

CARTA DE TRATO DIGNO DEL IDSN

Apreciados ciudadanos.

El Instituto Departamental de Salud de Nariño y en su representación los servidores públicos y colaboradores de esta entidad, responsables del mejoramiento de la calidad, seguridad y acceso en la atención en salud, basados en la participación y concertación social, para mejorar las condiciones de vida, sanitarias y ambientales de los habitantes del departamento, ratificamos nuestro compromiso de asegurar el respeto y desarrollo de sus derechos constitucionales y legales en materia de salud, prestando un servicio donde se evidencie:

Un trato respetuoso, equitativo y solidario, de manera oportuna que se desarrolle bajo los principios de eficiencia, universalidad, solidaridad, equidad, sostenibilidad y calidad.

La disposición y establecimiento de diferentes canales para la atención, confiable, capacitada y permanente que permita recepcionar y atender adecuadamente sus solicitudes.

La recepción, tratamiento y respuesta oportuna y pertinente de las peticiones presentadas a la entidad en los términos y medios previstos en la ley, guardando la reserva cuando haya lugar a ello.

El acceso pertinente a los medios establecidos para respetar el debido proceso y demás recursos a los que tengan derecho nuestros usuarios.

DERECHOS DE LOS USUARIOS:

El IDSN está comprometido en reconocer sus derechos y generar confianza al garantizar su derecho:

- A recibir un trato digno, con respeto y con la consideración debida a su dignidad.
- A ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
- A presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo.
- A obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos en la Ley.
- A ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud.
- A ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

DEBERES DE LOS USUARIOS:

En virtud a lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, los deberes de los ciudadanos son:

- Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
- Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
- Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
- Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores del Instituto Departamental de Salud de Nariño.
- Acatar la Constitución y las leyes.

El IDSN, trabaja unido y orientado a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración; se ocupa de recibir y gestionar cada una sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos estipulados por la ley, con un equipo de trabajo capacitado e idóneo.

CANALES PRESENCIALES Y TELEFONICOS:

HORARIO LABORAL:

El Instituto Departamental de Salud de Nariño atiende al público en los siguientes horarios, en sus tres sedes así:

SEDE PRINCIPAL

Sede Administrativa: ubicada en la calle 15 no. 28-41 plazoleta de bombona, teléfonos: 7236928 – 7232260 – 7235428 – 7233590 – 7223031 - 7295254.

Horario de atención al público: 8:00 a.m a 12.00 y 2:00 pm a 6:00 pm.

*Atención al Usuario

Horario de atención al público: 8:00 a.m a 12.00 y 2:00 pm a 6:00 pm

* Registros e inscripciones de profesionales área de la salud

Horario de atención al público para: 8:00 a.m a 10:00 a.m y 2:00 pm. A 4:00 pm.

* Centro Regulador de Urgencia y Emergencias CRUE

Horario de atención: las 24 horas

* Quejas y Reclamos

Horario de atención al público atención al usuario: 7:00 a.m a 3:00 pm

Línea gratuita nacional: 018000933344

SEDE LABORATORIO

Ubicado en la carrera 23 barrio el calvario, respaldo hospital civil

teléfonos: 7212102 – 7235936

Horario de atención al público: 8:00 a.m a 12:00 y de 2:00 a 6:00 pm

SEDE TUMACO

Ubicado en la calle del comercio no.11-124 (malaria) municipio de Tumaco – Nariño

telefono: 7271817 - 7272363

horario de atencion al público: 8:00 a.m a 12:00 y de 2:00 a 6:00 pm

CANAL ELECTRONICO: www.idsn.gov.co

REDES SOCIALES

Facebook:

<https://www.facebook.com/idsnpage/?fref=ts>

Twitter:

<https://twitter.com/ENLAZATEIDSN>

Google Maps:

<https://www.google.com/maps/d/viewer?mid=zvsxg9r79iwo.kK3B8Cth8otI&msa=0&ll=1.216374%2C-77.282947&spn=0.001284%2C0.002401>

You tube:

https://www.youtube.com/playlist?list=PLRB_NdypRbhAoqYCMgaczN4TViMr130Jx