



Universidad  
Señor de Sipán

**FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**TESIS**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA  
TELEMEDICINA EN PACIENTES CON COVID-19 EN  
HOSPITAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO,  
ESSALUD CHICLAYO-2021**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA  
EN ENFERMERÍA**

**Autora:**

Bach. Quevedo Brenis Arleth Melissa

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3337-1580>

*Asesora:*

**Dra. Barreto Espinoza Luz Antonia**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4839-6510>

**Línea de Investigación**

**Calidad de Vida, promoción de la Salud del individuo y la  
comunidad para el desarrollo de la sociedad**

**Sublínea de Investigación**

**Acceso y Cobertura de los Sistemas de Atención Sanitaria**

**Pimentel – Perú**

**2024**

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy Bach. Quevedo Brenis Arleth Melissa del Programa de Estudios de Ciencias de la Salud de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:

### **NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA TELEMEDICINA EN PACIENTES CON COVID-19 EN HOSPITAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO, ESSALUD CHICLAYO-2021**

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Quevedo Brenis Arleth Melissa	DNI: 71564606	
-------------------------------	---------------	---

Pimentel, 22 de julio del 2023.

## REPORTE DE SIMILITUD DE TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

QUEVEDO BRENIS

RECuento de palabras

4205 Words

RECuento de caracteres

23110 Characters

RECuento de páginas

18 Pages

Tamaño del archivo

48.0KB

Fecha de entrega

Jun 28, 2024 6:10 PM GMT-5

Fecha del informe

Jun 28, 2024 6:11 PM GMT-5

### ● 18% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

**NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA TELEMEDICINA EN PACIENTES  
CON COVID-19 EN HOSPITAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO, ESSALUD  
CHICLAYO-2021**

**Aprobación del Jurado**

---

Dra. Gálvez Díaz Norma del Carmen  
**Presidente del Jurado de Tesis**

---

Mg. Bernal Corrales Fátima del Carmen  
**Secretario del Jurado de Tesis**

---

Dra. Barreto Espinoza Luz Antonia  
**Vocal del Jurado de Tesis**

# NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA TELEMEDICINA EN PACIENTES CON COVID-19 EN HOSPITAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO, ESSALUD CHICLAYO-2021

## Resumen

El objetivo principal del estudio fue determinar el nivel de satisfacción respecto a la telemedicina en pacientes COVID-19 en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, Essalud Chiclayo-2021, Fue un estudio transversal cuantitativo y descriptivo de diseño no experimental con 236 pacientes y 80 usuarios de servicios de telemedicina; según los resultados, el 82,5% de los usuarios está satisfecho con un buen nivel de comunicación, se encuentran satisfechos con un nivel bueno de la dimensión de comunicación, el 77,5% con un nivel bueno de la dimensión de empatía, el 68,8% con una dimensión de conectividad, el 28,75% con una dimensión de seguridad y el 83,8% con una dimensión de fidelización. Concluyendo que si los pacientes estaban muy satisfechos al decir que recibieron una atención adecuada, reflejando que el cuidado enfermero que se brindó a los pacientes de telemedicina se enfocó en una atención holística, encontrándose problemas como la congestión de comunicación, escasez recursos humanos y algunos problemas de asesoría psicológica, social y espiritual, considerando que cuidar es un deber humano, acompañar, sustituir completamente o parcialmente durante el proceso de la enfermedad.

**Palabras clave:** Tele-enfermería, satisfacción del paciente, COVID-19.

## **Abstract**

The main objective of the study was to determine the level of satisfaction with regard to telemedicine in patients COVID-19 in the Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, Essalud Chiclayo-2021, It was a quantitative and descriptive cross-sectional study of non-experimental design with 236 patients and 80 users of telemedicine services; According to the results, 82.5% of the users are satisfied with a good level of communication, they are satisfied with a good level of the communication dimension, 77.5% with a good level of the empathy dimension, 68.8% with a connectivity dimension, 28.75% with a security dimension and 83.8% with a loyalty dimension. Concluding that if the patients were very satisfied in saying that they received adequate care, reflecting that the nursing care provided to telemedicine patients was focused on holistic care, finding problems such as communication congestion, shortage of human resources and some problems of psychological, social and spiritual counseling, ,considering that caring is a human duty, accompanying, replacing completely or partially during the process of the disease.

**Key words:** Tele-nursing, patient satisfaction, COVID-19.

## I. INTRODUCCIÓN

El virus COVID-19 se ha propagado a más de 100 países, causando cambios desmesurados en la población y que hubo un dilema salud pública a nivel mundial, nacional y local. <sup>(1)</sup> Debido a la propagación excesiva del virus y alta morbilidad y mortalidad, la población está buscando nuevos métodos de contención para una buena calidad de vida para los pacientes. La OMS declara el 11 de marzo del 2020 una cuarentena a nivel mundial debido a que el virus se propagó rápidamente. <sup>(2)</sup>

A nivel internacional, la telemedicina aún está subutilizada. España (62%) tiene el mayor porcentaje de usuarios que reciben telemedicina, seguida de Canadá (56%) y Reino Unido (54%). <sup>(3)</sup> La tele-enfermería implica la prestación de cuidados de enfermería a distancia que se realizan aprovechando herramientas tecnológicas. Los profesionales de este plan de campo llevan a cabo intervenciones para evaluar los resultados de la atención obtenidos mediante el uso de las TIC. La tele-enfermería mejora la relación enfermera-paciente y permite que las enfermeras brindan atención al usuario sin importar el tiempo o el lugar. La modalidad asistencial se ubica en muchos países occidentales. <sup>(4)</sup>

En Perú enfrenta desafíos significativos a lo largo del brote de covid-19. El país experimentó un gran número de muertes, con una gran presión sobre el plan de salud. El gobierno peruano implementó medidas como el aislamiento social obligatorio para contener la transmisión del virus y reducir la carga sobre hospitales y centro de salud. <sup>(2)</sup> La tele-enfermería utiliza TIC para brindar un cuidado individualizado centrado en el individuo y sus necesidades relacionadas con la enfermedad. La tecnología se ha llevado a cabo que se ha extendido a todas las áreas de la enfermería, que abarca desde la prestación de cuidados, la educación continua, investigador, la gestión y la administración de los cuidados. <sup>(4)</sup>

El Decreto Supremo N° 013-2020-SA y las estrategias que menciona son muy primordial para mejorar el cuidado. La teleorientación remota, telemonitoreo médico son herramientas clave para dar atención continua a los pacientes sin la necesidad de que acudan físicamente a los centros de salud, lo que ayuda a reducir la propagación del virus. <sup>(5)</sup>

La telemedicina facilita la continuidad del cuidado de los usuarios mediante un seguimiento continuo de su sintomatología. Este enfoque permite implementar un plan estructurado que incluye una supervisión a distancia, posibilitando así la detección temprana de cualquier indicio sintomático. Dicha estrategia es crucial para minimizar el riesgo de hospitalización de pacientes con COVID-19 y reduce significativamente la posibilidad de contagio entre los miembros del núcleo familiar. <sup>(6)</sup>

Según la Ley N°30421, la telemedicina es una herramienta efectiva para potenciar la asistencia clínica de manera remota, incluida la prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y la comunicación. <sup>(7)</sup>Aunque la prestación es accesible, reduce los costos, reduce el contagio y permite acciones más activas, hay problemas debido a la falta de infraestructura y conexión de TICS, y la falta de formación del personal médico responsable.

En la región de Lambayeque se implementó con éxito una estrategia de telemedicina, resultando en una notable reducción del flujo de pacientes hacia los centros sanitarios y hospitales. <sup>(8)</sup>Cabe destacar que esta región N°1 a nivel nacional al desarrollar e implementar un proyecto mediante el cual el personal hospitalario mayor de 60 años, que no podía desempeñar funciones presenciales, se encargaba de gestionar la atención médica remota para sus respectivos pacientes asignados.

La satisfacción de cada individuo es un componente fundamental por el progreso y sustentable prestación necesitan esencialmente de los principales beneficiarios son los pacientes, quienes buscan la perfección y la satisfacción. <sup>(9)</sup>Es fundamental comprender que una variedad de factores influye, el acceso adecuado de una atención, la información proporcionada, la interacción entre profesionales y pacientes y la calidad general del cuidado proporcionado. <sup>(10)</sup>

A nivel internacional, España; Ruiz V, Martínez P, Acon D, al, del año 2021. La investigación "Evaluación de la satisfacción del paciente en teleconsulta durante la pandemia de covid-19". Tiene de finalidad describir la satisfacción de los pacientes que adopta una consulta telefónica que fueron tratado por teleconsulta, con un total de 352 personas, utilizando un método de estudio transversal. Según sus resultados, 335 usuarios se

encontraron satisfechos, 309 pacientes dijeron que si recomendaría, 351 usuarios opinaron que tuvieron buen trato, 336 la atención fue suficiente y 309 pacientes dijeron que pudieron aclarar sus dudas. Se encontró que los pacientes estaban satisfactorios al decir que recibieron una atención adecuada. <sup>(11)</sup>

Portugal, Gomes A, Marabujo T y Carmo G del año 2021. En su estudio “Grado de satisfacción de los pacientes de la Unidad de Salud Familiar Vitrius con la teleconsulta durante la pandemia de covid-19”, su propósito es definir la satisfacción del paciente en telemedicina. Se empleó una metodología transversal y una población de 253 personas. Como resultado, las consultas presenciales disminuyeron a un 72.6% y las no presenciales aumentó a 61.9%. Por otro lado, hubo reducción de consultas presenciales por diabetes de un 50,1 % y de consultas presenciales para pacientes con hipertensión fue de 94,1%. Se concluyó que la telemedicina contribuyó a reducir la afluencia de pacientes en los hospitales, tanto para aquellos con COVID-19 como para aquellos que padecen hipertensión y diabetes. <sup>(12)</sup>

Colombia, Pérez S, año 2020. En su investigación sobre la “Satisfacción del paciente de telemedicina durante la pandemia de covid-19”, tiene como propósito de sintetizar la seguridad de usuarios mediante la función de telemedicina en Cartagena, Colombia , utilizando un método cuantitativo y un instrumento llamado encuesta. Como resultado, los pacientes que recibieron telemedicina mostraron que existe relación entre tecnología y atención médica de 0.298 de 0 a 1 y el impacto de ambas variables en la satisfacción del paciente es de 51.6%. <sup>(13)</sup>

A nivel nacional, Lima-Perú; Solís T. en el año 2020. Su investigación “Satisfacción de pacientes con covid-19 en la atención primaria del Centro de Salud de Acolla”, su propósito es definir la seguridad de los usuarios con Covid-19, En el estudio, que empleó métodos de investigación básicos y cualitativos, involucró a una muestra de 50 personas afectadas por el COVID-19. Como conclusión, los pacientes con Covid19 tuvo una satisfacción alta, con un 70%, muy satisfecho 30 %, hasta el momento, no han registrado evidencias de insatisfacción por parte de los pacientes. <sup>(14)</sup>

Cusco, Perú; Navarro L. en el año 2021. En su investigación “Satisfacción de teleconsultas durante la pandemia de covid 19, Hospital Regional Cusco 2021”. El propósito del estudio era conocer la seguridad de los pacientes respecto al uso de servicios de consultas remotas durante la epidemia covid-19, empleando un método descriptivo, analizar los datos obtenidos revela el 63.5% de los encuestados consideran aceptable la atención a través de telemedicina, teniendo como característica que en comunicación 41.9% están de acuerdo, un 44.4% de la empatía en los usuarios, el 37.7% conectividad y un 37.8% menciona la seguridad durante la consulta remota. Ante eso, la fidelización alcanza un 38.1%. A partir de estos datos se concluye que la calidad del deleite general entre los pacientes tratados por medio de teleconsultas es aceptable. <sup>(15)</sup>

Lima, Perú; Tello S. en el año 2020. En su investigación “Evaluación de satisfacción de la implementación de estrategia de telemonitoreo y teleorientación domiciliaria para la atención de pacientes crónicos en Hospital Cayetano Heredia a lo largo de la pandemia de covid-19”. La finalidad del estudio fue medir la satisfacción con el desarrollo de estrategias de telemonitoreo, utilizando un enfoque descriptivo basado en encuestas telefónicas. <sup>(16)</sup>

A nivel regional, Lambayeque, Perú; Galán K. en el año 2021. En su estudio “Calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos por telemonitoreo y teleorientación en la Posta Médica Túcume-Essalud”; siendo cuantitativo , no experimental, se buscó examinar la relación entre el telemonitoreo y la telemedicina y cómo afecta la satisfacción del cliente es una medida de la calidad de función que reciben. Los resultados mostraron una relación positiva. Además, se hizo hincapié en la seguridad de los usuarios que recibieron estos servicios alcanzó el 43% de nivel regular de aceptación. <sup>(17)</sup>

Chiclayo, Perú; Arteaga N. en el año 2022. En su estudio “ Satisfacción de los pacientes de telemedicina atendidos en una empresa privada de salud durante la Pandemia covid19-Chiclayo” ; El propósito era concretar el grado de satisfacción de los pacientes que fueron tratados por telemedicina en la empresa privada de salud A 365 a lo largo de la epidemia de covid19, con diseño transversal, no experimental, cuantitativo y descriptivo. Dentro de sus resultados resalta el 50% de los pacientes entrevistados expresaron una

satisfacción moderada(46%), fiabilidad (50%), la capacidad de respuesta (38%), la seguridad (52%) y la empatía (48%),mostraron un alto satisfacción. <sup>(18)</sup>

Tacna , Perú; Machaca G en el año 2020. Su estudio “ Nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el policlínico policial Tacna, durante el contexto covid-19,2020”. El objetivo del estudio fue determinar la calidad de la atención y la satisfacción del usuario con COVID-19 , Se hizo un análisis de estudio cuantitativo. Manifestó que entre los resultados el 68.8% de la población estudiada se mostró muy satisfecha mientras que el 37,6% consideró buena la calidad de la atención, mostrando una correlación positiva directa entre ambas variables. <sup>(19)</sup>

De esta investigación, surge la siguiente interrogante: ¿Cuál es el nivel de satisfacción respecto a la telemedicina en pacientes con Covid-19 en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, Essalud Chiclayo- 2021?

Teniendo como objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción respecto a la telemedicina en pacientes con COVID-19, en un Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, Essalud Chiclayo-2021; planteándonos los siguientes objetivos específicos: Conocer el nivel de satisfacción según la dimensión de la empatía en un Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, Essalud Chiclayo-2021. Identificar el nivel de satisfacción según la dimensión de la comunicación en un Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, Essalud Chiclayo-2021. Evaluar el nivel de satisfacción según la dimensión de la conectividad en un Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, Essalud Chiclayo-2021. Identificar el nivel de satisfacción según la dimensión de la seguridad en un Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, Essalud Chiclayo-2021. Identificar el nivel de satisfacción según la dimensión de la fidelización en un Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, Essalud Chiclayo-2021.

Por esta razón la teórica de Jean Watson, se basó en la utilidad de integrar lineamientos teóricos en las diversas disciplinas de la enfermería ,incluidas la enseñanza, la atención, la investigación y la administración. La teoría humanista de la enfermería de Jean Watson enfatiza que la atención que brindan las enfermeras debe ser holística. La teoría se basa en observaciones de los cambios en los sistemas de salud y las perspectivas dependen

de enfermedades y economía. <sup>(20)</sup> Esta teoría se aplica tanto a la investigación como a la telemedicina. Jean Watson enfatiza que el propósito principal de la enfermería es dar al enfermo la oportunidad de equilibrar su mente con el apoyo y confianza necesarias brindar a la persona que cuida. Jean W. Dividió su teoría en 10 factores del cuidado o caridad, uno de los cuales destaca y se relaciona con el tema "La promoción de la enseñanza-aprendizaje transpersonal". <sup>(20)</sup> El componente a diferencia del tratamiento, la atención es fundamental, de modo que el paciente pueda saber el estado y cambiar la responsabilidad de su salud y bienestar. Asimismo, los datos obtenidos por medio de la herramienta permiten mejorar nuestra respuesta de necesidades de los proveedores de atención sanitaria. Las dimensiones que obtuvieron son: empatía, comunicación, conectividad, seguridad y lealtad. La comunicación y la empatía se muestran en la forma en que se trata a los usuarios; en el que el personal es el encargado de brindar información y es responsable de atender las dudas de los usuarios y brindar soluciones rápidas; también busca crear vínculos de confianza mediante la creación de mecanismos de interacción con los usuarios. <sup>(20)</sup>

La seguridad es fundamental del progreso de este servicio, ya que al brindar privacidad y confidencialidad los datos del paciente, se fomenta la confianza del usuario en el proceso de seguimiento y se informa a los usuarios sobre los derechos y responsabilidades. <sup>(20)</sup> La fidelización del servicio se refiere a la atención de cuidado brindados con el fin de reducir las complicaciones y permitir una intervención inmediata derivado al centro de salud más cercano, permitiendo que el personal de salud a cargo actúe rápidamente. <sup>(21)</sup>

La conectividad de este servicio facilita la atención al usuario, utilizando la tecnología en un corto plazo, lo que nos permitió recopilar datos de manera fácil y rápida, reduciendo los costos y adaptándose a las necesidades del personal de salud. Este servicio es ideal con los requisitos básicos, como el uso de un teléfono móvil y una conexión estable y rápida que permite el intercambio de información rápido. <sup>(21)</sup>

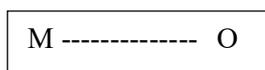
## II. MATERIALES Y MÉTODO

La metodología empleada en el proyecto fue cuantitativa y descriptiva, enfocándose en cuantificar los datos y realizar el análisis estadístico. Este método permitió detallar y cuantificar el nivel de satisfacción de los pacientes con Covid-19 en relación a la telemedicina en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, EsSalud Chiclayo-2021. <sup>(22)</sup>

El diseño de investigación fue no experimental porque no manipularon las variables independientes. También es transversal porque recopila datos durante un período específico.

(22)

Donde:



M = 80 pacientes con Covid-19 atendidos por telemedicina

O = Satisfacción

Teniendo en cuenta la variable independiente de satisfacción; da noción a la percepción subjetiva del paciente en base a sus experiencias con un servicio.

La población está compuesta por 236 usuarios, entre ellos 126 mujeres y 110 hombres, enfermos por covid-19 que recibieron telemedicina en un hospital Almazor Aguinaga Asenjo, Essalud Chiclayo, 2021(SISCOVID).

Donde:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * S^2}{d^2 (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * S^2}$$

**n**= muestra

**N**= Población: 236

**Z**= Grado de confianza: 95% (1.96)

**S**<sup>2</sup> = Variable (probabilidad de ocurrencia 90%: varianza = 0.09

**d**= 5% (0.05)

Aplicando la fórmula:

$$N = \frac{236 * 1.96^2 * 0.09^2}{0.05^2 * (236 - 1) + 1.96^2 * 0.09^2} = 80$$

Conformada por 80 personas de telemedicina, se realizó un método de muestreo no probabilístico por conveniencia, que facilitó la alternativa del tema de investigación por su conveniencia y cercanía. <sup>(23)</sup>

Criterios de inclusión se consideraron pacientes COVID-19 mayores de 18 años que recibieron telemedicina y tomaron la decisión voluntaria de participar en el estudio.

Criterios de exclusión incluyeron a usuarios menores de 18 años que no estar de acuerdo unirse al estudio y cambiaron de línea de teléfono móvil.

La recogida de información fue la encuesta, ya que facilitó la obtención de información pertinente a la interrogación de la investigación. <sup>(24)</sup>

El instrumento utilizado fue un cuestionario, el cual consistía en un formulario estructurado con preguntas organizadas y sistemáticas relativas a la variable y sus dimensiones. Esto facilitó la recopilación de información esencial para abordar la problemática planteada en la investigación. <sup>(24)</sup>

El cuestionario “Influencia de la telemedicina en la calidad de atención y satisfacción de los usuarios de una institución privada” fue elaborado por Cevallos S. 2021. <sup>(25)</sup> Este instrumento está compuesto por 16 preguntas, las cuales están agrupadas en cinco dimensiones como: empatía (4 ítems), comunicación (5 ítems), conectividad (2 ítems), seguridad (2 ítems) y fidelización (3 ítems). La evaluación de estas preguntas se llevará a cabo utilizando una escala Likert de 1 a 5.

El instrumento ha sido validado por 3 expertos, los cuales han evaluado la autenticidad, imparcialidad, veracidad y precisión de la variante de investigación, aprobando su validez. <sup>(24)</sup> Este instrumento cumple con los requisitos necesarios para obtener datos precisos que satisfacen el propósito del estudio.

La confiabilidad alfa de Cronbach de este cuestionario fue de 0,93, lo que indica que es confiable. Esto se debe a que se refiere al nivel en el que se puede aplicar repetidamente a la misma persona y generando los mismos resultados. <sup>(24)</sup>

La variable cuantitativa se presentó mediante un rango intercuartil (forma mediana), mientras que la representación de la variable categórica se llevó a cabo en términos de frecuencia absoluta y porcentajes asociados. En lo que respecta al análisis y procesamiento de datos, se emplearon herramientas como Excel, IBM y SPSS versión 25. Estos programas facilitaron una presentación precisa de los datos en tablas que destacan las frecuencias y porcentajes.

Se emplea el informe de Belmont <sup>(26)</sup> el cual les permitirá disponer pautas que están dirigidas a las doctrinas éticas:

Respeto por las personas; Se utilizó el consentimiento informado, lo que permitió que los participantes de la investigación tuvieran un trato autónomo y respeten sus derechos, en vista de sus costumbres, creencias y valores. Se trata de los pacientes atendidos por telemedicina que son tratados como personas autónomas, considerando así que tienen el derecho de tomar decisiones propias, por lo cual se deberá respetar su autonomía, costumbres, religión y virtudes.

Principio de autonomía; Regula el comportamiento estableciendo reglas propias. La autonomía se refiere a cualquier persona que toma una decisión consciente sobre qué reglas dictarán su comportamiento. En el estudio los usuarios tratados fueron libres de tomar decisiones para participar o no para formar parte de esta investigación, a través del consentimiento informado.

Principio de beneficencia; "Hacer el bien" se refiere a la obligación moral de ayudar a los demás. El estándar mínimo de este principio es no tomar ninguna acción que perjudique o promueva el bienestar. Los participantes de este estudio no se ven expuestos a nada que les pueda causar daño físico o psicológico.

Principio de justicia; la imparcialidad precisa de los intereses y riesgos involucrados en la investigación es necesaria para ser imparcial. Estos principios se aplicaron con respeto a los participantes, cuyas opiniones, costumbres y creencias serían tratadas con igualdad y no ignoradas. Los pacientes que participen serán tratados por igual, porque sería equitativo no existirá casos especiales.

Principio de confidencialidad; Se aplicó a la protección de los datos de los participantes del estudio, donde se respetaron sus derechos a la privacidad y se mantuvieron privados. Se garantiza a los pacientes que los datos brindados son seguros y no se divulgarán sin su consentimiento, ya que el acceso a la información es limitado.

### III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 3.1. Resultados

**Tabla N° 1.** Satisfacción de los pacientes respecto a la telemedicina.

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Regular	14	17.5%
Bueno	66	82.5%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Los resultados obtenidos acerca de la satisfacción de los pacientes respecto a la telemedicina fueron bueno 66 personas (82.5%) y seguido el regular con 14 personas (17.5%).

**Tabla N° 2.** Nivel de satisfacción según la dimensión empatía .

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Malo	2	2.5%
Regular	30	37.5%
Bueno	48	60%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Los resultados obtenidos se relacionaron con el nivel de satisfacción del paciente según la dimensión empatía 48 personas (60%) bueno satisfacción, 30 personas (37,5%) regular satisfacción y 2 personas (2.5%) mala satisfacción.

**Tabla N° 3.** Nivel de satisfacción según la dimensión comunicación

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Regular	18	22.5%
Bueno	62	77.5%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Se encontró resultados según la dimensión de comunicación 62 personas (77.5%) nivel bueno y 18 personas (22.5%) nivel regular.

**Tabla N° 4.** Nivel de satisfacción según la dimensión conectividad.

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Regular	25	31.3%
Bueno	55	68.8%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Se precisó en el nivel de satisfacción de los pacientes respecto a la telemedicina que según la dimensión de conectividad 55 personas (68.8%) nivel bueno y seguidamente el nivel regular con 25 personas teniendo un 31.3%.

**Tabla N° 5.** Nivel de satisfacción según la dimensión seguridad.

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Malo	1	1.25%
Regular	23	28.75%
Bueno	56	70%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Los resultados muestran en el nivel de satisfacción de los pacientes respecto a la telemedicina que según la dimensión de seguridad 56 personas (70%) nivel bueno, 23 personas (28.75%) nivel regular y nivel malo 1 persona con un porcentaje de 1.25%.

**Tabla N° 6.** Nivel de satisfacción según la dimensión fidelización .

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Regular	13	16.3%
Bueno	67	83.8%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Los resultados muestran que la dimensión de fidelización obtuvo 67 personas (83.8%) nivel bueno y 13 personas con un porcentaje de 16.3%.

### 3.2. Discusión

En el presente estudio sobre Satisfacción de los pacientes respecto a la telemedicina ; se utilizó la encuesta dando un resultado que 66 personas (82.5%) percibe una satisfacción bueno y seguido regular con 14 personas (17.5%).La satisfacción del usuario es un indicador de la calidad del servicio que reciben por un sistema de salud; estos hallazgos son similares a un estudio en Portugal <sup>(12)</sup> , donde el 90.9% de los usuarios informó una alta satisfacción con la teleconsulta; de igual forma, en un estudio realizado en España <sup>(11)</sup> , obtuvieron un alto nivel de satisfacción del 93,6%, en comparación de la investigación efectuada en Colombia <sup>(13)</sup>, se encontró que sólo 51.6% una población moderada, lo que concluye que la franqueza de los usuarios se vio influenciada por factores relacionados con la consulta, cuando se ofrece cualquier servicio.

La dimensión de empatía se obtuvo un resultado bueno de 48 (60%), regular 30 personas (37.5%) y mala 2 personas (2.5%).Los resultados pudieron compararse con la investigación de Navarro, en Cusco, Perú 2021 <sup>(15)</sup> , obtuvo que 55.8% se encuentra “de acuerdo” con las características de la empatía de la teleconsultas y el 1.2% considera muy desacuerdo. Con lo evidenciado de los resultados que la dimensión de la empatía debe ser reforzada en el personal de salud con habilidad de entender y comprender las emociones de los demás.

La dimensión de comunicación los resultados obtenidos , 62 personas (77.5%) nivel bueno y 18 personas (22.5%) nivel regular. Del cual se obtuvo el estudio de Navarro 2021 <sup>(15)</sup>, señaló que el 49.5% encuentra de acuerdo con las características

de la comunicación de las teleconsultas y el ítem mayor con desacuerdo es 7.3% puesto que los usuarios eligen expresar sus dudas de forma personal, de igual forma en un estudio realizado en Lima <sup>(14)</sup> , obtuvieron que el 70% tuvo un alto nivel de satisfacción y 30% que están satisfechos; debido a que los pacientes prefieren aclarar sus preguntas en persona.

En la dimensión de la conectividad de los resultados obtenidos 55 personas 68.8% nivel bueno y seguido el regular con 25 personas 31.3%, el cual se obtuvo el estudio 2021 <sup>(15)</sup>, señaló que 49.9% de su población considera estar satisfecho. Observamos que la satisfacción de los pacientes, era alta y estaban recibiendo una atención adecuada; así mismo el autor menciona que la satisfacción de los pacientes es una señal muy significativa en los resultados de la calidad del servicio de atención telefónica.

La dimensión de seguridad, de los resultados 56 personas (70%) nivel bueno, 23 personas (28.75%) nivel regular y nivel malo 1 persona con un porcentaje de 1.25%; Sin embargo en una investigación de 2021 <sup>(15)</sup> , el 38 % que los pacientes tuvieron un grado de satisfacción, un estudio realizado en Chiclayo <sup>(18)</sup>, obtuvieron que el 46% tuvo satisfacción moderada, 50% de fiabilidad, 38% capacidad de respuesta, seguridad 52% y 48% de empatía mostraron nivel alto de satisfacción.

La dimensión de fidelización de los resultados obtenidos 67 personas (83.8%) nivel bueno y 13 personas con un porcentaje de (16.3%) ,Estos resultados coinciden con una investigación realizada en 2021 <sup>(15)</sup>, de los encuestados considera 50% de acuerdo, encontraron así una nueva tecnología y vía aceptable para recibir la atención médica, de igual forma, en un estudio realizado en Tacna 2020 <sup>(19)</sup> , se obtuvo que el 68.8% de la población está satisfecha y el 37.6% considero buena calidad de atención. Jean Watson el primer factor original de cuidado es la práctica afectuosa,

amable y equilibrada, como actitudes que promueven la comodidad del paciente en términos físicos, mentales y espirituales. Esta posición profundamente humanista se destaca no para obtener calificaciones altas de satisfacción del paciente, sino para valorar al ser humano en su integridad física y espiritual en situaciones difíciles. <sup>(20)</sup>

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. Conclusiones**

1. En el hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, los pacientes que reciben atención a través de la telemedicina tienen satisfacción Buena y no hay datos que demuestren la insatisfacción de los usuarios.
2. Los pacientes atendidos con telemedicina en el Hospital EsSalud informan el nivel bueno de satisfacción según la dimensión de empatía.
3. La satisfacción según la comunicación tiene un nivel bueno por parte usuarios tratados por telemedicina en el hospital de EsSalud.
4. Los pacientes de telemedicina en un hospital de EsSalud reportaron un buen grado de satisfacción bueno por la dimensión de conectividad.
5. El nivel de satisfacción según la dimensión de seguridad obtuvo un nivel regular de satisfacción de los pacientes atendidos por telemedicina en el hospital EsSalud.
6. Los pacientes obtuvieron un nivel bueno de satisfacción según la dimensión de la fidelización de los pacientes atendidos por telemedicina en el hospital de EsSalud.

#### **4.2. Recomendaciones**

1. El Gerente de la Red Lambayeque: Director Médico del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, deben establecer un servicio de teleconsulta para pacientes con patologías que necesitan seguimiento continuo. Es importante considerar que los pacientes del estudio consideran que estaban satisfechos.
2. Personal de enfermería que labora en telemedicina seguir capacitándose para realizar un seguimiento adecuado de los pacientes con Covid-19.
3. A los Pacientes que reciben los servicios de telemedicina coordinar con el personal de enfermería sus horarios para que puedan contestar las llamadas de manera oportuna.
4. La Universidad Señor de Sipán brindar talleres de acuerdos a las nuevas Tic que se implementaron en salud, para que los estudiantes puedan adaptarse a nuevos desafíos en salud y logren brindar un cuidado humanizado y calidad.
5. A La Escuela de Enfermería de la USS brindar enseñanzas sobre el cuidado humanizado a la persona sin tener en cuenta edad, sexo, condición social, cultura o religión ,tanto presencial o virtual.
6. Los estudiantes de enfermería capacitarse sobre las ultimas TIC en salud y realizar telemedicina con empatía y conocimiento científico para la satisfacción de los pacientes y del personal que lo ejecuta.

## REFERENCIAS

1. Martínez M, Bal M, Casariego E. Telemedicina con telemonitorización en el seguimiento de pacientes con Covid-19.. [Internet].; 2021 [citado 22 Septiembre 2021]. Disponible en: <https://pdf.sciencedirectassets.com/277706/1-s2.0-S0014256520X00075/1-s2.0-S0014256520301557/main.pdf?X-Amz-Security>.
2. La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia. [Internet].; 2020 [citado 09 Mayo 2022]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/11-3-2020-oms-caracteriza-covid-19-como-pandemia>.
3. Peláez B. España supera la media internacional en el uso de la telemedicina. [Internet].; 2021 [citado 09 Mayo 2022]. Disponible en: <https://www.capterra.es/blog/2113/espana-lidera-uso-de-la-telemedicina-a-nivel-internacional>.
4. Nuñez J, Ramos A, García M, Herrera L, Borges K. Teleenfermería, opción atractiva para transformar la gestión del cuidado. [Internet].; 2020 [citado 16 Junio 2024]. Disponible en: [https://revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/3398/html\\_750#:~:text=L a%20teleenfermer%C3%ADa%20es%20el%20cuidado,de%20la%20informaci%C3%B3n%20y%20comunicaci%C3%B3n](https://revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/3398/html_750#:~:text=L a%20teleenfermer%C3%ADa%20es%20el%20cuidado,de%20la%20informaci%C3%B3n%20y%20comunicaci%C3%B3n).
5. Normas Legales:Decreto Supremo N.º 044-2020-PCM. El peruano. [Internet].; 2020 [citado 02 Octubre 2022]. Disponible en: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/566448/DS044-PCM\\_1864948-2.pdf?v=1584330685](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/566448/DS044-PCM_1864948-2.pdf?v=1584330685).

6. Galán E CH. El rol de la telesalud en la lucha contra el COVID-19 y la evolución del marco normativo peruano. [Internet].; 2020 [citado 02 Octubre 2022]. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1728-59172020000300366](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172020000300366).
7. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30421, Ley Marco de Telesalud, y del Decreto Legislativo N° 1490, Decreto Legislativo que fortalece los alcances de la Telesalud. [Internet].; 2021 [citado 22 Mayo 2022]. Disponible en: <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1922320-2>.
8. Barriga F, Bernal F, Alarcon C, Copa J. Satisfacción del personal de salud y pacientes sobre un servicio de telesalud de un hospital de Perú. [Internet].; 2022 [citado 06 Enero 2023]. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342022000400415](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342022000400415).
9. Implementan teleconsulta en 37 especialidades en hospitales de Lambayeque. [Internet].; 2020 [citado 09 Mayo 2022]. Disponible en: <https://larepublica.pe/sociedad/2020/06/23/coronavirus-implementan-teleconsulta-en-37-especialidades-en-hospitales-de-lambayeque-lrmd>.
10. Garcia S, Pacheco A, Malek V. Barreras y facilitadores a la implementación de la telemedicina en las americas. [Internet].; 2021 [citado 09 Mayo 2022]. Disponible en: <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/54981/v45e1312021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
11. Ruiz V, Martinez M, Acón D. Evaluación de la satisfacción del paciente en la teleconsulta durante la pandemia por COVID-19. [Internet].; 2021 [citado 22 Septiembre 2021]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7957717>.

12. Gomes S, Marabujo T, Do carmo M. Grado de satisfacción de los pacientes de la Unidad de Salud Familiar Vitrius con la teleconsulta durante la pandemia del COVID-19. [Internet].; 2021 [citado 09 Mayo 2022]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7951945/>.
13. Perez S. Satisfacción del Paciente de Telemedicina durante la Pandemia COVID-19. [Internet].; 2020 [citado 09 Mayo 2022]. Disponible en: [https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/4093/ADM\\_1047492126\\_2020\\_2.pdf?s](https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/4093/ADM_1047492126_2020_2.pdf?s).
14. Solis T. Satisfacción de pacientes con COVID-19 en la atención primaria del Centro de Salud de Acolla-2020. [Internet].; 2021 [citado 09 Mayo 2022]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57457/Solis\\_CTK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57457/Solis_CTK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
15. Navarro L. Satisfacción de las teleconsultas durante la pandemia de covid19, Hospital Regional Cusco 2021.. [Internet].; 2021 [citado 09 Mayo 2022]. Disponible en: [https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/5787/253T20210112\\_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/5787/253T20210112_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
16. Tello S. Evaluación de satisfacción de la implementación de estrategia de telemonitoreo y teleorientación domiciliaria para la atención de pacientes crónicos en hospital cayetano heredia durante pandemia covid19 en el periodo abril a septiembre 2020 Lima Perú. [Internet].; 2020 [citado 09 Mayo 2022]. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8380/Evaluacion\\_Tellod\\_eIMar\\_Solania.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8380/Evaluacion_Tellod_eIMar_Solania.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
17. Galan G. Calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos por telemonitoreo y teleorientación en la Posta Médica Túcume –EsSalud. [Internet].; 2021 [citado 01 Enero 2022]. Disponible en:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81104/Galan\\_SGK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81104/Galan_SGK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

18. Artégaga N. Satisfacción de los pacientes de telemedicina atendidos en una empresa privada de salud durante la Pandemia Covid 19 - Chiclayo. [Internet].; 2022 [citado 02 Junio 2024]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79293/Arteaga\\_LNL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79293/Arteaga_LNL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
19. Machaca G. Nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el policlinico policial tacna, durante el contexto covid19,2020.. [Internet].; 2020 [citado 02 Junio 2024]. Disponible en: <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1929/Machaca-Mena-Giuliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
20. Guerrero R, Meneses M, De la cruz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. LimaCallao, 2015. [Internet].; 2015 [citado 15 Septiembre 2021]. Disponible en: <https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>.
21. Domínguez K LARJ. Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. [Internet].; 2016 [citado 05 Octubre 2021]. Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-%20usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/>.
22. Fernández C BP. Metodología de la investigación. [Internet].; 2021 [citado 16 Junio 2022]. Disponible en: <https://academia.utp.edu.co/grupobasicoclinicayaplicadas/files/2013/06/Metodolog%C3%ADa-de-la-Investigaci%C3%B3n.pdf>.

23. Manterola C, Otzen T. Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. [Internet].; 2020 [citado 16 Junio 2022]. Disponible en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95022017000100037](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037).
24. Lopez P, Fachelli S. Metodología de la investigación social cuantitativa. [Internet].; 2021 [citado 16 Junio 2022]. Disponible en: <https://tecnicasavanzadas.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/156/2020/08/A04.02-Roldan-y-Fachelli.-Cap-3.6-Analisis-de-Tablas-de-Contingencia-1.pdf>.
25. Cevallos S. Influencia de la telemedicina en la calidad de atención y satisfacción de los usuarios de una institución privada, Quito 2021. [Internet].; 2021 [citado 16 Junio 2022]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69038/Cevallos\\_CSA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69038/Cevallos_CSA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
26. Espinoza E, Alger J. Ética y conducta responsable en investigación: Una mirada a través de la Revista Médica Hondureña. [Internet].; 2020 [citado 11 Noviembre 2021]. Disponible en: <https://www.revistamedicahondurena.hn/assets/Uploads/Vol88-1-2020-7.pdf>.

## ANEXO 01: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### “NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA TELEMEDICINA EN PACIENTES CON COVID-19 EN EL HOSPITAL ALMANZOR AGUINAGA ASEÑO, ESSALUD CHICLAYO-2021”

Estimado usuario, tenga usted un cordial saludo, soy estudiante de la universidad Señor de Sipán. Por medio del presente documento solicito a usted su apoyo en el desarrollo de la presente investigación, a continuación, se adjunta un cuestionario que tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción respecto a la telemedicina en pacientes con covid-19, en un Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, Essalud Chiclayo-2021, cabe mencionar que el cuestionario es anónimo y que la información obtenida será manejada con confidencialidad.

Adicionalmente solicitamos a usted de la manera más cordial, responda a cada una de las siguientes preguntas a base a su perspectiva y con toda la veracidad posible.

Agradezco su atención y su valioso tiempo....

Género: \_\_\_\_\_

Ocupación: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Grado de Instrucción \_\_\_\_\_

Residencia: \_\_\_\_\_

1. El personal a cargo de la coordinación para la realización de la consulta por telemedicina le orientó y explicó de manera clara y sencilla sobre el procedimiento a realizar.
  - a) Muy en desacuerdo
  - b) Desacuerdo
  - c) Neutro
  - d) De acuerdo
  - e) Muy acuerdo
  
2. La consulta por telemedicina se realizó en el horario programado
  - a) Muy en desacuerdo

- b) Desacuerdo
  - c) Neutro
  - d) De acuerdo
  - e) Muy acuerdo
3. El tiempo de espera para la realización de la consulta por telemedicina fue aceptable.
- a) Muy en desacuerdo
  - b) Desacuerdo
  - c) Neutro
  - d) De acuerdo
  - e) Muy acuerdo
4. Las citas para la consulta por telemedicina se encontraron siempre disponibles y se obtuvieron con facilidad.
- a) Muy en desacuerdo
  - b) Desacuerdo
  - c) Neutro
  - d) De acuerdo
  - e) Muy acuerdo
5. La atención para la realización de exámenes complementarios ordenados por la consulta de telemedicina fue rápida y segura.
- a) Muy en desacuerdo
  - b) Desacuerdo
  - c) Neutro
  - d) De acuerdo
  - e) Muy acuerdo
6. La atención de la consulta por telemedicina fue personalizada.
- a) Muy en desacuerdo
  - b) Desacuerdo

- c) Neutro
  - d) De acuerdo
  - e) Muy acuerdo
7. La explicación del diagnóstico y tratamiento fue clara y precisa
- a) Muy en desacuerdo
  - b) Desacuerdo
  - c) Neutro
  - d) De acuerdo
  - e) Muy acuerdo
8. El personal de salud que atendió su cita médica de telemedicina le brindó el tiempo necesario para contestar sus inquietudes.
- a) Muy en desacuerdo
  - b) Desacuerdo
  - c) Neutro
  - d) De acuerdo
  - e) Muy acuerdo
9. El personal de salud que contesta su consulta de telemedicina le inspiró confianza.
- a) Muy en desacuerdo
  - b) Desacuerdo
  - c) Neutro
  - d) De acuerdo
  - e) Muy acuerdo
10. El personal de salud que atendió la consulta de telemedicina demostró su interés por dar solución al hecho que motivó la realización de la cita médica a través de este servicio.
- a) Muy en desacuerdo
  - b) Desacuerdo

- c) Neutro
- d) De acuerdo
- e) Muy acuerdo

11. El personal de salud que le atendió en su consulta de telemedicina le explicó en palabras fáciles de entender el resultado de la atención.

- a) Muy en desacuerdo
- b) Desacuerdo
- c) Neutro
- d) De acuerdo
- e) Muy acuerdo

12. El personal de salud que le atendió le explicó en palabras fáciles de entender el tratamiento a seguir, así como los tipos de medicamentos, dosis y efectos adversos

- a) Muy en desacuerdo
- b) Desacuerdo
- c) Neutro
- d) De acuerdo
- e) Muy acuerdo

13. Qué tan satisfecho se sintió con la plataforma de telemedicina durante su última consulta.

- a) Muy en desacuerdo
- b) Desacuerdo
- c) Neutro
- d) De acuerdo
- e) Muy acuerdo

14. La consulta de telemedicina se efectuó cuidando su intimidad y respetando el carácter reservado de la información.

- a) Muy en desacuerdo

- b) Desacuerdo
- c) Neutro
- d) De acuerdo
- e) Muy acuerdo

15. Cómo valora la amabilidad de la atención del personal de salud que le atendió en su consulta de telemedicina como factor de satisfacción del servicio.

- a) Muy en desacuerdo
- b) Desacuerdo
- c) Neutro
- d) De acuerdo
- e) Muy acuerdo

16. El personal de salud que le atendió en su consulta de telemedicina lo trató con cortesía y amabilidad

- a) Muy en desacuerdo
- b) Desacuerdo
- c) Neutro
- d) De acuerdo
- e) Muy acuerdo

## AENXO 2 : EVIDENCIAS



RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE  
HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO

### COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"  
"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"

NOTA N° 228 - CIEI-RPLAMB-ESSALUD-2022  
Chiclayo, 21 de octubre del 2022

Investigadora  
Quevedo Brenis Arleth Melissa  
Presente.-

ASUNTO: Aprobación de proyecto de investigación: "NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA TELEMEDICINA EN PACIENTES CON COVID-19 EN EL HOSPITAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO, ESSALUD CHICLAYO-2021"

REFER: SOLICITUD SIN DE INVESTIGADORA

La presente es para saludarla cordialmente así mismo informarle que, el proyecto de investigación señalado a continuación fue **APROBADO**:

- **Título del Estudio:** "NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA TELEMEDICINA EN PACIENTES CON COVID-19 EN EL HOSPITAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO, ESSALUD CHICLAYO-2021"
- **Investigador Principal(es):** Quevedo Brenis Arleth Melissa
- **Asesor (es):** Dra. Barreto Espinoza Luz Antonia
- **Institución:** UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN. FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD. ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA.
- **Condición:** Aprobado
- **Periodo de permiso de ejecución:** Del 21 de octubre del 2022 al 21 de febrero del 2023

Los documentos que se revisaron y aprobaron fueron:

- Protocolo de investigación: "NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA TELEMEDICINA EN PACIENTES CON COVID-19 EN EL HOSPITAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO, ESSALUD CHICLAYO-2021".
- Solicitud para evaluación de protocolo de investigación. Anexo A
- Carta de aceptación para la realización de la investigación por el Jefe del Departamento / Servicio / Área o Jefe inmediato superior. (Anexo B)
- Declaración Jurada (indicando que el desarrollo del estudio de investigación no irrogará gastos a EsSalud). Anexo C.
- Carta de compromiso del Asesor o Co Investigador en supervisar al alumno (a) en el proceso de recolección de datos (acceso a base de datos electrónica) en EsSalud. (Anexo F)



-2-

- DECLARACIÓN JURADA DE CONOCER LAS DIRECTIVAS RELACIONADAS A INVESTIGACIÓN DE ESSALUD. Anexo G.
- Carta de Compromiso del Investigador Principal. (Anexo E))
- DECLARACIÓN JURADA DE CONFIDENCIALIDAD DEL INVESTIGADOR PRINCIPAL Y EQUIPO DE INVESTIGACIÓN. Anexo 8
- Curriculum vitae del Investigador Principal, según MODELO DE "CTI VITAE — Hojas de Vida afines a la Ciencia y Tecnología" del CONCYTEC. No documentado.
- Declaración jurada de conocer las directivas relacionadas a investigación en EsSalud. (Anexo G)
- Boleta electrónica N° B145-00003099
- Carta de levantamiento de observaciones
- Anexo 1: Acta de consentimiento informado
- Anexo 2: Cuestionario.
- Anexo 3: Ficha técnica.

Para la aprobación se ha considerado el cumplimiento de pautas éticas en investigación, incluyendo el balance beneficio/riesgo, confidencialidad de los datos y otros.

Cualquier enmienda en los objetivos secundarios, metodología y aspectos éticos, los Investigadores deben solicitar a este Comité.

El periodo de vigencia de la presente aprobación será de **04 meses**, desde el 21 de octubre del 2022 al 21 de febrero del 2023, debiendo solicitar la renovación con 30 días de anticipación.

Así mismo, informo que una vez concluido el estudio, deberá presentar el informe final del mismo a la Unidad de Investigación y Docencia del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo – EsSalud.

Atentamente,

STV/cva

Adjunto: Certificado de Aprobación Ética: CIEI-RPLAMB. N° 072

NIT 7550 2022 069



Dr. Stella Yello Vera  
PRESIDENTE TITULAR  
COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN  
RED ASISTENCIAL LAMBAYEQUE - JAV  
EsSalud

### ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO



#### **“NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA TELEMEDICINA EN PACIENTES CON COVID-19 EN EL HOSPITAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO, ESSALUD CHICLAYO-2021”**

**INVESTIGADORA:** Quevedo Brenis Arleth Melissa

Yo, \_\_\_\_\_, identificada (a) con D.N.I. N° \_\_\_\_\_ declaro que acepto participar en la investigación: “Nivel de Satisfacción respecto a la Telemedicina en pacientes con Covid-19 en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, Essalud Chiclayo-2021” realizada por la estudiante Quevedo Brenis Arleth Melissa, asesorada por la Dr. Luz Antonia Barreto Espinoza. Dicha investigación tiene como objetivo: Determinar el nivel de satisfacción respecto a la telemedicina en pacientes con covid-19, en un Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, Essalud Chiclayo-2021. Asumiendo que la información brindada será solamente de conocimiento de la investigadora y de su asesor, quienes garantizan el secreto y respeto a mi privacidad. Estoy consciente que el informe final de la investigación será publicado, no siendo mencionados los nombres de los participantes, teniendo la libertad de retirar mi participación en cualquier momento y dejar de participar del estudio sin que esto genere algún perjuicio y/o gasto. Sé que de tener dudas sobre mi participación podré aclararlas con las investigadoras.

Declaro que después de las aclaraciones convenientemente realizadas acepto participar de la presente investigación.

**Chiclayo, \_\_\_\_\_ del 2021**

---

Quevedo Brenis Arleth Melissa

**Investigadora**

#### ANEXO 4: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Valores finales	Tipo de variable	Escala de medición
<b>Satisfacción</b>	Un buen indicador de la calidad de la atención médica es la satisfacción del usuario.	La satisfacción del paciente se basa en las diferencias en las percepciones y expectativas del servicio recibido.	Empatía	Trato con amabilidad	1	Instrumento Cuestionario: "Influencia de la telemedicina en la calidad de atención y satisfacción de los usuarios de una institución privada" Autores: Cevallos S. (2021).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Muy en desacuerdo</li> <li>- Desacuerdo</li> <li>- De acuerdo</li> <li>- Neutro</li> <li>- Muy acuerdo</li> </ul>	Variable categórica	Ordinal y nominal
				Atención suficiente y adecuada	2				
				Escucha activa	3				
				Comprensión de las necesidades de los usuarios	4				
			Comunicación	Atención clara y precisa	5				
				Trato con cortesía y amabilidad	6				
				Trato directo	7				
				Interés del personal	8				
				Percepción	9				
			Conectividad	Utilidad del seguimiento telefónico	10				

				Duración de la llamada	11				
			Seguridad	Atención rápida	12				
				Privacidad	13				
			Fidelización	Percepción del seguimiento	14				
				Atención rápida y segura	15				
				Satisfacción del seguimiento de telemedicina	16				

## ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

### CONFORMIDAD DEL ASESOR DE TESIS

Dra. LUZ ANTONIA BARRETO ESPINOSA, docente de la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la salud de la Universidad Señor de Sipán; mediante el presente se informa:

Apellidos y Nombres del Estudiante: Quevedo Brenis Arleth Melissa

Título del Trabajo de Investigación: NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA TELEMEDICINA EN PACIENTES CON COVID-19 EN EL HOSPITAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO, ESSALUD CHICLAYO - 2021.

Considero los siguientes rubros para señalar la conformidad de este (x):

Título	( x ) Conforme
Planteamiento del problema	( x ) Conforme
Marco teórico	( x ) Conforme
Metodología	( x ) Conforme
Fuentes de información (estilo Vancouver última edición)	( x ) Conforme
Otros rubros (detallar) _____	( x ) Conforme

Comentario general: todo conforme

Pimentel, 10 de junio del 2024

  
Dra. Barreto Espinosa Luz Antonia  
DNI: 16407275