad (Índice entre 7,0933 a 6,0726), 4 de 15 fueron calificados como de Mínima Calidad (Índice de 5,9288 a 5,6749), uno de Escasa Calidad (Índice 4,8800) y uno de Buena Calidad (Índice 7, 3420).
3. Para el criterio de cortesía, la amabilidad y sensibilidad del personal es valorada por los usuarios de 4 de 15 Regiones de Salud como de Muy Buena Calidad (Índice entre 9,0076 a 8,2212), 74 de 15 fueron calificados como de Buena Calidad (Índice de 8,0864 a 7,1951), tres de Limitada Calidad (Índice entre 6,9802 a 6,7460) y uno de Mínima Calidad (Índice 5, 9200).
4. La valoración más baja la recibe el criterio de las condiciones del ambiente físico de las instalaciones de salud que fue calificada entre Limitada Calidad a Deficiente Calidad (Índice de 6,2087 a 2,6016). Dentro de las condiciones físicas de las instalaciones de salud la mayor insatisfacción la ocasionan el estado de los servicios higiénicos y la disponibilidad de agua para cubrir las necesidades del usuario.
5. Con relación a la habilidad para transmitir confianza al usuario de que la instalación y el personal reúne las condiciones y posee las competencias para la mitigación de riesgos para la salud dos Regiones de Salud recibieron valoración de Muy Buena Calidad (Índice 8,7786 a 8,3721), 5 de 15 Regiones de Salud como Buena Calidad (Índice entre 7,9600 a 7,2772), 5 como Limitada Calidad (Índice entre 6,9758 a 6,2397), 2 como Mínima Calidad (Índice entre 5,4878 a 5,4000) y uno en Escasa Calidad (Índice entre 4,6121).
6. En relación con la entrega de medicamentos salud cinco Regiones de Salud recibieron valoración de Muy Buena Calidad (Índice 9,0741 a 8,6765), 4 de 15 Regiones de Salud como Buena Calidad (Índice entre 8,0198 a 7,1951), 3 como Limitada Calidad (Índice entre 6,5094 a 6,0000), una como Mínima Calidad (Índice entre 5,5085), una como Escasa Calidad (Índice de 5,0649) y uno en Deficiente Calidad (Índice de 3,8655).
7. Del conjunto de aspectos evaluados en relación con el nivel de atención personalizada en el que se valora si el profesional de la salud indaga sobre los antecedentes personales patológicos y el uso de medicamentos en las 15 regiones de salud se encontraron en el rango de Excelente y Muy Buena Calidad (Índice de 9,8844 a 8,5246).
8. La satisfacción con la humanización fue valorada con aspectos claves que se relacionan con:
 - Tiempo de espera para conseguir un cupo de cita hasta día de la consulta,
 - El tiempo de espera para ser atendido,
 - Trato y sensibilidad del personal (médicos, enfermeros/as y administrativos),
 - Nivel de atención personalizada,
 - Dedicación y tiempo de la atención.