

Hoja resumen de acceso servicios de salud – Percepción de la calidad de atención recibida en urgencias.



¿Qué es la ENSPA?

La Encuesta Nacional de Salud de Panamá (ENSPA) es un estudio epidemiológico pionero en su tipo en nuestro país que permitió la medición de la magnitud y la prevalencia de los problemas de salud evaluándose en su conjunto determinantes de salud, el acceso, uso y calidad de servicios de salud, factores ambientales, nutricionales, antropométricos y biomarcadores en adultos y menores de la población panameña.

Objetivos de la ENSPA

Su principal objetivo fue: “Conocer la condición de salud y de enfermedad, así como sus factores protectores y de riesgos, que impactan a la población residente en la República de Panamá”, alcanzándose mediante 14 objetivos específicos. En este documento resumen se presentan los principales resultados relacionados con la percepción de calidad de los servicios de salud, particularmente de la atención en urgencias.

Metodología y resultados generales de la ENSPA

Este estudio, de carácter voluntario, tuvo un diseño muestral aleatorio complejo, (trietápico, estratificado y por conglomerados), alcanzando representatividad a nivel nacional, regional, distrital para todo el país, excepto en los distritos de Panamá y San Miguelito, donde su representatividad alcanzó hasta el nivel de corregimiento. El diseño muestral también consideró la representatividad a nivel urbano, rural e indígena del total del país y de cada región de salud, alcanzando una participación del 89.5% de hogares (n=18,017). La población objetivo incluyó a toda la población del país, con representatividad para la población de 0 a 14 años, cuya participación alcanzó el 85.4% (n=10,486) y la de 15 años y más con una participación de 89.4% (n=17,997).

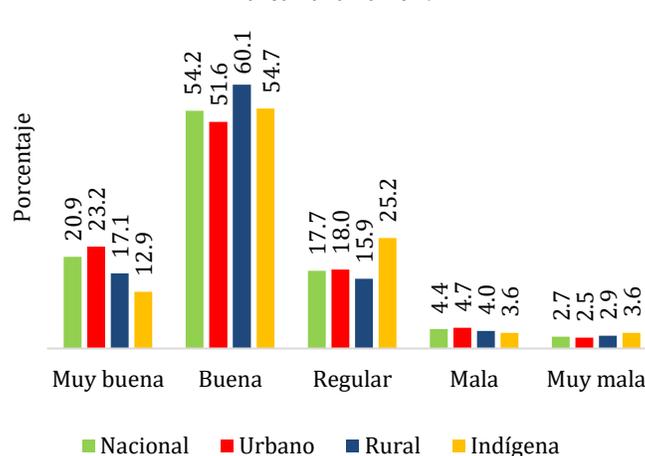
La participación de la toma de presión que se realizó en personas de 18 años y más fue de 77.3% (n=14,946).

La medición de biomarcadores se trabajó con una submuestra con representatividad nacional y por área (urbana, rural e indígena). La participación de los que se tomaron los biomarcadores fue de 77.6% (n=5,212), en el caso de la población de 15 años y más, y 42.5% (n=2,801) en los menores de 15 años.

PERCEPCIÓN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN

- A nivel nacional 3 de cada 4 hogares dijo que la calidad de la atención recibida en urgencias fue muy buena (20.9%) o buena (54.2%). El 7.1% indicaron que había sido mala o muy mala.
- Por área podemos destacar que el área urbana tuvo un comportamiento similar al país en cuanto a la percepción. En el área rural se reportó que 8 de cada 10 manifestaron que la calidad de la atención recibida en urgencias fue muy buena (17.1%) o buena (60.1%), con diferencias significativas con respecto al país y el área urbana. El 6.9% dijo que había sido mala o muy mala. Un 93.3% regresarían a recibir atención a la misma instalación.
- El 7.2% de los hogares en el área indígena indicó que la atención de urgencias había sido mala o muy mala, uno de cada 4 regular y 67.6% muy buena o buena.
- Solo el 87.8% regresarían a recibir atención a la misma instalación.
- 2.3 veces más residentes en hogares indígenas no regresarían a atenderse en la misma instalación en comparación con el resto del país.

Distribución porcentual de hogares según percepción de la calidad de atención recibida en urgencias por área. Panamá. 2019



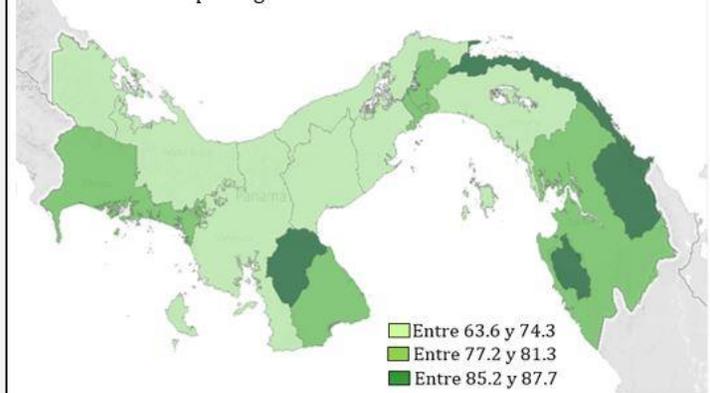
Hoja resumen de acceso servicios de salud – Percepción de la calidad de atención recibida en urgencias.



CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA POR REGIONES DE SALUD - COMARCAS

- **Muy Buena:** Panamá Metro reportó la máxima puntuación con 36.0%.
- **Buena:** Herrera registró la máxima puntuación con 66.2%.
- **Regular:** Las Comarcas Ngäbe Buglé (27.6%) y Emberá (27.4%) registraron la máxima puntuación.
- **Muy mala:** Fue reportada en mayor proporción en la Comarca Ngäbe Bugle (5.7%) y Panamá Este (5.6%).

Distribución porcentual de hogares que tienen una percepción muy buena o buena de la calidad de atención recibida en urgencias por región de salud. Panamá. 2019



REGRESARÍAN A LA MISMA INSTALACIÓN DE SALUD

- La Comarca Ngäbe Buglé con 16.6%, y las regiones de salud de Panamá Este con 14.4% y Colón con 13.4% reportaron los porcentajes más elevados de hogares que no regresarían a atender sus urgencias en la misma instalación.
- Las Comarcas Emberá con 2.9% y Guna Yala con 1.8% consignaron los porcentajes más bajos de hogares que no regresarían a atender sus urgencias en la misma instalación.

¿POR QUÉ NO REGRESARÍAN A LA MISMA INSTALACIÓN DE SALUD

- En el país, el 7.3% de los hogares expresaron que no regresarían a la misma instalación a la que habían acudido para recibir atención de urgencias.
- Los cinco principales motivos para no regresar a la misma instalación a nivel de país fueron:
 - **Mal trato** (54.4%)
 - **Largo tiempo de espera** (4.7%)
 - **Lejanía de la instalación de su casa** (22.0%)
 - **No hubo mejoras en su condición de salud** (18.6%)
 - **No había los medicamentos recetados** (16.5%).
- **Área urbana:** se expresaron los mismos motivos que los del país.
- **Área rural:** se adiciona el no haber estado de acuerdo con el diagnóstico.
- **Área indígena:** se suman el no estar de acuerdo con el tratamiento y el hecho que no dejaron entrar a sus familiares.

Distribución porcentual de hogares según su disposición de regresar a la misma institución para su atención de urgencias por área. Panamá. 2019

