

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Odontología



TESIS

Título : CALIDAD DE ATENCIÓN POR TELECONSULTA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN TIEMPOS DE COVID 19, ATENDIDOS EN UN HOSPITAL DE HUANCAYO-2021.

Para optar : El Título profesional de Cirujano Dentista

Autor : Bach. Robert Junior Bryan Alania Inga

Asesor : MG. C.D. Jane Hospinal P Escajadillo

Línea de Investigación : Salud y gestión de la salud

Fecha de inicio y culminación:

Resolución :

Huancayo – Perú

2022 - Abril

DEDICATORIA

La presente tesis la dedico con todo mi corazón a mi madre, pues sin ella no lo había logrado. Tu bendición a diario a lo largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien.

El autor.

AGRADECIMIENTO

A todas las personas que me apoyaron e hicieron posible que este trabajo se realice con éxito. En especial a mi asesora por compartirme sus conocimientos.

A toda mi familia y amigos por acompañarme en este proceso.

El autor

CONSTANCIA

DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO TURNITIN

La Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud, hace constar por la presente, que el Informe Final titulado:

CALIDAD DE ATENCIÓN POR TELECONSULTA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN TIEMPOS DE COVID 19, ATENDIDOS EN UN HOSPITAL DE HUANCAYO-2021

Cuyo autor (es) : **ALANIA INGA ROBERT JUNIOR BRYAN**
Facultad : **CIENCIAS DE LA SALUD**
Escuela Profesional : **ODONTOLOGÍA**
Asesor (a) : **MG. HOSPINAL P ESCAJADILLO JANE**

Que fue presentado con fecha: 04/10/2022 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 05/10/2022; con la siguiente configuración del software de prevención de plagio Turnitin:

- Excluye bibliografía
- Excluye citas
- Excluye cadenas menores a 20 palabras
- Otro criterio (especificar)

Dicho documento presenta un porcentaje de similitud de 30%.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el Artículo N° 11 del Reglamento de uso de software de prevención de plagio, el cual indica que no se debe superar el 30%. Se declara, que el trabajo de investigación: si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

Observaciones: Se analizó con el software tres veces.

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 06 de octubre de 2022

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias de la Salud



[Firma]
M.D. EDITH ANCCO GOMEZ
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONTENIDO

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
CONTENIDO	4
CONTENIDO DE TABLAS	6
CONTENIDO DE FIGURAS	7
RESUMEN.....	8
ABSTRACT.....	9
CAPÍTULO I.....	10
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	10
1.2. Delimitación del problema	11
1.3. Formulación del problema.....	12
1.3.1. Problema general.....	12
1.3.2. Problemas específicos	12
1.4. Justificación.....	13
1.4.1. Social.....	13
1.4.2. Teórica.....	13
1.4.3. Metodológica.....	13
1.5. Objetivos	14
1.5.1. Objetivo general	14
1.5.2. Objetivos específicos.....	14
CAPÍTULO II	15
MARCO TEÓRICO	15
2.1. Antecedentes	15
2.2. Bases teóricas o científicas	20
2.3. Marco conceptual	31
CAPÍTULO III	32
HIPÓTESIS.....	32
3.1. Hipótesis general	32
3.2. Hipótesis específicas	32
3.3. Variables	34
CAPÍTULO IV	36
METODOLOGÍA	36
4.1. Método de investigación.....	36

4.2.	Tipo de investigación	36
4.3.	Nivel de investigación	36
4.4.	Diseño de la investigación.....	37
4.5.	Población y muestra	37
4.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
4.7.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	45
4.8.	Aspectos éticos de la investigación.....	45
CAPÍTULO V		49
RESULTADOS		49
5.1.	Descripción de resultados.....	49
5.2.	Contrastación de hipótesis.....	60
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS		78
CONCLUSIONES		80
RECOMENDACIONES		81
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		82
ANEXOS.....		87
Matriz de consistencia.....		88
Matriz de operacionalización de variables		89
Matriz de operacionalización de instrumento.....		91
Instrumento de investigación y constancia de aplicación.....		93
Confiabilidad y validez del instrumento		95
La data de procesamiento de datos.....		106
Permiso del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen”		108
Consentimiento informado e Instrumentos Rellenados.....		109
Fotos de la aplicación del instrumento.....		125

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. Frecuencia porcentual de la variable sexo	49
Tabla 2. Frecuencia porcentual de la variable estado civil	49
Tabla 3. Frecuencia porcentual de la variable Edad	50
Tabla 4. Frecuencia porcentual de la variable Calidad de Atención por Teleconsulta	51
Tabla 5. Frecuencia porcentual de la Dimensión Fiabilidad	52
Tabla 6. Frecuencia porcentual de la Dimensión Capacidad de Respuesta	53
Tabla 7. Frecuencia porcentual de la Dimensión Seguridad	54
Tabla 8. Frecuencia porcentual de la Dimensión Empatía	55
Tabla 9. Frecuencia porcentual de la Dimensión Aspectos Tangibles	56
Tabla 10. Frecuencia porcentual de la Variable Satisfacción del Paciente	57
Tabla 11. Frecuencia porcentual de la Dimensión Afectivos Positivos	58
Tabla 12. Frecuencia porcentual de la Dimensión Afectivos Negativos	59

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1. Distribución porcentual de la variable sexo	49
Figura 2. Distribución porcentual de la variable estado civil	50
Figura 3. Distribución porcentual de la variable Edad	51
Figura 4. Distribución porcentual de la variable Calidad de Atención por teleconsulta	52
Figura 5. Distribución porcentual de la dimensión Fiabilidad	53
Figura 6. Distribución porcentual de la dimensión Capacidad de Respuesta	54
Figura 7. Distribución porcentual de la dimensión Seguridad	55
Figura 8. Distribución porcentual de la dimensión Empatía	56
Figura 9. Distribución porcentual de la dimensión Aspectos Tangibles	57
Figura 10. Distribución porcentual de la Variable Satisfacción del Paciente	58
Figura 11. Distribución porcentual de la Dimensión Afectivos Positivos	59
Figura 12. Distribución porcentual de la Dimensión Afectivos Negativos	60
Figura 13. Histograma de distribución normal para la variable calidad de Atención por teleconsulta	61
Figura 14. Histograma de distribución normal para la variable Satisfacción del paciente	61
Figura 15. Diagrama de dispersión calidad de atención vs satisfacción del paciente	64
Figura 16. Diagrama de dispersión Dimensión Fiabilidad vs satisfacción del paciente	67
Figura 17. Diagrama de dispersión de Dimensión capacidad de respuesta vs satisfacción del paciente	69
Figura 18. Diagrama de dispersión de dimensión seguridad vs satisfacción del paciente	71
Figura 19. Diagrama de dispersión de Dimensión Empatía vs satisfacción del paciente	74
Figura 20. Diagrama de dispersión Dimensión aspectos tangibles vs satisfacción del paciente	76

RESUMEN

El presente trabajo de investigación aborda la percepción del paciente ante la coyuntura de la pandemia COVID 19, atendidos mediante teleconsulta sobre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes. Tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre calidad de atención por teleconsulta y satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021. Cuya metodología fue científica, de tipo básica, de nivel relacional, de diseño No experimental-correlacional, conformado por 70 encuestados, atendidos mediante teleconsulta en el servicio de Odontología. Los resultados obtenidos fueron que la variable calidad de atención obtuvo un nivel intermedio a alto con el 47.14%, y la variable satisfacción del paciente en un nivel medio con un 87.14%, en los pacientes con una edad comprendida de 30 años como promedio con (DE= 10.21). Llegando a la conclusión que, si existe relación estadísticamente significativa, moderada y directa en todas las dimensiones de la calidad de atención con la satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19 (P-Valor =0,0000).

Palabras Clave: teleconsulta, COVID 19, pandemia, calidad de atención, satisfacción del paciente.

ABSTRACT

This research work addresses the patient's perception of the situation of the COVID 19 pandemic, attended by teleconsultation on the quality of care and the level of patient satisfaction. Its objective was to establish the relationship that exists between quality of care by teleconsultation and patient satisfaction in times of COVID 19, treated at a Hospital in Huancayo- 2021. The methodology was scientific, basic, relational, non-experimental in design. -correlational, made up of 70 respondents, attended by teleconsultation in the Dentistry service. The results obtained were that the quality-of-care variable obtained an intermediate to high level with 47.14%, and the patient satisfaction variable at a medium level with 87.14%, in patients with an average age of 30 years with (SD= 10.21). Concluding that, if there is a statistically significant, moderate and direct relationship in all dimensions of quality of care with patient satisfaction in times of COVID-19 (P-Value = 0.0000)

Keywords: teleconsultation, COVID 19, pandemic, quality of care, patient satisfaction.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En la actualidad, el mundo entero está viviendo una situación compleja y adversa frente a una nueva enfermedad respiratoria, causado por el virus Sars-Cov2, proveniente de la ciudad de Wuhan China, desde el 20 de diciembre del 2019, la Organización Mundial de la salud, declaro el 11 de marzo como emergencia sanitaria, siendo necesario que cada país tomara medidas de aislamiento y cuarentena, así como cortar la conexión de vuelos internacionales, para evitar la propagación y contagios en todos los países del mundo. A pesar de las medidas tomadas, sucedió lo inevitable, el virus se propago a nivel mundial¹.

En América los primeros casos sucedieron en Estados Unidos, Chile, Ecuador, Brasil, siendo los primeros países la cual reportaron primeros casos de pacientes con coronavirus, Estados Unidos y Brasil no cumplieron de manera inmediata los protocolos, la cual conlleva a mayor tasa de mortalidad debido a este nuevo virus. Ecuador en febrero estaba viviendo las etapas de emergencia sanitaria más compleja

de todos los países. Teniendo mayor tasa de mortalidad por la escasa importancia de parte del gobierno en implementar con más materiales biomédicos en sus centros de su país a nivel nacional^{2,3}.

En el Perú, el 6 de marzo se obtuvo el primer caso de coronavirus, la cual se tomó medidas de aislamiento y cuarentena, así como toque de queda, estas medidas afectaron a todos los centros de salud la cual se limitaron a atender pacientes con síntomas de coronavirus cerrándose los demás servicios de atención primaria, los odontólogos de instituciones públicas y privadas tuvieron que cancelar las atenciones a pacientes para evitar contagios, debido a que es la carrera con más riesgos por la atención en la cavidad oral. Pero el 17 de marzo del 2020 se emite una Resolución Ministerial 146 - 2020 – MINSA, la cual tuvo como objetivo la implementación de la teleconsulta y telemonitoreo de los pacientes que necesitaban atención con urgencia y pacientes crónicos que necesitaban ser monitoreados constantemente.

Debemos tener en cuenta que el uso de la herramienta tecnológica para la atención de pacientes que no tenían la facilidad de acceso de acudir a un centro de atención, ya se utilizaba desde el año 2016, solo para atención de algunas especialidades^{4,5}. La cual, en estas fechas de pandemia en nuestro país, se retomó en todos los servicios, la cual utilizan medios como WhatsApp, Meet, llamadas telefónicas o mensajes, para poder atender al paciente, para el diagnóstico y tratamiento oportuno del paciente. Lo cual es muy importante poder tener conocimiento sobre cuan satisfecho se siente el paciente de atenderse de manera virtual, o no presencial con el odontólogo.

1.2. Delimitación del problema

Delimitación espacial

El presente estudio se realizó en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen Huancayo - 2021.

Delimitación temporal

La presente investigación se realizó desde febrero del 2021 a marzo del 2021.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre calidad de atención por teleconsulta y satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021?

1.3.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la Fiabilidad por teleconsulta y la Satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021?

¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta por teleconsulta y la Satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021?

¿Cuál es la relación entre la Seguridad por teleconsulta y la Satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021?

¿Cuál es la relación entre la empatía por teleconsulta y la Satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021?

¿Cuál es la relación entre la Aspectos Tangibles por teleconsulta y la Satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

Es relevante, porque permite análisis del usuario externo, en este caso el paciente, de esa manera se identificará las causas o disconformidades que afectan a los pacientes atendidos en el servicio mediante la teleconsulta en el Hospital Docente Materno Infantil El Carmen - 2021. De igual manera, identificar el logro de los objetivos del establecimiento. Se pretende mejorar calidad de atención a los pacientes dando servicios con mayor demanda en la atención con excelencia, responsabilidad e imparcialidad.

1.4.2. Teórica

El presente estudio se justifica, mediante las teorías de Donabedian, posteriormente más detallado por Cronin y Taylor en 1992, que proponen medir la calidad de atención en los medios hospitalarios y la teoría de Watson, Clark y Tellegen en 1988, que detallan sobre la satisfacción del usuario externo atendidos en un centro de salud.

La investigación no sólo estará reflejando la existencia de problemas laborales, también permitirá el análisis de posibles planes de mejora que busque en la satisfacción del usuario externo en el contexto COVID 19.

1.4.3. Metodológica

El proyecto se realizó con el tipo de investigación descriptivo, transversal, aplicado y de un nivel de investigación relacional. Se empleará la encuesta para ser validado por un juicio de expertos, el cual servirá como guía de investigación.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Establecer la relación que existe entre calidad de atención por teleconsulta y satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021.

1.5.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la Fiabilidad por teleconsulta y la Satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021.
- Determinar la relación entre la capacidad de respuesta por teleconsulta y la Satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021.
- Determinar la relación entre la empatía por teleconsulta y la Satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021.
- Determinar la relación entre la seguridad por teleconsulta y la Satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021.
- Determinar la relación entre la Aspectos Tangibles por teleconsulta y la Satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Valera I. et al (6), La investigación titulada: “Funcionalidad y satisfacción de usuarios de una red piloto de telesalud en Danlí, Honduras, 2020”. Con una muestra de 29 teleconsultas. Tuvo como objetivo evaluar la satisfacción de usuarios de una red piloto de telesalud. Su metodología fue descriptivo y transversal, con una muestra de 29 pacientes que ingresaron a teleconsulta. El resultado de las 11 teleconferencias para el personal de salud del hospital, de 29 teleconsultas, 5 fueron fallidas, de las realizadas, 18 correspondiente al 75% fueron de primera vez y 6 correspondiente al 25% subsiguientes; 67% para neurología, 21% para pediatría y 12% para medicina interna, el 83% de los pacientes no había consultado a esas especialidades antes, los pacientes reportaron un ahorro promedio de 62 dólares aproximadamente, por consulta, el 100% de ellos usaría la telemedicina de nuevo. Concluyeron que los pacientes mostraron alta satisfacción con las teleconsultas, lo único que se tiene que mejorar es la calidad de sonido, imagen y conectividad.

Márquez J. (7), En su trabajo, “Teleconsulta en la pandemia por Coronavirus: desafíos para la telemedicina pos-COVID-19, 2020”. La investigación realizada con una muestra de 626 consultas, con el objetivo de “detener la transmisión del coronavirus (declarado como pandemia por la Organización Mundial de la Salud [OMS]), y prevenir la propagación de la enfermedad COVID-19”. El Instituto de Coloproctología (ICO) diseñó un programa de teleconsulta, junto con la entidad prestadora de los servicios de salud (EPS) SURA, apoyado en las tecnologías de la información disponibles. Concluyó que de las 626 consultas, con un porcentaje de ejecución del 94 % y una efectividad del 78 %, se demostró que la telemedicina llegó para quedarse, trayendo altos niveles de satisfacción para médicos, pacientes y entidades prestadoras de los servicios de salud.

Gomes, S. y Marabujo, T. (8); En su trabajo de investigación titulado: “Grado de satisfacción de los pacientes de la Unidad de Salud Familiar Vitrius con la teleconsulta durante la pandemia del COVID-19 – 2020”. Tuvo como objetivo “evaluar el grado de satisfacción de los pacientes con la telemedicina durante la pandemia de la COVID-19 en la Unidad de Salud Familiar Vitrius”. Este trabajo podría obtener información sobre la aceptación de la teleconsulta. Su metodología fue un estudio transversal, con una muestra de 253 pacientes, donde se les realizó un cuestionario. Obteniendo como resultado que hubo un alto nivel de satisfacción e interés en el seguimiento futuro con telemedicina. El 70,6% de los pacientes sanos prefirió el contacto por correo electrónico al teléfono. Ha sido analizado el número de consultas entre enero-febrero y abril-mayo de 2020 donde se destaca: una reducción significativa del número de consultas presenciales por diabetes (-50,1%) y por hipertensión (-94,1%). Las consultas presenciales por cualquier razón disminuyeron un 72,6% y las no presenciales aumentaron un 61,9%. Llegando a la

conclusión que los pacientes se sintieron satisfechos con la telemedicina, y reconocieron la utilidad en el acceso tecnológico de su salud.

García et al (9), en su trabajo de investigación tuvo como objetivo: evaluar la satisfacción del paciente y del proveedor sobre el uso de telemedicina en Otorrinolaringología en nuestro hospital. Su metodología fue prospectivo observacional, con una muestra de 51 pacientes y 69 proveedores, se les realizó una encuesta de 10 preguntas. Obteniendo como resultado que, en los pacientes, en un 98% la telemedicina facilitó el acceso a atención, siendo del mismo nivel que una presencial (91%). Un 98% volvería a usarla y la recomendaría a familiares o amigos. En los proveedores, el 98% estuvo satisfecho con la teleconsulta y 89% con la plataforma. Llegando a la conclusión que la atención por telemedicina es satisfactoria para usuario y proveedor en nuestro hospital.

Mena, C. et al. (10) Realizaron un trabajo de investigación titulado: Teleconsulta en otorrinolaringología durante la pandemia por COVID-19, nuestra experiencia. Hospital de Clínicas. San Lorenzo, Paraguay, (2020). Tuvo como objetivo valorar el grado de satisfacción de la atención por teleconsulta. Su metodología fue de diseño observacional, descriptivo, corte transversal, retrospectivo, muestreo probabilístico aleatorio simple. Su muestra fue de 86 pacientes la cual 78 participaron, donde se les realizó una encuesta. Obteniendo como resultado que un 66,67% no requirió ayuda para la consulta, el 74,35% evitó asistir al médico durante la pandemia, el 51,72% por prevención o miedo, el 51,28% refirió empeoramiento de su dolencia durante la cuarentena, además se registró un alto nivel de satisfacción de la atención., un 82% refirió que esta modalidad puede ser implementada como opción, aunque el 70,5% requirió consulta presencial. Llegando a la conclusión que la mayoría no necesito de ayuda para acceder a la teleconsulta, facilitando su acceso, además que disminuyo la

necesidad de una consulta presencial, por lo que traduce como un alto nivel de satisfacción y aceptación de la modalidad.

Leibar, A. et al (11). Realizaron su trabajo de investigación sobre la “evaluación de la teleconsulta en el paciente urológico durante la pandemia COVID 19, 2020”. Tuvo como objetivo “evaluar la satisfacción del paciente urológico con la teleconsulta durante la pandemia COVID-19”. Fue un estudio observacional, prospectivo transversal, se realizó mediante una encuesta telefónica, con una muestra de 200 pacientes que se les realizó una encuesta telefónica de 11 preguntas. Obteniendo como resultado que la resolución subjetiva de la consulta por el facultativo fue alcanzada en el 72% de los casos, siendo la teleconsulta el 81%. El grado de satisfacción global con la teleconsulta fue de 9 valorado de 0 - 10. Concluyendo que, la teleconsulta ha sido estimada con un alto grado de satisfacción durante la pandemia.

Antecedentes nacionales

Ruiz, D. (12) en su tesis “Calidad de atención por teleconsulta y satisfacción desde la percepción del paciente con tuberculosis drogo resistente en tiempos COVID-19, 2021”. Tuvo como objetivo “determinar la relación entre la calidad de la atención por teleconsulta y la satisfacción del paciente con tuberculosis drogo resistente atendido en tiempos de COVID-19”. Cuya metodología fue descriptiva correlacional, con una muestra de 391 pacientes. El resultado fue que los pacientes muestran que hay satisfacción en un 92,1%, 95%: 88,97-94,36%, considerando menor grado de satisfacción. Llegando a la conclusión, en un 78.8% percibieron buena calidad de atención.

Tello, S. (13), En su tesis titulado: “evaluación de satisfacción de la implementación de estrategia de telemonitoreo y teleorientación domiciliaria para la atención de

pacientes crónicos en Hospital Cayetano Heredia durante pandemia COVID 19 en el período abril a setiembre 2020 Lima Perú”. Tendrá por objetivo “evaluar de satisfacción de la implementación de estrategia de telemonitoreo y teleorientación domiciliaria para la atención de pacientes crónicos”. Cuyo estudio fue observacional descriptivo consistió en encuestas telefónicas a pacientes crónicos que forman parte del nuevo programa de telemonitoreo y teleorientación domiciliaria. Esta investigación sigue en estudio por lo que se estará atento a la publicación del trabajo de investigación.

Becerra B. et al. (14) En su investigación titulada: “Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia Covid-19, 2020”. Tuvo como objetivo “determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria de salud, durante la pandemia de COVID-19”. Fue un estudio de tipo observacional, prospectivo y transversal, realizado en un establecimiento de primer nivel de atención del sistema sanitario peruano en Ica, con una muestra de 120 usuarios externos. Obtuvieron como resultado que el 38,3% se encuentran medio satisfecho y 61,7% insatisfecho con los servicios de salud. Concluyeron que, durante la pandemia, en promedio los usuarios externos se encuentran insatisfechos con la atención recibida.

Fenco, R. (15) La investigación titulada: “Gestión administrativa y satisfacción del usuario de teleconsulta en el Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2020”; tuvo como “objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario”. Es un estudio de tipo aplicada y diseño no experimental de corte transversal, con una muestra de 50 usuarios atendidos por teleconsulta en el Hospital. Como resultado obtuvo que el 64% del total de encuestados considera regular la satisfacción del usuario, el 32% la considera buena, el 2% indica que es deficiente y solo el 1%

la percibe como excelente, esto denota que la institución debe trabajar implementar la mejora continua en los procesos relacionados a la telesalud. Llegando a la conclusión que, el hospital ejecutó de manera adecuada, pero se deberían tomar medidas para solucionarlo. Por lo demás el paciente refleja una buena satisfacción.

Piedra, I. y Lipa, C. (16) en su trabajo de investigación titulado: “Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital EsSalud II Vitarte, 2018”. Tuvieron como objetivo “determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el tópico de medicina”. Cuya metodología fue un estudio observacional, descriptivo, prospectivo, transversal y correlacional realizado en febrero de 2017. Obteniendo como resultado el 85,5 % de los encuestados manifestaron estar satisfechos con la atención recibida en el tópico de Medicina del servicio de Emergencia del Hospital II EsSalud Vitarte. El mayor grado de satisfacción de los encuestados fue con la dimensión empatía (91,9 %), seguido de fiabilidad (90,3 %) y capacidad de respuesta (70,9%). Las dimensiones de seguridad (37,1 %) y aspectos tangibles (27,4 %) presentaron los menores grados de satisfacción respectivamente. Llegando a la conclusión que existe una relación significativa entre las cinco dimensiones de calidad con el grado de satisfacción percibido en el tópico de medicina.

2.2. Bases teóricas o científicas

1.1.1. Calidad de atención

Donabedian (1995), explica que el termino de calidad es una característica de enfoque que da el consumidor, este determina si el servicio o producto

responde a las necesidades y expectativas del usuario. “Como meta, no solamente es lograr el satisfacer momentáneamente al usuario del bien o servicio, también sería el concretar la fidelización, confianza y ánimos para una futura compra del bien o servicio. Por ende, existe en un modelo industrial, una constante en identificar los anhelos de los usuarios y descifrar esos deseos en cualidades particulares de bienes y servicios”¹⁷.

La calidad de la atención en salud es compleja definirlo debido a las percepciones distintas que tiene de cada usuario, sea des del punto de vista del paciente, del personal asistencial o administrativo de una institución de salud ¹⁸.

Evolutivamente se menciona ocho dimensiones de la calidad según Garvín (1984) dice^{17, 18}:

- Calidad percibida, Estética, Aspectos del servicio, Durabilidad, Apego, Confiabilidad, Características, Desempeño

Estas cinco dimensiones serian:

- Tangibilidad
- Empatía
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Fiabilidad

4.2.1.1. Dimensiones de la Calidad de Atención

Fiabilidad: “Implica cierta habilidad para lograr eficientemente el servicio ofertado”¹⁸.

Capacidad de Respuesta: “Corresponde a brindar a los clientes los servicios ofrecidos en el tiempo adecuado y razonable”¹⁸.

Seguridad: “Implica veracidad y garantía en un servicio, básicamente en el profesional que la brinda, que debe transmitir confianza y sólidos conocimientos teórico – prácticos”¹⁸.

Empatía: “Sin duda quizás sea el factor más importante como dimensión en muchos casos, ya que el ser humano por naturaleza está influenciado permanentemente por emociones”¹⁸.

Aspectos Tangibles: “En ese aspecto, esta dimensión nos muestra una situación crítica, si lo aplicamos al plano local para el sector salud”¹⁸.

La percepción que el usuario tiene respecto de la calidad de atención en un servicio no es equivalente a su grado de satisfacción, pero si están relacionadas entre sí. Diversos estudios indican que, para gestionar la calidad de atención, es obligatorio establecer el grado de satisfacción de los usuarios²⁰.

Calidad de atención por teleconsulta

Para comprender a los pacientes como percíbelas calidad de atención, es necesario que se consideren cuatro elementos respecto a esta variable: accesibilidad, componentes técnicos y científicos, la relación entre el personal médico y los pacientes y la comodidad del entorno, también es inevitable

evaluar los servicios prestados, también necesarios para evaluar los servicios prestados a los usuarios²¹.

1.1.2. Satisfacción del usuario externo:

“Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece”²³.

“Para conocer la satisfacción nos dan dos factores importantes: la expectativa y la experiencia, la diferencia de estas nos da un grado de satisfacción o insatisfacción, para esto influye mucho los valores del paciente; por ejemplo, es distinto el grado de satisfacción de un cliente que acude por primera vez en un hospital que cuando uno va continuamente. Lo más importante en las instituciones de salud es la relación médico- paciente y personal- paciente”²⁴

Importancia de la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente:

“Lo pacientes suelen juzgar a calidad de los servicios de salud, de acuerdo a la atención recibida”.

Definiciones de satisfacción

“El estudio sobre satisfacción debe tener en cuenta los factores individuales, así como los estructurales, ya que ambos ejercen influencia en la percepción de los agentes sobre su satisfacción. Los factores individuales hacen referencia a las recompensas materiales, simbólicas y afectivas que recibe el trabajador y los estructurales hacen referencia al marco socio-económico o al contexto social en el que los sujetos se relacionan”^{25,26,27}.

“En relación a esta combinación de indicadores, la Hipótesis del Efecto de Composición afirma que la satisfacción en el trabajo es un producto de las diferencias en las percepciones de sus individuos, factores individuales, y de

la composición basada en el tipo de ocupación y el tipo de contrato, factores estructurales. Con el objetivo de analizar la satisfacción laboral desde una amplia perspectiva, hemos incluido un gran número de factores que están implicados en el campo del trabajo”²⁷.

Modelos de satisfacción

“A su vez, estos factores han sido agrupados en tres modelos, éstos son: “Aspectos positivos del trabajo”, “Factores del bienestar en el trabajo” y “Factores laborales claves: factores de riesgo y relaciones contractuales”.

“Por otro lado, la implicación con la organización es una vía para obtener identidad y ser reconocido en el ámbito laboral, dos aspectos importantes del trabajo en las sociedades avanzadas”.

“Respecto al segundo modelo, “Factores del bienestar en el trabajo”, La Teoría de la Función de Producción Social, identifica dos objetivos últimos que todo individuo pretende alcanzar, el bienestar físico y el bienestar social”²⁸.

“El tercer y último modelo es denominado: “Condiciones laborales claves: factores de riesgo y relaciones contractuales”. Como factores de riesgo en el trabajo hemos incluido los siguientes indicadores: estrés en el trabajo, condiciones físicas peligrosas, número de horas trabajadas, tiempo de desplazamiento al trabajo y grado de control y autonomía sobre el trabajo. Como indicadores de las relaciones contractuales hemos incluido: el tipo de jornada, el tipo de contrato y el salario recibido. Numerosos estudios demuestran que las condiciones laborales afectan a nuestras condiciones de vida”²⁸.

Existen diferentes enfoques para valorar la satisfacción de los usuarios de servicios, entre ellos podemos mencionar²⁹:

a) Enfoque Cognitivo

Coherente con la valoración de ciertos componentes tales como: los atributos del servicio, confirmación de expectativas y juicios de inquietud, es decir relacionados con el procesamiento consciente de la información, en concordancia con determinados marcos de referencia o comparación. El ser humano es considerado a partir de sus facultades para procesar información y valorar atributos funcionales²⁹.

Se asume entonces que la satisfacción resultaría a partir del procesamiento cognitivo de la información²⁹

a.1) Principales planteamientos del enfoque cognitivo:

– Paradigma de la disconfirmación de expectativas. Modelo planteado por Richard Oliver, evalúa la satisfacción como producto de la comparación entre el resultado percibido y las expectativas, calificando como disconfirmación positiva si el resultado percibido está por encima de las expectativas y disconfirmación negativa si ocurre lo contrario²⁹.

– Paradigma del nivel de comparación. Propuesto por LaTour y Peat, identificaron tres determinantes de comparación para determinar la satisfacción²⁹: - Expectativas basadas en experiencias previas. - Expectativas inducidas por el contexto. - Experiencias de otros clientes como punto de referencia.

– Teoría de la equidad Propuesta por Homans, se refiere al grado de equidad entre lo que se percibe haber recibido respecto a los demás²⁹. La satisfacción depende de la comparación costo beneficio, los usuarios se

sentirán satisfechos y se sentirán tratados equitativamente si el costo no supera el beneficio ²⁹.

– Teoría de la discrepancia del valor percibido: Esta teoría asevera que la satisfacción es una respuesta emocional originada en un proceso cognitivo. Las percepciones son comparadas respecto a su valor ²⁹.

– Teoría de la atribución causal: La satisfacción depende de la valoración de errores y virtudes de los productos y servicios.

- b) Enfoque Afectivo: “Referido a una serie de fenómenos mentales que se relacionan con sentimientos subjetivos, los cuales se asocian a emociones y estados de ánimo”³⁰.

Bagozzi et al. citado por Andreu definen afecto como “expresión que abarca un conjunto de procesos mentales específicos, incluyendo emociones, estados de ánimos y posiblemente actitudes”³⁰. “Incluir los aspectos afectivos dentro del concepto de satisfacción cobra importancia debido a su naturaleza experiencial, por tanto, comprender las respuestas afectivas es esencial al momento de evaluar la satisfacción”³⁰.

b.1) Afectos positivos

Representa la dimensión de emocionalidad placentera. “Refleja el punto hasta el cual una persona se siente entusiasta, activa, alerta, con alegría y participación gratificante”. Un elevado afecto positivo indica satisfacción³⁰.

b.2) Afectos negativos

Representa la dimensión de emocionalidad displacentera. “Refleja una dimensión general de distrés subjetivo y participación desagradable, que incluye una variedad de estados emocionales aversivos como disgusto,

ira, culpa, miedo y nerviosismo”. Esta escala está constituida por dos subescalas y cada subescala presenta 10 descriptores. Variables que influyen en los afectos³⁰.

Variables sociodemográficas - Edad: Influye en el procesamiento de la información. - Género: diversos estudios señalan la asociación del género con la experiencia de las emociones, encontrándose diferencias significativas entre hombres y mujeres en los procesos relacionados con la resolución de incertidumbre y control de emociones.³⁰

Cultura: Existe cierta controversia, algunos estudios señalan su asociación con las emociones, asumiendo que las emociones forman parte de estructuras culturales, pero otros estudios indican que los estados afectivos no dependen de la cultura.

Personalidad: estudios señalan que ciertos tipos de personalidad influyen positiva o negativamente los estados afectivos.^{17,30}

1.1.3. Telesalud:

Menciona que: “Durante los años sesenta, estas iniciativas fueron sistemas centralizados que emplearon grandes computadoras (*mainframes*) y que evolucionaron a sistemas modulares, para, finalmente, desembocar en redes de computadoras y sistemas distribuidos en la década de 1980”³¹.

“El uso de Internet en telesalud puede ser un medio práctico de comunicación entre los odontólogos, mejorando así la gestión de los pacientes”.

Define como: “servicio de salud a distancia prestado por personal de salud competente, a través de las TIC, para lograr que estos servicios y

sus relacionados, sean accesibles principalmente a los usuarios en áreas rurales o con limitada capacidad resolutive”³³.

Todo basado mediante la tele orientadora quien es el personal de salud que orienta o realiza seguimiento a los pacientes mediante el uso de la tecnología.

La telesalud es el “conjunto de actividades que se llevan a cabo a distancia, en las áreas de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento o rehabilitación; realizadas por profesionales de la salud que utiliza tecnologías de la información y la comunicación” (Almazrooa *et al.*, 2020).³³

Teleodontología

El término “Teleodontología” fue utilizado por primera vez por Cook en 1997 “refiriéndose a la utilización de tecnologías de videoconferencia para el diagnóstico y consultas de tratamientos a distancia. Para otros autores, la TO significa la búsqueda web de información para la ayuda del paciente, o también la educación continua online. La TO es una combinación de telecomunicaciones y odontología, involucrando el intercambio de información clínica e imágenes a distancias remotas para la consulta odontológica y las planificaciones terapéuticas. Tanto la TO y la TM poseen subáreas del conocimiento como la TeleCitología, TelePatología, TeleRadiología, etc”.^{31,33}

“La definición más simple de Teleodontología es la atención dental a distancia”, sin embargo, esta plantea dudas como. ¿Qué tipo de atención y distancia? ¿Con que medios o herramientas? ¿Para beneficiar a quién? entre otras”³³

“La teleodontología como diagnóstico menciona Un buen ejemplo lo constituye un dentista general exponiendo un caso en un foro virtual, descripción que puede incluir texto y recursos multimedia como imágenes, audio y video, con la intención que un especialista, u otro colega, pueda orientarlo de manera diferida en el diagnóstico y/o resolución del caso”³³.

“La teleodontología puede incluir atención al paciente y entrega de educación utilizando, entre otras, las siguientes modalidades: Video en vivo (síncrono): interacción bidireccional en vivo entre una persona (paciente, cuidador o proveedor) y un proveedor que utiliza tecnología de telecomunicaciones audiovisuales interactivos”³³

“La teleconsulta tiene como objetivo proporcionar consultas remotas a pacientes que asisten o que no pueden asistirse presencialmente a servicios médicos u odontológicos. Un asistente y/o el profesional pueden estar presente durante la tele consulta e interactuar con el paciente”³⁴

“La teleodontología se ha considerado una práctica y económicamente viable para brindar atención médica a grupos de población sin ayuda, incluidas las personas socialmente desfavorecidas, los que viven en ubicaciones remotas o áreas rurales que no tienen acceso a la atención dental de rutina”³⁴

“Las teleconsultas se pueden realizar de dos formas: síncrona o asincrónica. De forma asincrónica, los datos del paciente de los exámenes registros clínicos, fotografías o incluso imágenes radiográficas digitales pueden ser almacenados como archivos electrónicos y luego

evaluados por otros profesionales, con el objetivo de obtener una segunda opinión”^{33,34}

“Por otro lado, en la forma síncrona, se utilizan recursos de videoconferencia que se puede realizar entre especialistas de diferentes centros con el fin de ayudar en el diagnóstico y tratamiento de casos más complejos o para consultas a tiempo entre CD generalistas, asistentes de telesalud y pacientes ubicados en comunidades remotas, mientras que el especialista permanece en el centro de referencia liderando y supervisando el proceso”³⁵.

“Asimismo, en los Estados Unidos, los CD que ayudan a las comunidades y las personas socialmente desfavorecidas casi nunca se someten a tratamientos de ortodoncia debido a la falta de experiencia y las referencias generalmente no tienen éxito debido a limitaciones geográficas, económicas y de acceso. Por tanto, la teleodontología podría ayudar a los CD en tratamientos de ortodoncia cuando la derivación no es posible. Las informaciones sobre el paciente, incluidas imágenes clínicas y radiográficas que podrían enviarse al consultor por correo electrónico para que pudiera ayudar al CD en la planificación caso. Si los datos transmitidos fueran insuficientes para establecer el plan de acción tratamiento, el profesional y el consultor local podrían realizar una videoconferencia para discutir el caso”³⁵

1.1.4. Norma sobre Calidad de Atención en Salud en el Perú

En el Perú, el Ministerio de Salud, publica el documento técnico que señala las políticas nacionales de calidad de atención en salud,

estableciendo objetivos y las estrategias para alcanzar dichas políticas.

Aquí se enfoca ³⁵

2.3. Marco conceptual

Satisfacción: La satisfacción es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema ¹⁷

Usuario: Usuario es aquel que usa algo o que usa ordinariamente algo ¹²

Teleodontología: “La definición más simple de Teleodontología es la atención dental a distancia” ³²

Telemedicina: uso de tecnología de la investigación y comunicación para la difusión de información médica con fines educativos, diagnósticos y terapéuticos ³²

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis general

H0: No existe una relación directa entre calidad de atención por teleconsulta y satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021.

H1: Existe una relación directa entre calidad de atención por teleconsulta y satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021.

3.2. Hipótesis específicas

- H0: No existe relación directa entre la Fiabilidad y la Satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021.

H1: Existe relación directa entre la Fiabilidad y la Satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021.

- H0: No existe relación directa entre la capacidad de respuesta y la Satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021.

H1: Existe relación directa entre la capacidad de respuesta y la Satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021.

- H0: No existe relación directa entre la Seguridad y la Satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021.

H1: Existe relación directa entre la Seguridad y la Satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021.

- H0: No existe relación directa entre la Empatía y la Satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021.

H1: Existe relación directa entre la Empatía y la Satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021.

- H0: No existe relación directa entre la Aspectos Tangibles y la Satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021.

H1: Existe relación directa entre la Aspectos Tangibles y la Satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021.

3.3. Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	TIPO	ESCALA DE MEDICIÓN
CALIDAD DE ATENCIÓN POR TELECONSULTA	Nivel de desempeño por parte de la institución de salud, acorde a las percepciones del paciente referente al servicio que esta institución ofrece (23)	Es la expectativa y precepción del paciente relacionado a los servicios que ofrece el servicio de odontología en el Hospital Docente Materno Infantil El Carmen mediante el cuestionario SERVPERF atendidos por teleconsulta en la ciudad de Huancayo	FIABILIDAD	- “Orientación y explicación sobre los pasos o trámites para la atención”. - “Atención médica en el horario programado”. - “Respeto del orden de llegada para la atención”.	Cualitativa	ordinal 1= “Totalmente en desacuerdo”. 2= “En desacuerdo”. 3= “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”. 4= “De acuerdo”. 5= “Totalmente de acuerdo”.
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	- “Celeridad de la atención” - “Tiempo de espera para la atención en el consultorio médico”.	Cualitativa	
			SEGURIDAD	- “Respeto a la privacidad en la atención”. - “Minuciosidad en el examen médico”.	Cualitativa	
			EMPATÍA	- “Trato por parte del médico”. - “Interés en solucionar el problema de salud por parte del médico”.	Cualitativa	
			ASPECTOS TANGIBLES	- “Señalización”. - “Presentación del personal”.	Cualitativa	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	TIPO	ESCALA DE MEDICIÓN
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	Percepción que se tiene sobre el grado en que se han cumplido las necesidades y expectativas. (ISO-9000)	Percepción del paciente en cumplimiento de las necesidades y expectativas en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen mediante el cuestionario PANAS atendidos por teleconsulta en la ciudad de Huancayo	AFECTIVO POSITIVO	(1) "Interés" (2) "Entusiasmo" (3) "Energía" (4) "Orgullo"	Cualitativa	Ordinal 1= "Totalmente en desacuerdo". 2= "En desacuerdo". 3= "Ni de acuerdo ni en desacuerdo". 4= "De acuerdo". 5= "Totalmente de acuerdo".
			AFECTIVO NEGATIVO	(1) "Irritabilidad" (2) "Tensión" (3) "Molestia" (4) "Temor"	Cualitativa	

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Método de investigación

Métodos de investigación: Método Científico

Según Hernández³⁷, la presente investigación es de tipo No Experimental, por ser un estudio que se realizó sin la manipulación deliberada de las variables, siguiendo un enfoque cuantitativo.

4.2. Tipo de investigación

El tipo de estudio es básico de la presente investigación “porque no persigue una utilización inmediata para los conocimientos obtenidos, sino que busca acrecentar los acontecimientos teóricos para el progreso de una ciencia, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas”³⁷.

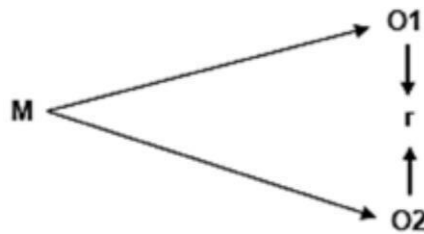
4.3. Nivel de investigación

De nivel relacional, son sustantivamente bivariados, ello implica que se trabaja con dos variables, una variable denominada supervisora (que es la variable de interés en

el estudio descriptivo); y la otra variable asociada, la cual está vinculada a la variable supervisora. En este nivel investigativo no existe variable dependiente e independiente ya que el estudio no busca causalidad, sino relación y fuerza del vínculo entre ambas variables³⁸.

4.4. Diseño de la investigación

Según Hernández³⁷, el diseño de la investigación de acuerdo a su dimensión temporal fue transversal, ya que se recopilaron los datos en un momento único; a su vez fue correlacional, ya que estableció la relación entre dos variables.



M = Muestra de investigación

X1 = Variable 1: calidad de atención

X2 = Variable 2: satisfacción del paciente con la teleconsulta

r = Relación entre las variables

4.5. Población y muestra

Población

El estudio se realizó en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen-2021, donde las atenciones por teleconsulta se realizan en los diversos servicios de salud como lo es odontología.

Muestra

La muestra estuvo compuesta por 70 pacientes considerados como usuarios externos atendidos en la especialidad de Odontología del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo - 2021.

El Tipo de muestreo: se realizó el muestreo de tipo no probabilístico por conveniencia.

Criterio de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

- Pacientes que se atienden en el servicio de Odontología mediante teleconsulta.
- Pacientes que den el consentimiento de continuar con la encuesta.

Criterios de exclusión

- Pacientes niños que se atendieron en el servicio de Odontología mediante teleconsulta.
- Pacientes ancianos que se atendieron en el servicio de Odontología mediante teleconsulta.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos:

La técnica utilizada para el proyecto de investigación es la encuesta, utilizando las dos variables.

Se solicitó mediante un documento el permiso respectivo del trabajo de investigación al Director del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, también se envió el documento de solicitud al coordinador del servicio de Odontología, donde después de una semana se recibió la aceptación de realizar la encuesta a los pacientes de manera presencial que alguna vez se atendió en teleconsulta, ya que antes de

acudir al servicio de Odontología fueron atendidos mediante teleconsulta, empezando de esa manera el registro de las respuestas a los pacientes que salían después de su atención en el servicio de odontología, haciendo conocer el motivo del trabajo y de esa manera haciendo firmar su consentimiento informado, después se pasaba a entregar el cuestionario que lo leían rápidamente y contestaban los ítems.

Instrumento de recolección de datos

En el presente trabajo se utilizó:

a). Cuestionario para la variable Calidad de Atención

El instrumento para medir calidad de atención del usuario externo o paciente “Cuestionario SERVPERF adaptado para evaluar la calidad de atención”

Mediante las dimensiones:

- Dimensión Fiabilidad : 5 Preguntas (1,2,3,4,5)
- Dimensión Capacidad de Respuesta : 4 Preguntas (6,7,8,9)
- Dimensión Seguridad : 4 Preguntas (10,11,12,13)
- Dimensión Empatía : 5 Preguntas (14,15,16,17,18)
- Dimensión Aspectos Tangibles : 2 Preguntas (19,20).

Las alternativas de respuesta fueron politómicas, en una escala tipo Likert del 1 al 5, donde:

1=Totalmente en desacuerdo.

2=En desacuerdo.

3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

4=De acuerdo.

5=Totalmente de acuerdo.

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN	
NOMBRE DEL TEST	SERVPERF
Autor y Año	Cronin y Taylor 1992
Lugar de procedencia	Florida State University
Adaptación	LOSTAUNAU Johanna, 2018
Objetivo	“Investigan la conceptualización y medición de la calidad del servicio y las relaciones entre la calidad del servicio, la satisfacción del consumidor y las intenciones de compra”.
Duración	10-15 Minutos
Aplicación	Personal y anónima
Puntuación	Calificación computarizada
Tipificación	Escala de Likert
Usos	Docencia e investigación clínica
Materiales	Cuestionario que contiene el SERVPERF
Baremos	Este instrumento está compuesto por 20 items, que se responden desde totalmente en desacuerdo (1) hasta totalmente de acuerdo (5).

b). Cuestionario para Satisfacción del Paciente

El cuestionario para medir satisfacción del usuario externo o paciente “Cuestionario PANAS (Positive Affect-Negative Affect)”.

Mediante sus dimensiones:

- Afectivo positivo: 10 preguntas (1,2,3,4,5,6,7,8,9,10)
- Afectivo negativo con 10 preguntas (11,12,13,14,15,16,17,18,19,20)

Las alternativas de respuesta fueron politómicas, en una escala tipo Likert del 1 al 5, donde:

1= “Totalmente en desacuerdo”.

2= “En desacuerdo”.

3= “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”.

4= “De acuerdo”.

5= “Totalmente de acuerdo”.

VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	
NOMBRE DEL TEST	Cuestionario PANAS (Positive Affect-Negative Affect)
Autor y Año	Watson, Clark & Tellegen, 1988
Lugar de procedencia	Estados Unidos
Adaptación	LOSTAUNAU Johanna, 2018
Objetivo	“Determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional de Ica, en el mes de marzo del 2018”.
Duración	10 a 15 minutos
Aplicación	Personal y anónima
Puntuación	Calificación computarizada
Tipificación	Escala de Likert
Usos	Docencia e investigación clínica
Materiales	Cuestionario que contiene el PANAS
Baremos	Este instrumento está compuesto por 20 ítems, que se responden desde totalmente en desacuerdo (1) hasta totalmente de acuerdo (5).

Validez y confiabilidad de los instrumentos empleados

Estos instrumentos pasaron por el proceso de validación, confiabilidad y validación de juicio de expertos ya que los instrumentos de "SERVQUAL", de la variable Calidad de atención y el cuestionario PANAS para la variable Satisfacción del usuario externo serán contextualizados a la pandemia COVID 19, por lo que a cada ítem se estará agregando las palabras dentro del contexto de la pandemia COVID 19.

La confiabilidad del instrumento se realizó mediante una ejecución de prueba piloto desarrollándolo en una muestra representativa de la población.

*Docente con grado de Maestría

*Docente de Estadística aplicada a la investigación

*Docente de maestría en Estomatología

Validez de contenido del Cuestionario

El concepto de validez se refiere “al grado en que la evidencia empírica y la teoría que apoya a la interpretación de las puntuaciones de los test, relacionada con un uso específico.

Para estimar la evidencia de validez de contenido del Cuestionario SERVPERF adaptado para evaluar la calidad de atención adaptado y el Cuestionario PANAS (Positive Affect-Negative Affect), se utilizó el método de juicio por expertos, con la intención de probar que los instrumentos usados sean confiables y puedan recoger la información deseada.

Con el fin de cumplir con estos protocolos de validación, del Cuestionario SERVPERF adaptado para evaluar la calidad de atención y el Cuestionario PANAS (Positive Affect-Negative Affect) para evaluar la satisfacción del paciente, se entregaron los instrumentos a un equipo de jueces teóricos pertenecientes, con la finalidad de que revisan y realizar las correcciones que consideran oportunas para una correcta validación de los contenidos de los cuestionarios.

Se utilizó el Coeficiente V. De Aiken, donde los valores emitidos por los jueces fueron contrastados estadísticamente. La fórmula utilizada:

$$V = \frac{S}{(N(C - 1))}$$

En donde:

S: Suma de valores positivos

N: cantidad de jueces

C: Número de valores de la Escala: Acuerdo=SI y Desacuerdo=NO.

V de Aiken del Cuestionario SERVPERF adaptado para evaluar la calidad de atención.

Indicadores	Juicio Valorativo			Acuerdos	Coeficiente V de Aiken*	Descriptivo
	Juez 1	Juez 2	Juez 3			
El instrumento permitirá alcanzar el objetivo planteado del estudio	SI	SI	SI	3	1.00	Válido
Los ítems están formulados en forma clara	SI	SI	SI	3	1.00	Valido
El orden de esta pregunta es el adecuado	SI	SI	SI	3	1.00	Valido
El contenido corresponde con el propósito de estudio	SI	SI	SI	3	1.00	Valido
El vocabulario es el adecuado	SI	SI	SI	3	1.00	válido

Se puede observar que, en los criterios empleados para valorar el cuestionario, en todos los criterios valorados se obtuvo una V de Aiken superior o igual a 1,00. Por lo que el instrumento es considerado válido, respecto al contenido presentado.

V de Aiken del Cuestionario PANAS (Positive Affect-Negative Affect) para evaluar la satisfacción del paciente

Indicadores	Juicio Valorativo			Acuerdos	Coeficiente V de Aiken*	Descriptivo
	Juez 1	Juez 2	Juez 3			
El instrumento permitirá alcanzar el objetivo planteado del estudio	SI	SI	SI	3	1.00	Válido
Los ítems están formulados en forma clara	SI	SI	SI	3	1.00	Valido
El orden de esta pregunta es el adecuado	SI	SI	SI	3	1.00	Valido
El contenido corresponde con el propósito de estudio	SI	SI	SI	3	1.00	Valido
El vocabulario es el adecuado	SI	SI	SI	3	1.00	válido

Se puede observar que, en los criterios empleados para valorar el cuestionario, en todos los criterios valorados se obtuvo una V de Aiken superior o igual a 1,00. Por lo que el instrumento es considerado valido, respecto al contenido presentado.

Confiabilidad

La muestra para la prueba piloto estuvo compuesta por 20 pacientes atendidos por teleconsulta en el servicio de Odontología, en el Hospital Docente Materno infantil El Carmen, de la provincia de Huancayo, promedio de edad de 20 años (DE = 6.92).

Los resultados obtenidos mediante la prueba de confiabilidad de los ítems para la variable calidad de atención, se obtuvo como resultado:

Alfa de Cronbach	Numero de ítems
0.8883	20

Y para los ítems de la variable satisfacción del paciente:

Alfa de Cronbach	Numero de ítems
0.9252	20

Como se obtuvieron 0,8883 y 0,9252 en dichos instrumentos se deduce que cuestionarios de ambas variables tienen una excelente confiabilidad.

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para ello, primero se conversó con cada experto, solicitando su validación de los instrumentos como experto participante en la investigación, una vez aceptado se le envió mediante su correo electrónico una ficha de evaluación a cada experto, el instrumento de recolección de datos y la matriz de consistencia, donde cada experto pudo realizar la validez.

Análisis descriptivo:

La información se presenta en tablas y barras, gráficos mostrando el número, frecuencia y porcentaje.

Análisis inferencial:

Se realizó el análisis bivariado utilizando las pruebas de la correlación, para evaluar la relación o asociación y el nivel de significación. Para calcular los siguientes estadígrafos:

Y finalmente haremos uso de la prueba de correlación para contrastar la hipótesis de investigación con un nivel de confianza del 95%.

Paquetes estadísticos

Se utilizó el programa estadístico STATA versión 15 en español.

4.8. Aspectos éticos de la investigación

4.8.1 Consentimiento informado.

Primeramente, se solicitó su participación mediante el consentimiento informado a los participantes integrantes de la muestra de estudio. Esto con la finalidad de realizar el cuestionario a los pacientes conformantes de la muestra en estudio.

4.8.2 Protección de los Derechos Humanos.

Por la naturaleza y característica del estudio, éste no transgredió de ninguna manera los derechos humanos de los pacientes cuyas encuestas serán revisadas e incluidas en el estudio, y cuya identificación permaneció en absoluta reserva. En suma, se respetó los derechos fundamentales de las personas tal como lo ordena nuestra LEY DE LEYES.

4.8.3 Ética de Investigación conforme al Reglamento General de Investigación (Capítulo IV) – UPLA.

Durante el proceso de ejecución del proyecto de investigación, se dio el correcto cumplimiento en la actividad investigativa de lo establecido en los principios y normas que rigen la actividad investigativa y el comportamiento ético de quienes investigan.

Artículo 27

B) Responsabilidad:

➤ Como graduando, actuó con responsabilidad en cuanto a la pertinencia, alcances y repercusiones de la investigación a nivel individual y social de los pacientes atendidos por teleconsulta en el servicio de odontología en el Hospital Docente Materno infantil El Carmen. (Art. 27, numeral e.)

C) Veracidad, consentimiento, beneficencia y originalidad:

- Como graduando garantizo, en todo momento, la veracidad de nuestra investigación en todas sus etapas conforme a la estructura presentada. (Art. 27, numeral f.)
- También consideré el consentimiento informado y expreso en el uso de la información para los fines específicos establecidos en nuestro proyecto a realizar (Art. 27, numeral b.)
- Asumí el compromiso de asegurar el bienestar e integridad de los pacientes atendidos por teleconsulta en el servicio de odontología en el Hospital Docente Materno infantil El Carmen, que participen directa o indirectamente en la investigación que proponemos. (Art. 27, numeral c.)

Artículo 28:

A) La protección y respeto:

- A las normas institucionales, nacionales e internacionales que regulen la investigación, como las que velan por la protección de los sujetos humanos, sujetos animales y la protección del medio ambiente (Art. 28 numeral g.)
- Al reporte de los hallazgos y resultados de manera abierta, completa y oportuna a la comunidad científica y población interesada. (Art. 28, numeral e.)

B) Responsabilidad:

- Asumí en todo momento la responsabilidad de la investigación estando advertidos de las consecuencias individuales, sociales y académicas que se deriven. (Art. 28, numeral c.)

C) Veracidad, consentimiento, beneficencia y originalidad:

- Se ejecutó la investigación en forma original y coherente con las líneas de investigación: Salud y gestión de la Salud de la Facultad de ciencias de la salud-

Escuela académico Profesional de Odontología - UPLA. (Art. 28. Numeral a.) D)

Conflictos de intereses, publicaciones científicas y subvenciones.

➤ Declaramos no tener conflictos de intereses como autor con los evaluadores y el asesor. (Art. 28, numeral h.)

➤ Evitar incurrir en las siguientes faltas deontológicas: Inventar datos con fines de tergiversar los resultados de nuestra investigación; o plagiar otras publicaciones; incluir como autores a personas que no hayan intervenido en el diseño y realización de la investigación, publicar repetitivamente los mismos resultados hallados. (Art. 28, numeral i.)

E) Publicación del trabajo de investigación.

➤ Nos comprometemos bajo declaración jurada, que publicaremos nuestro trabajo de investigación concluido y sustentado, en estricto cumplimiento del Reglamento de Propiedad Intelectual de la UPLA y normatividad relativa a los derechos de autor vigentes. (Art. 28, numeral k.)

CAPÍTULO V
RESULTADOS

5.1. Descripción de resultados

Tabla 1. Periodicidad porcentual de la variable sexo

SEXO	Frecuencia	Porcentaje
MASCULINO	40	57.14
FEMENINO	30	42.86
Total	70	100

Fuente: Elaboración propia

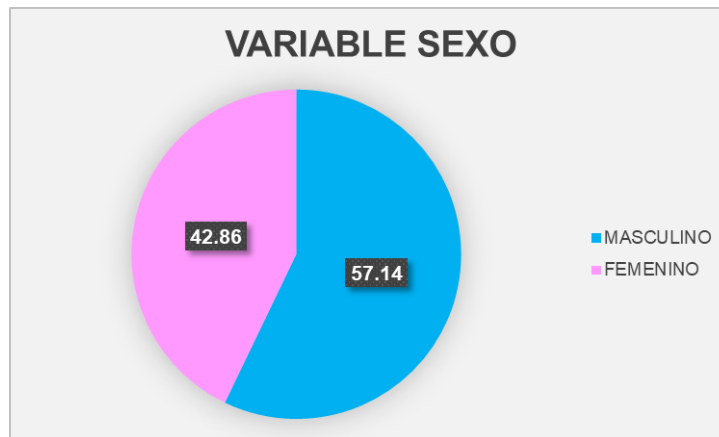


Figura 1. Contingente porcentual de la variable sexo

En la tabla y gráfico N° 01 se observa que el 42.86% son de sexo femenino y el otro 57.14% son de sexo masculino.

Tabla 2. Periodicidad porcentual de la variable estado civil

ESTADO CIVIL	Frecuencia	Porcentaje
SOLTERO	55	78.57
CASADO	6	8.57
CONVIVIENTE	8	11.43
DIVORCIADO	1	1.43
Total	70	100

Fuente: elaboración propia

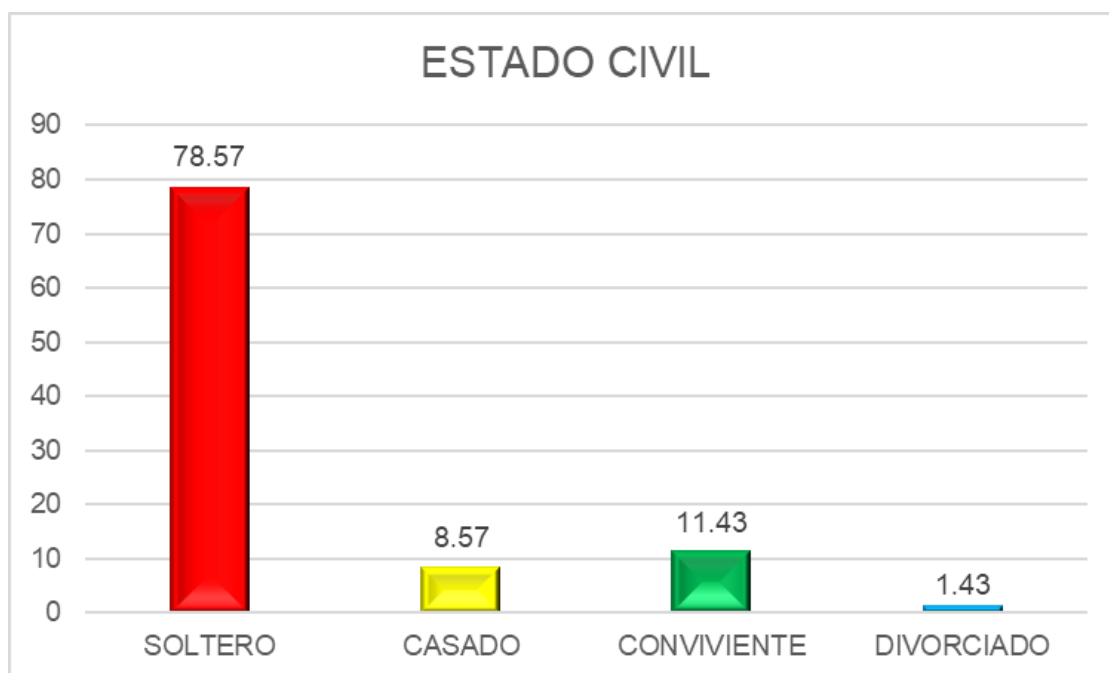


Figura 2. Contingente porcentual de la variable estado civil

En la tabla y gráfico N° 02 se observa que el 78.57 % se encuentran solteros, el 11.43% son convivientes, el 8.57% son casados y el 1.43% son divorciados.

Tabla 3. Frecuencia porcentual de la variable Edad

Variable	N	Media	Desviación Estándar	Mínimo	Máximo
Edad	70	30.21429	10.21918	18	57

Fuente: elaboración propia

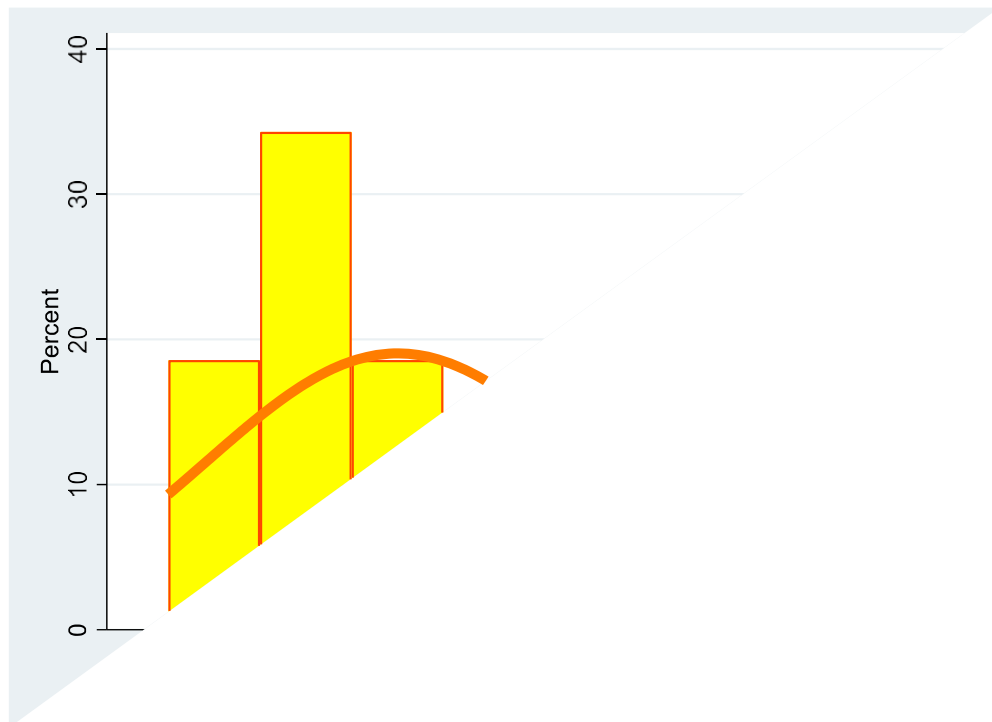


Figura 3. Contingente porcentual de la variable Edad

En la tabla y gráfico N° 3 muestran que de una población de 70 evaluados, se observa que tiene como media el 30.21, con una desviación estándar de 10.21 de edad, encontrando así que el 34% de la población tiene una edad entre 18 y 30 años, asimetría hacia la derecha y los datos se comportan por debajo de la curva de forma platicúrtica, así también se encontró la edad mínima de 18 y máxima de 57 años.

Resultados de la variable calidad de atención por teleconsulta

Tabla 4. Frecuencia porcentual de la variable Calidad de Atención por Teleconsulta

VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	4	5.71
MEDIO	33	47.14
ALTO	33	47.14

Total	70	100
-------	----	-----

Fuente: elaboración propia

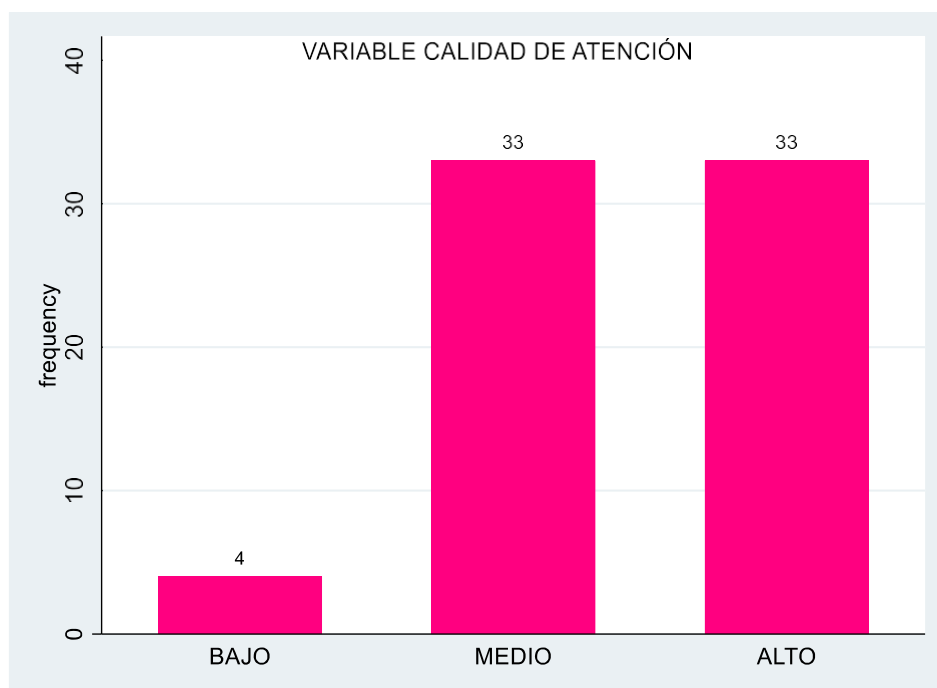


Figura 4. Contingente porcentual de la variable Calidad de Atención por teleconsulta

En la tabla y gráfico N° 4, se observa que el nivel de calidad de atención se encuentra en un nivel medio y alto con 47.14% y un nivel bajo con 5.71%.

Resultados de la dimensión Fiabilidad

Tabla 5. Frecuencia porcentual de la Dimensión Fiabilidad

DIMENSIÓN FIABILIDAD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	11	15.71
MEDIO	44	62.86
ALTO	15	21.43
Total	70	100

Fuente: elaboración propia

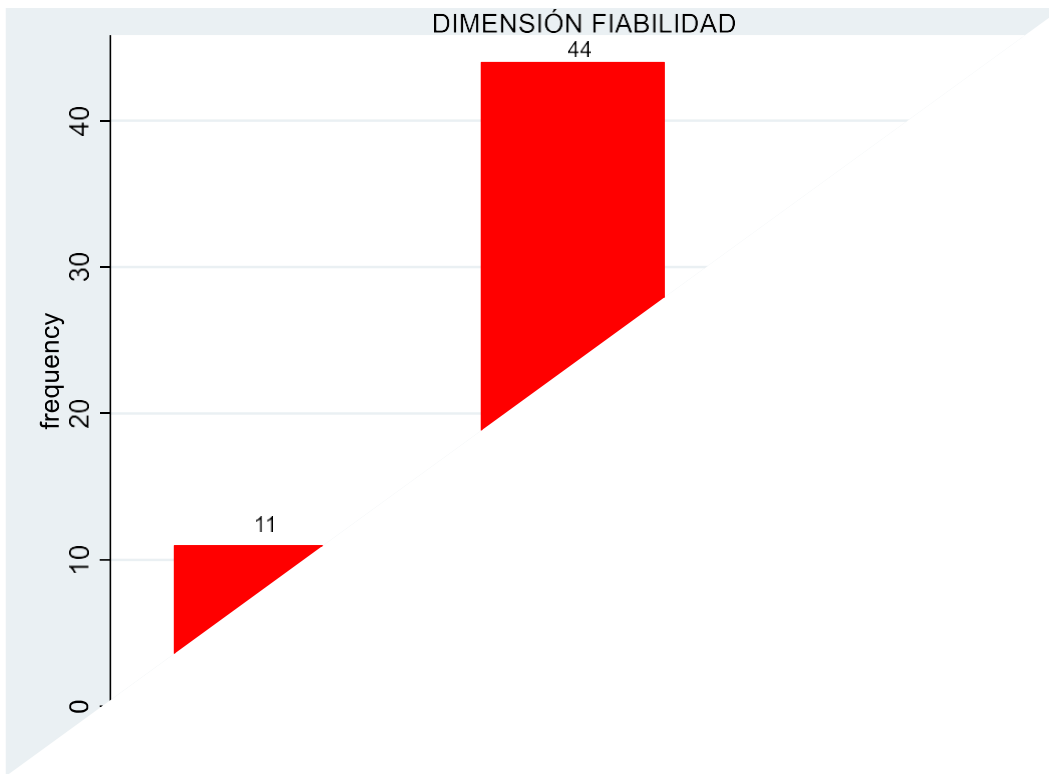


Figura 5. Contingente porcentual de la dimensión Fiabilidad

En la tabla y gráfico N° 5 se observa que, de 70 observaciones, 44 pacientes siendo el 62,86% están en un nivel medio, el 21,43% en un nivel alto y el 15,71% están en un nivel bajo en la dimensión fiabilidad.

Resultados de la dimensión Capacidad de Respuesta

Tabla 6. Frecuencia porcentual de la Dimensión Capacidad de Respuesta

DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	6	8.57
MEDIO	52	74.29
ALTO	12	17.14
Total	70	100

Fuente: elaboración propia

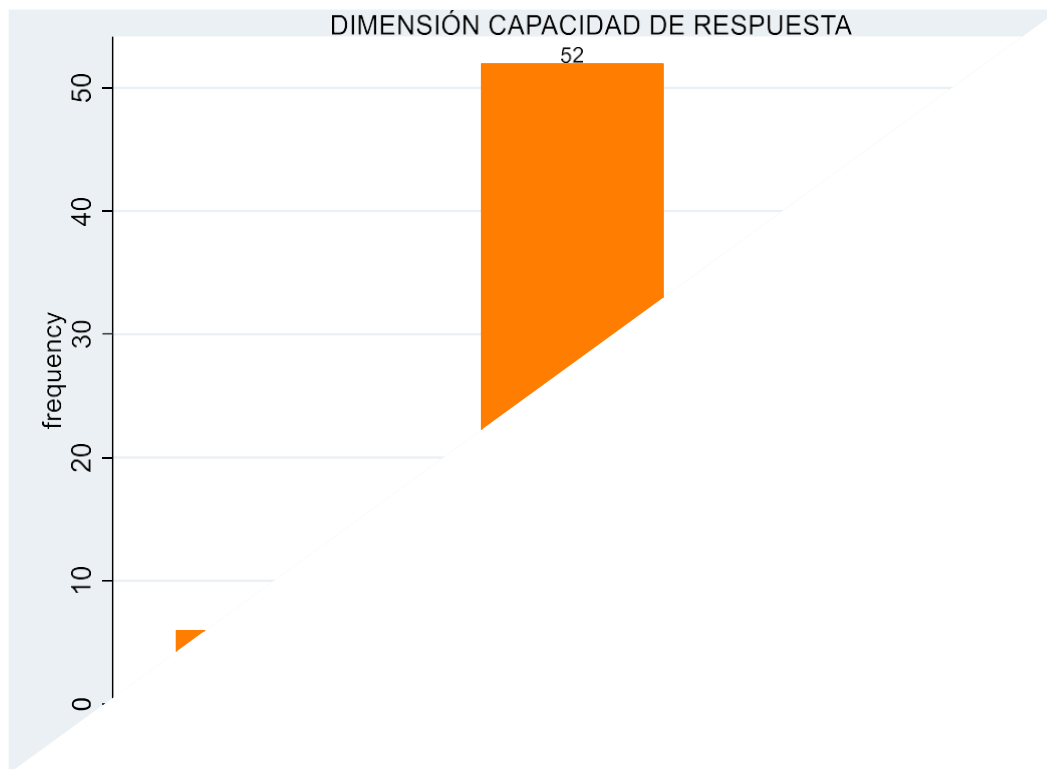


Figura 6. Contingente porcentual de la dimensión Capacidad de Respuesta

En la tabla y gráfico N° 6 se observa que, de 70 observaciones, 52 pacientes siendo el 74,29% están en un nivel medio, el 17,14% en un nivel alto y el 8,57% están en un nivel bajo en la dimensión capacidad de respuesta.

Resultados de la Dimensión Seguridad

Tabla 7. Frecuencia porcentual de la Dimensión Seguridad

DIMENSIÓN SEGURIDAD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	3	4.29
MEDIO	44	62.86
ALTO	23	32.86
Total	70	100

Fuente: elaboración propia

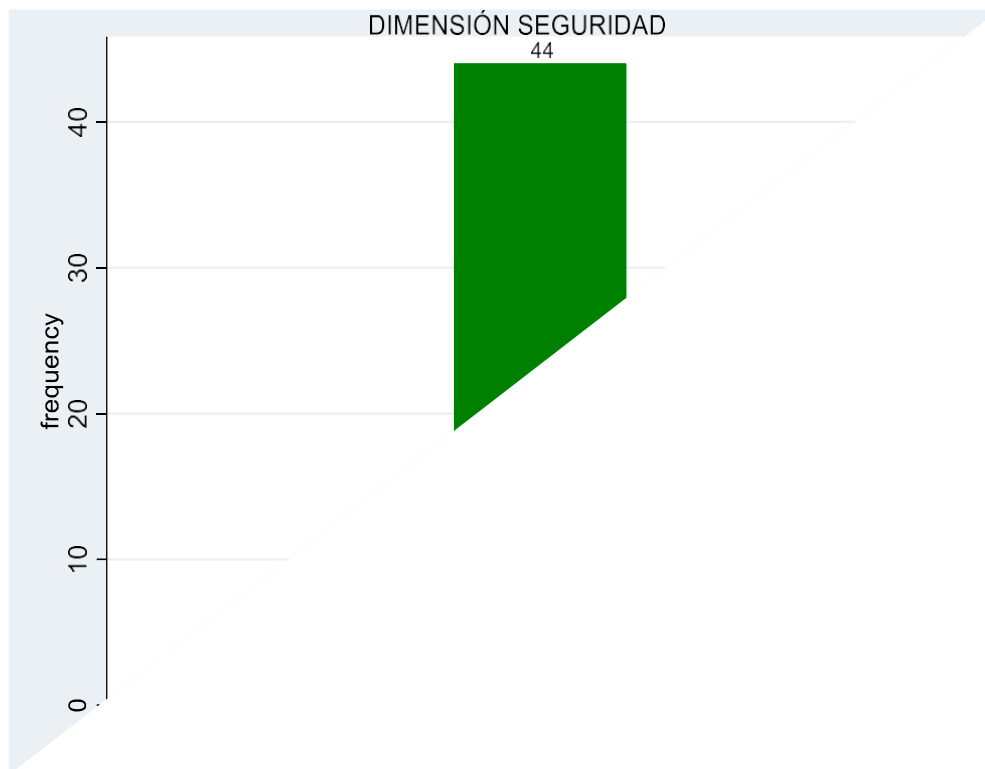


Figura 7. Contingente porcentual de la dimensión Seguridad

En la tabla y gráfico N° 7 se observa que, de 70 observaciones, 44 pacientes siendo el 62.86% están en un nivel medio, el 32.86% en un nivel alto y el 4.29% están en un nivel bajo en la dimensión Seguridad.

Resultados de la dimensión Empatía

Tabla 8. Frecuencia porcentual de la Dimensión Empatía

DIMENSIÓN EMPATÍA	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	1	1.43
MEDIO	37	52.86
ALTO	32	45.71
Total	70	100

Fuente: elaboración propia

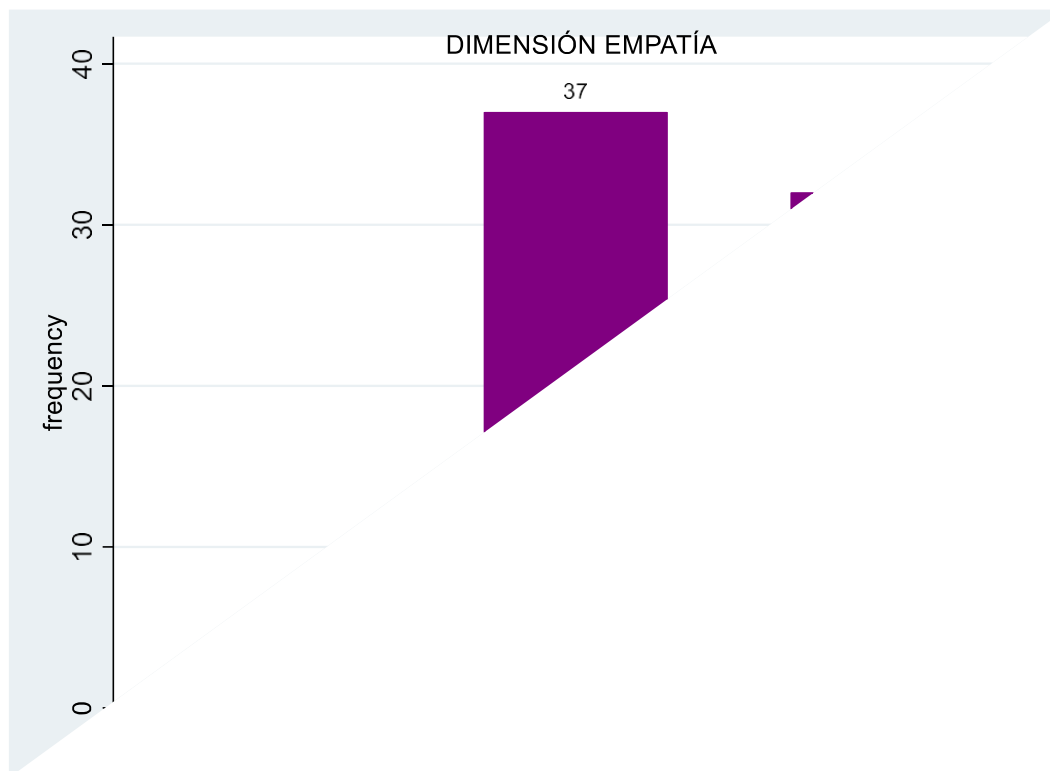


Figura 8. Contingente porcentual de la dimensión Empatía

En la tabla y gráfico N° 8 se observa que, de 70 observaciones, 37 pacientes siendo el 52.86% están en un nivel medio, el 45.71% en un nivel alto y el 1.43% están en un nivel bajo en la dimensión Empatía.

Resultados de la dimensión Aspectos Tangibles

Tabla 9. Frecuencia porcentual de la Dimensión Aspectos Tangibles

DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	2	2.86
MEDIO	58	82.86
ALTO	10	14.29
Total	70	100

Fuente: elaboración propia

Figura 9. Contingente porcentual de la dimensión Aspectos Tangibles

En la tabla y gráfico N° 9 se observa que, de 70 observaciones, 58 pacientes siendo el 82.86% están en un nivel medio, el 14.29% en un nivel alto y el 2.86% están en un nivel bajo en la dimensión Aspectos Tangibles.

Resultados de la variable calidad de atención por teleconsulta

Tabla 10. Frecuencia porcentual de la Variable Satisfacción del Paciente

VARIABLE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	5	7.14
MEDIO	61	87.14
ALTO	4	5.71
Total	70	100

Fuente: elaboración propia

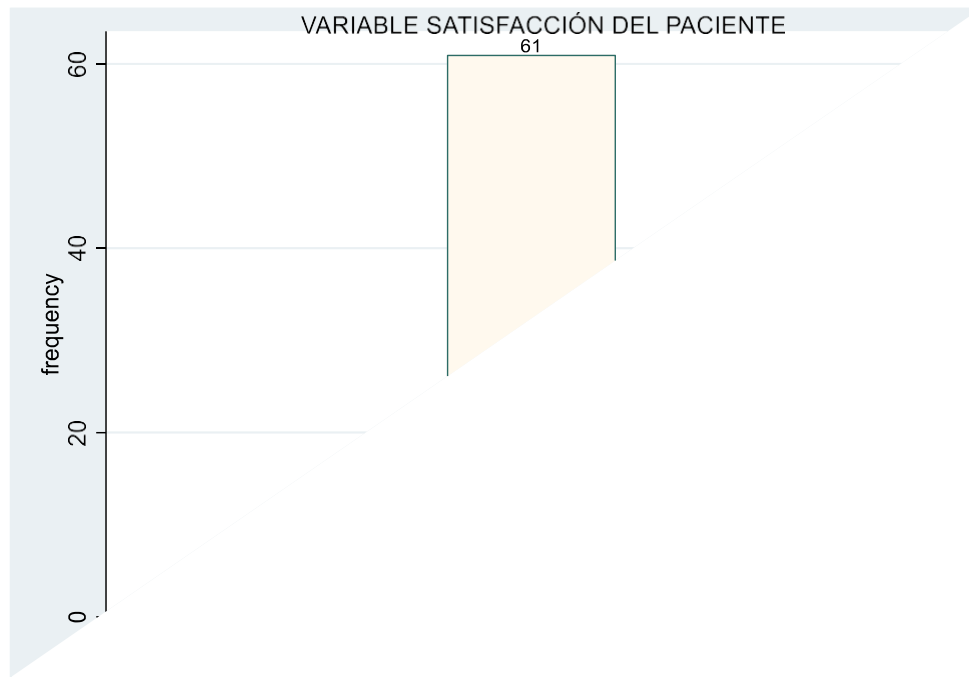


Figura 10. Distribución porcentual de la Variable Satisfacción del Paciente

En la tabla y gráfico N° 10 se observa que, de 70 observaciones, 61 pacientes siendo el 87,14% están en un nivel medio de satisfacción, el 7,14% en un nivel bajo de satisfacción correspondiente al afectivo negativo y el 5,71% están en un nivel alto de satisfacción en la variable satisfacción del paciente en la atención por teleconsulta en tiempos de pandemia COVID 19.

Resultados de la dimensión Afectivos Positivos

Tabla 11. Frecuencia porcentual de la Dimensión Afectivos Positivos

DIMENSIÓN AFECTIVOS POSITIVOS	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	2	2.86
MEDIO	34	48.57
ALTO	34	48.57
Total	70	100

Fuente: elaboración propia

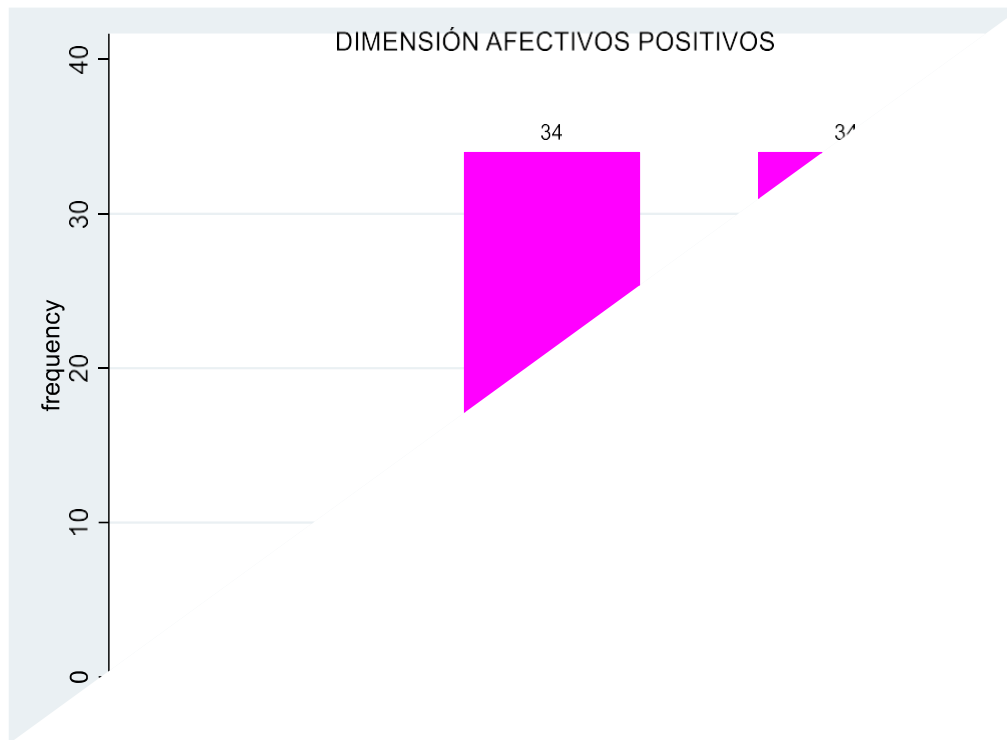


Figura 11. Distribución porcentual de la Dimensión Afectivos Positivos

En la tabla y gráfico N° 11 se observa que, de 70 observaciones, 34 pacientes siendo el 48,57% están en un nivel medio y alto y el 2.86% están en un nivel bajo de satisfacción en la Dimensión Afectivos Positivos.

Resultados de la dimensión Afectivos Negativos

Tabla 12. Frecuencia porcentual de la Dimensión Afectivos Negativos

DIMENSIÓN AFECTIVOS NEGATIVOS	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	45	64.29
MEDIO	24	34.29
ALTO	1	1.43
Total	70	100

Fuente: elaboración propia

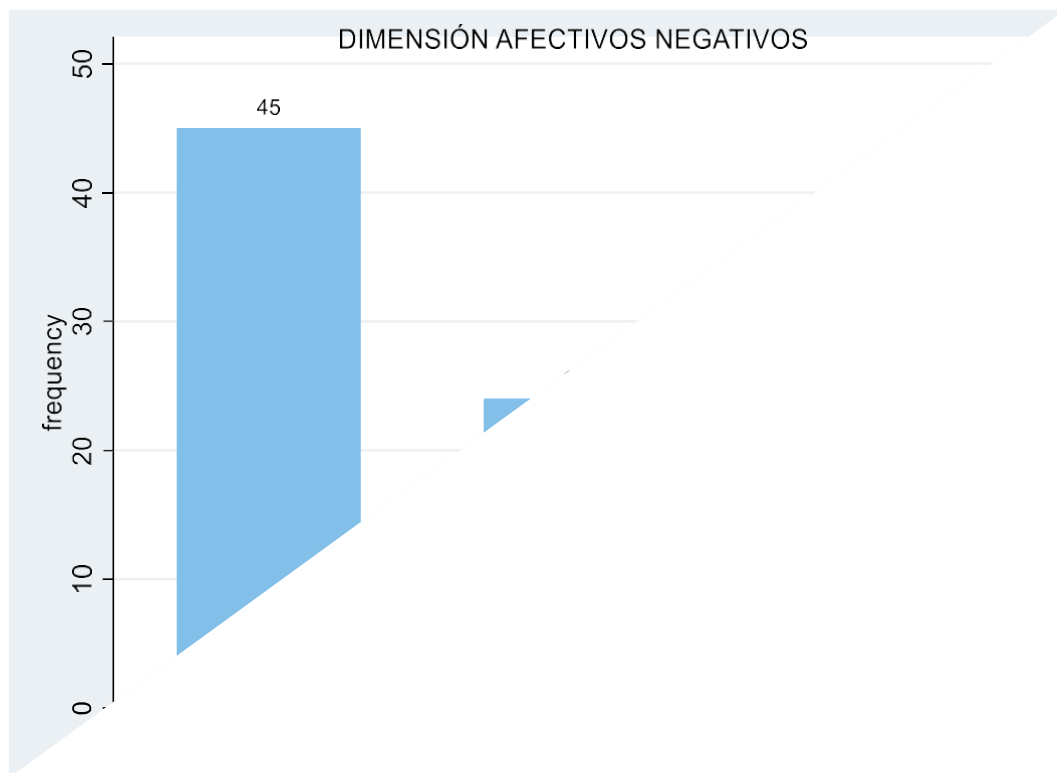


Figura 12. Distribución porcentual de la Dimensión Afectivos Negativos

En la tabla y gráfico N° 12 se observa que, de 70 observaciones, 45 pacientes siendo el 64,29% están en un nivel bajo, el 14,29% están en un nivel medio en y el 2,86% en un nivel alto en la Dimensión Afectivos Negativos.

5.2. Contratación de hipótesis

PRUEBA DE DISTRIBUCIÓN NORMAL

H0: Los valores de correlación es igual a 0. (tiene distribución normal)

H1: Los valores de correlación es diferente a 0. (no tiene distribución normal)

Estadístico de Prueba:

Sig < 0.05, rechazar H0

Sig > 0.05, no rechazo H0

Análisis exploratorio

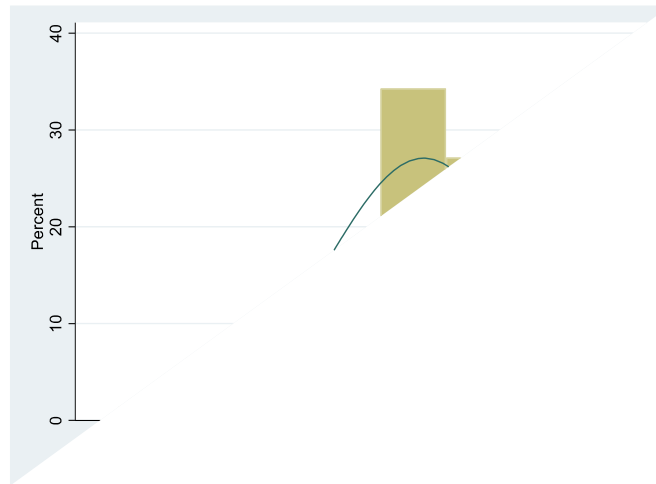


Figura 13. Histograma de distribución normal para la variable calidad de Atención por teleconsulta.

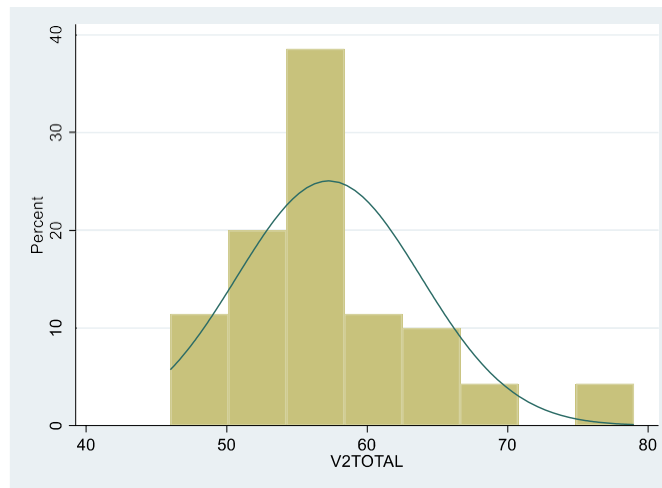


Figura 14. Histograma de distribución normal para la variable Satisfacción del paciente

Prueba de normalidad

H₀: Los valores son igual a 0.

H₁: Los valores no son igual a 0.

Kolmogorov-Smirnov			
VARIABLES	Estadístico	gl	Sig. (p- value)
CALIDAD DE ATENCIÓN	0.178	68	0.610

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	0.028	68	0.014
---------------------------	-------	----	-------

Decisión: El valor $p > 0.05$, para la variable calidad de atención y $p < 0.05$ para la variable satisfacción del paciente, rechazamos la H_0

Conclusión:

Los valores de correlación no son igual a 0. (no tienen distribución normal)

CONTRASTE DE HIPÓTESIS GENERAL

Análisis de datos

Para realizar el contraste de hipótesis acorde al objetivo de asociación de la variable Calidad de atención y a la Satisfacción del paciente en pacientes atendidos por teleconsulta, se puede utilizar las pruebas no paramétricas de Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis

a) Prueba de hipótesis para la asociación entre la variable

Calidad de atención y Satisfacción del paciente en pacientes atendidos por teleconsulta.

Prueba de hipótesis general

Planteamiento

H0: No existe una relación directa entre calidad de atención por teleconsulta y satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021.

H1: Existe una relación directa entre calidad de atención por teleconsulta y satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021.

Cálculo del estadístico Prueba no Paramétrica: Rho de Spearman

Prueba Rho de Spearman correlaciones

	CALIDAD DE ATENCIÓN POR TELECONSULTA	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE
--	--------------------------------------	---------------------------

Rho de Spearman	CALIDAD DE ATENCIÓN	Coefficiente de correlación	1.00	0.6373
		sig (bilateral)		0.0000
		N	70	70
	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	coeficiente de correlación	0.6373	1.00
		sig (bilateral)	0.0000	
		N	70	70

. spearman V1TOTAL V2TOTAL

Number of obs = **70**
Spearman's rho = **0.6373**

Test of Ho: V1TOTAL and V2TOTAL are independent
Prob > |t| = **0.0000**

Interpretación de los coeficientes de correlación

Coefficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

VARIABLES CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE TABULACIÓN CRUZADA

VARIABLE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN			Total
	BAJO	MEDIO	ALTO	
BAJO	1	3	1	5
%	1.43	4.29	1.43	7.14
MEDIO	3	30	28	61
%	4.29	42.86	40	87.14
ALTO	0	0	4	4
%	0	0	5.71	5.71
Total	4	33	33	70
%	5.71	47.14	47.14	100

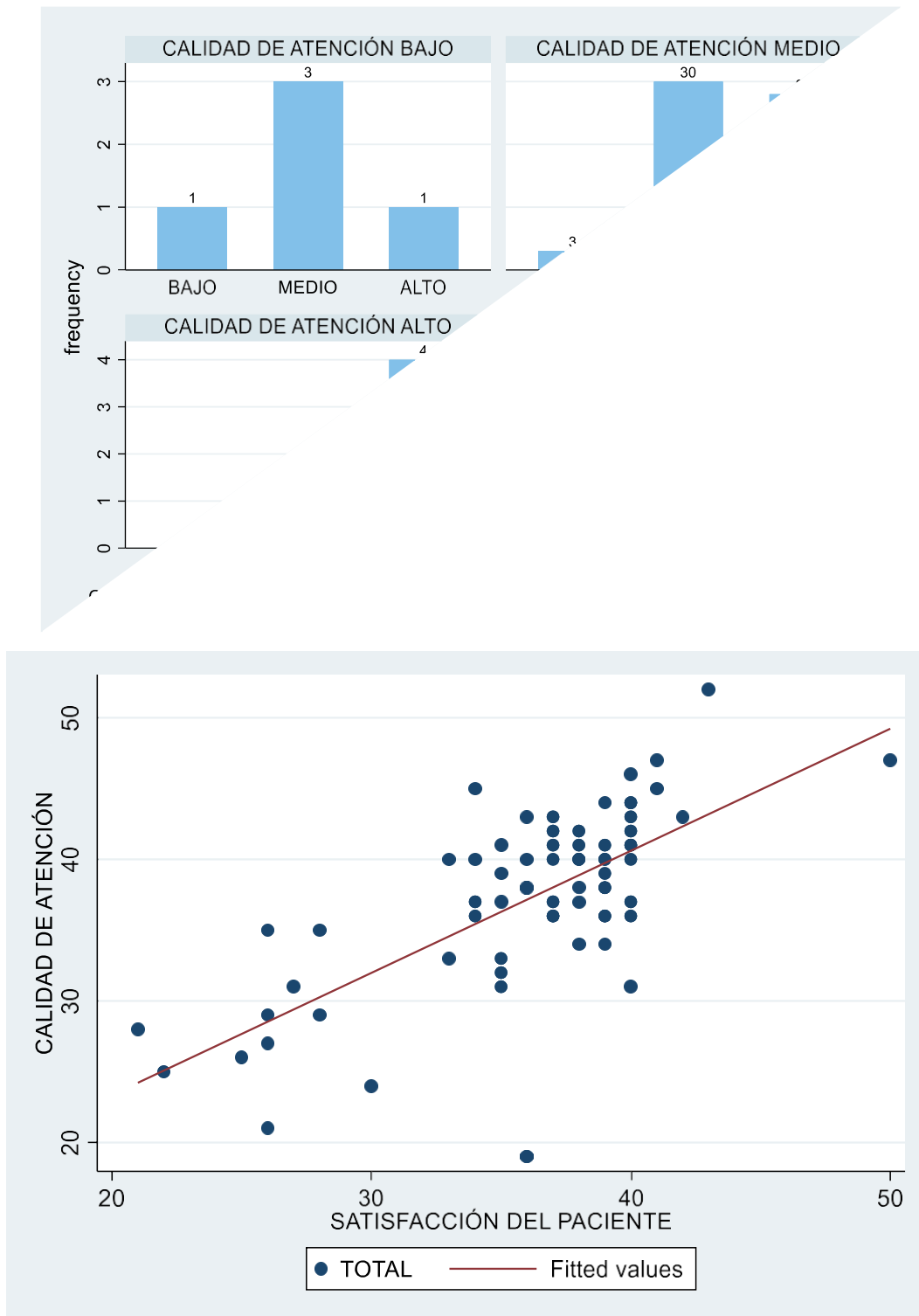


Figura 15. Diagrama de dispersión calidad de atención vs satisfacción del paciente.

Se observa que la calidad de atención está relacionada directamente con la Satisfacción del paciente, es decir cuanto mayor sea la calidad de atención por teleconsulta existirá mayor satisfacción del paciente.

Cálculo y decisión estadística

Con valor $t= 0.000$ y $p < 0.05$, rechazamos la H_0 , siendo el p-valor menor que el nivel de significancia ($\alpha=0.05$)

Conclusión e interpretación

Se aprecia el nivel de significancia entre la calidad de atención y satisfacción del paciente por teleconsulta, según Rho Spearman se obtuvo la correlación de 0,6373 (correlación moderada) y un p-valor igual a 0,0000 (P-Valor $< 0,05$) lo que se determina el rechazo la H_0 . Es decir que existe correlación entre calidad de atención por teleconsulta y satisfacción del paciente en un Hospital de Huancayo-2021.

Prueba de Hipótesis Específico 1

H0: No existe relación directa entre la Dimensión Fiabilidad y la Satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021.

H1: Existe relación directa entre la Dimensión Fiabilidad y la Satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021.

Cálculo del estadístico Prueba no Paramétrica: Rho de Spearman

Prueba Rho de Spearman

			DIMENSIÓN FIABILIDAD	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE
Rho de Spearman	DIMENSIÓN FIABILIDAD	Coefficiente de correlación	1.00	0.5679
		sig (bilateral)		0.0000
		N	70	70
	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	coeficiente de correlación	0.5679	1.00
		sig (bilateral)	0.0000	

		N	70	70
--	--	---	----	----

spearman D1V1 V2TOTAL

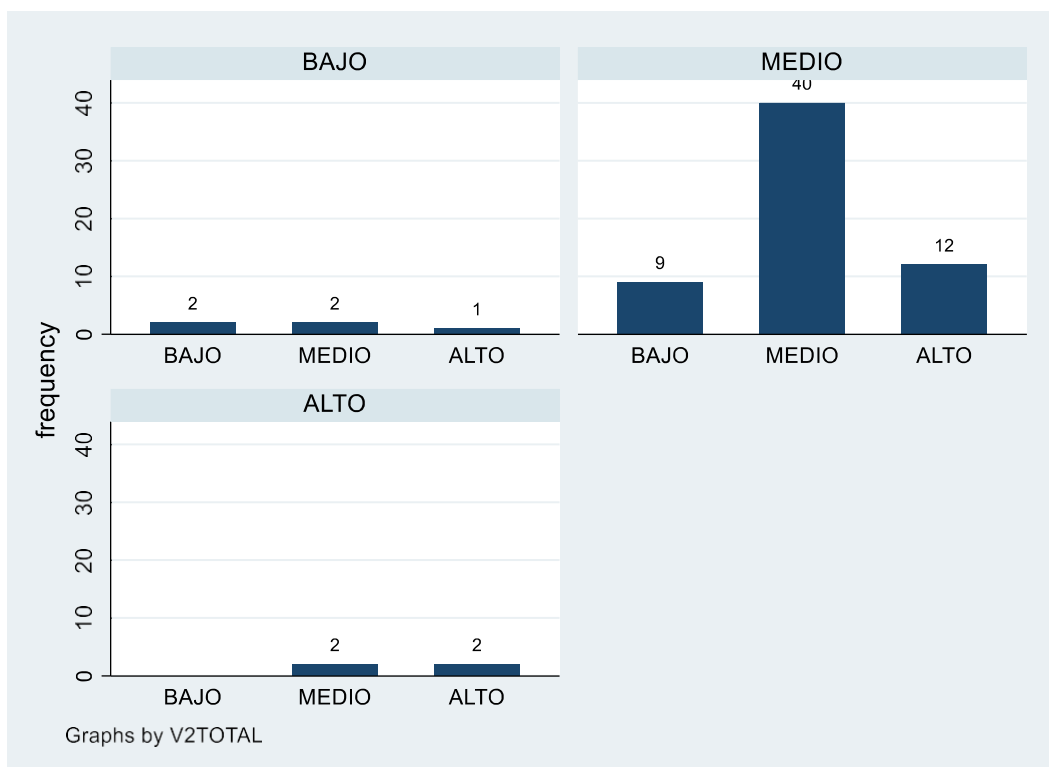
Number of obs = 70
 Spearman's rho = 0.5679

Test of Ho: D1V1 and V2TOTAL are independent
 Prob > |t| = 0.0000

DIMENSIÓN FIABILIDAD Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

TABULACIÓN CRUZADA

VARIABLE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	DIMENSIÓN FIABILIDAD			Total
	BAJO	MEDIO	ALTO	
BAJO	2	2	1	5
%	2.86	2.86	1.43	7.14
MEDIO	9	40	12	61
%	12.86	57.14	17.14	87.14
ALTO	0	2	2	4
%	0	2.86	2.86	5.71
Total	11	44	15	70
%	15.71	62.86	21.43	100



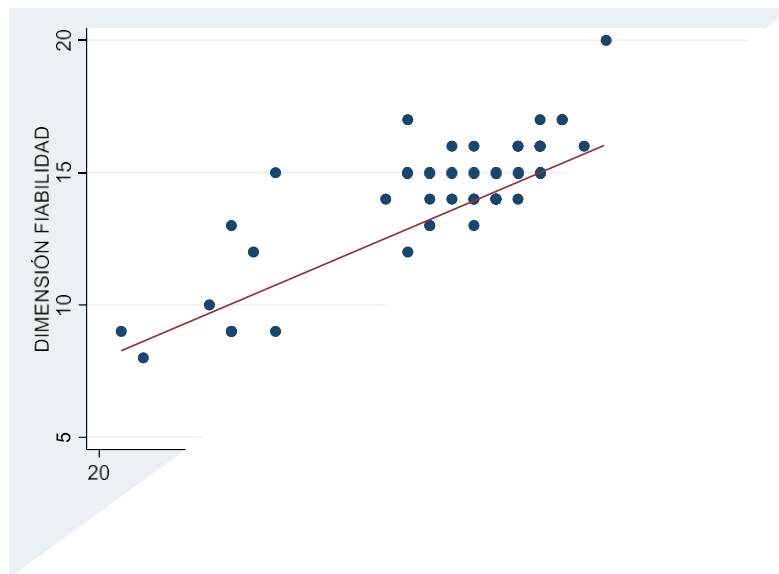


Figura 16. Diagrama de dispersión Dimensión Fiabilidad vs satisfacción del paciente.

De la figura 16, se observa que la dimensión Fiabilidad está relacionada directamente con la Satisfacción del paciente, es decir cuanto mayor sea la dimensión Fiabilidad por teleconsulta existirán mayor satisfacción del paciente.

Conclusión e interpretación

Se aprecia el nivel de significancia entre la calidad de atención por teleconsulta y satisfacción del paciente, mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se obtuvo el coeficiente de correlación de 0,5679 (correlación moderada) y un p-valor igual a 0,0000 (P-Valor < 0,05) lo que se determina rechazar la H_0 . Es decir que existe relación entre la dimensión Fiabilidad y satisfacción del paciente en un Hospital de Huancayo, 2021.

Prueba de Hipótesis Específico 2

H_0 : No existe relación directa entre la Dimensión capacidad de respuesta y la Satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021.

H_1 : Existe relación directa entre la Dimensión capacidad de respuesta y la Satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021.

Cálculo del estadístico Prueba no Paramétrica: Rho de Spearman

Prueba Rho de Spearman

			DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE
Rho de Spearman	DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA	Coefficiente de correlación	1.00	0.5930
		sig (bilateral)		0.0000
		N	70	70
	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	coeficiente de correlación	0.5930	1.00
		sig (bilateral)	0.0000	
		N	70	70

. spearman D2V1 V2TOTAL

Number of obs = 70
Spearman's rho = 0.5930

Test of Ho: D2V1 and V2TOTAL are independent
Prob > |t| = 0.0000

DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

TABULACIÓN CRUZADA

VARIABLE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA			Total
	BAJO	MEDIO	ALTO	
BAJO	1	4	0	5
%	1.43	5.71	0	7.14
MEDIO	5	46	10	61
%	7.14	65.71	14.29	87.14
ALTO	0	2	2	4
%	0	2.86	2.86	5.71
Total	6	52	12	70
%	8.57	74.29	17.14	100

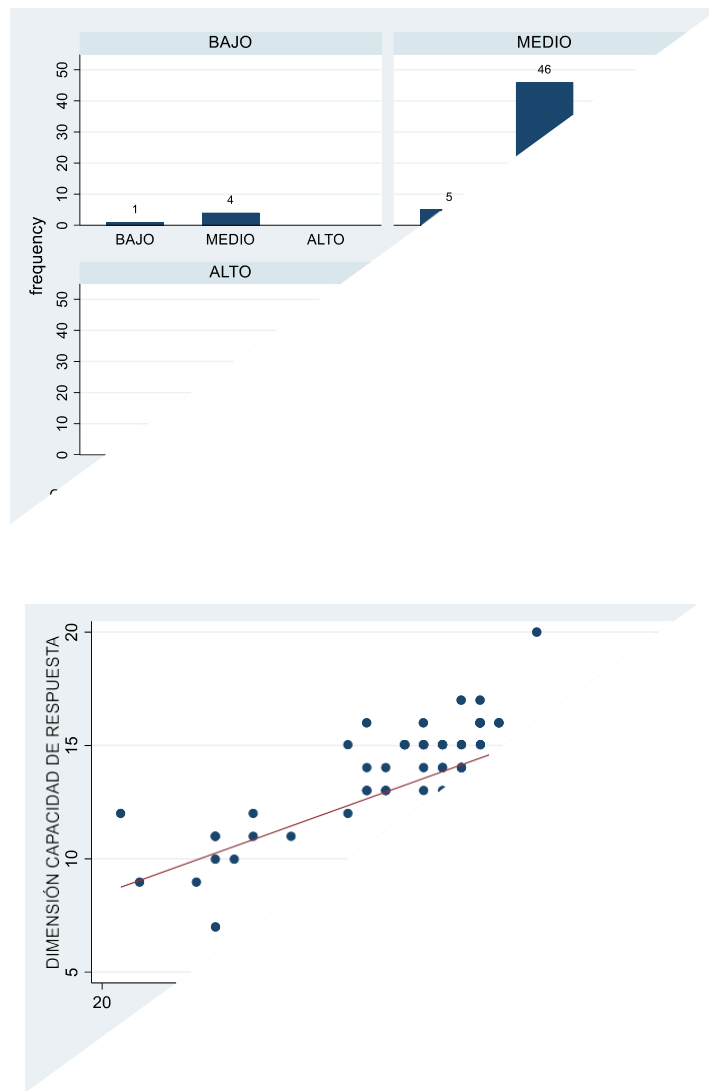


Figura 17. Diagrama de dispersión de Dimensión capacidad de respuesta vs satisfacción del paciente.

De la figura 17, se observa que la dimensión Capacidad de respuesta está relacionada directamente con la Satisfacción del paciente, es decir cuanto mayor sea la dimensión capacidad de respuesta por teleconsulta existirán mayor satisfacción del paciente.

Conclusión e interpretación

Se aprecia el nivel de significancia entre la calidad de atención por teleconsulta y satisfacción del paciente, el coeficiente de correlación de 0,5930 (correlación moderada)

y un p-valor igual a 0,0000 (P-Valor < 0,05) lo que se determina rechazar la Ho. Es decir que existe relación entre la dimensión Capacidad de respuesta y satisfacción del paciente en un Hospital de Huancayo-2021.

Prueba de Hipótesis Específico 3

H0: No existe relación directa entre la Dimensión Seguridad y la Satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021.

H1: Existe relación directa entre la Dimensión Seguridad y la Satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021.

Cálculo del estadístico Prueba no Paramétrica: Rho de Spearman

Prueba Rho de Spearman

			DIMENSIÓN SEGURIDAD	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE
Rho de Spearman	DIMENSIÓN SEGURIDAD	Coefficiente de correlación	1.00	0.4960
		sig (bilateral)		0.0000
		N	70	70
	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	coeficiente de correlación	0.4960	1.00
		sig (bilateral)	0.0000	
		N	70	70

. spearman D3V1 V2TOTAL

Number of obs = 70
Spearman's rho = 0.4960

Test of Ho: D3V1 and V2TOTAL are independent
Prob > |t| = 0.0000

DIMENSIÓN SEGURIDAD Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

TABULACIÓN CRUZADA

VARIABLE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	DIMENSIÓN SEGURIDAD			Total
	BAJO	MEDIO	ALTO	
BAJO	0	2	3	5
%	0	2.86	4.29	7.14
MEDIO	3	41	17	61
%	4.29	58.57	24.29	87.14
ALTO	0	1	3	4

%	0	1.43	4.29	5.71
Total	3	44	23	70
%	4.29	62.86	32.86	100

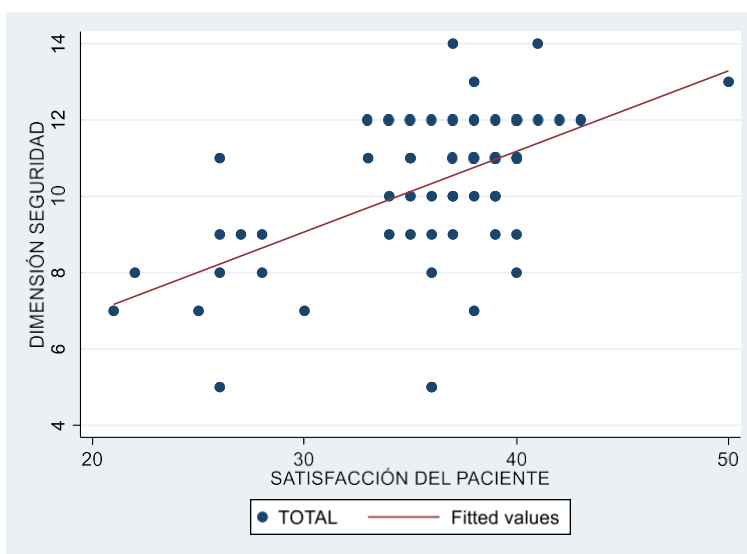
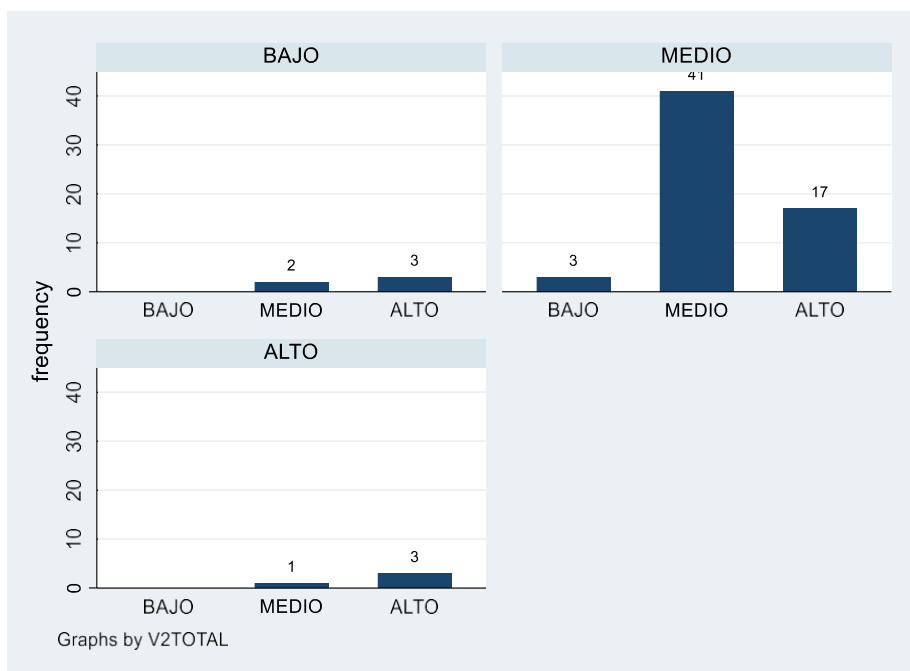


Figura 18. Diagrama de dispersión de dimensión seguridad vs satisfacción del paciente.

De la figura 18, se observa que la dimensión Seguridad está relacionada directamente con la Satisfacción del paciente, es decir cuanto mayor sea la

dimensión Seguridad por teleconsulta existirán mayor satisfacción del paciente.

Conclusión e interpretación

Se aprecia el nivel de significancia entre la calidad de atención por teleconsulta y satisfacción del paciente, el coeficiente de correlación de 0,4960 (correlación moderada) y un p-valor igual a 0,0000 (P-Valor < 0,05) lo que se determina rechazar la Ho. Es decir que existe relación entre la dimensión Seguridad y satisfacción del paciente en un Hospital de Huancayo-2021.

Prueba de Hipótesis Específico 4

H0: No existe relación directa entre la Dimensión Empatía y la Satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021.

H1: Existe relación directa entre la Dimensión Empatía y la Satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021.

Cálculo del estadístico Prueba no Paramétrica: Rho de Spearman

Prueba Rho de Spearman

			DIMENSIÓN EMPATÍA	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE
Rho de Spearman	DIMENSIÓN EMPATÍA	Coefficiente de correlación	1.00	0.5925
		sig (bilateral)		0.0000
		N	70	70
	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	coeficiente de correlación	0.5925	1.00
		sig (bilateral)	0.0000	
		N	70	70

. spearman D4V1 V2TOTAL

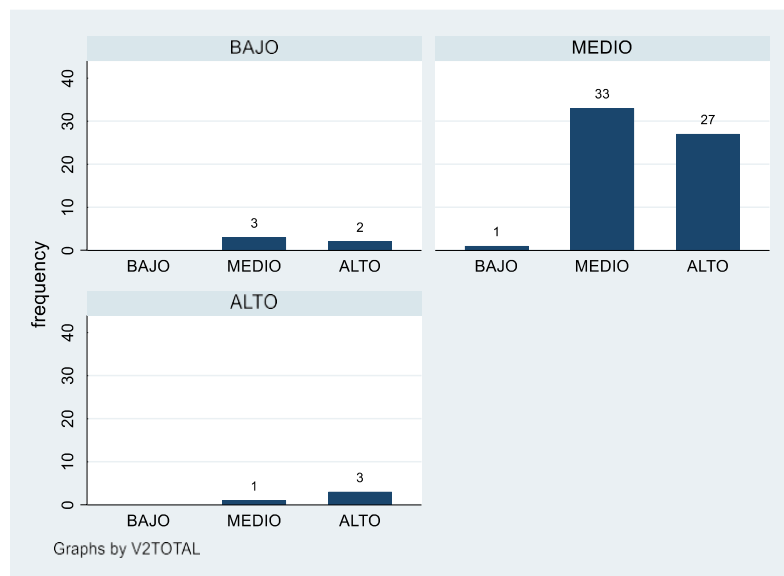
Number of obs = 70
 Spearman's rho = 0.5925

Test of Ho: D4V1 and V2TOTAL are independent
 Prob > |t| = 0.0000

DIMENSIÓN EMPATÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

TABULACIÓN CRUZADA

VARIABLE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	DIMENSIÓN EMPATÍA			Total
	BAJO	MEDIO	ALTO	
BAJO	0	3	2	5
%	0	4.29	2.86	7.14
MEDIO	1	33	27	61
%	1.43	47.14	38.57	87.14
ALTO	0	1	3	4
%	0	1.43	4.29	5.71
Total	1	37	32	70
%	1.43	52.86	45.71	100



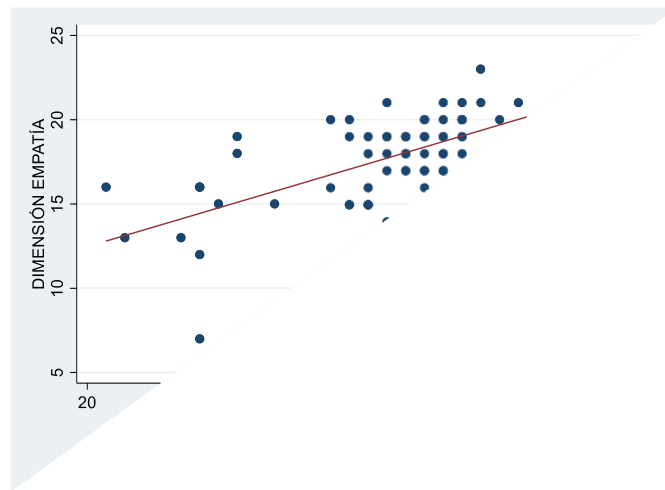


Figura 19. Diagrama de dispersión de Dimensión Empatía vs satisfacción del paciente

De la figura 19, se observa que la dimensión Empatía está relacionada directamente con la Satisfacción del paciente, es decir cuanto mayor sea la dimensión Empatía por teleconsulta existirán mayor satisfacción del paciente.

Conclusión e interpretación

Se aprecia el nivel de significancia entre la calidad de atención por teleconsulta y satisfacción del paciente, el coeficiente de correlación de 0,5925 (correlación moderada) y un p-valor igual a 0,0000 ($P\text{-Valor} < 0,05$) lo que se determina rechazar la H_0 . Es decir que existe relación entre la dimensión Empatía y satisfacción del paciente en un Hospital de Huancayo-2021.

Prueba de Hipótesis Específico 5

H_0 : No existe relación directa entre la Dimensión Aspectos Tangibles y la Satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021.

H_1 : Existe relación directa entre la Dimensión Aspectos Tangibles y la Satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021.

Cálculo del estadístico Prueba no Paramétrica: Rho de Spearman

Prueba Rho de Spearman

			DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE
Rho de Spearman	DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES	Coefficiente de correlación	1.00	0.5907
		sig (bilateral)		0.0000
		N	70	70
	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	coeficiente de correlación	0.5907	1.00
		sig (bilateral)	0.0000	
		N	70	70

. spearman D5V1 V2TOTAL

Number of obs = 70
Spearman's rho = 0.5907

Test of Ho: D5V1 and V2TOTAL are independent
Prob > |t| = 0.0000

DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE
TABULACIÓN CRUZADA

VARIABLE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES			Total
	BAJO	MEDIO	ALTO	
BAJO	1	4	0	5
%	1.43	5.71	0	7.14
MEDIO	1	53	7	61
%	1.43	75.71	10	87.14
ALTO	0	1	3	4
%	0	1.43	4.29	5.71
Total	2	58	10	70
%	2.86	82.86	14.29	100

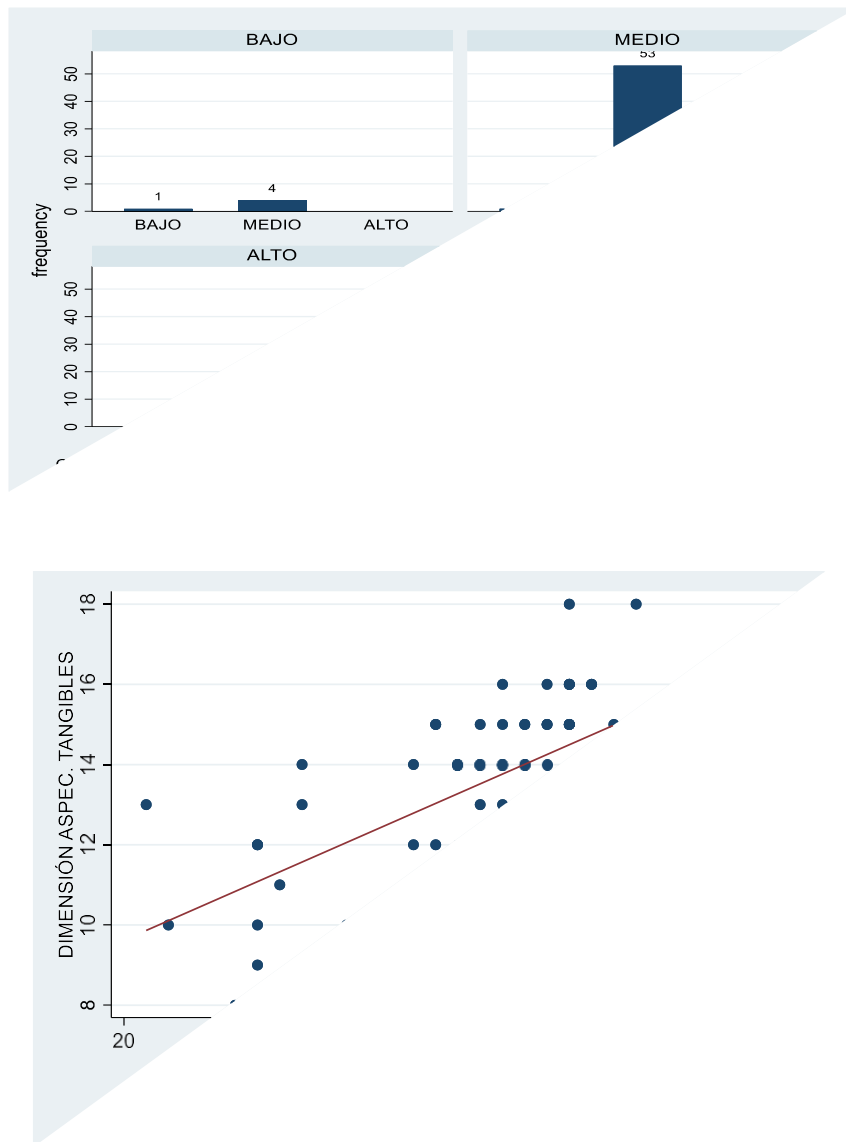


Figura 20. Diagrama de dispersión Dimensión aspectos tangibles vs satisfacción del paciente

De la figura 20, se observa que la dimensión Aspectos Tangibles está relacionada directamente con la Satisfacción del paciente, es decir cuanto mayor sea la dimensión Aspectos Tangibles por teleconsulta existirán mayor satisfacción del paciente.

Conclusión e interpretación

Se aprecia el nivel de significancia entre la calidad de atención por teleconsulta y satisfacción del paciente, el coeficiente de correlación de 0,5907 (correlación moderada) y un p-valor igual a 0,0000 ($P\text{-Valor} < 0,05$) lo que se determina rechazar la H_0 . Es decir que existe relación entre la dimensión Aspectos Tangibles y satisfacción del paciente en un Hospital de Huancayo-2021.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El trabajo de investigación tuvo por objetivo general establecer la relación que existe entre calidad de atención por teleconsulta y satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021, donde los resultados fueron corroborados y contrastados con otros autores, también se encontró limitaciones en algunos resultados para poder comparar de manera más específica los resultados con otros, ya que en el servicio de Odontología existen investigaciones limitadas, en tiempos de COVID 19.

Se tiene como hipótesis general que existe una relación directa ambas variables según la percepción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo, se corrobora con *Ruiz, D.*¹⁵, su investigación realizada con una muestra de 391 pacientes, obtuvo como resultado que mediante la prueba de rho de Spearman con $p=0.0000$ tiene relación entre sus variables de calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente por teleconsulta, en tiempos de COVID 19.

Como primera hipótesis específico se obtuvo que, si existe relación directa entre la Dimensión Fiabilidad y la Satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021, donde se obtuvo que el 62,86% se encuentra en un nivel medio de calidad de atención, se contrasta con *Márquez J.*⁷, ya que como resultado obtuvo que la telemedicina, obtuvo un 78% de efectividad, demostrando altos niveles de satisfacción en los pacientes y personal de salud. Contrariamente con los resultados de la investigación realizada en el Hospital Materno Infantil El Carmen donde la variable satisfacción del paciente se obtuvo el 87,14 en un nivel medio y solo el 5,71% en un nivel alto de satisfacción.

Como segunda hipótesis específico, se obtuvo como resultado que si existe relación directa entre la Dimensión capacidad de respuesta y la Satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021, se obtuvo que el 74,29% se encuentra en un nivel medio de calidad de atención por teleconsulta, se corrobora con *Valera I. et al*⁶, donde obtuvo que el 100% de los pacientes utilizaban por primera vez la telemedicina y de la 29 teleconsultas, 5 fueron fallidas, concluyendo que los pacientes mostraron alta satisfacción con las teleconsultas pero que tendrían que mejorar en calidad de sonido, imagen y conectividad, obteniendo un promedio intermedio en calidad de atención. .

Como tercera hipótesis específico, se encontró que si existe relación directa entre la Dimensión Seguridad y la Satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo – 2021, se obtuvo como resultado que el 62,86% se encuentra un nivel medio, seguido de 32,86% en un nivel alto de percepción de calidad de atención por lo pacientes atendidos por teleconsulta. Se contrasta con *Piedra, I. y Lipa, C.*¹⁴ donde obtuvieron como resultado en la dimensión seguridad un 37,1 con un nivel alto de percepción de calidad de atención, pero llego a la conclusión que si existe relación significativa entre las cinco dimensiones de la calidad de atención relacionado a la satisfacción del paciente.

Como cuarta y quinta hipótesis específico, se obtuvo que si existe relación directa entre la Dimensión Empatía y Aspectos Tangibles con la Satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo – 2021, se obtuvo como resultado mediante la prueba Rho de Spearman, donde $r=0.5925$ y $r= 5907$ respectivamente, relación moderada y valor $t=0.0000$, $p < 0.05$, se corrobora con *Piedra, I. y Lipa, C.*¹⁴ donde obtuvo como resultado que existe relación entre esta dimensión y la satisfacción del paciente atendidos en el área de Emergencia.

CONCLUSIONES

1. Existe relación estadísticamente significativa, moderada de la calidad de atención por teleconsulta y satisfacción del paciente en un Hospital de Huancayo-2021.
2. Existe relación estadísticamente significativa, moderada y directa de la Fiabilidad y satisfacción del paciente en un Hospital de Huancayo-2021.
3. Existe relación estadísticamente significativa, moderada y directa de la Capacidad de respuesta y satisfacción del paciente en un Hospital de Huancayo-2021.
4. Existe relación estadísticamente significativa, moderada y directa de la Seguridad y satisfacción del paciente en un Hospital de Huancayo-2021.
5. Existe relación estadísticamente significativa, moderada y directa de la Empatía y satisfacción del paciente en un Hospital de Huancayo-2021.
6. Existe relación estadísticamente significativa, moderada y directa de la Aspectos Tangibles y satisfacción del paciente en un Hospital de Huancayo-2021.

RECOMENDACIONES

- Efectuar revisiones constantes sobre la calidad de atención y la satisfacción del paciente, de esa manera se efectuó comparaciones en el tiempo, para la implementación de proyectos que ayuden con la mejora continua.
- Referente a la dimensión fiabilidad la que menor promedio de calificación obtuvo, es necesario optimizar la capacidad en la identificación de problemas y dar solución oportuna a los mismos.
- Respecto a la dimensión capacidad de respuesta, es de gran importancia disminuir los tiempos de espera para la atención al paciente, de manera que mejorando la capacidad de respuesta en el servicio de Odontología lograremos elevar el nivel satisfacción del paciente.
- La dimensión seguridad se debe continuar trabajando con el personal de servicio en su capacidad de transmitir confianza al paciente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Pashanaste G. Tiempo de Espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud Moronacocha, Iquitos 2015- (2016).
2. Matsumoto R. Desarrollo del Modelo *Servqual* para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. 2014, ISSN 1994-3733.
3. Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo, 2011.
4. Miyahira T. Calidad en los servicios de salud, 2011.
5. Cortes, D. Generalidades sobre metodología de la investigación, 2004.
6. Varela I., et al. Funcionalidad y satisfacción de usuarios de una red piloto de telesalud en Danlí, Honduras. INNOVARE REVISTA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA. 2020. VOL. 9, NO. 1.
7. Márquez J. Teleconsulta en la pandemia por Coronavirus: desafíos para la telemedicina pos-COVID-19. Rev Colomb Gastroenterol. 2020;35.
8. Gomes, S. y Marabujo, T. Grado De satisfacción De los pacientes De la Unidad Delaware Salud Familiar Vitrius con la teleconsulta durante la pandemia del COVID-19, Medicina De la Familia. SEMERGEN, revista Elsevier. 2020; 1: 1-8. <https://doi.org/10.1016/j.semerg.2021.01.005>
9. García, F. et al. La evaluación de satisfacción en la implementación de un nuevo sistema de telemedicina en el Servicio de Otorrinolaringología del Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río (CASR) durante la pandemia de COVID-19. Rev. Otorrinolaringol. Cir. Cabeza Cuello 2020; 80: 403-410
10. Mena, C. et al. Teleconsulta en otorrinolaringología durante la pandemia por COVID-19, nuestra experiencia. Hospital de Clínicas. San Lorenzo,

Paraguay 2020. Rev. Otorrinolaringol. Cir. Cabeza Cuello 2020; 80: 411-416.

11. Leibar, A. et al. La evaluación de la teleconsulta en el paciente urológico durante la pandemia COVID 19. Actas Urol Esp. 2020 Nov; 44(9): 617–622.
12. Ruiz, D. Calidad de atención por teleconsulta y satisfacción desde la percepción del paciente con tuberculosis drogorresistente en tiempos COVID-19. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Trujillo. 2021. file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Ruiz_CDC-SD.pdf
13. Tello, S. Evaluación de satisfacción de la implementación de estrategia de telemonitoreo y teleorientación domiciliaria para la atención de pacientes crónicos en Hospital Cayetano Heredia durante pandemia COVID 19 en el período abril a setiembre 2020 Lima Perú. Universidad Cayetano Heredia. Tesis de titulación.
14. Becerra B., Pecho L. y Gómez M. Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia Covid-19. Universidad Autónoma de Ica, Perú. Vol. 9 Núm. 3 (2020): Septiembre-Diciembre.
15. Fenco, R. La investigación titulada: Gestión administrativa y satisfacción del usuario de teleconsulta en el Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2020.
16. Piedra, I. y Lipa, C. Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. Rev Soc Peru Med Interna. 2018;31(4):137-142.
17. Ruiz, D. Calidad de atención por teleconsulta y satisfacción desde la percepción del paciente con tuberculosis drogorresistente en tiempos

- COVID-19. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Trujillo. 2021.
file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Ruiz_CDC-SD.pdf
18. Tello, S. Evaluación de satisfacción de la implementación de estrategia de telemonitoreo y teleorientación domiciliaria para la atención de pacientes crónicos en Hospital Cayetano Heredia durante pandemia COVID 19 en el período abril a setiembre 2020 Lima Perú. Universidad Cayetano Heredia. Tesis de titulación.
 19. Barrientos J. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018. Universidad Cesar Vallejo. Tesis de maestría. Lima- 2018.
 20. Lostanau, J. Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, marzo 2018. Universidad Norbert Wiener. Tesis de maestría. Lima – 2018.
 21. Revilla E, Pimentel C. Calidad de los servicios de salud en México. Evidencia Médica e Investigación en Salud. 2012; 5 (3): 76-78.
 22. Sifuentes, L. (2016). *Satisfacción del usuario y calidad del cuidado enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo*. Trujillo: Hospital Regional Docente de Trujillo.
 23. Juran, D. (1990). *Juran y la Planificación para la calidad* . Madrid.
 24. Ley General de Salud. Ley N° 26842. Perú: Diario Oficial El Peruano, N° 6232, (20 de julio de 1997).
 25. Gonzales J. satisfacción de usuarios de 4 hospitales de servicio Vasco de Salud. 2008

26. Mosquera J. Satisfacción de los usuarios externos del centro de salud, san Vicente de paúl de la ciudad de esmeraldas en el período de enero a mayo del 2014.
27. Roque, Hinojosa, Huamán, “Satisfacción del usuario en la consulta externa del primer nivel de atención – Red Asistencial EsSalud Cusco 2014”
28. Navas T, Grado de satisfacción de los usuarios de los servicios que ofrece la sección de medicina general de la consulta externa de la clínica Solon Nuñez Frutos en febrero de 2008.
29. Atín, Fernández y Valero. “Grado de satisfacción de los usuarios de fisioterapia en Centros públicos y privados de la comunidad de Madrid” en la ciudad de Madrid, 2014.
30. Enciso T,. Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la atención que recibe del personal de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Jesús Navarro- Ayacucho, 2016.
31. Guevara M. Satisfacción del Usuario externo en el servicio de terapia física y rehabilitación del Hospital Domingo Olavegoya, 2008.
32. Bonifacio S, Chorot P, Lostao L, Joiner TE, Santed M, Valiente R. Escalas PANAS de afecto positivo y negativo: validación factorial y convergencia transcultural. *Psicothema*. 1999; 11(1): 37-51.
33. Fátima, A. y Fernández, A. Desarrollo de la Telesalud en América latina. Aspectos conceptuales y estado actual. Chile: Comisión Económica para América latina y el Caribe, 2013
34. Gilligan, G.; Piemonte, E. y Panico, R. (2018). La consulta estomatológica en la era de la telemedicina. *Claves de Odontología*, 76(I): 23-34.

35. Ministerio de salud. Resolución Ministerial N° 146 – 2020- MINSA. Directiva de implementación y desarrollo de los servicios de teleorientación y telemonitoreo. Perú. 2020.
36. Ministerio de salud. Programa Nacional de Telesalud. Chile, 2017.
37. Morón, M. La teleodontología una herramienta fundamental en tiempos de pandemia y post COVID -19, su utilidad en las diferentes especialidades. Odontológicas. Int. J. Odontostomat., 15(1):43-50, 2021.
38. Ministerio de Salud del Perú. Documento técnico: Política nacional de calidad en salud, aprobado por RM N° 727-2009/MINSA. 2009.
39. Hernández R. Metodología de la Investigación 4ta ed. México: McGraw_Hill; 2006.
40. Espinoza, L. y Ochoa, J. El nivel de investigación relacional en las ciencias sociales. ACTA JURIDICA PERUANA, III (2): 93 - 111, 2020.

ANEXOS

Matriz de consistencia

Título: CALIDAD DE ATENCIÓN POR TELECONSULTA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN TIEMPOS DE COVID 19, ATENDIDOS EN UN HOSPITAL DE HUANCAYO-2021.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Metodología
<p>Problema General ¿Cuál es la relación que existe entre calidad de atención por teleconsulta y satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021?</p> <p>Problema Específico: ¿Cuál es la relación entre la Fiabilidad por teleconsulta y la Satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021? ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta por teleconsulta y la Satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021? ¿Cuál es la relación entre la empatía por teleconsulta y la Satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021? ¿Cuál es la relación entre la tangibilidad por teleconsulta y la Satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021? ¿Cuál es la relación entre la Fiabilidad por teleconsulta y la Satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021?</p>	<p>Objetivo General Establecer la relación que existe entre calidad de atención por teleconsulta y satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo- 2021.</p> <p>Objetivos Específicos: Determinar la relación entre la Fiabilidad por teleconsulta y la Satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021. Determinar la relación entre la capacidad de respuesta por teleconsulta y la Satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021. Determinar la relación entre la empatía por teleconsulta y la Satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021. Determinar la relación entre la tangibilidad por teleconsulta y la Satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021. Determinar la relación entre la Fiabilidad por teleconsulta y la Satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021.</p>	<p>Hipótesis General Existe una relación directa entre calidad de atención por teleconsulta y satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación directa entre la Fiabilidad por teleconsulta y la Satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021. Existe relación directa entre la capacidad de respuesta por teleconsulta y la Satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021. Existe relación directa entre la empatía por teleconsulta y la Satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021. Existe relación directa entre la tangibilidad por teleconsulta y la Satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021. Existe relación directa entre la Fiabilidad por teleconsulta y la Satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021.</p>	<p>Variable 1: independiente</p> <p>Calidad de atención por teleconsulta</p> <p>Variable 2: dependiente</p> <p>Satisfacción del paciente</p>	<p>- Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía - Aspectos tangibles</p> <p>Afectivo positivo Afectivo negativo</p>	<p>Metodología -Método. - método científico: deductivo, inductivo -Tipo de investigación. Básica -Nivel de investigación. relacional -diseño: No experimental-correlacional. -Lugar y periodo de investigación. - En el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo. Desde el mes de noviembre del 2021 a marzo del 2022. -Población o universo. - El estudio se realizó en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen en Huancayo, donde el universo serán los pacientes que se atienden en el servicio de Odontología mediante teleconsulta. Muestra. - La muestra estuvo comprendida en 70 pacientes aproximadamente, considerados como usuarios externos atendidos en el servicio de Odontología, mediante teleconsulta en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen El Tipo de muestreo: se realizó el muestreo de tipo no probabilístico por conveniencia.</p>

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	TIPO	ESCALA DE MEDICIÓN
CALIDAD DE ATENCIÓN POR TELECONSULTA	Nivel de servicio que ofrece una institución de salud a partir de la percepción del usuario atendido. (23)	Es la expectativa y precepción del paciente relacionado a los servicios que ofrece el servicio de odontología en el Hospital Docente Materno Infantil El Carmen mediante el cuestionario SERVPERF atendidos por teleconsulta en la ciudad de Huancayo	FIABILIDAD	(1) Orientación y explicación sobre los pasos o trámites para la atención. (2) Atención médica en el horario programado.	Cualitativa	ordinal 1= “Totalmente en desacuerdo”. 2= “En desacuerdo”. 3= “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”. 4= “De acuerdo”. 5= “Totalmente de acuerdo”.
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	(6) Celeridad de la atención (7) Tiempo de espera para la atención en el consultorio médico.	Cualitativa	
			SEGURIDAD	(10) Respeto a la privacidad en la atención. (11) Minuciosidad en el examen médico.	Cualitativa	
			EMPATÍA	(14) Trato por parte del médico. (15) Interés en solucionar el problema de salud por parte del médico.	Cualitativa	
			ASPECTOS TANGIBLES	(19) Señalización. (20) Presentación del personal.	Cualitativa	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	TIPO	ESCALA DE MEDICIÓN
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	Percepción que se tiene sobre el grado en que se han cumplido las necesidades y expectativas. (ISO-9000)	Percepción del paciente en cumplimiento de las necesidades y expectativas en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen mediante el cuestionario PANAS atendidos por teleconsulta en la ciudad de Huancayo	AFFECTIVO POSITIVO	(1) Interés (2) Entusiasmo (3) Energía	Cualitativa	Ordinal 1= “Totalmente en desacuerdo”. 2= “En desacuerdo”. 3= “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”. 4= “De acuerdo”. 5= “Totalmente de acuerdo”.
			AFFECTIVO NEGATIVO	(1) Irritabilidad (2) Tensión (3) Molestia	Cualitativa	

Matriz de operacionalización de instrumento

VARIABLE	DIMENSIONES	ÍTEMS	INDICADORES	ESCALA VALORATIVA
CALIDAD DE ATENCIÓN POR TELECONSULTA	Fiabilidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. La atención se realiza en orden y respetando el orden de hora de llamada telefónica en el contexto COVID 19. 2. La información sobre la salud que se ofrece en el centro de salud es adecuada acorde a su teleconsulta. 3. Cuando existe una queja de un paciente, el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones virtual. 4. La farmacia del centro de salud cuenta con medicamentos que receta el personal de salud, en el contexto de la pandemia COVID 19. 	<ol style="list-style-type: none"> (1) Orientación y explicación sobre los pasos o trámites para la atención. (2) Atención médica en el horario programado. (3) Respeto del orden de llegada para la atención. (4) Disponibilidad de la historia clínica para la atención. (5) Disponibilidad y facilidad en la obtención de citas 	<p>1=Totalmente en desacuerdo. 2=En desacuerdo. 3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4=De acuerdo. 5=Totalmente de acuerdo.</p>
	Capacidad de Respuesta	<ol style="list-style-type: none"> 5. El personal de salud mediante la teleconsulta anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica. 6. El personal de salud suele ilustrar con imágenes o maqueta dental de manera virtual sobre el cuidado de tu salud. 7. El personal de salud suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas urgentes para prevenir enfermedades en el contexto de la pandemia mediante la teleconsulta 8. Consideras que el personal de salud está atento a tus dudas, y te las aclara en la teleconsulta. 	<ol style="list-style-type: none"> (6) Celeridad de la atención (7) Tiempo de espera para la atención en el consultorio médico. (8) Tiempo de espera para la atención en las sesiones de terapia. (9) Resolución de problemas o dificultades. 	
	Seguridad	<ol style="list-style-type: none"> 9. Consideras que el personal de salud da soluciones apropiadas a las exigencias de la necesidad de los usuarios mediante la teleconsulta. 10. El personal de salud que lo atiende le inspira seguridad en la teleconsulta. 11. Usted percibe confianza al ser atendido por el personal de salud del centro de salud mediante la teleconsulta 	<ol style="list-style-type: none"> (10) Respeto a la privacidad en la atención. (11) Minuciosidad en el examen médico. (12) Tiempo adecuado en las sesiones de terapia. (13) Confianza transmitida por el médico u otro profesional. 	
	Empatía	<ol style="list-style-type: none"> 12. En el primer contacto virtual que se tiene con el personal de salud por lo general se presenta amablemente mediante la teleconsulta. 13. El personal de salud lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido mediante la teleconsulta. 14. Consideras que el personal de salud durante la sesión virtual tuvo paciencia mediante la teleconsulta. 15. Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas mediante la teleconsulta en el contexto COVID 19. 	<ol style="list-style-type: none"> (14) Trato por parte del médico. (15) Interés en solucionar el problema de salud por parte del médico. (16) Claridad en la Información transmitida por el médico. (17) Trato parte del terapeuta. (18) Interés en solucionar el problema de salud por parte del terapeuta 	

		16. Consideras que la comprensión del personal de salud frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes mediante la teleconsulta		
	Aspectos tangibles	17. La teleconsulta del centro de salud es agradable en el contexto COVID 19. 18. La teleconsulta siempre está con buena conexión a internet o buena señal de la llamada telefónica. 19. El personal de salud del centro suele estar bien presentables (tienen uniforme limpio y buena imagen) mediante la teleconsulta. 20. La teleconsulta cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches, folletos, trípticos virtuales).	(19) Señalización. (20) Presentación del personal. (21) Disponibilidad de equipos y materiales para la atención. (22) Limpieza y comodidad de las instalaciones.	

VARIABLE	DIMENSIONES	ÍTEMS	INDICADORES	ESCALA VALORATIVA
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	AFECTIVO POSITIVO	1. ¿Siente interés por continuar con su tratamiento mediante teleconsulta? 2. ¿Le produce entusiasmo volver a atenderse mediante la teleconsulta? 3. ¿Se siente con mayor energía luego del tratamiento recibido por teleconsulta? 4. ¿Siente orgullo de contar con este Servicio virtual para Ud. y sus familiares? 5. ¿Se siente satisfecho luego del tratamiento recibido? 6. ¿El personal que trabaja en el servicio virtual le estimula a mejorar su condición de salud? 7. ¿Está decidido a volver a atenderse en este Servicio? 8. ¿Permanece atento a las indicaciones impartidas por el personal del Servicio virtual? 9. ¿Se siente más activo con el tratamiento recibido por teleconsulta? 10. ¿Se siente más alerta o despierto después del tratamiento recibido por teleconsulta?	(1) Interés (2) Entusiasmo (3) Energía (4) Orgullo (5) Inspiración (6) Estímulo (7) Decisión (8) Atención (9) Actividad (10) Alerta	1=Totalmente en desacuerdo. 2=En desacuerdo. 3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4=De acuerdo. 5=Totalmente de acuerdo.
	AFECTIVO NEGATIVO	11. ¿En algún momento se sintió irritable por la atención recibida en el Servicio de teleconsulta? 12. ¿Se ha sentido tenso durante la atención recibida en el Servicio virtual? 13. ¿El personal o el servicio virtual recibido le ocasionaron alguna molestia? 14. ¿Siente temor al relacionarse con el personal del Servicio virtualmente? 15. ¿Alguna vez se sintió avergonzado durante su conversación en la teleconsulta? 16. ¿Siente nerviosismo en sus sesiones de teleconsulta? 17. ¿El personal que lo atendió virtualmente o el tratamiento recibido le produjo alguna sensación de miedo? 18. ¿Le asusta tener que regresar al Servicio virtual? 19. ¿El personal del Servicio virtual lo hizo sentir culpable por alguna situación? 20. ¿El personal del Servicio virtual le mostró hostilidad en su trato?	(1) Irritabilidad (2) Tensión (3) Molestia (4) Temor (5) Vergüenza (6) Nerviosismo (7) Miedo (8) Susto (9) Culpabilidad (10) Hostilidad	

Instrumento de investigación y constancia de aplicación
CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR TELECONSULTA

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Instrucciones: Marque (X) solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión. Según la leyenda

N°	ÍTEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	FIABILIDAD					
1	La atención se realiza en orden y respetando el orden de hora de llamada telefónica en el contexto COVID 19.					
2	La información sobre la salud que se ofrece en el centro de salud es adecuada acorde a su teleconsulta.					
3	Cuando existe una queja de un paciente, el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones virtual.					
4	La farmacia del centro de salud cuenta con medicamentos que receta el personal de salud, en el contexto de la pandemia COVID 19.					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
5	El personal de salud mediante la teleconsulta anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica.					
6	El personal de salud suele ilustrar con imágenes o maqueta dental de manera virtual sobre el cuidado de tu salud.					
7	El personal de salud suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas urgentes para prevenir enfermedades en el contexto de la pandemia mediante la teleconsulta.					
8	Consideras que el personal de salud está atento a tus dudas, y te las aclara en la teleconsulta.					
	SEGURIDAD	1	2	3	4	5
9	Consideras que el personal de salud da soluciones apropiadas a las exigencias de la necesidad de los usuarios mediante la teleconsulta.					
10	El personal de salud que lo atiende le inspira seguridad en la teleconsulta.					
11	Usted percibe confianza al ser atendido por el personal de salud del centro de salud mediante la teleconsulta.					
	EMPATÍA	1	2	3	4	5
12	En el primer contacto virtual que se tiene con el personal de salud por lo general se presenta amablemente mediante la teleconsulta.					
13	El personal de salud lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido mediante la teleconsulta.					
14	Consideras que el personal de salud durante la sesión virtual tuvo paciencia mediante la teleconsulta.					
15	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas mediante la teleconsulta en el contexto COVID 19.					
16	Consideras que la comprensión del personal de salud frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes mediante la teleconsulta					
	ASPECTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
17	La teleconsulta del centro de salud es agradable en el contexto COVID 19.					
18	La teleconsulta siempre está con buena conexión a internet o buena señal de la llamada telefónica.					
19	El personal de salud del centro suele estar bien presentables (tienen uniforme limpio y buena imagen) mediante la teleconsulta.					
20	La teleconsulta cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches, folletos, trípticos virtuales).					

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Instrucciones: Marque (X) solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión. Según la leyenda

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
AFECTIVOS POSITIVOS						
1	¿Siente interés por continuar con su tratamiento mediante teleconsulta?					
2	¿Le produce entusiasmo volver a atenderse en el Servicio mediante la teleconsulta?					
3	¿Se siente con mayor energía luego del tratamiento recibido por teleconsulta?					
4	¿Siente orgullo de contar con este Servicio virtual para Ud. y sus familiares?					
5	¿Se siente satisfecho luego del tratamiento recibido?					
6	¿El personal que trabaja en el servicio virtual le estimula a mejorar su condición de salud?					
7	¿Está decidido a volver a atenderse en este Servicio?					
8	¿Permanece atento a las indicaciones impartidas por el personal del Servicio virtual?					
9	¿Se siente más activo con el tratamiento recibido por teleconsulta?					
10	¿Se siente más alerta o despierto después del tratamiento recibido por teleconsulta?					
AFECTIVOS NEGATIVOS						
11	¿En algún momento se sintió irritable por la atención recibida en el Servicio de teleconsulta?					
12	¿Se ha sentido tenso durante la atención recibida en el Servicio virtual?					
13	¿El personal o el servicio virtual recibido le ocasionaron alguna molestia?					
14	¿Siente temor al relacionarse con el personal del Servicio virtualmente?					
15	¿Alguna vez se sintió avergonzado durante su conversación en la teleconsulta?					
16	¿Siente nerviosismo en sus sesiones de teleconsulta?					
17	¿El personal que lo atendió virtualmente o el tratamiento recibido le produjo alguna sensación de miedo?					
18	¿Le asusta tener que regresar al Servicio virtual?					
19	¿El personal del Servicio virtual lo hizo sentir culpable por alguna situación?					
20	¿El personal del Servicio virtual le mostró hostilidad en su trato?					

Confiabilidad y validez del instrumento

Confiabilidad

La muestra utilizada en este estudio estuvo compuesta por 20 pacientes atendidos en el servicio de odontología, en el Hospital Materno Infantil El Carmen, de la provincia de Huancayo, promedio de edad de 30 años (DE = 6.92). El muestreo fue no probabilístico intencional y el reclutamiento de los participantes se hizo mediante encuestas presenciales, donde se acudió al Hospital para realizar la encuesta.

Variable	Obs	Mean	Std. Dev.	Min	Max
Edad	20	30.8	6.925164	22	46

Se realizó en dos pasos: análisis factorial exploratorio y análisis de consistencia interna. En primera instancia, se exploró la base de datos para identificar datos perdidos en las respuestas de los participantes, los cuales fueron eliminados de la base final. Y la confiabilidad de Alpha de Cronbach.

Según los resultados obtenidos mediante la prueba de confiabilidad de los ítems en STATA v15, para la variable calidad de atención por teleconsulta, se obtuvo como resultado:

```
. alpha P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 P16 P17 P18 P19 P20
```

```
Test scale = mean(unstandardized items)
```

```
Average interitem covariance:    .1598615  
Number of items in the scale:      20  
Scale reliability coefficient:      0.8883
```

Alfa de Cronbach	Numero de ítems
0.8883	20

Y para los ítems de la variable satisfacción del paciente:

. alpha Y Z AA AB AC AD AE AF AG AH AI AJ AK AL AM AN AO AP AQ AR

Test scale = mean(unstandardized items)

Reversed items: AI AJ AK AL AM AN AO AP AQ AR

Average interitem covariance: .3339197

Number of items in the scale: 20

Scale reliability coefficient: 0.9252

Alfa de Cronbach

Numero de ítems

0.9252

20

Rangos de la Confiabilidad

0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1.0	Confiabilidad perfecta

Fuente: Rangos de la confiabilidad de Oseda (2008).

Como se obtuvieron 0,8883 y 0,9252 en dichos instrumentos se deduce que cuestionarios de ambas variables tienen una excelente confiabilidad.

Validez del instrumento por Tres Expertos

JUICIO DE EXPERTOS

EXPERTO: Dr. Miguel Calderón Fernández

CARGO: Docente Universitario

Instrucciones:

A continuación, usted tiene columnas enumeradas por cuadros para evaluar cada una de las preguntas del cuestionario para satisfacción del paciente, respectivamente en 20 aspectos diferentes.

Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check si no le encuentra ninguna objeción o una X si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta. La modificación que deba realizarse podrá ser detallada al final en el espacio de observaciones y sugerencias.

N°	Preguntas	AFECTIVO POSITIVO										AFECTIVO NEGATIVO									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	¿Esta pregunta permitirá alcanzar el objetivo planteado en el estudio?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
2	¿La pregunta está formulada en forma clara?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
3	¿El orden de esta pregunta es el adecuado?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
4	¿La redacción es entendible o coherente con el propósito del estudio?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
5	¿Si el contenido corresponde con el propósito de estudio?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
6	¿El vocabulario de esta pregunta es el adecuado?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

Observaciones y sugerencias:



JUICIO DE EXPERTOS

EXPERTO: Dr. Miguel Calderón Fernández

CARGO: Docente Universitario

Instrucciones:

A continuación, usted tiene columnas enumeradas por cuadros para evaluar cada una de las preguntas del cuestionario para calidad de atención por teleconsulta, respectivamente en 20 aspectos diferentes.

Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check si no le encuentra ninguna objeción o una X si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta. La modificación que deba realizarse podrá ser detallada al final en el espacio de observaciones y sugerencias.

N°	Preguntas	FIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD			EMPATIA			ASPECTOS TANGIBLES					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	¿Esta pregunta permitirá alcanzar el objetivo planteado en el estudio?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
2	¿La pregunta está formulada en forma clara?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
3	¿El orden de esta pregunta es el adecuado?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
4	¿La redacción es entendible o coherente con el propósito del estudio?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
5	¿Si el contenido corresponde con el propósito de estudio?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
6	¿El vocabulario de esta pregunta es el adecuado?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

Observaciones y sugerencias:



CONSTANCIA

JUICIO DE EXPERTO

Yo, Calderón Fernández Jorge D'Eliguel con Documento Nacional de Identidad N° 40806847 certifico que realicé el juicio de experto al instrumento diseñado por el bachiller Alania Inga Robert Junior Bryan en la investigación: "CALIDAD DE ATENCIÓN POR TELECONSULTA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN TIEMPOS DE COVID 19, ATENDIDOS EN UN HOSPITAL DE HUANCAYO-2021".

Huancayo, 8 de enero de 2022



Mg. Jorge D'Eliguel Calderón Fernández
CIJAJANO DENTISTA
C.O.P. 18017

Identificación del Experto:

Nombre y Apellidos: Jorge Miguel Calderón Fernández

Institución donde trabaja: "Universidad Peruana Los Andes"

Título de pregrado: Bachiller en Odontología

Título de posgrado: Maestría en Salud Pública

Institución donde lo obtuvo: Universidad Peruana Los Andes

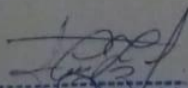

Año: 11/01/2017

Título de la investigación:

"Calidad de atención por teleconsulta y satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021".

INSTRUCCIONES

- A) Lea detenidamente las preguntas antes de responder
- B) Este instrumento de validación consta de una sección en la que se pide el juicio de experto con respecto a la ficha de recolección de datos, la cual esta formada por 20 preguntas cada instrumento.
- C) Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check si no le encuentra ninguna objeción o una X si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta. La modificación que deba realizarse podrá ser detallada al final en el espacio de observaciones.



Dr. Jorge Miguel Calderón Fernández
CIRUJANO DENTISTA
C.O.P. 18017

JUICIO DE EXPERTOS

EXPERTO: Exp. en Rehabilitación Oral Giovanni Manuel Ramírez Espinoza CARGO: Jefe de Departamento de Otorrinolaringología

Instrucciones:

A continuación, usted tiene columnas enumeradas por cuadros para evaluar cada una de las preguntas del cuestionario para satisfacción del paciente, respectivamente en 20 aspectos diferentes:

Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check si no le encuentra ninguna objeción o una X si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta. La modificación que deba realizarse podrá ser detallada al final en el espacio de observaciones y sugerencias.

N°	Preguntas	AFECTIVO POSITIVO										AFECTIVO NEGATIVO									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	¿Esta pregunta permitirá alcanzar el objetivo planteado en el estudio?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
2	¿La pregunta está formulada en forma clara?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
3	¿El orden de esta pregunta es el adecuado?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
4	¿La redacción es entendible o coherente con el propósito del estudio?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
5	¿Si, el contenido corresponde con el propósito de estudio?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
6	¿El vocabulario de esta pregunta es el adecuado?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	

Observaciones y sugerencias:



JUICIO DE EXPERTOS

EXPERTO: Giovanni Manuel Ramírez Espinoza CARGO: Exp. Rehabilitación Oral

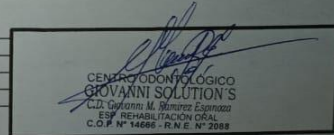
Instrucciones:

A continuación, usted tiene columnas enumeradas por cuadros para evaluar cada una de las preguntas del cuestionario respectivamente en 20 aspectos diferentes:

Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check si no le encuentra ninguna objeción o una X si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta. La modificación que deba realizarse podrá ser detallada al final en el espacio de observaciones y sugerencias.

N°	Preguntas	FIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATÍA				ASPECTOS TANGIBLES			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	¿Esta pregunta permitirá alcanzar el objetivo planteado en el estudio?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
2	¿La pregunta está formulada en forma clara?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
3	¿El orden de esta pregunta es el adecuado?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
4	¿La redacción es entendible o coherente con el propósito del estudio?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
5	¿Si, el contenido corresponde con el propósito de estudio?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
6	¿El vocabulario de esta pregunta es el adecuado?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	

Observaciones y sugerencias:



Identificación del Experto:

Nombre y Apellidos: Giovanni Manuel Ramírez Espinoza

Institución donde trabaja: Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrion

Título de pregrado: Bachiller en Odontología

Título de posgrado: Especialista en Rehabilitación Oral

Institución donde lo obtuvo: Universidad Alas Peruanas

Año: 2016

Título de la investigación:

“Calidad de atención por teleconsulta y satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021”.

INSTRUCCIONES

- A) Lea detenidamente las preguntas antes de responder
- B) Este instrumento de validación consta de una sección en la que se pide el juicio de experto con respecto a la ficha de recolección de datos, la cual esta formada por 20 preguntas cada instrumento.
- C) Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check si no le encuentra ninguna objeción o una X si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta. La modificación que deba realizarse podrá ser detallada al final en el espacio de observaciones.


GOBIERNO REGIONAL HUANCAYO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HUANCAYO
HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRION HUANCAYO

C.D. Exp. Giovanni M. Ramírez Espinoza
JEFE DEPARTAMENTO DE ODONTOSTOMATOLOGÍA
C.P. 14006 - 57111 - 7000

CONSTANCIA

JUICIO DE EXPERTO

Yo, Giovanni Manuel Ramírez Espinoza con Documento Nacional de Identidad N° 20088496 certifico que realicé el juicio de experto al instrumento diseñado por el bachiller Alania Inga Robert Junior Bryan en la investigación: **“CALIDAD DE ATENCIÓN POR TELECONSULTA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN TIEMPOS DE COVID 19, ATENDIDOS EN UN HOSPITAL DE HUANCAYO-2021”.**


GOBIERNO REGIONAL HUANCAYO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HUANCAYO
HOSPITAL DANIELA CARRICO HUANCAYO
C.D. Esp. Giovanni M. Ramírez Espinoza
JEFE DEPARTAMENTO DE ODONTOSTOMATOLOGÍA
COP. 14556 - RNE. 20088496

Huancayo, 4 de diciembre 2021

EXPERTO: Mg. Rubén J. Zuñiga Gómez JUIICIO DE EXPERTOS CARGO: Docente pas-beso

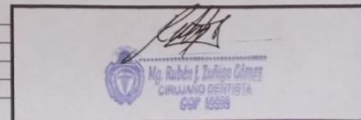
Instrucciones:

A continuación, usted tiene columnas enumeradas por cuadros para evaluar cada una de las preguntas del cuestionario para satisfacción del paciente, respectivamente en 20 aspectos diferentes:

Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check si no le encuentra ninguna objeción o una X si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta. La modificación que deba realizarse podrá ser detallada al final en el espacio de observaciones y sugerencias.

N°	Preguntas	AFECTIVO POSITIVO										AFECTIVO NEGATIVO									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	¿Esta pregunta permitirá alcanzar el objetivo planteado en el estudio?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
2	¿La pregunta esta formulada en forma clara?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
3	¿El orden de esta pregunta es el adecuado?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
4	¿La redacción es entendible o coherente con el propósito del estudio?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
5	¿Si, el contenido corresponde con el propósito de estudio?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
6	¿El vocabulario de esta pregunta es el adecuado?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

Observaciones y sugerencias:



EXPERTO: Mg. Rubén J. Zuñiga Gómez JUIICIO DE EXPERTOS CARGO: Docente

Instrucciones:

A continuación, usted tiene columnas enumeradas por cuadros para evaluar cada una de las preguntas del cuestionario para calidad de atención por teleconsulta, respectivamente en 20 aspectos diferentes:

Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check si no le encuentra ninguna objeción o una X si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta. La modificación que deba realizarse podrá ser detallada al final en el espacio de observaciones y sugerencias.

N°	Preguntas	FIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD		EMPATÍA				ASPECTOS TANGIBLES				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	¿Esta pregunta permitirá alcanzar el objetivo planteado en el estudio?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	¿La pregunta esta formulada en forma clara?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	¿El orden de esta pregunta es el adecuado?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	¿La redacción es entendible o coherente con el propósito del estudio?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	¿Si, el contenido corresponde con el propósito de estudio?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	¿El vocabulario de esta pregunta es el adecuado?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones y sugerencias:



Identificación del Experto:

Nombre y Apellidos: ALISEN JERONIMAS ZUÑIGA GOMEZ

Institución donde trabaja: UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Título de pregrado: QUIRURANO DENTISTA

Título de posgrado: MAESTRO EN DOCENCIA E INVESTIGACION EN ESTOMATOLOGIA

Institución donde lo obtuvo: UNIVERSIDAD LOS PERUVANOS

Año: 2015

Título de la investigación:

“Calidad de atención por teleconsulta y satisfacción del paciente en tiempos de COVID 19, atendidos en un Hospital de Huancayo-2021”.

INSTRUCCIONES

- A) Lea detenidamente las preguntas antes de responder
- B) Este instrumento de validación consta de una sección en la que se pide el juicio de experto con respecto a la ficha de recolección de datos, la cual esta formada por 20 preguntas cada instrumento.
- C) Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check si no le encuentra ninguna objeción o una X si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta. La modificación que deba realizarse podrá ser detallada al final en el espacio de observaciones.

CONSTANCIA

JUICIO DE EXPERTO

Yo, RUBEN J. ZUÑIGA GÓMEZ con Documento
Nacional de Identidad N° 20058060 certifico que realicé el
juicio de experto al instrumento diseñado por el bachiller Alania Inga Robert Junior Bryan
en la investigación: **"CALIDAD DE ATENCIÓN POR TELECONSULTA Y
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN TIEMPOS DE COVID 19, ATENDIDOS EN UN
HOSPITAL DE HUANCAYO-2021"**.

Huancayo, 4 de febrero 2022



Mg. Rubén J. Zuñiga Gómez
COPILANO CIENTÍFICO
COP 15588

Stata/MP 16.0

Archivo Edición Datos Gráficos Estadísticas Usuario Ventana Ayuda

Ventana de revisión

```

31 histogram Edad, percent n...
32 recode V1TOTAL (20/49= 1...
33 label values V1TOTAL V1TO...
34 label define Edad 1 "BAJO...
35 label values V1TOTAL V1TO...
36 tab V1TOTAL
37 label define V1TOTAL 1 "B...
38 label values V1TOTAL V1TO...
39 tab V1TOTAL
40 graph bar (count), over(V1...
41 recode D1V1 (4/9= 1)/10/1...
42 label values D1V1 D1V1
43 label define D1V1 1 "BAJO...
44 label values D1V1
45 label values D1V1 D1V1
46 tab D1V1
47 graph bar (count), over(D...
48 recode D2V1 (4/9= 1)/10/1...
49 label values D2V1 D2V1
50 label define D2V1 1 "BAJO...
51 label values D2V1 D2V1
52 tab D2V1
53 graph bar (count), over(D...
54 recode D3V1 (3/6= 1)/7/11...
55 label define D3V1 1 "BAJO...
56 label values D3V1 D3V1
57 tab D3V1
58 ...

```

Total	70	100.00	
. tab EstadoCivil			
Estado Civil	Freq.	Percent	Cum.
1	55	78.57	78.57
2	6	8.57	87.14
3	8	11.43	98.57
4	1	1.43	100.00
Total	70	100.00	

```

. label define EstadoCivil 1 "SOLTERO" 2 "CASADO" 3 "CONVIVIENTE" 4 "DIVORCIADO"
. label values EstadoCivil EstadoCivil
. tab EstadoCivil

```

Estado Civil	Freq.	Percent	Cum.
SOLTERO	55	78.57	78.57
CASADO	6	8.57	87.14
CONVIVIENTE	8	11.43	98.57
DIVORCIADO	1	1.43	100.00
Total	70	100.00	

Comando

Variables

Propiedades

Variables

Datos

20:14 5/04/2022

Stata/MP 16.0

Archivo Edición Datos Gráficos Estadísticas Usuario Ventana Ayuda

Ventana de revisión

```

1. twoway (scatter) V1TOTAL ...
1. twoway (scatter) V1TOTAL ...
1. twoway (scatter) V1TOTAL ...
1. twoway (scatter) V1TOTAL ...
1. twoway (scatter) V1TOTAL ...
1. spearman D1V1 V2TOTAL
1. spearman D2V1 V2TOTAL
1. spearman D4V1 V2TOTAL
1. spearman D5V1 V2TOTAL
1. spearman D1V1 D1V2
1. spearman D2V1 D1V2
1. spearman D3V1 D1V2
1. spearman D4V1 D1V2
1. spearman D5V1 D1V2
1. spearman D1V1 D2V2
1. spearman D2V1 D2V2
1. spearman D3V1 D2V2
1. spearman D4V1 D2V2
1. spearman D5V1 D2V2
1. clear
1. import excel "DASANDYA...
1. spearman V1TOTAL V2TOTAL
1. clear
1. import excel "DASANDYA...
1. spearman V1TOTAL V2TOTAL
1. twoway (scatter) V1TOTAL ...
1. spearman D1V1 V2TOTAL

```

```

Test of Ho: D4V1 and V2TOTAL are independent
Prob > |t| = 0.0000
. spearman D1V1 V2TOTAL
Number of obs = 70
Spearman's rho = 0.5679
Test of Ho: D1V1 and V2TOTAL are independent
Prob > |t| = 0.0000
. spearman D2V1 V2TOTAL
Number of obs = 70
Spearman's rho = 0.5930
Test of Ho: D2V1 and V2TOTAL are independent
Prob > |t| = 0.0000
. spearman D3V1 V2TOTAL
Number of obs = 70
Spearman's rho = 0.4960
Test of Ho: D3V1 and V2TOTAL are independent
Prob > |t| = 0.0000
. spearman D4V1 V2TOTAL
Number of obs = 70

```

Comando

Variables

Propiedades

Variables

Datos

20:10 5/04/2022

Permiso del Hospital Regional Docente Materno Infantil "El Carmen"



Huancayo, 17 de Febrero del 2022.

PROVEIDO N° 008- 2022-GRJ-DRSJ-HRDMIEC-OADI.

A : Bach. Robert Junior Bryan Alania Inga
DE : Jefe Oficina de Apoyo Docencia Investigación
ASUNTO : Autorización desarrollar Proyecto de Tesis

Visto el Informe N° 002 -2022-GRJ-DRSJ-HRDMIEC-CEI, presentado por el Comité de Ética e Investigación, quien informa que luego de haber revisado el proyecto de tesis CALIDAD DE ATENCION POR TELECONSULTA Y SATISFACCION DEL PACIENTE EN TIEMPOS DE COVID19, ATENDIDOS EN UN HOSPITAL DE HUANCAYO-2021, continúe con el trámite, autorizando al bachiller Robert Junior Bryan Alania Inga de la Universidad Peruana LOS ANDES, especialidad de Odontología realizar encuesta a los pacientes de 18 a 60 años que son atendidos en el departamento de Odontoloestomatologia del Hospital, a partir del 21 de Febrero al 04 de Marzo del presente; debiendo al término presentar copia de proyecto y exposición de conclusiones.

Atentamente,

HOSPITAL REGIONAL DOCENTE
MATERNO INFANTIL "EL CARMEN"
Lic. Adm. Carlina Raquel Huatoca Laura
JEFE DE OFICINA APOYO DOCENCIA E INVESTIGACION

DOC.	05480886
EXP.	03777589

CHL/chl.
C.c.Archivo

Consentimiento informado e Instrumentos Rellenados

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "CALIDAD DE ATENCIÓN POR TELECONSULTA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN TIEMPOS DE COVID 19, ATENDIDOS EN UN HOSPITAL DE HUANCAYO-2021", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por el investigador responsable: Bach. Alania Inga Robert Junior Bryan

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo, ...07...de MARZO...de 2022.



[Handwritten signature]

(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: *Herrera Cardenas*
Maria Magdalena

1. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Bach. Alania Inga Robert Junior Bryan

D.N.I. N° 71455436

N° de teléfono/celular: 928235837

Email: pudgefor3ver@gmail.com

Firma: *[Handwritten signature]*

HOSPITAL REGIONAL CODESA MATERNO INFANTIL
"CARMEN"

[Handwritten signature]
Edg. Luis Baltazar Porcallaya
C.P. 15658

JEFE DE CONSULTORÍAS GINECOLOGÍA

2. Asesor(a) de investigación

Apellidos y Nombres: MG. Hospinal P Escajadillo Jane

D.N.I. N° 20099582

N° de teléfono/celular: 964662876

Email: djhospinal@upla.edu.pe

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Instrucciones: Marque (X) solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión. Según la leyenda

Edad: 42

sexo: FEMENINO

Estado Civil: SOLTERA

N°	ÍTEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
FIABILIDAD						
1	La atención se realiza en orden y respetando el orden de hora de llamada telefónica en el contexto COVID 19.		X			
2	La información sobre la salud que se ofrece en el centro de salud es adecuada acorde a su teleconsulta.				X	
3	Cuando existe una queja de un paciente, el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones virtual.		X			
4	La farmacia del centro de salud cuenta con medicamentos que receta el personal de salud, en el contexto de la pandemia COVID 19.				X	
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
5	El personal de salud mediante la teleconsulta anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica.				X	
6	El personal de salud suele ilustrar con imágenes o maqueta dental de manera virtual sobre el cuidado de tu salud.	X				
7	El personal de salud suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas urgentes para prevenir enfermedades en el contexto de la pandemia mediante la teleconsulta.				X	
8	Consideras que el personal de salud está atento a tus dudas, y te las aclara en la teleconsulta.	X				
SEGURIDAD						
9	Consideras que el personal de salud da soluciones apropiadas a las exigencias de la necesidad de los usuarios mediante la teleconsulta.					X
10	El personal de salud que lo atiende le inspira seguridad en la teleconsulta.				X	
11	Usted percibe confianza al ser atendido por el personal de salud del centro de salud mediante la teleconsulta.					X
EMPATÍA						
12	En el primer contacto virtual que se tiene con el personal de salud por lo general se presenta amablemente mediante la teleconsulta.				X	
13	El personal de salud lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido mediante la teleconsulta.					X
14	Consideras que el personal de salud durante la sesión virtual tuvo paciencia mediante la teleconsulta.				X	
15	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas mediante la teleconsulta en el contexto COVID 19.				X	
16	Consideras que la comprensión del personal de salud frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes mediante la teleconsulta		X			
ASPECTOS TANGIBLES						
17	La teleconsulta del centro de salud es agradable en el contexto COVID 19.			X		
18	La teleconsulta siempre está con buena conexión a internet o buena señal de la llamada telefónica.		X			
19	El personal de salud del centro suele estar bien presentables (tienen uniforme limpio y buena imagen) mediante la teleconsulta.				X	
20	La teleconsulta cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches, folletos, trípticos virtuales).					X

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN LA TELECONSULTA

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Instrucciones: Marque (X) solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión. Según la leyenda

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
AFECTIVOS POSITIVOS						
1	¿Siente interés por continuar con su tratamiento?				X	
2	¿Le produce entusiasmo volver a atenderse en el Servicio?		X			
3	¿Se siente con mayor energía luego del tratamiento recibido?			X		
4	¿Siente orgullo de contar con este Servicio para Ud. y sus familiares?		X			
5	¿Se siente inspirado luego del tratamiento recibido?				X	
6	¿El personal que trabaja en el servicio le estimula a mejorar su condición de salud?					X
7	¿Está decidido a volver a atenderse en este Servicio?				X	
8	¿Permanece atento a las indicaciones impartidas por el personal del Servicio?					X
9	¿Se siente más activo con el tratamiento recibido?				X	
10	¿Se siente más alerta o despierto después del tratamiento recibido?				X	
AFECTIVOS NEGATIVOS						
11	¿En algún momento se sintió irritable por la atención recibida en el Servicio?	X				
12	¿Se ha sentido tenso durante la atención recibida en el Servicio?	X				
13	¿El personal o el servicio recibido le ocasionaron alguna molestia?		X			
14	¿Siente temor al relacionarse con el personal del Servicio?		X			
15	¿Alguna vez se sintió avergonzado durante su permanencia en el Servicio?			X		
16	¿Siente nerviosismo en sus sesiones de terapia?					X
17	¿El personal que lo atendió o el tratamiento recibido le produjo alguna sensación de miedo?				X	
18	¿Le asusta tener que regresar al Servicio?			X		
19	¿El personal del Servicio lo hizo sentir culpable por alguna situación?	X				
20	¿El personal del Servicio le mostró hostilidad en su trato?				X	

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "CALIDAD DE ATENCIÓN POR TELECONSULTA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN TIEMPOS DE COVID 19, ATENDIDOS EN UN HOSPITAL DE HUANCAYO-2021", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por el investigador responsable: Bach. Alania Inga Robert Junior Bryan

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo, ...07...de MARZO...de 2022.



(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: CASTRO CANENAYA

PAMELA VERONICA

1. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Bach. Alania Inga Robert Junior Bryan

D.N.I. N° 71455436

N° de teléfono/celular: 928235837

Email: pudgefor3yer@gmail.com

Firma: 

2. Asesor(a) de investigación

Apellidos y Nombres: MG. Hospinal P Escajadillo Jane

D.N.I. N° 20099582

N° de teléfono/celular: 964662876

Email: djhospinal@upla.edu.pe

HOSPITAL REGIONAL OCCIDENTE NIÑO INFANTIL
"CARMEN"
Edgar Luis Baltazar Postmalaya
C.P. 19528
JEFE DE ODONTOSTOMATOLOGIA

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Instrucciones: Marque (X) solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión. Según la leyenda

Edad: 28

sexo: FEMENINO

Estado Civil: SOLTERA

N°	ÍTEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
FIABILIDAD						
1	La atención se realiza en orden y respetando el orden de hora de llamada telefónica en el contexto COVID 19.				X	
2	La información sobre la salud que se ofrece en el centro de salud es adecuada acorde a su teleconsulta.				X	
3	Cuando existe una queja de un paciente, el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones virtual.				X	
4	La farmacia del centro de salud cuenta con medicamentos que receta el personal de salud, en el contexto de la pandemia COVID 19.					X
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
5	El personal de salud mediante la teleconsulta anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica.				X	
6	El personal de salud suele ilustrar con imágenes o maqueta dental de manera virtual sobre el cuidado de tu salud.				X	
7	El personal de salud suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas urgentes para prevenir enfermedades en el contexto de la pandemia mediante la teleconsulta.				X	
8	Consideras que el personal de salud está atento a tus dudas, y te las aclara en la teleconsulta.				X	
SEGURIDAD						
9	Consideras que el personal de salud da soluciones apropiadas a las exigencias de la necesidad de los usuarios mediante la teleconsulta.				X	
10	El personal de salud que lo atiende le inspira seguridad en la teleconsulta.				X	
11	Usted percibe confianza al ser atendido por el personal de salud del centro de salud mediante la teleconsulta.				X	
EMPATÍA						
12	En el primer contacto virtual que se tiene con el personal de salud por lo general se presenta amablemente mediante la teleconsulta.				X	
13	El personal de salud lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido mediante la teleconsulta.				X	
14	Consideras que el personal de salud durante la sesión virtual tuvo paciencia mediante la teleconsulta.				X	
15	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas mediante la teleconsulta en el contexto COVID 19.				X	
16	Consideras que la comprensión del personal de salud frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes mediante la teleconsulta				X	
ASPECTOS TANGIBLES						
17	La teleconsulta del centro de salud es agradable en el contexto COVID 19.				X	
18	La teleconsulta siempre está con buena conexión a internet o buena señal de la llamada telefónica.			X		
19	El personal de salud del centro suele estar bien presentables (tienen uniforme limpio y buena imagen) mediante la teleconsulta.				X	
20	La teleconsulta cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches, folletos, trípticos virtuales).				X	

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN LA TELECONSULTA

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Instrucciones: Marque (X) solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión. Según la leyenda

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
AFECTIVOS POSITIVOS						
1	¿Siente interés por continuar con su tratamiento?		X			
2	¿Le produce entusiasmo volver a atenderse en el Servicio?			X		
3	¿Se siente con mayor energía luego del tratamiento recibido?				X	
4	¿Siente orgullo de contar con este Servicio para Ud. y sus familiares?				X	
5	¿Se siente inspirado luego del tratamiento recibido?				X	
6	¿El personal que trabaja en el servicio le estimula a mejorar su condición de salud?				X	
7	¿Está decidido a volver a atenderse en este Servicio?			X		
8	¿Permanece atento a las indicaciones impartidas por el personal del Servicio?				X	
9	¿Se siente más activo con el tratamiento recibido?			X		
10	¿Se siente más alerta o despierto después del tratamiento recibido?			X		
AFECTIVOS NEGATIVOS						
11	¿En algún momento se sintió irritable por la atención recibida en el Servicio?				X	
12	¿Se ha sentido tenso durante la atención recibida en el Servicio?				X	
13	¿El personal o el servicio recibido le ocasionaron alguna molestia?		X			
14	¿Siente temor al relacionarse con el personal del Servicio?		X			
15	¿Alguna vez se sintió avergonzado durante su permanencia en el Servicio?			X		
16	¿Siente nerviosismo en sus sesiones de terapia?			X		
17	¿El personal que lo atendió o el tratamiento recibido le produjo alguna sensación de miedo?			X		
18	¿Le asusta tener que regresar al Servicio?			X		
19	¿El personal del Servicio lo hizo sentir culpable por alguna situación?		X			
20	¿El personal del Servicio le mostró hostilidad en su trato?			X		

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "CALIDAD DE ATENCIÓN POR TELECONSULTA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN TIEMPOS DE COVID 19, ATENDIDOS EN UN HOSPITAL DE HUANCAYO-2021", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por el investigador responsable: Bach. Alania Inga Robert Junior Bryan

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo, 07 de MARZO de 2022.



[Handwritten signature]

(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: *KORRI LATOR QUE JAVESSA*

1. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Bach. Alania Inga Robert Junior Bryan
D.N.I. N° 71455436
N° de teléfono/celular: 928235837
Email: pudgefor3ver@gmail.com

Firma: *[Handwritten signature]*

HOSPITAL REGIONAL DOCENTE MATERNO INFANTIL "CARMEN"
Edgar Luis Baltazar Pomalaya
C.C. 13558
JEFE DE ODONTOESTOMATOLOGIA

2. Asesor(a) de investigación

Apellidos y Nombres: MG. Hospinal P Escajadillo Jane
D.N.I. N° 20099582
N° de teléfono/celular: 964662876
Email: djhospinal@upla.edu.pe

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "CALIDAD DE ATENCIÓN POR TELECONSULTA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN TIEMPOS DE COVID 19, ATENDIDOS EN UN HOSPITAL DE HUANCAYO-2021", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por el investigador responsable: Bach. Alania Inga Robert Junior Bryan

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo, 07 de MARZO de 2022.



[Handwritten signature]

(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: TORRILATORQUE JANESSA

1. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Bach. Alania Inga Robert Junior Bryan
D.N.I. N° 71455436
N° de teléfono/celular: 928235837
Email: pudgefor3ver@gmail.com

Firma: *[Handwritten signature]*

HOSPITAL REGIONAL DOCENTE MATERNO INFANTIL "CARMEN"
Edgar Luis Baltazar Pomalaya
C.C. 13558
JEFE DE ODONTODIAGNOSTICACIÓN

2. Asesor(a) de investigación

Apellidos y Nombres: MG. Hospinal P Escajadillo Jane
D.N.I. N° 20099582
N° de teléfono/celular: 964662876
Email: djhospinal@upla.edu.pe

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Instrucciones: Marque (X) solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión. Según la leyenda

Edad: 28

sexo: FEMENINO

Estado Civil: SOLTERA

N°	ÍTEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
FIABILIDAD						
1	La atención se realiza en orden y respetando el orden de hora de llamada telefónica en el contexto COVID 19.				X	
2	La información sobre la salud que se ofrece en el centro de salud es adecuada acorde a su teleconsulta.				X	
3	Cuando existe una queja de un paciente, el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones virtual.				X	
4	La farmacia del centro de salud cuenta con medicamentos que receta el personal de salud, en el contexto de la pandemia COVID 19.					X
CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5
5	El personal de salud mediante la teleconsulta anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica.				X	
6	El personal de salud suele ilustrar con imágenes o maqueta dental de manera virtual sobre el cuidado de tu salud.				X	
7	El personal de salud suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas urgentes para prevenir enfermedades en el contexto de la pandemia mediante la teleconsulta.				X	
8	Consideras que el personal de salud está atento a tus dudas, y te las aclara en la teleconsulta.				X	
SEGURIDAD		1	2	3	4	5
9	Consideras que el personal de salud da soluciones apropiadas a las exigencias de la necesidad de los usuarios mediante la teleconsulta.				X	
10	El personal de salud que lo atiende le inspira seguridad en la teleconsulta.				X	
11	Usted percibe confianza al ser atendido por el personal de salud del centro de salud mediante la teleconsulta.				X	
EMPATÍA		1	2	3	4	5
12	En el primer contacto virtual que se tiene con el personal de salud por lo general se presenta amablemente mediante la teleconsulta.				X	
13	El personal de salud lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido mediante la teleconsulta.				X	
14	Consideras que el personal de salud durante la sesión virtual tuvo paciencia mediante la teleconsulta.				X	
15	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas mediante la teleconsulta en el contexto COVID 19.				X	
16	Consideras que la comprensión del personal de salud frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes mediante la teleconsulta				X	
ASPECTOS TANGIBLES		1	2	3	4	5
17	La teleconsulta del centro de salud es agradable en el contexto COVID 19.				X	
18	La teleconsulta siempre está con buena conexión a internet o buena señal de la llamada telefónica.			X		
19	El personal de salud del centro suele estar bien presentables (tienen uniforme limpio y buena imagen) mediante la teleconsulta.				X	
20	La teleconsulta cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches, folletos, trípticos virtuales).				X	

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN LA TELECONSULTA

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Instrucciones: Marque (X) solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión. Según la leyenda

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
AFECTIVOS POSITIVOS						
1	¿Siente interés por continuar con su tratamiento?			X		
2	¿Le produce entusiasmo volver a atenderse en el Servicio?			X		
3	¿Se siente con mayor energía luego del tratamiento recibido?		X			
4	¿Siente orgullo de contar con este Servicio para Ud. y sus familiares?			X		
5	¿Se siente inspirado luego del tratamiento recibido?		X			
6	¿El personal que trabaja en el servicio le estimula a mejorar su condición de salud?			X		
7	¿Está decidido a volver a atenderse en este Servicio?		X			
8	¿Permanece atento a las indicaciones impartidas por el personal del Servicio?			X		
9	¿Se siente más activo con el tratamiento recibido?			X		
10	¿Se siente más alerta o despierto después del tratamiento recibido?		X			
AFECTIVOS NEGATIVOS						
11	¿En algún momento se sintió irritable por la atención recibida en el Servicio?					X
12	¿Se ha sentido tenso durante la atención recibida en el Servicio?				X	
13	¿El personal o el servicio recibido le ocasionaron alguna molestia?			X		
14	¿Siente temor al relacionarse con el personal del Servicio?				X	
15	¿Alguna vez se sintió avergonzado durante su permanencia en el Servicio?				X	
16	¿Siente nerviosismo en sus sesiones de terapia?				X	
17	¿El personal que lo atendió o el tratamiento recibido le produjo alguna sensación de miedo?				X	
18	¿Le asusta tener que regresar al Servicio?			X		
19	¿El personal del Servicio lo hizo sentir culpable por alguna situación?			X		
20	¿El personal del Servicio le mostró hostilidad en su trato?			X		

CONSENTIMIENTO INFORMADO

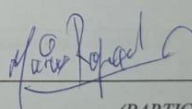
Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "CALIDAD DE ATENCIÓN POR TELECONSULTA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN TIEMPOS DE COVID 19, ATENDIDOS EN UN HOSPITAL DE HUANCAYO-2021", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por el investigador responsable: Bach. Alania Inga Robert Junior Bryan

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

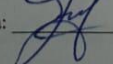
Huancayo, ...07...de MARZO...de 2022.




(PARTICIPANTE)
Apellidos y nombres: ROSA, GARCIA.....
MARCO S. RAFAEL.....

1. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Bach. Alania Inga Robert Junior Bryan
D.N.I. N° 71455436
N° de teléfono/celular: 928235837
Email: pudgefor3ver@gmail.com

Firma: 

HOSPITAL REGIONAL DOCENTE MATERNO INFANTIL
"CARMEN"
Edgar Luis Baltazar Pomalaya
COP. 15558
HIFE DE ACQUINTESTO PATOLOGIA

2. Asesor(a) de investigación

Apellidos y Nombres: MG. Hospinal P Escajadillo Jane
D.N.I. N° 20099582
N° de teléfono/celular: 964662876
Email: djhospinal@upla.edu.pe

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Instrucciones: Marque (X) solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión. Según la leyenda

Edad: 31 sexo: MASCULINO Estado Civil: CONVIVIENTE

N°	ÍTEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
FIABILIDAD						
1	La atención se realiza en orden y respetando el orden de hora de llamada telefónica en el contexto COVID 19.			X		
2	La información sobre la salud que se ofrece en el centro de salud es adecuada acorde a su teleconsulta.				X	
3	Cuando existe una queja de un paciente, el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones virtual.				X	
4	La farmacia del centro de salud cuenta con medicamentos que receta el personal de salud, en el contexto de la pandemia COVID 19.				X	
CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5
5	El personal de salud mediante la teleconsulta anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica.				X	
6	El personal de salud suele ilustrar con imágenes o maqueta dental de manera virtual sobre el cuidado de tu salud.			X		
7	El personal de salud suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas urgentes para prevenir enfermedades en el contexto de la pandemia mediante la teleconsulta.				X	
8	Consideras que el personal de salud está atento a tus dudas, y te las aclara en la teleconsulta.			X		
SEGURIDAD		1	2	3	4	5
9	Consideras que el personal de salud da soluciones apropiadas a las exigencias de la necesidad de los usuarios mediante la teleconsulta.			X		
10	El personal de salud que lo atiende le inspira seguridad en la teleconsulta.				X	
11	Usted percibe confianza al ser atendido por el personal de salud del centro de salud mediante la teleconsulta.				X	
EMPATÍA		1	2	3	4	5
12	En el primer contacto virtual que se tiene con el personal de salud por lo general se presenta amablemente mediante la teleconsulta.				X	
13	El personal de salud lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido mediante la teleconsulta.				X	
14	Consideras que el personal de salud durante la sesión virtual tuvo paciencia mediante la teleconsulta.				X	
15	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas mediante la teleconsulta en el contexto COVID 19.				X	
16	Consideras que la comprensión del personal de salud frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes mediante la teleconsulta				X	
ASPECTOS TANGIBLES		1	2	3	4	5
17	La teleconsulta del centro de salud es agradable en el contexto COVID 19.				X	
18	La teleconsulta siempre está con buena conexión a internet o buena señal de la llamada telefónica.				X	
19	El personal de salud del centro suele estar bien presentables (tienen uniforme limpio y buena imagen) mediante la teleconsulta.				X	
20	La teleconsulta cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches, folletos, trípticos virtuales).			X		

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN LA TELECONSULTA

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Instrucciones: Marque (X) solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión. Según la leyenda

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
AFECTIVOS POSITIVOS						
1	¿Siente interés por continuar con su tratamiento?				X	
2	¿Le produce entusiasmo volver a atenderse en el Servicio?				X	
3	¿Se siente con mayor energía luego del tratamiento recibido?				X	
4	¿Siente orgullo de contar con este Servicio para Ud. y sus familiares?				X	
5	¿Se siente inspirado luego del tratamiento recibido?				X	
6	¿El personal que trabaja en el servicio le estimula a mejorar su condición de salud?				X	
7	¿Está decidido a volver a atenderse en este Servicio?				X	
8	¿Permanece atento a las indicaciones impartidas por el personal del Servicio?				X	
9	¿Se siente más activo con el tratamiento recibido?				X	
10	¿Se siente más alerta o despierto después del tratamiento recibido?				X	
AFECTIVOS NEGATIVOS						
11	¿En algún momento se sintió irritable por la atención recibida en el Servicio?		X			
12	¿Se ha sentido tenso durante la atención recibida en el Servicio?		X			
13	¿El personal o el servicio recibido le ocasionaron alguna molestia?		X			
14	¿Siente temor al relacionarse con el personal del Servicio?		X			
15	¿Alguna vez se sintió avergonzado durante su permanencia en el Servicio?		X			
16	¿Siente nerviosismo en sus sesiones de terapia?		X			
17	¿El personal que lo atendió o el tratamiento recibido le produjo alguna sensación de miedo?		X			
18	¿Le asusta tener que regresar al Servicio?		X			
19	¿El personal del Servicio lo hizo sentir culpable por alguna situación?		X			
20	¿El personal del Servicio le mostró hostilidad en su trato?		X			

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "CALIDAD DE ATENCIÓN POR TELECONSULTA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN TIEMPOS DE COVID 19, ATENDIDOS EN UN HOSPITAL DE HUANCAYO-2021", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por el investigador responsable: Bach. Alania Inga Robert Junior Bryan

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo, ...07.....de MARZO de 2022.



(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: ...NANCY PA. HERNANDEZ...

Firma Deida.....

1. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Bach. Alania Inga Robert Junior Bryan
D.N.I. N° 71455436
N° de teléfono/celular: 928235837
Email: pudgefor3yer@gmail.com

Firma:

HOSPITAL REGIONAL DOCENTE INTERNO INFANTIL
CARMEN
Edgar Luis Ballazar Pomalaya
COP. 15658
JEFE DE ODONTODIAGNOSTICACION

2. Asesor(a) de investigación

Apellidos y Nombres: MG. Hospinal P Escajadillo Jane
D.N.I. N° 20099582
N° de teléfono/celular: 964662876
Email: djhospinal@upla.edu.pe

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Instrucciones: Marque (X) solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión. Según la leyenda

Edad: 28 sexo: FEMENINO Estado Civil: CONVIVIENTE

N°	ÍTEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	FIABILIDAD					
1	La atención se realiza en orden y respetando el orden de hora de llamada telefónica en el contexto COVID 19.					X
2	La información sobre la salud que se ofrece en el centro de salud es adecuada acorde a su teleconsulta.					X
3	Cuando existe una queja de un paciente, el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones virtual.					X
4	La farmacia del centro de salud cuenta con medicamentos que receta el personal de salud, en el contexto de la pandemia COVID 19.			X		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
5	El personal de salud mediante la teleconsulta anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica.				X	
6	El personal de salud suele ilustrar con imágenes o maqueta dental de manera virtual sobre el cuidado de tu salud.				X	
7	El personal de salud suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas urgentes para prevenir enfermedades en el contexto de la pandemia mediante la teleconsulta.					X
8	Consideras que el personal de salud está atento a tus dudas, y te las aclara en la teleconsulta.			X		
	SEGURIDAD	1	2	3	4	5
9	Consideras que el personal de salud da soluciones apropiadas a las exigencias de la necesidad de los usuarios mediante la teleconsulta.					X
10	El personal de salud que lo atiende le inspira seguridad en la teleconsulta.				X	
11	Usted percibe confianza al ser atendido por el personal de salud del centro de salud mediante la teleconsulta.				X	
	EMPATÍA	1	2	3	4	5
12	En el primer contacto virtual que se tiene con el personal de salud por lo general se presenta amablemente mediante la teleconsulta.					X
13	El personal de salud lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido mediante la teleconsulta.					X
14	Consideras que el personal de salud durante la sesión virtual tuvo paciencia mediante la teleconsulta.					X
15	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas mediante la teleconsulta en el contexto COVID 19.					X
16	Consideras que la comprensión del personal de salud frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes mediante la teleconsulta			X		
	ASPECTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
17	La teleconsulta del centro de salud es agradable en el contexto COVID 19.					X
18	La teleconsulta siempre está con buena conexión a internet o buena señal de la llamada telefónica.		X			
19	El personal de salud del centro suele estar bien presentables (tienen uniforme limpio y buena imagen) mediante la teleconsulta.					X
20	La teleconsulta cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches, folletos, trípticos virtuales).					X

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN LA TELECONSULTA

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Instrucciones: Marque (X) solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión. Según la leyenda

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	AFECTIVOS POSITIVOS					
1	¿Siente interés por continuar con su tratamiento?					X
2	¿Le produce entusiasmo volver a atenderse en el Servicio?					X
3	¿Se siente con mayor energía luego del tratamiento recibido?					X
4	¿Siente orgullo de contar con este Servicio para Ud. y sus familiares?					X
5	¿Se siente inspirado luego del tratamiento recibido?					X
6	¿El personal que trabaja en el servicio le estimula a mejorar su condición de salud?					X
7	¿Está decidido a volver a atenderse en este Servicio?					X
8	¿Permanece atento a las indicaciones impartidas por el personal del Servicio?					X
9	¿Se siente más activo con el tratamiento recibido?					X
10	¿Se siente más alerta o despierto después del tratamiento recibido?					X
	AFECTIVOS NEGATIVOS					
11	¿En algún momento se sintió irritable por la atención recibida en el Servicio?		X			
12	¿Se ha sentido tenso durante la atención recibida en el Servicio?		X			
13	¿El personal o el servicio recibido le ocasionaron alguna molestia?			X		
14	¿Siente temor al relacionarse con el personal del Servicio?				X	
15	¿Alguna vez se sintió avergonzado durante su permanencia en el Servicio?				X	
16	¿Siente nerviosismo en sus sesiones de terapia?				X	
17	¿El personal que lo atendió o el tratamiento recibido le produjo alguna sensación de miedo?		X			
18	¿Le asusta tener que regresar al Servicio?				X	
19	¿El personal del Servicio lo hizo sentir culpable por alguna situación?		X			
20	¿El personal del Servicio le mostró hostilidad en su trato?		X			

Fotos de la aplicación del instrumento







