



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TEMA:

**Satisfacción de pacientes de cirugía plástica atendidos mediante
telemedicina: consultorio del Dr. Braulio Sarango, Loja.**

AUTOR:

Sarango Lapo Braulio Michael

**Previo a la obtención del Grado Académico de:
Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**

**Guayaquil, Ecuador
2024**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por EL CIRUJANO PLÁSTICO Y RECONSTRUCTIVO, Braulio Michael Sarango Lapo, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

REVISOR

Econ. Andrés Navarro Orellana, Mgs.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs.

Guayaquil, a los 30 días del mes de agosto del año 2024



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Braulio Michael Sarango Lapo**

DECLARO QUE:

El documento **“SATISFACCIÓN DE PACIENTES DE CIRUGÍA PLÁSTICA ATENDIDOS MEDIANTE TELEMEDICINA: CONSULTORIO DEL DR. BRAULIO SARANGO, LOJA.”** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del documento del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 30 días del mes de agosto del año 2024

EL AUTOR:



Firmado electrónicamente por:
**BRAULIO MICHAEL
SARANGO LAPO**

Braulio Michael Sarango Lapo



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORIZACIÓN

Yo, **Braulio Michael Sarango Lapo**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **documento** previo a la obtención del grado de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulado: “**SATISFACCIÓN DE PACIENTES DE CIRUGÍA PLÁSTICA ATENDIDOS MEDIANTE TELEMEDICINA: CONSULTORIO DEL DR. BRAULIO SARANGO, LOJA.**”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 30 días del mes de agosto del año 2024

EL AUTOR:



Braulio Michael Sarango Lapo



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

REPORTE COMPILATIO



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

DI - Sarango (1)

1%
Textos sospechosos

< 1% Similitudes
< 1% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas
1% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: DI - Sarango (1).docx
ID del documento: d8334dce3a67465e89a2b0c9ee516c79e07fc547
Tamaño del documento original: 197.99 kB

Depositante: María de los Angeles Núñez Lapo
Fecha de depósito: 5/3/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 5/3/2024

Número de palabras: 3725
Número de caracteres: 25.629

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	www.ncbi.nlm.nih.gov The Utility of Telemedicine in Plastic and Reconstructive S... 4 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (87 palabras)
2	pubmed.ncbi.nlm.nih.gov A Systematic Review of the Use of Telemedicine in Pla... 2 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (51 palabras)
3	doi.org Plastic Surgery in the Gulf Cooperation Council Countries: R... : Plastic an...	1%		Palabras idénticas: 1% (41 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	journals.lww.com Family satisfaction with telemedicine follow-up after pediat...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (30 palabras)

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser mi guía, a mis padres por ser el ejemplo de superación continua, a mi familia por ser la base fundamental para seguir adelante.

Mi agradecimiento especial a todos los docentes de esta gran maestría, por compartir su conocimiento de forma amplia y desinteresada. Sus saberes forjaron profesionales muy competentes.

Además, quiero agradecer a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, por brindarme los recursos y el ambiente propicio para llevar a cabo este proyecto de investigación.

Por último, pero no menos importante, quiero expresar mi profunda gratitud a todas las personas que participaron y colaboraron en este estudio. Sin su participación y contribuciones, este trabajo no habría sido posible.

A todos ustedes, ¡muchas gracias!

Braulio Michael Sarango Lapo

DEDICATORIA

El presente trabajo es dedicado a mi hogar, a mis padres, a mi hijo, quienes son la inspiración de mi preparación. A mis queridas y apreciadas pacientes que formaron parte de este proyecto.

Braulio Michael Sarango Lapo

Introducción

La telemedicina es una herramienta tecnológica en auge que permite la comunicación fluida entre el médico y el paciente. El uso adecuado de este tipo de atención puede mejorar el acceso, la eficiencia y a la vez reducir costos (Funderburk et al., 2019). La telemedicina surge como alternativa de atención, demostrando efectividad desde la pandemia de COVID-19 (Al Saud et al., 2020) época en la que fue necesario el confinamiento y el distanciamiento social, lo cual obligaba a pacientes y al médico a buscar alternativas de atención. En nuestra especialidad, cirugía plástica, la telemedicina ha demostrado aplicabilidad para diversos fines, como consultas de pacientes nuevos, planificación preoperatoria o seguimiento postoperatorio como lo manifestó Al Saud et al., (2020) y Alba et al., (2023), siendo ésta la motivación para ejecutar el presente estudio.

Esta forma de interacción virtual entre usuarios y profesionales ha revolucionado, la manera en la que se brinda atención médica (Eldaly et al., 2022), y la cirugía plástica no es la excepción. Esta herramienta permite a los pacientes acceder a consultas y seguimiento postquirúrgico sin la necesidad de la presencia física (Amir Mrad et al., 2022). La tendencia hacia la integración de la telemedicina en la práctica de la cirugía plástica está creciendo en todo el mundo, especialmente después del COVID-19 (Farid et al., 2021). Sus limitaciones son superadas por sus ventajas (Saad et al., 2020). Las nuevas innovaciones impulsadas por los avances de la tecnología incorporarán aún más la telemedicina a la práctica (Amir Mrad et al., 2022). Esta innovadora forma de brindar atención, ha logrado combinar el criterio del cirujano plástico con la comodidad y accesibilidad que ofrece la tecnología (Gardiner & Hartzell, 2012).

La telemedicina tiene su aparición en las últimas dos décadas como un recurso permisible para muchos problemas que enfrentan los distintos sistemas de atención de salud en todo el

mundo (Eldaly et al., 2022). Además de sus capacidades inherentes para conectar a los usuarios con los profesionales de la salud a través de distancias, ha demostrado su eficacia para reducir los costos de los servicios médicos, los ingresos hospitalarios y las tasas de reingreso, al tiempo que mejora los resultados y la satisfacción del paciente (Hentati et al., 2021).

Alba, Arnold, Siotos, Hansdorfer, et al., (2023) realizaron un estudio denominado “The Utility of Telemedicine in Plastic and Reconstructive Surgery: Provider and Patient Perspectives” en el cual concluyen que los pacientes se encuentran cómodos y satisfechos con la atención brindada mediante telemedicina. Esta forma de atención virtual constituye un instrumento que permite brindar atención médica de alta calidad y los cirujanos plásticos pueden utilizarla para optimizar la atención en su práctica.

La atención mediante telemedicina ha demostrado ser igual de segura y eficaz en el tratamiento de pacientes (Monraz-Pérez et al., 2021), además ofrece la posibilidad de realizar un seguimiento con los médicos y, de forma óptima ahorrar tiempo y gastos relacionados con los viajes, esto a su vez se correlaciona con una mayor satisfacción del paciente (Al Saud et al., 2020).

Eldaly AS, (2022) manifiesta que la satisfacción del paciente es un producto complejo de expectativas y experiencias. Además, es un indicador importante de la calidad del servicio. Los servicios de telemedicina lograron mejorar la calidad del servicio, además de altos niveles de satisfacción del paciente (Kodjebacheva et al., 2023)

Existen estudios realizados del uso de telemedicina en cirugía plástica. En general concluyen que un gran porcentaje de pacientes se sienten cómodos con el uso de esta herramienta tecnológica, así lo manifestó Roy et al., (2022) y Funderburk et al., (2019). Además, se ha demostrado que la telemedicina ofrece un monitoreo óptimo en los

postquirúrgicos, permitiendo mayor acceso a pacientes que se encuentran en zonas rurales, pacientes del extranjero o que se encuentren lejos de la institución de salud, lo cual reduce de manera significativa los costos (Vyas et al., 2017)

Un parámetro importante a tomar en cuenta, es la regulación legal para ejecutar la práctica médica mediante telemedicina. En Ecuador, en el año de 1992, el Acuerdo Ministerial No. 14660 del Ministerio de Salud Pública del Ecuador, donde se crea el Código de Ética Médica, mismo que en su artículo 101, literal F, “prohíbe a los médicos dar consultas e indicar tratamientos a través de cualquier medio de comunicación” (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 1992). Sin embargo, en el año 2013, es el mismo Ministerio de Salud quien faculta la telemedicina mediante un proyecto denominado “Expansión del programa de telemedicina a nivel nacional” (Ministerio de salud pública del Ecuador & Ministerio de Telecomunicaciones y de Sociedad de la Información, 2013). Hoy en día son las mismas instituciones quienes continúan promoviendo la telemedicina como herramienta de manejo de las distintas patologías.

Se ha descrito un aumento de las consultas y seguimiento mediante telemedicina, sin embargo, aún persiste ciertas limitantes de implementación de la tecnología tanto para el médico como para el paciente (Grome et al., 2018), además el examen físico puede resultar difícil para el cirujano e incómodo para la paciente al exponer áreas sensibles mediante fotografías o video (Fernández Díaz et al., 2020)

Distintos dispositivos hoy en día tienen la capacidad de transmitir datos en tiempo real, que incluyen imágenes, video, sonido. La calidad de estos dispositivos también ha mejorado notoriamente lo cual facilita el acceso a la telemedicina de calidad digital (Funderburk et al., 2019).

El consultorio del Dr. Braulio Sarango se encuentra localizado en la ciudad de Loja –

Ecuador, en la clínica Medilab, ubicada en la avenida Eugenio Espejo y Shuaras, sector el Dorado, sitio en el cual se encuentra prestando sus servicios desde el año 2019, tanto en consulta presencial como virtual, en la especialidad de Cirugía Plástica y Reconstructiva. La valoración virtual tomó mucha connotación durante la pandemia, por lo cual se tuvo que adaptar a dicha nueva normalidad.

A medida que la telemedicina continúa en constante crecimiento, es importante aprender las distintas herramientas que se pueden involucrar con la meta de evidenciar su practicidad y utilidad. El objetivo de este estudio es analizar el grado de satisfacción de las pacientes atendidas por el Dr. Braulio Sarango mediante telemedicina durante el año 2023.

Metodología

La presente investigación es de lógica deductiva.

Tipo de estudio: se realizó mediante un diseño cuantitativo, descriptivo, transversal, no experimental, retrospectivo.

Instrumentos de recolección de datos: con empleo de una encuesta de satisfacción que recolecta datos socio demográficos y quince preguntas objetivas de atención en cirugía plástica mediante telemedicina, la cual es enviada en un formulario digital de Google forms, posterior a ello se contabiliza la cantidad de participantes, y se ejecuta el análisis de los resultados mediante gráficos.

Participantes: se obtuvo un total de ochenta y seis participantes, previamente atendidos mediante teleconsulta. El estudio se aplicó a pacientes con edades comprendidas entre 18 y 65 años que agendaron su consulta de forma virtual, desde enero a octubre del año 2023.

Procedimiento: se solicitó mediante mensaje de texto y llamada telefónica la colaboración para el llenado de la encuesta. Se envió un link de participación vía WhatsApp a todos los pacientes atendidos mediante telemedicina durante el año 2023, que constaban en la base de datos del consultorio y cuya edad estaba comprendida entre los 18 y 65 años. El Link enviado los llevó al formulario realizado para la ejecución del presente estudio mediante la herramienta Google forms, previamente se obtuvo el consentimiento informado para participar en la encuesta, y procedieron a brindar la información requerida. Se analizó las variables demográficas de edad, sexo, grado de instrucción, ocupación, nacionalidad, residencia, además se planteó el cuestionario de satisfacción con preguntas cualitativas con respuestas en parámetros como insatisfactorio, poco satisfactorio, satisfactorio, muy satisfactorio, se formuló preguntas objetivas comparando el tipo de atención virtual frente a la presencial. Para la elaboración del

cuestionario, se tomó en cuenta el criterio de un grupo de profesionales y expertos que trabajan en el equipo quirúrgico de cirugía plástica, revisión de literatura científica, así como un grupo piloto de pacientes.

Resultados

Tabla N° 1

Datos demográficos

Género		Edad		Residencia	
Frecuencia	Porcentaje	Promedio	36,8	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	20,9	Desviación estándar	9,8	Loja	22,1
Femenino	79,1			Otra provincia	59,3
				Extranjero	18,6
Estado civil		Instrucción		Religión	
Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	43%	Secundaria	12,80%	Católicos	72,1
Casado	45,30%	3er nivel	69,80%	Cristianos	8,13
Divorciado	5,81%	4to nivel	17,40%	Test. Jehová	8,13
Unión estable	5,81%			Evangélico	5,81
				Otras	5,81
Lugar de nacimiento					
Ciudad		Porcentaje			
Quito		12,8			
Catacocha		9,3			
Guayaquil		9,3			
Loja		8,1			
Cuenca		7,0			
Otras		53,5			
Total		100,0			

El mayor porcentaje de pacientes lo constituyó el género femenino con un 79,1%, frente al género masculino que representó un 20,9 %. La edad promedio de pacientes fue de 36,8 con una desviación estándar de 9,8. Las pacientes que se atendieron mediante teleconsulta tienen su residencia en mayor porcentaje en otras provincias (59,30%) y un mínimo porcentaje en el

extranjero. El estado civil que predominó en este estudio fue casado/a con un 45,30% sin embargo un porcentaje similar (43%) también acudieron solteras/os. El grado de instrucción en mayor porcentaje fue tercer nivel con 69,80%, lo cual facilita la mejor comprensión de los procedimientos quirúrgicos. La religión católica predomina con un 72,1% frente a las demás religiones, este dato es analizado principalmente con los testigos de Jehová (8,13%) ya que no admiten transfusiones sanguíneas por tal motivo son más propensos a complicarse. El estudio arrojó un mayor porcentaje de pacientes atendidos de la ciudad de Quito, Guayaquil y Cuenca, lo cual nos sitúa con buena acogida en ciudades principales del Ecuador.

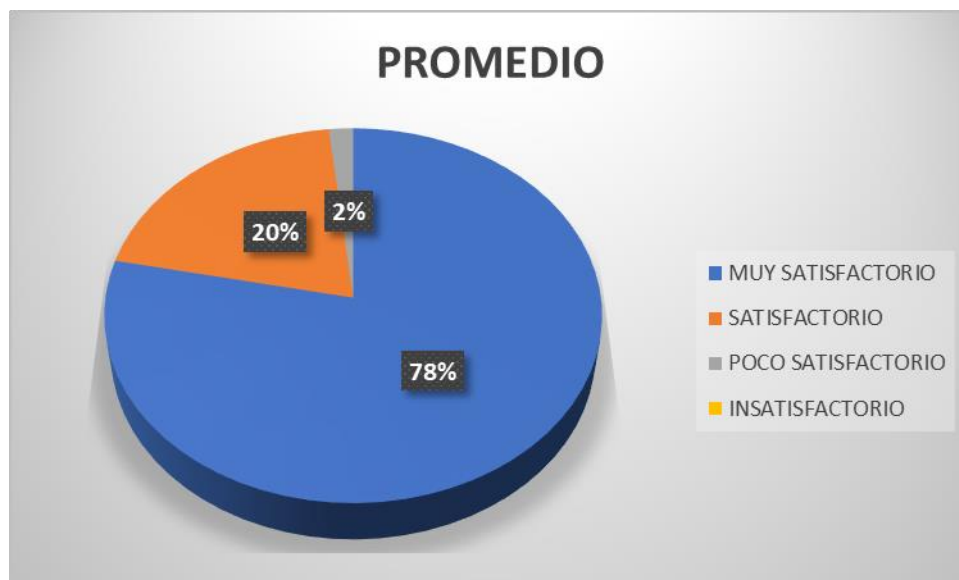
Tabla N° 2

Encuesta de Satisfacción

N.	Pregunta	Insatisfactorio		Satisfactorio %		TOTAL %
		%	Poco	Satisfactorio %	Muy satisfactorio %	
1.	¿Su cita fue atendida a la hora acordada?			15,1	84,9	100
2.	¿El profesional explicó en que consiste la evaluación virtual?			14	86	100
3.	¿El profesional utilizó términos y lenguaje que permitan la comprensión de la totalidad de su patología o consulta?			10,5	89,5	100
4.	¿El profesional fue ético a cabalidad en la evaluación?			12,8	87,2	100
5.	¿El autoexamen físico fue satisfactorio?			19,8	80,2	100
6.	¿El diagnóstico establecido despeja sus dudas?			20,9	79,1	100
7.	¿Las herramientas audiovisuales empleadas para explicar su diagnóstico fueron adecuadas?			23,3	76,7	100
8.	¿El costo de la consulta justifica la atención recibida?		2,3	29,1	68,6	100
9.	¿Realizaría otra consulta virtual en el futuro?		1,2	30,2	68,6	100
10.	¿Cómo fue el acceso a la consulta virtual?			24,4	75,6	100

11.	¿Cómo califica la calidad de atención virtual?	23,3	76,7	100
------------	--	------	------	-----

La presente tabla manifiesta que el grado de satisfacción de atención mediante telemedicina, de forma general se ubica en su mayoría entre “muy satisfactorio” y “satisfactorio”. El porcentaje más alto de satisfacción 89,5%, lo demuestra la pregunta 3 la cual hace alusión a la terminología utilizada para la comprensión de la patología o consulta., seguida de la evaluación de la ética profesional representada por un 87,2 % y con un 86% la explicación de la evaluación virtual. Un mínimo porcentaje 2,3% en la pregunta 8 manifestó “poco satisfactorio” el costo de la consulta frente a la atención recibida, así como la pregunta 9 cuyo porcentaje fue de 1,2% donde manifestaron “poco satisfactorio” el ánimo de realizar otra consulta virtual en el futuro.

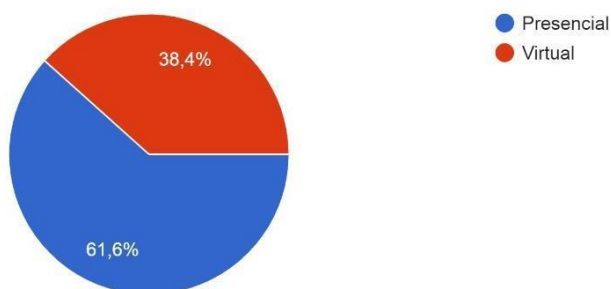
Figura 1.**Promedio del total de respuestas de satisfacción**

En el promedio total se observa que la telemedicina tuvo acogida con un porcentaje de “muy satisfactoria” correspondiente al 78% y “satisfactoria” del 20% sumando un 98% satisfacción total.

Figura 2.**Referente al tipo de atención**

12. ¿Qué tipo de atención prefiere Ud?

86 respuestas

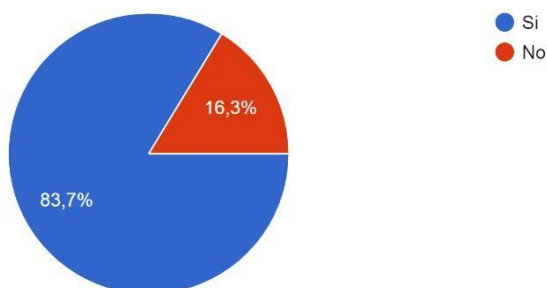


Pese a la buena aceptación de la consulta virtual, y altos porcentajes de satisfacción aún persiste la predilección de la consulta presencial con un porcentaje equivalente a 61,6%

Figura 3.**Respecto de la pandemia frente a la telemedicina**

13. ¿La pandemia cambió su deseo de realizar una consulta mediante telemedicina?

86 respuestas



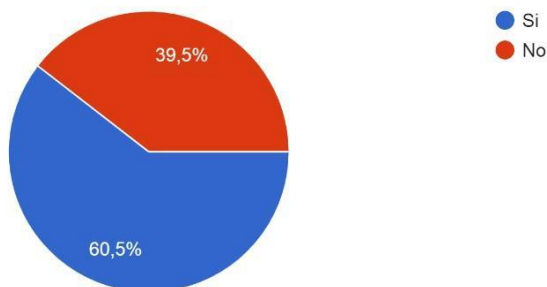
La pandemia predispuso a que se empleen herramientas tecnológicas para teleconsulta con mayor frecuencia representada por un 83,7%

Figura 4.

Respecto al futuro de la telemedicina

14. ¿Cree Ud que la consulta virtual podría reemplazar a la consulta presencial?

86 respuestas



Un porcentaje considerable 60,5% de pacientes manifiestan que efectivamente la consulta virtual podría en un futuro reemplazar a la presencial.

Figura 5.

Referente a ventajas de la telemedicina frente a la presencial



Un gran porcentaje mayoritario de pacientes manifestaron que, si existe ventaja en la consulta virtual frente a la presencial en cuanto a costos, accesibilidad, calidad de atención y precisión en el diagnóstico

Conclusiones

La atención mediante telemedicina en el consultorio del Dr. Braulio Sarango, durante el año 2023 fue satisfactoria con un porcentaje promedio de 98%.

Pese a la gran aceptación y grado de satisfacción de la telemedicina, un porcentaje considerable del 61,6% manifiesta predilección por el tipo de atención presencial.

Un detonante principal para cambiar el deseo de atención de presencial a telemedicina fue la pandemia COVID – 19, con porcentaje de 83,7%. Sin duda alguna cambió el pensamiento de los usuarios, así como de los profesionales de la salud, haciendo que lo “imposible” en atención se torne posible y que se puedan llevar controles óptimos mediante esta herramienta tecnológica.

El futuro tecnológico de la medicina es cambiante, y una herramienta explotable que ha demostrado un alto grado de satisfacción es la telemedicina, la cual permite dar consulta, programar cirugías, ofrecer diagnósticos y tratamientos clínicos, así como seguimiento a los pacientes postquirúrgicos.

Una de las grandes ventajas demostradas en el presente estudio de la telemedicina frente a la consulta presencial son los bajos costos (que involucra un ahorro desde el transporte, alimentación, viáticos, etc.). El acceso desde cualquier parte del mundo, únicamente con un dispositivo y conexión a la red de internet. La calidad de atención se confirma que puede ser muy buena, mediante el uso de material audiovisual que se comparte en los dispositivos tecnológicos y que permiten interactuar de forma bidireccional entre paciente y médico. La precisión en el diagnóstico es un factor que se debe analizar desde el punto de vista médico y en nuestra especialidad de cirugía plástica el grado es alto con el apoyo de fotos, videos, maniobras en las que el paciente puede interactuar con respuestas óptimas, y desde el punto de satisfacción

del paciente, que en este estudio manifestaron un 65% de precisión, se concluye que es aceptable como herramienta tecnológica, pero hay ciertos factores que podrían incomodar al paciente como es el recopilar material audiovisual de partes sensibles como por ejemplo genital

Bibliografía

- Al Saud, N. A., Alanazi, S. N., Alshomer, F. M., Kattan, A. E., Mrad, M. A., Al Fardan, Z., & Alhumsy, T. R. (2020). Plastic Surgery and COVID-19 in the GCC: Fears, Lessons Learned, and the Plan for the Future. *Plastic and Reconstructive Surgery - Global Open*, 8(9), E3225. <https://doi.org/10.1097/GOX.0000000000003225>
- Alba, B., Arnold, S. H., Siotos, C., Hansdorfer, M., Aminzada, A., Dorafshar, A., & Hood, K. (2023). *The Utility of Telemedicine in Plastic and Reconstructive Surgery: Provider and Patient Perspectives*.
<https://www.hmpgloballearningnetwork.com/site/eplasty/original-research/utility-telemedicine-plastic-and-reconstructive-surgery-provider-and>
- Amir Mrad, M., Kattan, A. E., Al Fardan, Z., Alhumsy, T. R., Al Saud, N. A., Alshomer, F. M., Alanazi, S. N., & Shah Mardan, Q. N. M. (2022). Plastic Surgery in the Gulf Cooperation Council Countries: Role of Telemedicine. *Plastic and Reconstructive Surgery- Global Open*, 10(10), E4563. <https://doi.org/10.1097/GOX.0000000000004563>
- Eldaly, A. S. M. K. G. J. F. A. J., Maniaci, M. J., Paulson, M. R., Avila, F. R., Torres- Guzman, R., Maita, K., Garcia, J. P., & Forte, A. J. (2022). Patient satisfaction with telemedicine in acute care setting: a systematic review. *Journal of Clinical and Translational Research*. <https://doi.org/10.18053/jctres.08.202206.014>
- Farid, M., Al Omran, Y., Lewis, D., & Kay, A. (2021). Management of minor burns during the COVID-19 pandemic: A patient-centred approach. *Scars, Burns & Healing*, 7, 205951312110205. <https://doi.org/10.1177/20595131211020566>
- Fernández Díaz, D., Eugenia Diez Esteban, M., Nevado Sánchez, E., & Elena Fernández Martínez, M. (2020). Teleconsultation as an information system in the care of patients

with cutaneous integrity deterioration. In *Gerokomos* (Vol. 256, Issue 4).

Funderburk, C. D., Batulis, N. S., Zelones, J. T., Fisher, A. H., Prock, K. L., Markov, N. P., Evans, A. E., & Nigriny, J. F. (2019). Innovations in the Plastic Surgery Care Pathway: Using Telemedicine for Clinical Efficiency and Patient Satisfaction. *Plastic and Reconstructive Surgery*, *144*(2), 507–516.

<https://doi.org/10.1097/PRS.0000000000005884>

Gardiner, S., & Hartzell, T. L. (2012). Telemedicine and plastic surgery: A review of its applications, limitations and legal pitfalls. In *Journal of Plastic, Reconstructive and Aesthetic Surgery* (Vol. 65, Issue 3). <https://doi.org/10.1016/j.bjps.2011.11.048>

Grome, L., Jalalabadi, F., Fordis, C. M., Sussman, N. L., & Reece, E. M. (2018). Bootstrapping Your Telehealth Program. *Seminars in Plastic Surgery*, *32*(4), 162– 165. <https://doi.org/10.1055/s-0038-1672133>

Hentati, F., Cabrera, C. I., D’Anza, B., & Rodriguez, K. (2021). Patient satisfaction with telemedicine in rhinology during the COVID-19 pandemic. *American Journal of Otolaryngology - Head and Neck Medicine and Surgery*, *42*(3). <https://doi.org/10.1016/j.amjoto.2021.102921>

Kodjebacheva, G. D., Culinski, T., Kawser, B., & Coffey, K. (2023). Satisfaction With Telehealth Services Compared With Nontelehealth Services Among Pediatric Patients and Their Caregivers: Systematic Review of the Literature. In *JMIR Pediatrics and Parenting* (Vol. 6). JMIR Publications Inc. <https://doi.org/10.2196/41554>

Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (1992). *CÓDIGO DE ÉTICA MÉDICA*.

<https://www.hgdc.gob.ec/images/BaseLegal/Cdigo%20de%20tica%20medica.pdf>

Ministerio de salud pública del Ecuador, & Ministerio de Telecomunicaciones y de Sociedad de

- la Información. (2013). *Proyecto Expansión del Programa de Telemedicina a Nivel Nacional*. <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2015/07/Expansion-del-Programa-de-Telemedicina-Nivel-Nacional.pdf>
- Monraz-Pérez, S., Pacheco-López, A., Castorena-Maldonado, A., Benítez-Pérez, R. E., Thirión-Romero, I., Carmen López-Estrada, E. Del, Mateo-Alonso, M., Barreto-Rodríguez, J. O., Vega-Barrientos, R. S., Sandoval-Gutiérrez, J. L., Rodríguez-Llamazares, S., Regalado-Pineda, J., Salas-Hernández, J., Santillán-Doherty, P., Salazar-Lezama, M. Á., Vázquez-García, J. C., & Pérez-Padilla, J. R. (2021). Telemedicine during the covid-19 pandemic. *Neumología y Cirugía de Torax(Mexico)*, 80(2), 132–140. <https://doi.org/10.35366/100996>
- Roy, M. G., Guillen Dinnell, D. E., Sequitin, J. D., Davies, L. W., & Tung, J. S. (2022). Family satisfaction with telemedicine follow-up after pediatric plastic surgery. *Journal of the American Academy of Physician Assistants*, 35(2), 53–55. <https://doi.org/10.1097/01.JAA.0000805836.59652.ac>
- Saad, N. H., Alqattan, H. T., Ochoa, O., & Chrysopoulo, M. (2020). Telemedicine and Plastic and Reconstructive Surgery: Lessons from the COVID-19 Pandemic and Directions for the Future. *Plastic and Reconstructive Surgery*, 146(5), 680E-683E. <https://doi.org/10.1097/PRS.00000000000007344>
- Vyas, K. S., Rhodes Hambrick, H., Shakir, A., Morrison, S. D., Tran, D. C., Pearson, K., Vasconez, H. C., Mardini, S., Gosman, A. A., Dobke, M., & Granick, M. S. (2017). A systematic review of the use of telemedicine in plastic and reconstructive surgery and dermatology. In *Annals of Plastic Surgery* (Vol. 78, Issue 6). <https://doi.org/10.1097/SAP.0000000000001044>

Apéndice

Hoja de recolección de información

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN DEL DR. BRAULIO SARANGO MEDIANTE TELEMEDICINA

La presente encuesta forma parte de un estudio realizado por la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, en conjunto con el Dr. Braulio Sarango. La información recogida será analizada bajo estrictas normas de confidencialidad preservando el anonimato de las/los participantes. La información será utilizada con fines únicamente académicos.

Agradecemos su participación, tiempo y atención al contenido.

Consentimiento informado

Declaro que he sido informado e invitado a participar en una investigación denominada “SATISFACCIÓN DE PACIENTES DE CIRUGÍA PLÁSTICA, ATENDIDOS MEDIANTE TELEMEDICINA: CONSULTORIO DEL DR. BRAULIO SARANGO, LOJA, AÑO 2023”, éste es un proyecto de investigación científica que cuenta con el respaldo de la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud de la UCSG.

Mi participación consistirá en responder una encuesta que demorará alrededor de 10 minutos. Autorizo el empleo de la información que adjunto para fines académicos.

Acepta participar: SÍ _____ NO _____

1. DATOS DEMOGRÁFICOS

- a. Sexo: Masculino () Femenino ()
- b. Edad:
- c. Lugar de nacimiento:
- d. Lugar de residencia:

Extranjero () otra provincia () Loja ()

- e. Estado civil
Soltero () casado () divorciado () unión estable ()
- f. Grado de instrucción
Primaria () secundaria () 3er nivel () 4to nivel ()
otros ()
- g. Religión:
Católica () Evangélica () Testigos de Jehová () Cristiana ()
Budista () Otras ()

2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

N.	Pregunta	Insatisfactorio	Poco satisfactorio	Satisfactorio	Muy satisfactorio
1	¿Su cita fue atendida a la hora acordada?				
2	El profesional explicó en que consiste la evaluación virtual?				
3	El profesional utilizó términos y lenguaje que permitan la comprensión de la totalidad de su patología o consulta?				
4	¿El profesional fue ético a cabalidad en la evaluación?				
5	¿El autoexamen físico fue satisfactorio?				
6	¿El diagnóstico establecido despeja sus dudas?				
7	Las herramientas audiovisuales empleadas para explicar su diagnóstico fueron adecuadas?				
8	¿El costo de la consulta justifica la atención recibida?				
9	¿Realizaría otra consulta virtual en el futuro?				
10	¿Cómo fue el acceso a la consulta virtual?				
11	¿Cómo califica la calidad de atención virtual?				

12. ¿Qué tipo de atención prefiere Ud.?

Presencial ()

Virtual ()

13. ¿La pandemia cambio su deseo de realizar una consulta mediante telemedicina?

Si () No ()

14. ¿Cree Ud. que la consulta virtual podría reemplazar a la consulta presencial?

Si () No ()

15. Ventajas y desventajas de telemedicina frente a consulta presencial

	VENTAJA	DESVENTAJA
- Costos	()	()
- Accesibilidad desde cualquier parte del mundo	()	()
- Calidad de atención	()	()
- Diagnóstico preciso	()	()



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Braulio Michael Sarango Lapo, con C.C: # 1104212392 autor del trabajo de titulación: *“SATISFACCIÓN DE PACIENTES DE CIRUGÍA PLÁSTICA ATENDIDOS MEDIANTE TELEMEDICINA: CONSULTORIO DEL DR. BRAULIO SARANGO, LOJA.”* previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 30 de agosto de 2024



Firmado electrónicamente por:
BRAULIO MICHAEL
SARANGO LAPO

f. _____

Nombre: Braulio Michael Sarango Lapo

C.C: 1104212392

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN		
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	"Satisfacción de pacientes de cirugía plástica atendidos mediante telemedicina: consultorio del Dr. Braulio Sarango, Loja."	
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Sarango Lapo Braulio Michael	
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Navarro Orellana Andrés Antonio	
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil	
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado	
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud	
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud	
FECHA DE PUBLICACIÓN:	30-08-2024	No. DE PÁGINAS: 21
ÁREAS TEMÁTICAS:	Telemedicina, cirugía plástica, telesalud, satisfacción.	
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Satisfacción usuaria, teleconsulta, atención médica	
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):		
<p>Distintos dispositivos hoy en día tienen la capacidad de transmitir datos en tiempo real, que incluyen imágenes, video, sonido. La calidad de estos dispositivos también ha mejorado notoriamente lo cual facilita el acceso a la telemedicina de calidad digital (Funderburk et al., 2019). El consultorio del Dr. Braulio Sarango se encuentra localizado en la ciudad de Loja – Ecuador, en la clínica Medilab, ubicada en la avenida Eugenio Espejo y Shuaras, sector el Dorado, sitio en el cual se encuentra prestando sus servicios desde el año 2019, tanto en consulta presencial como virtual, en la especialidad de Cirugía Plástica y Reconstructiva. La valoración virtual tomó mucha connotación durante la pandemia, por lo cual se tuvo que adaptar a dicha nueva normalidad. A medida que la telemedicina continúa en constante crecimiento, es importante aprender las distintas herramientas que se pueden involucrar con la meta de evidenciar su practicidad y utilidad. El objetivo de este estudio es analizar el grado de satisfacción de las pacientes atendidas por el Dr. Braulio Sarango mediante telemedicina durante el año 2023.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593980915506	E-mail: brauliomichael@hotmail.com drbrauliomichael@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María de los Ángeles Núñez Lapo	
	Teléfono: +593-4-3804600	
	E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec	
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA		
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):		
Nº. DE CLASIFICACIÓN:		
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		