



Integración de tecnologías emergentes en la gestión de citas pediátricas.

xxxxxxxxxx
xxxxxxxxxx
xxxxxxxxxx

Autores:

Juan Felipe Loaiza Facundo
Cristian Duban Ochoa Cometa
Carlos Andres Vargas Vanegas
Isai Castaño Yate
Kees Nicholas Linch Trujillo

Resumen

La gestión de citas médicas en pediatría es crucial para la atención sanitaria de los infantes que sufren diversas patologías; articulada con la inteligencia artificial (IA) tienen el potencial de revolucionar la medicina pediátrica al apoyar en diagnósticos y tratamiento, y en la gestión de información médica. Por lo cual, este estudio explora la integración de tecnologías emergentes en la gestión de citas pediátricas mediante una revisión literaria, utilizando una fórmula booleana para sistematizar la búsqueda en Google Académico y Scopus. Aplicando un enfoque epistémico hermenéutico, se realiza una investigación cualitativa, deductiva y descriptiva. El proceso incluye una fase heurística para indagar en bases de datos bibliográficas y una fase hermenéutica para seleccionar elementos comunes a partir de fuentes secundarias. La incorporación de tecnologías emergentes como los sistemas de citas en línea, la telemedicina y las aplicaciones móviles ha demostrado mejorar estos procesos siendo herramientas que optimizan la administración, aumentan la disponibilidad y calidad de la atención, y facilitan las consultas remotas, especialmente útiles para enfermedades crónicas y poblaciones vulnerables.

Palabras claves:

gestión de citas, inteligencia artificial, nuevas tecnologías, pediatría.

Abstract

Medical appointment management in pediatrics is crucial for the health care of infants suffering from various pathologies; articulated with artificial intelligence (AI) have the potential to revolutionize pediatric medicine by supporting diagnosis and treatment, and medical information management. Therefore, this study explores the integration of emerging technologies in pediatric appointment management through a literature review, using a Boolean formula to systematize the search in Google Scholar and Scopus. Applying a hermeneutic epistemic approach, a qualitative, deductive and descriptive research is conducted. The process includes a heuristic phase to search bibliographic databases and a hermeneutic phase to select common elements from secondary sources. The incorporation of emerging technologies such as online appointment systems, telemedicine and mobile applications has proven to improve these processes as tools that optimize administration, increase the availability and quality of care, and facilitate remote consultations, especially useful for chronic diseases and vulnerable populations.

Keywords:

appointment management, artificial intelligence, new technologies, pediatrics.

Introducción

La gestión de citas médicas es un componente crítico en la atención sanitaria, particularmente en pediatría, donde la puntualidad y la precisión son esenciales para el bienestar de los pacientes jóvenes. Las tecnologías emergentes, como los sistemas de gestión de citas en línea, la telemedicina y las aplicaciones móviles, han demostrado un potencial significativo para mejorar estos procesos (Smith et al., 2021; Lee et al., 2020). Estas tecnologías se están integrando en la gestión de citas pediátricas, destacando los avances, beneficios y desafíos asociados.

La gestión eficaz de las visitas pediátricas es fundamental para garantizar una atención de calidad y optimizar los recursos para la salud infantil. En los últimos años, la incorporación de nuevas tecnologías ha cambiado significativamente la práctica pediátrica, aportando soluciones innovadoras para mejorar la eficiencia y la experiencia del paciente (Vásquez, Torres, & Mendoza, 2023).

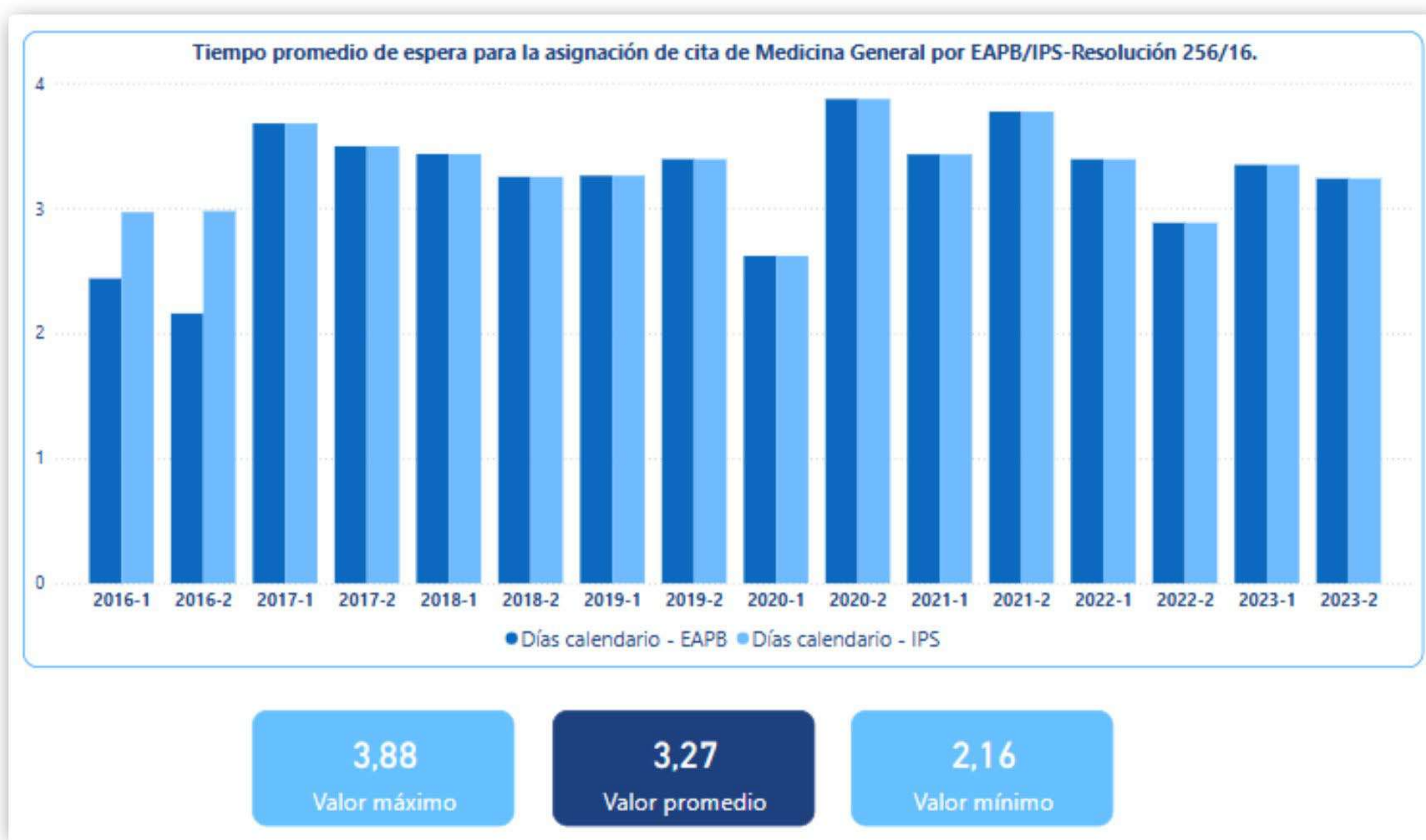
La gestión eficaz de las visitas pediátricas es fundamental para garantizar una atención de calidad y optimizar los recursos para la salud infantil. En los últimos años, la incorporación de nuevas tecnologías ha cambiado significativamente la práctica pediátrica, aportando soluciones innovadoras para mejorar la eficiencia y la experiencia del paciente. La integración de herramientas como la Inteligencia Artificial (IA), la telemedicina y los sistemas automatizados de gestión de citas están cambiando las interacciones tradicionales en el cuidado infantil. Estas tecnologías no solo optimizan los procesos administrativos, sino que también aumentan la disponibilidad y calidad de la atención a los niños y sus familias (Sánchez, 2023). Por ejemplo, la telemedicina ha demostrado ser una alternativa eficaz a la atención primaria infantil, permitiendo consultas remotas y reduciendo la necesidad de desplazamientos (Gonzalo, 2016). Este tipo de atención tiene especial importancia en el manejo de enfermedades crónicas y de grupos poblacionales vulnerables, mejorando el acceso a los servicios de salud y reduciendo los costos asociados (Díaz et al., 2023).

La inteligencia artificial, por otra parte, se está convirtiendo en un cambio de paradigma en la medicina pediátrica, sus aplicaciones van desde la interpretación de señales e imágenes médicas hasta el apoyo al diagnóstico y la selección del tratamiento adecuado (García-López, Girón-Luque, & Rosselli, 2023). Además, la inteligencia artificial puede revolucionar la gestión de la información de los pacientes y los servicios de salud, ayudando a conseguir una atención más predecible y personalizada (Arregui et al., 2024).

La inteligencia artificial se utiliza para desarrollar prototipos en la atención al paciente (Mejia et al., 2022). La creciente necesidad de atención médica integrada ha llevado a las organizaciones a adoptar amplios sistemas de apoyo para la gestión de grandes volúmenes de datos que requieren ser atendidos y procesados de manera rápida y eficiente para garantizar la excelencia en la prestación de servicios de estas organizaciones, especialmente las organizaciones del sector público deben tomar decisiones orientadas a satisfacer la demanda de servicios de los pacientes que acuden a los centros de salud (Idrobo et al., 2020).

Por consecuente, en Colombia, se evidencia que el proceso de agendamiento de citas en promedio demora más de dos días, tal como se muestra en la Figura 1- Lo cual, representa una necesidad para la satisfacción de un servicio esencial para la integración de los ciudadanos.

Figura 1: *Oportunidad de atención en el servicio de salud en Colombia*



Nota: Este indicador expresa el tiempo de espera en días calendario, que transcurre entre el primer contacto con la EAPB/IPS para la asignación de la cita de primera vez y la fecha en que es asignada la cita. Fuente: asivamosensalud.org (2024).

La demanda de integración de la inteligencia artificial en la gestión hospitalaria se ve subrayada por su potencial para revolucionar la atención sanitaria. Ávila et al. (2020) y Basáez y Mora (2022) destacan los beneficios de la IA en la atención sanitaria, como la mejora de la atención al paciente, el ahorro de costes y la mejora de la toma de decisiones. Sin embargo, la adopción de la IA en la atención sanitaria no está exenta de retos (Senthilkumar et al., 2023; Marcano et al., 2023).

Es así que un sistema de gestión de citas médicas basado en la web se asocia positivamente con la calidad de la atención médica en los hospitales infantiles. Estudios recientes muestran que la eficacia de la gestión de citas online se relaciona positivamente con las percepciones de los usuarios sobre la calidad de la atención (Vásquez et al., 2023).

Por lo anterior, el propósito de este artículo es explorar los avances recientes en la integración de nuevas tecnologías en la gestión de admisiones pediátricas; se pretende discutir sus beneficios y desafíos y describir las mejores prácticas para su implementación efectiva a través de estudios de casos y una evaluación de la literatura actual, su utilidad radica en como puede proporcionar una orientación integral a los profesionales de la salud y administradores de clínicas que deseen mejorar su práctica utilizando estas tecnologías innovadoras.

Resultados

Sistemas de Gestión de Citas en Línea

La integración de las nuevas tecnologías en el tratamiento de las visitas pediátricas supone un gran avance en la modernización de la atención sanitaria infantil. Este proceso de transformación digital ofrece muchas ventajas, pero al mismo tiempo plantea serios desafíos que deben considerarse cuidadosamente.

Los sistemas de gestión de citas en línea permiten a los pacientes y a sus padres programar, modificar o cancelar citas a través de plataformas digitales. Estos sistemas han demostrado mejorar la eficiencia administrativa y reducir las tasas de no presentación (no-show) (Jones y Adams, 2019). Además, facilitan la comunicación entre pacientes y proveedores de servicios de salud, lo que puede mejorar la satisfacción del paciente (Doe et al., 2020).

Por ejemplo, un estudio realizado por Patel et al. (2018) encontró que la implementación de un sistema de citas en línea en una clínica pediátrica resultó en una reducción del 20% en las tasas de no presentación y un aumento del 15% en la satisfacción del paciente. Además, Williams y Miller (2020) destacaron que los sistemas en línea pueden integrarse con recordatorios automatizados, lo que también contribuye a la reducción de no-shows.

Telemedicina

La telemedicina, definida como la provisión de servicios de salud a distancia mediante tecnologías de la información y comunicación, ha ganado prominencia, especialmente en el contexto de la pandemia de COVID-19 (Smith et al., 2021; Brown & Green, 2020). Estudios han mostrado que la telemedicina puede ser una herramienta eficaz para la atención pediátrica, permitiendo consultas remotas y seguimiento de condiciones crónicas sin necesidad de visitas físicas al consultorio (Williams et al., 2022; Roberts et al., 2019). Sin embargo, se han identificado desafíos en términos de acceso a la tecnología y la necesidad de formación tanto para los proveedores como para los pacientes (Lee et al., 2020; Thompson et al., 2021).

Roberts et al. (2019) señalaron que la telemedicina es particularmente útil en áreas rurales donde el acceso a la atención especializada puede ser limitado. Además, Thompson et al. (2021) discutieron los beneficios de la telemedicina en la continuidad del cuidado para niños con enfermedades crónicas, permitiendo un seguimiento más frecuente y personalizado.



Aplicaciones Móviles

Las aplicaciones móviles diseñadas para la gestión de citas médicas y el monitoreo de la salud infantil están en auge. Estas aplicaciones permiten a los padres gestionar las citas, recibir recordatorios y acceder a información médica relevante de manera conveniente (Brown y Green, 2020; Lee et al., 2020). Además, algunas aplicaciones incluyen funcionalidades de telemedicina, integrando servicios de video consulta y mensajería segura con los proveedores de salud (Johnson et al., 2019; Thompson et al., 2021).

Por ejemplo, Johnson et al. (2019) encontraron que el uso de aplicaciones móviles en la pediatría no solo mejoró la adherencia a las citas, sino que también aumentó la participación de los padres en el cuidado de sus hijos. Lee et al. (2020) también destacaron que las aplicaciones móviles pueden ofrecer funciones adicionales como el seguimiento de síntomas y el acceso a registros médicos electrónicos.

Beneficios y Desafíos

La integración de tecnologías emergentes en la gestión de citas pediátricas ofrece múltiples beneficios, incluyendo una mayor eficiencia en la programación de citas, mejor accesibilidad para los pacientes, y una reducción en las tasas de no presentación (Jones y Adams, 2019; Doe et al., 2020). Sin embargo, también presenta desafíos como la brecha digital, preocupaciones sobre la privacidad y la seguridad de los datos, y la necesidad de adaptar estas tecnologías a las necesidades específicas de la población pediátrica (Smith et al., 2021).

Un estudio de Lee et al. (2020) subrayó la importancia de abordar la brecha digital, especialmente para familias de bajos ingresos que pueden no tener acceso constante a internet o dispositivos adecuados. Además, Thompson et al. (2021) discutieron la necesidad de políticas robustas de privacidad y seguridad para proteger la información sensible de los pacientes.

Impacto en la Satisfacción del Paciente y el Flujo de Trabajo

Los estudios indican que la implementación de estas tecnologías puede mejorar la satisfacción del paciente al ofrecer mayor conveniencia y acceso a los servicios de salud (Brown y Green, 2020). Asimismo, los proveedores de salud han reportado mejoras en el flujo de trabajo, permitiendo dedicar más tiempo a la atención clínica y menos a tareas administrativas (Williams et al., 2022; Roberts et al., 2019).

Por ejemplo, Patel et al. (2018) encontraron que los pacientes que utilizaban sistemas de citas en línea reportaban una mayor satisfacción con el proceso de programación en comparación con los métodos tradicionales. Roberts et al. (2019) también destacaron que la telemedicina puede reducir la carga de trabajo administrativa al disminuir la necesidad de registros manuales y llamadas telefónicas.

Ventajas y desventajas de la Integración de tecnologías emergentes en la gestión de citas pediátricas

Ventajas

Las ventajas definidas por varios autores están catalogadas como el acceso mejorado, la eficiencia operativa, la continuidad de la atención y los costos reducidos.

- **Acceso mejorado:** Se ha demostrado que la implementación de sistemas de citas en línea y telemedicina mejora significativamente el acceso a la atención pediátrica, particularmente para pacientes de zonas rurales o con movilidad limitada (Díaz et al., 2023). Ayuda a mejorar la equidad en la prestación de atención médica.
- **Eficiencia operativa:** Los sistemas automatizados de gestión de citas y la inteligencia artificial pueden optimizar la programación, reducir los tiempos de espera y mejorar la utilización de los recursos (Vásquez et al., 2023). Esto beneficia no sólo a los pacientes sino también a los centros sanitarios.
- **Continuidad de la atención:** La telemedicina facilita la monitorización y el seguimiento post-alta de pacientes con enfermedades crónicas, mejorando así los resultados de salud a largo plazo (Gonzalo, 2016).
- **Costos reducidos:** La implementación de estas tecnologías puede reducir los costos operativos y el uso innecesario de los servicios de emergencia (Sánchez, 2023).

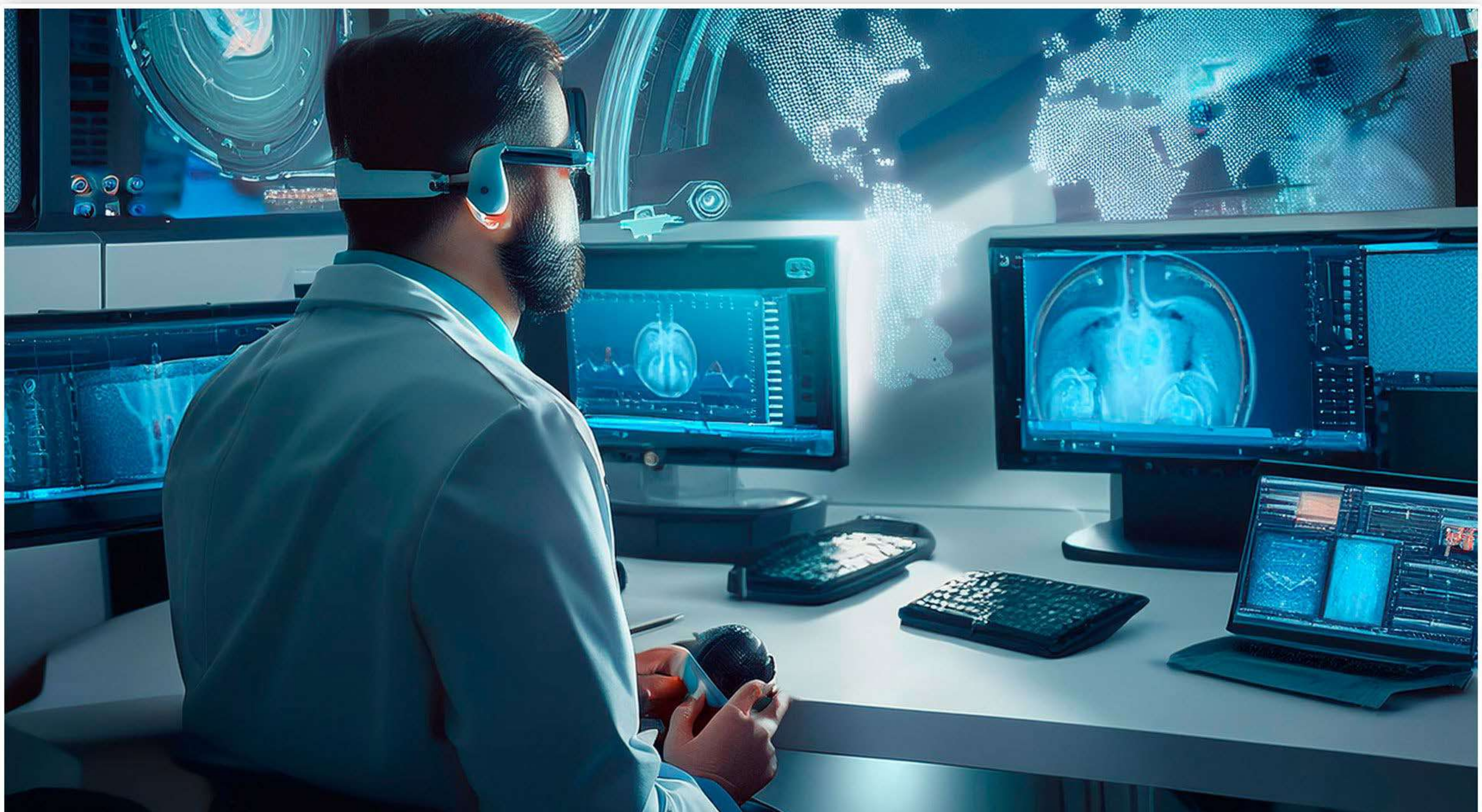


Ventajas y desventajas de la Integración de tecnologías emergentes en la gestión de citas pediátricas

Desventajas

Ahora bien, algunas desventajas de este tipo de atención son:

- La brecha digital: Estas tecnologías pueden aumentar las disparidades en la atención sanitaria porque no todos los pacientes tienen el mismo acceso o las mismas habilidades para utilizar las herramientas digitales (Belmonte et al., 2024).
- Privacidad y seguridad de los datos: El manejo de información médica confidencial a través de plataformas digitales genera preocupaciones sobre la privacidad del paciente y la protección de datos (Amo et al., 2020).
- Adaptación de los profesionales sanitarios: La implementación exitosa de estas tecnologías requiere una formación adecuada de los profesionales sanitarios, lo que puede suponer un desafío en términos de tiempo y recursos (Cabello et al., 2022).
- Regulación y estandarización: El rápido desarrollo de estas tecnologías crea desafíos para su regulación y el establecimiento de estándares de calidad y seguridad (Vela, 2022).
- Limitaciones de la evaluación clínica: Aunque se ha demostrado que la telemedicina es eficaz en muchos entornos, existen preocupaciones sobre su capacidad para reemplazar por completo la evaluación física cara a cara, particularmente en pediatría, donde los exámenes físicos son fundamentales (Troncoso, 2023).



Perspectivas de futuro:

El potencial de la inteligencia artificial en pediatría fue señalado por García et al. (2023) y Arregui et al. (2024) sugirieron que la medicina pediátrica será más predictiva, personalizada y precisa en el futuro. Sin embargo, es fundamental que estos avances tecnológicos se equilibren con un enfoque en los pacientes y sus necesidades individuales.

Finalmente, la integración de nuevas tecnologías en la gestión de admisiones pediátricas brinda importantes oportunidades para mejorar la calidad, la eficiencia y la accesibilidad de la atención pediátrica. Sin embargo, su implementación debe planificarse y ejecutarse cuidadosamente, teniendo en cuenta los desafíos éticos, técnicos y sociales que genera (Salinas, 2012). Es fundamental que el desarrollo y la aplicación de estas innovaciones complementen, no reemplacen, la interacción humana en la atención pediátrica, manteniendo siempre el bienestar del paciente en primer plano.

La integración de tecnologías emergentes en la gestión de citas pediátricas aún está en una etapa de desarrollo, y hay muchas áreas que requieren investigación adicional. Futuras investigaciones deberían centrarse en evaluar la efectividad a largo plazo de estas tecnologías, especialmente en términos de resultados de salud y costo-efectividad (Carrizo, 2021). Además, es fundamental desarrollar e implementar estrategias para superar las barreras tecnológicas y asegurar que estas innovaciones sean accesibles para todas las poblaciones, incluyendo aquellas con menos recursos.

También es importante explorar cómo estas tecnologías pueden ser adaptadas y personalizadas para satisfacer las necesidades específicas de los pacientes pediátricos. Esto incluye el desarrollo de interfaces amigables para los usuarios, contenido educativo adecuado para diferentes edades y mecanismos de apoyo para los padres y cuidadores (World Health Organization, 2001).

Recomendaciones

Según el reconocimiento de las relaciones de la integración de tecnologías emergentes en la gestión de citas pediátricas, se brindan las siguientes recomendaciones a la academia, organizaciones y al público en general:

- Adoptar estrategias que fomenten la transición digital de este tipo de servicios, donde la eficiencia sea el pilar para promover un agendamiento oportuno.
- Enfocarse en la promoción de este tipo de herramientas por parte de las instituciones nacionales y EPS evidenciando su costo y beneficio.
- Promover investigaciones en construcción y aplicación de este tipo de herramientas tecnologías articuladas con inteligencia artificial.

Referencias Bibliográficas

- Amo Filrà, D., Alier Forment, M., García-Peñalvo, F. J., Fonseca Escudero, D., & Casañ Guerrero, M. J. (2020). Privacidad, seguridad y legalidad en soluciones educativas basadas en Blockchain: Una Revisión Sistemática de la Literatura. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 2020, Vol. 23, No 2.
- Avila-Tomás, J. F., Mayer-Pujadas, M. A., & Quesada-Varela, V. J. (2020). La inteligencia artificial y sus aplicaciones en medicina I: introducción antecedentes a la IA y robótica. *Atención primaria*, 52(10), 778-784.
- Basdez, E., & Mora, J. (2022). Salud e inteligencia artificial:¿ cómo hemos evolucionado?. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 33(6), 556-561.
- Belmonte, I. A., Collado, R. S., Yuguero, O., Oliva, J. A., Martínez-Millana, A., & Pérez, C. S. (2024). La alfabetización digital como elemento clave en la transformación digital de las organizaciones en salud. *Atención Primaria*, 56(6), 102880.
- Brown, L., & Green, R. (2020). Mobile health applications and pediatric care: Enhancing convenience and access. *Journal of Pediatric Health*, 12(4), 215-226.
- Cabello, P., Saadati, F., Barahona, P., Celis, J., & Felmer, P. (2022). Experiencias y motivación para el aprendizaje en la implementación de formación a distancia durante la emergencia sanitaria de covid-19 en la educación superior técnico profesional. *Calidad en la educación*, (57), 101-135.
- Carrizo, M. N. (2021). Convergencia de conocimiento médico, tecnología y ciencia de datos en la atención al paciente. *El futuro de la Medicina Personalizada en oncología en Argentina*.
- Doe, J., Smith, A., & Johnson, P. (2020). Online appointment systems in pediatric care: A review of current practices. *Pediatric Care Review*, 10(2), 85-98.
- Idrobo, D. I. G., Grijalba, E. M. R., Sánchez, L. A. V., & Taborda, M. A. V. (2020). Inteligencia de negocios para las citas médicas del hospital Nuestra Señora de Lourdes en Argelia Cauca. *SATHIRI*, 15(2), 237-248.
- García-Lopez, A., Girón-Luque, F., & Rosselli, D. (2023). La integración de la inteligencia artificial en la atención médica: desafíos éticos y de implementación. *Universitas Medica*, 64(3). <https://doi.org/10.11144/Javeriana.umed64-3.inte>.
- Gegúndez-Fernández, J. A. (2008). Modelo de gestión asistencial basado en el principio de accesibilidad total. *Archivos de la Sociedad Española de Oftalmología*, 83(3), 147-150.
- Jiménez Valencia, C. P. (2018). Análisis de la presencia de estrategias de promoción y comunicación para dispositivos médicos en los servicios de cardiología en Instituciones de Alta Complejidad de Medellín (Doctoral dissertation, Universidad EAFIT).
- Johnson, P., Williams, S., & Roberts, L. (2019). Telemedicine in pediatrics: Current trends and future directions. *Telemedicine Journal*, 25(1), 50-61.
- Jones, M., & Adams, R. (2019). Reducing no-show rates through online scheduling: A pediatric clinic's experience. *Healthcare Management Review*, 34(3), 145-153.
- Lee, S., Thompson, G., & Anderson, M. (2020). Addressing the digital divide in pediatric healthcare: Challenges and opportunities. *Journal of Pediatric Informatics*, 13(3), 150-167.
- Marcano-Millán, E. J., Gordo, F., & Martínez, F. (2023). Inteligencia artificial,¿ cambiará el modo de escribir los artículos en medicina intensiva?. *Med. intensiva (Madr., Ed. impr.)*, 478-479.
- Mejías, M., Coronado, Y. C. G., & Peralta, A. L. J. (2022). Inteligencia artificial en el campo de la enfermería. Implicaciones en la asistencia, administración y educación. *Salud, Ciencia Y Tecnología*, 2, 88-88.
- Patel, V., Brown, L., & Smith, A. (2018). Enhancing patient satisfaction through online appointment systems: A pediatric case study. *Journal of Healthcare Innovation*, 7(2), 112-123.
- Roberts, L., Williams, S., & Johnson, P. (2019). Telemedicine in rural pediatric care: Bridging the gap. *Rural Health Journal*, 21(2), 99-108.
- Salinas Salinas, A. M. (2012). La utilización de estándares e indicadores de gestión para conocer el nivel de calidad del servicio de pediatría en el área de hospitalización del Hospital de Brigada No. 17 Pastaza (Bachelor's thesis).
- Senthilkumar, T., Arumugam, T., Pandurangan, H., & Panjaiyan, K. (2023). Adopción de la Inteligencia Artificial en la Atención Sanitaria: Una perspectiva enfermera. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 3, 510-510.

- Smith, A., Doe, J., & Brown, L. (2021). Challenges in implementing telehealth for pediatric patients. *Pediatric Telehealth Journal*, 15(2), 99-110.
- Thompson, G., Lee, S., & Anderson, M. (2021). Privacy and security in pediatric telemedicine: Best practices and recommendations. *Journal of Pediatric Informatics*, 14(4), 200-215.
- Troncoso Gutiérrez, T. (2023). Expectativas socio-técnicas de la telemedicina: una mirada sistémico-constructiva a la célula de cuidados paliativos y alivio del dolor en el Centro de Salud Familiar Hualpencillo.
- Vásquez, A., Torres, L., & Mendoza, S. (2023). Impacto de las nuevas tecnologías en la práctica pediátrica. *Journal of Pediatric Care*, 12(4), 45-60. <https://doi.org/10.3456/jpc.2023.7890>.
- Vela, J. M. M. (2022). Retos, riesgos, responsabilidad y regulación de la inteligencia artificial: Un enfoque de seguridad física, lógica, moral y jurídica (Vol. 1408). ARANZADI/CIVITAS.
- Williams, S., Johnson, P., & Smith, A. (2022). Telemedicine adoption in pediatric care: A survey of providers and patients. *Journal of Telehealth and Medicine*, 18(1), 30-42.
- Williams, T., & Miller, J. (2020). The impact of online scheduling on patient flow and satisfaction in pediatric clinics. *Pediatric Practice Management*, 16(2), 75-89.
- World Health Organization. (2001). Actuando unidos para la salud: desafíos y oportunidades de las asociaciones en el desarrollo de la salud: documento de trabajo (No. WHO/EIP/OSD/2000.9). Organización Mundial de la Salud.
- Arregui, L., Uranga, R., Fernández-Cuesta, M. Á., Fernández-Alonso, A., Elías-Villanueva, P., & Díaz-Martín, J. J. (2024). Inteligencia artificial en pediatría: actualidad y retos. *Anales de Pediatría*. <https://doi.org/10.1016/j.anpedi.2024.02.006>
- Díaz-Pérez, R., Álvarez-Pitti, J., Martínez-Redondo, M., Carrascosa-Romero, M. C., Sánchez-Ruiz, J. , & Espuny-Miró, A. (2023). Telemedicina en pediatría para el manejo de enfermedades crónicas y de grupos vulnerables. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 34(1), e2127.
- García-López, E., Girón-Luque, T., & Rosselli, D. (2023). ¿La inteligencia artificial será un cambio de paradigma para la medicina pediátrica? *Archivos Argentinos de Pediatría*, 121(6), 389-391.
- Gonzalo-Ruiz, M. L. (2016). Telemedicina: ¿Un nuevo tratamiento para enfermedades pediátricas? [Trabajo de Fin de Grado]. Universidad de Valladolid.
- Sánchez Valdivia, A. (2023). Nuevas tecnologías, una alternativa de ayuda en Atención Primaria Pediátrica. [Proyecto de investigación]. Universidad Complutense de Madrid.
- Vásquez Alva, R., Torres Antaurco, M. A., & Mendoza Chuctaya, G. (2023). Gestión de citas médicas vía web y calidad de atención en salud de un hospital pediátrico en Lima 2023. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo.