

INFORME ABIERTO

OCTUBRE

20
26



Los hospitales de Panamá ante la inteligencia artificial

Medición del sector hospitalario, y evidencia sobre
qué recomienda la IA cuando la salud está en juego



■ Qué hospital recomienda la inteligencia artificial cuando alguien pregunta en Panamá, de dónde lo saca y qué puede hacer cada hospital al respecto

Hasta hace poco, quien buscaba un hospital en Panamá preguntaba a un familiar, a su médico o a un buscador que devolvía una lista de enlaces. Hoy, la inteligencia artificial devuelve una recomendación redactada, con un hospital en cabeza, y a veces con dirección, teléfono y horario. Este informe mide qué hospitales aparecen en esas respuestas mediante 32.300 campos de dato obtenidos desde Panamá en ChatGPT, Gemini y Google, con repeticiones durante tres veces en tres días distintos.

El resultado confirma lo que cabía esperar y añade lo que no. Cinco hospitales privados reúnen casi la mitad de todo lo que dice la IA sobre el sector. Y en la pregunta más delicada de toda la batería, dónde llevar a un niño a urgencias de noche, dos de los tres canales siguen enviando a un hospital que cerró en junio de 2025.

Cuando la pregunta es de salud, una respuesta desactualizada no es un error de marketing.

Introducción

Panamá tiene un sistema hospitalario dual. La red pública —el Ministerio de Salud, la Caja de Seguro Social y los hospitales de patronato— atiende a la mayoría de la población y suma 36 hospitales en el listado de instalaciones de 2024 del Ministerio de Salud, a los que se añaden la Ciudad de la Salud y el nuevo hospital de Bugaba. La red privada, concentrada en la capital, reúne media docena de hospitales de alta complejidad, varios con acreditación o afiliación internacional, y una red de clínicas en el interior del país.

Los dos últimos años han cambiado el mapa más que la década anterior. La Ciudad de la Salud absorbió servicios que antes estaban dispersos; el Hospital de Especialidades Pediátricas de Vía España cerró en junio de 2025 y sus servicios pasaron al nuevo hospital pediátrico; Colón estrenó un nuevo Hospital Manuel Amador Guerrero; y uno de los grandes privados cambió de nombre por segunda vez: el antiguo Centro Médico Paitilla, después Hospital Paitilla, se llama Hospiten Paitilla desde julio de 2025.

Sobre ese mapa en movimiento se superpone un canal nuevo. El buscador mostraba enlaces y el paciente elegía; el asistente adjudica. Devuelve un párrafo con un hospital recomendado, a veces con su teléfono y su horario. En sanidad, esa adjudicación tiene una consecuencia que no tiene en banca ni en seguros: si la información es incorrecta, el daño no es comercial, es físico. Un paciente que llega a un hospital cerrado pierde un tiempo que, en un dolor torácico o en un niño con fiebre de noche, puede no tener.

Este informe documenta qué hospitales hace presentes la inteligencia artificial cuando se le pregunta por el sector en Panamá, con qué atributos los describe, sobre qué fuentes construye sus respuestas y qué relación guarda todo ello con el buscador, los mapas y las redes sociales. Es un estudio descriptivo: no mide la calidad asistencial de ningún hospital ni la percepción de los ciudadanos, que exigiría encuestas. Mide qué dice el canal, y con qué base.



Instituciones participantes

Este informe recoge resultados de una línea de investigación desarrollada de forma conjunta por **nueve instituciones de cinco países**, todas ellas con investigadores aportados al proyecto. Desde Panamá participan investigadores de **Quality Leadership University y Or University**; desde España, la **Universidad de Málaga (UMA)**, el **Instituto Superior Europeo de Economía y Negocios (ISEEN)** y la **Asociación Europea de Marketing Digital (AEMD)**, junto con **Centria Group**, con presencia en España y Panamá; desde Colombia, la **Universidad Central del Valle del Cauca (UCEVA)**; desde Nicaragua, la **Universidad del Valle**; y desde Estados Unidos, la **International Association for Artificial Intelligence (IAAI)**.

El núcleo de esta línea de investigación es la comprensión y la medición de los factores que determinan la presencia de marca en los sistemas de inteligencia artificial. El sector hospitalario de Panamá constituye uno de sus casos de estudio, pero no su objeto exclusivo: el programa abarca también la banca, los seguros, la marca país, la automoción, la educación superior, la hotelería y los servicios profesionales de varios mercados, con el fin de identificar qué patrones son propios de un sector concreto y cuáles responden al comportamiento general de estos sistemas.

Los datos que aquí se presentan son preliminares. Proceden de una medición de tres días y no han pasado revisión por pares. Una edición posterior podrá ampliar las repeticiones y los canales, y sus resultados pueden diferir de lo expuesto en este documento. **Ninguna de las instituciones participantes ha declarado conflicto de interés** con los hospitales ni con las instituciones mencionados.

El buscador mostraba enlaces y el paciente elegía. El asistente adjudica, a veces con teléfono y horario.

Lo esencial en tres minutos

Hicimos a los asistentes y al buscador las mismas preguntas que haría una persona real en Panamá: cuál es el mejor hospital, dónde ir con dolor en el pecho, dónde llevar a un niño de noche, qué hospital atiende sin seguro, cuánto cuesta dar a luz, qué hospital me corresponde de la Caja, cuál es el mejor de David o de Colón, y en inglés, lo que preguntaría un jubilado extranjero. Estos son los hallazgos principales.

Cinco privados ocupan la conversación. Pacífica Salud, Hospital Nacional, San Fernando, Hospiten Paitilla y The Panama Clinic reúnen el 49,7 % de todas las menciones. Pacífica Salud aparece en el 52 % de las respuestas y es la primera nombrada en más de la mitad de las veces que aparece. Dos de cada tres menciones del sector son de hospitales privados.

La red pública solo existe si se pregunta por ella. En urgencias, los tres canales nombran algún hospital público en el 100 % de las respuestas. En la pregunta general, ChatGPT lo hace en una de cada tres. En inglés, Gemini no nombra ninguno en doce respuestas. Diecinueve de los 39 hospitales públicos del padrón no aparecen nunca.

La respuesta cambia cada vez que se pregunta. Entre dos ejecuciones idénticas, ChatGPT repite solo el 58,5 % de los hospitales que nombra, y su primera recomendación cambia en la mitad de las consultas. Gemini y Google son bastante más estables, en torno al 77 %.

El hospital cerrado sigue abierto en la IA y en el mapa. Gemini recomienda el hospital pediátrico de Vía España para urgencias nocturnas en las tres pasadas, con dirección. Google Maps lo muestra «abierto las 24 horas» y, en la misma búsqueda, marca como cerrado al Hospital del Niño, que atiende urgencias toda la noche.

Google ya es, en buena parte, una red social. El 23 % de los resultados orgánicos son publicaciones de Instagram, Facebook o Reddit, y el resumen de IA de Google se apoya en redes en el 23 % de sus fuentes. ChatGPT, en el 0,7 %. La mitad de esas publicaciones tiene más de un año.

Los nombres antiguos resisten. Gemini llama a Hospiten Paitilla por uno de sus dos nombres anteriores en el 91 % de las respuestas en que lo menciona.

***Cinco hospitales privados ocupan la conversación.
La red pública aparece cuando se la nombra.***

1. Lo que cambió, y por qué le afecta a un hospital

Un buscador ordena y deja elegir. **Un asistente adjudica.** En una lista de diez enlaces, el tercer resultado conserva casi todo su valor; en un párrafo que recomienda un hospital y menciona otros dos como alternativa, el cuarto no existe. La posición ya no es un lugar en una lista, es una decisión tomada en nombre del paciente.

En sanidad, esa decisión tiene dos particularidades. La primera es la **urgencia**: quien pregunta dónde ir con dolor en el pecho no va a contrastar tres fuentes. La segunda es la **dualidad del sistema**: la respuesta correcta depende de si la persona tiene seguro privado, está asegurada en la Caja o no tiene cobertura, y el asistente rara vez lo pregunta antes de recomendar.

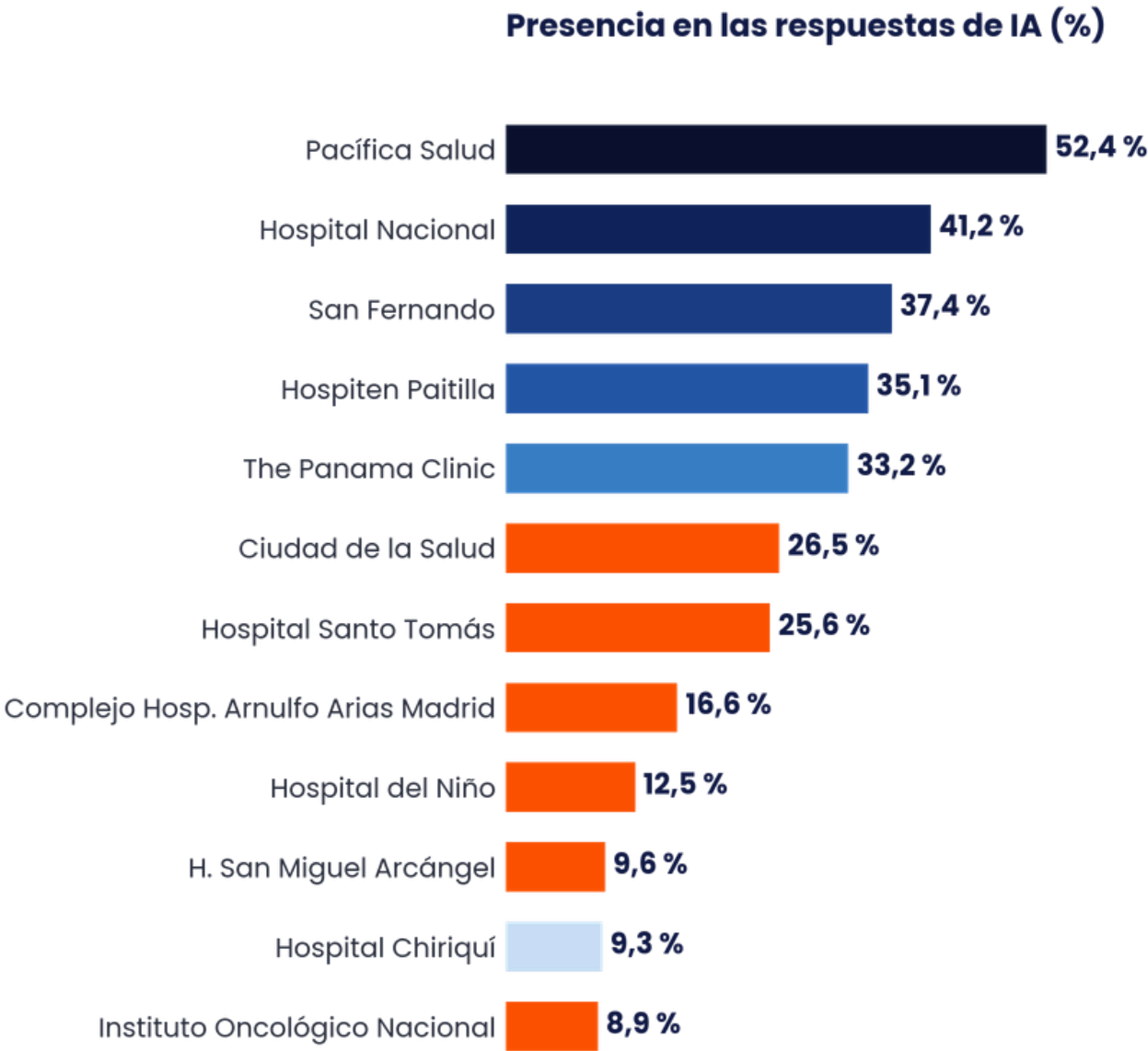
Los asistentes lo hacen razonablemente bien en lo que más importa. **En las cinco consultas de urgencias, ChatGPT recomienda llamar al 911 en diez de quince respuestas y Gemini en trece de quince.** El resumen de IA de Google lo hace en una. Es un contraste que no depende del hospital sino del canal, y que conviene tener presente al leer el resto del informe.

«Si ahora mismo tienes presión intensa en el pecho [...], llama al 911 y no conduzcas tú mismo.»

Respuesta literal de ChatGPT a la consulta B01,
29 de septiembre de 2026, mercado Panamá.

2. Quién aparece cuando se pregunta por el sector

La presencia se mide como el porcentaje de respuestas en que se nombra a un hospital como opción, sobre las 313 respuestas de los tres canales. **No es un conteo de menciones:** un hospital nombrado cinco veces en una misma respuesta cuenta una vez.



Porcentaje de las 313 respuestas de ChatGPT, Gemini y el resumen de IA de Google. En naranja, hospitales públicos.

Hospital	Tipo	ChatGPT	Gemini	Google IA	Global
Pacífica Salud	privado	42,90%	63,80%	50,50%	52,40%
Hospital Nacional	privado	44,80%	43,80%	35,00%	41,20%
San Fernando	privado	31,40%	49,50%	31,10%	37,40%
Hospiten Paitilla	privado	22,90%	53,30%	29,10%	35,10%
The Panama Clinic	privado	31,40%	34,30%	34,00%	33,20%
Ciudad de la Salud	público	24,80%	24,80%	30,10%	26,50%
Hospital Santo Tomás	público	19,00%	31,40%	26,20%	25,60%
Complejo Hosp. Arnulfo Arias Madrid	público	11,40%	28,60%	9,70%	16,60%
Hospital del Niño	público	6,70%	21,90%	8,70%	12,50%
H. San Miguel Arcángel	público	10,50%	9,50%	8,70%	9,60%

Las seis primeras entidades concentran el 56,3 % de las menciones. Es una concentración alta pero menor que la de otros sectores de la serie: 73 % en banca de Panamá y 91 % en seguros de El Salvador. La razón es la red pública, que entra en las respuestas de urgencias, de red pública y de interior y rompe el oligopolio que los privados mantienen en las preguntas generales.

Aparecer mucho no es lo mismo que ser la respuesta por defecto. **Pacífica Salud es la primera nombrada en el 58 % de sus menciones en ChatGPT, el 63 % en Gemini y el 52 % en Google.** San Fernando, Hospiten Paitilla y The Panama Clinic aparecen con frecuencia parecida a la de Hospital Nacional, pero casi nunca abren la respuesta: entre el 0 % y el 8 % de las veces. Están en la conversación, en segunda línea.

Los canales no coinciden en el orden. **Gemini nombra a Hospiten Paitilla en el 53 % de sus respuestas; ChatGPT, en el 23 %.** ChatGPT, en cambio, sitúa a Hospital Nacional ligeramente por delante de Pacífica Salud. Hablar de «la IA» como un canal único no se sostiene con estos datos.

***Pacífica Salud no solo aparece más.
Es la que abre la respuesta.***

3. La pregunta decide quién existe

Dos de cada tres menciones del sector son de hospitales privados, pero ese promedio esconde un comportamiento muy distinto según lo que se pregunte. La batería se organizó en seis bloques, y en cada uno la red pública ocupa un lugar diferente.

Bloque de consultas	Respuestas con algún hospital público	Respuestas que abren con uno público
Generales (mejor hospital, precio)	33,3 % · 62,5 % · 58,3 %	28,6 % · 33,3 % · 34,8 %
Urgencias	100 % · 100 % · 100 %	66,7 % · 53,3 % · 20 %
Especialidad	48,1 % · 55,6 % · 55,6 %	37 % · 33,3 % · 44,4 %
Red pública (esperas, acceso, Caja)	80 % · 73,3 % · 66,7 %	100 % · 100 % · 100 %
Interior (David, Colón, Azuero, Oeste)	75 % · 75 % · 81,8 %	41,7 % · 25 % · 45,5 %
En inglés (jubilados y turismo médico)	25 % · 0 % · 45,5 %	0 % · 0 % · 9,1 %

En cada celda, ChatGPT · Gemini · resumen de IA de Google.

En urgencias, los tres canales nombran algún hospital público en el 100 % de las respuestas. Pero no lo ponen en el mismo lugar: ChatGPT abre con un hospital público en dos de cada tres casos, y el resumen de IA de Google en uno de cada cinco. Para una persona sin seguro con dolor en el pecho, la diferencia entre ambos canales es la diferencia entre leer primero «Hospital Santo Tomás» o «Pacífica Salud».

En inglés, la red pública desaparece. Gemini no nombra ningún hospital público en las doce respuestas a las consultas de jubilados y turismo médico; ChatGPT lo hace en tres. El bloque mide lo que ve un extranjero que ya vive en Panamá, y lo que ve es un sistema exclusivamente privado.

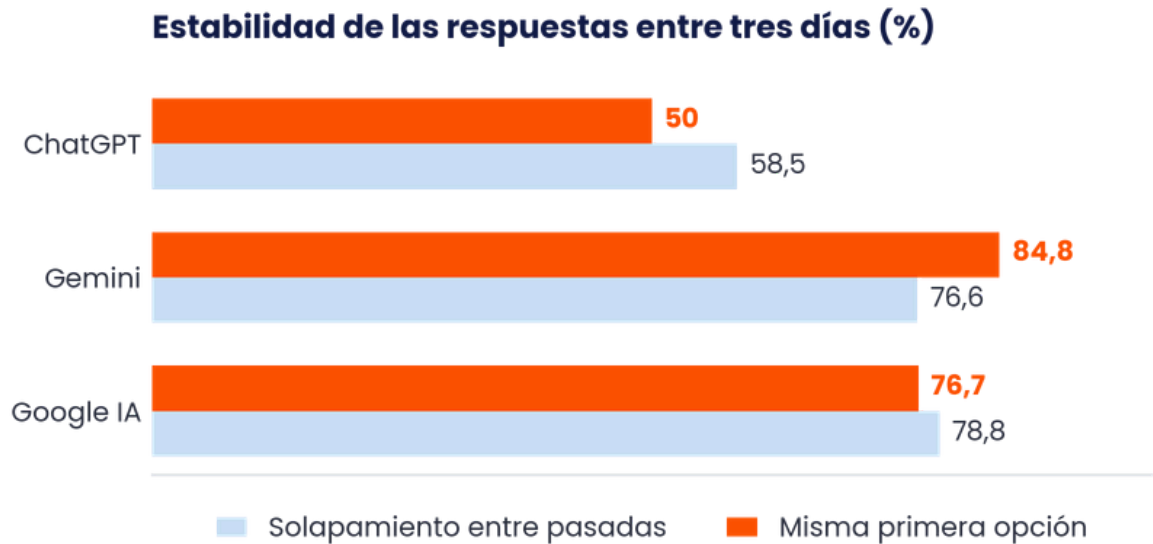
En el interior, los hospitales solo existen cuando se pregunta por su ciudad. Hospital Chiriquí, el Centro Médico Mae Lewis y el Hospital Regional Rafael Hernández aparecen en una de cada cuatro respuestas del bloque de interior y prácticamente en ninguna otra. De los 39 hospitales públicos del padrón, **19 no aparecen en ninguna respuesta:** casi todos están en Bocas del Toro, Darién, Guna Yala, Los Santos, Veraguas y la Comarca Ngäbe-Buglé.

Y en especialidad, Gemini tiene una lista fija: nombra a Pacífica Salud en el 100 % de las respuestas de cardiología, oncología, pediatría, trasplante, rodilla o resonancia, y a Hospiten Paitilla en el 93 %, sea cual sea la especialidad.

***En inglés, el sistema público de Panamá
no existe para uno de los tres canales.***

4. La respuesta cambia cada vez que se pregunta

Cada consulta se lanzó tres veces, en tres días consecutivos, en las mismas condiciones. El solapamiento mide qué parte de los hospitales nombrados en una ejecución se repite en otra idéntica.



Canal	Solapamiento medio	Hospitales en las tres	En una sola	Misma primera opción
ChatGPT	58,50%	42,50%	34,50%	50,00%
Gemini	76,60%	65,40%	18,80%	84,80%
Google IA	78,80%	72,00%	18,90%	76,70%

ChatGPT es el más volátil. Una de cada tres entidades que nombra aparece en una sola de las tres pasadas, y su primera recomendación cambia en la mitad de las consultas. La cifra, 58,5 %, coincide con la medida en banca de Panamá, lo que sugiere que es un rasgo del asistente y no del sector. El resultado se mantiene entre la segunda y la tercera pasada, hechas en el mismo modo de conversación (59,7 %).

Gemini y el resumen de Google son mucho más estables: repiten tres de cada cuatro hospitales y mantienen la misma primera opción en el 85 % y el 77 % de las consultas. **La estabilidad no es una virtud en sí misma:** Gemini repite con la misma constancia los aciertos que los errores, como se verá en las secciones 7 y 9.

Una lectura no es un dato. En ChatGPT, la primera recomendación cambia una de cada dos veces.

5. De dónde saca cada asistente lo que dice

Cada canal construye sus respuestas sobre fuentes distintas, y esa elección revela su modelo de autoridad. **ChatGPT cita fuentes en el 98 % de sus respuestas**, con 418 enlaces a 72 dominios. El resumen de IA de Google muestra el nombre de la fuente, no el enlace. **Gemini no muestra fuentes en ningún modo**: en 105 respuestas, solo ocho pies de imagen.

Tipo de fuente	ChatGPT	Resumen de IA de Google	Google orgánico
Webs de hospitales privados	46,90%	34,20%	27,80%
Organismos y hospitales públicos	28,20%	25,70%	20,10%
Redes sociales y foros	0,70%	22,80%	23,30%
Turismo médico y expatriados	6,50%	4,40%	10,20%
Wikipedia	6,90%	—	—
Medios de comunicación	2,40%	4,10%	3,60%
Clínicas, médicos, aseguradoras y otros	8,40%	8,80%	14,90%

Porcentaje de las 418 citas de ChatGPT, de las 342 etiquetas de fuente del resumen de IA de Google y de las 880 posiciones orgánicas.

ChatGPT es institucional. Tres de cada cuatro citas van a webs de hospitales o de organismos públicos. Su fuente individual más citada es el portal de noticias de la Caja de Seguro Social (49 citas), seguido de pacificasalud.com (49 entre sus dos dominios), hospitalnacional.com (38) y thepanamaclinic.com (32). Wikipedia suma 29 citas entre sus versiones en español e inglés.

El resumen de Google es mixto: webs oficiales, organismos públicos y, casi en la misma proporción que en el orgánico, redes sociales. Son dos criterios de autoridad distintos operando sobre las mismas preguntas y el mismo día.

La brecha de marca

Cuando ChatGPT nombra a un hospital, no siempre cita la web de ese hospital. La brecha mide qué parte de su visibilidad depende de lo que dicen otros.

Hospital	Respuestas de ChatGPT que lo nombran	Con cita a su propia web
Pacífica Salud	45	53,30%
Hospital Nacional	47	63,80%
San Fernando	33	57,60%
Hospiten Paitilla	24	25,00%
The Panama Clinic	33	69,70%
Ciudad de la Salud	26	69,20%
Hospital Santo Tomás	20	45,00%
Hospital del Niño	7	28,60%
Hospital Santa Fe	8	25,00%

Hospiten Paitilla es el caso más expuesto: ChatGPT lo nombra en 24 respuestas y cita su web en seis. El resto de su presencia se apoya en terceros, entre ellos varias webs de turismo médico que todavía lo llaman por su nombre anterior. The Panama Clinic y Hospital Nacional, en el extremo contrario, están respaldados por su propia web en dos de cada tres menciones.

***Tres de cada cuatro citas de ChatGPT son oficiales.
En Google, una de cada cuatro es una red social.***

6. Ficha de las principales entidades

Para cada hospital se extrajo el fragmento de la respuesta que lo describe y se clasificaron los atributos que la IA le asocia. **No es una evaluación del hospital:** es el retrato que el canal devuelve de él, con sus aciertos y sus errores.

Hospital	Presencia	Atributos que más le asocia la IA
Pacífica Salud	52,40%	afiliación internacional 56,7 %; precio 39,0 %; especialidades y alta complejidad 35,4 %
Hospital Nacional	41,20%	especialidades y alta complejidad 41,1 %; urgencias 24 h 29,5 %; seguros y pacientes internacionales 20,2 %
San Fernando	37,40%	acreditación 48,7 %; especialidades y alta complejidad 33,3 %; trayectoria y tradición 32,5 %
Hospiten Paitilla	35,10%	especialidades y alta complejidad 34,5 %; urgencias 24 h 32,7 %; afiliación internacional 28,2 %
The Panama Clinic	33,20%	tecnología e instalaciones 54,8 %; especialidades y alta complejidad 44,2 %; urgencias 24 h 28,8 %
Hospital Santa Fe	8,00%	precio 76,0 %; urgencias 24 h 32,0 %; maternidad y pediatría 24,0 %
Hospital Chiriquí	9,30%	urgencias 24 h 75,9 %; seguros y pacientes internacionales 41,4 %; especialidades y alta complejidad 37,9 %
Centro Médico Mae Lewis	8,60%	urgencias 24 h 81,5 %; seguros y pacientes internacionales 44,4 %; especialidades y alta complejidad 33,3 %

Porcentaje de las respuestas que nombran al hospital en las que aparece cada tipo de atributo. Clasificación por léxico sobre el fragmento descriptivo, con revisión manual de una muestra.

Pacífica Salud. La referencia por defecto. La IA la define por su afiliación a Johns Hopkins Medicine International (57 % de las menciones), su acreditación y su tecnología, y, entre los grandes, la que más asocia al precio.

Hospital Nacional. El hospital de las especialidades y la maternidad. Es el más citado por ChatGPT (44,8 %) y el segundo del paquete de mapas. La IA lo sitúa a veces en la avenida Justo Arosemena; su dirección es la avenida Cuba. Su proyecto de Costa Verde, previsto para 2028, aparece en alguna respuesta como si ya funcionara.

Clínica Hospital San Fernando. La acreditación y la trayectoria: fundado en 1949 y primer hospital de Panamá con acreditación de la Joint Commission International, en 2011. Es el hospital con más presencia en el paquete de mapas (20 fichas), pero casi nunca abre una respuesta de IA.

Hospiten Paitilla. La paradoja del nombre. Tiene la mejor valoración de los grandes en mapas (4,3) y el 53 % de presencia en Gemini, pero Gemini lo llama por un nombre antiguo en nueve de cada diez respuestas, le atribuye una afiliación a la Cleveland Clinic que solo figura en webs de terceros y, en una respuesta, una acreditación internacional que no tiene.

The Panama Clinic. La tecnología (55 % de sus menciones) y la modernidad. Tiene un tercio de presencia en la IA y ninguna ficha en el paquete de mapas en las 54 búsquedas que lo mostraron.

Hospital Santa Fe. El hospital del precio: tres de cada cuatro menciones lo describen como la opción económica. Con 29.000 seguidores en Instagram, más que Hospiten Paitilla, su presencia en la IA es del 8 %.

Red pública. Ciudad de la Salud (26,5 %) y el Hospital Santo Tomás (25,6 %) son los hospitales públicos más presentes. Les siguen el Complejo Arnulfo Arias Madrid, el Hospital del Niño y el San Miguel Arcángel, este último en parte porque las consultas se lanzaron desde San Miguelito y los asistentes usan la ubicación de quien pregunta.

Qué asocia la IA a la red pública

En las ocho consultas sobre el sistema público —si es mejor la Caja o un privado, cómo es la atención, cuánto se espera, si faltan medicamentos, quién atiende sin seguro— los tres canales combinan rasgos críticos y rasgos favorables.

Atributo asociado	Tono	ChatGPT	Gemini	Google IA
Esperas y mora quirúrgica	crítico	37,50%	37,50%	50,00%
Desabastecimiento de medicamentos	crítico	33,30%	41,70%	29,20%
Saturación y congestión	crítico	8,30%	25,00%	25,00%
Burocracia y trámites	crítico	16,70%	54,20%	16,70%
Infraestructura deficiente	crítico	8,30%	4,20%	0,00%

Atributo asociado	Tono	ChatGPT	Gemini	Google IA
Alta complejidad y referencia nacional	favorable	58,30%	70,80%	33,30%
Calidad del personal médico	favorable	16,70%	33,30%	8,30%
Bajo coste o gratuidad	favorable	20,80%	50,00%	41,70%
Acceso sin seguro	favorable	8,30%	41,70%	16,70%
Modernización (Ciudad de la Salud, digital)	favorable	25,00%	54,20%	45,80%

Porcentaje de las 24 respuestas de cada canal a las consultas A07, A08, B03 y D01 a D05 en que aparece el atributo.

El retrato es **equilibrado en las preguntas generales y crítico en las concretas**. Cuando se pregunta si es mejor la Caja o un privado, los rasgos favorables —alta complejidad, bajo coste, la Ciudad de la Salud— compensan a los críticos. Cuando se pregunta por esperas o por medicamentos, dominan las demoras y el desabastecimiento: en la consulta sobre esperas quirúrgicas, Gemini y Google suman ocho y seis rasgos críticos frente a uno favorable. **ChatGPT es el único que cita cifras oficiales recientes** en esas respuestas: el 93 % de disponibilidad de medicamentos de julio de 2026 o la reducción de la mora quirúrgica que publicó la propia Caja.

La IA describe a los privados por lo que tienen. Y a la red pública, por lo que le falta y por lo que cuesta

7. Casuísticas y curiosidades

Los casos que siguen proceden de la auditoría manual: 34 afirmaciones verificadas contra la fuente primaria y 83 direcciones web revisadas una a una. Son los que mejor explican cómo se forma, y cómo se deforma, lo que la IA dice del sector.

El hospital que cerró y sigue atendiendo

El Hospital de Especialidades Pediátricas Omar Torrijos Herrera, en Vía España, **cerró definitivamente en junio de 2025**; sus servicios se trasladaron al nuevo hospital pediátrico de la Ciudad de la Salud. En la consulta «¿A dónde llevo a mi hijo a urgencias pediátricas de noche?», Gemini lo recomienda **en las tres pasadas**, con urgencias las 24 horas y dirección en Vía España. ChatGPT lo recomendó en la primera y la segunda; en la tercera avisó del cierre, pero no nombró al Hospital del Niño.

El mapa de Google hace lo mismo: en esa búsqueda, el hospital cerrado aparece **«abierto las 24 horas»**, con 100 reseñas, en las tres pasadas. Y en la consulta sobre el mejor hospital pediátrico, **el Hospital del Niño aparece como «cerrado, abre a las 8»**, aunque sus áreas roja y amarilla de urgencias funcionan las 24 horas. La nota de prensa de la Caja que ChatGPT cita como fuente de urgencias es de enero de 2025, anterior al cierre, y sigue listando el hospital.

Una publicación de Facebook de hace un año, convertida en respuesta

Pacífica Salud anunció en Facebook, hace un año, que era el único hospital de la ciudad que facturaba directamente a los planes Medicare Advantage de los jubilados estadounidenses. **Suspendió ese servicio en marzo de 2026**; hoy lo ofrecen The Panama Clinic y el Centro Médico Mae Lewis. La publicación aparece en las seis búsquedas en inglés sobre jubilados y hospitales, y el resumen de IA de Google sigue presentando a Pacífica como «el único hospital» que factura a Medicare Advantage.

La misma pregunta, dos idiomas, dos respuestas

El 29 de septiembre, ChatGPT respondió en español que la Clínica Hospital San Fernando había recibido **su sexta acreditación de la Joint Commission International en agosto de 2026**. Minutos después, en inglés, respondió que **no encontraba evidencia de que San Fernando tuviera esa acreditación**. La primera es correcta: la reacreditación es del 20 de agosto. En conjunto, 15 de las 18 respuestas sobre acreditación internacional son correctas; los tres errores omiten a San Fernando o añaden hospitales que no están acreditados.

Hospitales que no existen

Preguntado por los hospitales de Colón, Gemini incluyó un **«Hospital de San Antonio»** y, en otra pasada, un **«Hospital de Escobal»**. Ninguno existe; en Escobal hay un centro de salud. También describió al nuevo Hospital Manuel Amador Guerrero como **«en desarrollo»**: fue inaugurado el 26 de junio de 2025 y opera desde diciembre. ChatGPT, en las mismas pasadas, lo situó correctamente.

Contenido de otro país en resultados panameños

En los resultados orgánicos de Google sobre hospitales de Panamá aparecen **el Instagram de un canal de noticias de San Juan de Lurigancho (Lima, Perú) y la página de Facebook del Consorcio Hospitalario Provincial de Castellón (España)**, este último a propósito de las listas de espera quirúrgica. En inglés, el mapa de «best hospital in Panama City» incluye un hospital de **Panama City, Florida**.

El mapa premia las reseñas, no la complejidad

Una clínica privada con 4,9 de valoración y 749 reseñas aparece en el paquete de mapas de las búsquedas «mejores hospitales privados», «el hospital privado más barato», «dónde dar a luz» y «best hospital in Panama City», por delante de hospitales de tercer nivel. **El mapa ordena por reseñas y cercanía; la IA, por reputación publicada**. Son dos lógicas distintas sobre la misma pregunta.

Reconocimientos que crecen al contarlos

Una web hospitalaria convierte una calificación de cuatro estrellas en un ranking de Statista en «uno de los mejores hospitales a nivel global», y ChatGPT la cita como fuente. Una nota de otro hospital en un diario nacional es **publicación solicitada por el propio hospital**. Y una web de turismo médico con paquetes a la venta se presenta como «análisis verificado» e «informe de diligencia debida». Ninguno de estos formatos es ilegítimo; lo relevante es que **el asistente los cita sin distinguirlos** de una fuente independiente.

***Un niño con fiebre, de noche.
Y un mapa que manda a un hospital cerrado.***

8. La relación con el buscador

Lanzamos las mismas 35 preguntas en Google, desde Panamá y sin sesión iniciada, tres veces. **Las 105 búsquedas mostraron preguntas relacionadas y 103 incluyeron un resumen de IA:** la primera pantalla del buscador ya es una respuesta redactada antes de llegar al primer enlace.

El 57,2 % de lo que cita ChatGPT aparece también entre los primeros resultados orgánicos de Google para la misma pregunta y el mismo día, con una profundidad media de 8,4 posiciones. **Algo más de cuatro de cada diez fuentes del asistente no están en la primera página del buscador.** La cifra no es comparable con estudios que usan otra profundidad.

Una red social con buscador

El 23,3 % de las 880 posiciones orgánicas son publicaciones de redes sociales: 119 de Instagram, 70 de Facebook, 14 de Reddit y 2 de YouTube. Instagram es el dominio más frecuente del orgánico, por delante del portal de noticias de la Caja (103). Las cuentas más presentes son institucionales: el Facebook de Pacífica Salud (22 apariciones), el Instagram y el Facebook de la Caja de Seguro Social (38 entre ambos) y el Instagram de Pacífica Salud (16).

Cuenta oficial en Instagram	Seguidores	Presencia en la IA
Ministerio de Salud	625.000	— (regulador)
Caja de Seguro Social	232.000	— (aseguradora pública)
Pacífica Salud	70.800	52,40%
Hospital Nacional	61.000	41,20%
The Panama Clinic	55.000	33,20%
Clínica Hospital San Fernando	54.000	37,40%
Hospital del Niño	38.000	12,50%
Hospiten Paitilla	33.000	35,10%
Ciudad de la Salud	32.000	26,50%
Hospital Santa Fe	29.000	8,00%
Hospital Santo Tomás	25.000	25,60%

Seguidores leídos el 29 de septiembre de 2026 en la ficha pública de cada cuenta, sin interacción.

Entre los hospitales privados, **el orden por seguidores y el orden por presencia en la IA casi coinciden**. Es una correlación, no una causa: los hospitales grandes tienen a la vez más audiencia y más cobertura. Las excepciones son las que enseñan algo: Hospital Santa Fe tiene más seguidores que Hospiten Paitilla y menos de una cuarta parte de su presencia. **La audiencia social no se traduce sola en presencia en la IA;** lo que se traduce es el contenido que los sistemas pueden citar.

La mitad de las publicaciones sociales con fecha visible tiene más de un año, y 23 tienen tres años o más. Los hilos de la comunidad r/Panama en Reddit aparecen en las posiciones 1 a 3 de las búsquedas «¿seguro social o privado?», «¿me atienden sin seguro?» y «dónde dar a luz», con decenas de comentarios de pacientes. **Es la única voz ciudadana que llega a la primera página**, y los asistentes casi no la usan: ChatGPT cita Reddit una vez en 418 citas.

***Lo que el paciente lee primero en Google es,
una vez de cada cuatro, una red social.***

9. La información desactualizada como riesgo

El sector hospitalario panameño ha cambiado de nombres, de sedes y de servicios en los dos últimos años. La IA no ha seguido el ritmo, y el retraso no es igual en todos los canales.

Canal	Respuestas que nombran a Hospiten Paitilla	Con un nombre anterior
Gemini	56	91,10%
Resumen de IA de Google	30	46,70%
ChatGPT	24	20,80%

Nombres anteriores: Centro Médico Paitilla (hasta diciembre de 2019) y Hospital Paitilla (hasta julio de 2025). Gemini usa el primero en 22 respuestas y el segundo en 29.

Gemini llama a Hospiten Paitilla por un nombre anterior en el 91 % de las respuestas, y en 22 de ellas por el de 2019, «Centro Médico Paitilla». El fenómeno se repitió en seguros de El Salvador, donde casi la mitad de las respuestas de un asistente seguían usando el nombre de una aseguradora que había salido del país en 2023. Un cambio de marca no llega a la IA cuando se anuncia, sino cuando **las fuentes que la IA consulta lo recogen**.

Y muchas no lo recogen. La auditoría encontró el nombre antiguo en Wikipedia en inglés, en webs de turismo médico y de ambulancias, y en una nota de prensa de 2023 que muestra en la cabecera la fecha del día, lo que la hace parecer actual. **Las propias webs oficiales se contradicen**: dos hospitales siguen anunciando en alguna página su «quinta» acreditación internacional cuando ya comunican la sexta.

El riesgo mayor no está en los nombres sino en **los servicios que ya no existen**. El caso del hospital pediátrico de la sección 7 no es un error de la IA en sentido estricto: la IA repite lo que dicen fuentes oficiales no actualizadas y fichas de mapas que nadie ha cerrado. **La corrección depende de quien publica**, no del asistente.

***Un cambio de nombre no llega a la IA cuando se anuncia.
Llega cuando lo recogen las fuentes que la IA lee.***

10. Conclusiones para el sector

Para los grandes hospitales privados. Su presencia está asegurada en las preguntas generales, pero el lugar dentro de la respuesta no. Pacífica Salud abre; los demás acompañan. La diferencia no está en la reputación sino en quién publica sobre ellos: los que más dependen de terceros, como Hospiten Paitilla, son los que arrastran nombres y atributos erróneos. Su riesgo principal es la información caducada, no la invisibilidad.

Para los privados medianos y del interior. Existen solo cuando la pregunta lleva el nombre de su ciudad o su nicho: urgencias en David, el precio en Santa Fe. Fuera de esa pregunta no aparecen. La audiencia en redes no les compensa: Santa Fe tiene más seguidores que un hospital que aparece cuatro veces más.

Para la Caja de Seguro Social y el Ministerio de Salud. Son la fuente más citada por ChatGPT y tienen las cuentas sociales con más audiencia del sector. Pero sus propias fuentes sostienen algunos de los errores del estudio: notas de urgencias anteriores al cierre de un hospital, listados que no se actualizaron y fichas de mapas con horarios equivocados. Es el actor con más capacidad de corregir lo que la IA dice sobre la salud pública.

Para los hospitales públicos que no aparecen. Diecinueve de los 39 hospitales públicos del padrón no aparecen en ninguna respuesta. Para un residente de Darién o de Bocas del Toro, la IA no tiene hospital que recomendarle. No es un problema de comunicación de cada hospital, sino de si existe contenido público estable sobre ellos.

Para quien regula y supervisa. No existe un registro público y consultable de hospitales privados habilitados. Sin él, ni la IA ni el buscador pueden distinguir un hospital de una clínica que se presenta como tal. Es la misma carencia que obligó a este estudio a reconstruir su padrón.

***El riesgo principal de los líderes no es desaparecer.
Es que la IA los describa con datos de hace dos años.***

11. Nota metodológica

Las consultas se lanzaron **en navegador, nunca por interfaz de programación**, porque el objeto de estudio es lo que ve una persona real desde Panamá. La conexión salió por una red residencial panameña, comprobada antes de cada lote con una consulta de control. ChatGPT y Gemini se usaron en **conversación temporal**, sin memoria ni personalización; Google, en ventana de incógnito y sin sesión. Las tres pasadas se hicieron el 27, el 28 y el 29 de septiembre de 2026.

Canales. Se midieron ChatGPT, Gemini y Google. Gemini no muestra fuentes en ningún modo, por lo que su modelo de autoridad no se puede observar.

Decisiones de medición. Una mención cuenta cuando el hospital se nombra como opción; cinco casos en que San Fernando aparecía solo como red de otra clínica se excluyeron. Los nombres anteriores se cuentan como menciones del hospital actual y se registran aparte. Los atributos se clasifican por léxico sobre el fragmento que describe a cada hospital, con revisión manual de una muestra; son una aproximación, no una codificación manual completa. El solapamiento con el buscador se calcula contra una profundidad media de 8,4 posiciones orgánicas.

Este informe no contiene revisión por pares ni validación externa. Es una medición documentada y verificable, con una ventana de tres días, que describe lo que dijeron tres canales en esas fechas.

Este informe es descriptivo, no evaluativo. Documenta la presencia de hospitales públicos y privados de Panamá en las respuestas de sistemas de inteligencia artificial y de un buscador durante un periodo determinado. La aparición o ausencia de un hospital en una respuesta no constituye un juicio sobre su calidad asistencial, su solvencia ni su idoneidad, ni sobre la experiencia de sus pacientes. No constituye asesoramiento médico ni de ningún otro tipo.

Vigencia. Los datos corresponden a septiembre de 2026 y pueden variar sustancialmente después, porque los modelos y los índices cambian de forma continua y no determinista. Las decisiones metodológicas admiten alternativas razonables que darían cifras distintas.

Derecho de revisión. Cualquier hospital o institución puede solicitar la revisión de un dato registral o de una verificación que considere inexacta. Todas las respuestas analizadas están archivadas con fecha y pueden cotejarse.

Conflicto de interés. Ninguna de las nueve instituciones participantes ha declarado conflicto de interés con los hospitales ni con las instituciones mencionados en este estudio.



Informe elaborado en el marco de una colaboración entre nueve instituciones de cinco países, con datos recogidos en Panamá entre el 27 y el 29 de septiembre de 2026.