



Facultad de Ciencias de la Salud

**Calidad y satisfacción con la atención por Teleconsulta en
pacientes del Centro de Salud Mental Comunitario de Tarma
2022**

**Trabajo académico para optar el título de especialista
de Enfermería en Salud Mental y Psiquiatría**

Presentado por:

Autora: Espinoza Baldoce, Susan Monica

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-7312-9056>

Asesor: Mg. Fernandez Rengifo, Werther Fernando

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7845-9641>

**Línea de Investigación General
Salud, Enfermedad y Ambiente**

Lima – Perú

2023

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo, Espinoza Baldoceada, Susan Monica, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad de Enfermería en Salud Mental y Psiquiatría de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado “Calidad y satisfacción con la atención por Teleconsulta en pacientes del Centro de Salud Mental Comunitario de Tarma 2022”, Asesorado por el Docente Mg. Fernandez Rengifo, Werther Fernando, DNI N° 05618139, ORCID <https://orcid.org/0000-0001-7485-9641>, tiene un índice de similitud de 17 (Diecisiete) %, con código oid:14912:241426097, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor(a)
 Espinoza Baldoceada, Susan Monica
 DNI N° 71005522



.....
 Firma del Asesor
 Mg. Fernandez Rengifo, Werther Fernando
 DNI N° 05618139

Lima, 24 de Noviembre de 2022

DEDICATORIA

A mi Madre y Abuela Trinidad, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este.

A mi Novio Diego, tu ayuda a sido sumamente importante, estuviste a mi lado siempre apoyándome. Me ayudaste hasta donde te era posible, incluso más que eso.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por permitirme tener tan buena experiencia dentro de la Especialidad. Gracias Dios por permitirme tener y disfrutar de mi familia, por apoyarme es este paso tan grande que estoy dando.

Asesor: Mg. Fernandez Rengifo, Werther Fernando
Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7845-9641>

JURADO

Presidente : Dra. Uturnco Vera, Milagros Lizbeth
Secretario : Dra. Gonzales Saldaña, Susan Haydee
Vocal : Mg. Cabrera Espezua, Jeannelly Paola

ÍNDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
ÍNDICE	7
Resumen	9
Abstrac	10
1. EL PROBLEMA	11
1.1. Planteamiento del problema	11
1.2. Formulación del problema	14
1.2.1. Problema general.....	14
1.2.2. Problemas específicos	14
1.3. Objetivos de la investigación	15
1.3.1. Objetivo general	15
1.3.2. Objetivos específicos	15
1.4. Justificación de la investigación	16
1.4.1. Teórica	16
1.4.2. Metodológico	17
1.4.3. Práctica.....	18
1.5. Delimitación de la investigación	18
1.5.1. Temporal	18
1.5.2. Espacial	18
1.5.3. Población o unidad de análisis	19
2. MARCO TEÓRICO	20
2.1. Antecedentes	20
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	20
2.1.2. Antecedentes nacionales	22
2.2. Bases Teóricas	24
2.3. Formulación de Hipótesis	31
2.3.1. Hipótesis general.....	31
2.3.2. Hipótesis específicas.....	32

3. METODOLOGÍA.....	33
3.1. Método de la investigación.....	33
3.2. Enfoque de investigación	33
3.3. Tipo de investigación	33
3.4. Diseño de la investigación	34
3.5. Población, muestra y muestreo	35
3.6. Variables y operacionalización	37
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
3.7.1. Técnica.....	40
3.7.2. Descripción de instrumentos.....	40
3.7.3. Validación	42
3.7.4. Confiabilidad	43
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	44
3.9. Aspectos éticos.....	44
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	45
4.1. Cronograma	45
4.2. Presupuesto y financiamiento	46
5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	47
ANEXOS:	53
Anexo 1: Matriz de consistencia	54

Resumen

Introducción: La teleconsulta de salud mental se presenta como una innovadora solución que podría complementar la red de salud mental existente, ofreciendo un mayor acceso a atención especializada de calidad evidenciado por la satisfacción del paciente.

Objetivo: Determinar la relación entre la calidad y la satisfacción con la atención por teleconsulta en pacientes del Centro de Salud Mental Comunitario de Tarma 2022.

Métodos: investigación aplicada, tipo cuantitativo, nivel correlacional y de corte transversal. La muestra fue seleccionada utilizando la técnica de muestro probabilístico, conformado por 80 pacientes. Como instrumentos se usará dos cuestionarios, el SERVACUAL para medir la calidad de atención y el cuestionario de satisfacción, ambos instrumentos están validados y son confiables. Los datos recolectados serán procesados en SPSS última versión y las hipótesis se probarán usando la prueba estadística del coeficiente de correlación de Spearman.

Palabras claves: Calidad, Satisfacción, Teleconsulta, Salud mental

Abstrac

Introduction: Mental health teleconsultation is presented as an innovative solution that could complement the existing mental health network, offering greater access to quality specialized care evidenced by patient satisfaction. Objective: To determine the relationship between quality and satisfaction with teleconsultation care in patients at the Tarma 2022 Community Mental Health Center. Methods: applied research, quantitative type, correlational level, and cross-sectional. The sample was selected using the probabilistic sampling technique, made up of 80 patients. Two questionnaires will be used as instruments, the SERVACUAL to measure the quality of care and the satisfaction questionnaire, both instruments are validated and reliable. The collected data will be processed in the latest version of SPSS and the hypotheses will be tested using the statistical test of Spearman's correlation coefficient.

Keywords: Quality, Satisfaction, Teleconsultation, Mental health

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Las alteraciones en la salud mental son situaciones que dañan al individuo por lapsos cortos de estrés emocional y ocasiona inestabilidad, desequilibrio, poca tolerancia, etc.; los trastornos mentales son definidas como patologías que ocasiona síntomas que exige intervenciones farmacológicas y psicológicas, alteran el comportamiento del individuo produciendo discapacidad, impacto económico, familiar, social e individual que permanecerá en el tiempo (1).

La Organización Mundial de la Salud (2020) reporta altos índices de individuos con trastornos mentales desde leves a severos, las estadísticas muestran un incremento por la situación pandémica del COVID-19 (2). También, existe un porcentaje importante que no son atendidos en las instituciones de salud mental para personas vulnerables. Existen un sin número de instituciones encaminadas a priorizar estrategias de salud mental.

La OMS informo que el 80 % de los países desarrollados usan la teleconsulta y tan solo el 50% de los países con menos recursos, esto producto a la crisis de la pandemia del Covid-19, afectando de manera importante los servicios de atención de salud mental, sumados a una baja calidad de la atención y la falta de mecanismos que no permite evaluar con exactitud el desempeño profesional (3).

La herramienta de la teleconsulta es necesaria para satisfacer las necesidades de demanda de la población que requieran atención en salud, para ellos es importante contar con profesionales de la salud capacitados e instruir a los usuarios sobre su uso para alcanzar su

confianza y seguridad que garantizara una atención de calidad (4).

El servicio de teleconsulta es el esfuerzo de una estrategia de innovación para brindar servicios de salud, esto porque se inserta tecnologías que soluciones de manera efectiva los problemas de salud mental. La teleconsulta es considerada una estrategia muy útil para romper con las barreras de acceso y oportunidad de atención. Sin embargo la implementación de esta innovación se transforma en un reto que debe ser sumido por las instituciones de salud para cubrir las demandas de atención de la población y cumplir con los principios propios de la atención, resaltando la calidad como principal característica para medir la satisfacción del paciente (5).

Perú, similar a otros países se vio en la necesidad imperiosa de implementar de una manera muy rápida, al igual que otros países, la estrategia de teleconsulta, presentándose algunos problemas en el envío de videos e imágenes sobre todo en espacios rurales, también se suma el poco conocimiento tecnológico generalizado (6).

La calidad en la atención en las instituciones de salud es definida como una atención rápida y cálida que recibe el usuario en una institución de salud y se encuentra evidenciado entre otras características, por la imagen institucional y los rasgos del profesional de salud; también, se incluye la tecnología, tiempo de atención, procesos de atención, esto congruente al servicio ofrecido (7).

Según Salazar (2016), la calidad se fundamenta en la medición de resultados de los procesos de atención y de la satisfacción de los usuarios externos e internos de una institución, lo que se busca es alcanzar el objetivo del mejoramiento continuo (8).

Teniendo como base la Norma Técnica de Salud en Telesalud NTS N° 067-MINSA /DGSP- V.01, enfatiza que los profesionales de Ciencias de la Salud son los responsables de garantizar la calidad de atención brindada por la teleconsulta al usuario. La calidad también considera características de acceso y costo en beneficio del usuario (9).

La percepción de la satisfacción del paciente es una respuesta frente a un servicio recibido o un bien, esta percepción se ve influenciada por los intereses previos, juicios cognitivos y el nivel de expectativa del usuario. También la satisfacción del paciente implica cubrir sus expectativas, que les proporciona un estado de bienestar por alcanzar lo ansiado de un servicio. Por lo mencionado la satisfacción del usuario está definida por la aceptación hacia el servicio (10).

El Centro de Salud Mental Comunitario de Tarma aglomera a un equipo multidisciplinario que ofrece sus servicios especializados en la atención de la salud mental de la población haciendo uso con las tecnologías de información y comunicación como es la Teleconsulta, a través de este servicio se busca mejorar la accesibilidad de la población a los servicios de salud mental.

El personal especializado en salud mental es insuficiente, esto se traduce en una limitación importante que ocasiona problemas como es la lentitud en el servicio. Es fundamental identificar y comprender la percepción de los pacientes de la atención que recibe y a través de ello conocer el grado de satisfacción. El MINSA del Perú invierte dinero en el contrato de servicios de personal especializado, infraestructura, fármacos y otros, pero es importante que se siga mejorando esas características no tangibles del servicio como es el trato humanizado.

También es visible la falta de medicamentos e insumos, la sobrecarga laboral por la gran demanda de servicios, donde la motivación y una atención de calidad se minimizan por la saturación en las horas de trabajo.

Los principales problemas observados es el tiempo de espera y los procesos burocráticos como es la tramitación para lograr una cita y alcanzar una atención, infraestructura insuficiente, el trato recibido, la accesibilidad a la atención de manera oportuna, el respeto a la autonomía del paciente y alcanzar una comunicación efectiva y fluida con el paciente y familiares.

El eje primordial de los programas de salud pública es la satisfacción de los beneficiarios ya que nos da estadísticas reales de la calidad de atención percibida por la población coberturada, por lo que necesario investigar la Calidad y Satisfacción con la Atención por Teleconsulta en Pacientes del Centro de Salud Mental Comunitario de Tarma 2022.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la calidad y la satisfacción con la atención por Teleconsulta en pacientes del Centro de Salud Mental Comunitario de Tarma 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la calidad en la dimensión fiabilidad y la satisfacción con la

atención por Teleconsulta en pacientes del Centro de Salud Mental Comunitario de Tarma 2022?

- ¿Qué relación existe entre la calidad en la dimensión seguridad y la satisfacción con la atención por Teleconsulta en pacientes del Centro de Salud Mental Comunitario de Tarma 2022?
- ¿Qué relación existe entre la calidad en la dimensión empatía y la satisfacción con la atención por Teleconsulta en pacientes del Centro de Salud Mental Comunitario de Tarma 2022?
- ¿Qué relación existe entre la calidad la dimensión elementos tangibles y la satisfacción con la atención por Teleconsulta en pacientes del Centro de Salud Mental Comunitario de Tarma 2022?
- ¿Qué relación existe entre la calidad en la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción con la atención por Teleconsulta en pacientes del Centro de Salud Mental Comunitario de Tarma 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad y la satisfacción con la atención por Teleconsulta en pacientes del Centro de Salud Mental Comunitario de Tarma 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación entre la calidad en la dimensión fiabilidad y la satisfacción con la atención por Teleconsulta en pacientes del Centro de Salud Mental Comunitario de Tarma 2022.
- Identificar la relación entre la calidad en la dimensión seguridad y la satisfacción con

- la atención por Teleconsulta en pacientes del Centro de Salud Mental Comunitario de Tarma 2022.
- Identificar la relación entre la calidad en la dimensión empatía y la satisfacción con la atención por Teleconsulta en pacientes del Centro de Salud Mental Comunitario de Tarma 2022.
 - Identificar la relación entre la calidad en la dimensión elementos tangibles y la satisfacción con la atención por Teleconsulta en pacientes del Centro de Salud Mental Comunitario de Tarma 2022.
 - Identificar la relación entre la calidad en la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción con la atención por Teleconsulta en pacientes del Centro de Salud Mental Comunitario de Tarma 2022.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

La presente investigación se justifica teóricamente ya que vinculara teóricamente las variables de calidad de la atención y satisfacción de la Teleconsulta en pacientes del Centro de Salud Mental Comunitario. Se pretende buscar la correlación positiva o negativa entre todas las dimensiones de las principales variables, la misma que contribuirá a ampliar la base teórica para futuras investigaciones.

La percepción de la calidad es un juicio de valor del usuario con respecto al servicio recibido, tiene como características principales de subjetividad y multidimensional, por ello su valoración comprende un conjunto de dimensiones (9).

La percepción de satisfacción del paciente se convierte en una medición de la calidad

del servicio y predice el comportamiento asociado con la salud,

En cuanto a la teoría que sustenta la variable satisfacción de la teleconsulta para Garzón, G., Ariza, Y. la comunicación es aquella donde el usuario se comunica a través de un aparato electrónico buscando la solución a sus problemas de salud mental. (11).

La teoría de Maslow de las necesidades humanas, máximo representante de la psicología humanista, sustenta la investigación. Esta teoría se fundamenta en la existencia de un conjunto de necesidades del ser humano y que se encuentran organizadas por nivel de urgencias, que responden a la necesidad de bienestar de la persona.

1.4.2. Metodológico

La justificación metodológica de la presente investigación radica en que se usará el método científico para la construcción de los conocimientos relacionados a calidad de atención por Teleconsulta y la satisfacción del paciente del Centro de Salud Mental Comunitario; el enfoque cuantitativo permitirá cuantificar y medir las variables investigadas y a través del nivel correlacional se podrá medir la fuerza de correlación entre las variables principales con sus dimensiones.

La presente investigación dotará de dos de instrumentos para observar las relaciones existentes entre la calidad y la satisfacción con la atención por Teleconsulta en pacientes del Centro de Salud Mental Comunitario.

La relevancia metodológica de la presente investigación científica radica en que no solo se desarrollará métodos, técnicas e instrumentos, sino que se planteará un modelo

metodológico para la investigación científica.

1.4.3. Práctica

La justificación práctica del presente estudio se sustenta que permitirá elevar los estándares de calidad a través de un trabajo eficiente y cálido de los servicios proporcionados en salud mental a todos los pacientes que soliciten atención en el Centro de Atención Mental Comunitario.

La presente investigación es importante por la necesidad de brindar los servicios de calidad. Los resultados arrojados en el estudio servirán de base para implementar estrategias que mejoren la calidad del servicio de teleconsulta y cubrir las expectativas del paciente plasmados en una satisfacción por el servicio.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Temporal

Para los respectivos indicadores de estudio sobre la relación entre la calidad y la satisfacción con la atención por Teleconsulta en pacientes del Centro de Salud Mental Comunitario de Tarma 2022, se tomarán datos que se obtendrán durante los meses de noviembre y diciembre del 2022 y los meses de enero y febrero del 2023.

1.5.2. Espacial

El presente estudio de investigación se ejecutara en el contexto del Centro de Salud Mental Comunitario de Tarma. La misma que tiene todas las características materiales necesarias para el desarrollo de la investigación.

1.5.3. Población o unidad de análisis

La unidad de análisis lo conformaran los pacientes que acuden al Centro de Salud Mental que acuden para solicitar atención de salud.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A continuación, se citan los estudios más resaltantes sobre la variable de estudio.

2.1.1. Antecedentes internacionales

Matute (12), el 2020, en Ecuador, investigo con el objetivo de determinar la influencia que tiene el nivel de la calidad de atención en la satisfacción del usuario del Hospital Público de los Servicios De Salud Mental de la Zona 8. La metodología usada fue descriptiva, con enfoque mixto, explicativa, se utilizó las encuestas del modelo SERVPERF, la muestra lo constituyo 264 pacientes. Los resultados encontrados evidencian una satisfacción media con un 76.5 % en un primer momento y 66.5% para el segundo momento, en relación a la adherencia se obtuvo un valor del 90% para citas de seguimiento, consultas por urgencias, hospitalizaciones y reclamar medicamentos con un 76%. Se concluyó que la insatisfacción de los pacientes se relaciona con el tiempo de espera para la atención y los horarios (12).

Marquez (13), en Colombia, en el 2020, investiga la Teleconsulta en la pandemia por Coronavirus: desafíos para la telemedicina pos-COVID-19 investiga con con el objetivo de detener la transmisión del coronavirus y prevenir la propagación de la enfermedad COVID-19. La metodología empleada utilizo un enfoque cuantitativo, guiados por el diseño experimental, se diseñó un programa de teleconsulta utilizando las tecnologías para mantener las actividades de atención en relación a la coloproctología y fisioterapia del suelo pélvico. Los resultados encontrados evidencian que que de 626 teleconsultas programadas fueron ejecutadas en un 94 % y una resolutiveidad del 78 %. Se concluye que la telemedicina trae satisfacción tanto para el profesional médico y pacientes (13).

López y Patiño (14), en Paraguay, el 2020, investiga el servicio de telepsiquiatría en algunos municipios de la E.S.E Hospital Mental de Antioquia, desde la percepción del usuario, el objetivo perseguido fue evaluar la calidad del servicio de telesiquiatría desde la percepción del usuario para proponer estrategias que mejoren el desempeño y la calidad del servicio, la metodología usada fue el enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo y de corte transversal, la muestra lo conformo 65 usuarios, para la recolección de la información se usó los cuestionarios. Los resultados encontrados muestran que la calidad de atención percibida es buena, resaltando sus conformidades. Se concluye que la telesalud será la alternativa para la prestación de los servicios de salud (14).

Campelo (15), en España, el 2020, evalúa la satisfacción de los pacientes con la asistencia telemática durante la pandemia del COVID-19, el objetivo que guio la investigación fue analizar los resultados de las encuestas sobre satisfacción de los pacientes ante la atención sanitaria a distancia en la pandemia COVID 19. La metodología usada fue una revisión sistemática en las diferentes bases de datos. Los resultados encontrados evidencian que existe satisfacción con las consultas telefónicas, para resolver los problemas de salud, prevenir los contagios, ahorro de costos en desplazamiento y atención rápida. Se concluye que el uso de la telemedicina es de gran aceptación de los pacientes para la atención sanitaria encontrándose muchos beneficios (15).

Varela et al. (16), en Honduras, el año 2021 investigo la Funcionalidad y satisfacción de usuarios de una red piloto de telesalud en Danlí, Honduras, el objetivo trazado fue evaluar la satisfacción de usuarios de una red piloto de telesalud en el Hospital Gabriela Alvarado de Danlí, El Paraíso. La metodología usada fue enfoque cuantitativo, diseño experimental donde se desarrollo el software Vydeo de Telesalud. Los resultados evidencian que de 29 teleconsultas en 5 no asistieron, 18 fue su primera vez y 6 continuadores, el tiempo promedio

de atención fue 34.6 minutos por teleconsulta. Los pacientes reportaron un ahorro de costos y el 100% utilizaría la telemedicina de nuevo. Se concluye que los pacientes mostraron alta satisfacción con las teleconsultas (16).

2.1.2. Antecedentes nacionales

Repetto (17), el 2021, en Lima, publicó un estudio cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Centro Comunitario de Salud Mental La Perla. En el método que se usó fue el diseño no experimental, enfoque descriptivo, nivel correlacional, la muestra lo conformó 76 pacientes, para la recolección de los datos fue un cuestionario de Servperf. Los resultados evidencian que existe una correlación moderada con un valor de 0,542, $p=0,000<0,05$. Se concluye que existe una correlación moderada positiva entre las variables calidad del servicio y la satisfacción del usuario (17).

Condori (18), el 2021 en Lima, realizó una investigación con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario atendido por Teleconsulta en el hospital Hermilio Valdizan. El método empleado fue una investigación con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, la recolección de datos fue con un instrumento de cuestionario. Los resultados encontrados evidencian que se encontró satisfacción en el usuario con un 44,2% y el 84,4% se conecta a través del celular. Se concluye que existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan (18).

Guevara - Zegarra, (19), el 2021 en Lima, investigó con el objetivo de indicar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios del Hospital I La Esperanza con el nuevo servicio de Teleconsulta, La metodología usada fue el método etnográfico, analítico y etnológico, la

técnica usada fue la observación, entrevistas y registros fotográficos, la muestra lo conformo 30 usuarios, para la recolección de datos se usó la libreta de campo, guía de entrevista, grabadora de voz. Los resultados encontrados evidenciaron que el 75% de los usuarios se sienten satisfechos con el servicio de teleconsulta y un 15% prefiere el servicio presencial. Se concluye que los usuarios se sienten satisfechos con el servicio de teleconsulta (19).

Tirado (20), el 2021, en Lima, en su investigación se formuló como objetivo determinar el nivel de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de medicina general atendido por teleconsulta. La metodología usada fue deductivo, no experimental, cuantitativa, correlacional, la muestra lo conformo 126 usuarios, para la recolección de datos se utilizó el cuestionario. Los resultados encontrados evidencian que el 83.3% de los usuarios se muestran satisfechos, los resultados correlacionales fueron: Objetiva (0.703 $p=0.000$) y subjetiva (0.777 $p=0.001$). Se concluye que existe correlación positiva moderada (0.535) y significativa ($p=0.000$) entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario (20).

Pilco (21), el 2022, en Chiclayo, investigo con el objetivo determinar la relación entre Teleconsulta y calidad de atención durante la pandemia del COVID 19 en un hospital de la región Amazonas. La metodología usada fue del tipo básica, diseño no experimental, cuantitativo, corte transversal, correlacional. La muestra lo conformó 68 pacientes, para la recolección de los datos se utilizó un cuestionario para teleconsulta y otro para calidad de atención. Los resultados mostraron una correlación positiva baja de 0.501, con un nivel de significancia de 0.083. Se concluyó que la teleconsulta y la calidad de atención no guardan relación significativa, por lo que se debe buscar estrategias para mejorar la gestión de la teleconsulta (21).

2.2. Bases Teóricas

Calidad

Para la norma ISO 9000 considera que la calidad es el grado en el que un conjunto de elementos o condiciones propias de un objeto, que puede ser un servicio, un producto, una persona, sistema u organización que cumplen con requisitos básico o mínimos para garantizar el objetivo del bien o servicio. (22)

La calidad es un conjunto de características de un producto y que dichas características están enfocadas en la satisfacción de las necesidades de la persona (22).

También se define a la calidad como la totalidad de funciones, características o comportamientos de un producto o servicio prestado, es decir ausencia de deficiencias de un bien o servicio que sean capaces de satisfacer las necesidades de los consumidores, cubriendo sus expectativas (23)

La conceptualización de la calidad muchas veces es subjetiva porque cada persona tiene su propia apreciación, sus propias expectativas y su particular juicio de valor acerca del servicio que recibe o producto.

Rubio, S. considera que la calidad es la suma de todas las características o funciones y que esta totalidad tiene que existir necesariamente en un bien o un servicio, entonces no podemos hablar de calidad si se considera algunas características o de manera aislada las partes, la suma de todas estas características o partes garantizaran la calidad. También es necesario reconocer que el servicio que se brinda debe satisfacer las necesidades del usuario, si no hay satisfacción no hay calidad. El equipo de salud puede creer que brinda servicios de calidad, pero solo se puede medir la calidad desde la perspectiva del usuario (23).

Calidad de la atención en salud

La calidad en la atención en salud se define como la capacidad del servicio de salud para satisfacer las expectativas del paciente.

La calidad en salud es el óptimo entendimiento entre los actores involucrados en la atención de salud, entendimiento que significa que existe tiempo adecuado para la atención, que los servicios de salud tengan capacidad resolutive, que el personal de salud se encuentre capacitado y competente para cumplir con sus funciones, que se brinde un cuidado humanizado (24)

La calidad es la condición del bien o servicio que permitirá satisfacer y superar las expectativas. Es valorar una realidad teniendo en cuenta referencias o un contexto y es necesario que se den evaluaciones sistemáticas. Para valorar la calidad de un bien o servicio exige estándares básicos de referencia y un indicador que nos servirá para valorar si se alcanza o no esos estándares básicos (25).

Dimensiones de la variable calidad

Fiabilidad

A esta dimensión le corresponde la capacidad que tiene el prestador del servicio para ofrecer y desarrollar el servicio de manera eficiente y segura, libre de reclamos, en donde el usuario se sienta confiado. El proveedor del servicio debe cumplir con lo esperado (26).

Se puede definir a la fiabilidad como la capacidad para ejecutar el servicio pactado con exactitud de manera formal. Consiste en proporcionar el servicio de manera correcto desde el inicio. Se incluye elementos que el usuario pueda reconocer como las capacidades y conocimientos de la organización (27). También se refiere a las habilidades del prestador para brindar sus servicios de manera ordenada y fiable, es decir, el servicio ofrecido se brinde bien desde el inicio y que la organización cumpla con lo prometido.

Es importante resaltar que la confianza es lo más importante para el usuario en relación al servicio, el cumplir con lo pactado es un factor fundamental que garantiza al usuario a volver por el servicio.

Las instituciones que brinden buenos servicios tienen mayor probabilidad al éxito y la calidad en los servicios garantiza la fiabilidad y satisfacción del usuario. Finalmente, la confiabilidad se traduce en el cumplimiento de la institución de sus compromisos de acuerdo a lo convenido del servicio y resolución de problemas.

Empatía en la calidad de atención

Camargo L, refiere en relación a la empatía como la característica de interrelación más importante cuando se brinda la atención. Se considera el tipo de trato que tiene la enfermera hacia su paciente, el aspecto expresivo, la comunicación sencilla y honesta, la confianza y el apoyo psicológico (28).

Una interacción muy humana entre paciente y enfermera permite una vivencia mayor a nivel de interdependencia. Las personas asisten a las instituciones de salud en busca de conocimientos e información en salud y tratan de comprender los procesos de enfermedad.

La empatía se relaciona con el hecho de que las instituciones se preocupen por el usuario ayudándolo de manera personalizada, con rasgos de demostrar interés y atención individualizada.

La habilidad de la empatía comprende el esfuerzo, el estado sensible y accesibilidad para satisfacer las urgencias o necesidades del usuario. También corresponde conocimientos profundos de las necesidades del usuario para reorientar sus servicios a estas. La organización se debe preocupar por atender en horarios de acuerdo a las necesidades del usuario, preocuparse por los intereses y necesidades específicas de cada uno de ellos (29).

Elementos tangibles en la calidad de atención

Moreno, considera que los servicios de hospitalización deben estar implementados, con disponibilidad de equipos y mobiliarios capaces de resolver los problemas de salud del paciente (30).

Camargo L, en relación a los elementos tangibles refiere que son los elementos disponibles que facilitan el servicio en una institución de salud, mejoran las prestaciones y lo más importante proporcionan un valor agregado que son indicadores de calidad, estos elementos influyen en la satisfacción del usuario (28).

Los elementos tangibles son condiciones básicas que proporcionan comodidad, privacidad, también se incluye el orden, limpieza, organización; todo esto proporciona confianza en el usuario lo que se traduce en un servicio de calidad con equidad sin discriminación (28).

Capacidad de respuesta en la calidad de atención

Para esta dimensión se considera características de la calidad como la competencia cognitiva, la capacidad técnica que deben poseer el personal y la institución de salud; esta dimensión también involucra las habilidades de comunicación, habilidades de interrelaciones con los pacientes y con los otros profesionales (28).

La calidad también comprende los recursos tecnológicos que poseen las instituciones de salud, acompañado de los conocimientos científicos, actualización de los avances científicos y sobre todo resalta la adecuada práctica en el trato con el paciente, trato digno; cumplimiento de protocolos de procedimientos y comunicación en los tratamientos (28).

Existe una elevada heterogeneidad de la capacidad de respuesta de las instituciones de salud, estos por los niveles de atención con el que se encuentra organizado el sector salud,

brindado un servicio no equitativo.

Velásquez, considera que la capacidad de respuesta que tienen los servicios de salud manifiesta el grado de preparación de éstos. La lentitud en la atención genera mucha insatisfacción en los pacientes. Cualquier error en la atención es tolerable cuando la atención es pronta y oportuna; sin embargo, cuando el tiempo de espera es largo y no se resuelve el problema del paciente ocasionara una gran insatisfacción (31).

El cuestionario del SERVQUAL es un instrumento creado por Zeithml, Parasuraman y Berry que evalúa la calidad de servicio, para la presente investigación sirvió las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, elementos tangibles y empatía.

Satisfacción en la atención

El término de satisfacción proviene del vocablo latín satisfactio que se traduce en acción o efecto de hacer lo necesario. Sus componentes léxicos son: satis (bastante suficiente), facere (hacer), más el sufijo -ción (acción o efecto) (32).

La medición de satisfacción de los pacientes son parámetros validos confiables que valoran la calidad del servicio que se proporciona, estos paramentos son evaluados por el grado de satisfacción de los pacientes (32).

La satisfacción del paciente también es considerado como un elemento fundamental que debe estar como componente de los servicios brindados al paciente, como respuesta éste responderá con mayor aceptación a los cuidados que recibe y por tanto se garantizara que retorne para solicitar más atenciones (33).

El grado de satisfacción que exprese el paciente es un elemento primordial en la

calidad de servicios que se brinda. La satisfacción tiene un componente subjetivo y se relaciona con las necesidades que buscan ser atendidas.

Dimensiones de satisfacción al usuario de salud

Satisfacción por la atención en salud

Los servicios clínicos involucran características orientadas a la atención recibida durante la consulta y comprende desde el trato, el manejo de información, protección a la privacidad. Por lo mencionado la calidad comprende más variables que dependen del personal de salud y del acto del servicio brindado. (34)

La percepción de la satisfacción del paciente nos permite prever el nivel de continuidad y seguimiento de los pacientes hacia sus cuidados y tratamientos. Es un indicador que mide las consultas. La percepción del paciente servirá para que las instituciones prevean la ayuda terapéutica.

Los factores científicos y socio culturales influyen en las atenciones médicas ofrecidas al usuario, por tanto será necesario e importante brindar información para que el paciente pueda participar de manera activa de su propio cuidado y tratamiento. Los resultados de la satisfacción de los usuarios son válidos cuando son considerados en el proceso de evaluación.

La satisfacción de los pacientes y la calidad de los servicios percibidos se relacionan con la intención de regresar a la misma institución de salud e incluso recomendar a otros familiares y amigos. También es necesario que los usuarios evalúen el servicio que se les brinda y deben confiar en las actitudes de las personas que brindan el servicio (35)

Se tiene resultados de investigaciones en donde se evidencia que la satisfacción de los pacientes con los cuidados del profesional de enfermería influyen importantemente en la

intención de estos de volver por los mismos servicios. Estas investigaciones también demuestran que la satisfacción de la atención brindada son respuestas de la dimensión biosicosocial (36).

Si los pacientes logran percibir que el profesional de salud se preocupa de cuidar de ellos, esto se traduce en satisfacción y valoran los cuidados de manera positiva, se tiene evidencia que los pacientes que reciben cuidados de manera pronta, fueron influenciados por las dimensiones psicosociales para el cuidado (36).

Satisfacción por la atención administrativa

Los servicios administrativos comprenden aspectos de estructura y organización. Aquí se incluye infraestructura, aspectos de gestión, tiempos de demora. En esta dimensión se considera aspectos de nivel burocrático coherentes con la gestión. Los aspectos organizacional y de estructura son dos factores que representan el equilibrio de una organización. Las saturaciones factoriales indican las influencias de las variables sobre el factor, de tal manera que cada variable explica la mayor parte de la información aportada por los factores (37).

Los servicios administrativos también pueden ser considerados como el grado que un trabajador se muestre e identifique con la institución y quiere continuar interviniendo de manera activa dentro de ella. Los trabajadores identificados con la institución tienen altos índices de asistencia al trabajo, cumplen eficientemente con todas las políticas y normas de la organización. Deben ser considerados como actores estratégicos altamente comprometidos con la organización en la toma de decisiones y acciones a través de una responsabilidad compartida (37).

Valorar la percepción de satisfacción de la persona en el proceso administrativo es un reto para los servicios de salud, para los que gestionan la salud, como los investigadores

y todos los usuarios que utilizan los servicios de la organización. A la fecha no se tiene bien definido su concepción pero si se evidencia su importancia imperante en el proceso de gestión, por una visión y estrategias compartidas en los servicios que proveen salud.

Atención por Teleconsulta

La teleconsulta también conocida como telemedicina, telecuidados o telesalud son definiciones que hacen referencia a la aplicación de recursos tecnológicos de comunicación e información utilizados para la prestación de servicios de salud a distancia (38).

Estos conceptos incluyen el uso del internet, las videoconferencias, las video-llamadas y mensajerías para la prestación de los servicios de salud. En relación a las plataformas más usadas son las videoconferencias. También se tiene experiencias del uso de la e-salud mental o teleconsultas para brindar atención en salud mental, los telecuidados orientados a brindar cuidados en salud mental y psiquiatría (39).

La aplicación de los servicios de teleconsulta ha sido usada de manera frecuente en escenarios clínicamente monitoreados, esto quiere decir que el paciente de salud mental recibe los servicios de manera virtual en el escenario clínico. Es necesario resaltar que en la actualidad se ha incrementado el uso de la teleconsulta en entornos no monitoreados como viene hacer el domicilio del paciente. La pandemia del Covid-19 y las medidas de seguridad en salud pública han obligado a utilizar estas estrategias de servicios y gestionar de manera rápida los servicios de salud mental utilizando la teleconsulta.

2.3. Formulación de Hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la calidad y la satisfacción con la atención por Teleconsulta en pacientes del Centro de Salud Mental Comunitario de Tarma 2022.

2.3.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre la calidad en la dimensión fiabilidad y la satisfacción con la atención por Teleconsulta en pacientes del Centro de Salud Mental Comunitario de Tarma 2022.
- Existe relación significativa entre la calidad en la dimensión seguridad y la satisfacción con la atención por Teleconsulta en pacientes del Centro de Salud Mental Comunitario de Tarma 2022.
- Existe relación significativa entre la calidad en la dimensión empatía y la satisfacción con la atención por Teleconsulta en pacientes del Centro de Salud Mental Comunitario de Tarma 2022.
- Existe relación significativa entre la calidad en la dimensión elementos tangibles y la satisfacción con la atención por Teleconsulta en pacientes del Centro de Salud Mental Comunitario de Tarma 2022.
- Existe relación significativa entre la calidad en la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción con la atención por Teleconsulta en pacientes del Centro de Salud Mental Comunitario de Tarma 2022.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Para la presente investigación se hará uso del método hipotético-deductivo como un modelo que permitirá describir la metodología científica, basado en un ciclo de inducción y deducción, el método inductivo para formular las hipótesis, luego comprobarlas o refutarlas (40).

El método hipotético –deductivo motiva al investigador a utilizar de manera conjunta la reflexión racional o el momento racional y el momento empírico que incluye la observación y verificación (40).

3.2. Enfoque de investigación

El enfoque que guía la investigación es el cuantitativo, se caracteriza por la búsqueda de conocimientos de manera objetiva producto del uso del proceso deductivo, hace uso de mediciones numéricas y un análisis estadístico inferencial para la prueba de hipótesis (41).

El enfoque cuantitativo recolecta los datos del medio observado para responder a las hipótesis, realiza análisis estadístico para encontrar patrones de comportamiento entre las variables estudiadas, se guía por la situación encontrada, el problema formulado y los objetivos establecidos (42).

3.3. Tipo de investigación

La investigación que se pretende realizar, debido a su finalidad es de tipo aplicada,

porque la investigación se caracteriza por el interés en la aplicación de los conocimientos obtenidos a situaciones específicas de la realidad como es la teleconsulta (40).

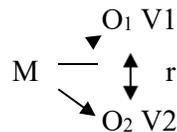
3.4. Diseño de la investigación

Niño V., considera que el diseño permite describir las estrategias y procedimientos para abordar el estudio de investigación, teniendo como referencia las teorías del marco teórico (41).

El diseño es considerado como un conjunto de acciones organizadas que permitan guiar y responder a la investigación, orientan sobre las pruebas a realizar, así como las técnicas a usar para el procesamiento de los datos (41).

Finalmente es necesario tener presente que el diseño es la planificación de todo el proceso de investigación considerando sus etapas principales y actividades. El presente estudio se guiara utilizando el diseño no experimental.

El esquema a seguir es el siguiente:



Donde:

M : Pacientes atendidos en el Centro de Salud Mental

O1 : Observación a la variable calidad de atención por Teleconsulta

O2 : Observación a la variable satisfacción del paciente

r: : Relación entre las variables calidad de atención y satisfacción del paciente

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

La población es un conjunto de elementos o eventos similares que son de interés para alguna pregunta o experimento (41).

Para la presente investigación la población lo conformara todos los pacientes atendidos en un mes en el Centro de Salud Mental Comunitario de Tarma, teniéndose un total de 288.

La población es comprendida como el conjunto universal de la cual se fragmentara una parte que se transformara en muestra. La población, se estima como universo objetivo de toda investigación (41).

Muestra

Se define como muestra a una parte o subgrupo de la población, aquí se recopilara los datos para la investigación, debe quedar muy bien definida con los criterios de inclusión y exclusión, y lo más importante debe ser representativa de la población (42).

Se utilizará la técnica de muestreo probabilístico. La misma que busca establecer una cantidad muestral en base a un cálculo matemático probabilístico.

Para calcular la muestra se utilizará la siguiente fórmula:

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

Dónde:

n : Muestra Calculada

N : Población

Z : 1,96

p : (0.5)

q : (1-p):

d : (0.05) Máximo error, precisión deseada

$$n = \frac{288 \times 1.962 \times 0.5 \times 0.5}{0.052 \times (288 - 1) + 1.962 \times 0.5 \times 0.5}$$

n = 168 pacientes atendidos por Teleconsulta en el Centro de Salud Mental de Tarma

Muestreo

La técnica de muestreo utilizado es el muestreo probabilístico en donde el investigador deberá identificar y seleccionar de acuerdo a los criterios seleccionados y se escogerá al azar a los integrantes de la población, todos los que conforman la población tienen la misma posibilidad de pertenecer a la muestra con esta técnica se selección.

Criterios de inclusión

Pacientes mayores de 18 años de edad, de ambos sexos que acudan al Centro de Salud Mental de Tarma.

Cuidadores o familiares que acompañen al paciente que acude por un servicio de salud mental.

Pacientes que ofrezcan su consentimiento informado.

Criterios de exclusión

Pacientes menores de 18 años de edad.

Pacientes que al momento de obtención de datos presente alguna discapacidad que no le permita expresar sus percepciones.

Pacientes o familiares que no quieran participara del estudio de investigación.

Pacientes que no acepten ser parte del estudio.

3.6. Variables y operacionalización

VARIABLE 1: Calidad de atención

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles o rangos
Calidad de atención	<p>La calidad es un valor organizacional del sistema de salud, donde se han insertado una serie de mecanismos para evaluarla y mejorarla de acuerdo a los nuevos enfoques. Se plantea la evaluación como una actividad permanente y necesaria para conocer los resultados del proceso de prestación de salud.</p> <p>Su medición nos permitirá comparar a partir de estándares básicos y mejorar la prestación (17).</p>	<p>La calidad de atención es el tipo de prestación de servicios de salud pertinentes aceptables y agradables para el paciente, con el fin de asegurar su bienestar físico, psicológico y social, el que es monitorizado periódicamente, comparando los resultados para establecer medidas correctivas (17).</p>	Fiabilidad	Tiempo de espera	Ordinal	<p>5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca</p>
				Duración del servicio		
				Interés en resolver los problemas		
				Información de las rutinas del servicio.		
			Capacidad de respuesta	Atención oportuna		
				Atención rápida		
				Resolución rápida de problemas		
				Personal capacitado		
			Empatía	Solución de problemas de salud		
				Respuesta rápida del personal		
				Trato amable y respetuoso		
				Interés por solucionar sus problemas		
				Informa del problema al usuario		
			Elementos tangibles	Orientación acerca del tratamiento		
				Recibe cuidados sensibles		
				Señalización del servicio		
				Presentación del personal		
Equipos y materiales para la atención						
Comodidad y limpieza del servicio						
Comodidad para acompañantes						

VARIABLE 2: Satisfacción por Teleconsulta

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Niveles o rangos
Satisfacción	Es la emisión de un juicio de valor o una respuesta subjetiva que el usuario se forma como consecuencia de la relación que tiene con el proveedor de los servicios de salud (30).	Es la respuesta del usuario que percibe de la atención que recibe durante la atención de teleconsulta en salud mental. Comprende las expectativas hacia el servicio recibido en el Centro de Salud mental Comunitario (30).	Atención medica	Información clara Información medica Trato medico Privacidad Tiempo de consulta Trato de enfermería	Ordinal	Baja satisfacción: de 12 a 27 puntuaciones. Media satisfacción: de 28 a 43 puntos y Alta satisfacción: de 44 a 60 puntos
			Atención administrativa	Facilidad en los tramites Confort Espera de consulta Tiempo de cita Identificación de consultorios Tramites de cita		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

En correspondencia a las características de la investigación, para la recolección de los datos e información se utilizarán las siguientes técnicas e instrumentos:

Técnica	Instrumentos
Encuesta 1	Cuestionario sobre calidad de atención
Encuesta 2	Cuestionario de satisfacción de la Teleconsulta

Se utilizará la encuesta, ya que sirve para la indagación, exploración y recolección de datos mediante o a través de preguntas formuladas dentro de un cuestionario como instrumento.

3.7.2. Descripción de instrumentos

- Cuestionario para medir la variable calidad de atención
- El instrumento nos permitirá medir la calidad de atención será el SERVQUAL cuyos autores son Zeithaml, Parasuraman y Berry.
 - El cuestionario SERVQUAL está organizado en la siguiente manera:
 Fiabilidad: Comprende las preguntas del 1 al 5. Capacidad de respuesta: Comprende las preguntas del 6 al 9. Seguridad: Comprende las preguntas del 10 al 13. Empatía: Comprende las preguntas del 14 al 18. Aspectos Tangibles: comprende las preguntas del 19 al 22.
- Ficha técnica

Nombre: SERVQUAL que evalúa la calidad del servicio

Autor: Zeithaml, Parasuraman y Berry

Año: 1988

Procedencia: Estados Unidos

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Determinar la calidad de servicio

Numero de ítems: 22

Aplicación: Individual

Duración de la Aplicación: 25 minutos.

Escala de medición: Ordinal

Categorías: De menor calificación que le corresponde 1 a la mayor calificación que le corresponde 5. A mayor ponderación se evidenciara mayores elementos de la calidad del servicio.

Cuestionario de satisfacción

El instrumento que se usara para medir la variable satisfacción del usuario será el cuestionario SUCE, que tiene por objeto medir el nivel de satisfacción en relación a elementos asistenciales y no asistenciales de las teleconsultas, comprende desde que el usuario solicita cita para la atención hasta que es atendido.

El cuestionario SUCE es una herramienta confiable utilizada en diferentes investigaciones para la recolección de la información y es recomendada su aplicación. Entre sus bondades se reconoce un número limitado de preguntas de fácil comprensión y pueden ser respondidas en un periodo corto. Contiene una escala de respuesta que va de 0 a 4, es simple para el usuario de ser comprendida.

Ficha Técnica

Nombre: Cuestionario de satisfacción del usuario de consulta externa (SUCE)

Autores: Susana Granado de la Orden, Cristina Rodríguez Riveiro, María del Carmen Olmedo Lucerón, Ana Chacón García, Dolores Vigil Escribano y Paz Rodríguez Pérez.

Año: 2006

Procedencia: País de España

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo del instrumento: Medir la satisfacción del usuario externo.

Lugar de aplicación: Centro de Salud Mental de Tarma

Items: El instrumento comprende 12 items, con sus dos dimensiones satisfacción médica y administrativa.

Nivel de aplicación: Individual.

Tiempo de aplicación aproximada: 15 minutos

Escala de medición: Ordinal

Categorías: las categorías a usar comprende de totalmente de acuerdo que le corresponde un puntaje de 4 hasta totalmente en desacuerdo que le corresponde 0

Escala: de Likert

Rango: La ponderación máxima es 48 y la mínima es 12, a mayor ponderación existirá mayores elementos de satisfacción del usuario.

3.7.3. Validación

Validación para el cuestionario de calidad de atención SERVQUAL

Para este instrumento que medirá la calidad de atención se cuenta con la validez de constructo. Los índices de correlación encontrados en el factor de fiabilidad les corresponde de entre 0.660 a 0.862, para el factor de sensibilidad le corresponde de 0.712

a 0.795, para el factor de seguridad le corresponde de 0.744 a 0.879, para el factor empatía le corresponde entre 0.328 a 0.749 y para el factor elementos tangibles le corresponde 0.743 a 0.852, esto evidencia para todos los factores una correlación positiva y significativa.

Validación para el cuestionario de satisfacción SUCE

Para el cuestionario de satisfacción se cuenta con una validez de constructo que comprende la dimensión clínica y la dimensión administrativa. Se encontró el 63% de varianza, también la validez de criterio concurrente con un índice de correlación de Spearman de 0,85 y la capacidad predictiva del instrumento mediante el análisis discriminante teniéndose un 84% de los casos.

3.7.4. Confiabilidad

Confiabilidad del cuestionario de calidad de atención SERVQUAL

Este instrumento presenta una consistencia interna alta evidenciado por el análisis de fiabilidad del alfa de Crombach obteniéndose una ponderación de 0,769. En relación a los factores se tiene para fiabilidad un índice de 0.830, para el factor de sensibilidad de 0.740, para el factor de seguridad, de 0.830, para el factor empatía de 0.505 y finalmente, para el factor elementos tangibles con un valor de 0.816, evidenciándose un nivel de confiabilidad muy alto para casi todos los factores.

Confiabilidad del cuestionario de satisfacción SUCE

Para este instrumento se tiene los resultados de fiabilidad del alfa de Crombach con un valor de 0,90, evidenciándose una alta confiabilidad del instrumento, por lo que su aplicación garantiza una correcta obtención de información para la investigación.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Las técnicas para el procesamiento de datos, serán procesados, analizados y relacionados desde la estadística descriptiva correlacional desde el software SPSS v. 26.

3.9. Aspectos éticos

Para la ejecución del presente trabajo de investigación, en todo momento se respetara la identidad del paciente, será tratado con honestidad y decencia, dentro de un contexto de diversidad y libertad. Siempre se tendrá presente el derecho a la información del proceso investigativo, a aclarar sus dudas y estar informado en todo momento. La confidencialidad el respeto a la privacidad serán pilares para la ejecución del estudio.

También en todo momento no se causara ningún daño físico ni psicológico a las personas que participan de la investigación, y los beneficios de los resultados llegaran a todos los participantes de manera justa. Finalmente se garantizara que los resultados sean verídicos del estudio, en todo el proceso investigativo, desde la formulación del problema hasta la difusión de resultados.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma

Actividad	2022												2023		
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M
INICIO															
Formulación del título y problema															
Estructura del proyecto															
Componentes del proyecto															
Formulación de objetivos															
Justificación de la investigación															
DESARROLLO															
Búsqueda y revisión de la bibliografía															
Construcción del marco teórico															
Construcción de instrumentos															
Validación de instrumentos															
Acopio de datos															
Procesamiento de los datos															
Análisis de los datos															
Presentación de los avances															
CIERRE															
Redacción del trabajo final															
Entrega del trabajo final															
Defensa del trabajo final															

Legenda:



Actividades Cumplidas



Actividades por cumplir

4.2. Presupuesto y financiamiento

ITEM		ALOR
	Equipos, software y servicios técnicos	s/2, 350.00
	Transporte y salidas de campo	0.00
	Materiales y suministros	0.00
	Material bibliográfico y fotocopias	0.00
	Varios e imprevistos	0.00
VALOR TOTAL		s/3, 730.00

5. REFERENCIAS

1. Valencia M. Trastornos mentales y problemas de salud mental. Día Mundial de la Salud Mental 2007. Salud mental [revista en internet]. 2007; 30 (2): 75-80. [Acceso 21 de febrero de 2021]. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/sm/v30n2/0185-3325-sm-30-02-75.pdf>
2. OMS (2020) Servicios sanitarios de calidad. Boletín de la Organización Mundial de la Salud. <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/qualityhealth-services>
3. Márquez J. Teleconsulta en la pandemia por Coronavirus desafíos para la telemedicina po-COVID-19. 2020. Disponible en: <https://doi.org/10.22516/25007440.543>
4. Ramirez J. Carta al editor. Telesalud en Perú durante la pandemia. Revista Colombiana de Gastroenterología. Vol. 35. N° 3. 2020. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/3377/337764953021/html/>
5. Pava M, Vargas M, Infante M, Trujillo Y. Satisfacción de los usuarios con la telemedicina en la IPS cardiologías. [Tesis] Repositorio de la Universidad EAN. Colombia.2020. Disponible:<https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/10183/PavaMaria2020.pdf?sequence=1>
6. Rodríguez A, Torres. E, Soto. J, Patiño, D. (2018) La consulta médica, su tiempo y duración Revista Biomédica Revisada Por Pares. <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfoques/Ensayo/7264.act>
7. Universidad ESAN [sitio Web]. Los diferentes conceptos de calidad en salud. Mayo de 2016. [Acceso 26 de febrero de 2021]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentesconceptos-de-calidad-en-salud/>
8. Salazar, G. (2016). Diseño e implementación del modelo SERVQUAL para mejorar la atención al cliente de los restaurantes categoría i de la zona urbana de Riobamba, en el período 2015”. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Chimborazo. Riobamba, Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/3304/1/UNACH-EC-IPG->

PYMES2016-0010.pdf

9. Ministerio de Salud. Norma técnica de salud en telesalud. NTS N° 067-MINSA/DGSP-V.01. Diosponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321987-norma-tecnica-de-salud-en-telesalud-nts-n-067-minsa-dgsp-v-01>
10. Morillo MC, Morillo M. Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales [revista en internet]*. 2016; 22 (2). [Acceso 28 de febrero de 2021]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145009/html/index.html>
11. Garzón, G., Ariza, Y. (2018). *Importancia de la calidad en los servicios de salud y Servqual como método para la medición de la calidad en los servicios de salud*. [Tesis de especialidad, Universidad de Santander – Udes]36 <https://repositorio.udes.edu.co/bitstream/001/698/1/Importancia%20de%20la%20calidad%20en%20los%20servicios%20de%20salud%20y%20Servqual%20como%20m%C3%A9todo%20para%20la%20medici%C3%B3n%20de%20la%20calidad%20en%20los%20servicios%20de%20salud..pdf>
12. Matute Poveda Genesis. Evaluación de la calidad de atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud mental de la zona 8. Santiago de Guayaquil, Ecuador, 2020. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15746>
13. Márquez V, Juan Ricardo Teleconsulta en la pandemia por Coronavirus: desafíos para la telemedicina pos-COVID-19 *Revista Colombiana de Gastroenterología*, vol. 35, núm. 1, Suppl., 2020, pp. 5-16 Asociación Colombiana de Gastroenterología DOI: <https://doi.org/10.22516/25007440.543>
14. López Castañeda, Stiven y Patiño Flórez, Ingry Manuela. Evaluación de calidad del servicio telepsiquiatría en algunos municipios de la E.S.E Hospital Mental de Antioquia, desde la percepción del usuario. Paraguay, 2020, Disponible en <https://hdl.handle.net/10495/16401>

15. Campelo Ucha Rafael. Evaluación de la satisfacción de los pacientes con la asistencia telemática durante la pandemia del COVID-19. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10347/27748>
16. Varela, I., Amaya, G., Gómez, S., Álvarez, D., Díaz, S., Bulnes, J. P., Summer, A., Henríquez, O., & Durón, R. M. (2020). Funcionalidad y satisfacción de usuarios de una red piloto de telesalud en Danlí, Honduras. *Innovare: Revista De Ciencia Y tecnología*, 9(1), 2–7. <https://doi.org/10.5377/innovare.v9i1.9654>
17. Repetto Tkachenko, Lusmila. Calidad del servicio y la satisfacción del consumidor en el Centro Comunitario de Salud Mental La Perla. Lima, Perú.
18. Condori Paco Martha, Calidad de atención con la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta. en el hospital Hermilio Valdizan, Lima, 2021.
19. Guevra- Zegarra. Nivel de satisfacción que tienen los usuarios del Hospital I La Esperanza con el nuevo servicio de Teleconsulta. Lima, Perú, 2021.
20. Tirado Huapaya Janeth. nivel de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de medicina general atendido por teleconsulta. Lima, Perú, 2021.
21. Pilco Gonzales Carmen. Relación entre teleconsulta y calidad de atención durante la pandemia del COVID 19 en un hospital de la región Amazonas, Chiclayo, Perú, 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/97940>
22. Juran, J. “Juran y la planificación de la calidad”; Editorial Díaz de Santos; Madrid, 1990.
23. Rubio, S. “Glosario de Economía de la Salud”. Programa Ampliado de Libros de Texto y Materiales de Instrucción (PALTEX) de la Organización Panamericana de la Salud. España, 1995
24. Ramírez, S. Calidad de atención en salud. Prácticas y representaciones sociales en las poblaciones Quechua y Aymara del altiplano boliviano OPS. 2010.
25. Gilmore, Carol; de Moraes Novaes, Humberto “Manual de Gerencia de la Calidad“. Organización Panamericana de la Salud. Fundación W.K. Kellog, 1996.

- 26.** Ramírez, M., & Gil, A. Percepción de calidad en servicios de Urgencias Hospitalarias de II Nivel, Risaralda Colombia. Colombia: Revista Investigaciones Andina, 2016; 18(32): 1507-1520.
<https://www.redalyc.org/pdf/2390/239047318006.pdf>
- 27.** Orozco, O. Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, hospital militar escuela dr. alejandro davila bolaños. managua, nicaragua. febrero 2017. [Tesis de posgrado]. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua; 2017. <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/7910>
- 28.** Camargo L., “Percepción de los padres respecto a la calidad durante el cuidado de enfermería a pacientes pediátricos en el hospital San Juan de Lurigancho”, [tesis de grado]. Lima, 2017.
- 29.** Sosa, C., & Sosa, J. Expectativas y percepciones del usuario externo sobre la atención en dos establecimientos de salud del primer nivel de atención de Lambayeque. Perú: Revista Cuerpo Médico, 2018; 11(3): 162-167.
https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/03/1051836/rcm-v11-n3-2018_pag162-167.pdf
- 30.** Moreno, M. Interrial, M. Saucedo, P. Vázquez, L. “Satisfacción de las madres con la atención a sus hijos hospitalizados en una institución pública de Monterrey, N.L., [tesis de grado]. México; 2011.
- 31.** Velásquez D., “Satisfacción de las madres de niños hospitalizados en pediatría sobre la atención de enfermería del Hospital Manuel Núñez butrón, [tesis de grado]. Puno, 2015
- 32.** Castelo-Rivas, W., Castelo-Rivas, A., & Rodríguez-Díaz, J. Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. Cuba: Revista Cubana de Enfermería, 2016; 3(3): 135-151.
<http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/942>
- 33.** Veliz, E. La calidad de servicio en el área de admisión y satisfacción del paciente en el Centro de Salud Libertad Huancayo 2017. [Tesis para obtener el grado académico de maestro]. Perú: Universidad Continental; 2019.
<https://hdl.handle.net/20.500.12394/6219>

34. Lagos, R. Calidad de servicio y satisfacción al usuario de la Clínica Zárate–Huancayo. [Tesis para optar el título profesional]. Perú: Universidad Continental; 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/7464>
35. Pérez, A. Análisis, evaluación y propuesta de mejora para la satisfacción y fidelización de los usuarios en una Institución Administradora de fondo de aseguramiento en salud. [Tesis para optar el grado de magíster en Gerencia de Servicios de Salud]. Perú: Universidad ESAN; 2018. <https://hdl.handle.net/20.500.12640/1320>
36. Orihuela, S. Calidad de servicio y satisfacción de los pacientes en el área de programación de citas médicas del instituto nacional de enfermedades neoplásicas – surquillo, 2020. [Tesis para obtener el título profesional]. Perú: Universidad de Huánuco; 2019.
37. Huairé, B. Satisfacción del usuario externo en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé-Essalud 2016. [Tesis para obtener el título profesional de Médico Cirujano]. Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú; 2017. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12894/1558>
38. Organización Mundial de la Salud. [Online]. *Nuevos horizontes para la salud a través de tecnologías móviles*. [cited 2020 mayo 15. Available]. From: Ginebra: World Health Organization. https://funsalud.org.mx/wp-content/uploads/2020/06/Salud-Movil_-Nuevos-Horizontes-para-la-Promocion-de-la-Salud-2.pdf
39. Betancur, B. Modelo de teleconsulta y telemonitoreo en rehabilitación física según la normatividad en Colombia. [Tesis para optar el título de Ingeniero Biomédico]. Colombia: Universidad Antonio Nariño; 2020. <http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/2813/2/2020BridElainedBetancurPatermina.pdf>
40. Cerda, H. Los elementos de la investigación. Cómo reconocerlos, diseñarlos y construirlos. Bogotá: Editorial El Búho; 2000.
41. Niño R. Metodología de la investigación, diseño y ejecución. 1ed. Co Colombia: Ediciones U; 2011.
42. Córdova I. El proyecto de investigación cuantitativa. Primera edición. Ed. San Marcos, 2017.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Calidad y satisfacción con la atención por teleconsulta en pacientes del Centro de Salud Mental Comunitario de Tarma 2022.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable y dimensiones	Tipo y Diseño metodológico
<p>Problema general</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad y la satisfacción con la atención por teleconsulta en pacientes del Centro de Salud Mental Comunitario de Tarma 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué relación existe entre la calidad en la dimensión fiabilidad y la satisfacción con la atención por teleconsulta en pacientes del Centro de Salud Mental Comunitario de Tarma 2022? • ¿Qué relación existe entre la calidad en la dimensión seguridad y la satisfacción con la atención por teleconsulta en pacientes del Centro de Salud Mental Comunitario de Tarma 2022? • ¿Qué relación existe entre la 	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre la calidad y la satisfacción con la atención por teleconsulta en pacientes del Centro de Salud Mental Comunitario de Tarma 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar la relación entre la calidad en la dimensión fiabilidad y la satisfacción con la atención por teleconsulta en pacientes del Centro de Salud Mental Comunitario de Tarma 2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la relación entre la calidad en la dimensión seguridad y la satisfacción con la atención por teleconsulta en pacientes del Centro de Salud Mental Comunitario de Tarma 2022. • Identificar la relación entre la calidad en la dimensión empatía y 	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación significativa entre la calidad y la satisfacción con la atención por teleconsulta en pacientes del Centro de Salud Mental Comunitario de Tarma 2022.</p> <p>Hipótesis Específica</p> <p>Existe relación significativa entre la calidad en la dimensión fiabilidad y la satisfacción con la atención por teleconsulta en pacientes del Centro de Salud Mental Comunitario de Tarma 2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación significativa entre la calidad en la dimensión seguridad y la satisfacción con la atención por teleconsulta en pacientes del Centro de 	<p>V1: Calidad de atención.</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • seguridad • Empatía • Elementos tangibles • Capacidad de respuesta <p>V2: Satisfacción de la atención.</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administrativa • Clínica 	<p>Cuantitativa Observacional Correlacional Transversal Población, muestra y muestreo: Población formada por los pacientes atendidos en el Centro de Salud Mental de Tarma La técnica de muestreo fue pirobalística, obteniéndose una muestra de n= 288</p>

<p>calidad en la dimensión empatía y la satisfacción con la atención por teleconsulta en pacientes del Centro de Salud Mental Comunitario de Tarma 2022?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué relación existe entre la calidad la dimensión elementos tangibles y la satisfacción con la atención por teleconsulta en pacientes del Centro de Salud Mental Comunitario de Tarma 2022? • ¿Qué relación existe entre la calidad en la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción con la atención por teleconsulta en pacientes del Centro de Salud Mental Comunitario de Tarma 2022? 	<p>la satisfacción con la atención por teleconsulta en pacientes del Centro de Salud Mental Comunitario de Tarma 2022?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la relación entre la calidad la dimensión elementos tangibles y la satisfacción con la atención por teleconsulta en pacientes del Centro de Salud Mental Comunitario de Tarma 2022. • Identificar la relación entre la calidad en la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción con la atención por teleconsulta en pacientes del Centro de Salud Mental Comunitario de Tarma 2022. 	<p>Salud Mental Comunitario de Tarma 2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación significativa entre la calidad en la dimensión empatía y la satisfacción con la atención por teleconsulta en pacientes del Centro de Salud Mental Comunitario de Tarma 2022? • Existe relación significativa entre la calidad la dimensión elementos tangibles y la satisfacción con la atención por teleconsulta en pacientes del Centro de Salud Mental Comunitario de Tarma 2022. • Existe relación significativa entre la calidad en la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción con la atención por teleconsulta en pacientes del Centro de Salud Mental Comunitario de Tarma 2022. 		
---	---	---	--	--



Consentimiento Informado para Participantes de Investigación



El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Susan Mónica ESPINOZA BALDOCEDA, trabajadora del Centro de Salud Mental Comunitario – Tarma. El objetivo principal de este estudio es: **Analizar la relación que existe entre la Calidad y satisfacción con la atención por teleconsulta en pacientes del Centro de Salud Mental Comunitario de Tarma 2022.**

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas de una encuesta. Esto tomará aproximadamente 60 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el llenado de la encuesta le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por _____.

He sido informado (a) de que la meta de este estudio es

Me han indicado también que tendré que responder una encuesta, lo cual tomará aproximadamente _____ minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Susan Mónica ESPINOZA BALDOCEDA al teléfono 966951228.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Susan Mónica ESPINOZA BALDOCEDA al teléfono anteriormente mencionado.

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha: _____



UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

FACULTAD DE CUENCIAS DE LA SALUD

**SOLICITO: AUTORIZACION PARA REALIZAR
TRABAJO DE INVESTIGACION**

Q.F.

Mónica Yuliana ARCE REYNOSO

JEFA DEL CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO – TARMA

Yo, Susan Mónica ESPINOZA BALDOCEDA, identificada con DNI N° 71005522, Licenciada en Enfermería ante usted me presento y expongo: Que, se presenta el proyecto de investigación titulado: “Calidad y satisfacción con la atención por teleconsulta en pacientes del Centro de Salud Mental Comunitario de Tarma 2022”.

En tal sentido, solicito aprobación y autorización para ejecución del Proyecto de Investigación. Así mismo me comprometo a cumplir con las buenas prácticas de investigación, las recomendaciones de los comités revisores y con el cronograma de supervisión de la ejecución según corresponda.

Se adjunta:

- () **01 cd conteniendo el proyecto de investigación.**
- () **01 juego impreso.**
- () **01 copia de instrumentos.**

Atentamente,

Tarma,.....de.....del 2022.

Firma:

Nombre:

DNI N°:



UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

INSTRUMENTO 1: CALIDAD DE ATENCIÓN

PROYECTO DE TESIS: CALIDAD Y SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN POR TELECONSULTA EN PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE TARMA 2022.

TESISTA: Lic. Susan Mónica Espinoza Baldoceca

PRESENTACIÓN:

El presente cuestionario, pretende recopilar información referente a la CALIDAD DE ATENCION. Por ello rogaría a usted poder responder con sinceridad, seriedad y en forma personal a las preposiciones siguientes.

ESTADO CIVIL		EDAD	SEXO	
SOLTERO	CASADO		M	F
CONVIVIENTE	VUIDO			
DIVORCIADO				

Instrucciones: A continuación, se presenta proposiciones, le solicitamos frente a ellas su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando un aspa (X) aquella que exprese mejor su punto de vista.

Marcar una (X) en el casillero que consideres la respuestacorrecta, según la leyenda que corresponda.

ESCALA DE VALORACIÓN				
Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
1	2	3	4	5

ÍTEMS		NIVEL PERCIBIDO				
N°	Elementos tangibles					
1.	El personal a cargo de la coordinación para la realización de la teleconsulta le orientó y explicó de manera clara y sencilla sobre el procedimiento a realizar.					
2.	La teleconsulta se realizó en el horario programado.					
	El tiempo de espera para la realización de la teleconsulta fue aceptable.					
3.	La historia clínica se encontró disponible para su revisión durante la realización de la teleconsulta.					
4.	Las citas para la teleconsulta se encontraron siempre disponibles y se obtuvieron con facilidad.					
5.	La derivación para la realización de interconsultas vía telemedicina fue rápida.					
6.	La atención para la realización de exámenes complementarios ordenados por teleconsulta fue rápida y segura.					
7.	Los equipos que se utilizaron para la realización de la teleconsulta permitieron una conexión de calidad.					
Fiabilidad						
8.	La atención vía teleconsulta fue personalizada.					
9.	La explicación del diagnóstico y tratamiento fue clara y precisa.					
10.	El teleconsultor le brindó el tiempo necesario para contestar sus preguntas o disipar sus inquietudes.					
11.	El teleconsultor le inspiró confianza.					
12.	El teleconsultor no realizó ningún trato discriminatorio por su enfermedad.					
Capacidad de respuesta						

13.	El teleconsultor demostró su interés por dar solución al hecho que motivó la realización de la teleconsulta.					
14.	El teleconsultor le explicó en palabras fáciles de entender el resultado de la atención.					
15.	El teleconsultor le explicó en palabras fáciles de entender el tratamiento a seguir, así como los tipos de medicamentos, dosis y efectos adversos.					
16.	El teleconsultor le explicó en palabras fáciles de entender los procedimientos a seguir posterior a la teleconsulta.					
17.	El personal de salud le mantuvo informado de las coordinaciones realizadas con el teleconsultor, así como de las recomendaciones y sugerencias emitidas por este.					
Seguridad						
18.	El teleconsultor contó con personal de apoyo para la realización de la teleconsulta.					
19.	La teleconsulta se realizó cuidando su intimidad y respetando el carácter reservado de la información.					
Empatía						
20.	El teleconsultor se preocupó por su estado emocional al momento de realizar la atención.					
21.	El teleconsultor lo trató con cortesía y amabilidad.					

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!



**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

INSTRUMENTO 2: SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN

PROYECTO DE TESIS: CALIDAD Y SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN POR TELECONSULTA EN PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE TARMA 2022.

TESISTA: Lic. Susan Mónica Espinoza Baldoceca

PRESENTACIÓN:

El presente cuestionario, pretende recopilar información referente a la ATENCIÓN POR TELECONSULTA. Por ello rogaría a usted poder responder con sinceridad, seriedad y en forma personal a las preposiciones siguientes.

ESTADO CIVIL		EDAD	SEXO	
SOLTERO	CASADO		M	F
CONVIVIENTE	VUIDO			
DIVORCIADO				

Instrucciones: A continuación, se presenta proposiciones, le solicitamos frente a ellas su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando un aspa (X) aquella que exprese mejor su punto de vista.

Marcar una (X) en el casillero que consideres la respuesta correcta, según la leyenda que corresponda.

ESCALA DE VALORACIÓN				
Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba
1	2	3	4	5

ÍTEMS		NIVEL PERCIBIDO				
N°	Administrativa					
1.	Las citas médicas se programaron en un tiempo de espera prudente.					
2.	Los trámites que realizó en admisión fueron sencillos.					
3.	El personal administrativo estuvo capacitado para orientarlo.					
4.	Se respetó su horario en el cual fue atendido en la teleconsulta.					
	Clínica					
5.	El trato que recibió por parte del personal médico fue el adecuado.					
6.	Ud. recibió un cuidado con su intimidad durante la teleconsulta.					
7.	La duración de la teleconsulta fue el necesario.					
8.	Ud. recibió una información clínica sobre su problema de salud.					
9.	Ud. recibió con claridad la explicación sobre su tratamiento, dosis y efectos adversos.					
10.	Ud. tuvo facilidad en los trámites que realizó para acceder a la teleconsulta.					

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN