

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN AMBULATORIA  
PRESENCIAL Y TELECONSULTA EN PACIENTES CON  
CÁNCER DE MAMA DE LA RED CLÍNICAS AUNA-PERÚ, 2021**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN:  
SALUD PÚBLICA**

**PRESENTADO POR LAS BACHILLERES**

**CERVERA SALAZAR LESLIE ROSSI**

**TARAZONA LOPEZ DEISY SHUDEY**

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## RESUMEN

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de satisfacción de la atención ambulatoria presencial y por teleconsulta en pacientes con cáncer de mama en la red de clínicas AUNA-Perú durante el año 2021.

**MATERIAL Y MÉTODOS:** Estudio cuantitativo, observacional de corte transversal retrospectivo parcial, no experimental. La muestra fue censal conformada por 188 personas con diagnóstico de cáncer de mama que recibieron ambos tipos de atención ambulatoria; presencial y por teleconsulta. Se excluyeron a pacientes menores de 18 años, diagnóstico de segundo primario y que no brindaron su consentimiento informado. El nivel de satisfacción se determinó mediante la encuesta “SERVQUAL modificado”, el cual se adaptó a la población oncológica y por tipo de atención ambulatoria, recogiendo las percepciones, expectativas y las características sociodemográficas - clínicas de los pacientes. Se contó con la aprobación del Comité de Ética de la Universidad Privada San Juan Bautista-Perú.

**RESULTADOS:** 169/188 pacientes seleccionados, 10 no fueron contactados, 7 no firmaron el consentimiento informado y 2 no completaron la encuesta. La mediana de edad fue de 49 años y 88.8% fueron del sexo femenino. El nivel de satisfacción global fue en 34.3% y 45.0% de pacientes con atención presencial y teleconsulta respectivamente. Según la atención presencial el nivel de satisfacción por dimensión fue en 60.4% para seguridad, 58% para empatía, 55.6% aspectos tangibles, 46.7% para fiabilidad y 43.8% para capacidad de respuesta; por otro lado, para la teleconsulta fue de 66.3% para empatía, 65.7% para seguridad, 56.2% para capacidad de respuesta, 51.5% para fiabilidad y 50.9% para aspectos tangibles. El nivel de satisfacción no se encuentra relacionado a las características sociodemográficas-clínicas en ambos tipos de atención ambulatoria ( $p > 0.05$ ).

**CONCLUSIONES:** El nivel de satisfacción global fue menor al estándar esperado. Sin embargo, según las dimensiones por cada tipo de atención

ambulatoria encontramos que la seguridad para la atención presencial, así como, la dimensión de empatía y seguridad para la teleconsulta fueron superior al 60%.

**Palabras clave:** *Satisfacción, atención ambulatoria, presencial, teleconsulta, SERVQUAL, cáncer de mama.*