

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**SERVICIO DE TELE CONSULTAS Y SATISFACCIÓN
DE LOS USUARIO EN EL HOSPITAL REGIONAL
VIRGEN DE FÁTIMA, 2022**

Autor: Bach. Luis Enrique Diaz Pizarro

Asesora: Mg. Elena Irene Bautista Reyes

Registro: (.....)

CHACHAPOYAS –PERÚ

2024

DEDICATORIA

Dedico este informe de investigación; a mi familia, sobre todo a mis padres por confiar en mí desde el principio, por ser los partícipes para poder ir logrando mis objetivos, y ser mi apoyo incondicional frente a cualquier adversidad que se me presente.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la fortaleza a seguir con mi camino trasado. A mis padres Llaquelina Pizarro y Luis Enrique Diaz, por siempre contar con su apoyo, brindarme la confianza, comprensión, y siempre apoyarme en todo momento; y por brindarme los recursos que he necesitado para poder cumplir mis metas como persona y profesional.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

Ph.D. Jorge Luis Maicelo Quintana Rector

Rector

Dr. Oscar Andrés Gamarra Torres

Vicerrector Académico

Dra. María Nelly Luján Espinoza

Vicerrectora de Investigación

Mg. Cirilo Lorenzo Rojas Mallqui

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-L

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (x)/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada Servicio de tele consultas y satisfacción de los usuarios en el Hospital Regional Virgen de Fátima, 2022. del egresado Luis Enrique Díaz Pizarro de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Escuela Profesional de Administración de Empresas de esta Casa Superior de Estudios.

El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 22 de Abril de 2024

Firma y nombre completo del Asesor
Reyes. ELENA IRQUE BAUTISTA
REYES.



JURADO EVALUADOR DE LA TESIS



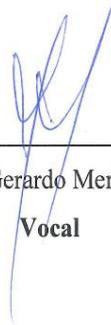
Dra. Rosa Ysabel Bazán Valque

Presidente



Dr. River Chávez Santos

Secretario



Dr. Luis Gerardo Merino Cava

Vocal

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-Q

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

Servicio de tele consultas y satisfacción de los usuario en el
Hospital Regional Virgen de Fátima, 2022.

presentada por el estudiante (egresado () Luis Enrique Díaz Pizarro

de la Escuela Profesional de Administración de Empresas

con correo electrónico institucional 7293248771@untrm.edu.pe

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- a) La citada Tesis tiene 22 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor () / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- b) La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 16 de setiembre del 2024


SECRETARIO


VOCAL


PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....
.....

REPORTE TURNITIN

SERVICIO DE TELE CONSULTAS Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIO EN EL HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

22% ÍNDICE DE SIMILITUD	22% FUENTES DE INTERNET	3% PUBLICACIONES	8% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	6%
2	repositorio.untrm.edu.pe Fuente de Internet	5%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas Trabajo del estudiante	1%
5	1library.co Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	polodelconocimiento.com Fuente de Internet	<1%

*Revisado
20/11/22*

[Signature]

[Signature]

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-S

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 26 de SEPTIEMBRE del año 2024, siendo las 11:00 horas, el aspirante: LUIS ENRIQUE DIAZ PIZARRO, asesorado por MAG. ELENA IRENE BAUTISTA REYES defiende en sesión pública presencial () / a distancia () la Tesis titulada: SERVICIO DE TELE CONSULTAS Y SATISFACCION DE LOS USUARIO EN EL HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA, 2022, para obtener el Título Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: DRA. ROSA YSABEL BAZAN UALQUE

Secretario: DR. RIVER CHAVEZ SANTOS

Vocal: DR. LUIS GERARDO MERINO CAVA

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado () por Unanimidad () / Mayoría () Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 11:50 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.


SECRETARIO


VOCAL


PRESIDENTE

OBSERVACIONES:
.....

ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodriguez de Mendoza.....	iv
Visto Bueno del Asesor de Tesis	v
Jurado Evaluador de la Tesis	vi
Constancia de Originalidad de Tesis	vii
Reporte Turnitin.....	viii
Acta de Sustentación de Tesis	ix
Índice	x
Índice de Tablas	xi
Índice de Figuras.....	xii
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	15
II. MATERIAL Y MÉTODOS	20
III. RESULTADOS	24
IV. DISCUSIÓN.....	32
V. CONCLUSIONES	35
VI. RECOMENDACIONES	36
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37
Anexos	39

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Características sociodemográficas de los usuarios atendidos en el Servicio de Tele Consultas en el Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas,2022.....	24
Tabla 2. Prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirov.....	25

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Facilidad de la atención mediante el uso de las Tele Consultas, en el Hospital Regional Virgen de Fátima, 2022.....	26
Figura 2. Evaluación del proceso de atención en base al servicio de Teleconsultas, en el Hospital Regional Virgen de Fátima, 2022.....	27
Figura 3. Calidad de atención por medio del servicio de Tele Consultas y la atención presencial, en el Hospital Regional Virgen de Fátima, 2022.....	28
Figura 4. Tiempo de uso del servicio, en el Hospital Regional Virgen de Fátima, 2022.....	29
Figura 5. Evaluación de los encuestados al personal médico para medir la comunicación y los conocimientos que estos poseen para realizar el proceso de atención a través del servicio de Tele Consultas, en el Hospital Regional Virgen de Fátima, 2022.....	30
Figura 6. Satisfacción de los usuarios por haber hecho uso del servicio de Tele Consultas en el Hospital Regional Virgen de Fátima, 2022.....	31

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, cuyo nombre lleva por título: “Servicio de Tele Consultas y Satisfacción de los usuario en el Hospital Regional Virgen de Fátima, 2022”; tiene como objetivo general, establecer el grado efectividad y de satisfacción en los usuarios en base a la calidad de atención recibida en el servicio de Tele consultas del Hospital Regional Virgen de Fátima, 2022. El tipo de diseño de la investigación es básica, descriptivo - correlacional; teniendo un enfoque cuantitativo; y el nivel de la investigación es descriptivo – correlacional. El estudio estuvo conformado por un total de 74 usuarios encuestados, los cuales fueron atendidos en el servicio de Tele Consultas en el Hospital Regional Virgen de Fátima en el año 2022. En la toma de recolección de datos, se usó una entrevista o cuestionario virtual a los pacientes que hacen uso de los servicios de Tele consultas, teniendo 6 preguntas en total; en el cual se obtuvieron como resultados: que sí existe relación significativa ($p = 0.001 < 0,05$) entre Tele consultas y Satisfacción del usuario en pacientes que fueron atendidos en el área de tele consultas del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas. Esta relación es directa, es decir, a mayor Tele consulta mayor Satisfacción del usuario, además la relación es alta (0.797).

Palabras clave: tele consultas, calidad de atención y satisfacción de los usuarios.

ABSTRACT

The present research work, whose name is titled: “Tele Consultation Service and User Satisfaction at the Virgen de Fátima Regional Hospital, 2022”; Its general objective is to establish the degree of effectiveness and user satisfaction based on the quality of care received in the Teleconsultation service of the Virgen de Fátima Regional Hospital, 2022. The type of research design is basic, descriptive - correlational; having a quantitative approach; and the level of research is descriptive – correlational. The study was made up of a total of 74 surveyed users, who were treated in the Tele Consultation service at the Virgen de Fátima Regional Hospital in 2022. When collecting data, a virtual interview or questionnaire was used. patients who use Teleconsultation services, having 6 questions in total; in which the results were obtained: that there is a significant relationship ($p = 0.001 < 0.05$) between Teleconsultations and User Satisfaction in patients who were treated in the teleconsultation area of the Virgen de Fátima Regional Hospital in Chachapoyas. This relationship is direct, that is, the greater the Teleconsultation, the greater the User Satisfaction, and the relationship is high (0.797).

Keywords: teleconsultations, quality of care and user satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Con el paso del tiempo, en los últimos años se ha evidenciado un avance de gran significancia en cuanto a la incursión de nuevas tecnologías cuyos factores han contribuido a cambios en la forma de vida de las personas. Uno de los campos en los cuales ha denotado este gran cambio es en el sistema de salud, convirtiéndose de un sistema limitado en atención de manera presencial, a convertirse en un sistema más diversificado con atenciones virtuales y de mayor alcance (Telesalud). La TeleSalud, es considerado el servicio de la salud a distancia, ya que es proporcionado por los distintos profesionales de la salud entre ellos; médicos, psicólogos, enfermeros, obstetras, entre otros, por medio de los distintos sistemas y aplicativos de comunicación (teléfonos, celulares, computadoras, etc.) A través de este servicio se accede a atenciones personalizadas, de mayor alcance, mejor calidad y de menor tiempo de respuesta. MINSA (2019)

La Tele consulta, hace referencia a las interacciones que se da entre los usuarios y especialistas de las distintas áreas en las cuales se requiera el servicio; haciendo uso de los distritos medios electrónicos, para las evaluaciones y los diagnósticos correspondientes de cada uno de ellos. Organización Panamericana de la Salud (2019).

Evaluar las repercusiones y el impacto que se ha originado la implementación del servicio de Tele Consultas y la satisfacción que produce en los usuarios a través de esta nueva modalidad, es de suma prioridad pues al ser una nueva modalidad de atención, permitirá Identificar el grado de necesidad médica del servicio, conocer el nivel de uso y describir el grado de necesidad.

El presente trabajo justifica la importancia de establecer el grado efectividad y de satisfacción en los usuarios en base a la atención recibida mediante el uso del servicio de Tele consultas. Haciendo uso del servicio a través de un plan de gestión de atención del usuario a través de los distintos medios tecnológicos. La presente investigación es de suma relevancia ya que ayuda a determinar el grado de necesidad de la relación que existe, entre el uso del servicio de tele consultas y la satisfacción que genera entre los usuarios en base a la calidad de atención recibida en función a una atención de manera remota.

El aporte social que genera la investigación, compromete en poder determinar los beneficios directos que se generar a partir de la implementación del servicio en los

usuarios atendidos por medio de la tele consultas, y el grado de efectividad del servicio y la satisfacción que genera.

El valor teórico de la investigación es contributivo ya que compromete analizar el adecuado uso del servicio de tele consultas y la satisfacción al usuario que generan las atenciones dadas, siendo así de esta manera que aumenta la calidad de atención en base a métodos nuevos que se generan a través del uso de los medios electrónicos contribuyendo así a futuras investigaciones en base a la implementación de estos métodos en los distintos nosocomios del país. En conclusión, la correlación de las variables a través de los principios aplicados busca mejorar y optimizar el servicio bajo un sistema de tele consultas.

Por lo antes señalado el presente estudio tiene un enfoque Cuantitativo; ya que dicha investigación se centra en objetivos observables y susceptibles de cuantificación llevados a cabo dicho nosocomio, durante el año 2022 en el área de Tele consultas. Así mismo se señala que la perspectiva de la presente indagación se enuncia: ¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios, en base a la calidad de atención en las Tele consultas en el Hospital Regional Virgen de Fátima, 2022?

Este informe tiene como objetivo principal, establecer el grado efectividad y de satisfacción en los usuarios en base a la calidad de atención recibida en las Tele consultas del Hospital Regional Virgen de Fátima, 2022. Cuyos objetivos específicos son: Analizar la facilidad de la atención mediante el uso de las Tele Consultas, en el Hospital Regional Virgen de Fátima, 2022. Evaluar el proceso de atención en base al servicio de Tele Consultas, en el Hospital Regional Virgen de Fátima, 2022. Determinar si el tiempo de uso del servicio de Tele Consultas es el adecuado. Evaluar la comunicación del personal médico en el uso del servicio de Tele Consultas, en el Hospital Regional Virgen de Fátima, 2022. De esta manera es importante señalar la hipótesis de la investigación es H_i : Una alta afectividad de la Tele Consulta está asociada con un alto nivel de satisfacción de los usuarios del Hospital Regional Virgen de Fátima, de la Ciudad de Chachapoyas.

En base al análisis realizado, se tiene a las siguientes referencias como modelo de estudio, ya que conllevan a tener un mejor panorama y entendimiento del mismo:

Ashfag (2020). En su informe realizado en Pakistan, cuyo objetivo es poder analizar la apreciación y el entendimiento sobre la Tele Medicina en los especialistas de salud. El tipo de estudio es transversal, el cual se realizó a médicos del sector

público en KARACHI, en los meses de junio y agosto del año 2018. Obtuvo como resultados, que los médicos en un 80,7% conocían el significado de Tele Medicina. A su vez un 28,1% consideraron que la Tele Medicina era eficiente para una rápida atención, y un 42,9% señaló que la Tele Medicina obstaculizaba el trato de médico a paciente. Concluyendo así que el uso y entendimiento de la Tele Medicina es promedio, mostrando que la gran parte de los encuestados muestran apreciaciones propicias para la activación de nuevas tecnologías.

Ruiz (2021) en su investigación realizada en España, cuyo objetivo es evaluar la apreciación de la satisfacción de los pacientes que fueron atendidos por el área de Teleconsultas. El tipo de estudio que desarrolló fue, estudio tipo transversal, teniendo un cuestionario conformado por 5 preguntas abiertas y 26 preguntas tipo cerradas. Los resultados obtenidos fueron: 95,44% del total de encuestados se encontraron satisfechos, un 91,96 indicaron que estarían dispuestos a recomendar la modalidad de atención. Los pacientes encuestados señalaron que más del 99,72% se sintieron tratados con amabilidad, el 95,96% indicaron que fue suficiente, el 96,58% despejaron dudas, 69,6% se tranquilizaron frente a los resultados ya que consideraron que la atención fue igual o mejor que la presencial. Es así que se concluyó, que sí existen beneficios en cuanto a la implementación del servicio de teleconsultas, lo que implica poder realizar una ampliación en el área de Telemedicina en épocas de pandemia del COVID 19.

Apho (2019). En su estudio realizado en Senegal, cuyo objetivo fue evaluar cuales son las conductas tanto de control como normativas de los especialistas en salud sobre el uso de Tele Medicina. El tipo de estudio realizado es descriptivo-cuantitativo. Los resultados obtenidos es que las creencias positivas en los usuarios, son mayor en la aprobación de la utilización de la Tele Medicina. En cuanto a la opinión del uso de la Tele Medicina, los médicos determinaron que harían uso del servicio ya que es de fácil acceso, pero señalaron a su vez que no cuentan con el tiempo requerido. La investigación concluye que, al evidenciar un adecuado entendimiento de las normas, tanto conductuales como de control de la Tele Medicina, los médicos permitirían el uso e implementación del servicio, con estrategias claras y precisas.

Velázquez (2019), en su estudio realizado en México; cuyo estudio tubo como objetivo identificar los obstáculos que se generan en la implementación de la Tele Consulta. El tipo de estudio realizado fue cualitativo. Los resultados obtenidos muestran que los médicos en un 81% consideran que la planificación de citas es la adecuada. Un 62% necesitó realizar atención después de la jornada laboral y finalmente el 50% necesitó los servicios que no estaban dentro de la programación establecida. Se concluyó que los obstáculos en los procesos de la Tele Medicina, afectó a los médicos de consultas, pero se generó un aumento en la productividad.

Reyes (2020). En su estudio realizado en Perú; tubo por objetivo realizar un análisis entre 3 instituciones en función a un programa de implementación de Telemedicina, en el área de Gineco-Obstetricia para conseguir una inter relación a través de una red virtual. El estudio fue de tipo experimental-descriptivo. Teniendo como resultados: en el área de recurso humano, los resultados fueron de alta aceptabilidad, en cuanto a la velocidad de la red para la atención; y en cuanto al nivel tecnológico, los resultados fueron bajos, ya que los niveles de velocidad eran bajos en la red. El estudio concluyó, que la implementación del sistema de Tele Medicina es de suma importancia, pero se tiene que formular métodos prácticos y efectivos que puedan permitir la implementación de los mecanismos que conlleven al adecuado funcionamiento del servicio.

Condori & De la Cruz (2019). En su investigación realizada en Perú. Cuyo objetivo fue realizar un análisis de cuán importante es el uso de las TICs en el sector salud, planteado a través de un diseño de Tele Medicina en base a nuevas tecnologías para tener una mejora en la calidad de atención. EL estudio fue de tipo descriptivo-cualitativo. Tubo como resultados que los médicos consultados sobre la aplicación de Smart Glasses, tuvo una aceptación muy alta, con un grado de utilidad satisfactoria en cuanto a los distintos procesos médicos existentes. Se concluyó que, es de suma prioridad la adecuación de nuevas tecnologías en la Tele Medicina, para los distintos establecimientos de salud en el Perú, ya que se mejora los servicios y aumenta la calidad de atención.

Saavedra (2021). En su investigación realizada en Tarapoto -Perú; cuyo objetivo fue mostrar qué efecto genera en la Tele Salud el uso de tecnologías, en su estudio

realizado en el nosocomio del MINSA en la ciudad de TARAPOTO, en tiempo de la pandemia del Covid 19. El tipo de estudio realizado fue, descriptivo-comparativo, teniendo enfoque de nivel cuantitativo. Se realizó a un total de 1785 pacientes, obteniendo como resultados en, Tele Monitoreo (80%), Tele Interconsultas (13%) y Tele Orientación (7%). En donde las Zonas Urbanas de Banda de Shilcayo, Tarapoto y Morales, son el 62 % en comparación del 38% de las zonas rurales. Concluyendo que la Tele Medicina, en tiempo de la pandemia COVID 19, sí es asequible para los servicios de la salud, en función de la implementación de las TICs.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1 Tipo de Investigación

Muntané (2020). Señala que, la Investigación básica o también llamada investigación pura, dogmática o teórica. Se diferencia, porque inicia en un marco referencial y se mantiene en el mismo. El propósito es acrecer los conocimientos científicos sin comparar los aspectos prácticos.

Es así, que el presente tipo de estudio es básica, descriptivo y correlacional; dado que lo que se pretende determinar es la relación que existe entre las variables de estudio.

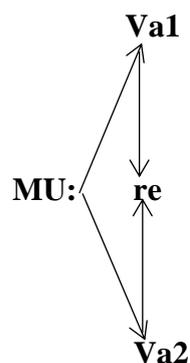
2.2 Nivel de Investigación

El nivel de investigación es, descriptivo correlacional; ya que se busca evaluar el nexo entre las variables, en cómo se comporta una de otra. Según, Hernández, Fernández & Baptista (2020). Señala que el nivel cualitativo, busca la recopilación de datos de forma independiente o en conjunto en función a las variables de estudio.

2.3 Diseño de Investigación

El diseño de investigación que se usó fue correlacional - transversal no experimental, el cual corresponden a un tipo de delineación correlacional, haciendo que las variables que estamos evaluando estén en simultáneo en el menor tiempo posible. Es así que, según Hernández, Fernández & Baptista (2020) Indican que el estudio no experimental, es la que se genera sin la manipulación de las variables, observando los acontecimientos tal cual se desarrollan en su ámbito, después de estudiarlos

La confección en el diseño del siguiente estudio es:



Dónde:

MU: Muestra.

Va1: Tele Consultas

Va2: Satisfacción del usuario

re: Relación de las variables

2.4 Población muestra y muestreo

Población

La población se va determinar por un total de 240 pacientes atendidos, en el área de tele consultas del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, durante el año 2022, los cuales estaban representados por usuarios de ambos sexos mayores de 18 años; teniendo a su vez a precisar que la atención, se origina al instante en el cual el usuario hace uso del servicio para que pueda ser atendido hasta el momento en el que finaliza la atención. Tal es así que se va considerar a cada uno de los usuarios que hagan uso del servicio inclusive si fuese por primera vez. Es así que los criterios de inclusión que se consideraron fueron: Pacientes referidos al servicio de Tele consultas; pacientes de ambos sexos; y pacientes atendidos en el servicio que aceptaron ser partícipes del estudio, con la aceptación del consentimiento informado. Entre los criterios de exclusión, tenemos: beneficiarios menores de 18 años; usuarios que no fueron atendidos en el servicio Tele consultas del nosocomio; y usuarios que no aceptaron el consentimiento informado.

Muestra

La muestra estará conformada por adultos, jóvenes y ancianos, de ambos sexos; los cuales serán atendidos en el nosocomio en el área de Teleconsultas, de acuerdo al tipo de especialidad al que requieran de atención.

Por tanto, se considerará como muestra de estudio lo siguiente:

Fórmula estadística para Obtener la muestra:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2(n - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n: muestra

N: población

Z: confianza 1.96%

p: éxito 0.5

q: fracaso 0.5

e margen de error 10%

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 * 240 * 0.5 * 0.5}{0.10^2(240 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

La muestra se está conformada por 74 usuarios del área de tele consultas, que se obtuvo al aplicar la fórmula estadística.

Muestreo

El muestreo empleado es aleatorio simple, ya que los 74 pacientes o usuarios de la muestra tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados.

2.5 Variables de Estudio

Variable dependiente: Satisfacción del usuario.

Variable independiente: Tele Consultas

2.6 Métodos de análisis de datos

Para la relación del proceso y la determinación de los resultados se dio uso de distintos métodos y procedimientos estadísticos descriptivos para variables de tipo ordinal, cuyos datos recompilados tienen que ser divididos en intervalos para su análisis y determinación de resultados. Y así asignar un valor a cada uno de los elementos.

2.7 Técnica e instrumento de recolección de datos

Técnica

La técnica a emplear en el presente informe fue la encuesta, ya que posee como objetivo recoger toda la información necesaria, a través de la aplicación de una entrevista o cuestionario virtual a los pacientes que hacen uso de los servicios de Tele consultas.

Instrumento

El instrumento empleado para la toma de datos e información fue a través del empleo de un cuestionario, que permitió la recopilación y aplicación de preguntas, el cual estuvo conformado por 6 preguntas en cuanto a lo que es la satisfacción del usuario, en las Teleconsultas; los mismos que toman en cuenta los factores de distribución, procedimientos y respuestas. Las interrogantes tanto para la toma de datos en estructura y proceso poseen 3 tipos de niveles para su calificación, se toma como mejor opción, “la escala tipo LIKERT” (Muy satisfecho, satisfecho e insatisfecho).

2.8 Análisis de datos

Los resultados que se obtuvieron por medio de las encuestas aplicadas, fueron procesados, tabulados y analizados por medio de programas estadísticos, tales como Microsoft Excel 2019, en la cual se descargó la base de datos de los usuarios atendidos en el Hospital, que hicieron uso del servicio de Tele consultas en el periodo 2022, donde se clasificó, ordenó por medio de los instrumentos aplicados. Seguidamente se elaboró el análisis estadístico de las variables por medio del Programa SPSS.v.025, en el cual se usó la prueba de Kolmogorov-Smirnov ya que la muestra fue mayor a 50.

A su vez, para poder verificar la hipótesis planteada se ratificó por medio de la prueba no paramétrica Rho de Spearman considerando el nivel de confianza en 95%, y el nivel de significancia al 5%. Los resultados se presentaron a base a figuras y tablas

III. RESULTADOS

Tabla 1

Características sociodemográficas de los usuarios atendidos en el servicio de Tele Consultas en el Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, 2022.

CARACTERISTICAS		RESULTADOS	
SEXO	Femenino	48	65%
	Masculino	26	35%
EDAD	25 a 60 años	50	68%
	60 años a más	12	16%
	12 a 20 años	8	11%
	20 a 25 años	4	5%
ESPECIALIDAD	GASTROENTEROLOGIA	24	32%
	CARDIOLOGIA	14	19%
	PSIQUIATRIA	10	14%
	MEDICINA INTERNA	9	12%
	MEDICINA FAMILIAR	7	9%
	GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	3	4%
	UROLOGIA	3	4%
	PEDIATRIA	2	3%
	DERMATOLOGIA	1	1%
	OBSTETRICIA	1	1%
FECHA DE ATENCION	FEBRERO	6	8%
	ABRIL	3	4%
	MAYO	1	1%
	JULIO	1	1%
	AGOSTO	3	4%
	NOVIEMBRE	2	3%
	DICIEMBRE	58	78%
TOTAL		74	100%

Según los resultados que se obtuvieron en la clasificación de las características demográficas de la encuesta realizada a los usuarios del Hospital Regional Virgen

de Fátima en el periodo 2022, se puede resaltar que la especialidad de Gastroenterología representa la mayor cantidad de Teleconsultas atendidas con un 32%, siendo a su vez el sexo Femenino que más hizo uso del servicio de Teleconsultas con un 65%, y siendo los usuarios en rango de edades de entre 25 a 60 años los cuales tuvieron mayor participación en el uso del servicio con un 68% del total.

CORRELACION POR VARIABLES

Tabla 2.

Correlación de Spearman de efectividad de las teleconsultas y satisfacción del usuario, en pacientes atendidos en el área de Teleconsultas en el Hospital Regional Virgen de Fátima, 2022.

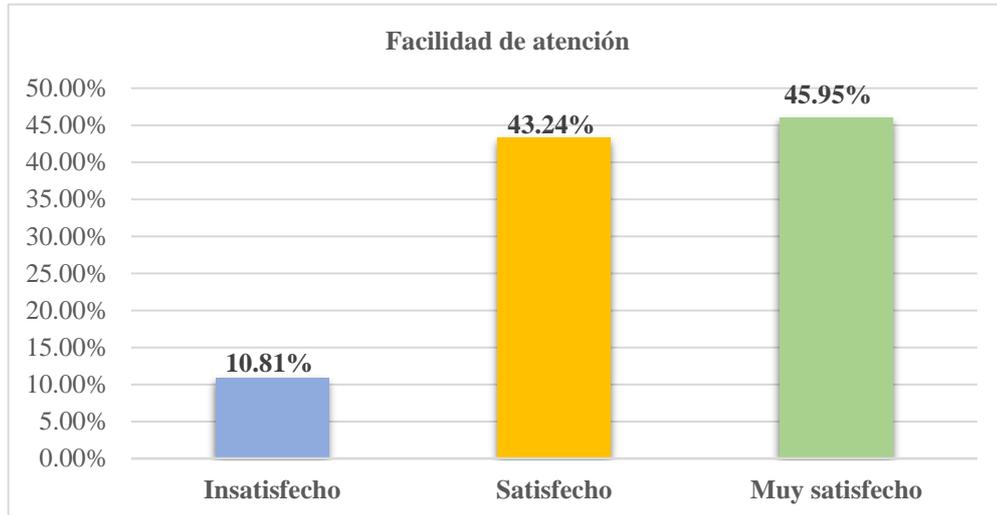
	ρ	P	N
Efectividad de las Teleconsultas - Satisfacción del usuario	0.797	0	74

Como $p = 0.000 < 0,05$, por lo tanto, existe relación significativa entre Efectividad de las Tele consultas y Satisfacción del usuario, en pacientes que fueron atendidos en el área de Teleconsultas. Esta relación es directa, es decir, a mayor Tele consulta mayor Satisfacción del usuario, además la relación es alta (0.797).

OE 1. Analizar la facilidad de la atención mediante el uso de las Tele Consultas, en el Hospital Regional Virgen de Fátima, 2022.

Figura 1.

Facilidad de la atención mediante el uso de las Tele Consultas, en el Hospital Regional Virgen de Fátima, 2022



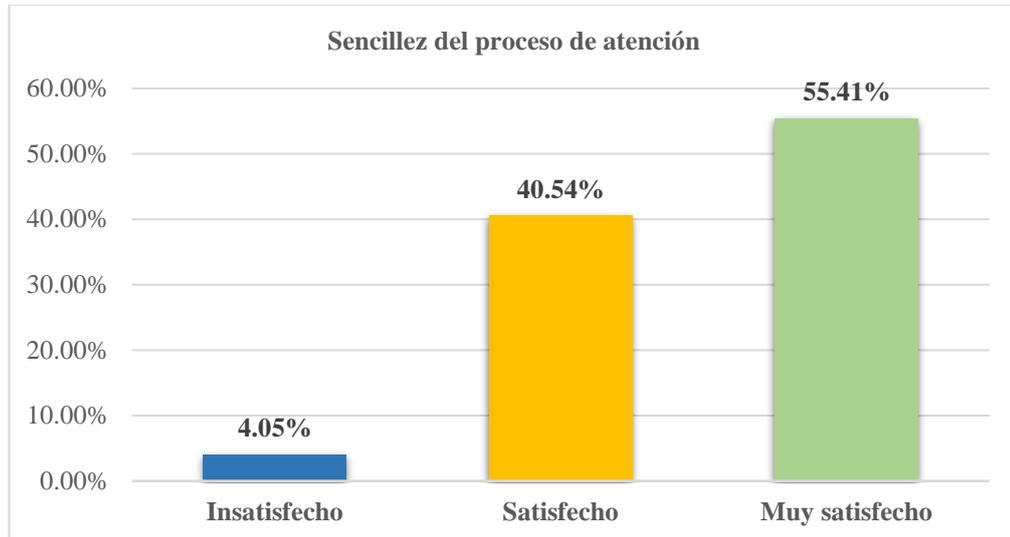
En
la

figura se refleja los porcentajes que se obtuvieron en cuanto a que tan fácil se hizo el uso del servicio de Tele Consultas para los usuarios, obteniendo como resultados, que el 10.81% de los encuestados se encuentra insatisfecho, el 43.24% satisfecho y el 45.95% muy satisfecho. Lo cual demuestra que el servicio de Tele Consultas fue fácil y rápido de realizar, denotando así, que la implementación del mismo, es eficaz ya que el tiempo de respuesta es más rápido y genera resultados positivos para los encuestados.

OE 2. Evaluar el proceso de atención en base al servicio de Teleconsultas, en el Hospital Regional Virgen de Fátima, 2022.

Figura 2.

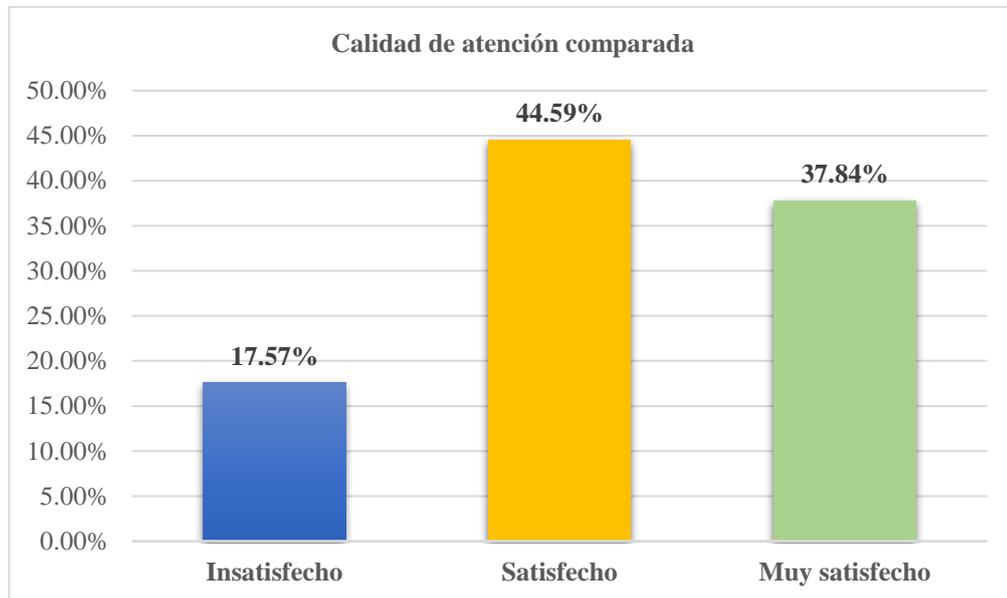
Evaluación del proceso de atención en base al servicio de Teleconsultas, en el Hospital Regional Virgen de Fátima, 2022



La figura 2, muestra los porcentajes obtenidos en cuanto a que tan sencillo fue el proceso de atención para pacientes, teniendo como resultados, un 4.05% se encuentra insatisfecho, un 40.54% satisfecho y un 55.41% muy satisfecho con el proceso. Este resultado demuestra que la implementación del servicio de Tele Consultas, por intermedio del uso de los medios tecnológicos, fue sencillo de realizar para los encuestados, ya que la implementación de los mismos, generó un mayor dinamismo de la atención y una mejora en la simplificación de los procesos.

Figura 3.

Calidad de atención por medio del servicio de Tele Consultas y la atención presencial, en el Hospital Regional Virgen de Fátima, 2022

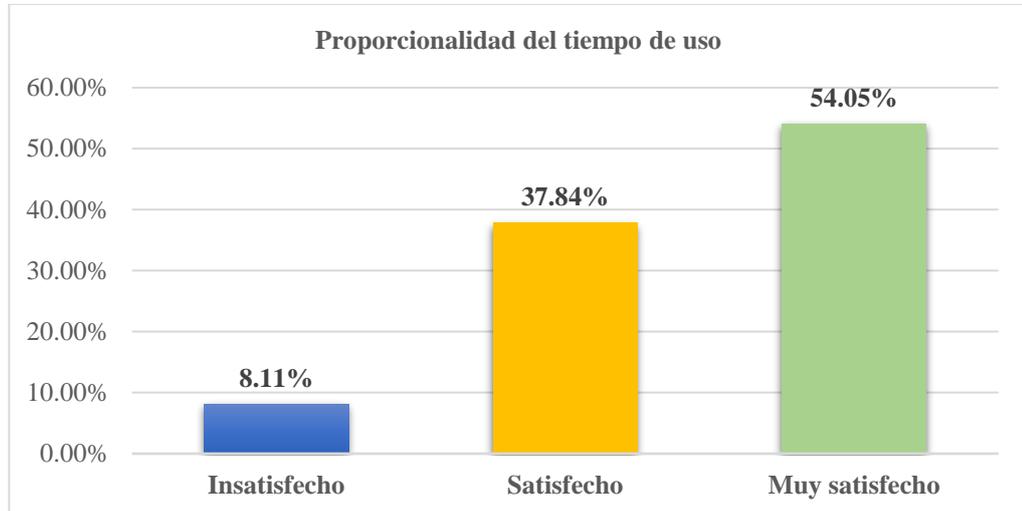


En la figura, se refleja los porcentajes que se obtuvieron en base a la comparación dada entre la calidad de atención por medio del servicio de Tele Consultas y la atención presencial, en la cual se obtuvo que, del total de encuestados, el 17.57% se encuentra insatisfecho con el uso del servicio, el 44.59% satisfecho y el 37.84% muy satisfecho. Estos resultados indican, que los usuarios consideran que la atención por medio del servicio de Tele consultas, es más práctica y rápida en comparación con una atención de manera presencial, ya que se considera que la reducción en los tiempos de espera es menor y la atención es más eficiente.

OB 3. Determinar si el tiempo de uso del servicio de Teleconsultas es el adecuado.

Figura 4.

Tiempo de uso del servicio, en el Hospital Regional Virgen de Fátima, 2022

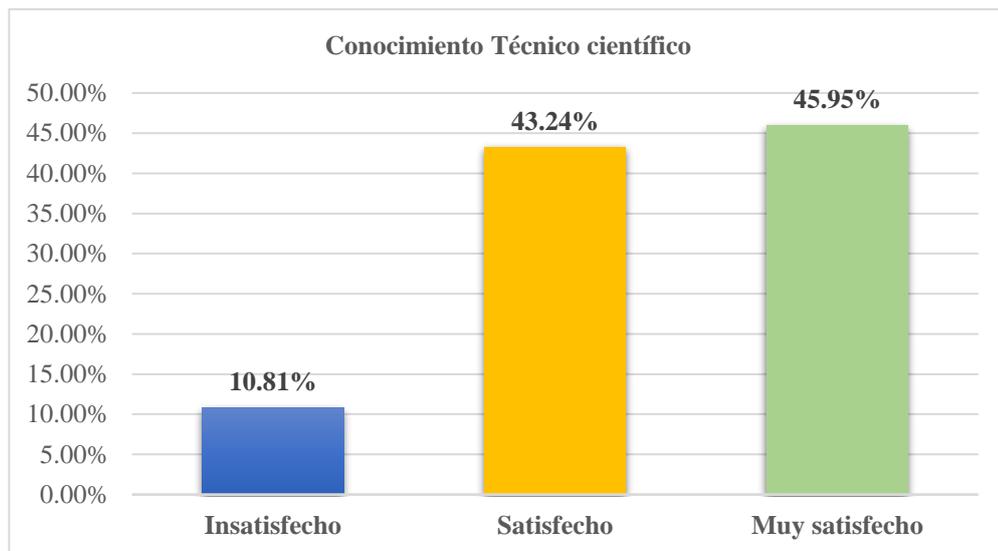


La figura 4, detalla los resultados dados en base a que si el tiempo de uso del servicio fue el adecuado en cuanto a la proporcionalidad del uso del mismo, donde el 8.11% se encuentra insatisfecho, el 37.84% satisfecho y el 54.05% muy satisfecho. Se puede apreciar que los usuarios consideraron que la proporcionalidad del tiempo de uso del servicio fue el adecuado, lo cual implica una optimización en cuanto al tiempo del servicio y una mayor satisfacción en base a los estándares de calidad de los mismos.

OB 4. Evaluar la comunicación del personal médico en el uso del servicio de Teleconsultas, en el Hospital Regional Virgen de Fátima, 2022.

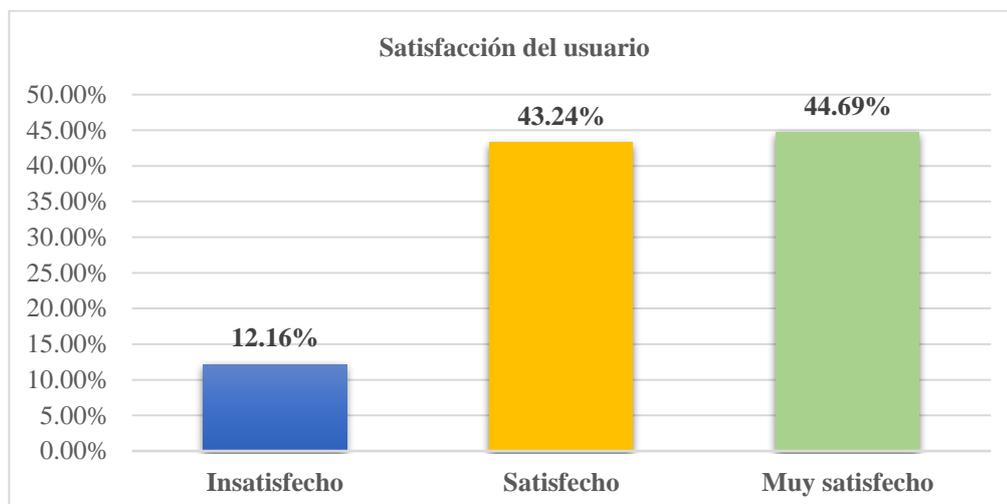
Figura 5.

Evaluación de los encuestados al personal médico para medir la comunicación y los conocimientos que estos poseen para realizar el proceso de atención a través del servicio de Tele Consultas, en el Hospital Regional Virgen de Fátima, 2022



En La figura 5, se obtienen los resultados en base a la evaluación de los encuestados al personal médico para medir la comunicación y los conocimientos que estos poseen para realizar el proceso de atención a través del servicio de Tele Consultas, obteniendo como resultados que, del total de encuestados el 10.81% se encuentra insatisfecho, el 43.24% satisfecho y el 45.95% muy satisfecho. Esto implica que del total de encuestados la gran mayoría, considera que el personal médico cumplió con las expectativas del servicio y que los diagnósticos dados, fueron los adecuados.

Figura 6. Satisfacción de los usuarios por haber hecho uso del servicio de Tele Consultas en el Hospital Regional Virgen de Fátima, 2022



En la figura 6, se obtienen los resultados en cuanto que tan satisfechos se encuentran los usuarios al haber hecho uso del servicio de Tele Consultas, en donde un 12.16% se encuentra insatisfecho, un 43.24% satisfecho y un 44.69% muy satisfecho. Los resultados demuestran que los pacientes se encontraron satisfechos con la implementación del servicio de Tele consultados, considerando que el mismo es fácil y sencillo de realizar, el personal médico cumple con las expectativas de los mismos y el tiempo de uso del servicio es el adecuado en base a la proporcionalidad de las consultas. Esta satisfacción genera la optimización de los servicios de salud y mejora la calidad asistencial de los mismos.

IV. DISCUSION

En este informe de investigación, se tuvo como objetivo principal, establecer el grado efectividad y de satisfacción en los usuarios en base a la calidad de atención recibida en las Tele consultas del Hospital Regional Virgen de Fátima, 2022. Para lograr los resultados se hizo el uso del instrumento de encuesta, para la recolección de datos de las variables planteadas. Los mismos que arrojaron en la investigación que: ($p = 0.001 < 0,05$), es decir, a más atención en tele consulta mayor es la satisfacción del usuario. Estos resultados son similares a los de Ruiz (2021), donde su objetivo principal fue evaluar la apreciación de la satisfacción de los usuarios que fueron atendidos por el servicio de Teleconsultas, teniendo como resultado, que si existen beneficios significativos con la implementación del servicio.

De la misma forma, (Ruiz 2021) en su informe de investigación, donde cuyo objetivo fue evaluar la apreciación de la satisfacción de los usuarios atendidos por el servicio de Teleconsultas. Los resultados obtenidos fueron: que más del 50% de los encuestados afirmó que se siente conforme con la calidad de atención y se sienten seguros de poder atenderse por este medio. A su vez, se analizaron distintos factores en donde se evaluó al personal para medir sus capacidades y destrezas frente las circunstancias que se puedan presentar en las consultas.

Es por eso que, el uso o aplicación de la tele consultas, conlleva a poder rebasar los límites de la distancia que existen, impulsando la conectividad y promoviendo la flexibilidad del servicio, generando de esta manera un ahorro de recursos y la libre autonomía de los usuarios.

De acuerdo con el primer objetivo, se alcanzó analizar la facilidad de la atención mediante el uso de las Tele Consultas, como resultado se observa que, el 10.81% (ver figura 1) de los encuestados se encuentra insatisfecho, el 43.24% satisfecho y el 45.95% muy satisfecho. Los resultados que se encontraron tienen relación con la investigación de Ashfag (2020) donde se muestra que, el 28,1% consideraron que la tele medicina era eficiente para una rápida atención, y un 42,9% señaló que la tele medicina obstaculizaba el trato de médico a paciente. Por lo cual, para lograr el éxito en el servicio, es de suma prioridad la compenetración tanto de profesionales, usuarios y los medios para poder lograr la consulta; logrando así una maximización en el diseño, incluyendo todos los aspectos relacionados, tanto la

participación de la institución, mejoras en el sistema de conectividad y una mayor diversificación de las especialidades, son los aspectos que conllevan a lograr los objetivos del servicio.

Respecto al objetivo 2 de la investigación, se observa que, dentro del proceso de atención en base al servicio de Teleconsultas, existe un alto nivel de satisfacción en el proceso de atención siendo el 55.41% (ver figura 02), seguido de un 40.54% ubicándose en un nivel satisfecho y, por último, 4.05% encontrándose insatisfechos. Así mismo, se abarca también la comparación dada entre la calidad de atención por medio del servicio de Tele Consultas y la atención presencial, en la cual se obtuvo que, del total de encuestados, el 17.57% (ver figura 03) se encuentra insatisfecho con el uso del servicio, el 44.59% satisfecho y el 37.84% muy satisfecho. Es por ello que, según los resultados obtenidos, se precisa que el uso del servicio de tele consultas es de suma importancia para mejorar la atención y generar una mayor satisfacción de los usuarios a través de la implementación de nuevos canales de atención y la diversificación de las consultas.

De acuerdo al objetivo 3, se determinó si el tiempo de uso del servicio de Teleconsultas es el adecuado. El resultado obtenido fue, la existencia de un nivel alto de satisfacción en los usuarios, siendo el 54.05% (ver figura 04), seguido del 37.84% en un nivel satisfecho y, por último, el 8.11% encontrándose en un nivel insatisfecho. Estos resultados encontrados tienen relación con la investigación de (Velázquez et al, 2019) donde se evidencia que el 81% consideran que la planificación de citas es la adecuada, un 62% necesitan realizar atención después de la jornada laboral y finalmente el 50% realizan los servicios que no están dentro de la programación establecida.

Y, por último, en el objetivo 4, la evaluación que se realizó para medir el grado de comunicación del personal médico en el uso del servicio de Teleconsultas fue que del 45.95% (ver figura 05) se encontraron muy satisfecho, el 43.24% satisfecho y 10.81% muy insatisfechos. Estos hallazgos coinciden con la investigación de Ruiz (2021) donde los resultados obtenidos fueron que más del 99,72% se sintieron tratados con amabilidad, un 95.96% indicaron que la atención fue suficiente, el 96,58% resolvieron dudas, 69,6% se tranquilizaron frente a los resultados ya que consideraron que la atención fue igual o mejor que la presencial.

Finalmente, para medir la satisfacción en el que se encuentran los usuarios después de haber hecho uso del servicio de tele consultas fue que, 44.69% (ver figura 06) de la población se encuentra muy satisfecho, un 43.24% satisfecho y un 12.16% insatisfecho. Es por eso que, es de suma importancia poder plantear soluciones para las deficiencias dadas en la atención y la satisfacción que produce en los pacientes, generando así una mejora en los procesos. La admisión de este nuevo servicio en el Hospital Regional Virgen de Fátima, se debe entender como una iniciativa renovadora que requiere todo el compromiso y apoyo por parte de la institución. Con políticas reguladoras y gubernamentales que apoyen, sustenten la incorporación y uso del servicio para mejorar la calidad de atención y a la diversificación de las consultas a través de los medios digitales.

V. CONCLUSIONES

De la evaluación comparativa entre el grado efectividad y de satisfacción en los usuarios en base a la calidad de atención recibida en las Tele consultas del Hospital Regional Virgen de Fátima, 2022. Se deduce que existe una relación significativa entre Efectividad de las Teleconsultas y Satisfacción del usuario en pacientes atendidos en el servicio. Siendo así que esta relación sea directa, es decir, a mayor Teleconsultas mayor Satisfacción del usuario, además la relación es alta (0.797).

Respecto al objetivo específico 1, en base a la facilidad de atención mediante el uso del servicio de Tele Consultas; se observa que en el año 2022, del total de encuestado, 66 usuarios se encuentran satisfechos y muy satisfechos con dicho servicio, representando un 89.19% del total, lo cual determina que dicho servicio es fácil de realizar y genera una satisfacción favorable para con los usuarios, en cuanto al uso del mismo.

El proceso de atención en base al servicio de Tele Consultas, en el Hospital Regional Virgen de Fátima, 2022, tiene como resultado, 41 y 30 usuarios muy satisfechos y satisfechos, respectivamente; lo cual representan más de un 95.95% del total; esto denota que el que el servicio fue sencillo de realizar, mostrando así la fiabilidad del proceso y óptimos resultados por parte de los encuestados.

Se determinó que el tiempo de uso del servicio de Tele Consultas, por parte de los usuarios, en el Hospital Regional Virgen de Fátima, 2022, fue el adecuado, ya que los resultados mostraron que 68 usuarios del total, están satisfechos y muy satisfechos con el tiempo establecido para el uso del servicio, lo cual evidencia una gran aceptación por parte de los pacientes y provoca una gran satisfacción de los mismos.

La evaluación que se realizó en base a la apreciación de los usuarios sobre el personal médico que hace uso del servicio, fue que los pacientes se encuentran satisfechos con los mismos, ya que los resultados obtenidos muestran que los usuarios consideran que el personal es el adecuado y está capacitado para poder realizar sus funciones de la mejor manera posible.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda que el Hospital Regional Virgen de Fátima, debe mejorar la oficina de TELESALUD, mejorar el sistema de atenciones a través de la contratación de más personal para dicha área y así diversificar las consultas, es de suma importancia seguir logrando mayor satisfacción de los usuarios por parte de este servicio.

Se debe establecer lineamientos para la atención a través de las Tele Consultas, e ir integrándolas a través de la digitalización de los procesos administrativos. De esta manera se busca reforzar los métodos tradicionales de atención y a su vez tener un personal más capacitado.

Fortalecer y promover el uso de las TIC orientadas al sistema de salud, a su vez que estas puedan permitir la identificación, supervisión, y control de los distintos mecanismos de atención.

Se recomienda realizar una mayor promoción sobre el uso de las Tele Consultas, su rapidez de resultados y los logros que estas generan en cuanto a la atención.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ahsan, A., Shehzeen, M., Ayesha, Z., & Samrana, B. (2020). *Knowledge and Attitude Regarding Telemedicine Among Doctors in Karachi*. Pakistan: Cureus.
- Apho Ly, B., Labonté, R., & Bourgeault, I. (2019). *The beliefs of Senegal's physicians toward the use of telemedicine*. Senegal.
- Arias, F. (2019). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica"5ª Edición*. México.
- Hernández Sampieri, R., Baptista Lucio, M., & Fernández Collado, C. (2020). *Metodología de la Investigación*. México: MCGRAW-HILL.
- Malhotra, N. (2020). *Marketing Reserarch: An Applied Orientation*. EE.UU: Pearson Education.
- MINSA. (2019). *Norma Técnica de Telesalud*. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1428.pdf>
- Muntanet Relat, J. (2020). Introducción a Investigación Básica. *Andaluza de patología digestiva*, 221-227.
- Organización Panamericana de la Salud. (2019). *Teleconsultas durante una pandemia*. Obtenido de <https://www3.paho.org/ish/images/docs/covid-19-teleconsultas-es.pdf>
- Rayos Garcia, H. (02 de Noviembre de 2019). Implementación de un sistema de telemedicina en el departamento de Gineco Obstetricia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé en el año 2013. Lima, Perú.
- Ruiz, V., Martinez, M., Torres, Y., Acón, D., De Toro, A., Cruz, F., & Rivera, A. (2021). Evaluación de la Satisfacción del paciente en le Teleconsulta durante la pandemia por COVID-19. *Revista Española de Salud Pública*.
- Saavedra Grandez, S. (2021). Intervención de las TICs en redefinición de atención externa en Hospital II-2 Tarapoto en épocas de pandemia Covid 19. *Revista Científica De Sistemas E Informática*, 58–68.

Servicios de telemedicina para la ciudadanía. (14 de Enero de 2024). Obtenido de <https://www.gob.pe/telesalud>

Velásquez, M., Pacheco, A., Silva, M., & Sosa, D. (2019). Evaluación del proceso de teleconsulta desde la perspectiva del proveedor, Programa de Telesalud de Oaxaca, México. *Rev Panam de Salud Publica.*

Zeithaml, V. (2020). Service Quality, Profitability, and the Economic Worth of Customers: What We Know and What We Need to Learn. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28, 67-85.

ANEXOS

ANEXO 01

Tabla 10: Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INTRUMENTO
TELE CONSULTAS	Es una herramienta segura y efectiva que realiza las consultas médicas de forma remota o virtual, facilitando la interacción entre paciente – médico a través de los medios tecnológicos. OPS (2019).	Son las atenciones médicas que se realizan de manera virtual y con una mayor cobertura por el alto grado de alcance que tienen. MINSA (2019).	Facilidad de Atención	Percepción de accesibilidad	1	Encuesta y Cuestionario
			Sencillez del proceso atención	Uso del servicio	2	
			Calidad de atención	Atención percibida	3	
			Proporcionalidad del tiempo de uso	Duración de la consulta	4	
	Satisfacción al usuario, hace referencia a la apreciación que tienen los	Es el concepto que tiene el usuario en base a dimensiones Técnico –	Conocimiento Técnico Científico	Claridad	5	Encuesta y Cuestionario

<p>SATISFACCIÓN AL USUARIO</p>	<p>clientes en base a un servicio, y si este cumple con sus expectativas deseadas. Zeithman (2019).</p>	<p>Científica, en torno a la calidad recibida en el servicio brindado.</p>	<p>Satisfacción del usuario</p>	<p>Percepción del servicio</p>	<p>6</p>	
---	---	--	---------------------------------	--------------------------------	----------	--

ANEXO 2

Tabla 11: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACION	TÉCNICA
<p>¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios, en base a la calidad de atención en las Tele consultas en el Hospital Regional Virgen de Fátima, 2022?</p>	<p>Objetivo General es: establecer el grado efectividad y de satisfacción en los usuarios en base a la calidad de atención recibida en las Tele consultas del Hospital Regional Virgen de Fátima, 2022</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Analizar la facilidad de la atención mediante el uso de las Tele Consultas, en el Hospital Regional Virgen de Fátima, 2022. ➤ Evaluar el proceso de atención en base al servicio de Tele Consultas. 	<p>Una alta afectividad de la Tele Consulta está asociada con un alto nivel de satisfacción de los usuarios del Hospital Regional Virgen de Fátima, de la</p>	<p>Variable dependiente: Satisfacción del usuario.</p> <p>Variable independiente: Tele Consultas</p>	<p>Básica, descriptiva y correlacional</p>	Encuesta
					INTRUMENTO
					Cuestionario (Escala Likert)
					POBLACIÓN
					240 usuarios atendidos en el servicio de Tele consultas
					MUESTRA

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Determinar si el tiempo de uso del servicio de Tele Consultas es el adecuado. ➤ Evaluar la comunicación del personal médico en el uso del servicio de Tele Consultas, en el Hospital Regional Virgen de Fátima, 2022. 	<p>Ciudad de Chachapoyas.</p>			<p>74 usuarios</p>
--	--	-------------------------------	--	--	--------------------

¿El tiempo usado en la atención fue la adecuada?			
¿Los médicos son claros y concisos con los diagnósticos brindados?			
¿Se encuentra satisfecho con la atención recibida en la Tele Consulta?			

ANEXO 04

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TELECONSULTAS (Ley General de Salud N° 26842, Ley de Protección de datos N°29733)

Institución: **UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA.**

Investigador: **LUIS ENRIQUE DIAZ PIZARRO**

Título: **“SERVICIO DE TELE CONSULTAS Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIO EN EL HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA, 2022”**

El propósito de este informe es mostrar una descripción precisa del estudio que se viene realizando; así como el papel de los integrantes.

El presente estudio no genera ningún tipo de riesgo y el encuestado no percibe beneficio alguno. Tampoco se otorgará ningún tipo de subsidio económico por participar. A los usuarios que acepten participar de dicha investigación, se les solicitará responder las preguntas relacionadas a sus datos sociodemográficos, así como las preguntas en relación al instrumento que miden las variables de estudio.

Entiendo que los datos proporcionados serán usados y vigilados con respecto a mi intimidad, manteniendo el anonimato de la información y la protección de datos desde los principios éticos de la investigación científica. Mi participación es estrictamente voluntaria. Los datos que se recojan serán de carácter confidencial y solo se utilizarán para fines de dicha investigación.

En caso presentar alguna duda, los participantes tienen la facultad de realizar las consultas necesarias en cualquier momento del proceso, así mismo, pueden retirarse cuando lo crean pertinente sin que eso los perjudique.

Se le agradece su participación voluntaria.

Marque su respuesta según corresponda:

Si acepto.

No acepto.

ANEXO 05

Solicitud de Autorización de protocolo de investigación

SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN

Señor:

DIRECTOR GENERAL

HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA-CHACHAPOYAS

Yo, Luis Enrique Díaz Pizarro, con DNI 72972487, con domicilio en Jr. Dos de Mayo N° 725, Chachapoyas- Amazonas, (x) Estudiante () Bachiller () Maestro () Doctor () profesional de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.

En calidad de investigador principal, ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que teniendo el deseo de desarrollar el protocolo de investigación: "SERVICIO DE TELE CONSULTAS Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIO EN EL HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA, 2022", solicito la evaluación, aprobación y autorización del protocolo de investigación presentado.

El estudio propuesto corresponde a:

- Tesis de universidad.
- Otros.
- Publicación científica.
- Congreso.

Se ha coordinado con el profesional del HRVF-CH, Lic. Llaquelina Pizarro Mendoza, del Servicio de TELESALUD, para que apoye y monitoree durante la ejecución del estudio, para lo cual:

Se requerirá usar historias clínicas del HRVF-CH. SI NO
Se requiere usar equipo/laboratorio del HRVF-CH. SI NO

Para la ejecución del proyecto será financiado por:

Autofinanciamiento Laboratorio Asociación
ÓNG Otros

Atentamente,



LUIS ENRIQUE DIAZ PIZARRO
DNI: 72972487



ANEXO 06

Certificado de Autorización para aplicación de instrumento



GOBIERNO REGIONAL
AMAZONAS HOSPITAL REGIONAL
"VIRGEN DE FÁTIMA"
CHACHAPOYAS



EL COMITÉ DE ETICA EN INVESTIGACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA DE CHACHAPOYAS

CERTIFICA:

Que, el Proyecto de Investigación denominado *“Servicio de Tele consultas y Satisfacción de los Usuarios en el Hospital Regional Virgen de Fátima, 2022.”* presentado por el Bach. **Luis Enrique Díaz Pizarro** con Proveído N°443 de la Unidad de Docencia e Investigación fue **Aprobado** en la sesión Plenaria del día **19** de octubre del 2023, esta aprobación se otorga por su Validez Científica, respeto a las normas legales vigentes, reglamento de investigación institucional y la satisfacción de los requisitos exigidos por la Ética en investigación.

El **Presente Certificado** tendrá una vigencia de 01 año a partir de emisión de esta constancia y obliga al investigador a ser responsable, notificar la fecha de inicio de ejecución del Proyecto, los avances trimestrales, así como el Informe Final en cumplimiento del Reglamento de Investigación.

Dado en la Ciudad de Chachapoyas, con fecha 19 de octubre del 2023 .



GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS
HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA - CHACHAPOYAS
[Signature]
Dra. VIANEY MILAGRITOS DIAZ ILIQUIN
COP. 21705 - REG. 102
PRESIDENTA DEL COMITÉ DE ETICA

ANEXO 08

Base de datos de usuarios atendidos en el Servicio de Tele Consultas en el año 2022

ITEM	NOMBRE Y APELLIDO	SEXO	DNI	ESPECIALIDAD	CELULAR	EDAD	CHA ATENCI	EDAD
1	MARIBEL MELENDEZ	F	44061403	MEDICINA INTERNA	9.83E+08			
2	MARIELA TORREJON VARGAS	F	33431513	DERMATOLOGIA	9.66E+08			
3	LICIDA MELENDEZ RAMOS	F	40061403	MEDICINA INTERNA	9.83E+08		27/08/2021	
4	DORA EXILDA LOPEZ MORI	F	33806152	CARDIOLOGIA	9.58E+08		27/08/2021	
5	KATERINE GOMEZ LLANCA	F	47717271	OBSTETRICIA	9.4E+08		26/08/2021	
6	ENNMA LORENZA FELIX GARCIA	F	6467878	PSIQUIATRIA	9.42E+08		3/11/2021	
7	MAYRA LOJA PORTOCARRERO	F	60031460	MEDICINA FAMILIAR	9.17E+08		23/02/2022	
8	REBECA CABANILLAS PR	F	60988850	PEDIATRIA	9.49E+08	16	18/02/2022	16
9	EYLA ROSMERY SALAZAR CUBA	F	72081801	PEDIATRIA	9.46E+08	18	21/02/2022	18
10	Y MARDELITH CASTILLO GRAN	F	74560503	MEDICINA FAMILIAR	9.44E+08	19	22/02/2022	19
11	HAMILET STEFANNY LOPEZ VAL	F	60017138	MEDICINA FAMILIAR	9.32E+08	19	18/02/2022	19
12	WILLIAM JHOEL QUINTANA REYN	M	74616634	MEDICINA FAMILIAR	9.16E+08	18	10/05/2022	18
13	MARIA YENI BURGA ARREATIGUA	F	76841036	MEDICINA FAMILIAR	9.36E+08	18	12/04/2022	18
14	CRISTIAN ANIVAL ORTIZ RUBIO	M	74379580	MEDICINA FAMILIAR	9.85E+08	18	12/04/2022	18
15	RIYAN ELISEO GRANDEZ CASTR	M	75120084	MEDICINA FAMILIAR	9.81E+08	19	12/04/2022	19
16	ALEJANDRO MARIA MEZA	M	33402832	GASTROENTEROLOGIA	9.54E+08	57	29/12/2021	57
17	AURE LUZ TORREJON VALERA	F	33784477	GASTROENTEROLOGIA	9.99E+08	57	29/12/2021	57
18	ARIADELA PILCO CULQUI	F	42294258	GASTROENTEROLOGIA	9.8E+08	39	29/12/2021	39
19	ERNESTO GONZALES GAYOSO	M	33402455	GASTROENTEROLOGIA	9.49E+08	81	29/12/2021	81
20	ELIZ JHISELA YOPLAC GALLARD	F	44872030	GASTROENTEROLOGIA	9.64E+08	35	29/12/2021	35
21	EXILDA MORI YOPLAC	F	33806219	GASTROENTEROLOGIA	9.42E+08	57	22/12/2021	57
22	FRESA DE JESUS SANCHEZ CUBA	F	33948738	GASTROENTEROLOGIA	9.36E+08	57	22/12/2021	57
23	VICTOR SANTILLAN SERVAN	M	33431810	GASTROENTEROLOGIA	9.42E+08	71	22/12/2021	71
24	ELMA EDITT SAUCEDO ALVA	F	33813291	GASTROENTEROLOGIA	9.2E+08	58	22/12/2021	58
25	NILDA VARGAS CHUQUITAL	F	9967552	GASTROENTEROLOGIA	9.55E+08	50	21/12/2021	50
26	JANETH RUIZ DIAZ	F	75850660	GASTROENTEROLOGIA	9.19E+08	22	21/12/2021	22
27	JHON RUDIER ZUÑIGA SARA	M	45376243	GASTROENTEROLOGIA	9.18E+08	35	21/12/2021	35
28	YORLENY AGUILAR SOLSOL	F	71707191	GASTROENTEROLOGIA	9.2E+08	31	21/12/2021	31
29	ANGELICA TAFUR PELAEZ	F	48543857	CARDIOLOGIA	9.79E+08	71	17/12/2021	71
30	GLICERIO LOPEZ ROJAS	M	9462670	CARDIOLOGIA	9.89E+08	63	17/12/2021	63
31	JOSE ELADIO VARGAS LOPEZ	M	6797737	CARDIOLOGIA	9.73E+08	58	17/12/2021	58
32	JHONATAN JHOEL LIGUE TOCAS	M	47143119	PSIQUIATRIA	99507/ 9419	32	15/12/2021	32
33	ARCELO MOZOMBITE CHAVARR	M	16771428	PSIQUIATRIA	9.17E+08	55	15/12/2021	55
34	JOEL JAMES ALDERETE MAICEL	M	46640740	PSIQUIATRIA	9.17E+08	34	15/12/2021	34
35	SUNTA ROSARIO BURGA ROMAN	F	19337677	PSIQUIATRIA	9.44E+08	56	15/12/2021	56
36	MIME ROBERTO CHOROCO HUAMA	M	41884338	PSIQUIATRIA	9.75E+08	40	15/12/2021	40
37	MAURICIA YNGA HUAMAN	F	33421664	GASTROENTEROLOGIA	9.98E+08	89	14/12/2021	89
38	OLGA URQUIA SANCHEZ	F	44009593	GASTROENTEROLOGIA	9.62E+08	36	14/12/2021	36
39	FRANCISCO GUTIERREZ HIDA	M	8195015	GASTROENTEROLOGIA	9.92E+08	69	14/12/2021	69
40	JUNTA MERCEDES SERVAN SERV	F	33408629	GASTROENTEROLOGIA	9.42E+08	62	14/12/2021	62
41	ALEXANDER JUNIOR ORREGO PER	M	44364070	PSIQUIATRIA	9.55E+08	36	14/12/2021	36
42	MARIA ASUNCION LOPEZ AGUILA	F	33952432	CARDIOLOGIA	9.31E+08	80	13/12/2021	80
43	CLORINDA SANCHEZ HERRERA	F	72807472	PSIQUIATRIA	9.18E+08	25	13/12/2021	25
44	GELY ALVINA VILCA FLORES	F	47425231	PSIQUIATRIA	9.37E+08	31	14/12/2021	31
45	GRACIELA BRICEÑO LLAJA	F	45001514	CARDIOLOGIA	9.54E+08	37	10/12/2021	37
46	ZELMIRA HUILCA PUSCAN	F	33414537	CARDIOLOGIA	9.73E+08	57	10/12/2021	57
47	DITH ROSELA HERRERA COLLAN	F	9925504	PSIQUIATRIA	9.43E+08	50	10/12/2021	50
48	KIMO ANDRES GUTIERREZ LEDES	M	33403961	GASTROENTEROLOGIA	9.42E+08	60	9/12/2021	60
49	SARA SILVA VASQUEZ	F	33417066	CARDIOLOGIA	9.62E+08	50	9/12/2021	50
50	WILMER TAFUR CHUQUIVAL	M	9971034	CARDIOLOGIA	9.48E+08	50	9/12/2021	50
51	CARLOS ZAGACETA	M	33431561	CARDIOLOGIA	9.87E+08	47	9/12/2021	47
52	NEICER MICHELL SILVA ARAUJO	M	46954445	GASTROENTEROLOGIA	9.79E+08	33	9/12/2021	33
53	NANCY SALAZAR MEDINA	F	33816984	CARDIOLOGIA	9.42E+08	56	7/12/2021	56
54	SONIA VALLEJOS SA AVEDRA	F	74449129	CARDIOLOGIA	9.89E+08	26	7/12/2021	26
55	EDILBERTO TAFUR BURGA	M	33405767	CARDIOLOGIA	9.98E+08	63	7/12/2021	63
56	LUIS ALBERTO GONZALES URQUI	M	74217756	CARDIOLOGIA	9.28E+08	27	7/12/2021	27
57	LUIS MIGUEL CABANILLAS BAZA	M	71894797	GASTROENTEROLOGIA	9.93E+08	29	6/12/2021	29
58	HELEN VASQUEZ CHUMBE	F	74856394	GASTROENTEROLOGIA	9.170/ 9666	20	6/12/2021	20
59	HUMBERTO ZUTA HUAMAN	M	41693160	GASTROENTEROLOGIA	9.61E+08	40	6/12/2021	40
60	OTILIA ROJAS CULQUI	F	33421329	MEDICINA INTERNA	9.42E+08	60	6/12/2021	60
61	ALEIDA PEREA RODRIGUEZ	F	33942189	MEDICINA INTERNA	9.26E+08	61	6/12/2021	61
62	ELIAS TORREJON SILVA	M	33405160	MEDICINA INTERNA	9.68E+08	63	6/12/2021	63
63	ANDRA PETRONILA AGUILAR RAM	F	33405455	MEDICINA INTERNA	9.48E+08	64	6/12/2021	64
64	ALEIDA ZUMAETA YNGA	F	33407040	MEDICINA INTERNA	9.4E+08	55	3/12/2021	55
65	BACALLA ALVARADO VICTORIA	F	7210686	MEDICINA INTERNA	9.84E+08	58	3/12/2021	58
66	KAREN MARIA NIZAMA MUÑOZ	F	72354465	GINECOLOGIA Y OBSTETRIC	9.71E+08	25	1/12/2021	25
67	MARY ESTHER COTRINA FARJE	F	73693436	GINECOLOGIA Y OBSTETRIC	9.85E+08	28	1/12/2021	28
68	ABY VANESSA RODRIGUEZ SOPL	F	47662123	GINECOLOGIA Y OBSTETRIC	9.45E+08	30	1/12/2021	30
69	GOMEZ LLANCA KATHARINE	F	47717271	UROLOGIA	9.4E+08	32	1/12/2021	32
70	ARITA CONSUELO CUBAS SALAZ	F	42907486	UROLOGIA	9.36E+08	40	1/12/2021	40
	COSME DAMIAN ZAVALA VELA	M	10122772	UROLOGIA	9.1E+08	49	1/12/2021	49
	NEREIDA RAMOS OCMIN	F	45380413	GASTROENTEROLOGIA	9.57E+08	36	1/12/2021	36

ANEXO 09

Resultado del instrumento

DATOS GENERALES						QUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE TELECONSULTAS EN EL HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA, 2022																				
ITEM	NOMBRE Y APELLIDO	SEXO	DNI	ESPECIALIDAD	CELULAR	EDAD	FECHA DE ATENCIÓN	¿El uso de la Teleconsulta generó que sea más fácil la atención requerida?			¿La atención en la Teleconsulta fue sencilla de realizar?			¿La atención recibida fue al mismo nivel cuando fue en el Hospital?			¿El tiempo usado en la atención fue el adecuado?			¿Luz a indicar con claridad y explicar con las diapositivas brindadas?			¿Se encuentra satisfecho con la atención recibida en la Teleconsulta?			Estatus
								May. retiro	Satisf. ckn	Insatisf. ckn	May. retiro	Satisf. ckn	Insatisf. ckn	May. retiro	Satisf. ckn	Insatisf. ckn	May. retiro	Satisf. ckn	Insatisf. ckn	May. retiro	Satisf. ckn	Insatisf. ckn	May. retiro	Satisf. ckn	Insatisf. ckn	
1	MARIBEL MELENDEZ	F	44061403	MEDICINA INTERNA	982956195	33	12/02/2022	3			2			2			3			3			3			URGENCIA
2	MARIELA TORRE JON VARGAS	F	33431513	DERMATOLOGIA	965940574	26	26/07/2022				3						3						2			SIN URGENCIA
3	LICIDA MELENDEZ RAMOS	F	40061403	MEDICINA INTERNA	982956195	44	27/08/2022				2						2						1			URGENCIA
4	DORA EILDA LOPEZ MORI	F	33806452	CARDIOLOGIA	957588417	35	27/08/2022	3			2			2			3					3			3	SIN URGENCIA
5	KATERINE GOMEZ LLANCA	F	47717271	OBSTETRICIA	929517172	52	26/09/2022	3			3			3			2					2			3	URGENCIA
6	ENHIALORENZA FELIX GARCIA	F	44673782	PSIQUIATRIA	941914740	55	31/12/2022				3						2					2			2	SIN URGENCIA
7	MAYRA LOJA PORTO CABRERO	F	60031460	MEDICINA FAMILIAR	917423528	47	23/02/2022				2					1						2			2	SIN URGENCIA
8	KEYMER BECERRA SANTILLAN	M	60030068	PEDIATRIA	958514080	21	7/02/2022				2					2						2			2	SIN URGENCIA
9	LEYLA ROSMERY SALAZAR CUBAS	F	72081801	PEDIATRIA	945788232	18	21/02/2022				3					3						3			2	SIN URGENCIA
10	JOCY MARDELITH CASTILLO GRANDE	F	74560503	MEDICINA FAMILIAR	944497295	19	22/02/2022				1					1						2			1	SIN URGENCIA
11	YHAMILET STEFANNY LOPEZ VALER	F	60017138	MEDICINA FAMILIAR	932342222	19	18/02/2022				2					3						3			3	SIN URGENCIA
12	WILLIAM JHOEL QUINTANA REYNA	M	74616624	MEDICINA FAMILIAR	916465224	18	10/09/2022	3			2			2			3					3			3	SIN URGENCIA
13	MARIA YENI BURGA ARREATEGUIA	F	74348024	MEDICINA FAMILIAR	925594289	19	12/04/2022	3			2					3						3			3	SIN URGENCIA
14	CHRISTIAN ANIVAL ORTIZ RUBIO	M	74379589	MEDICINA FAMILIAR	984778679	18	12/04/2022	3			2					1						3			2	SIN URGENCIA
15	BRIYAN ELISEO GRANDEZ CASTRO	M	75120084	MEDICINA FAMILIAR	981337066	19	12/04/2022	3			2			3			2					2			2	SIN URGENCIA
16	ALEJANDRO MARIA MEZA	M	33402832	GASTROENTEROLOGIA	953908376	57	29/12/2022				2					2						2			2	SIN URGENCIA
17	AURELUZ TORRE JON VALERA	F	33784477	GASTROENTEROLOGIA	999215436	57	29/12/2022				2			3			3					3			2	URGENCIA
18	ARIADIELA PILCO CULQUI	F	44294258	GASTROENTEROLOGIA	979570236	39	29/12/2022				2					1						1			1	SIN URGENCIA
19	ERNESTO GONZALES GAYOSO	M	33402455	GASTROENTEROLOGIA	944446522	81	29/12/2022				1					1						1			1	SIN URGENCIA
20	LELIZ JHISIELA YOPLAC GALLARDO	F	48272029	GASTROENTEROLOGIA	964446426	35	29/12/2022				2			3			3					3			3	EMERGENCIA
21	EILDA MORI YOPLAC	F	33806219	GASTROENTEROLOGIA	941814955	57	22/12/2022	3			3			3			3					3			2	SIN URGENCIA
22	TERESA DE JESUS SANCHEZ CUBAS	F	33948728	GASTROENTEROLOGIA	935653800	57	22/12/2022	3			2			2			2					2			2	SIN URGENCIA
23	VICTOR SANTILLAN SERVAN	M	33431810	GASTROENTEROLOGIA	941955422	71	22/12/2022	3			3			3			3					2			2	SIN URGENCIA
24	ELMA EDITH SAUCEDO ALVA	F	33813291	GASTROENTEROLOGIA	920493659	58	22/12/2022	3			3			3			3					3			3	SIN URGENCIA
25	HILDA VARGAS CHOUUITAL	F	99479592	GASTROENTEROLOGIA	954714202	50	21/12/2022				1			2			1					2			2	SIN URGENCIA
26	JANETH RUIZ DIAZ	F	75390460	GASTROENTEROLOGIA	919131415	22	21/12/2022				2					2						2			1	URGENCIA
27	JHON RUDIER ZUÑIGA SARA	M	45372423	GASTROENTEROLOGIA	917897139	35	21/12/2022				2			3			2					2			1	EMERGENCIA
28	YORLENY AGUILAR SOL SOL	F	71707191	GASTROENTEROLOGIA	920240205	21	21/12/2022				2			3			3					3			3	SIN URGENCIA
29	ANGELICA TAFUR FELAEZ	F	48543857	CARDIOLOGIA	979117932	71	17/12/2022				2			3			4					3			3	SIN URGENCIA
30	GLICERIO LOPEZ ROJAS	M	9462670	CARDIOLOGIA	989192977	63	17/12/2022				2			3			3					3			3	SIN URGENCIA
31	JOSÉ ELADIO VARGAS LOPEZ	M	6747737	CARDIOLOGIA	973150343	58	17/12/2022				1			2			1					2			2	SIN URGENCIA
32	JHONATAN JHOEL LIGUE TOCOS	M	47435119	PSIQUIATRIA	9840995077941971128	32	15/12/2022	3			3			3			3					3			3	SIN URGENCIA
33	MARCELO MOZOMBITE CHAVARRY	M	16771423	PSIQUIATRIA	916733897	55	15/12/2022	3			3			3			3					3			2	SIN URGENCIA
34	JOEL JAMES ALDETE MAICEL	M	46640740	PSIQUIATRIA	916611217	34	15/12/2022	3			3			3			3					3			3	SIN URGENCIA
35	ASUNTA ROSARIO BURGA ROMAINA	F	19337477	PSIQUIATRIA	943999298	56	15/12/2022				3			3			3					3			1	SIN URGENCIA
36	JAIME ROBERT CHOROCO HUAMAN	M	41884328	PSIQUIATRIA	975234661	40	15/12/2022	3			2			3			3					3			3	SIN URGENCIA
37	MAURICIA YNGA HUAMAN	F	33421664	GASTROENTEROLOGIA	997632424	89	14/12/2022				2			3			3					3			3	SIN URGENCIA
38	OLGA UROUÑA SANCHEZ	F	44009593	GASTROENTEROLOGIA	982424717	38	14/12/2022				3			2			2					2			2	SIN URGENCIA
39	GAR FRANCISCO GUTIERREZ HIDAL	M	5195015	GASTROENTEROLOGIA	992206447	69	14/12/2022	3			3			3			3					3			3	SIN URGENCIA
40	VSUNTA MERCEDES SERVAN SERVAN	F	33408629	GASTROENTEROLOGIA	941971482	62	14/12/2022				2			2			2					2			2	URGENCIA
41	ALEXANDER JUNIOR ORREGO PEN	M	44364070	PSIQUIATRIA	954905163	36	14/12/2022				2			2			2					2			2	SIN URGENCIA
42	MARIA ASUNCION LOPEZ AGUILAR	F	33982432	CARDIOLOGIA	930783260	80	13/12/2022				1			2			2					2			2	SIN URGENCIA
43	CLORINDA SANCHEZ HERRERA	F	72007472	PSIQUIATRIA	917773082	29	13/12/2022				2			3			3					3			3	SIN URGENCIA
44	GELI ALVINA NILO FLORES	F	47435231	PSIQUIATRIA	936903702	31	10/12/2022				3			3			3					3			3	SIN URGENCIA
45	GRACIELA BRICERO LLAJA	F	45001514	CARDIOLOGIA	953572996	37	10/12/2022	3			3			3			2					2			2	SIN URGENCIA
46	ZELMIRA HUILCA PUSCAN	F	33414527	CARDIOLOGIA	972748194	57	10/12/2022	3			2			3			3					3			3	SIN URGENCIA
47	ADITH ROSALE HERRERA COLLANTI	F	9925504	PSIQUIATRIA	943309453	50	10/12/2022				2			2			1					2			2	SIN URGENCIA
48	ADRIANO ANDRES GUTIERREZ LEDES	M	33403941	GASTROENTEROLOGIA	941993737	49	09/12/2022				2			3			2					3			3	SIN URGENCIA
49	SARA SILVA VASQUEZ	F	33417066	CARDIOLOGIA	962492322	50	09/12/2022				3			2			3					3			3	SIN URGENCIA
50	WILMER TAFUR CHUQUVAL	M	9971024	CARDIOLOGIA	948135768	50	09/12/2022	3			3			3			3					3			3	SIN URGENCIA
51	CARLOS ZAGABETA	M	33435661	CARDIOLOGIA	967624546	33	09/12/2022	3			3			3			3					3			3	SIN URGENCIA
52	HEIDER MICHELL SILVA BRAUJO	M	46954846	GASTROENTEROLOGIA	979024330	23	09/12/2022	3			3			3			2					3			2	SIN URGENCIA
53	HANCY SALAZAR MEDINA	F	33816984	CARDIOLOGIA	941970372	56	7/12/2022	3			3			3			3					3			2	SIN URGENCIA
54	SONIA VALLEJOS SAVEDRA	F	74449129	CARDIOLOGIA	989926819	26	7/12/2022	3			2			2			3					2			2	URGENCIA
55	EDILBERTO TAFUR BURGA	M	33405957	CARDIOLOGIA	999460786	63	7/12/2022				3			3			2					2			2	SIN URGENCIA
56	LUIS ALBERTO GONZALES UROUÑA	M	74217794	CARDIOLOGIA	927585494	27	7/12/2022				3			3			1					3			2	SIN URGENCIA
57	LUIS MIGUEL CABANILLAS BAZAN	M	71894797	GASTROENTEROLOGIA	993113241	29	6/12/2022				3			3			3					3			3	SIN URGENCIA
58	HELEN VASQUEZ CHUMBE	F	74856294	GASTROENTEROLOGIA	9665714707946680952	20	6/12/2022				2			2			2					2			2	EMERGENCIA
59	HUMBERTO ZATA HUAMAN	M	45633660	GASTROENTEROLOGIA	965140235	40	6/12/2022				2			3			1					3			2	SIN URGENCIA
60	OTILIA RODAS OLIVERA	F	33421329	MEDICINA INTERNA	941925294	60	6/12/2022	3			3			3			3					3			2	URGENCIA
61	ALENDIA PEREA RODRIGUEZ	F	33942189	MEDICINA INTERNA	925771668	61	6/12/2022	3			3			3			3					3			3	SIN URGENCIA
62	ELIAS TORRE JON SILVA	M	33405160	MEDICINA INTERNA	962483340	63	6/12/2022	3			3			3			3					3			2	SIN URGENCIA
63	DLANDA PETRONILA AGUILAR RAMO	F	33403455	MEDICINA INTERNA	947646486	64	6/12/2022				2			3			2					2			2	SIN URGENCIA
64	ALEIDA ZUMAETA YINGA	F	33407040	MEDICINA INTERNA	939512753	55	3/12/2022				2			3			2					2			3	SIN URGENCIA
65	BACALLA ALVARADO VICTORIA	F	7210666	MEDICINA INTERNA	983739051	58	3/12/2022				2			2			1									

ANEXO 10

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

	Estadístico	Gl	p
Efectividad de la teleconsulta	0.172	74	<.001
Satisfacción de usuario	0.194	74	<.001