



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA

“Nivel de satisfacción del uso de la teleconsulta versus consulta presencial en pacientes atendidos en servicios de salud mental de hospitales en Lima Metropolitana en el 2023”

Tesis para optar el título profesional de:

MÉDICO CIRUJANO

Presentado por:

Hugo Garro Mendiola (0000-0002-2472-739X)

Tatiana Patricia Quintanilla Gallegos (0000-0002-3699-249X)

Asesor:

Jose Wagner Lopez Revilla (0000-0003-0614-7284)

Lima – Perú

2024

ACTA DE SUSTENTACIÓN

Lima, 25 de mayo del 2024.

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente: MAGISTER VICTOR MANUEL GALLEGOS REJAS
Miembro: MED. DIEGO RENATTO CHAMBERGO MICHILOT
Miembro: MED. PAOLA ALEJANDRA GOICOCHEA ROMERO

Se reúnen para evaluar la tesis titulada: **“NIVEL DE SATISFACCION DEL USO DE LA TELECONSULTA VERSUS CONSULTA PRESENCIAL EN PACIENTES ATENDIDOS EN SERVICIOS DE SALUD MENTAL DE HOSPITALES EN LIMA METROPOLITANA EN EL 2023”**

Presentada por los estudiantes: **GARRO MENDIOLA, HUGO – QUINTANILLA GALLEGOS, TATIANA PATRICIA**

Para optar por el Título profesional de **MÉDICO CIRUJANO**

Asesorados por el: **MED. JOSE WAGNER LOPEZ REVILLA**

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado su desempeño en la sustentación, concluyen de manera unánime calificar a:

Tesis: GARRO MENDIOLA, HUGO			Nota (quince):15
Aprobado (X)	Aprobado - Muy buena ()	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Tesis: QUINTANILLA GALLEGOS, TATIANA PATRICIA			Nota (quince):15
Aprobado (X)	Aprobado - Muy buena ()	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.



MAGISTER VICTOR MANUEL GALLEGOS REJAS
Presidente del Jurado



MED. JOSE WAGNER LOPEZ REVILLA
Asesor



MED. PAOLA ALEJANDRA GOICOCHEA ROMERO
Miembro



MED. DIEGO RENATTO CHAMBERGO MICHILOT
Miembro

ANEXO: FORMATO DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN¹

Lima, 04 de junio del 2024

Señor,

Carlos Zavalaga Reyes

**Director General de Investigación, Desarrollo e Innovación
Universidad Científica del Sur**

Presente. –

De nuestra consideración,

Yo: Hugo Garro Mendiola y Tatiana Patricia Quintanilla Gallegos, estudiante/egresado de la carrera de Medicina Humana de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con el asesor/la asesora de tesis Jose Wagner Lopez Revilla, declaramos que este informe final de tesis/trabajo de investigación titulado: "Nivel de satisfacción del uso de la teleconsulta versus consulta presencial en pacientes atendidos en servicios de salud mental de hospitales en Lima Metropolitana en el 2023", sustentado para obtener el título/grado de Médico Cirujano es original.

Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de mi (nuestra) investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos ², que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

Firmamos en conformidad con lo declarado,



**Firma tesista 1
DNI: 70569811**



**Firma del asesor de tesis
DNI:41120342**



**Firma tesista 2
DNI: 70102936**

¹ En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD

² Los documentos están en: <https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/>

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Nivel de satisfacción del uso de la teleconsulta versus consulta presencial en pacientes atendidos en servicios de salud mental de hospitales en Lima metropolitana en el 2023

Autores. Hugo Garro Mendiola; Tatiana Patricia Quintanilla Gallegos

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 2404322913).

Resultado de la evaluación. 7%

Revisado por. Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras.



RESUMEN

OBJETIVO: Determinar la diferencia entre el nivel de satisfacción en teleconsulta y en consulta presencial en pacientes atendidos en servicios de salud mental en hospitales de Lima Metropolitana.

MÉTODOS:

Estudio transversal que propone la comparación entre los niveles de satisfacción de los tipos de consulta ambulatoria que asisten los pacientes atendidos en servicios de salud mental de los hospitales referenciales.

En el siguiente estudio se propone la exploración del nivel de satisfacción entre consulta presencial y teleconsultas, y su funcionamiento posterior a la pandemia, en este rubro que es la teleconsulta en servicios de salud mental.

RESULTADOS: Se evaluaron 188 encuestas sobre satisfacción en consultas presenciales y teleconsultas en servicios de salud mental de hospitales de Lima Metropolitana, centrándose en factores sociodemográficos. La muestra incluyó a 188 participantes de 18 a 80 años. El análisis demostró la predominancia femenina (53.72%), estados civiles y diversas ocupaciones. No se hallaron diferencias significativas en la satisfacción según sexo, edad o estado civil.

Sin embargo, la situación laboral mostró una tendencia hacia la significancia ($p = 0.19$). Los resultados sugieren que el desempleo podría influir ligeramente en la satisfacción. Respecto al lugar de procedencia, no se identificaron diferencias significativas ($p = 0.92$). En cambio, en telemedicina, la edad mostró una asociación significativa con la satisfacción ($p = 0.02$), mientras que el sexo,

estado civil y lugar de procedencia no la mostraron ($p > 0.05$). Aunque no se hallaron diferencias significativas según la ocupación ($p = 0.87$), se observó una tendencia hacia mayor satisfacción entre los empleados.

CONCLUSIONES: El estudio no muestra diferencias significativas en la satisfacción entre teleconsultas y consultas presenciales, pero señala una tendencia hacia el uso más frecuente de teleconsultas por parte de individuos jóvenes. Esta preferencia se atribuye a la afinidad de los jóvenes con la tecnología y a su búsqueda de soluciones prácticas. Se sugiere investigar las razones subyacentes de esta preferencia para informar futuras estrategias de atención médica.

PALABRAS CLAVE: Teleconsulta, Satisfacción del paciente y Psiquiatría

ABSTRACT

OBJECTIVE: Determine the difference between the level of satisfaction in teleconsultation and in-person consultation in patients treated in mental health services in hospitals in Metropolitan Lima.

METHODS: Cross-sectional study that proposes the comparison between the levels of satisfaction of the types of outpatient consultations attended by patients treated in mental health services at reference hospitals.

The following study proposes the exploration of the level of satisfaction between in-person consultation and teleconsultations, and their functioning after the pandemic, in this area, which is teleconsultation in mental health services.

RESULTS: 188 surveys on satisfaction in both in-person consultations and teleconsultations in mental health services at hospitals in Lima Metropolitana were evaluated, focusing on sociodemographic factors. The sample included 188 participants aged 18 to 80 years old. The analysis showed a female predominance (53.72%), various marital statuses, and diverse occupations. No significant differences in satisfaction were found based on gender, age, or marital status. However, employment status showed a trend toward significance ($p = 0.19$), suggesting that unemployment might slightly influence satisfaction. Regarding place of origin, no significant differences were identified ($p = 0.92$). Conversely, in telemedicine, age showed a significant association with satisfaction ($p = 0.02$), while gender, marital status, and place of origin did not ($p > 0.05$). Although no significant differences were found based on occupation ($p =$

0.87), a trend toward higher satisfaction among employed individuals was observed.

CONCLUSIONS: The study doesn't show significant differences in satisfaction between teleconsultations and in-person consultations, but it points out a trend towards more frequent use of teleconsultations by young individuals. This preference is attributed to the young generation's affinity for technology and their pursuit of practical solutions. Investigating the underlying reasons for this preference is suggested to inform future healthcare strategies.

KEYWORDS: Teleconsultation, Patient Satisfaction, and Psychiatry