

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

Carrera de **DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**

“TELECONSULTAS Y EL DESARROLLO DEL
DERECHO A LA SALUD ELECTRONICA DE LAS
PERSONAS ASISTIDAS LOS AÑOS 2020-2021 EN
LA CIUDAD DE TRUJILLO”

Tesis para optar al título profesional de:

Abogado

Autores:

Bruno Daniel Armas Escudero

Pedro Jhonny Florian Lopez

Asesor:

Mg. Lic. Eddy Chavez Huanca

<https://orcid.org/0000-0003-4385-3436>

Trujillo - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	JUAN HUMBERTO QUIROZ ROSAS
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	ELIAS GILBERTO CHAVEZ RODRIGUEZ
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	DILMER ADILIO ECHEVARRÍA
	Nombre y Apellidos

INFORME DE SIMILITUD

1

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.itu.int Fuente de Internet	3%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	ricardoayalagordillo.wordpress.com Fuente de Internet	1%
6	diariooficial.elperuano.pe Fuente de Internet	1%
7	amp.cmp.org.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD,UNAD	<1%

DEDICATORIA

Dedicamos esta investigación a Dios, nuestro guía espiritual en la vida; con infinita gratitud a nuestros amados padres por ser la principal inspiración para alcanzar nuestras metas, compañeros, docentes y a nuestra familia por el apoyo brindado en este largo camino que sin su apoyo inmensurable no lo hubiésemos podido lograr.

AGRADECIMIENTO

A Dios por toda la sabiduría, fortaleza y perseverancia brindada a lo largo de la investigación. A nuestros compañeros de clase por su amistad, preocupación y sobre todo su constante apoyo en el transcurso de toda la carrera. A todos nuestros docentes de la Facultad de Derecho que siempre buscaron inculcar en nosotros buenos valores y con una consideración especial a nuestro asesor por su dedicación, amabilidad, tiempo, comprensión, sugerencias y confianza para la culminación de esta presente investigación.

Tabla de contenido

Jurado evaluador	2
Informe de similitud	3
Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
Tabla de contenido	6
Índice de tablas	7
Índice de figuras	8
Resumen	9
Capítulo I: Introducción	10
Capítulo II: Metodología	33
Capítulo III: Resultados.....	4040
Capítulo IV: Discusión y Conclusiones	
	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.9
Referencias	6161
Anexos	655

INDICE DE TABLAS

TABLA 01: POBLACION, MUESTRA Y CRITERIOS DE SELECCION	35
TABLA 02: TECNICAS, INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	37
TABLA 03: CUESTIONARIO AL PERSONAL DE SALUD	40
TABLA 04: CUESTIONARIO A PACIENTES	42
TABLA 05: CUESTIONARIO A PACIENTES	43
TABLA 06: CUESTIONARIO A PACIENTES	44
TABLA 07: CUESTIONARIO A PACIENTES	45
TABLA 08: CUESTIONARIO A PACIENTES	46

INDICE DE FIGURAS

Figura 01: GRAFICO DE PORCENTAJES	43
Figura 02: GRAFICO DE PORCENTAJES	44
Figura 03: GRAFICO DE PORCENTAJES	45
Figura 04: GRAFICO DE PORCENTAJES	46
Figura 05: GRAFICO DE PORCENTAJES	47

RESUMEN

Las teleconsultas tienen como finalidad la recuperación de la salud, la detección prematura de enfermedades, así como el impulso de un estilo de vida saludable; por medio de las Tecnologías de Información y Comunicación.

La Ley de Telesalud, incorpora el derecho a la salud electrónica con mejoras: ahorro de tiempo, dinero, transporte, más acceso a citas médicas, mayor cobertura de la inclusión de salud en sectores alejados, entre otras.

En la pandemia producida por el **SARS-CoV-2** llevó a modificar los estilos de vida de las personas con cuarentenas extremas, surgió la necesidad de recurrir a medios electrónicos para tener un control de salud adecuado.

El objetivo general de esta investigación es determinar la idoneidad de las teleconsultas para salvaguardar el derecho a la salud electrónica de las personas atendidas los años 2020-2021 en la ciudad de Trujillo.

En la presente investigación se aplicó el método de síntesis para obtener los resultados que permitirán determinar la idoneidad de las teleconsultas y el desarrollo del derecho a la salud electrónica, teniendo como prioridad verificar su eficacia en las personas. El diseño del presente trabajo de investigación es de tipo no experimental transversal.

PALABRAS CLAVES: Teleconsulta, consulta no presencial, telesalud, derecho a salud electrónica, salud electrónica.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel mundial, ya sea en los sistemas sajón o greco, se prioriza la apertura a un derecho integral de salud, pero en todo lugar ocurre un gran problema que es el acceso integrado, existen muchos factores por el cual no se puede brindar una atención de calidad, ante esto nace la implementación e interrelación de la medicina con las TIC (Tecnologías de información y comunicación) para que a través de ellas se pueda abarcar y tener un panorama mucho más amplio de atención médica y llegar a lugares muy alejados para prestar un servicio de salud con eficiencia.

Según Martínez (2017) "Durante el Siglo XX. Los países del occidente europeo han llegado a desarrollar un sistema sanitario público con la finalidad de generar grandes mejoras en la protección de la salud de sus ciudadanos".

Siendo así que en Europa a inicios del siglo XXI lograron perfeccionar sus políticas públicas sanitarias logrando potenciarlas, y siendo capaces de crear historias clínicas electrónicas, donde el personal médico tiene acceso al diagnóstico clínico reservado, y el paciente puede entrar al sistema y ver cuál es el tratamiento por seguir, dosis, fármacos, análisis clínicos, entre otras. Llegando a ampliar el panorama sobre el perfil del paciente interconectándolo con cualquier profesional de la salud en el momento que sea más requerido.

En el Perú se ha luchado por generar ese tan anhelado camino para aquellos lugares tan alejados y con precipitaciones geográficas donde el desplazamiento de un médico es muy complejo, es por ese motivo es que hoy en día se trata de instaurar los conocidos métodos de telesalud y brindar una consulta o tratamiento a través de un dispositivo móvil, ante esto D'Angostino (2015) indica que: "el uso de las TIC en el sector salud sigue creciendo y está

impulsando cambios significativos en la población ya que pueden interactuar con los servicios de salud mediante el uso de dispositivos móviles (mSalud)". Estas TIC son herramientas que disminuyen las brechas y a su vez amplían las oportunidades de los ciudadanos para permitirles un servicio de salud de calidad.

En la pandemia producida por el coronavirus llevó a modificar los estilos de vida de las personas con cuarentenas extremas, es así que surgió la necesidad de recurrir a medios electrónicos para tener un control de salud adecuado. La Ley de Telesalud en el Perú incorpora el derecho a la salud electrónica con mejoras: ahorro de tiempo, dinero, transporte, más acceso a citas médicas, mayor cobertura de la inclusión de salud en sectores alejados, entre otras.

Si bien la pandemia ha devastado el precario sistema de salud peruano, que generó una desatención a otras enfermedades que son de vital importancia seguir su tratamiento dado que muchas de estas enfermedades también generan la muerte al igual que el Covid-19, es por eso que la normativa se intensificó de manera muy legalista y financiera, pero la realidad peruana como siempre, es otra.

Es preciso indicar que fruto de la pandemia por Covid-19 ha logrado afectar en muchos ámbitos a toda la población, cambiando así sus formas de vivir, sus hábitos, y sobre todo los cambios en el monitoreo de la salud en el Perú, Curioso & Galan (2020) mencionan: "La telesalud realiza un rol fundamental para el manejo de la pandemia por COVID-19. La pandemia ha dado lugar a poder redescubrir la telesalud, logrando acelerar el uso de plataformas digitales que incluyen software y hardware relacionadas a la salud"

Ahora bien, de acuerdo con la Resolución Rectoral N° 90-2020-UPN-SAC, aprobada un 18 de marzo del 2020, este trabajo se sitúa dentro de la línea de investigación "Tecnologías emergentes", y en la sub-línea corresponde a "E-health".

A nivel internacional, en cuanto a los antecedentes de investigación recabados, Jiménez & Acuña (2015) en su investigación llamada "*Avances de la telesalud y telemedicina: estrategia para acercar los servicios de salud a los usuarios*". El objetivo de esta investigación es que el futuro de la telemedicina junto a las teleconsultas es sumamente amplio, y que siempre estará conectada a los avances de las TIC y de las necesidades de los pacientes, es por eso que los médicos deben estar preparados ante las demandas que esta nueva tendencia trae consigo tanto en los aspectos del ejercicio médico como administrativo.

Este antecedente es importante para esta investigación porque demuestra que las teleconsultas tienen un futuro prometedor en las sociedades y que todas las personas tienen derecho a gozar del uso de las TIC y que los operadores médicos deben ser correctamente capacitados para poder realizar una labor adecuada en la atención de los pacientes, por eso este antecedente internacional es considerado fundamental para proyectar nuevas estrategias en el campo médico peruano.

Es determinante establecer un concepto para este derecho que se encuentra inmerso en la salud, siendo así que Martínez (2017) en su tesis denominada: "*Derecho a la Salud Electrónica*". La salud electrónica tiene que ser entendida desde un aspecto amplio, hablamos de toda relación con las TIC, de tal modo que, salud electrónica es una salud a distancia, salud móvil, ciber salud. En síntesis, el autor refiere que nos encontramos ante un conjunto de servicios sanitarios que son brindados de forma telemática a través o en relación de tecnologías de la información y comunicación que están interconectados entre sí.

La importancia que brinda esta tesis es que nos amplía el panorama y genera un entendimiento para el lector sobre una acepción, definición o concepto de este derecho materia de investigación y como es que se logró una interconexión con las tecnologías de la sociedad cibernética.

Sánchez (2018) en su tesis "*Salud Electrónica*" concluye que no existe ninguna duda que la salud a distancia es una mejora en todo lo que atañe a este proceso, sin embargo la implementación presupuestal no sirve de nada si no se tiene un personal sanitario acorde que responda como se debe, unas computadoras que sean capaces de soportar toda la información y lo esencial un plano legal que acoja todo el sistema, si no se tiene nada de ello todo sería un total fracaso, es por eso que se necesita una implementación en todos los ámbitos.

La relevancia que aporta este antecedente al siguiente trabajo de investigación es que existen muchos factores que no permiten un correcto desarrollo o desempeño de la salud electrónica en un país los principales son: personal, tecnología, presupuesto y un buen sistema legal en cuanto a la política sanitaria.

También Sánchez (2018) en su tesis "*Salud Electrónica*" menciona que lo más innovador y que actúa como factor imprescindible en el funcionamiento de la salud electrónica son las aplicaciones móviles que abordan cualquier temática, hasta el punto actual, de abordar la medicina. Son aplicaciones destinadas para la práctica médica entre médico y paciente.

Es relevante que las aplicaciones móviles aporten al constante uso de las teleconsultas medicas hoy en día, un uso adecuado de estas genera utilidad y facilidad para los pacientes y también para el personal médico al momento de ejecutar la telesalud y sus derivados.

Según Mair (2009) como se citó en el Manual de salud electrónica para directivos de servicios y sistemas de salud (2012): La salud electrónica viene a ser la utilización de las TIC para mejorar la salud y su cuidado, gracias a la tecnología digital que esta emplea, ayuda al mejoramiento del sistema de salud en sus distintos ámbitos como son: el ámbito clínico asistencial, manejo de información de pacientes, coordinación de recursos sanitarios y apoyo para análisis epidemiológicos.

Actualmente, la tecnología y su constante desarrollo ha permitido que muchos servicios básicos lleguen a las personas de una manera más sencilla, incluyendo el servicio de salud que a pesar de padecer de muchas brechas poco a poco se incorpora a la vida de las personas permitiéndoles que gocen de una sobresaliente calidad de vida, el derecho a la salud electrónica evoluciona constantemente de manera eficaz y esta evolución debe continuar con el paso del tiempo sin que uso e importancia decaiga en una etapa post-pandemia.

Díaz de León (2018) en su artículo "*Salud electrónica (E-salud): Un marco conceptual de implementación en servicios de salud*" indica que la salud electrónica tiene un concepto amplio que implica aplicar las tecnologías de la información y comunicación en los sistemas de vigilancia, prevención, promoción y atención a la salud. Como componentes de la e-Salud se incluyen principalmente los sistemas de administración de insumos o recursos (agenda de citas, laboratorio clínico o farmacia), expediente clínico electrónico, prescripción electrónica, sistemas de apoyo a la decisión clínica, uso de dispositivos móviles, sistemas de atención a distancia, así como la enseñanza a través de medios digitales.

La información brindada por el autor es importante puesto que la salud electrónica siempre ira de la mano de un buen manejo de las TIC's, estas actúan evolutivamente para que las personas gocen de un derecho a salud electrónica en todo su esplendor, por lo que su estudio dogmático debe consolidarse para que el servicio de salud sea óptimo para todas las personas que lo utilicen.

Marquez (2020) en su investigación: "*Teleconsulta en la pandemia por coronavirus: desafíos para la telemedicina pos-COVID-19*" menciona que en los cambios que transformarán definitivamente la salud, la telemedicina ocupará un lugar destacado donde la ampliación y el perfeccionamiento de la teleconsulta desempeñarán un papel importante en las soluciones

médicas futuras, para así proporcionar una atención a los pacientes más convenientes, efectivas y de menor costo.

Es importante mencionar este antecedente a razón de que la telemedicina y la teleconsulta han sido utilizadas anteriormente de manera muy limitada ya que la mayoría de personas desconocían de este método de consultas no presenciales, tuvo que ocurrir una pandemia para que los organismos de salud del Perú tomen acciones urgentes para poder evitar a toda costa la propagación del virus del COVID-19, es así que las teleconsultas tomaron un papel trascendental en la manera de poder evitar el contacto del personal médico con los pacientes, utilizando la tecnología como herramienta para poder darle la mayor efectividad posible a este nuevo sistema, o por lo menos que se asemeje en lo mayor posible a las consultas presenciales a las que las personas estaban normalmente acostumbradas.

En cuanto a esta actual problemática Naranjo (2016): “Las teleconsultas tienen especial relevancia porque su prestación de servicio médico digital es directa y permanente a las necesidades del paciente, por lo tanto, contribuiría a solucionar parte de los problemas de la atención médica de los ciudadanos”

El autor da a entender la relevancia que tienen las teleconsultas ante la gran alta demanda de pacientes que tienen necesidades de atención rápida, segura y eficaz. Por lo tanto, su postura es destacable para el presente trabajo de investigación, las teleconsultas han llegado a la vida de muchas personas como alternativa a la prestación de salud tradicional.

En el ámbito nacional, Curioso (2020) “*El rol de la telesalud en la lucha contra el COVID-19 y la evolución del marco normativo peruano*”. El objetivo fue demostrar los desafíos existentes de la telesalud y las TIC en salud en Perú, dado que existen problemáticas como la brecha de conexión a internet, la transformación sociocultural, la gestión de cambio, el financiamiento y la fiscalización de estos, la instrucción digital a la población, así como a

los médicos, y también las capacitaciones de los profesionales acerca de los tópicos de telesalud y otros temas de informática en salud. Por lo tanto, el autor considera que las deficiencias son diversas y que todas influyen en el desarrollo de esta presente investigación.

Esto es relevante dado que el contexto en el que se encuentra el país es sumamente delicado, y la importancia de llevar a cabo una aplicación correcta de las teleconsultas en el país sería de gran ayuda para los pacientes que requieren de una consulta médica, sobre todo para los pacientes que se encuentren alejados de las principales ciudades y que no cuentan con un acceso óptimo a esta nueva modalidad de la salud electrónica.

Moquillaza (2020). *"Telesalud y embarazo: evidencia reportada durante la pandemia"*. El objetivo fue precisar que la pandemia favoreció el desarrollo y publicación de modelos de atención remota pero que aún quedan dificultades y deficiencias para poder llevar a cabo su ejecución, es así que recomienda a los investigadores a plantear nuevas opciones para que la telesalud pueda normalizarse en la atención de la salud, sobre todo la salud materna.

Es importante destacar este antecedente puesto que, en Perú en la presente pandemia, las consultas presenciales fueron dejadas de lado de manera radical, es así que las teleconsultas se vienen implementando cada día más en la vida de los peruanos y que a pesar de las deficiencias existentes sigue siendo una alternativa segura y rápida. Sin olvidar lo importante de poder dejar ideas a futuros investigadores con respecto a este tema completamente novedoso.

Henríquez, Becerra, Fernández & Espinoza (2017) en su investigación *"Evaluación de programas de salud electrónica en el Perú: Enfoque multidisciplinario y perspectivas actuales"* como principal objetivo llegan a contrastar que el Perú va por un buen camino dado que existen instituciones de financiamiento para proyectos TIC que promueve el Consejo Nacional de Ciencias, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC) con convocatorias

en su página web, por otra parte el Ministerio de la Producción cuenta con un Programa Nacional de Innovación para la Competitividad y Productividad (Innovate Perú).

La importancia que la investigación antes mencionada da a entender es que el Estado Peruano está invirtiendo en proyectos que involucran la ciencia de la tecnología en varios campos y sectores como es el de salud, continúan en desarrollo mañana más tarde sus frutos serán de gran beneficio para muchos ámbitos ayudando a simplificar procesos y procedimiento con ayuda de la tecnología.

D'Angostino (2015) en su trabajo de investigación "*Estrategias de salud electrónica en la región de las américas: situación actual y perspectivas*" plasma que el uso de las tecnologías desempeñan una función clave en cuanto a la globalización del servicio de salud a zonas con complicaciones geográficas o vulnerables en donde un acceso a la tecnología móvil ha sido clave de vital importancia para poder responder las necesidades de salud de las poblaciones rurales y aisladas de manera principal donde hay emergencia sanitaria y situaciones de desastre.

La importancia del trabajo de este autor es que de manera progresiva se va implementando las tecnologías de información y comunicación, el punto de partida se da con la telefonía móvil en lugares donde no existe una red estable de internet o un acceso a la banda ancha de datos, por otro lado, se está llevando en curso la teleorientación que es un gran avance para la incorporación de esta tecnología con salud logrando así una fusión de atención no presencial con la materialización del derecho a la salud electrónica.

En un contexto a nivel local, Valladolid (2019) "*Plan de trabajo de telesalud del hospital Belén en Trujillo 2019*". El objetivo principal de este plan fue implementar la descentralización en el sistema de salud, utilizando a la telesalud para facilitar el cambio y optimizar los procesos de prestación de servicios de salud.

Este plan que surgió en el año 2019 es de gran importancia para la presente investigación porque ayudó a determinar las bases y lineamientos para una aplicación correcta de telesalud y teleconsultas en el Hospital Belén de la ciudad de Trujillo, acorde a la Ley Marco de Telesalud y su Reglamento. Por lo tanto, es conveniente reconocer y utilizar las recomendaciones y objetivos planteados dentro de ese plan estratégico.

También es importante considerar lo investigado por Beltrán, Castro, Paredes, Salas, & Soto (2021) "*Teleconsulta en oncología: experiencia en un Hospital del Perú durante la pandemia*" donde acotan lo siguiente: "La telesalud durante el contexto de la pandemia brindó una solución para que se reestablezca la atención médica para los pacientes a través de las teleconsultas, es así que en el Perú ya existía la Ley Marco de Telesalud que optimizaban el desarrollo de las teleconsultas, es así que dada las circunstancias de la pandemia por Covid-19 las normas nacionales tuvieron que actualizarse y se recibió recomendaciones internacionales para superar a la enfermedad y contrarrestar los contagios.

La investigación del autor es importante para el desarrollo de esta tesis puesto que el método de la teleconsulta ha sido mejorado constantemente a través de modificatorias normativas que buscan de manera permanente resultados más eficaces en los diversos centros médicos del Perú, existiendo limitantes aun pero que progresivamente van siendo superadas en el ámbito social y jurídico.

En Perú a la llegada del **SARS-CoV-2** obligó al gobierno a tomar medidas sanitarias de confinamiento para disminuir la propagación de virus, fue cuestión de tiempo para que las personas con otras enfermedades y tratamientos tengan la necesidad de acudir a sus citas de control, forzando al gobierno a implementar y mejorar los medios electrónicos para poder cumplir con las exigencias de salud de los ciudadanos, ya que no todos padecían de covid-19. Las otras enfermedades y/o problemas de salud continuaban dentro de la vida de todos los

peruanos, es por eso que el siguiente trabajo pretende establecer, qué tan idóneas son las teleconsultas y si es que las personas atendidas por estas salvaguardaron su derecho a la salud electrónica acorde a sus necesidades.

Si bien las necesidades que tiene el Perú en cuanto a su sistema de salud son muy urgentes, la pandemia del Covid-19 dio un golpe a la economía y riqueza generada en todo este tiempo de progreso económico, haciendo más difícil la redistribución de recursos públicos para los diversos gobiernos regionales y locales, estos recursos públicos dieron mayor prioridad al sector salud pero aun así no se logró abastecer la gran cantidad de deficiencias que existen en los centros hospitalarios o postas médicas, reflejando una cruda realidad mediante los más de doscientos mil peruanos que fallecieron a causa de la enfermedad y de los que no pudieron alcanzar una atención medica optima ya sea por la falta de camillas, personal médico, entre otras. Es así que los centros médicos quedaron absolutamente copados por la necesidad de cubrir los casos de Covid-19 suspendiéndose las citas comunes que pasaban las personas por otras enfermedades, se denegó completamente las consultas médicas presenciales en los hospitales, ocasionando una serie de problemas y/o contingencias para los pacientes que necesitaban de una atención médica urgente, es así que desde hace unos años atrás diversas instituciones públicas vienen creando proyectos para una mejora del servicio de salud a través de los instrumentos tecnológicos, es así que surgen las consultas no presenciales o teleconsultas, conceptos que antes de la pandemia eran totalmente desconocidos y se tenía muy poca información, pero debido a la pandemia esta modalidad se reinventó y paso a ser una necesidad de primera línea para los pacientes, ya que era un riesgo que las personas se acercaran a los centros médicos por el alto índice de contagios que existía. Es así que la mayoría de centros de salud a nivel nacional plantearon planes y/o manuales para una aplicación correcta de la telesalud y sus diversas modalidades como lo es la teleconsulta, cuya finalidad es

contribuir a mejorar el acceso de los servicios de salud con el apoyo de su personal de salud y administrativo, y sobre todo velar la protección del derecho a la salud de todos los pacientes que lleguen a recurrir por atención médica en especial a las consultas no presenciales (Telesalud: Atención medica en tiempo real, 2020). Al referirse a temas primordiales de hoy en día, es necesario enfatizar que la salud tiene una primacía demasiado relevante con la llegada de un virus a nivel global que dejó paralizado el sistema de consultas presenciales.

La pandemia logró visualizar cuán precario era nuestro sistema de salud, pero a su vez, abrió oportunidades para poder emplear otras técnicas como son los medios tecnológicos. Hoy en día es una prioridad el uso de estos, llegando a muchas personas sin tener que moverse de su domicilio para ser atendidos por un especialista en la salud (Reyes, 2020, p. 276).

Saavedra (2021) en su estudio "Intervención de las TICs en redefinición de atención externa en Hospital II-2 Tarapoto en épocas de pandemia Covid 19" destaca el uso de las Tics en la pandemia del SAR-COV-2, donde se originó un gran cambio en la salud de las personas, marcando el inicio de las tecnologías de la información y comunicación desempeñando un gran papel en cuanto al uso de la medicina moderna, con la finalidad de disminuir problemas de salud en aquellos pacientes con problemas crónicos.

Se prioriza la necesidad de interrelacionarse con la telemática, debido al confinamiento decretado por el gobierno de turno para frenar los contagios por Covid-19, dado que, se restringió de manera parcial los controles presenciales en los establecimientos de salud, como advierte el estudio para las enfermedades que requerían de un control cotidiano como: hipertensión, diabetes, obesidad y otros; dado ello, era inevitable enlazar al profesional de la salud con el paciente a través de las TIC's tanto de forma sincrónica y asincrónica para continuar con la atención de muchos pacientes que necesitaban del tratamiento.

A pesar de los momentos difíciles que sufrió la población peruana debido a la incertidumbre económica y el estado de emergencia nacional debido a la pandemia, los mismos ciudadanos han logrado sobrellevar todo ese peso gracias a las nuevas técnicas de salud implementadas. Su implementación era realmente necesaria para que el gobierno y el sector salud puedan llegar a todos los peruanos que se encontraban en confinamiento por muchos meses y que aun padecían de enfermedades crónicas.

A la declaración de estado de pandemia por la OMS, generada por la COVID-19 resultó ser en su máxima expresión el uso de las TIC por parte de los médicos. En ese contexto acceder de manera presencial a los centros hospitalarios fue un reto, a su vez un riesgo de contagio de la enfermedad de forma severa para los pacientes con comorbilidades. Con la finalidad de mitigar este riesgo, la telesalud a través de las teleconsultas se convirtió en una herramienta trascendental para el acceso a la salud y evitar así la propagación del virus.

Por eso es necesario que las teleconsultas realizadas por el personal médico en el Perú sean óptimas y faciliten la atención de salud para los pacientes, logrando en la mayor medida que estas se asemejen a las consultas presenciales que las personas acostumbran a acudir, no cabe duda que de que existen deficiencias y muchas cosas por mejorar en el servicio de salud sobre todo al momento de combatir enfermedades pandémicas como la que se vive actualmente a nivel mundial. Entonces se arriba a la conclusión que: "La telesalud es una alternativa efectiva y asequible para las personas, pero se necesita un cambio de paradigmas, un cambio sociocultural, un enfoque sociotécnico y demanda un cambio de mentalidad en la sociedad" (Curioso, 2020, p. 373).

Frente a la necesidad de la población por recurrir a un especialista en salud, se encuentra la necesidad de implementar la telesalud y posponer las citas presenciales. Por eso indica Orellano (2020):

En el sector salud del Perú, los servicios médicos por consulta externa han sido interrumpidos y sólo se limitan a la entrega de recetas para el tratamiento de pacientes que tienen enfermedades crónicas y prolongadas. El Ministerio de Salud ante la obligación de atender a la población, llegó a flexibilizar determinadas normas en lo que atañe a la telesalud. Sin embargo, es necesario señalar que existen limitantes que restringen los métodos de telesalud para las diversas especialidades (p. 284).

Actualmente los centros hospitalarios de manera pausada han ido reaperturando sus diversos consultorios médicos de distintas especialidades puesto que poco a poco la pandemia ha sido controlada, sin embargo, las limitaciones en el servicio de teleconsultas siguen siendo evidentes, dado que las políticas públicas en el sector salud están desorientadas debido a que el gobierno de turno no le da el debido interés.

De las fuentes recabadas y analizadas, para dar sustento al presente trabajo de investigación. Al referirnos a la teleconsulta se entiende que estas tienen como finalidad la recuperación de la salud, la detección prematura de enfermedades, así como el fomento de estilos de vida saludables a través de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

Las teleconsultas en el Perú son un método innovador para descongestionar las citas convencionales que realizan las personas en un centro de salud, actualmente existe un sistema de salud deficiente que viene de años atrás y que se ha ido colapsando aún más debido a la pandemia surgida a nivel mundial del SARS-CoV-2, por lo tanto, surge la necesidad de crear métodos eficientes utilizando las TIC para satisfacer el derecho de a la salud electrónica. Es determinante establecer que tan idóneo son las teleconsultas medicas aplicadas en nuestro país y poder saber si realmente están siendo eficaces para los pacientes peruanos. La Ley Marco de Telesalud del Perú Ley N° 30421 del 2016 en su artículo 3 inciso a), define a la telesalud como

“Un servicio de salud a distancia utilizando las TIC realizado por personal de salud competente, para lograr accesibilidad de usuarios que viven en áreas rurales o con limitada capacidad resolutive”.

La Organización Panamericana de la Salud [OPS] y Organización Mundial de la Salud [OMS] en un artículo de su autoría señalan que: “Las teleconsultas son un método seguro para evaluar casos que sean sospechosos para así guiar diagnósticos y tratamientos efectivos, minimizando el riesgo de evolución y transmisión de enfermedades en los pacientes” (OMS & OPS, 2020, p.1).

Lo mencionado anteriormente significa que las teleconsultas son importantes en todos los Estados, dado que protegen y enriquecen el derecho a la salud de las personas, sobre todo cuando se trate del derecho a la salud electrónica, término que actualmente se va incorporando al legajo de conceptos constitucionales que se deben promover.

Al igual que la teleconsulta, se considera que la salud electrónica tiene un rol fundamental en el trabajo de investigación, es por eso que Henríquez, Becerra, Laos & Espinoza (2017) concluyen que:

El derecho a la salud electrónica (eSalud), necesita un enfoque multidisciplinario que incluya diversos campos como la medicina, la informática y las ciencias sociales como la sociología, la antropología, el trabajo social, la administración, el derecho y las ciencias de la comunicación (p. 731).

“Las TIC impulsan sistemas de atención médica a distancia por medio de dispositivos tecnológicos como el internet y celulares, hoy en día están completamente globalizados, esto

implica una prestación virtual que previene y promociona la cura de enfermedades" (De León, C. 2018, p. 178).

El acceso a la información es un intercambio de conocimientos y uso de las TIC en la salud, estas impulsan a generar cambios en la manera en que la población interactúa con los servicios de salud para tener mayor confianza. (OMS & OPS, 2020, p.1).

A lo anteriormente mencionado, es importante destacar que la salud electrónica tiene como finalidad disminuir la distancia para que gran parte de la población sea beneficiaria de un acceso a la salud a través de las TIC, logrando la realización de este derecho constitucional tan indispensable.

Las TIC en la salud ayudan a superar las barreras geográficas que dificultan el acceso a la atención de salud y a su vez ampliar la cobertura y mejorar la continuidad de la atención de estos" (OMS & OPS, 2013).

Las TIC sirven para el desarrollo de estrategias e instrumentos tecnológicos para mejorar la calidad del servicio del sector salud, así como también se dan mejoras en otros aspectos vitales de una sociedad, por eso es necesario mencionar que, según nieves, Gil & Ramírez (2012):

El uso de las TIC en el rubro de la salud manifiesta una oportunidad relevante para el desenvolvimiento de estos servicios a lugares rurales o lejanos no atendidos, así como la asesoría especializada por parte de los médicos a esas zonas. Por lo tanto, brinda una mayor eficacia y eficiencia en cuanto a la prestación de los servicios a su cargo (p. 66).

Según Graf (2020): "Las TIC en la salud han llegado para quedarse en la actualidad y se encuentran en pleno auge de implementación en toda la zona de Latinoamérica,

lamentablemente su acceso no logra ser uniforme existiendo un gran desconocimiento sobre las mismas".

En el artículo 3 literal u) del Reglamento de La Ley Marco de Telesalud N° 30421 de Perú se define a las TIC como: "Un conjunto de servicios, redes, softwares y dispositivos de hardware que se integran en sistemas de información interconectados y complementarios, con la finalidad de gestionar datos e información de manera efectiva, mejorando la productividad de los ciudadanos, gobierno y empresas, dando como resultado una mejora en la calidad de vida.

Al igual que la parte teórica es importante analizar la normativa nacional, en este caso La Ley Marco de Telesalud N° 30421 en su artículo 1 señala que: "La presente Ley tiene el objeto de establecer los lineamientos generales para la implementación y desarrollo de la telesalud como una estrategia de prestación de servicios de salud, a fin de mejorar su eficiencia y calidad e incrementar su cobertura mediante el uso de tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) en el sistema nacional de salud". Es decir que la telesalud en el Perú se viene implementando con el afán de colaborar al sistema de salud ya existente, pese a los problemas en nuestra sistema de salud, queda una gran labor pendiente para que los ejes del desarrollo de la telesalud establecidos en la presente ley sean cumplidos dentro de la realidad peruana, estas son: prestación del servicio de salud, su gestión, la educación, la comunicación y toda la información que se logre alcanzar a la población sobre estos servicios; así como el fortalecimiento de aptitudes del personal médico sean realizadas de manera correcta, asimismo vayan acorde a lo dispuesto en el artículo 7 de la Constitución Política del Perú donde se menciona que hay una protección de la salud de todas las personas, por ser un derecho inherente e indisponible y que el Estado deberá contribuir a su promoción y defensa, por lo tanto es

importante considerar la presentación de alternativas innovadoras en materia de salud y salubridad para su máximo aprovechamiento.

El Poder Ejecutivo en su intento de reglamentar la Ley de Telesalud del sector salud, ha venido con constantes modificaciones importantes, que aportan de una u otra manera mejoras para la realidad y el contexto donde nos encontramos, donde se ha intensificado este Reglamento de la Ley fue en los años 2020 y 2021 producto de una pandemia que golpeaba a todo el mundo.

El reglamento de la Ley Marco de Telesalud en su art. 31 establece que existen tipos de telemedicina los cuales se clasifican en: a) Teleconsulta, b) Teleinterconsulta, c) Teleorientación, d) Telemonitoreo.

a) Teleconsulta

Es una consulta a distancia no presencial realizada entre un personal médico y un paciente mediante el uso de las TIC, con la finalidad de promover, prevenir, diagnosticar, rehabilitar y recuperar a estos pacientes que necesitan de atención medica; esto se tiene que cumplir teniendo en cuenta las restricciones reguladas a la prescripción de medicamentos y demás disposiciones que determine el Ministerio de Salud. La teleconsulta es un método que se emplea únicamente las TIC para realizar una consulta médica para el manejo de un paciente a través de un teleconsultante a un teleconsultor.

b) Teleorientación

Es el conjunto de acciones que desarrolla un profesional medico mediante el uso de las TIC, para proporcionar al paciente la asesoría correspondiente para la promoción de su salud, prevención, recuperación o rehabilitación de las enfermedades.

Esta clasificación, se subclasifica en sincrónica o asincrónica, pero la finalidad de esta es la consejería y asesoría con fines de promoción de la salud, prevención, recuperación o rehabilitación de las enfermedades.

c) Teleinterconsulta

Estas se realizan para el manejo de pacientes que se encuentren en la Unidad Productora de Servicios de Salud, así como la hospitalización, cuidados intensivos, centro quirúrgico, centro obstétrico y que tampoco estén en una situación de urgencia o emergencia.

d) Telemonitoreo

Es la monitorización a distancia de los pacientes, en las que se transmite la información clínica de estos, y si el caso amerita una prescripción de medicamentos necesarios para la recuperación del paciente estas se aplicaran según el criterio médico, los parámetros biomédicos y/o exámenes auxiliares expedidos. También se usa el telemonitoreo para los pacientes que estén en salas de vigilancia intensiva o también a disposición de cuidado domiciliario para pacientes crónicos, donde se hace la trasmisión de todo tipo de información del paciente.

Como se viene mencionando a lo largo del trabajo de investigación no es suficiente una normativa en la implementación de las TIC con el personal médico y la capacitación de este, también es importante el desarrollo de un marco jurídico referente a la reserva de los datos personales médicos, donde encontramos diagnósticos, historiales médicos, tratamientos, e información sensible de los pacientes, todo esto se tiene por desarrollado en el Reglamento de la Ley N° 30421, Ley Marco de Telesalud, y del Decreto Legislativo N° 1490, Decreto Legislativo que fortalece los alcances de la Telesalud.

Respecto al tratamiento de datos personales y consentimiento informado según el Reglamento de La Ley N° 30421 (Ley Marco de Telesalud) y del Decreto Legislativo N° 1490

(Decreto Legislativo que fortalece los alcances de la Telesalud) en concordancia con el Reglamento de La Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales aprobado mediante Decreto Supremo N° 003-2013-JUS indica que la protección de datos personales no tiene una connotación restringida al campo de la salud, sino más bien se ubica en todas las actividades realizadas como es el caso de las teleconsultas, dado que, al momento de su realización es necesario autorizar el tratamiento de datos personales otorgándole al médico de manera expresa mediante las TIC bajo responsabilidad del personal guardar la prueba de obtención.

Respecto al consentimiento informado según el Reglamento de La Ley N° 30421 (Ley Marco de Telesalud) y del Decreto Legislativo N° 1490 (Decreto Legislativo que fortalece los alcances de la Telesalud) en concordancia con el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud indica que todas las personas tienen el derecho a otorgar o negar su consentimiento para un tratamiento de salud y tiene que ser por escrito ante el médico tratante, dicho consentimiento es obligatorio en las siguientes situaciones: a) Cuando se trate de cualquier tipo de prueba riesgosas e intervenciones quirúrgicas o procedimientos que puedan afectar la integridad física y/o mental de la persona. b) Cuando se trate de exploración, tratamiento o exhibición de imágenes con fines docentes. c) Cuando la persona vaya a ser incluida en un estudio de investigación científica. d) Cuando la persona reciba la aplicación de productos o procedimientos en investigación, según la legislación especial de la materia y la Declaración de Helsinki y el marco legal vigente sobre la materia. e) Cuando el paciente haya tomado la decisión de negarse a recibir o continuar un tratamiento, de acuerdo a lo establecido en el artículo 17 del presente Reglamento. f) Cuando el paciente reciba cuidados paliativos. Ante ello respecto a la naturaleza de las teleconsultas, no siempre se podrán realizar los procedimientos de consentimiento informado de los incisos mencionados, dado que las teleconsultas son utilizadas mayormente para la realización de

chequeos preventivos, tratamientos médicos, prescripción de medicamentos y/o cuidados paliativos según la gravedad del caso, no involucrando casos más complejos como intervenciones quirúrgicas o estudios de investigación científica.

En cuanto a jurisprudencia relevante se tiene el famoso caso de *Whalen v. Roe* (1977) referente a la filtración o no de la información frente a la reserva de confidencialidad médico-paciente sobre los pacientes consumidores de drogas bajo prescripción médica, se publicó una ley la cual obligaba a los médicos que envíen un reporte con los datos de sus pacientes (nombres, la edad y la dirección de los destinatarios) así como las drogas más peligrosas y adictivas que recetaron, la intención de la ley era crear una base de datos con la cual registrara toda esta información. Unos médicos impugnaron la ley presentando un control constitucional bajo los fundamentos que se viola el privilegio médico-paciente, porque se tendría que enviar al departamento de salud un formulario donde se consigne todo lo anteriormente mencionado. El Tribunal Supremo de New York (Estados Unidos de Norteamérica) determinó que no existe tal vulneración dado que ya había estado vigente hace dos años y no se había logrado divulgar nada de lo contemplado en el formulario, a su vez se recalcó que no se debe interpretar como una ley que permite al Estado tener un almacenamiento global de información confidencial, sino que se quiere crear un ambiente de seguridad para aquellas personas toxicómanas que a través de pacientes tratados con drogas medicas empiecen a crear un mercado clandestino de comercialización de fármacos controlados por el departamento de salud.

La siguiente investigación se consideró conveniente, porque se llegó a identificar que las teleconsultas fueron idóneas en el contexto de la pandemia, logrando así salvaguardar el derecho a la salud electrónica en la ciudad de Trujillo los años 2020-2021, dado que en un contexto de pandemia se encontró una ley que carecía de ciertos aspectos para su correcta aplicación de las tecnologías de información y comunicación, por lo tanto, se busca generar un

acceso integrado de salud para que aquellos pacientes que necesiten de un tratamiento, un chequeo médico, o un monitoreo general de su salud, tengan acceso a esta atención no presencial y puedan ser atendidos de manera rápida y sencilla.

A su vez, muestra una relevancia social, ya que como se mencionó en los párrafos anteriores, las teleconsultas vienen siendo algo muy novedoso e interesante y es una alternativa que puede ser muy eficiente; pero al ser algo moderno viene arrastrando muchas deficiencias territoriales, socioculturales y presupuestales, por lo cual no permite en muchos casos que los pacientes tengan una atención óptima.

De esta manera, cobra un importante valor teórico, porque esta investigación ayudará a mejorar la normativa existente respecto a las teleconsultas y que estas sean realizadas y reflejadas en la realidad peruana, no obstante a su vez logrará que las instituciones sanitarias puedan implementar la normativa administrativa y aquellos protocolos de aplicación de telesalud para los pacientes y también para que aquellos operadores jurídicos sigan investigando e indagando por el mejoramiento de la normativa y lograr erradicar las deficiencias existentes que presenta este nuevo método de las consultas no presenciales en el país.

1.2. Formulación del problema

El siguiente problema de investigación es: ¿Cuál es la idoneidad del uso de las teleconsultas para el desarrollo del derecho a la salud electrónica de las personas asistidas en los años 2020-2021 en la ciudad de Trujillo?

1.3. Objetivos

Se desarrolla como **objetivo general**: Determinar la idoneidad de las teleconsultas para salvaguardar el derecho a la salud electrónica de las personas asistidas los años 2020-2021 en la ciudad de Trujillo. Y, como **objetivos específicos**:

- i) Demostrar la idoneidad de los recursos empleados por el personal médico al momento de la realización de las teleconsultas en los habitantes de la ciudad de Trujillo.
- ii) Determinar si existió vulneración al derecho de la salud electrónica a través del nivel de satisfacción de las personas asistidas por teleconsultas.
- iii) Explicar el tratamiento de datos personales y consentimiento informado conforme al Reglamento de la Ley N° 30421 y del Decreto Legislativo N° 1490 para garantizar y salvaguardar el derecho a la salud electrónica.

1.4. Hipótesis

Se plantea como **hipótesis general** que la idoneidad de las teleconsultas para el desarrollo del derecho a la salud electrónica de las personas asistidas en los años 2020-2021 de la ciudad de Trujillo fueron favorables, dado que el personal médico empleó de manera competente los recursos destinados para las teleconsultas salvaguardando el derecho a la salud electrónica. A su vez también se fijan las siguientes **hipótesis específicas**:

- i) Los recursos empleados por el personal médico fueron efectivos al momento de realizar las teleconsultas en las personas asistidas los años 2020-2021 de la ciudad de Trujillo,

- ii) El nivel de satisfacción de las personas asistidas por teleconsultas en los años 2020-2021 de la ciudad de Trujillo fueron positivas dado que se logró salvaguardar su derecho a la salud electrónica
- iii) El tratamiento de datos personales y el consentimiento informado conforme al Reglamento de la Ley N° 30421 y del Decreto Legislativo N° 1490 generaron confianza y seguridad para garantizar y salvaguardar el derecho a la salud electrónica.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Está presente investigación, según el nivel, es correlacional, porque mide la relación existente entre dos a más conceptos para un contexto ya determinado, este tipo de investigación es el más idóneo para la búsqueda de causa-efecto de un determinado hecho problemático porque se va a establecer una relación entre ellas, sin el ánimo de agregar más variables ajenas para así arribar a conclusiones relevantes, siendo así que la teleconsulta y el derecho a la salud electrónica se interrelacionan para poder dar respuesta a la pregunta de investigación y así llegar a solucionar el problema identificado.

Asimismo, según el propósito, esta es básica porque busca los avances científicos de una determinada investigación, del mismo modo, se desea incrementar los conocimientos teóricos y dogmáticos del objeto materia de investigación, sin interesarse por las consecuencias prácticas. Este estudio permitirá argumentar la idoneidad de las teleconsultas sobre la salvaguarda del derecho a la salud electrónica, por lo que se busca dar oportunidad a encontrar nuevas teorías relevantes y novedosas para su estudio didáctico y si es posible aplicar su mejora dentro de la realidad peruana. Es importante mencionar que la intención es evidenciar resultados de problemas que sean objetivos e identificables, para luego poder definir determinadas estrategias de solución al problema.

La investigación a su vez, por el enfoque, es cualitativa, porque esta basada plenamente en la observación para la respectiva recopilación de datos utilizando diversas técnicas cualitativas como son las encuestas, entrevistas, grupos de discusión, técnicas de observación, entre otras, las cuales están basadas en el análisis, la interpretación y la argumentación jurídica y dogmática referente al objeto de estudio de esta investigación, a su vez también es cualitativa porque parte desde una perspectiva ontológica ya que hace alusión a la naturaleza de la realidad, la cual toma una realidad subjetiva, siendo de modo que quien investiga se adentra en el contexto y

empieza a generar una interacción por lo que se desea investigar, por lo tanto para la realidad problemática presentada y con las técnicas antes descritas se tendrá una obtención de datos más eficaz y objetiva al momento de determinar la idoneidad de las teleconsultas para salvaguardar el derecho a la salud electrónica de las personas asistidas los años 2020-2021 en la ciudad de Trujillo

La presente investigación presenta un diseño no experimental transversal, porque determinará las distintas características y el desarrollo del estudio observacional que se realizará en la presente tesis, ya que se analizará, interpretará y argumentará un hecho de la realidad problemática. Esto quiere decir que, si existe una normativa en las teleconsultas en el Perú, se realizara un análisis de esta para ver si realmente se está aplicando como debe ser de acuerdo al contexto actual y si cumple los objetivos para lo que fue encomendado a través de la información recogida en los diversos artículos científicos nacionales e internacionales donde se podrá obtener la respuesta a la pregunta de investigación planteada en la presente tesis.

2.1- Población:

La población de esta investigación está dada por:

- Las personas asistidas por teleconsultas en la ciudad de Trujillo, es decir ciudadanos trujillanos que se atendieron a través de las teleconsultas en los años 2020-2021
- Los médicos colegiados de la ciudad de Trujillo
- El diario El Peruano donde se publicaron las leyes analizadas.

2.2- Muestra:

Respecto a la muestra, es importante precisar que en relación a los ciudadanos y expertos a los cuales se les aplicará el cuestionario se entiende que es un muestreo probabilístico.

La muestra está constituida por:

- 15 personas de la ciudad de Trujillo asistidas a través de las teleconsultas
- 25 médicos colegiados de la ciudad de Trujillo
- El Reglamento de la Ley N° 30421 y el Decreto Legislativo N° 1490.

Tabla 01: Población, muestra y criterios de selección

Población	Muestra	Criterios de selección
<i>Las personas asistidas por teleconsultas en la ciudad de Trujillo, es decir ciudadanos trujillanos que se atendieron a través de las teleconsultas en los años 2020-2021</i>	<i>15 personas de la ciudad de Trujillo asistidas a través de las teleconsultas.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Personas mayores de edad</i> - <i>Que hayan sido atendidas en EsSalud, Minsa y Clínicas Privadas.</i> - <i>Atendidas a través de teleconsultas los años 2020-2021</i>
<i>Médicos colegiados de la ciudad de Trujillo</i>	<i>25 médicos colegiados de la ciudad de Trujillo</i>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Experiencia en el ámbito de las teleconsultas</i>
<i>Diario El Peruano donde se publicaron las leyes analizadas.</i>	<i>El Reglamento de la Ley N° 30421 y el Decreto Legislativo N° 1490.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Información idónea respecto al tema de investigación</i>

Fuente: Elaboración propia

Con respecto a los métodos de investigación científica, esta tesis utilizó el método analítico y deductivo, por cuanto partió de una realidad problemática general sobre las teleconsultas y su idoneidad para salvaguardar el derecho a la salud electrónica de las personas asistidas los años 2020-2021 en la ciudad de Trujillo; donde se aplicó un conjunto de elementos e inferencias de múltiples situaciones que permitió plantear posibles soluciones a lo desconocido a partir de algo que ya se tenía conocimiento en la realidad peruana.

En cuanto al método en las ciencias jurídicas, dada la naturaleza de esta investigación el método ideal es el sistemático ya que se realizó las interpretaciones correspondientes abordando todas las normas aplicables a los objetivos de la presente tesis, realizando una interpretación que se encuentra más allá de lo establecido en la normatividad.

Las técnicas utilizadas fueron las siguientes:

- **Encuestas:** Permitirán obtener respuestas adecuadas con el objetivo de recabar la información requerida para el procesamiento de datos de manera estadística entre las variables de la presente tesis.
- **Análisis documental:** El siguiente análisis documental permitió extraer aquellos fragmentos normativos logrando una comprensión más fluida sobre el desarrollo de la tratativa de los datos personales y el consentimiento informado.

Así se tiene que los instrumentos seleccionados para el desarrollo de la tesis fueron los siguientes:

- **Cuestionario:**

Para el primer y segundo objetivo específico se plantearon encuestas para el personal médico y personas asistidas por teleconsultas: Permitirá obtener información detallada sobre la atención por parte del personal de salud a través de los medios tecnológicos de información y comunicación, las dificultades presentadas, los índices de eficiencia y lo previsto en la norma a diferencia de la realidad. A su vez se utilizaron las encuestas para medir el nivel de satisfacción de las personas asistidas por teleconsultas con el fin de salvaguardar su derecho a la salud electrónica

- **Guía de análisis documental:**

Para el tercer objetivo específico se planteó el siguiente análisis: Este instrumento permitirá comprender la normativa vigente del tratamiento de datos personales y consentimiento informado en el Perú para su correcta aplicación en las personas asistidas por teleconsultas.

Tabla 02: Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica	Instrumento	Procedimiento	Justificación	Método
<i>Encuesta</i>	<i>Cuestionario.</i>	<i>Se realizará la aplicación del cuestionario validado a 25 médicos colegiados y a 15 ciudadanos trujillanos atendidos mediante teleconsultas</i>	<i>Se justifica en la necesidad de poder conocer información fidedigna con los principales protagonistas en la realización de una teleconsulta, en este caso el paciente y el médico.</i>	<i>Se realizó un formulario de preguntas cerradas y precisas a través del aplicativo Google Forms.</i>
<i>Análisis documental</i>	<i>Guía de análisis documental</i>	<i>Se procede a realizar una búsqueda de información a través de las bases de datos sobre tratamiento de datos personales y consentimiento informado</i>	<i>Se sustenta en la necesidad de establecer las bases teóricas y jurídicas sobre el análisis de tratamiento de datos personales y el consentimiento informado y su interrelación con el derecho a la salud electrónica.</i>	<i>Se procede a realizar la búsqueda a través de las palabras claves, una vez culminado esto, se realiza un análisis extrayendo las ideas principales de los artículos publicados.</i>

Fuente: Elaboración propia

Las fuentes de información que se usaron en la presente tesis son las siguientes bases de datos (Google Académico, Redalyc, Scielo, Dialnet, Ebsco y ResearchGate), repositorios de universidades, así como artículos y revistas científicas. Del mismo modo, los criterios que se han considerado para la selección de los instrumentos pertinentes fueron acordes a las técnicas de encuestas con su instrumento que es el cuestionario y finalmente la técnica de análisis documental cuyo instrumento es la guía de análisis documental.

La recolección de los datos analizados consiste en manipular los datos alcanzados de la población y el objeto de estudio durante el trabajo de campo que se realizó; todo este proceso tiene la finalidad de generar los resultados en cumplimiento de los objetivos proyectados en la tesis a partir de los instrumentos antes descritos para la debida recolección de datos.

La recopilación de datos y elaboración cuadros se realizó a través del programa informático orientado al procesamiento de textos como es Microsoft Office Word para la elaboración de la investigación y los textos procesados y sistematizados de los artículos científicos entre otras investigaciones obtenidas.

Finalmente, en la presente investigación, al tratarse de una recolección de datos de información sensible existiría un motivo para mantener en reserva la información que se logre obtener, es necesario mencionar que existe la Ley 29733: "Ley que garantiza el derecho de la protección de datos personales" y el Reglamento de La Ley N° 29414 "Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud" que amparan la protección de los datos analizados.

El citado correspondiente de esta presente tesis se realiza mencionando al autor y el año de publicación de su investigación teniendo en consideración las normas estándar establecidas por la Asociación Americana de Psicología (APA), asimismo respetando los derechos de autor que le corresponden así como el respeto a su esfuerzo y dedicación de los conocimientos aplicados, del mismo modo también es importante mencionar que en toda la elaboración de la presente tesis se tuvo como principal objetivo hacer prevalecer los valores obtenidos en esta casa de estudios para la correcta formación como futuros profesionales, buscando un cambio en la sociedad con una ética intachable y valor humano que puedan hacer de ejemplo para las futuras generaciones. En todo el presente trabajo de investigación se respetaron las ideas de los distintos autores, así como las teorías y una serie de conocimientos diversos citándolos de

manera apropiada con sus respectivas fuentes bibliográficas en donde se encuentra lo referenciado. Según Oliva (2005): es importante indicar que "La ética estudia los valores del comportamiento humano, esto quiere decir que establece si los actos humanos son buenos o malos". En ese contexto el presente trabajo de investigación ha sido realizado con un alto grado de valor humano, valor que debe ser transmitido en todo tipo de investigaciones académicas.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

En este capítulo encontraremos como primer resultado las encuestas realizadas al personal de salud de la ciudad de Trujillo para respaldar la hipótesis planteada, como segundo resultado se tienen los valores de la aplicación de encuestas para identificar el nivel de satisfacción de las personas asistidas por teleconsultas y como último resultado se obtuvo la explicación del tratamiento de datos personales y el consentimiento informado contemplados en el Reglamento de la Ley N° 30421, Ley Marco de Telesalud y del Decreto Legislativo N° 1490, Decreto Legislativo que fortalece los alcances de la Telesalud; y todo esto responde a la incógnita de: ¿Qué se ha logrado encontrar en la investigación?

El primer objetivo específico es: “*i) Demostrar la idoneidad de los recursos empleados por el personal médico al momento de la realización de las teleconsultas en los habitantes de la ciudad de Trujillo.*”

Instrumento Cuestionario

Tabla 3

Cuestionario al personal de salud (médicos)

Muestra: 25

Pregunta	Si / No	Cantidad	Porcentaje
a) ¿Cree usted que los recursos, materiales y capacitación al personal médico para la realización de las teleconsultas fueron suficientes para lograr su finalidad?	Si	9	36%
	No	16	64%
b) En la Ley Marco de Telesalud, las teleconsultas tienen como objetivos la promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, recuperación, rehabilitación y	Si	7	28%
	No	18	72%

cuidados paliativos. ¿En la práctica considera usted que se lograron realizar cada uno de ellos?			
c) ¿Cree usted que las teleconsultas son igualmente eficientes que las consultas tradicionales?	Si	3	12%
	No	22	88%
d) ¿Cree usted que el personal médico puede incurrir en mala praxis a través de las teleconsultas afectando el derecho a la salud electrónica de las personas?	Si	13	52%
	No	12	48%
e) ¿Cual considera usted que fue el principal factor que impidió la correcta aplicación de las teleconsultas?	Servicio de internet o señal móvil	17/25	68%
	Recursos y Materiales (Cámara, celular, laptop...)	14/25	56%
	Capacitación al personal médico designado.	8/25	32%
	Falta de interés por parte del paciente.	4/25	16%

Fuente: Elaboración propia

De los cuestionarios realizados acorde con los objetivos plasmados en la presente investigación se obtuvo los siguientes resultados:

Que un porcentaje mayor (64%) de la muestra arrojó que los recursos, materiales y capacitación al personal de salud para la realización de teleconsultas fueron insuficientes en cuanto a su finalidad.

En cuanto a los objetivos que consagra la Ley Marco de Telesalud tales como: la promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, recuperación, rehabilitación y cuidados paliativos mediante el método de la teleconsulta un porcentaje mayor (72%) de la muestra arrojó que en la práctica es muy difícil realizar los objetivos señalados por la ley mediante las teleconsultas.

Con respecto a que si las teleconsultas son igualmente eficientes que las consultas tradicionales un porcentaje mayor (88%) indicó que no.

Frente al cuestionario realizado al personal de salud indicó en mayoría (52%) que se podría incurrir en mala praxis a través de las teleconsultas.

Que como resultado frente al principal factor que impidió una correcta aplicación de las teleconsultas la data arrojó que los principales factores fueron: Servicio de internet o señal móvil (68%), recursos y materiales como cámara, celular, laptop... (56%), capacitación al personal médico designado (32%) y la falta de interés por falta del paciente (16%)

El segundo objetivo específico es: *“ii) Determinar si existió vulneración al derecho de la salud electrónica a través del nivel de satisfacción de las personas asistidas por teleconsultas”*

Instrumento Cuestionario

Tabla 4

Cuestionario a personas atendidas por teleconsultas de la ciudad de Trujillo.

Muestra: 15

Pregunta 1: ¿Que tan satisfecho está usted con el servicio de las teleconsultas a través de un dispositivo tecnológico?

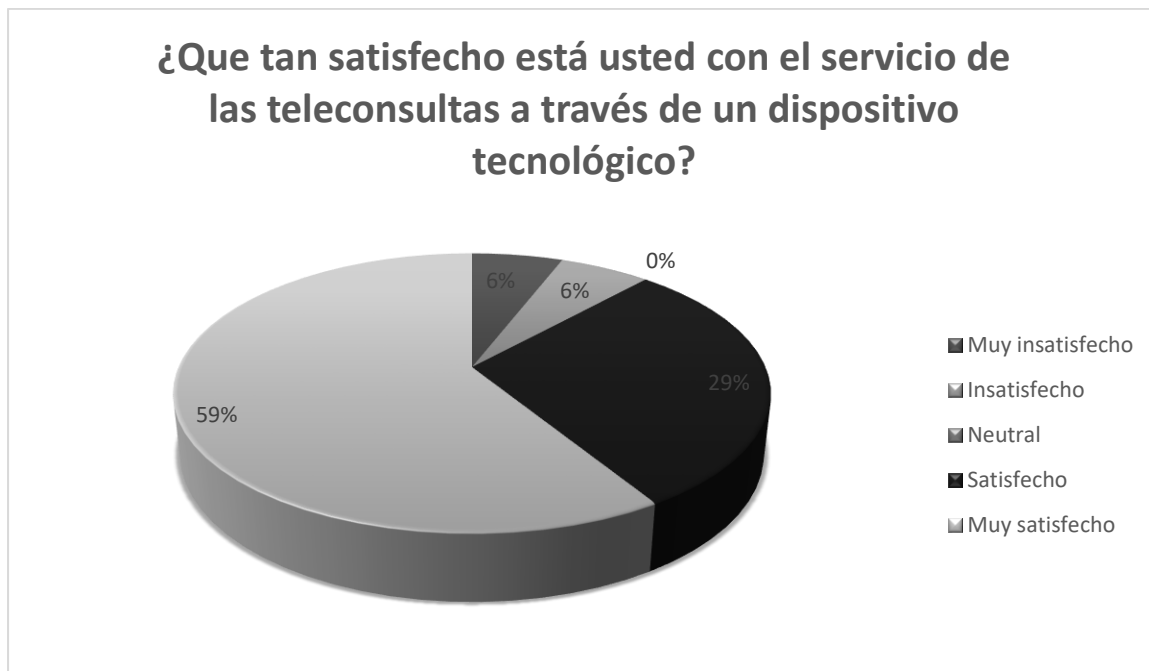
Nivel de satisfacción	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutral	Satisfecho	Muy satisfecho
Preguntas					
<i>¿Qué tan satisfecho está usted con el servicio de las teleconsultas a través de un dispositivo tecnológico?</i>	1	1	0	5	8
Porcentaje	6.7%	6.7%	0%	33.3%	53.3%

Fuente: Elaboración propia

El presente cuestionario arrojó una data donde 9 personas atendidas por teleconsultas encuestadas que representan el 53.3% indicaron que están muy satisfechos con el servicio de teleconsultas a través de un dispositivo tecnológico, mientras que 5 personas que representan

el 33.3% se encuentran satisfechos y respecto a las 2 personas que se encuentran muy insatisfechos e insatisfechos alcanzan un 6.7% cada uno.

Gráfico 1



Fuente: Elaboración propia

Tabla 5

Cuestionario a personas atendidas por teleconsultas de la ciudad de Trujillo

Muestra: 15

Pregunta 2: ¿Que tan satisfecho se encuentra usted con la atención de las teleconsultas por parte del personal médico que atendió su caso?

Niveles de satisfacción	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutral	Satisfecho	Muy satisfecho
Preguntas					
<i>¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con la atención de las teleconsultas por parte del personal médico que atendió su caso?</i>	1	1	0	6	7
Porcentaje	6.7%	6.7%	0%	40%	46.7%

Fuente: Elaboración propia

El presente cuestionario arrojó una data donde 7 personas atendidas por teleconsultas encuestadas representan el 46.7% donde indican que están muy satisfechos con la atención del personal médico para atender su caso mediante teleconsultas, un 40% se encuentran satisfechos, mientras que 2 personas que se encuentran insatisfechos y muy insatisfechos con el servicio brindado representan el 6.7% cada uno.

Gráfico 2



Fuente: Elaboración propia

Tabla 6

Cuestionario a personas atendidas por teleconsultas de la ciudad de Trujillo

Muestra: 15

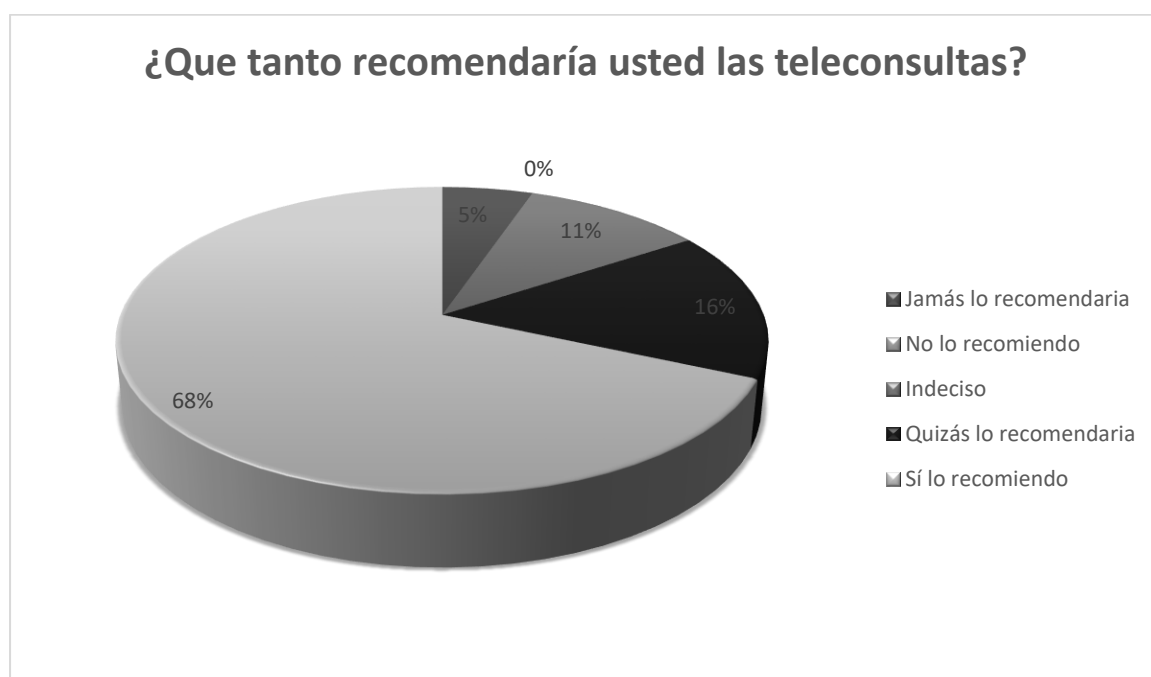
Pregunta 3: ¿Que tanto recomendaría usted las teleconsultas?

Nivel de satisfacción	Jamás lo recomendaría	No lo recomiendo	Indeciso	Quizás lo recomendaría	Sí lo recomiendo
Preguntas					
¿Qué tanto recomendaría usted las teleconsultas?	1	0	2	3	9
Porcentaje	6.7%	0%	13.3%	20%	60%

Fuente: Elaboración propia

El presente cuestionario arrojó una data donde 9 personas atendidas por teleconsultas encuestadas representan el 60% e indican que si recomendarían las teleconsultas, una cantidad de 3 personas que representan el 20% indican que quizás lo recomendarían, 2 personas se encuentran indecisas representando un 13% mientras que 1 persona que alcanza el 6.7% jamás recomendaría las teleconsultas.

Gráfico 3



Fuente: Elaboración propia

Tabla 7

Cuestionario a pacientes atendidos por teleconsultas de la ciudad de Trujillo

Muestra: 15

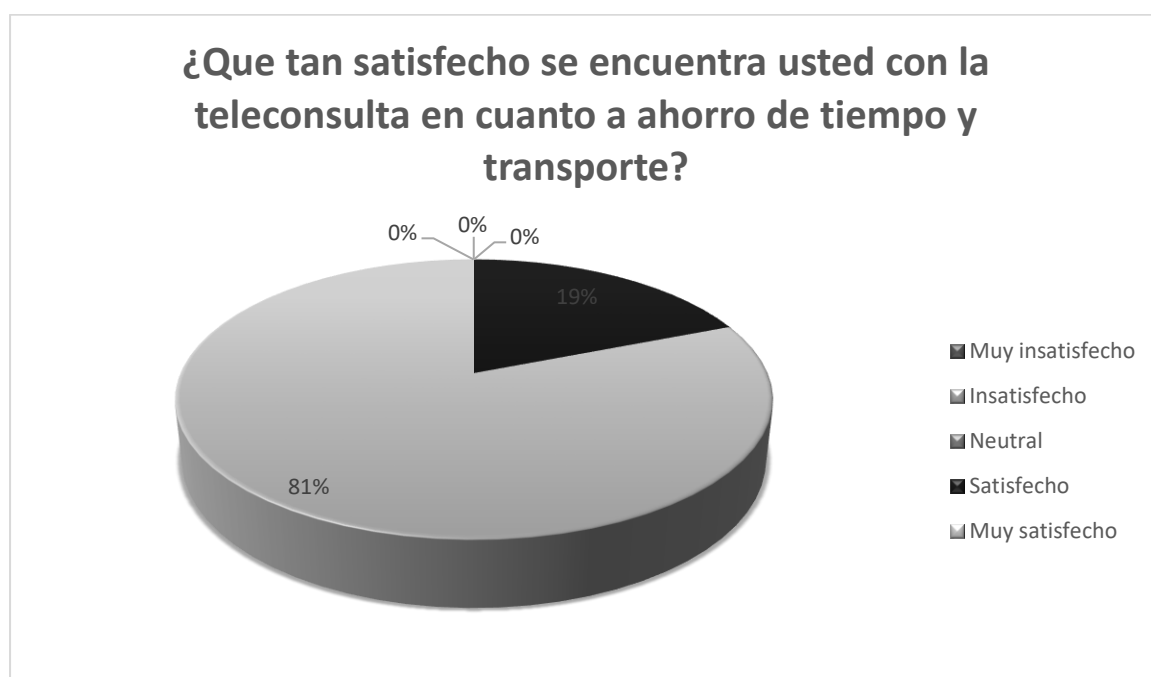
Pregunta 4: ¿Que tan satisfecho se encuentra usted con la teleconsulta en cuanto a ahorro de tiempo y transporte?

Nivel de satisfacción	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutral	Satisfecho	Muy satisfecho
Preguntas					
¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con la teleconsulta en cuanto a ahorro de tiempo y transporte?	0	0	0	4	11
Porcentaje	0%	0%	0%	26.7%	73.3%

Fuente: Elaboración propia

El presente cuestionario arrojó una data donde 11 personas atendidas por teleconsultas representado el 73.3% indicaron que están muy satisfechas con respecto al ahorro de tiempo y transporte al utilizar las teleconsultas, mientras que 4 personas que representan el 26.7% indican que se encuentran satisfechas con respecto al ahorro de tiempo y transporte al utilizar las teleconsultas.

Gráfico 4



Fuente: Elaboración propia

Tabla 8

Cuestionario a pacientes atendidos por teleconsultas de la ciudad de Trujillo.

Muestra: 15

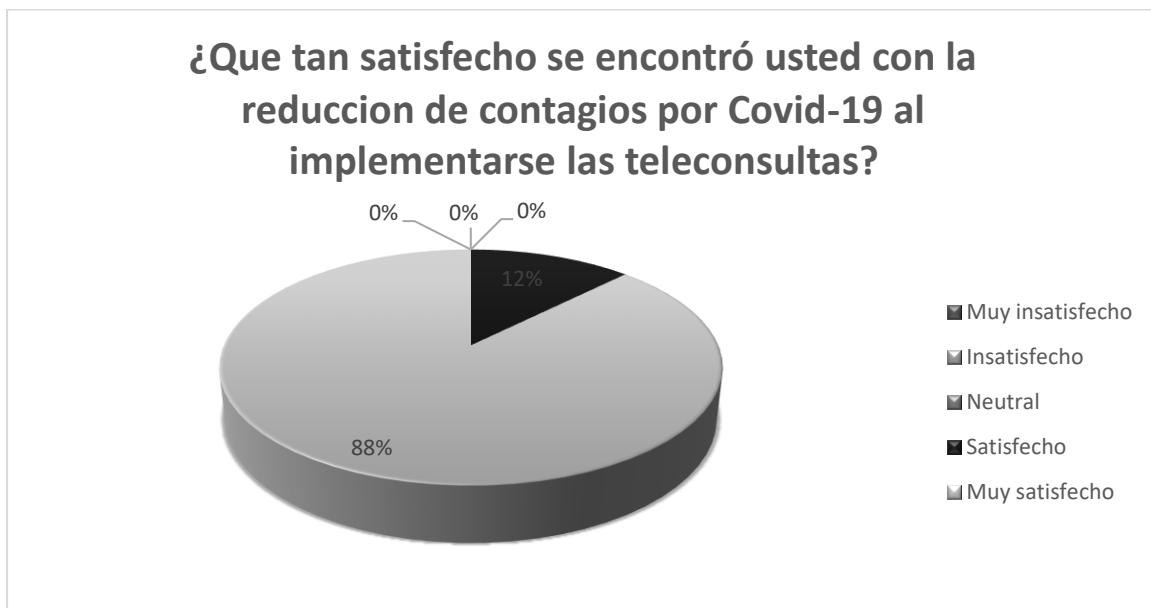
Pregunta 5: ¿Que tan satisfecho se encontró usted con la reducción de contagios por Covid-19 al implementarse las teleconsultas?

Nivel de satisfacción	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutral	Satisfecho	Muy satisfecho
Preguntas					
¿Qué tan satisfecho se encontró usted con la reducción de contagios por Covid-19 al implementarse las teleconsultas?	0	0	0	3	12
Porcentaje	0%	0%	0%	20%	80%

Fuente: Elaboración propia

El presente cuestionario arrojó una data donde 12 personas atendidas por teleconsultas representando el 80% indicaron que están muy satisfechos con la reducción de contagios de Covid-19 al implementarse las teleconsultas, mientras 3 personas representando el 20%, indicaron que están satisfechos con respecto a la reducción de contagios por Covid-19 gracias a las teleconsultas

Gráfico 5



Fuente: Elaboración propia

El tercer objetivo específico es: ***“iii) Explicar el tratamiento de datos personales y consentimiento informado conforme al Reglamento de la Ley N° 30421 y del Decreto Legislativo N° 1490 para garantizar y salvaguardar el derecho a la salud electrónica.”***

Instrumento guía de análisis documental

Para el ultimo objetivo se utilizó el instrumento llamado guía de análisis documental tomando información trascendente de distintos autores acerca del tratamiento de datos personales y el consentimiento informado para luego poder realizar un análisis respecto a la normativa vigente que trata estos conceptos, con esta información recuperada se ha podido dar alcances puntuales

y explicar que ambos conceptos se interrelacionan entre sí, asimismo para poder reunir dicha información se ha utilizado unas fichas de apoyo que se ubican en los anexos al final del presente trabajo.

A través de los resultados obtenidos se da como respuesta a la pregunta de investigación planteada, por lo que se puede determinar que las teleconsultas si fueron idóneas para salvaguardar el derecho a la salud electrónica de las personas asistidas los años 2020-2021 en la ciudad de Trujillo, dado que existió un número considerable de pacientes que aseguran que las teleconsultas son útiles y presentan características positivas que son destacables en nuestra sociedad, sin embargo respecto a la información recabada de los médicos ocupantes de las teleconsultas, estos en su mayoría consideran que existen deficiencias por lo tanto no son idóneas para salvaguardar el derecho a la salud electrónica de los pacientes.

CAPÍTULO IV. DISCUSION Y CONCLUSIONES

La discusión al objetivo general de la presente investigación presenta una confrontación respecto de la salvaguarda del derecho a la salud electrónica, es así que el autor Martínez (2017) en su tesis doctoral menciona que: "Desde el punto de vista jurídico, la salud electrónica presenta importantes retos, sin embargo, el derecho se ha manifestado indiferente a su veloz y constante desarrollo.", ante ello se deduce que la idoneidad de las teleconsultas y su afinidad a la protección del derecho a la salud electrónica se verá reflejado siempre y cuando exista un desarrollo jurídico que vaya a la par del uso de las tecnologías de información por parte de la sociedad y que se superen todas las limitaciones existentes como el acceso universal, recursos óptimos, información adecuada, protección de datos personales, personal de salud capacitado, entre otros. La discusión de los resultados obtenidos en la presente investigación se desarrolló a través de los siguientes temas:

Idoneidad de los recursos empleados por el personal médico al momento de la realización de las teleconsultas.

En esta presente investigación se tuvo como primer objetivo específico: "i) Demostrar la idoneidad de los recursos empleados por el personal médico al momento de la realización de las teleconsultas en los habitantes de la ciudad de Trujillo.", de la información recabada se tiene como antecedente lo indicado por Curioso (2020): El objetivo fue demostrar los desafíos existentes de la telesalud y las TIC en salud en el Perú, dado que existen problemáticas como la brecha de conectividad a internet, la transformación sociocultural, la gestión de cambio, el financiamiento y la fiscalización de estos, la instrucción digital a la población, así como a los médicos, y también las capacitaciones de los profesionales acerca de los tópicos de telesalud y otros temas de informática en salud. Por lo tanto, el autor considera que las deficiencias son diversas y que todas influyen en el desarrollo de esta presente investigación; entonces respecto

a la realidad peruana con mayor atención en Trujillo se puede verificar que en los resultados del primer objetivo se obtuvo que el 64% del personal de salud considera que los recursos tecnológicos, materiales y capacitaciones no fueron suficientes para lograr la finalidad de las teleconsultas, asimismo un 72% del personal de salud no cree conveniente que la Ley Marco De Telesalud haya cumplido con sus objetivos establecidos, además un 88% del personal estima que las teleconsultas no son igual de eficientes que las consultas tradicionales, no obstante a todo ello, el personal aseveró en un 52% que es probable incurrir en mala praxis por medio de las teleconsultas, en consecuencia a lo anteriormente referido el personal detalló que existieron múltiples factores que impidieron la correcta realización del método de la teleconsulta, entre ellos tenemos: el servicio de internet o señal móvil (68%), recursos y materiales (56%), capacitación al personal médico designado (32%) y falta de interés por parte del paciente (16%). Con lo recopilado anteriormente Gozzer (2015) tiene una opinión similar donde indica que "las autoridades deben asumir liderazgo para desarrollar mecanismos que permitan ordenar el crecimiento de las teleconsultas para el desarrollo de intervenciones en salud, potenciando la eficiencia de las inversiones con un adecuado balance costo-efectividad". Debido a la poca implementación por parte del Estado Peruano frente a los recursos tecnológicos para la realización y efectivización del derecho a la salud electrónica, este derecho se ve afectado; en la presente investigación con los resultados recopilados, se logró sintetizar la información manifestando así la vulneración de determinados principios de las teleconsultas como el de eficiencia y calidad de servicio en el cual los recursos del sector salud no fueron suficientes para lograr la optimización de la atención de los servicios de salud, por eso el personal sanitario tuvo que laborar con la escasez de materiales existentes en los centros de salud, siendo todo esto un gran desafío para los médicos al tratar de garantizar una salud a distancia en los pacientes. En esa misma línea de ideas los autores y el personal de salud encuestados coinciden en que las teleconsultas tienen deficiencias por las cuales no permiten

que el personal de salud lleve a cabo una óptima realización de este servicio, por lo tanto, los recursos utilizados por el personal de salud no son idóneos para una óptima realización de las teleconsultas.

Desarrollo del derecho de la salud electrónica a través del nivel de satisfacción de las personas asistidas por teleconsultas.

En esta presente investigación se tuvo como segundo objetivo específico: "ii) Determinar si existió vulneración al derecho de la salud electrónica a través del nivel de satisfacción de las personas asistidas por teleconsultas". De la información recabada en antecedentes se tiene que el autor Curioso (2020) indica que la telesalud es una alternativa atractiva, efectiva y asequible, pero se necesita un cambio de paradigmas, un cambio sociocultural, un enfoque sociotécnico y demanda un cambio en la forma de pensar de la sociedad, siguiendo la línea de investigación se obtuvieron los resultados por parte de las personas atendidas a través de las teleconsultas mediante un dispositivo tecnológico los cuales manifiestan: que un 53.3% están muy satisfechos con el uso de estos dispositivos tecnológicos, 33.3% están satisfechos con el uso de estos dispositivos tecnológicos, 6.7% se encuentra insatisfecho con el uso de estos dispositivos tecnológicos y el ultimo 6.7% están muy insatisfechos con el uso de estos dispositivos tecnológicos. Asimismo, tenemos los resultados de la atención por parte del personal de salud hacia las personas que pasaron por teleconsultas la cual arrojó la data de: 46.7% está muy satisfechos con la atención brindada por el personal de salud, 40% están satisfechos con la atención brindada por el personal de salud, 6.7% se muestra insatisfecho con la atención brindada por el personal de salud, y el ultimo 6.7% están muy insatisfechos con la atención brindada por el personal de salud. No obstante, a ello, los pacientes recomendarían las teleconsultas en porcentajes como: 60% si lo recomendarían, 20% quizás lo recomendarían, 13.3% está indeciso y el 6.7% jamás lo recomendaría. Por otra parte, en cuanto a ahorro de

tiempo y transporte que generan las teleconsultas en comparación a las consultas presenciales tenemos que: 73.3% están muy satisfechos con el ahorro de tiempo y transporte en la teleconsulta y el 26.7% están satisfechos con el ahorro de tiempo y transporte en la teleconsulta. Por último, con respecto a la disminución de contagios de covid-19 por la implementación de las teleconsultas se muestra que: 80% se encuentran muy satisfechos con la mencionada disminución de contagios de covid-19 y un 20% se encuentran satisfechos con la disminución de contagios de covid-19 al implementarse de las teleconsultas. En esa misma línea de discusión el autor Orellano (2020) opina que el sector salud en el Perú fue interrumpido por la pandemia causando muchas deficiencias en cuanto a la prestación del servicio de salud para las diversas enfermedades crónicas, es así que el Ministerio de Salud tuvo la obligación de atender a la población flexibilizando normas ligadas a la telesalud, lamentablemente existieron y existen limitantes que restringen a una correcta aplicación de las teleconsulta en las diversas especialidades médicas. De lo comentado por los autores y de la información recabada en las encuestas realizadas a las personas atendidas por teleconsultas en la ciudad de Trujillo, estas han sido en su mayoría positivas y por lo tanto hay una aceptación por parte de la población con el servicio de la teleconsulta, sin embargo pese a los intentos realizados de manera continua por parte del Estado en las mejoras de este servicio, en cuanto al ahorro de tiempo y dinero se logró rescatar que es beneficioso para la población encuestada el ser atendidos por este método, sin embargo aún existe un grado de desconfianza, si bien es cierto existen determinados fines de las teleconsultas que se pueden lograr con una calidad idónea como es el tema de la recuperación, rehabilitación y promoción de estilos de vida saludable, por otro lado, la teleconsulta en cuanto a diagnósticos puede llegar a ser un tanto imprecisa, necesitando así una consulta presencial en algunos casos para poder evitar un diagnóstico erróneo. Los autores coinciden en algo muy importante que es que las teleconsultas promueven muchas facilidades médicas convirtiéndolo en un método de salud atractivo y novedoso para las personas, empero,

se necesita de cambios sociales a través de la concientización para que la población entienda que la teleconsulta es un servicio que está en pleno desarrollo progresivo y social que viene solucionando determinados problemas médicos e impulsando la opinión y preferencia de los pacientes como protagonistas del cuidado de su salud, la de su familia y su comunidad.

El tratamiento de datos personales y consentimiento informado conforme al Reglamento de la Ley N° 30421 y del Decreto Legislativo N° 1490 para garantizar y salvaguardar el derecho a la salud electrónica.

En la presente investigación también se desarrolló un tercer objetivo específico: "Explicar el tratamiento de datos personales y consentimiento informado conforme al Reglamento de la Ley N° 30421 y del Decreto Legislativo N° 1490 para garantizar y salvaguardar el derecho a la salud electrónica. Al respecto según el análisis realizado mediante las guías de análisis documental se tiene como antecedente lo indicado por los autores Huapaya, Palomino, Calle, Alvarez, Rojas & Taype (2022) en su investigación mencionan que: "El procedimiento médico de la teleconsulta, comienza con registro de la cita médica por cualquiera de las tres plataformas o medios tecnológicos, estos pueden ser (App del establecimiento, página web o por llamada telefónica). Luego de ello se realiza la confirmación de la cita por mensaje de texto o correo electrónico, donde el paciente podrá encontrar un link a través del cual podrá ingresar a la videoconsulta, esto antes de ser atendido por teleconsulta, el paciente mediante llamada está obligado a brindar su consentimiento informado para la atención a distancia y a su vez consentir el tratamiento de datos personales. Dado que nuestra normativa vigente indica que el consentimiento tiene su fundamento en el ejercicio de la actividad médica que supone un acuerdo entre el médico y el paciente para que el primero intervenga sobre la salud del segundo; lo que supone que el paciente va a conocer su situación actual y todos los tratamientos y riesgos que estos conllevan".

Asimismo en esa misma línea Valerio (2021) indica que: "La infoética se rige por principios éticos y morales desarrollados ya en la actualidad por una diversidad de autores, en la telemedicina tenemos: El principio de transparencia que obliga a informar a las personas sobre el tratamiento a realizar, identidad del médico a cargo conllevando consigo derecho como el acceso, rectificación y oposición, el principio de confidencialidad y seguridad del tratamiento donde el responsable del proceso está obligado a adoptar medidas técnicas como organizativas para brindar un estándar alto de seguridad permitiendo la protección de datos personales contra la destrucción accidental o ilícita, pérdida repentina o alteración y evitar la intromisión de sujetos no autorizados (sobre todo cuando se trasmite datos por la red) y cualquier otra índole de ilicitud frente a los datos personales. Del análisis normativo realizado en el presente trabajo de investigación se obtuvo como resultado que en la Ley Marco de Telesalud se hicieron modificaciones importantes para un óptimo desarrollo de la teleconsulta, promoviendo la celeridad y productividad de los encargados de este servicio médico, en aras de proteger el derecho a salud electrónica de los pacientes priorizando a su vez la información privada de estos. En esa misma línea de resultados comentan los autores Paredes, Castro, Salas, Soto & Beltrán (2021) que en el trágico contexto que se vivió durante la pandemia del Covid-19 la telesalud brindó una solución para que se reestablezcan los servicios médicos a través de la teleconsulta, donde el Perú ya contaba con una Ley Marco de Telesalud que optimizaba los procesos vinculados a su desarrollo, fue en ese tiempo que también se logró establecer recomendaciones y se tuvieron que actualizar las normas existentes en pro de una mejor atención por parte del personal médico y del correcto uso de las tecnologías de información y comunicación implementadas a lo largo de la aplicación de la teleconsulta. Por lo tanto, de los resultados obtenidos y de lo analizado por los autores, no cabe duda que si bien la Ley N° 30421: Ley Marco de Telesalud fue implementada con anterioridad a la pandemia del Covid-19 esta fue desarrollada como un plan piloto dado que se seguían utilizando las consultas

presenciales como el principal servicio de atención médica, posteriormente al llegar la pandemia las consultas presenciales solo quedaron vigentes para pacientes que presentaban síntomas de Covid-19, eso dejó carta abierta a que las teleconsultas tomen la primera plana en cuestión de atención de los pacientes que padecen de enfermedades crónicas y que reciben tratamiento continuo, originando un nuevo concepto jurídico que también debía ser protegido por el Estado, esto es el derecho a la salud electrónica. Es así que fue necesario que la Ley Marco de Telesalud sea modificada en aras de mejorar el servicio y lograr mantener un estándar de calidad, por eso la importancia de seguir mejorando la normatividad de salud electrónica en el país aumentando el presupuesto destinado al sector salud para la mejora de los recursos utilizados por el personal médico y con respecto a los pacientes que estos tengan una adecuada y minuciosa información de todos los servicios de telesalud que se les brinde para que puedan brindar su consentimiento informado y a su vez resguardar el tratamiento de sus datos personales.

Respecto a las limitaciones que se han podido identificar posterior a la obtención de los resultados tenemos las siguientes:

Limitaciones metodológicas: Debido a la pequeña muestra obtenida en el presente trabajo de investigación respecto a los pacientes atendidos por teleconsultas es que se ha limitado el poder investigar mas a fondo y dar un resultado estadístico más certero para poder identificar de una manera mejorada todos los ámbitos por los cuales las personas prefieren o no el uso de las teleconsultas, asimismo se tiene conocimiento que los centros de salud públicos y/o privados no comparten información de sus pacientes atendidos por teleconsultas, para acceder a esta información es necesario cumplir con ciertos requisitos académicos y/o administrativos, por lo que todo ese procedimiento suele tardar demasiado y se ve limitada la cantidad de datos a analizar; por lo demás los 15 pacientes encuestados y de sus respuestas brindadas nos permite

inferir que el trabajo de investigación es un punto de partida para futuras investigaciones para distintas ramas de la medicina y con una especial consideración en la rama de la carrera de derecho, pese a las limitantes que reconocemos como autores es una autocrítica que debe tenerse en consideración para que no se vuelva a incurrir en errores. Asimismo, se considera que los métodos de análisis utilizados en la presente tesis pueden ser mejorados y/o modificados por métodos más prácticos teniendo en consideración la rapidez, especificidad y certeza de lo que se pretende investigar acorde a los objetivos planteados.

Respecto a las implicancias halladas se tiene lo siguiente:

Implicancias teóricas: Existieron ciertas implicancias al momento de realizar el trabajo de investigación una de ellas fue dentro del contexto en la cual se encontraba el tema de investigación, ubicado dentro de la rama de la medicina, de la cual se tuvo que investigar y obtener todos los conocimientos y/o comentarios necesarios a través de los libros y revistas de diversos autores así como también de los expertos en la materia como médicos y enfermeras, a su vez de letrados especializados en derecho constitucional para así lograr un mejor dominio del tema.

Implicancias prácticas: Respecto al aspecto práctico, el lograr conseguir 25 médicos especializados y participes de las teleconsultas dentro de su labor profesional como muestra fue una ardua labor dado que se tuvo que buscar en la ciudad de Trujillo a estos médicos en sus centros de labores, consultorios privados, correos institucionales, llamadas telefónicas, etc. Por lo que el tiempo y dedicación para ello ocupó gran parte del tiempo ofrecido a esta tesis, sin embargo, gracias a ellos es que se obtuvieron los resultados esperados para dar respuesta nuestros objetivos planteados.

Finalmente, las conclusiones de la presente tesis son las siguientes:

Tras el análisis podemos inferir que la idoneidad uso de los recursos tecnológicos, materiales y capacitaciones por parte del personal médico para una óptima realización de las teleconsultas, fueron ineficientes en cuanto a su finalidad, la norma promovía objetivos como promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, recuperación, rehabilitación y cuidados paliativos, lamentablemente las circunstancias no fueron las mejores frente al equipamiento tecnológico y su utilización por parte de los médicos y/o enfermeras; estas responsabilidades no solo fueron de parte del sector salud, también del Estado que tuvo un rol fundamental, el cual fue implementar y garantizar un fácil acceso a las teleconsultas por parte de los pacientes (como receptores) y por parte de quienes estaban a cargo de la realización de este derecho materializado en servicio. Es así que se recomienda al Ministerio de Salud el fortalecimiento de las teleconsultas dado que fue un método que en muchos aspectos logró ciertas finalidades para optimizar la atención requerida por los pacientes de manera urgente sin necesidad de recurrir a un centro hospitalario, básicamente lo que se solicita es continuar con la mejora del servicio repotenciando los recursos tecnológicos, mayor financiamiento presupuestal y logrando así una óptima prestación por parte de los encargados, mientras esto no suceda seguirá afectándose el derecho a la salud electrónica de las personas atendidas por teleconsultas.

Ahora que se ha podido ver todo lo anterior con respecto al nivel de satisfacción de las personas atendidas por teleconsultas se concluye que existe una considerable satisfacción frente a este servicio, esto se debe a que se promueven consultas rápidas desde cualquier lugar, ya sea desde un domicilio, escuela o trabajo, pese que aún siguen existiendo personas que desconocen de las características y beneficios de esta nueva modalidad de consultas no presenciales, cabe rescatar que no todo es malo, la mayoría de personas atendidas por teleconsultas destacaron de manera favorable la atención por parte del personal médico, la reducción de contagios por covid-19 así como el ahorro de tiempo, dinero y transporte que brinda este servicio a

comparación de las consultas presenciales, más aún si las personas que necesitan de este servicio viven en lugares alejados, además se considera positivo porque hay una reducción de gastos que ocasionan dirigirse hasta un centro de salud. Sin embargo, para mejorar el nivel de satisfacción de las personas atendidas por teleconsultas, el Ministerio de Salud, así como también los centros de salud públicos o privados, deben dar toda la información necesaria sobre las teleconsultas, esto logrará una conexión de confianza con el paciente, asegurando su bienestar y la protección del derecho a la salud electrónica, evitando disconformidades como la mala atención del personal de salud, errores en los diagnósticos de enfermedades, así como también prescripciones medicas erradas atentando contra la integridad física y psicológica de los pacientes. Estas recomendaciones pueden llevarse de manera continua a través de seguimientos por parte de personal capacitado, sin perjuicio de que también los ciudadanos colaboren con el personal de salud al momento de llevar su teleconsulta brindando información sincera y veraz sobre su estado de salud actual.

Al respecto del último objetivo específico del presente trabajo y de la discusión realizada, se concluye que la normativa peruana que regulan las teleconsultas ha proporcionado nuevas alternativas de atención médica para la ciudadanía, pese a sus beneficios que ofrece, también adolece de deficiencias pendientes de superar, estas deficiencias son presupuestales, organizativas e informativas. Las presupuestales pueden solucionarse a través de políticas públicas que promuevan mayor presupuesto a las instituciones públicas debido a la gran demanda de pacientes y la poca infraestructura de los centros de salud, principalmente de las provincias más alejadas, se necesita un análisis exhaustivo por parte del Poder Ejecutivo al momento de determinar el presupuesto nacional a ejecutarse en los siguientes años fiscales, para que el sector salud mejore el servicio y los instrumentos necesarios para una teleconsulta eficiente. Las deficiencias organizativas van por el mismo camino, su mejora depende tanto del

Ministerio de Salud como de los centros de salud públicos y/o privados, debiendo haber en todo establecimiento de salud un comité especializado que haga seguimiento a todas las teleconsultas realizadas en dicho establecimiento, subsanando errores, buscando mejoras y promoviendo la protección del derecho a la salud electrónica. Para las deficiencias informativas también recaen en el Ministerio de Salud y los centros de salud, es importante precisar que los médicos deben informar a los pacientes de manera oportuna con veracidad y sinceridad sobre el caso de cada paciente, dado que cada tratamiento es distinto según la persona, por lo tanto, se debe tomar las previsiones necesarias ante cualquier consulta que tenga el paciente sobre su estado de salud, por lo tanto el consentimiento informado que brinda el paciente es esencial para que las teleconsultas se desarrollen de manera óptima, esto no solo comprende la protección del derecho a la salud electrónica, sino también otros derechos de mucha relevancia como son el derecho de la información y el derecho a la libertad de decisión de la persona usuaria. Finalmente, vale mencionar que el derecho a la salud electrónica no es un nuevo derecho como tal, este viene a ser una reconfiguración del ya existente derecho a la salud en la cual involucra nuevas perspectivas para su protección tales como la actualización, innovación y reestructuración de los nuevos métodos que la medicina ha creado a través de la ciencia y tecnología para lograr su propósito que es el de salvaguardar la vida de las personas, por lo tanto es necesario que esta nueva reconfiguración del derecho a la salud también tenga un marco jurídico confiable y proactivo, dado que la situación de pandemia en la que se ha vivido lo amerita.

Es cierto que la tecnología es un elemento facilitador y de apoyo importante en los distintos aspectos de nuestras vidas, es necesario hacer énfasis en el ámbito jurídico sobre todo cuando se trata de proteger los derechos fundamentales como la salud y su avance tecnológico e innovativo, el derecho a la salud electrónica la cual se encuentra en constante desarrollo social

y dogmático, esta salud electrónica busca perfeccionar la calidad del servicio y su eficiencia en la gestión de los sistemas de salud, por lo tanto su protección es importante para salvaguardar un servicio a la salud accesible para todos desde cualquier lugar en donde una persona se encuentre.

Como autores de este presente trabajo investigativo consideramos muy importante y acertado que la Ley Marco de Telesalud en el país siga mejorando en los aspectos abordados anteriormente, no permitiendo que esta quede en desuso una vez culminada la pandemia, su implementación y constante mejora no debe ser ajena a los constantes desarrollos tecnológicos del país, no obstante también se exhorta al público lector en velar por la protección de su derecho a la salud electrónica, y que ante cualquier defecto de las teleconsultas lo haga saber a su centro de salud o a la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) quien tiene como misión la promoción, protección y defensa de los derechos de salud de todas las personas con calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad.

Por último, la conclusión del objetivo general de la presente tesis es que una vez determinada la idoneidad de las teleconsultas esta tiene ciertos aspectos a mejorar, tanto en el aspecto teórico como práctico, no se puede ser indiferente frente a un modelo de consultas no presenciales que presenta muchas ventajas para la sociedad, tanto como su estudio y uso debe ser promovido respetando los protocolos necesarios para su correcta aplicación en todo el país, asimismo invocando que se respeten los derechos constitucionales como el derecho a la salud electrónica de los pacientes atendidos generando así plena confianza en que su integridad física y mental no serán vulnerados.

Referencias

- Acevedo, L., Barbosa, S., Hernandez, E., Hernandez, F., Rojas, K. y Torres, J. (2021). Telesalud en Colombia en tiempos de COVID-19. *Revista de Información en Ciencias de la Salud*. Editorial Ecimed, p. 1-22.
- Albitre, S. (2020). *Análisis y comparación de la eficacia de una intervención por teleconsulta en el ámbito pediátrico* [Tesis de doctorado, Universidad Complutense de Madrid]. Repositorio Institucional de la UCM.
- Beltran, S., Castro, D., Paredes, S., Salas, R. y Soto, P. (2021). Teleconsulta en oncología: experiencia en un hospital del Perú durante la pandemia. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, Vol. 39, p. 178-9. doi: <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2021.381.6237>
- Curioso, W., Galan, E. (2020). El rol de la telesalud en la lucha contra el COVID-19 y la evolución del marco normativo peruano. *Acta Medica Peruana*, Vol. 37, p. 366-375. doi: <https://doi.org/10.35663/amp.2020.373.1004>
- D'Angostino, M. (2015). Estrategias de salud electrónica en la región de las américas: situación actual y perspectivas. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, Vol. 32(2), p. 352-355. Recuperado de: <https://www.scielosp.org/pdf/rpmesp/2015.v32n2/352-355/es>
- Díaz, C. (2018). Salud electrónica (e-salud): Un marco conceptual de implementación en servicios de salud. *Gaceta Médica de México*. p. 176 – 186. doi: 10.24875/GMM.18003788
- Gozzer, E. (2015). Una visión panorámica de las experiencias de Telesalud en Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, Vol. 32, p. 385-390. doi: 10.17843/rpmesp.2015.322.1637
- Graf, C. (2020). Tecnologías de información y comunicación (TICs). Primer paso para la implementación de TeleSalud y Telemedicina. *Revista Paraguaya de Reumatología*, Vol. 6, p. 1-4. doi: 10.18004/rpr/2020.06.01.1-4
- Henriquez, M., Becerra C., Laos E., & Espinoza E. (2017). Evaluación de programas de salud electrónica en el Perú: enfoque multidisciplinario y perspectivas actuales. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, Vol 34(4), p. 731-737. doi: 10.17843/rpmesp.2017.344.2974

- Jimenez, W. & Acuña, J.(2015). Avances en telesalud y telemedicina: estrategia para acercar los servicios de salud a los usuarios. *Acta Odontológica Colombiana*, Vol. 5, p. 101-115. Recuperado de: <https://doaj.org/article/75460617acf7476d9ca28dc9fec73c58>
- Mariscal, J., Gil, R., Ramirez, F. (2012). E-Salud en Mexico: antecedentes, objetivos, logros y retos. *Espacios Públicos*, Vol. 15, p. 65-94. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67623463015>
- Martínez, J. (2017). *El Derecho a la Salud Electrónica* (Tesis de doctorado), Universidad de Almeria, España. Recuperado de: <https://www.educacion.gob.es/teseo/imprimirFicheroTesis.do?idFichero=DzsppVx%2FMC8%3D>
- Ministerio de Salud. (15 de febrero del 2019). Aprueban el Reglamento de la Ley 30421 - Ley marco de Telesalud modificada con el Decreto Legislativo 1303, decreto Legislativo que optimiza procesos vinculados a Telesalud. [D.S. N° 003-2019-SA]. DO: [Diario Oficial El Peruano]/ Recuperado de: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/266092-003-2019-sa>
- Ministerio de Salud. (10 de mayo de 2020). Decreto Legislativo que fortalece los alcances de la Telesalud. [Decreto Legislativo N° 1490]. DO: [Diario Oficial El Peruano]/ Recuperado de: <https://www.gob.pe/institucion/presidencia/normas-legales/575965-1490>
- Ministerio de Salud. (23 de enero de 2021). Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30421, Ley Marco de Telesalud, y del Decreto Legislativo N° 1490, Decreto Legislativo que fortalece los alcances de la Telesalud. [D.S. 005- 2021- SA]. DO: [Diario Oficial El Peruano]/ Recuperado de: <https://www.gob.pe/institucion/presidencia/normas-legales/1599291-005-2021-sa>
- Naranjo, N. (2016). Teleconsulta: Análisis de la herramienta de consulta médica virtual en el sistema de salud pública. *Journal of Science and Research: Revista Ciencia e Investigación*, Vol. 1, p. 23-26. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6118752>
- Nieves, M. (2011). El derecho a la privacidad en los Estados Unidos: Aproximación diacrónica a los intereses constitucionales en juego. *UNED. Teoría y Realidad Constitucional*, p. 279-312. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3883001.pdf>

- Oliva, M. (2005). Comportamiento ético en la práctica científica. *Revista venezolana de análisis de coyuntura*. p. 39-51. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36411204>
- OMS & OPS. (2020). Teleconsulta durante una pandemia. *Salud digital*. p. 1-2. Recuperado de: <https://www3.paho.org/ish/images/docs/covid-19-teleconsultas-es.pdf>
- OMS & OPS. (2013). Las TIC pueden contribuir a que más personas accedan a la salud. *Boletín eSalud*. Vol. 2, N° 4. Recuperado de: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=8485:2013-las-tic-pueden-contribuir-que-mas-personas-accedan-salud&Itemid=135&lang=es
- Orellano, C. (2020). Limitaciones legales para el desarrollo de la telesalud mental en el Perú. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, Vol. 83, p. 284-286. doi: <https://doi.org/10.20453/rnp.v83i4.3894>
- Reyes, W. (2020). Efectos colaterales positivos de la pandemia (II). Introducción a la e-Salud. *Revista Uruguaya de Cardiología*, Vol. 35, p. 276-284. doi: <https://doi.org/10.29277/cardio.35.3.5>
- Sánchez, M. (2018). *Salud electrónica* (Tesis para lograr el Grado de Derecho), Universidad de Almería, España. Recuperado de: http://repositorio.ual.es/bitstream/handle/10835/7231/TFG_SANCHEZ%20RAMIREZ,%20MARTA%20ISABEL.pdf
- Saavedra, S. (2021) "Intervención de las TICs en redefinición de atención externa en Hospital II-2 Tarapoto en épocas de pandemia Covid 19", *Revista Científica de Sistemas e Informática*, Vol. 1, Num. 1, p. 1-11 https://www.researchgate.net/publication/348495982_Intervencion_de_las_TICs_en_redefinicion_de_atencion_externa_en_Hospital_II_2_Tarapoto_en_epocas_de_pandemia_Covid_19. doi: <https://doi.org/10.51252/rcsi.v1i1.120>
- Valladolid, J. (2019). Plan de trabajo de telesalud del hospital Belén de Trujillo 2019. *Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación – Capacitación*. p. 1-14. Recuperado de:

[https://hbt.gob.pe/telesalud/assets/img/doc_tecnicos/PLAN DE TRABAJO DE TELSALUD DEL HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO 2019.pdf](https://hbt.gob.pe/telesalud/assets/img/doc_tecnicos/PLAN_DE_TRABAJO_DE_TELESALUD_DEL_HOSPITAL_BELEN_DE_TRUJILLO_2019.pdf)

Anexos

ANEXO N° 1: CODIGO QR PARA ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL DE SALUD



ANEXO N° 2: CODIGO QR PARA ENCUESTAS DIRIGIDAS A PERSONAS ATENDIDAS POR TELECONSULTAS



ANEXO N° 3: GUÍA DE ANÁLISIS DE FUENTE DOCUMENTAL

Título: TELECONSULTAS Y EL DESARROLLO DEL DERECHO A LA SALUD ELECTRONICA DE LAS PERSONAS ASISTIDAS LOS AÑOS 2020-2021 EN LA CIUDAD DE TRUJILLO

Objetivo Específico 3: Explicar el tratamiento de datos personales y consentimiento informado conforme al Reglamento de la Ley N° 30421 y del Decreto Legislativo N° 1490 para garantizar y salvaguardar el derecho a la salud electrónica

AUTOR (A) : Oscar Huapaya Huertas, Josselin Palomino Rojas, Carlos Calle Teixeira, Gabriel Alvarez, Huiman, Maria Jose Rojas Puell y Alvaro Taype Rondan.

FECHA : Octubre 2022

FUENTE DOCUMENTAL	CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	ANÁLISIS DEL CONTENIDO	CONCLUSIÓN
Huapaya, O., Palomino, J., Calle, C., Alvarez, G., Rojas, M. & Taype, A. (2022) Implementación del servicio de teleconsulta como medios tecnológicos, estos énfasis en gastroenterología en la Red de Clínicas San Pablo (Perú) durante la pandemia por COVID-19. Rev. Cuerpo Med. HNAAA.	El procedimiento médico de la teleconsulta, comienza con el registro de la cita médica por cualquiera de las tres plataformas como medios tecnológicos, estos pueden ser (App del establecimiento, página web o por llamada telefónica). Luego de ello se realiza la confirmación de la cita por mensaje de texto o correo electrónico, donde el paciente podrá encontrar un link a través del cual podrá ingresar a la videoconsulta, esto antes de ser atendido por teleconsulta, el paciente mediante llamada está obligado a brindar su consentimiento informado para la atención a distancia y a su vez consentir el tratamiento de datos personales. Dado que nuestra normativa vigente lo exige.	El consentimiento informado es requisito esencial para que el paciente a tratarse este informado de los métodos o actos médicos que se realizaran en su persona a través de un dispositivo tecnológico, en el Reglamento de la Ley N° 30421 y del Decreto Legislativo N° 1490 indica que el consentimiento tiene su fundamento en el ejercicio de la actividad medica que supone un acuerdo entre el médico y el paciente para que el primero intervenga en la salud del segundo; lo que supone que el paciente va a conocer su situación en la realidad y todos los tratamientos y riesgos que estos conllevan.	Es importante que toda persona tengo el derecho de decidir respecto a lo que mejor le convenga para su salud, es por eso que gracias al consentimiento informado puede salvaguardarse el derecho a la salud electrónica, los médicos son los encomendados en hacer de conocimiento al paciente sobre todas las opciones y alcances que tienen las teleconsultas y como estas van a favorecer o perjudicarlo respecto a su estado de salud.

ANEXO N° 4: GUÍA DE ANÁLISIS DE FUENTE DOCUMENTAL

Título: TELECONSULTAS Y EL DESARROLLO DEL DERECHO A LA SALUD ELECTRONICA DE LAS PERSONAS ASISTIDAS LOS AÑOS 2020-2021 EN LA CIUDAD DE TRUJILLO

Objetivo Específico 3: Explicar el tratamiento de datos personales y consentimiento informado conforme al Reglamento de la Ley N° 30421 y del Decreto Legislativo N° 1490 para garantizar y salvaguardar el derecho a la salud electrónica

AUTOR (A) : Carlos Jose Valerio Monge

FECHA : Abril 2022

FUENTE DOCUMENTAL	CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	ANÁLISIS DEL CONTENIDO	CONCLUSIÓN
Valerio, C. (2022). Telemedicina. Una mirada a las buenas prácticas éticas y jurídicas internacionales. particular, confidencialidad y consentimiento informado en la legislación de Latinoamérica. Centro de estudios de bioderecho, ética y salud. Universidad de Murcia N° 14, julio-diciembre del 2021.	La infoética se rige por principios éticos y morales desarrollados ya en la actualidad por una diversidad de autores, en la telemedicina tenemos dos principios que son el punto de partida para este procedimiento, entre ellos destaca: El principio de transparencia, principio que obliga informar a los interesados sobre el tratamiento a realizarse, identidad del médico a cargo conllevando consigo derecho como el acceso, rectificación y oposición. principio de confidencialidad y seguridad del tratamiento, el responsable del proceso está obligado a adoptar medidas técnicas como organizativas para brindar un estándar alto de seguridad permitiendo el resguardo de datos personales contra la destrucción accidental o ilícita, pérdida repentina o alteración y evitar la intromisión de sujetos no autorizados (sobre todo cuando se trasmite datos por la red) y cualquier otra índole de ilicitud frente a datos personales.	El tratamiento de datos personales y el consentimiento informado forman parte del cuidado y protección de los pacientes y toda la información sensible que conlleva su estado de salud en cualquier centro hospitalario ya sea público o privado, sin estos presupuestos existiría una vulneración del derecho a la salud electrónica y las teleconsultas dejarían de ser eficientes para las personas. Debe tenerse presente que los derechos reconocidos al usuario de salud no deben superponerse al acceso a la salud, a la continuidad de su atención o a la integridad física, dado que la persona humana es y será el fin supremo de la sociedad y del propio Estado.	Conforme a lo expuesto, es importante mencionar que el acceso a la salud durante la pandemia fue compleja, los mecanismos adoptados por el Estado fueron el uso de teleconsultas, estos conllevaron a nuevas formas de llevar un tratamiento médico, por lo que los pacientes podrían quedar expuestos ante la negligencia médica o filtración de datos sensibles respecto a la salud del paciente, por lo que gracias al Reglamento de la Ley N° 30421 y del Decreto Legislativo N° 1490 es que se tomó en cuenta la necesidad de cubrir estas brechas para evitar perjudicar el derecho a la salud electrónica de las personas atendidas por teleconsultas.