



## Tus derechos como usuario:

1. Ser llamado por tu nombre y recibir un trato amable y cortés.
2. Ser informado sobre el nombre y cargo del funcionario que te atiende.
3. No ser discriminado por edad, sexo, religión, política, aspectos culturales, entre otros.
4. Ser atendido en un ambiente seguro con control de riesgos.
5. Ser informado sobre los trámites administrativos, costos, copagos y otras alternativas.
6. Ser informado sobre el examen que se le va a realizar al paciente y la duración del mismo.
7. Ser informado sobre los motivos de retraso en la prestación del servicio y brindar alternativas.
8. Tener privacidad visual y auditiva durante la prestación del servicio.
9. Tener confidencialidad de la información.
10. Manifestar de manera formal, quejas, sugerencias y felicitaciones.
11. Ser atendidos en sitios tranquilos, limpios y cómodos.
12. Apelar cualquier decisión adversa tomada por la Institución, que vulnere los derechos del paciente.

## Tus deberes como usuario:

1. Ser respetuoso y amable con el personal que te atiende y con los demás usuarios.
2. Presentar la documentación requerida para su atención.
3. En caso de no poder asistir, cancelar oportunamente la cita asignada a través de nuestro chatbot de WhatsApp, vía telefónica o por correo electrónico.
4. Informar de alguna anomalía observada en el servicio, ya sea por parte de los funcionarios o de los pacientes.
5. Pagar de forma oportuna los servicios recibidos.
6. Firmar el consentimiento informado cuando así se lo soliciten.
7. Presentarse con quince minutos de anticipación para registrarse y ser llamado por su terapeuta.
8. Comprender que las sesiones de terapia tienen una duración de 30 minutos y su retraso puede interferir en el horario del siguiente paciente.
9. Respetar la intimidad de los pacientes.
10. Suministrar información veraz sobre sus antecedentes.
11. Presentar quejas, sugerencias o felicitaciones en forma respetuosa ya sea verbal o por escrito.
12. Mantenerse en la sala de espera mientras su hijo(a) se encuentra en terapia.
13. Manifestar formalmente las inconformidades que se presenten con los reportes de resultados entregados por la Institución.

*¡Contamos contigo!*

