Revista Peruana de Ciencias de la Salud
https://doi.org/10.37711/rpcs.2023.5.2.414
ISSN (Impreso): 2707-6954 | ISSN (En línea): 2707-6946

ARTÍCULO DE REVISIÓN

Formas de obtención de una cita en atención primaria: una revisión de la literatura

Ways to get an appointment in primary care: a review of the literature

Alan Jimy Apaza Duran[1,a], Rosa Isabel Uribe Pardo[2,b]

Filiación y grado académico

[1] Universidad Tecnológica de los Andes, Abancay, Perú.
[2] Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Cusco, Perú.
[a] Magister en Salud Pública.
[b] Licenciada en Nutrición y Dietética.

Contribucuón de los autores

AJAD: Diseño, ejecución de la investigación y elaboración del artículo.
RIUP: Revisión crítica y aprobación de la versión final del artículo.

Fuentes de financiamiento

La investigación fue realizada con recursos propios.

Conflictos de interés

Los autores declaran no tener conflictos de interés.

Recibido: 29-05-2023
Aceptado: 26-06-2023
Publicado en línea: 10-07-2023

Citar como

Apaza Duran AJ, Uribe Pardo RI. Formas de obtención de una cita en atención primaria: una revisión de la literatura. Rev Peru Cienc Salud. 2023;5(2):142-8. doi: https://doi.org/10.37711/rpcs.2023.5.2.414

Correspondencia

Alan Jimy Apaza Duran
E-mail: aapazad@utea.edu.pe

RESUMEN

Conocer la perspectiva de los pacientes en relación a la actual forma de obtener una cita en atención primaria de salud. Se realizó una búsqueda de bibliografía en las bases de datos *online* en español y en inglés. Se buscó la fuente principal revisando las referencias bibliográficas de las publicaciones. Se encontró que el cambio a la virtualidad ha facilitado que los usuarios puedan acceder a una cita en atención primaria de salud, reduciendo el tiempo de espera y abriendo el camino a las atenciones no presenciales; el grado de satisfacción por parte de los usuarios se ha incrementado de manera positiva. Las solicitudes telefónicas y virtuales llegaron para quedarse; estas no pretenden reemplazar a las solicitudes presenciales, pero son una herramienta necesaria para mejorar la calidad de atención de los usuarios.

Palabras clave: *atención primaria de salud; obtención de citas; atención telefónica; virtual; perspectiva (Fuente: DeCS - BIREME).*

ABSTRACT

Understand the perspective of patients in relation to the current way of obtaining an appointment in primary health care. A bibliography search was performed in the online databases in Spanish and English. The main source was sought by reviewing the bibliographical references of the publications. It was found that the shift to virtuality has made it easier for users to access a primary health care appointment, reducing waiting time and paving the way for non-face-to-face care; the level of user satisfaction has increased positively. Phone and virtual requests are here to stay; these are not intended to replace face-to-face requests, but they are a necessary tool to improve the quality of care for users.

Keywords: *primary health care; obtaining appointments; telephone care; virtual; perspective (Source: MeSH - NLM).*

© El autor. Este es un artículo bajo la licencia de Creative Commons, CC-BY 4.0

INTRODUCCIÓN

La nueva tecnología ha proporcionado nuevos medios de comunicación y cambiado nuestra percepción de la vida, habilitando virtualmente las funciones o procedimientos de nuestra vida diaria que hasta ahora requerían nuestra presencia física, ya sea por razones técnicas o socioculturales [1]. Se deben buscar recursos que faciliten el acceso a los servicios de salud. Los avances en las nuevas tecnologías se perfilan como una alternativa viable y asequible para que el personal de salud se comunique con los pacientes [2–4]. Debido a la sobrecarga, la solicitud telefónica y virtual de citas pueden promover la accesibilidad y fortalecer la relación entre el personal de salud y los pacientes [5,6]. Estas ofrecen las ventajas de ser un medio de comunicación rápido, fácil y al menor costo. También permite la transmisión de información clínica y administrativa en ambas direcciones [7].

Dentro de toda la maraña de problemas, diversos estudios han concluido que una de las dificultades que más aqueja a la población en relación a la atención primaria de salud es la obtención de la cita médica [8–10]. El obtener una cita médica era, hasta hace poco, sinónimo de larga cola, interminable espera, interacción con personal estresado y cansado [2,11,12]. Tradicionalmente, las citas para atención primaria en salud se realizan de manera presencial [13–15], sin embargo, en la actualidad las citas se pueden obtener de manera telefónica, virtual y por medio de un aplicativo móvil [16,17].

Por todo lo mencionado, la presente investigación buscó conocer la perspectiva de los pacientes en relación a la actual forma de obtener una cita en atención primaria de salud. Si bien es cierto, muchos pacientes piensan que una cita para atención medica se debe obtener de manera presencial, ya que esto les brinda mayor garantía para la realización de su cita médica [18,19]; sin embargo, son más los pacientes que piensan que una consulta médica debe desarrollarse de manera presencial [20].

Es evidente que muchas actividades que antes de la pandemia se realizaban de manera presencial, ahora se realizan de manera virtual o, en su defecto, semipresencial, la atención primeria de salud no es ajena a esta tendencia [20–22].

Es importante recalcar las ventajas del cambio en relación a la atención primaria de salud. Ahora no es estrictamente necesario acudir de manera presencial a un establecimiento para solicitar una cita médica, ya que los pacientes o usuarios pueden solicitar una cita o precita de manera telefónica o virtual [23–25].

La percepción en relación a la atención primaria en salud es un concepto complejo que se muestra alterada con factores como las experiencias previas, el estilo de vida y las expectativas personales [26,27]. Estos factores subjetivos y su acercamiento al contexto social dificultan el análisis de la variable satisfacción por parte de los pacientes [28].

Los usuarios empiezan a calificar la atención en salud desde que solicitan la cita médica; es más, algunos piensan que este paso es muy importante, ya que es la antesala de lo que será la atención en el establecimiento de salud de manera telefónica, virtual o presencial [29].

MÉTODOS

Se realizó una búsqueda de bibliografía en las bases de datos *online* en español y en inglés, con no más de 5 años de antigüedad (ver Tabla 1). Se encontraron 51 publicaciones relacionadas, de las cuales se eligieron 38. Las publicaciones fueron discriminadas según criterios de inclusión (obtención vía telefónica, obtención vía virtual, percepción, satisfacción, calidad de atención). Cabe señalar que las publicaciones consideradas eran de carácter nacional e internacional, y se buscó la fuente principal revisando las referencias bibliográficas de las publicaciones. Se dio prioridad a los artículos científicos, sin embargo, en vista de la escasez de estudios específicos en relación a la satisfacción del usuario en cuanto a las citas telefónicas o virtuales, se incluyeron tesis, reportes y compendios.

DESARROLLO

Percepciones positivas

Según la información revisada, el cambio a la virtualidad ha facilitado que los usuarios puedan acceder a una cita en atención primaria de salud, reduciendo el tiempo de espera y abriendo el camino a las atenciones no presenciales [21,24,30]. Así mismo, el grado de satisfacción por parte de los usuarios se ha incrementado de manera positiva; esto queda plasmado en lo hallado por Chiluisa y De la Cruz [31].

Por otro lado, la solicitudes telefónicas y virtuales para citas en atención primaria se han implementado

Tabla 1. Búsqueda de bibliografía

Titulo	Autores	Base de datos	Año	Criterio
Actualización de conocimientos en prácticas organizacionales en seguridad del paciente para garantizar la calidad de atención a nivel hospitalario	Quijije, V., Guanoluisa, G.	Google Académico	2022	Calidad de atención
Nivel de satisfacción en la asignación de citas médicas en el servicio de consulta externa en la ESE Hospital San Vicente de Paúl de Mistrató Risaralda.	Henao, G., Marín, M., Ramírez, V., Zapata, I.	Google Académico	2018	Satisfacción
Una mirada de las tecnologías de información y la comunicación en odontología	Suasnabas, L., Campos, O., Rivera, C., Zumba, R., Escudero, W.	Google Académico	2019	Obtención de cita vía virtual
Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «Cero Colas» en Ica, Perú	Becerra, B., Condori, A.	Google Académico	2019	Satisfacción
Sistema de consultas médicas (citas y atenciones) vía web para mejorar la calidad de atención a los pacientes del Centro de Atención Primaria III Metropolitano Trujillo	Aranda, E.	Google Académico	2020	Obtención de cita vía virtual
Un problema social: tiempos de espera en la consulta externa del Hospital Carlos Andrade Marín	Gómez, P., Rivera, J.	Google Académico	2019	Percepción
Efectividad de un nuevo modelo de derivación telefónica programada entre atención primaria y atención hospitalaria	Azogil, L.	Google Académico	2022	Obtención de cita vía telefónica
Aplicación web y móvil para sistematizar el control y registro de citas médicas del consultorio odontológico integral Souri del barrio "La Estación"	Chiluisa, S., De la Cruz, C.	Google Académico	2020	Obtención de cita vía virtual
Factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud	De León, M., Abrego, M.	Google Académico	2022	Satisfacción
Implementación de sistema de reserva de citas médicas en línea	Gonzales, L.	Google Académico	2019	Obtención de cita vía virtual
Implementación de un sistema web para la gestión de citas médicas en el Centro de Salud Nicrupampa del distrito de Independencia – Huaraz, 2019	Herrera, D.	Google Académico	2021	Obtención de cita vía virtual
Implementación de un sistema web de citas médicas y su influencia en la gestión de admisión de pacientes en el Centro Médico Naval (Cirujano Mayor Santiago Távara), Bellavista - Callao, año 2018	Vásquez, J.	Google Académico	2020	Obtención de cita vía virtual
Propuesta de un sistema web para la mejora de los procesos en el área de citas médicas del Hospital Jamo II-2- Tumbes; 2022	Vega, J.	Google Académico	2022	Obtención de cita vía virtual
Evaluación de la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención en la solicitud de citas en la Caja de Seguro Social, Panamá, 2023	Hermenet, V.	Google Académico	2023	Percepción
Diseño e implementación de un sistema web para la gestión de citas médicas en la Clínica FEM SALUD S.A.C, 2020	Muñoz, V.	Google Académico	2022	Obtención de cita vía virtual
Integración de las tecnologías de la información y la comunicación en la intervención neuropsicológica	Fernández, E., Fernández, Y., Crespo, M.	Scielo	2020	Obtención de cita vía virtual
Percepciones y experiencias de usuarios de benzodiazepinas en la atención primaria de salud en Cuba	Fegadolli, C., Carlini, E., Delgado, D., Gómez, K., Varela, N.,	Scielo	2019	Percepción
¿Para qué llaman los pacientes?: evaluación de consultas telefónicas no urgentes en atención primaria	García, V., Picaso, J., Ballesteros, M., Laura, P., Moro, I., Martinez, M., Téllez, J.	Scielo	2020	Obtención de cita vía telefónica
Efectividad de las tecnologías de la información y comunicación en la adherencia terapéutica de pacientes con hipertensión arterial y diabetes mellitus	González, D., Getial, D., Higidio, M., Hernández, S.	Scopus	2020	Obtención de cita vía virtual
Efectos de una intervención con llamadas telefónicas educativas para mejorar la adherencia y el control metabólico en personas con diabetes mellitus tipo 2 mal controlada: un ensayo clínico aleatorizado	De La Cruz, T., Lazo, M., Ticse, R., Morán, D., Málaga, G.	Scopus	2021	Obtención de cita vía telefónica
Descripción de la experiencia de un servicio de consultoría en ética clínica en el período 2019-2021	López, E., Sancha, A., Useros, D., Galván, J., García, Í., Et al.	Scopus	2020	Percepción

(Continúa en la pág 145)

(Viene de la pág 144)

Teleconsulta en la pandemia por coronavirus: desafíos para la telemedicina pos-COVID-19	Márquez, J.	Scopus	2020	Obtención de cita vía telefónica
Teleconsulta y videoconsulta ¿para siempre?	Morcillo, C., Aroca, A.	Scopus	2022	Obtención de cita vía virtual
Recomendaciones de la Sociedad Valenciana de Patología Digestiva sobre uso de consultas no presenciales y telemedicina	Jover, R., Clofent, J., de Vera, F., López, A., Gutiérrez, A., El al.	Scopus	2022	Obtención de cita vía telefónica
La consulta no presencial como herramienta de mejora de la consulta a demanda en atención primaria	De la Fuente, S., García, N., Hernández, M., Hidalgo, A., García, I., García, E.	Scopus	2018	Obtención de cita vía telefónica
COVID-19 y auge de las consultas médicas virtuales en Venezuela: aspectos bioéticos	Urdaneta, J., Baabel, N.	Scopus	2022	Obtención de cita vía virtual
Vías y lugares de atención primaria durante la pandemia en una zona rural de Alicante	Pérez, L., Escandell, F., Ruiz, M.	Scopus	2023	Obtención de cita vía virtual
Resultado de la implantación de consultas telemáticas en cirugía ortopédica y traumatología durante la pandemia COVID-19	Zamora, P., Montañez, E., Nieto, J., González, C., Cano, L., Et al.	Scopus	2021	Obtención de cita vía telefónica
La incorporación de la atención telefónica a la oferta de atención primaria y sus efectos sobre la salud y la satisfacción de los pacientes: propuesta	Aranda, J., Acera, M.	Scopus	2022	Satisfacción
Consultas telemáticas. Telemedicina desde la consulta	Jiménez, M., Molina, J.	Scopus	2022	Obtención de cita vía telefónica
Efecto de la consulta virtual (eConsulta) en la frecuentación de visitas en atención primaria	Roig, P., López, F., Sierra, R., Seda, G., Moreno, N., Torán, P.	Scopus	2021	Obtención de cita vía virtual
Percepción del clima organizacional en atención primaria de salud en la región del Maule, Chile	Adriazola, F., López, M., Rojas, R., Bustamante, M.	Dialnet	2019	Percepción
Impacto en la actividad asistencial y la salud de los profesionales de atención primaria durante el confinamiento	Fernández, M., Sánchez, P.	Dialnet	2021	Calidad de atención
La desescalada: mejorar y recrear la capacidad de la atención sanitaria y social desde la atención primaria de salud	Blanquer, J., Medina, Á.	Latindex	2020	Calidad de atención
Políticas de calidad para mejorar la atención al usuario en los hospitales públicos del Callao 2016-2018	Delgado, R.	Latindex	2020	Calidad de atención
The role of health-care providers in mHealth adoption	Leigh, S., Ashall, L.	TheLancet	2019	Calidad de atención
Impacto de la pandemia por COVID-19 en la consulta ambulatoria endocrinológica y teleconsulta en un hospital peruano	López, E., Salsavilca, E., Taype, A.	Web of science	2022	Obtención de cita vía telefónica
Intervención telefónica para mejorar adherencia terapéutica en niños con enfermedad renal	Quijada, A., Sotelo, T., García, R., Campos, N., Acosta, C.	Doaj	2020	Obtención de cita vía telefónica

por necesidad, necesidad multifactorial que vio su pico más alto durante la reciente pandemia según los estudios de Urdaneta et al. [21] y López et al. [32]. Si bien es cierto que algunas instituciones, en especial privadas, ya brindaban la opción telefónica o virtual para reservar una cita, estas eran para una posterior atención presencial [20,33]. Aranda y Acera indican que hoy en día se rompió el paradigma de que todas las citas deben realizarse de manera presencial. De igual manera, Azogil concluyó que algunas consultas médicas son fácilmente resueltas vía telefónica o virtual [17,34].

Es importante ofrecer alternativas a la solicitud presencial. Por ejemplo: solicitudes telefónicas o virtuales, para conocer el resultado de algún análisis,

control de la incapacidad temporal, resultado de algún examen, solicitud de medicamento para pacientes crónicos, etc. Esto evita el aglomeramiento de pacientes en un solo lugar y, por ende, la incidencia de enfermedades contagiosas [18,35].

Percepciones negativas

La implementación de obtención de citas de manera telefónica o virtual no tuvo un buen inicio, ya que la alta demanda de solicitudes de citas médicas se ha convertido en un cuello de botella. Es necesario realizar mejoras para que la tasa de clientes insatisfechos con este servicio disminuya [36].

Muchos autores coinciden en que el tratamiento debe ser eficaz para el paciente, facilitando el tiempo de alta del mismo y la gestión administrativa necesaria para reducir la rotación, reporte o solicitud de pacientes al establecimiento de salud [17,37–40]. La interconsulta también debería ser solicitada y tramitada por teléfono [41].

Sin duda, creemos que la solicitud de citas vía telefónica y virtual son herramientas clave para resolver los problemas de salud del futuro, pero se necesita más investigación para identificar las diferentes áreas donde la no presencialidad ofrece ventajas claras y, sobre todo, para dirigir esta transformación digital a la necesidad en relación a la salud, porque la digitalización de la salud no es el fin, sino una solución para mejorar los procesos [25,42]. Solo así lograremos que tanto pacientes como profesionales no solo acepten solicitudes de citas telefónicas o virtuales, sino también consultas virtuales para una nueva experiencia médica y vivan para siempre en esta segunda principal forma de trabajo en atención primaria de salud. Es importante mencionar que algunas atenciones deben ser presenciales por la naturaleza de la enfermedad o la necesidad de realizar un examen físico *in situ*, por lo general durante el primer contacto o el seguimiento.

Conclusiones

Las solicitudes telefónicas y virtuales llegaron para quedarse. Estas no pretenden reemplazar a las solicitudes presenciales, pero son una herramienta necesaria para mejorar la calidad de atención de los usuarios. Por ende, las solicitudes telefónicas y virtuales deben ser atendidas con el mayor cuidado, ya que muchos usuarios solo desean hacer una consulta y, al encontrar un rechazo, se ven en la necesidad de acudir de manera presencial con el estrés que lo antecede, con la presión del tiempo y con el temor de contraer alguna enfermedad contagiosa.

Todas las instituciones de salud deben implementar un sistema o plataforma para solicitud telefónica o virtual de citas médicas, colocándose a la vanguardia de la nueva tendencia en atención primaria de salud. Seguidamente, se sugiere investigar mediante encuestas telefónicas y virtuales para conocer la percepción de los usuarios en relación a la atención del personal que atiende vía telefónica o virtual.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Henao G, Marín M, Ramírez V, Zapata I. Nivel de satisfacción en la asignación de citas médicas en el servicio de consulta externa en la ESE Hospital San Vicente de Paúl de Mistrató Risaralda [Internet]. Pereira: Fundación Universitaria del Área Andina; 2018 [Consultado 2023 May 27]. Disponible en: https://goo.su/zJzpGP
2. Gonzales L. Implementación de sistema de reserva de citas médicas en línea [Internet]. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola; 2019 [Consultado 2023 May 21]. Disponible en: https://hdl.handle.net/20.500.14005/9910
3. Suasnabas L, Campos O, Rivera C, Zumba R, Escudero W. Una mirada de las tecnologías de información y la comunicación en odontología. Dominio las Ciencias [Internet]. 2019 Jul 3 [Consultado 2023 May 27]; 5(2): 497–522. Disponible en: https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/917
4. Fernández E, Fernández Y, Crespo M. Integración de las tecnologías de la información y la comunicación en la intervención neuropsicológica. Rev Cuba Inf en Ciencias la Salud [Internet]. 2020 [Consultado 2023 May 27];31(3):e1592. Disponible en: https://www.medigraphic.com/pdfs/acimed/aci-2020/aci203o.pdf
5. De La Cruz T, Lazo M, Ticse R, Morán D, Málaga G. Efectos de una intervención con llamadas telefónicas educativas para mejorar la adherencia y el control metabólico en personas con diabetes mellitus tipo 2 mal controlada: Un ensayo clínico aleatorizado. Rev del Cuerpo Médico Hosp Nac Almanzor Aguinaga Asenjo [Internet]. 2021 Dic 29 [Consultado 2023 May 27]; 14(4): 438–46. Disponible en: http://cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/rcmhnaaa/article/view/1304
6. Quijada A, Sotelo T, García R, Campos N, Acosta C. Intervención telefónica para mejorar adherencia terapéutica en niños con enfermedad renal. Horiz Sanit [Internet]. 2020 May 1 [Consultado 2013 May 27]; 19(2): 255–64. Disponible en: https://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/3650
7. De la Fuente S, García N, Hernández M, Hidalgo A, García I, García E. La consulta no presencial como herramienta de mejora de la consulta a demanda en atención primaria. Med Fam Semer [Internet]. 2018 Oct [Consultado 2023 May 27]; 44(7): 458–62. Disponible en: https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S1138359318302867
8. Herrera D. Implementación de un sistema web para la gestión de citas médicas en el Centro de Salud Nicrupampa del distrito de Independencia – Huaraz,

2019 [Internet]. Huaraz: Universidad Privada del Norte; 2021 [Consultado 2023 May 21]. Disponible en: https://hdl.handle.net/11537/26956
9. Gómez P, Rivera J. Un problema social: tiempos de espera en la consulta externa del Hospital Carlos Andrade Marín. Estud la Gestión Rev Int Adm [Internet]. 2019 Mar 14 [Consultado 2023 May 21]; 121–46. Disponible en: https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/1198
10. Vega J. Propuesta de un sistema web para la mejora de los procesos en el area de citas médicas del Hospital Jamo II-2- Tumbes; 2022 [Internet]. Chimbote: Universidad Católica los Ángeles Chimbote; 2022 [Consultado 2023 May 27]. Disponible en: https://hdl.handle.net/20.500.13032/29556
11. Vásquez J. Implementación de un sistema web de citas médicas y su influencia en la gestión de admisión de pacientes en el Centro Médico Naval (Cirujano Mayor Santiago Távara), Bellavista - Callao, año 2018 [Internet]. Callao: Universidad Alas Peruanas; 2020 [Consultado 2023 May 21]. Disponible en: https://hdl.handle.net/20.500.12990/10150
12. Delgado R. Políticas de calidad para mejorar la atención al usuario en los hospitales públicos del Callao 2016 – 2018. Rev en Gob y Gestión Pública [Internet]. 2020 Dic 30 [Consultado 2023 May 21]; 7(2): 107–24. Disponible en: https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/181/221
13. Muñoz V. Diseño e implementación de un sistema web para la gestión de citas médicas en la Clínica FEM SALUD S.A.C, 2020 [Internet]. Lima: Universidad Peruana de las Américas; 2022 [Consultado 2023 May 21]. Disponible en: http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1618
14. Perú. Plataforma digital única del Estado Peruano. Sacar una cita médica en EsSalud [Internet]. 2020 [Consultado 2023 May 21]. Disponible en: https://www.gob.pe/277-sacar-una-cita-medica-en-essalud
15. Estado Peruano. Obtener cita médica en un establecimiento del MINSA [Internet]. Plataforma Digital Única. 2022 [citado el 21 de mayo de 2023]. Disponible en: https://www.gob.pe/32985-obtener-cita-medica-en-un-establecimiento-del-minsa
16. Perú. Plataforma digital única del Estado Peruano. Sacar una cita médica a nivel nacional [Internet]. 2023 [Consultado 2023 May 21]. Disponible en: https://www.gob.pe/33211-sacar-una-cita-medica-a-nivel-nacional
17. Aranda J, Acera M. La incorporación de la atención telefónica a la oferta de atención primaria y sus efectos sobre la salud y la satisfacción de los pacientes: propuesta. Med Fam Semer [Internet]. 2022 Mar [Consultado 2023 May 21]; 48(2): 129–36. Disponible en: https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S1138359321001362
18. Jiménez M, Molina J. Consultas telemáticas. Telemedicina desde la consulta. FMC - Form Médica Contin en Atención Primaria [Internet]. 2022 Mar [Consultado 2023 May 21]; 29(3): 10–7. Disponible en: https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S1134207222000792
19. García V, Picaso J, Ballesteros M, Laura P, Moro I, Martínez M, et al. ¿Para qué llaman los pacientes?: evaluación de consultas telefónicas no urgentes en Atención Primaria. Rev Clínica Med Fam [Internet]. 2020 [Consultado 2023 May 21];13(1). Disponible en: https://scielo.isciii.es/pdf/albacete/v13n1/1699-695X-albacete-13-01-7.pdf
20. Roig P, López F, Sierra R, Seda G, Moreno N, Torán P. Efecto de la consulta virtual (eConsulta) en la frecuentación de visitas en atención primaria. Atención Primaria [Internet]. 2021 Oct [Consultado 2023 May 21]; 53(8): 1–6. Disponible en: https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0212656721001049
21. Urdaneta J, Baabel N. COVID-19 y auge de las consultas médicas virtuales en Venezuela: aspectos bioéticos. Gac Med Caracas [Internet]. 2022 Oct 1 [Consultado 2023 May 27];130(3). Disponible en: http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_gmc/article/view/24537
22. Fernández M, Sánchez P. Impacto en la actividad asistencial y la salud de los profesionales de Atención Primaria durante el confinamiento. Metas Enferm [Internet]. 2021 [Consultado 2023 May 21]; 24(6): 17–23. Disponible en: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8022653&orden=0&info=link
23. Pérez L, Escandell FM, Ruiz M. Vías y lugares de atención primaria durante la pandemia en una zona rural de Alicante. Gac Sanit [Internet]. 2023 [Consultado 2023 May 25]; 37: 102294. Disponible en: https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0213911123000080
24. Zamora P, Montañez E, Nieto J, González C, Cano L, Cárdenas L, et al. Resultado de la implantación de consultas telemáticas en cirugía ortopédica y traumatología durante la pandemia COVID-19. Rev Esp Cir Ortop Traumatol [Internet]. 2021 Ene [Consultado 2023 May 25]; 65(1): 54–62. Disponible en: https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S188844152030117X
25. Proaño J. HNCH ofrece citas médicas virtuales a los pacientes de consulta externa [Internet]. 2023 [Consultado 2023 May 25]. Disponible en: https://www.hospitalcayetano.gob.pe/PortalWeb/notas-prensa-2023/post-18.php
26. Fegadolli C, Carlini E, Delgado D, Gómez K, Varela N. Percepciones y experiencias de usuarios de benzodiazepinas en la atención primaria de salud en Cuba. Saúde e Soc [Internet]. 2019 Dic [Consultado 2023 May 27]; 28(4): 137–46. Disponible en: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-12902019000400137&tlng=es
27. Adriazola F, López M, Rojas R, Bustamante M. Percepción del clima organizacional en atención primaria de salud en la región del Maule, Chile. Rev Empres [Internet]. 2019 [Consultado 2023 May 27]; 13(1): 13–21. Disponible en: https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7021662.pdf
28. De León M, Abrego M. Factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud. Rev Salut [Internet]. 2022 Feb 8 [Consultado 2023 May 25]; (2): 71–88. Disponible en: https://revistas.umecit.edu.pa/index.php/saluta/article/view/589
29. Becerra B, Condori A. Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «Cero Colas» en Ica, Perú. Rev Peru Med Exp Salud Publica [Internet]. 2019 Dic 6 [Consultado 2023 May 27]; 36(4): 658–63. Disponible en: https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4299
30. Jover R, Clofent J, de Vera F, López A, Gutiérrez A, Aguas M, et al. Recomendaciones de la Sociedad Valenciana de Patología Digestiva sobre uso de consultas no presenciales y telemedicina. Gastroenterol Hepatol [Internet]. 2022 Abr [Consultado 2023 May 27]; 45(4): 299–303. Disponible en: https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0210570521001679
31. Chiluisa S, De la Cruz C. Aplicación web y móvil para sistematizar el control y registro de citas médicas del consultorio odontológico integral Souri del barrio la Estación [Internet]. Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi; 2020 [Consultado 2023 May 27]. Disponible en: http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/8766
32. López E, Salsavilca E, Taype A. Impacto de la pandemia por COVID-19 en la consulta ambulatoria endocrinológica

y teleconsulta en un hospital peruano. Rev del Cuerpo Médico Hosp Nac Almanzor Aguinaga Asenjo [Internet]. 2022 Oct 24 [Consultado 2023 May 27]; 15(3): 349–55. Disponible en: https://cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/rcmhnaaa/article/view/1407
33. Leigh S, Ashall L. The role of health-care providers in mHealth adoption. Lancet Digit Heal [Internet]. 2019 Jun [Consultado 2023 May 27]; 1(2): 58–9. Disponible en: https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S2589750019300251
34. Azogil L. Efectividad de un nuevo modelo de derivación telefónica programada entre atención primaria y atención hospitalaria [Internet]. Sevilla: Universidad de Sevilla; 2022 [Consultado 2023 May 27]. Disponible en: https://idus.us.es/handle/11441/130940
35. Blanquer J, Medina A. La desescalada: Mejorar y Recrear la capacidad de la atención sanitaria y social desde la Atención Primaria de Salud. Rev Med Fam y Atención Primaria [Internet]. 2020 [Consultado 2023 May 27]; 25(2): 11. Disponible en: https://goo.su/Wq8MV
36. Hermenet V. Evaluación de la Percepción de los Usuarios sobre la Calidad de la Atención en la Solicitud de Citas en la Caja de Seguro Social, Panamá, 2023. REICIT [Internet]. 2023 Jul 4 [Consultado 2023 May 27]; 3(1): 95–112. Disponible en: https://revistas.up.ac.pa/index.php/REICIT/article/view/3952
37. Márquez J. Teleconsulta en la pandemia por Coronavirus: desafíos para la telemedicina pos-COVID-19. Rev Colomb Gastroenterol [Internet]. 2020 May 6 [Consultado 2023 May 27]; 35(1): 5–16. Disponible en: https://revistagastrocol.com/index.php/rcg/article/view/543
38. Aranda E. Sistema de consultas médicas (citas y atenciones) vía web para mejorar la calidad de atención a los pacientes del Centro de Atención Primaria III Metropolitano Trujillo [Internet]. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2020 [Consultado 2023 May 27]. Disponible en: https://hdl.handle.net/20.500.12692/45875
39. Gómez P, Rivera J. Un problema social: tiempos de espera en la consulta externa del Hospital Carlos Andrade Marín. Estud la Gestión Rev Int Adm [Internet]. 2019 Mar 14 [Consultado 2023 May 27]; (5): 121–46. Disponible en: https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/1198
40. Quijije V, Guanoluisa G. Actualización de conocimientos en prácticas organizacionales en seguridad del paciente para garantizar la calidad de atención a nivel hospitalario [Internet]. Quevedo: Universidad Técnica Estatal de Quevedo; 2022 [Consultado 2023 May 27]. Disponible en: https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/6778
41. López E, Sancha A, Useros D, Galván J, García Í, Casals F, et al. Descripción de la experiencia de un servicio de consultoría en ética clínica en el período 2019-2021. Rev Clínica Española [Internet]. 2022 Dic [Consultado 2023 May27];222(10):593–8.Disponibleen:https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S00142565220013 1X
42. Morcillo C, Aroca A. Teleconsulta y videoconsulta ¿para siempre? Med Clin (Barc) [Internet]. 2022 Feb [Consultado 2023 May 27]; 158(3): 122–4. Disponible en: https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0025775321005224