

 UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA	PRESENTACIÓN DE WORKING PAPERS		
Código: IN-TU-F-017	Versión: 01	Emisión: 19 - 06 - 2018	Página 1 de 14

CÓDIGO: _____
(a llenar por la Unidad de Investigación)

INFORMACIÓN GENERAL

Por favor conserve en todo momento el formato de mayúsculas y minúsculas siguiendo las normas gramaticales. No escriba algo únicamente en mayúsculas a menos que sea necesario. No deje espacios en blanco, si algún campo no puede llenarlo por favor escriba "No aplica".

Fecha de presentación: Día Mes Año

Título del producto:

Análisis de la satisfacción de la atención por telemedicina, en el paciente crónico domiciliario durante la pandemia covid-19, en la ciudad de Sogamoso - Boyacá.

Información de estudiantes asociados al desarrollo del producto:

Por favor copie y pegue el recuadro con la información las veces que sea necesario para completar la información de todos los docentes y estudiantes involucrados.

Jóvenes investigadores y estudiantes

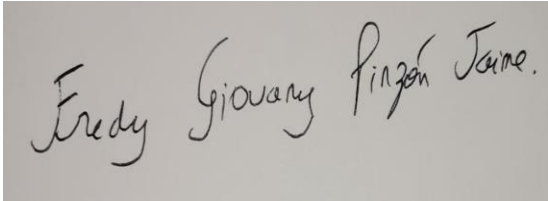
Nombre completo	Fredy Giovany Pinzón Jaime
Rol (seleccione uno)	☐ Joven investigador ☒ Estudiante
Facultad o Departamento Académico	Ciencias administrativas y contables
Link del CvLAC actualizado	Tutorial para crearlo: https://www.youtube.com/watch?v=FOH8LPspbko
Correo electrónico institucional y personal	fredyjapi@gmail.com fredy.pinzon@usantoto.edu.co
C.C. #	80.242338
Teléfono	3016456789

ACEPTACIÓN DE CONDICIONES Y AVAL DEL WORKING PAPERS

Los abajo firmantes (totalidad de autores del producto) manifiestan que todos los datos acá consignados son verídicos; todas las personas involucradas han sido notificadas sobre su participación en el desarrollo del manuscrito, tienen conocimiento y están de acuerdo con todos los aspectos aquí presentados.

 UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA	PRESENTACIÓN DE WORKING PAPERS		
Código: IN-TU-F-017	Versión: 01	Emisión: 19 - 06 - 2018	Página 2 de 14

En común acuerdo se garantiza el respeto por la autoría de los productos de los estudiantes, garantizando justicia en la autoría y propiedad intelectual según el trabajo de los mismos. Por último, otorgamos autorización para el tratamiento de datos personales¹

Firma: 	Firma:
Nombre: Fredy Giovany Pinzón Jaime	Nombre:
Facultad: Ciencias económicas, administrativas y contables	Facultad:
Autor	Autor
Firma:	Firma:
Nombre:	Nombre:
Facultad:	Facultad:
Autor	Autor

¹ AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

La Universidad Santo Tomás mediante la Unidad de Investigación, como sujeto que recolecta y almacena datos personales, en cumplimiento de lo establecido por la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, requiere obtener su autorización para que, de manera previa, expresa, libre, y debidamente informada permita a los miembros de los grupos de investigación de la Universidad dar tratamiento, y disponer de los datos personales que sean suministrados para que se incorporen en las distintas bases de datos con que cuenta la Unidad de Investigación de la Universidad. Las finalidades con las que se recolectan los datos aquí solicitados son: A) Llevar a cabo todas aquellas actividades para lograr el correcto desarrollo de la Investigación. B) Mantener comunicación con el interesado en relación con la Investigación. Para ejercer sus derechos a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales o revocar la autorización otorgada para el tratamiento de los mismos, podrá presentar una consulta o reclamo al correo electrónico sgdp.ustatunja@ustatunja.edu.co. Lo invitamos a que consulte nuestra Política de Tratamiento de la Información Personal en www.ustatunja.edu.co

DESCRIPCIÓN BÁSICA DEL CONTENIDO PARA EL WORKING PAPERS

A continuación, se debe realizar una descripción básica del producto desarrollado. No deje espacios en blanco, si algún campo no puede llenarlo por favor escriba "No aplica". Como documento adjunto debe anexar el producto en medio digital (CD).

Título del producto
Percepción del paciente crónico domiciliario con la atención por Telemedicina, durante la Pandemia COVID-19 en la ciudad de Sogamoso Boyacá.
Resumen (no mayor a 200 palabras)
El estudio tiene como objetivo identificar la percepción de los pacientes crónicos domiciliarios en la ciudad de Sogamoso, que fueron atendidos por telemedicina durante la pandemia Covid-19, a fin de conocer los beneficios y áreas de mejora de los servicios prestados. Se realizó mediante estudio transversal con una muestra de 100 pacientes crónicos, la cual se desarrolló mediante una encuesta enfocada en obtención de la información relacionada con el servicio de salud que recibieron. Encontrándose que 62% de los pacientes consideran que la consulta virtual no es la modalidad ideal para recibir el servicio de salud. En cuanto a la satisfacción por parte de la IPS a sus necesidades durante la pandemia, se evidencia que el 68% de los pacientes consideran estar muy satisfechos con la atención recibida y en su mayoría no presentaron dificultad para acceder a la teleconsulta. se evidencia que la causa más representativa es la falla en el proceso de ayudas diagnosticas claras a la hora de emitir el diagnóstico y la autorización de servicios con demoras debido a la falta de inducción y manejo de las tecnologías de la información en el paciente y cuidador y de la falta de tecnológicas diagnósticas necesarias para la atención de calidad del paciente.
Palabras Clave. Telemedicina, percepción del paciente, pandemia covid-19.

Abstract

The study aims to identify the perception of chronic home patients in the city of Sogamoso, who were treated by telemedicine during the Covid-19 pandemic, in order to know the benefits and areas for improvement of the services provided. It was carried out through a cross-sectional study with a sample of 100 chronic patients, which was developed through a survey focused on obtaining information related to the health service they received. Finding that 62% of the patients consider that the virtual consultation is not the ideal modality to receive the health service. Regarding the satisfaction by the IPS of their needs during the pandemic, it is evident that 68% of the patients consider themselves to be very satisfied with the care received and most of them did not present difficulties in accessing the teleconsultation. It is evident that the most representative cause is the failure in the process of clear diagnostic aids when issuing the diagnosis and authorization of services with delays due to the lack of induction and management of information technologies in the patient and caregiver. and the lack of diagnostic technologies necessary for quality patient care.

Palabras Clave. Telemedicina, percepción del paciente, pandemia covid-19.

Introducción

La telemedicina es entendida como la provisión de servicios de salud a distancia en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, por profesionales de la salud que utilizan tecnologías de la información y la comunicación, que les permiten intercambiar datos con el propósito de facilitar el acceso y la oportunidad en la prestación de servicios a la población que presenta limitaciones de oferta, de acceso a los servicios o de ambos en su área geográfica MSPS (2020). Partiendo de ello se pretende identificar la percepción que tienen los pacientes crónicos domiciliarios en la ciudad de

Sogamoso, que fueron atendidos por telemedicina durante la pandemia Covid 19, con el fin de identificar los diferentes factores alrededor del servicio prestado con sus fortalezas y oportunidades de mejora, describiendo los hallazgos por medio de un instrumento aplicado para la obtención de la información. Una vez finalizado el estudio se habrán identificado las fortalezas, falencias y/o dificultades presentadas durante la prestación del servicio, lo que podrá dar pie a un plan de mejora y así prestar la mejor atención con estándares de calidad para los pacientes crónicos, a los cuales no se les había aplicado ningún tipo de instrumento de evaluación de la satisfacción de los servicios ofertados antes ni durante el tiempo de pandemia por su IPS, la cual a partir de ello debe evaluar su plan de acción a fin de estar a la vanguardia en sus tecnologías de atención y preparadas para enfrentar nuevas eventualidades (Delgado et al, 2020).

Así mismo este estudio se relaciona con el programa de formación recibido por la Universidad, ya que analiza el nivel de satisfacción de los usuarios en cuanto a la teleconsulta y esta medición se realiza por medio de la Auditoría de la calidad y humanización de los servicios de salud que puede ser considerada como un indicador de resultados en salud. Brindando herramientas para analizar, crear, diseñar, evaluar y dar seguimiento al plan de mejoramiento. Aumento en la oportunidad de las consultas con calidad, generando a largo plazo efecto positivo en la mitigación de las posibles glosas al momento de cobrar los servicios a las EAPB, como lo indica el MSPS (2020).

Así mismos presenta una estructura como formato Working Papers titulado: Percepción del paciente crónico domiciliario con la atención por Telemedicina, durante la Pandemia COVID-19 en la ciudad de Sogamoso, resumen del estudio desde sus inicios de identificación, hasta sus conclusiones, partiendo de la definición de telemedicina, pregunta

orientadora del estudio con su metodología de aplicación e importancia para el área en curso, con revisión de los insumos del estado del arte de diversas investigaciones sobre el tema, metodología de acción basada en un estudio transversal descriptivo con 100 pacientes, mediante la aplicación de una encuesta enfocada en obtención directa de la información de los pacientes, con los resultados encontrados y conclusiones finales de su implementación.

Estado del arte

Con respecto a las investigaciones previas relacionadas y teorías administrativas que se revisaron para llevar a cabo la recopilación de la información se realizó búsqueda activa en la web en bases de datos revistas indexadas de Universidades nacionales e internacionales, donde se han realizado investigaciones similares al tema presentado, para identificar la percepción de los pacientes con la atención por telemedicina durante la pandemia por covid-19, teniendo en cuenta el estudio realizado por (Carmo, et al 2021), donde se analizó el grado de satisfacción de 253 pacientes con patologías crónicas de la Unidad de Salud Familiar Vitrius con la teleconsulta durante la pandemia del COVID-19, realizado bajo un estudio transversal mediante cuestionario escala Likert, con análisis comparativo entre los períodos de enero-febrero y abril-mayo de 2020 en relación con la edad, el sexo, la hipertensión arterial (HTA), la diabetes mellitus (DM), donde se obtuvo un alto nivel de satisfacción e interés en el seguimiento futuro con telemedicina. Sin embargo, los individuos diabéticos y mayores estaban menos interesados en este tipo de seguimiento. Se encontraron diferencias estadísticamente significativas en satisfacción para la edad, sexo y presencia/ausencia de diabetes. El 70,6% de los pacientes sanos prefirió el contacto por correo electrónico al teléfono. Siendo también analizado el número de consultas entre enero-febrero y abril-mayo de 2020, donde se destaca: una reducción significativa del número de consultas presenciales por diabetes (-50,1%) y por hipertensión (-94,1%). Las consultas presenciales por cualquier razón disminuyeron un 72,6% y las no presenciales

aumentaron un 61,9. Aspectos importantes de la investigación propuesta que amplían la visión de los factores que influyen en los pacientes tras las valoraciones y seguimientos por tele consulta.

Así mismo se tuvo en cuenta los resultados arrojados por el trabajo de investigación realizado por Ruiz (2021), como Evaluación de la Satisfacción del Paciente en Tele consulta durante la Pandemia por Covid-19, donde se identificó la satisfacción de 307 usuarios de con las tele consultas realizadas durante la pandemia, los beneficios, las aplicaciones y áreas de mejora, el cual se desarrolló mediante un estudio transversal con un cuestionario con 26 preguntas cerradas y 5 abiertas, agrupadas en 9 dimensiones: características del paciente, la consulta, trato, utilidad, resolución, seguridad, satisfacción, modalidad presencial y oportunidades de mejora; obteniéndose como resultados, una alta satisfacción manifestada por la mayoría de usuarios y los beneficios constatados con las tele consultas.

Finalmente se revisó la investigación desarrollada por Bermúdez (2020), en cuanto a la Satisfacción del Paciente de Telemedicina durante la Pandemia COVID-19, donde se analizó la satisfacción del paciente con el uso de la telemedicina en la ciudad de Cartagena, Colombia en tiempos de Covid-19, teniendo en cuenta variables como H1: El cuidado del profesional de la salud impacta positivamente la experiencia del paciente de telemedicina, H2: La adopción de tecnología impacta positivamente la experiencia del paciente de telemedicina y H3: la experiencia del paciente impacta positivamente la satisfacción del paciente de telemedicina; las cuales se analizaron mediante un estudio cuantitativo que permitió establecer la relación entre las variables y donde se halló que la atención médica y la tecnología definitivamente influyen frente a la experiencia del paciente de telemedicina, ya que se evidenció una relación de 0.298 de la tecnología y 0.568 atención

médica sobre una escala de 0-1 y una influencia de 51.6% de ambas variables frente a la satisfacción del paciente, evidenciándose que los pacientes prefirieron con mayor frecuencia los servicios de medicina remota a fin de evitar los riesgos de factores externos como los generados por la pandemia del Covid-19, lo que implicó que la entidad tuviera que mejorar sus servicios de telemedicina.

METODOLOGIA

El estudio es transversal, descriptivo y con componente analítico. Donde se pretende describir un fenómeno dentro de una población como es la percepción de los pacientes crónicos con la telemedicina en la IPS Cepain de la Ciudad de Sogamoso, atendidos en tiempo de pandemia COVID-19, con aplicación de fuentes primarias a través de una encuesta enfocada en obtención directa de la información, aplicada a la muestra de 100 pacientes atendidos por telemedicina. Se excluyeron las personas que se negaron a participar, que no respondieron a la llamada o que no tenían contacto telefónico asociado.

Desarrollo/ análisis / Resultados / Argumentación

DESARROLLO Y ANALISIS

El trabajo de estudio se desarrolló a través de una encuesta enfocada en obtención directa de la información de los pacientes relacionada con el servicio de salud que recibieron. En cuanto a la técnica para el análisis de la información se utilizó la escala Serqual “cuyo propósito de evaluación de la calidad de los servicios contempla cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. La forma de aplicación es mediante Google, donde se derivará en una estadística para tabular de forma unificada las respuestas a cada pregunta; el conteo numérico de la pregunta cuantitativa se expresará en términos de porcentaje para determinar en rango numérico para la variable cualitativa.

RESULTADOS Y ARGUMENTACIÓN

Como resultados se obtiene que el 62% de los pacientes consideran que la consulta virtual no es la modalidad ideal para recibir el servicio de salud lo cual hace que pensemos que, si bien es la mejor alternativa para prevenir el contagio, no es la que los usuarios prefieren a la hora de acceder al servicio de salud. En cuanto a la satisfacción por parte de la IPS a sus necesidades durante la pandemia, se evidencia que el 68% de los pacientes consideran estar muy satisfechos con la atención recibida, y el 32% se sienten insatisfechos con la atención.

En relación de dificultad para el acceso a la consulta virtual se evidencia que en el 88% de los encuestados les fue fácil y sin presentar dificultad, mientras que un 22% les fue difícil porque no tenían acceso a correo electrónico para recibir las ordenes.

En cuanto a la efectividad de los tratamientos el 42% de los encuestados indican que mientras recibieron atención por tele consulta, su tratamiento funciono efectivamente. Con respecto al 58% que indicaron que su tratamiento no había sido efectivo, se evidencia que la causa más representativa es la falla en el proceso de ayudas diagnosticas claras a la hora de emitir el diagnóstico y la autorización de servicios con demoras debido a la falta de inducción y manejo de las tecnologías de la información en el paciente y cuidador.

Así mismo se obtiene que de los 100 pacientes encuestados un 43% piensa que el servicio es incompleto (puede funcionar, pero le hace falta algo). El 38% rescata lo bueno del servicio como eficaz y por último el 19% percibe ser pésimo.

Basados en estos resultados se contrasta la información con lo evidenciado en el artículo del doctor Breva (2022), titulado “La Telemedicina ha llegado de Forma Dramática”, donde refiere que la telemedicina llegó de modo repentino y creó insatisfacción a médicos y pacientes, debido a que el nuevo modelo sanitario no se logró incorporar progresivamente, con los protocolos necesarios a cada patología, pacientes y estándares de calidad basados en la implementación de la medicina mediante las herramientas tecnológicas a causa de la **Covid-19**, y esto conllevó muchas debilidades, falencias e insatisfacción para los médicos y los pacientes, además de hacer palpables las grandes carencias del sistema para las cuales no estábamos preparados.

Así mismo se observa en los resultados, que la experiencia de un importante porcentaje de los encuestados es buena, sin embargo, para la tercera parte de los pacientes, las teleconsultas no reemplaza los métodos convencionales de atención, donde la percepción del usuario mejora y se siente más seguro de la intervención en salud con el médico en casa. Es por ello que desde la OMS (2022), en su artículo la “Pandemia ha puesto en entredicho la Atención Primaria”, se recuerda que la relación médico-paciente debe ser el eje sobre el que se asiente la asistencia sanitaria y que la tecnología empleada para la misma ha de estar encaminada siempre a la mejora de la humanización de la medicina. Es así que el nuevo modelo sanitario tiene que prestar una atención integral al paciente, y para ello debe poder realizar un buen diagnóstico y reflexionar sobre el problema, sin impaciencia y con todos los matices (Breva, 2022, p. 4).

De la misma manera y frente a los resultados arrojados se tiene en cuenta a Delgado (2022), quien precisa que debido a los cambios acelerados que se tuvieron que implementar en el país durante la pandemia, Colombia tenía una cantidad limitada de telemedicina habilitados en sus prestadores de servicio de salud, lo que generó que muchos

profesionales no estuvieran capacitados para la realización de la misma, que se aperturaran estos servicios de forma rápida y que no se contaran con las herramientas suficientes y necesarias en tecnológicas de la comunicación para ser brindadas con calidad y oportunidad a los pacientes.

Lo anterior permite una reflexión frente a lo evidenciado en la Misión Medica, con referencia a las carencias del sistema, especialmente las que se encontraron tras la implementación rápida de la telemedicina en Colombia en época de Pandemia, donde se encontraron las debilidades que se presentaban en salud al no estar a la vanguardia de las nuevas herramientas de la informática para la atención y seguimiento de los pacientes con adecuados estándares de calidad, como se presenta actualmente en los Hospitales de Brasil, donde se tiene como prioridad ir a la vanguardia de las herramientas tecnológicas para la atención y emisión de diagnóstico rápido y certero de patologías cerebrovasculares y cáncer, como la seguridad de los datos del paciente e historia clínica y evitar al máximo los errores humanos como eventos centinela graves por cansancio o estrés laboral en la prestación de servicios médicos en la hospitalización; mediante el diseño e implementación de un Software Médico con dispositivo electrónico llamado ZEBRA por wifi y código de barras en las manillas de ingreso del paciente, donde aparecen todos los datos del paciente, especialidad que lo ve, tratamiento y medicamentos a aplicar, de forma que si se aplican mal los medicamentos o la dosis, ZEBRA genera alertas para evitar errores: como dosis, medicamentos, contraindicaciones, foto del paciente para recordarlo y evitar el error humano a la mortalidad de pacientes por errores. Situación que al ser comparada permite evidenciar que debemos generar más protocolos de atención estandarizada para la aplicación de la telemedicina, basados en medios digitales para registrar la información y monitoreo con seguimiento más efectivo al paciente.

Conclusiones

Como conclusión podemos ver que, si bien la teleconsulta ofrece un medio eficaz, seguro y rápido para acceder a servicios de salud de tipo ambulatorio, no se constituye ni se posiciona como el medio de elección para que los pacientes accedan a la consulta, determinando que a partir de la percepción de los pacientes se encuentran factores que están afectando la calidad del servicio como únicamente la realización de llamadas telefónicas sin herramientas tecnológicas y diagnósticas digitales suficientes que permitan al médico y paciente mayor certeza del diagnóstico, monitoreo rápido y eléctrico de todos los datos registrados en su historia clínica y de todas las especialidades que lo valoran como el evidenciado en El Hospitales Universitario de la FMRP USP, visitado durante la Misión Medica de Brasil, donde se encuentran a la vanguardia de las herramientas diagnósticas y de seguimiento eficaz del paciente evitando errores humanos del servicio.

Es así que se debe tener en cuenta que de continuar con estos servicios se debe tener en cuenta las necesidades de los usuarios y de esta forma ofrecer nuevos enfoques y soluciones a las demandas de los usuarios con las nuevas tecnologías de diagnóstico y tratamiento para realizar valoraciones digitales más sofisticadas y a la vanguardia de la innovación digital, subsanado las fallas presentes y teniendo en cuenta que la mejora en la calidad de los servicios de salud incluye de forma decisiva en el número de usuarios satisfechos (Delgado et all, 2018). Así mismo, es importante que se tenga en cuenta modelos de atención basados en seguridad informática y seguridad de la información, con la puesta en marcha continua del desarrollo de competencias digitales para el personal médico y que se generen alternativas estatales o privadas para lograr crear herramientas digitales que detecten rápidamente las situaciones e alto riesgo de salud de los pacientes.

Referencias

Bermúdez, S. (2020). *Satisfacción del Paciente de Telemedicina durante la Pandemia COVID-19*. Colegio de Estudios Superiores de Administración- CESA. Bogotá DC.

Bernal, M., y García, B. (2021). *Impacto del servicio de tele consulta en pacientes con enfermedad general durante la pandemia por sars cov-2*. Corporación Universitaria Iberoamericana. Facultad de Ciencias Empresariales. Especialización en Gerencia de la calidad en Salud. Bogotá D.C.

Breva, J. (2022). *La Telemedicina ha llegado de Forma Dramática*. Recuperado de <https://www.elmundo.es/comunidadvalenciana/castellon/2020/10/22/5f916537fdddfca788b45c5.html>.

Delgado, J. (2022). *Telesalud, ¿Qué desafíos quedan en el País?* La Pandemia ha puesto en entre dicho la Atención Primaria. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Telesalud-que-desafios-quedan-en-el-pais.aspx>.

Gomes, S. (2021). *Grado de satisfacción de los pacientes de la Unidad de Salud Familiar Vitrius con la teleconsulta durante la pandemia del COVID-19*. Semergen. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7951945/>.

Henao, N., Giraldo, V A. y Yepes, D. (2018). *Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud. Gerencia y Políticas de Salud*. recuperado de: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-34.iecp>.

Numpaque, P., and Rocha, B. (2016). *Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. rev.fac.med.* Recuperado de: <https://doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>.

Ruiz, V. (2021). *Evaluación de la Satisfacción del Paciente en Tele consulta durante la Pandemia*. Barcelona. Revista Española de Salud Pública.