**Anexo 2. Formato de consentimiento informado.**



**Título:** Percepción de la calidad en los usuarios atendidos en los servicios de consulta externa, urgencias y hospitalización de la E.S.E Hospital María Auxiliadora del municipio de Chigorodó-Antioquia, 2024.

**Lugar de ejecución:** Instalaciones de la E.S.E Hospital María Auxiliadora del municipio de Chigorodó (Antioquia), 2024.

**Duración del proyecto:** 8 meses

**Objetivo**: El objetivo de esta investigación es analizar la percepción de la calidad que tienen los usuarios atendidos en los servicios de consulta externa, urgencias y hospitalización de la E.S.E Hospital María Auxiliadora durante el primer trimestre del 2024.

**Justificación:** Es importante que se realice en la E.S.E. un estudio sobre las percepciones de la calidad de los servicios que ofrecen, ya que son una valiosa herramienta para identificar las debilidades o fortalezas que tiene la entidad. Igualmente, aumenta la satisfacción en general, logrando tener un fortalecimiento en la fidelidad del paciente, el boca a boca y la reputación en general de la institución.

**Clasificación del riesgo:** De acuerdo el Artículo 11 de la Resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud, este estudio se clasifica de riesgo mínimo, ya que se basa en enfoques de investigación documental retrospectiva y no implica ninguna intervención deliberada o modificación de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio.

Es importante señalar que por parte de las investigadoras la presente investigación se considera de riesgo mínimo ya que no conlleva riesgo físicos ni directos a su salud. Sin embargo, es posible que experimente incomodidad a cualquier pregunta de la encuesta. Para su tranquilidad, las investigadoras se comprometen a implementar medidas apropiadas para brindarle apoyo en caso de que puedan experimentar emociones negativas o reaccionar de manera desfavorable a alguna pregunta durante el proceso de investigación. Además, contamos con el apoyo de personal de la institución capacitado en atención en crisis

**Incentivos:** Aunque no se ofrecen incentivos monetarios, queremos resaltar la importancia de su contribución, la cual impactará directamente en la mejora y la calidad de los servicios.

**Beneficios:** Los resultados de esta investigación no generarán beneficios directos para usted como paciente, ya que no se centrarán en su tratamiento o recuperación. Sin embargo, los resultados obtenidos podrán aportar con mejoras para el sistema de salud y en especial a la institución, contribuyendo así al bienestar de los pacientes en el futuro.

Se asignará un período de 15 minutos para su participación. Las preguntas se llevarán a cabo en un entorno tranquilo y agradable, diseñado específicamente para realizarle las preguntas.

Es de vital importancia compartir los hallazgos de la investigación a los participantes, debido a que tienen derecho a saber cómo se utilizaron sus datos y qué se encontró en la investigación. Esto les brinda un sentido de reconocimiento y satisfacción por su contribución. La difusión se hará mediante un cartel informativo ubicado en un punto estratégico, como tablones de anuncios o recepción.

Su participación en este estudio es completamente autónoma, opcional y anónima. Las únicas personas que estarán al tanto de su intervención serán los miembros del equipo de investigación. Las respuestas que proporcione se mantendrán estrictamente confidenciales, ya que los resultados no se divulgarán de manera individual. En su lugar, se presentarán de forma general de acuerdo a los parámetros establecidos por la Universidad de Antioquia, preservando su privacidad y anonimato, asegurando que no se revelara su identidad ni sus respuestas. Todo esto con el fin de respetar la Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, la cual regula la protección de datos personales en Colombia.

En relación con los consentimientos informados, exclusivamente las investigadoras podrán acceder a ellos, almacenados en formato físico por un período de 5 años y, posteriormente, de manera electrónica. La investigación se almacenará en la nube institucional para garantizar la seguridad y accesibilidad de la información.

Queremos asegurarle que su participación es voluntaria, y puede optar por no responder a preguntas específicas o retirarse de la investigación en cualquier momento sin consecuencias.

De acuerdo con lo anterior, si decide participar de esta investigación, por favor diligencie la siguiente información:

Después de haber leído claramente el objetivo riesgo y beneficios de la investigación, manifiesto que he tomado la decisión de participar en ella de manera autónoma y consciente de mis capacidades, y que no he admitido ningún tipo de intimidación o imposición para colaborar en dicha investigación y que, en caso de no estar cómodo, puedo retirarme en el momento que lo desee.

Su firma revela que usted desea participar voluntariamente del estudio, después de haber leído y entendido toda la información antedicha.

**Nombre del participante**

**Cédula**

**Firma**

**Datos de contacto de las investigadoras:** Valeria Alejandra Valencia Diaz (Valeria.Valencia2@udea.edu.co), Liliana Marcela Diaz Mena (Liliana.Diaz2@udea.edu.co)