FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Factores críticos de éxito en la gestión de la Telemedicina y el diagnóstico a distancia: caso de estudio en la clínica San Pablo Huaraz,2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Yoni Ricardo Quintana Paredes (ORCID: 0000-0002-8606-2450)

ASESOR:

Mg. Romero Escalante Víctor Fabian (ORCID: 0000-0002-7186-9411)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

HUARAZ – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi familia por ser la principal fuente de inspiración, con su apoyo y confianza me ayudan a lograr mis metas.

Yoni Ricardo Quintana Paredes

Agradecimiento

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a los médicos de la **Clínica San Pablo sede Huaraz,** especialmente al director médico por permitirme desarrollar mi investigación.

El Autor

Índice de contenidos

Paginas preliminares **Pág.**

Dedicatoria ii
Agradecimiento iii
Índice de contenidos iv
Índice de tablas v
Resumen vi
Abstract vii
I.INTRODUCCIÓN 1
II.MARCO TEÓRICO 4
III.METODOLOGÍA 10
3.1.Tipo y diseño de investigación 10
3.2.Categorías, Subcategorías y matriz de categorización apriorística 10
3.3.Escenario de estudio 11
3.4.Participantes 11
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 11
3.6. Procedimiento 12
3.7. Rigor científico 12
3.8. Método de análisis de datos 12
3.9. Aspectos éticos 13
IV.RESULTADOS Y DISCUSIÓN 14
V.CONCLUSIONES 25
VI.RECOMENDACIONES 26
REFERENCIAS 27
ANEXOS 31

Índice de tablas

Tabla 1. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización apriorística..... 10
Tabla 2. Conocer las experiencias de los médicos en su actividad de telemedicina en la clínica San Pablo Huaraz,2021. 14
Tabla 3. Analizar las condiciones laborales de los médicos en su actividad de telemedicina en la clínica San Pablo Huaraz,2021. 16
Tabla 4. Analizar los factores críticos de éxito en la gestión de la Telemedicina y el diagnóstico a distancia: caso de estudio en la clínica San Pablo Huaraz,2021. .. 18

Resumen

El estudio se enmarca dentro de la línea de Gestión de Organizaciones, para ello se propone como objetivo: Analizar los factores críticos de éxito en la gestión de la Telemedicina y el diagnóstico a distancia: caso de estudio en la clínica San Pablo Huaraz,2021, para ello se basó en un enfoque cualitativo, con tipo básica para dar a conocer los acontecimientos que se produzcan, también se consideró una muestra de 15 trabajadores de telemedicina, aplicando como técnica la entrevista y su instrumento fue la guía de entrevista, llegando a concluir: Durante el análisis de los factores críticos de éxito en la gestión de la Telemedicina y el diagnóstico a distancia: caso de estudio en la clínica San Pablo Huaraz,2021 se registró que normalmente se conectan a través de llamadas telefónicas, considerando un soporte en zonas que no tienen acceso a internet, además que Huaraz por ser una ciudad con una geografía accidentada casi siempre la conexión es inestable, ello hace un poco dificultoso realizar consultas por teleconsultas, solo se puede realizar en la parte de la ciudad.

Palabras clave: Telemedicina, diagnóstico a distancia, conectividad

Abstract

The study is framed within the Organizational Management line, for which it is proposed as an objective: To analyze the critical success factors in the management of Telemedicine and remote diagnosis: case study in the San Pablo Huaraz clinic, 2021, For this, it was based on a qualitative approach, with a basic type to publicize the events that take place, a sample of 15 telemedicine workers was also considered, applying the interview as a technique and its instrument was the interview guide, reaching the conclusion : During the analysis of the critical success factors in the management of Telemedicine and remote diagnosis: case study in the San Pablo Huaraz clinic, 2021 it was recorded that they normally connect through telephone calls, considering support in areas that they do not have internet access, in addition to that Huaraz being a city with a rugged geography almost always the connection is unstable, this makes it a bit difficult to lizar consult by teleconsults, it can only be done in the part of the city.

Keywords: Telemedicine, remote diagnosis, connectivity

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad los problemas ocasionados por la pandemia del Coronavirus, ha forzado a distintas áreas profesionales a cambiar la forma de trabajar y el campo de la medicina no se queda atrás con estos cambios administrativos que ha sufrido los hospitales, incorporando la telemedicina para poder seguir brindando el servicio médico a los pacientes, es por ello que los diferentes hospitales se encuentran incorporando estrategias que favorezcan a la atención al paciente sin poner en riesgo al personal médico, es por eso que en el estudio se evalúa la actividad del médico en estos tiempo de pandemia, uno de los casos resaltantes es lo realizado por Pérez (2015), en Barcelona comentando que la incorporación de la tecnología ha traído mejoras significativas en el servicio de atención medico en hospitales, también ha logrado brindar el servicio médico a pacientes de otros países, rompiendo la brecha de tiempo y distancia, llegando a brindar un servicio de calidad en tiempo real. Algo similar ocurren en México, en donde Velázquez, Silva y Sosa (2017), comenta que en el país los problemas de atención de pacientes, de colas de espera en pasillos de los hospitales muy mejorar por la aplicación de la telemedicina y los beneficios que traen a la gestión de hospitales, mejorando en tiempo de respuesta, el costo para los pacientes y alcance que se puede lograr.
Fernández (2017), en Cuba manifestó que los problemas del sector salud se evidencian con la insatisfacción de los pacientes por los procesos administrativos largos que tienen que realizar para ser atendidos y el tiempo que les toma en realizarlo, es por ello que una alternativa de telemedicina fue favorable en los procesos de atención de los usuarios.

Márquez (2020), manifestó que en Colombia los tiempos de Coronavirus han afecto el sector salud y la gestión que realizan en relación a los pacientes y a la atención que reciben cambiando el sistema de atención por la telemedicina, en donde los médicos a través de video llamadas realizan consultas a pacientes y les brindan el tratamiento remoto para que puedan mantener una buena salud y se mejore la calidad de vida de algunos pacientes, quienes no encontraban apoyo en los hospitales públicos. En Perú Infante (2015), comenta que frente a los problemas que afronta el sector salud en el país ha ido incorporando mecanismo para brindar

soporte a la atención médica a través del uso de las tecnologías y emplear la telemedicina para mejorar su servicio, Ahora en la actualidad el país afronta un serio problema a raíz del Covid-19, porque el aislamiento social decretado por el estado y el cuidado de los pacientes que se debe tener, muchas empresas han optado por el teletrabajo como una alternativa para seguir brindado el servicio esperado. Sánchez y Zapata (2019), mencionan que los principales problemas que se presentan en la actualidad en los servicios de la salud se ven envuelta en la falta de atención y seguridad en las clínicas, además de la aglomeración de pacientes que se generan por los pacientes con la finalidad de obtener un cupo y poder ser atendidos.

Dentro de este contexto se menciona que el servicio salud en Huaraz se encuentra en problemas suscitados por la pandemia del Covid – 19, generando que muchos de los pacientes que reciben tratamiento por enfermedades no puedan ser atendidos y que su estado se agrave cada vez más, generando incomodidad y molestia en los pacientes, quienes no encuentran una solución frente a estos inconvenientes, también se menciona que para una alternativa de solución a esta problemática la Clínica San Pablo ha incorporado la telemedicina, ofreciendo los servicios médicos a los pacientes con tratamientos y consultas con la finalidad de seguir brindar el servicios de salud a la población, es por ello que se tiene la necesidad de estudiar cómo se realiza este proceso y conocer la experiencia de los medicos frente a esta nueva labor que realizan.

Bajo estas consideraciones se tiene como interrogante ¿Cuáles son los factores críticos de éxito en la gestión de la Telemedicina y el diagnóstico a distancia: caso de estudio en la clínica San Pablo Huaraz, 2021?, dentro de ello se presenta como problemas específicos: ¿Cómo se presenta las experiencias de los médicos en su actividad de telemedicina en la clínica San Pablo Huaraz,2021?, también se tiene ¿Cuáles son las condiciones laborales de los médicos en su actividad de telemedicina en la clínica San Pablo Huaraz,2021?

Por consiguiente el estudio se justifica según por la necesidad de conocer la nueva experiencia de los médicos en la telemedicina y como se sienten los pacientes frente al servicio que brinda la clínica San Pablo, dentro del campo social el estudio analiza las opiniones de los médicos frente a los recursos que reciben por parte de

la clínica para realizar su trabajo y las medidas de seguridad que deben tener para evitar contagios generados por la pandemia, además de la calidad de servicio que se brinda, dentro del campo practico se tiene que al analizar las experiencias se elaborará una guía de entrevista para recoger las opiniones y analizarlas a través del cruce de información, dejando un instrumento para ser utilizado en futuras investigación como fuente de información. Finalmente, dentro del campo teórico los resultados que se arriben en el estudio pueden servir de fuente de información para estudios futuros, siendo utilizado como antecedente.

Dentro de lo expresado se tiene como objetivo general: Analizar los factores críticos de éxito en la gestión de la Telemedicina y el diagnóstico a distancia: caso de estudio en la clínica San Pablo Huaraz,2021. Presentando como objetivos específicos: Conocer las experiencias de los médicos en su actividad de telemedicina en la clínica San Pablo Huaraz,2021. Analizar las condiciones laborales de los médicos en su actividad de telemedicina en la clínica San Pablo Huaraz,2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para un mejor entendimiento del desarrollo del estudio se desarrolla los trabajos preliminares que presentan parentesco con la gestión de la telemedicina, para ello se indago en diversos repositorios encontrando lo siguiente:

En España Vásquez (2017), estuvo a cargo de desarrollar un estudio relacionado a evaluar la telemedicina en centro de salud, para ello se basa en el enfoque cualitativo, para ello se basa en el análisis de opiniones, bajo los criterios de la aplicación de una guía de entrevista, lo que le permitió concluir: Se demostró que el uso de las tecnologías es favorable para que se puede realizar un trabajo eficiente de telemedicina, además se puede llegar a más pacientes en tiempo real y que se encuentran en zonas alejadas, el aporte de la tecnología a la medicina fue considerable en los últimos años en donde se requiere que se llegue a más personas que requieran servicio de asistencia médica.

En Ecuador Llivicura y Ulloa (2018), presentó un estudio basado en el diseño y el despliegue de una plataforma de telemedicina para pacientes de una entidad privada, para ello se basó bajo los lineamientos del enfoque cualitativo, con diseño de tipo análisis de caso, para ello aplicó como instrumento una guía de entrevista: El acceso a la tecnología es fundamental para que se pueda realizar de manera oportuna la telemedicina, en conjunto a la capacidad profesional para poder manejar estas herramientas y puedan realizar su actividad como médico de manera normal, es importante que los centros de salud implementen mecanismos que refuercen su capacidad tecnología y que la dirección invierta en la implementación y renovación de tecnologías.

En Argentina Lanza (2018), estuvo a cargo de un estudio denominado impacto de la implementación de una solución de telemedicina en centros de salud, para ello se basó en el desarrollo del estudio cualitativo, con diseño de estudio de caso, para ello aplico una guía de entrevista para recoger información, llegando a concluir: Campo de la medicina se vio favorecida porque pudo llegar a zonas rurales a través del uso de las tecnologías, porque a través de video conferencia se puede brindar atenciones médicas a personas que presenten dificultades para trasladarse,

es importante que las autoridades se conviertan en el soporte para que se pueda dar de manera eficiente el servicio de la medicina y que se llegue a las zonas rurales.

En Perú Sotomayor (2019), desarrollo un estudio enfocado con el diseño de una red de telemedicina para el diagnóstico de pacientes en los centros de salud Chucuito – Puno utilizando internet de las casas, para ello se basó en el desarrollo del estudio cualitativo, con diseño de estudio de caso, para ello aplico una guía de entrevista para recoger información, llegando a concluir: Se realizó el diseño de la red para el uso del internet de las casas y así volver más eficiente la atención médica por medio de esta tecnología, puesto que es de vanguardia en telemedicina para el diagnóstico de los pacientes en el distrito de Chucuito localidad rural donde las tecnologías están muy desfasadas.

En Lima Corzo y Condori (2019), con su investigación asociado al modelo de telemedicina soportado por smart glasses para centros de salud en el Perú, para ello se basó en el desarrollo del estudio cualitativo, con diseño de estudio de caso, para ello aplico una guía de entrevista para recoger información, llegando a concluir: El presente proyecto presenta un modelo de Teleconsulta empleando Smart Glasses y su utilidad en procedimientos médicos como transmisión en vivo para la enseñanza y entrenamiento, Teleconsulta con especialistas para el tratamiento en conjunto de un paciente, revisar registros e imágenes de pacientes y búsqueda de información por internet. A través de la prueba de concepto y la evaluación de médicos con experiencia en el campo de la telemedicina se demuestra que este modelo es una herramienta con beneficios potenciales para la enseñanza, capacitación y asistencia remota de procedimientos médicos.

En Lima García (2017), con su estudio beneficios de la telemedicina para proporcionar el acceso de los usuarios de áreas remotas rurales y urbano marginales a servicios de salud especializados, para ello se basó en el desarrollo del estudio cualitativo, con diseño de estudio de caso, para ello aplico una guía de entrevista para recoger información, llegando a concluir: Existe evidencia suficiente sobre el potencial que representa la aplicación de la telemedicina, para expandir el

uso de gimnasios ubicados en áreas rurales y / o urbanas marginales o con demasiada demanda de personas permitiendo su descongestión. Los gestores de salud, en coordinación con los Gobiernos Regionales, deben crear las situaciones vitales para hacer cumplir la telemedicina como una alternativa para mejorar la oferta de fitness en regiones lejanas con difícil acceso, con énfasis en las unidades de emergencia.

Otro punto considera en el estudio es la fundamentación teórica, para ello se tiene que la Organización Mundial de la Salud (OMS), la telemedicina se define como "La disponibilidad de servicios de salud, donde la distancia es un tema vital, a través de profesionales que emplean la tecnología de la información y la conversación en un esfuerzo por cambiar la información para hacer diagnósticos, asesorar tratamientos y salvarle enfermedades y lesiones, además de por el entrenamiento eterno del cuidado del fitness. especialistas y en estudios y actividades de evaluación, con el fin de mejorar la salud de las personas y los grupos en los que se alojan".

La palabra telemedicina, cuya traducción literal significa “curar a distancia”, es un término acuñado en la década del 70 por Thomas Bird, quien escribió por primera vez acerca de la posibilidad de examinar a ciertos pacientes utilizando algunas tecnologías de información a distancia. (Dinevski, Kelc y Dugonik, 2011).

La telemedicina se refiere a la “medicina a distancia” y su clasificación en el tiempo hace una narración al momento en que se ejecute la intervención médica remota y la manera de comunicarse el proveedor del servicio con el usuario (Kopec & Salazar, 2006).

La Norma Técnica de Salud en Telesalud (NTS Nª 067 MINSA/DGSP-V.01) aprobada por el Ministerio de Salud del Perú el 26 de mayo del 2008 tiene como objetivo general: “Regular, mediante disposiciones técnico-administrativas, los paquetes de telesalud en control de registros y movimientos. Educación y comunicación (IEC) en ofertas de fitness, así como dentro de la provisión de ofertas de salud bajo la modalidad de telemedicina” (Ministerio de Salud del Perú, 2008).

La atención vía telemedicina puede otorgarse bajo dos modalidades: Modalidad sincrónica: Se cataloga como sincrónica cuando la interacción ocurre en tiempo real y en vivo. Generalmente en una atención sincrónica la interacción se realiza mediante conversación telefónica, por radio o por videollamada. Modalidad asincrónica: En esta modalidad no hay una interacción en tiempo real, sino que existe un envío en diferido de datos clínicos e imágenes fijas previamente captadas y almacenadas. A esta modalidad también se le conoce como store-and-forward1 (MINSAL, 2018).

El Nuffield Council on Bioethics (2010) del Reino Unido reconoce 5 aspectos de la atención de salud que han tenido una importante evolución gracias al uso de las nuevas TICs, a saber: La búsqueda de información en salud, mediante sitios web dedicados a temas de salud y el contacto en línea con comunidades de pacientes que padecen de una misma condición.

El registro clínico, que ha pasado del uso del papel a registros electrónicos seguros, accesibles e incluso modificables desde diferentes centros, permitiendo una información más ordenada y facilitando su uso para la investigación.

La obtención de medicamentos, que de su tradicional venta en el mostrador de una farmacia hoy pueden adquirirse vía on line en los sitios web de diversas cadenas farmacéuticas. Asimismo, es relativamente fácil acceder a medicamentos de venta exclusiva bajo receta médica cuando no se cuenta con ella, mediante su comercialización ilegal en la web por vendedores clandestinos.

Inicialmente, la telemedicina avanzó para acercar las ofertas de acondicionamiento físico a la población que reside en lugares alejados con escasos recursos de acondicionamiento físico y con esto, mejorar la accesibilidad a ellos. Posteriormente, se transformó como un medio para mejorar la calidad de la atención al permitir la educación y la asistencia para la toma de decisiones para los profesionales de los trabajos ubicados en áreas remotas. Más actualmente, se está considerando como un dispositivo para mejorar el desempeño en los servicios de salud, ya que permite compartir y coordinar recursos geográficamente alejados o rediseñar la oferta de salud para optimizar los recursos. Actualmente, se pueden

encontrar ofertas de telemedicina para las máximas especialidades (Oulad, y Rubio, 2013).

Las principales áreas de utilidad de la telemedicina están dirigidas a la atención del paciente en las ofertas en casa, de emergencia o de registros. Así, las teleconsultas hablan sobre el uso de recursos de telemedicina para obtener una opinión 2d de un experto en salud a través del cambio de hechos clínicos (Mair y Whitten, 2000).

Por mencionar las más comunes, las fuentes de telemedicina se utilizan para transmitir o intercambiar imágenes radiológicas de diagnóstico y similares (telerradiología); adicionalmente fuentes relacionadas con el laboratorio clínico y el manejo de datos e historia científica digital (telepatología); el uso de activos de telemedicina en dermatología mediante la asistencia de videoconferencias o la transmisión de instantáneas (teledermatología); el uso de fuentes para ayudar a los pacientes en psiquiatría a través de videoconferencias y charlas (telepsiquiatría); o utilizar recursos de telemedicina para el tratamiento de situaciones cardiovasculares (telecardiología); y en general en casi todas las especialidades científicas. Por otro lado, los recursos de telemedicina también se utilizan combinados con activos de hechos digitales, robótica e inteligencia artificial para ayudar y supervisar los procedimientos quirúrgicos o incluso realizar sin demora tratamientos quirúrgicos lejanos (telecirugía) (Nilsen, 2015).

Las modificaciones socioeconómicas que se han ido produciendo en el final de un largo tiempo están teniendo un impacto creciente en la estructura etaria de las sociedades actuales. El desarrollo dentro del placentero de los estilos de vida que toma la forma de mejoras en nutrientes y situaciones higiénicas, en conjunto con la mayor eficiencia de las políticas de salud y los sistemas de salud, motivan una transición demográfica caracterizada por cada vez más organismos poblacionales en edades maduras con mucha menos preponderancia. de los grupos de edad más jóvenes. Esta verdad incluye nuevos desafíos que se concentran en una mayor ocurrencia de enfermedades persistentes que, a su vez, significan costos de salud excesivos que se manifiestan en un aumento limpio en

el máximo de países. Y está lejos de que la sostenibilidad económica de las estructuras de acondicionamiento físico, particularmente en aquellas ubicaciones internacionales con un dispositivo de salud financiado básicamente a través del rango de precios públicos, sea absolutamente uno de los desafíos más urgentes. Aunque se está estudiando y debatiendo la forma en que el descuento en la mortalidad y el aumento de la esperanza de vida afectarán el gasto en fitness, la prueba disponible parece sugerir que la versión moderna de la concentración del uso en profundidad de las fuentes de salud dentro de la duración restante de la vida son millas convertidas en un auge del gasto en prevención y tratamiento de enfermedades persistentes (Grigsby y Bennet, 2006).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo: Es básica, Hernández y Mendoza (2018), expresan que este tipo de estudio se fundamentan en la recopilación de información de diversas fuentes con el propósito de fundamentar el estudio. Además, presenta enfoque cualitativo, porque se aplicarán guía de entrevista con el propósito de conocer las experiencias de los médicos para ser analizado y conocer los sucesos que se presentan.

Diseño: Es diseño de casos, consiste en el análisis de una situación real o realista que presenta problemas y retos ante los cuales los estudiantes deben tomar decisiones fundamentadas en los enfoques o teorías del ámbito disciplinar o especialidad del curso en cuestión (Sánchez y Reyes, 2015).

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización apriorística

Para el estudio se considera como categoría a la gestión de la telemedicina y el diagnostico a distancia, dentro de ello se tiene que operacionalmente se considera como el uso o incorporación de las tecnologías en el campo de la medicina como soporte para brindar asistencia a los pacientes de manera remota, reduciendo tiempo y dinero para los pacientes y manteniendo los estándares de calidad. Dentro de ello se tiene a la sub categoría experiencia de los médicos y las condiciones laborales, ello se presenta en una matriz, para una mejor descripción.

Tabla 1. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización apriorística

Objetivo general	Analizar los factores críticos de éxito en la gestión de la Telemedicina y el diagnóstico a distancia: caso de estudio en la clínica San Pablo Huaraz,2021.		
Objetivos específicos:	Categorías	Sub categorías	Unidad de análisis
✓ Conocer las experiencias de los médicos en su actividad de	Gestión de la Telemedicina y el diagnóstico a distancia.	✓ Experiencias de los médicos.	15 médicos

telemedicina en la clínica San Pablo Huaraz,2021. ✓ Analizar las condiciones laborales de los médicos en su actividad de telemedicina en la clínica San Pablo Huaraz,2021.		✓ Condiciones laborales de los médicos.	

3.3. Escenario de estudio

El escenario se ubica en la clínica San Pablo Huaraz, ubicado en la ciudad de Huaraz, al respecto Cabezas, Andrade y Torres (2018), consideran que es el sitio donde se desarrolla un estudio, para ello debe tener alcance a la información y autorización de la entidad para poder recoger información.

3.4. Participantes

Para el estudio se tiene que los participantes están conformados por 15 médicos quienes se encuentra realizando teletrabajo en la clínica que se encuentra siendo analizado. Cohen y Gómez (2019), mencionan que la población de tipo censo se refiere cuando la muestra se considera a toda la población por ser un número reducido o el investigador tiene alcance a todos los participantes. Para ello la muestra estará compuesta por todos los médicos que integran la población.

El muestreo a utilizar es el no probabilístico, al respecto Baena (2017), expresa que este tipo de muestreo se basa en el criterio del investigador para seleccionar a los sujetos que conforman la muestra y se evita el uso de estadística para su cálculo.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En esta parte se detalla la manera de recoger la información para ello se tiene lo siguiente:

Técnica: Al desarrollar el estudio se plantea como técnica a la entrevista, considera por Navarro, Jiménez y Rappoport (2017), como una técnica cualitativa

de recoger información de opinión a través de su instrumento, para ello debe presentar a su elemento que es el consentimiento informado.

Instrumento: En el estudio se considera a la guía de entrevista, expresada por Neill y Cortez (2018), como medio tangible de recoger información a través de opiniones que brinden sujetos que se encuentran involucrados en una problemática, expresándose de manera narrativa o por video conferencia. Las interrogantes que la integran se basan en preguntas abiertas.

3.6. Procedimiento

El procedimiento que se riñe en el estudio inicia con la presentación de la carta de aceptación del estudio en la entidad donde se va a desarrollar, luego de tener la aceptación de la institución se procederá a realizar las coordinaciones pertinentes para que se recoja la información y se pueda lograr los objetivos esperados y establecidos en el estudio.

3.7. Rigor científico

En esta parte se detalla como el instrumento seleccionado para el estudio será evaluado por medio de la validez y la confiabilidad en el estudio, para ello se detalla lo siguiente:

Referente a la validez, se desarrollará por medio del juicio de expertos, quienes serán profesionales en administración para que analicen la matriz de validación y a través de su experiencia evalúen la coherencia de redacción de los ítems propuestos en el instrumento.

En el caso de la confiabilidad, quedará excluida del estudio porque el instrumento propuesto es cualitativo y no presenta opciones de respuestas y la confiabilidad se utiliza en instrumentos que presentan opciones de respuestas, por lo tanto, es excluida del estudio.

3.8. Método de análisis de datos

Para desarrollar los resultados del estudio se basa en los métodos cualitativos, para ello se tiene la aplicación de la guía de entrevista a los

especialistas seleccionados para obtener sus experiencias y conocer cómo se presenta el teletrabajo en la clínica que se encuentra siendo analizada, mediante un cuadro de opiniones que se elaborará para interpretar los sucesos, en esta parte se evita el uso de tablas y figuras por la naturaleza del estudio.

3.9. Aspectos éticos

Uno de los aspectos relevantes para un estudio se basa en los criterios éticos que se tienen que seguir para su desarrollo por ello en las siguientes líneas se detallan los puntos que se utilizaran en las siguientes líneas: Respeto, uno de los aspectos más resaltantes en el estudio porque al realizar la entrevista a los especialistas, no se intervendrá en sus opiniones considerando cada punto que proporcionen y narrando como se suscitan los hechos, también se encuentra la confidencialidad, puesto que al desarrollar el estudio no se exponen datos personales de los entrevistados y se limita el estudio a colocar sus opiniones de manera anónima, también se tiene el aspecto de la originalidad, respetando los derechos de autor y citando toda información colocada en el estudio, además de ello con la técnica de la norma APA para respetar los derechos de autoría.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para desarrollar esta parte se tuvo en consideración las opiniones proporcionadas por los 15 entrevistados, detallando lo siguiente:

Tabla 2. Conocer las experiencias de los médicos en su actividad de telemedicina en la clínica San Pablo Huaraz,2021.

¿Cuáles son las dificultades que ha experimentado en una teleconsulta?
Entrevistado 1. Casi siempre la plataforma no me permite conectarme con el paciente. **Entrevistado 2.** Siempre debo usar otras alternativas para poder atender al paciente cuando no cuenta con internet fluido. **Entrevistado 3.** E paciente no se conecta puntualmente a la cita programada. **Entrevistado 4.** La plataforma es muy lenta y no me permite atender bien al paciente. **Entrevistado 5.** Casi siempre termino usando otra aplicación para poder atender al paciente debido a que la plataforma no le permite conectarse. **Entrevistado 6.** Muchos de los pacientes de edad avanzada no saben manejar la plataforma. **Entrevistado 7.** Casi siempre uso el whatsapp como alternativa a la plataforma porque esta no es buena. **Entrevistado 8.** Muchas veces el paciente no me escucha ni entiende la explicación que le doy. **Entrevistado 9.** Cuando hay pacientes que están fuera de Huaraz no pueden conectarse a la plataforma. **Entrevistado 10.** La conexión de internet del paciente no es muy buena. **Entrevistado 11.** Muchas veces tengo que llamarlo por el teléfono al paciente para realizar la consulta. **Entrevistado 12.** En varias oportunidades en plena consulta la comunicación con el paciente se cae. **Entrevistado 13.** Muchas veces la plataforma no permite ver al paciente y debo usar el whatsapp. **Entrevistado 14.** El paciente no se conecta puntualmente a su cita.

Entrevistado 15. El paciente indica que no le llega el enlace para conectarse a la plataforma.
¿De qué manera influye la conexión a internet, para realizar una teleconsulta?
Entrevistado 1. Es fundamental porque sin ello el paciente no logra conectarse. **Entrevistado 2.** Es vital en una teleconsulta porque de ello depende la atención idónea al paciente. **Entrevistado 3.** Es importantísimo que tanto la clínica como el paciente cuenten con la mejor señal de internet para hacer una buena interacción. **Entrevistado 4.** Es fundamental porque de ello depende que la consulta sea un éxito. **Entrevistado 5.** Primordial porque sin el internet no se concreta la atención virtual. **Entrevistado 6.** Importante y básico que la conexión de internet sea fluida para una teleconsulta exitosa. **Entrevistado 7.** Es fundamental porque de ello depende que el paciente sea atendido como espera. **Entrevistado 8.** Primordial para poder conectarse con el paciente y resolver sus dudas. **Entrevistado 9.** Importante para una satisfacción plena del paciente. **Entrevistado 10.** Sin una buena señal de internet el paciente queda insatisfecho en la atención. **Entrevistado 11.** Vital para tener éxito con los pacientes. **Entrevistado 12.** Primordial para que el paciente me entienda y no se queje. **Entrevistado 13.** Fundamental para que la teleconsulta sea un éxito. **Entrevistado 14.** Tanto la clínica como el paciente deben contar con buena conexión de lo contrario no habrá buena comunicación. **Entrevistado 15.** Fundamental para que este tipo de atención sea eficaz.

Tabla 3. Analizar las condiciones laborales de los médicos en su actividad de telemedicina en la clínica San Pablo Huaraz,2020.

¿De qué manera la clínica San Pablo le proporciona herramientas, para el desarrollo de su trabajo?
Entrevistado 1. Básicamente me proporciona el consultorio y la computadora. **Entrevistado 2.** La clínica me proporciona toda su infraestructura y tecnología para realizar mi trabajo. **Entrevistado 3.** La clínica me facilita el uso de la tecnología y los equipos además de un consultorio. **Entrevistado 4.** Me proporciona consultorio computadora y el internet. **Entrevistado 5.** La clínica me proporciona una computadora un celular y un consultorio para realizar mi trabajo. **Entrevistado 6.** La clínica me da el acceso a una computadora un celular y un consultorio para realizar las teleconsultas. **Entrevistado 7.** Los médicos contamos con un consultorio un celular y un computador para realizar nuestro trabajo. **Entrevistado 8.** La clínica me proporciona el acceso a la plataforma a un celular una computadora y un celular. **Entrevistado 9.** La clínica proporciona personal administrativo un consultorio una computadora un celular y el internet para realizar las teleconsultas. **Entrevistado 10.** La clínica me proporciona la plataforma el internet un celular y un consultorio para mi trabajo. **Entrevistado 11.** Tenemos acceso a la infraestructura de la clínica como un consultorio equipado y personal de apoyo. **Entrevistado 12.** Me proporciona una computadora un celular y el acceso a la plataforma virtual. **Entrevistado 13.** Son tres herramientas con las que realizo mi trabajo la computadora el celular y un consultorio. **Entrevistado 14.** Además de proporcionarme una computadora un celular y un consultorio también tengo audífonos y micrófonos. **Entrevistado 15.** La clínica me otorga la posibilidad de usar su infraestructura y el personal para realizar mi trabajo.

¿Cómo supera las caídas de internet durante la teleconsulta?
Entrevistado 1. Para esos casos siempre me proporcionan un celular para llamar al paciente y poder realizar la consulta programada. **Entrevistado 2.** La clínica me proporciona un celular equipado con internet y llamadas ilimitadas para contingencias. **Entrevistado 3.** Siempre se cuenta con un celular que la clínica proporciona para estos eventos. **Entrevistado 4.** Se cuenta con un celular con internet y llamadas para soporte, en algunos casos se usa el celular personal. **Entrevistado 5.** Dentro de los consultorios se cuenta con un celular para contingencias. **Entrevistado 6.** Estos imprevistos que casi siempre se presentan son superados gracias a un celular que la clínica proporciona. **Entrevistado 7.** La conexión a internet es muy inestable en la región por lo que para estos casos se cuenta con un celular equipado con internet y llamadas ilimitadas. **Entrevistado 8.** Para casos como la caída de internet la clínica nos provee de un celular. **Entrevistado 9.** Casi siempre el problema de la conexión es lo que más interrumpe una teleconsulta por ello contamos con un celular para contingencias. **Entrevistado 10.** Se cuenta con celulares equipados con internet en cada consultorio. **Entrevistado 11.** La clínica proporciona un celular de ultima generación que nos permite superar estas contingencias. **Entrevistado 12.** Cada consultorio cuenta con un celular de backup. **Entrevistado 13.** Para las contingencias presentadas se cuenta con un celular en los consultorios. **Entrevistado 14.** Cada vez que tenemos problemas con la conexión del internet se cuenta con un celular para esto. **Entrevistado 15.** En todo momento se dispone de un celular habilitado con internet y llamadas ilimitadas para contingencias.

Tabla 4. Analizar los factores críticos de éxito en la gestión de la Telemedicina y el diagnóstico a distancia: caso de estudio en la clínica San Pablo Huaraz,2021.

¿en las zonas rurales de la ciudad, como logra conectarse cuando no tiene acceso a internet?
Entrevistado 1. Normalmente nos conectamos a través de llamadas telefónicas. **Entrevistado 2.** Casi siempre superamos este impase con las llamadas telefónicas. **Entrevistado 3.** Para estos impases se realizan llamadas telefónicas a los pacientes. **Entrevistado 4.** En todo momento se pueden realizar llamadas telefónicas a los pacientes con estos problemas. **Entrevistado 5.** Cada vez que sucedan estos casos siempre se cuentan con llamadas telefónicas. **Entrevistado 6.** Casi siempre que sucedan estos problemas se recurre a las llamadas telefónicas. **Entrevistado 7.** En todo momento se disponen de llamadas telefónicas. **Entrevistado 8.** Siempre que tenemos estos problemas los superamos a través de las llamadas. **Entrevistado 9.** En todo momento se cuenta con la posibilidad de llamar a los pacientes para concretar la consulta. **Entrevistado 10.** Para estos inconvenientes se realizan llamadas a los pacientes. **Entrevistado 11.** Ningún paciente se puede quedar por culpa de la conexión por ello está disponible las llamadas telefónicas. **Entrevistado 12.** Casi siempre las llamadas telefónicas son mejor para superar los inconvenientes de la conexión. **Entrevistado 13.** Para superar estos problemas técnicos y no recibir quejas siempre usamos la línea telefónica. **Entrevistado 14.** En todo momento se pueden realizar llamadas telefónicas para superar los problemas **Entrevistado 15.** Casi siempre nuestros consultorios cuentan con celulares para realizar llamadas a los pacientes y superar los problemas.

¿uno de los factores más críticos en la telemedicina es la conectividad, cual ha sido su experiencia con este factor?
Entrevistado 1. Huaraz por ser una ciudad con una geografía accidentada casi siempre la conexión es inestable. **Entrevistado 2.** Es difícil realizar una consulta médica con pacientes fuera de Huaraz. **Entrevistado 3.** A pesar de contar con los mejores equipos la clínica no puede predecir los problemas que el clima causa para conectarse bien. **Entrevistado 4.** Muchas zonas de la ciudad tienen problemas para conectarse. **Entrevistado 5.** Los operadores de internet no cuentan con buena señal. **Entrevistado 6.** La geografía accidentada de la región no es favorable para la teleconsulta. **Entrevistado 7.** Casi siempre la conexión a internet es el mayor de los problemas. **Entrevistado 8.** Se pueden superar los problemas de internet, pero el paciente muestra siempre su incomodidad. **Entrevistado 9.** El internet es fundamental para las consultas, pero no existe buena conexión en toda la región. **Entrevistado 10.** Casi siempre el paciente presenta dificultades para conectarse. **Entrevistado 11.** En todo momento aun con las dificultades técnicas se logra atender al paciente. **Entrevistado 12.** La conexión a internet es inestable en todo momento. **Entrevistado 13.** La conectividad es inestable, pero somos capaces de superar los problemas. **Entrevistado 14.** El profesionalismo de mis colegas junto con la predisposición de los empleados de la clínica supera cualquier dificultad. **Entrevistado 15.** Hay veces que yo mismo tuve que usar mi celular para atender mis pacientes.

Bajo lo expresado como resultados se expone la discusión de resultado haciendo énfasis a la comparación de los resultados con los antecedentes y la fundamentación teórica, detallado en las siguientes líneas:

Según el objetivo general que se basa en analizar los factores críticos de éxito en la gestión de la Telemedicina y el diagnóstico a distancia: caso de estudio en la clínica San Pablo Huaraz,2021, los resultados obtenidos de la pregunta ¿en las zonas rurales de la ciudad, como logra conectarse cuando no tiene acceso a internet?, los 15 entrevistados concuerdan que normalmente nos conectamos a través de llamadas telefónicas, considerando un soporte en zonas que no tienen acceso a internet, luego de la pregunta ¿uno de los factores más críticos en la telemedicina es la conectividad, cual ha sido su experiencia con este factor?, los entrevistados concuerdan en expresar que Huaraz por ser una ciudad con una geografía accidentada casi siempre la conexión es inestable, ello hace un poco dificultoso realizar consultas por teleconsultas, solo se puede realizar en la parte de la ciudad, resultados que se asemejan a lo expresado por en España Vásquez (2017), estuvo a cargo de desarrollar un estudio relacionado a evaluar la telemedicina en centro de salud, para ello se basa en el enfoque cualitativo, para ello se basa en el análisis de opiniones, bajo los criterios de la aplicación de una guía de entrevista, lo que le permitió concluir: Se demostró que el uso de las tecnologías es favorable para que se puede realizar un trabajo eficiente de telemedicina, además se puede llegar a más pacientes en tiempo real y que se encuentran en zonas alejadas, el aporte de la tecnología a la medicina fue considerable en los últimos años en donde se requiere que se llegue a más personas que requieran servicio de asistencia médica.

Además de ello presenta una aproximación a lo realizado por Llivicura y Ulloa (2018), presentó un estudio basado en el diseño y el despliegue de una plataforma de telemedicina para pacientes de una entidad privada, para ello se basó bajo los lineamientos del enfoque cualitativo, con diseño de tipo análisis de caso, para ello aplicó como instrumento una guía de entrevista: El acceso a la tecnología es fundamental para que se pueda realizar de manera oportuna la telemedicina, en conjunto a la capacidad profesional para poder manejar estas herramientas y podan

realizar su actividad como médico de manera normal, es importante que los centros de salud implementes mecanismos que refuercen su capacidad tecnología y que la dirección invierta en la implementación y renovación de tecnologías. Dentro de ello se tiene como fundamento teórico que La telemedicina se refiere a la “medicina a distancia” y su clasificación en el tiempo hace una narración al momento en que se ejecute la intervención médica remota y la manera de comunicarse el proveedor del servicio con el usuario (Kopec & Salazar, 2006). La Norma Técnica de Salud en Telesalud (NTS Nª 067 MINSA/DGSP-V.01) aprobada por el Ministerio de Salud del Perú el 26 de mayo del 2008 tiene como objetivo general: “Regular, mediante disposiciones técnico-administrativas, los paquetes de telesalud en control de registros y movimientos. Educación y comunicación (IEC) en ofertas de fitness, así como dentro de la provisión de ofertas de salud bajo la modalidad de telemedicina” (Ministerio de Salud del Perú, 2008).

Según el objetivo específico que se basa en conocer las experiencias de los médicos en su actividad de telemedicina en la clínica San Pablo Huaraz,2021, los resultados registrados para el objetivo se basan en la pregunta que se sostiene con ¿Cuáles son las dificultades que ha experimentado en una teleconsulta?, encontrando que los entrevistados expresan que casi siempre la plataforma no me permite conectarme con el paciente, otros expresan que siempre debo usar otras alternativas para poder atender al paciente cuando no cuenta con internet fluido y casi siempre termino usando otra aplicación para poder atender al paciente debido a que la plataforma no le permite conectarse, con ello se sostiene que los problemas de conectividad de la zona de Huaraz dificulta que se realiza el trabajo de telemedicina de manera oportuna, además el ítems ¿De qué manera influye la conexión a internet, para realizar una teleconsulta?, En su mayoría los entrevistados expresan que es fundamental porque sin ello el paciente no logra conectarse, otros opinan que es importantísimo que tanto la clínica como el paciente cuenten con la mejor señal de internet para hacer una buena interacción, con ello se puede decir que la comunicación a internet juega un papel muy importante en la comunicación y gestión de la telemedicina, resultados que presentan una aproximación a lo registrado por Lanza (2018), estuvo a cargo de un estudio denominado impacto de la implementación de una solución de telemedicina

en centros de salud, para ello se basó en el desarrollo del estudio cualitativo, con diseño de estudio de caso, para ello aplico una guía de entrevista para recoger información, llegando a concluir: Campo de la medicina se vio favorecida porque pudo llegar a zonas rurales a través del uso de las tecnologías, porque a través de video conferencia se puede brindar atenciones médicas a personas que presenten dificultades para trasladarse, es importante que las autoridades se conviertan en el soporte para que se pueda dar de manera eficiente el servicio de la medicina y que se llegue a las zonas rurales.

Además de ello se relaciona con lo descrito por Sotomayor (2019), desarrollo un estudio enfocado con el diseño de una red de telemedicina para el diagnóstico de pacientes en los centros de salud Chucuito – puno utilizando internet de las cosas, para ello se basó en el desarrollo del estudio cualitativo, con diseño de estudio de caso, para ello aplico una guía de entrevista para recoger información, llegando a concluir: Se realizó el diseño de la red para el uso del internet de las cosas y así volver más eficiente la atención médica por medio de esta tecnología, puesto que es de vanguardia en telemedicina para el diagnóstico de los pacientes en el distrito de Chucuito localidad rural donde las tecnologías están muy desfasadas.

Dentro de ello s tiene como fundamento teórico que El Nuffield Council on Bioethics (2010), del Reino Unido reconoce 5 aspectos de la atención de salud que han tenido una importante evolución gracias al uso de las nuevas TICs, a saber: La búsqueda de información en salud, mediante sitios web dedicados a temas de salud y el contacto en línea con comunidades de pacientes que padecen de una misma condición. El registro clínico, que ha pasado del uso del papel a registros electrónicos seguros, accesibles e incluso modificables desde diferentes centros, permitiendo una información más ordenada y facilitando su uso para la investigación. La obtención de medicamentos, que de su tradicional venta en el mostrador de una farmacia hoy pueden adquirirse vía on line en los sitios web de diversas cadenas farmacéuticas. Asimismo, es relativamente fácil acceder a medicamentos de venta exclusiva bajo receta médica cuando no se cuenta con ella, mediante su comercialización ilegal en la web por vendedores clandestinos.

Según el objetivo específico que se basa en analizar las condiciones laborales de los médicos en su actividad de telemedicina en la clínica San Pablo Huaraz,2021, los resultados que presentan el ítem ¿De qué manera la clínica San Pablo le proporciona herramientas, para el desarrollo de su trabajo?, expresan que la clínica me proporciona una computadora un celular y un consultorio para realizar mi trabajo, además opinan que la clínica proporciona personal administrativo un consultorio una computadora un celular y el internet para realizar las teleconsultas. Con referencia al ítem ¿Cómo supera las caídas de internet durante la teleconsulta?, se ha registrado que para esos casos siempre me proporcionan un celular para llamar al paciente y poder realizar la consulta programada, también estos imprevistos que casi siempre se presentan son superados gracias a un celular que la clínica proporciona, finalmente la conexión a internet es muy inestable en la región por lo que para estos casos se cuenta con un celular equipado con internet y llamadas ilimitadas. Estos hallazgos presentan una concordancia con lo mencionado por Corzo y Condori (2019), con su investigación asociado al modelo de telemedicina soportado por smart glasses para centros de salud en el Perú, para ello se basó en el desarrollo del estudio cualitativo, con diseño de estudio de caso, para ello aplico una guía de entrevista para recoger información, llegando a concluir: El presente proyecto presenta un modelo de Teleconsulta empleando Smart Glasses y su utilidad en procedimientos médicos como transmisión en vivo para la enseñanza y enteramiento, Teleconsulta con especialistas para el tratamiento en conjunto de un paciente, revisar registros e imágenes de pacientes y búsqueda de información por internet. A través de la prueba de concepto y la evaluación de médicos con experiencia en el campo de la telemedicina se demuestra que este modelo es una herramienta con beneficios potenciales para la enseñanza, capacitación y asistencia remota de procedimientos médicos.

De la misma manera con lo evidenciado por García (2017), con su estudio beneficios de la telemedicina para proporcionar el acceso de los usuarios de áreas remotas rurales y urbano marginales a servicios de salud especializados, para ello se basó en el desarrollo del estudio cualitativo, con diseño de estudio de caso, para ello aplico una guía de entrevista para recoger información, llegando a concluir: Existe evidencia suficiente sobre el potencial que representa la aplicación de la

telemedicina, para expandir el uso de gimnasios ubicados en áreas rurales y / o urbanas marginales o con demasiada demanda de personas permitiendo su descongestión. Los gestores de salud, en coordinación con los Gobiernos Regionales, deben crear las situaciones vitales para hacer cumplir la telemedicina como una alternativa para mejorar la oferta de fitness en regiones lejanas con difícil acceso, con énfasis en las unidades de emergencia.

Para ello se tiene como sustento teórico por mencionar las más comunes, las fuentes de telemedicina se utilizan para transmitir o intercambiar imágenes radiológicas de diagnóstico y similares (telerradiología); adicionalmente fuentes relacionadas con el laboratorio clínico y el manejo de datos e historia científica digital (telepatología); el uso de activos de telemedicina en dermatología mediante la asistencia de videoconferencias o la transmisión de instantáneas (teledermatología); el uso de fuentes para ayudar a los pacientes en psiquiatría a través de videoconferencias y charlas (telepsiquiatría); o utilizar recursos de telemedicina para el tratamiento de situaciones cardiovasculares (telecardiología); y en general en casi todas las especialidades científicas. Por otro lado, los recursos de telemedicina también se utilizan combinados con activos de hechos digitales, robótica e inteligencia artificial para ayudar y supervisar los procedimientos quirúrgicos o incluso realizar sin demora tratamientos quirúrgicos lejanos (telecirugía) (Nilsen, 2015).

V. CONCLUSIONES

Por medio de lo encontrado en el estudio y a las aproximaciones arribadas se plantea como conclusiones lo siguiente:

Primero: Durante el análisis de los factores críticos de éxito en la gestión de la Telemedicina y el diagnóstico a distancia: caso de estudio en la clínica San Pablo Huaraz,2021 se registró que normalmente se conectan a través de llamadas telefónicas, considerando un soporte en zonas que no tienen acceso a internet, además que Huaraz por ser una ciudad con una geografía accidentada casi siempre la conexión es inestable, ello hace un poco dificultoso realizar consultar por teleconsultas, solo se puede realizar en la parte de la ciudad.

Segundo: Al conocer las experiencias de los médicos en su actividad de telemedicina en la clínica San Pablo Huaraz,2021, se ha encontrado que los entrevistados expresan que casi siempre la plataforma no me permite conectarme con el paciente, otros expresan que siempre debo usar otras alternativas para poder atender al paciente cuando no cuenta con internet fluido y casi siempre termino usando otra aplicación para poder atender al paciente debido a que la plataforma no le permite conectarse, con ello se sostiene que los problemas de conectividad de la zona de Huaraz dificulta que se realiza el trabajo de telemedicina de manera oportuna

Tercero: Al analizar las condiciones laborales de los médicos en su actividad de telemedicina en la clínica San Pablo Huaraz,2021, se encontró que la clínica proporciona una computadora un celular y un consultorio para realizar mi trabajo, además opinan que la clínica proporciona personal administrativo un consultorio una computadora un celular y el internet para realizar las teleconsultas.

VI. RECOMENDACIONES

Luego de culminar con el análisis del estudio se plantea como recomendaciones lo siguiente que puede ayudar a mejorar la percepción que se tenga de las dificultades presentadas:

Primero: Al director de la clínica motivar al personal que brinda atención en telemedicina para que tenga paciencia por los inconvenientes que presenten a la hora de realizar las atenciones a los pacientes y capacitarlo en alternativas para que el servicio se siga brindando de manera oportuna.

Segundo: A los trabajadores explicar a los pacientes que se atienden por medio de la telemedicina los problemas que se pueden suscitar durante su atención y explicarles las alternativas que tienen para que la consulta se realice con normalidad.

Tercera: A los pacientes que solicitan atención por medio de la telemedicina hacer llegar su inquietud frente a las dificultades que se presenten durante el desarrollo de su atención y hacer de conocimiento a la clínica los problemas presentados para que la dirección pueda plantear alternativas de soluciones en las próximas atenciones que se brinden.

REFERENCIAS

Cabezas, E., Andrade, A. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica.* ISBN: 978-9942-765-44-4. Recuperado de http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf

Cohen, N. y Gómez, G. (2019). Metodología de la investigación, ¿para qué?: la producción de los datos y los diseños. ISBN 978-987-723-190-8. Editorial Teseo. Recuperado de http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf

Corzo, F. y Condori, A. (2019). *Modelo de telemedicina soportado por smart glasses para centros de salud en el Perú.* (Tesis de maestría). Recuperado de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625507/CondoriC_A.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Dinevski, D., Kelc R. y Dugonik B. (2011). Video Communication in Telemedicine. En G. Graschew. (Ed.), Advances in Telemedicine: Technologies, Enabling Factors and Scenarios (p.211). doi: 10.5772/575

García, G. (2017). *Beneficios de la telemedicina para facilitar el acceso de las personas de áreas remotas rurales y urbano marginales a servicios de salud especializados.* (Tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1121/TITULO%20-%20Garcia%20Meza%2c%20Gloria%20Isabel.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Infante, E. (2015). *Una visión panorámica de las experiencias de Telesalud en Perú.* Revista Científica Scielo. ISSN 1726-4634. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342015000200027

Fernández, J. (2017). *Telemedicine and its development in the prevention of peripheral vascular diseases in the future.* Revista Científica Scielo. Recuperado de https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubangcirvas/cac-2017/cac171a.pdf

Grigsby J. y Bennet R. (2006). *Alternatives to randomized controlled trials in tele-medicine.* J Telemed Telecare.

Hernández. R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación- rutas cuantitativa-cualitativa-mixta.* ISBN 1456260960. Editor McGraw-Hill Interamericana

Kopec & Salazar, A. A. (2006). *Aplicaciones de telecomunicaciones en salud en la Subregión Andina. Kroma Industria Gráfica Ltda.* Recuperado de https://es.calameo.com/read/00428339048b256f49654

Lanza, S. (2018). *Impacto de la implementación de una solución de telemedicina en centros de salud.* (Tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/bitstream/10908/16143/1/%5BP%5D%5BW%5D%20T.%20M.%20Ges.%20Lanza%2C%20Sebasti%C3%A1n.pdf

Llivicura, W. y Ulloa, M. (2018). *Diseño y despliegue de una plataforma integral de telemedicina en una nube privada basada en OpenStack.* (Tesis de maestría). Recuperado de https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/15751/1/UPS-CT007729.pdf

Márquez, J. (2020). *Teleconsulta en la pandemia por Coronavirus: desafíos para la telemedicina pos-COVID-19.* Revista Científica Scielo. ISSN 0120-9957. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-99572020000500005&script=sci_abstract&tlng=es

Mair F, Whitten P. (2000). *Systematic review of studies of patient satisfaction with telemedicine. BMJ.* 2000;320: 1517–20. Retrieved May 10, 2015, from http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/ pmc27397/.

MINSAL. (2018). Programa Nacional de Telesalud: En el contexto de Redes Integradas de Servicios de Salud. Recuperado de https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2018/03/ProgramaNacional-de-Telesalud.pdf

Navarro, E., Jiménez, E. y Rappoport, S. (2017). *Fundamentos de la investigación y la innovación educativa.* ISBN: 978-84-16602-55-1. Recuperado de https://www.unir.net/wp-content/uploads/2017/04/Investigacion_innovacion.pdf

Neill, D. y Cortez, L. (2018). Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica. ISBN: 978-9942-24-093-4. Editorial UTMACH. Recuperado de http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiagcionCientifica.pdf

Nuffield Council on Bioethics. (2010). Medical profiling and online medicine: the ethics of 'personalised healthcare' in a consumer age. Recuperado de http://nuffieldbioethics.org/wpcontent/uploads/2014/07/Medical-profiling-and-online-medicine-theethics-of-personalised-healthcare-in-a-consumer-age-Web-versionreduced.pdf

Nilsen P. (2015). *Making sense of implementation theories, models and frameworks. Implementation Science.* DOI 10.1186/s13012-015-0242-0.

Organización Mundial de la Salud (OMS). *Asistente del Departamento Académico de Cirugía, Docente de la Asignatura de Fisiología y Fisiopatología de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad de San Martín de Porres.*

Oulad, T. y Rubio, J. (2013). *La aplicación de las TIC en actividades médicas y servicios sociales: un análisis desde el punto de vista de los costes y beneficios económicos y financieros. Papeles de economía española.*

Pérez, D. (2015). *Telemedicine, a medical social network for humanitarian aid between Spain and Cameroon.* Revista Científica Scielo. ISSN 0213-9111.

Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112015000100011

Sánchez, P. y Zapata, J. (2019). Telehealth And Telemedicine For The Management Of Epilepsy. Revista Científica Scielo. ISSN 1019-8113. Recuperado de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-25812019000100063

Sotomayor, J. (2019). *Diseño de una red de telemedicina para el diagnóstico de pacientes en los centros de salud Chucuito – puno utilizando internet de las cosas.* (Tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13172/Sotomayor_Mamani_Jhonathan_Rubens.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez, H. & Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación* Científica. Lima: Editorial Bussines Suport. 978-612-46842-2-7

Vásquez, L. (2017). *Evaluación del impacto de un servicio de tele consulta médica en la formación práctica de estudiantes de pregrado en Loja- Ecuador.* (Tesis de maestría). Recuperado de https://core.ac.uk/download/pdf/148690957.pdf

Velázquez, M., Silva, M. y Sosa, D. (2017). *Evaluation of the teleconsultation process from the perspective of the provider (Oaxaca Telehealth Program, Mexico).* Revista Científica Scielo. Recuperado de https://www.scielosp.org/article/rpsp/2017.v41/e22/

ANEXOS

Anexo 01: INSTRUMENTOS

CONSENTIMIENTO INFORMADO DE PARTICIPACIÓN EN LA INVESTIGACIÓN

Título del Proyecto: Factores críticos de éxito en la gestión de la Telemedicina y el diagnóstico a distancia: caso de estudio en la clínica San Pablo Huaraz,2021.

Autor del estudio: Yoni Ricardo Quintana Paredes

Propósito:

El propósito de esta investigación es recopilar opiniones sobre los factores críticos de éxito en la gestión de la Telemedicina y el diagnóstico a distancia: caso de estudio en la clínica San Pablo Huaraz,2021.

Selección:

Usted fue seleccionado (a) para participar en la investigación ya que cumple con los criterios necesarios, estas son especialistas en el tema.

Proceso y duración:

Si acepta participar en la investigación, se le solicita su autorización para ser grabado al momento de realizar la entrevista (audio), con la finalidad de obtener su opinión de forma clara a través de las interrogantes que se formulen y con su experiencia debe responder a los ítems propuestos. El tiempo que le tomará participar en la investigación será de aproximadamente 45 minutos.

Riesgos y beneficios:

Los riesgos asociados con este estudio son prácticamente nulos debido a que se trata del responder a una problemática de suma importancia para la sociedad de Huaraz, relacionado a la telemedicina.

Los beneficios esperados de esta investigación es aportar con un diagnóstico sobre los factores críticos de éxito en la gestión de la Telemedicina y el diagnóstico a distancia: caso de estudio en la clínica San Pablo Huaraz,2021.

Es de conocimiento que Ud., puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin ninguna penalidad. También tiene derecho a no contestar alguna pregunta en particular. Además, tiene derecho a recibir una copia de este documento si es que usted lo desea.

Así mismo, si no comprende con claridad alguna pregunta planteada de la investigación, tenga la confianza de preguntar y desde luego será orientado (a) para su respectivo llenado.

Si tiene alguna pregunta o desea más información sobre esta investigación, comuníquese con el autor del estudio.

De tener alguna pregunta sobre sus derechos como participante o reclamación o queja relacionada con su participación en este estudio puede comunicarse con el investigador al correo electrónico: quintapar@gmail.com

Su firma en este documento significa que ha aceptado participar después de haber leído y discutido la información presentada en esta hoja de consentimiento, pero no renuncia a sus derechos de anular la participación en cualquier momento que lo desee.

_____ _____

Nombres y apellidos del participante Firma

He discutido el contenido de esta hoja de consentimiento con el arriba firmante.

A demás le he explicado los riegos y beneficios del estudio.

_____ _____

Nombre del investigador o persona designada Firma

Huaraz, 10 de Julio del 2021

Instrumentos

Buenos días estimado medico ( ); Enfermero ( ) y personal administrativo ( ), la entrevista tiene por finalidad recoger su opinión sobre los factores críticos de éxito en la gestión de la Telemedicina y el diagnóstico a distancia: caso de estudio en la clínica San Pablo Huaraz,2021, para ello se propone una serie de interrogantes, las cuales se le pide que responda con sinceridad para lograr con éxito la investigación:

1. ¿Cuáles son las dificultades que ha experimentado en una teleconsulta?

2. ¿De qué manera influye la conexión a internet, para realizar una teleconsulta?

3. ¿De qué manera la clínica San Pablo le proporciona herramientas, para el desarrollo de su trabajo?

4. ¿Cómo supera las caídas de internet durante la teleconsulta?

5. ¿en las zonas rurales de la ciudad, como logra conectarse cuando no tiene acceso a internet?

6.-¿uno de los factores más críticos en la telemedicina es la conectividad, cual ha sido su experiencia con este factor?

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Factores críticos de éxito en la gestión de la Telemedicina y el diagnóstico a distancia: caso de estudio en la clínica San Pablo Huaraz,2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Yoni Ricardo Quintana Paredes (ORCID: 0000-0002-8606-2450)

ASESOR:

Mg. Romero Escalante Víctor Fabian (ORCID: 0000-0002-7186-9411)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

HUARAZ – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi familia por ser la principal fuente de inspiración, con su apoyo y confianza me ayudan a lograr mis metas.

Yoni Ricardo Quintana Paredes

Agradecimiento

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a los médicos de la **Clínica San Pablo sede Huaraz,** especialmente al director médico por permitirme desarrollar mi investigación.

El Autor

Índice de contenidos

Paginas preliminares **Pág.**

Dedicatoria ii
Agradecimiento iii
Índice de contenidos iv
Índice de tablas v
Resumen vi
Abstract vii
I.INTRODUCCIÓN 1
II.MARCO TEÓRICO 4
III.METODOLOGÍA 10
3.1.Tipo y diseño de investigación 10
3.2.Categorías, Subcategorías y matriz de categorización apriorística 10
3.3.Escenario de estudio 11
3.4.Participantes 11
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 11
3.6. Procedimiento 12
3.7. Rigor científico 12
3.8. Método de análisis de datos 12
3.9. Aspectos éticos 13
IV.RESULTADOS Y DISCUSIÓN 14
V.CONCLUSIONES 25
VI.RECOMENDACIONES 26
REFERENCIAS 27
ANEXOS 31

Índice de tablas

Tabla 1. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización apriorística..... 10
Tabla 2. Conocer las experiencias de los médicos en su actividad de telemedicina en la clínica San Pablo Huaraz,2021. 14
Tabla 3. Analizar las condiciones laborales de los médicos en su actividad de telemedicina en la clínica San Pablo Huaraz,2021. 16
Tabla 4. Analizar los factores críticos de éxito en la gestión de la Telemedicina y el diagnóstico a distancia: caso de estudio en la clínica San Pablo Huaraz,2021. .. 18

Resumen

El estudio se enmarca dentro de la línea de Gestión de Organizaciones, para ello se propone como objetivo: Analizar los factores críticos de éxito en la gestión de la Telemedicina y el diagnóstico a distancia: caso de estudio en la clínica San Pablo Huaraz,2021, para ello se basó en un enfoque cualitativo, con tipo básica para dar a conocer los acontecimientos que se produzcan, también se consideró una muestra de 15 trabajadores de telemedicina, aplicando como técnica la entrevista y su instrumento fue la guía de entrevista, llegando a concluir: Durante el análisis de los factores críticos de éxito en la gestión de la Telemedicina y el diagnóstico a distancia: caso de estudio en la clínica San Pablo Huaraz,2021 se registró que normalmente se conectan a través de llamadas telefónicas, considerando un soporte en zonas que no tienen acceso a internet, además que Huaraz por ser una ciudad con una geografía accidentada casi siempre la conexión es inestable, ello hace un poco dificultoso realizar consultas por teleconsultas, solo se puede realizar en la parte de la ciudad.

Palabras clave: Telemedicina, diagnóstico a distancia, conectividad

Abstract

The study is framed within the Organizational Management line, for which it is proposed as an objective: To analyze the critical success factors in the management of Telemedicine and remote diagnosis: case study in the San Pablo Huaraz clinic, 2021, For this, it was based on a qualitative approach, with a basic type to publicize the events that take place, a sample of 15 telemedicine workers was also considered, applying the interview as a technique and its instrument was the interview guide, reaching the conclusion : During the analysis of the critical success factors in the management of Telemedicine and remote diagnosis: case study in the San Pablo Huaraz clinic, 2021 it was recorded that they normally connect through telephone calls, considering support in areas that they do not have internet access, in addition to that Huaraz being a city with a rugged geography almost always the connection is unstable, this makes it a bit difficult to lizar consult by teleconsults, it can only be done in the part of the city.

Keywords: Telemedicine, remote diagnosis, connectivity

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad los problemas ocasionados por la pandemia del Coronavirus, ha forzado a distintas áreas profesionales a cambiar la forma de trabajar y el campo de la medicina no se queda atrás con estos cambios administrativos que ha sufrido los hospitales, incorporando la telemedicina para poder seguir brindando el servicio médico a los pacientes, es por ello que los diferentes hospitales se encuentran incorporando estrategias que favorezcan a la atención al paciente sin poner en riesgo al personal médico, es por eso que en el estudio se evalúa la actividad del médico en estos tiempo de pandemia, uno de los casos resaltantes es lo realizado por Pérez (2015), en Barcelona comentando que la incorporación de la tecnología ha traído mejoras significativas en el servicio de atención medico en hospitales, también ha logrado brindar el servicio médico a pacientes de otros países, rompiendo la brecha de tiempo y distancia, llegando a brindar un servicio de calidad en tiempo real. Algo similar ocurren en México, en donde Velázquez, Silva y Sosa (2017), comenta que en el país los problemas de atención de pacientes, de colas de espera en pasillos de los hospitales muy mejorar por la aplicación de la telemedicina y los beneficios que traen a la gestión de hospitales, mejorando en tiempo de respuesta, el costo para los pacientes y alcance que se puede lograr.
Fernández (2017), en Cuba manifestó que los problemas del sector salud se evidencian con la insatisfacción de los pacientes por los procesos administrativos largos que tienen que realizar para ser atendidos y el tiempo que les toma en realizarlo, es por ello que una alternativa de telemedicina fue favorable en los procesos de atención de los usuarios.

Márquez (2020), manifestó que en Colombia los tiempos de Coronavirus han afecto el sector salud y la gestión que realizan en relación a los pacientes y a la atención que reciben cambiando el sistema de atención por la telemedicina, en donde los médicos a través de video llamadas realizan consultas a pacientes y les brindan el tratamiento remoto para que puedan mantener una buena salud y se mejore la calidad de vida de algunos pacientes, quienes no encontraban apoyo en los hospitales públicos. En Perú Infante (2015), comenta que frente a los problemas que afronta el sector salud en el país ha ido incorporando mecanismo para brindar

soporte a la atención médica a través del uso de las tecnologías y emplear la telemedicina para mejorar su servicio, Ahora en la actualidad el país afronta un serio problema a raíz del Covid-19, porque el aislamiento social decretado por el estado y el cuidado de los pacientes que se debe tener, muchas empresas han optado por el teletrabajo como una alternativa para seguir brindado el servicio esperado. Sánchez y Zapata (2019), mencionan que los principales problemas que se presentan en la actualidad en los servicios de la salud se ven envuelta en la falta de atención y seguridad en las clínicas, además de la aglomeración de pacientes que se generan por los pacientes con la finalidad de obtener un cupo y poder ser atendidos.

Dentro de este contexto se menciona que el servicio salud en Huaraz se encuentra en problemas suscitados por la pandemia del Covid – 19, generando que muchos de los pacientes que reciben tratamiento por enfermedades no puedan ser atendidos y que su estado se agrave cada vez más, generando incomodidad y molestia en los pacientes, quienes no encuentran una solución frente a estos inconvenientes, también se menciona que para una alternativa de solución a esta problemática la Clínica San Pablo ha incorporado la telemedicina, ofreciendo los servicios médicos a los pacientes con tratamientos y consultas con la finalidad de seguir brindar el servicios de salud a la población, es por ello que se tiene la necesidad de estudiar cómo se realiza este proceso y conocer la experiencia de los medicos frente a esta nueva labor que realizan.

Bajo estas consideraciones se tiene como interrogante ¿Cuáles son los factores críticos de éxito en la gestión de la Telemedicina y el diagnóstico a distancia: caso de estudio en la clínica San Pablo Huaraz, 2021?, dentro de ello se presenta como problemas específicos: ¿Cómo se presenta las experiencias de los médicos en su actividad de telemedicina en la clínica San Pablo Huaraz,2021?, también se tiene ¿Cuáles son las condiciones laborales de los médicos en su actividad de telemedicina en la clínica San Pablo Huaraz,2021?

Por consiguiente el estudio se justifica según por la necesidad de conocer la nueva experiencia de los médicos en la telemedicina y como se sienten los pacientes frente al servicio que brinda la clínica San Pablo, dentro del campo social el estudio analiza las opiniones de los médicos frente a los recursos que reciben por parte de

la clínica para realizar su trabajo y las medidas de seguridad que deben tener para evitar contagios generados por la pandemia, además de la calidad de servicio que se brinda, dentro del campo practico se tiene que al analizar las experiencias se elaborará una guía de entrevista para recoger las opiniones y analizarlas a través del cruce de información, dejando un instrumento para ser utilizado en futuras investigación como fuente de información. Finalmente, dentro del campo teórico los resultados que se arriben en el estudio pueden servir de fuente de información para estudios futuros, siendo utilizado como antecedente.

Dentro de lo expresado se tiene como objetivo general: Analizar los factores críticos de éxito en la gestión de la Telemedicina y el diagnóstico a distancia: caso de estudio en la clínica San Pablo Huaraz,2021. Presentando como objetivos específicos: Conocer las experiencias de los médicos en su actividad de telemedicina en la clínica San Pablo Huaraz,2021. Analizar las condiciones laborales de los médicos en su actividad de telemedicina en la clínica San Pablo Huaraz,2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para un mejor entendimiento del desarrollo del estudio se desarrolla los trabajos preliminares que presentan parentesco con la gestión de la telemedicina, para ello se indago en diversos repositorios encontrando lo siguiente:

En España Vásquez (2017), estuvo a cargo de desarrollar un estudio relacionado a evaluar la telemedicina en centro de salud, para ello se basa en el enfoque cualitativo, para ello se basa en el análisis de opiniones, bajo los criterios de la aplicación de una guía de entrevista, lo que le permitió concluir: Se demostró que el uso de las tecnologías es favorable para que se puede realizar un trabajo eficiente de telemedicina, además se puede llegar a más pacientes en tiempo real y que se encuentran en zonas alejadas, el aporte de la tecnología a la medicina fue considerable en los últimos años en donde se requiere que se llegue a más personas que requieran servicio de asistencia médica.

En Ecuador Llivicura y Ulloa (2018), presentó un estudio basado en el diseño y el despliegue de una plataforma de telemedicina para pacientes de una entidad privada, para ello se basó bajo los lineamientos del enfoque cualitativo, con diseño de tipo análisis de caso, para ello aplicó como instrumento una guía de entrevista: El acceso a la tecnología es fundamental para que se pueda realizar de manera oportuna la telemedicina, en conjunto a la capacidad profesional para poder manejar estas herramientas y puedan realizar su actividad como médico de manera normal, es importante que los centros de salud implementen mecanismos que refuercen su capacidad tecnología y que la dirección invierta en la implementación y renovación de tecnologías.

En Argentina Lanza (2018), estuvo a cargo de un estudio denominado impacto de la implementación de una solución de telemedicina en centros de salud, para ello se basó en el desarrollo del estudio cualitativo, con diseño de estudio de caso, para ello aplico una guía de entrevista para recoger información, llegando a concluir: Campo de la medicina se vio favorecida porque pudo llegar a zonas rurales a través del uso de las tecnologías, porque a través de video conferencia se puede brindar atenciones médicas a personas que presenten dificultades para trasladarse,

es importante que las autoridades se conviertan en el soporte para que se pueda dar de manera eficiente el servicio de la medicina y que se llegue a las zonas rurales.

En Perú Sotomayor (2019), desarrollo un estudio enfocado con el diseño de una red de telemedicina para el diagnóstico de pacientes en los centros de salud Chucuito – Puno utilizando internet de las casas, para ello se basó en el desarrollo del estudio cualitativo, con diseño de estudio de caso, para ello aplico una guía de entrevista para recoger información, llegando a concluir: Se realizó el diseño de la red para el uso del internet de las casas y así volver más eficiente la atención médica por medio de esta tecnología, puesto que es de vanguardia en telemedicina para el diagnóstico de los pacientes en el distrito de Chucuito localidad rural donde las tecnologías están muy desfasadas.

En Lima Corzo y Condori (2019), con su investigación asociado al modelo de telemedicina soportado por smart glasses para centros de salud en el Perú, para ello se basó en el desarrollo del estudio cualitativo, con diseño de estudio de caso, para ello aplico una guía de entrevista para recoger información, llegando a concluir: El presente proyecto presenta un modelo de Teleconsulta empleando Smart Glasses y su utilidad en procedimientos médicos como transmisión en vivo para la enseñanza y entrenamiento, Teleconsulta con especialistas para el tratamiento en conjunto de un paciente, revisar registros e imágenes de pacientes y búsqueda de información por internet. A través de la prueba de concepto y la evaluación de médicos con experiencia en el campo de la telemedicina se demuestra que este modelo es una herramienta con beneficios potenciales para la enseñanza, capacitación y asistencia remota de procedimientos médicos.

En Lima García (2017), con su estudio beneficios de la telemedicina para proporcionar el acceso de los usuarios de áreas remotas rurales y urbano marginales a servicios de salud especializados, para ello se basó en el desarrollo del estudio cualitativo, con diseño de estudio de caso, para ello aplico una guía de entrevista para recoger información, llegando a concluir: Existe evidencia suficiente sobre el potencial que representa la aplicación de la telemedicina, para expandir el

uso de gimnasios ubicados en áreas rurales y / o urbanas marginales o con demasiada demanda de personas permitiendo su descongestión. Los gestores de salud, en coordinación con los Gobiernos Regionales, deben crear las situaciones vitales para hacer cumplir la telemedicina como una alternativa para mejorar la oferta de fitness en regiones lejanas con difícil acceso, con énfasis en las unidades de emergencia.

Otro punto considera en el estudio es la fundamentación teórica, para ello se tiene que la Organización Mundial de la Salud (OMS), la telemedicina se define como "La disponibilidad de servicios de salud, donde la distancia es un tema vital, a través de profesionales que emplean la tecnología de la información y la conversación en un esfuerzo por cambiar la información para hacer diagnósticos, asesorar tratamientos y salvarle enfermedades y lesiones, además de por el entrenamiento eterno del cuidado del fitness. especialistas y en estudios y actividades de evaluación, con el fin de mejorar la salud de las personas y los grupos en los que se alojan".

La palabra telemedicina, cuya traducción literal significa “curar a distancia”, es un término acuñado en la década del 70 por Thomas Bird, quien escribió por primera vez acerca de la posibilidad de examinar a ciertos pacientes utilizando algunas tecnologías de información a distancia. (Dinevski, Kelc y Dugonik, 2011).

La telemedicina se refiere a la “medicina a distancia” y su clasificación en el tiempo hace una narración al momento en que se ejecute la intervención médica remota y la manera de comunicarse el proveedor del servicio con el usuario (Kopec & Salazar, 2006).

La Norma Técnica de Salud en Telesalud (NTS Nª 067 MINSA/DGSP-V.01) aprobada por el Ministerio de Salud del Perú el 26 de mayo del 2008 tiene como objetivo general: “Regular, mediante disposiciones técnico-administrativas, los paquetes de telesalud en control de registros y movimientos. Educación y comunicación (IEC) en ofertas de fitness, así como dentro de la provisión de ofertas de salud bajo la modalidad de telemedicina” (Ministerio de Salud del Perú, 2008).

La atención vía telemedicina puede otorgarse bajo dos modalidades: Modalidad sincrónica: Se cataloga como sincrónica cuando la interacción ocurre en tiempo real y en vivo. Generalmente en una atención sincrónica la interacción se realiza mediante conversación telefónica, por radio o por videollamada. Modalidad asincrónica: En esta modalidad no hay una interacción en tiempo real, sino que existe un envío en diferido de datos clínicos e imágenes fijas previamente captadas y almacenadas. A esta modalidad también se le conoce como store-and-forward1 (MINSAL, 2018).

El Nuffield Council on Bioethics (2010) del Reino Unido reconoce 5 aspectos de la atención de salud que han tenido una importante evolución gracias al uso de las nuevas TICs, a saber: La búsqueda de información en salud, mediante sitios web dedicados a temas de salud y el contacto en línea con comunidades de pacientes que padecen de una misma condición.

El registro clínico, que ha pasado del uso del papel a registros electrónicos seguros, accesibles e incluso modificables desde diferentes centros, permitiendo una información más ordenada y facilitando su uso para la investigación.

La obtención de medicamentos, que de su tradicional venta en el mostrador de una farmacia hoy pueden adquirirse vía on line en los sitios web de diversas cadenas farmacéuticas. Asimismo, es relativamente fácil acceder a medicamentos de venta exclusiva bajo receta médica cuando no se cuenta con ella, mediante su comercialización ilegal en la web por vendedores clandestinos.

Inicialmente, la telemedicina avanzó para acercar las ofertas de acondicionamiento físico a la población que reside en lugares alejados con escasos recursos de acondicionamiento físico y con esto, mejorar la accesibilidad a ellos. Posteriormente, se transformó como un medio para mejorar la calidad de la atención al permitir la educación y la asistencia para la toma de decisiones para los profesionales de los trabajos ubicados en áreas remotas. Más actualmente, se está considerando como un dispositivo para mejorar el desempeño en los servicios de salud, ya que permite compartir y coordinar recursos geográficamente alejados o rediseñar la oferta de salud para optimizar los recursos. Actualmente, se pueden

encontrar ofertas de telemedicina para las máximas especialidades (Oulad, y Rubio, 2013).

Las principales áreas de utilidad de la telemedicina están dirigidas a la atención del paciente en las ofertas en casa, de emergencia o de registros. Así, las teleconsultas hablan sobre el uso de recursos de telemedicina para obtener una opinión 2d de un experto en salud a través del cambio de hechos clínicos (Mair y Whitten, 2000).

Por mencionar las más comunes, las fuentes de telemedicina se utilizan para transmitir o intercambiar imágenes radiológicas de diagnóstico y similares (telerradiología); adicionalmente fuentes relacionadas con el laboratorio clínico y el manejo de datos e historia científica digital (telepatología); el uso de activos de telemedicina en dermatología mediante la asistencia de videoconferencias o la transmisión de instantáneas (teledermatología); el uso de fuentes para ayudar a los pacientes en psiquiatría a través de videoconferencias y charlas (telepsiquiatría); o utilizar recursos de telemedicina para el tratamiento de situaciones cardiovasculares (telecardiología); y en general en casi todas las especialidades científicas. Por otro lado, los recursos de telemedicina también se utilizan combinados con activos de hechos digitales, robótica e inteligencia artificial para ayudar y supervisar los procedimientos quirúrgicos o incluso realizar sin demora tratamientos quirúrgicos lejanos (telecirugía) (Nilsen, 2015).

Las modificaciones socioeconómicas que se han ido produciendo en el final de un largo tiempo están teniendo un impacto creciente en la estructura etaria de las sociedades actuales. El desarrollo dentro del placentero de los estilos de vida que toma la forma de mejoras en nutrientes y situaciones higiénicas, en conjunto con la mayor eficiencia de las políticas de salud y los sistemas de salud, motivan una transición demográfica caracterizada por cada vez más organismos poblacionales en edades maduras con mucha menos preponderancia. de los grupos de edad más jóvenes. Esta verdad incluye nuevos desafíos que se concentran en una mayor ocurrencia de enfermedades persistentes que, a su vez, significan costos de salud excesivos que se manifiestan en un aumento limpio en

el máximo de países. Y está lejos de que la sostenibilidad económica de las estructuras de acondicionamiento físico, particularmente en aquellas ubicaciones internacionales con un dispositivo de salud financiado básicamente a través del rango de precios públicos, sea absolutamente uno de los desafíos más urgentes. Aunque se está estudiando y debatiendo la forma en que el descuento en la mortalidad y el aumento de la esperanza de vida afectarán el gasto en fitness, la prueba disponible parece sugerir que la versión moderna de la concentración del uso en profundidad de las fuentes de salud dentro de la duración restante de la vida son millas convertidas en un auge del gasto en prevención y tratamiento de enfermedades persistentes (Grigsby y Bennet, 2006).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo: Es básica, Hernández y Mendoza (2018), expresan que este tipo de estudio se fundamentan en la recopilación de información de diversas fuentes con el propósito de fundamentar el estudio. Además, presenta enfoque cualitativo, porque se aplicarán guía de entrevista con el propósito de conocer las experiencias de los médicos para ser analizado y conocer los sucesos que se presentan.

Diseño: Es diseño de casos, consiste en el análisis de una situación real o realista que presenta problemas y retos ante los cuales los estudiantes deben tomar decisiones fundamentadas en los enfoques o teorías del ámbito disciplinar o especialidad del curso en cuestión (Sánchez y Reyes, 2015).

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización apriorística

Para el estudio se considera como categoría a la gestión de la telemedicina y el diagnostico a distancia, dentro de ello se tiene que operacionalmente se considera como el uso o incorporación de las tecnologías en el campo de la medicina como soporte para brindar asistencia a los pacientes de manera remota, reduciendo tiempo y dinero para los pacientes y manteniendo los estándares de calidad. Dentro de ello se tiene a la sub categoría experiencia de los médicos y las condiciones laborales, ello se presenta en una matriz, para una mejor descripción.

Tabla 1. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización apriorística

Objetivo general	Analizar los factores críticos de éxito en la gestión de la Telemedicina y el diagnóstico a distancia: caso de estudio en la clínica San Pablo Huaraz,2021.		
Objetivos específicos:	Categorías	Sub categorías	Unidad de análisis
✓ Conocer las experiencias de los médicos en su actividad de	Gestión de la Telemedicina y el diagnóstico a distancia.	✓ Experiencias de los médicos.	15 médicos

telemedicina en la clínica San Pablo Huaraz,2021. ✓ Analizar las condiciones laborales de los médicos en su actividad de telemedicina en la clínica San Pablo Huaraz,2021.		✓ Condiciones laborales de los médicos.	

3.3. Escenario de estudio

El escenario se ubica en la clínica San Pablo Huaraz, ubicado en la ciudad de Huaraz, al respecto Cabezas, Andrade y Torres (2018), consideran que es el sitio donde se desarrolla un estudio, para ello debe tener alcance a la información y autorización de la entidad para poder recoger información.

3.4. Participantes

Para el estudio se tiene que los participantes están conformados por 15 médicos quienes se encuentra realizando teletrabajo en la clínica que se encuentra siendo analizado. Cohen y Gómez (2019), mencionan que la población de tipo censo se refiere cuando la muestra se considera a toda la población por ser un número reducido o el investigador tiene alcance a todos los participantes. Para ello la muestra estará compuesta por todos los médicos que integran la población.

El muestreo a utilizar es el no probabilístico, al respecto Baena (2017), expresa que este tipo de muestreo se basa en el criterio del investigador para seleccionar a los sujetos que conforman la muestra y se evita el uso de estadística para su cálculo.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En esta parte se detalla la manera de recoger la información para ello se tiene lo siguiente:

Técnica: Al desarrollar el estudio se plantea como técnica a la entrevista, considera por Navarro, Jiménez y Rappoport (2017), como una técnica cualitativa

de recoger información de opinión a través de su instrumento, para ello debe presentar a su elemento que es el consentimiento informado.

Instrumento: En el estudio se considera a la guía de entrevista, expresada por Neill y Cortez (2018), como medio tangible de recoger información a través de opiniones que brinden sujetos que se encuentran involucrados en una problemática, expresándose de manera narrativa o por video conferencia. Las interrogantes que la integran se basan en preguntas abiertas.

3.6. Procedimiento

El procedimiento que se riñe en el estudio inicia con la presentación de la carta de aceptación del estudio en la entidad donde se va a desarrollar, luego de tener la aceptación de la institución se procederá a realizar las coordinaciones pertinentes para que se recoja la información y se pueda lograr los objetivos esperados y establecidos en el estudio.

3.7. Rigor científico

En esta parte se detalla como el instrumento seleccionado para el estudio será evaluado por medio de la validez y la confiabilidad en el estudio, para ello se detalla lo siguiente:

Referente a la validez, se desarrollará por medio del juicio de expertos, quienes serán profesionales en administración para que analicen la matriz de validación y a través de su experiencia evalúen la coherencia de redacción de los ítems propuestos en el instrumento.

En el caso de la confiabilidad, quedará excluida del estudio porque el instrumento propuesto es cualitativo y no presenta opciones de respuestas y la confiabilidad se utiliza en instrumentos que presentan opciones de respuestas, por lo tanto, es excluida del estudio.

3.8. Método de análisis de datos

Para desarrollar los resultados del estudio se basa en los métodos cualitativos, para ello se tiene la aplicación de la guía de entrevista a los

especialistas seleccionados para obtener sus experiencias y conocer cómo se presenta el teletrabajo en la clínica que se encuentra siendo analizada, mediante un cuadro de opiniones que se elaborará para interpretar los sucesos, en esta parte se evita el uso de tablas y figuras por la naturaleza del estudio.

3.9. Aspectos éticos

Uno de los aspectos relevantes para un estudio se basa en los criterios éticos que se tienen que seguir para su desarrollo por ello en las siguientes líneas se detallan los puntos que se utilizaran en las siguientes líneas: Respeto, uno de los aspectos más resaltantes en el estudio porque al realizar la entrevista a los especialistas, no se intervendrá en sus opiniones considerando cada punto que proporcionen y narrando como se suscitan los hechos, también se encuentra la confidencialidad, puesto que al desarrollar el estudio no se exponen datos personales de los entrevistados y se limita el estudio a colocar sus opiniones de manera anónima, también se tiene el aspecto de la originalidad, respetando los derechos de autor y citando toda información colocada en el estudio, además de ello con la técnica de la norma APA para respetar los derechos de autoría.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para desarrollar esta parte se tuvo en consideración las opiniones proporcionadas por los 15 entrevistados, detallando lo siguiente:

Tabla 2. Conocer las experiencias de los médicos en su actividad de telemedicina en la clínica San Pablo Huaraz,2021.

¿Cuáles son las dificultades que ha experimentado en una teleconsulta?
Entrevistado 1. Casi siempre la plataforma no me permite conectarme con el paciente. **Entrevistado 2.** Siempre debo usar otras alternativas para poder atender al paciente cuando no cuenta con internet fluido. **Entrevistado 3.** E paciente no se conecta puntualmente a la cita programada. **Entrevistado 4.** La plataforma es muy lenta y no me permite atender bien al paciente. **Entrevistado 5.** Casi siempre termino usando otra aplicación para poder atender al paciente debido a que la plataforma no le permite conectarse. **Entrevistado 6.** Muchos de los pacientes de edad avanzada no saben manejar la plataforma. **Entrevistado 7.** Casi siempre uso el whatsapp como alternativa a la plataforma porque esta no es buena. **Entrevistado 8.** Muchas veces el paciente no me escucha ni entiende la explicación que le doy. **Entrevistado 9.** Cuando hay pacientes que están fuera de Huaraz no pueden conectarse a la plataforma. **Entrevistado 10.** La conexión de internet del paciente no es muy buena. **Entrevistado 11.** Muchas veces tengo que llamarlo por el teléfono al paciente para realizar la consulta. **Entrevistado 12.** En varias oportunidades en plena consulta la comunicación con el paciente se cae. **Entrevistado 13.** Muchas veces la plataforma no permite ver al paciente y debo usar el whatsapp. **Entrevistado 14.** El paciente no se conecta puntualmente a su cita.

Entrevistado 15. El paciente indica que no le llega el enlace para conectarse a la plataforma.
¿De qué manera influye la conexión a internet, para realizar una teleconsulta?
Entrevistado 1. Es fundamental porque sin ello el paciente no logra conectarse. **Entrevistado 2.** Es vital en una teleconsulta porque de ello depende la atención idónea al paciente. **Entrevistado 3.** Es importantísimo que tanto la clínica como el paciente cuenten con la mejor señal de internet para hacer una buena interacción. **Entrevistado 4.** Es fundamental porque de ello depende que la consulta sea un éxito. **Entrevistado 5.** Primordial porque sin el internet no se concreta la atención virtual. **Entrevistado 6.** Importante y básico que la conexión de internet sea fluida para una teleconsulta exitosa. **Entrevistado 7.** Es fundamental porque de ello depende que el paciente sea atendido como espera. **Entrevistado 8.** Primordial para poder conectarse con el paciente y resolver sus dudas. **Entrevistado 9.** Importante para una satisfacción plena del paciente. **Entrevistado 10.** Sin una buena señal de internet el paciente queda insatisfecho en la atención. **Entrevistado 11.** Vital para tener éxito con los pacientes. **Entrevistado 12.** Primordial para que el paciente me entienda y no se queje. **Entrevistado 13.** Fundamental para que la teleconsulta sea un éxito. **Entrevistado 14.** Tanto la clínica como el paciente deben contar con buena conexión de lo contrario no habrá buena comunicación. **Entrevistado 15.** Fundamental para que este tipo de atención sea eficaz.

Tabla 3. Analizar las condiciones laborales de los médicos en su actividad de telemedicina en la clínica San Pablo Huaraz,2020.

¿De qué manera la clínica San Pablo le proporciona herramientas, para el desarrollo de su trabajo?
Entrevistado 1. Básicamente me proporciona el consultorio y la computadora. **Entrevistado 2.** La clínica me proporciona toda su infraestructura y tecnología para realizar mi trabajo. **Entrevistado 3.** La clínica me facilita el uso de la tecnología y los equipos además de un consultorio. **Entrevistado 4.** Me proporciona consultorio computadora y el internet. **Entrevistado 5.** La clínica me proporciona una computadora un celular y un consultorio para realizar mi trabajo. **Entrevistado 6.** La clínica me da el acceso a una computadora un celular y un consultorio para realizar las teleconsultas. **Entrevistado 7.** Los médicos contamos con un consultorio un celular y un computador para realizar nuestro trabajo. **Entrevistado 8.** La clínica me proporciona el acceso a la plataforma a un celular una computadora y un celular. **Entrevistado 9.** La clínica proporciona personal administrativo un consultorio una computadora un celular y el internet para realizar las teleconsultas. **Entrevistado 10.** La clínica me proporciona la plataforma el internet un celular y un consultorio para mi trabajo. **Entrevistado 11.** Tenemos acceso a la infraestructura de la clínica como un consultorio equipado y personal de apoyo. **Entrevistado 12.** Me proporciona una computadora un celular y el acceso a la plataforma virtual. **Entrevistado 13.** Son tres herramientas con las que realizo mi trabajo la computadora el celular y un consultorio. **Entrevistado 14.** Además de proporcionarme una computadora un celular y un consultorio también tengo audífonos y micrófonos. **Entrevistado 15.** La clínica me otorga la posibilidad de usar su infraestructura y el personal para realizar mi trabajo.

¿Cómo supera las caídas de internet durante la teleconsulta?
Entrevistado 1. Para esos casos siempre me proporcionan un celular para llamar al paciente y poder realizar la consulta programada. **Entrevistado 2.** La clínica me proporciona un celular equipado con internet y llamadas ilimitadas para contingencias. **Entrevistado 3.** Siempre se cuenta con un celular que la clínica proporciona para estos eventos. **Entrevistado 4.** Se cuenta con un celular con internet y llamadas para soporte, en algunos casos se usa el celular personal. **Entrevistado 5.** Dentro de los consultorios se cuenta con un celular para contingencias. **Entrevistado 6.** Estos imprevistos que casi siempre se presentan son superados gracias a un celular que la clínica proporciona. **Entrevistado 7.** La conexión a internet es muy inestable en la región por lo que para estos casos se cuenta con un celular equipado con internet y llamadas ilimitadas. **Entrevistado 8.** Para casos como la caída de internet la clínica nos provee de un celular. **Entrevistado 9.** Casi siempre el problema de la conexión es lo que más interrumpe una teleconsulta por ello contamos con un celular para contingencias. **Entrevistado 10.** Se cuenta con celulares equipados con internet en cada consultorio. **Entrevistado 11.** La clínica proporciona un celular de ultima generación que nos permite superar estas contingencias. **Entrevistado 12.** Cada consultorio cuenta con un celular de backup. **Entrevistado 13.** Para las contingencias presentadas se cuenta con un celular en los consultorios. **Entrevistado 14.** Cada vez que tenemos problemas con la conexión del internet se cuenta con un celular para esto. **Entrevistado 15.** En todo momento se dispone de un celular habilitado con internet y llamadas ilimitadas para contingencias.

Tabla 4. Analizar los factores críticos de éxito en la gestión de la Telemedicina y el diagnóstico a distancia: caso de estudio en la clínica San Pablo Huaraz,2021.

¿en las zonas rurales de la ciudad, como logra conectarse cuando no tiene acceso a internet?
Entrevistado 1. Normalmente nos conectamos a través de llamadas telefónicas. **Entrevistado 2.** Casi siempre superamos este impase con las llamadas telefónicas. **Entrevistado 3.** Para estos impases se realizan llamadas telefónicas a los pacientes. **Entrevistado 4.** En todo momento se pueden realizar llamadas telefónicas a los pacientes con estos problemas. **Entrevistado 5.** Cada vez que sucedan estos casos siempre se cuentan con llamadas telefónicas. **Entrevistado 6.** Casi siempre que sucedan estos problemas se recurre a las llamadas telefónicas. **Entrevistado 7.** En todo momento se disponen de llamadas telefónicas. **Entrevistado 8.** Siempre que tenemos estos problemas los superamos a través de las llamadas. **Entrevistado 9.** En todo momento se cuenta con la posibilidad de llamar a los pacientes para concretar la consulta. **Entrevistado 10.** Para estos inconvenientes se realizan llamadas a los pacientes. **Entrevistado 11.** Ningún paciente se puede quedar por culpa de la conexión por ello está disponible las llamadas telefónicas. **Entrevistado 12.** Casi siempre las llamadas telefónicas son mejor para superar los inconvenientes de la conexión. **Entrevistado 13.** Para superar estos problemas técnicos y no recibir quejas siempre usamos la línea telefónica. **Entrevistado 14.** En todo momento se pueden realizar llamadas telefónicas para superar los problemas **Entrevistado 15.** Casi siempre nuestros consultorios cuentan con celulares para realizar llamadas a los pacientes y superar los problemas.

¿uno de los factores más críticos en la telemedicina es la conectividad, cual ha sido su experiencia con este factor?
Entrevistado 1. Huaraz por ser una ciudad con una geografía accidentada casi siempre la conexión es inestable. **Entrevistado 2.** Es difícil realizar una consulta médica con pacientes fuera de Huaraz. **Entrevistado 3.** A pesar de contar con los mejores equipos la clínica no puede predecir los problemas que el clima causa para conectarse bien. **Entrevistado 4.** Muchas zonas de la ciudad tienen problemas para conectarse. **Entrevistado 5.** Los operadores de internet no cuentan con buena señal. **Entrevistado 6.** La geografía accidentada de la región no es favorable para la teleconsulta. **Entrevistado 7.** Casi siempre la conexión a internet es el mayor de los problemas. **Entrevistado 8.** Se pueden superar los problemas de internet, pero el paciente muestra siempre su incomodidad. **Entrevistado 9.** El internet es fundamental para las consultas, pero no existe buena conexión en toda la región. **Entrevistado 10.** Casi siempre el paciente presenta dificultades para conectarse. **Entrevistado 11.** En todo momento aun con las dificultades técnicas se logra atender al paciente. **Entrevistado 12.** La conexión a internet es inestable en todo momento. **Entrevistado 13.** La conectividad es inestable, pero somos capaces de superar los problemas. **Entrevistado 14.** El profesionalismo de mis colegas junto con la predisposición de los empleados de la clínica supera cualquier dificultad. **Entrevistado 15.** Hay veces que yo mismo tuve que usar mi celular para atender mis pacientes.

Bajo lo expresado como resultados se expone la discusión de resultado haciendo énfasis a la comparación de los resultados con los antecedentes y la fundamentación teórica, detallado en las siguientes líneas:

Según el objetivo general que se basa en analizar los factores críticos de éxito en la gestión de la Telemedicina y el diagnóstico a distancia: caso de estudio en la clínica San Pablo Huaraz,2021, los resultados obtenidos de la pregunta ¿en las zonas rurales de la ciudad, como logra conectarse cuando no tiene acceso a internet?, los 15 entrevistados concuerdan que normalmente nos conectamos a través de llamadas telefónicas, considerando un soporte en zonas que no tienen acceso a internet, luego de la pregunta ¿uno de los factores más críticos en la telemedicina es la conectividad, cual ha sido su experiencia con este factor?, los entrevistados concuerdan en expresar que Huaraz por ser una ciudad con una geografía accidentada casi siempre la conexión es inestable, ello hace un poco dificultoso realizar consultas por teleconsultas, solo se puede realizar en la parte de la ciudad, resultados que se asemejan a lo expresado por en España Vásquez (2017), estuvo a cargo de desarrollar un estudio relacionado a evaluar la telemedicina en centro de salud, para ello se basa en el enfoque cualitativo, para ello se basa en el análisis de opiniones, bajo los criterios de la aplicación de una guía de entrevista, lo que le permitió concluir: Se demostró que el uso de las tecnologías es favorable para que se puede realizar un trabajo eficiente de telemedicina, además se puede llegar a más pacientes en tiempo real y que se encuentran en zonas alejadas, el aporte de la tecnología a la medicina fue considerable en los últimos años en donde se requiere que se llegue a más personas que requieran servicio de asistencia médica.

Además de ello presenta una aproximación a lo realizado por Llivicura y Ulloa (2018), presentó un estudio basado en el diseño y el despliegue de una plataforma de telemedicina para pacientes de una entidad privada, para ello se basó bajo los lineamientos del enfoque cualitativo, con diseño de tipo análisis de caso, para ello aplicó como instrumento una guía de entrevista: El acceso a la tecnología es fundamental para que se pueda realizar de manera oportuna la telemedicina, en conjunto a la capacidad profesional para poder manejar estas herramientas y podan

realizar su actividad como médico de manera normal, es importante que los centros de salud implementes mecanismos que refuercen su capacidad tecnología y que la dirección invierta en la implementación y renovación de tecnologías. Dentro de ello se tiene como fundamento teórico que La telemedicina se refiere a la “medicina a distancia” y su clasificación en el tiempo hace una narración al momento en que se ejecute la intervención médica remota y la manera de comunicarse el proveedor del servicio con el usuario (Kopec & Salazar, 2006). La Norma Técnica de Salud en Telesalud (NTS Nª 067 MINSA/DGSP-V.01) aprobada por el Ministerio de Salud del Perú el 26 de mayo del 2008 tiene como objetivo general: “Regular, mediante disposiciones técnico-administrativas, los paquetes de telesalud en control de registros y movimientos. Educación y comunicación (IEC) en ofertas de fitness, así como dentro de la provisión de ofertas de salud bajo la modalidad de telemedicina” (Ministerio de Salud del Perú, 2008).

Según el objetivo específico que se basa en conocer las experiencias de los médicos en su actividad de telemedicina en la clínica San Pablo Huaraz,2021, los resultados registrados para el objetivo se basan en la pregunta que se sostiene con ¿Cuáles son las dificultades que ha experimentado en una teleconsulta?, encontrando que los entrevistados expresan que casi siempre la plataforma no me permite conectarme con el paciente, otros expresan que siempre debo usar otras alternativas para poder atender al paciente cuando no cuenta con internet fluido y casi siempre termino usando otra aplicación para poder atender al paciente debido a que la plataforma no le permite conectarse, con ello se sostiene que los problemas de conectividad de la zona de Huaraz dificulta que se realiza el trabajo de telemedicina de manera oportuna, además el ítems ¿De qué manera influye la conexión a internet, para realizar una teleconsulta?, En su mayoría los entrevistados expresan que es fundamental porque sin ello el paciente no logra conectarse, otros opinan que es importantísimo que tanto la clínica como el paciente cuenten con la mejor señal de internet para hacer una buena interacción, con ello se puede decir que la comunicación a internet juega un papel muy importante en la comunicación y gestión de la telemedicina, resultados que presentan una aproximación a lo registrado por Lanza (2018), estuvo a cargo de un estudio denominado impacto de la implementación de una solución de telemedicina

en centros de salud, para ello se basó en el desarrollo del estudio cualitativo, con diseño de estudio de caso, para ello aplico una guía de entrevista para recoger información, llegando a concluir: Campo de la medicina se vio favorecida porque pudo llegar a zonas rurales a través del uso de las tecnologías, porque a través de video conferencia se puede brindar atenciones médicas a personas que presenten dificultades para trasladarse, es importante que las autoridades se conviertan en el soporte para que se pueda dar de manera eficiente el servicio de la medicina y que se llegue a las zonas rurales.

Además de ello se relaciona con lo descrito por Sotomayor (2019), desarrollo un estudio enfocado con el diseño de una red de telemedicina para el diagnóstico de pacientes en los centros de salud Chucuito – puno utilizando internet de las cosas, para ello se basó en el desarrollo del estudio cualitativo, con diseño de estudio de caso, para ello aplico una guía de entrevista para recoger información, llegando a concluir: Se realizó el diseño de la red para el uso del internet de las cosas y así volver más eficiente la atención médica por medio de esta tecnología, puesto que es de vanguardia en telemedicina para el diagnóstico de los pacientes en el distrito de Chucuito localidad rural donde las tecnologías están muy desfasadas.

Dentro de ello s tiene como fundamento teórico que El Nuffield Council on Bioethics (2010), del Reino Unido reconoce 5 aspectos de la atención de salud que han tenido una importante evolución gracias al uso de las nuevas TICs, a saber: La búsqueda de información en salud, mediante sitios web dedicados a temas de salud y el contacto en línea con comunidades de pacientes que padecen de una misma condición. El registro clínico, que ha pasado del uso del papel a registros electrónicos seguros, accesibles e incluso modificables desde diferentes centros, permitiendo una información más ordenada y facilitando su uso para la investigación. La obtención de medicamentos, que de su tradicional venta en el mostrador de una farmacia hoy pueden adquirirse vía on line en los sitios web de diversas cadenas farmacéuticas. Asimismo, es relativamente fácil acceder a medicamentos de venta exclusiva bajo receta médica cuando no se cuenta con ella, mediante su comercialización ilegal en la web por vendedores clandestinos.

Según el objetivo específico que se basa en analizar las condiciones laborales de los médicos en su actividad de telemedicina en la clínica San Pablo Huaraz,2021, los resultados que presentan el ítem ¿De qué manera la clínica San Pablo le proporciona herramientas, para el desarrollo de su trabajo?, expresan que la clínica me proporciona una computadora un celular y un consultorio para realizar mi trabajo, además opinan que la clínica proporciona personal administrativo un consultorio una computadora un celular y el internet para realizar las teleconsultas. Con referencia al ítem ¿Cómo supera las caídas de internet durante la teleconsulta?, se ha registrado que para esos casos siempre me proporcionan un celular para llamar al paciente y poder realizar la consulta programada, también estos imprevistos que casi siempre se presentan son superados gracias a un celular que la clínica proporciona, finalmente la conexión a internet es muy inestable en la región por lo que para estos casos se cuenta con un celular equipado con internet y llamadas ilimitadas. Estos hallazgos presentan una concordancia con lo mencionado por Corzo y Condori (2019), con su investigación asociado al modelo de telemedicina soportado por smart glasses para centros de salud en el Perú, para ello se basó en el desarrollo del estudio cualitativo, con diseño de estudio de caso, para ello aplico una guía de entrevista para recoger información, llegando a concluir: El presente proyecto presenta un modelo de Teleconsulta empleando Smart Glasses y su utilidad en procedimientos médicos como transmisión en vivo para la enseñanza y enteramiento, Teleconsulta con especialistas para el tratamiento en conjunto de un paciente, revisar registros e imágenes de pacientes y búsqueda de información por internet. A través de la prueba de concepto y la evaluación de médicos con experiencia en el campo de la telemedicina se demuestra que este modelo es una herramienta con beneficios potenciales para la enseñanza, capacitación y asistencia remota de procedimientos médicos.

De la misma manera con lo evidenciado por García (2017), con su estudio beneficios de la telemedicina para proporcionar el acceso de los usuarios de áreas remotas rurales y urbano marginales a servicios de salud especializados, para ello se basó en el desarrollo del estudio cualitativo, con diseño de estudio de caso, para ello aplico una guía de entrevista para recoger información, llegando a concluir: Existe evidencia suficiente sobre el potencial que representa la aplicación de la

telemedicina, para expandir el uso de gimnasios ubicados en áreas rurales y / o urbanas marginales o con demasiada demanda de personas permitiendo su descongestión. Los gestores de salud, en coordinación con los Gobiernos Regionales, deben crear las situaciones vitales para hacer cumplir la telemedicina como una alternativa para mejorar la oferta de fitness en regiones lejanas con difícil acceso, con énfasis en las unidades de emergencia.

Para ello se tiene como sustento teórico por mencionar las más comunes, las fuentes de telemedicina se utilizan para transmitir o intercambiar imágenes radiológicas de diagnóstico y similares (telerradiología); adicionalmente fuentes relacionadas con el laboratorio clínico y el manejo de datos e historia científica digital (telepatología); el uso de activos de telemedicina en dermatología mediante la asistencia de videoconferencias o la transmisión de instantáneas (teledermatología); el uso de fuentes para ayudar a los pacientes en psiquiatría a través de videoconferencias y charlas (telepsiquiatría); o utilizar recursos de telemedicina para el tratamiento de situaciones cardiovasculares (telecardiología); y en general en casi todas las especialidades científicas. Por otro lado, los recursos de telemedicina también se utilizan combinados con activos de hechos digitales, robótica e inteligencia artificial para ayudar y supervisar los procedimientos quirúrgicos o incluso realizar sin demora tratamientos quirúrgicos lejanos (telecirugía) (Nilsen, 2015).

V. CONCLUSIONES

Por medio de lo encontrado en el estudio y a las aproximaciones arribadas se plantea como conclusiones lo siguiente:

Primero: Durante el análisis de los factores críticos de éxito en la gestión de la Telemedicina y el diagnóstico a distancia: caso de estudio en la clínica San Pablo Huaraz,2021 se registró que normalmente se conectan a través de llamadas telefónicas, considerando un soporte en zonas que no tienen acceso a internet, además que Huaraz por ser una ciudad con una geografía accidentada casi siempre la conexión es inestable, ello hace un poco dificultoso realizar consultar por teleconsultas, solo se puede realizar en la parte de la ciudad.

Segundo: Al conocer las experiencias de los médicos en su actividad de telemedicina en la clínica San Pablo Huaraz,2021, se ha encontrado que los entrevistados expresan que casi siempre la plataforma no me permite conectarme con el paciente, otros expresan que siempre debo usar otras alternativas para poder atender al paciente cuando no cuenta con internet fluido y casi siempre termino usando otra aplicación para poder atender al paciente debido a que la plataforma no le permite conectarse, con ello se sostiene que los problemas de conectividad de la zona de Huaraz dificulta que se realiza el trabajo de telemedicina de manera oportuna

Tercero: Al analizar las condiciones laborales de los médicos en su actividad de telemedicina en la clínica San Pablo Huaraz,2021, se encontró que la clínica proporciona una computadora un celular y un consultorio para realizar mi trabajo, además opinan que la clínica proporciona personal administrativo un consultorio una computadora un celular y el internet para realizar las teleconsultas.

VI. RECOMENDACIONES

Luego de culminar con el análisis del estudio se plantea como recomendaciones lo siguiente que puede ayudar a mejorar la percepción que se tenga de las dificultades presentadas:

Primero: Al director de la clínica motivar al personal que brinda atención en telemedicina para que tenga paciencia por los inconvenientes que presenten a la hora de realizar las atenciones a los pacientes y capacitarlo en alternativas para que el servicio se siga brindando de manera oportuna.

Segundo: A los trabajadores explicar a los pacientes que se atienden por medio de la telemedicina los problemas que se pueden suscitar durante su atención y explicarles las alternativas que tienen para que la consulta se realice con normalidad.

Tercera: A los pacientes que solicitan atención por medio de la telemedicina hacer llegar su inquietud frente a las dificultades que se presenten durante el desarrollo de su atención y hacer de conocimiento a la clínica los problemas presentados para que la dirección pueda plantear alternativas de soluciones en las próximas atenciones que se brinden.

REFERENCIAS

Cabezas, E., Andrade, A. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica.* ISBN: 978-9942-765-44-4. Recuperado de http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf

Cohen, N. y Gómez, G. (2019). Metodología de la investigación, ¿para qué?: la producción de los datos y los diseños. ISBN 978-987-723-190-8. Editorial Teseo. Recuperado de http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf

Corzo, F. y Condori, A. (2019). *Modelo de telemedicina soportado por smart glasses para centros de salud en el Perú.* (Tesis de maestría). Recuperado de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625507/CondoriC_A.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Dinevski, D., Kelc R. y Dugonik B. (2011). Video Communication in Telemedicine. En G. Graschew. (Ed.), Advances in Telemedicine: Technologies, Enabling Factors and Scenarios (p.211). doi: 10.5772/575

García, G. (2017). *Beneficios de la telemedicina para facilitar el acceso de las personas de áreas remotas rurales y urbano marginales a servicios de salud especializados.* (Tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1121/TITULO%20-%20Garcia%20Meza%2c%20Gloria%20Isabel.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Infante, E. (2015). *Una visión panorámica de las experiencias de Telesalud en Perú.* Revista Científica Scielo. ISSN 1726-4634. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342015000200027

Fernández, J. (2017). *Telemedicine and its development in the prevention of peripheral vascular diseases in the future.* Revista Científica Scielo. Recuperado de https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubangcirvas/cac-2017/cac171a.pdf

Grigsby J. y Bennet R. (2006). *Alternatives to randomized controlled trials in tele-medicine.* J Telemed Telecare.

Hernández. R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación- rutas cuantitativa-cualitativa-mixta.* ISBN 1456260960. Editor McGraw-Hill Interamericana

Kopec & Salazar, A. A. (2006). *Aplicaciones de telecomunicaciones en salud en la Subregión Andina. Kroma Industria Gráfica Ltda.* Recuperado de https://es.calameo.com/read/00428339048b256f49654

Lanza, S. (2018). *Impacto de la implementación de una solución de telemedicina en centros de salud.* (Tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/bitstream/10908/16143/1/%5BP%5D%5BW%5D%20T.%20M.%20Ges.%20Lanza%2C%20Sebasti%C3%A1n.pdf

Llivicura, W. y Ulloa, M. (2018). *Diseño y despliegue de una plataforma integral de telemedicina en una nube privada basada en OpenStack.* (Tesis de maestría). Recuperado de https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/15751/1/UPS-CT007729.pdf

Márquez, J. (2020). *Teleconsulta en la pandemia por Coronavirus: desafíos para la telemedicina pos-COVID-19.* Revista Científica Scielo. ISSN 0120-9957. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-99572020000500005&script=sci_abstract&tlng=es

Mair F, Whitten P. (2000). *Systematic review of studies of patient satisfaction with telemedicine. BMJ.* 2000;320: 1517–20. Retrieved May 10, 2015, from http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/ pmc27397/.

MINSAL. (2018). Programa Nacional de Telesalud: En el contexto de Redes Integradas de Servicios de Salud. Recuperado de https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2018/03/ProgramaNacional-de-Telesalud.pdf

Navarro, E., Jiménez, E. y Rappoport, S. (2017). *Fundamentos de la investigación y la innovación educativa.* ISBN: 978-84-16602-55-1. Recuperado de https://www.unir.net/wp-content/uploads/2017/04/Investigacion_innovacion.pdf

Neill, D. y Cortez, L. (2018). Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica. ISBN: 978-9942-24-093-4. Editorial UTMACH. Recuperado de http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiagcionCientifica.pdf

Nuffield Council on Bioethics. (2010). Medical profiling and online medicine: the ethics of 'personalised healthcare' in a consumer age. Recuperado de http://nuffieldbioethics.org/wpcontent/uploads/2014/07/Medical-profiling-and-online-medicine-theethics-of-personalised-healthcare-in-a-consumer-age-Web-versionreduced.pdf

Nilsen P. (2015). *Making sense of implementation theories, models and frameworks. Implementation Science.* DOI 10.1186/s13012-015-0242-0.

Organización Mundial de la Salud (OMS). *Asistente del Departamento Académico de Cirugía, Docente de la Asignatura de Fisiología y Fisiopatología de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad de San Martín de Porres.*

Oulad, T. y Rubio, J. (2013). *La aplicación de las TIC en actividades médicas y servicios sociales: un análisis desde el punto de vista de los costes y beneficios económicos y financieros. Papeles de economía española.*

Pérez, D. (2015). *Telemedicine, a medical social network for humanitarian aid between Spain and Cameroon.* Revista Científica Scielo. ISSN 0213-9111.

Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112015000100011

Sánchez, P. y Zapata, J. (2019). Telehealth And Telemedicine For The Management Of Epilepsy. Revista Científica Scielo. ISSN 1019-8113. Recuperado de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-25812019000100063

Sotomayor, J. (2019). *Diseño de una red de telemedicina para el diagnóstico de pacientes en los centros de salud Chucuito – puno utilizando internet de las cosas.* (Tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13172/Sotomayor_Mamani_Jhonathan_Rubens.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez, H. & Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación* Científica. Lima: Editorial Bussines Suport. 978-612-46842-2-7

Vásquez, L. (2017). *Evaluación del impacto de un servicio de tele consulta médica en la formación práctica de estudiantes de pregrado en Loja- Ecuador.* (Tesis de maestría). Recuperado de https://core.ac.uk/download/pdf/148690957.pdf

Velázquez, M., Silva, M. y Sosa, D. (2017). *Evaluation of the teleconsultation process from the perspective of the provider (Oaxaca Telehealth Program, Mexico).* Revista Científica Scielo. Recuperado de https://www.scielosp.org/article/rpsp/2017.v41/e22/

ANEXOS

Anexo 01: INSTRUMENTOS

CONSENTIMIENTO INFORMADO DE PARTICIPACIÓN EN LA INVESTIGACIÓN

Título del Proyecto: Factores críticos de éxito en la gestión de la Telemedicina y el diagnóstico a distancia: caso de estudio en la clínica San Pablo Huaraz,2021.

Autor del estudio: Yoni Ricardo Quintana Paredes

Propósito:

El propósito de esta investigación es recopilar opiniones sobre los factores críticos de éxito en la gestión de la Telemedicina y el diagnóstico a distancia: caso de estudio en la clínica San Pablo Huaraz,2021.

Selección:

Usted fue seleccionado (a) para participar en la investigación ya que cumple con los criterios necesarios, estas son especialistas en el tema.

Proceso y duración:

Si acepta participar en la investigación, se le solicita su autorización para ser grabado al momento de realizar la entrevista (audio), con la finalidad de obtener su opinión de forma clara a través de las interrogantes que se formulen y con su experiencia debe responder a los ítems propuestos. El tiempo que le tomará participar en la investigación será de aproximadamente 45 minutos.

Riesgos y beneficios:

Los riesgos asociados con este estudio son prácticamente nulos debido a que se trata del responder a una problemática de suma importancia para la sociedad de Huaraz, relacionado a la telemedicina.

Los beneficios esperados de esta investigación es aportar con un diagnóstico sobre los factores críticos de éxito en la gestión de la Telemedicina y el diagnóstico a distancia: caso de estudio en la clínica San Pablo Huaraz,2021.

Es de conocimiento que Ud., puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin ninguna penalidad. También tiene derecho a no contestar alguna pregunta en particular. Además, tiene derecho a recibir una copia de este documento si es que usted lo desea.

Así mismo, si no comprende con claridad alguna pregunta planteada de la investigación, tenga la confianza de preguntar y desde luego será orientado (a) para su respectivo llenado.

Si tiene alguna pregunta o desea más información sobre esta investigación, comuníquese con el autor del estudio.

De tener alguna pregunta sobre sus derechos como participante o reclamación o queja relacionada con su participación en este estudio puede comunicarse con el investigador al correo electrónico: quintapar@gmail.com

Su firma en este documento significa que ha aceptado participar después de haber leído y discutido la información presentada en esta hoja de consentimiento, pero no renuncia a sus derechos de anular la participación en cualquier momento que lo desee.

_____ _____

Nombres y apellidos del participante Firma

He discutido el contenido de esta hoja de consentimiento con el arriba firmante.

A demás le he explicado los riegos y beneficios del estudio.

_____ _____

Nombre del investigador o persona designada Firma

Huaraz, 10 de Julio del 2021

Instrumentos

Buenos días estimado medico ( ); Enfermero ( ) y personal administrativo ( ), la entrevista tiene por finalidad recoger su opinión sobre los factores críticos de éxito en la gestión de la Telemedicina y el diagnóstico a distancia: caso de estudio en la clínica San Pablo Huaraz,2021, para ello se propone una serie de interrogantes, las cuales se le pide que responda con sinceridad para lograr con éxito la investigación:

1. ¿Cuáles son las dificultades que ha experimentado en una teleconsulta?

2. ¿De qué manera influye la conexión a internet, para realizar una teleconsulta?

3. ¿De qué manera la clínica San Pablo le proporciona herramientas, para el desarrollo de su trabajo?

4. ¿Cómo supera las caídas de internet durante la teleconsulta?

5. ¿en las zonas rurales de la ciudad, como logra conectarse cuando no tiene acceso a internet?

6.-¿uno de los factores más críticos en la telemedicina es la conectividad, cual ha sido su experiencia con este factor?