



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Análisis de atención al usuario en telemedicina y consulta
externa en el Hospital de Vista Alegre, Trujillo 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Montenegro Diaz, Elder Ly (orcid.org/0000-0002-3842-1367)

ASESORA:

Dra. Aguilar Aragon, Nancy Deifilia (orcid.org/0000-0002-1536-3109)

CO-ASESOR:

Mg. Cedron Medina, Carlos Alberto (orcid.org/0000-0002-4025-764X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento.

TRUJILLO-PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, por darme el conocimiento, todo lo bello de la naturaleza que de allí nos nutre de alimento, de sabiduría y regalarme a unos hermosos padres.

Mi padre José Julio Montenegro Altamirano, aprendí la fortaleza y la determinación para seguir adelante.

Mi madre Luz Etelvina Díaz Briceño, conocí en sus actos la nobleza y sus ojos son dos luceros que guardo en mi memoria que fueron y seguirán siendo el motor de mi existir; están muy dentro de mí por siempre, su amor genuino, puro, circula por mis venas y vive en mi corazón, me formaron en valores con su sano ejemplo a no dejarme derrotar por los contratiempos de la vida, aprender de ellos y ser mejor cada día.

A mis hermanos Montenegro Díaz, gracias por sus consejos Erlita, Julio, Antero, Carlos, William, Franklin y Cesar; que con su apoyo moral siempre estuvieron, están en las buenas y malas circunstancias de la vida.

Elder Ly Montenegro Díaz

Agradecimiento

Agradezco a Dios por todo lo bueno que me ha dado en vida, también del fracaso para aprender de mis errores y saber superarlos.

Agradezco a mis padres José y Luz por haberme enseñado lo bueno que sin el trabajo y esfuerzo nada se gana en esta vida. A mis hermanos Erlita, Julio que en paz descansen, a mis dos hermanitos que no conocí Melman y Ramiro que descansan también, el éxito que me desean profesionalmente Antero, Carlos, William, Franklin y Cesar; a todas mis amistades con su apoyo moral estuvieron conmigo realizando los trabajos académicos a lo largo del ciclo, demás familiares y amigos del trabajo.

A mis profesores de los diferentes ciclos académicos con sus conocimientos, experiencias, paciencia, hicieron que aprendiera muchas cosas de la carrera y como persona que desconocía.

Agradezco a mis dos (2) asesores que me instruyeron con conocimiento, experiencia, fueron tolerantes, pacientes para que este proyecto fuera una realidad.

Y por último agradezco a mi alma mater la Universidad César Vallejo que me brindó la oportunidad de seguir adelante, con docentes altamente calificados.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variable y operacionalización.....	13
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	14
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Calidad de atención en los usuarios de la consulta externa del Hospital Vista Alegre, Trujillo 2022.....	19
Tabla 2: Dimensiones de usuarios que acuden a la consulta externa al Hospital Vista Alegre, Trujillo 2022	20
Tabla 3: Atención al usuario en la consulta de telemedicina en el Hospital Vista Alegre, Trujillo 2022	22
Tabla 4: Problemas de salud existentes del Hospital Vista Alegre en el distrito de Víctor Larco, Trujillo 2022.....	23
Tabla 5: Cronograma de las actividades de la propuesta de mejora	27
Tabla 6: Tabla del presupuesto para la propuesta de mejora	28

RESUMEN

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo el análisis de atención al usuario en telemedicina y consulta externa en el Hospital de Vista Alegre, Trujillo 2022. La metodología utilizada fue de tipo aplicada, diseño no experimental, transversal, análisis descriptivo. La técnica que se utilizó fue la encuesta siendo el instrumento de recolección de datos el cuestionario tomando como modelo al modelo SERVQUAL, los datos fueron procesados en SPSS Statistics 28. La muestra estuvo conformada por 135 usuarios mayores de edad que acuden para ser atendidos, los resultados del estudio fueron que el 50.4% de los usuarios que se atienden en la consulta externa del Hospital Vista Alegre dan como respuesta que la calidad de atención es regular, referente a la telemedicina se analizó la adaptabilidad de la atención en telemedicina dando un resultado con un nivel regular en la calidad de atención al usuario con 59.3%; del total de encuestados respondieron que están regularmente satisfechos con la atención de telemedicina, se sienten medianamente adaptados con esta forma de atención virtual, consideran que sea parte del sistema de salud y del Hospital. En la investigación se concluyó que el nivel de atención es regular en el Hospital de Vista Alegre.

Palabras Clave: Telemedicina, consulta externa, calidad de atención, adaptabilidad, atención virtual.

Abstract

The objective of this research study was the analysis of user care in telemedicine and external consultation at the Hospital de Vista Alegre, Trujillo 2022. The methodology used was applied, non-experimental, cross-sectional design, descriptive analysis. The technique used was the survey, the questionnaire being the data collection instrument, taking the SERVQUAL model as a model, the data were processed in SPSS Statistics 28. The sample consisted of 135 users of legal age who come to be treated, the results of the study were that 50.4% of the users who are treated in the external consultation of the Vista Alegre Hospital give as an answer that the quality of care is regular, Regarding telemedicine, the adaptability of telemedicine care was analyzed, giving a result with a regular level in the quality of user care with 59.3%; of the total number of respondents answered that they are regularly satisfied with telemedicine care, they feel moderately adapted to this form of virtual care, they consider it to be part of the health system and the Hospital. In the investigation it was concluded that the level of care is regular in the Hospital de Vista Alegre.

Keywords: Telemedicine, external consultation, quality of care, adaptability, virtual care.

I. INTRODUCCIÓN:

En todas las naciones a nivel mundial para hacer un gran cambio en la cultura de la empresa, se necesitan dos cosas: paciencia y conocimiento. Se trata de recopilar y analizar datos en función de la ubicación de los usuarios de los servicios. Este departamento es la cara visible de la empresa porque tiene un lugar real o virtual al que acuden los usuarios. Encontrar satisfecho al usuario exige en si todo un estudio minucioso de la calidad vista desde muchas perspectivas, dimensiones, diferentes ángulos ya que los usuarios responden a diferentes necesidades, gustos, preferencias, estilos, hábitos, costumbres, normas de convivencia, estilos de vida, siendo desde ya todo un estudio mediante análisis, test u otras variables que miden la calidad de atención al usuario.

El objetivo global de la Cobertura Universal en Salud (CUS), está incluida en las metas a alcanzar para el 2030, que define la salud como “un indicador y resultado del desarrollo sostenible”. En este contexto, las decisiones del gobierno, el desarrollo y uso de la salud, la captación de recursos, la integración y apoyo en todas las personas como medio y fin para el desarrollo y bienestar de los pueblos.

En los años 1980, Donabedian definió calidad de atención hacia el usuario como: “Aquello que se espera que la atención se agregue algún beneficio al paciente después de considerar el balance de los beneficios esperados con todos los aspectos que implica en el proceso de atención”. La introducción de conceptos, métodos y resultados de gestión, que forman una base importante para la evaluación de la calidad de atención médica. Según la organización mundial de la salud (OMS), brindar una atención médica adecuada y eficaz es uno de los principales objetivos del sistema de salud. La calidad de la atención medica es un indicador de la precisión y eficacia de las acciones, así como de la satisfacción del usuario, ya que su tratamiento afectaría la atención de todo el personal médico y debe desarrollarse con estándares éticos, de manera que permita evaluar los datos más saltantes del usuario de ver y hacer las cosas de manera diferente y habitual; este principio se aplica a los profesionales de la medicina, que deben encontrar la manera de lograr la responsabilidad de la salud y su satisfacción. En Estados Unidos de América, en el 2015, un servicio de mala calidad origino una pérdida de 6 billones de dólares, con implicaciones en la economía del país que repercutió en el deterioro de la confianza de los servicios de salud. Asimismo, En México se han

desarrollado diversos programas para mejorar la calidad de atención hacia el usuario y su sistema de salud se fue incorporando nuevos procesos que se refiere al expediente hospitalario, evaluación clínica y satisfacción del usuario. El uso y el conocimiento de los métodos son importantes para cambiar la conducta, el comportamiento relacionado de acuerdo a un enfoque profesional, lo que, a su vez, permite mejorar la calidad de la atención al paciente. Por lo tanto, los trabajadores de salud deben considerar y tomar los siguientes principios en acciones como: beneficencia, justicia, autonomía, vulnerabilidad, dignidad e integridad. La calidad de atención al usuario en salud se encuentra bajo constante presión de personas cada vez más alertas y conscientes de sus derechos (Aghamolaei, 2014).

De igual forma la telemedicina internacional y en América latina está creciendo y ofrece muchos beneficios a pacientes y médicos. Los registros médicos se almacenan en la nube y los médicos pueden recurrir a tecnologías de almacenamiento de datos para guardar toda la información necesaria de los pacientes, diagnósticos y consultar el estado de las referencias antes de que el paciente llegue a las unidades de mayor complejidad (Zbar, 2017).

La transformación digital en salud y su crecimiento latinoamericano en: Argentina, Bolivia, Colombia necesitan un modelo y una estrategia de negocios claros, el desarrollo de sistemas de gestión, el desarrollo de la cultura digital, un sistema de información que esté dispuesto a cooperar con el cambio organizacional requiriendo aumentar la productividad de los recursos disponibles (Carillo, 2020).

En Perú, luego de los esfuerzos realizados por los miembros de la Organización Mundial de la Salud (OMS) para alcanzar las metas planteadas en la reunión de Alma-Ata, se evaluó el cumplimiento de los objetivos de desarrollo del milenio y se identificaron nuevas metas que se sacaron adelante del 2015 al 2030, se ha reconocido la necesidad de dar a conocer la importancia de las medidas de calidad para un mejor acceso a los servicios de salud. Así también en Perú, la telemedicina en plena pandemia Covid-19 hizo que la atención por video llamada a familias y pacientes fuera una nueva experiencia de atención y puso en uso nuevas tecnologías al servicio de la comunidad que fue fortalecido por el Ministerio de Salud y sus órganos desconcertados a nivel local y nacional. Esto favoreció la atención de los pacientes, del cual surgen también estrategias del personal de la salud para

satisfacer las necesidades humanas en esta emergencia mundial debido a las medidas de protección y aislamiento requeridas para evitar la infección, contagio por la propagación de la enfermedad al personal y la comunidad en general. El uso de nuevas tecnologías se define como la medida del seguimiento remoto de pacientes, su evaluación virtual y su uso en situaciones determinadas. Por ejemplo, en el Hospital regional de Apurímac se realizó un estudio descriptivo nombrado “*Calidad de atención a los usuarios*” donde se evaluó a 175 personas usuarias y su reporte fue que no cubren las expectativas de las atenciones brindadas en los pacientes internados, con una satisfacción del 25%, siendo el servicio de hospitalización en cirugía la menos afectada con el nivel de satisfacción (Tapia, 2016). De igual forma en el Hospital Lazarte Echegaray se evaluó: *La Crítica de los usuarios sobre la calidad de atención en el servicio de emergencia*, donde se determinaron factores de calidad y percepción; se aplicaron encuestas a 267 usuarios empleando el programa SPSS el análisis de datos reporto cuando el medico atiende al paciente, este se ve influenciado de manera positiva en su estado de ánimo, el cual es adecuado sumándose a la agilidad y gentileza del profesional de la salud (Dávila, 2017)

En el Hospital de Vista Alegre, institución pública de salud. Se encuentra constituido por 160 trabajadores que se clasifican en: 120 asistencial y 40 administrativo. El servicio al usuario es una actividad por medio de la cual se relaciona la empresa con el cliente, es una filosofía de trabajo o un conjunto de creencias sobre las que la empresa se rige (Cinkota y Ronkainen, 2019). Tiene uno de sus principales problemas en los servicios de la consulta externa ya que su proceso es deficiente, mal organizado, mal estructurado, horarios mal estructurados. Los reclamos referentes a la atención que se brinda en dicho nosocomio se han incrementado, hay quejas de los pacientes sobre el mal trato e insuficiente información que brinda el personal durante la atención, falta de equipamiento, falta de respeto por la privacidad del usuario, la lentitud en algunos de los servicios, falta de medicamentos en farmacia, procedimientos médicos que deberían hacerse pero no se realizan como por ejemplo cirugías de menor complejidad, falta de una señalización en la consulta externa entre otros. Es penoso encontrar a los pacientes incomodos, mal humorados, descontentos con el servicio brindado ya que más del 92 % de los pacientes que conforman la mayor cantidad de usuarios que acuden al

establecimiento de salud son asegurados al Seguro Integral de Salud (SIS), y son de clase media, media baja. También hay evidencia de una disminución en el rol de los médicos. Como tal, representa una serie de problemas que van desde una mala gestión entre áreas que surge como resultado de esta pandemia, así de esta forma según decreto supremo N° 028-2005-MTC se crea el Plan Nacional de Telesalud, pero se adecuo en el 2020 con normativa vigente del Ministerio de Salud (MINSA) la atención en el sistema de teleconsulta, telemedicina, tele orientación, el cual el servicio no se encuentra bien definido ni estructurado, falta personal que conforme todo un equipo de trabajo multidisciplinario, participativo y articulado que busque nuevos enfoques, nuevas estrategias, segmentos específicos de pacientes crónicos, con enfermedades terminales, degenerativas, prevalentes u otros que se consideren necesarios por los especialistas de la salud partiendo el mercado e identificando pacientes o familias vulnerables orientados al cuidado, satisfacción de la atención al usuario. De igual manera de continuar con esta situación se provee que no se pueda satisfacer las necesidades más urgentes de los pacientes que acuden al establecimiento de salud. Asimismo, la falta de personal médico especializado, personal de apoyo al diagnóstico y soporte tecnológico pueda conllevar que la consulta externa, la telemedicina sea lenta o en su defecto carente de servicios básicos para la atención.

Del análisis descriptivo, observacional antes mencionados, se formuló como tema principal el Análisis de atención al usuario en telemedicina y consulta externa con el único fin de contrastar el análisis de estudio y la variable a investigar, se busca proponer a la Red de Salud Trujillo, Dirección del Hospital, el equipo de gestión y demás actores que se relacionan de forma directa en la calidad para la atención del usuario reorienten su trabajo para que brinden una mejor satisfacción al usuario con calidad de salud individual y colectivo mediante normativas, procedimientos, alcances, tiempos, legalidad, asesoramiento, auditorías y el control pleno en la ejecución de la calidad y calidez al usuario.

De la formulación del problema se tiene: ¿Cuál es el nivel de atención al usuario en telemedicina y consulta externa en el Hospital de Vista Alegre, Trujillo 2022?

En la investigación se justifica porque busca que la institución se reorganice, la gestión tome medidas bajo los estándares de calidad ya establecidos en salud integral, y

de esta forma impulsar que su satisfacción sea digna, su calidad de atención sea eficiente en los servicios que brinda el establecimiento. De tal manera, esta práctica busca un único fin en común que es el derecho de los pacientes a obtener un trato justo, equitativo, benevolente, de calidad como manda la ley y estipula los derechos internacionales de la salud.

Según el objetivo general: Determinar la calidad de atención al usuario en el servicio de telemedicina y consulta externa en el Hospital de Vista Alegre, Trujillo 2022. Así también respecto a los objetivos específicos; medir la calidad de atención en los usuarios de la consulta externa del Hospital de Vista Alegre, Trujillo 2022, medir la calidad de atención en los usuarios de la telemedicina del Hospital de Vista Alegre, Trujillo 2022, identificar los principales problemas de salud existentes del Hospital Vista Alegre en el distrito de Víctor Larco, Trujillo 2022 y proponer medidas estratégicas que permitan mejorar los servicios de consulta externa y telemedicina en el Hospital de Vista Alegre, Trujillo 2022.

De esta forma, se estableció la hipótesis de investigación: El nivel de atención al usuario en el servicio de telemedicina y consulta externa en el Hospital de Vista Alegre, Trujillo 2022, es regular.

II. MARCO TEÓRICO:

A nivel internacional según el autor Martínez (2020) la telemedicina en España ha sido evaluada como una herramienta eficaz y fiable para el seguimiento de pacientes con COVID-19, en un estudio controlado, los pacientes que fueron atendidos en telemedicina son monitoreados después de la hospitalización, los pacientes enviaban su información médica diariamente, donde los resultados de 224 pacientes así lo demuestran, 89% de ellas después de salir del hospital, el 16% fueron enviadas a urgencias, el 8.03% fueron hospitalizadas y 2 fallecieron en su domicilio, el 0.32% con tratamiento adicional. Durante 30 días de estudio fueron dados de alta 165 pacientes de 224 que fue la muestra, este estudio dio a conocer que la tele monitorización permite calidad y ayuda al seguimiento de casos clínicos.

Asimismo, de acuerdo con Torres (2018), refiriéndose al desarrollo del estudio mediante una herramienta que evaluó los servicios de telemedicina para encontrar los principales factores de calidad utilizando el modelo SERVQUAL y el método de análisis de datos, que demostró ser exitoso en la evaluación de la calidad del servicio. Se utilizó un estudio preliminar y de seguimiento a 45 usuarios que recibieron servicios telefónicos en un hospital de mediana complejidad.

Según Clare (2021) en EE. UU de Norte América, indica que la telemedicina mucho antes de que se origine la pandemia ya era utilizada en sus servicios de salud específicamente en lugares desatendidos o zonas alejadas de la ciudad en distritos sub urbanos donde hay carencia o falta de especialidades de la salud como los servicios de Gineco-Obstetricia de riesgo alto y medio, pediatría, obstetricia materno fetal, fertilización, endocrinología, ginecología oncológica, a partir de ello se descubrió que la teleconsulta permitió acercarse a la población mediante la atención virtual y remota en tiempo real y con profesionales especializados. Además, se consideró por parte del sistema de salud y del personal comprometido a considerar los aspectos sociales y reales que la población necesita atención y cuidado médico, de esta manera se abordó algunos problemas de la salud, las brechas existentes y acortar las distancias entre el médico y el paciente indeterminadamente de la ciudad donde se encuentre.

De la misma forma en Portugal, según Gomes de Almeida. et al., (2021) concluye en su estudio sobre la satisfacción de los pacientes de atención primaria con telemedicina durante la epidemia de COVID-19, este fue un estudio transversal a 253 personas y se utilizó como unidad de medida a la escala de Likert para usuarios con enfermedades diabéticas, presión arterial alta y diversas enfermedades crónicas entre abril y mayo del 2020. Se obtuvieron datos de visitas previas, consultas a telesalud, satisfacción con la teleconsulta y preguntas relacionadas con el seguimiento de casos de la telemedicina, el análisis demostró niveles de estrés, tipos de diabetes, hipertensión, pacientes que se encuentran en lugares muy distantes al lugar de la atención en forma física o virtual.

Según Vásquez (2018) presento su proyecto de estudio para cubrir las necesidades que urgen en una plataforma de telemedicina (ATM), probándolo en un ambiente académico, evaluado a través de investigación de usuarios e interacciones realizadas y registradas en la plataforma utilizando tecnología web y de códigos abiertos, se aplicó la encuesta a 262 entrevistados y 226 respuestas lo que dieron como resultado que se recomienda utilizar este método como entrenamiento para fortalecer los conocimientos de los estudiantes de medicina y utilizar el sistema como modelo para futuras tareas o implementarlas en el Ecuador.

Según García (2021) en Ecuador se dio un cambio en la atención médica, cuando se saturaron en algunos establecimientos médicos de salud, provocando desconformidad con los usuarios por la falta de acceso a las citas médicas. Este acontecimiento influyo que la calidad de atención y satisfacción del usuario disminuya, la telemedicina no cuenta con un mapa de flujo o proceso de atención formal, no se están clasificando correctamente los datos en el sistema respecto a los servicios de telemedicina, por lo que se considera necesario analizar la atención al usuario desde el punto de calidad al paciente.

Según Moya (2020) en su tesis, factores relacionados a la atención del usuario en calidad en la consulta externa en épocas de pandemia del COVID-19, en el centro de salud Libertad, tuvo como objetivo: Determinar aquellos factores que asocian la calidad de atención en los consultorios externos, durante ese periodo se aplicó y diseño una metodología descriptiva, de corte transversal, donde argumento que es importante conocer las razones detrás del problema de la satisfacción del usuario

con los servicios de telemedicina, se puede inferir que el estudio hay la necesidad de conocer los factores que influyen o determinan la calidad de la atención al usuario con enfermedades crónicas para cambiar estas debilidades en fortalezas del servicio de telemedicina.

El investigador Vera (2018) en su estudio, el objetivo fue evaluar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica del Hospital General de el Milagro, utilizó un diseño analítico descriptivo de corte transversal a través del modelo SERVQUAL. Concluyó y constató la insatisfacción de las personas atendidas por este servicio, se analizó las dimensiones confiabilidad, seguridad, empatía; sin embargo, la respuesta se consideró insatisfactoria a medida que aumentaban las expectativas las percepciones bajaban. De este estudio podemos decir que aún existen errores en algunos aspectos para medir la calidad, sin embargo, siguen siendo importantes y afectan los resultados a la hora de medir calidad con indicadores que se relacionan con el objeto de estudio.

Según Córdova (2022), dada la necesidad, de seguir realizando una atención médica y a la vez de cuidarnos del COVID -19, concluye que la telemedicina con tecnología móvil es una herramienta fundamental para que los trabajadores de la salud aseguren el cuidado y la atención personalizada. Este servicio mejorará la calidad de la atención, monitoreará continuamente a los pacientes desde diferentes lugares, superará las distancias y lugares geográficos, reducirá el número de hospitalizaciones, reducirá la exposición potencial a infecciones intrahospitalarias, reducirá costos innecesarios, tiempos de espera. Como resultado de ello, ayuda a reducir la demanda excesiva de visitas a hospitales por situaciones que pueden ser manejadas desde casa.

Según Tello (2020), en su estudio de investigación, denominada *“Evaluación de satisfacción de la implementación de estrategia de tele monitoreo y tele orientación domiciliaria para la atención de pacientes crónicos en Hospital Cayetano Heredia (HCH) durante la pandemia COVID-19, lima Perú”*, presento su objetivo para evaluar la satisfacción con la implementación de la estrategia de monitoreo remoto en el hospital antes mencionados. Para ello, aplico y diseño una metodología observacional descriptiva basada en entrevistas telefónicas con estos pacientes y

concluyo que la atención con el 78% fue buena para los usuarios de la consulta externa. Este estudio confirmo la importancia de utilizar la telemedicina como una herramienta fundamental ahora y en el futuro.

Según Ramírez (2022) en el Hospital Nivel II-2 Tarapoto, se han practicado una variedad de actividades estratégicas dirigidas a la prevención de problemas de salud, prediciendo consistentemente comportamientos de salud en relación con programas y estrategias que han permitido el control y mitigación de riesgos en relación con los programas y estrategias que han permitido el control y la mitigación de riesgos con las poblaciones más vulnerables. Los servicios de telemedicina se utilizaron para aumentar significativamente la atención a este grupo de la población. Sin embargo, hubo contratiempos que requirieron la asistencia personalizada, no obstante, la aceptación no fue la esperada y no se cumplieron en su totalidad las expectativas de la atención.

Según Saavedra (2021), su principal objetivo fue conocer el impacto de las tecnologías de información en la redefinición de la atención ambulatoria en el Hospital Nivel II-2 y establecer procesos operativos de telemedicina y como objetivos específicos priorizar la telemedicina para pacientes crónicos. El reporte fue que el 80% son atendidos por tele monitoreo, 13% tele interconsulta y 7% tele orientación. Del total el 62% pertenece a lugares urbanos, y el 38% lugares urbanos. La telemedicina es accesible a los servicios de salud en tiempos de pandemia.

Según Ordinola (2018). En la tesis titulada *Diagnostico de la calidad a los usuarios en el Instituto Nacional de Oftalmología, Lima 2017*, para optar el título de magister en Gestión Pública. Realizo un análisis de documentos técnicos del Ministerio de Salud (MINSa) para que se brinde una buena calidad de atención, recomienda que el trabajo debe ser articulado, en conjunto, involucrando actores locales, sociales, autoridades políticas y de salud con la plana directiva del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) que tiene como principio básico la atención en salud eficiente.

A nivel local Bracamonte (2020), investigo en la ciudad de Trujillo, analizando el servicio la telemedicina en épocas pandémicas, estableciendo como objetivo: Determinar la capacidad de respuesta del Hospital Belén de Trujillo utilizando la telemedicina para lograrlo. Esto le permitió satisfacer sus necesidades de atención para afecciones medicas relacionadas directamente con el COVID-19 y afecciones no medicas relacionadas al COVID-19, esta atención funciono de forma efectiva. Concluyeron que la atención remota o virtual si es eficiente previene enfermedades a través de la orientación, evita complicaciones, satisface necesidades básicas de salud. Esto redujo el contacto físico y promovió el aislamiento social.

Según Navarrete (2019). Las tecnologías informáticas, digitales, virtuales, según la Organización Mundial de la Salud (OMS), en el informe de estratégico de salud tecnológico, virtual y digital para el año 2020 al 2025 se contempla el enfoque visionario la promoción de bienes públicos digitales y modernos como parte de las Tecnologías de información y comunicación (TICs), con el fin de lograr un acceso equitativo y un manejo seguro de la información que garantice la protección de las personas, es necesario adaptarla a las diferentes situaciones de cada país para solucionar los problemas del sector médico en la atención del paciente. De manera similar, un enfoque de mejora de la productividad continúa buscando herramientas digitales para mejorar la calidad de los servicios de atención médica y reducir los costos que ello implica.

Según Olivari (2020), en su tesis *La Telemedicina y la atención sanitaria en el marco COVID-19 en el Hospital de Alta Complejidad-Trujillo, 2020* realizo el análisis que concuerda con algunos desafíos de las tecnologías, la planeación de la atención y el monitoreo alcanzaron un 97.9% correspondiendo a niveles medios o regulares en la atención al usuario.

Asimismo, Guerrero (2019). En su estudio de investigación titulada *Calidad del servicio del Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires-Trujillo 2019*, su objetivo general fue determinar la calidad del servicio del hospital antes mencionado, donde determino según su encuesta realizada a 385 usuarios y dio como resultado que la calidad de atención es mala con 59% el personal de salud de informes no explica de forma clara para el procesos de atención que el usuario debe seguir en la consulta externa, no tuvieron hubo disponibilidad de citas ya que estas se

encontraban ocupada, la atención en la oficina del Seguro Integral de Salud (SIS) es lenta, hay demora en la entrega de resultados entre otros factores. En definitiva, la mayoría de encuestados presento insatisfacción al momento que acuden a realizarse una consulta externa, exámenes auxiliares, tomas de imágenes, farmacia, oficina del seguro, etc.

III. METODOLOGÍA:

3.1. Tipo y diseño de la investigación:

Tipo de la investigación

Según CONCYTEC (2018) se aplicó para el estudio la investigación descriptiva y observacional, análisis de la calidad de atención al usuario en telemedicina y la consulta externa, este estudio se concentró en la propuesta de resolver los problemas específicos en un contexto de una realidad de salud de las personas. El propósito de investigación fue para que se implemente de forma práctica ya que busco satisfacer necesidades básicas y necesarias de salud de la población de Víctor Larco, Trujillo 2022.

Enfoque

Su enfoque fue cuantitativo que tiene por finalidad encontrar diferentes niveles descriptivos para que estos seas conducidos a un mejor conocimiento y la comprensión objeto del estudio (Creswell,2015)

Diseño de investigación

En esta investigación se utilizó el diseño no experimental ya que no se manipulo la variable de investigación básica, simplemente se analizó situaciones descriptivas, observacionales ya existentes en su entorno natural y de acuerdo a su temporalidad fue transversal, la información se tomó en un solo momento. De tal forma, el estudio es descriptivo simple porque especifica propiedades, características, niveles importantes de una persona, grupos, comunidades, procesos de una variable. Se analizó, midió información de forma independiente o en su conjunto del análisis en la calidad de atención al usuario en telemedicina y la consulta externa presencial en el Hospital de Vista Alegre, debido al objetivo de estudio busco determinar la calidad de atención al usuario en el servicio de telemedicina y consulta externa presencial en el Hospital de Vista Alegre, Trujillo 2022 (Hernández, 2017)

3.2. Variable y la Operacionalización:

Tuvo una sola variable de estudio, atención al usuario.

M ➡ O1

Donde:

M = Muestra

O1 = Atención al usuario

- **Definición conceptual atención al usuario**

Teniendo en cuenta a Godoy (2018), en la atención al usuario las empresas deben preocuparse por aspectos relacionados a sus procedimientos internos y la comunicación hacia su interior para que todos sus colaboradores estén enterados y puedan en todo momento brindar un servicio de calidad al usuario y este sea efectivo. En este orden de ideas las instituciones deben estar preparadas para hacer análisis de la calidad en todos los establecimientos de salud.

- **Definición operacional**

La variable se midió con un cuestionario de 27 preguntas aplicado a los pacientes del Hospital Vista Alegre.

- **Indicadores**

Orientación de atención, programación, tiempo de atención, exámenes médicos, respeto, motivación, compromiso, comunicación, medidas de seguridad, equipos, infraestructura, satisfacción del usuario-teleconsultor, nivel de adaptación, nivel de aceptación, efectividad.

- **Escalda de medición**

Nominal

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo,

unidad de análisis:

Población:

La definición de López (2019), población es un conjunto o espacio de todo un universo representado por personas con características descriptivas, que son observables, que conviven unos entre otros en un determinado lugar específico o geográfico. En el presente estudio de investigación se analizó a una población, que salió de una data que fue otorgado por los responsables de la institución y estuvo conformado por 206 usuarios que fueron atendidos mediante la telemedicina y la consulta externa en el Hospital Vista Alegre, Trujillo 2022.

Criterio de la selección:

a) Criterios de inclusión

Según Hernández y Mendoza (2018) señalan que estos son características que formaran parte de una determinada población a ser estudiada. Conformaran en este estudio todos los usuarios mayores de 18 años del Hospital Vista Alegre, Trujillo 2022, que son atendidos mediante la telemedicina y la consulta externa de forma presencial y virtual.

b) Criterios de exclusión

Según Hernández y Mendoza (2018) definen todas aquellas características que se descartaran el ingreso para ser consideradas como la parte de una determinada población a estudiar. Las personas usuarias de ambos géneros menores de edad, usuarios con enfermedades crónicas u degenerativas del Hospital Vista Alegre, Trujillo 2022.

Muestra:

Navarro (2019) define como muestra al subconjunto de una parte representativa del total de la población a ser estudiada.

En el presente estudio de investigación se aplicó la fórmula para una población finita representando un tamaño de muestra de 135 usuarios que fueron atendidos mediante la telemedicina y la consulta externa en el Hospital Vista Alegre, Trujillo 2022.

Muestreo:

Beltrán (2019) es una técnica para recoger datos informativos, estadísticos del conjunto de personas de la población objetivo que se utilizan para la obtención de la muestra. La investigación fue no probabilística por conveniencia.

Unidad de análisis:

Según Salazar (2019) define como el objetivo de interés de la investigación. El estudio presento a cada usuario como unidad de análisis que fue atendido en telemedicina y consulta externa en el Hospital Vista Alegre, Trujillo 2022.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Según Salas (2019) Es el conjunto de procesos, procedimientos que permiten y permitirán establecer el análisis del sujeto, objeto de la investigación.

Técnica: La encuesta

A juicio de Bello (2019) define como el método de obtención de información esencial de la unidad de análisis. Se utilizó la encuesta.

Instrumento de recolección: El cuestionario

Según Campos (2020) define como mecanismo que se utiliza para la recolección, análisis y registro de la información necesaria.

Se aplicó el cuestionario a los 135 usuarios que fueron atendidos en telemedicina y consulta externa en el Hospital de Vista Alegre, Trujillo 2022. Este instrumento fue tomado del modelo SERVQUAL modelo que permite la medición de la calidad del servicio en la atención.

Para determinar los niveles de calidad de atención se utilizó el baremo de rangos. En la calidad de atención global o total: el nivel malo está entre el rango de 0 – 45; regular 46 – 90 y bueno 91 a 135. En las dimensiones fiabilidad y elementos tangibles, el nivel malo oscila entre 0 – 5; regular de 6 – 10; en la dimensión seguridad y empatía el nivele malo oscilan entre 0 – 8; regular 9 – 16 y bueno 17 – 25; en la dimensioe capacidad de respuesta el nivel malo esta entre 0 – 7; regular 8 -14; bueno 15 – 20 y por último en la dimensión adaptabilidad de la telemedicina el nivel malo esta entre el rango 0 – 12; regular 13 – 24 y bueno 25 – 35.

3.5. Procedimientos:

Se emitió un documento formal a la Dirección de la Red de Salud Trujillo con copia al responsable del Hospital Vista Alegre, coordinando fechas y horarios para la recolección de la muestra. La encuesta se desarrolló en momentos distintos buscando las condiciones adecuadas y su comprensión del cuestionario.

3.6. Método del análisis de datos:

El análisis fue descriptivo, se empleó estadística descriptiva. Respecto a la estadística se empleó frecuencias y porcentajes, promedios. Por otro lado, la estadística inferencial, se empleó para el procesamiento de datos en Microsoft office Excel y posteriormente fue analizada y validada con el sistema SPSS versión 28 de manera que la información se presentó mediante tablas, cuadros, porcentajes que mostraron los niveles, descripciones y datos relevantes del objeto de la investigación.

3.7. Aspectos éticos:

Según Acevedo (2015) Es el respeto de las personas usuarias que formaron parte de la muestra del cual no se revelaron sus datos personales, ni su opinión brindada, total honestidad en el desarrollo del estudio, recolección, procesamiento, y el resultado de la información del proyecto de investigación. Cabe señalar que la información recibida fue confidencial y está destinada exclusivamente para fines universitarios. Se tomó en cuenta la guía de productos de investigación de fin de carrera de la Universidad Cesar Vallejo y las normas APA.

IV. RESULTADOS:

4.1. Generalidades del Hospital Vista Alegre:

a. Visión:

Para el año 2025 ser una institución que lidere y sea competente a nivel local, distrital, regional hacia el cuidado integral de la salud, a través de servicios eficientes con personal altamente calificado, capacitado, con infraestructura adecuada, sustentando un trabajo en equipo con calidad, calidez, equidad, eficiencia y compromiso social.

b. Misión:

Somos una institución que brinda el cuidado integral de la salud mediante la calidad, calidez, humanismo en todas las etapas de vida, satisfaciendo necesidades, a través de un trabajo multidisciplinario e intersectorial, intra y extra muro, con enfoque en la promoción, prevención, tratamiento, recuperación, seguimiento y control de la salud.

4.2. Objetivo Específico 1: Medir la calidad de atención en los usuarios de la consulta externa del Hospital Vista Alegre, Trujillo 2022.

En la tabla 1, se realizó el análisis descriptivo para medir la calidad de atención en los usuarios de la consulta externa del Hospital Vista Alegre, Trujillo 2022.

Tabla 1

Calidad de atención en los usuarios de la consulta externa del Hospital Vista Alegre, Trujillo 2022.

Variable	Nivel	ni	%
Atención al Usuario	Bueno	61	45.2
	Regular	68	50.4
	Malo	6	4.4
Total		135	100.0

Nota: Información recolectada en el mes de octubre 2022 con una muestra de 135 usuarios del Hospital Vista Alegre.

Interpretación: Según la tabla 1, el 50.4% de los usuarios que acuden a la consulta externa del Hospital Vista Alegre, los encuestados consideran que la calidad de atención es regular: por lo tanto, podemos decir que la orientación a los paciente no es la más adecuada, hay demora para ser atendidos, forman largas colas, el servicio de emergencia no es rápido ni oportuno, no se les brinda el tiempo necesario para su atención, las salas de espera acondicionadas no son las más adecuadas, este análisis y resultado fue tomado como referencia del modelo SERVQUAL que mide mediante un cuestionario la calidad de atención.

En la tabla 2, se realizó un análisis descriptivo para determinar el nivel de las dimensiones de los usuarios en respuesta a la consulta externa en el Hospital Vista Alegre, Trujillo 2022.

Tabla 2

Dimensiones de usuarios que acuden a la consulta externa al Hospital Vista Alegre, Trujillo 2022.

Dimensión	Nivel	ni	%
1. Fiabilidad	Bueno	79	58.5
	Regular	44	32.6
	Malo	12	8.9
	Total	135	100.0
2. Capacidad de Respuesta	Bueno	30	22.2
	Regular	90	66.7
	Malo	15	11.1
	Total	135	100.0
3. Seguridad	Bueno	94	69.6
	Regular	32	23.7
	Malo	9	6.7
	Total	135	100.0
4. Empatía	Bueno	81	60.0
	Regular	46	34.1
	Malo	8	5.9
	Total	135	100.0
5. Elementos Tangibles	Bueno	40	29.6
	Regular	75	55.6
	Malo	20	14.8
	Total	135	100.0

Nota: Información recolectada en el mes de octubre 2022 con una muestra a 135 usuarios del Hospital Vista Alegre.

Interpretación:

Según Kleppners (2018), define atención al usuario como el acto que muestra bienestar a una persona. Se analizó mediante el modelo SERVQUAL las cinco dimensiones de los usuarios que acuden a la consulta externa en el Hospital Vista Alegre. Las dimensiones que tienen un nivel regular en la calidad de atención al usuario son capacidad de respuesta con 66.7% ya que consideran que la toma de imágenes no son rápidas, tienen que hacer largas colas, madrugar para obtener una atención y elementos tangibles con 55.6%, debido a la falta de una adecuada señalización, la organización de la atención para la consulta externa no está clara ni visible sintiéndose el paciente desorientado y las salas de espera no son las más adecuadas teniendo que el paciente esperar fuera del hospital.

4.3. Objetivo Específico 2: Medir la calidad de atención a los usuarios de telemedicina del Hospital de Vista Alegre, Trujillo 2022.

En la tabla 3, se realizó un análisis descriptivo para determinar el nivel de atención al usuario en respuesta a la consulta de telemedicina en el Hospital Vista Alegre, Trujillo 2022.

Tabla 3

Atención al usuario en la consulta de telemedicina en el Hospital Vista Alegre, Trujillo 2022.

Dimensión	Nivel	ni	%
6. Adaptabilidad de la Telemedicina	Bueno	40	29.6
	Regular	80	59.3
	Malo	15	11.1
	Total	135	100.0

Nota: Información recolectada en el mes de octubre 2022 con una muestra a 135 usuarios del Hospital Vista Alegre.

Interpretación:

Según Chamorro (2020) define, la telemedicina se presenta como un puente de interacción entre el paciente y el medico acortando lo tiempos de espera en la atención. Se analizó mediante el modelo SERVQUAL la sexta dimensión a los usuarios en la consulta de telemedicina en el Hospital Vista Alegre, dando como resultado a la dimensión que tiene regular nivel en la calidad de atención al usuario es la adaptabilidad de la telemedicina con 59.3%; del total de los encuestados respondieron que están regularmente satisfechos con la atención en el servicio de telemedicina, se sienten medianamente adaptados con esta forma de atención virtual, consideran que sea parte del sistema de salud y del Hospital Vista Alegre.

4.4. Objetivo Específico 3: Identificar los principales problemas de salud existentes del Hospital Vista Alegre en el distrito de Víctor Larco, Trujillo 2022.

En la tabla 4, se realizó el análisis descriptivo para identificar los principales problemas de salud del Hospital Vista Alegre en el distrito de Víctor Larco, Trujillo 2022.

Tabla 4

Problemas de salud existentes del Hospital Vista Alegre en el distrito de Víctor Larco, Trujillo 2022.

Morbilidad General	2020	%	2021	%	2022
Enfermedades del Sistema					
Respiratorio (Resfríos, faringitis, neumonías, bronquitis, covid19)	5617	-17.27	4647	-2.9	4512
Enfermedades del Sistema					
Digestivo (gastroenteritis, EDA, parasitosis intestinal, etc.)	1679	-14.18	1441	-2.3	1408
Enfermedades Endocrinas, Nutricionales y Metabólicas (diabetes, tiroides, obesidad, bulimia)	3456	12.33	3882	-3.1	3761
Enfermedades Infecciosas y Parasitarias	1840	31.25	2415	0.3	2422
Enfermedades del Sistema					
Genitourinario (itu, vaginitis, sífilis)	1699	31.72	2238	2.1	2285
Síntomas, signos y hallazgos anormales clínicos y de laboratorio (fiebre, valores anormales fuera de su rango)	3387	7.35	3636	4.48	3799

Fuente: Oficina de estadística e informática de la UPS Gestión de la Información del Hospital Vista Alegre, Trujillo 2022.

Interpretación:

En el 2022 las enfermedades existentes en el Hospital Vista Alegre con 4512 casos de mayor prevalencia son las enfermedades del sistema respiratorio como son resfríos, faringitis, neumonías, bronquitis, bronconeumonías y covid19; por lo tanto, podemos decir que el estado mediante Decreto Supremo N° 130-2022-PCM, publicado en el diario oficial El Peruano, el Gobierno oficializa el fin del estado de emergencia nacional pero igual los casos de enfermedades respiratorias siguen en incremento y en especial el covid19.

4.5. Objetivo Específico 4: Proponer medidas estratégicas que permitan mejorar el servicio de consulta externa y telemedicina en el Hospital de Vista Alegre, Trujillo 2022.

Propuesta de Mejora:

1. Nombre de la Propuesta

Proponer medidas para mejorar la atención en los servicios de consulta externa y telemedicina, Trujillo 2022.

2. Datos Informativos

Institución:

Hospital Vista Alegre, Trujillo 2022.

Dirección:

Bernardo Alcedo 193, Urb. Vista Alegre Víctor Larco, Trujillo 2022.

Participantes:

Usuarios del Hospital, trabajadores del Hospital, autoridades locales, Trujillo 2022.

Investigador:

- Elder Ly Montenegro Díaz

Asesores:

- Dra. Nancy Deifilia Aguilar Aragón
- Dr. Carlos Alberto Cedrón Medina

3. Identificación problemática

Luego del procedimiento, recopilación y análisis de la información mediante la encuesta y fiabilidad del instrumento obtenido en el proceso del estudio de la investigación se han identificado los siguientes problemas:

- No se encuentra organizado ni estructurado los servicios según la norma técnica de salud para el proceso de la atención en la consulta externa y demás servicios.
- No existe un flujograma para el proceso de la atención de la consulta externa y telemedicina.
- La sala de espera no son las adecuadas para el paciente usuario ya que tiene que esperar fuera del Hospital.
- La atención en el sistema de teleconsulta, telemedicina, tele orientación, no se encuentra definido ni estructurado, falta personal que conforme todo un equipo de trabajo multidisciplinario, participativo y articulado que busque, nuevas estrategias, segmentos específicos de pacientes, con enfermedades terminales, degenerativas, prevalentes u otros que se consideren necesarias.

4. Objetivo General

Desarrollar medidas que mejoren la calidad de atención en la consulta externa y telemedicina del Hospital Vista Alegre, Trujillo 2022

5. Objetivos Específicos

- Crear el organigrama para el proceso de la atención según la norma técnica sanitaria.
- Organizar el flujograma para el proceso de la atención en la consulta externa y telemedicina que sean claros y comprensibles.
- Evaluar con la dirección, el equipo de gestión, autoridades regionales para mejorar las salas de espera que no son las más adecuadas.
- Planear que la atención en telemedicina sea una parte de las actividades diarias y sean parte de los horarios del profesional médicos, y profesionales de la salud.

6. Cronograma de actividades

La presente propuesta tendrá una vigencia de (3) meses a partir de enero del 2023.

En la tabla 5, se realizó un cronograma de las actividades que se proponen para que posteriormente se realicen.

Tabla 5*Cronograma de las actividades de la propuesta de mejora.*

Actividades	Año 2023											
	Enero				Febrero				Marzo			
1. Planificación de estrategias y recolección de toda la información.	■	■	■									
2. Capacitación al personal y demás que tengan relación con el servicio.			■	■	■							
3. Coordinar acciones para que la telemedicina sea parte de las actividades en el horario del personal.					■	■	■					
4. Procesamiento y modelamiento de los datos, información a formular.								■	■	■		
5. Implementación de las acciones a realizar.									■	■	■	

7. Programa de incentivos

- Días libres por acumulación de horas capacitadas.
- Certificados a nombre de la institución, de la unidad ejecutora, Cruz Roja, Centro de Operaciones y Emergencias Regionales de Salud (COERS).
- Becas para seguir cursos de especialización con las diferentes instituciones educativas que tienen convenio con la dirección regional de salud.

- Horarios flexibles que se ajusten a sus necesidades.

8. Responsables

- Lic. Martin Muncibay Rodríguez
- Lic. Mabyta Hurtado Cruz

9. Financiamiento

El costo de la propuesta de mejora será con el aporte de los trabajadores, apoyo de la institución, la Red de Salud Trujillo y privados.

10. Presupuesto

En la tabla 6, se realizó el presupuesto para la propuesta según su clasificación, descripción, cantidad y costos aproximados.

Tabla 6*Tabla del presupuesto para la propuesta de mejora*

CLASIFICACIÓN DE GASTOS	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO S/.
2	Gastos y presupuestos		
2.3.	Bienes y servicios		
2.3.1.	Compra de bienes		
2.3.1.5.	Materiales y útiles		
2.3.1.5.1.	De oficina		
2.3.1.5.2.	Papelería	2 millares hojas bond	32.00
	Lapiceros	4 cajas de lapiceros de 12 unidades	48.00
	Folder manila	24 unidad	24.00
	Perforadora	2 unidad	124.00
	USB	2 unidad	70.00

2.3.2	Contratación de servicios para capacitación	3 capacitaciones	300.00
2.3.2.1.	Viajes		
2.3.2.1.2.	Viajes domésticos		
2.3.2.1.2.9.9.	Otros gastos		
	Movilidad local	Taxi	100.00
2.3.2.2.	Servicios básicos, comunicación, publicidad y difusión	Banner, stickers plegables.	240.00
2.3.2.2.2.	Servicios de teléfono	Celular	65.00
2.3.2.2.2.3.	Servicios de internet	Claro	85.00
2.3.2.2.2.4.	Servicio de impresiones	Primax	60.00
		TOTAL	1,148.00

Nota: Para el presente presupuesto se tendrá un gasto de S/. 1,148.00 nuevos soles.

V. DISCUSIÓN:

Con relación al objetivo específico 1, el 50.4% de los usuarios que se atienden en la consulta externa del Hospital Vista Alegre dan como respuesta que la calidad de atención es regular: por lo tanto, podemos decir que la orientación a los paciente no es la más adecuada, hay demora para ser atendidos, forman largas colas, el servicio de emergencia no es rápido ni oportuno, no se les brindan el tiempo necesario para ser atendidos, las salas de espera acondicionadas no son las más adecuadas, este análisis y resultado fue tomado como referencia del modelo SERVQUAL que mide mediante un cuestionario la calidad de atención. Estos resultados concuerdan con Flores (2021) quien en su tesis *Calidad de atención medica percibida en los pacientes de consulta externa, hospitalización y emergencia de un hospital de, Guayaquil 2020 responden* en su análisis descriptivo que la calidad de atención es regular con un 85%. No obstante, algunos autores como Córdova describen que la dimensión humana e interpersonal tiene un resultado del 40%, lo cual califica la calidad de atención como buena. El trato humano se guía por la calidez, trato digno, justo, equitativo, respetuoso, la preocupación por la salud del paciente, la información y atención siempre oportuna, y la confidencialidad del cuidado personal. Del mismo modo, debe haber una comprensión clara de la importancia de la calidad de la atención, según la Organización Mundial de la Salud-OMS (2019) su objetivo es garantizar el acceso oportuno y consensuado de todos los pacientes todos los servicios médicos y de diagnóstico para lograr una atención sanitaria optima desde una perspectiva biopsicosocial.

Según Kleppners (2018), la atención al usuario, tiene cinco dimensiones. Se analizó mediante el modelo SERVQUAL las cinco dimensiones a los usuarios que se atienden en la consulta externa del Hospital Vista Alegre. Las dimensiones que tienen un nivel regular en la calidad de atención al usuario son capacidad de respuesta con 66.7% ya que consideran que el servicio de emergencia no es rápido ni oportuno, la toma de imágenes no son rápidas y elementos tangibles con 55.6%, debido a la falta de una adecuada señalización, la organización de la atención para la consulta externa no está clara ni visible sintiéndose el paciente desorientado, las salas de espera no son las adecuadas teniendo que el paciente esperar fuera del hospital. Referente a la dimensión técnica, virtual y científica, podemos observar

una respuesta favorable de 46%, sin embargo, existe un 30% y 20% de respuesta regular y mala constituyen la mayoría de la población encuestada, es preocupante, la atención virtual aún no ha desarrollado, implementado la tecnología adecuada para permitir la adaptabilidad de la telemedicina a los usuarios, será solo un complemento de la atención presencial, por lo que preocupan aspectos como los servicios de orientación al paciente con respecto a los procedimientos y las medidas actuales relacionadas con las pruebas de laboratorio inadecuadas, así mismo, la atención dirigida a la resolución de problemas de salud tiene como objetivo encontrar la causa y no solo aliviar el problema de salud, proporcionando medicación, dirección para la continuidad y duración, también está dirigida cuando hay problemas importantes de latencia y ansiedad. Acudir a organismos externos para que brinden el soporte y la capacitación adecuada exige toda una gestión que se ve estancada por aspectos burocráticos que hay en el sistema de salud. El problema puede ser que incluso el sistema de salud no ha mejorado los tiempos de espera. Dificultades para realizar exámenes médicos adecuados debido al distanciamiento social y largas esperas para la atención, falta de medicamentos, falta de especialistas en hospitales.

Con relación al objetivo específico 2, el 59.3% de los usuarios que son atendidos mediante la telemedicina en el Hospital Vista Alegre responden que la calidad para la atención es regular. Según Chamorro (2020), la telemedicina se presenta como un puente de interacción entre el paciente y el médico acortando los tiempos de espera en la atención. Se analizó mediante el modelo SERVQUAL la sexta dimensión a los usuarios de la consulta en telemedicina del Hospital Vista Alegre, donde dio como resultado que la dimensión que tienen regular nivel en la calidad de atención al usuario es la adaptabilidad de la telemedicina con 59.3%; del total de los encuestados opinaron sobre la atención en el servicio de telemedicina que se sienten medianamente adaptados con esta forma de atención virtual, consideran que sea parte del sistema de salud y del Hospital Vista Alegre. Es por ello que se define a la satisfacción del paciente: "Es la medida que cumple las expectativas del paciente después de recibir atención médica adecuada y oportuna". La satisfacción entonces se refiere a la experiencia interna que es producto de la satisfacción o insatisfacción de las expectativas que se tienen en relación al servicio recibido. Se cumplen las expectativas de atención. Esto es lo que argumenta la teoría de la

motivación. Según Olivari (2020), en su estudio de investigación, denominada *La Telemedicina y la atención médica sanitaria en el marco COVID-19 en el Hospital de Alta Complejidad, Trujillo 2020* realizó el análisis que concuerda con algunos desafíos de la tecnología, planeación de la atención y monitoreo alcanzando un resultado de 97.9% que corresponden a niveles regulares en la atención.

Con relación al objetivo específico 3, en el 2022 las enfermedades existentes en el Hospital de Vista Alegre con mayor prevalencia son las enfermedades del sistema respiratorio como son: resfríos, faringitis, neumonías, bronquitis, bronconeumonías y covid19; por lo tanto, podemos decir que el estado mediante Decreto Supremo N° 130-2022-PCM, publicado en el diario oficial El Peruano, el Gobierno oficializa el fin del estado de emergencia nacional pero igual los casos de enfermedades respiratorias siguen en incremento y en especial el covid19. Estos resultados difieren con el autor Gutiérrez (2020) en la Revista Médica Vallejana en su artículo de revisión “Definición de obesidad: más allá del índice de masa corporal” (p. 62). Como principal problema de salud a la obesidad que se relaciona con enfermedades como la diabetes mellitus tipo 2 (DM2), hipertensión arterial (HTA). Cabe señalar según la información de la Unidad Productora de Servicio (UPS) de Gestión de la Información del Hospital Vista Alegre existe un mayor grado de enfermedades degenerativas crónicas, quienes son las que mayor se atienden son mujeres mayores de 60 años, ya que la mujer es más abierta a buscar una atención médica, mientras que el hombre es más reacio ya sea por su idiosincrasia u otros factores a buscar una atención, es por ello que el mayor número de atenciones médicas se concentra en mujeres.

VI. CONCLUSIONES:

1. De acuerdo a los resultados de la investigación se puede concluir que el 50.4% de los usuarios que acuden a la consulta externa del Hospital Vista Alegre los encuestados consideran que la calidad de atención es regular: por lo tanto, podemos decir que la orientación al paciente no es la más adecuada, hay demora para ser atendidos, forman largas colas, no se les brindan el tiempo necesario para ser atendidos, las salas de espera acondicionadas no son las más adecuadas.
2. Referente a la telemedicina se analizó la adaptabilidad de la telemedicina dando un resultado con un nivel regular en la calidad de atención al usuario con 59.3%; del total de los encuestados respondieron que están regularmente satisfechos con la atención en el servicio de telemedicina, se sienten medianamente adaptados con esta forma de atención virtual, consideran que sea parte del sistema de salud y del Hospital Vista Alegre.
3. En función al análisis descriptivo se determina el efecto de las dimensiones que tienen un nivel regular en la calidad de atención al usuario son capacidad de respuesta con 66.7% ya que consideran que las tomas de muestras de laboratorio no son rápidas, la toma de imágenes como son mamografías, ecografías generales no son rápidas y elementos tangibles con 55.6%, debido a la falta de una adecuada señalización, la organización de la atención para la consulta externa no está clara ni visible sintiéndose el paciente desorientado y las salas de espera no son las adecuadas teniendo que el paciente esperar fuera del hospital.
4. Mediante el estudio de investigación se ha podido contrastar según el modelo SERVQUAL que mide mediante un cuestionario la calidad de atención al usuario que el nivel de atención es regular en el Hospital de Vista Alegre.
5. Con respecto a las enfermedades existentes en el Hospital de Vista Alegre con mayor prevalencia son las enfermedades del sistema respiratorio como son resfríos, faringitis, neumonías, bronquitis, bronconeumonías y covid19.

6. Para esta investigación se propuso medidas estratégicas que permitan mejorar el servicio de consulta externa y telemedicina en el Hospital de Vista Alegre, organizar las áreas y la atención basadas en la norma técnica sanitaria *“Infraestructura y Equipamiento de los establecimientos de salud del segundo nivel de atención”* RM-660-2014-MINSA-NTS 110 se tomó como guía para la elaboración de un organigrama para el Hospital Vista Alegre, Trujillo 2022.

VII. RECOMENDACIONES:

1. Al Director de la Red de Salud Trujillo implementar el área de citas en el hospital y los hospitales de su jurisdicción ya que es muy importante asignar a los usuarios sus horarios de atención.
2. Al Director de la Red de Salud Trujillo la contratación de personas con experiencia en call center en salud, destinar un área específica y adecuada con la tecnología que de el soporte necesario para una buena calidad de atención al usuario.
3. Al Director de la Red de Salud Trujillo planear para que la atención en telemedicina sea una parte de las actividades diarias y sean parte de los horarios del profesional médicos, y profesionales de la salud ya que el nivel de aceptación en la atención en el servicio de telemedicina está siendo aceptada y consideran en nuestro estudio que sea parte del sistema de salud y del hospital.
4. Al Director de la Micro Red de Víctor Larco del Hospital Vista Alegre que coordine con la sede administrativa y los responsables del área de calidad de atención y los responsables de calidad del Hospital Vista Alegre para que se tomen medida en favor de la comunidad mediante programas de atención remota, online las 24 horas del día ya que es muy importante medir la calidad.
5. Al Director de la Micro Red de Víctor Larco del Hospital Vista Alegre que gestione la contratación o la rotación externa de otros profesionales en medicina tales como radiólogo, ginecólogo, más especialidades según el nivel de atención II-1; destine y asigne funciones a una técnica de enfermería que de soporte y trabaje en equipo en el área de apoyo al diagnóstico, ya que según el estudio existe una demanda creciente por considerarse el hospital centro de referencias de la región.
6. Al responsable de Calidad del Hospital Vista Alegre implementar medidas para que analicen áreas críticas, cuellos de botella, coordine si es necesario con la dirección del hospital para reasignar funciones en áreas claves que

tengan relación directa con la atención a los usuarios, capacitarlos, realizar auditorías, exámenes, test, etc.

7. Al Director de la Micro Red de Víctor Larco del Hospital Vista Alegre no descuidar el área de epidemiología, potenciarla, equiparla, con personal especializado y que siga operativa las 24 horas del día mediante seguimientos clínicos a través de llamadas o video llamadas ya que todavía existe las enfermedades respiratorias, entre ellas el covid19.
8. Se recomienda al director establezca lazos interinstitucionales con la Municipalidad Distrital de Víctor Larco y gestionar donaciones de equipos tecnológicos necesarios que den soporte para potenciar el área de telemedicina.

REFERENCIAS:

- Abad, Á., Civera, M., Argente, M., García, K., Olivares, J., Domínguez, J., Ferrer, M., González, M., Hervás, E., Negueruela, G., Urgelés, J., Veses, S., Sánchez, C. (2022). Recomendaciones sobre el uso de la telemedicina aplicada a la patología nutricional. *Nutrición Hospitalaria*, 39 (4), pp. 863-875. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85135294217&origin=resultslist&zone=contextBox>
- Alba, B. (2021). Uso de las tic y atención a la diversidad en los tiempos de la covid. *Texto Livre*, 14 (2), art. no. 33578. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85125698233&doi=10.35699%2f1983-3652.2021.33578&partnerID=40&mDOI:10.35699/1983-3652.2021.33578>
- Almeida, G. (2021). Grado de satisfacción de los pacientes de la Unidad de Salud Familiar Vitrius con la teleconsulta durante la pandemia del COVID-19. *PMC Central*. Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7951945/>
- Álvarez, F. (2015). *Calidad y auditoría en salud* (3ra ed.). Ecoe Ediciones. <https://www.digitaliapublishing.com/fulltext>
- Aman, B. (2022). Patient's perceptions about the service quality of public hospitals located at District Kohat. USA.
- Balagué, N., Saarti, J. (2014). *Gestión de la calidad en la biblioteca*. Universitat Oberta de Catalunya. <https://www.digitaliapublishing.com/a/29353>
- Bracamonte, J. (2020). Telemedicina en tiempos de pandemia por covid19 Hospital de Belen Trujillo, 2020. *Tesis de Licenciatura*. Telesalud, Trujillo. Obtenido de https://hbt.gob.pe/telesalud/assets/img/doc_tecnicos/PROYECTO%20INTE RVENCION%20TELEALUD%20RVDO%201.pdf
- Buirra, J. (2012). *El teletrabajo: Entre el mito y la realidad*. Universitat Oberta de Catalunya. <https://www.digitaliapublishing.com/a/20104>

- Camacho, J. (2021). El teletrabajo, la utilidad digital por la pandemia del covid-19. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 32, pp. 125-155. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85103610960&doi=10.22201%2fIIJ.24487899E.2021.32.15312&partnerIDDOI: 10.22201/IIJ.24487899E.2021.32.15312>
- Chamorro, C., Camacho, J., García, J., y Tobar, J. (2020). *Sistema de telemedicina basado en una arquitectura orientada a servicios y aplicado a la rehabilitación física*. Universidad del Valle. <https://www.digitaliapublishing.com/viewepub/?id=83057>
- Clare. (2021). Telemedicina durante la pandemia por COVID-19. *NCT Neumología y Cirugía de Tórax*, 132-140. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=100996>
- Climente-Martí, M., Ausín-Herrero, P., Carballo-Martínez, N., Merino-Bohórquez, V., Gómez-Bastero, A., y López-García, V.M. (2020). Buenas prácticas de trabajo en equipos multidisciplinares para la atención al paciente con asma grave no controlada. *Farmacia hospitalaria: órgano oficial de expresión científica de la Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria*, 44 (5), pp. 230-237. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85090012646&origin=resultlist>
- Córdova, L. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente con enfermedad renal por el servicio de telemedicina, Hospital Regional Docente. Tesis de Licenciatura. Universidad Cesar Vallejo, Cajamarca. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89640/Cordova_PLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cruz, A. (2010). *Gestión tecnológica hospitalaria: un enfoque sistémico*. Universidad del Rosario. <https://www.digitaliapublishing.com/a/10265>
- Curioso, W., Galan, E. (2020). El rol de la telesalud en la lucha contra el COVID-19 y la evolución del marco normativo peruano. *Acta Medica Peruana*, 37 (3), pp. 366-75. <http://www.scielo.org.pe/pdf/amp/v37n3/1728-5917-amp-37-03-366.pdf>
- Cuya, R. (2021). *Teletrabajo en las organizaciones: situación laboral en el Perú ante el nuevo contexto de covid-19* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo de Lima]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86740/Cuya_CRG-Falc%
c3%b3n_ASB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86740/Cuya_CRG-Falc%c3%b3n_ASB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

del Valle. <https://www.digitaliapublishing.com/viewepub/?id=83057>

Del Cueto, A., Mateo, V., Alonso, C., Rodríguez, V. (2021). El Teletrabajo una realidad en la administración pública española. Desarrollo de una oficina de proyectos municipal a distancia. Proceedings from the International Congress on Project Management and Engineering, 2021-July, pp. 275-289. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85127578879&partnerID=40&md5=2c485066a1d70806d6996a32cdf066>

<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85127578879&partnerID=40&md5=2c485066a1d70806d6996a32cdf066>

Díaz, F.J., Dagostino, S., Molinari, L., Osorio, A., Amadeo, A.P., Vaena, R. (2020). Using virtual learning environment in a call center for effective responses in COVID-19 pandemic context. *Proceedings - International Conference of the Chilean Computer Science Society, SCCS*, art. no. 9281204. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85098658920&doi=10.1109%2fSCCS51225.2020.9281204&partnerID=4D>
OI: 10.1109/SCCS51225.2020.9281204

Espinoza-Portilla, E., Gil-Quevedo, W., y Agurto-Távora, E. (2020). Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 34 (2), pp. 311-315. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85102251153&origin=resultlist>

Flores, L. (2021). *Calidad de atención médica percibida en usuarios de consulta externa, hospitalización y emergencia de un hospital de Guayaquil, 2020* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo de Piura]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56647/Flores_GLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- García. (2021). Análisis de la calidad de la atención al cliente en telemedicina en la ciudad de Guayaquil. *Tesis de Licenciatura*. Universidad de GL, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/59452/2/TESIS%20AGUILAR%20-%20CONFORME.pdf>
- García-Galicia, A., Díaz-Díaz, J.F., Montiel-Jarquín, Á.J., González-López, A.M., Vázquez-Cruz, E., Morales-Flores, C.F. (2020). Validez y consistencia de una escala rápida de satisfacción del paciente de consulta. *Gaceta médica de México*, 156 (1), pp. 47-52. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85079061443&doi=10.24875%2fGMM.19005144&partnerID=40&md5=edD0I:10.24875/GMM.19005144>
- González, J., Hijano, F., (2018). Equipo de Trabajo de Continuum: el poder del aprendizaje virtual y la Web 2.0 en la formación médica en Pediatría. Tres años de experiencia. *Educación Médica*, 19 (4), pp. 241-249. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85017425145&doi=10.1016%2fj.edumed.2017.02.002&partnerID=40&mdD0I:10.1016/j.edumed.2017.02.002>
- Granada, A., Estrada, V.E., Pinto, D., Borrero, E., y Carrasquilla, G. (2005). Disponibilidad de información: un cuello de botella para investigación y evaluación de políticas de salud. *Revista de salud pública* (Bogotá, Colombia), 7(2), pp. 201-213. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-26944486310&origin=reflist>
- Hernando-Requejo, V., Huertas-González, N., Lapeña-Motilva, J., y Ogando-Durán, G. (2020). Consulta de epilepsia durante la pandemia de covid-19: papel de la telemedicina y efectos de confinamiento en pacientes epilépticos. *Neurología*, 35(4), pp. 274-276. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85084826743&origin=resultslist&zone=contextBox>

- Hernández, E. (2022). Telesalud en Colombia en tiempos de COVID-19. *Revista Cubana de información en Ciencias de la Salud*, 33. <http://www.rcics.sld.cu/index.php/acimed/article/view/2035>
- Hidalgo, L. (2021). *Calidad de la atención por telemedicina en comparación con el modelo presencial tradicional: una revisión sistemática, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72888/Herrera_ALM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huete, I. (2020). Propuesta de mejora para optimizar el servicio de telemedicina en el Hospital La Caleta, Chimbote, 2020 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo de Chimbote]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49305/Huete_LIE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jiménez, M.M., Molina, J.T. (2022). Consultastelemáticas. Telemedicina desde la consulta. *FMC Formación médica Continuada en Atención Primaria*, 29(3), pp. 10-17. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85127464068&origin=resultslist&zone=contextBox>
- Martínez. (2020). Telemedicina aplicada a COVID-19. *Revista Clínica Española*, 501-502. Obtenido de <https://www.revclinesp.es/es-telemedicina-aplicada-covid-19-articulo-S0014256520301570><https://www.revclinesp.es/es-telemedicina-aplicada-covid-19-articulo-S0014256520301570>
- Mejía, G. (2009). *Auditoría médica para la garantía de calidad en salud (5a ed.)*. Ecoe Ediciones. <https://www.digitaliapublishing.com/a/29873>
- Moya. (2020). “Factores asociados a la calidad de la atención en consultorios externos durante la pandemia del covid19. Centro de Salud La Libertad, 2020”. *Tesis de Licenciatura*. Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima. Obtenido de https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8600/Factores_MoyaLlacuachaqui%2c_Mercedes.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- OGESS Especializada Hospital de Tarapoto. (s.f.). Desarrollado por: Oficina de Informática y Comunicaciones. Consultado el 25 de noviembre del 2022. <https://hospitaltarapoto.gob.pe/nuevo/telesalud-2/>
- Olivari, J. (2020). La Telemedicina y la atención sanitaria en el marco del COVID-19 en el Hospital de Alta Complejidad, Trujillo 2020. Tesis para obtener el grado académico de Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad. Universidad Cesar Vallejo Trujillo, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80970/Olivari_HJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Parasumaran, A. (1998). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *J Retailing* 64(1):12-40.
- Ramírez. (2022). Telesalud y Satisfacción del paciente externo en el Hospital II-2 Tarapoto atendidos durante la pandemia Covid-19, 2022. *Tesis de Licenciatura*. Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95186/Ram%20c3%adrez_MJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramiro, A. (2002). *Demandas de calidad de la administración pública: un derecho de la ciudadanía: Sistemas gerencialitas y modernización administrativa en España y América Latina. Evaluación de resultados, transparencia y responsabilidad*. Dykinson. <https://www.digitaliapublishing.com/a/7446>
- Saavedra. (2021). Intervención de las TICs en redefinición de atención externa en Hospital II-2 Tarapoto en épocas de pandemia Covid 19. *RCSI*, 58-68. Obtenido de <https://revistas.unsm.edu.pe/index.php/rcsi/article/view/120>
- Tarí, J. (2000). *Calidad total: fuente de ventaja competitiva*. Publicaciones de la Universidad de Alicante. <https://www.digitaliapublishing.com/a/574>
- Tello. (2020). Evaluación de satisfacción de la implementación de estrategia de telemonitoreo y teleorientación domiciliaria para la atención de pacientes crónicos en el Hospital Cayetano Heredia durante la pandemia covid19, Lima Perú. *Tesis de Licenciatura*. Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima. Obtenido de

https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8380/Evaluacion_TellodelMar_Solania.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Toro, F. (2013). *Gerencia de proyectos: aplicaciones en salud*, Ecoe Ediciones. <https://www.digitaliapublishing.com/a/29954>

Torres. (2018). Evaluación de la calidad de servicios telemédicos: Caso hospital en Chile. *Brazilian Journals of Business*, 1-13. Obtenido de <https://brazilianjournals.com/ojs/index.php/BJB/article/view/3924/3707>

Tuñoque, R. (2022). *Telemedicina y satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo de Chiclayo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95851/Tu%
c3%b1oque_HRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95851/Tu%c3%b1oque_HRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vales, P.M. (2021). La vigilancia de la salud en el teletrabajo. *Trabajo y Derecho*, 12. [https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-
85126742601&partnerID=40&md5=561f8a2a7688c455dd86e037170473](https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85126742601&partnerID=40&md5=561f8a2a7688c455dd86e037170473)

Vásquez, N, (2018). *Gestión Administrativa y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa- San Martín- 2018* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo de Tarapoto]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30683/V%
c3%a1squez_AN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30683/V%c3%a1squez_AN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vera. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. *Tesis de Licenciatura*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Obtenido de [http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-
115.pdf](http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf)

Vilar, M., Salgado, M.C., Paradell, N., Plinsach, L. (2021). Impacto de la implementación de las nuevas tecnologías para innovar y transformar la atención primaria: la enfermera tecnológica. *Atención Primaria Practica*, 3,

art. no. 100116. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85121452859&doi=10.1016%2fj.appr.2021.100116&partnerID=40&md5=D>
OI: 10.1016/j.appr.2021.100116

Yzaguirre, M.B.B., Cairo, V.R. (2022). El teletrabajo desde la perspectiva del racionalismo evolucionista. *Revista de Filosofía (Venezuela)*. 39, pp. 218-227. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85141657455&origin=resultslist&zone=contextBox>

Zea, H.E.C., Gutiérrez, E.C. (2018). Desarrollo de una Plataforma Móvil para la Gestión de Citas de un Hospital Usando la Tecnología de Bluetooth Low Energy con Dispositivos Externos – Beacons. *Proceedings of the LACCEI international Multi-conference for Engineering, Education and Technology*, 2018-July. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85057497345&doi=10.18687%2fLACCEI2018.1.1.131&partnerID=40&md5=D>
OI: 10.18687/LACCEI2018.1.1.131

Zuñiga, D.O.L., Zuñiga, V.G.L., Guzmán, E.C.C., Romero, M.F.G. (2019). Lagestión de innovación tecnológica al sistema de citas del IESS: Caso de estudio demora en el diagnóstico y tratamiento de apendicitis aguda en machala. *Revista Iberica de Sistemas e Tecnologías de Informacao*, (E18), pp. 210-220. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85066055711&partnerID=40&md5=aa7d9ccff23cdaaa5b79ceadadbbf25>

ANEXOS:

Anexo 1: Matriz de operacionalización de la variable

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Atención al Usuario	Es una acción que estimula al usuario a regresar a la institución con mayor frecuencia y a adquirir mayores servicios porque están satisfechos con los servicios recibidos. (Powell 2016, p 2)	La Atención al Usuario se aplicará el cuestionario a los usuarios que acuden a los servicios de consulta externa y al Área de telemedicina.	Fiabilidad	Orientación de atención	Nominal
				Programación	
			Capacidad de respuesta	Tiempo de atención	
				Exámenes médicos	
			Seguridad	Respeto	
				Motivación	
				Compromiso	
			Empatía	Comunicación	
			Elementos tangibles	Medidas de seguridad	
				Equipos	
				Infraestructura	
			Adaptabilidad de la Telemedicina	Satisfacción del Usuario-Teleconsultor	
				Nivel de Adaptación	
				Nivel de Aceptación	
Efectividad					

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario

N° Encuesta _____

Consentimiento informado: Mediante el llenado de este documento, doy mi aprobación para participar en el proyecto de investigación aplicado por el estudiante: Montenegro Díaz, Elder Ly

Instrucción: Le agradeceré lea con cuidado y conteste marcando con un aspa (X) la respuesta que considera conveniente. La encuesta es anónima y la información se utilizará con fines académicos.

GENERO: MASCULINO FEMENINO.....EDAD.....

1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Neutral 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

N°	ITEM	1	2	3	4	5
1	El Área de Admisión le explicó de manera clara sobre el proceso de atención.					
2	La atención se realizó respetando el orden de llegada.					
3	Su historia clínica está disponible para su atención.					
4	Considera que la atención en el servicio de emergencia es rápida y oportuna.					
5	No tuve necesidad de hacer cola.					
6	Las tomas de muestras de laboratorio son rápidas.					
7	Las tomas de pruebas e imágenes fueron rápidas.					
8	Se respeta mi privacidad en los consultorios externos.					
9	El examen médico fue adecuado.					
10	El médico me brindó tranquilidad y confianza en resolver mis necesidades.					
11	El médico me brindó el tiempo necesario para resolver mis dudas					
12	La institución le entregó la totalidad del medicamento recetado por el seguro del SIS.					
13	El personal entiende mi necesidad y trata de resolverla.					
14	El personal médico utiliza un lenguaje claro, comprensible para resolver mis inquietudes.					

15	Comprendo la explicación clara del diagnóstico.					
16	Comprendo la explicación del médico sobre el tratamiento a realizar.					
17	El hospital se comunica para recordarles sus fechas de control.					
18	La señalización de la consulta externa está clara y visible para la orientación del paciente.					
19	Los servicios cuentan con equipos necesario y disponibles para la atención.					
20	El hospital cuenta con consultorios y salas de espera en condiciones adecuadas.					
21	Se encuentra satisfecho con la atención del servicio de telemedicina.					
22	Los Horarios programados son adecuados en la atención de telemedicina.					
23	Se siente adaptado con esta forma de atención virtual.					
24	Considera que la teleconsulta reemplazará la consulta presencial.					
25	Considera que la telemedicina ha llegado para quedarse como parte del sistema de salud.					
26	Está de acuerdo que el sistema de telemedicina es efectivo.					
27	El sistema de telemedicina es una oportunidad de desarrollo para mejorar la atención.					

Anexo 3: Calculo del tamaño de la muestra

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{e^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 0.50 \cdot 0.50 \cdot 206}{0.05^2 (206 - 1) + 1.96^2 \cdot 0.50 \cdot 0.50}$$

En donde:

N: Tamaño de población	206
P: Probabilidad ocurrencia	0.50
Q: Probabilidad de no ocurrencia	0.50
Z: Nivel de confianza	1.96
e: error estimado	0.05
n: muestra	135 usuarios

ANEXO 4: Base de datos que fue para SPSS

Matriz para SPSS

N° Encuesta Piloto	Preguntas/ítems																											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	
1	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	
2	2	2	4	3	5	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	3	4	2	5	5	5	
3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2	4	
4	3	1	2	1	2	1	1	4	1	3	1	4	2	2	2	2	2	4	4	2	4	4	4	1	4	4	4	
5	4	4	4	2	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	
6	2	2	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	1	4	2	4	4	4	4	4	
7	2	2	4	4	2	4	1	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	
8	2	2	4	1	2	4	4	1	5	4	4	5	4	2	2	2	2	2	1	1	4	4	4	2	4	4	4	
9	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	4	3	4	2	4	4	4	
10	2	1	2	1	2	2	1	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	2	1	1	2	2	2	1	4	2	2	
11	2	2	4	4	1	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	3	2	2	4	4	4	2	5	4	4	
12	2	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	
13	4	2	4	4	2	5	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	1	4	4	4	
14	4	5	5	2	1	4	3	5	3	5	2	5	5	5	4	5	2	4	1	2	4	4	2	1	5	4	5	
15	5	5	5	4	2	4	2	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
16	1	3	3	2	1	1	1	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	1	5	3	3	
17	3	3	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	1	4	2	4	1	1	1	2	1	2	3	
18	5	5	5	3	1	3	5	5	3	3	3	4	2	5	3	3	1	3	4	2	2	2	1	1	1	1	1	
19	4	2	5	3	3	5	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
20	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	1	2	4	1	2	3	2	1	3	1	2	
21	1	5	5	4	1	4	4	5	5	3	4	1	3	5	5	5	5	5	1	1	4	4	3	3	3	3	3	
22	3	4	5	1	1	1	1	2	3	3	3	2	2	2	3	3	4	2	2	1	2	2	3	2	3	3	3	
23	4	2	5	3	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	1	3	5	1	3	3	1	1	3	
24	4	4	4	3	1	5	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	1	3	3	1	2	2	2	1	1	1	3	
25	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	4	2	4	4	4	2	4	4	4	
26	5	1	5	1	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	1	2	4	1	4	4	4	2	4	4	4	
27	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	1	2	4	4	4	1	2	4	2	4	2	4	1	4	4	4	
28	4	2	3	4	2	3	4	4	2	2	4	1	2	4	4	5	5	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
29	4	3	4	3	1	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	1	3	4	1	4	3	3	1	2	3	3	
30	4	2	4	4	2	4	3	2	4	2	1	4	2	1	2	1	1	1	4	1	4	4	4	1	4	4	4	
31	5	4	5	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	
32	3	3	5	3	2	5	5	3	4	5	3	5	3	3	3	3	1	4	3	3	5	5	5	2	2	5	5	
33	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	1	4	4	5	
34	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	2	5	5	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	4	5	3	3	4	1	3	4	3	3	3	3	4	5	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
36	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
37	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	
38	3	1	3	3	1	3	3	5	3	4	5	1	3	5	3	3	1	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
39	4	1	5	4	1	2	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	1	1	4	1	4	3	3	3	

40	3	4	4	3	1	3	3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	3	
41	4	3	5	2	2	3	2	5	3	5	4	4	2	3	3	3	4	2	3	2	4	2	2	2	2	1	2	
42	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
43	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	3	1	5	
44	1	5	5	1	1	1	1	3	5	3	4	1	3	5	5	5	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	
45	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	2	2	3	3	3	
46	5	1	2	5	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	1	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	
47	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	3	3	4	5	4	4	5	3	3	
48	3	4	5	1	2	3	3	4	2	4	4	5	4	5	5	5	1	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
49	3	3	4	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
50	1	1	2	1	1	1	1	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	1	1	1	1	1	2	2	3	
51	4	2	5	3	2	2	2	5	4	4	4	3	2	3	4	5	1	3	2	3	4	2	2	2	3	3	3	
52	4	2	5	3	2	4	3	4	4	4	4	2	3	4	2	4	1	4	2	1	3	3	2	2	3	2	4	
53	1	1	1	4	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5	
54	2	5	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	3	3	1	1	3	1	3	
55	1	5	4	1	1	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	3	3	2	1	3	3	1	2	4	3	2	
56	2	1	2	1	2	4	2	2	4	4	3	2	1	1	2	2	4	1	2	2	2	2	3	2	2	4	4	
57	4	2	3	2	1	4	1	3	4	2	2	1	2	3	2	2	1	1	2	1	4	2	4	1	1	1	3	
58	4	4	4	1	1	4	2	2	3	4	4	2	4	4	2	4	4	2	1	1	2	3	3	2	2	2	2	
59	1	2	3	3	1	3	5	1	3	1	3	1	2	2	3	3	5	3	4	1	3	3	3	1	1	1	1	
60	4	3	5	1	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3	
61	4	3	4	2	4	4	4	3	2	1	1	1	2	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	1	1	3	4	
62	4	1	4	1	2	4	4	4	2	2	2	2	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	
63	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
64	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
65	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	1	3	3	3	
66	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5
67	1	5	5	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	2	2	
68	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	4	2	1	1	4	4	4	
69	5	5	5	3	1	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	1	3	4	3	1	5	3	5	
70	3	4	3	5	5	4	5	5	5	3	3	3	2	3	3	4	1	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	
71	4	4	4	3	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	3	3	3	3	3	
72	1	2	2	2	1	4	2	1	2	2	2	1	2	3	3	3	5	2	5	1	5	2	4	5	3	5	3	
73	4	2	3	1	1	1	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
74	5	4	5	3	2	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	
75	5	5	5	2	2	4	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	
76	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
77	1	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	2	2	3	4	3	2	2	3	2	2	3	3	1	1	2	2	
78	4	3	1	3	1	2	2	4	4	5	4	2	3	4	4	4	3	3	3	1	3	3	4	2	4	4	5	
79	4	5	2	5	1	2	2	5	2	2	2	1	2	1	3	1	2	2	1	1	3	2	1	1	1	1	1	
80	5	5	5	3	2	4	2	3	4	4	2	1	1	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	
81	5	5	5	5	1	2	2	5	5	4	3	2	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	2	2	
82	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
83	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5	1	1	5	

128	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5
129	5	5	5	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1
130	5	5	5	1	5	1	1	3	1	5	1	5	1	1	1	3	5	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1
131	4	5	4	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4
132	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	
133	3	4	5	3	3	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
134	3	5	5	3	1	4	3	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	3	5	2	4	1	4	5	5	5
135	5	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3	4	3

Anexo 5: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA		OBJETIVOS		HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN																				
	GENERAL	ESPECÍFICOS	GENERAL	ESPECÍFICOS																									
Análisis de la atención al usuario en telemedicina y consulta externa en el Hospital de Vista Alegre, Trujillo 2022	¿Cuál es el nivel de atención al usuario en telemedicina y consulta externa en el Hospital de Vista Alegre, Trujillo 2022?	<ul style="list-style-type: none"> •El proceso para la atención en la consulta externa es crítica, deficiente. mal organizado • En cuanto a la fiabilidad los horarios están mal estructurados. • Falta de equipos, equipos malogrados o en desuso. •El servicio de telemedicina no se encuentra bien definido, ni estructurado, falta de personal que conforme un equipo de trabajo. 	Determinar la calidad de atención al usuario en telemedicina y consulta externa en el Hospital de Vista Alegre, Trujillo 2022.	<ul style="list-style-type: none"> •Medir la calidad de atención en los usuarios de la consulta externa del Hospital de Vista Alegre, Trujillo 2022. • Medir la calidad de atención en los usuarios de la telemedicina del Hospital de Vista Alegre, Trujillo 2022. • Identificar los principales problemas de salud existentes del Hospital Vista Alegre en el distrito de Víctor Larco, Trujillo 2022. • Proponer medidas estratégicas que permitan mejorar los servicios de consulta externa y telemedicina en el Hospital de Vista Alegre, Trujillo 2022. 	El nivel de atención al usuario en el servicio de telemedicina y consulta externa en el Hospital de Vista Alegre, Trujillo 2022, es regular.	Atención al Usuario	<table border="1"> <tr> <td rowspan="2">Fiabilidad</td> <td>Orientación de atención</td> </tr> <tr> <td>Programación</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Capacidad de respuesta</td> <td>Tiempo de atención</td> </tr> <tr> <td>Exámenes médicos</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Seguridad</td> <td>Respeto</td> </tr> <tr> <td>Motivación</td> </tr> <tr> <td>Compromiso</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> <td>Comunicación</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Elementos Tangibles</td> <td>Medidas de seguridad</td> </tr> <tr> <td>Equipos</td> </tr> <tr> <td>Infraestructura</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Adaptabilidad de la Telemedicina</td> <td>Satisfacción del Usuario-Teleconsultor</td> </tr> <tr> <td>Nivel de Adaptación</td> </tr> <tr> <td>Nivel de Aceptación</td> </tr> <tr> <td>Efectividad</td> </tr> </table>	Fiabilidad	Orientación de atención	Programación	Capacidad de respuesta	Tiempo de atención	Exámenes médicos	Seguridad	Respeto	Motivación	Compromiso	Empatía	Comunicación	Elementos Tangibles	Medidas de seguridad	Equipos	Infraestructura	Adaptabilidad de la Telemedicina	Satisfacción del Usuario-Teleconsultor	Nivel de Adaptación	Nivel de Aceptación	Efectividad	Tipo: Descriptiva Nivel: Observacional Diseño: No experimental De Corte: Transversal Población: Data de 206 usuarios que acuden al Hospital. Muestra: 135 usuarios. Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
Fiabilidad	Orientación de atención																												
	Programación																												
Capacidad de respuesta	Tiempo de atención																												
	Exámenes médicos																												
Seguridad	Respeto																												
	Motivación																												
	Compromiso																												
Empatía	Comunicación																												
Elementos Tangibles	Medidas de seguridad																												
	Equipos																												
	Infraestructura																												
Adaptabilidad de la Telemedicina	Satisfacción del Usuario-Teleconsultor																												
	Nivel de Adaptación																												
	Nivel de Aceptación																												
	Efectividad																												

Anexo 6: MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO : Análisis de atención al usuario en telemedicina y consulta externa en el Hospital de Vista Alegre, Trujillo 2022.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la Atención al Usuario.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo. 3. Neutral. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Atención al Usuario	Fiabilidad	Orientación de atención	1. El Área de Admisión le explicó de manera clara sobre el proceso de atención.		X		X		X		X		
			Programación	2. La atención se realizó respetando el orden de llegada.		X		X		X		X	
		3. Su historia clínica está disponible para su atención.			X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Tiempo de atención	4. Considera que la atención en el servicio de emergencia es rápida y oportuna.		X		X		X		X		
			5. No tuvo necesidad de hacer cola.		X		X		X		X		
		Exámenes médicos	6. Las tomas de muestras de laboratorio son rápidas.		X		X		X		X		
	7. Las tomas de pruebas e imágenes fueron rápidas.			X		X		X		X			
	Seguridad	Respeto	8. Se respeta mi privacidad en las distintas áreas.		X		X		X		X		
			9. El examen médico fue adecuado.		X		X		X		X		
		Motivación	10. El médico me brindó tranquilidad y confianza en resolver mis necesidades.		X		X		X		X		
			11. El médico me brindó el tiempo necesario para resolver mis dudas.		X		X		X		X		
	Compromiso	12. La institución le entregó la totalidad del medicamento recetado por el seguro del SIS.		X		X		X		X			
	Empatía	Comunicación	13. El personal entiende mi necesidad y trata de resolverla.		X		X		X		X		
			14. El personal médico utiliza un lenguaje claro, comprensible para resolver mis inquietudes.		X		X		X		X		
			15. Comprendo la explicación clara del diagnóstico.		X		X		X		X		
			16. Comprendo la explicación del médico sobre el tratamiento a realizar.		X		X		X		X		

		17. El hospital se comunica para recordarles sus fechas de control.		X		X		X		X	
Elementos Tangibles	Medidas de seguridad	18. La señalización de la consulta externa está clara y visible para la orientación del paciente.		X		X		X		X	
	Equipos	19. Los servicios cuentan con equipos necesario y disponibles para la atención.		X		X		X		X	
	Infraestructura	20. El hospital cuenta con consultorios y salas de espera en condiciones adecuadas.		X		X		X		X	
Adaptabilidad de la telemedicina	Satisfacción del Usuario-Teleconsultor	21. Se encuentra satisfecho con la atención del servicio de telemedicina.		X		X		X		X	
		22. Los Horarios programados son adecuados en la atención de telemedicina.		X		X		X		X	
	Nivel de adaptación	23. Se siente adaptado con esta forma de atención virtual.		X		X		X		X	
	Nivel de aceptación	24. Considera que la teleconsulta reemplazará la consulta presencial.		X		X		X		X	
		25. Considera que la telemedicina ha llegado para quedarse como parte del sistema de salud.		X		X		X		X	
	Efectividad	26. Está de acuerdo que el sistema de telemedicina es efectivo.		X		X		X		X	
27. El sistema de telemedicina es una oportunidad de desarrollo para mejorar la atención.			X		X		X		X		

Escala: Confiabilidad de Atención al Usuario

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.857	27


 Dra. Mosqueira Rodríguez Guisella B.
 DNI 18095897

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la Atención al Usuario.

OBJETIVO : Analizar la variable Atención al Usuario

DIRIGIDO A : Los usuarios que acuden para ser atendidos al Hospital Vista Alegre.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: MOSQUEIRA RODRIGUEZ GUISELLA B.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTORA

DNI 18095897

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

Anexo 7: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA		OBJETIVOS		HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN																				
	GENERAL	ESPECÍFICOS	GENERAL	ESPECÍFICOS																									
Análisis de la atención al usuario en telemedicina y consulta externa en el Hospital de Vista Alegre, Trujillo 2022	¿Cuál es el nivel de atención al usuario en telemedicina y consulta externa en el Hospital de Vista Alegre, Trujillo 2022?	<ul style="list-style-type: none"> El proceso para la atención en la consulta externa es crítica, deficiente, mal organizado En cuanto a la fiabilidad los horarios están mal estructurados. Falta de equipos, equipos malogrados en desuso. El servicio de telemedicina no se encuentra bien definido, ni estructurado, falta de personal que conforme un equipo de trabajo. 	Determinar la calidad de atención al usuario en telemedicina y consulta externa en el Hospital de Vista Alegre, Trujillo 2022.	<ul style="list-style-type: none"> Medir la calidad de atención en los usuarios de la consulta externa del Hospital de Vista Alegre, Trujillo 2022. Medir la calidad de atención en los usuarios de la telemedicina del Hospital de Vista Alegre, Trujillo 2022. Proponer medidas estratégicas que permitan mejorar los servicios de consulta externa y telemedicina en el Hospital de Vista Alegre, Trujillo 2022. 	El nivel de atención al usuario en el servicio de telemedicina y consulta externa en el Hospital de Vista Alegre, Trujillo 2022, es regular.	Atención al Usuario	<table border="1"> <tr> <td rowspan="2">Fiabilidad</td> <td>Orientación de atención</td> </tr> <tr> <td>Programación</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Capacidad de respuesta</td> <td>Tiempo de atención</td> </tr> <tr> <td>Exámenes médicos</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Seguridad</td> <td>Respeto</td> </tr> <tr> <td>Motivación</td> </tr> <tr> <td>Compromiso</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> <td>Comunicación</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Elementos Tangibles</td> <td>Medidas de seguridad</td> </tr> <tr> <td>Equipos</td> </tr> <tr> <td>Infraestructura</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Adaptabilidad de la Telemedicina</td> <td>Satisfacción del Usuario-Teleconsultor</td> </tr> <tr> <td>Nivel de Adaptación</td> </tr> <tr> <td>Nivel de Aceptación</td> </tr> <tr> <td>Efectividad</td> </tr> </table>	Fiabilidad	Orientación de atención	Programación	Capacidad de respuesta	Tiempo de atención	Exámenes médicos	Seguridad	Respeto	Motivación	Compromiso	Empatía	Comunicación	Elementos Tangibles	Medidas de seguridad	Equipos	Infraestructura	Adaptabilidad de la Telemedicina	Satisfacción del Usuario-Teleconsultor	Nivel de Adaptación	Nivel de Aceptación	Efectividad	Tipo: Descriptiva Nivel: Observación al Diseño: No experimental De Corte: Transversal Población: Data de 206 usuarios que acuden al Hospital. Muestra: 135 usuarios. Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
Fiabilidad	Orientación de atención																												
	Programación																												
Capacidad de respuesta	Tiempo de atención																												
	Exámenes médicos																												
Seguridad	Respeto																												
	Motivación																												
	Compromiso																												
Empatía	Comunicación																												
Elementos Tangibles	Medidas de seguridad																												
	Equipos																												
	Infraestructura																												
Adaptabilidad de la Telemedicina	Satisfacción del Usuario-Teleconsultor																												
	Nivel de Adaptación																												
	Nivel de Aceptación																												
	Efectividad																												

Anexo 8: MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO : Análisis de atención al usuario en telemedicina y consulta externa en el Hospital de Vista Alegre, Trujillo 2022.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la Atención al Usuario.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo. 3. Neutral. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Atención al Usuario	Fiabilidad	Orientación de atención	1. El Área de Admisión le explicó de manera clara sobre el proceso de atención.		X		X		X		X		
		Programación	2. La atención se realizó respetando el orden de llegada.		X		X		X		X		
			3. Su historia clínica está disponible para su atención.		X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Tiempo de atención	4. Considera que la atención en el servicio de emergencia es rápida y oportuna.		X		X		X		X		
			5. No tuve necesidad de hacer cola.		X		X		X		X		
		Exámenes médicos	6. Las tomas de muestras de laboratorio son rápidas.		X		X		X		X		
			7. Las tomas de pruebas e imágenes fueron rápidas.		X		X		X		X		
	Seguridad	Respeto	8. Se respeta mi privacidad en las distintas áreas.		X		X		X		X		
			9. El examen médico fue adecuado.		X		X		X		X		
		Motivación	10. El médico me brindó tranquilidad y confianza en resolver mis necesidades.		X		X		X		X		
			11. El médico me brindó el tiempo necesario para resolver mis dudas.		X		X		X		X		
	Compromiso	12. La institución le entregó la totalidad del medicamento recetado por el seguro del SIS.		X		X		X		X			
	Empatía	Comunicación	13. El personal entiende mi necesidad y trata de resolverla.		X		X		X		X		
			14. El personal médico utiliza un lenguaje claro, comprensible para resolver mis inquietudes.		X		X		X		X		
			15. Comprendo la explicación clara del diagnóstico.		X		X		X		X		
			16. Comprendo la explicación del médico sobre el tratamiento a realizar.		X		X		X		X		

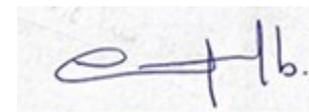
		17. El hospital se comunica para recordarles sus fechas de control.		X		X		X		X	
Elementos Tangibles	Medidas de seguridad	18. La señalización de la consulta externa está clara y visible para la orientación del paciente.		X		X		X		X	
	Equipos	19. Los servicios cuentan con equipos necesario y disponibles para la atención.		X		X		X		X	
	Infraestructura	20. El hospital cuenta con consultorios y salas de espera en condiciones adecuadas.		X		X		X		X	
Adaptabilidad de la telemedicina	Satisfacción del Usuario-Teleconsultor	21. Se encuentra satisfecho con la atención del servicio de telemedicina.		X		X		X		X	
		22. Los Horarios programados son adecuados en la atención de telemedicina.		X		X		X		X	
	Nivel de adaptación	23. Se siente adaptado con esta forma de atención virtual.		X		X		X		X	
	Nivel de aceptación	24. Considera que la teleconsulta reemplazará la consulta presencial.		X		X		X		X	
		25. Considera que la telemedicina ha llegado para quedarse como parte del sistema de salud.		X		X		X		X	
	Efectividad	26. Está de acuerdo que el sistema de telemedicina es efectivo.		X		X		X		X	
27. El sistema de telemedicina es una oportunidad de desarrollo para mejorar la atención.			X		X		X		X		

Escala: Confiabilidad de Atención al Usuario

Resumen de procesamiento de casos

Casos		N	%
Válido		30	100.0
Excluido ^a		0	.0
Total		30	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.



MG. CEDRON MEDINA CARLOS
ALBERTODNI N°
18070929

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.857	27

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la Atención al Usuario.

OBJETIVO : Analizar la variable Atención al Usuario

DIRIGIDO A : Los usuarios que acuden para ser atendidos al Hospital Vista Alegre.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CEDRON MEDINA

CARLOS ALBERTO GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

MAGISTER

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

ANEXO 9: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA		OBJETIVOS		HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN																				
	GENERAL	ESPECÍFICOS	GENERAL	ESPECÍFICOS																									
Análisis de la atención al usuario en telemedicina y consulta externa en el Hospital de Vista Alegre, Trujillo 2022	¿Cuál es el nivel de atención al usuario en telemedicina y consulta externa en el Hospital de Vista Alegre, Trujillo 2022?	<ul style="list-style-type: none"> • El proceso para la atención en la consulta externa es crítica, deficiente. mal organizado • En cuanto a la fiabilidad los horarios están mal estructurados. • Falta de equipos, equipos malogrados en desuso. • El servicio de telemedicina no se encuentra bien definido, ni estructurado, falta de personal que conforme un equipo de trabajo. 	Determinar la calidad de atención al usuario en telemedicina y consulta externa en el Hospital de Vista Alegre, Trujillo 2022.	<ul style="list-style-type: none"> • Medir la calidad de atención en los usuarios de la consulta externa del Hospital de Vista Alegre, Trujillo 2022. • Medir la calidad de atención en los usuarios de la telemedicina del Hospital de Vista Alegre, Trujillo 2022. • Proponer medidas estratégicas que permitan mejorar los servicios de consulta externa y telemedicina en el Hospital de Vista Alegre, Trujillo 2022. 	Existe una buena calidad de atención al usuario en el servicio de telemedicina y consulta externa en el Hospital de Vista Alegre, Trujillo 2022.	Atención al Usuario	<table border="1"> <tr> <td rowspan="2">Fiabilidad</td> <td>Orientación de atención</td> </tr> <tr> <td>Programación</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Capacidad de respuesta</td> <td>Tiempo de atención</td> </tr> <tr> <td>Exámenes médicos</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Seguridad</td> <td>Respeto</td> </tr> <tr> <td>Motivación</td> </tr> <tr> <td>Compromiso</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> <td>Comunicación</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Elementos Tangibles</td> <td>Medidas de seguridad</td> </tr> <tr> <td>Equipos</td> </tr> <tr> <td>Infraestructura</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Adaptabilidad de la Telemedicina</td> <td>Satisfacción del Usuario-Teleconsultor</td> </tr> <tr> <td>Nivel de Adaptación</td> </tr> <tr> <td>Nivel de Aceptación</td> </tr> <tr> <td>Efectividad</td> </tr> </table>	Fiabilidad	Orientación de atención	Programación	Capacidad de respuesta	Tiempo de atención	Exámenes médicos	Seguridad	Respeto	Motivación	Compromiso	Empatía	Comunicación	Elementos Tangibles	Medidas de seguridad	Equipos	Infraestructura	Adaptabilidad de la Telemedicina	Satisfacción del Usuario-Teleconsultor	Nivel de Adaptación	Nivel de Aceptación	Efectividad	Tipo: Descriptiva Nivel: Observacional Diseño: No experimental De Corte: Transversal Población: Data de 206 usuarios que acuden al Hospital. Muestra: 134 usuarios. Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
Fiabilidad	Orientación de atención																												
	Programación																												
Capacidad de respuesta	Tiempo de atención																												
	Exámenes médicos																												
Seguridad	Respeto																												
	Motivación																												
	Compromiso																												
Empatía	Comunicación																												
Elementos Tangibles	Medidas de seguridad																												
	Equipos																												
	Infraestructura																												
Adaptabilidad de la Telemedicina	Satisfacción del Usuario-Teleconsultor																												
	Nivel de Adaptación																												
	Nivel de Aceptación																												
	Efectividad																												

ANEXO 10: MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO : Análisis de atención al usuario en telemedicina y consulta externa en el Hospital de Vista Alegre, Trujillo 2022.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la Atención al Usuario.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo. 3. Neutral. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Atención al Usuario	Fiabilidad	Orientación de atención	1. El Área de Admisión le explicó de manera clara sobre el proceso de atención.		X		X		X		X		
		Programación	2. La atención se realizó respetando el orden de llegada.		X		X		X		X		
			3. Su historia clínica está disponible para su atención.		X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Tiempo de atención	4. Considera que la atención en el servicio de emergencia es rápida y oportuna.		X		X		X		X		
			5. No tuve necesidad de hacer cola.		X		X		X		X		
		Exámenes médicos	6. Las tomas de muestras de laboratorio son rápidas.		X		X		X		X		
	7. Las tomas de pruebas e imágenes fueron rápidas.			X		X		X		X			
	Seguridad	Respeto	8. Se respeta mi privacidad en las distintas áreas.		X		X		X		X		
			9. El examen médico fue adecuado.		X		X		X		X		
		Motivación	10. El médico me brindó tranquilidad y confianza en resolver mis necesidades.		X		X		X		X		
			11. El médico me brindó el tiempo necesario para resolver mis dudas.		X		X		X		X		
	Compromiso	12. La institución le entregó la totalidad del medicamento recetado por el seguro del SIS.		X		X		X		X			
	Empatía	Comunicación	13. El personal entiende mi necesidad y trata de resolverla.		X		X		X		X		
			14. El personal médico utiliza un lenguaje claro, comprensible para resolver mis inquietudes.		X		X		X		X		
			15. Comprendo la explicación clara del diagnóstico.		X		X		X		X		
			16. Comprendo la explicación del médico sobre el tratamiento a realizar.		X		X		X		X		

		17. El hospital se comunica para recordarles sus fechas de control.		X		X		X		X	
Elementos Tangibles	Medidas de seguridad	18. La señalización de la consulta externa está clara y visible para la orientación del paciente.		X		X		X		X	
	Equipos	19. Los servicios cuentan con equipos necesario y disponibles para la atención.		X		X		X		X	
	Infraestructura	20. El hospital cuenta con consultorios y salas de espera en condiciones adecuadas.		X		X		X		X	
Adaptabilidad de la telemedicina	Satisfacción del Usuario-Teleconsultor	21. Se encuentra satisfecho con la atención del servicio de telemedicina.		X		X		X		X	
		22. Los Horarios programados son adecuados en la atención de telemedicina.		X		X		X		X	
	Nivel de adaptación	23. Se siente adaptado con esta forma de atención virtual.		X		X		X		X	
	Nivel de aceptación	24. Considera que la teleconsulta reemplazará la consulta presencial.		X		X		X		X	
		25. Considera que la telemedicina ha llegado para quedarse como parte del sistema de salud.		X		X		X		X	
	Efectividad	26. Está de acuerdo que el sistema de telemedicina es efectivo.		X		X		X		X	
27. El sistema de telemedicina es una oportunidad de desarrollo para mejorar la atención.			X		X		X		X		

Escala: Confiabilidad de Atención al Usuario

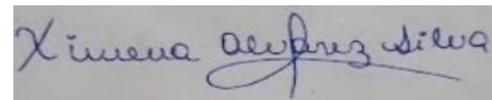
Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.857	27



DOCTORA ALVATEZ SILVA
XIMENA
DNI N° 18199843

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la Atención al Usuario.

OBJETIVO : Analizar la variable Atención al Usuario

DIRIGIDO A : Los usuarios que acuden para ser atendidos al Hospital Vista Alegre.

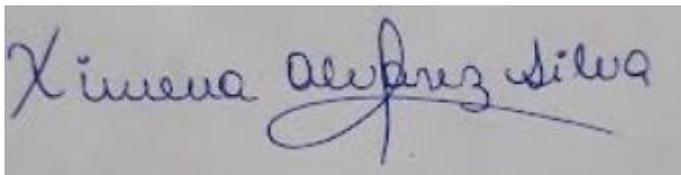
VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Buen o	Muy Bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: ALVAREZ SILVA

XIMENAGRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

DOCTORA

Handwritten signature of Ximena Alvarez Silva in blue ink on a light background.

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

Anexo 11: Carta de autorización



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

CONSTANCIA

AUTORIZACION PARA LA PARA APLICACION DE PROYECTO DE INVESTIGACION

EL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD TRUJILLO Y LA JEFE DE LA UNIDAD DE DESARROLLO INNOVACION E INVESTIGACION QUE SUSCRIBEN:

HACEN CONSTAR

Qué; mediante hoja de tramite N°15583-22, el SR. ELDER LY MONTENEGRO DIAZ con DNI N° 42070850; alumno de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO-TRUJILLO; solicita autorización para que aplique el proyecto de investigación titulado “ANALISIS DE ATENCION AL USUARIO EN TELEMEDICINA Y CONSULTAS EXTERNA EN EL HOSPITAL DE VISTA ALEGRE, TRUJILLO 2022”. En amparo a la constancia de aprobación de proyectos de tesis. Visto El Comité de Investigación de la Red Trujillo APRUEBA y AUTORIZA su ejecución en el Hospital Vista Alegre de la micro red de Víctor Larco.

Se expide la presente constancia a solicitud al interesado para fines académicos; con el compromiso de aplicar el proyecto se aplique las exigencias éticas y previo consentimiento informado; el Director del el Hospital Vista Alegre de la micro red de Víctor Larco, brindar las facilidades para aplicar el proyecto de investigación y el investigador, alcanzar a los correos electrónicos bdavalosalvarado@gmail.com, red.investigacion2022@gmail.com. El Proyecto de investigación y el Informe de los resultados de la investigación para su socialización correspondiente.

LA PRESENTE CONSTANCIA NO ES VALIDA PARA TRAMITES JUDICIALES CONTRA EL ESTADO “

TRUJILLO, 21 DE NOVIEMBRE DEL 2022



REGION LA LIBERTAD
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
UNIDAD DE TRUJILLO ESTE
Mg Betty Davalos Alvarado
JEFE UNIDAD DESARROLLO INNOVACION E INVESTIGACION

Anexo 12: Reporte de turnitin



Resumen de coincidencias

7 %

Se están viendo fuentes estándar

[EN Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

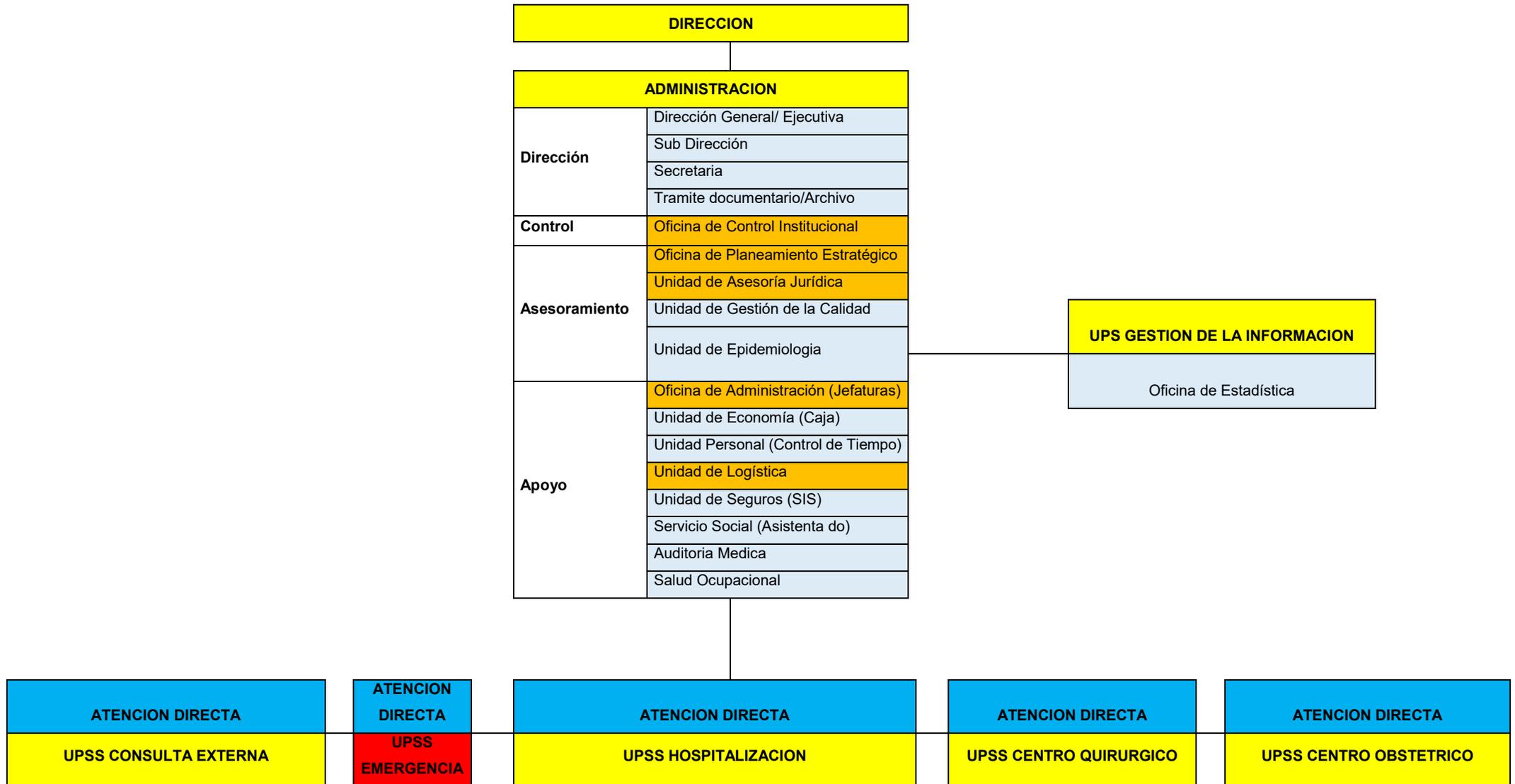
Coincidencias

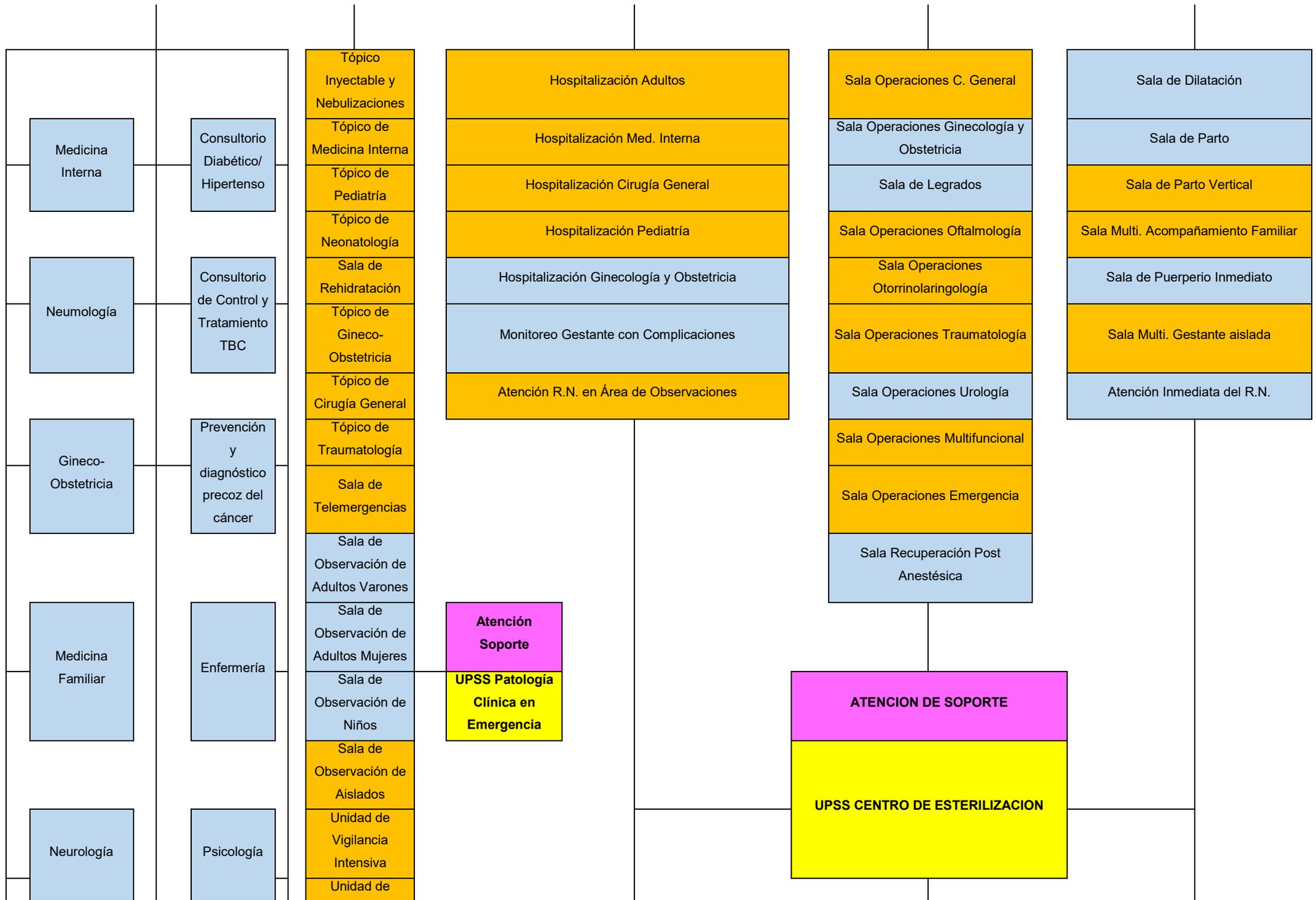
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	3 %	>
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>
3	José Gabriel Saltos-Me... Publicación	<1 %	>
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %	>
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %	>
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %	>

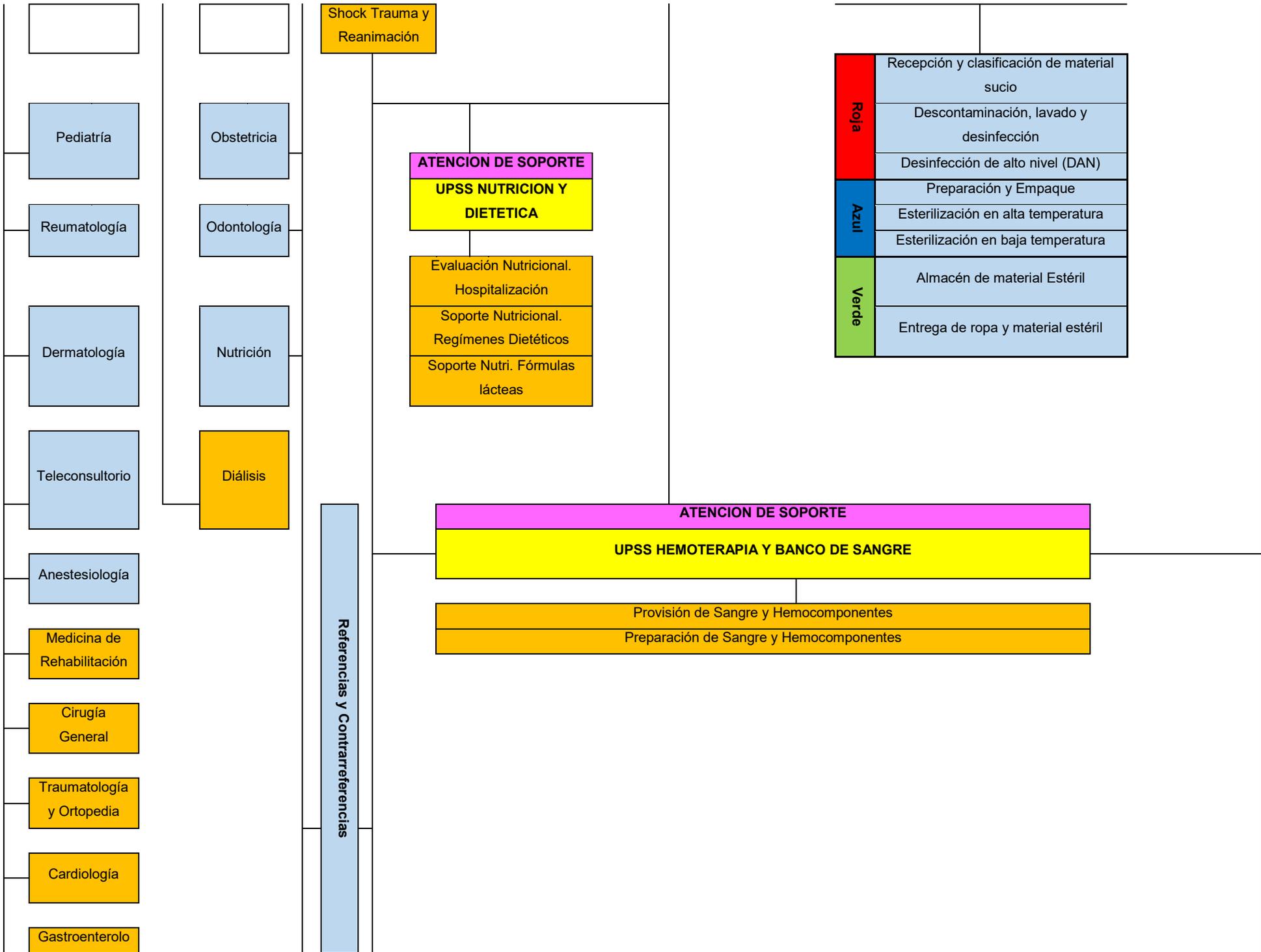
Anexo 13: Organigrama del Hospital Vista Alegre según norma técnica.

HOSPITAL DISTRITAL DE VISTA ALEGRE NIVEL II-1

(Según RM-660-2014-MINSA-NTS 110)







Shock Trauma y Reanimación

Pediatría

Obstetricia

ATENCION DE SOPORTE
UPSS NUTRICION Y DIETETICA

Reumatología

Odontología

Evaluación Nutricional.
Hospitalización

Soporte Nutricional.
Regímenes Dietéticos

Soporte Nutri. Fórmulas lácteas

Dermatología

Nutrición

Teleconsultorio

Diálisis

ATENCION DE SOPORTE
UPSS HEMOTERAPIA Y BANCO DE SANGRE

Anestesiología

Medicina de Rehabilitación

Cirugía General

Traumatología y Ortopedia

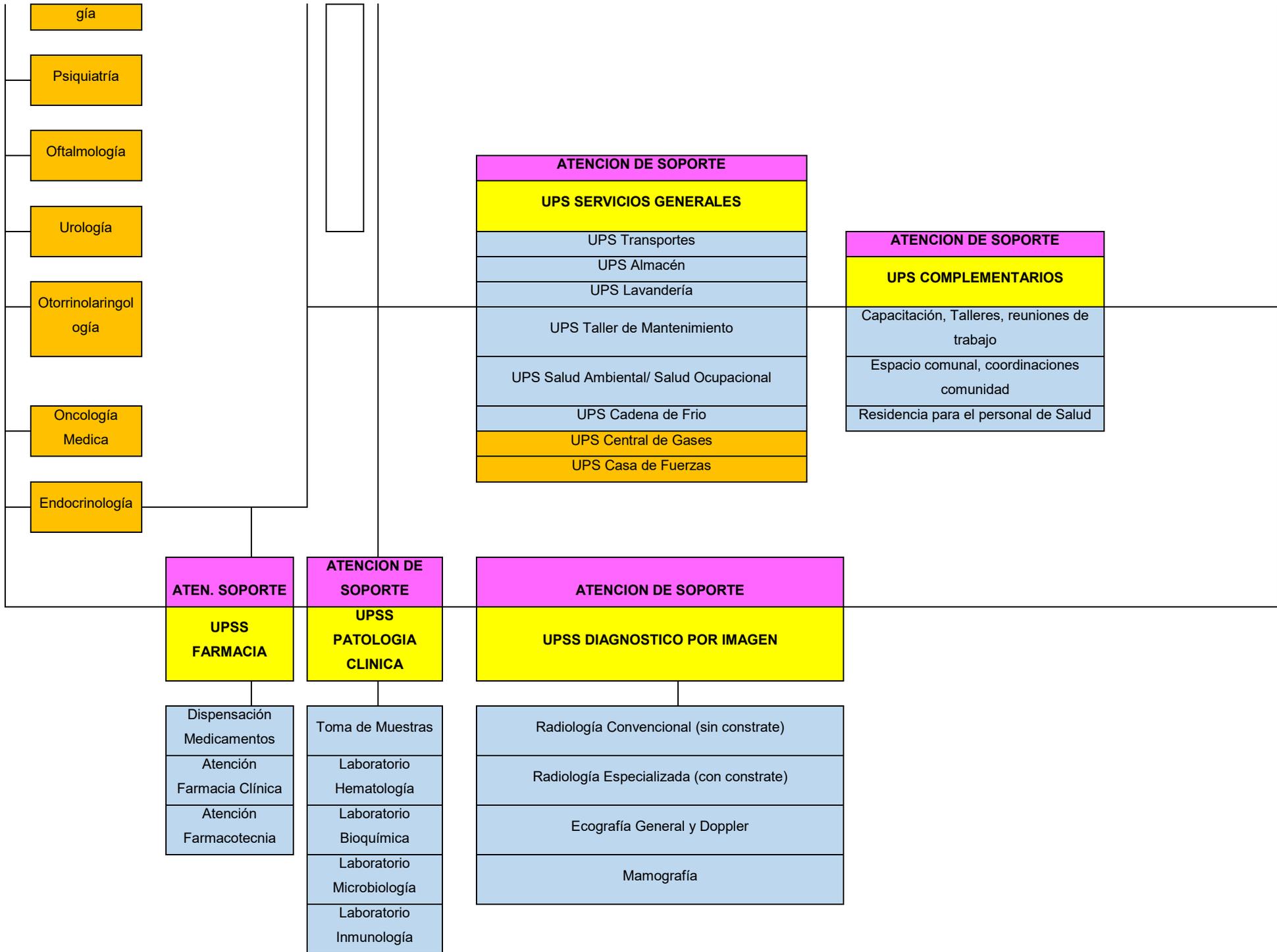
Cardiología

Gastroenterolo

Provisión de Sangre y Hemocomponentes

Preparación de Sangre y Hemocomponentes

Referencias y Contrarreferencias



Leyenda:

ATENCION DIRECTA
UPSS
Servicios que tiene el hospital y sus unidades.
Servicios que no tiene el hospital, pero debería tener.

ATENCION DE SOPORTE
UPSS y UPS

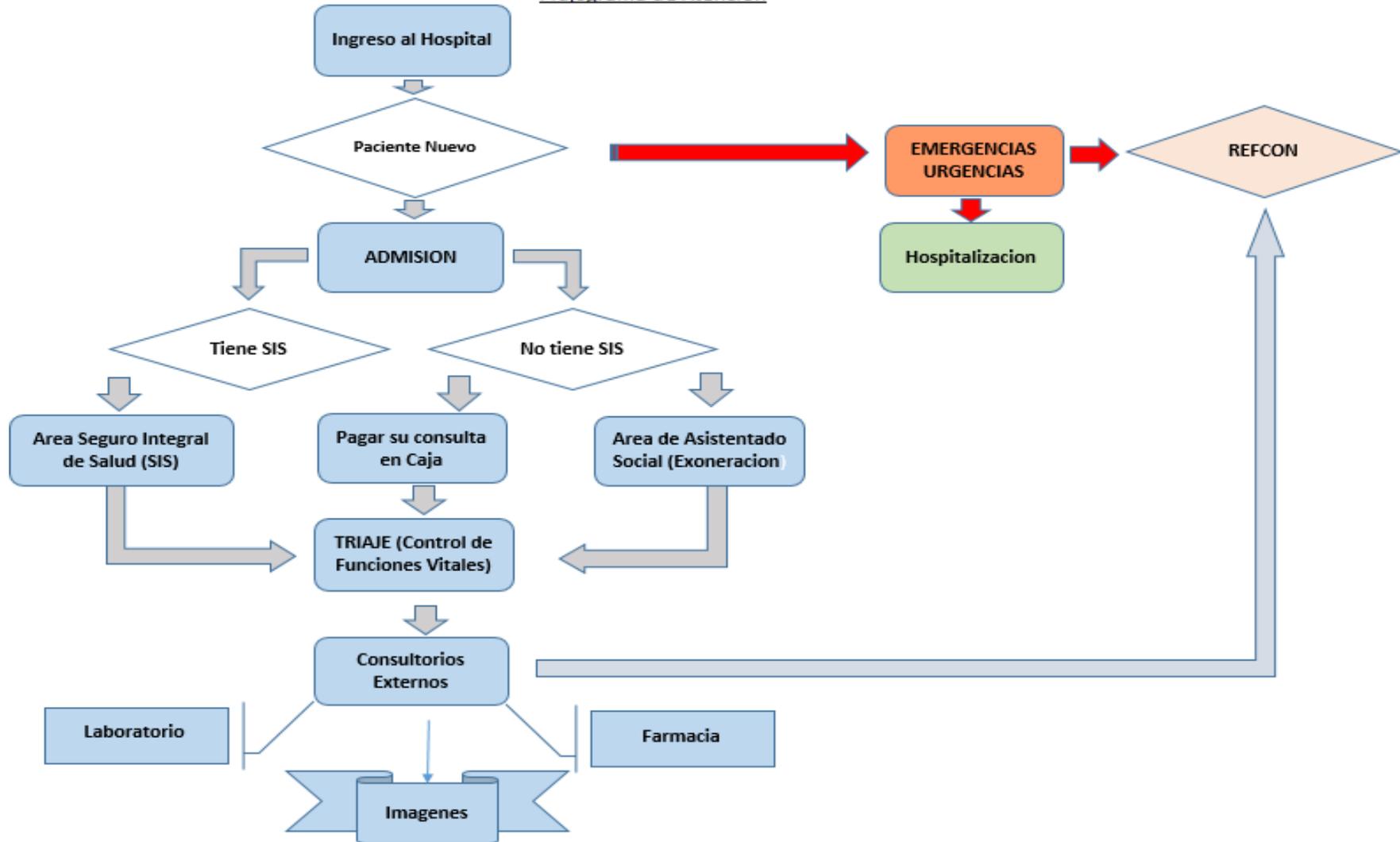
UPSS: Unidad productora de servicios de salud.

UPS: Unidad productora de salud.

Anexo 14: Flujograma para la atención del usuario

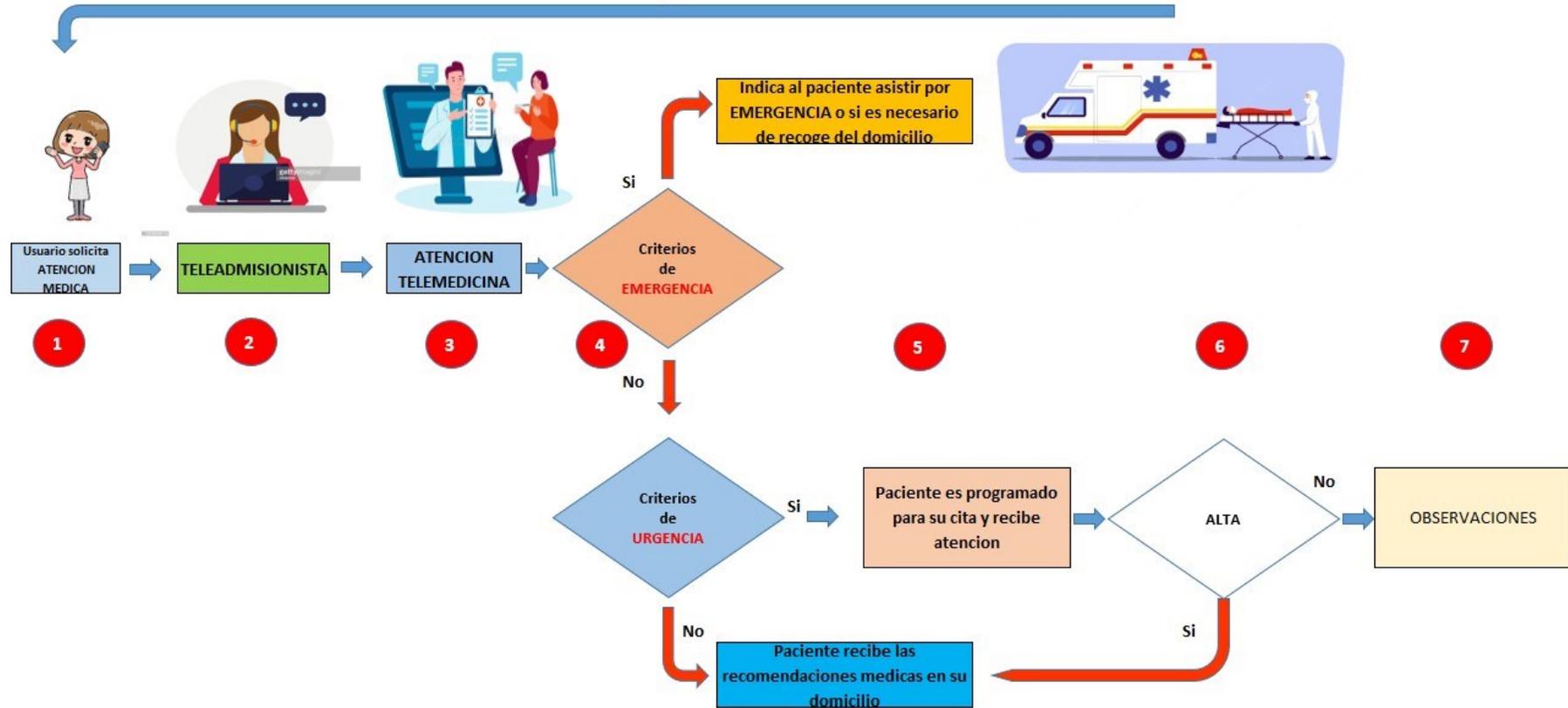
HOSPITAL DISTRITAL DE VISTA ALEGRE NIVEL II-1

Flujograma de Atención



Anexo 15: Flujograma de atención en Telemedicina

HOSPITAL DISTRITAL DE VISTA ALEGRE
Flujograma de atención en TELEMEDICINA





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, AGUILAR ARAGON NANCY DEIFILIA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Análisis de atención al usuario en telemedicina y consulta externa en el Hospital de Vista Alegre, Trujillo 2022", cuyo autor es MONTENEGRO DIAZ ELDER LY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 29 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
AGUILAR ARAGON NANCY DEIFILIA DNI: 18172951 ORCID: 0000-0002-1536-3109	Firmado electrónicamente por: NAGUILARA el 19- 12-2022 19:41:12

Código documento Trilce: TRI - 0461625