

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), enero-febrero 2025,
Volumen 9, Número 1.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA CONSULTA
DIGITAL EN PACIENTES ADULTOS CON
ENFERMEDADES CRÓNICAS DE LA UNIDAD DE
MEDICINA FAMILIAR NO. 9**

**SATISFACTION WITH DIGITAL CONSULTATION IN ADULT
PATIENTS WITH CHRONIC DISEASES**

Ma. De La Luz Cruz Martínez

Universidad Nacional Autónoma de México

Antonio Rendón Moras

Universidad Nacional Autónoma de México

Claudia Irene Lucena Martínez

Universidad Nacional Autónoma de México

María de Jesús Sosa Martínez

Benemérita Universidad Autónoma de Puebla

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rem.v9i1.16322

Nivel de Satisfacción de la Consulta Digital en Pacientes Adultos con Enfermedades Crónicas de la Unidad de Medicina Familiar No. 9

Ma. De La Luz Cruz Martínez¹

dracruzmtz6@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0008-4377-4862>

Universidad Nacional Autónoma de México
Unidad de Medicina Familiar No. 9. Acapulco,
Guerrero

Antonio Rendón Moras

antonio.rendonmoras@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0001-9900-9547>

Universidad Nacional Autónoma de México

Claudia Irene Lucena Martínez

irene_lucena@hotmail.com

<https://orcid.org/0009-0001-5596-8858>

Universidad Nacional Autónoma de México

María de Jesús Sosa Martínez

maria.sosa8813@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0009-4037-3825>

Benemérita Universidad Autónoma de Puebla

RESUMEN

Antecedentes: la medicina familiar se ha transformado con la adopción de tecnologías digitales, especialmente en la gestión de enfermedades crónicas. La consulta digital permite mejorar el acceso y la continuidad de la atención médica. **Objetivo:** identificar el nivel de satisfacción de la consulta digital en pacientes adultos con enfermedades crónicas de la Unidad de Medicina Familiar No. 9. **Material y métodos:** Se realizó un estudio transversal, prospectivo y observacional, de mayo a diciembre de 2023, en una muestra de 236 adultos mayores con enfermedades crónicas. Se empleó la UW Telemedicine Patient Satisfaction Survey (UW-TPSS), para medir el nivel de satisfacción. Los datos demográficos y clínicos se recolectaron a través de cuestionarios administrados digitalmente. **Resultados:** El 71.2% de los pacientes reportó tener dos o más enfermedades crónicas, siendo la diabetes mellitus tipo 2 (45.3%) la más frecuente. 68.6% de los participantes refirió un alto nivel de satisfacción con la consulta digital recibida (mediana de 43.0 puntos, RIC: 38.08-45.0). Evitar el traslado del paciente (64.8%) y la disminución de gastos generados por el traslado (20.3%) fueron los principales beneficios. **Conclusiones:** Nueve de cada diez pacientes menciona estar satisfecho con la atención recibida mediante la consulta digital, por lo cual constituye una herramienta efectiva para el seguimiento y atención de pacientes con enfermedades crónicas, por los beneficios relacionados con la comodidad y minimizar costos para los usuarios y la institución de salud.

Palabras clave: telemedicina, satisfacción, medicina familiar, enfermedad crónica, servicios de salud

¹ Autor principal

Correspondencia: dracruzmtz6@gmail.com

Satisfaction with Digital Consultation in Adult Patients with Chronic Diseases

ABSTRACT

Family medicine has been transformed by the adoption of digital technologies, especially in the management of chronic diseases. Digital consultation allows for improved access and continuity of medical care. **Objective:** To identify the level of satisfaction with digital consultation in adult patients with chronic diseases at the Family Medicine Unit No. 9. **Material and methods:** A cross-sectional, prospective, observational study was conducted from May to December 2023 in a sample of 236 older adults with chronic diseases. The UW Telemedicine Patient Satisfaction Survey (UW-TPSS) was used to measure the level of satisfaction. Demographic and clinical data were collected through digitally administered questionnaires. **Results:** 71.2% of patients reported having two or more chronic diseases, with type 2 diabetes mellitus (45.3%) being the most frequent. 68.6% of participants reported a high level of satisfaction with the digital consultation received (median 43.0 points, IQR: 38.08-45.0). Avoiding patient transfer (64.8%) and reducing expenses generated by the transfer (20.3%) were the main benefits. **Conclusions:** Nine out of ten patients mentioned being satisfied with the care received through digital consultation, which is why it is an effective tool for monitoring and caring for patients with chronic diseases, due to the benefits related to convenience and minimizing costs for users and the health institution.

Keywords: telemedicine, satisfaction, family medicine, chronic disease, health services

Artículo recibido 06 enero 2025

Aceptado para publicación: 09 febrero 2025



INTRODUCCIÓN

La implementación de la consulta digital hace uso de tecnología avanzada, reduce costos, optimiza y maximiza el tiempo del médico durante la atención médica. De igual manera, el paciente disminuye su exposición y riesgo de contagio a posibles enfermedades infectocontagiosas, aminora la probabilidad de caídas, reduce gastos por no requerir desplazamientos, con la finalidad de proteger el ya presente estado de vulnerabilidad o discapacidad que poseen este tipo de pacientes atendidos por la consulta digital. La telemedicina es considerada como una de las mayores innovaciones de los servicios sanitarios, y no solo desde el punto de vista tecnológico, sino también cultural y social, ya que favorece el acceso a los servicios de atención médica.¹

El objetivo de los servicios de telemedicina en las primeras implementaciones en el país respondió a la necesidad de contar con consultas de especialidad en aquellas unidades que carecían de médicos especialistas.² A pesar de las múltiples ventajas que tiene la consulta digital, su uso no ha sido explotado adecuadamente.³

Actualmente, la consulta de salud virtual ha generado que la experiencia del paciente en este tipo de consultas por lo general sea muy buena, incluso beneficiando al paciente con la asistencia de sus familiares.⁴ El desarrollo de este estudio puede formar parte en la creación de un protocolo operativo que pueda ser aplicable en los servicios de consulta digital del Instituto Mexicano del Seguro Social, con la finalidad de proveer servicios de calidad en la atención en salud de los derechohabientes, que hacen uso de esta herramienta.

En México se han realizado pocas investigaciones acerca de la satisfacción sobre la consulta por medios digitales, en un programa de telemedicina neurológica en México el 96% de los pacientes encuestados refirió estar satisfecho, mientras que en un programa de telemedicina basado en aplicaciones para video consultas de atención primaria y especialistas durante la pandemia de COVID-19 la satisfacción de los pacientes tras los servicios de videoconsulta fue de 80%. Con ello se obtuvo un promedio de 88% de satisfacción por parte de sus usuarios de ambos programas.⁵ Sin embargo, en el estado de Guerrero, no existen estudios que hayan evaluado la satisfacción de los usuarios de consultas digital o por telemedicina. Por lo que este estudio surge de la necesidad de adquirir la retroalimentación de los pacientes usuarios. El presente trabajo tuvo como objetivo identificar el nivel de satisfacción que tienen



los adultos con enfermedades crónicas de la Unidad Médica Familiar No.9 con respecto a la atención médica que reciben a través de la consulta digital.

MATERIAL Y MÉTODOS

Estudio transversal, prospectivo y observacional, de mayo a diciembre de 2023, en una muestra de 236 adultos mayores con enfermedades crónicas. Se empleó la UW Telemedicine Patient Satisfaction Survey (UW-TPSS), para medir el nivel de satisfacción. Los datos demográficos y clínicos se recolectaron a través de cuestionarios administrados digitalmente. Se excluyeron a adultos mayores que no firmaron el consentimiento informado, con apoyo de un cuidador secundario para el acceso a la consulta digital, con diagnóstico de depresión, ansiedad o estrés o que cursaban con alguna otra patología psiquiátrica al momento del estudio.

Se recabaron datos como edad, estado civil, escolaridad, y herramientas para la consulta digital; esto con el objetivo de elaborar una base de datos que sirviera para el análisis estadístico de las variables. Al entrevistado se le aplicó la Encuesta de satisfacción del paciente de telemedicina de la Universidad de Washington, que consta de 9 ítems, el cual evalúa a través de sus preguntas la percepción de satisfacción efectividad y facilidad de la atención recibida por medio de la consulta digital, y ofrece una calificación con puntuación numérica. La encuesta UW Telemedicine Patient Satisfaction Survey,⁶ versión en español, con respuestas tipo Likert valoradas entre 1 y 5, con la siguiente significación: 1 punto: muy descontento(a); 2 puntos: descontento(a); 3 puntos: ni contento(a) ni descontento(a); 4 puntos: contento(a), y 5 puntos: muy contento(a). Cada ítem fue valorado según la respuesta en función de los diferentes grados de satisfacción de los pacientes según UW Telemedicine Patient Satisfaction Survey a través de estadística de tipo descriptiva con uso de frecuencias y porcentajes. La elaboración de este proyecto de investigación estuvo previamente autorizada por el Comité Local de Investigación 1101 y Ética en Investigación en Salud 11018 del Instituto Mexicano del Seguro Social. Este estudio y los procedimientos para realizar se apegaron a las normas éticas vigentes nacionales e internacionales, el reglamento de la Ley General de Salud en Materia de investigación para la salud, y a la declaración de Helsinki, realizada en la Asamblea Médica Mundial y su última enmienda; así como también la firma del consentimiento informado de los participantes y dos testigos.



RESULTADOS

Se incluyeron 236 participantes. La mayoría correspondía a participantes de 70 años o más (45.8%) y que eran casados (35.2%) o viudos (32.3%). Con relación a la escolaridad, se tuvo una participación mayormente de personas con ningún tipo de grado escolar completado (32.2%) seguido por participantes con primaria como grado máximo de escolaridad (24.6%). Con relación a los antecedentes personales patológicos, el 71.2% reportó tener dos o más enfermedades crónicas. La enfermedad crónica más frecuente entre los participantes fue la diabetes mellitus tipo 2 (45.3%), seguida de la hipertensión arterial (40.7%) (Cuadro I).

Cuadro 1. Características sociodemográficas de los participantes.

Característica	n (%)
Edad	
30 a 50 años	54 (22.9)
50 a 70 años	74 (31.3)
70 o más años	108 (45.8)
Estado civil	
Casado	83 (35.2)
Soltero	53 (22.5)
Viudo	76 (32.3)
Unión libre	14 (5.9)
Divorciado	10 (4.2)
Escolaridad	
Ninguno	76 (32.2)
Primaria	58 (24.6)
Secundaria	30 (12.7)
Preparatoria	34 (14.4)
Universidad	38 (16.1)
Tipo de enfermedad crónica	
Diabetes mellitus tipo 2	107 (45.3)
Hipertensión arterial	96 (40.7)
Pie diabético	26 (11.0)
Fracturas	21 (8.9)
Enfermedad renal crónica	14 (5.9)
Insuficiencia venosa	14 (5.9)
Secuelas evento cerebro vascular	15 (6.3)
Otras	84 (35.6)

Fuente: Elaboración propia con base en el análisis de datos recolectados.

Con relación a la consulta digital, el 89% de los participantes reportó que era la primera vez que asistía a una consulta por este medio. La mayoría reportó haber accedido a la consulta por medio de un celular (75.8%) o una computadora (27.1%); no obstante, se identificó que el 8.1% de los participantes utilizó



uno o más dispositivos (Cuadro II). La mayoría de los participantes reportó tener un cuidador primario (75.8%), situación que pudo ser de utilidad para aquellas personas que reportaron necesitar ayuda por otra persona para el uso del dispositivo digital (74.9%). A pesar de esto, el 93.6% reportó que fue fácil acceder a la consulta digital. Asimismo, el 97.5% de los participantes reportó que la consulta digital pudo realizarse de manera satisfactoria, al igual que, la comunicación médico-paciente. Sin embargo, se identificaron varios obstáculos tecnológicos: el 25.1% de los participantes necesitó ayuda para utilizar el dispositivo digital, y el 6.4% reportó dificultades para acceder a la consulta digital. Además, aunque el 90.6% de los participantes indicó que pudo escuchar bien al médico, un 9.4% reportó problemas de audio, y el 33.9% tuvo problemas con la calidad de la imagen (Cuadro II).

A pesar de lo anterior, los principales beneficios reportados por los participantes fueron: evitar el traslado del paciente (64.8%) y la disminución de gastos generados por el traslado (20.3%). Otros beneficios mencionados incluyeron: la disminución del tiempo de espera (9.8%) y una mejor comunicación con el médico (3.8%) (Cuadro II).

Cuadro 2. Características de la consulta digital a través del dispositivo electrónico.

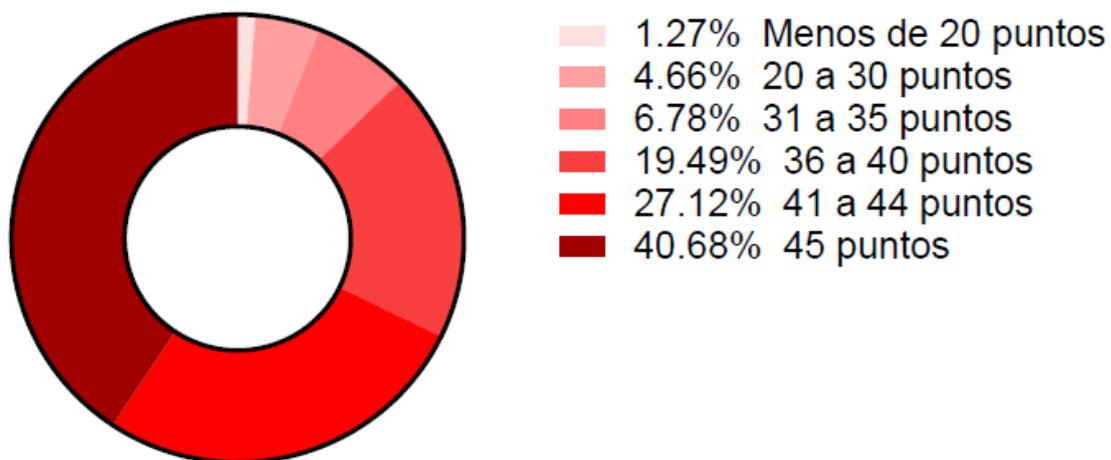
Característica	n (%)
¿Tiene un cuidador primario?	
Sí	179 (75.8)
No	57 (24.2)
¿Es la primera vez que ha tenido una consulta digital?	
Sí	210 (89)
No	26 (11)
¿Cuál dispositivo usó durante la consulta?	
Celular	161 (68.2)
Computadora	48 (20.3)
Celular y computadora	14 (5.9)
Tableta	8 (3.5)
Celular y tableta	3 (1.3)
Computadora y tableta	1 (0.4)
Celular, computadora y tableta	1 (0.4)
¿Necesitó ayuda por parte de otra persona para el uso del dispositivo digital?	
Sí	
No	176 (74.9)
	59 (25.1)
¿Fue fácil acceder a la consulta por medio del dispositivo electrónico?	
Sí	
No	221 (93.6)
	15 (6.4)

¿Pudo realizarse de manera satisfactoria la comunicación médico-paciente a través de la consulta digital?	
Sí	230 (97.5)
No	6 (2.5)
¿Cuáles son los beneficios de la consulta digital?	
Evitar el traslado del paciente	153 (64.8)
Disminución de gastos generados por el traslado Disminución tiempo de espera	48 (20.3)
Mejor comunicación con el médico	23 (9.8)
Otra	9 (3.8)
	3 (1.3)

Fuente: Elaboración propia con base en el análisis de datos recolectados.

Con relación a la Encuesta de Satisfacción del Paciente de Telemedicina de la Universidad de Washington, se identificó una mediana de 43.0 puntos (rango intercuartílico (RIC) 38.0-45.0), con un mínimo de 15.0 y máximo de 45.0 puntos en los resultados de los participantes. La distribución de los participantes, de acuerdo con el puntaje obtenido en esta encuesta se muestra en la figura 1.

Figura 1. Distribución de los participantes con base en su puntuación en la Encuesta de Satisfacción del Paciente de Telemedicina de la Universidad de Washington



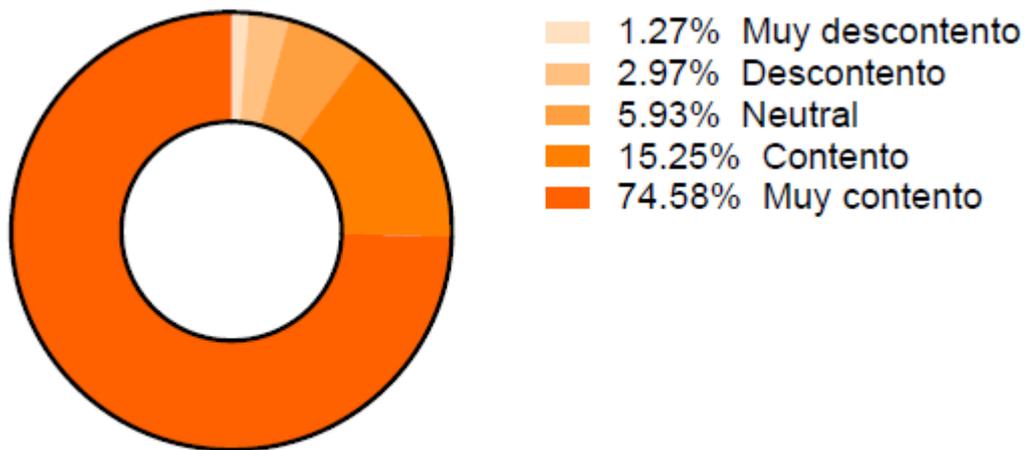
Total = 236 participantes.

Fuente: Elaboración propia con base en el análisis de datos recolectados.

El impacto de la consulta digital en los pacientes fue positivo: el 97.5% de los participantes reportó que la consulta digital se pudo realizar de manera satisfactoria y que la comunicación médico-paciente fue efectiva; un 40.68% obtuvo el máximo puntaje (45/45) en la Encuesta de Satisfacción del Paciente de Telemedicina de la Universidad de Washington, un 73.3% se sintieron muy contentos con la explicación

del plan de atención y para un 74.58% sus necesidades de atención médica fueron satisfechas, lo cual indica un alto nivel de satisfacción (figura 2).

Figura 2. Frecuencia de las respuestas de los participantes a la pregunta: ¿Qué tan bien cubrió esta visita sus necesidades de atención médica?, de la Encuesta de Satisfacción del Paciente de Telemedicina de la Universidad de Washington



Total = 236 participantes.

Fuente: Elaboración propia con base en el análisis de datos recolectados

DISCUSIÓN

En el presente estudio se evaluó el nivel de satisfacción de pacientes ambulatorios derechohabientes de la Unidad de Medicina Familiar No. 9 con la consulta digital; se encontró un alto nivel de satisfacción (43.0 puntos de 45.0 puntos) entre los pacientes que utilizaron esta alternativa para el seguimiento de sus enfermedades crónicas.

Los hallazgos con relación al nivel de satisfacción y la consulta digital son consistentes con lo reportado en la literatura científica, donde se ha destacado la aceptación de la telemedicina, especialmente en el manejo de enfermedades crónicas durante y después de la pandemia por COVID-19.⁷

Los resultados con relación al alto nivel de satisfacción con la consulta digital, coinciden con lo reportado por otros autores.⁸ Andrade-Gallardo et al., evaluaron la satisfacción de la consulta de telerehabilitación en 101 pacientes jóvenes, residentes de Chile, por medio del mismo instrumento, identificaron que el 99% de los pacientes se encontraron muy contentos con la calidad general de la atención recibida; datos similares a lo observado en el presente estudio, con el 68.6% de los pacientes

muy contentos con la calidad general de la atención recibida por medio de la consulta digital, y el 97.5% de los participantes realizando su consulta digital de manera satisfactoria.⁸

De igual manera, se identificó que alrededor del 90.2% de los pacientes declararon estar contentos o muy contentos acerca de conversar con un médico mediante consulta digital. Datos consistentes con los de Yousafzai et al, quienes llevaron a cabo un estudio en Pakistán utilizando el mismo instrumento en 260 pacientes, encontrando que el 82.8% de los pacientes estuvieron contentos o muy contentos acerca de conversar con un médico mediante consulta digital, comparable con nuestro estudio.⁹

Con relación a la satisfacción, Morreale et al., evaluaron la satisfacción de la consulta digital de psiquiatría en 604 pacientes con discapacidades, residentes de Estados Unidos, por medio de un instrumento desarrollado específicamente para el estudio, identificando que el 70% de los pacientes se encontraron con un alto nivel de satisfacción; datos similares a lo observado en el presente estudio, con el 68.6% de los pacientes muy contentos con la calidad general de la atención recibida por medio de la consulta digital. Además, identificaron que uno de los factores para el descontento con la consulta remota era la dificultad para el uso o las variaciones del internet (24%).¹⁰

En ese sentido, es fundamental asegurar que las tecnologías utilizadas y la disponibilidad y acceso a internet sean adecuadas y que los profesionales de la salud estén bien entrenados en su uso para maximizar los beneficios percibidos por los pacientes.¹¹ A la par con lo anterior, en el caso particular de México, también es importante el cumplimiento de las metas de la política de inclusión digital universal, conforme lo establecido en el artículo transitorio Décimo cuarto de la Constitución Política en materia de telecomunicaciones con relación a la infraestructura, accesibilidad y conectividad.¹²

Por otro lado, los principales beneficios percibidos de la consulta digital reportados por los participantes incluyen cuestiones relacionadas con el traslado, por ejemplo, evitar el traslado del paciente y la disminución de gastos generados por el mismo. Lo anterior, coincide con lo reportado por Yu et al.¹³ quienes reportan el traslado como un factor de insatisfacción entre los pacientes que acuden a consulta presencial. Asimismo, concuerda con Shaw et al., que menciona que aquellos pacientes que se encuentran lejos de la institución de salud y reciben atención a través telemedicina, tienen más probabilidades de ofrecer puntuaciones elevadas de satisfacción.¹⁴



Adema, Las instituciones de salud que ofrecen servicios de Telemedicina deben adoptar protocolos robustos para asegurar la protección de la información médica de los pacientes. Estos protocolos están especificados en normativas internacionales creadas específicamente para gestionar los datos en el ámbito sanitario. La correcta implementación de estas medidas de seguridad no solo garantiza la confidencialidad de la información médica, sino que también mejora la calidad de la prestación médica ofrecida a los pacientes.¹⁵

El presente estudio tiene implicaciones importantes, entre las que destacan, el panorama brindado con relación a la satisfacción de la mayoría de los pacientes con el servicio de consulta digital implementada en población mexicana de la Unidad de Medicina Familiar No. 9. Además, la respuesta satisfactoria de la mayoría de los pacientes con relación a la comunicación médico-paciente y la calidad general de la atención brindada; así como, los beneficios percibidos de ahorro de bolsillo por parte de los pacientes en el traslado.

Este estudio suma a la limitada evidencia en México sobre la aceptabilidad y satisfacción de los servicios de telemedicina, los cuales, deben considerarse parte de la preparación y respuesta ante emergencias y como parte de la ampliación en el acceso y disponibilidad de los servicios para todo tipo de población.

CONCLUSIÓN

El estudio realizado en pacientes adultos con enfermedades crónicas derechohabientes de la Unidad de Medicina Familiar No. 9 y usuarios de la consulta digital reveló un alto nivel de satisfacción entre los pacientes. Estos resultados son coherentes con la literatura científica, donde la telemedicina ha demostrado ser una herramienta valiosa para mejorar el acceso y la continuidad de la atención médica. La reducción de costos de traslado y la disminución del tiempo de espera son beneficios clave que contribuyen a esta satisfacción. Además, la presencia de un cuidador primario y el soporte técnico adecuado mejoran la experiencia del paciente. Incrementar su utilización y lograr su integración dentro del sistema de salud puede contribuir a mejorar el acceso y la atención integral en pacientes ambulatorios.

La máxima relevancia que se concluye con el presente estudio en la situación que vivimos actualmente, es que la consulta digital puede representar la diferencia entre el hecho de que un paciente con



vulnerabilidad física, geográfica, económica y social pueda disponer de los servicios de salud básicos, o por el contrario quede marginado a cualquier posibilidad de acceso.

Existe escasa bibliografía vigente que se enfoque en la relevancia de éste tema, lo cual abre la oportunidad a futuros protocolos de estudio sobre la consulta digital, ya que la tecnología y las telecomunicaciones están en constante evolución, y es compromiso ineludible de todos los que somos parte operativa, administrativa o médica de éste sistema de salud, estar actualizados a las necesidades de la sociedad que depende de éstos servicios médicos; y así consolidar la consulta digital como una herramienta de gran potencial de alcance para llegar al paciente en diferentes panoramas adversos, como contingencias sanitarias o catástrofes ambientales.

Financiamiento

La presente investigación no recibió financiamiento externo.

Conflictos de interés

Los autores declaran no tener conflictos de interés

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Domínguez-Moreno R, García-Grimshaw M, Chávez-Martínez OA, Rebolledo-García D, Diestel-Bautista JC, Michel-Chávez A, et al. Global & Community Health: Implementation of and Patient Satisfaction With the First Neurologic Telemedicine Program in Mexico During COVID-19. *Neurology*. 2021;97(6):293–6.
2. Mexico G de. IMSS moderniza atención con Telemedicina en tiempo real | Sitio Web “Acercando el IMSS al Ciudadano.” Internet] www.imss.gob.mx. 2019;
3. Urióstegui Flores A. Confrontaciones biomédicas ante el empleo de medicina tradicional en Taxco de Alarcón, Guerrero. *Cienc Ergo Sum*. 2007;14(1):47–53.
4. Centro Nacional de Excelencia Teológica en Salud. Hitos de la TM. *Publicación Digit Secr Salud*. 2019;
5. Vázquez-De Anda GF. Telemedicine, a new front in the COVID-19 pandemic. *Gac Med Mex*. 2022;158(1):1–3.



6. Organización Panamericana de la Salud (OPS), Organización Mundial de la Salud (OMS). Marco de Implementación de un Servicio de Telemedicina. Marco de Implementación de un Servicio de Telemedicina. Washington, DC: OPS.
7. Monaghesh E, Hajizadeh A. The role of telehealth during COVID-19 outbreak: A systematic review based on current evidence. *BMC Public Health*. 2020;20(1):1–9.
8. Andrade Gallardo A, Rogosich Cvitanic V, Barría Aburto P, Henriquez Diaz H, Aguilar Cardenas R, Núñez-Espinosa C. Telerehabilitation in the high southern latitude. Results of a treatment implementation for people with disabilities during the COVID-19 pandemic. *Fisioterapia*. 2022;44(2):71–9.
9. Yousafzai AW, Khan SA, Bano S, Tariq A. Patient Satisfaction With Telepsychiatry Consultations in the Time of Covid19: Data From a Tertiary Care Hospital in Pakistan. *Khyber Med Univ J*. 2022;14(1):33–7.
10. Morreale M, Cohen I, Van Wert M, Beccera A, Miller L, Narrow W, et al. Determinants of experience & satisfaction in telehealth psychiatry during the COVID-19 pandemic for patients & providers. *Front Psychiatry*. 2023;14(September):1–13.
11. Kruse CS, Krowski N, Rodriguez B, Tran L, Vela J, Brooks M. Telehealth and patient satisfaction: A systematic review and narrative analysis. *BMJ Open*. 2017;7(8):1–12.
12. Diario Oficial de la Federación. DECRETO por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6o., 7o., 27, 28, 73, 78, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones. México; 2013.
13. Yu C, Tovar S, Shi J, Padilla A, Pounds D, van Deen WK, et al. Satisfaction With Telehealth Among Patients With Irritable Bowel Syndrome During COVID-19: Cross-Sectional Survey Findings. *Clin Transl Gastroenterol*. 2022;13(9):e00515.
14. Shaw N, Abbasi B, Odisho A, Hills N, Holler J, Sliwka D, et al. The Impact of Patient Travel Distance on Outpatient Visit Satisfaction: Comparison of Telehealth and Traditional In-Person Visits. *Telemed J E Heal*. 2023;29(12):1897–900.
15. Guillén Pinto EP, Ramírez López LJ, Estupiñán Cuesta EP. Análisis de seguridad para el manejo de la información médica en telemedicina. *Cienc e Ing Neogradina*. 2011;21(2):57.

