

# **CONOCIMIENTO DE LOS ENFERMEROS/AS EN RELACIÓN AL USO Y SATISFACCIÓN DE LA TELE-ENFERMERÍA EN CENTROS DE SALUD FAMILIAR DE LA REGIÓN METROPOLITANA, CHILE.**

POR: JOSEFA ANTONIA CORTÉS CONTRERAS  
KATALINA CONSTANZA GONZÁLEZ RIVERA  
MARTIN ALONSO SANCHEZ HERRERA  
MIGUEL ANGEL VARGAS MIRANDA  
MARTIN ALONSO VERA MARIN

Tesis presentada a la Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo  
para optar al título profesional de Enfermería

PROFESOR GUÍA:  
SR. DANIEL JARA

Julio, 2025  
SANTIAGO

© Se autoriza la reproducción de esta obra en modalidad acceso abierto para fines académicos o de investigación, siempre que se incluya la referencia bibliográfica

Se agradece al tutor de tesis Daniel Jara Suazo por la dedicación y apoyo durante todo el proceso de realización de este informe y todo a lo que a esta investigación se refiere.

Además se agradece a Lucia Carvajal Flores y Leidy Vásquez Vargas por la disposición de poder usar su investigación “Conocimiento, práctica y percepción de enfermeras respecto a tele-enfermería como estrategia de continuidad del cuidado”, que fue de gran ayuda para poder guiar esta investigación y los aspectos que toman relevancia al respecto.

Por otra parte, se agradece al comité de ética científico de pregrado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Desarrollo por la revisión y feedback para la mejora de la investigación.

## Índice:

<b>Índice:</b> .....	<b>3</b>
<b>Resumen:</b> .....	<b>4</b>
<b>Marco Teórico:</b> .....	<b>7</b>
<b>Pregunta o problema de investigación e hipótesis:</b> .....	<b>11</b>
<b>Objetivos de investigación:</b> .....	<b>11</b>
<b>Objetivo general:</b> .....	<b>11</b>
<b>Metodología:</b> .....	<b>13</b>
Selección del diseño:.....	13
El universo con respecto a la pregunta de investigación:.....	13
Criterios de inclusión y exclusión:.....	13
Muestra:.....	14
Reclutamiento y selección de participantes:.....	14
Estrategia de recolección de la información:.....	14
Variables del estudio: anexo 3 al 6.....	15
Instrumentos de selección: anexo 7.....	15
Validez y confiabilidad:.....	15
Explicación del instrumento:.....	16
Plan de análisis descriptivo de datos:.....	16
Limitaciones del estudio:.....	17
Aspectos éticos de la investigación: Anexo 8.....	18
<b>Discusión:</b> .....	<b>25</b>
<b>Conclusión:</b> .....	<b>28</b>
<b>Anexo 1: Flujograma Prisma</b> .....	<b>30</b>
<b>Anexo 2: Burns and Grove</b> .....	<b>31</b>
<b>Anexo 3: Variables instrumento de recolección de datos</b> .....	<b>41</b>
<b>ANEXO 4: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:</b> .....	<b>46</b>
<b>Anexo 5: Consentimiento informado:</b> .....	<b>53</b>
<b>Anexo 6: Acta de aprobación de ética:</b> .....	<b>54</b>
<b>Anexo 7: Confidencialidad de la información:</b> .....	<b>56</b>
<b>Anexo 9: Autoevaluación</b> .....	<b>60</b>
<b>Bibliografía:</b> .....	<b>62</b>

### **Resumen:**

El presente estudio evalúa el nivel de conocimiento, uso y grado de satisfacción de enfermeros y enfermeras respecto a la Tele-enfermería en Centros de Salud Familiar de la Región Metropolitana, Chile. Dividiéndose en marco teórico, metodología, discusión y conclusión. La investigación se enmarca en el crecimiento sostenido de las tecnologías de la información y comunicación (TICs) en el ámbito sanitario, especialmente a partir de la pandemia por COVID-19 y la implementación de diversos programas de salud digital a nivel nacional. (Perez, Contreras y Mattoli et al., 2020) El objetivo general es describir el nivel de conocimiento, uso y satisfacción del personal de enfermería respecto a la Tele-enfermería durante el primer semestre de 2025, identificando brechas y oportunidades de mejora. Se empleó un diseño cuantitativo, descriptivo y transversal, mediante una encuesta estructurada de 19 preguntas que abordan variables sociodemográficas, de conocimiento, práctica y satisfacción. La muestra estimada fue de 100 participantes, seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando la accesibilidad y disponibilidad de los profesionales. Los datos fueron recopilados y analizados a través de la plataforma Google Forms y organizados en hojas de cálculo para su posterior interpretación. Se anticipa como resultado una caracterización del nivel de conocimiento y uso de la Tele-enfermería en el contexto local. En la discusión, los hallazgos se contrastará con la literatura existente para interpretar el rol actual de la enfermería en entornos digitales. Finalmente, se concluirá con una visión panorámica sobre la preparación y percepción de los profesionales de enfermería, aportando a futuras estrategias formativas y de implementación en salud pública.

**Palabras claves: Telenursing, Knowledge, Telemedicine, Chile.**

### **Introducción:**

La Enfermería, como disciplina fundamental del cuidado de la salud, ha estado tradicionalmente ligada al contacto directo con los pacientes, estableciendo vínculos humanos que permiten una atención integral, empática y personalizada. Sin embargo, el avance sostenido de las tecnologías de la información y comunicación (TICS), junto con las transformaciones sociales y sanitarias provocadas por la pandemia de COVID-19, han impulsado de forma acelerada nuevas modalidades de atención, entre ellas la Tele-enfermería. Esta práctica, entendida como la prestación remota de cuidados de Enfermería a través de medios tecnológicos, plantea un desafío relevante para el ejercicio profesional: Integrar la innovación digital sin perder los principios éticos y de humanización que caracterizan la profesión.

En el contexto chileno, la implementación de estrategias de Tele-salud ha ido en creciente relevancia en la Atención Primaria de Salud (APS), siendo promovidas por organismos como el Ministerio de Salud a través de iniciativas tales como el Hospital Digital y programas de salud a distancia. No obstante, la incorporación de la Tele-enfermería como una herramienta sistemática en los Centros de Salud Familiar (CESFAM) aún presenta vacíos importantes, tanto en la formación de los profesionales como en la generación de políticas institucionales que regulen su aplicación. Es de suma importancia poder llenar estos vacíos y poder aprovechar las nuevas herramientas que han nacido para poder mejorar y agilizar el sistema de salud.

A partir de esta realidad, el presente estudio se propone describir el nivel de conocimiento, uso y satisfacción que tienen los profesionales de Enfermería en relación con la Tele-enfermería en CESFAM de la Región Metropolitana de Chile, durante el primer semestre de 2025, respondiendo a la pregunta ¿Cuál es el nivel

de uso, conocimiento y satisfacción que tienen los Enfermeros/as en relación a la tele-enfermería en Centros de Salud Familiar perteneciente a la Región Metropolitana durante el primer semestre del año 2025? Esta investigación busca no solo visibilizar el grado de preparación del personal de Enfermería frente a esta nueva modalidad, sino también identificar oportunidades de mejora en su formación y desempeño, aportando con ello a la consolidación de una atención sanitaria más equitativa, eficiente y adaptada a las necesidades del siglo XXI.

El informe que se presenta a continuación expone la fundamentación teórica del fenómeno estudiado, la metodología empleada, el análisis de los resultados obtenidos y una discusión crítica de los hallazgos en relación con la literatura existente. De esta forma, se espera contribuir con evidencia empírica al desarrollo de estrategias formativas y organizacionales que favorezcan una implementación ética, efectiva y sostenible de la Tele-enfermería en el sistema de salud chileno.

## **Marco Teórico**

El presente marco teórico tiene como finalidad contextualizar y fundamentar la investigación sobre el nivel de conocimiento que poseen los profesionales de Enfermería en Chile respecto a la Tele-enfermería. En primer lugar, se presentarán las definiciones clave para comprender el fenómeno, luego se abordará la problemática central y su relevancia para el sistema de salud y la profesión de Enfermería. A continuación, se revisará el estado del arte a nivel nacional e internacional, analizando críticamente la evidencia científica disponible, para finalmente identificar el vacío de conocimiento existente y cómo esta investigación busca contribuir a su abordaje.

El propósito principal de este estudio es investigar el nivel de conocimiento, uso y satisfacción que tienen los profesionales de Enfermería en Chile sobre la Tele-enfermería.

La Tele-enfermería, entendida como el cuidado de enfermería brindado a distancia mediante herramientas tecnológicas, permite llevar a cabo todas las etapas del Proceso de Atención de Enfermería (PAE): valoración, diagnóstico, planificación, intervención y evaluación (Carvajal & Vázquez, 2016). Este concepto forma parte de un marco más amplio denominado Tele-salud, el cual en Chile se concibe como una estrategia sustentada en el modelo de atención integral familiar y comunitaria que busca garantizar el acceso oportuno, equitativo y de calidad a los servicios de salud mediante el uso de tecnologías de la información y comunicación (Ministerio de Salud, 2018). A su vez, la Tele-medicina comprende la prestación de servicios médicos a distancia con fines de diagnóstico, tratamiento, prevención y educación continua (Ministerio de Salud, 2018). Estas definiciones permiten enmarcar adecuadamente la disciplina de la Tele-enfermería en el contexto nacional.

En la actualidad, Chile ha comenzado a implementar un plan de salud digital que incluye la Tele-salud como componente central. En este marco, los

profesionales de Enfermería han sido incorporados de manera progresiva a la atención remota, especialmente en programas como la unidad de Célula de Diabetes de la red de Atención Primaria de Salud (APS) y mediante Tele-consultas profesionales no médicas gestionadas a través del portal Hospital Digital (Departamento de Salud Digital, 2022)(Subsecretaría de Redes Asistenciales 2022). Estas consultas incluyen evaluación, diagnóstico de enfermería, planificación y ejecución de acciones, además de registros clínicos y programación de nuevas atenciones, cuando es necesario (DEIS, 2024). No obstante, a pesar de estos avances, aún existe escasa evidencia sobre la implementación de la Tele-enfermería en el país, particularmente en relación con el nivel de conocimiento de los profesionales involucrados.

La importancia de investigar este tema radica en varios factores clave como lo son los beneficios y las desventajas de la atención en esta modalidad. En primer lugar, la Tele-enfermería representa una herramienta estratégica para mejorar el acceso a la salud en zonas rurales y de difícil cobertura, lo que contribuye directamente a la equidad en salud(Wakefield et al., 2022). En segundo lugar, esta modalidad permite una optimización de recursos, reduciendo tiempos de espera, costos de traslado y aumentando la eficiencia de las atenciones (Vidal-Alaball et al., 2020; May et al., 2021). Finalmente, abordar el conocimiento de los profesionales sobre esta herramienta es fundamental para fortalecer su formación continua y garantizar una atención segura y de calidad en el marco del sistema de salud digital.

A nivel internacional, la literatura demuestra un creciente interés por la Tele-enfermería, particularmente impulsado tras la pandemia de COVID-19, que exigió la digitalización acelerada de múltiples servicios sanitarios. Diversos estudios han evidenciado que los profesionales de Enfermería valoran positivamente la modalidad remota, señalando que la calidad del cuidado prestado es comparable, e incluso superior, al modelo tradicional en ciertas circunstancias (Vidal-Alaball et al., 2020; May et al., 2021). Además, se han

reportado beneficios como la reducción de tiempos de consulta, menor carga de trabajo en centros asistenciales y mayor comodidad tanto para los pacientes como para el personal clínico.

Asimismo, la literatura muestra un esfuerzo creciente por desarrollar instrumentos que permitan evaluar la efectividad y satisfacción con la Tele-enfermería. Mattisson et al. (2019, citado en Collada et al., 2023) diseñaron el cuestionario TISQ (Tele-Nursing Interaction and Satisfaction Questionnaire), compuesto por 60 ítems que miden aspectos como las expectativas, interacciones y satisfacción tanto del paciente como del profesional. Estudios previos como el de Hagan et al. (2000, citado en Collada et al., 2023) también habían explorado dimensiones similares. En Asia, Yun y Park (2007, citado en Collada et al., 2023) aplicaron una encuesta Delphi en tres rondas para identificar prácticas clave en Tele-enfermería. Por su parte, Kaminski (2011, citado en Collada et al., 2023) desarrolló la escala P.A.T.C.H. v.3 para evaluar la actitud del personal hacia las TIC y la atención remota. Sin embargo, ninguno de estos ha sido aplicado o replicado con los profesionales Chilenos por lo que se mantiene el desconocimiento en estas áreas.

Por otro lado, también se identifican dificultades relevantes. Un grupo de investigadores realizaron una investigación en Suecia con enfermeros que atendían consultas telefónicas, revelando una sensación recurrente de ineficacia, ya que los pacientes volvían a comunicarse por los mismos problemas, lo que pone en duda la efectividad de algunas intervenciones (Skogevall et al. 2020). Frente a este escenario, otros académicos recomiendan una mayor capacitación en el uso de tecnologías y estrategias de comunicación digital para mejorar los resultados (Nejadshafiee et al. 2022). En la misma línea, otros artículos enfatizan que si bien la Tele-enfermería es una herramienta útil, no reemplaza la atención presencial en procedimientos que requieren contacto

directo, por lo que debe considerarse una intervención complementaria (Jarva et al. 2022).

En América Latina, la evidencia también es escasa. Un estudio realizado en un hospital público de Costa Rica mostró altos niveles de satisfacción con la Tele-enfermería, pero un bajo conocimiento entre los profesionales, debido a la ausencia de formación formal en esta área (Carvajal & Flores, 2016). En Chile, investigaciones como la de Téllez, Soto, Zamorano, Varela y Arenas (2021) indican que la red de APS ha debido adaptarse rápidamente, implementando innovaciones tecnológicas para mantener la cobertura de atención, aunque sin evaluar en profundidad el rol específico del personal de Enfermería. A nivel formativo, estudios realizados en India y Jordania revelan que muchos estudiantes de Enfermería no comprenden completamente el concepto de Tele-enfermería ni su aplicación, lo que evidencia la necesidad de incorporar esta temática en los programas de pregrado con el fin de prepararlos para poder realizar este tipo de atenciones en su futuro profesional (Poreddi et al., 2021; George et al., 2021; Khraisat et al., 2023).

Tras la revisión de la literatura nacional e internacional, se observa un vacío importante en torno al conocimiento que poseen los profesionales de Enfermería en Chile sobre la Tele-enfermería. No se han encontrado estudios que midan ni describan de forma sistemática el nivel de comprensión, uso o satisfacción con esta modalidad, ya sea en el ámbito clínico o formativo. Esta falta de datos impide generar estrategias de mejora en su implementación y limita el potencial de la Tele-enfermería como herramienta transformadora del sistema de salud.

En este contexto, la presente investigación busca aportar evidencia concreta sobre el conocimiento que tienen los profesionales de Enfermería en Chile respecto a la Tele-enfermería. Este estudio no solo permitirá identificar el nivel

de preparación del personal clínico para enfrentar los desafíos que implica la atención remota en los Centros de Salud Familiar, sino que también servirá como base para diseñar futuras políticas educativas y asistenciales que fomenten un uso eficaz, ético y sostenible de las tecnologías en salud. Con ello, se espera contribuir significativamente al desarrollo de la enfermería digital en el país y a una atención sanitaria más equitativa, eficiente y centrada en las personas.

### **Pregunta o problema de investigación e hipótesis:**

¿Cuál es el nivel de uso, conocimiento y satisfacción que tienen los Enfermeros/as en relación a la Tele-enfermería en Centros de Salud Familiar perteneciente a la región Metropolitana durante el primer semestre del 2025?

### **Objetivos de investigación**

#### **Objetivo general:**

Describir el nivel de conocimiento, uso y satisfacción que tienen los Enfermeros/as respecto de la Tele-enfermería en Centros de Salud Familiar en la Región Metropolitana durante el primer semestre del 2025.

#### **Objetivo específico:**

- Identificar el nivel de conocimiento del profesional de Enfermería respecto del uso de la atención remota.
- Reconocer el nivel de uso de la Tele-enfermería por los profesionales de Enfermería.
- Distinguir el nivel de satisfacción del profesional de Enfermería con los resultados de la atención remota.



## **Metodología:**

### **Selección del diseño:**

El tema abordado en el estudio se caracteriza por estar poco estudiado en Chile, por lo que para comenzar en una investigación que tiene pocas bases científicas es recomendable iniciar con un diseño de tipo descriptivo transversal, debido a que puede estudiar múltiples variables a la vez lo cual permite crear un amplio panorama del objeto estudiado, que permita describir los resultados obtenidos, pero no analizarlos a causa del poco conocimiento que existe respecto del tema. Esto facilita crear hipótesis que dan luces de una conducta o tendencia marcada respecto de la muestra de estudio, a su vez en conjunto con otros análisis, estos datos pueden ayudar a crear una investigación más completa estableciendo las bases para que se puedan crear estudios que permitan formar relaciones causa-efecto, las cuales no es posible establecer con el estudio transversal (Zendesk, 2023).

### **El universo con respecto a la pregunta de investigación:**

El conjunto total de interés serán todos aquellos profesionales de Enfermería que trabajan en Centros de Salud Primaria desempeñando labores clínicas en la Región Metropolitana.

### **Criterios de inclusión y exclusión:**

- Inclusión:
  - Profesionales de Enfermería.
  - Que trabajen en el CESFAM de la Región Metropolitana.
  - Que atiendan pacientes.
- Exclusión:
  - No se consideran criterios de exclusión.

### **Muestra:**

- La muestra son profesionales de Enfermería que trabajen en CESFAM en la Región Metropolitana que se desempeñen en la atención a pacientes.
- La cantidad mínima de muestreo para este estudio es de 100 personas debido a que es el tamaño mínimo de muestra para obtener resultados significativos, por otro lado, para lo estudios cuantitativos Nielsen Norman Group explica que 40 participantes suele ser un número adecuado de participantes (Moran & Budiu, 2024) tomando en cuenta lo anterior, se tomará para poder tener una muestra más extensa los 100 participantes.
- La unidad de análisis es de tipo individual, esto es debido a que en la investigación se busca obtener datos únicos de cada persona teniendo como fin identificar patrones y tendencias, no buscando una representación del universo obtenida a partir de la muestra.

### **Reclutamiento y selección de participantes:**

- El reclutamiento comenzará a través de redes sociales, por método no probabilístico a través del contacto con asociaciones de Enfermeros de Atención Primaria (CONFUSAM, Asociaciones de Enfermeros y Enfermeras por comunas, Colegio de Enfermeras) y directamente contactando a Enfermeros (as), por medio de estas se enviará un link de formulario en formato online, en el cual se indicará los objetivos de este estudio, además de adjuntar el consentimiento informado, mediante el cual el enfermero/a aceptará o no ser partícipe del estudio.

### **Estrategia de recolección de la información:**

- Se recolectará información mediante una encuesta de autorreporte creada con Google Forms, la cual consiste de 19 preguntas constituidas

por selección múltiple y breve desarrollo, donde se dividen en 4 secciones: Sociodemográfica, Conocimiento, Uso y Satisfacción.

### **Variables del estudio: *anexo 3 al 6***

- Las variables a utilizar en el estudio corresponden a sociodemográficas, de conocimiento, uso y satisfacción. Serán medidas por diferentes tipos de preguntas para determinar las características de cada persona asociada a cada uno de estos parámetros.

### **Instrumentos de selección: *anexo 7***

- El instrumento corresponde a una encuesta que permitirá medir de manera correcta el conocimiento que tienen los profesionales de Enfermería en cuanto al uso de la Tele-enfermería en Chile, lo cual compone de manera exacta la pregunta de investigación. En cuanto a las variables están todas y cada una descritas en el instrumento seleccionado.

### **Validez y confiabilidad:**

- El instrumento se encuentra aceptado por el Comité de Ética Científico de la Universidad del Desarrollo analizados a la luz de los postulados de la declaración de Helsinki, de la Guía Internacional de Ética para la Investigación Biomédica que involucra sujetos humanos CIOMS 2016, y de las Guías de Buena Práctica Clínica de ICH 1996, mediante el código PG-2024-69, aprobado el día 26 de diciembre de 2024.

Se realizó un pilotaje con el cuestionario para probar su confiabilidad y validez con un público de 3 profesionales de Enfermería con el fin de afinar detalles de la validez de contenido, si son relevantes y si tienen relación entre sí.

### **Explicación del instrumento:**

El instrumento utilizado en esta investigación es una encuesta de creación propia, compuesta por 19 preguntas de selección múltiple y de respuesta abierta, diseñada para resguardar en todo momento la confidencialidad de la información proporcionada por los Enfermeros y Enfermeras del Centro de Atención Familiar.

La encuesta se estructura en cuatro secciones principales, datos sociodemográficos, conocimiento, uso y satisfacción (incluyendo ítems de selección múltiple, escalas Likert y preguntas abiertas), alineadas para responder a los objetivos específicos del estudio en relación con la Tele-enfermería. Al inicio de cada sección se presenta una breve introducción en la que se explicitan tanto los objetivos como la finalidad de cada bloque de preguntas, junto con criterios para la participación. Además, antes de responder, los participantes deben aceptar un consentimiento informado (Anexo 5), donde quedan registrados tanto la autorización para participar como el resguardo de la confidencialidad de la información.

El set de preguntas pasó por un proceso de validación y pilotaje realizado por tres profesores de Enfermería de la Universidad del Desarrollo, expertos en la materia. Posteriormente, el instrumento fue enviado al Comité de Ética Científico de Pregrado para su revisión y aprobación (Anexo 5 y 7).

### **Plan de análisis descriptivo de datos:**

El análisis de los datos obtenidos en este estudio se realizó mediante un enfoque cuantitativo, utilizando herramientas digitales como Google Forms para la recolección inicial de respuestas y Microsoft Excel para su organización, procesamiento y análisis estadístico descriptivo. Una vez aplicada la encuesta estructurada a la muestra total de 100 participantes, se exportarán los datos

desde Google Forms a una hoja de cálculo en formato Excel, donde se procedió a una revisión y depuración inicial de la base de datos, eliminando respuestas incompletas o duplicadas.

Posteriormente, se realizó una codificación de las variables incluidas en la encuesta, clasificándolas en cuatro grandes categorías: datos sociodemográficos, nivel de conocimiento, nivel de uso y nivel de satisfacción respecto a la Tele-enfermería, siendo estos los 4 grandes parámetros relacionados a los objetivos a ser abordados a la hora de analizar los datos obtenidos. Para las variables cuantitativas, como edad y años de experiencia profesional, se calcularon medidas de tendencia central (media, mediana, moda) y de dispersión (desviación estándar). Para las variables categóricas, como sexo, nivel de conocimiento, frecuencia de uso y percepción de satisfacción, se obtuvieron frecuencias absolutas y relativas (porcentajes).

Los datos se presentaron en tablas y gráficos elaborados en Excel, lo que permitió visualizar y comparar las distintas dimensiones evaluadas. Este enfoque permitió una caracterización general de la muestra, así como la identificación de patrones y tendencias en la percepción del personal de Enfermería respecto al uso de la Tele-enfermería en atención primaria. Los resultados obtenidos sirvieron de base para la discusión, en la cual se compararon con antecedentes nacionales e internacionales disponibles sobre la temática.

#### **Limitaciones del estudio:**

- Tamaño muestral limitado: Debido a que no se alcanza la meta de 100 participantes, el número se considera insuficiente para representar la diversidad de experiencias y contextos en los diferentes CESFAM.
- Muestreo no probabilístico por conveniencia: Al no usar un muestreo aleatorio, los resultados no son generalizables a toda la población de

Enfermeros/as de la Región Metropolitana. La muestra se basó en la accesibilidad de los participantes a responder, lo que podría favorecer un sesgo de selección.

- Diseño del estudio: Al ser un estudio descriptivo transversal, no se realizará ningún tipo de análisis respecto a los resultados de la investigación, por lo que no se podrán establecer potenciales relaciones causales.

### **Aspectos éticos de la investigación: Anexo 8**

1. Beneficencia: Dentro de este aspecto se busca que tanto los participantes como no participantes puedan usar esta investigación como una herramienta, para poder darse una idea de que tan aplicable son este tipo de estrategias para el uso personal en el lugar en el que se trabaja y poder entender la realidad de la Tele-enfermería en la Región Metropolitana.
2. Maleficencia: Esta investigación no traería ningún riesgo hacia el participante, debido a que solo conllevará de responder una encuesta que obtendrá resultados que posterior a ser analizados descriptivamente, serán anonimizados para su publicación.
3. Autonomía: Cada participante tiene la capacidad de responder voluntariamente el cuestionario entregado, así como también el poder retirarse y que sus datos no sean utilizados si así lo desea, sin repercusión alguna otorgando total autonomía.
4. Justicia: En la investigación siempre se vela por la justicia a lo largo de todo el proceso, sin embargo, debido a la naturaleza de este mismo, durante la metodología existirá un periodo, en el cual haya parte del universo seleccionado que nunca podrá participar como muestra debido a los criterios de inclusión y exclusión.

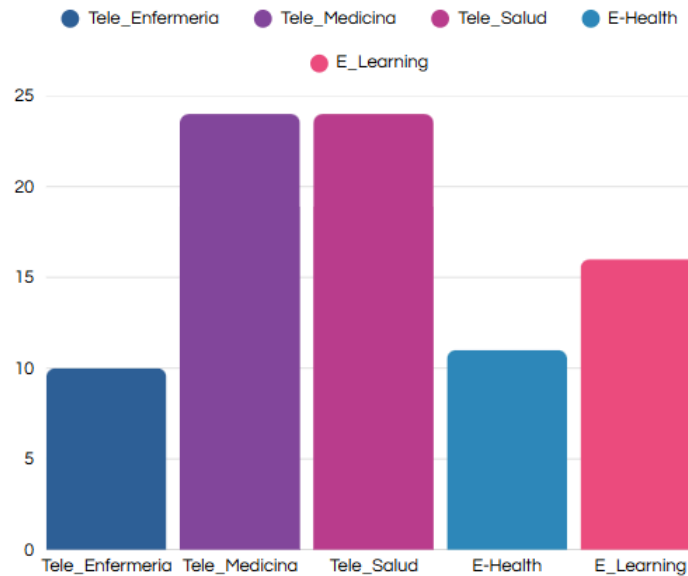
- Justificación Social: Aportar información respecto al conocimiento, uso y satisfacción de la Tele-enfermería por parte de Enfermeros que trabajen en Centros de Salud Familiar.
- Existe protección a los participantes en cuanto a:
  - a. Población vulnerable.
  - b. Libertad para participar.
  - c. Confidencialidad.
  - d. Cobertura de costos del estudio.
  - e. Cobertura de eventuales eventos adversos serios.

### **Presentación y análisis de resultados:**

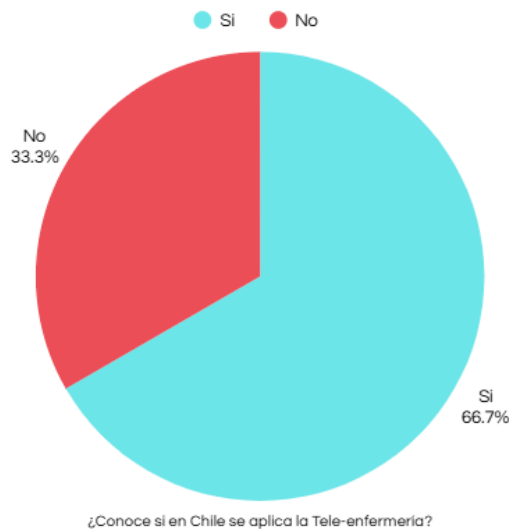
Previo a comenzar con el análisis de los resultados se aclaran los conceptos de “Bajo”, “Moderado” y “Alto” de los datos obtenidos. Un resultado bajo se clasificará cuando existe un valor menor a un 50% en las respuestas, uno moderado se considerará cuando haya entre un 50% y 80% de respuestas y por último un resultado alto será entre el 81% y 100%.

Luego de haber recolectado un total de 27 respuestas al cuestionario, se realizó un análisis en base a los resultados, partiendo por la descripción sociodemográfica, se destaca que el rango etario predominante es entre los 25-34 años siendo del género femenino en su mayoría, con mayor porcentaje de trabajo en la comuna de La Pintana con una jornada de 44 hrs/5 días a la semana y un nivel de experiencia laboral en promedio de 12.9 años.

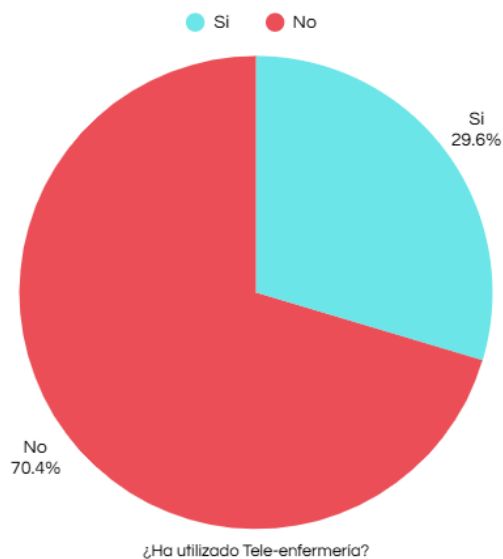
En relación con los objetivos planteados en la presente investigación, se obtuvieron los siguientes resultados. Respecto del primer objetivo, “Identificar el nivel de conocimiento del profesional de Enfermería respecto del uso de la atención remota”, se concluyó que el nivel de conocimiento es moderado, con una clara predominancia en el dominio conceptual de temáticas asociadas a la Tele-salud. Estos resultados fueron obtenidos a través de seis preguntas orientadas específicamente a evaluar el conocimiento en esta área. Se evidenció un mayor nivel de comprensión en relación con los conceptos de Tele-salud y Tele-medicina, mientras que la Tele-enfermería se posicionó en penúltimo lugar, con un 37% de conocimiento, lo que se considera un nivel bajo. No obstante, a pesar de esta baja en Tele-enfermería, se identificó un conocimiento general sólido respecto a los conceptos relacionados con la atención remota.



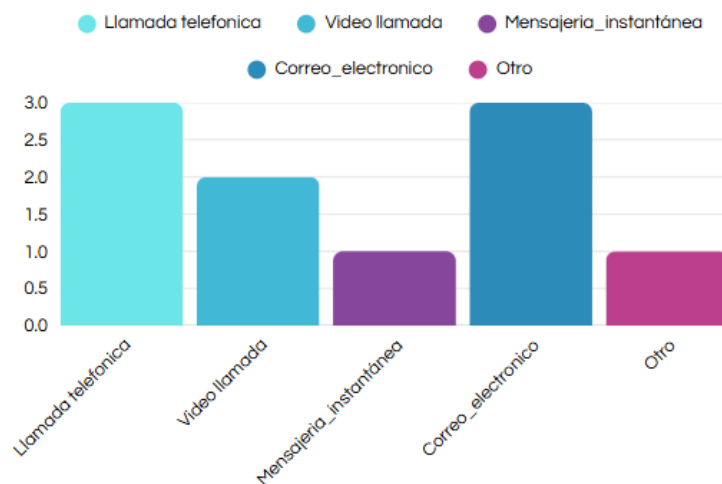
Así mismo, el 66,7% de los encuestados manifestó estar al tanto de que la Tele-enfermería se encuentra actualmente en uso en Chile. Sin embargo, se evidenció una limitada formación en esta área, ya que solo el 33,3% indicó haber recibido capacitación específica en Tele-enfermería. A pesar de ello, se destacó un alto nivel de interés por adquirir conocimientos en esta materia, con un 96,3% de los participantes expresando su disposición a recibir formación orientada a este tipo de atención.



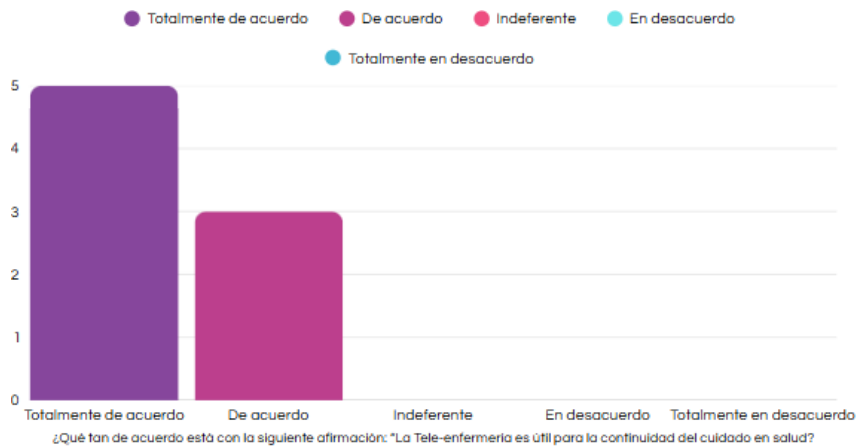
En relación con el objetivo referido al uso de la Tele-enfermería por parte de los profesionales encuestados, se observó una baja implementación de esta modalidad, ya que el 70,4% declaró no hacer uso de ella en su práctica profesional. Sin embargo, los participantes manifestaron una actitud favorable hacia su incorporación, expresando disposición para prestar este tipo de servicio a distancia y considerando viable su implementación a nivel nacional.



Dentro de los participantes que sí utilizan la Tele-enfermería de manera más ocasional, en su mayoría es a través de llamado telefónico y correo electrónico.

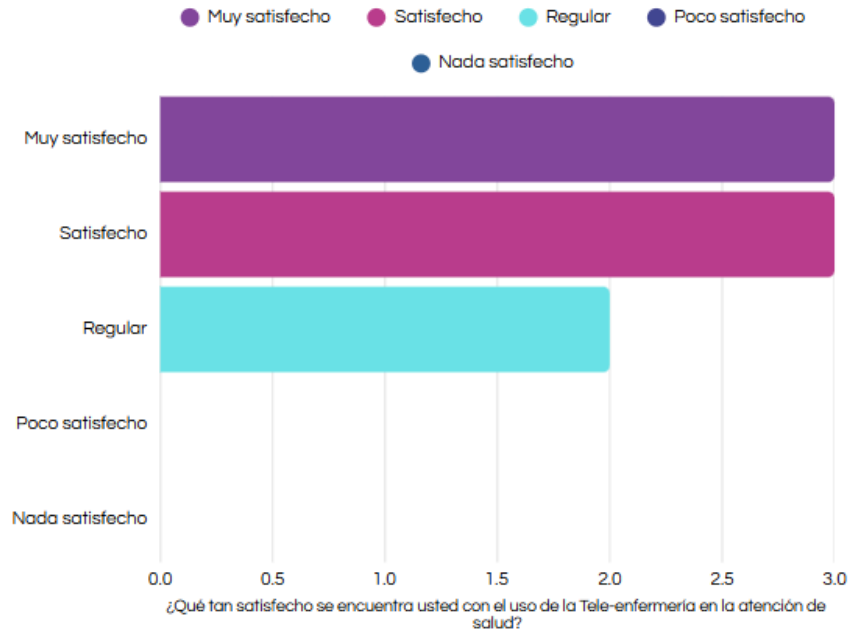


Una de las preocupaciones identificadas en el estudio se relaciona con la posibilidad de que la Tele-enfermería contribuya a la despersonalización de la atención de Enfermería. Si bien, la mayoría de los encuestados no considera que esta modalidad implique una pérdida del vínculo con el paciente, persiste cierta inquietud al respecto. No obstante, se evidenció una alta favorabilidad respecto de que la Tele-enfermería representa una herramienta útil para favorecer la continuidad del cuidado. Así mismo, los participantes coincidieron en que esta modalidad permite ofrecer una variedad de servicios, los cuales se agrupan principalmente en las siguientes categorías: educación, seguimiento y asesoría, gestión clínica, atención remota, orientación, cuidados continuos, rescate de pacientes y apoyo en salud mental.



Finalmente, se identificó un alto nivel de satisfacción entre los participantes que han hecho uso de la Tele-enfermería. No obstante, cabe señalar que solo el 38,1% de los encuestados ha utilizado esta modalidad, lo que limita la posibilidad de establecer conclusiones generalizables respecto al nivel de satisfacción con este tipo de atención. Este hallazgo se derivó de una pregunta específica del cuestionario ("¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con el uso de la Tele-enfermería en la atención de salud?"), en la cual la mayoría de las

respuestas corresponden a las categorías “muy satisfecho” y “satisfecho”, sin registrarse opiniones de insatisfacción que modificarán esta tendencia.



### **Discusión:**

El presente estudio tuvo como objetivo describir el nivel de conocimiento, uso y satisfacción que tienen los profesionales de Enfermería respecto a la Tele-enfermería en CESFAM de la Región Metropolitana durante el primer semestre de 2025. el cual no fue posible completar debido a la poca respuesta por parte de los profesionales a pesar de estos los hallazgos permiten reconocer que, aunque existe un interés elevado (96,3%) por capacitarse en esta modalidad, el nivel de conocimiento específico sobre Tele-enfermería es bajo (37%), lo que refleja la existencia de una brecha formativa relevante. Esta tendencia coincide con lo reportado por Carvajal y Vásquez (2016), quienes observaron que más del 50% de los profesionales solo había escuchado hablar de las TIC en contextos informales, sin formación formal estructurada.

A pesar de que la Tele-enfermería está reconocida dentro de las estrategias de salud digital en Chile (MINSAL, 2018; Subsecretaría de Redes Asistenciales, 2022), los resultados muestran una implementación aún incipiente: sólo un 29,6% ha utilizado esta modalidad, y mayoritariamente a través de llamadas telefónicas o correos electrónicos. Este patrón es consistente con lo observado por Vidal-Alaball et al. (2020), quienes identificaron que, si bien la percepción sobre la calidad de la atención remota era positiva, su uso estaba limitado por obstáculos técnicos y organizacionales.

En términos de satisfacción, entre quienes han utilizado Tele-enfermería, se reporta una alta valoración positiva, sin respuestas de insatisfacción. Esto se alinea con los hallazgos de May et al. (2021), quienes documentaron beneficios como mayor eficiencia y reducción de cargas operativas en contextos rurales. Sin embargo, el bajo porcentaje de uso (38,1%) limita la capacidad de generalizar estos resultados, lo que representa un vacío a abordar en futuras investigaciones.

Una observación destacada en este estudio es que la mayoría de los encuestados no considera que la atención remota implique necesariamente una despersonalización del cuidado. Esta percepción difiere de lo documentado por Skogevall et al. (2020), quienes reportaron que la atención telefónica recurrente generaba frustración e ineficacia entre los profesionales. En contraste, los resultados de esta investigación sugieren que la Tele-enfermería puede ser una estrategia complementaria, especialmente útil en áreas como seguimiento, orientación y apoyo en salud mental, si se implementa de forma adecuada y con criterios humanizados.

Además, se identifica una oportunidad concreta de intervención a nivel curricular. Tal como señalan George et al. (2021) y Khraisat et al. (2023), los programas de formación en Enfermería aún no integran de forma sistemática contenidos sobre Tele-enfermería, lo cual coincide con las debilidades formativas evidenciadas en los participantes de este estudio. Esta brecha formativa representa una limitación estructural que debe ser abordada para garantizar una atención digital segura, ética y centrada en las personas.

Si bien este estudio proporciona una caracterización preliminar del fenómeno en la Región Metropolitana, presenta limitaciones importantes: el tamaño muestral fue reducido ( $n=27$ ) y el muestreo no probabilístico impide la generalización de los resultados. Además, se abordó sólo la perspectiva del profesional, por lo que se sugiere que investigaciones futuras incorporen la voz de los usuarios, evalúen el impacto clínico de estas intervenciones y analicen qué competencias digitales específicas requieren mayor fortalecimiento en el personal de Enfermería.

En síntesis, los hallazgos evidencian que la Tele-enfermería es valorada como una estrategia viable y útil para la continuidad del cuidado, pero su adopción efectiva dependerá de la inversión en formación, la actualización de los

programas de estudio, la definición de políticas claras y el fortalecimiento de la infraestructura digital en la atención primaria.

### **Conclusión:**

En el presente estudio no se logró describir el nivel de conocimiento, uso y satisfacción que poseen los profesionales de Enfermería respecto a la Tele-enfermería en CESFAM de la Región Metropolitana durante el primer semestre de 2025, sin cumplimiento de los objetivos propuestos debido a la escasa muestra a la que logro acceder a pesar de esto. Se identificó un conocimiento general moderado sobre tecnologías digitales aplicadas a la salud, aunque persiste una importante brecha en el conocimiento específico sobre Tele-enfermería (37%), así como una baja implementación práctica, reportada solo por el 29,6% de los encuestados.

Pese al uso limitado, los resultados reflejan una alta satisfacción entre quienes han utilizado la Tele-enfermería, destacando su utilidad para la continuidad del cuidado, la educación en salud, la orientación clínica y el apoyo en salud mental. Esta satisfacción positiva, sumada al alto interés por capacitarse en el área (96,3%), evidencia una disposición favorable de los profesionales hacia su integración futura.

No obstante, los hallazgos también revelan vacíos importantes: escasa formación formal en Tele-enfermería, falta de lineamientos institucionales que orienten su aplicación, y una limitada cultura digital dentro del ejercicio profesional. Estas carencias limitan el desarrollo efectivo de esta modalidad en la atención primaria, por lo demás estos resultados no pueden generalizar la situación general a nivel país.

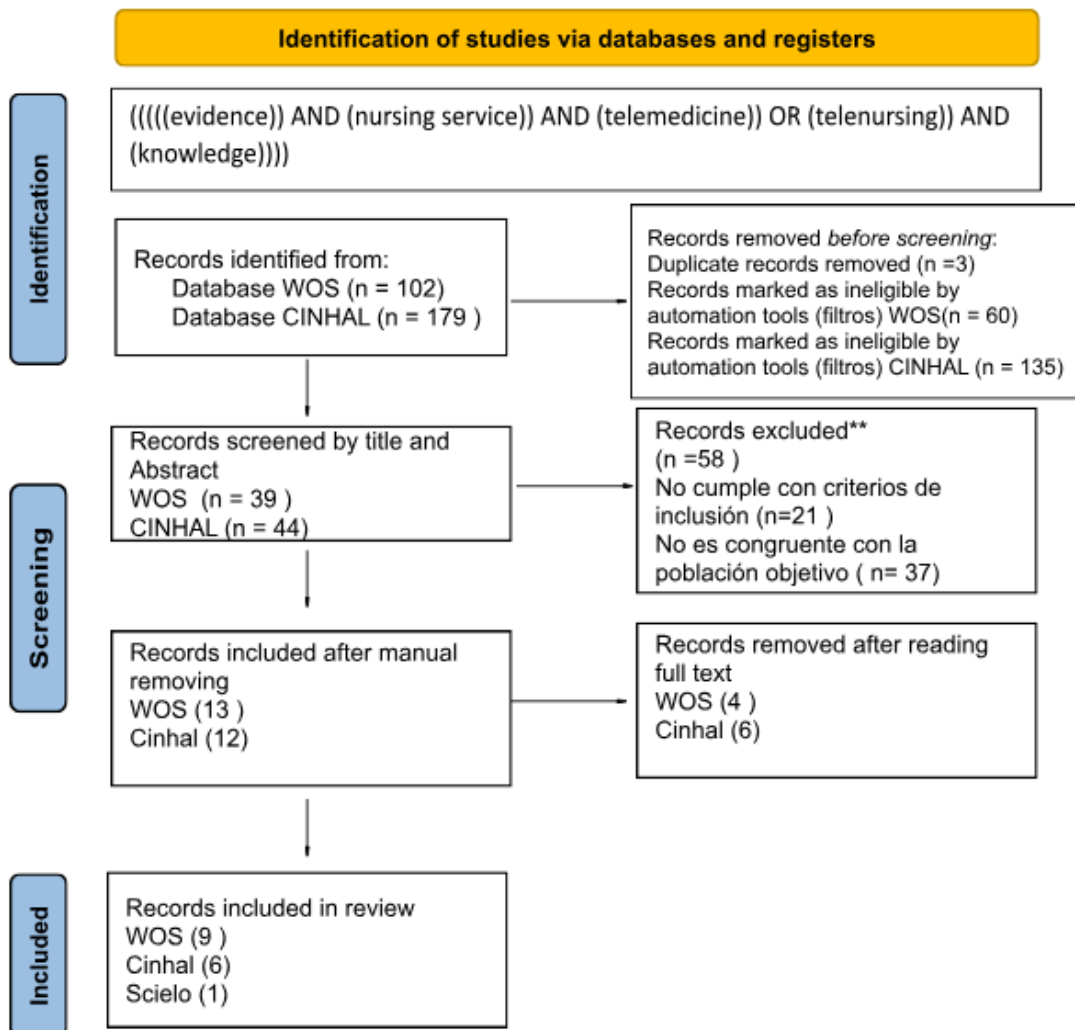
Desde la perspectiva de Enfermería, es necesario fortalecer la formación en competencias digitales tanto en pregrado como en educación continua, así como generar políticas institucionales claras que regulen y favorezcan una implementación ética, segura y sostenible de la Tele-enfermería en el sistema de salud chileno.

Entre las nuevas interrogantes que emergen se encuentran: ¿Cuál es la percepción de los usuarios respecto a esta modalidad? ¿Qué impacto clínico tiene la Tele-enfermería en los resultados de salud? ¿Cuáles son las competencias digitales más deficitarias en los equipos de Enfermería? ¿Qué factores organizacionales facilitan o dificultan su uso en atención primaria?

Finalmente, este estudio presenta limitaciones propias de un diseño cuantitativo exploratorio: tamaño reducido de muestra (27 participantes), muestreo no probabilístico por conveniencia, y el hecho de que solo se consideró la perspectiva del profesional de Enfermería. Por lo tanto, no es posible generalizar sus hallazgos, y se recomienda la realización de futuras investigaciones que incorporen la visión de los usuarios y evalúen el impacto clínico de estas intervenciones.

En suma, la Tele-enfermería representa una estrategia prometedora para mejorar el acceso y la calidad del cuidado, pero su consolidación dependerá del fortalecimiento de competencias, del compromiso institucional y de la integración de esta modalidad en una cultura digital sólida dentro del que hacer profesional de Enfermería.

## Anexo 1: Flujograma Prisma



## **Anexo 2: Burns and Grove**

PAPERS	PROPÓSITO	MUESTRA	MEDICIÓN	RESULTADOS
Conocimiento, práctica y percepción de enfermeras respecto a Tele-enfermería como estrategia de continuidad del cuidado. carvajal flores, lucía y vasquez vargas, leidy.	No se especifica	104 profesionales de enfermería.	Si la percepción que se tiene respecto al tema es positiva o negativa.	Respecto al conocimiento de las enfermeras participantes en relación a la Tele-Enfermería se identificó que un 52% habían escuchado sobre las TIC, atribuyendo haber oído el término principalmente en sitios como: 29% en la universidad, 26% en el lugar de trabajo y 24% en un congreso.
Primary Care Professionals'	Evaluar la aceptación de los servicios	108 profesionales de la salud.	medir la grado de satisfacción con los	Los resultados muestran que la calidad de los servicios

<p>Acceptance of Medical Record-Based, Store and Forward Provider-to-Provider Telemedicine in Catalonia: Results of a Web-Based Survey Vidal-Alaball, J., López Seguí, F., García Domingo, J. L., Flores Mateo, G., Sauch Valmaña, G., Ruiz-Comellas, A., Marín-Gomez, F. X., &amp; García</p>	<p>de Tele-medicina entre profesionales de atención primaria de la región central catalana mediante el uso de cuestionario antes.</p>		<p>servicios de Tele-medicina y describir los factores que pueden determinar su futuro uso evaluando Calificación de la calidad de la atención brindada por la tele-enfermería, Dificultades técnicas que podrían afectar la calidad de la atención y Dificultades organizativas o de otro tipo que podrían afectar la calidad de la atención.</p>	<p>En general se percibe como bueno para todos los parámetros estudiados. Los profesionales de la salud también informaron que la calidad técnica es buena, aunque a menudo experimentan problemas técnicos y organizativos. Llama la atención que menos del 1% tiene intención de dejar de utilizar la Tele-medicina en el futuro.</p>
--	---	--	--	---

Cuyàs, F. (2020)				
Challenges in current nursing home care in rural Germany and how they can be reduced by telehealth - an exploratory qualitative pre-post study. May, S., Jonas, K., Fehler, G. V., Zahn, T., Heinze, M., & Muehlensiepen, F. (2021).	Su objetivo es evaluar el efecto de implementar video consultas médicas en la atención domiciliaria de ancianos.	13 participantes, entre ellos médicos, enfermeras, y asistentes técnicos médicos.	Analizamos las respuestas a entrevistas guiadas y centradas en problemas utilizando un análisis de contenido cualitativo inductivo para derivar conclusiones generales replicables y válidas sobre la situación antes y después de la implementación de la video consulta.	Nuestros resultados sugieren que el uso de video consultas en la atención de enfermería a largo plazo puede reducir la carga y los gastos de viaje de los médicos y ahorrar al personal de enfermería distracciones innecesarias para las tareas rutinarias, lo que aumenta la eficiencia y la productividad de la atención médica.

<p>Telenursing implications for future education and practice: Nursing students' perspectives and knowledge from a course on child health. Khraisat, O. M. A., Al-Bashaireh, A. M., &amp; Alnazly, E. (2023).</p>	<p>El objetivo de este estudio fue evaluar las percepciones y conocimientos de los estudiantes de enfermería sobre la Tele-enfermería.</p>	<p>110 estudiantes de enfermería de dos facultades de enfermería del sector privado en Ammán, la capital de Jordania.</p>	<p>El componente demográfico del cuestionario incluía preguntas sobre edad, género, acceso a computadoras e Internet, con qué frecuencia los estudiantes de enfermería utilizan Internet cada día, conocimiento de la terminología de Tele-enfermería y los criterios para la práctica de Tele-enfermería</p>	<p>Los estudiantes de enfermería están entusiasmados con la aplicación de la Tele-enfermería en la práctica. Sin embargo, la mayoría de ellos desconocían la definición de Tele-enfermería y Tele-medicina.</p>
---	--	---	---	---

			a que se consideraban conocimientos de Tele-enfermería.	
Telenursing: A Concept Analysis. Collada, A. M., Silvestre, A., & Narvaez, R. A. (2023).	El objetivo de este estudio fue explorar el conocimiento y la literatura existente sobre la Tele-enfermería en relación con los roles de los enfermeros en los aspectos de cuidado, educación	Casos modelos.	Explorar las características básicas de los conceptos en estudio.	El análisis conceptual de la Tele-enfermería proporcionó una mayor comprensión del concepto mediante la exploración y organización de sus atributos característicos. Además, el análisis conceptual permitió apreciar el desarrollo y uso de la Tele-enfermería en diferentes situaciones dependiendo de

	y manejo de la enfermedad.			las necesidades del paciente.
National Institutes of Health pathways to prevention workshop: Improving rural health through telehealth-guided provider-to-provider communication. Wakefield M, Sankaranarayanan J, Conroy JM, et al. (2022).	Identificar vacíos de conocimiento relacionados y proporcionar recomendaciones para avanzar en la comprensión del uso y el impacto de RPPT.	No se especifica	La revisión sistemática fue diseñada para evaluar el uso, la efectividad y la implementación del RPPT para la prestación de servicios de atención médica a las poblaciones rurales	El uso emergente de RPPT que conecta a proveedores y equipos rurales y urbanos ilustra el potencial para cerrar de manera significativa algunas de estas brechas de acceso en los Estados Unidos y en todo el mundo. brindar la oportunidad de abordar de manera proactiva algunas de las brechas crónicas

				en el acceso rural.
A survey of telephone nurses' experiences in their encounters with frequent callers. Skogevall, S., Holmström, I. K., Kaminsky, E., & Håkansson Eklund, J. (2020).	Describir las estrategias de los enfermeros/as para el manejo de llamadas difíciles.	19 Tele-enfermeros/as	Una entrevista guiada con preguntas semiestructuradas y abiertas. Se evalúa como se manejan llamadas difíciles y la explicación de que se considera como llamada difícil	Este estudio revela la importancia de brindar a los Tele-enfermeros/as oportunidades para desarrollar estrategias que les permitan mantener la calma y la seguridad de sí mismas para poder gestionar eficientemente las llamadas difíciles. Trabajar como Tele-enfermeros/as es una tarea avanzada que exige habilidades de comunicación altamente desarrolladas y tener inteligencia

				emocional, así como capacidad para emplear programas informáticos.
<p>Providing telenursing care for victims: a simulated study for introducing the possibility of nursing interventions in disasters. Nejadshafie, M., Nekoei-Moghadam, M., Bahaadinbeigy, K. et al. (2022)</p>	<p>No se especifica</p>	<p>21 entre equipos de búsqueda, Enfermeros/as del departamento de emergencia del hospital, enfermeros/as con experiencia en desastres y expertos en salud en desastres y emergencias.</p>	<p>Evalúa la posibilidad de brindar atención a las víctimas de traumas en forma de escenario y pidió a los observadores que evaluaran su posibilidad de atender en un terremoto</p>	<p>Este estudio encontró que debido a la falta de personal de enfermería especializado en las áreas desfavorecidas afectadas por desastres, la forma más crucial de brindar atención médica a un gran grupo de la población es desarrollar servicios de salud eficaces para que todos puedan utilizar estos servicios por igual</p>

<p>Healthcare professionals' perceptions of digital health competence : A qualitative descriptive study.</p> <p>Jarva, E., Oikarinen, A., Andersson, J., Tuomikoski, A.-M., Kääriäinen, M., Meriläinen, M., &amp; Mikkonen, K. (2022).</p>	<p>Este estudio tiene como objetivo proporcionar información sobre los profesionales de la salud. experiencias vividas de competencia en salud digital con el objetivo de mejorar.</p>	<p>20 profesionales de la salud 50% enfermeros/as</p>	<p>Un diseño cualitativo descriptivo basado en la filosofía de la crítica. Se eligió el realismo para capturar las creencias y percepciones de los profesionales sanitarios sobre la competencia en salud digital y obtener una comprensión más profunda de un tema. menos estudiado mediante el uso de enfoques inductivos</p>	<p>brindar atención centrada en el paciente a través de medios digitales es un aspecto crucial en la competencia en salud digital. Proporcionar atención centrada en el paciente a través de medios digitales incluye la capacidad de reconocer la voluntad del paciente de utilizar salud digital, evaluar las capacidades digitales del paciente, evaluar cómo proporcionar igualdad de</p>
--	--	---	---	---



				servicios e incorporar las necesidades del paciente en servicios de salud digitales.
--	--	--	--	--

**Anexo 3: Variables instrumento de recolección de datos.**

Variable	Definición	Tipo de variable	Indicador de medición
Edad	Cantidad de años cumplidos por la persona.	Cuantitativa continua	Número de años (Respuesta abierta)
Género.	Identificación del género con el que se identifica la persona.	Cualitativa nominal.	Respuesta abierta.
Horario laboral.	Total de horas y días trabajadas	Cuantitativa continua.	Número de horas y días (Respuesta abierta).
Años de experiencia profesional.	Cantidad de años en los que ha ejercido su profesión.	Cuantitativa continua.	Número de años (Respuesta abierta).
Comuna en la que trabaja.	Nombre de la comuna en la que la persona ejerce su trabajo.	Cualitativa nominal.	Nombre de la comuna (Respuesta abierta).

Términos relacionados con Tele-salud conocidos.	Términos relacionados con Tele-salud que el encuestado ha escuchado.	Cualitativa nominal múltiple.	Tele-enfermería, Tele-Medicina, Tele-Salud, E-health, ninguno de los anteriores, otro.
Formación formal en Tele-enfermería.	Indica si el encuestado ha recibido formación formal en Tele-enfermería.	Cualitativa nominal.	Sí, No.
Interés en capacitarse sobre Tele-enfermería.	Indica si el encuestado ha recibido formación formal en Tele-enfermería.	Cualitativa nominal.	Si, No.
Conocimiento sobre la aplicación de Tele-enfermería en Chile.	Indica si el encuestado sabe si en Chile se aplica Tele-enfermería.	Cualitativa nominal.	Si, No.
Tipo de servicios relacionados con Tele-enfermería.	Servicios de Enfermería que podrían	Cualitativa nominal.	Respuesta abierta.

	implementarse a través de Tele-enfermería.		
Opinión sobre la posibilidad de servicios de Enfermería a distancia.	Opinión sobre si es posible implementar servicios de Enfermería a distancia en Chile.	Cualitativa ordinal.	Escala de Likert.
Percepción sobre la despersonalización de cuidados a distancia.	Opinión sobre si los cuidados a distancia afectan la personalización de la atención.	Cualitativa ordinal.	Escala de Likert (totalmente de acuerdo a totalmente en desacuerdo).
Disposición a brindar cuidados en el hogar por Tele-enfermería.	Nivel de disposición del encuestado para brindar cuidados a través de Tele-enfermería.	Cualitativa ordinal.	Escala de Likert.
Uso de Tele-enfermería.	Indica si la persona ha utilizado Tele-enfermería	Cualitativa nominal.	Sí, No.

	en su práctica profesional.		
Frecuencia del uso de Tele-enfermería en la práctica habitual.	Frecuencia con la que el encuestado utiliza Tele-enfermería en su práctica profesional.	Cualitativa ordinal.	Siempre, Casi siempre, Ocasionalmente, Casi nunca, Nunca.
Herramientas utilizadas para la Tele-enfermería.	Herramientas tecnológicas utilizadas por el encuestado para brindar Tele-enfermería.	Cualitativa nominal múltiple.	Llamada telefónica, Video llamada, Mensajería instantánea, Correo electrónico, Otro.
Frecuencia de uso de Tele-enfermería en el último mes.	Frecuencia con la que la persona ha utilizado Tele-enfermería en el último mes.	Cualitativa ordinal.	Diariamente, 3-5 veces a la semana, 1-2 veces a la semana, 1-3 veces al mes, Menos de 1 vez al mes.
Utilidad de la Tele-enfermería	Opinión sobre la utilidad de la	Cualitativa ordinal.	Escala de Likert.

para la continuidad del cuidado.	Tele-enfermería en la continuidad del cuidado.		
Satisfacción con el uso de la Tele-enfermería.	Nivel de satisfacción del encuestado con el uso de Tele-enfermería en la atención de salud.	Cualitativa ordinal	Escala de Likert

#### **ANEXO 4: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:**

#### **Encuesta sobre conocimiento de los Enfermeros/as en relación al uso y satisfacción de la Tele-enfermería en Centros de Salud Familiar en la región Metropolitana.**

***ETAPA 1: en la siguiente sección se encontrarán una serie de preguntas que tienen como objetivo recabar datos sociodemográficos de la muestra encuestada.***

**1. Edad:**

Pregunta de respuesta abierta en números.

**2. Género**

Pregunta de respuesta abierta.

**3. ¿Cuál es su horario laboral y cuántos días a la semana trabaja?  
(horas/días)**

Pregunta de respuesta abierta.

**4. ¿Cuántos años de experiencia profesional posee?**

Pregunta de respuesta abierta en números. (ejemplo: 7 años)

**5. Comuna(s) en la que trabaja:**

Pregunta de respuesta abierta.

**ETAPA 2: En el siguiente ítem se realizarán preguntas referentes al uso, conocimiento y satisfacción que tiene usted como enfermero/a respecto del uso de la Tele-enfermería.**

**1. De los siguientes términos, ¿Cuál(es) ha escuchado? (Puede marcar más de una opción)**

- Tele-enfermería.
- Tele-Medicina.
- Tele-Salud.
- E-health.
- E- Learning.
- Ninguno de los anteriores.
- Otro

**2. ¿Ha tenido usted alguna formación formal en Tele-enfermería (ejemplos: mentorías, coaching, diplomados, etc)?**

- Sí
- No

**3. ¿Le gustaría capacitarse sobre la Tele-Enfermería?**

- Sí.
- No.

**4. ¿Conoce si en Chile se aplica la Tele-enfermería en el área de la Salud?\***

Sí.

No.

**5. ¿Qué tipo de servicios relacionados con la Enfermería cree que se podrían brindar por vía telemática?**

Respuesta abierta

***En esta sección, se encontrará una serie de afirmaciones relacionadas con el tema de estudio. Para responder, se utilizará una escala Likert, donde se podrá indicar el nivel de acuerdo o desacuerdo con cada afirmación. Las opciones van desde "Totalmente en desacuerdo" hasta "Totalmente de acuerdo".***

**1. ¿Considera que brindar servicios de Enfermería a la distancia es posible en Chile?**

Totalmente de acuerdo.

De acuerdo.

Indiferente.

En desacuerdo.

Totalmente en desacuerdo.

**2. ¿Considera que los cuidados a distancia despersonalizan la atención de Enfermería?**

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- Indiferente.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

**3. ¿Usted brindaría cuidados en el hogar por medio de Tele-enfermería?**

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- Indiferente.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

***Respecto de la próxima pregunta, si seleccionas la opción "Sí", se desplegarán una serie de preguntas adicionales relacionadas con su respuesta. Por el contrario, si elige "No", no será necesario responder más preguntas y habrá finalizado la encuesta.***

**1. ¿Ha utilizado Tele-enfermería? (Si responde “Sí”, continúe con las siguientes preguntas del cuestionario; si responde “No”, no continúe)**

Sí.

No.

**2. ¿Qué tan frecuente es el uso de la Tele-enfermería en su práctica habitual?\***

Siempre.

Casi siempre.

Ocasionalmente.

Casi nunca.

Nunca.

**3. ¿Cuál de las siguientes herramientas de conexión ha utilizado para la Tele-enfermería? (Puede marcar más de una opción)**

Llamada telefónica.

Videollamada.

Mensajería instantánea (SMS-chat-Whatsapp).

Correo electrónico.

Otro (s): \_\_\_\_\_

**4. En el último mes ¿Cuántas veces ha usado la Tele-enfermería para la atención a pacientes?**

- Diariamente
- 3-5 veces a la semana.
- 1-2 veces a la semana.
- 1-3 veces al mes.
- Menos de 1 vez al mes.

**5. Según su experiencia en la Tele-enfermería que tan de acuerdo está con la siguiente afirmación: “La Tele-enfermería es útil para la continuidad del cuidado en salud”.**

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- Indiferente.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

**6. ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con el uso de la Tele-enfermería en la atención de salud?**

Muy satisfecho

Satisfecho

Regular.

Poco satisfecho

Nada satisfecho

**¡Muchas gracias por su colaboración!**

## **Anexo 5: Consentimiento informado:**

Proyecto	CARRERA	NOMBRE PROYECTO	LUGAR DE APLICACIÓN	NOMBRE TUTOR	EMAIL TUTOR	NOMBRE ALUMNO/A	EMAIL ALUMNO
PG_2024-69	Enfermería	Conocimiento de los Enfermeros/as en relación al uso y satisfacción de la tele-enfermería en Centros de Salud Familiar de la región Metropolitana, Chile.	Redes sociales y contactos de los investigadores	Daniel Jara	<a href="mailto:d.jara@udd.cl">d.jara@udd.cl</a>	Josefa Cortes, Katalina González, Martín Sanchez, Miguel Vargas, Martín Vera	joscortesc@udd.cl; martsanchezh@udd.cl; kagonzalezr@udd.cl; migvargasm@udd.cl; martveram@udd.cl

### **Investigación de Pre-Grado: “Conocimiento de los Enfermeros/as en relación al uso y satisfacción de la tele-enfermería en Centros de Salud Familiar en la región Metropolitana.”**

#### **INVITACIÓN Y CONSENTIMIENTO INFORMADO**



Estimados enfermeros y enfermeras, los estudiantes Josefa Cortés, Katalina González, Martín Sánchez, Miguel Vargas y Martín Vera, junto a su tutor Daniel Jara de la carrera de Enfermería de la Universidad del Desarrollo, queremos invitarlo a participar en la investigación que mide el conocimiento, uso y satisfacción de los enfermeros de los centros de salud familiar en relación a la tele-enfermería, mediante una breve encuesta a realizarse por el siguiente formulario.

La encuesta consta de 19 preguntas de opción múltiple y de respuesta abierta que deberá completar. Estas preguntas están organizadas en cuatro áreas principales de la investigación: caracterización sociodemográfica, conocimiento, uso, y satisfacción con la tele-enfermería en los Centros de Salud Familiar.

Las preguntas serán presentadas de forma secuencial, es decir, el participante visualizará una pregunta a la vez en pantalla. Una vez respondida una de estas, no será posible regresar a las anteriores para modificar las respuestas, lo que asegura la espontaneidad y autenticidad de las respuestas proporcionadas.

El diseño del cuestionario asegura la confidencialidad de los participantes, ya que no se recopilará información personal como nombres, direcciones u otros datos identificables. Este enfoque busca garantizar un entorno cómodo y anónimo, promoviendo respuestas auténticas y precisas que reflejen fielmente la percepción y experiencia de los encuestados sobre el tema evaluado. Los datos obtenidos serán utilizados únicamente con fines de investigación, específicamente para describir el uso, conocimiento y satisfacción en torno a la tele-enfermería. La participación en este estudio es completamente voluntaria, y agradecemos de antemano el tiempo y compromiso de quienes decidan colaborar.

Aprobación: Este proyecto ha sido aprobado por el Comité de Ética Científico de Pregrado de la Facultad de Medicina Clínica Alemana – Universidad del Desarrollo (CEC PG)

A quién puede consultar en caso de duda: Contactarse con el investigador Josefa Cortés vía mail a [TesisTeleenfermeria2025@gmail.com](mailto:TesisTeleenfermeria2025@gmail.com) al CEC PG UDD Sra. Alejandra Valdés al email [cecp@udd.cl](mailto:cecp@udd.cl)

¿Está dispuesto a responder esta encuesta, según los objetivos que persigue esta investigación y entendiendo que esta información se ocupará de forma anónima y confidencial?

- Sí
- No

## **Anexo 6: Acta de aprobación de ética:**

FACULTAD DE MEDICINA  
UNIVERSIDAD DEL DESARROLLO – CLINICA ALEMANA  
COMITE DE ETICA CIENTIFICO  
PROYECTO DE PRE-GRADO

### **ACTA DE APROBACION**

PG\_2024-69

Santiago, 26 de diciembre de 2024

Autores responsables: Josefa Cortes, Katalina González, Martin Sanchez, Miguel Vargas, Martin Vera.

Tutor: Daniel Jara

Institución: **Carrera de Enfermería, Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo.**

Los siguientes documentos han sido analizados a la luz de los postulados de la declaración de Helsinki, de la Guía Internacional de Ética para la Investigación Biomédica que involucra sujetos humanos CIOMS 2016, y de las Guías de Buena Práctica Clínica de ICH 1996:

- 1) Proyecto de Investigación: "Conocimiento de los Enfermeros/as en relación al uso y satisfacción de la tele-enfermería en Centros de Salud Familiar de la región Metropolitana, Chile"
- 2) Currículum vitae de los investigadores y su Tutor
- 3) Compromiso del Tutor y colaborador directo de la investigación.
- 4) Consentimiento Informado
- 5) Material que se utilizará como, por ejemplo: encuestas, métodos de reclutamiento de participantes, material que se entregará a los participantes, entre otros

Link de acceso: <https://forms.gle/RJwp4svuSnKk3oSD6>

Sobre la base de esta información, el Comité se ha pronunciado de la siguiente manera sobre los siguientes aspectos éticos:

- Justificación Social: aportar con información respecto al conocimiento, uso y satisfacción de la tele-enfermería por parte de enfermeros que trabajen en centros de salud familiar.
- Evaluación riesgo/beneficio: sin riesgos asociados al estudio.
- Existe protección a los participantes en cuanto a:

- a. Población vulnerable.
- b. Libertad para participar.
- c. Confidencialidad.
- d. Cobertura de costos del estudio.
- e. Cobertura de eventuales eventos adversos serios.

Por lo tanto, el Comité de Ética considera que el estudio está bien justificado, que no hay objeciones para la realización del estudio propuesto y por ende otorga su aprobación.

Conjuntamente, el comité recuerda al investigador que debe:

- Utilizar el formulario de consentimiento informado aprobado por el comité.
- Reportar los eventos adversos serios en un plazo inferior a 48 horas de ocurrido.
- Entregar oportunamente las enmiendas que se deseen incorporar al protocolo.
- Entregar un informe con los resultados, una vez finalizado el proyecto o en caso de suspensión anticipada.

  
  
Digitally signed by ALEJANDRA  
VICTORIA VALDÉS VALDÉS  
DN: c=CL, st=R-Metropolitana,  
l=Santiago, o=e-Digital, ou=e-Digital,  
cn=ALEJANDRA VICTORIA VALDÉS  
VALDÉS, email=avaldesv@udd.cl  
Reason: Sign CEDULA:7842508-3 -  
11427-6856035  
Location: e-Digital App  
Date: 26.12.2024 09:59:51 -0300

Sra. Alejandra Valdés V.  
Vicepresidenta  
Comité de Ética Científico  
Facultad de Medicina Clínica Alemana  
Universidad del Desarrollo

### **Anexo 7: Confidencialidad de la información:**

Toda la información que se recolecta con esta investigación será resguardada por medio de un Google drive de acceso privado para los investigadores bajo la dirección de correo TesisTeleenfermeria2025@gmail.com, el cual será de uso exclusivo para el estudio en cuestión. La información reflejada en el informe final de los participantes será anónima, solo compartiendo los resultados generales.

La confidencialidad se puede ver afectada en caso de que el participante quiera recibir los resultados de manera personal, ya que este deberá ingresar su correo para que se le deba enviar la información, de igual manera se garantiza un registro de la información en un documento de Google drive al cual solo los investigadores podremos acceder, resguardando el anonimato ante el público.

## **Anexo 8: Formulario de Competencias de Expertos.**

Enfermero Jorge Contreras:



### **CUESTIONARIO DE COMPETENCIA EVALUADORA PARA EXPERTOS EN EL ÀREA DISCIPLINAR DE INVESTIGACION**

Nombre: Jorge Contreras Gutiérrez

Profesión: Enfermero, magíster en educación en ciencias de la salud, doctorando en Biomedicina.

**Instrucciones:**

Marque con una cruz en la alternativa que considere se adapta más a su realidad.

**1) ¿Cuál es su nivel de conocimiento sobre el tema de esta investigación?**

Considere que el **valor 0** indica absoluto desconocimiento de la problemática que se evalúa; mientras que el **valor 10** indica pleno conocimiento de la referida problemática.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
									X	

**2) En la siguiente tabla, marque con una (X) el grado de influencia que ha tenido cada una de las fuentes de argumentación en sus conocimientos sobre el tema.**

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CONOCIMIENTOS		
	ALTO (A)	MEDIO (M)	BAJO (B)
1. Investigaciones teóricas y/o experimentales relacionadas con el tema.	X		
2. Experiencia obtenida en la actividad profesional (docencia de pregrado y postgrado recibida y/o impartida).	X		
3. Análisis de la literatura especializada y publicaciones de autores nacionales.	X		
4. Análisis de la literatura especializada y publicaciones de autores Extranjeros.	X		
5. Conocimiento del estado actual de la problemática en el país y en el extranjero.	X		
6. Intuición.			X
<b>TOTAL</b>			

Enfermera Paula Concha:



**QUESTIONARIO DE COMPETENCIA EVALUADORA  
PARA EXPERTOS EN EL ÁREA DISCIPLINAR DE INVESTIGACION**

Nombre: Paula Concha Gacitúa

Profesión: Enfermera

**Instrucciones:**

Marque con una cruz en la alternativa que considere se adapta más a su realidad.

**1) ¿Cuál es su nivel de conocimiento sobre el tema de esta investigación?**

Considere que el **valor 0** indica absoluto desconocimiento de la problemática que se evalúa; mientras que el **valor 10** indica pleno conocimiento de la referida problemática.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
							X			

**2) En la siguiente tabla, marque con una (X) el grado de influencia que ha tenido cada una de las fuentes de argumentación en sus conocimientos sobre el tema.**

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CONOCIMIENTOS		
	ALTO (A)	MEDIO (M)	BAJO (B)
1. Investigaciones teóricas y/o experimentales relacionadas con el tema.	X		
2. Experiencia obtenida en la actividad profesional (docencia de pregrado y postgrado recibida y/o impartida).	X		
3. Análisis de la literatura especializada y publicaciones de autores nacionales.			
4. Análisis de la literatura especializada y publicaciones de autores Extranjeros.			
5. Conocimiento del estado actual de la problemática en el país y en el extranjero.		X	
6. Intuición.			X
<b>TOTAL</b>			

Enfermera M° Jesús Golusda:



**CUESTIONARIO DE COMPETENCIA EVALUADORA  
PARA EXPERTOS EN EL ÁREA DISCIPLINAR DE INVESTIGACION**

Nombre: María Jesús Golusda

Profesión: Enfermera

**Instrucciones:**

Marque con una cruz en la alternativa que considere se adapta más a su realidad.

**1) ¿Cuál es su nivel de conocimiento sobre el tema de esta investigación?**

Considere que el **valor 0** indica absoluto desconocimiento de la problemática que se evalúa; mientras que el **valor 10** indica pleno conocimiento de la referida problemática.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
										X

**2) En la siguiente tabla, marque con una (X) el grado de influencia que ha tenido cada una de las fuentes de argumentación en sus conocimientos sobre el tema.**

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CONOCIMIENTOS		
	ALTO (A)	MEDIO (M)	BAJO (B)
1. Investigaciones teóricas y/o experimentales relacionadas con el tema.			X
2. Experiencia obtenida en la actividad profesional (docencia de pregrado y postgrado recibida y/o impartida).	X		
3. Análisis de la literatura especializada y publicaciones de autores nacionales.		X	
4. Análisis de la literatura especializada y publicaciones de autores Extranjeros.		X	
5. Conocimiento del estado actual de la problemática en el país y en el extranjero.	X		
6. Intuición.	X		
<b>TOTAL</b>			

## **Anexo 9: Autoevaluación**

### **1. Cambios en el protocolo: justificación de modificaciones**

Durante el desarrollo de nuestro trabajo de tesis titulado "*Nivel de conocimiento, uso y satisfacción de los/as enfermeros/as respecto a la tele-enfermería en Centros de Salud Familiar de la Región Metropolitana*", realizamos varios ajustes al protocolo con el fin de mejorar la claridad, pertinencia y viabilidad de la investigación. Uno de los principales cambios fue la modificación del título y la pregunta de investigación, para que reflejaran de forma más precisa el enfoque cuantitativo y las tres dimensiones clave del estudio. Inicialmente, el título era más general y no abarcaba todos los elementos evaluados. Gracias a las observaciones del profesor guía y el análisis de los antecedentes encontrados en la literatura, se reformularon también los objetivos específicos, con el fin de abordar de manera más estructurada el conocimiento, uso y grado de satisfacción sobre la tele-enfermería.

Además, se hicieron ajustes al marco teórico, ya que al comenzar teníamos dificultades para encontrar estudios actualizados y locales. Esto nos obligó a replantear varias secciones, especialmente las que abordaban el contexto chileno, la implementación de estrategias digitales en la Atención Primaria y la alfabetización digital de los equipos de salud.

### **2. Fortalezas del trabajo en grupo**

Una de nuestras principales fortalezas como grupo fue el compromiso constante con el proyecto, a pesar de los desafíos personales y académicos que enfrentamos en paralelo. Nos organizamos eficazmente a través de reuniones semanales por discord y el uso de Google Drive para mantener actualizados los avances, en donde cada integrante asumió un rol activo y flexible.

Además, demostramos gran capacidad de adaptación frente a la retroalimentación del equipo docente, ajustando nuestras ideas en el trabajo. En momentos complejos, como cuando fue necesario reestructurar completamente la discusión para alinear los resultados con los objetivos, logramos organizarnos rápidamente y apoyarnos mutuamente. Siendo nuestra colaboración clave para avanzar con una carga académica exigente y mantener la motivación hasta el final.

### **3. Debilidades del trabajo en grupo**

Una de las debilidades que reconocemos fue la subestimación del tiempo que tomaría consolidar el marco teórico, lo que generó retrasos en la planificación general. Al inicio, también enfrentamos dificultades para unificar criterios de redacción y lograr una coherencia estilística en los distintos capítulos del trabajo, especialmente cuando trabajamos en paralelo. Además, la falta de experiencia previa en metodología cuantitativa hizo que tuviéramos dudas durante la construcción de la base de datos y el análisis de los resultados, lo que requirió ayuda externa y horas extra de revisión.

### **4. Aspectos a mejorar en futuros trabajos en grupo**

En base a nuestra experiencia, creemos que sería beneficioso para futuros trabajos establecer desde el inicio roles más definidos. También consideramos necesario potenciar las habilidades metodológicas previas al inicio del trabajo, ya que eso habría facilitado la aplicación del instrumento y la interpretación de resultados. Finalmente, recomendamos incluir espacios para detectar posibles tensiones o dificultades y buscar soluciones colectivas de forma oportuna.

### **Bibliografía:**

Acuña, C. P., Gutiérrez, J. C., & Chiavarelli, M. M. (2020). La conversión a un mundo digital hiperconectado en salud impulsado por la pandemia del COVID-19. *Revista Médica De Chile*, 148(8), 1223–1224.

<https://doi.org/10.4067/s0034-98872020000801223>

Carvajal Flores, Lucía y Vasquez Vargas, Leidy. Conocimiento, práctica y percepción de enfermeras respecto a tele-enfermería como estrategia de continuidad del cuidado. *Enfermería [online]*. 2016, vol.5, n.2, pp.25-33. ISSN 1688-8375.

[http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S2393-66062016000200004&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S2393-66062016000200004&script=sci_abstract)

Collada, A. M., Silvestre, A., & Narvaez, R. A. (2023). Telenursing: A Concept Analysis. *Online Journal of Nursing Informatics*, 26(3), 15.

<https://research-ebSCO-com.udd.idm.oclc.org/c/7ntseh/viewer/html/so66w65ndj>

Chang, M.-Y., Kuo, F.-L., Lin, T.-R., Li, C.-C., & Lee, T.-Y. (2021). The intention and influence factors of nurses' participation in telenursing. *Informatics (MDPI)*, 8(2), 35. <https://doi.org/10.3390/informatics8020035>

Departamento de Estadísticas e Información de Salud (DEIS)(2024). Manual Series REM 2024, 445.

<https://estadistica.smsO.cl/orientaciones-tecnicas-2024/>

Departamento de Salud Digital. (2022). Memoria Departamento de Salud Digital 2018 - 2022, 21. Portal Salud Digital.

<https://portalsaluddigital.minsal.cl/wp-content/uploads/2022/06/Memoria-Depto.-Salud-Digital-2018-2022.pdf>

- George, T. P., Munn, A. C., Phillips, T. A., & Marty Hucks, J. (2021). The impact of telehealth objective structured clinical evaluations in intraprofessional nursing education: A mixed methods study. *Nurse Education Today*, 103(104978), 104978. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2021.104978>
- Glinkowski, W., Pawłowska, K., & Kozłowska, L. (2013). Telehealth and telenursing perception and knowledge among university students of nursing in poland. *Telemedicine journal and e-health : the official journal of the American Telemedicine Association*, 19(7), 523-529. <https://doi.org/10.1089/tmj.2012.0217>
- Jarva, E., Oikarinen, A., Andersson, J., Tuomikoski, A.-M., Kääriäinen, M., Meriläinen, M., & Mikkonen, K. (2022). Healthcare professionals' perceptions of digital health competence: A qualitative descriptive study. *Nursing Open*, 9, 1379–1393. <https://doi-org.udd.idm.oclc.org/10.1002/nop2.1184>
- Khraisat, O. M. A., Al-Bashaireh, A. M., & Alnazly, E. (2023). Telenursing implications for future education and practice: Nursing students' perspectives and knowledge from a course on child health. *PloS One*, 18(11), e0294711. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0294711>
- Kolcun, K., Zellefrow, C., Karl, J., Ulloa, J., Zehala, A., Zeno, R., & Tornwall, J. (2023). Identifying best practices for virtual nursing clinical education: A scoping review. *Journal of Professional Nursing: Official Journal of the American Association of Colleges of Nursing*, 48, 128–146. <https://doi.org/10.1016/j.profnurs.2023.07.001>
- May, S., Jonas, K., Fehler, G. V., Zahn, T., Heinze, M., & Muehlensiepen, F. (2021). Challenges in current nursing home care in rural Germany and how they can be reduced by telehealth - an exploratory qualitative pre-post study. *BMC Health Services Research*, 21(1), 1–10. <https://doi-org.udd.idm.oclc.org/10.1186/s12913-021-06950-y>

- Ministerio de Salud. (2018). Programa Nacional de Salud digital [PDF] <https://biblioteca.digital.gob.cl/server/api/core/bitstreams/64fccb5f-1fd6-46fd-a622-a127a5f12030/content>
- Moran, K., & Budiu, R. (2024, 1 noviembre). How Many Participants for Quantitative Usability Studies: A Summary of Sample-Size Recommendations. Nielsen Norman Group. <https://www.nngroup.com/articles/summary-quant-sample-sizes/>
- Nejadshafiee, M., Nekoei-Moghadam, M., Bahaadinbeigy, K. et al. Providing telenursing care for victims: a simulated study for introducing of possibility nursing interventions in disasters. *BMC Med Inform Decis Mak* 22, 54 (2022). <https://doi.org/10.1186/s12911-022-01792-y>
- Poreddi, V. ., Bidadi Veerabhadraiah, K. ., Reddy, S. ., Manjunatha , N. ., Channaveerachari, N. ., & Bada Math, S. . (2021). Nursing Interns' Perceptions of Telenursing: Implications for Nursing Education. *Telehealth and Medicine Today*, 6(2). <https://doi.org/10.30953/tmt.v6.258>
- Real Academia Española. (s.f). <https://dle.rae.es/satisfacción>
- Sandelius, S., & Wahlberg, A. C. (2020). Telenurses' experiences of monitoring calls to parents of children with gastroenteritis. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 34(3), 658–665. <https://doi-org.udd.idm.oclc.org/10.1111/scs.12768>
- Skogevall, S., Holmström, I. K., Kaminsky, E., & Håkansson Eklund, J. (2020). A survey of telephone nurses' experiences in their encounters with frequent callers. *Journal of Advanced Nursing*, 76(4), 1019–1026. <https://doi.org/10.1111/jan.14308>
- Subsecretaría de Redes Asistenciales. (2022). Programa Nacional de Telesalud, 45, <https://portalsaluddigital.minsal.cl/wp-content/uploads/2022/06/Programa-Nacional-de-Telesalud.pdf>

- Sunner, C., Giles, M. T., Kable, A., & Foureur, M. (2023). Does telehealth influence the decision to transfer residents of residential aged care facilities to emergency departments? A scoping review. *International Journal of Older People Nursing*, 18(1), 1–21.  
<https://doi-org.udd.idm.oclc.org/10.1111/opn.12517>
- Tellez, A., Soto, M., Zamorano, P., Varela, T., & Arenas, E. (2021, julio). Implementación de una estrategia Telesalud en personas con multimorbilidad en la Red de CESFAM ANCORA UC durante la Pandemia COVID-19. *Revista Chilena de Salud Familiar*, 15(2), 51-57.  
<https://revistachilenademedicinafamiliar.cl/index.php/sochimef/article/view/383>
- Vidal-Alaball, J., López Seguí, F., Garcia Domingo, J. L., Flores Mateo, G., Sauch Valmaña, G., Ruiz-Comellas, A., Marín-Gomez, F. X., & García Cuyàs, F. (2020). Primary care professionals' acceptance of medical record-based, store and forward provider-to-provider telemedicine in Catalonia: Results of a web-based survey. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(11), 4092.  
<https://doi.org/10.3390/ijerph17114092>
- Wood, T., Freeman, S., Banner, D., Martin-Khan, M., Hanlon, N., & Flood, F. (2021). Factors associated with teletrauma utilization in rural areas: a review of the literature. *Rural and Remote Health*, 21(1), 6354.  
<https://doi.org/10.22605/RRH6354>
- Wakefield M, Sankaranarayanan J, Conroy JM, et al. National Institutes of Health pathways to prevention workshop: Improving rural health through telehealth-guided provider-to-provider communication. *Journal of Telemedicine and Telecare*. 2022;0(0).  
<https://doi.org/10.1177/1357633X221139630>

Zendesk. (2023). *Método transversal: 4 ventajas para empresas*. Zendesk.  
<https://www.zendesk.com.mx/blog/metodo-transversal/>