

# Factores que influyen en la calidad del servicio de atención en pacientes de Panamá

---

**Katherin Ortiz, Yirlany Concepción, Wendy Quintero**

**Docente: Jorge Castillo Medina**

*Facultad de Ciencias de la Salud, Licenciatura en Registros Médicos y Estadística de Salud*

*Asignatura: Metodología de la Investigación II*

*katherineortiz270298@gmail.com, yirlanys2303@gmail.com, wendyquintero9617@gmail.com,*

*jorgecastillom3@gmail.com*

**DOI: 10.37594/sc.v1i4.1258**

## **Resumen**

La atención médica en Panamá se divide en dos grandes sistemas, el Ministerio de Salud (Minsa) y la Caja de Seguro Social (CSS). Estas instituciones cuentan con servicios y sobre impuestos descoordinados en los centros urbanos a lo largo del océano pacífico, mientras en las comarcas indígenas y zonas rurales de difícil acceso apenas existe la escasa infraestructura y recursos humanos provistos por el ministerio de salud. Ambas se dividen administrativamente en 14 regiones sanitarias, con presencia paralela y organizados por niveles de complejidad y ofertan a la población servicios de salud acorde con su capacidad resolutive. El 90% de la población tiene acceso a los servicios de salud de cualquiera de las dos instituciones públicas, independientemente de su afiliación o no a la seguridad social, ya que existen subsidios cruzados entre el MINSa y la CSS (se estima que la CSS cubre el 84%).

**Palabras clave:** Atención médica, prestación de atención, servicios de salud, atención dirigida al paciente.

## **Factors influencing the quality of care for patients in Panama**

### **Abstract**

Medical care in Panama is divided into two large systems, the Ministry of Health (Minsa) and the Social Security Fund (CSS). These institutions have uncoordinated services and taxes in urban centers along the Pacific Ocean, while in indigenous regions and rural areas with difficult access, there is hardly the scarce infrastructure and human resources provided by the Ministry of Health. Both are administratively divided into 14 health regions, with a parallel presence and organized by levels of complexity and offer the population health services in accordance with their problem-solving capacity. 90% of the population has access to health services from either of the two public institutions, regardless of whether or not they are affiliated with social security, since there are cross-subsidies between MINSa and the CSS (it is estimated that the CSS covers 84%).

**Keywords:** Medical attention, care delivery, health services, patient-directed care.

## 1. INTRODUCCIÓN

### • **Justificación**

Una de las metas del actual sistema de salud es acercar los servicios a la comunidad, para lo cual utiliza diversas estrategias, lográndolo a través de modelos integrales de atención diseñados para satisfacer la demanda de servicios, independientemente de los requerimientos demográficos, en condiciones cambiantes, es necesario contribuir a la identificación de ofertas de atención de salud en los centros médicos que satisfagan las necesidades de las personas. En esta investigación, se desarrolla la presente búsqueda de información que conlleva al análisis de la actual oferta de atención médica existente alrededor de toda la república de Panamá, cuyo objeto de estudio son los centros de salud de todos los niveles de atención del país, a través de una investigación cuantitativa, se puede conocer tanto la oferta de atención, como la satisfacción de la demanda de servicios, ya que se utilizan técnicas de recolección de datos, tales como la encuesta de la población y a los directores de los centros de salud que conforma la red de servicios de salud. En este trabajo se utilizó el método científico sustentado y fundamentado a través de un compendio de teorías, además se usan técnicas como la observación de la región donde acontecen los hechos, se analiza la de salud. condición médica actual de atención de salud, así como la satisfacción de la demanda de servicios.

Descripción de la temática o problema de investigación las personas, instituciones y actividades que generan investigación o que utilizan resultados de la investigación en salud para promover, restaurar y mantener el estado de salud y desarrollo de la población, así como del ambiente y las actividades que faciliten dicho proceso (Francisco Becerra-Posada, Nelly Salgado de Snyder, Luis Gabriel Cuervo y Gabriela Montorzi, 2014).

Adriana Numpaque-Pacabaque, Luz Ángela Buitrago-Orjuela, Diego Fernando Pardo-Santamaría (2017) el grado en el que los servicios de salud prestados a personas y poblaciones aumentan la probabilidad de lograr los resultados sanitarios deseados y son coherentes con los conocimientos profesionales del momento.

### • **Antecedentes investigativos**

Al respecto, Adriana Numpaque-Pacabaque, Luz Ángela Buitrago-Orjuela, Diego Fernando Pardo-Santamaría (2017), en su artículo: Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario de la Universidad de Boyacá, Colombia el objetivo de estudio consideran que Identificar la percepción del usuario en relación con la calidad del servicio de cirugía

ambulatoria en una institución prestadora de servicios de salud en Boyacá, Colombia. Se realiza un método que busca realizar un estudio de tipo descriptivo y de corte transversal con un enfoque cuantitativo para analizar las dimensiones objetivas y subjetivas de la calidad en la prestación del servicio de cirugía ambulatoria. Como conclusión La percepción del paciente sobre la calidad de los servicios se ha convertido en un factor determinante para establecer planes de mejora dentro de las actividades administrativas de las instituciones prestadoras de servicios de salud.

Al respecto Araujo, R., Clemenza, Fuenmayor, & Altuve. ( 2010) en su artículo científico: percepción de la calidad de servicios de los usuarios de los programas sociales en salud en la Universidad del Zulia Venezuela tiene como propósito conocer la percepción de los usuarios de los programas sociales en salud, en cuanto a la calidad de servicios prestado por los centros de diagnóstico integral administrados por el Ministerio del Poder Popular para la salud del Ejecutivo Nacional y la red de centros clínicos ambulatorios pertenecientes al programa nuevo modelo de gestión de salud de la gobernación del Estado Zulia. el objetivo del estudio determinará la percepción de los usuarios de la calidad en la prestación de servicios de salud el método utilizado es un estudio descriptivo, enfoque cualitativo y diseño transversal, los datos se recolectan con la encuesta. En conclusión, se recomienda que, desde la gerencia administrativa de la institución prestadora de salud, hoy se generan estrategias organizacionales que permitan promover cambios en cuanto a la infraestructura, equipos, personal, material de comunicación e información, limpieza y comodidad.

- **Formulación de la interrogante**

¿Cuál es la principal problemática en la atención a los pacientes en el servicio de salud panameño?

**Objetivo(s) o propósito**

**Objetivo general**

- Detectar las acciones que influyen en la calidad de la atención de salud en los Hospitales con el personal correspondiente y las diferentes conductas que las promuevan.

**Objetivo específicos**

- Reconocer los principales factores que el personal del área asistencial de la salud relaciona con la calidad de la atención.
- Relacionar los factores considerados por el personal que tienen acción directa o indirectamente sobre los considerados por el personal asistencial.
- Transmitir a las directivas de los hospitales el informe final de las conductas que intervienen en la calidad de la atención en salud.

- **Breve desarrollo teórico y conceptual**

**Situación de la salud:**

Panamá alberga en su territorio un amplio espectro multicultural y diversidad poblacional, su historia, su condición geográfica y la construcción del Canal Interoceánico han dejado la riqueza étnica constituida por indígenas; mestizos; afrodescendientes; inmigrantes europeos, de China, India y norteamericanos. En los últimos 5 años los pobladores de países vecinos o con situaciones críticas han encontrado en Panamá un territorio de oportunidad. Las proyecciones poblacionales basadas en el censo del 2010 estiman que para el año 2015 Panamá cuenta con 3.975.000 habitantes. La población indígena representa el 12,3% del total y el 14% es afrodescendiente. La esperanza de vida al nacer, para 2015 fue de 77,75 en promedio, 74,78 para hombres y 80,87 para mujeres.

**Salud y desarrollo:**

Panamá es un país de ingreso medio alto y crecimiento sostenido, una de las economías más importantes de la Región. En el 2012 registró un PIB real de 10.8%; en el 2016 su crecimiento fue el más alto de la Región (5.2%) y se proyecta que en 2017 seguirá siendo así. Este crecimiento está basado en el sector servicios, altamente integrado al comercio internacional. Con tasas de desempleo de 4.3 (2012); 4.8 (2014); 5.1 (2015) a 5.5% (2016), y un 14.1% de subempleo se considera que tiene Empleo Pleno. El IDH para 2015 es 0.78 que está en la categoría de alto desarrollo humano y lo ubica en el puesto 60 de 187 países. Por ello, es percibido como un país de oportunidades, con un incremento en los años recientes del flujo de migrantes de la Región, quienes buscan residencia laboral, de inversión y de retiro.

**Red de servicios de salud del sistema de salud panameño:**

El sistema de salud panameño cuenta con 915 instalaciones públicas en todo el territorio nacional. De éstas, 835 (90%) pertenecen al Ministerio de Salud y 80 (10%) a la Caja de Seguro Social. Cerca de 212 (23%) instalaciones de primer nivel de atención, poseen al menos, un equipo básico de salud, el cual además de brindar atención intramuros se proyecta a la comunidad.

## **2. METODOLOGÍA**

- **Método y procedimiento metodológico**

Según la intervención del investigador nuestra investigación es experimental porque implica probar una hipótesis, el plan de recolección de datos es retrospectivo porque se registraron datos de estudios en los que el investigador no participó. Para el número de variables de interés nuestra investigación es analítico porque pone a prueba las hipótesis de investigación.

El Objetivo de la Investigación es Exploratoria porque estamos tratando de investigar la

problemática de los servicios de salud en Panamá. El tipo de estudio es cualitativo porque implica recopilar y analizar información.

Las técnicas utilizadas fueron observación de registros, identificación de fuentes relevantes para nuestra investigación, uno de los métodos utilizados fue encuesta.

### Hipótesis

- La buena atención medica reduce la mortalidad por causas menores en un 20% debido a la atención médica.
- La buena atención medica no reduce la mortalidad en un 20% a la atención médica.
- Contar con una estrategia para promover el uso racional de medicamentos y otras tecnologías médicas.

- **Aspectos éticos**

Referente al reglamento de bioética tiene relación con nuestra investigación el artículo 2 del capítulo 1 que dice que el comité de bioética define las normativas en materia de bioética de manera continua sobre las dimensiones éticas de las investigaciones en seres humanos, así: a) de las ciencias de la salud, b) de las ciencias de la vida, y c) de las políticas innovadoras en materia de salud.

### 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados finales presentados de nuestra investigación con su respectiva explicación y Análisis realizado sobre la encuesta.

**Tabla 1.**

**Tabla de datos sobre los factores que influyen en la atención de calidad Asia los pacientes**

¿Considera que la infraestructura de los hospitales y centros de salud en Panamá influye en la calidad del servicio de salud?	cantidad de encuestados	Frecuencia	porcentaje
No	3	0.1	7
Sí	42	0.9	91
Tal vez	1	0.0	2
Total general	46	1.0	100

Nota: En la siguiente imagen podemos observar el análisis de la encuesta realizada sobre nuestra investigación.

**Figura N°1**  
**Representación de población**



Nota: En esta imagen observamos una gráfica sobre la encuesta realizada.

#### **4. CONCLUSIONES**

Para los panameños, la necesidad de mejorar la calidad de la atención en salud es muy importante se considera apropiado compartir en esta entrega un resumen de las ideas centrales. Podría pensarse en que una actitud altruista debería preceder a cada labor relacionada con la vulnerabilidad que rodea a un paciente, sin embargo, no es lo único que promueve un desempeño óptimo y se hace necesario una coordinación funcional del sistema de salud para que dicha característica ideal en la atención perdure y el personal asistencial reciba la remuneración económica que merece.

#### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Becerra-Posada, F., Snyder, N., Cuervo, L., & Montorzi, G. (2014). Agendas de investigación priorizadas: un recurso estratégico para la salud en América Latina. *Revista Panamericana De Salud Pública*, 36, 361-367. Retrieved from <https://www.scielo.org/article/rpsp/2014.v36n6/361-36>
- Araujo, R., Clemenza, Fuenmayor, & Altuve. (2010). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de los programas sociales en salud. *Revista De Ciencias Sociales (Ve)*, XVI(1), 80-91. Retrieved from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016297008>
- Visor Redalyc - Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario. (2023). Retrieved 29 October 2023, from <https://www.redalyc.org/journal/5763/576364238008/>
- Digital, U. (2023). Deterioro en el sistema de la salud en Panama. Retrieved 4 March 2023, from [https://upinforma.com/nuevo/info.php?cat=reportajes&id=192#:~:text=Desde%](https://upinforma.com/nuevo/info.php?cat=reportajes&id=192#:~:text=Desde%20)

- Sistema de Salud en Panamá. (2020). Retrieved 4 March 2023, from <https://espanol.apolo.app/sistema-de-salud-en-panama/>
- Bastidas Carrillo Angela Elena (2023). OFERTA ACTUAL DE ATENCIÓN DE SALUD Y SATISFACCIÓN DE LA DEMANDA DE SERVICIOS MÉDICOS ESPECIALIZADOS EN EL CANTÓN URDANETA DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS. Retrieved 4 March 2023, from <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/1180/T-UTB-CEPOS-MGSS-000009.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Henry Alberto Berrío Ocampo, Luisa Fernanda Cano Pulgarín, July Carolina Franco Mejía, Maria Isabel Posada Arbeláez (2023). FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD DE LOS USUARIOS EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE EL CARMEN DE VIBORAL Retrieved 4 March 2023, from <https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/2952/Factores%20Influyen%20Calidad%20Atenci%F3n.pdf;jsessionid=D03ABFF11690EF116915DB49FBFB52D0?sequence=1>
- Becerra-Posada, F., Snyder, N., Cuervo, L., & Montorzi, G. (2014), “un recurso estratégico para la salud en América Latina” (P 361-367).
- P. Araujo, R., Clemenza, Fuenmayor, & Altuve, 2010, “Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de los programas sociales en salud” ( 80-91).
- Digital, U. (2023). Deterioro en el sistema de la salud en Panama. Retrieved 4 March 2023, from [https://upinforma.com/nuevo/info.php?cat=reportajes&id=192#:~:text=Desde%](https://upinforma.com/nuevo/info.php?cat=reportajes&id=192#:~:text=Desde%20)

## ANEXO

### Formulario de investigación

**Factores que incluyen en la calidad del servicio de salud en la atención de los pacientes en Panamá.**

**Cuestionario sobre nuestra investigación.**

**1. ¿Considera que la infraestructura de los hospitales y centros de salud en panamá incluye en la calidad del servicio de salud?**

- Si
- No
- Tal vez

**2. ¿Cree que la disponibilidad de equipos médicos actualizados afecta la calidad del servicio de salud en panamá?**

- Si
- No
- Tal vez

**3. ¿Considera que la falta de personal médicos y de enfermería incluye en la calidad del servicio de salud en panamá?**

- Si
- No
- Tal Vez

**4. ¿Cree que la capacitación y formación continua del personal de salud afecta la calidad del servicio en panamá?**

- Si
- No
- Tal vez

**5. ¿Considera que la accesibilidad geográfica a los pacientes en panamá?**

- Si
- No
- Tal Vez

**6. ¿Cree que la falta de medicamentos y suministros necesarios para el tratamiento de los pacientes afecta la calidad de servicio de salud en panamá?**

- Si
- No
- Tal Vez

**7. ¿Considera que el sistema de citas y la espera para recibir atención médica afectan la calidad del servicio de salud en panamá?**

- Si
- No
- Tal Vez

**8. ¿Considera que la falta de seguimiento y continuidad en la atención médica afecta la calidad del servicio de salud en panamá?**

- Si
- No
- Tal vez

**9. ¿Cree que la falta de política y regulaciones claras en el sistema de salud afecta la calidad del servicio en panamá?**

- Si
- No
- Tal vez