



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA

Facultad de
MEDICINA

SATISFACCIÓN COMPARATIVA EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL Y
VIRTUAL EN LOS PACIENTES ATENDIDOS EN URGENCIAS DEL
POLICLÍNICO JUAN JOSÉ RODRIGUEZ LAZO, ESSALUD, DURANTE EL
AÑO 2024

COMPARATIVE SATISFACTION IN PERSONAL AND VIRTUAL CARE IN
PATIENTS TREATED IN THE EMERGENCY CARE OF THE JUAN JOSÉ
RODRIGUEZ LAZO POLYCLINIC, ESSALUD, DURING THE YEAR 2024

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN MEDICINA FAMILIAR Y
COMUNITARIA

AUTOR

GUILLERMO GERONIMO VILCA HAU

ASESOR

PAMELA SUSAN CARRILLO ONOFRE

LIMA – PERÚ

2023

SATISFACCIÓN COMPARATIVA EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL Y VIRTUAL EN LOS PACIENTES ATENDIDOS EN URGENCIAS DEL POLICLÍNICO JUAN JOSÉ RODRIGUEZ LAZO, ESSALUD, DURANTE EL AÑO 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.urp.edu.pe

Fuente de Internet

2%

2

tesis.ucsm.edu.pe

Fuente de Internet

1%

3

repositorio.unheval.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

Submitted to Universidad Peruana Cayetano Heredia

Trabajo del estudiante

1%

5

Submitted to Universidad de San Martín de Porres

Trabajo del estudiante

1%

6

hdl.handle.net

Fuente de Internet

1%

7

repositorio.upch.edu.pe

Fuente de Internet

1%

| | | |
|----|--|------|
| 8 | www.researchgate.net Fuente de Internet | 1 % |
| 9 | andina.pe Fuente de Internet | 1 % |
| 10 | docplayer.es Fuente de Internet | 1 % |
| 11 | repositorio.ucm.edu.co Fuente de Internet | 1 % |
| 12 | repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet | 1 % |
| 13 | repositorio.unica.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 14 | repositorio.puce.edu.ec Fuente de Internet | <1 % |
| 15 | repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet | <1 % |
| 16 | catalonica.bnc.cat Fuente de Internet | <1 % |
| 17 | polodelconocimiento.com Fuente de Internet | <1 % |
| 18 | repositorio.up.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 19 | www.diputacionavila.net Fuente de Internet | <1 % |

| | | |
|----|---|------|
| 20 | prezi.com Fuente de Internet | <1 % |
| 21 | www.rubypowerslaw.com Fuente de Internet | <1 % |
| 22 | cau.upf.edu Fuente de Internet | <1 % |
| 23 | hidrolimpiadorahogar.club Fuente de Internet | <1 % |
| 24 | repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 25 | www.cert.cl Fuente de Internet | <1 % |
| 26 | www.goodworx3.eu Fuente de Internet | <1 % |
| 27 | www.revangiol.com Fuente de Internet | <1 % |
| 28 | m.moam.info Fuente de Internet | <1 % |
| 29 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 30 | www.foniatriaonline.com Fuente de Internet | <1 % |

2. RESUMEN

Objetivos: El objetivo de la presente investigación es evaluar la satisfacción comparativa en la atención presencial y atención virtual en pacientes atendidos en urgencias. **Metodología:** Estudio transversal descriptivo a realizar en 828 pacientes atendidos en el Policlínico Juan José Rodríguez Lazo – EsSalud durante el año 2024. El grupo de atención presencial y el virtual contarán con 414 pacientes en cada uno. La selección de estos se realizará mediante muestreo no probabilístico consecutivo a quienes se les aplicará el instrumento SERVQUAL. El estudio evaluado por el comité de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. Para el análisis comparativo, se considerará como variable principal a la satisfacción. Se calcularán valores p con su respectivo intervalo de confianza al 95 % con el uso de pruebas estadísticas como Chi² o exacta de Fisher.

Palabras clave (DeCS/MeSH): Teleconsulta Clínica, Satisfacción del Paciente, Estudios Transversales.

3. INTRODUCCIÓN

La atención en salud es un aspecto crítico en la vida de las personas, ya que afecta directamente su bienestar físico y emocional. La satisfacción del usuario en la atención en salud presencial es un aspecto importante en la calidad de los servicios de salud (1). Sin embargo, la atención por teleconsulta es una opción cada vez más popular para muchos pacientes, especialmente en el contexto de la pandemia de COVID-19 (2).

La teleconsulta se define como la atención médica que se lleva a cabo a través de tecnologías de la información y comunicación (TIC), sin la necesidad de que el paciente y el médico se encuentren en el mismo lugar físico (3). Aunque la teleconsulta se ha popularizado, todavía existen dudas sobre si esta modalidad de atención puede igualar o superar la calidad de la atención presencial, especialmente en términos de satisfacción del usuario.

El Policlínico Juan José Rodríguez Lazo – EsSalud es un establecimiento de atención primaria en donde acuden, principalmente, ciudadanos limeños del distrito de Chorrillos. Durante la pandemia COVID-19, el servicio de urgencias médicas del policlínico innovó la atención presencial a un formato de atención virtual; es así que se dispuso que un grupo de pacientes, que cumplieran con determinadas características, reciban atención virtual en el mismo policlínico a través de un computador en donde un médico en línea solucionaba su interés de atención.

Esta atención virtual disminuyó la carga de pacientes en espera dentro del mismo policlínico, así como también, se priorizó que la atención presencial se dispusiera a aquellos pacientes que su estado de salud sí ameritaba ser afrontado por un grupo

de profesionales de salud de manera presencial. Tal como es reportado en otras investigaciones, la atención virtual podría ser utilizada como medio para optimar el tiempo y disponer el personal presencial exclusivamente en pacientes en estado crítico, lo cual beneficiaría en la apreciación de satisfacción del usuario (4,5).

La satisfacción es un concepto complejo que puede entenderse como un estado emocional positivo que se produce al comparar las expectativas de un individuo con la experiencia real (6). La satisfacción es un concepto clave en muchos contextos, incluida la atención médica, donde se considera un indicador importante de la calidad del servicio (1).

La satisfacción ha sido ampliamente estudiada en la literatura e incluye aspectos cognitivos y afectivos. La satisfacción cognitiva se refiere a la evaluación racional de un servicio o producto, mientras que la satisfacción emocional se refiere a sentimientos positivos o negativos asociados con una experiencia (7). Hay muchas formas de medir la satisfacción y la elección de un método en particular depende de los objetivos y limitaciones de la encuesta. Algunos de los instrumentos habituales son los cuestionarios, las escalas de satisfacción y las entrevistas en profundidad. Cabe señalar que medir la satisfacción con la salud es complicado debido a la complejidad del entorno y las diferencias individuales (8).

La atención médica presencial es un tipo de atención que se realiza en persona en una clínica u hospital, y es una forma común de atención médica para los pacientes. Para el paciente, la presencialidad permite obtener un diagnóstico y tratamiento precisos, así como para establecer una relación de confianza (9).

Teniendo en consideración la perspectiva del paciente, la atención médica presencial puede ser una experiencia positiva o negativa. La calidad del servicio de atención del profesional de salud, la comunicación y la empatía del personal de atención médica, así como la accesibilidad y la eficiencia de los servicios, pueden influir en la satisfacción del paciente con la atención médica presencial (10). Además, la privacidad y la confidencialidad de los pacientes también son consideradas importantes para la satisfacción del paciente en la atención médica presencial (11).

La atención médica por teleconsulta permite a los pacientes acceder a servicios médicos de manera más conveniente y eficiente, sin la necesidad de desplazarse a una clínica o centro médico (12). Desde el punto de vista del paciente, la teleconsulta ofrece comodidad, flexibilidad y accesibilidad (13). Además, la posibilidad de realizar una consulta desde la comodidad de su hogar o lugar de trabajo puede ser especialmente valiosa para aquellos pacientes con dificultades de movilidad o limitaciones de tiempo (13).

En situaciones de emergencia, es imprescindible que los pacientes puedan acceder a servicios médicos de manera rápida y eficiente. Esta atención virtual es una forma cada vez más popular de abordar estas situaciones, ya que permite a los pacientes recibir atención médica a distancia a través de videoconferencias, mensajes de texto y otros medios tecnológicos (14).

Desde la perspectiva del paciente, la atención virtual puede brindar una solución más conveniente y accesible que la atención presencial. Sin embargo, vale la pena señalar que la atención virtual no reemplaza completamente la atención presencial

en todas las situaciones, especialmente en emergencias graves. Además, la atención virtual puede generar desafíos en términos de calidad de atención y protección de datos, así como en la identificación de condiciones graves que requieren atención presencial inmediata (15).

La telemedicina en el caso de urgencias médicas presenta tanto ventajas como desventajas. Como ventajas se tiene a la accesibilidad, rapidez, comodidad y reducción de costos (14,16). Entre las desventajas se encuentran los errores de diagnóstico, la calidad de atención, la privacidad y seguridad de los datos y la identificación de afecciones graves (17,18).

Hay varios instrumentos que se pueden emplear para cuantificar la satisfacción del usuario en una atención médica presencial. En este contexto, SERVQUAL es una herramienta elaborada en 1988, la cual ha sido modificada en numerosas ocasiones para adaptarse al ámbito en el que se desea realizar su aplicación. Esta herramienta mide la calidad del servicio y examina las expectativas y percepciones de los pacientes (19). Como modificación se tiene a la encuesta SERVQUAL modificada (20). Este instrumento considera a la calidad de atención como una brecha entre lo que el usuario externo percibe (P) (22 preguntas) y lo que tiene como expectativa (E) (22 preguntas). SERVQUAL cuenta con un proceso de validación en población peruana del Hospital Nacional Cayetano Heredia (21). La validación del constructo evidenció con un KMO de 0.975 en la consulta externa y 0.957 en emergencia. La Prueba de esfericidad de Bartlett en ambos instrumentos evidenció un $p < 0.001$ y un alfa de Cronbach de 0.98 para ambas modalidades de atención.

En el año 2022, García Ron A, et al (22) describieron la utilidad del uso de la opción de mensajería Twitter como instrumento de telemedicina en el tamizaje de patología urgente en pacientes pediátricos de España. Se reclutó a un equipo de especialistas y médicos residentes en pediatría para ser entrenados en el uso de la red social Twitter. Se creó una cuenta Twitter con el nombre de Equipo Pediatría HCSC (@EquipoHCSC). El grado de satisfacción de la atención se realizó con una escala del 0 al 10 y que no evidenció un proceso de validación. Se atendieron 182 consultas. El 8.2 % se derivó a atención presencial por sospecha de urgencia médica. El 87.6 % respondió a la encuesta de satisfacción y se logró una media de puntaje de 7.8 puntos. Se concluye que la telemedicina podría ser una alternativa para mejorar el acceso, reducir los tiempos de triaje y disminuir la saturación de las instalaciones sanitarias.

En el año 2019, Rademacher et al (23) compararon la atención en urgencias médicas con la modalidad de atención presencial (n=1933) versus la modalidad de atención remota (n=1497). Se aplicó una escala Likert de seis preguntas para completar en lo referente a la satisfacción de su atención. Como tal, el cuestionario no fue validado y se desconoce la tasa de respuesta. Hubo menos pacientes que se fueron sin ser atendidos durante el cribado presencial versus el telecribado (2,6 % frente a 3,8 %; diferencia = -1,2; IC del 95 %: -2,4 a 0,0). No hubo diferencia en la atención estándar que recibieron los pacientes con dolor torácico entre la detección a distancia y la detección en persona (29,4 % frente a 22,4 %; diferencia = 7,0 %; IC del 95 %: -3,4 a 17,4). Respecto a la medición de la satisfacción, más del 50 % de pacientes atendidos mediante telecribado estuvieron satisfechos de la atención

recibida. Se concluye que la teleevaluación fue efectiva y segura para que este servicio de urgencias ampliara las horas en la atención a los pacientes en el triaje.

En el año 2021, Chauca-De Quispe C, et al (24) estudiaron la satisfacción del paciente en 320 telediagnósticos de enfermedad bucodental realizados en pacientes atendidos en la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad San Luis Gonzaga, Ica. El telediagnóstico se realizó mediante llamada telefónica y al final de la atención se aplicó una encuesta de satisfacción en escala tipo Likert. Esta encuesta consistió de 6 ítems que fueron sometidos a un proceso de validación de instrumentos por juicio de expertos. Los resultados fueron que el 50.6 % reportó estar satisfechos con la teleconsulta. Se encontró diferencias significativas según la gravedad de la urgencia y tipo de enfermedad. Los investigadores concluyen que las enfermedades con mayor frecuencia fueron alteración del esmalte y pulpitis. A parte, los resultados de satisfacción fueron relativamente adecuados.

Las investigaciones planteadas previamente no justifican una forma técnica y razonable para realizar el cálculo del tamaño de muestra. La presente investigación pretende utilizar fórmula de comparación de proporciones para elegir una muestra que aporte mayor validez interna a los resultados.

4. OBJETIVOS

a) Objetivo general:

Evaluar la satisfacción comparativa en la atención presencial y atención virtual en los pacientes atendidos en urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo – EsSalud durante enero a diciembre del año 2024.

b) Objetivos específicos

Describir las características sociodemográficas de los pacientes atendidos en urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo – EsSalud.

Evaluar la satisfacción en la atención presencial de los usuarios que son atendidos en urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo – EsSalud.

Evaluar la satisfacción en la atención por atención virtual de los usuarios que son atendidos en urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo – EsSalud.

5. MATERIALES Y MÉTODOS

a) Diseño del estudio:

La presente investigación se trata de un estudio observacional, descriptivo y de corte transversal (dado que la evaluación se realizará en un solo corte de tiempo).

b) Población:

Todos los usuarios que son atendidos en urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo – EsSalud durante enero a diciembre del año 2024.

Criterios de inclusión:

- Pacientes mayores de 18 años.
- Pacientes cuya comunicación sea exclusivamente en idioma español.

Criterios de exclusión:

- Pacientes con limitaciones significativas en la comunicación verbal o visual para la atención virtual o presencial.

- Pacientes con antecedentes de limitaciones mentales graves (demencias y trastornos psicóticos) que puedan generar una falsa percepción de la atención médica.
- Pacientes que voluntariamente no acepten participar del estudio.
- Pacientes con casos referentes a patología quirúrgica.

c) Muestra:

El tamaño de muestra se realizó con el uso del software EPIDAT V 4.2. Se empleó como insumo de datos a la investigación perteneciente a Rademacher et al (23) y estos datos fueron introducidos mediante el empleo de la fórmula para comparar proporciones independientes. La proporción de la población 1 (adultos satisfechos al telecribado) fue 55.0 %, como proporción de población 2 (adultos satisfechos a la atención presencial) al 65.0 %, el cociente de tamaños muestrales fue 1, el nivel de confianza a utilizar fue de 95 % y la potencia ingresada fue de 80 %. Es así que, el número de muestra obtenido fue de 752 participantes (376 por cada grupo) (**Anexo 1**). Con el objetivo de ajustar las pérdidas, se consideró trabajar con un 10 % de estas. Es así que el número de sujetos de investigación a recolectar sería de 828. El muestreo será no probabilístico consecutivo.

d) Definición operacional de variables:

Se presenta a detalle en el **anexo 2**.

e) Procedimientos y técnicas:

Como preparación previa a la ejecución del trabajo, el responsable de la recolección de datos será el investigador principal. El proyecto de investigación solicitará los permisos administrativos al Policlínico Juan José Rodríguez Lazo – EsSalud.

Posterior a la aprobación ética del proyecto de investigación, el investigador principal acudirá al Policlínico Juan José Rodríguez Lazo – EsSalud y solicitará los permisos para ejecutar la investigación en dicho establecimiento. Se capacitará al profesional de salud responsable de realizar la recolección de datos, para ello, se les instruirá que la técnica de recolección de datos será la encuesta y los instrumentos serán escalas que permitirán realizar la medición de la satisfacción tanto en la atención presencial como en la atención virtual. Se agrega que la atención presencial y virtual se realizará en el mismo establecimiento de salud, la diferencia es que la atención que amerita ser virtual, el usuario será derivado a una habitación donde conversará de manera virtual y en línea con un profesional que se encuentra conectado en aquel momento.

El paciente que acude a urgencia es atendido, en primera instancia, por el personal de triaje. Éstos deciden si la atención a realizar será presencial o virtual. Posterior a la decisión de la modalidad de evaluación del paciente, éste acude al ambiente de su atención respectiva y es en este lugar en donde el paciente es sometido al consentimiento informado. En caso de aceptar, se procede con la toma de la encuesta al finalizar su respectiva atención. La aplicación de la encuesta estará a cargo del profesional capacitado del establecimiento de salud; éste último marcará y llenará los ítems solicitados producto de las respuestas verbales que emita el paciente.

El instrumento que será utilizado es SERVQUAL. Para la medición de la satisfacción del usuario en la atención presencial, se procederá a adaptar la encuesta SERVQUAL modificada de la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” RM

N° 527-2011/MINSA (20). Se adaptará el subtipo de encuesta destinada a la atención de usuarios en el primer nivel de atención en salud (**anexo 3**) y la encuesta destinada a la atención de usuarios en el servicio de emergencias en establecimientos del nivel II y III (**anexo 4**). El resultado serán 2 encuestas que valoren la atención en su modalidad presencial y virtual, respectivamente. La encuesta SERVQUAL modificada fue desarrollada a partir de la metodología SERVQUAL (20). Este instrumento considera a la calidad de atención como una brecha (P-E) entre lo que el usuario externo P y lo que tiene como E. Como parte de su estructura presenta 22 preguntas relacionadas con E y 22 preguntas relacionadas con P; éstas se organizan en cinco criterios o dimensiones que cuantifican calidad: fiabilidad (preguntas de la 1 a la 5), capacidad de respuesta (preguntas de la 6 a la 9), seguridad (preguntas de la 10 a la 13), empatía (preguntas de la 14 a la 18) y aspectos tangibles (preguntas de la 19 a la 22).

Un usuario satisfecho será aquel que tenga resultados positivos (+), los cuales serán calculados con la diferencia entre P y E. Un usuario insatisfecho tendrá resultados negativos (-) en su diferencia. La interpretación de los resultados, se realizará mediante una tabla general que contenga todos los resultados de P-E de cada una de las 22 preguntas (se considerará el valor relativo y absoluto del nivel de satisfacción e insatisfacción para cada pregunta, así como su global) y se medirá el nivel de satisfacción global como indicador según servicio y categoría. El estándar con el que se trabajará será un valor mayor al 60 %, el cual estará sujeto a variación dependiendo la medición basal (20). La adaptación de este instrumento se realizará por medio de la validez por juicio de expertos (25); es así que se procederá a invitar a 11 expertos con grado de magister o doctor, en atención primaria, salud pública,

gestión de servicios en salud, investigación clínica, epidemiología, entre otros. A cada experto se le hará llegar los instrumentos SERVQUAL modificado descritos previamente (**anexos 3 y 4**), una encuesta por cada instrumento adaptadas a la atención en urgencias en el primer nivel y una valoración de pertinencia y claridad (**anexo 5**) para cada uno de los ítems propuestos en el instrumento adaptado. Los resultados a las adaptaciones en su modalidad presencial y virtual serán procesados con el coeficiente V de Aiken (26).

Una vez conseguidos la validación de ambos instrumentos, se procederá a aplicarlos por los profesionales reclutadores en los pacientes atendidos en urgencias del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo – EsSalud. Este policlínico cuenta con atención de urgencia presencial como virtual, por lo que la recolección se realizará de manera consecutiva durante enero a diciembre del año 2024 hasta lograr conseguir el número dispuesto en el cálculo del tamaño de muestra.

f) Aspectos éticos del estudio:

Esta es una investigación de interacción humana, por lo que se requiere consentimiento informado (**anexo 6**). Este consentimiento será aplicado en el mismo establecimiento, tanto en aquellos pacientes con atención presencial como en aquellos con atención virtual que fueron derivados a otro ambiente en donde conversará vía online con un profesional que se encuentre conectado en aquel momento. El estudio será sometido al Comité de Ética Institucional de la Universidad Peruana Cayetano Heredia para su evaluación a fin de obtener el permiso científico para realizar el estudio. También se presentará a la administración del policlínico. Los datos registrados en la base de datos serán codificados de tal manera que se garantice la confidencialidad de los registrantes.

g) Plan de análisis estadístico:

Se usará Microsoft Excel para Windows 2007 y STATA versión 14.0. Las variables categóricas serán detalladas con frecuencias (entre ellas se encuentran las absolutas y relativas). Las variables numéricas serán descritas con el uso de medidas de tendencia central (media o mediana) y medidas de dispersión (desviación estándar o rango). Para el análisis comparativo, se considerará como variable principal a la satisfacción y se realizarán pruebas de Chi² o exacta de Fisher con el objetivo de cuantificar independencia. Se calcularán valores p con su respectivo intervalo de confianza al 95 %.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Sitzia J, Wood N. Patient satisfaction: a review of issues and concepts. *Soc Sci Med.* diciembre de 1997;45(12):1829-43.
2. Hollander JE, Carr BG. Virtually Perfect? Telemedicine for Covid-19. *New England Journal of Medicine.* 30 de abril de 2020;382(18):1679-81.
3. Field MJ. Telemedicine: A guide to assessing telecommunications in healthcare. *J Digit Imaging.* agosto de 1997;10(Suppl 1):28.
4. Márquez V JR. Teleconsulta en la pandemia por Coronavirus: desafíos para la telemedicina pos-COVID-19. *Revista colombiana de Gastroenterología.* diciembre de 2020;35:5-16.
5. Moazzami B, Razavi-Khorasani N, Dooghaie Moghadam A, Farokhi E, Rezaei N. COVID-19 and telemedicine: Immediate action required for maintaining healthcare providers well-being. *J Clin Virol.* mayo de 2020;126:104345.
6. Oliver RL. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer.* M.E. Sharpe; 2010. 546 p.
7. Oliver RL. Cognitive, Affective, and Attribute Bases of the Satisfaction Response. *Journal of Consumer Research.* 1 de diciembre de 1993;20(3):418-30.
8. Ware JE, Snyder MK, Wright WR, Davies AR. Defining and measuring patient satisfaction with medical care. *Eval Program Plann.* 1983;6(3-4):247-63.
9. Chichirez CM, Purcărea VL. Interpersonal communication in healthcare. *J Med Life.* 2018;11(2):119-22.
10. Hammersley V, Donaghy E, Parker R, McNeilly H, Atherton H, Bikker A, et al. Comparing the content and quality of video, telephone, and face-to-face consultations: a non-randomised, quasi-experimental, exploratory study in UK primary care. *Br J Gen Pract.* septiembre de 2019;69(686):e595-604.

11. Gil Jacobazzo JE, Viega Rodríguez MJ, Gil Jacobazzo JE, Viega Rodríguez MJ. Historia clínica electrónica: confidencialidad y privacidad de los datos clínicos. *Revista Médica del Uruguay*. diciembre de 2018;34(4):102-19.
12. Whitten P, Holtz B, Laplante C. Telemedicine: What have we learned? *Applied clinical informatics* [Internet]. 5 de mayo de 2010 [citado 17 de marzo de 2023];1(2). Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23616832/>
13. Kruse CS, Krowski N, Rodriguez B, Tran L, Vela J, Brooks M. Telehealth and patient satisfaction: a systematic review and narrative analysis. *BMJ Open*. 3 de agosto de 2017;7(8):e016242.
14. Sharifi Kia A, Rafizadeh M, Shahmoradi L. Telemedicine in the emergency department: an overview of systematic reviews. *Z Gesundh Wiss*. 27 de enero de 2022;1-15.
15. Ward MM, Jaana M, Natafqi N. Systematic review of telemedicine applications in emergency rooms. *Int J Med Inform*. septiembre de 2015;84(9):601-16.
16. O'Sullivan SF, Schneider H. Developing telemedicine in Emergency Medical Services: A low-cost solution and practical approach connecting interfaces in emergency medicine. *The journal of medicine access* [Internet]. 4 de octubre de 2022 [citado 17 de marzo de 2023];6. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/36204523/>
17. González Armengol JJ, Carricondo F, Mingorance C, Gil-Loyzaga P. Telemedicina aplicada a la atención sanitaria urgente: aspectos metodológicos y prácticos. *Emergencias: Revista de la Sociedad Española de Medicina de Urgencias y Emergencias*. 2009;21(4):287-94.
18. Artera DA y, Arenillas JC, Ruiz AC, Piñero EG. Perspectivas de la telemedicina en las emergencias y urgencias médicas. *Iatreia*. 17 de marzo de 2001;ág. 190-198.
19. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. 1988;64:12-40.
20. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527- 2011/MINSA/Ministerio de Salud. 2012.
21. Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Medica Herediana*. 2012;23(2):88-95.
22. García Ron A, Arias Vivas E, Forrester Zapata D, Fernández García P, Bote Gascón M. Utilidad de la telemedicina en la atención pediátrica urgente durante la pandemia por COVID-19. *Rev Pediatr Aten Primaria*. 2022;24:23-9.
23. Rademacher NJ, Cole G, Psoter KJ, Kelen G, Fan JWZ, Gordon D, et al. Use of Telemedicine to Screen Patients in the Emergency Department: Matched Cohort Study Evaluating Efficiency and Patient Safety of Telemedicine. *JMIR Medical Informatics*. 8 de mayo de 2019;7(2):e11233.
24. Chauca-De Quispe C, Hernández-Huaripaucar E, Becerra-Canales B, Solano-García C, Gonzales-Aedo N, Huamán-Espinoza G. **TELEDIAGNÓSTICO DE ENFERMEDADES BUCODENTALES DE URGENCIAS Y**

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CONFINAMIENTO POR COVID-19.
Revista Médica Panacea. 20 de octubre de 2021;10(2):75-9.

25. Bernal-García MI, Salamanca Jiménez DR, Perez Gutiérrez N, Quemba Mesa MP. Validez de contenido por juicio de expertos de un instrumento para medir percepciones físico-emocionales en la práctica de disección anatómica. Educación Médica. 1 de noviembre de 2020;21(6):349-56.
26. Escurra Mayaute LM. Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces. Revista de Psicología. 1988;6(1-2):103-11.

7. PRESUPUESTO Y CRONOGRAMA

7.1 Presupuesto

| DESCRIPCIÓN | Unidad de medida | Cantidad | Costo Unitario (S/.) | TOTAL (S/.) |
|--|------------------|----------|----------------------|--------------|
| Archivador de palanca, tamaño oficina | Unidad | 1 | 5.3 | 5.3 |
| Bolígrafo color negro | Unidad | 3 | 0.89 | 2.67 |
| Folder manila tamaño carta | Unidad | 30 | 0.2 | 6.0 |
| Folder manila tamaño oficina | Unidad | 15 | 0.25 | 3.75 |
| Papel bond A-4 60grs., paquete x 1000 unidades | Paquete | 5 | 15.6 | 78.0 |
| Papel fotocopia A-4 80gr; paquete x 500 unidades | Paquete | 2 | 35.8 | 71.6 |
| Porta clips | Unidad | 3 | 2.66 | 7.98 |
| Sobre manila tamaño carta | Unidad | 30 | 0.2 | 6.0 |
| Sobre manila tamaño oficina | Unidad | 15 | 0.4 | 6.0 |
| Tajador | Unidad | 3 | 1.5 | 4.5 |
| Entrenamiento en manejo estadístico | Unidad | 1 | 500 | 500.0 |
| TOTAL | | | | 691.8 |

7.2 Cronograma

| FASES/ MES | 2023 | | | | | | | | | |
|--|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Set | Oct |
| Elaboración del protocolo | X | X | X | X | X | | | | | |
| Envío y aprobación del comité de ética | | | | | | X | X | X | | |
| Recolección de datos | | | | | | | | | X | |
| Análisis de datos | | | | | | | | | | X |
| Redacción del informe final | | | | | | | | | | X |

8. ANEXOS

Anexo 1: Cálculo del tamaño de muestra

[4] Tamaños de muestra. Comparación de proporciones independientes:

Datos:

Proporción esperada en:
 Población 1: 55,000%
 Población 2: 65,000%
 Razón entre tamaños muestrales: 1,00
 Nivel de confianza: 95,0%

Resultados:

| Potencia (%) | Tamaño de la muestra* | | |
|--------------|-----------------------|-------------|-------|
| | Población 1 | Población 2 | Total |
| 80,0 | 376 | 376 | 752 |

*Tamaños de muestra para aplicar el test χ^2 sin corrección por continuidad.

Anexo 2: Operacionalización de variables

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Tipo de variable | Escala de medición | Indicador | Categoría o unidad |
|----------------------|--|---|------------------|--------------------|---------------|--|
| Satisfacción | Medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario | Medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario y fue cuantificada con el instrumento SERVQUAL | Categoría | Ordinal | Base de datos | 0. <u>Usuario Insatisfecho</u> : Resultado menor al 60 % 1. <u>Usuario Satisfecho</u> : Resultado mayor o igual al 60 % |
| Edad | Tiempo de vida en años | Tiempo de vida en años que se registra en la base de datos | Numérica | De razón | Base de datos | Cualquier número entero contabilizado en años. |
| Sexo | Condición orgánica que distingue a los machos de las hembras | Sexo que se registra en la base de datos | Categoría | Nominal | Base de datos | 0. Femenino 1. Masculino |
| Grado de instrucción | Máximo grado de estudios realizados o en curso que cuenta una persona | Máximo grado de estudios realizados o en curso que cuenta una persona y que se encuentra | Categoría | Ordinal | Base de datos | 0. Analfabeto 1. Primaria incompleta 2. Primaria completa |

| | | | | | | |
|----------------|---|--|------------|---------|---------------|--|
| | | registrado en la base de datos | | | | 3.Secundaria incompleta 4.Secundaria completa 5.Técnico incompleta 6.Técnico completa 7.Superior incompleta 8.Superior completa |
| Tipo de seguro | Tipo de contrato que permite cubrir contingencias relacionadas a la salud | Tipo de contrato que permite cubrir contingencias relacionadas a la salud y que se registra en la base de datos | Catagórica | Nominal | Base de datos | 1. SIS 2. SOAT 3. Ninguno |
| Procedencia | Lugar departamental de donde procede la persona | Lugar departamental de donde procede la persona y se registra en la base de datos | Catagórica | Nominal | Base de datos | 1. Lima 2. Provincia |
| Estado civil | Conjunto de condiciones que determinan la condición jurídica de la persona. | Conjunto de condiciones que determinan la condición jurídica de la persona y que se registra en la base de datos | Catagórica | Nominal | Base de datos | 1. Soltero 2. Casado 3. Viudo 4. Divorciado |

Anexo 3: Encuesta SERVQUAL modificada para atención en consulta externa en primer nivel de atención

| | | | |
|---|-----|---------------------------------------|-----------------------------------|
| | | N° Encuesta: _____ | |
| ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN | | | |
| Nombre del encuestador: | | _____ | |
| Establecimiento de Salud: | | _____ | |
| Fecha: ____/____/____ | | Hora de Inicio: ____/____/____ | Hora Final: ____/____/____ |
| Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación. | | | |
| DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO: | | | |
| 1. Condición del encuestado | | Usuario (a) | <input type="text" value="1"/> |
| | | Acompañante | <input type="text" value="2"/> |
| 2. Edad del encuestado en años | | <input type="text"/> | |
| 3. Sexo | | Masculino | <input type="text" value="1"/> |
| | | Femenino | <input type="text" value="2"/> |
| 4. Nivel de estudio | | Analfabeto | 1 |
| | | Primaria | 2 |
| | | Secundaria | 3 |
| | | Superior Técnico | 4 |
| | | Superior Universitario | 5 |
| 5. Tipo de seguro por el cual se atiende | | SIS | 1 |
| | | SOAT | 2 |
| | | Ninguno | 3 |
| 6. Tipo de usuario | | Nuevo | 1 |
| | | Continuador | 2 |
| 7. Consultorio donde fue atendido: _____ | | | |
| 8. Persona que realizó la atención | | | |
| Médico | () | Psicólogo | |
| Obstetra | () | Odontólogo | |
| Enfermera | () | Otros | _____ |

| EXPECTATIVAS | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación. | | | | | | | | | |
| N° | | Preguntas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 01 | E | Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas | | | | | | | |
| 02 | E | Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada | | | | | | | |
| 03 | E | Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS | | | | | | | |
| 04 | E | Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes | | | | | | | |
| 05 | E | Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico | | | | | | | |
| 06 | E | Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida | | | | | | | |
| 07 | E | Que la atención en el área de admisión sea rápida | | | | | | | |
| 08 | E | Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto | | | | | | | |
| 09 | E | Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad | | | | | | | |
| 10 | E | Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud | | | | | | | |
| 11 | E | Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso | | | | | | | |
| 12 | E | Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud | | | | | | | |
| 13 | E | Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza | | | | | | | |
| 14 | E | Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia | | | | | | | |
| 15 | E | Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia | | | | | | | |
| 16 | E | Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia | | | | | | | |
| 17 | E | Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención | | | | | | | |
| 18 | E | Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud | | | | | | | |
| 19 | E | Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes | | | | | | | |
| 20 | E | Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes | | | | | | | |
| 21 | E | Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes | | | | | | | |
| 22 | E | Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención | | | | | | | |

| PERCEPCIONES | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|
| En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO , la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación. | | | | | | | | |
| N° | Preguntas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 01 | P ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas? | | | | | | | |
| 02 | P ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada? | | | | | | | |
| 03 | P ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud? | | | | | | | |
| 04 | P ¿Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo? | | | | | | | |
| 05 | P ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico? | | | | | | | |
| 06 | P ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida? | | | | | | | |
| 07 | P ¿La atención en el área de admisión fue rápida? | | | | | | | |
| 08 | P ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto? | | | | | | | |
| 09 | P ¿Cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente? | | | | | | | |
| 10 | P ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad? | | | | | | | |
| 11 | P ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso? | | | | | | | |
| 12 | P ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas? | | | | | | | |
| 13 | P ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza? | | | | | | | |
| 14 | P ¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia? | | | | | | | |
| 15 | P ¿El personal de caja,/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia? | | | | | | | |
| 16 | P ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia? | | | | | | | |
| 17 | P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención? | | | | | | | |
| 18 | P ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud? | | | | | | | |
| 19 | P ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes? | | | | | | | |
| 20 | P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad? | | | | | | | |
| 21 | P ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes? | | | | | | | |
| 22 | P ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención? | | | | | | | |

Anexo 4: Encuesta SERVQUAL modificada para atención en emergencias

| | | |
|---|------------------------------------|----------------------------------|
| | | N° Encuesta: _____ |
| ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL I-4, II y III | | |
| Nombre del encuestador: | _____ | |
| Establecimiento de Salud: | _____ | |
| Fecha: ___/___/___ | Hora de Inicio: ___/___/___ | Hora Final: ___/___/___ |
| Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión y sugerencias sobre la calidad de la atención que recibió en el servicio de hospitalización del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas. | | |
| DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO: | | |
| 1. Condición del encuestado | Usuario (a) | <input type="text" value="1"/> |
| | Acompañante | <input type="text" value="2"/> |
| | Padre | <input type="text" value="1.1"/> |
| | Madre | <input type="text" value="1.2"/> |
| | Otro | <input type="text" value="1.3"/> |
| 2. Edad del encuestado en años | <input type="text"/> | |
| 3. Sexo | Masculino | <input type="text" value="1"/> |
| | Femenino | <input type="text" value="2"/> |
| 4. Grado de Instrucción | Ninguno | 0 |
| | Primaria | 1 |
| | Secundaria | 2 |
| | Superior | 3 |
| | No sabe | 4 |
| 5. Tipo de seguro por el cual se atiende | SIS | 0 |
| | SOAT | 1 |
| | Ninguno | 2 |
| | Otro | 3 |
| 6. Servicio donde permaneció hospitalizado: | _____ | |
| 7. Tiempo de hospitalización en días | _____ | |

| EXPECTATIVAS | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Hospitalización (Nivel I-4, II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere como la menor calificación y 7 como la mayor calificación. | | | | | | | | | |
| N° | | Preguntas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 01 | E | Que todos los días reciba una visita médica | | | | | | | |
| 02 | E | Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre la evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado | | | | | | | |
| 03 | E | Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos | | | | | | | |
| 04 | E | Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio | | | | | | | |
| 05 | E | Que al alta, usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa | | | | | | | |
| 06 | E | Que los trámites para su hospitalización sean rápidos | | | | | | | |
| 07 | E | Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido | | | | | | | |
| 08 | E | Que los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápido | | | | | | | |
| 09 | E | Que los trámites para el alta sean rápidos | | | | | | | |
| 10 | E | Que los médicos muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud | | | | | | | |
| 11 | E | Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica | | | | | | | |
| 12 | E | Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza | | | | | | | |
| 13 | E | Que durante su hospitalización se respete su privacidad | | | | | | | |
| 14 | E | Que el trato del personal de obstetricia y enfermería sea amable, respetuoso y con paciencia | | | | | | | |
| 15 | E | Que el trato de los médicos sea amable, respetuoso y con paciencia | | | | | | | |
| 16 | E | Que el trato del personal de nutrición sea amable, respetuoso y con paciencia | | | | | | | |
| 17 | E | Que el trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta sea amable, respetuoso y con paciencia | | | | | | | |
| 18 | E | Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización | | | | | | | |
| 19 | E | Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios | | | | | | | |
| 20 | E | Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios | | | | | | | |
| 21 | E | Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención | | | | | | | |
| 22 | E | Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados | | | | | | | |

| PERCEPCIONES | | | | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|---|---|---|
| En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO , la atención en el servicio de Hospitalización (Nivel I-4, II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación. | | | | | | | | |
| N° | Preguntas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 01 | P ¿Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días? | | | | | | | |
| 02 | P ¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado? | | | | | | | |
| 03 | P ¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos? | | | | | | | |
| 04 | P ¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron? | | | | | | | |
| 05 | P ¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa? | | | | | | | |
| 06 | P ¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos? | | | | | | | |
| 07 | P ¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido? | | | | | | | |
| 08 | P ¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido? | | | | | | | |
| 09 | P ¿Los trámites para el alta fueron rápidos? | | | | | | | |
| 10 | P ¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud? | | | | | | | |
| 11 | P ¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica? | | | | | | | |
| 12 | P ¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó? | | | | | | | |
| 13 | P ¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad? | | | | | | | |
| 14 | P ¿El trato del personal de obstetricia y enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia? | | | | | | | |
| 15 | P ¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia? | | | | | | | |
| 16 | P ¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia? | | | | | | | |
| 17 | P ¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia? | | | | | | | |
| 18 | P ¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización? | | | | | | | |
| 19 | P ¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios? | | | | | | | |
| 20 | P ¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontraron limpios? | | | | | | | |
| 21 | P ¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención? | | | | | | | |
| 22 | P ¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados? | | | | | | | |

Anexo 5: Validación por juicio de expertos del instrumento “SERVQUAL modificado”

**EVALUACIÓN DE LA PERTINENCIA Y CLARIDAD DEL INSTRUMENTO
“SERVQUAL MODIFICADO”**

Juicio de expertos

Esta hoja tiene por finalidad evaluar la **PERTINENCIA Y CLARIDAD** del instrumento que a continuación le presentamos. Usted debe marcar en esta hoja según la siguiente puntuación:

- 1 → Totalmente en desacuerdo
- 2 → Desacuerdo
- 3 → Neutral
- 4 → Acuerdo
- 5 → Totalmente de acuerdo

Ejemplo de calificación:

Aquí puede ver cómo podría calificar en cada ítem

| Item (Aquí figura el número de pregunta que ustedes debe buscar en la hoja anexa) | Pertinencia (Aquí marque el número que usted como experto crea mejor conveniente de acuerdo a lo pertinente o relevante que es cada ítem para ser incluido en el instrumento “SERVQUAL modificado”) | Claridad de redacción (Aquí marque el número que usted como experto crea mejor conveniente de acuerdo a lo claro que es cada ítem para ser entendido por personas adultas) |
|---|--|---|
| X | 1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5 | 1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5 |
| <p>Comentarios: _____</p> <p>INDICACIONES → En este apartado usted puede sugerir una pregunta que sea más pertinente que la presentada, así como también puede sugerir una mejor forma de redacción de la pregunta en cuestión. TAMBIÉN PUEDE SUGERIR UNA MEJOR FORMA DE PRESENTAR O REDACTAR LAS OPCIONES DE RESPUESTA.</p> | | |

Puntuación de experto

| Item | Pertinencia | Claridad de redacción |
|---|-------------------|-----------------------|
| 1 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| <p>Comentarios: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> | | |

| Item | Pertinencia | | | | | Claridad de redacción | | | | |
|--|-------------|---|---|---|---|-----------------------|---|---|---|---|
| 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Comentarios: _____ _____ _____ _____ | | | | | | | | | | |

| Item | Pertinencia | | | | | Claridad de redacción | | | | |
|--|-------------|---|---|---|---|-----------------------|---|---|---|---|
| 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Comentarios: _____ _____ _____ _____ | | | | | | | | | | |

| Item | Pertinencia | | | | | Claridad de redacción | | | | |
|--|-------------|---|---|---|---|-----------------------|---|---|---|---|
| 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Comentarios: _____ _____ _____ _____ | | | | | | | | | | |

| Item | Pertinencia | | | | | Claridad de redacción | | | | |
|--|-------------|---|---|---|---|-----------------------|---|---|---|---|
| 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Comentarios: _____ _____ _____ _____ | | | | | | | | | | |

| Item | Pertinencia | | | | | Claridad de redacción | | | | |
|--|-------------|---|---|---|---|-----------------------|---|---|---|---|
| 6 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Comentarios: _____ _____ _____ _____ | | | | | | | | | | |

| Item | Pertinencia | | | | | Claridad de redacción | | | | |
|--|-------------|---|---|---|---|-----------------------|---|---|---|---|
| 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Comentarios: _____ _____ _____ _____ | | | | | | | | | | |

| Item | Pertinencia | | | | | Claridad de redacción | | | | |
|--|-------------|---|---|---|---|-----------------------|---|---|---|---|
| 8 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Comentarios: _____ _____ _____ _____ | | | | | | | | | | |

| Item | Pertinencia | | | | | Claridad de redacción | | | | |
|--|-------------|---|---|---|---|-----------------------|---|---|---|---|
| 9 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Comentarios: _____ _____ _____ _____ | | | | | | | | | | |

| Item | Pertinencia | | | | | Claridad de redacción | | | | |
|--|-------------|---|---|---|---|-----------------------|---|---|---|---|
| 10 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Comentarios: _____ _____ _____ _____ | | | | | | | | | | |

| Item | Pertinencia | | | | | Claridad de redacción | | | | |
|------|-------------|--|--|--|--|-----------------------|--|--|--|--|
| | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|---------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 11 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Comentarios: _____ | | | | | | | | | | |
| _____ | | | | | | | | | | |
| _____ | | | | | | | | | | |
| _____ | | | | | | | | | | |

| Item | Pertinencia | | | | | Claridad de redacción | | | | |
|---------------------------|-------------|---|---|---|---|-----------------------|---|---|---|---|
| 12 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Comentarios: _____ | | | | | | | | | | |
| _____ | | | | | | | | | | |
| _____ | | | | | | | | | | |
| _____ | | | | | | | | | | |

| Item | Pertinencia | | | | | Claridad de redacción | | | | |
|---------------------------|-------------|---|---|---|---|-----------------------|---|---|---|---|
| 13 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Comentarios: _____ | | | | | | | | | | |
| _____ | | | | | | | | | | |
| _____ | | | | | | | | | | |
| _____ | | | | | | | | | | |

| Item | Pertinencia | | | | | Claridad de redacción | | | | |
|------|-------------|---|---|---|---|-----------------------|---|---|---|---|
| 14 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | | | | | | | | | |

Comentarios: _____

| Item | Pertinencia | | | | | Claridad de redacción | | | | |
|---------------------------|-------------|---|---|---|---|-----------------------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | | | | | | | | | | |
| Comentarios: _____ | | | | | | | | | | |
| _____ | | | | | | | | | | |
| _____ | | | | | | | | | | |
| _____ | | | | | | | | | | |

| Item | Pertinencia | | | | | Claridad de redacción | | | | |
|---------------------------|-------------|---|---|---|---|-----------------------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | | | | | | | | | | |
| Comentarios: _____ | | | | | | | | | | |
| _____ | | | | | | | | | | |
| _____ | | | | | | | | | | |
| _____ | | | | | | | | | | |

| Item | Pertinencia | | | | | Claridad de redacción | | | | |
|---------------------------|-------------|---|---|---|---|-----------------------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | | | | | | | | | | |
| Comentarios: _____ | | | | | | | | | | |

| |
|--|
| |
| |
| |

| Item | Pertinencia | | | | | Claridad de redacción | | | | |
|---------------------------|-------------|---|---|---|---|-----------------------|---|---|---|---|
| 18 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Comentarios: _____ | | | | | | | | | | |
| _____ | | | | | | | | | | |
| _____ | | | | | | | | | | |
| _____ | | | | | | | | | | |

| Item | Pertinencia | | | | | Claridad de redacción | | | | |
|---------------------------|-------------|---|---|---|---|-----------------------|---|---|---|---|
| 19 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Comentarios: _____ | | | | | | | | | | |
| _____ | | | | | | | | | | |
| _____ | | | | | | | | | | |
| _____ | | | | | | | | | | |

| Item | Pertinencia | | | | | Claridad de redacción | | | | |
|---------------------------|-------------|---|---|---|---|-----------------------|---|---|---|---|
| 20 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Comentarios: _____ | | | | | | | | | | |
| _____ | | | | | | | | | | |

| |
|--|
| |
| |

| Item | Pertinencia | Claridad de redacción |
|--|-----------------------|-----------------------|
| 21 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| Comentarios: _____ _____ _____ _____ | | |

| Item | Pertinencia | Claridad de redacción |
|--|-----------------------|-----------------------|
| 22 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| Comentarios: _____ _____ _____ _____ | | |

Muchas gracias por su colaboración

Anexo 6: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

DATOS GENERALES:

- Título del estudio: **SATISFACCIÓN COMPARATIVA EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL Y VIRTUAL EN LOS PACIENTES ATENDIDOS EN URGENCIAS DEL POLICLÍNICO JUAN JOSÉ RODRIGUEZ LAZO, ESSALUD, DURANTE EL AÑO 2024**
- Investigador principal: **GUILLERMO GERONIMO VILCA HAU.**

INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL CONTENIDO:

Usted está siendo invitado a participar del estudio titulado “**SATISFACCIÓN COMPARATIVA EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL Y VIRTUAL EN LOS PACIENTES ATENDIDOS EN URGENCIAS DEL POLICLÍNICO JUAN JOSÉ RODRIGUEZ LAZO, ESSALUD, DURANTE EL AÑO 2024**”. Se trata de un estudio desarrollado por investigadores médicos con el objetivo de evaluar su apreciación a la atención recibida en el servicio de emergencias del policlínico en mención.

Su participación se limita a dar el permiso de registrar los resultados de su apreciación personal en nuestros registros con motivos de investigación. Estos resultados serán totalmente anónimos y confidenciales, esto quiere decir que no divulgaremos información personal que atenten contra su privacidad.

Se estima trabajar con 828 pacientes y cuya participación se limita sólo al momento en que se encuentra leyendo el presente consentimiento. Se recalca que no realizaremos ningún procedimiento que involucre la administración de alguna sustancia en su organismo, por lo tanto, no habrá molestias físicas derivadas del estudio en mención.

El Comité de Ética Institucional al cual puede hacer las consultas respecto a los permisos éticos de la presente investigación es el **Comité Institucional de Ética de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.**

CONSENTIMIENTO:

Yo, _____ con DNI _____ acepto voluntariamente participar en el presente estudio. Comprendo con claridad las condiciones de mi participación y puedo indicar retirar la inclusión de mis datos en cualquier momento durante la ejecución del estudio.

Firma participante: _____

Firma investigador principal:

Firma testigo: _____

Fecha: _____

Hora: _____