

ARTÍCULO ORIGINAL

Grado de satisfacción de los usuarios atendidos por telemedicina en el Centro de Atención Primaria II Lurín, Perú

Brian Arturo Paz-Salinas^{1,a}  | Jhonny Albitres Infantes^{2,b} 

¹ Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

² Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.

^a Médico Cirujano.

^b Doctor en Ciencias de la Educación.

Palabras clave:

satisfacción personal; compromiso médico; pacientes internos; pacientes ambulatorios; teleconsulta; consulta remota; atención (fuente: DeCS-BIREME).

RESUMEN

Objetivo. Identificar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos por telemedicina en el servicio de medicina general del Centro de Atención Primaria II Lurín (Perú), de octubre a diciembre del 2022. **Métodos.** La investigación fue de tipo observacional, no experimental, prospectivo, descriptivo. La muestra estuvo constituida por 140 usuarios seleccionados mediante un muestreo aleatorio simple; se trabajó con una confiabilidad del 95 % y un error muestral del 5 %. Se aplicó un cuestionario a los asegurados que hubieran sido atendidos bajo la modalidad de teleconsulta; por último, se aplicó la estadística descriptiva para variables categóricas. **Resultados.** Se evidenció la existencia de un grado de satisfacción de 3,49 que corresponde a "ni insatisfecho, ni satisfecho"; en la dimensión tangible existió un grado de satisfacción de 2,52 que corresponde a "parcialmente insatisfecho"; en la dimensión utilidad existió un grado de satisfacción de 2,46 que corresponde a "parcialmente insatisfecho"; y en la dimensión satisfacción existió un grado de satisfacción de 2,23 que corresponde a "parcialmente insatisfecho". En relación con la teleconsulta existió un grado de satisfacción de 2,28 que corresponde a "parcialmente insatisfecho". **Conclusiones.** Los usuarios que son atendidos por telemedicina se percibieron parcialmente insatisfechos con la atención recibida.

Degree of satisfaction among users attended via telemedicine at the Primary Care Center II Lurín, Peru

Keywords:

personal satisfaction; medical commitment; inpatients; outpatients; teleconsultation; remote consultation; care (source: MeSH-NLM).

ABSTRACT

Objective. To identify the degree of satisfaction among users attended via telemedicine in the general medicine service at the Primary Care Center II Lurín (Peru) from October to December 2022. **Methods.** The research was observational, non-experimental, prospective, and descriptive. The sample consisted of 140 users selected through simple random sampling; the study was conducted with a 95% confidence level and a 5% sampling error. A questionnaire was administered to insured individuals who had been attended via teleconsultation, and descriptive statistics were applied to categorical variables. **Results.** A satisfaction score of 3.49 was found, corresponding to "neither dissatisfied nor satisfied"; in the tangible dimension, a satisfaction score of 2.52 was found, corresponding to "partially dissatisfied"; in the utility dimension, a satisfaction score of 2.46 was found, corresponding to "partially dissatisfied"; and in the satisfaction dimension, a satisfaction score of 2.23 was found, corresponding to "partially dissatisfied." Regarding teleconsultation, a satisfaction score of 2.28 was found, corresponding to "partially dissatisfied." **Conclusions.** Users attended via telemedicine perceived themselves as partially dissatisfied with the care received.

Citar como: Paz Salinas BA, Albitres Infantes J. Grado de satisfacción de los usuarios atendidos por telemedicina en el Centro de Atención Primaria II Lurín, Perú. Rev Peru Cienc Salud. 2024;6(3):174-80. doi: <https://doi.org/10.37711/rpcs.2023.5.4.430>

Correspondencia:

-  Brian Arturo Paz Salinas
-  brian_15118@hotmail.com



INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS) considera a la calidad de la atención como el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios⁽¹⁾.

Inicialmente, los estudios de satisfacción del usuario sólo evaluaban las características de los productos como su principal atributo, midiendo la recompensa de la inversión en función de su efecto en la salud de los usuarios que acceden a tales servicios⁽²⁾. En un estudio realizado en Huancayo (Perú) se menciona que la satisfacción del usuario es un indicador fundamental en cuanto a la calidad en la atención de los servicios de salud⁽³⁾.

Existen diversos modelos de calidad en la atención médica. El de Donabedian⁽⁴⁾ se basa en tres dimensiones: estructura, proceso y resultado. El de Gronroos⁽⁵⁾ integra la calidad en tres componentes: calidad técnica, calidad funcional e imagen corporativa. Por otro lado, el modelo de Parasuramn⁽⁶⁾ se basa en cinco dimensiones: empatía, fiabilidad, seguridad, capacidad y elementos tangibles (instalaciones físicas, equipos y personal).

A inicios del año 2020, la OMS procedió a alertar sobre la pandemia por la COVID-19⁽⁷⁾. Por tal razón, se limitó la consulta externa a los asegurados en los centros de atención primaria, policlínicos y hospitales, por lo que estos estuvieron obligados a implementar medidas que ayuden con la continuidad en la atención de los usuarios. Así, entre otras herramientas informáticas se implementó la teleconsulta⁽⁸⁾. La relación riesgo-beneficio para la atención médica virtual con la pandemia de la COVID-19 ha cambiado, y por tal se debe transformar esta situación en una gran oportunidad. Estamos en el momento idóneo para realizar el gran cambio; es el momento para dar el gran salto hacia la incorporación de la atención médica virtual⁽⁹⁾.

Evaluando los indicadores, se percibía un aumento de quejas y reclamos por parte de los usuarios por la atención recibida, siendo un mayor porcentaje en la atención por teleconsulta. En un estudio español se encuestó a 352 pacientes, de los cuales el mayor porcentaje estaban satisfechos con la teleconsulta durante la pandemia por la COVID-19⁽¹⁰⁾. Una investigación en el 2020 acerca de la 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 por la COVID-19 arrojó como resultado

que la mayoría de pacientes estaba satisfecha con la teleconsulta, concluyendo que la atención por telemedicina recientemente implementada en el servicio de otorrinolaringología (ORL) sería satisfactoria tanto para el usuario como para el proveedor⁽¹¹⁾.

La calidad de atención está relacionada con el largo plazo, mientras que la satisfacción está relacionada con una apreciación transitoria que puede ser cambiante⁽¹²⁾. Cronin⁽¹³⁾ estableció el orden de causalidad entre calidad y satisfacción, y demostró que la única relación significativa es la que considera a la calidad como antecedente causal de la satisfacción. El grado de satisfacción es un indicador importante del desempeño y de los resultados en los servicios médicos⁽¹⁴⁾.

Ante la situación presentada y pensando en el bienestar de los usuarios se decidió realizar esta investigación para calificar el grado de satisfacción de la atención recibida por teleconsulta en los asegurados del Centro de Atención Primaria II Lurín, Lima (Perú).



MÉTODOS

Tipo y área de estudio

La investigación fue de tipo observacional, no experimental, prospectivo, descriptivo. Se realizó en el servicio de medicina general del Centro de Atención Primaria II Lurín, Lima (Perú), del Seguro Social de Salud del Perú EsSalud (CAP II Lurín), de octubre a diciembre del 2022.

Población y muestra

La población estuvo conformada por usuarios atendidos por teleconsulta en el servicio de medicina general del Centro de Atención Primaria II Lurín, Lima (Perú), de EsSalud (CAP II Lurín), que cumplieron con los criterios de inclusión y firmaron el consentimiento informado para la encuesta. La muestra estuvo conformada por 140 usuarios, quienes fueron seleccionados mediante muestreo probabilístico simple a partir de una población compuesta por 1600 usuarios.

Se trabajó con un muestreo aleatorio simple, una confiabilidad del 95 %, un error muestral del 5 % y un total de 140 usuarios. La selección de la muestra fue probabilística.

Variable e instrumentos de recolección de datos

La variable "grado de satisfacción" fue medida por medio de una encuesta (técnica), a través de un cuestionario (instrumento) de 16 preguntas. Se trabajó con una tabla de codificación para el grado de satisfacción, siendo ésta: "totalmente insatisfecho" (1,0-1,9), "parcialmente insatisfecho" (2,0-2,9), "ni satisfecho, ni insatisfecho" (3,0-3,9), "parcialmente satisfecho" (4,0-4,9), y "totalmente satisfecho" (5,0).

La variable "grado de satisfacción" cuenta con las dimensiones de tangibilidad, trato del personal, tiempo, utilidad, satisfacción. A través de un juicio de seis expertos en el tema se obtuvo la validez de experto, con una fuerza de concordancia perfecta ($K = 86,176\%$).

Procedimiento de recolección de datos

Las atenciones de los pacientes que han recibido una cita por telemedicina fueron obtenidas de una base de datos y se realizó una encuesta vía llamada telefónica. De este modo, se realizó una comunicación con el asegurado que ha sido atendido para que autorice el llenado de la encuesta, manteniendo la confidencialidad del caso. A continuación, se procedió al llenado de la encuesta en un tiempo aproximado de 10 minutos y, una vez que se obtuvieron todas las encuestas, se realizó la evaluación de cada una para obtener los objetivos deseados.

Posterior a la comunicación con los asegurados en relación a las encuestas realizadas vía telefónica, manteniendo la confidencialidad de las mismas, se iba recolectando cada encuesta ejecutada, a fin de archivarlas en un base de Excel y lograr medir la satisfacción del usuario.

Análisis de datos

La información obtenida de la encuesta realizada a los usuarios fue evaluada de forma previa a la digitación,

para ser ingresada en una base de datos en Excel y para continuar con el proceso de evaluación de los resultados. Con los datos obtenidos se midió el grado de satisfacción, clasificándolo según la codificación, para lo cual se aplicó la estadística descriptiva para variables categóricas.

Consideraciones éticas

En todo el proceso de investigación fueron respetados los derechos primordiales de los asegurados, de modo que el principio de confidencialidad fue garantía para proteger los datos e información que estos proporcionaron al estudio, realizado en base a los 3 principios básicos de ética en investigación: respeto a las personas, beneficencia y justicia. Con la autorización pertinente del Comité de Ética del Seguro Social de Salud y la respectiva autorización del Centro de Atención Primaria II Lurín, se procedió a la ejecución del estudio, evaluándose la variable de satisfacción a los pacientes atendidos en el Centro por teleconsulta, mediante el cuestionario de 16 preguntas.

RESULTADOS

De acuerdo con los datos obtenidos, se encontraba que el grado de satisfacción en las dimensiones "tangibilidad", "trato", "utilidad", "satisfacción", arrojó un promedio de 2,0 y 2,9, lo que corresponde a "parcialmente insatisfecho" (ver Tabla 1).

Tabla 1. Satisfacción de los pacientes que han recibido atención por telemedicina en el CAP II Lurín

	Grado de satisfacción										Promedio
	1		2		3		4		5		
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	
¿El personal a cargo muestra buena disposición para orientar el procedimiento a realizar?	0	0	72	51,43	54	38,57	12	8,57	2	1,43	2,60
¿El personal a cargo le inspira confianza?	4	2,86	67	47,86	32	22,86	27	19,29	10	7,14	2,80
¿El personal a cargo muestra buena disposición para resolver sus necesidades?	8	5,71	83	59,29	27	19,29	12	8,57	10	7,14	2,52
¿El tiempo de espera para la realización de la consulta fue aceptable?	24	40,71	26	18,57	43	30,71	12	8,57	2	1,43	2,11
¿El personal le brindó tiempo necesario para sus dudas o preguntas?	39	27,86	63	45,00	13	9,29	17	12,14	8	5,71	2,23
¿Usted se sintió tratado con amabilidad?	7	5,00	59	42,14	62	44,29	9	6,43	3	2,14	2,71
¿Considera usted que la atención que recibió fue adecuada y suficiente?	48	34,29	39	27,86	33	23,57	11	7,86	9	6,43	2,31
¿Comprendió la explicación del médico acerca de los análisis solicitados?	27	19,29	31	22,14	57	40,71	19	13,57	6	4,29	2,61
¿Usted está satisfecho(a) con el tiempo que duró la consulta?	42	30,00	59	42,14	20	14,29	16	11,43	3	2,14	2,02
¿Usted se encuentra satisfecho(a) con la explicación del médico acerca de su problema de salud o el resultado de la atención?	35	25,00	62	44,29	18	12,86	21	15,00	4	2,86	2,26
¿Usted se encuentra satisfecho(a) con la explicación del médico acerca de su tratamiento?	38	27,14	54	38,57	26	18,57	14	10,00	8	5,71	2,29
¿Usted se encuentra satisfecho(a) con la consulta?	36	25,71	41	29,29	28	20,00	18	12,86	17	12,14	2,56
¿La consulta que usted recibió se realizó en el horario programado?	59	42,14	39	27,86	26	18,57	11	7,86	5	3,57	2,03
¿Usted se encuentra satisfecho con la hora de atención?	42	30,0	51	36,43	19	13,57	16	11,43	12	8,57	2,32
¿Recomendaría usted este tipo de consulta a otros pacientes?	51	36,43	34	24,29	29	20,71	15	10,71	11	7,86	2,29
Pasada la pandemia, ¿le gustaría continuar con este tipo de atención?	56	41			25		12		6		2,08
	40,0	29,29			17,86		8,57		4,29		

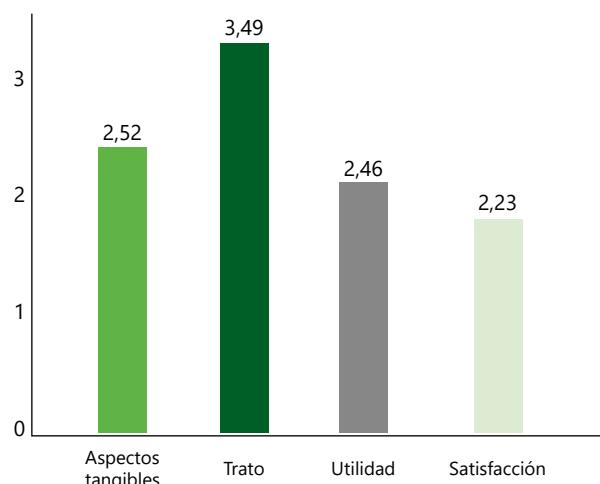


Figura 1. Dimensiones en la atención por teleconsulta en los usuarios del CAP II Lurín

En la Figura 1 se aprecia que, entre las dimensiones evaluadas en el cuestionario, el “trato” se encontró con un grado de satisfacción de 3,49 (ni insatisfecho, ni satisfecho), los “aspectos tangibles” un 2,52 (parcialmente insatisfecho), la “utilidad” un 2,46 (parcialmente insatisfecho) y la “satisfacción” se encontró en un 2,23 (parcialmente insatisfecho).

En la Figura 2 se observa que el 42 % (59) se encontraba “parcialmente insatisfecho” con el tiempo que duró la consulta, el 30 % (42) se encontraba “totalmente insatisfecho”, el 14 % (20) se encontraba “ni insatisfecho, ni satisfecho”, el 12 % (16) se encontraba “parcialmente satisfecho” y el 2 % (3) se encontraba “totalmente satisfecho”. Existe por consiguiente un alto porcentaje de los usuarios que se encontraban parcialmente insatisfechos con el tiempo de la consulta.

En la Figura 3 se observa que el 40 % (56) se encontraba “totalmente insatisfecho” en continuar

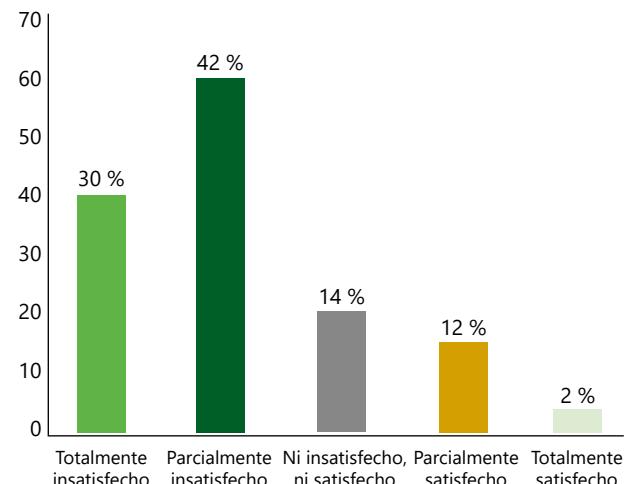


Figura 2. Satisfacción de los usuarios con el tiempo que duró la teleconsulta en el CAP II Lurín

con la teleconsulta pasada la pandemia, el 29 % (41) se encontraba “parcialmente insatisfecho”, el 18 % (25) se encontraba “ni insatisfecho, ni satisfecho”, el 9 % (12) se encontraba “parcialmente satisfecho” y el 4 % (6) se encontraba totalmente satisfecho. Existe por tanto un alto porcentaje de los usuarios que se encontraban totalmente insatisfechos con continuar con la teleconsulta.

DISCUSIÓN

El presente estudio evaluó el grado de satisfacción en los usuarios que fueron atendidos en el Centro de Atención Primaria II Lurín, así como la relación con sus diversas dimensiones de satisfacción. Para mejorar y fortalecer los servicios de salud se implementó la telemedicina, así como los criterios técnicos mínimos para un adecuado funcionamiento de los establecimientos que brindan el servicio de teleconsulta^(27,28).

Evaluando los indicadores se percibía un aumento de quejas y reclamos por parte de los usuarios por la atención recibida, siendo un mayor porcentaje en la atención por telemedicina; es por tal motivo que se decidió realizar un estudio dirigido al usuario para calificar el grado de satisfacción de la atención recibida.

A través de esta evaluación se observa que los estudios realizados anteriormente con respecto a la telemedicina difieren en la calidad de atención recibida por parte de los usuarios del CAP II Lurín, ya que no hay una satisfacción de su parte con la atención. Respecto a la hipótesis general, se ha comprobado que existen diferencias significativas en el grado de satisfacción del usuario en telemedicina.

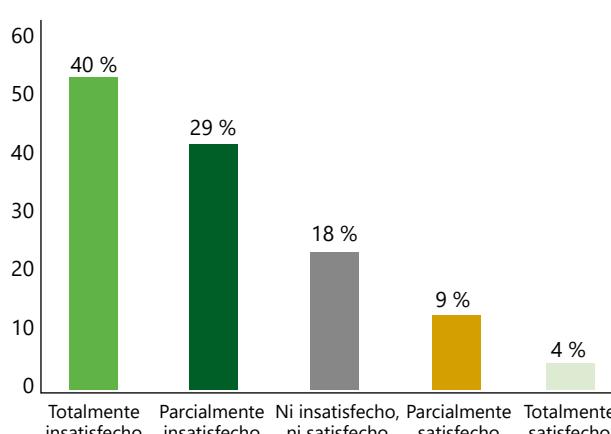


Figura 3. Usuarios que desean continuar con la teleconsulta pasada la pandemia

En las evaluaciones por dimensiones se percibió que los usuarios se encuentran "ni insatisfechos, ni satisfechos" con el trato recibido por parte del profesional y que se encuentran "parcialmente insatisfechos" con la satisfacción de la atención. En los aspectos tangibles, utilidad y satisfacción, los usuarios que participaron se encontraban "parcialmente insatisfechos". El 42 % de los usuarios se encontraban parcialmente insatisfechos con el tiempo que duró la teleconsulta. Finalmente, el 40 % de los usuarios se encontraban "totalmente insatisfechos" en continuar con la teleconsulta pasada la pandemia, el 29 % se encontraban "parcialmente insatisfecho", el 28 % estaba "ni insatisfecho ni satisfecho", el 9 % se encontraba "parcialmente satisfecho" y el 4 % se encontraba "totalmente satisfecho".

Del mismo modo, Rodrigues ⁽²⁰⁾ describió que el 83,84 % de los usuarios estaba muy de acuerdo con la teleconsulta; por lo que concuerda con el estudio de Leibar ⁽¹⁹⁾, quien evidenció que el 61,54 % presentaba una satisfacción global. Así mismo, nuestros resultados difieren del estudio realizado en el Hospital Hermilio Valdizán de Lima (Perú), en el que se percibió que el 75,85 % de los pacientes estaban satisfechos con la teleconsulta ⁽¹²⁾.

Un estudio acerca de la evaluación de la calidad en la atención y satisfacción del usuario de consultas externas (Hospital General Docente Ambato) realizado en Ecuador, en el 2020, con 394 personas encuestadas, arrojó como resultado que la capacidad de respuesta y la tangibilidad se consideraron "parcialmente satisfactorias" ⁽¹²⁾.

En un estudio realizado en Colombia a 39 pacientes encuestados, se encontró que un gran porcentaje estaba muy de acuerdo con la teleconsulta ⁽¹³⁾. Otro estudio realizado en Ecuador, en el 2018, donde fueron evaluadas 383 personas, los resultados de la satisfacción sobre la calidad en la atención que se brinda en el área de emergencia del Hospital General Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro mostraron que las dimensiones con mayores problemas de calidad fueron: capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad; en tanto que la dimensión con mayor puntuación fue la tangibilidad, por lo que se concluye que los usuarios no quedaron "ni satisfechos, ni insatisfechos" ⁽¹⁴⁾.

Un estudio en la institución Health Hub de Barcelona (España) sostiene relación entre una buena infraestructura tecnológica, el equipamiento y los recursos humanos ⁽¹⁵⁾. Una investigación acerca de la calidad de atención y satisfacción de las usuarias atendidas por teleconsulta en el área de Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud (Perú), realizada de agosto a octubre del 2021, evaluó a 302 usuarias, llegando a la

conclusión de que la satisfacción tuvo una calificación alta ⁽¹⁶⁾.

Otro estudio acerca de telediagnóstico de enfermedades bucodentales de urgencias y la satisfacción del usuario en confinamiento por COVID-19, realizado en Ica (Perú) en el año 2021, donde se emplearon 320 telediagnósticos, se observó que la mayoría estuvo satisfecha con la atención recibida mediante la teleconsulta ⁽¹⁷⁾.

Una investigación realizada en Ambo, en el Departamento de Huánuco (Perú), sobre una muestra conformada por 114 usuarios, obtuvo un índice global de insatisfacción alto ⁽¹⁸⁾. Un estudio acerca de la satisfacción del personal de salud y pacientes sobre un servicio de telesalud de un hospital de Perú en el 2022 encontró que, de 129 respuestas del personal de salud, el número de profesionales no médicos satisfechos con el servicio de telesalud fue mayor al de médicos, y la mayoría de los 377 pacientes manifestó estar satisfecho con el servicio ⁽¹⁹⁾. En otro estudio, realizado con 200 pacientes encuestados, se reportó un alto grado de satisfacción global con la teleconsulta en el paciente urológico ⁽²⁰⁾.

En un estudio realizado en el Hospital Hermilio Valdizán de Lima (Perú) se encontró que la mayoría de los pacientes estaban satisfechos con la teleconsulta ⁽²¹⁾. En otro estudio también realizado en el Hospital Hermilio Valdizán, Lima (Perú), de los 120 usuarios la calidad en la atención se relacionó significativamente con la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta ⁽²²⁾. Otro estudio en la Unidad de Salud Familiar Vitrius (Nueva York) evidenció que, de 253 pacientes, la mayoría de los pacientes sanos prefirió el contacto por correo electrónico o el teléfono, que las consultas presenciales disminuyeron y las no presenciales aumentaron significativamente ⁽²³⁾. Así mismo, en un estudio acerca de la calidad de las teleconsultas para pacientes de medicina física y rehabilitación en tiempos COVID-19 se encontró poca satisfacción entre los 106 pacientes encuestados ⁽²⁴⁾.

Otro estudio realizado en Lima (Perú) en el 2020 acerca de la teleconsulta durante la pandemia por Coronavirus demuestra que la telemedicina, al igual que otras actividades basadas en el teletrabajo, llegó para quedarse y trae consigo altos niveles de satisfacción para médicos, pacientes y entidades prestadoras de los servicios de salud ⁽²⁵⁾.

Finalmente, esta investigación determinó el grado de satisfacción de los usuarios atendidos por teleconsulta en los asegurados del Centro de Atención Primaria II Lurín, Lima (Perú). Si bien es cierto los resultados no fueron favorables en la teleconsulta, pero los mismos servirán para realizar algunas modificaciones en el bienestar de los usuarios.

En conclusión, las dimensiones de satisfacción se encuentran por debajo de lo esperado. En general, la satisfacción de los usuarios que se atendieron por teleconsulta no ha sido satisfactoria. Los pacientes no desean continuar con la teleconsulta pasada la pandemia, ya que en su mayoría no se encuentran satisfechos.

Limitaciones

El tamaño de la muestra fue pequeño, por lo que la investigación fue afectada reduciendo la potencia del estudio y aumentando el margen de error. Así mismo, existió desconfianza al inicio de la comunicación con los asegurados, por lo que existió la posibilidad de modificar las respuestas por parte de los usuarios.

Recomendaciones

Sensibilizar al personal asistencial para brindar una buena calidad de atención al usuario, así como brindar reuniones continuas en relación a indicadores de quejas y reclamos. Capacitar al personal en relación a la atención integral que se debe brindar en los centros de atención primaria.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. Ginebra: OMS; 2020 [Consultado el 12 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Howard JA, Sheth JN. The Theory of Buyer Behavior [Internet]. Nueva York: Willey; 1969 [Consultado el 12 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.worldcat.org/title/theory-of-buyer-behavior/oclc/33508>
- Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. Revista De La Facultad De Medicina Humana [Internet]. 2020 [Consultado el 12 de enero de 2023];20(3):397-403. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. Rev Calidad Asistencial [Internet]. 2001 [Consultado el 12 de enero de 2023];16:S29-38. Disponible en: https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf
- Grönroos C. Marketing y gestión de servicios. La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios. Madrid: Díaz de Santos; 1994.
- Parasuraman AP, Zeithaml V, Berry L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. J Retailing [Internet]. 1988 [Consultado el 15 de febrero de 2023];64:12-40. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality
- Organización Mundial de la Salud. Enfermedad por el coronavirus (COVID-19) [Internet]. Ginebra: OMS; 2020 [Consultado el 15 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/tag/enfermedad-por-coronavirus-covid-19>
- Lurie N, Carr BG. The role of telehealth in the medical response to disasters. JAMA Intern Med. [Internet]. 2018 [Consultado el 15 de febrero de 2023];178(6):745-6. doi: 10.1001/jamainternmed.2018.1314
- Pallarés-Carratalá C, Górriz-Zambrano JL, Llisterri-Caro JL. The COVID-19 pandemic: An opportunity to change the way we care for our patients. Semergen [Internet]. 2020 [Consultado el 15 de febrero de 2023];46(8):3-5. <http://dx.doi.org/10.1016/j.semreg.2020.05.002>
- Romero VR, Pillado MP, Domínguez YT, Royo DA, Salas AdT, Villalón FC, et al. Evaluación de la satisfacción del paciente en la teleconsulta durante la pandemia por COVID-19. Rev Esp Salud Pública [Internet]. 2021 [Consultado el 15 de febrero de 2023];95(6):1-11. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7957717>
- García-Huidobro F. Evaluación de satisfacción en la implementación de un nuevo sistema de telemedicina en el Servicio de Otorrinolaringología del Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río (CASR) durante la pandemia de COVID-19. Rev. Otorrinolaringol. Cir. Cabeza Cuello [Internet]. 2020 [Consultado el 15 de febrero de 2023];80:403-410. Disponible en: <https://www.scielo.cl/pdf/orl/v80n4/0718-4816-orl-80-04-0403.pdf>
- Jaramillo C, Fabara G, Falcón R. Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato). Digital Publisher CEIT [Internet]. 2020 [Consultado el 2 de marzo de 2023];5(6-1):4-23. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.324>
- Hospital Hermilio Valdizán. Informe de los resultados de la encuesta de usuario externo metodología SERVQUAL [Internet]. 2020 [Consultado el 13 de abril de 2023]. Disponible en: http://www.hhv.gob.pe/wp-content/uploads/ogc/2020/informes/informe_Final_SERVQUAL_2020.pdf
- Federico Guadalupe Rivera. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que brinda en el área de emergencia del Hospital General Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro. Ciencia Digital [Internet]. 2018 [Consultado el 7 de marzo de 2023];3(3):162-177. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>
- Sandoval-Vasquez DM, Diaz-Flores K, Vásquez-Revilla M, Vásquez-Castañeda P, Vera-Hernández L, Yacarini-Martínez A, García-Ahumada FS. Nivel de satisfacción de usuarios hospitalizados en servicio de cirugía del Hospital Regional Lambayeque – 2018. Rev Exp Med. [Internet]. 8 de enero de 2019 [Consultado el 7 de marzo de 2023];4(4):138-42. Disponible en: <https://rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/view/277>
- Aguilar-Ramos P, Gonzales-Medina C, Gutarra-Vilchez R. Calidad de atención y satisfacción de usuarias atendidas por teleconsulta en Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud, agosto a octubre del 2021. Horiz. Med. [Internet]. 2022 [Consultado el 7 de marzo de 2023];22(3):e1960. <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n3.08>
- Chauca de Quispe C, Hernández-Huaripaucar E, Becerro-Canales B, Solano-García C, Gonzales-Aedo N, Huamán-Espinoza G. Telediagnóstico de enfermedades bucodentales de urgencias y satisfacción del usuario en confinamiento por COVID-19. Rev Méd Panacea [Internet]. 2021 [Consultado el 7 de marzo de 2023];10(2):75-79. <https://doi.org/10.35563/rmp.v10i2.427>
- Cubas Llalle W. Satisfacción de la consulta médica y causas de insatisfacción en el usuario externo Centro de Salud de Ambo Huánuco 2019 [Internet]. Lima: Universidad San Martín de Porres; 2019 [Consultado el 13 de abril de 2023]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12727/6165>
- Leibar AT, Espinós EL, González ER, Guzmán CT, Álvarez-Maestro M, Guerín CC, et al. Evaluation of teleconsultation system in the urological patient during the Covid-19 pandemic. Actas Urol Esp. [Internet]. 2020 [Consultado el 13 de abril de 2023];44(9):617-22. doi: 10.1016/j.acuro.2020.06.002
- Rodríguez N, Palacios E, Vergara J, Salgado S, Gaona I. Satisfacción del neurólogo y de los pacientes con diagnóstico

- co de epilepsia en una consulta de seguimiento a través de telemedicina sincrónica en el hospital San José de Arjona (Bolívar), 2014-2015. *Acta Neurol Colomb.* [Internet]. 2015 [Consultado el 13 de mayo de 2023];31(3):253-60. <https://doi.org/10.1016/j.acuro.2020.06.002>
21. Condori Pacco M, Arispe Alburqueque C. Hospital Hermilio Valdizán. Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en un hospital especializado en salud mental. *Rev. Inv. UNW* [Internet]. 2022 [Consultado el 13 de abril de 2023];11(2):a0014. Disponible en: <https://doi.org/10.37768/unw.rinv.11.02.a0014>
22. Gomes-de Almeida T, Marabujo M, Carmo-Gonçalves M. Grado de satisfacción de los pacientes de la Unidad de Salud Familiar Vitrius con la teleconsulta durante la pandemia del COVID-19 [Internet]. 2021 may-jun [Consultado el 25 de abril de 2023];47(4):248-255. <https://doi.org/10.1016/j.semerg.2021.01.005>
23. Rabanal Graos L. Teleconsultas en tiempos COVID-19: Calidad de atención y satisfacción del paciente de Medicina Física y Rehabilitación. Hospital EsSalud-III; 2021 [Internet]. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo; 2021 [Consultado el 13 de mayo de 2023]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73841>
24. Alén González ME, Fraiz Brea JA. Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor. su evaluación en el ámbito del turismo termal. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa* [Internet]. 2006 [Consultado el 14 junio de 2023];12(1):251-272. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=274120878011>
25. Organización Mundial de la Salud. *Telemedicine: Opportunities and developments: Report on the second global survey on eHealth Global Observatory for eHealth* [Internet]. Ginebra: WHO; 2010 [Consultado el 14 junio de 2023]. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/44497>
26. Freilich J, Wiking E, Nilsson GH, Olsson E. Patients' ideas, concerns, expectations and satisfaction in primary health care - a questionnaire study of patients and health care professionals' perspectives. *Scand J Prim Health Care* [Internet] 2019 [Consultado el 25 de abril de 2023];468-475. <http://dx.doi.org/10.1080/02813432.2019.1684430>
27. Barcelona Health Hub. Estudio sobre la consulta de salud virtual y sus beneficios para el sistema sanitario [Internet]. 2020 [Consultado el 24 de junio de 2023]. Disponible en: https://itemsweb.esade.edu/wi/Prensa/EsadeCreapolis_BHH_Estudio-Salud.pdf
28. Perú. Ministerio de Salud. Directiva administrativa Nro. 117-MINSA/2020/ DIGTEL. Lima: MINSA; 2020.

Contribución de los autores

P-SBA y AIJ: conceptualización, redacción, borrador original, análisis formal, investigación, metodología, supervisión, redacción: revisión y edición.

Fuentes de financiamiento

Este artículo fue autofinanciado.

Conflictos de interés

Los autores declaran no tener conflictos de interés.