



DENCOM-M-098-2025

Panamá, 28 de agosto de 2025

MEMORANDO-CIRCULAR

PARA: Directores Ejecutivos Nacionales, Directores Nacionales, Directores Médicos Institucionales, Coordinadores Administrativos Provinciales, Administradores de Instalaciones de Salud, Jefes de Departamentos, Supervisores, Coordinadores y todo el personal de la Caja de Seguro Social

Asunto: Calidad de los servicios y atención médica

Nuestra sociedad avanza y, con mayor rigurosidad, la ciudadanía es cada vez más consciente de sus derechos y exige de todos los servidores de la salud atenciones dignas, cálidas y profesionales.

En menos de un año, gracias al compromiso de nuestros profesionales de la medicina, hemos logrado reducir la vergonzosa mora quirúrgica, acercándonos en algunas especialidades a niveles operativos normales. También hemos mejorado el abastecimiento de medicamentos e insumos médicos, además de recuperar instalaciones en estado crítico y abrir nuevos hospitales y policlínicas. ¡Aún nos falta mucho más por hacer!

Tras décadas de deterioro en la calidad de los servicios e instalaciones públicas, resulta urgente redoblar esfuerzos para saldar esa deuda institucional y recuperar la confianza ciudadana en el sistema.

No podemos conformarnos mientras persista la percepción generalizada de que la salud pública, incluidos los servicios de la Caja de Seguro Social, es insegura, o de que nuestro personal es insensible a las necesidades de los pacientes.

En los quirófanos de la Caja de Seguro Social todos los días se salvan vidas. Por eso, exhorto a todo el cuerpo médico a mantener el estricto cumplimiento de los procesos quirúrgicos con el más elevado nivel de precisión y cuidado en cada procedimiento, cumpliendo rigurosamente los protocolos médicos y de seguimiento post operatorio, que garantizan mejores condiciones para la recuperación del paciente. La bioseguridad y la excelencia clínica son pilares que no admiten concesiones.

1/2

En este contexto, el Presidente de la República, José Raúl Mulino, ha sido enfático: el paciente es primero. Esta directriz debe orientar cada acción y decisión en nuestra institución.

Por ello, reitero la responsabilidad inexcusable que recae en Directores Ejecutivos Nacionales, Directores Nacionales, Directores Médicos Institucionales, Coordinadores Administrativos Provinciales, Administradores de Instalaciones de Salud, Jefes de Departamentos, Supervisores y Coordinadores, de garantizar atenciones dignas, respetuosas, oportunas y cálidas en hospitales, policlínicas, clínicas, unidades de atención primaria, oficinas administrativas y centros de atención presencial y virtual en todo el país.

Con la misma determinación, deberán aplicarse con absoluta firmeza las disposiciones legales, los reglamentos y las normas frente a conductas inadecuadas.

Tengan la plena seguridad que siempre reconoceremos, valoraremos y respaldaremos a los funcionarios que día a día demuestran compromiso con el bienestar de los pacientes y con la misión institucional, cumpliendo sus deberes con celosa perfección profesional, guiados por la ética y la responsabilidad. Ellos representan el ejemplo que debe inspirar a toda la organización.

Tal como indiqué en el Memorando–Circular del 27 de marzo de 2025, la Ley Orgánica renovada de la Caja de Seguro Social respalda esta obligación en su Artículo 3:

Numeral 7 (Continuidad): La prestación de los servicios de salud debe garantizarse para salvaguardar el derecho a la vida y a la salud, sin menoscabo de otros derechos constitucionales.

Numeral 9 (Trato humanizado): Los servicios de salud deberán brindarse de forma integral, oportuna y de calidad, sin discriminación, prácticas vejatorias ni omisiones que nieguen el derecho humano a la salud de pensionados, jubilados, asegurados, usuarios y dependientes.

La sociedad panameña nos observa y espera más de todos.

DINO MON VÁSQUEZ
Director General