

María Angélica Pava Ángel. Odontóloga. mpavaan37387@universidadean.edu.co
Mauren Daniela Infante Gómez. Odontóloga. minfant62585@universidadean.edu.co
María Andrea Vargas Santos. Psicóloga. mvargas41757@universidadean.edu.co
Yenni Trujillo Niño. Enfermera Profesional. ytrujil92800@universidadean.edu.co
Estudiantes Especialización Auditoría y garantía de la calidad en salud

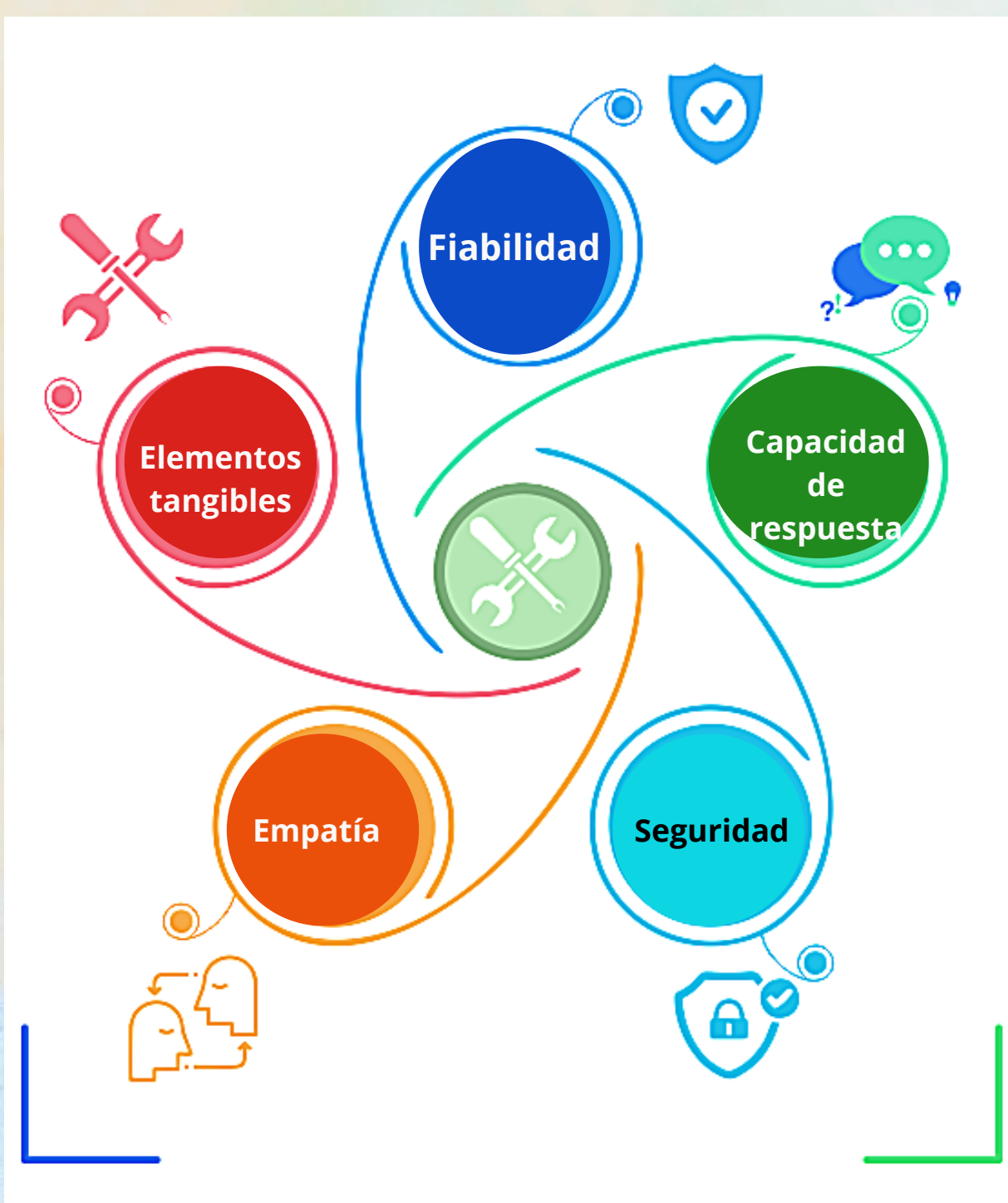
INTRODUCCIÓN

Por lineamientos del Ministerio de salud se establecieron pautas para la realización de actividades de tele salud incluida la telemedicina, en el marco de la pandemia por COVID-19, con el fin de favorecer la continuidad y la integralidad asistencial y la atención centrada al entorno del usuario, sin dejar de lado la calidad y la satisfacción de los clientes. se busca Identificar la satisfacción de los usuarios con la telemedicina en la IPS Cardiología Siglo XXI de la Ciudad de Ibagué durante tiempo de pandemia.

METODOLOGÍA

Estudio observacional, tipo descriptivo correlacional, la población definida para el estudio son 2829 pacientes atendidos a través de modalidad de telemedicina.

Muestra calculada con un nivel de confianza del 95%, con un límite de confianza del 5% y con una frecuencia esperada del 50%, aplicando lo anterior el cálculo de la muestra es de 338 pacientes calculado con EPI Info. El tipo de **muestreo** probabilístico por medio del uso de la herramienta SPSS. **Instrumento** SERVQUAL Escala diseñada por Parasuraman, que a través de sus dimensiones entre lo esperado y recibido mide la calidad.

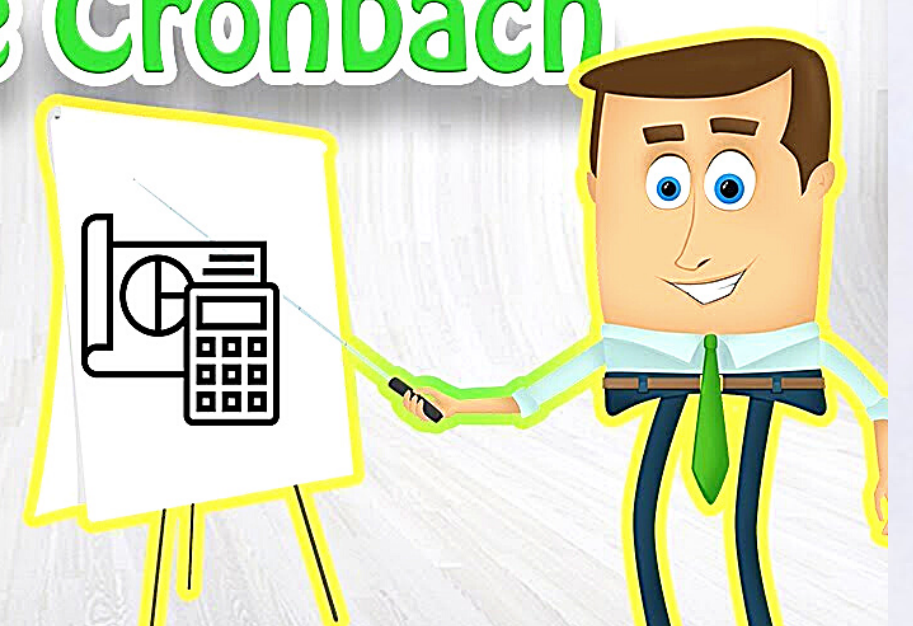


Alpha de Cronbach

INTERPRETACIÓN

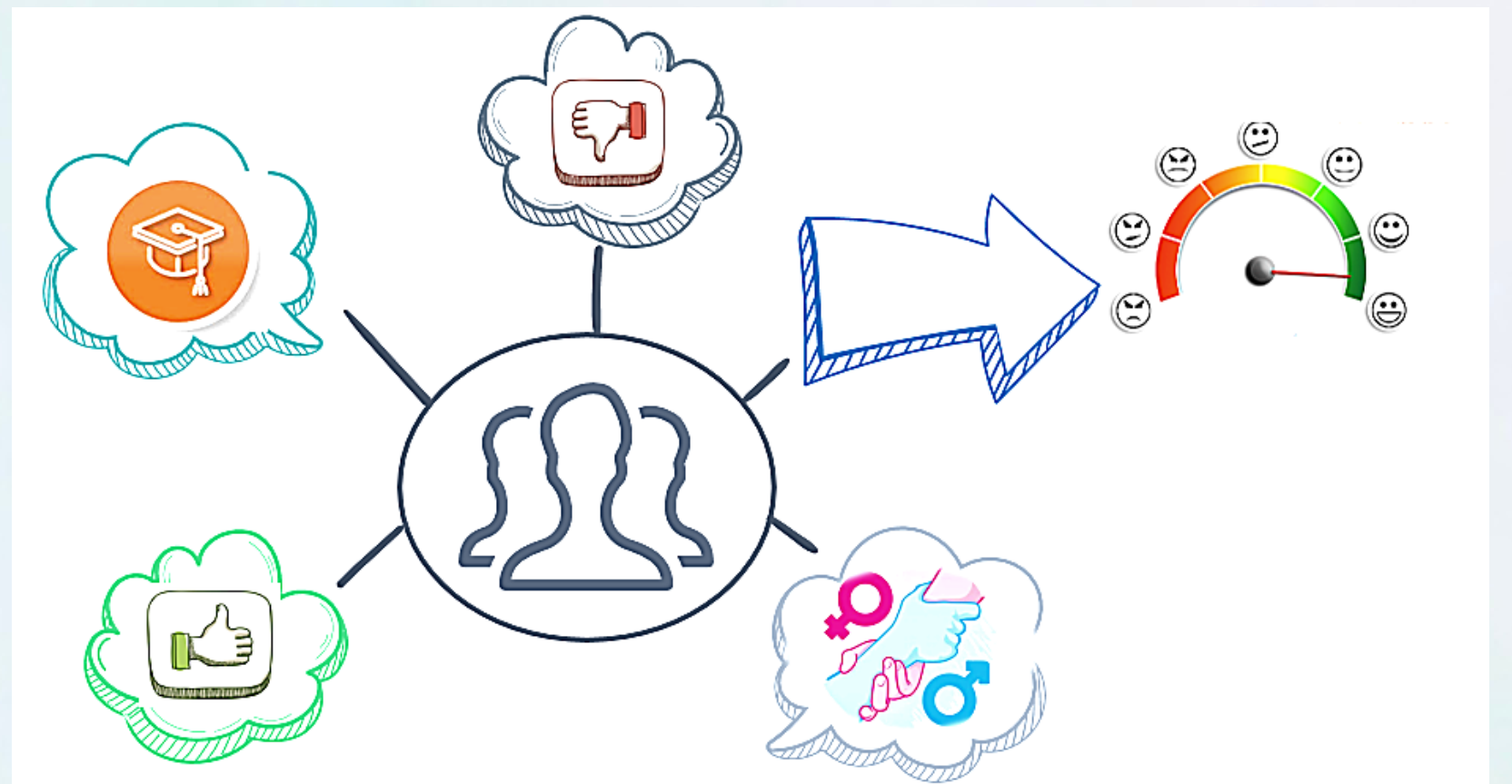
Según George y Mallery (1995) podemos interpretar el coeficiente con los siguientes baremos:

- ☑ 0,9, el instrumento de medición es excelente;
- ☑ Entre 0,9-0,8, el instrumento es bueno;
- ☑ Entre 0,8- 0,7, el instrumento es aceptable;
- ☑ Entre 0,7- 0,6, el instrumento es débil;
- ☑ Entre 0,6-0,5, el instrumento es pobre; y si
- ☑ < 0,5, no es aceptable



RESULTADOS ESPERADOS

- *Caracterizar la población por género, frecuencia de curso de vida, EAPB, edad, estado civil y escolaridad.
- *Se encontrarán diferencias entre expectativas versus las perspectivas.
- *% de usuarios satisfechos e insatisfechos.
- *Identificar las causas de mayor inconformidad. Identificar las fortalezas de la IPS con telemedicina.
- *Asociación entre las variables sociodemográficas y valores extremos.



CONCLUSIONES

A nivel institucional permite ver la actual satisfacción del usuario, generando así la oportunidad de crear acciones de impacto positivo que mejoren el proceso de atención de los pacientes a través de la telemedicina.

REFERENCIAS

Ministerio de la Protección Social. (2020). Ministerio de Salud. Obtenido de Lineamientos para la detección y manejo de casos de covid-19 por los prestadores de servicios de salud en Colombia.: <https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos/GIPS05.pdf>.

Ministerio de Salud, Ministerio de la Protección Social. (2020). Telesalud y telemedicina para la prestación de servicios de salud en la pandemia por COVID-19. Bogotá: Ministerio de Salud y Protección Social.

Zeithaml, V, Parasuraman, Berry, L. L. (1988). Escala Multidimensional SERVQUAL. Recopilación realizada por Eduardo Castillo Morales. Chile, Universidad del Bio-Bio, :<https://www.gestiopolis.com/escala-servqual-para-medir-la-calidad-en-el-servicio/>.