



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**CARRERA DE MEDICINA**

Satisfacción de pacientes con los servicios de telemedicina en la  
Atención Primaria. Guano, 2021.

**Trabajo de titulación para optar al título de Médico General**

**Autores:**

Gualle Godoy, Jorge Andrés  
Heredia Bucay, Daniela Roxana

**Tutor:**

Dr. Wilson Lizardo Nina Mayancela

**Riobamba, Ecuador. 2022**

## DECLARATORIA DE AUTORÍA

Nosotros, Jorge Andrés Gualle Godoy con número de cédula de identidad 1726187964, y Daniela Roxana Heredia Bucay con número de cédula de identidad 0604242503, autores del trabajo de investigación titulado “**Satisfacción de pacientes con los servicios de telemedicina en la Atención Primaria. Guano, 2021**” declaramos libre y voluntariamente que, el contenido es de nuestra plena autoría, original y no constituye plagio o copia alguna. Convirtiéndose en un documento único. Somos responsable de las opiniones, pensamientos e ideas que se han tomado de distintos autores para el enriquecimiento del marco teórico. De la misma manera concedemos los derechos de autor a la Universidad Nacional de Chimborazo, según lo establecido por la ley de propiedad intelectual, por su reglamento y norma vigente.



---

Jorge Andrés Gualle Godoy  
1726187964



---

Daniela Roxana Heredia Bucay  
0604242503

## DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quienes suscribimos, catedráticos designados Tutor y Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación “**Satisfacción de pacientes con los servicios de telemedicina en la Atención Primaria. Guano, 2021**”, presentado por **Jorge Andrés Gualle Godoy** con cédula de ciudadanía **1726187964**; **Daniela Roxana Heredia Bucay** con cédula de ciudadanía **0604242503**, certificamos que recomendamos la **APROBACIÓN** de este con fines de titulación. Previamente se ha asesorado durante el desarrollo, revisado y evaluado el trabajo de investigación escrito y escuchada la sustentación por parte de sus autores; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 04 de agosto del 2022.

Dr. Wilson Lizardo Nina Mayancela

**TUTOR**



---

Dr. Washington Patricio Vásquez Andrade

**DELEGADO DEL DECANO**



---

Dra. Lucila Jazmín De La Calle Andrade

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**



---

Dr. Lino Arturo Rojas Cruz

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**



---

## CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación “**Satisfacción de pacientes con los servicios de telemedicina en la Atención Primaria. Guano, 2021**”, presentado por **Jorge Andrés Gualle Godoy** con cédula de ciudadanía **1726187964**; **Daniela Roxana Heredia Bucay** con cédula de ciudadanía **0604242503**, bajo la tutoría de **Dr. Wilson Lizardo Nina Mayancela**; certificamos que recomendamos la **APROBACIÓN** de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de sus autores; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 04 de agosto del 2022.

Dr. Wilson Lizardo Nina Mayancela

**TUTOR**



---

Dr. Washington Patricio Vásquez Andrade

**DELEGADO DEL DECANO**



---

Dra. Lucila Jazmín De La Calle Andrade

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**



---

Dr. Lino Arturo Rojas Cruz

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**



---



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO CID  
Ext. 1133

Riobamba 15 de julio del 2022  
Oficio N° 202-URKUND-CU-CID-TELETRABAJO-2022

Dr. Patricio Vásquez Andrade  
DIRECTOR CARRERA DE MEDICINA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
UNACH  
Presente.-

Estimado Profesor:

Luego de expresarle un cordial saludo, en atención al pedido realizado por el Dr. Wilson Lizardo Nina Mayancela, docente tutor de la carrera que dignamente usted dirige, para que en correspondencia con lo indicado por el señor Decano mediante Oficio N° 1898-D-FCS-TELETRABAJO-2020, realice validación del porcentaje de similitud de coincidencias presentes en el trabajo de investigación con fines de titulación que se detalla a continuación; tengo a bien remitir el resultado obtenido a través del empleo del programa URKUND, lo cual comunico para la continuidad al trámite correspondiente.

No	Documento número	Título del trabajo	Nombres y apellidos del estudiante	% URKUND verificado	Validación	
					Si	No
1	D- 141730140	Satisfacción de pacientes con los servicios de telemedicina en la Atención Primaria de Salud. Guano, 2021	Gualle Godoy Jorge Andrés Heredia Bucay Daniela Roxana	2	x	

Atentamente,

CARLOS  
GAFAS  
GONZALEZ  
Firmado digitalmente por  
CARLOS GAFAS  
GONZALEZ  
Fecha: 2022.07.15  
15:10:44 -05'00'

Dr. Carlos Gafas González  
Delegado Programa URKUND  
FCS / UNACH  
C/c Dr. Gonzalo E. Bonilla Pulgar – Decano FCS

Debido a que la respuesta del análisis de validación del porcentaje de similitud se realiza mediante el empleo de la modalidad de Teletrabajo, una vez que concluya la Emergencia Sanitaria por COVID-19 e inicie el trabajo de forma presencial, se procederá a recoger las firmas de recepción del documento en las Secretarías de Carreras y de Decanato.

## **DEDICATORIA**

A mis padres quienes estuvieron en cada momento y me apoyaron en cada decisión difícil que tenía que tomar siempre mostrándome que, aunque este lejos nunca estuve solo y que con cada conversación con mi madre y con cada abrazo de mi padre recibía la energía y la motivación de no rendirme y seguir adelante.

A mis hermanas por ser un ejemplo a seguir ya que gracias a su guía y experiencia me ayudaron a motivarme y seguir adelante, a mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona.

Finalmente quiero dedicar esta tesis a todos mis amigos, pues ellos son la familia que uno escoge y gracias a su apoyo en los momentos difíciles, a las risas y noches de estudio todos estamos a punto de cumplir este sueño. Pues siempre estuvo en mi mente presente empezamos juntos y terminamos juntos

**Jorge Andrés Gualle Godoy**

A mis padres Alfonso y Oderay, por su amor, trabajo y sacrificio a lo largo de mi formación académica, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme poco a poco en lo que soy y seré. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser su hija.

A mis hermanos Estefanía y Alejandro por estar siempre presentes, acompañándome y por el apoyo moral, que me brindaron a lo largo de esta etapa.

A todas las personas que me han brindado su apoyo y han hecho que este sueño se realice con éxito en especial a aquellos que abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos en mi formación académica.

**Daniela Roxana Heredia Bucay**

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi gratitud a Dios, por bendecirme con la oportunidad de cumplir este sueño. A mis padres por ser los motores en todo momento porque, aunque todo se complicaba en muchos momentos me enseñaron que para todo hay solución y pues sigo aquí siendo fiel creyente en sus enseñanzas.

De manera especial a mi tutor de tesis, por haberme guiado, no solo en la elaboración de este trabajo de titulación, sino a lo largo de mi carrera universitaria.

A la Universidad Nacional de Chimborazo, por haberme brindado tantas oportunidades y enriquecerme en conocimiento.

**Jorge Andrés Gualle Godoy**

Agradezco a Dios y a la Santísima Virgencita por regalarme la vida, por guiarme, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a mis padres y mis hermanos por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado.

Agradezco de manera especial a cada uno de los docentes de la Universidad Nacional de Chimborazo, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión.

**Daniela Roxana Heredia Bucay**

## ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA	
DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR	
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL	
CERTIFICACIÓN DE ANTIPLAGIO	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	
RESUMEN	
ABSTRACT	
CAPÍTULO I.....	14
1. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	16
1.3. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN .....	16
1.3.1. Objetivo General .....	16
1.3.2. Objetivos Específicos .....	17
CAPÍTULO II .....	18
2. MARCO TEÓRICO.....	18
2.1. ESTADO DEL ARTE.....	18
2.2. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN COMO RESPUESTA A LOS NUEVOS DESAFÍOS MÉDICOS .....	19
2.2.1. Telemedicina .....	19
2.2.2. La telemedicina y sus implicaciones éticas.....	21
2.2.3. Tipos de Telemedicina utilizados en prestaciones de servicios de salud .....	22
2.2.3.1. Teleasistencia .....	22
2.2.3.2. Telediagnóstico .....	22

2.2.3.3.	Monitorización a distancia .....	22
2.2.3.4.	Teleconsulta .....	22
2.2.3.5.	Telecirugía.....	23
2.2.4.	Gestión de pacientes.....	23
2.2.4.1.	Relación paciente-personal de salud .....	23
2.2.4.2.	Experiencia del paciente.....	24
2.2.4.3.	Satisfacción del paciente .....	25
2.3.	ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD .....	26
CAPÍTULO III.....		27
3.	MARCO METODOLÓGICO.....	27
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	27
3.2.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	27
3.3.	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	27
3.4.	POBLACIÓN DE ESTUDIO Y TAMAÑO DE MUESTRA.....	28
3.5.	MÉTODOS DE ANÁLISIS .....	28
3.6.	PROCESAMIENTO DE DATOS.....	28
CAPÍTULO IV.....		30
4.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	30
4.1.	TELEMEDICINA EN PANDEMIA: DESAFÍOS EN ATENCIÓN PRIMARIA CENTRO DE SALUD GUANO, ENERO-JUNIO 2021, RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE SALUD.....	30
4.2.	TELEMEDICINA EN PANDEMIA, IMPACTO EN LA RELACIÓN PACIENTE-PERSONAL DE ATENCIÓN PRIMARIA, RESULTADOS DE ENCUESTA APLICADA A USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD GUANO .....	36
CAPÍTULO V .....		45
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	45
5.1.	CONCLUSIONES .....	45
5.2.	RECOMENDACIONES .....	46
BIBLIOGRAFÍA.....		47
ANEXOS.....		49

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Total del universo de estudio utilizado.....	28
<b>Tabla 2</b> Profesión del personal de salud del Centro de Salud Guano.....	30
<b>Tabla 3</b> Consultas realizadas virtualmente.....	30
<b>Tabla 4</b> Medio digital utilizado para teleconsultas.....	31
<b>Tabla 5</b> Anamnesis correcta a través de la telemedicina.....	31
<b>Tabla 6</b> Diagnóstico correcto a través de la telemedicina.....	32
<b>Tabla 7</b> Afectación de la teleconsulta a la relación personal de salud-paciente.....	33
<b>Tabla 8</b> Reconocimiento de las consultas virtuales como mayor carga laboral.....	33
<b>Tabla 9</b> Preparación total en telemedicina.....	34
<b>Tabla 10</b> Falta de práctica presencial como limitante para realizar correcto examen físico.....	35
<b>Tabla 11</b> Viabilidad de la telemedicina como proyecto aplicable en Ecuador.....	35
<b>Tabla 12</b> Incidencia de la telemedicina en el desempeño laboral de los futuros médicos en Ecuador.....	36
<b>Tabla 13</b> Género de los usuarios que formaron parte del estudio.....	36
<b>Tabla 14</b> Edad de los usuarios participantes en el estudio.....	37
<b>Tabla 15</b> Nivel de satisfacción en relación al acceso para agendamiento de citas.....	37
<b>Tabla 16</b> Nivel de satisfacción con el tiempo de espera en la solicitud de cita.....	37
<b>Tabla 17</b> Nivel de satisfacción con los horarios disponibles para consultas médicas.....	38
<b>Tabla 18</b> Nivel de satisfacción de la explicación proporcionada por el personal de salud.....	38
<b>Tabla 19</b> Nivel de satisfacción con el trato recibido por el personal de salud.....	39
<b>Tabla 20</b> Nivel de satisfacción en relación al tiempo empleado en la consulta virtual.....	39
<b>Tabla 21</b> Nivel de satisfacción en relación al tratamiento farmacológico recibido.....	39
<b>Tabla 22</b> Accesibilidad para toda la población del uso de la medicina.....	40
<b>Tabla 23</b> Reconocimiento de la telemedicina como innovación de consultas médicas.....	40
<b>Tabla 24</b> Vigencia del vínculo médico paciente.....	40
<b>Tabla 25</b> Profesionalismo aplicando telemedicina.....	41
<b>Tabla 26</b> Nivel de entendimiento de las necesidades médicas usando telemedicina.....	41
<b>Tabla 27</b> La telemedicina como retroceso en el diagnóstico oportuno de enfermedades.....	42
<b>Tabla 28</b> Recomendación de la telemedicina.....	42
<b>Tabla 29</b> Nivel de satisfacción con la preparación del personal de salud en telemedicina.....	42
<b>Tabla 30</b> Utilidad de las consultas médicas virtuales frente a las presenciales.....	43
<b>Tabla 31</b> Reconocimiento de las consultas médicas virtuales como favorecedoras de la economía del hogar.....	43
<b>Tabla 32</b> Telemedicina como futuro en la atención de salud del Centro de Salud Guano.....	44

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Beneficios de la telemedicina .....	21
<b>Figura 2</b> Tipo de expectativas de los pacientes .....	26

## RESUMEN

Telemedicina se define como aplicación de tecnologías de la información y comunicación en conjunto con Medicina, su desarrollo comenzó en el siglo XX, su mayor auge como método de prevención, diagnóstico y control de enfermedades fue durante la pandemia de Covid 19. La práctica médica ha cuestionado la complejidad del contacto físico, situación que afecta la relación médico-paciente conllevando a diagnósticos erróneos o tratamientos insatisfactorio, por ello la importancia de estudiar el impacto en los usuarios en atención primaria de salud.

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de los servicios de telemedicina en pandemia en cuanto a la relación paciente-personal de salud en atención primaria, centro de salud Guano, 2021.

**Población y muestra:** Personal de salud del Centro de Salud Guano correspondiente al primer nivel de atención del Ministerio de Salud Pública (MSP) con un universo total de 208 profesionales de la salud.

**Material y métodos:** Estudio con enfoque cualitativo, nivel de investigación transversal, descriptivo y exploratorio, la información responde a un período y lugar específico, para la recolección de la información se aplicaron dos cuestionarios una adaptación del cuestionario de Barker que consta de 15 preguntas con opción de puntaje sobre cinco niveles de satisfacción.

**Resultados:** Se evidencia satisfacción con la facilidad del medio utilizado para acceder, solicitar y recibir atención médica, a pesar de ser la primera vez que han usado esta herramienta. Para los trabajadores de la salud, permite promover el acceso a la salud alcanzando mayor población con diagnósticos oportunos, a su vez como incentivo al desarrollo profesional.

**Conclusión:** - Teleconsulta mediante videollamada, permitió captar sonidos imágenes a tiempo real, conservándose los principios de ética médica en la relación personal de salud – paciente, cual sufre un cambio adaptativo. La viabilidad de la permanente aplicación de telemedicina en atención primaria de salud, constato ser una herramienta de nuevos alcances en prevención, diagnóstico y tratamiento oportunos, se evidencia la falta de empatía por la población lo cual es un retroceso a la era digital en unión a la Medicina, ya que el nivel de satisfacción es neutral, dando lugar a nuevos temas de investigación logrando así mejorar la teleconsulta en nuestro sistema de salud.

**Palabras clave:** Telemedicina, Satisfacción, Centro de Salud Guano, Personal Sanitario.

## ABSTRACT

Telemedicine is the application of information and communication technologies in conjunction with medicine. Its development began in the twentieth century. Its greatest boom in prevention, diagnosis and disease control occurred during the Covid 19 pandemic. Medical practice has questioned the complexity of physical contact, a situation that affects the doctor-patient relationship leading to misdiagnosis or unsatisfactory treatment, hence the importance of studying the impact on users in primary health care. This project aims to determine the level of satisfaction of telemedicine services in a pandemic in terms of the patient-health personnel relationship in primary health care, Guano health center, 2021. The *Centro de Salud Guano* health personnel corresponds to the first level of care of the Ministry of Public Health (MSP), with a total universe of 208 health professionals who were part of the population and sample. The information responds to a specific period and places in a study with a qualitative approach, cross-sectional, descriptive, and exploratory research level. Two questionnaires were applied to collect information, an adaptation of the Barker questionnaire consisting of 15 questions with a score option on five levels of satisfaction. Despite being the first time they have used this tool, there is evidence of satisfaction with the ease of the means used to access, request, and receive medical care. For health workers, it permits promoting access to health care, reaching a larger population with timely diagnoses, as well as an incentive for professional development.

It is concluded that teleconsultation through video-call permits capturing sounds and images in real-time, preserving the principles of medical ethics in the health personnel-patient relationship, which undergoes an adaptive change. The viability of the permanent application of telemedicine in primary health care has been found to be a tool of new scope in prevention, diagnosis, and timely treatment, the lack of empathy for the population, is evident, which is a setback to the digital era in conjunction with medicine, since the level of satisfaction is neutral, giving rise to new research topics, thus improving the teleconsultation in our health system.

**Keywords:** *Telemedicine, Satisfaction, Centro de Salud Guano, Health Personnel.*



Firmado electrónicamente por:

LORENA DEL  
PILAR SOLIS  
VITERI

Reviewed by:

Mgs. Lorena Solís Viteri  
ENGLISH PROFESSOR  
c.c. 0603356783

## CAPÍTULO I

### 1. INTRODUCCIÓN

La telemedicina se define como la aplicación de tecnologías de la información y la comunicación para favorecer la medicina; su desarrollo inició a mediados del siglo XX, pero a partir de hace dos décadas se comenzó a aplicar en los sistemas de salud. La aplicación de la telemedicina ha supuesto un reto importante para la práctica médica debido a que no sólo se han integrado la participación de diversas áreas de conocimiento como ingeniería en sistemas, telecomunicaciones, medicina, estadísticas, entre otros (Medina, et al., 2016), sino que se ha tenido que capacitar y formar a los profesionales de la salud en este campo de conocimiento de acuerdo a las innovaciones tecnológicas así como adecuarse los respectivos códigos de ética y deontológicos ante una nueva modalidad que progresivamente ha ganado espacio en el campo de la salud y se ha constituido como un recurso alternativo que podría contribuir con la reducción de importantes brechas y limitantes en algunos casos.

En este particular, la Asociación Médica Mundial (AMM), ha identificado una serie de principios éticos que se precisan para la telemedicina entre los que destacan el consentimiento informado, la confianza y el respeto mutuo también considerados en la práctica tradicional; no obstante, este recurso se sugiere en situaciones donde el médico o el paciente no pueden estar presente físicamente ya que en ningún momento se busca sustituir la consulta presencial con esta alternativa virtual (Gil, 2021).

Si bien la telemedicina surge desde hace algunas décadas atrás, su uso tuvo un importante auge durante la pandemia derivada del COVID-19, pues esta alternativa representó una significativa oportunidad de acceso para los pacientes y el personal de salud que no podían estar de manera presencial en la consulta. De acuerdo a la Organización Panamericana de la Salud (OPS), las teleconsultas constituyeron una forma segura y efectiva para evaluar los casos sospechosos del virus y contribuir con el diagnóstico y tratamiento del paciente, lo cual permitió reducir el riesgo de transmisión de la enfermedad en estos casos (OPS, 2020).

En este contexto de pandemia, Ecuador experimentó con mayor significancia la telemedicina como una alternativa para garantizar el acceso a la salud, pues los servicios médicos prestados, se orientaron de forma integral para usar herramientas y tecnología innovadora para contactar a pacientes con COVID-19 a través de la telemedicina, para ello, el gobierno nacional dispuso de una serie de estrategias y canales de comunicaciones para apoyar dichas operaciones en materia de atención a urgencias de salud.

En consecuencia, las autoridades sanitarias dispusieron en dicha circunstancia de una aplicación móvil que permitió un uso moderado, siendo mayor la cantidad de personas que hasta marzo del 2021 se comunicaron a través del centro de llamadas con cifras de hasta 522 mil registros de los cuales 133.618 fueron derivados a teleconsultas y 25.012 a las instalaciones del Ministerio de Salud (Mena y Casali, 2020).

De esta manera, se ha reconocido la importancia de la telemedicina como una propuesta alterna que, por el impacto que ha tenido en las diferentes especialidades médicas, genera un amplio abanico de posibilidades en la atención médica familiar. Por ello, se estima que en las próximas décadas esta será una de las especialidades más deficitarias conforme la población y la demanda de primer nivel aumente (Lovo, 2021), siendo este uno de los muchos ámbitos donde la telemedicina pueda generar importantes aportes a la atención primaria; pues como ya se indicó, no se pretende sustituir la atención médica, sino contribuir con el impacto efectivo en la calidad de vida de las personas.

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Si bien la telemedicina se ha planteado como una alternativa para el diagnóstico oportuno en casos donde la distancia entre médico y paciente es ineludible en virtud de favorecer una detección temprana de la enfermedad para prevenir y controlar su expansión; la realidad ha demostrado que existen una serie de temas complejos que enmarcan esta práctica a través de estos medios tecnológicos.

Uno de esos factores condicionantes es la virtualidad, pues ésta distancia física disminuye la empatía que propicia la presencialidad y el contacto físico entre médico-paciente y genera una vinculación social; en este sentido, su ausencia afecta esa relación e incrementa el nivel de desconfianza (Linares et al., 2018). Asimismo, existen otros factores que condicionan la efectividad de la telemedicina tales como la no disponibilidad de recursos tecnológicos y el acceso a internet; la falta de información acerca de telemedicina y teleconsulta, la falta de capacitación y entrenamiento para su implementación (Núñez, et al., 2021).

En este contexto, es preciso entender que, si bien la telemedicina es una herramienta cuyo uso se gesta desde hace algunas décadas, fue a partir de la pandemia que tuvo lugar por el desarrollo del COVID-19 que la telemedicina tuvo un mayor alcance en cuanto a asistencia sanitaria en atención primaria, pues las diversas medidas sanitarias que se ejecutaron para evitar la propagación del virus llevaron a las autoridades a tomar acciones inmediatas de prevención, entre ellas un cambio en la asistencia que sólo se enmarcaba en la atención presencial de emergencias. Con ello, hubo la necesidad de establecer canales de atención como la telemedicina que resultara segura y efectiva tanto para el paciente como para el personal de salud entendiendo la utilidad que tuvo en dicho contexto en que se pudo evaluar de forma segura los casos sospechosos de COVID-19, guiar el diagnóstico y tratamiento del paciente (OPS, 2020).

De acuerdo a estimaciones del Banco Interamericano de Desarrollo, el uso de la telemedicina ascendió drásticamente debido a la búsqueda que hubo por parte de los pacientes de sustitutos a la atención presencial por temor a contagiarse, reportándose un alza en las llamadas para asistencia por telemedicina de hasta un 226% (BID, 2021).

En Ecuador, el uso de telemedicina durante la pandemia también se incrementó como parte de las estrategias sanitarias establecidas por el Gobierno nacional quien puso a disposición

de la población una aplicación móvil para apoyar las actividades relacionadas con la atención primaria (Orquera, et al., 2021).

No obstante, el incremento del uso de telemedicina evidenció que existen aspectos relevantes que deben atenderse para mejorar el uso de esta modalidad de atención médica centrándose en los diferentes momentos del acto médico que según Entralgo (citado en) están presentes en esa relación que son: Afectivo, cognoscitivo, operativo, ético y social los cuales intervienen en cada una de las interacciones que tienen lugar en una consulta.

Por tanto, reconocer los aspectos intrapersonales y psicosociales que inciden en la relación paciente-personal de salud en el uso de la telemedicina constituye la principal motivación de este estudio, entendiendo la incidencia que tiene en la preservación de este tipo de consulta como parte de los servicios de los sistemas de salud.

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

El presente estudio se desarrolla considerando la importancia que tiene la relación paciente-personal de salud en las consultas médicas, pues es un tema que se aborda entendiendo el alcance de esta modalidad, pero advirtiendo los desafíos que se han descrito como parte de ella, especialmente, a partir del impacto que tuvo con la pandemia por COVID-19, lo que provocó que se usara con mayor fuerza y como parte de las estrategias sanitarias.

El estudio se hace en el marco de una metodología que permite abordar las diferentes propuestas teóricas y exponerlas como fundamento de este análisis que busca dar respuesta a las interrogantes científicas que orientan los objetivos de la investigación, pues reconocer cuáles son los aspectos que inciden en la relación paciente-personal de salud a través de la telemedicina podrá generar un conocimiento holístico de cómo aportar sugerencias que favorezcan su uso en el marco de la ética y profesionalismo.

De ahí, que se evalúe el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el centro de salud del Guano mediante telemedicina para determinar la permanencia o no como servicio de atención primaria de salud.

En consecuencia, la información que se presenta en esta investigación será útil para el desarrollo de estudios similares que compartan la línea investigativa, así como referencia para los profesionales de la salud que tiendan a usar la telemedicina.

## **1.3. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar el nivel de satisfacción de los servicios de telemedicina en pandemia en cuanto a la relación paciente-personal de salud en atención primaria, centro de salud Guano, 2021.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Recopilar información sobre los tipos de telemedicina utilizados en prestaciones de servicios de salud.
- Realizar y aplicar una encuesta al personal del centro de salud Guano sobre los desafíos que impone la realización de teleconsultas.
- Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos mediante telemedicina.
- Analizar mediante datos obtenidos, la viabilidad de la permanente aplicación de telemedicina en atención primaria de salud.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ESTADO DEL ARTE**

La telemedicina ha sido aplicada en diversas partes del mundo desde hace algunas décadas; sin embargo, su uso tuvo mayor incidencia en el mundo a partir de la pandemia por COVID-19 que obligó a implementar medios alternativos en la salud pública para atender las demandas en el marco de las exigencias sanitarias de prevención que evitaran el contagio y propagación del virus; en este contexto, la telemedicina se utilizó para tal fin y generó una serie de experiencias que han permitido evaluar su uso para mejorarlo en relación a los aspectos que surgieron que resultan enriquecedores.

En este orden de ideas, la relación médico-paciente es una de las cuestiones que ha merecido atención en el estudio de la telemedicina y su efectividad. Por ello, se presentan a continuación varias investigaciones realizadas en esta temática que brindan información relevante que sirve de referencia para el desarrollo del presente trabajo investigativo.

Tal es el caso de Alemania donde realizó una encuesta nacional en línea entre marzo y abril de 2020 a 2,827 médicos (65%), enfermeras (30%) y profesionales de la salud (5%) a lo largo de 14 días los cuales reportaron que la telemedicina ya era utilizada previo a la encuesta (20%), un uso parcial (39%) y que es una herramienta de gran importancia (40%). (Ohannessian, 2020).

Por su parte, un estudio realizado en la Unidad de Medicina Familiar en el IMSS de Puebla en el 2015 evidenció un nivel de satisfacción del 65% por parte del médico siendo más valorada la atención por parte de las personas con algún nivel de escolaridad entre 21 y 30 años de edad. En esta investigación, la confianza que transmite el médico se presenta como uno de los factores de mayor incidencia en la percepción de una atención satisfactoria (Vázquez, et al., 2018).

Asimismo, la investigación publicada por Castellano (2021) titulada: La relación médico-paciente a la luz de la telemedicina, presentó un análisis de la evolución y desarrollo de la telemedicina en el marco de la relación médico paciente que tiene lugar a través de esta modalidad de consulta, entendiendo que el avance de ésta ha sido constante, con mayor énfasis a partir de la pandemia por COVID-19 cuando se utilizó como una herramienta para ampliar la prestación de servicios asistenciales.

En este particular, el análisis referido indica la necesidad que existe de reconocer las nuevas formas para mejorar la relación médico-paciente en esta modalidad de atención y asistencia médica, pues si bien responde a las mismas consideraciones éticas, es preciso enfatizar en acciones que permitan al médico confirmar que el paciente ha recibido el mensaje correctamente, utilizar una comunicación efectiva y asertiva que favorezca la comprensión,

entendiendo que la relación médico paciente debe mantener en esta modalidad su carácter personal e íntimo (Castellano, 2021).

Por su parte, Petracci, et al. (2021) advierte que el uso de la telemedicina ha supuesto una serie de cambios en la relación médico-paciente, pues existe una reconfiguración comunicacional en la que coexiste ese modelo caracterizado por la pasividad del paciente ante las consideraciones del médico y por el otro, un modelo donde el paciente tiene mayor autonomía donde tiene una figura activa con una mayor capacidad de decisión sobre los procedimientos diagnósticos y terapéuticos.

En este estudio, los autores señalan que es necesario profundizar en el campo de la telemedicina en virtud de la relación médico-paciente especialmente en las perspectivas de los pacientes que podrían aportar una mejor comprensión de este tema, así como las tensiones que se derivan de las barreras comunicacionales que existen en esta alternativa de atención.

Otro estudio realizado por: Bermúdez (2020) para reconocer la incidencia de la telemedicina en la relación médico-paciente en una muestra de 335 personas evidenció una relación positiva entre la experiencia del paciente de telemedicina y un alto nivel de satisfacción; sin embargo, los resultados también evidenciaron que persiste la preferencia de una atención de alta calidad y personalizada por sobre la calidad de la plataforma de servicio.

## **2.2. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN COMO RESPUESTA A LOS NUEVOS DESAFÍOS MÉDICOS**

Los avances tecnológicos han propiciado nuevas formas de interrelación entre las personas, pues han permitido reducir las barreras de distancia y tiempo en diversas áreas como respuesta de un mundo cada vez más globalizado y la integración de recursos como la Internet y el uso de aparatos electrónicos, así como de plataformas digitales.

En el área médica, las TIC's han tenido una significativa incidencia en la salud y atención sanitaria impactando en diversas áreas y niveles, así como en la toma de decisiones, mejora en la comunicación del personal sanitario de salud y el desarrollo de nuevas formas de medicina virtual como la telemedicina (Mejía, et al., 2016).

La tecnología ha proporcionado respuestas a favor de diversos desafíos médicos, especialmente, en circunstancias emergentes como la pandemia que tuvo lugar por el COVID-19 que demandaron nuevos modelos sanitarios de asistencia en la búsqueda de una mayor equidad en el acceso, respuesta al incremento de la demanda de atención sanitaria o la gestión de mayor cantidad de información (Océano medicina, 2020).

### **2.2.1. Telemedicina**

La telemedicina es una práctica médica que surge a partir de la introducción y desarrollo de nuevas tecnologías de comunicación e información utilizadas a favor del diagnóstico

médico, seguimiento y terapias a distancia para circunstancias donde el paciente no puede asistir de forma presencial a las consultas. Esta modalidad es reconocida por la OMS por los aportes que realiza a partir del intercambio válido de información para realizar diagnósticos, tratamientos, prevención, investigaciones y evaluaciones que contribuyan con la mejora de la salud de individuos y comunidades (Strickler, et al., 2018).

Entre los objetivos que destacan en la telemedicina se encuentran: facilitar los diagnósticos de forma más oportuna, reducir el costo de los tratamientos debido a una detección temprana de la enfermedad, mejorar la vigilancia epidemiológica, contribuir con la integración del sistema de salud en los servicios a favor de las poblaciones dispersas, agilizar la atención en salud, entre otros (Linares, et al., 2018).

Los inicios de la telemedicina datan de la década de los años 60 cuando la NASA comenzó a hacer seguimiento a los astronautas en sus misiones espaciales y su desarrollo se divide en tres momentos significativos que son: la era de las telecomunicaciones (1970), la era digital (1980-1990) y la era de internet (actualidad).

La Asociación Médica Mundial, en su Declaración sobre la Ética de la Telemedicina (2018), señala que esta puede realizarse entre un médico y un paciente, o entre dos o más médicos, incluidos otros profesionales de la salud. Menciona, además, que se utiliza para los pacientes que no pueden ver a un médico oportunamente por inaccesibilidad debido a la distancia, discapacidad física, empleo, compromisos familiares, costo para el paciente u horarios de los médicos, y que tiene el potencial de mejorar la atención médica.

Es importante entender que la telemedicina forma parte del ámbito de aplicación de las TIC en la salud, pues permite esa interacción directa con los pacientes, lo cual la circunscribe en los servicios de atención médica directa.

Es importante hacer referencia a que la telemedicina reporta una serie de beneficios no sólo para el paciente, sino también para el personal de salud y los centros sanitarios (Figura 1); no obstante, también existen retos en la implementación de la telemedicina especialmente cuando se realiza sin planeación alguna pues deriva en problemas que afectan directamente la seguridad y confidencialidad en la relación médico-paciente, el marco legal, la interoperabilidad de los sistemas, entre otros (Sánchez y Martínez, 2018).

Pacientes	Médicos de Atención Primaria	Hospitales	Sistema de Salud
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Diagnósticos y tratamientos más oportunos y rápidos.</li> <li>•Atención integral y continua.</li> <li>•Evita traslados para consultar al médico especialista.</li> <li>•Existe menos separación del paciente con sus familiares</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Mayor posibilidad de realizar interconsultas con especialistas.</li> <li>•Más elementos para la toma de decisiones.</li> <li>•Evita desplazamientos innecesarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Reduce la pérdida de exámenes.</li> <li>•Diagnósticos más rápidos, precisos y oportunos.</li> <li>•Mejor comunicación entre los distintos servicios.</li> <li>•Ahorro de gastos de transporte.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Mejor uso y aprovechamiento de los recursos</li> <li>•Análisis científicos más flexibles y oportunos.</li> <li>•Mejora la gestión de salud pública por las autoridades sanitarias.</li> </ul>

**Figura 1** Beneficios de la telemedicina

**Fuente:** Sánchez y Martínez, 2018.

### 2.2.2. La telemedicina y sus implicaciones éticas

Es preciso mantener la ética en la práctica médica a través de los diversos recursos virtuales y tecnológicos, pues se precisa contemplar los principios éticos en esta modalidad de atención, incluyendo la protección de la privacidad y la confidencialidad de las informaciones personales de los pacientes (Océano medicina, 2020).

La práctica de la telemedicina contempla una serie de consideraciones éticas que puedan garantizar su buen uso para beneficio de los pacientes, especialmente para mantener una relación efectiva médico-paciente, pues al mantener estos principios éticos en la práctica evita riesgos en la calidad y seguridad de la atención médica (Udai, 2021).

De acuerdo con la Declaración de la Asociación Médica Mundial adoptada por la 58ª de la Asamblea General de la AMM, la implementación de la telemedicina debe realizarse considerando los principios de la ética médica respetando: la relación médico paciente la cual debe estar basada en un examen personal y conociendo el historial del paciente, la confianza y el respeto mutuo; además, debe prevalecer el consentimiento informado como base de todo procedimiento que contenga toda la información necesaria sobre los distintos aspectos de la consulta (Asociación Médica Mundial, 2020).

Otro aspecto que atiende dicha Declaración en virtud de atender a las consideraciones éticas que pueden incidir en la relación paciente-personal de salud al utilizar la telemedicina, es que debe existir una total comprensión de la información que se maneje en la consulta, tanto el médico debe estar informado acerca de la historia médica del paciente, como el paciente debe comprender cada una de las sugerencias de tratamiento entregadas por el especialista, las cuales debe realizar considerando las dificultades e incertidumbres que se presenten en la consulta.

### **2.2.3. Tipos de Telemedicina utilizados en prestaciones de servicios de salud**

En el desarrollo de la telemedicina, se ha ampliado su alcance, pues existen varios tipos de servicios de salud que se ofrecen a través de las herramientas tecnológicas y digitales para facilitar el acceso a la salud considerando diversas situaciones que podrían resultar una barrera para que un paciente pueda tener la atención de salud necesaria según su caso específico. En este orden de ideas, Sánchez (citado en Martínez y Pérez, 2021), señala entre los principales tipos de telemedicina, los siguientes: teleasistencia, telediagnóstico, monitorización a distancia, teleconsulta (bien sea entre médicos o entre médico-paciente), telecirugía o gestión de pacientes.

#### **2.2.3.1. Teleasistencia**

Se trata de la interacción que existe entre un médico y su paciente de forma remota cuando existen circunstancias que impiden una asistencia presencial debido a que el paciente se encuentre aislado o a una distancia considerable frente a una situación de emergencia médica (Cobaleda, 2015). Es considerada una actividad donde las tecnologías de la información y comunicación favorecen la capacidad de transmisión de datos médicos sin necesidad de que el paciente y el médico se encuentren en un mismo sitio, lo cual resulta oportuno en circunstancias emergentes como fue el caso del COVID-19, donde la teleasistencia resultó ser una herramienta valiosa para los sistemas de salud en el mundo (Vivas, 2021).

#### **2.2.3.2. Telediagnóstico**

El telediagnóstico resulta ser otra de las alternativas que ofrece la telemedicina para enfrentar los desafíos que supone diariamente la atención médica que cada vez más se enfrenta a una mayor demanda y evitar el colapso en los servicios de salud. Este servicio de telediagnóstico resulta beneficioso porque reduce los costos en áreas como electrocardiografía, tomografía y ecografía debido a que se utilizan software libre y escalable a otros tipos de estudios diagnósticos a distancia (Galván, et al., 2017).

#### **2.2.3.3. Monitorización a distancia**

Esta alternativa que ofrece la telemedicina para los servicios de asistencia remota, son generalmente utilizados en casos de seguimiento a pacientes crónicos que incluye el registro de parámetros biológicos y la comunicación entre médicos para coordinar las acciones que mejoren el abordaje que exige cada caso (OPS, 2016), siendo uno de los mayores beneficios de esta alternativa que permite una atención continua en el hogar, reduce la estancia hospitalaria especialmente en enfermedades con alto riesgo de complicaciones intrahospitalarias.

#### **2.2.3.4. Teleconsulta**

Esta es considerada una de las principales herramientas de la telemedicina y que tuvo mayor demanda durante la situación de crisis sanitarias en la pandemia por COVID-19, lo cual

incrementó su uso a nivel mundial y permitió ser incorporada de manera definitiva en diferentes sistemas de salud en varios países. Esta herramienta se reconoce como aquella interacción que tiene lugar entre el médico y el paciente en virtud de asesorar a este último en relación a su estado de salud a través de medios electrónicos (OPS, 2020).

#### **2.2.3.5. Telecirugía**

Este ha resultado uno de los servicios de telemedicina más complejos, no sólo por la tecnología que exige para su aplicación, sino el nivel de formación profesional y especializada que demanda de diversos profesionales que van desde médicos cirujanos hasta ingenieros en sistemas, informática, nanotecnología, entre otros. La telecirugía se trata de un complejo mecanismo de brazos e instrumentos robóticos que permiten realizar operaciones a distancia y, su utilidad, recae en la atención a procedimientos que exigen la destreza de determinado cirujano que no tiene acceso de forma presencial a la intervención quirúrgica (AMED-L, 2021).

#### **2.2.4. Gestión de pacientes**

##### **2.2.4.1. Relación paciente-personal de salud**

Es preciso entender que en la práctica médica la confianza entre el paciente y el médico es fundamental porque es inherente en ella una actividad moral que debe existir en todas las modalidades de atención (presencial y virtual), pues dicha relación debe atender al interés del paciente por encima de otros, proporcionar atención competente, transparencia, respeto por la privacidad y confidencialidad así como la continuidad de atención, los cuales se asocian a los cinco pilares éticos que guían la práctica médica (Asociación Médica Mundial, 2018).

La práctica médica se entiende desde la relación que se establece entre el médico y el paciente que exige de cinco momentos específicos que, según Entralgo (citado por Mesa y Pérez, 2020), son el afectivo, cognoscitivo, operativo, ético y social; cada uno de ellos inciden en la toma de decisiones y se centran en el paciente.

En este contexto, es fundamental entender que la relación médico paciente en la modalidad de telemedicina exige un mayor vínculo de confianza porque ese momento afectivo y social ya no se establece a través de ese contacto corporal, sino que depende sólo del contacto visual y auditivo que se establece a través de una video llamada lo cual puede representar una limitante para el médico debido a que la comunicación se realiza a través de un aparato electrónico y no en persona, lo cual puede generar desconfianza o timidez dependiendo la personalidad del paciente (Mesa y Pérez, 2020).

De manera que, la relación médico-paciente a través de la telemedicina depende en gran medida en una serie de factores que permiten efectivizar su uso, como es el caso del conocimiento y dominio de las TIC, la conectividad con el usuario, las consideraciones éticas

y bioéticas, así como la implementación de procesos idóneos para esta modalidad (Monraz, et al., 2021).

#### **2.2.4.2. Experiencia del paciente**

En la atención médica, la experiencia del paciente resulta indispensable para el diagnóstico y la adhesión que éste tendrá al tratamiento sugerido por el médico, pues la confianza que se desarrolla durante la consulta va a prevalecer en el tratamiento. Diversos autores consideran que la experiencia del paciente debe considerarse como una estrategia de mejora de la gestión sanitaria (Elviro, 2014), pues ello requiere de entender ampliamente al paciente valorando cada aspecto que incide en su percepción que va desde el trato que este recibe por parte del médico, hasta la infraestructura del consultorio.

Desde el punto de vista sanitario, la experiencia del paciente se define según Goodrich (citado en Elviro, 2014) como “la totalidad de hechos y de las interacciones que se suceden a lo largo del proceso de atención” (p.37).

En este contexto, la experiencia del paciente ha contribuido con la mejora de la calidad de atención porque ha permitido entender la relación que existe entre esta variable con los resultados clínicos que se obtienen y la percepción de seguridad del paciente, entendiendo el impacto que tiene en la interacción paciente-personal de salud, la participación activa del paciente la cual enriquece los resultados de salud porque existe una mayor implicación de aspectos emocionales y relacionales que inciden en el proceso de atención de forma tan importante como los aspectos biológicos (Mira et al., 2019).

Sin embargo, evaluar la experiencia del paciente ha sido un desafío para las autoridades sanitarias debido a la subjetividad que la enmarca; para ello, se han desarrollado múltiples instrumentos que permiten analizar la experiencia del paciente como los PREM (Patient reported experience measures) que aborda aspectos como la gestión del tiempo, la calidad de la visita, información, participación en la toma de decisiones, accesibilidad a los profesionales, atención, adecuada prescripción y valoración de su adherencia, entorno físico, soporte emocional, trato, respeto a los valores del paciente (Escarrabil, et al.).

En el estudio de la experiencia del paciente, se ha presentado el importante desafío que tienen los sistemas de salud de responder a un conjunto de expectativas ciudadanas en el avance de la cobertura universal de salud, el cual ha encontrado en alternativas como la telemedicina una forma de atender a esa necesidad de cobertura global.

Cuando se hace referencia a la experiencia del paciente es fundamental reconocer la importancia que tiene que el personal de salud comprenda las características principales de esa experiencia en cada una de las etapas y del rol que el médico desempeña (Teijlingen y Humphris, 2019).

De acuerdo al Institute of Medicine (citado en Martín et al., 2019), se reconocen seis dimensiones en la atención centrada que es la base de la experiencia del paciente que son:

compasión, empatía y respuesta a las necesidades (expresadas por el paciente); integración de la atención; información, comunicación y educación; confort físico; soporte emocional (alivio de miedo y ansiedades); implicación familiar.

### **2.2.4.3. Satisfacción del paciente**

La satisfacción del paciente es una de las principales consideraciones del médico al momento de atenderlo, pues ésta representa ser un indicador que permite al profesional de la salud medir su práctica en términos de calidad, pues tal como refiere Ayuso et al. (2020), “la satisfacción del paciente hace referencia a la atención sanitaria en general, tanto al trabajo técnico como a la relación interpersonal” (p.271). En este sentido, existen una serie de factores condicionantes que inciden en la satisfacción del paciente, los cuales pueden ser objetivos (lo que percibe el paciente en términos de comunicación, confort, limpieza, tiempo de espera, etc.) y subjetivos (que responden a la confianza, seguridad, rapidez de respuesta, trato personal, comprensión de las necesidades que puede llegar a sentir el paciente).

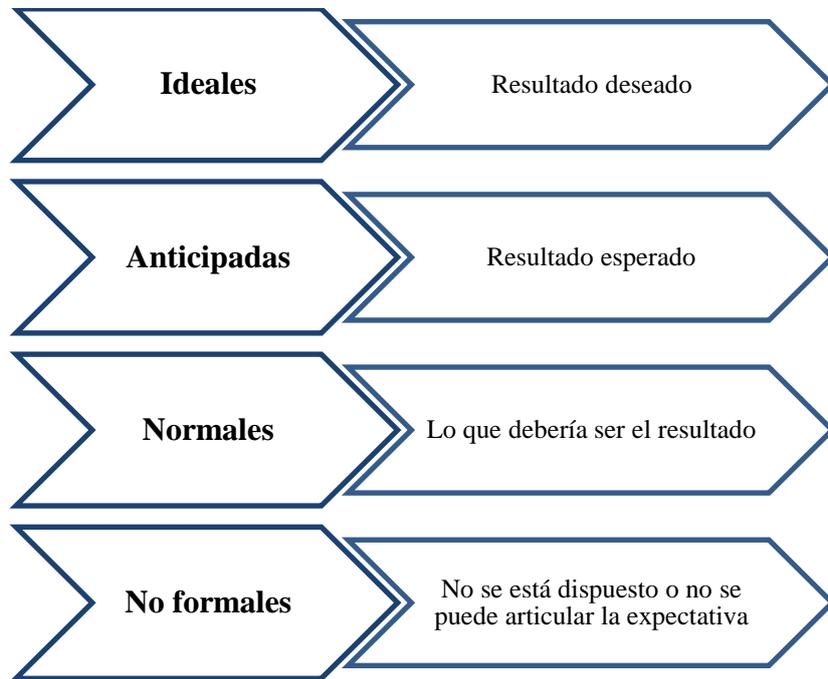
Asimismo, aspectos como la buena atención (empática), la amabilidad, el interés del personal y la disposición de ayuda inciden significativamente en la satisfacción que el paciente puede sentir al momento de tener una experiencia médica que junto a otros factores externos como la tecnología médica utilizada y la información o trato que se otorgue a los familiares pueden contribuir (Ayuso et al., 2020).

En este sentido, la Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad como el elevado nivel de excelencia profesional que implica el uso eficiente de los recursos, reduciendo al mínimo los riesgos para el paciente de manera que se logre un alto grado de satisfacción impactando positivamente en su salud (Vásquez, et al., 2018). Por ello, este tipo de organizaciones internacionales orientadas a la salud han comprendido la importancia que tiene la satisfacción del paciente como una estrategia efectiva para los diferentes sistemas de salud a un punto en que han incorporado diversas herramientas que favorezcan la experiencia del paciente y con ello se incremente su nivel de satisfacción en la atención sanitaria; tal es el caso de la incorporación y uso de tecnologías digitales en el ámbito de la salud, entre ellos, la telemedicina (Gil, 2021).

En este orden de ideas, la satisfacción del paciente depende, en gran medida, de la calidad de la atención médica que recibe atendiendo a aspectos fundamentales de la asistencia sanitaria que son: los éticos, la seguridad, la eficiencia, la accesibilidad y efectividad de los servicios de salud (Oseguera, 2008).

Por ello, se reconoce como una cuestión multidimensional y subjetiva que se puede y debe medir en términos de efectividad, eficacia, percepción del paciente de su bienestar (físico y mental), así como los resultados obtenidos con el tratamiento (Acea, 2019). De ahí el surgimiento del concepto cuidados centrados en el paciente que constituye un principio fundamental en la práctica médica, debido a que atender a la satisfacción del paciente permite reconocer su papel activo en la toma de decisiones, se convierte en una fuente

primaria de información acerca de la atención, responder a sus expectativas (ideales, anticipadas, normales o no formadas) (Figura 2), cuyo reconocimiento resulta indispensable para la gestión de atención primaria.



*Figura 2* Tipo de expectativas de los pacientes

**Fuente:** Acea, 2019.

### **2.3. ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD**

La Atención Primaria de Salud es considerada una de las etapas de atención en la que mayor incidencia tiene la experiencia del paciente, pues de ello depende que éste se adhiera al tratamiento y consulte regularmente el centro no sólo en momentos que manifieste alguna enfermedad, sino para el control y prevención de las mismas debido a que esta provee una atención enfocada en la persona que implica un mayor y mejor entendimiento del contexto familiar, social y comunitario en el que se encuentra el individuo que le permite correlacionar sus necesidades con los recursos disponibles en el sistema de salud (Guanais, et al., 2018).

## **CAPÍTULO III**

### **3. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación que se realiza en el presente estudio tiene un enfoque cualitativo y se realiza en virtud de reconocer el impacto de la telemedicina en la relación paciente-personal de salud en atención primaria en el centro de salud Guano entre enero y junio del 2021. En este sentido se trata de una investigación de campo porque la información se recoge directamente de la realidad en que ocurren los hechos de forma fidedigna sin que exista manipulación de las variables; además, el nivel de investigación es transversal, descriptivo y exploratorio debido a que la información responde a un período y lugar específico y se presenta de forma organizada en virtud de analizar las causas y procesos que componen el fenómeno de estudio (telemedicina y relación paciente-personal de salud).

Asimismo, el nivel de investigación es exploratorio porque no existe suficiente información relacionada con estos fenómenos en el centro de salud Guano, por tanto, es un tema en el que se indaga en este particular a pesar de que no ha sido ampliamente estudiado con el fin de generar datos relevantes que permitan delimitar futuros temas de interés.

#### **3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

El presente es un estudio no experimental que se realiza a partir de la información que se recoge directamente en el contexto en que ocurren sin que exista manipulación alguna de las variables, es decir, que aquello que se observa es lo que se analiza. De manera que, se analiza la relación paciente-personal médico que ha tenido lugar a través de la telemedicina, en base a la experiencia que existe.

#### **3.3. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para la recolección de información se utilizaron las técnicas de análisis documental, la observación directa, la entrevista estructurada y la encuesta a través de la aplicación de diversos instrumentos; la primera permitió realizar una profundización teórica acerca de los tipos de telemedicina utilizados en servicios de salud a través de una guía de observación documental, la segunda, relacionado con una ficha de registro anecdótico, que permitió la recogida de información desde lo que se observó en el lugar de análisis atendiendo a sus principales variables de estudio (telemedicina y relación paciente-personal de salud). Por su parte, la entrevista estructurada fue aplicada al personal del centro de salud para identificar los principales desafíos al realizar teleconsultas (Anexo 1).

Para la técnica de la encuesta se aplicaron dos cuestionarios una adaptación del cuestionario de Barker realizada por Fernández et al., (2008) que consta de 15 ítems los cuales se basan en la escala de líkert que evalúa la satisfacción mediante 5 niveles de cinco donde el primer nivel es totalmente en desacuerdo y el quinto es totalmente de acuerdo, esto para cumplir

con el tercer objetivo de estudio que es evaluar el nivel de satisfacción del paciente (Anexo 2).

Este instrumento consta de 4 dimensiones a evaluar que son: satisfacción general, cuidados ofrecidos por el profesional, tiempo dedicado en la consulta y profundidad en la relación con el profesional.

### 3.4. POBLACIÓN DE ESTUDIO Y TAMAÑO DE MUESTRA

En este caso, la población de estudio corresponde al personal de salud del centro de salud Guano correspondiente al primer nivel de atención de salud que pertenece al Ministerio de Salud Pública (MSP) y cuenta con un universo total de 208 profesionales de la salud entre especialistas, enfermeros, bioquímicos, psicólogo y auxiliares (Figura 1). Es importante destacar que se utilizó el universo total para este estudio debido a que hubo acceso a todo el personal de salud, lo cual constituye un beneficio que amplió el alcance investigativo y, al tiempo, otorga mayor validez a los datos aportados.

**Tabla 1** *Total del universo de estudio utilizado*

<b>Cargo</b>	<b>Número</b>
Médico	71
Enfermero	38
Odontólogo	37
Obstetra	7
Químico/Bioquímico	2
Psicólogo clínico	1
Técnico de atención primaria	29
Tecnólogo médico de laboratorio	3
Auxiliar de enfermería	13
Auxiliar de odontología	3
Auxiliar de farmacia	3

**Fuente:** Proceso habilitante de apoyo y talento humano del Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2019.

### 3.5. MÉTODOS DE ANÁLISIS

Para el análisis de la información se aplicarán dos métodos de investigación, el deductivo y el analítico-sintético, cada uno de ellos aplicados en diferentes momentos del estudio.

En el caso del método deductivo es propicio para la problematización, el análisis de los resultados y las conclusiones, por su parte, el método analítico sintético es oportuno aplicarlo en la fundamentación teórica porque permite descomponer el fenómeno en cada una de sus partes en virtud de comprender los elementos que lo componen y luego poder entenderlo y analizarlo como un todo, por lo que también es aplicable al momento de analizar los resultados y contribuir con las conclusiones.

### 3.6. PROCESAMIENTO DE DATOS

El procesamiento de la información permitirá generar los resultados del estudio en base a la información recogida en el trabajo de campo atendiendo a los objetivos de la investigación planteados inicialmente. En este particular, el procesamiento de datos se realizará para los

resultados de la encuesta y la entrevista estructurada a través de la distribución de frecuencias y representaciones en tablas de porcentaje.

## CAPÍTULO IV

### 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. TELEMEDICINA EN PANDEMIA: DESAFÍOS EN ATENCIÓN PRIMARIA CENTRO DE SALUD GUANO, ENERO-JUNIO 2021, RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE SALUD.

Los resultados que se presentan a continuación, evidencian la situación de la telemedicina en el Centro de Salud Guano aplicada de enero a junio del año 2021; en este sentido, se muestran los principales datos obtenidos de la aplicación de la encuesta realizada al personal de salud aplicada en dicho centro asistencial.

**Pregunta 1.-** ¿Cuál es su profesión?

**Tabla 2** *Profesión del personal de salud del Centro de Salud Guano*

OPCIONES	PERSONAS	
	F	%
Médico especialista	16	8%
Médico General	48	23%
Licenciado (a) en enfermería	32	15%
Auxiliar de enfermería	16	8%
Técnico en atención primaria de salud	16	8%
Odontólogo	32	15%
Nutricionista	16	8%
Psicólogo	16	8%
Interno Rotativo	16	8%
<b>TOTAL</b>	<b>208</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Centro de Salud Guano, 2021.

**Elaborado por:** Heredia y Gualle, 2022.

Los resultados evidencian que la mayoría de profesionales de la salud son médicos generales (23%), licenciados en enfermería (15%), odontólogos (15%), los cuales son profesionales de primera línea de atención encargados de manejar la atención virtual al paciente; el resto de profesionales tuvieron una participación del 8%.

**Pregunta 2.-** ¿Ha realizado consultas de forma virtual?

**Tabla 3** *Consultas realizadas virtualmente*

Opciones	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Sí	128	62%
No	80	38%
<b>Total</b>	<b>208</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Centro de Salud Guano, 2021.

**Elaborado por:** Heredia y Gualle, 2022.

Los hallazgos muestran que, en su mayoría, los profesionales de salud del referido centro de salud han aplicado consultas de forma virtual, lo cual evidencia que no sólo existe disposición del personal de salud de utilizar esta modalidad de atención, sino que además están capacitados para realizarlo, siendo esto un punto a favor para su implementación permanente, entendiendo que existen los recursos para realizar este tipo de atención que favorece el acceso a la atención sanitaria y evita el colapso en el Centro de Salud Guano.

**Pregunta 3.-** ¿Cuál es el medio digital utilizado para realizar las teleconsultas?

**Tabla 4** Medio digital utilizado para teleconsultas

Opciones	F	%
Correo Electrónico	0	0
Redes Sociales	64	31%
Video Llamada	80	38%
Ninguna de las anteriores	64	31%
<b>Total</b>	<b>208</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Centro de Salud Guano, 2021.

**Elaborado por:** Heredia y Gualle, 2022.

De acuerdo a los datos resultantes de la encuesta en relación al medio digital más utilizado para realizar la teleconsulta, destaca el uso de video llamada con un 38%, mientras que el menos utilizado fue el correo electrónico que no tuvo ningún uso; llama la atención que hubo un 31% que manifestaron no utilizar ninguna de las opciones propuestas pero no existe reconocimiento de otro medio digital que haya sido utilizado; sin embargo, se entiende que ese grupo fue el que no aplicó teleconsultas. Esto evidencia que existe la necesidad de, primero reconocer por qué no se utiliza el correo electrónico y por qué es el video llamada el medio más usado, esto con el fin de entender cuáles son las barreras que limitan su uso y así generar estrategias que diversifiquen el uso de medios digitales para las teleconsultas.

Estos hallazgos coinciden con estudios como el de Núñez et al. (2021) quien hace referencia a la videoconsulta como el medio digital que más se utiliza en atención primaria de salud debido a que brinda importantes ventajas que contribuyen con la transición de la consulta presencial a la virtual ya que, los pacientes pueden ver al médico y viceversa, lo que contribuye con la relación que naturalmente se establece en estos momentos de atención.

**Pregunta 4.-** ¿Considera que la telemedicina permite una correcta anamnesis del paciente?

**Tabla 5** Anamnesis correcta a través de la telemedicina

Opciones	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Sí	128	62%
No	80	38%
<b>Total</b>	<b>208</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Centro de Salud Guano, 2021.

**Elaborado por:** Heredia y Gualle, 2022.

Estos datos confirman que la mayoría del personal profesional de salud del Centro de Salud Guano consideran que la telemedicina es una herramienta que permite una correcta

anamnesis del paciente, lo que evidencia que existe un reconocimiento de los beneficios que el uso de las nuevas tecnologías brinda al desarrollo de la medicina a distancia y el acceso a la atención sanitaria en el marco de la calidad del servicio, entendiendo que a través de esta modalidad es posible obtener suficiente información acerca del paciente y el motivo de consulta, como aspectos fundamentales para un adecuado diagnóstico.

Estos resultados se corresponden con otros estudios en que se manifiesta un elevado nivel de satisfacción con la teleconsulta, así como los médicos que la han utilizado debido a que manifiestan una correcta anamnesis diagnóstica que favorece la práctica médica en esta modalidad y no representa una limitación (García, 2020) ya que, las diferentes tecnologías se han incorporado al campo médico para mejorar el acceso a la asistencia médica, una de ellas es la correcta anamnesis a través de las videoconsultas (Belvís, 2021).

**Pregunta 5.-** ¿Desde su experiencia, la telemedicina permite generar un correcto diagnóstico?

**Tabla 6** *Diagnóstico correcto a través de la telemedicina*

Opciones	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Sí	192	92%
No	16	8%
<b>Total</b>	<b>208</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Centro de Salud Guano, 2021.

**Elaborado por:** Heredia y Gualle, 2022.

Estos resultados invitan a reflexionar respecto a la aplicación de la telemedicina y los aspectos que inciden sobre el diagnóstico acertado, pues contrario a los resultados del ítem anterior, la mayoría de los encuestados consideran que no es posible conseguir un diagnóstico correcto a través de la telemedicina a pesar de que la gran mayoría estuvo de acuerdo a que a través de esta herramienta se alcanza una correcta anamnesis del paciente. Sin embargo, en este particular, un 31% de profesionales indican que tal vez se puede conseguir un correcto diagnóstico, para ello sería necesario indagar acerca de cuáles son los aspectos que inciden en un diagnóstico adecuado a través de la telemedicina.

Según la indagación de la investigadora a través de la observación directa, se recogió un par de aspectos relacionados con estas tendencias de respuestas que consideran que no se consigue un correcto diagnóstico y que tal vez puede conseguirse, los cuales son: la pérdida de la relación médico-paciente y el examen físico para corroborar la idea diagnóstica inicial. Sin embargo, la satisfacción y el buen diagnóstico son dos aspectos que se valoran positivamente en esta investigación a través de este tipo de resultados y que coinciden con lo que reportan otros estudios donde la satisfacción del usuario en relación con la atención y el diagnóstico recibido ha sido positiva; asimismo, los especialistas en salud valoran la telemedicina como una herramienta que permite un correcto proceso diagnóstico porque integra las imágenes, sonidos y datos que le permiten al personal médico recoger la información necesaria para ello, tal como ocurre en la consulta presencial (Rodríguez, et al., 2015).

**Pregunta 6.-** ¿Piensa que las consultas por medios digitales afectan la relación entre personal de salud y los pacientes?

**Tabla 7** *Afectación de la teleconsulta a la relación personal de salud-paciente*

Opciones	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Sí	32	15%
No	112	54%
Tal vez	64	31%
<b>Total</b>	<b>208</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Centro de Salud Guano, 2021.

**Elaborado por:** Heredia y Gualle, 2022.

En este caso, es preciso atender a los resultados que muestran en un 92% la tendencia a reconocer un nivel de afectación de la relación entre personal de salud y paciente a partir de la aplicación de telemedicina y sólo un 8% cree que no se afecta en absoluto. Esto es importante y significativo debido a que ciertamente existe una diferenciación en el abordaje y el desarrollo de dicha relación presencial y virtual; sin embargo, esto no significa que deba ser negativa o que deba afectar negativamente.

En este particular, se manifiesta como aspecto de preocupación entre los encuestados que exista una pérdida de la empatía en la atención que provoca una consulta menos humanista y más mecánica que incida en el abordaje del médico. Esto se corresponde con el enfoque planteado por Insusaty (2020) quien hace referencia al uso eficiente de los recursos tecnológicos en la telemedicina para que no se vea afectada esta relación; además, añade que se precisa mantener el mismo código deontológico en la atención del paciente, pues en este caso lo que cambia es el canal de comunicación y el uso de recursos tecnológicos, pero la atención médica debe responder a las mismas consideraciones éticas que exige una consulta presencial.

No obstante, el mismo autor referido, concluye en su estudio que, si bien la privacidad, la intimidad y la confidencialidad son cuestiones que deben mantenerse durante la teleconsulta y que forman parte importante en la relación médico paciente, la realidad evidencia que se promueven con más facilidad en el ambiente hospitalario debido a que son áreas controladas y de acceso restringido.

**Pregunta 7.-** ¿Cree que las consultas virtuales incrementan su carga laboral?

**Tabla 8** *Reconocimiento de las consultas virtuales como mayor carga laboral*

Opciones	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Sí	176	85%
No	32	15%
<b>Total</b>	<b>208</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Centro de Salud Guano, 2021.

**Elaborado por:** Heredia y Gualle, 2022.

La idea generalizada en el 85% de los profesionales de la salud consultados tienden a ver la

aplicación de consultas virtuales como un incremento en su carga laboral debido a que la asocian con una mayor cantidad de pacientes atendidos, atención fuera de los horarios laborales, entre otros aspectos negativos. En este particular, sería oportuno identificar los motivos por los cuales el 15% indicó que esto no afecta su carga laboral, pues se evidencia que existe desconocimiento en los procedimientos para la atención a través de telemedicina que producen esta perspectiva en los profesionales de la salud.

Estos resultados, contrastan con los hallazgos de otras investigaciones (Zapata y Arévalo, 2021) que demuestran que el personal de salud percibe la teleconsulta como una herramienta útil, especialmente en escenarios de crisis como lo fue la pandemia por COVID-19 debido a que facilitó la colaboración con otras especialidades, no afectó las funciones administrativas, no afectó negativamente la relación con la base laboral.

**Pregunta 8-** ¿Desde su criterio, se siente totalmente preparado para realizar telemedicina?

**Tabla 9** Preparación total en telemedicina

Opciones	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Sí	32	15%
No	48	23%
Tal vez	128	62%
<b>Total</b>	<b>208</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Centro de Salud Guano, 2021.

**Elaborado por:** Heredia y Gualle, 2022.

Una vez más, se evidencia en los resultados que existen ciertas incongruencias en las tendencias de respuesta de los encuestados que se podrían adjudicar a la falta de conocimiento que existe en telemedicina desde el punto de vista teórico y práctico, pues la mayoría (62%) indican que tal vez se sienten totalmente preparados para realizar este tipo de servicios médicos virtuales; no obstante, es preciso considerar aspectos como el nivel de formación que tiene el personal de salud en telemedicina, la frecuencia de actualización de sus conocimientos considerando que las innovaciones en esta área son constantes, así como el tipo de servicio de telemedicina que es de su dominio (teleconsulta, monitorización a distancia, gestión de pacientes, telecirugía, etc.) en virtud de que ese 15% que indica sentirse totalmente preparado sea realmente válido.

En este contexto, es preciso hacer referencia al valor educativo que tiene la telemedicina, especialmente en la formación de nuevos profesionales en el campo de la salud, pues la telemedicina no sólo resulta ser, desde esta perspectiva (García, 2016), un recurso que favorece el acceso a la salud y al paciente, sino que también es una modalidad que apoya el desarrollo profesional exigiendo en él una preparación constante, debido a que las constantes innovaciones en la materia demandan una capacitación continua que le permita estar preparado para atender las situaciones que se presenten de acuerdo a los recursos que disponga el centro al que pertenece.

**Pregunta 9.-** ¿Según su criterio, la falta de prácticas presenciales puede ser una limitante para realizar un correcto examen físico?

**Tabla 10** *Falta de práctica presencial como limitante para realizar correcto examen físico*

Opciones	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Sí	192	92%
No	16	8%
Tal vez	0	0%
<b>Total</b>	<b>208</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Centro de Salud Guano, 2021.

**Elaborado por:** Heredia y Gualle, 2022.

La falta de prácticas presenciales es una preocupación que manifiestan los encuestados en un 92% como una situación que puede surgir a partir de la implementación de telemedicina en los centros de salud, pues indican que esto puede dificultar sustancialmente aprender a realizar un correcto examen físico ya que no se estarían desarrollando las habilidades técnicas necesarias para una buena impresión diagnóstica.

En este particular, no existen trabajos que aborden directamente este tema, sin embargo, existen indagaciones científicas relacionadas con la práctica médica y cómo la telemedicina a pesar de representar una herramienta útil en la atención primaria moderna, se enfrenta a las limitaciones propias de la distancia que modifica la interacción entre el médico y el paciente y el hecho de que no se practique examen físico debido a que no existe un contacto cercano. Esto evidentemente plantea una reflexión que deberá abordarse en otros estudios en relación a las adaptaciones curriculares que deberán realizarse en la formación y práctica profesional de los nuevos especialistas en salud (Echeverría et al., 2021).

**Pregunta 10.-** ¿Según su perspectiva, actualmente la aplicación de la telemedicina podría ser un proyecto viable en Ecuador?

**Tabla 11** *Viabilidad de la telemedicina como proyecto aplicable en Ecuador*

Opciones	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Sí	160	77%
No	32	15%
Tal vez	16	8%
<b>Total</b>	<b>208</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Centro de Salud Guano, 2021.

**Elaborado por:** Heredia y Gualle, 2022.

En este caso, la mayoría de los encuestados (54%) coinciden en que esta herramienta no es viable en Ecuador debido a que es un proyecto que exige la configuración de diversos aspectos que, de acuerdo a la información recogida en la observación directa, no son eficientes en el país tales como la conexión a internet y su acceso en zonas remotas, recursos para el personal de salud capacitado, recursos tecnológicos en zonas de difícil acceso, entre otras. En este contexto, la telemedicina es una modalidad que exige de plataformas tecnológicas, regulaciones y planificación en el sistema de salud, de ahí que diversos autores se contraponen a los resultados expuestos en este estudio, pues la telemedicina si bien fue

un recurso utilizado en Ecuador durante la pandemia por COVID-19, aún requiere de la preparación, formación de profesionales en esta área, configuración de redes y sistemas de comunicación, entre otros componentes esenciales para que la implementación total sea viable (Saigí et al., 2021).

**Pregunta 11.-** ¿En general, cree que la aplicación de telemedicina en centros de salud afectará el desempeño laboral de los futuros médicos del Ecuador?

**Tabla 12** *Incidencia de la telemedicina en el desempeño laboral de los futuros médicos en Ecuador*

Opciones	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Sí	32	15%
No	112	54%
Tal vez	64	31%
<b>Total</b>	<b>208</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Centro de Salud Guano, 2021.

**Elaborado por:** Heredia y Gualle, 2022.

Coincidiendo con los resultados de la pregunta 9 (afectación de la falta de práctica profesional presencial para aprender a realizar un correcto examen físico), la mayoría de los encuestados (77%) indican en este caso que la telemedicina puede afectar el desempeño laboral de los futuros médicos del Ecuador debido a que, según manifiestan en la observación directa, esto puede incidir negativamente en la relación médico paciente, generar errores en el diagnóstico.

#### 4.2. **TELEMEDICINA EN PANDEMIA, IMPACTO EN LA RELACIÓN PACIENTE-PERSONAL DE ATENCIÓN PRIMARIA, RESULTADOS DE ENCUESTA APLICADA A USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD GUANO**

En este caso, los resultados de esta encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Salud Guano período enero-junio 2021 muestran el nivel de satisfacción de los usuarios en relación a la atención médica recibida de forma virtual, es decir, telemedicina, en virtud de contribuir con el presente análisis desde la perspectiva del paciente, en virtud de establecer las conclusiones y recomendaciones pertinentes y así cumplir con el cuarto objetivo de este estudio relacionado con la viabilidad de la permanente aplicación de telemedicina en atención primaria en este centro de salud.

**Pregunta 1** ¿Cuál es su género?

**Tabla 13** *Género de los usuarios que formaron parte del estudio*

Opciones	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Femenino	184	43%
Masculino	248	57%
<b>Total</b>	<b>432</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Usuarios del Centro de Salud Guano, 2021.

**Elaborado por:** Heredia y Gualle, 2022.

De acuerdo a los datos obtenidos, se evidencia que existe una mayor participación de hombres que mujeres en este estudio con un 57% y 43% respectivamente; por su parte, el rango etario que tuvo mayor frecuencia en esta encuesta fue de 20 a 39 años, siendo el de menor participación el de mayores de 65 años (Tabla 14).

**Pregunta 2** ¿Cuál es su edad?

**Tabla 14** *Edad de los usuarios participantes en el estudio*

Opciones	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
15-19 años	72	16.7
20-39 años	216	50
40-64 años	88	20.4
65 en adelante	56	13
<b>Total</b>	<b>432</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Usuarios del Centro de Salud Guano, 2021.

**Elaborado por:** Heredia y Gualle, 2022.

**Pregunta 3** ¿Cómo se sintió usted con los medios utilizados para acceder al agendamiento de su cita para recibir el servicio de salud?

**Tabla 15** *Nivel de satisfacción en relación al acceso para agendamiento de citas*

Opciones	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Totalmente Satisfactorio	96	22
Muy Satisfactorio	136	32
Neutral	128	30
Poco Satisfactorio	48	11
Nada Satisfactorio	24	6
<b>Total</b>	<b>432</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Usuarios del Centro de Salud Guano, 2021.

**Elaborado por:** Heredia y Gualle, 2022.

Los datos muestran una tendencia satisfactoria en el 54% de la muestra de estudio dividida en un 32% de personas que se sienten muy satisfechas y otro 22% que se siente totalmente satisfechas; por su parte, un 30% se encuentran en un nivel neutral y el 17% manifiestan poco y ningún nivel de satisfacción.

**Pregunta 4** ¿Cómo se sintió usted con el tiempo de espera desde que solicitó la cita médica hasta que recibió la atención?

**Tabla 16** *Nivel de satisfacción con el tiempo de espera en la solicitud de cita*

Opciones	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Totalmente Satisfactorio	96	22
Muy Satisfactorio	128	30
Neutral	128	30
Poco Satisfactorio	64	15
Nada Satisfactorio	16	4
<b>Total</b>	<b>432</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Usuarios del Centro de Salud Guano, 2021.

**Elaborado por:** Heredia y Gualle, 2022.

**Pregunta 5** ¿Cómo se sintió usted con los horarios de disponibilidad para consultas médicas?

**Tabla 17** Nivel de satisfacción con los horarios disponibles para consultas médicas

Opciones	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Totalmente Satisfactorio	80	19
Muy Satisfactorio	104	24
Neutral	144	33
Poco Satisfactorio	88	20
Nada Satisfactorio	16	4
<b>Total</b>	<b>432</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Usuarios del Centro de Salud Guano, 2021.

**Elaborado por:** Heredia y Gualle, 2022.

Los resultados muestran un nivel de satisfacción (43%) superior al de insatisfacción (24%) con un grupo importante de personas que se encuentran en un nivel neutral que es importante considerar. La satisfacción se divide en totalmente satisfactorio con un 19% y muy satisfactorio con un 24%; mientras que los niveles de insatisfacción se reconocen en poco satisfactorio 20% y nada satisfactorio con un 4%.

**Pregunta 6** ¿Cómo se sintió usted con la explicación que el personal médico de salud le brindó sobre su estado de ánimo/salud?

**Tabla 18** Nivel de satisfacción de la explicación proporcionada por el personal de salud

Opciones	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Totalmente Satisfactorio	64	17
Muy Satisfactorio	144	33
Neutral	176	35
Poco Satisfactorio	48	13
Nada Satisfactorio	0	0
<b>Total</b>	<b>432</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Usuarios del Centro de Salud Guano, 2021.

**Elaborado por:** Heredia y Gualle, 2022.

En este particular, se incrementó el número de personas con un nivel neutral (35%), por su parte resultaron totalmente satisfechos sólo un 17% de los encuestados y muy satisfechos el 33%; aún sigue siendo mayor la tendencia de satisfacción frente al poco satisfactorio que alcanzó un 13%.

**Pregunta 7** ¿Cómo se sintió usted con el trato proporcionado por el personal de salud al momento de su atención?

**Tabla 19** Nivel de satisfacción con el trato recibido por el personal de salud

Opciones	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Totalmente Satisfactorio	64	15
Muy Satisfactorio	144	33
Neutral	176	41
Poco Satisfactorio	48	11
Nada Satisfactorio	0	0
<b>Total</b>	<b>432</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Usuarios del Centro de Salud Guano, 2021.

**Elaborado por:** Heredia y Gualle, 2022.

En este particular, continua la variable neutral como el mayor nivel de satisfacción indicado por los encuestados con un 41%, seguido del 33% de muy satisfechos y el 15% de totalmente satisfechos. Existe un 11% de poco satisfechos.

**Pregunta 8** ¿Cómo se sintió usted con el tiempo empleado en consulta virtual?

**Tabla 20** Nivel de satisfacción en relación al tiempo empleado en la consulta virtual

Opciones	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Totalmente Satisfactorio	72	16
Muy Satisfactorio	128	30
Neutral	176	41
Poco Satisfactorio	48	11
Nada Satisfactorio	8	2
<b>Total</b>	<b>432</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Usuarios del Centro de Salud Guano, 2021.

**Elaborado por:** Heredia y Gualle, 2022.

En relación al tiempo invertido existe, al igual que en los resultados anteriores, un nivel elevado de personas que se encuentran en un nivel neutral de satisfacción (41%) en relación a los que sí se sienten totalmente satisfechos 16% y muy satisfechos 30%. En el caso de la tendencia de insatisfacción, el 11% indica sentirse poco satisfechos y, aunque en baja frecuencia, se presenta un nivel de nada satisfactorio del 2% que no se presentó en las preguntas anteriores.

**Pregunta 9** ¿Cómo se sintió usted con el tratamiento farmacológico recibido?

**Tabla 21** Nivel de satisfacción en relación al tratamiento farmacológico recibido

Opciones	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Totalmente Satisfactorio	64	15%
Muy Satisfactorio	144	33%
Neutral	176	41%
Poco Satisfactorio	48	11%
Nada Satisfactorio	0	0
<b>Total</b>	<b>432</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Usuarios del Centro de Salud Guano, 2021.

**Elaborado por:** Heredia y Gualle, 2022.

En cuanto al tratamiento farmacológico los resultados muestran que prevalece la posición neutral como la más elevada, seguida de la tendencia satisfecha con un 33% Muy satisfactorio y un 15% Totalmente satisfactorio; por su parte, la tendencia poco satisfecha sólo alcanza el 11%.

**Pregunta 10** ¿Considera usted que el uso de telemedicina es accesible a toda la población?

**Tabla 22** *Accesibilidad para toda la población del uso de la medicina*

Opciones	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Totalmente Satisfactorio	56	13%
Muy Satisfactorio	104	24%
Neutral	136	32%
Poco Satisfactorio	112	26%
Nada Satisfactorio	24	6%
<b>Total</b>	<b>432</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Usuarios del Centro de Salud Guano, 2021.

**Elaborado por:** Heredia y Gualle, 2022.

**Pregunta 11** ¿Cree que la telemedicina puede ser la innovación de las consultas médicas?

**Tabla 23** *Reconocimiento de la telemedicina como innovación de consultas médicas*

Opciones	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Totalmente Satisfactorio	88	20%
Muy Satisfactorio	72	17%
Neutral	168	39%
Poco Satisfactorio	96	22%
Nada Satisfactorio	8	2%
<b>Total</b>	<b>432</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Usuarios del Centro de Salud Guano, 2021.

**Elaborado por:** Heredia y Gualle, 2022.

La mayoría de las personas encuestadas manifiestan resultados similares en relación con la tendencia satisfactoria y no satisfactoria en relación con la telemedicina como innovación de las consultas médicas con un 27% y 24% respectivamente; la posición neutral continúa siendo la más elevada de las opiniones con un 39%.

**Pregunta 12** ¿Cree que aplicando la telemedicina permanece vigente el vínculo médico-paciente?

**Tabla 24** *Vigencia del vínculo médico paciente*

Opciones	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Totalmente Satisfactorio	56	13%
Muy Satisfactorio	160	37%
Neutral	112	26%
Poco Satisfactorio	104	24%
Nada Satisfactorio	0	0
<b>Total</b>	<b>432</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Usuarios del Centro de Salud Guano, 2021.

**Elaborado por:** Heredia y Gualle, 2022.

En este particular, descendió la cantidad de personas que mantienen una posición neutral con un 26% y se incrementó el nivel de satisfacción de los usuarios que concuerdan con que se mantiene ese vínculo médico-paciente a través de la telemedicina con un 13% de totalmente satisfactorio y 37% de muy satisfactorio. Sólo 24% manifestaron estar poco satisfecho.

**Pregunta 13** ¿Considera que aplicando la telemedicina se conserva el profesionalismo médico?

**Tabla 25** *Profesionalismo aplicando telemedicina*

Opciones	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Totalmente Satisfactorio	96	22%
Muy Satisfactorio	128	30%
Neutral	168	39%
Poco Satisfactorio	40	9%
Nada Satisfactorio	0	0
<b>Total</b>	<b>432</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Usuarios del Centro de Salud Guano, 2021.

**Elaborado por:** Heredia y Gualle, 2022.

En este particular los hallazgos muestran un bajo porcentaje de personas que no coinciden con que el profesionalismo pueda conservarse aplicando telemedicina (9%), pues la tendencia está orientada a que sí se puede conservar, sumando un total de 52% entre las respuestas totalmente satisfactorio (22%) y muy satisfactorio (30%). La posición neutral continúa elevada con un 39% de las posturas.

**Pregunta 14** ¿Considera que la telemedicina pudo comprender sus necesidades médicas?

**Tabla 26** *Nivel de entendimiento de las necesidades médicas usando telemedicina*

Opciones	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Totalmente Satisfactorio	40	9%
Muy Satisfactorio	144	33%
Neutral	144	33%
Poco Satisfactorio	104	24%
Nada Satisfactorio	0	0
<b>Total</b>	<b>432</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Usuarios del Centro de Salud Guano, 2021.

**Elaborado por:** Heredia y Gualle, 2022.

A pesar de que los resultados no muestran un óptimo nivel de satisfacción, se evidencia una tendencia a que la telemedicina pudo comprender las necesidades médicas de los pacientes, pues hubo un 42% de satisfacción dividido en 9% Totalmente satisfecho y 33% muy satisfecho. La posición neutral fue de 33% y Poco Satisfecho fue de 24%.

**Pregunta 15** ¿Considera que la telemedicina puede ser un retroceso en cuanto al diagnóstico oportuno de las enfermedades?

**Tabla 27** *La telemedicina como retroceso en el diagnóstico oportuno de enfermedades*

Opciones	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Totalmente Satisfactorio	48	11%
Muy Satisfactorio	72	17%
Neutral	184	43%
Poco Satisfactorio	120	28%
Nada Satisfactorio	8	2%
<b>Total</b>	<b>432</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Usuarios del Centro de Salud Guano, 2021.

**Elaborado por:** Heredia y Gualle, 2022.

En este particular, los resultados muestran una tendencia a lo no satisfactorio con un 30% y se elevó el número de personas con posición neutral (43%), siendo un 28% las personas que se encuentran satisfechas en relación a considerar un retroceso en el diagnóstico oportuno de las enfermedades. En este caso, esa tendencia se asocia a que las personas no consideran que la telemedicina incida negativamente en el diagnóstico oportuno de las enfermedades.

**Pregunta 16** ¿Recomendaría la telemedicina en su entorno familiar y social?

**Tabla 28** *Recomendación de la telemedicina*

Opciones	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Totalmente Satisfactorio	48	11%
Muy Satisfactorio	128	30%
Neutral	176	41%
Poco Satisfactorio	64	15%
Nada Satisfactorio	16	4%
<b>Total</b>	<b>432</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Usuarios del Centro de Salud Guano, 2021. **Elaborado por:** Heredia y Gualle, 2022.

La recomendación de la telemedicina en el entorno social y familiar es reconocida en el 41% de los pacientes encuestados, 41% asumen nuevamente una posición neutral y sólo 19% no recomendarían la telemedicina. Se desconocen las causas que motivan esa falta de recomendación.

**Pregunta 17** ¿Cómo considera la preparación del personal de salud en telemedicina?

**Tabla 29** *Nivel de satisfacción con la preparación del personal de salud en telemedicina*

Opciones	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Totalmente Satisfactorio	80	19%
Muy Satisfactorio	152	35%
Neutral	152	35%
Poco Satisfactorio	40	9%
Nada Satisfactorio	8	2%
<b>Total</b>	<b>432</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Usuarios del Centro de Salud Guano, 2021.

**Elaborado por:** Heredia y Gualle, 2022.

Estos resultados presentan uno de los mejores promedios de satisfacción de los pacientes que fueron encuestados, pues el 19% manifiesta sentirse totalmente satisfechos con la preparación de personal de salud en telemedicina conjuntamente con el 35% que indican estar muy satisfechos. El 35% se mantiene neutro y sólo 11% están poco satisfechos.

**Pregunta 18** ¿Considera que las consultas médicas virtuales en relación a las presenciales son más útiles en la actualidad?

**Tabla 30** Utilidad de las consultas médicas virtuales frente a las presenciales

Opciones	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Totalmente Satisfactorio	64	15%
Muy Satisfactorio	104	24%
Neutral	152	35%
Poco Satisfactorio	96	22%
Nada Satisfactorio	16	4%
<b>Total</b>	<b>432</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Usuarios del Centro de Salud Guano, 2021.

**Elaborado por:** Heredia y Gualle, 2022.

Los resultados evidencian que existe una opinión dividida en este aspecto entre aquellos que coinciden con una mayor utilidad de las consultas médicas virtuales con un 39% (15% totalmente satisfactorio y 24% muy satisfactorio) y los que indican que no con un 26% (22% poco satisfactorio y 4% nada satisfactorio). El 35% se mantiene neutral.

**Pregunta 19** ¿Considera que las consultas médicas virtuales favorecen la economía de su hogar?

**Tabla 31** Reconocimiento de las consultas médicas virtuales como favorecedoras de la economía del hogar

Opciones	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Totalmente Satisfactorio	40	9%
Muy Satisfactorio	120	28%
Neutral	135	50%
Poco Satisfactorio	56	13%
Nada Satisfactorio	0	0
<b>Total</b>	<b>432</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Usuarios del Centro de Salud Guano, 2021. **Elaborado por:** Heredia y Gualle, 2022.

En este caso los resultados muestran un incremento de las personas neutrales representando el 50% de las respuestas, otro 13% indican poca satisfacción y un 37% (9% totalmente satisfactorio y 28% muy satisfactorio) se inclinan a una tendencia satisfactoria.

**Pregunta 20** ¿Considera que la telemedicina podría ser el futuro en cuanto a atención primaria de salud en el Centro de Salud Guano?

**Tabla 32** *Telemedicina como futuro en la atención de salud del Centro de Salud Guano*

Opciones	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Totalmente Satisfactorio	72	17%
Muy Satisfactorio	80	19%
Neutral	152	35%
Poco Satisfactorio	96	22%
Nada Satisfactorio	32	7%
<b>Total</b>	<b>432</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Usuarios del Centro de Salud Guano, 2021.

**Elaborado por:** Heredia y Gualle, 2022.

## Discusión

Los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los usuarios de telemedicina en el Centro de Salud Guano, presentaron una serie de hallazgos relacionados con la experiencia que estos tuvieron en relación al nivel de satisfacción que manifestaron. En este particular, los participantes del estudio manifestaron sentirse satisfechos con los medios utilizados para acceder al agendamiento de citas para recibir el servicio asistencial de salud, lo cual es un resultado que coincide con el estudio de García et al., (2020) en el que los pacientes encuestados manifestaron que el proceso de solicitud de la cita y los medios utilizados para hacerla fueron fáciles de utilizar a pesar de ser la primera vez que utilizaban esa modalidad de consulta.

En este mismo estudio se evaluó el nivel de satisfacción de los pacientes en relación con la atención recibida y el tiempo en que obtuvieron respuesta de la cita de consulta, lo cual se corresponde con los hallazgos de la presente investigación. Vale la pena indicar, que en los resultados de esta encuesta predominó el grupo cuyo nivel de satisfacción se ubicó en neutral, lo cual invita a reflexionar en relación con las posibles causas de esta tendencia de respuesta, en este caso, se puede asociar al tipo de instrumento aplicado el cual presentó esa opción de neutral la cual no puede ser valorada o al hecho de que el participante no supo cómo manifestar su valoración. En este contexto, estudios como el de Cortés et al. (2021) manifiestan que un mayor conocimiento del servicio de telemedicina y su funcionamiento por parte de los pacientes puede mejorar la percepción que estos tienen de su experiencia y con ello disminuir el riesgo de sesgo en la información que proporcionan.

## CAPÍTULO V

### 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. CONCLUSIONES

- En esta tesis se recopiló información sobre los tipos de telemedicina utilizados en prestaciones de salud, observándose que la teleconsulta fue el medio con más tendencia al uso durante la pandemia de Covid 19, ya que, por estrategias de Salud Pública, en cuanto a reducir el riesgo de contagio, la implantación de esta herramienta fue de gran apoyo para la prevención oportuna, control de enfermedades y/o referencia a mayor nivel de complejidad de pacientes atendidos durante esta metodología. Observándose en nuestro país el uso de aproximadamente hasta 522 mil llamadas las cuales 133.618 fueron derivadas a teleconsultas en atención primaria de salud.
- En esta tesis se realizó una encuesta mediante medio digital conformada por 11 preguntas de respuestas de opción múltiple, la cual fue aplicada al personal del centro de salud Guano sobre los desafíos que impone la realización de teleconsultas, en la cual se evidenció que el uso de dicha herramienta tiene mayor acogida con la video llamada ya que esta permite captar sonidos imágenes y relacionarse con el paciente a tiempo real, conservándose la relación personal de salud – paciente, ya que la confiabilidad permanece intacta, además que la accesibilidad que se posee aumenta la carga laboral logrando identificar a más pacientes para un diagnóstico oportuno, la implementación de esta nueva modalidad ha conllevado a mayor investigación y preparación académica por parte de los profesionales para brindar un mejor servicio.
- En esta tesis se evaluó el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos mediante telemedicina por medio de una encuesta adaptada del cuestionario de Barker, mediante ello se verificó el género masculino en edad de jóvenes adultos fue aquel grupo con más uso de esta herramienta, se pudo identificar que la acogida en cuanto a agendamientos, tiempo de consulta e interrogatorio personal de salud- paciente obtuvo un alto nivel de satisfacción, pero en cuanto a diagnóstico y tratamiento se visualiza un aspecto neutral de parte de la población, ya que es un sistema nuevo en el cual el contacto físico se ve suprimido o anulado en su totalidad, por lo cual el personal sanitario se ve afectado a nivel educativo por falta de prácticas y el paciente se siente con incertidumbre si el diagnóstico dado es el correcto. Vale recalcar que los principios de ética médica se conservan, pero la relación médico – paciente sufre un cambio adaptativo por las nuevas herramientas utilizadas en el sistema de Salud Pública.
- En esta tesis se analizó los datos obtenidos con el eje central sobre la viabilidad de la permanente aplicación de telemedicina en atención primaria de salud, en lo cual se pudo constatar tanto en las encuestas a los usuarios como persona de salud, que la tele consulta es una herramienta de nuevos alcances en cuanto a prevención, diagnóstico y tratamiento de los usuarios, pero se evidencia que la falta de conocimientos en las nuevas herramientas tecnológicas lo cual puede ser un retroceso

a la era digital en unión a la Medicina, ya que el nivel de satisfacción se mantuvo de manera neutral, por lo cual se debería indagar el porqué de esas respuestas, dando lugar a nuevos temas de investigación los cuales serán de ayuda para enseñar o mejorar la accesibilidad a la tele consulta en nuestro sistema de salud.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

- La tele consulta como herramienta en el primer nivel de atención ayudara a reducir la congestión de pacientes en la red de salud, por lo tanto, la enseñanza, métodos y uso de dicha tecnología debería ser parte de campañas promocionales de nuestro sistema de Salud. Al ser la parte de la era digital mediante medios electrónicos se puede abarcar a más población en riesgo.
- Una vez conocida en profundidad la nueva herramienta de tele consulta evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios mediante una encuesta más detallada y con la experiencia de un sistema acoplado a las edades y requerimientos de cada grupo etario. Ya que este proyecto de investigación creo un auge a nuevos temas de evaluación los cuales pueden ser comparados o mejorados con el fin de crear nuevas estrategias en beneficio de la población.
- El constante aprendizaje siempre ha sido parte de la formación académica del personal sanitario, tras dos años del auge de la telemedicina en el ámbito tanto público como privado se evidencia la falta de conocimiento, practica y estrategias adecuadas en una consulta vía online por lo cual, una educación en este tema como es el caso de Maestrías en Telemedicina ayudaría y facilitaría tanto al personal médico como paciente a acoplarse a esta nueva metodología. Dando así una nueva rama de estudio.
- El sistema de salud en cuanto al control de enfermedades crónicas y comorbilidades resultaría beneficiado con el uso constante de la tele consulta ya que tendría mayor accesibilidad, puesto que se conoce al paciente y la enfermedad solo se constataría su evolución clínica, ajustes de tratamiento o verificación de exámenes complementarios, dando así una mayor apertura a pacientes nuevos con diagnósticos aun no establecidos, dejando así la red pública con mayor acceso a la población.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acea, B. (2019). Cirugía oncológica de la mama: Técnicas oncológicas y reconstructivas. Barcelona: Elsevier.
- Asociación Médica Mundial (2 de julio 2020). Declaración de la AMM sobre la ética de la telemedicina. <https://www.wma.net/es/politicas-post/declaracion-de-la-amm-sobre-la-etica-de-la-telemedicina/>
- Asociación Médica Mundial (2018). Declaración sobre la ética de la telemedicina. Asamblea General de la Asociación Médica Mundial. Reykjavik, Islandia.
- Ayuso, D., Fernández, E., Velasco, E. (2020). Cuidados al paciente crónico y gestión de casos en enfermería. Díaz de Santos.
- Belvís, R., et al. (2021). Aplicación de la telemedicina en la asistencia a pacientes con cefaleas: situación actual y recomendaciones del Grupo de Estudio de Cefaleas de la Sociedad Española de Neurología. *Neurología*. <https://doi.org/10.1016/j.nrl.2021.01.018>
- Bermúdez, S. (2020). Satisfacción del paciente de Telemedicina durante la pandemia COVID-19. Colegio de Estudios Superiores de Administración, Bogotá.
- BID (28 de julio 2021). El auge de la telemedicina en medio de la COVID-19. <https://blogs.iadb.org/ideas-que-cuentan/es/el-auge-de-la-telemedicina-en-medio-de-la-covid-19/>
- Castellano, M. (2021). La relación médico-paciente a la luz de la telemedicina. *Anales Rann*. 138(2):143-149
- Echeverría, C. et al. (2021). Una reflexión ética sobre la telemedicina. *Revista médica de Chile*. 149, 928-933
- Elviro, F. (2021). La experiencia del paciente como herramienta de mejora de la gestión sanitaria: Plan de Calidad Percibida del Hospital El Escorial. Premio Profesor Barea. 12:35-60
- Escarrabil, J., Almazán C., Barrionuevo, L., Fité, A., Jiménez, J. (2020). Elementos clave que influyen en la experiencia del paciente. Generalitat de Cataluña. Agencia de Calidad y Evaluación Sanitaria de Cataluña.
- García F., Matías, W., Sepúlveda, V., Palma, S., Cabello, P. (2020). Evaluación de satisfacción en la implementación de un nuevo sistema de telemedicina en el Servicio de Otorrinolaringología del Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río durante la pandemia de COVID-19. *Revista Otorrinolaringología Cirugía Cabeza y Cuello*, 80, 403-410
- García, M. (2016). El valor educativo de la telemedicina. *Educación médica*, 9(2)
- Gil, C. (2021). E-Salud, autonomía y datos clínicos. Un nuevo paradigma. Dykinson.
- Guanais, F., Regalia, F., Pérez, R., Anaya, M. (2018). Desde el paciente: Experiencias de la atención primaria de salud en América Latina y el Caribe. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Insuasty, Z. (2020). Implicaciones bioéticas en la relación médico paciente con la implementación de la telemedicina en tiempos de pandemia. Universidad El Bosque, Bogotá.
- Linares, L., Linares, B., Herrera, A. (2018). Telemedicina, impacto y perspectivas para la sociedad actual. *Universidad Médica Pinareña*, 14(3).
- Linares, L., Linares, LB., Herrera, A. (2018). Telemedicina, impacto y perspectivas para la sociedad actual. *Revista Universidad Médica Pinareña*; 14(3): 289-303.
- Martín, A., Cano, J., Gené, J. (2019). Atención primaria. Principios, organización y métodos en Medicina Familiar. Barcelona: Elsevier.
- Mejía CR, Herrera CZ, Enríquez WF, Vargas M, Cárdenas MM, Oliva GJ et al. Uso de teléfonos inteligentes y aplicaciones para la autocalificación y la telemedicina en médicos peruanos. *Rev. cuba. inf. cienc. salud* [Internet]. 2016; 27(3): 286-297. Disponible en: [http://scieloprueba.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2307-21132016000300003&lng=es](http://scieloprueba.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132016000300003&lng=es)
- Mesa, M., Pérez, I. (2020). El acto médico en la era de la telemedicina. *Revista Médica Chilena Ética Médica*. 148:852-857
- Mira, J., Martínez, A., Aranaz, J., Guilabert, M. (2019). Satisfacción versus experiencia del paciente, calidad de diseño versus calidad de conformidad. *Anales de sistema sanitario de navarra*. 42(3): 361-363

- Monraz, S., et al. (2021). Telemedicina durante la pandemia por COVID-19. *Neumología y Cirugía de Tórax*. 80(2): 132-140
- Núñez, J., Brito, P., Fernández, D., Sáez, M., Martínez, C., Galdona, I., García M., Álvarez, M. (2021). La video consulta en atención primaria de salud: una experiencia de implantación. *Revista de Enfermería*. 15(2): 1-21
- Océano Medicina (2020). Telemedicina. La tecnología como respuesta a ciertos desafíos. Beneficios y limitaciones de su implementación. <https://magazine.oceanomedicina.com/wp-content/uploads/2020/04/telemedicina.pdf>
- Ohannessian R, Duong TA, Odone A. Global telemedicine implementation and integration within health systems to fight the COVID-19 pandemic: a call to action. *JMIR Public Health Surveill*. 2020;6(2):e18810. Available in: <https://doi.org/10.2196/18810>
- OPS (2020). Teleconsultas durante la pandemia. <https://www3.paho.org/ish/images/docs/covid-19-teleconsultas-es.pdf>
- Orquera, C., Jaramillo, J., Cabrera, W., Tulcanaz, P. (2021). Telemedicina en tiempos de COVID-19 Más que un miedo, una oportunidad. *Revista Más Vita*. 3(4): 51-55
- Oseguera-Rodríguez J, Viniegra-Velázquez L. Características humanistas del médico deseadas por la sociedad. *Rev Med Inst Mex Seguro Soc*. 2008; 46(2):171-178
- Petracci, M., Elicabe, E., Cuberli, M. (2021). La relación médico paciente en la mira de e Health. *REVCOM*. 12:e054
- Rodríguez, N., Palacios, E., Vergara, J., Salgado, S., Gaona, I. (2015). Satisfacción del neurólogo y de los pacientes con diagnóstico de epilepsia en una consulta de seguimiento a través de telemedicina sincrónica en el Hospital San José de Arjona (Bolívar), 2014-2015. *Acta Neurológica Colombiana*, 31 (3), 253-260
- Sánchez, M., Martínez, A. (2018). *Informática biomédica*. México: UNAM.
- Strickler AS, Palma J, Charris R, Candia T, Grez M, González B, et al. Aporte del uso de herramientas básicas de Telemedicina en la atención de niños y adolescentes con Artritis idiopática. *Revista Universidad Médica Pinareña*, Septiembre-Diciembre 2018; 14(3): 289-303
- Teijlingen, E., humphris, G., (2019). *Psicología y sociología aplicadas a la medicina*. Elsevier
- Udai, C. (2021). Consideraciones éticas para la práctica de la telemedicina en el Perú: desafíos en los tiempos de COVID-19. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*; 32(2):1676
- Vázquez, E. et al. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de Salud Pública*. 20(2):254-257
- Zapata, A., Arévalo, J. (2021). Trabajo en equipo en modalidad no presencial en el sector de la calidad en Medellín durante la pandemia COVID-19. *Universidad EAFIT*.

## ANEXOS

### ANEXO 1 ENTREVISTA ESTRUCTURADA: DESAFÍOS EN ATENCIÓN PRIMARIA

# TELEMEDICINA EN PANDEMIA: DESAFÍOS EN ATENCIÓN PRIMARIA, CENTRO DE SALUD GUANO, ENERO - JUNIO 2021

LA SIGUIENTE ENTREVISTA ESTRUCTURADA PERMITIRÁ IDENTIFICAR EL DESAFÍO PARA EL PERSONAL DE SALUD RESPECTO AL USO Y EMPLEO DE TELEMEDICINA

[Iniciar sesión en Google](#) para guardar lo que llevas hecho. [Más información](#)

**\*Obligatorio**

CUAL ES SU PROFESION \*

- MÉDICO ESPECIALISTA
- MÉDICO GENERAL
- LICENCIADO/A DE ENFERMERÍA
- AUXILIAR DE ENFERMERÍA
- TÉCNICO EN ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD
- ODONTÓLOGO

## TELEMEDICINA EN PANDEMIA: IMPACTO EN LA RELACIÓN PACIENTE-PERSONAL DE ATENCIÓN PRIMARIA, CENTRO DE SALUD GUANO, ENERO JUNIO 2021

EL SIGUIENTE CUESTIONARIO PERMITIRÁ IDENTIFICAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE RESPECTO AL USO Y EMPLEO DE TELEMEDICINA

[Iniciar sesión en Google](#) para guardar lo que llevas hecho. [Más información](#)

**\*Obligatorio**

GENERO \*

- FEMENINO
- MASCULINO

EDAD \*

- 15-19 AÑOS

ANEXO 3 SOCIALIZACION SOBRE ENTREVISTA HACIA PERSONAL SANITARIO

