Telemedicina en Bogotá en el Servicio de Medicina General en la Población Adulto Mayor entre los años 2020 a 2023

Levis Daniel Cogollo Duarte CC. 1040370275

Sindy Viviana Joya Varila CC. 1013630397

Laura Natalia Ortega Galeano CC.1010224223

Claudia Vanessa Pichina Rodriguez CC.1023922843

Programa Académico, Fundación Universitaria Compensar

Proyecto fin de grado Administración en Salud

Director y asesor:

Claudia Cristina Seguanes Díaz

noviembre 2024

Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

Tabla de contenido

Resumen 3

Introducción 4

Tema de Investigación 6

Planteamiento del Problema 6

Pregunta de Investigación 7

Objetivos 8

Objetivo General 8

Objetivos Específicos 8

Marco Teórico 9

Marco Conceptual 17

Marco Legal 19

Metodología 20

Análisis de la Información 21

Resultados de la Encuesta 22

Evidencias 32

Conclusiones 33

Referencias 34

Resumen

La Organización Mundial de la Salud indica que la telemedicina tiene sus orígenes en la segunda mitad del siglo XIX, con el telégrafo y el teléfono. En 1924, se presentó una máquina que permitía a los pacientes comunicarse con médicos a través de televisión y micrófono. A finales de los años 50 y principios de los 60, se comenzaron a utilizar datos médicos complejos, destacando un caso en 1959 en la Universidad de Nebraska, donde se aplicó telemedicina interactiva para exámenes neurológicos. Esta tecnología se diseñó para conectar a pacientes en áreas remotas con médicos en zonas urbanas (Organización mundial de la salud (Nov 9, 2022)). En Bogotá, la telemedicina ha crecido significativamente desde 2020, impulsada por la necesidad de atención médica durante la pandemia de COVID-19. Este enfoque ha permitido a los profesionales de la salud ofrecer consultas a distancia, facilitando el acceso a servicios médicos para diversas poblaciones, incluidos adultos mayores y personas con movilidad reducida.

El gobierno y diversas instituciones de salud han respaldado la implementación de la telemedicina, desarrollando plataformas digitales y protocolos para asegurar la calidad de la atención. También se han realizado esfuerzos para capacitar a los profesionales de la salud y educar a los pacientes sobre el acceso a estos servicios.

Entre los beneficios en Bogotá se encuentran la reducción de tiempos de espera, menores costos de transporte y la posibilidad de recibir atención médica desde casa. Sin embargo, persisten desafíos como la brecha digital y la necesidad de proteger la privacidad y seguridad de los datos de los pacientes (Revista de Salud Pública. (2022).

Palabras Claves: Telemedicina, adulto mayor, cobertura, calidad de vida, Tecnología.

Introducción

La telemedicina es una modalidad en salud que se desarrolla a través del uso de canales tecnológicos, permitiendo la prestación del servicio de la salud a distancia, por profesionales de la salud que utilizan tecnologías de la información y la comunicación, que les permite intercambiar datos con el propósito de facilitar el acceso y la oportunidad en la prestación de servicios a la población que presentan limitaciones para el acceso a los servicios o de desplazamiento (Ministerio de salud y Protección Social, Resolución 2654 de 2019).

La telemedicina ha emergido como una herramienta transformadora en el ámbito de la salud, especialmente en contextos donde el acceso a servicios médicos puede ser limitado. En Bogotá, la implementación de la telemedicina en el servicio de medicina general ha cobrado especial relevancia en la atención a la población adulto mayor entre los años 2020 y 2023. Este periodo ha estado marcado por desafíos significativos, como la pandemia de COVID-19, que obligó a repensar y adaptar los modelos de atención médica. A través de plataformas digitales, se ha buscado no solo garantizar la continuidad de la atención, sino también mejorar la calidad de vida de los adultos mayores, un grupo vulnerable que enfrenta múltiples barreras para acceder a servicios de salud.

El método que se va a tratar en la investigación es la Teleconsulta el cual fue el más utilizó durante los años 2020 a 2023 que consistió en la interacción entre el médico y el paciente mediante medios tecnológicos con el fin de dar asesoramiento diagnostico o terapéutico, esta investigación se propone analizar el impacto y la efectividad de la telemedicina en este sector de la población adulto mayor, en el servicio de médico general explorando sus beneficios, limitaciones durante los años 2020 y 2023.

Las fases en que se va a realizar esta investigación son: definir los objetivos, construir los marcos, establecer la hipótesis, seleccionar la muestra a estudiar, recolectar los datos y presentar los resultados.

Tema de Investigación

La implementación y efectividad de la Telemedicina en Bogotá en el servicio de Medicina General para la población adulto mayor entre los años 2020 y 2023.

Planteamiento del Problema

La pandemia COVID-19 que surgió en el año 2020 promovió el uso de la Telemedicina como una herramienta de gran importancia para la prestación de servicios de salud, especialmente en los adultos mayores. Debido a que algunos usuarios de esta población cada día enfrentan barreras para acceder a la atención presencial, por diferentes factores que impiden llegar al centro médico, como son las condiciones físicas, problemas de salud y evitar exponerse a riesgos de enfermedades o virus.

En la ciudad de Bogotá, la implementación de la Telemedicina facilito la atención en salud de manera virtual, gracias a las diferentes herramientas tecnológicas que existen.

No obstante, este tipo de modalidad presenta grandes dificultades o desafíos, como es la gran era digital, afectando de gran manera a los adultos mayores, ya que no tienen esa experticia o familiaridad con la tecnología, con la seguridad de la información, la conectividad y cómo actuar ante eventualidades externas y la necesidad de capacitar a los usuarios y al personal de salud.

Sin embargo, surge una inquietud acerca de la efectividad de este importante avance como es la Telemedicina en comparación con la atención presencial en los centros médicos especialmente en términos de satisfacción de los usuarios y su impacto en la calidad de vida.

Nuestro enfoque en este trabajo investigativo es definir la efectividad de la telemedicina, en garantizar el acceso y calidad de la atención médica para la población de adulto mayor durante los años 2020 a 2023 en la ciudad de Bogotá, identificando sus ventajas como sus dificultades.

Pregunta de Investigación

¿Cuál ha sido el impacto de la telemedicina en Bogotá en el servicio de Medicina General en la población adulto mayor de Bogotá entre los años 2020 y 2023, evaluando su efectividad, accesibilidad y satisfacción en comparación con la atención de manera presencial?

Objetivos

Objetivo General

Garantizar la efectividad de la Telemedicina en Bogotá en el Servicio de Medicina General en la Población Adulto Mayor entre los Años 2020 a 2023.

Objetivos Específicos

1. Identificar las barreras y desafíos enfrentados por los adultos mayores en el uso de telemedicina, incluyendo aspectos tecnológicos, de conectividad y capacitación.
2. Comparar la efectividad de la telemedicina con la atención presencial en términos de resultados en salud y satisfacción del paciente en la población adulta mayor.

Marco Teórico

La telemedicina se define como el uso de tecnologías de la información y la comunicación para proporcionar atención médica a distancia. Según la Organización Mundial de la Salud (2020), "La telemedicina puede mejorar el acceso a la atención médica, especialmente en poblaciones vulnerables como los adultos mayores" (OMS, 2020).

En Bogotá, la implementación de la telemedicina ha cobrado relevancia, especialmente durante la pandemia de COVID-19, donde se buscó minimizar el riesgo de contagio en esta población de alto riesgo. Un estudio realizado por la Universidad Nacional de Colombia (2021) destaca que "la telemedicina ha permitido a los médicos realizar consultas y seguimientos a pacientes mayores sin la necesidad de desplazarse, lo que ha sido crucial en un contexto de restricciones de movilidad" (Universidad Nacional de Colombia, 2021).

Esto ha facilitado el acceso a servicios de salud, permitiendo que los adultos mayores reciban atención oportuna y continua. Además, un informe del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia (2022) señala que "la telemedicina ha demostrado ser una herramienta efectiva para el manejo de enfermedades crónicas en la población adulta mayor, mejorando la adherencia al tratamiento y la satisfacción del paciente" (Ministerio de Salud, 2022). Esto es especialmente importante en Bogotá, donde la densidad poblacional y la movilidad pueden ser un desafío para el acceso a servicios de salud.

Por otra parte, la teleconsulta en medicina general ha evolucionado bastante en Bogotá durante el año 2023. Muchas instituciones de salud han implementado plataformas digitales que permiten a los pacientes acceder a consultas médicas desde la comodidad de sus hogares. Esto ha

sido especialmente útil para aquellos que tienen dificultades para desplazarse o que prefieren evitar las aglomeraciones. Según un informe del Ministerio de Salud, "la telemedicina ha demostrado ser una herramienta eficaz para mejorar el acceso a servicios de salud, especialmente en áreas urbanas y pobladas como Bogotá", también se ha observado un aumento en la aceptación de la telemedicina, con un 70% de los pacientes reportando satisfacción con las consultas virtuales (Ministerio de Salud, 2023).

Esto se debe a la facilidad de acceso y la reducción de tiempos de espera, lo que ha permitido que más personas reciban atención médica sin necesidad de desplazarse. Además, varias clínicas y hospitales en Bogotá han implementado plataformas digitales que permiten a los pacientes agendar citas, realizar consultas y recibir recetas electrónicas. Por ejemplo, la Clínica del Country ha destacado por su sistema de teleconsulta, que ha facilitado la atención a pacientes con enfermedades crónicas y ha permitido un seguimiento más cercano (Clínica del Country, 2023). Sin embargo, también se han presentado desafíos, como la necesidad de garantizar la conectividad y el acceso a tecnología para todos los pacientes. La Secretaría de Salud de Bogotá ha trabajado en iniciativas para mejorar la inclusión digital y asegurar que más personas puedan beneficiarse de estos servicios (Secretaría de Salud de Bogotá, 2023).

A continuación, citaremos una de las tesis que nos muestra un claro estudio sobre la telemedicina en Colombia y el desarrollo que este ha presentado a través del tiempo, y la gran importancia de su desarrollo en todo el territorio Colombia. Ana Sofía Castaño Quiroz, Carmen Eneida García Díaz, Liner Lucero Medina Cantor le apuntaron a un estudio documental y de validación bibliografía sobre "*La Telemedicina como una estrategia de innovación en la alta gerencia en el sector Salud en Colombia" Fundación Universitaria del Área Andina*, el cual nos

permite tener un gran apoyo teórico frente a nuestro estudio, ya que abarca los inicios de la telemedicina y los grandes desafíos que este ha tenido para poderse implementar en diferentes ciudades del territorio colombiano como lo son Bogotá.

"El presente artículo se enfatiza sobre la telemedicina en Colombia, su importancia, y en cómo se llegó a denominar una estrategia gerencial en el sector salud. Además, menciona el origen de la misma, su implementación durante el periodo 2015 a 2020 y el auge de la misma sobre el aislamiento obligatorio de SARS-CoV-2, (Covid 19) ante el estado de emergencia sanitaria. El uso de las tecnologías (TICS) en el sector salud, permite ofrecer una gama de servicios, aplicaciones, mediante la utilización de equipos y programas informáticos, constituyéndose en un instrumento que nos permite mejorar el impacto social, prestando un mejor servicio con calidad y oportunidad. (Avella Martínez, 2013) 3 La telemedicina, nos ha permitido solucionar las diferencias, en la prestación de los servicios de salud, principalmente en áreas de difícil acceso, dándose en dos modalidades de atención así: sincrónica (Actuación médico-paciente en tiempo real, a través de video llamadas, y la asincrónica donde la interacción acontece en diferido, mediante correos electrónicos, chats, tele informe, entre otros. La telemedicina, anteriormente era usada para ayudar a las personas con enfermedades graves (crónicas), cuya finalidad, era mejorar su calidad de vida. Para el año 2020, con la emergencia sanitaria a nivel mundial, se convirtió en un instrumento básico, para apoyar los sistemas de atención en salud. (Calton B, 2020). Para (León Avendaño, 2021), el estado colombiano debido a la emergencia en el sector salud, a raíz del COVID-19, determina implementar medidas sanitarias básicas en la prestación de los servicios de salud, especialmente en medicina del trabajo, donde se vea limitada, y con ello, se promueven los servicios a través de la telemedicina. Este artículo presenta la experiencia de la medicina del trabajo en telemedicina y su aplicación

en Colombia, revisando las referencias legales colombianas a este modelo de atención y documentando esta experiencia. (Cataño Quiroz-Garcia Diaz-Medina Cantor (2022) La Telemedicina como una estrategia de innovación en la alta gerencia en el sector Salud en Colombia. (Tesis documental de grado inédita) Fundación Universitaria del Área Andina."

La siguiente es una tesis de la Corporación Universitaria Iberoamericana sobre el "Impacto Del Servicio De Tele Consulta En Pacientes Con Enfermedad General Durante La Pandemia Por Sars Cov-2".

Los objetivos de la tesis eran:

Objetivo General: Valorar el impacto del servicio de tele consulta, en pacientes con enfermedad general durante la pandemia por SARS COV -2 en la población general.

Objetivos Específicos:

• Establecer la adherencia al modelo de prestación de servicios de salud, por medio de herramientas tecnológicas en las figuras de tele consulta, telesalud, tele orientación, tele asesoría y su efectividad en los pacientes.

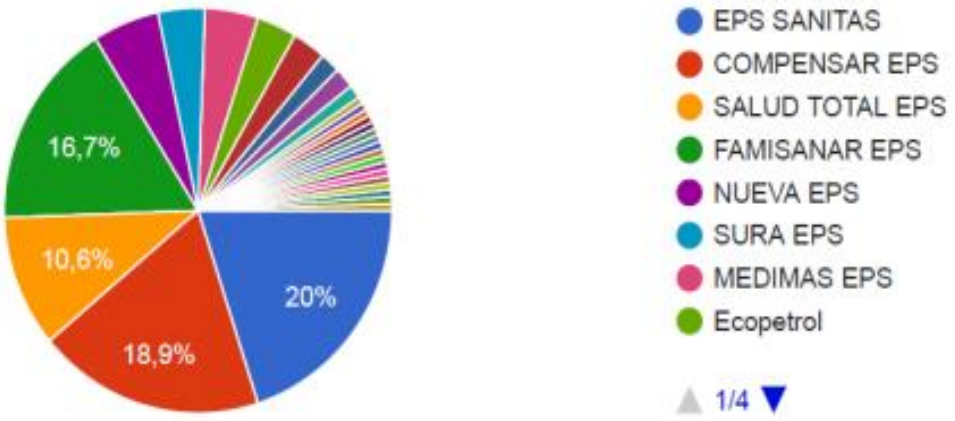
• Evaluar el nivel de satisfacción a la modalidad de consulta virtual en los pacientes mediante escalas de medición específicas.

• Detectar las barreras de acceso a los servicios de salud, derivado del uso de herramientas tecnológicas en los pacientes crónicos (Corporación Universitaria Iberoamericana, pág. 6-7).

Para cumplir los objetivos realizaron una encuesta de satisfacción con tres variables la satisfacción del usuario, la adherencia a la modalidad de servicios de salud y acceso de la tecnología. Esta encuesta se la realizaron a 176 personas de las edades de los 18 a los 65 años y diferentes EPS, estos fueron sus resultados:

Gráfico 1:

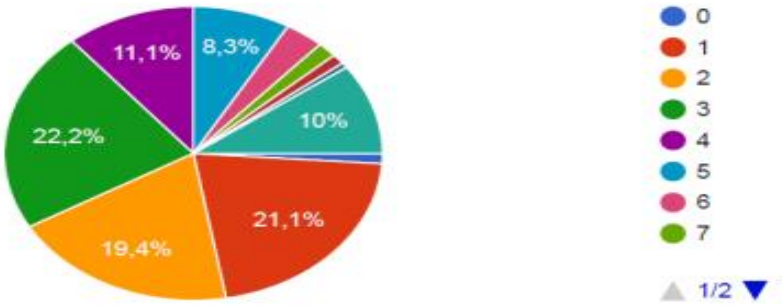
Cantidad de encuestados por cada EPS



Nota. El grafico representa las EPS que se encuentran afiliados los encuestados. Tomado de *Corporación Universitaria Iberoamericana, (pág. 20), por Bernal & Villamil & Garrido & García, 2021.*

Gráfico 2:

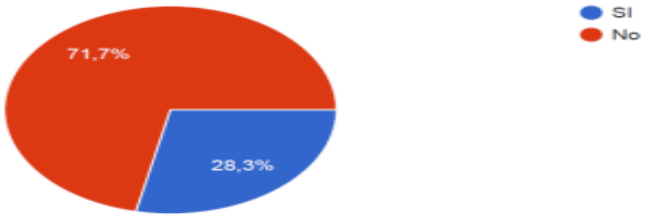
Cantidad de veces que accedió a una consulta virtual durante la pandemia.



Nota. El grafico representa las veces que los encuestados accedieron a una consulta virtual durante la pandemia. Tomado de *Corporación Universitaria Iberoamericana, (pág. 21), por Bernal & Villamil & Garrido & García, 2021.*

Gráfico 3:

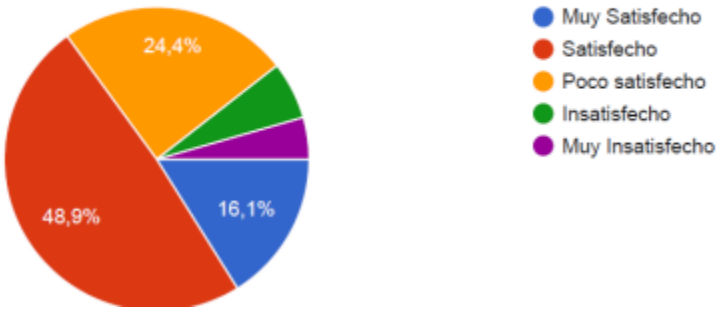
Considera que la modalidad virtual de consulta médica es igual de efectiva que la presencial para usted.



Nota. El grafico representa si los encuestados consideración la modalidad virtual de Consulta médica es igual de efectiva que la presencial. Tomado de *Corporación Universitaria Iberoamericana, (pág. 22), por Bernal & Villamil & Garrido & García, 2021.*

Gráfico 4:

La satisfacción con la respuesta por parte de su EPS a sus necesidades durante la pandemia.



Nota. El grafico representa el grado de satisfacción de los encuestados sobre la respuesta por parte de su EPS a sus necesidades durante la pandemia. Tomado de *Corporación Universitaria Iberoamericana, (pág. 23), por Bernal & Villamil & Garrido & García, 2021*.

Con esta encuesta pudieron concluir "*Como conclusión podemos ver que, si bien la consulta virtual ofrece un medio muy eficaz, seguro y rápido para acceder a servicios de salud de tipo ambulatorio, no se constituye ni se posiciona como el medio de elección para que los pacientes accedan a la consulta; al ofrecer una alternativa eficaz para solventar las necesidades en salud de la población, constituye en un método por el cual optan los pacientes para evitar complicaciones mayores crónicas o en su defecto tratar una patología aguda. Vemos de forma muy llamativa que los grupos de edad por debajo de los 65 años, son quienes refieren que tuvieron algún nivel de dificultad para el acceso a las plataformas y además también como conclusión podemos afirmar que el nivel de satisfacción del servicio ofrecido por el asegurador*

en el caso de los pacientes del grupo de edad de 35- 65 fue más bajo que para los demás, incluso vemos como en los atributos de calidad hay un nivel de satisfacción aceptable, esperaríamos que los pacientes sintieran que la modalidad virtual puede suplir sus necesidades y en cierta forma cumplir con el objeto de la relación médico paciente y un resultado en salud óptimo" (Corporación Universitaria Iberoamericana, pág. 29).

De acuerdo con las investigaciones realizadas podemos concluir que la telemedicina se define como el uso de tecnologías de la información y la comunicación para brindar atención médica a distancia, lo que mejora el acceso a la atención, especialmente para poblaciones vulnerables como los adultos mayores. La implementación de la telemedicina ha sido crucial durante la pandemia de COVID-19, ya que ha permitido a los médicos realizar consultas y seguimientos sin que los pacientes tengan que desplazarse, minimizando así el riesgo de contagio, facilitado el acceso a servicios de salud, permitiendo que los adultos mayores reciban atención oportuna y continua, lo que es especialmente relevante en una ciudad con alta densidad poblacional como Bogotá. En el año 2023, se ha observado una evolución significativa en la teleconsulta, con un aumento en la aceptación por parte de los pacientes, quienes reportan un 70% de satisfacción con las consultas virtuales. Esto se debe a la facilidad de acceso y la reducción de tiempos de espera.

A pesar de los beneficios, existen desafíos como la necesidad de garantizar la conectividad y el acceso a tecnología para todos los pacientes. La Secretaría de Salud de Bogotá está trabajando en iniciativas para mejorar la inclusión digital y asegurar que más personas puedan beneficiarse de estos servicios. la telemedicina ha demostrado ser una herramienta

valiosa para mejorar el acceso a la atención médica en Bogotá, especialmente para los adultos mayores, aunque aún hay retos que superar para garantizar su efectividad para todos.

Marco Conceptual

1. Definición de Telemedicina: Según la Organización Mundial de la Salud (2020), "la telemedicina se refiere a la prestación de servicios de salud a distancia mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación".

2. Importancia en la Población Adulto Mayor: La población adulto mayor enfrenta barreras significativas para acceder a servicios de salud. Como señala el Ministerio de Salud de Colombia (2021), "la telemedicina puede reducir las barreras geográficas y mejorar el acceso a atención médica".

3. Beneficios de la Telemedicina: Un estudio realizado por Pérez et al. (2022) indica que "la telemedicina ha demostrado ser efectiva en el manejo de enfermedades crónicas en adultos mayores, mejorando la adherencia al tratamiento".

4. Impacto de la Pandemia: Durante la pandemia, el uso de telemedicina se disparó. Un informe de la Secretaría de Salud de Bogotá (2022) menciona que "el 70% de las consultas médicas para adultos mayores se realizaron de manera virtual durante el pico de la pandemia".

5. Satisfacción del Paciente: Un estudio de Martínez et al. (2023) encontró que "el 85% de los adultos mayores encuestados se mostraron satisfechos con las consultas virtuales, destacando la comodidad y la reducción de desplazamientos".

6. Aspectos Tecnológicos: La infraestructura tecnológica es fundamental. Según un informe de la Cámara de Comercio de Bogotá (2021).

7. Accesibilidad: La teleconsulta ha mejorado el acceso a la atención médica, especialmente en áreas rurales o para pacientes con movilidad limitada. Según un estudio de la Organización Mundial de la Salud (OMS), "la telemedicina ha permitido que millones de personas reciban atención médica que de otro modo no habrían podido acceder" (OMS, 2023).

8. Eficiencia: Los médicos han reportado que la teleconsulta les permite gestionar su tiempo de manera más efectiva. Un informe de Health Affairs menciona que "los tiempos de espera para las citas se han reducido significativamente, lo que mejora la satisfacción del paciente" (Health Affairs, 2023).

9. Variedad de servicios: En 2023, la teleconsulta no solo se limita a consultas generales, sino que también incluye seguimiento de enfermedades crónicas, salud mental y asesoramiento nutricional. Según un artículo de The Lancet, "la teleconsulta ha ampliado su alcance, permitiendo a los médicos ofrecer una gama más amplia de servicios a través de plataformas digitales" (The Lancet, 2023).

10. Desafíos: A pesar de sus beneficios, la teleconsulta enfrenta desafíos como la falta de infraestructura tecnológica en algunas regiones y la necesidad de capacitación para los profesionales de la salud. Un informe de JAMA destaca que "la brecha digital sigue siendo un obstáculo para la implementación efectiva de la telemedicina en ciertas poblaciones" (JAMA, 2023).

Marco Legal

Tabla 1

Telemedicina en Bogotá en el Servicio de Medicina General en la Población Adulto Mayor entre los años 2020 a 2023.

Aspecto	2020	2021	2022	2023
Marco Legal	Inicio de la regulación de la telemedicina en Colombia.	Emisión de la Resolución 2654 que establece lineamientos para la telemedicina.	Fortalecimiento de la Ley 2015 de 2019 sobre el uso de tecnologías en salud.	Implementación de políticas públicas para la telemedicina en adultos mayores.
Leyes Relevantes	Ley 1751 de 2015 (derecho a la salud) y Ley 2015 de 2019.	Resolución 2654 de 2021 (lineamientos para la telemedicina).	Ley 2060 de 2020 (promoción de la salud digital).	Ley 2150 de 2022 (acceso a servicios de salud a través de telemedicina).
Enfoque en Adultos Mayores	Reconocimiento de la necesidad de atención a esta población.	Inclusión de protocolos específicos para adultos mayores en telemedicina.	Desarrollo de programas de capacitación para profesionales en geriatría.	Evaluación de impacto de la telemedicina en la salud de adultos mayores.
Desafíos Identificados	Falta de infraestructura y acceso a tecnología.	Necesidad de formación en el uso de herramientas digitales.	Brechas en la cobertura y acceso a servicios de salud virtual.	Aumento de la aceptación y uso de telemedicina entre adultos mayores.
Avances Tecnológicos	Implementación inicial de plataformas de telemedicina.	Mejora en la conectividad y acceso a internet en zonas rurales.	Desarrollo de aplicaciones específicas para la atención de adultos mayores.	Integración de inteligencia artificial en el diagnóstico y seguimiento.

Elaboración propia

Metodología

El método de investigación que utilizaremos será cuantitativo por medio de una encuesta de satisfacción que se les realizara a los adultos mayores que han sido atendidos por teleconsulta en el año 2023, con el objetivo de recopilar información y medir que tan satisfechos se encuentran con la atención prestada por teleconsulta en el servicio de medicina general.

1. **Diseño de la Encuesta**: se formularán de 5 a 12 preguntas cerradas con escalas de Likert es un método de investigación que utiliza una escala de calificación para conocer el nivel de acuerdo y desacuerdo de las personas encuestadas y el método opción múltiple consiste en elegir una de las opciones de una lista de respuestas proporcionadas.

2. **Selección de la Muestra:** La población son adultos mayores de la ciudad de Bogotá, el tamaño de la muestra son 100 adultos mayores.

3. **Método de Recolección:**

Cada integrante del grupo les realizara la encuesta a 25 adultos mayores de diferentes EPS hasta completar las 100 encuestas estás se manejarán de manera digital en un Froms el cual se diligenciarán junto con el adulto mayor con las herramientas digitales sea una Tablet o un celular, el tiempo de recolección son 2 semanas.

4.**Análisis de Datos:** Cuantitativo, se utilizarán herramientas estadísticas para analizar las respuestas cerradas y calcular promedios y porcentajes.

5.**Informe de Resultados:** Se elaborará un informe que resuma los hallazgos, incluyendo gráficos y análisis de tendencias.

Análisis de la Información

Las variables que se evaluaron en esta encuesta fueron la satisfacción del adulto mayor, calidad de la atención, la calidad de la conexión, los tiempos de espera, la comunicación con el médico y la percepción del servicio.

El método utilizado de la encuesta fue un formato Forms el cual nos facilita la tabulación de las respuestas a cada pregunta; el conteo numérico de la pregunta cuantitativa se expresó en términos de porcentajes o de conteo. Con el resultado de la medición de cada una de las variables se utilizó para generar inferencias sobre la percepción del servicio de teleconsulta en adultos mayores. Al final del ejercicio de análisis se da a conocer el nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la modalidad de teleconsulta en una muestra de 100 adultos mayores entrevistados.

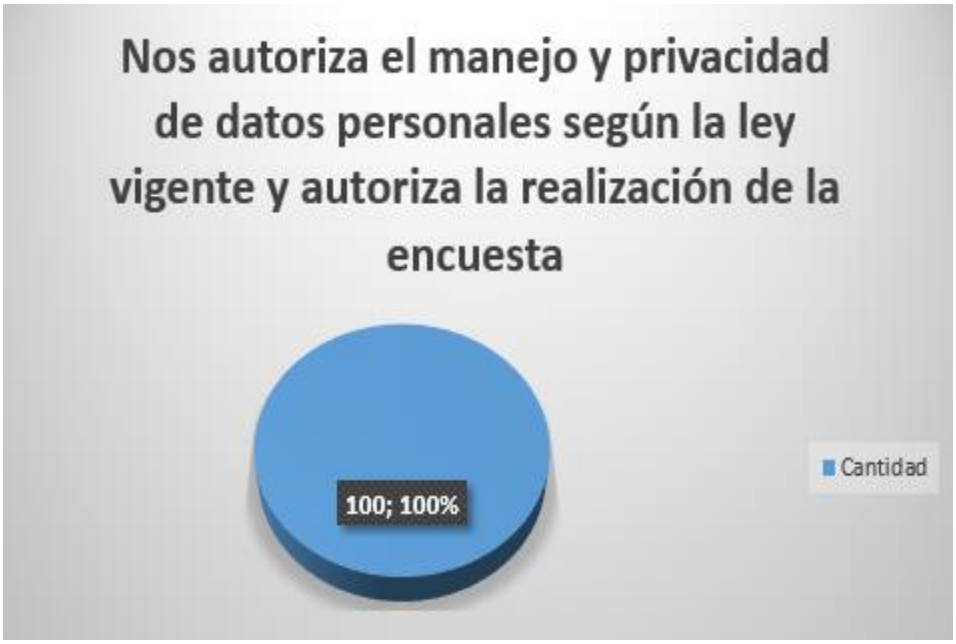
Resultados de la Encuesta

Tabla 1

Nos autoriza el manejo y privacidad de datos personales según la ley vigente y autoriza la realización de la encuesta.

Nos autoriza el manejo y privacidad de datos personales según la ley vigente y autoriza la realización de la encuesta	Cantidad
Si	100
Total general	**100**

Gráfico 1



Nota. Las respuestas equivalen a un 100% significa que todos los encuestados nos autorizaron el manejo de datos y la realización de la encuesta.

Tabla 2

Nombres Completos

	Cantidad
Nombres Completos	100

Nota. Se obtienen 100 respuestas con nombres y apellidos.

Tabla 3

Tipo de Documento

Tipo de Documento	Cantidad
CC	99
CE	1
Total	**100**

Gráfico 2



Nota. Se observó que el 99% fueron Cedulas de ciudadanía y el 1% tenía Cedula de extranjería.

Gráfico 3

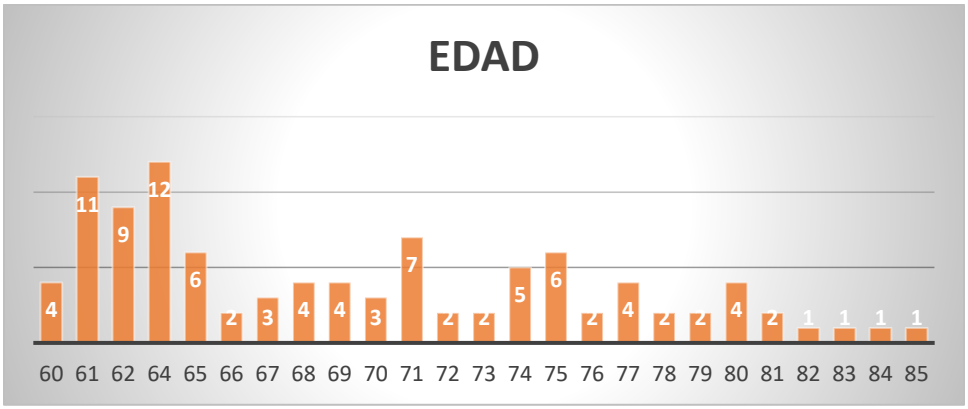
Numero de documento



Nota. Se obtuvieron el 100% de los numero de documento.

Gráfico 4

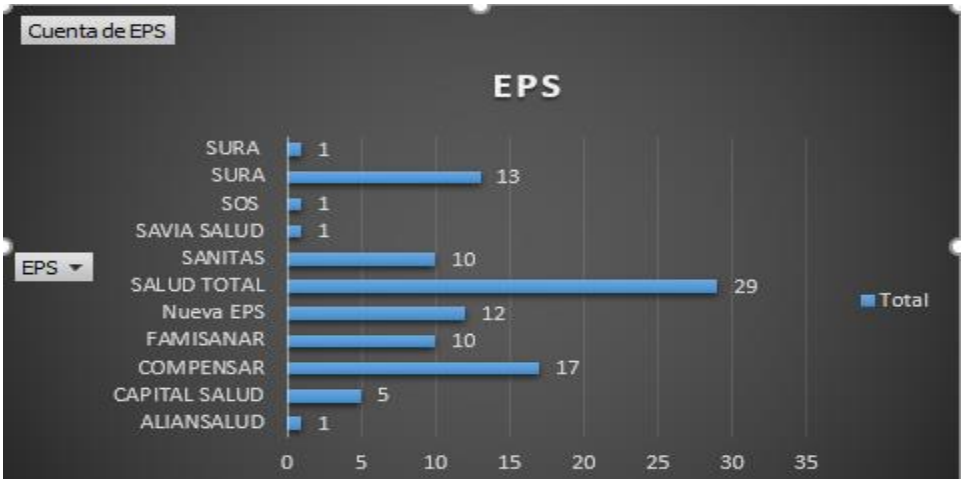
Edad



Nota. Las edades de los adultos mayores encuestados son desde los 60 hasta los 85 años, en donde la mayoría de las edades encuestadas es de los 60 hasta los 65 con 42 personas, de los 66 años a los 70 se obtuvieron 16 respuestas, de los 71 hasta los 80 se obtuvieron 29 respuestas y de los 81 hasta los 85 años 6 con un total de 100 respuestas.

Gráfico 5

EPS en donde se encuentra afiliado.



Nota. Las 3 EPS con mayor población encuestada fue Salud Total 29 personas, Compensar con 17 personas y Sura con 13 personas con un total de 59 personas, los restantes de la población encuestada se dividen en 7 EPS con un total de 41 personas, completando el 100% de los encuestados.

Tabla 4

El servicio prestado por Teleconsulta por médico general fue

¿El servicio prestado por Teleconsulta por médico general fue?	Cantidad
1.(Pésimo)	1
2.(Malo)	1
3.(Regular)	9
4.(Bueno)	58
5.(Excelente)	31
Total	**100**

Gráfico 6



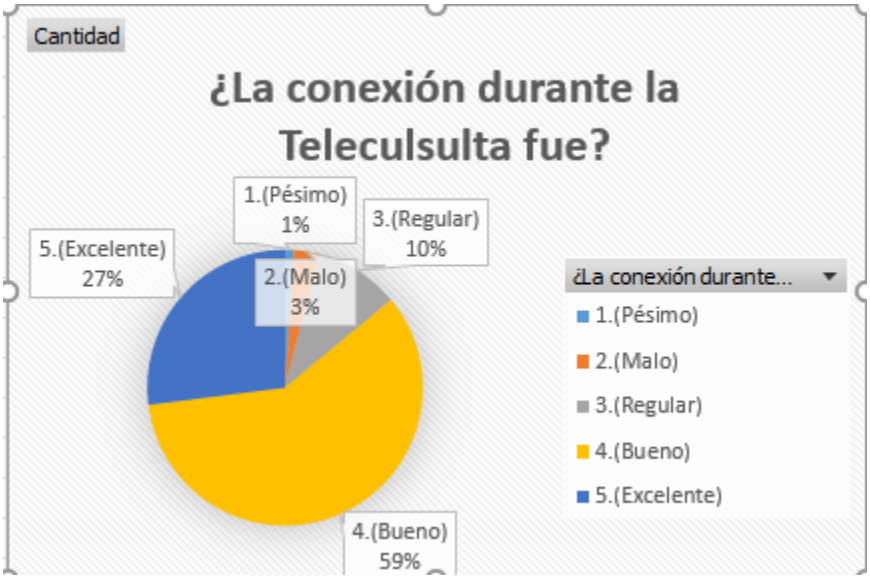
Nota. El 58% dijo que el servicio prestado fue bueno, el 31% que fue excelente, esto quiere decir que nuestros adultos mayores se encuentran satisfechos con el servicio prestado por teleconsulta y que esta modalidad les facilita muchos trámites y desplazamientos, el 9% y el 1% indicaron que su inconformidad era porque el medico no pudo prestar la atención por este medio ya que requieren de una valoración médica.

Tabla 5

La conexión durante la Teleconsulta fue

¿La conexión durante la Teleconsulta fue?	Cantidad
1.(Pésimo)	1
2.(Malo)	3
3.(Regular)	10
4.(Bueno)	59
5.(Excelente)	27
Total	**100**

Gráfico 7



Nota. Se observa que el 59% de los encuestados indicaron que la conexión durante la teleconsulta fue buena, seguida del 27% que indicaron que fue excelente, el 10% indicaron que fue regular, malo el 3% y el 1% dijo que fue pésimo, se puede decir que la mayoría de los adultos mayores cuentan con una conexión estable y que las dificultades de conexión no superan el 5% afectando su atención oportuna.

Tabla 6

La Teleconsulta hizo más fácil la atención durante el año 2023

¿La Teleconsulta hizo más fácil la atención durante el año 2023?	Cantidad
2.(Malo)	2
3.(Regular)	7
4.(Bueno)	55
5.(Excelente)	36
Total	**100**

Gráfico 8



Nota. El 91% de los encuestados indicaron que fue bueno y excelente, las razones de sus respuestas fueron que les facilito mucho la atención por esta modalidad porque les evito el desplazamiento, el gasto de transporte y el tiempo ya que muchos de ellos el motivo que tenían por consultar era para renovación de fórmulas de medicamentos para continuidad de tratamientos y renovación de ordenes con especialistas, el 9% indicaron que el motivo por el cual requerían la

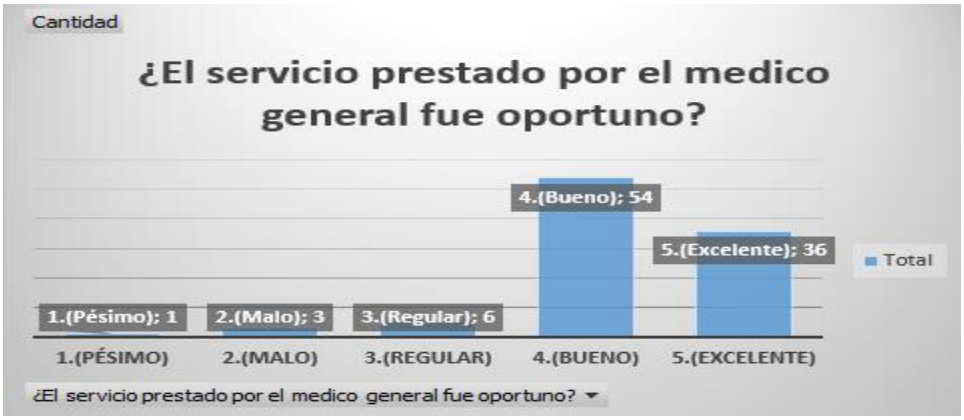
atención debía ser atendido de forma presencial ya que requerían de una valoración física para definir su tratamiento.

Tabla 7

El servicio prestado por el médico general fue oportuno

¿El servicio prestado por el médico general fue oportuno?	Cantidad
1.(Pésimo)	1
2.(Malo)	3
3.(Regular)	6
4.(Bueno)	54
5.(Excelente)	36
Total	**100**

Gráfico 9



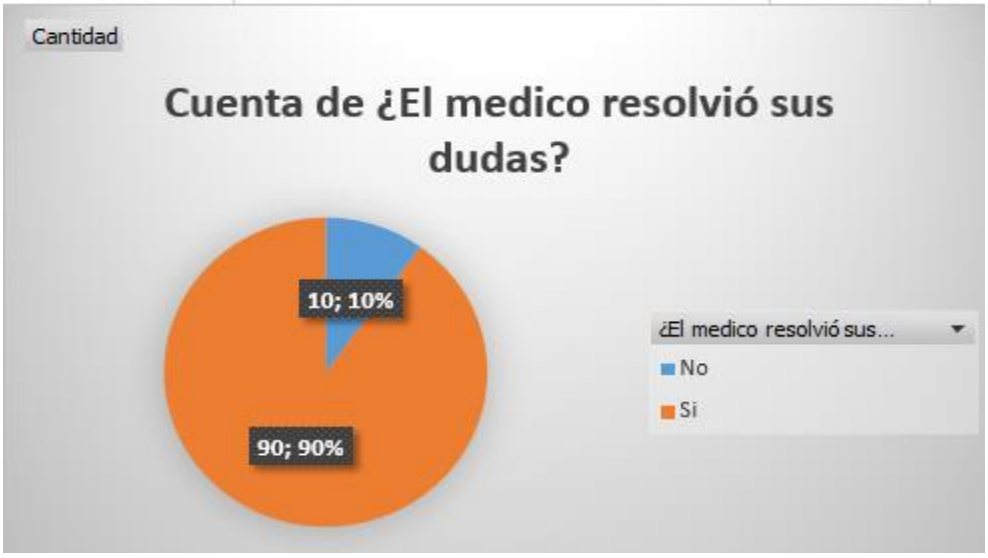
Nota. En esta pregunta se quería evaluar si el medico cumplió la hora de conexión con la que fue asignada la cita y se pudo concluir que el 90% de los encuestados indicaron que cumplió con la hora asignada y el 10% indicaron que cuando se conectó el medico a la cita superaba la hora asignada o por fallas de la conexión les toco reprogramar la cita.

Tabla 8

El medico resolvió sus dudas

¿El medico resolvió sus dudas?	Cantidad
No	10
Si	90
Total	**100**

Gráfico 10



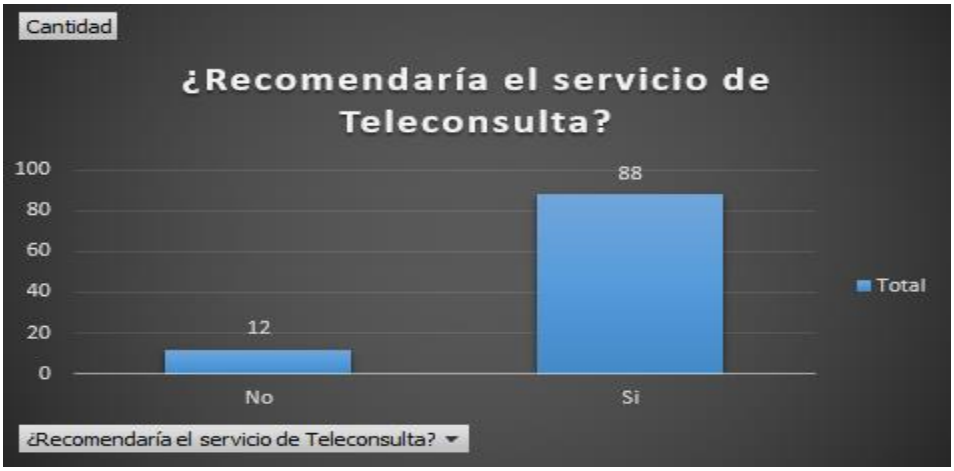
Nota. Se evidencia que 90% el medico resolvió en su totalidad las dudas por el motivo de su consulta, le pudo enviar la continuidad de sus tratamientos y las órdenes para continuidad con sus especialistas, el 10% indicaron que no por motivos de conexión o porque requerían de una valoración presencial.

Tabla 9

Recomendaría el servicio de Teleconsulta

¿Recomendaría el servicio de Teleconsulta?	Cantidad
No	12
Si	88
TOTAL	**100**

Gráfico 11



Nota. El 88 de los adultos mayores indicaron que si recomiendan el servicio por la modalidad de teleconsulta porque les facilita tener una atención oportuna, les evita los desplazamientos y en economía también les ayuda, las otras 12 personas no lo recomiendan por las dificultades que tuvieron de conexión o porque no la consulta que ellos requerían no se podía prestar por esta modalidad.

Evidencias













Conclusiones

Se puede concluir que la teleconsulta ofrece un medio muy eficaz, seguro y rápido para acceder a servicios de salud de tipo ambulatorio, no se constituye ni se posiciona como el medio de elección para que los adultos mayores accedan a la consulta de médico general; las EPS al ofrecer una alternativa eficaz para solventar las necesidades en salud de la población, constituye a un método por el cual optan los adultos mayores para evitar complicaciones mayores en sus tratamientos médicos.

Se puede ver que los adultos mayores en su mayoría se encuentran satisfechos por el servicio prestado, que de una u otra forma no se les ha complicado la conexión y les ha sido muy fácil la atención por esta modalidad, también podemos ver que la mayoría de las EPS cuentan con el servicio de teleconsulta ya que este les favorece mucho a los adultos mayores cuidando su salud evitando aglomeraciones en los sitios de atención y cuidando de ellos para que no se tengan que desplazar y pueda sufrir dificultades en su desplazamiento.

También se evidencio que hay puntos por mejorar como es las dificultades de conexión y más orientación al momento de agendar las citas ya que se debe aclarar como es el método de atención para evitar que el médico general les tenga que decir que no puede realizar la consulta, como también se evidencia que los adultos mayores se encuentran satisfechos con el servicios de teleconsulta y muchos recomendaron ampliar este método de consulta para muchas más especialidades ya que para su edad cada vez es más difícil el desplazamiento y que sea un servicio que siempre les garantice los derechos a la salud.

ANEXOS

Enlace de la encuesta que se le realizo a los 100 adultos mayores.

https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=oo7zSy2DUkW1CEIVcNpD_6Cr9D98kudFsfq26pK-k11UQTZPMEpMTTJCM0c5U0E2Tk04NzRRMEVQNS4u

Referencias

Ministerio de salud año 2022. Recuperado de: https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Dos-anos-de-posicionamiento-de-la-telemedicina-en-Colombia.aspx

Organización mundial de la salud (Nov 9, 2022) Recuperado: https://www.who.int/publications/i/item/9789240059184

Revista de Salud Pública. (2022). "Impacto de la telemedicina en la atención primaria en Bogotá durante la pandemia." Recuperado de: https://revistas.unal.edu.co/index.php/revsaludpublica/issue/view/6287

Ministerio de salud y Protección Social, Resolución 2654 de 2019 Recuperado de: https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=87008

Ley 1751 de 2015 (Ley Estatutaria de Salud Recuperado de: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Ley%201751%20de%202015.pdf

Universidad Nacional de Colombia, 2021 Recuperado de: http://www.telemedicina.unal.edu.co/

Ministerio de Salud de Colombia. (2023). Informe sobre telemedicina. Recuperado de: https://www.minsalud.gov.co/Portada2021/index.html

Clínica del Country. (2023). Sistema de teleconsulta. Recuperado de: https://www.clinicadelcountry.com/

Secretaría de Salud de Bogotá. (2023). Iniciativas de inclusión digital. Recuperado de: https://www.saludcapital.gov.co/Paginas2/Punto-vive-digital.aspx

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2023). Informe sobre el impacto de la telemedicina en el acceso a la atención médica. Recuperado de: https://www.who.int/es/home/search-results?indexCatalogue=genericsearchindex1&searchQuery=telemedicina&wordsMode=AnyWord

Health Affairs. (2023). Estudio sobre la eficiencia de la teleconsulta y su efecto en los tiempos de espera y satisfacción del paciente.

The Lancet. (2023). Artículo sobre la expansión de los servicios ofrecidos a través de la teleconsulta en 2023.

JAMA. (2023). Informe sobre los desafíos de la telemedicina, incluyendo la brecha digital y la necesidad de capacitación.

(Cataño Quiroz-Garcia Diaz-Medina Cantor (2022) La Telemedicina como una estrategia de innovación en la alta gerencia en el sector Salud en Colombia. (Tesis documental de grado inédita) Fundación Universitaria del Área Andina. https://digitk.areandina.edu.co/server/api/core/bitstreams/6d48cb8a-4eb8-42f9-b02b-1446f20e01e1/content

Corporación Universitaria Iberoamericana, Bernal & Villamil & Garrido & García, "Impacto Del Servicio De Tele Consulta En Pacientes Con Enfermedad General Durante La Pandemia Por Sars Cov-2", 2021. Recuperado de: https://repositorio.ibero.edu.co/server/api/core/bitstreams/afb0fd55-27f0-4abc-84a3-5fc0824e6c47/content