

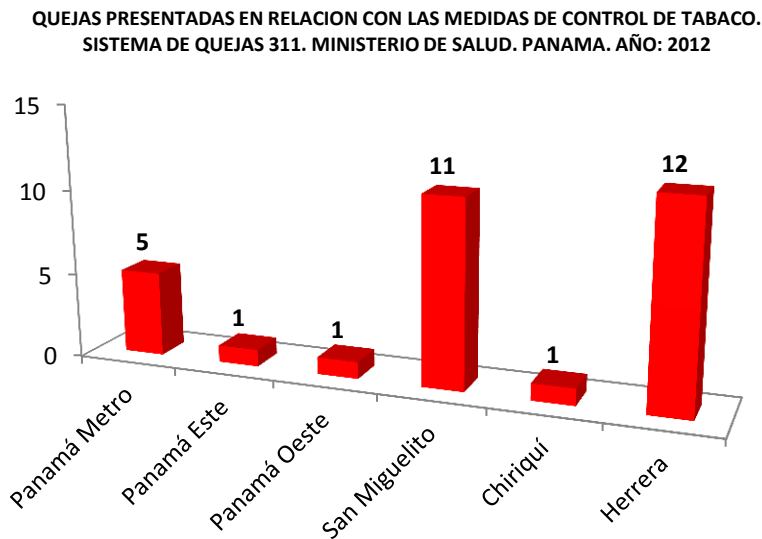
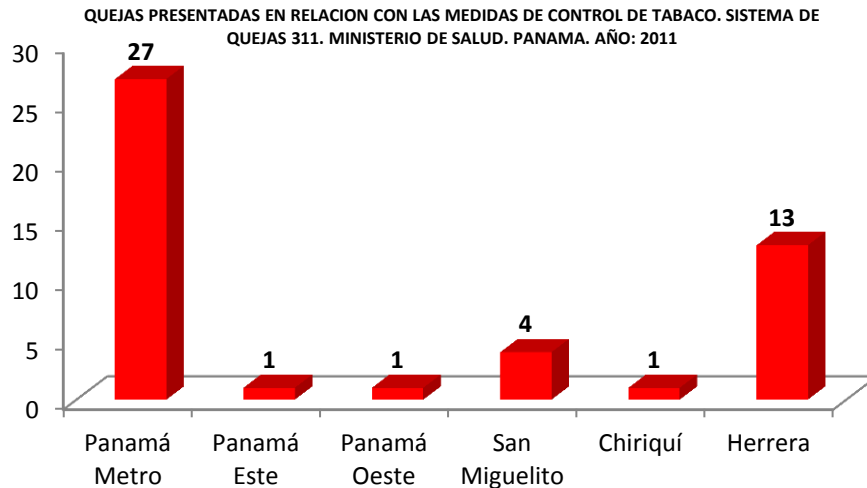
**MINISTERIO DE SALUD
SISTEMA DE QUEJAS 311
QUEJAS RELACIONADAS CON EL CUMPLIMIENTO DE LA LEY 13 DE 2008**

Todo ciudadano de la República de Panamá puede presentar quejas de diversa naturaleza en el Sistema 311, las cuales cuando se trata de aspectos sanitarios son canalizadas por el sistema hacia el Ministerio de Salud, donde el punto focal del sistema las deriva hacia las unidades ejecutoras correspondientes que deben dar la debida atención a la queja presentada. En los siguientes cuadros y gráficas se listan las principales quejas reportadas en cuanto a las disposiciones que rigen la materia de tabaco en Panamá.

Quejas relacionadas con el cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia de control de tabaco por Provincia y Mes del Reporte. Sistema 311. República de Panamá. Año: 2011

MES/AÑO	PANAMA				CHIRIQUI	VERAGUAS	HERRERA
	METRO	ESTE	OESTE	SAN MIGUELITO			
TOTAL 2011	27	1	1	4	1		13
feb-11					1		
mar-11	1						
may-11		1					
jun-11				2			
ago-11	8						
sep-11	4		1				
oct-11	3			2			11
nov-11	4						
dic-11	7						2
CASOS DEL 1 DE ENERO AL 15 DE MARZO DEL 2012							
TOTAL	5	1	1	11	1	1	2
ene-12	1			8	1		
feb-12	3			3			
mar-12	1					1	2

Nota Explicativa: Con respecto al resto de las regiones no se presentaron quejas.
Fuente: Sistema 311. Ministerio de Salud. Panamá. Año: 2012



Tal como lo señala la Gráfica 1, se registraron un total de 47 llamadas durante el año 2011 asociadas con temas de tabaco y en los tres primeros meses del 2012 se han registrado un total de 31 llamadas, según lo indicado en la Gráfica 2. Las regiones de salud, desde donde los ciudadanos han reportado este tipo de casos son: Panamá Metro, Panamá Este, Panamá Oeste, San Miguelito, Chiriquí y Herrera. Den el resto de las regiones de salud no se han dado este tipo de reportes.

Principales Quejas Reportadas al 311 en el año 2011:

Fumadores en Restaurantes

Ciudadano reporta: Que hoy asistió al restaurante Grill de la 12 de Oct.; en el cual se encontraban fumando personas dentro del local, este llamó al mesero para consultar dándole respuesta de que no sabía nada y menos hacer nada.

Verificó el lugar y se percató que no contaban con ningún letrero de NO FUMAR con la ley que establece y prohíbe fumar dentro de un local cerrado y esto les afecta la salud de los consumidores no fumadores.

Ciudadano Reporta que en el Restaurante Paladar fuman en la terraza indicando que es una molestia para los clientes, al momento de comer solicita se inspeccione el lugar le agradecemos su acostumbrado apoyo.

Ciudadano reporta: en horas de la noche del día 12 de febrero de 2011 y se encontraba cenando en el restaurante Jugo Ubicado en la planta baja del edificio Trump, y otros clientes comenzaron a fumar cercano al área donde cenaba con 8 de sus amigos, nos informa que le comunico al gerente del lugar para que le hiciera saber a estos ciudadanos que era prohibido fumar en este sitio y el gerente hizo caso omiso a su petición, desea se pueda atender prontamente su caso e investigar la situación, gracias.

Ciudadano reporta: que aproximadamente a las 11:30 de la noche se encontraba cenando en el restaurante Mediterráneo, cuando pudo percatarse que dos señores se encontraban fumando en el restaurante que se encontraba al lado, Nos indica que varias personas dentro del restaurante se molestaron ante esta situación y reclamaron a la gerencia para que pudiera frenar esto, pero se hizo caso omiso a sus peticiones desea se pueda verificar su caso y investigar esta situación, gracias.

Ciudadano reporta que estaba en un Restaurante y estaban unas personas fumando dentro del mismo, se le notifico al encargado del lugar pero hizo caso omiso a su queja.

Ciudadano reporta: que en CHILIN RESTAURANT había un grupo de persona que se encontraba fumando dentro del establecimiento la mesera del local le informa al ciudadano que en todo el local se puede fumar mas no en el área V.I.P; pide investiguen esta situación o lo orienten para saber si esto es permitido ya que en el lugar no mantenían ningún letrero de área de fumadores.

Fumadores en Apartamentos

Ciudadana Reporta: Que el Sr. Gómez que vive en la Planta baja de la torre B , fuma con frecuencia; en la cual está afectando su salud y de la Sra. Betty Quiroz, esto sucede todos los días, gracias.

Ciudadana Reporta: Que en el Edificio hay varios inquilinos que fuman, esto está afectando la salud de los demás inquilinos ya que los mismos tiran las colillas del cigarrillo en las toldas de los otros apartamentos.

Ciudadano Reporta: que en el PH el Márquez, donde reside hay un señor que se la pasa fumando le han llamado la atención en reiteradas ocasiones y el ciudadano no presta atención, solicita que se apersonen y le hagan entender el daño que causa este humo no tanto a él si no a los residentes del lugar ya que en este lugar hay niños, solicita que de manera general y pacifica le brinden un pequeño seminario. Gracias

Ciudadana Reporta a su vecina del apartamento 6 lo cual diariamente no respeta la ley 13 la de no fumar causándole molestia y le ha producido principios de asma solicita se tomen las medidas le agradecemos su acostumbrado apoyo

Ciudadana Reporta que en el Edificio Oasis Tower del noveno piso hay un señor de nacionalidad Norte Americana que es fumador, informa que está afectando la salud de las personas que residen en los otros departamentos. Ya que el humo se está impregnado en todas partes, esta situación lleva más de 6 meses, está enfermando a los vecinos en especial a niños que residen en los otros dos apartamentos.

Ciudadana reporta: que en el edificio que vive tiene unos vecinos que se la pasan fumando todos los días cigarrillo, y esto la tiene muy afectada, me indica que de parte de la administración le han enviado memorándum, pero los mismos han hecho caso omiso. Solicita que hagan una pronta inspección y apliquen las medidas pertinentes.

Fumadores en Locales y Oficinas

Ciudadano Reporta Que en este súper las personas fuman adentro y afecta la salud de los que trabajan allí, y a las personas que llegan a comprar.

Ciudadano reporta: que el dueño del Supermercado Martin, está violando la ley 13 anti tabaco, ya que el mismo fuma dentro del establecimiento, perjudicando a otras personas.

Ciudadano Reporta: Que en este súper las personas fuman adentro y afecta la salud de los que trabajan allí, y a las personas que llegan a comprar.

Principales Quejas Reportadas al 311 en el año 2012:

Fumadores en Restaurantes

Ciudadano reporta: que el restaurante Rico sabor no está cumpliendo con la ley 13 del tabaco. Indica que la dueña del establecimiento estaba fumando en la entrada del local.

Ciudadana reporta: que en el Restaurante Pescadito de San Francisco estaba FUMANDO dentro del local la misma le comunico al Gerente y el mismo le comunico que en ese lugar SI se puede FUMAR.

Ciudadana reporta que en el restaurante Las Terrazas del Multiplaza no están utilizando los letreros de no Fumar y esto afecta a las personas van al lugar.

Ciudadano reporta al restaurante Avenida Sur el cual no mantiene registro sanitario, el dueño y el que cocina fuman dentro del local y a la vez despacha la comida solicita se le realice las inspecciones correspondiente. NOTA el señor me indico que ya se le ha informado a la institución y al momento de la visita el propietario le paga a los inspectores para que no le pongan la multa.

Fumadores en Oficinas o Locales

Ciudadano Reporta: que en la Empresa Distribuidora Petro Hielo los gerentes y dueños fuman en las oficinas solicita inspección a esta acción ya que esto se ha estado dando hace varios días.

Ciudadano reporta: que el personal de la Oficina Tecoloco que está ubicada en el Condominio fuma a diario y esto está afectando a los residentes.

Ciudadano reporta: Desde hace meses un empleado del local se mantiene fumando dentro y fuera el mismo, nos informa que con anterioridad lo denunció al MINSA de la provincia, pero no se ha tomado ninguna medida con respecto a este señor; solicita la colaboración de la entidad. Gracias.

Todas estas quejas generan la realización de inspecciones a fin de verificar el incumplimiento o no de las disposiciones de la Ley 13 de 2008 y la aplicación en caso requerido de las sanciones de conformidad con lo establecido en la mencionada ley.