

Original

Satisfacción de usuarias atendidas por teleconsulta en el servicio de Ginecología del Hospital Militar de Nicaragua, 2022.

Satisfaction of users attended by teleconsultation in the Gynecology service of the Military Hospital of Nicaragua, 2022.

María Suárez-García^{1a}, Mario Hurtado^{2b}, Karen Herrera^{1,2c}

1. Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua.
 2. Centro de Investigaciones y Estudios de la Salud de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (CIES-UNAN). Managua, Nicaragua.
- a. Médico, Especialista en Ginecología y Obstetricia. Cirugía reconstructiva del piso pélvico.
 - b. Máster en Salud Pública
 - c. PhD, Máster en Salud Pública, Docente, Investigadora.

Recibido: 23/03/2023

Aprobado: 16/05/2023

Correspondencia:

Karen Herrera

Email:

herrerakarenvanessa@gmail.com

ORCID: 0000-0001-8860-2193

Citar como:

Suárez-García M, Hurtado M, Herrera K. Satisfacción de usuarias atendidas por teleconsulta en el servicio de ginecología del Hospital Militar de Nicaragua, 2022. Rev Hisp CiencSalud. 2023; 9(2):60-68. DOI [10.56239/rhcs.2023.92.638](https://doi.org/10.56239/rhcs.2023.92.638)

Resumen:

Objetivos: Determinar la satisfacción de las usuarias con la teleconsulta de Ginecología del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños (HMADB), Managua, Nicaragua, en el año 2022. **Materiales y métodos:** Se realizó un estudio observacional descriptivo, de corte transversal con 218 pacientes atendidas por teleconsulta en el servicio de Ginecología del HMADB en el período de noviembre a diciembre 2022. Se aplicó un cuestionario en línea de 16 preguntas para obtener los datos sociodemográficos de las pacientes, el nivel de satisfacción con la teleconsulta y valorar los factores que afectan la misma. **Resultados:** La edad promedio de las pacientes fue de 36 años. El índice de satisfacción global de las pacientes fue 92.66% y el 91.7% de las pacientes la recomendarían. El análisis de los datos mediante la prueba estadística Lambda de Wilks y la regresión logística binaria relacionaron el mayor grado de satisfacción con las recomendaciones recibidas ($\lambda = 0.563, p < 0.05$), seguridad percibida ($\lambda = 0.313, p < 0.05$) y la resolución de dudas ($\lambda = 0.375$). La identificación del médico, el trato recibido, la derivación, la duración de la teleconsulta, el horario de la teleconsulta, la información recibida, el tiempo y dinero ahorrado no se identificaron como factores determinantes de satisfacción ($\lambda = 0.000, p > 0.005$). **Conclusiones:** Existe un alto nivel de satisfacción con la teleconsulta de ginecología del HMADB, siendo los principales factores determinantes de satisfacción las recomendaciones recibidas y la seguridad percibida durante la teleconsulta. Los sistemas de salud deben tomar en cuenta estos factores para el diseño de sus programas de teleconsulta.

Palabras Clave: teleconsulta, telemedicina, satisfacción, ginecología, Nicaragua (Fuente: DECS-BIREME)

Abstract:

Objectives: To determine user satisfaction with the Gynecology teleconsultation at the Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños (HMADB), Managua, Nicaragua, in the year 2022.

Materials and methods: A descriptive, cross-sectional, observational, cross-sectional study was conducted with 218 patients attended by teleconsultation in the Gynecology service of the HMADB from November to December 2022. A 16-question online questionnaire was applied to obtain the sociodemographic data of the patients, the level of satisfaction with the teleconsultation and to assess the factors affecting the same. **Results:** The average age of the patients was 36 years. The overall satisfaction rate of the patients was 92.66% and 91.7% of the patients would recommend it. Data analysis using Wilks' Lambda statistical test and binary logistic regression related the highest degree of satisfaction with the recommendations received ($\lambda=0.563, p<0.05$), perceived safety ($\lambda=0.313, p<0.05$) and resolution of doubts ($\lambda=0.375$). Physician identification, treatment received, referral, duration of teleconsultation, teleconsultation schedule, information received, time and money saved were not identified as determinants of satisfaction ($\lambda=0.000, p>0.005$).

Conclusions: There is a high level of satisfaction with the HMADB gynecology teleconsultation, with the main determinants of satisfaction being the recommendations received and the perceived safety during the teleconsultation. Health systems should take these factors into account when designing their teleconsultation programs.

Keywords: Teleconsultation, telemedicine, satisfaction, gynecology, Nicaragua (Source: NLM-MeSH)

1. Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua.
2. Centro de Investigaciones y Estudios de la Salud de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (CIES-UNAN). Managua, Nicaragua.
 - a. Médico, Especialista en Ginecología y Obstetricia. Cirugía reconstructiva del piso pélvico.
 - b. Máster en Salud Pública
 - c. PhD, Máster en Salud Pública, Docente, Investigadora.

Recibido: 23/03/2023

Aprobado: 16/05/2023

Correspondencia:

Karen Herrera

Email:

herrerakarenvanessa@gmail.com

ORCID: 0000-0001-8860-2193

Citar como:

Suárez-García M, Hurtado M, Herrera K. Satisfacción de usuarias atendidas por teleconsulta en el servicio de ginecología del Hospital Militar de Nicaragua, 2022. *Rev Hisp CiencSalud.* 2023; 9(2):60-68. DOI [10.56239/rhcs.2023.92.638](https://doi.org/10.56239/rhcs.2023.92.638)

Introducción

La salud virtual o digital es el resultado de la incorporación de las tecnologías de la información y de la comunicación a los sistemas y servicios de salud, que supone una oportunidad para su transformación y que precisa una nueva forma de atención¹. El compromiso del servicio de salud digital es dar solución a los retos que los cambios socioeconómicos plantean a los sistemas sanitarios en el siglo XXI².

Con la crisis de la pandemia por COVID-19, el Servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños (HMADB) implementó en mayo 2021 la modalidad de atención virtual mediante teleconsulta debido a la necesidad de limitar las consultas ambulatorias para la seguridad de las pacientes. Además de lo anterior se pretendió evitar demoras en diagnósticos, así como la disminución de las listas de espera para atención especializada.

El Hospital Militar es un hospital de referencia nacional que atiende a un promedio de 4000 pacientes ginecológicas mensual de forma ambulatoria, por lo que el proyecto de teleconsulta se inició ofertando esta modalidad de atención a pacientes con resultados no alterados de tamizaje ginecológico, en busca de dar respuesta a las expectativas de las pacientes con respecto a su atención y la inclusión de sus familiares en su consulta y toma de decisiones³.

En algunas experiencias con teleconsulta a nivel internacional se obtuvo

satisfacción desde 44% hasta el 55,7% de los pacientes afirmando que la teleconsulta podría ahorrarles tiempo y dinero ^{4,5}. En otros casos determinaron que los factores que más generaron satisfacción fueron: facilidad de registro en el 53.4%, capacidad para hablar libremente con la teleconsulta 44.8%, capacidad de comprensión de las recomendaciones 40.5%, calidad global de la atención prestada 40.5%, y el 37,4% sobre la teleconsulta global ⁶⁻⁸.

En el HMADB se garantiza el cumplimiento de estándares internacionales para la prestación de sus servicios por lo que las teleconsultas brindadas también debieron alinearse a los estándares de seguridad ⁹, siendo la primera experiencia en este centro asistencial y en el país con rigurosidad.

Como parte del modelo de mejora continua que impulsa el HMADB, evaluar la satisfacción de las pacientes y sus determinantes es un proceso prioritario para garantizar la excelencia en los servicios de salud.

Metodología

Se realizó un estudio observacional, descriptivo, de corte transversal. La población de estudio estuvo constituida por 497 pacientes atendidas en teleconsulta de Ginecología del Hospital Militar en el período de noviembre a diciembre 2022, con edades comprendidas entre los 18 a 70 años, de diferentes niveles de escolaridad y procedentes de diversos departamentos de Nicaragua. La muestra fue establecida

1. Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua.
2. Centro de Investigaciones y Estudios de la Salud de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (CIES-UNAN). Managua, Nicaragua.
 - a. Médico, Especialista en Ginecología y Obstetricia. Cirugía reconstructiva del piso pélvico.
 - b. Máster en Salud Pública
 - c. PhD, Máster en Salud Pública, Docente, Investigadora.

Recibido: 23/03/2023

Aprobado: 16/05/2023

Correspondencia:

Karen Herrera

Email:

herrerakarenvanessa@gmail.com

ORCID: 0000-0001-8860-2193

Citar como:

Suárez-García M, Hurtado M, Herrera K. Satisfacción de usuarias atendidas por teleconsulta en el servicio de ginecología del Hospital Militar de Nicaragua, 2022. *Rev Hisp CiencSalud.* 2023; 9(2):60-68. DOI [10.56239/rhcs.2023.92.638](https://doi.org/10.56239/rhcs.2023.92.638)

por conveniencia correspondiendo a 218 pacientes que expresaron su consentimiento para participar en el estudio.

Para la recolección de los datos, luego de concluida la teleconsulta, se les solicitó a las pacientes completar la encuesta en línea a través de Google Forms. Este instrumento de recolección de datos fue elaborado y previamente validado por los investigadores. Las 16 preguntas se agruparon en 7 dimensiones: características sociodemográficas de las pacientes (3 ítems); características de la teleconsulta (3 ítems); trato (1 ítem); utilidad (4 ítems); resolución de la consulta (2 ítems); seguridad (1 ítem) y satisfacción (2 ítems).

Las variables cuantitativas se describieron como media y desviación estándar. Para las variables cualitativas se calcularon totales y porcentajes de las respuestas e intervalos de confianza de pacientes satisfechos al 95% (IC 95%). La significancia estadística se estableció en $p < 0.05$.

Para el análisis de los datos se aplicaron dos pruebas estadísticas con el objetivo de lograr definir con exactitud los factores determinantes de satisfacción: 1) la prueba estadística Lambda de Wilks en el contexto de un análisis discriminante que prueba qué tan bien contribuye al modelo cada nivel de variable independiente, donde la escala va de 0 a 1 (0 significa discriminación total y 1 significa que no hay discriminación); 2) un modelo de regresión logística binaria, para el que se calculó chi-cuadrado, considerando que si

la significancia es menor de 0,05 las variables independientes (factores determinantes de satisfacción) explican la variable dependiente (satisfacción global). Ambos análisis se realizaron mediante el empleo del software estadístico SPSS versión 24.

Consideraciones Éticas

Este protocolo de investigación se apejó a la Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial¹⁰ y al Código de Nuremberg (consentimiento informado)¹¹, así como a los principios bioéticos de Beauchamp y Childress, que incluyen: respeto, beneficencia, no maleficencia y justicia¹². Se solicitó autorización a las autoridades y al Comité de ética de investigación del CIES UNAN-Managua y del Hospital Militar como base fundamental para su realización.

Resultados

El 80% de las pacientes incluidas en el estudio tenían edades entre los 18 y 45 años y como edad promedio 36 años. No se encontró asociación significativa entre la edad y la satisfacción de la paciente ($\chi^2(5) = 7.29, p = 0.2$). El 62.4% de las pacientes eran procedentes de Managua.

El 65 % de las pacientes a las que se les brindó teleconsulta tenían un nivel de escolaridad universitario, el 14.68% un nivel técnico, 17.89% un nivel de secundaria y 1.83% nivel de primaria. La tabulación cruzada entre escolaridad y la satisfacción de la paciente, determinó que no había asociación significativa entre estas dos variables ($\chi^2(4) = 3.63, p = 0.46$.)

1. Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua.
2. Centro de Investigaciones y Estudios de la Salud de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (CIES-UNAN). Managua, Nicaragua.
 - a. Médico, Especialista en Ginecología y Obstetricia. Cirugía reconstructiva del piso pélvico.
 - b. Máster en Salud Pública
 - c. PhD, Máster en Salud Pública, Docente, Investigadora.

Recibido: 23/03/2023

Aprobado: 16/05/2023

Correspondencia:

Karen Herrera

Email:

herrerakarenvanessa@gmail.com

ORCID: 0000-0001-8860-2193

Citar como:

Suárez-García M, Hurtado M, Herrera K. Satisfacción de usuarias atendidas por teleconsulta en el servicio de ginecología del Hospital Militar de Nicaragua, 2022. Rev Hisp CiencSalud. 2023; 9(2):60-68. DOI 10.56239/rhcs.2023.92.638

Tabla 1. Características sociodemográficas de las pacientes que recibieron teleconsulta de Ginecología en el HME ADB en el período de noviembre a diciembre 2022.

Características	Participantes (n = 218)	Porcentaje (%)
Edad (años)	18 - 25	31 (14.2%)
	26 - 35	101 (46.3%)
	36 - 45	49 (22.5%)
	46 - 55	23 (10.6%)
	56 - 65	11 (5.0%)
	66 - 70	3 (1.4%)
Procedencia	Managua	136 (62.4%)
	Otros departamentos	82 (37.6%)
Escolaridad	Ninguno	1 (0.5%)
	Primaria	4 (1.8%)
	Secundaria	39 (17.9%)
	Técnico	32 (14.7%)
	Universitario	142 (65.1%)

Tabla 2. Satisfacción de las pacientes que reciben teleconsulta de Ginecología en el HME ADB en el período de noviembre a diciembre 2022.

Características	Participantes (n = 218)	Porcentaje (%)
Satisfacción	Si	202 (92.7%)
	No	16 (7.3%)
Recomendación	Si	200 (91.7%)
	No	18 (8.3%)

Fuente: Encuesta de Satisfacción teleconsulta de Gineco-obstetricia.

El índice de satisfacción global de las pacientes que recibieron teleconsulta de Ginecología en el Hospital Militar fue de 92.66%. El 91.7% de las pacientes en estudio afirmaron su deseo de sugerir a otros pacientes que reciban teleconsulta ginecológica.

Tabla 3. Satisfacción de las pacientes que recibieron teleconsulta de Ginecología en el HME ADB en el período de noviembre a diciembre 2022

Factores	Satisfacción con teleconsulta (n=218)				Total	
	No	%	Si	%	Participantes (n=218)	%
Horario	7 am a 3 pm	10 (11.90%)	74 (88.10%)	84	38.50%	
	3 pm a 7 pm	6 (4.50%)	128 (95.50%)	134	61.50%	
Identificación del médico	No adecuada	8 (50.00%)	8 (50.00%)	16	7.30%	
	Adecuada	8 (4.00%)	194 (96.00%)	202	92.70%	
Trato recibido	No adecuado	11 (47.80%)	12 (52.20%)	23	10.60%	
	Adecuado	5 (2.60%)	190 (97.40%)	195	89.40%	
Información recibida	Deficiente	12 (18.20%)	54 (81.80%)	66	30.30%	
	Clara y precisa	4 (2.60%)	148 (97.40%)	152	69.70%	
Resolución de dudas	No	11 (68.80%)	5 (31.30%)	16	7.30%	
	Si	5 (2.50%)	197 (97.50%)	202	92.70%	
Tiempo ahorrado	Menos de 3 horas	8 (12.10%)	58 (87.90%)	66	30.30%	
	3 horas a más	8 (5.30%)	144 (94.70%)	152	69.70%	
Dinero ahorrado	Menos de C\$200	10 (14.30%)	60 (85.70%)	70	32.10%	
	C\$200 a más	6 (4.10%)	142 (95.90%)	148	67.90%	
Derivación	Alta	6 (5.00%)	113 (95.00%)	119	54.60%	
	Seguimiento	10 (10.10%)	89 (89.90%)	99	45.40%	
Recomendaciones recibidas	No	10 (90.90%)	1 (9.10%)	11	5.00%	
	Si	6 (2.90%)	201 (97.10%)	207	95.00%	
Seguridad percibida	Insegura	12 (63.20%)	7 (36.80%)	19	8.70%	
	Segura	4 (2.00%)	195 (98.00%)	199	91.30%	

Fuente: Encuesta de Satisfacción teleconsulta de Gineco-obstetricia.

1. Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua.
2. Centro de Investigaciones y Estudios de la Salud de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (CIES-UNAN). Managua, Nicaragua.
 - a. Médico, Especialista en Ginecología y Obstetricia. Cirugía reconstructiva del piso pélvico.
 - b. Máster en Salud Pública
 - c. PhD, Máster en Salud Pública, Docente, Investigadora.

Recibido: 23/03/2023

Aprobado: 16/05/2023

Correspondencia:

Karen Herrera

Email:

herrerakarenvanessa@gmail.com

ORCID: 0000-0001-8860-2193

Citar como:

Suárez-García M, Hurtado M, Herrera K. Satisfacción de usuarias atendidas por teleconsulta en el servicio de ginecología del Hospital Militar de Nicaragua, 2022. *Rev Hisp CiencSalud.* 2023; 9(2):60-68. DOI [10.56239/rhcs.2023.92.638](https://doi.org/10.56239/rhcs.2023.92.638)

La aplicación de la prueba estadística Lambda de Wilks evidenció que de 11 factores, tres estuvieron asociados a la satisfacción de la paciente de teleconsulta de Ginecología. (Lambda mayor a 0.2) Estos factores son: recomendaciones recibidas durante la teleconsulta ($\lambda = 0.563$), resolución de dudas durante la teleconsulta ($\lambda = 0.375$) y seguridad percibida en la teleconsulta ($\lambda = 0.313$). Sin embargo, la regresión logística binaria demostró que de 11 factores sólo 2 fueron estadísticamente significativos: recomendaciones recibidas durante la teleconsulta ($p=0.029$) y seguridad percibida en la teleconsulta ($p=0.001$).

Discusión

La población estudiada estuvo constituida por mujeres con diferentes edades y niveles de escolaridad, procedentes de varios departamentos de Nicaragua; lo cual nos permitió tener una visión general del comportamiento en la teleconsulta indistintamente de lugar de origen y nivel académico.

Las pacientes en estudio tenían como edad promedio de 36 años, siendo la edad una característica que no se asoció significativamente con la satisfacción de las pacientes. Este dato es diferente a lo reportado en Colombia quienes encontraron que la edad puede comportarse como un factor determinante en la atención por teleconsulta, sobre todo para la tercera edad en la que ocurren los cambios fisiológicos propios de la senectud y hay escasa adherencia a nuevas tecnologías, secundaria a limitaciones físicas y motrices⁷.

En el presente estudio el 80% de las pacientes tenían edades entre los 18 y 45 años y muy pocas de la tercera edad, coincidente con otros estudios que refieren que el 71,42% de los pacientes que utilizaron la teleconsulta tenían menos de 40 años. Esto implica que la población joven puede hacer un mejor uso de la teleconsulta que la población de más edad.¹³⁻¹⁵

Asimismo, se destaca que la mayoría de las pacientes tenían un nivel de escolaridad universitario y que no existió asociación significativa entre éste y la satisfacción, ($\chi^2(4) = 3.63, p = 0.46$). Mientras que otros estudios refieren que la teleconsulta requiere conocimientos y orientación sobre el manejo de teléfonos inteligentes y en estas poblaciones estudiadas el 91,66% de sus pacientes tenía un nivel educativo básico con lo que se obtuvo adecuada satisfacción¹³.

El índice de satisfacción global de las pacientes que recibieron teleconsulta de Ginecología en el HMADB fue de 92.66%. Además, el 91.7% de las encuestadas afirmaron su deseo de sugerir a otras pacientes que reciban teleconsulta ginecológica. Estos datos son muy alentadores en el marco de la gestión de calidad del HMADB que trabaja activamente cumpliendo estándares internacionales de salud y que en esta modalidad de atención también fueron incorporados. La satisfacción fue superior a los reportados en dos hospitales de Arabia Saudita y uno en España (55.7% 40.5% 44% de satisfacción global respectivamente)^{4,6,8}.

1. Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua.
2. Centro de Investigaciones y Estudios de la Salud de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (CIES-UNAN). Managua, Nicaragua.
 - a. Médico, Especialista en Ginecología y Obstetricia. Cirugía reconstructiva del piso pélvico.
 - b. Máster en Salud Pública
 - c. PhD, Máster en Salud Pública, Docente, Investigadora.

Recibido: 23/03/2023

Aprobado: 16/05/2023

Correspondencia:

Karen Herrera

Email:

herrerakarenvanessa@gmail.com

ORCID: 0000-0001-8860-2193

Citar como:

Suárez-García M, Hurtado M, Herrera K. Satisfacción de usuarias atendidas por teleconsulta en el servicio de ginecología del Hospital Militar de Nicaragua, 2022. *Rev Hisp CiencSalud.* 2023; 9(2):60-68. DOI [10.56239/rhcs.2023.92.638](https://doi.org/10.56239/rhcs.2023.92.638)

El análisis de los datos mediante la prueba estadística Lambda de Wilks y el modelo de regresión logística binaria para valorar la influencia de 11 factores sobre la satisfacción, demostró que solamente 3 tenían asociación con la satisfacción de la paciente de teleconsulta de Ginecología: la seguridad, la resolución de dudas y las recomendaciones recibidas. Ciertas investigaciones internacionales han empezado a dar algunas respuestas sobre lo que aprecian los pacientes de telemedicina y por qué los índices de satisfacción declarados son tan altos¹⁶. Trabajando en 18 condados rurales de California, los investigadores elaboraron un cuestionario de satisfacción normalizado utilizando una escala de cinco puntos y recogieron datos de pacientes que recibían consultas de 27 especialidades.

La puntuación media de satisfacción con la telemedicina entre los 793 encuestados de California fue de 4,5 sobre 5. Los encuestados manifestaron su disposición a seguir utilizando la telemedicina, creían que obtenían la información necesaria de los especialistas y consideraban que sus preguntas eran respondidas adecuadamente por un médico de atención primaria o una enfermera¹⁷; coincidente que los factores asociados a satisfacción en el presente estudio.

Incluso cuando los comentarios de los pacientes son generalmente positivos, también surgen preocupaciones, sobre todo en relación con la privacidad y la posible falta de relación con un proveedor. Un ejemplo en el campo de la oncología es un estudio en el que se descubrió que

todos los pacientes estaban satisfechos con sus teleconsultas, aunque la mitad de este grupo mencionaba su aprobación, pero sugerían: ver al especialista en persona de vez en cuando y explicar que la clínica cumplía una función de "supervisión"¹⁸.

En el HMADB la teleconsulta brindada a las pacientes de Ginecología se centra en la entrega de resultados de tamizaje ginecológico no alterados lo cual lleva implícito que la paciente recibe información específica de sus estudios, que no genera mayor intervención ni mayores niveles de preocupación y ansiedad por parte de las pacientes y es posible que esto explique los altos niveles de satisfacción obtenidos.

Se considera que haber iniciado la teleconsulta con pacientes con resultados de exámenes no alterados fue una buena estrategia y coincide con las revisiones de literatura que refieren que, en una amplia gama de escenarios clínicos, las teleconsultas resultaron clínicamente útiles, pero potencialmente limitadas a interacciones clínicas más sencillas. En general, las teleconsultas eran aceptables para los pacientes, pero esto era menos consistente entre los profesionales sanitarios, sin embargo, en ambos grupos, las consultas cara a cara siguen considerándose el estándar de referencia¹⁹.

Las pacientes incluidas en este estudio tuvieron la percepción de que es una información segura la que está recibiendo a pesar de ser en un entorno virtual y apreciaron las recomendaciones con

1. Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua.
2. Centro de Investigaciones y Estudios de la Salud de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (CIES-UNAN). Managua, Nicaragua.
 - a. Médico, Especialista en Ginecología y Obstetricia. Cirugía reconstructiva del piso pélvico.
 - b. Máster en Salud Pública
 - c. PhD, Máster en Salud Pública, Docente, Investigadora.

Recibido: 23/03/2023

Aprobado: 16/05/2023

Correspondencia:

Karen Herrera

Email:

herrerakarenvanessa@gmail.com

ORCID: 0000-0001-8860-2193

Citar como:

Suárez-García M, Hurtado M, Herrera K. Satisfacción de usuarias atendidas por teleconsulta en el servicio de ginecología del Hospital Militar de Nicaragua, 2022. *Rev Hisp CiencSalud.* 2023; 9(2):60-68. DOI [10.56239/rhcs.2023.92.638](https://doi.org/10.56239/rhcs.2023.92.638)

respecto al mantenimiento de su estado de salud y seguimiento de su atención a nivel institucional. Esta posibilidad abierta de acudir presencialmente cuando es preciso también es un confort para las pacientes como se ha mencionado en otras investigaciones¹⁸.

En este estudio el ahorro de tiempo y dinero no fueron factores determinantes de satisfacción, lo cual pudo estar condicionado por que casi la gran mayoría de pacientes provienen del departamento de Managua, misma ciudad donde está ubicado el HMADB. A diferencia de otras investigaciones que se han realizado las cuales han sido dirigidas a la implementación de la teleconsulta en poblaciones con brecha de acceso y que han calculado que el ahorro potencial está más claro cuando los gastos de desplazamiento y aparcamiento son sólo una parte del coste. Es probable que el costo real del tiempo del paciente sea mucho mayor: según una estimación, el costo real es de (22,89 dólares) por hora de viaje, frente a sólo (1,28 dólares) por una interacción digital^{18,20}.

Podemos concluir que, la telemedicina ya no es una estrategia para el futuro si no que se ha convertido en un aspecto moderno de la medicina actual. Estas modalidades se han ofrecido en múltiples países y especialidades (19) y en la implementación en el HMADB existe una elevada satisfacción con la teleconsulta de ginecología, siendo los principales factores determinantes de satisfacción las recomendaciones recibidas, la seguridad percibida y la resolución de dudas durante la teleconsulta.

El enfoque de atención centrada a las personas y su familia²¹ que implementa el HMADB implica que la teleconsulta es una modalidad complementaria que se puede incluir en la práctica rutinaria pero siempre respetando las preferencias de los pacientes y continuamente mejorando los procesos con la retroalimentación de las mismas.

Las organizaciones de salud deben considerar estos factores de satisfacción encontrados en los presentes resultados para implementar telemedicina de una manera más efectiva y priorizar la satisfacción de la paciente y la respuesta a todas sus inquietudes. En el HMADB se deberá ampliar la muestra y estudiar los grupos etarios con mayor representatividad para resultados más contundentes.

Financiamiento

Autofinanciado

Conflictos de interés

Los autores niegan tener conflictos de interés

Referencias Bibliográficas

1. Barcelona Health Hub. Estudio sobre la consulta de salud virtual y sus beneficios para el sistema sanitario. Esadecreapolis. 2020.
2. World Health Organization. [Online] Proyecto de estrategia mundial sobre salud digital 2020-2025. Ginebra; 2019. 42 p. tab.
3. Bolaños HMEDAD. Programa de salud virtual ginecológica Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Resguardado digital y en físico en Oficina Documental HMADB. código. HM-DMI-GO-PLAN-03.

1. Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua.
 2. Centro de Investigaciones y Estudios de la Salud de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (CIES-UNAN). Managua, Nicaragua.
 - a. Médico, Especialista en Ginecología y Obstetricia. Cirugía reconstructiva del piso pélvico.
 - b. Máster en Salud Pública
 - c. PhD, Máster en Salud Pública, Docente, Investigadora.
- Recibido:** 23/03/2023
- Aprobado:** 16/05/2023
- Correspondencia:**
- Karen Herrera
Email: herrerakarenvanessa@gmail.com
ORCID: 0000-0001-8860-2193
- Citar como:**
- Suárez-García M, Hurtado M, Herrera K. Satisfacción de usuarias atendidas por teleconsulta en el servicio de ginecología del Hospital Militar de Nicaragua, 2022. *Rev Hisp CiencSalud.* 2023; 9(2):60-68. DOI [10.56239/rhcs.2023.92.638](https://doi.org/10.56239/rhcs.2023.92.638)
4. Abdulwahab SA, Zedan HS. Factors Affecting Patient Perceptions and Satisfaction with Telemedicine in Outpatient Clinics. *J Patient Exp.* 2021 Nov 25;8:23743735211063780. doi: 10.1177/23743735211063780.
 5. Atmojo JT, Sudaryanto WT, Widiyanto A, Ernawati E, Arradini D. Telemedicine, Cost Effectiveness, and Patients Satisfaction: A Systematic Review. *J Health Policy Manage [Internet].* 2020 May 16 [cited 2023 Jul. 30];5(2):103-7. Available from: <https://thejhpm.com/index.php/thejhpm/article/view/172>
 6. Abdel Nasser A, Mohammed Alzahrani R, Aziz Fella C, Muwafak Jreash D, Talea A Almuwallad N, Salem A Bakulka D, Abdel Ra'ooof Abed R. Measuring the Patients' Satisfaction About Telemedicine Used in Saudi Arabia During COVID-19 Pandemic. *Cureus.* 2021 Feb 16;13(2):e13382. doi: 10.7759/cureus.13382.
 7. Grajales Becerra LT, Angel Bello YG, Tapiero Rojas JD. La edad como factor determinante en la atención por teleconsulta. *Rev Col Med Fis Rehab [Internet].* 14 de septiembre de 2021 [citado 30 de julio de 2023];31(1):36-57. Disponible en: <https://revistacmfr.org/index.php/rcmfr/article/view/298>
 8. Ruiz-Romero V, Martínez-Pillado M, Torres Domínguez Y, Acón-Royo D, De Toro-Salas A, Cruz-Villalón F, Rivera-Sequeiros A. Evaluación de la satisfacción del paciente en la teleconsulta durante la pandemia por COVID-19. *Rev Esp Salud Pública.* 2021; 95: 16 de abril e202104054.
 9. Acreditación Canadá. QMENTUM Internacional, Estándares de salud Virtual. 2019.
 10. Asociación médica mundial. [Online].; 2017. Acceso 20 de enero de 2023. Disponible en: <https://www.wma.net/es/politicas-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>.
 11. Universidad de Navarra. [Online].; 2017. Acceso 10 de 02 de 2023. Disponible en: <https://www.unav.edu/web/unidad-de-humanidades-y-etica-medica/material-de-bioetica/el-codigo-de-nuremberg>.
 12. Homus Medicos. [Online].; 2023. Acceso 03 de Marzo de 02. Disponible en: <https://homomedicus.com/principios-bioetica-beauchamp-childress/>.
 13. Deshmukh S, Ambad R, Gawande , Banka. Evaluation of Telemedicine Consultation in Obstetrics and Gynaecology-A Cross Sectional Observational Study. *NVEO.* 2021; 5(8): 1209-1214.
 14. Karwowski R, Gasiorowska J. Telemedicine consultations in obstetrics and gynecology -a population based study in Polishspeaking women. *Ginekol Pol.* 2018; 89(12): 677-681.
 15. Moyo J, Madziyire G. Use of telemedicine in obstetrics and gynaecology in Zimbabwe during a lockdown period. *Pan Afr Med J.* 2020 Jun 24;35(Suppl 2):89. doi: 10.11604/pamj.suppl.2020.35.2.23675.
 16. Whitten P, Love B. Patient and provider satisfaction with the use of telemedicine: overview and rationale for cautious enthusiasm. *J Postgrad Med.* 2005 Oct-Dec;51(4):294-300.
 17. Brown-Connolly NE. Patient satisfaction with telemedical access to specialty services in rural

1. Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua.
2. Centro de Investigaciones y Estudios de la Salud de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (CIES-UNAN). Managua, Nicaragua.
 - a. Médico, Especialista en Ginecología y Obstetricia. Cirugía reconstructiva del piso pélvico.
 - b. Máster en Salud Pública
 - c. PhD, Máster en Salud Pública, Docente, Investigadora.
18. Mair F, Whitten P, May C, Doolittle GC. Patients' perceptions of a telemedicine specialty clinic. *J Telemed Telecare*. 2000;6(1):36-40. doi: 10.1258/1357633001933925.
19. O'Cathail M, Sivanandan MA, Diver C, Patel P, Christian J. The Use of Patient-Facing Teleconsultations in the National Health Service: Scoping Review. *JMIR Med Inform*. 2020 Mar 16;8(3):e15380. doi: 10.2196/15380.
20. Quinn B. Digital technology transformation of outpatient services. 2018.
21. Accreditation Canada. Qmentum international]. Disponible en: <https://accreditation.ca/qmentum-accreditation/>

Recibido: 23/03/2023

Aprobado: 16/05/2023

Correspondencia:

Karen Herrera

Email:

herrerakarenvanessa@gmail.com

ORCID: 0000-0001-8860-2193

Citar como:

Suárez-García M, Hurtado M, Herrera K. Satisfacción de usuarias atendidas por teleconsulta en el servicio de ginecología del Hospital Militar de Nicaragua, 2022. *Rev Hisp CiencSalud*. 2023; 9(2):60-68. DOI [10.56239/rhcs.2023.92.638](https://doi.org/10.56239/rhcs.2023.92.638)

