

SUPPLEMENTARY MATERIAL

1. **Supplementary material S1:** SERVQUAL survey, adapted for in-person outpatient care
2. **Supplementary material S2:** SERVQUAL survey, adapted for outpatient teleconsultation care
3. **Supplementary material S3:** SERVQUAL instrument adaptation process
4. **Supplementary material S4:** In-person outpatient care questions
5. **Supplementary material S5:** User satisfaction with in-person outpatient care according to SERVQUAL instrument dimensions
6. **Supplementary material S6:** Outpatient teleconsultation care questions
7. **Supplementary material S7:** User satisfaction with outpatient teleconsultation care according to SERVQUAL instrument dimensions

1. **Supplementary material S1:** SERVQUAL survey, adapted for in-person outpatient care

ENCUESTA DE SATISFACION DEL USUARIO DE LA ATENCIÓN AMBULATORIA <u>PRESENCIAL</u> EN UNA INSTITUCIÓN PRIVADA DE ATENCIÓN DEL CÁNCER		
(Adaptada de la encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en establecimientos del nivel II y III)		
Nº Encuesta:	Fecha:	
Estimado paciente, estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de la atención que recibió en su consulta PRESENCIAL. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos su participación.		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO		
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	1
	Acompañante	2
2. Edad del encuestado en años		
3. Sexo	Masculino	1
	Femenino	2
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
5. Motivo de consulta	Control y seguimiento por medicina oncológica	1
	Seguimiento de terapia hormonal con alguno de los siguientes medicamentos: Anastrozol, Letrozol, Exemestano, Tamoxifeno, Raloxifeno, Toremifeno, Fulvestrant, Goserelina, Triptorelina, Leuprorelina.	2
	Terapia sistémica activa (quimioterapia, terapia biológica, inmunoterapia)	3
	Radioterapia (seguimiento y tratamiento)	4
	Cirugía (pre-quirúrgicos y control de herida operatoria)	5
	Otras enfermedades y/o consultas no oncológicas	6
6. Especialidad donde fue atendido	Oncología medica	1
	Cirugía	2
	Radioterapia	3
	Otras especialidades no oncológicas	4

A. EXPECTATIVAS

Califique las expectativas. Esto se refiere a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en la atención **PRESENCIAL**. Utilice una escala numérica del 1 al 7.

- | | |
|------------------------------|-----------------|
| 1-Totalmente en desacuerdo | 2-En desacuerdo |
| 3-Parcialmente en desacuerdo | 4-Neutro |
| 5-Parcialmente de acuerdo | 6-De acuerdo |
| 7-Totalmente de acuerdo. | |

N°		Enunciados	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que el personal de informes lo oriente y le explique de manera clara y adecuada los pasos o trámites para la atención presencial							
02	E	Que la atención presencial con su médico se realice en el horario programado							
03	E	Que la atención presencial se realice respetando la programación y el orden de llegada							
04	E	Que su historia clínica se encuentre disponible para su atención							
05	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
06	E	Que la atención en el módulo de admisión sea rápida							
07	E	Que la atención para programar y realizar el análisis de laboratorio sea rápida							
08	E	Que la atención para programar y realizar los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	E	Que la atención y entrega de medicamentos en farmacia sea rápida							
10	E	Que durante su atención presencial en el consultorio se respete su privacidad							
11	E	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	E	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	E	Que el personal de atención presencial le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos, análisis y plan de trabajo que le realizarán							
19	E	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta presencial sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que la atención presencial cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	E	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos							



B. PERCEPCIONES

Califique las percepciones. Esto se refiere a como usted **FUE TRATADO** durante la atención **PRESENCIAL**. Utilice una escala numérica del 1 al 7.

- | | |
|--------------------------------------|-------------------------|
| 1 -Totalmente en desacuerdo | 2 -En desacuerdo |
| 3 -Parcialmente en desacuerdo | 4 -Neutro |
| 5 -Parcialmente de acuerdo | 6 -De acuerdo |
| 7 -Totalmente de acuerdo | |

N°		Enunciados	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿El personal de informes lo orientó y explicó de manera clara y adecuada los pasos o trámites para la atención presencial?							
02	P	¿El médico lo atendió en el horario programado?							
03	P	¿Su atención presencial se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	P	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P	¿La atención en el módulo de admisión fue rápida?							
07	P	¿La atención para programar y realizar los análisis de laboratorio fue rápida?							
08	P	¿La atención para programar y realizar los exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P	¿La atención y entrega en farmacia fue rápida?							
10	P	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿El personal de atención ambulatoria presencial le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis y plan de trabajo que le realizarán?							
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿La atención presencial contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

2. Supplementary material S2: SERVQUAL survey, adapted for outpatient teleconsultation care

ENCUESTA DE SATISFACION DEL USUARIO DE LA ATENCIÓN AMBULATORIA <u>POR TELECONSULTA</u> EN UNA INSTITUCIÓN PRIVADA DE ATENCIÓN DEL CÁNCER (Adaptada de la encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en establecimientos del nivel II y III)		
Nº Encuesta:	Fecha:	
Estimado paciente, estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de la atención que recibió en su consulta por <u>TELECONSULTA</u> . Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos su participación.		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO		
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	1
	Acompañante	2
2. Edad del encuestado en años		
3. Sexo	Masculino	1
	Femenino	2
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
5. Motivo de consulta	Control y seguimiento por medicina oncológica	1
	Seguimiento de terapia hormonal con alguno de los siguientes medicamentos: Anastrozol, Letrozol, Exemestano, Tamoxifeno, Raloxifeno, Toremifeno, Fulvestrant, Goserelina, Triptorelina, Leuprorelina.	2
	Terapia sistémica activa (quimioterapia, terapia biológica, inmunoterapia)	3
	Radioterapia (seguimiento y tratamiento)	4
	Cirugía (pre-quirúrgicos y control de herida operatoria)	5
	Otras enfermedades y/o consultas no oncológicas	6
6. Especialidad donde fue atendido	Oncología medica	1
	Cirugía	2
	Radioterapia	3
	Otras especialidades no oncológicas	4



A. EXPECTATIVAS

Califique las expectativas. Esto se refiere a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en la atención por **TELECONSULTA**. Utilice una escala numérica del 1 al 7.

- 1-Totalmente en desacuerdo 2-En desacuerdo
 3-Parcialmente en desacuerdo 4-Neutro
 5-Parcialmente de acuerdo 6-De acuerdo
 7-Totalmente de acuerdo

N°		Enunciados	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que el personal de informes lo oriente y explique de manera clara y adecuada los pasos o trámites para la atención por teleconsulta							
02	E	Que la atención por teleconsulta con su médico se realice en el horario programado							
03	E	Que la atención por teleconsulta se realice respetando la programación y horario indicado							
04	E	Que su historia clínica se encuentre disponible para su atención							
05	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
06	E	Que el link de atención por teleconsulta esté disponible en el horario establecido							
07	E	Que la atención para programar y realizar el análisis de laboratorio sea rápida							
08	E	Que la atención para programar y realizar los radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	E	Que la atención y entrega de medicamentos en farmacia sea rápida							
10	E	Que durante su atención por teleconsulta se respete su privacidad							
11	E	Que el médico le realice una evaluación minuciosa por el problema de salud que motiva su atención							
12	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	E	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	E	Que el personal de atención por teleconsulta le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos, análisis y plan de trabajo que le realizarán							
19	E	Que los medios digitales (página web, correo electrónico, chats informativos, entre otros) sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que la atención por teleconsulta cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	E	Que la comunicación virtual sea clara (pueda ver, escuchar adecuadamente y sin interrupciones) durante atención por teleconsulta							
22	E	Que la sala de espera virtual para iniciar la atención por teleconsulta sea amigable e informativa							



B. PERCEPCIONES

Califique las percepciones. Esto se refiere a como usted **FUE TRATADO** durante la atención por **TELECONSULTA**. Utilice una escala numérica del 1 al 7.

- | | |
|--------------------------------------|-------------------------|
| 1 -Totalmente en desacuerdo | 2 -En desacuerdo |
| 3 -Parcialmente en desacuerdo | 4 -Neutro |
| 5 -Parcialmente de acuerdo | 6 -De acuerdo |
| 7 -Totalmente de acuerdo | |

N°	Enunciados	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿El personal de informes lo orientó y le explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención por teleconsulta?							
02	P ¿El médico le atendió en el horario programado?							
03	P ¿Su atención por teleconsulta se realizó respetando la programación y el horario indicado?							
04	P ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	P ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P ¿El link de atención por teleconsulta estuvo disponible en el horario establecido?							
07	P ¿La atención para la programación y toma de análisis de laboratorio fue rápida?							
08	P ¿La atención para la programación y toma de exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P ¿La atención y entrega de medicamentos por farmacia fue rápida?							
10	P ¿Se respetó su privacidad durante su atención por teleconsulta?							
11	P ¿El médico le realizó una evaluación minuciosa por el problema de salud que motivó su atención?							
12	P ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El personal de atención por teleconsulta lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El médico que le atendió manifestó interés en solucionar su problema de salud?							
16	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos, análisis y plan de trabajo que le realizarán?							
19	P ¿Los medios digitales (página web, correo electrónico, chats informativos, entre otros) le parecieron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿La atención por teleconsulta contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P ¿La comunicación virtual fue clara (pudo ver , escuchar adecuadamente y sin interrupciones) durante atención ambulatoria por teleconsulta ?							
22	P ¿La sala de espera virtual para iniciar la atención por teleconsulta fue amigable e informativa?							



3. Supplementary material S3: SERVQUAL instrument adaptation process

The content of the SERVQUAL instrument was adapted for both the **in-person outpatient care** and the **teleconsultation outpatient care** modalities. The modifications were made according to the following specifications:

Adaptation of the SERVQUAL instrument for **in-person outpatient** consultations:

Original survey	Modifications
<p>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO: Consiste en 07 ítems dirigido a medir las características socio demográficas del paciente, que son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Condición del encuestado 2. Edad del encuestado en años 3. Sexo 4. Nivel de estudio 5. Tipo de seguro por el cual se atiende 6. Tipo de usuario 7. Especialidad/servicio donde fue atendido: 	<p>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO: Consiste en 06 ítems dirigido a medir las características socio demográficas del paciente, que son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Condición del encuestado 2. Edad del encuestado en años 3. Sexo 4. Nivel de estudio 5. Motivo de Consulta 6. Especialidad
EXPECTATIONS SECTION	
General Changes: The word "consulta" was changed to "atención ambulatoria presencial"	
Original item 04: Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.	Modified item 04: Que su historia clínica se encuentre disponible para su atención.
Original item 06: Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida.	Modified item 06: Que la atención en el módulo admisión sea rápida.
Original item 07: Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida.	Modified item 07: Que la atención para programar y realizar el análisis de laboratorio sea rápida.
Original item 08: Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida.	Modified item 08: Que la atención para programar y realizar los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida.
Original item 09: Que la atención en farmacia sea rápida.	Modified item 09: Que la atención y entrega de medicamentos en farmacia sea rápida.
Original item 18: Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.	Modified item 18: Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos, análisis y plan de trabajo que le realizarán.
PERCEPTIONS SECTION	
General Changes: The word "consulta" was changed to "atención ambulatoria presencial"	
Original item 06: ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?	Modified item 06: ¿La atención en el módulo de admisión fue rápida?
Original item 07: ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	Modified item 07: ¿La atención para programar y realizar los análisis de laboratorio fue rápida?
Original item 08: ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	Modified item 08: ¿La atención para programar y realizar los exámenes radiológicos fue rápida?
Original item 09: ¿La atención en farmacia fue rápida?	Modified item 09: ¿La atención y entrega en farmacia fue rápida?
Original item 18: ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	Modified item 18: ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis y plan de trabajo que le realizarán?

Adaptation of the SERVQUAL instrument for **teleconsultation outpatient care:**

Original survey	Modifications
<p>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO: Consiste en 07 ítems dirigido a medir las características socio demográficas del paciente, que son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Condición del encuestado 2. Edad del encuestado en años 3. Sexo 4. Nivel de estudio 5. Tipo de seguro por el cual se atiende 6. Tipo de usuario 7. Especialidad/servicio donde fue atendido: 	<p>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO: Consiste en 06 ítems dirigido a medir las características socio demográficas del paciente, que son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Condición del encuestado 2. Edad del encuestado en años 3. Sexo 4. Nivel de estudio 5. Motivo de Consulta 6. Especialidad
EXPECTATIONS SECTION	
<p>General Changes: The word "consultation" was changed to "teleconsultation outpatient care."</p>	
<p>Original item 03: Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.</p>	<p>Modified item 03: Que la atención ambulatoria por teleconsulta se realice respetando la programación y horario indicado.</p>
<p>Original item 04: Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.</p>	<p>Modified item 04: Que su historia clínica se encuentre disponible para su atención.</p>
<p>Original item 06: Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida.</p>	<p>Modified item 06: Que el link de atención por teleconsulta esté disponible en el horario establecido.</p>
<p>Original item 07: Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida.</p>	<p>Modified item 07: Que la atención para programar y realizar el análisis de laboratorio sea rápida.</p>
<p>Original item 08: Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida.</p>	<p>Modified item 08: Que la atención para programar y realizar los radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida.</p>
<p>Original item 09: Que la atención en farmacia sea rápida.</p>	<p>Modified item 09: Que la atención y entrega de medicamentos en farmacia sea rápida.</p>
<p>Original item 10: Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.</p>	<p>Modified item 10: Que durante su atención por teleconsulta se respete su privacidad.</p>
<p>Original item 11: Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.</p>	<p>Modified item 11: Que el médico le realice una evaluación minuciosa por el problema de salud que motiva su atención.</p>
<p>Original item 18: Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.</p>	<p>Modified item 18: Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos, análisis y plan de trabajo que le realizarán</p>
<p>Original item 19: Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.</p>	<p>Modified item 19: Que los medios digitales (página web, correo electrónico, chats informativos, entre otros) sean adecuados para orientar a los pacientes.</p>
<p>Original item 21: Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.</p>	<p>Modified item 21: Que la comunicación virtual sea clara (pueda ver, escuchar adecuadamente y sin interrupciones) durante atención por teleconsulta.</p>
<p>Original item 22: Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos</p>	<p>Modified item 22: Que la sala de espera virtual para iniciar la atención por teleconsulta sea amigable e informativa.</p>



PERCEPTIONS SECTION	
General Changes: The phrase " consulta externa " was changed to " teleconsulta ".	
Original item 03: ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	Modified item 03: ¿Su atención por teleconsulta se realizó respetando la programación y el horario indicado?
Original item 06: ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?	Modified item 06: ¿El link de atención por teleconsulta estuvo disponible en el horario establecido?
Original item 07: ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	Modified item 07: ¿La atención para la programación y toma de análisis de laboratorio fue rápida?
Original item 08: ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	Modified item 08: ¿La atención para la programación y toma de exámenes radiológicos fue rápida?
Original item 09: ¿La atención en farmacia fue rápida?	Modified item 09: ¿La atención y entrega de medicamentos por farmacia fue rápida?
Original item 11: ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	Modified item 11: ¿El médico le realizó una evaluación minuciosa por el problema de salud que motiva su atención?
Original item 18: ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	Modified item 18: ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos, análisis y plan de trabajo que le realizarán?
Original item 19: ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	Modified item 19: ¿Los medios digitales (página web, correo electrónico, chats informativos, entre otros) le parecieron adecuados para orientar a los pacientes?
Original item 21: ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	Modified item 21: ¿La comunicación virtual fue clara (pudo ver, escuchar adecuadamente y sin interrupciones) durante atención ambulatoria por teleconsulta?
Original item 22: ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	Modified item 22: ¿La sala de espera virtual para iniciar la atención por teleconsulta fue amigable e informativa?

After completing the modifications, a content validity assessment was conducted through expert judgment and reliability assessment using Cronbach's Alpha. For the content validity process, 9 experts with master's or doctoral degrees in healthcare services management (n=5), clinical research (n=2), public health (n=1), and public management (n=1) were invited. One of the clinical research specialists was also an oncology specialist. Via email, they were sent an invitation letter detailing the study's characteristics (title and objectives) and two attachments: one with instructions for validity in in-person care and another with instructions for validity in teleconsultation care. The instructions included the original survey, the survey adapted for oncology care based on the mode of care, a comparative table of the adapted data (described above), and a format for expert judgment validity of the instrument.

The instrument validity format was divided into 2 parts: a) general judge information, and b) expert judgment validity instructions. The instructions for evaluating the instrument included clarity definition, relevance definition, Likert scale rating instructions (1: "Strongly Disagree", 2: "Disagree", 3: "Neutral", 4: "Agree", 5: "Strongly Agree"), and the expert scoring section for each item of the instrument. Below is an example of the validity format for the in-person care survey based on the description:

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO: "ENCUESTA DE SATISFACION DEL USUARIO DE LA ATENCIÓN AMBULATORIA PRESENCIAL EN UNA INSTITUCIÓN PRIVADA DE ATENCIÓN DEL CÁNCER" (Adaptada de la encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en establecimientos del nivel II y III)								
DATOS DEL EXPERTO								
Nombre y Apellidos								
Grado académico:								
Fecha de validez (día, mes y año):								
Filiación:								
Email:								
Teléfono o celular:								
INDICACIONES DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTO								
<p>En las siguientes secciones usted podrá evaluar la encuesta adaptada para el proceso de validez. En las respuestas de las escalas tipo Likert, por favor, marque con una X la respuesta escogida de entre las 5 opciones que se presentan en los casilleros, siendo:</p> <p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - CLARIDAD: El ítem es claro en su lectura, no genera confusión o contradicciones en lector. - PERTINENCIA: El ítem es adecuado para los objetivos del estudio. <p>ESCALA DE VALORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 = Totalmente en desacuerdo - 2 = Desacuerdo - 3 = Neutral - 4= Acuerdo - 5 =Totalmente de acuerdo 								
PUNTUACION DE EXPERTO								
DATOS GENERALES						PUNTUACIÓN		
ÍTEM	INDICADORES GENERALES	OBSERVACIONES	1	2	3	4	5	
1	CLARIDAD							
	PERTINENCIA							
2	CLARIDAD							
	PERTINENCIA							
3	CLARIDAD							
	PERTINENCIA							
4	CLARIDAD							
	PERTINENCIA							
5	CLARIDAD							
	PERTINENCIA							
6	CLARIDAD							
	PERTINENCIA							



EXPECTATIVAS EN LA ATENCIÓN AMBULATORIA PRESENCIAL			PUNTUACIÓN				
ITEM	INDICADORES GENERALES	OBSERVACIONES	1	2	3	4	5
E1	CLARIDAD						
	PERTINENCIA						
E2	CLARIDAD						
	PERTINENCIA						
E3	CLARIDAD						
	PERTINENCIA						
E4	CLARIDAD						
	PERTINENCIA						
E5	CLARIDAD						
	PERTINENCIA						
E6	CLARIDAD						
	PERTINENCIA						
E7	CLARIDAD						
	PERTINENCIA						
E8	CLARIDAD						
	PERTINENCIA						
E9	CLARIDAD						
	PERTINENCIA						
E10	CLARIDAD						
	PERTINENCIA						
E11	CLARIDAD						
	PERTINENCIA						
E12	CLARIDAD						
	PERTINENCIA						
E13	CLARIDAD						
	PERTINENCIA						
E14	CLARIDAD						
	PERTINENCIA						
E15	CLARIDAD						
	PERTINENCIA						
E16	CLARIDAD						
	PERTINENCIA						
E17	CLARIDAD						
	PERTINENCIA						
E18	CLARIDAD						
	PERTINENCIA						
E19	CLARIDAD						
	PERTINENCIA						
E20	CLARIDAD						
	PERTINENCIA						
E21	CLARIDAD						
	PERTINENCIA						
E22	CLARIDAD						
	PERTINENCIA						

PERCEPCIÓN EN LA ATENCIÓN AMBULATORIA PRESENCIAL			EVALUACION				
ITEM	INDICADORES GENERALES	OBSERVACIONES	1	2	3	4	5
P1	CLARIDAD						
	PERTINENCIA						
P2	CLARIDAD						
	PERTINENCIA						
P3	CLARIDAD						
	PERTINENCIA						
P4	CLARIDAD						
	PERTINENCIA						
P5	CLARIDAD						
	PERTINENCIA						
P6	CLARIDAD						
	PERTINENCIA						
P7	CLARIDAD						
	PERTINENCIA						
P8	CLARIDAD						
	PERTINENCIA						
P9	CLARIDAD						
	PERTINENCIA						
P10	CLARIDAD						
	PERTINENCIA						
P11	CLARIDAD						
	PERTINENCIA						
P12	CLARIDAD						
	PERTINENCIA						
P13	CLARIDAD						
	PERTINENCIA						
P14	CLARIDAD						
	PERTINENCIA						
P15	CLARIDAD						
	PERTINENCIA						
P16	CLARIDAD						
	PERTINENCIA						
P17	CLARIDAD						
	PERTINENCIA						
P18	CLARIDAD						
	PERTINENCIA						
P19	CLARIDAD						
	PERTINENCIA						
P20	CLARIDAD						
	PERTINENCIA						
P21	CLARIDAD						
	PERTINENCIA						
P22	CLARIDAD						
	PERTINENCIA						
FIRMA							
DNI							



4. Supplementary material S4: In-person outpatient care questions

	Satisfied n (%)	Dissatisfied n (%)	Improvement category
Question 5	89 (53.29)	78 (46.71)	In process
Question 8	97 (58.08)	70 (41.92)	In process
Question 2	99 (59.28)	68 (40.72)	In process
Question 6	99 (59.28)	68 (40.72)	In process
Question 7	102 (61.08)	65 (38.92)	Acceptable
Question 20	107 (64.07)	60 (35.93)	Acceptable
Question 1	109 (65.27)	58 (34.73)	Acceptable
Question 3	112 (67.07)	55 (32.93)	Acceptable
Question 14	112 (67.07)	55 (32.93)	Acceptable
Question 9	116 (69.46)	51 (30.54)	Acceptable
Question 12	117 (70.06)	50 (29.94)	Acceptable
Question 19	117 (70.06)	50 (29.94)	Acceptable
Question 11	120 (71.86)	47 (28.14)	Acceptable
Question 4	121 (72.46)	46 (27.54)	Acceptable
Question 21	122 (73.05)	45 (26.95)	Acceptable
Question 17	123 (73.65)	44 (26.35)	Acceptable
Question 10	124 (74.25)	43 (25.75)	Acceptable
Question 18	124 (74.25)	43 (25.75)	Acceptable
Question 13	126 (75.45)	41 (24.55)	Acceptable
Question 16	126 (75.45)	41 (24.55)	Acceptable
Question 22	126 (75.45)	41 (24.55)	Acceptable
Question 15	131 (78.44)	36 (21.56)	Acceptable

5. Supplementary material S5: User satisfaction with in-person outpatient care according to SERVQUAL instrument dimensions

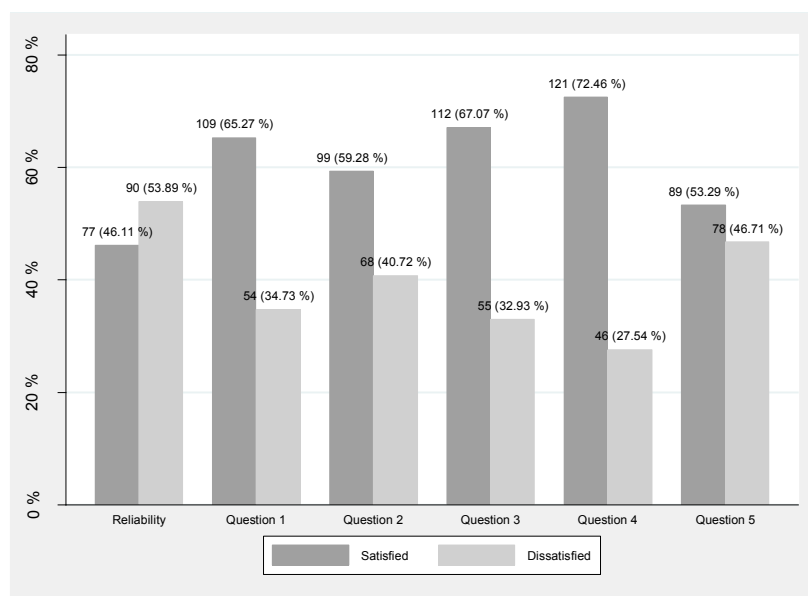


Figure S5.1 User satisfaction in outpatient care (reliability dimension)

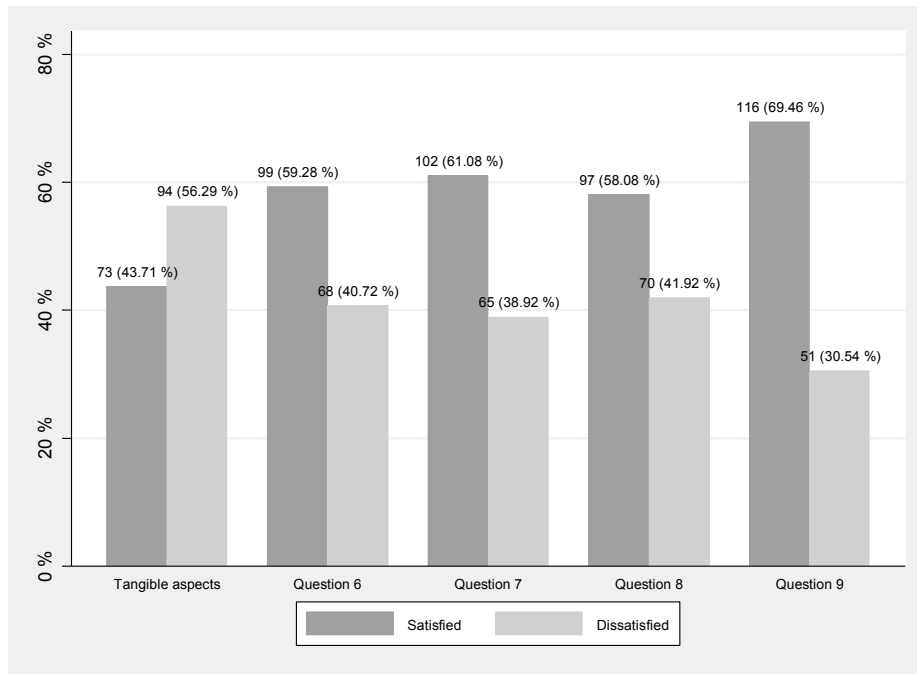


Figure S5.2 User satisfaction in outpatient care (responsiveness dimension)

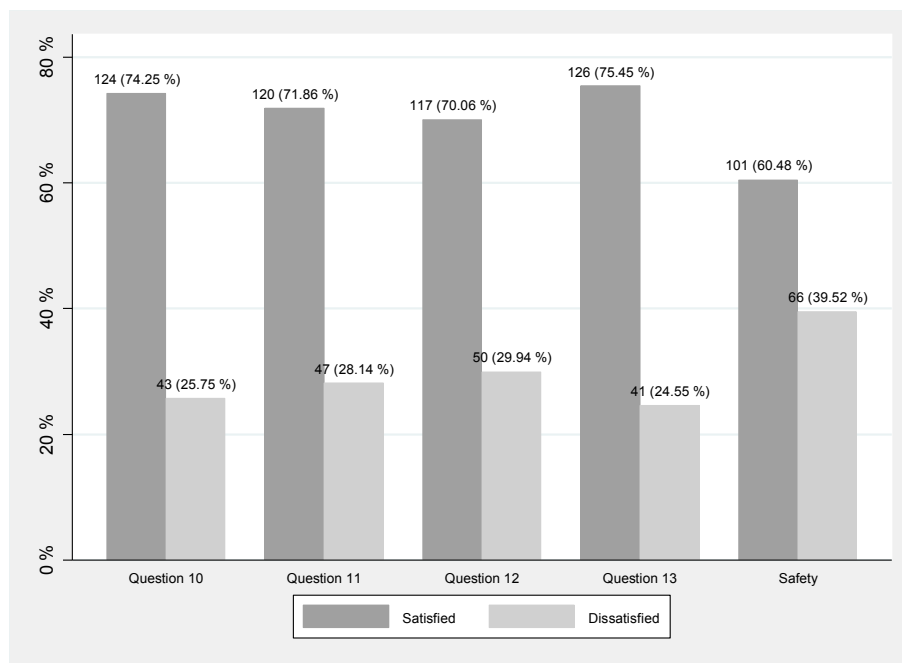


Figure S5.3 User satisfaction in outpatient care (safety dimension)

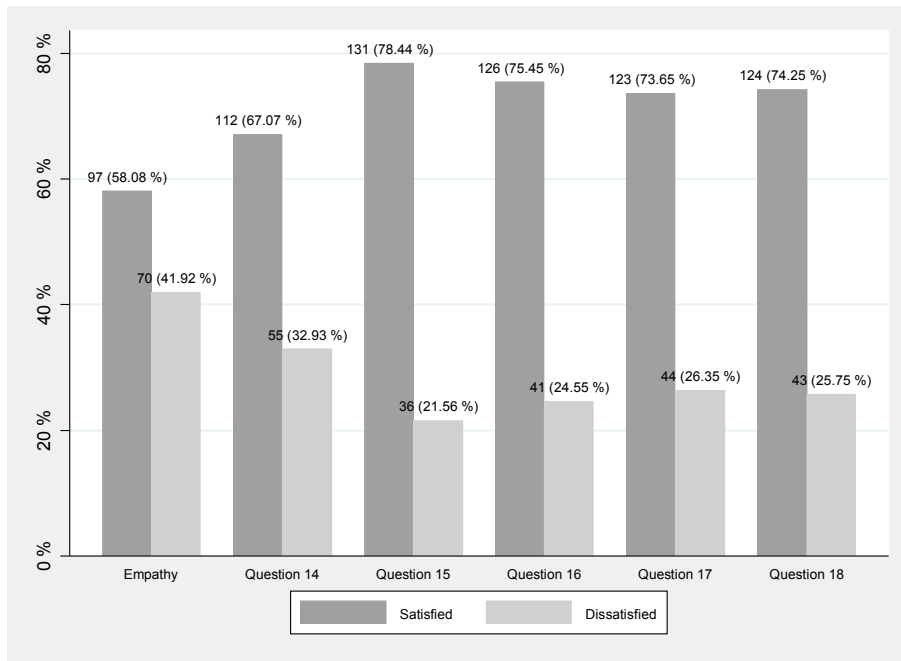


Figure S5.4 User satisfaction in outpatient care (empathy dimension)

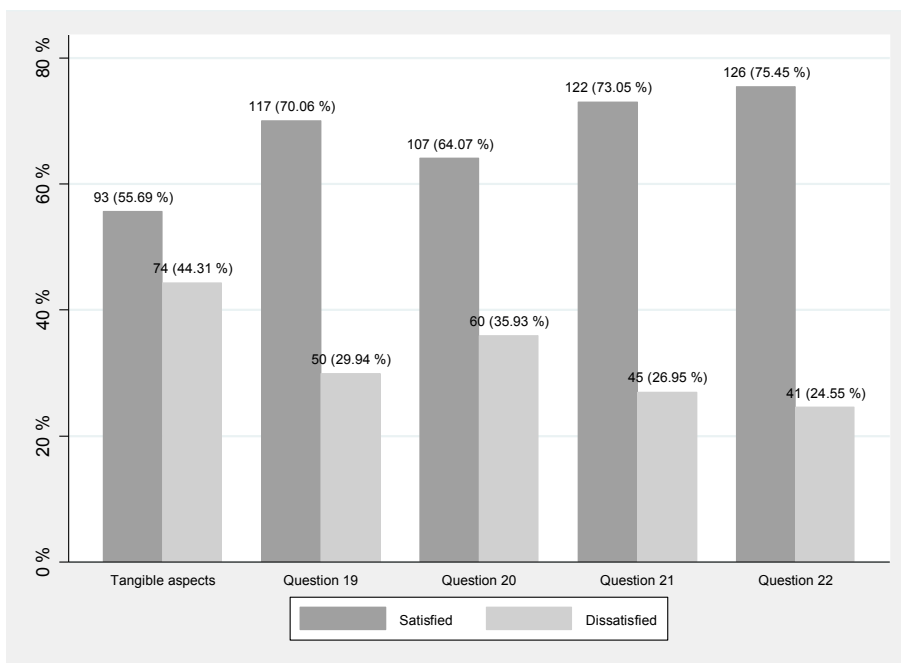


Figure S5.5 User satisfaction in outpatient care (tangible aspects dimension)

6. Supplementary material S6: Outpatient teleconsultation care questions

	Satisfied n (%)	Dissatisfied n (%)	Improvement category
Question 5	104 (62.28)	63 (37.72)	Acceptable
Question 3	106 (63.47)	61 (36.53)	Acceptable
Question 20	108 (64.67)	59 (35.33)	Acceptable
Question 22	108 (64.67)	59 (35.33)	Acceptable
Question 2	112 (67.07)	55 (32.93)	Acceptable
Question 7	112 (67.07)	55 (32.93)	Acceptable
Question 19	114 (68.26)	53 (31.74)	Acceptable
Question 21	114 (68.26)	53 (31.74)	Acceptable
Question 8	118 (70.66)	49 (29.34)	Acceptable
Question 6	119 (71.26)	48 (28.74)	Acceptable
Question 11	122 (73.05)	45 (26.95)	Acceptable
Question 4	123 (73.65)	44 (26.35)	Acceptable
Question 14	123 (73.65)	44 (26.35)	Acceptable
Question 9	125 (74.85)	42 (25.15)	Acceptable
Question 12	125 (74.85)	42 (25.15)	Acceptable
Question 10	128 (76.65)	39 (23.35)	Acceptable
Question 13	130 (77.84)	37 (22.16)	Acceptable
Question 15	130 (77.84)	37 (22.16)	Acceptable
Question 17	131 (78.44)	36 (21.56)	Acceptable
Question 18	132 (79.04)	35 (20.96)	Acceptable
Question 16	141 (84.43)	26 (15.57)	Acceptable
Question 1	146 (87.43)	21 (12.57)	Acceptable

7. Supplementary material S7: User satisfaction with outpatient teleconsultation care according to SERVQUAL instrument dimensions

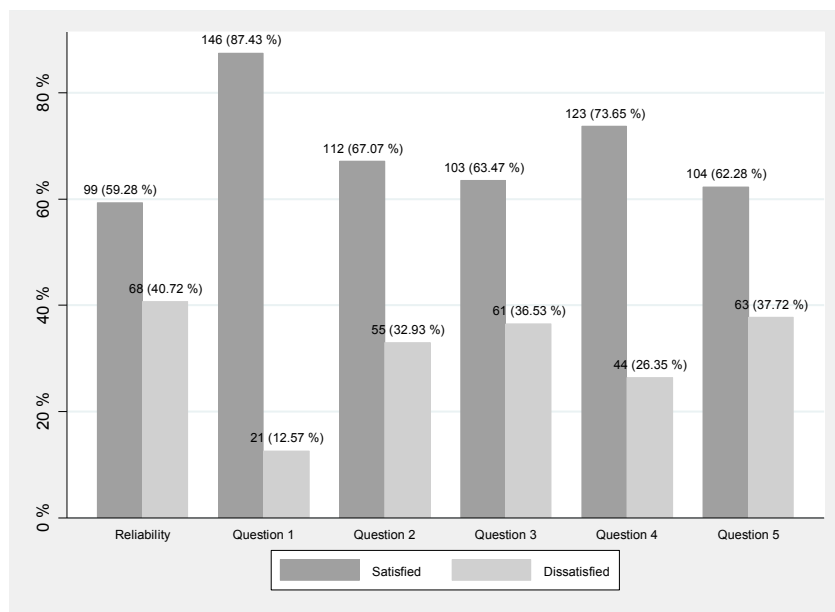


Figure S7.1 User satisfaction in teleconsultation care (reliability dimension)



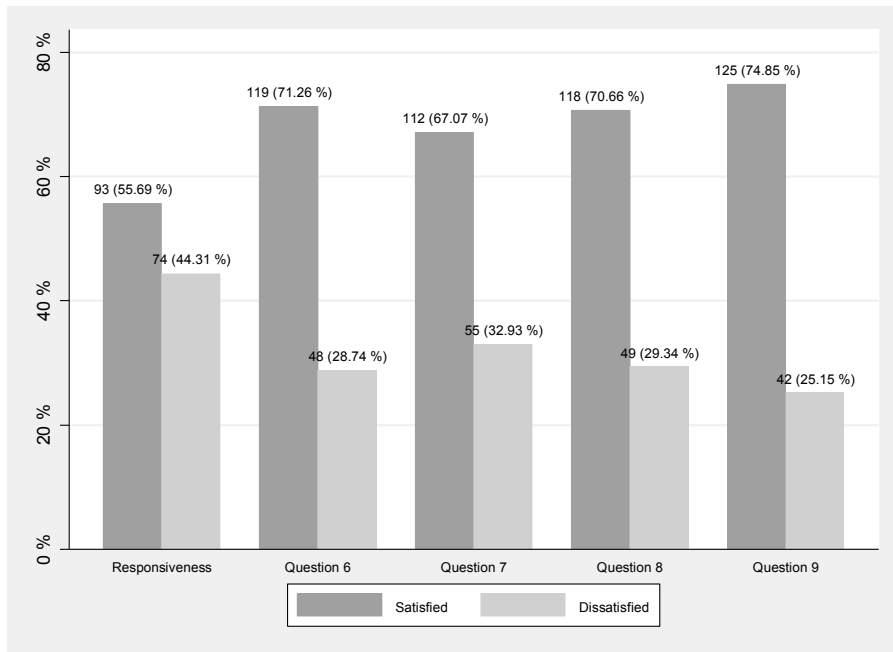


Figure S7.2 User satisfaction in teleconsultation care (responsiveness dimension)

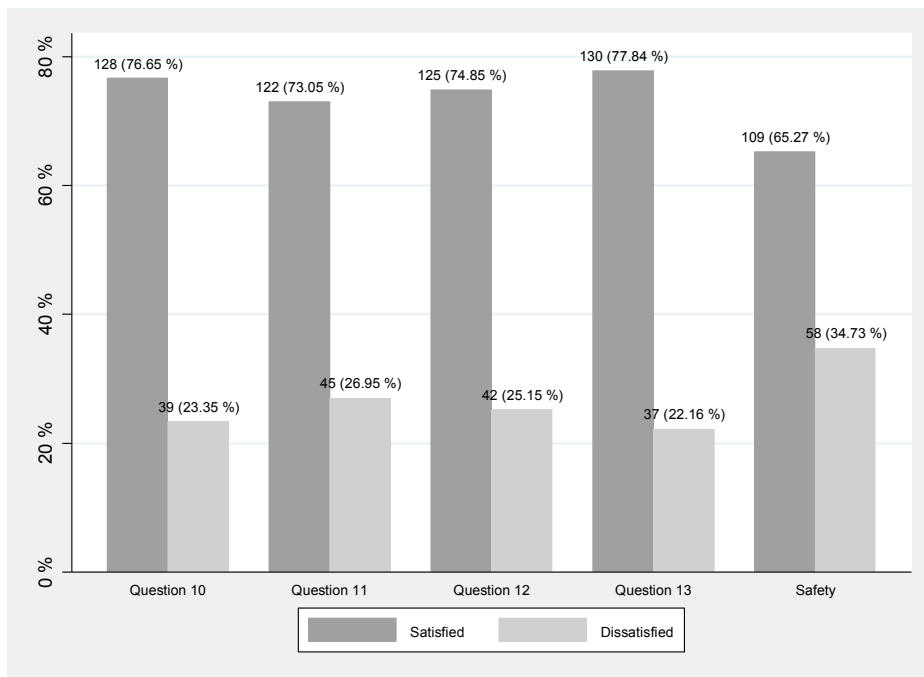


Figure S7.3 User satisfaction in teleconsultation care (safety dimension)

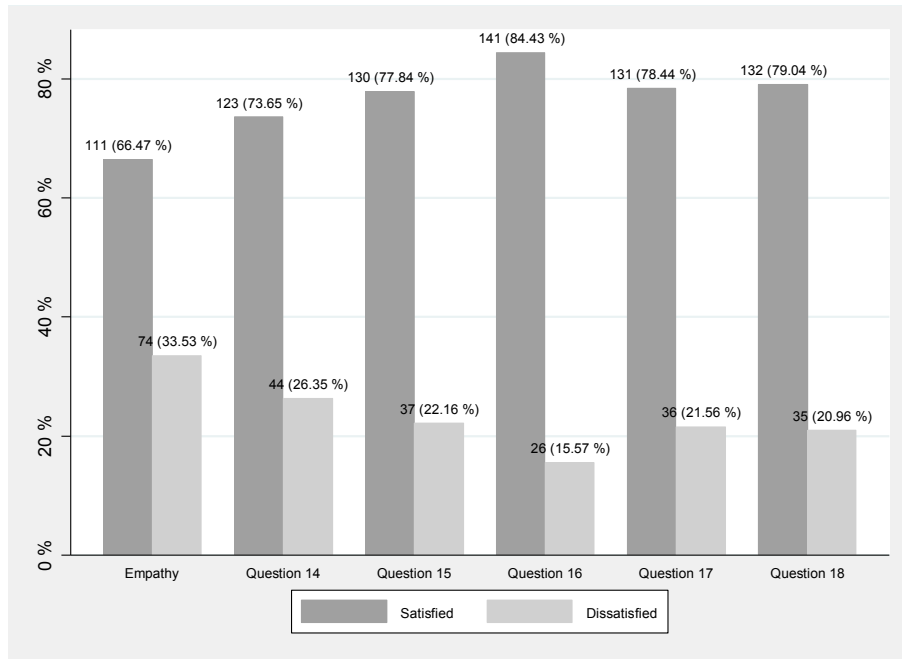


Figure S7.4 User satisfaction in teleconsultation care (empathy dimension)

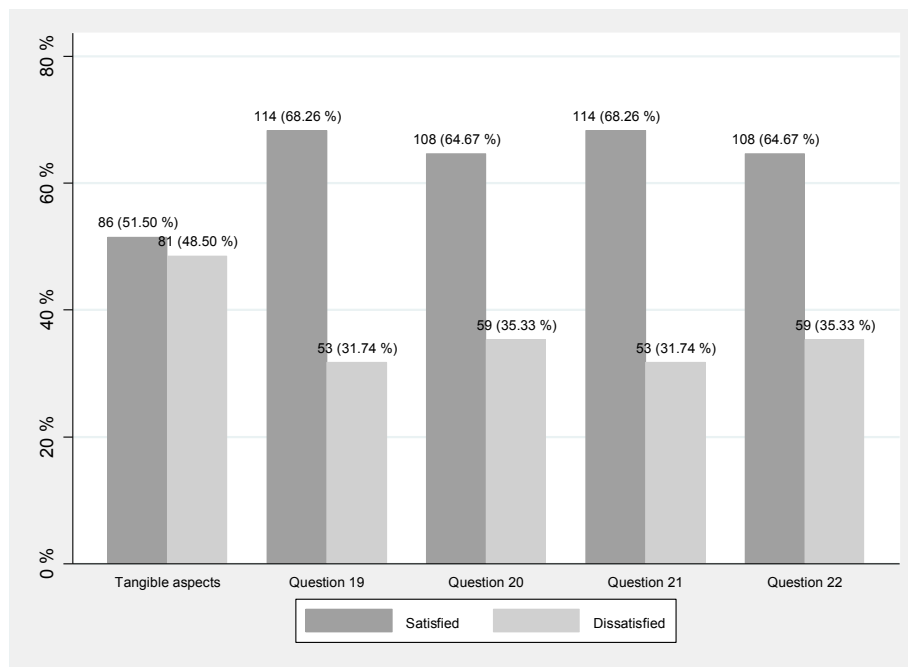


Figure S7.5 User satisfaction in teleconsultation care (tangibles aspects dimension)

