



DERECHOS DE LOS USUARIOS

Los usuarios de **Fundación Grupo Integra** tienen derecho a:

- ✚ Ser atendidos de manera cálida y oportuna sin ningún tipo de discriminación recibiendo un trato digno, amable y cortés.
- ✚ Recibir servicios integrales en salud con la calidez y oportunidad establecida por los más altos estándares.
- ✚ Ser escuchados y obtener respuestas oportunas de acuerdo a los términos establecidos en el Manual de Atención al Usuario de sus quejas e inquietudes.
- ✚ Recibir servicios con calidad y seguridad, preservando en todo momento su integridad física.
- ✚ Estar acompañados por sus familiares o tutores, los cuales de acuerdo al **Modelo de Atención** participan de manera activa en las sesiones terapéuticas propuestas, siempre y cuando dicha compañía no interfiera con el proceso llevado a cabo.
- ✚ La custodia y confidencialidad de su Historia Clínica, preservando la información allí consignada, dentro del respeto de las normas éticas, legales y administrativas.
- ✚ Expresar por escrito su voluntad de no aceptar ningún tratamiento o procedimiento.



DEBERES DE LOS USUARIOS

Los usuarios de **Fundación Grupo Integra** tienen el deber de:

- ✚ Conocer los Derechos y Deberes de los usuarios establecidos dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✚ Suministrar de una forma clara, oportuna, veraz y completa la información solicitada sobre los aspectos de salud, desarrollo familiar y social inherente, que amerite intervención terapéutica.
- ✚ Asumir con responsabilidad el cuidado de su salud, mediante la participación activa de familiares y tutores, acatando y aplicando las instrucciones y recomendaciones brindadas por el equipo terapéutico a cargo.
- ✚ Cuidar y hacer uso racional de los recursos existentes en la institución, aplicando el principio de pertenencia.
- ✚ Respetar la intimidad del personal asistencial, administrativo, auxiliares, demás usuarios, familiares y tutores.
- ✚ Tratar con respeto y dignidad a cada una de las personas que lo atienden.
- ✚ Canalizar a través del buzón y de cada uno de los canales establecidos las inquietudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones.