

| | |
|---------------------------|--|
| Institución | Instituto de Psiquiatría del Estado de Baja California. (IPEBC) |
| Nombre del trámite | Servicio de recepción en consulta externa adultos. |
| Responsable | Dr. Victor Salvador Rico Hernández. Director Médico. |
| Dirección | Av. 11ava y Río Papaloapan Fraccionamiento Villa verde, C.P. 21395, Mexicali, B.C. |
| Teléfono | 8-42-70-72 y 561-03-15 extensión 7072, 7055 |
| Correo electrónico | vrico@baja.gob.mx |

Esta carta establece nuestro compromiso con usted para responder a sus demandas y satisfacer sus expectativas. ¡Ayúdenos a mejorar el servicio que le ofrecemos!

FINALIDAD DEL TRÁMITE

Proporcionar atención cordial y oportuna al personal y pacientes del IPEBC, que soliciten consulta externa para adultos por primera vez o de manera subsecuente o información de los servicios que el Instituto presta.

DÓNDE PUEDO REALIZAR EL TRÁMITE

➤ **En Mexicali:** Calle 11ava y Río Papaloapan s/n Fracc. Villa verde.

Horario de atención lunes a viernes de 7:00 a 1:00 p. m.

RESPONSABILIDAD DEL CIUDADANO

Cumplir con los requisitos en tiempo y forma.

REQUISITOS

- Si es paciente canalizado por alguna institución o cuenta con Seguro Popular es necesario presentar el comprobante expedido por la Institución.
- Si es paciente de primera vez deberá presentarse de lunes a viernes antes de las 7:00 am.
- Si se trata de consulta subsecuente el paciente deberá presentarse de manera puntual.
- El usuario deberá realizar el pago correspondiente

COSTOS

\$74 pesos al público en general por consulta.

Personas canalizadas de ISSSTECALI o que cuenten con Seguro Popular y cumplan con los criterios establecidos del mismo no cubrirán la cuota correspondiente.

Se promoverá que todo aquel paciente que manifieste ser de escasos recursos económicos, se registre en el Régimen de Seguro Popular o en su defecto se les practicará un estudio socioeconómico para determinar el importe a cobrar de acuerdo a sus posibilidades.

COMPROMISOS DE SERVICIO

Estos son los estándares de servicio que nos comprometemos a cumplir :

| | |
|-------------------------|--|
| Equidad | Toda persona que asista a nuestras instalaciones recibirá un servicio por igual, sin preferencia alguna ni intereses de por medio. |
| Amabilidad | El personal del Instituto de Psiquiatría del Estado de Baja California está capacitado para atenderlo con cortesía, respeto y con la mejor disposición le resolverán sus necesidades. |
| Honestidad | Ningún servidor público del Instituto de Psiquiatría del Estado de Baja California le solicitará gratificación, dádiva o pago alguno adicional a los derechos correspondientes, por la realización del servicio solicitante. |
| Confidencialidad | El Organismo se compromete a tratar todos los casos de manera confidencial, para que el ciudadano tenga la tranquilidad de que no se divulgara su padecimiento. |

QUE HACER SI NO CUMPLIMOS

Atención Inmediata:

Podrá dirigirse con las siguientes personas:

➤ **Mexicali B.C:**

CP. Ramón Gilberto Cota López. Director Administrativo.
Tel. 8-42-70-62 y 561-03-15 ext. 7062 y 7060
Lic. Erika Gerardo Peralta. Desarrollo Institucional.
Tel. 8-42-70-82 y 561-03-15 ext. 7082
Av. 11ava y Río Papaloapan s/n Fracc. Villaverde
Horario de atención: lunes a viernes de 8 a.m. a 3 p. m
Correo: ramon_cotal@hotmail.com, lilianagerardo@hotmail.com.

Quejas y Sugerencias de Servicio:

Responsables:

Cp. Ramón Cota López.
Lic. Erika Gerardo Peralta.

- A los correos electrónicos:
ramon_cotal@hotmail.com lilianagerardo@hotmail.com
- Vía telefónica: (686) 8-42-70-72 y 8-42-70-62 (686) 561-03-15 ext. 7072 , 7062 y 7082
- Buzón de quejas y sugerencias: Depositar en el buzón instalado en el área de atención al público un formato con su queja el cual le será proporcionado en la recepción.

Usted recibirá respuesta en **cinco días hábiles**.

Denuncias contra servidores públicos:

Si detecta alguna conducta irregular por actos de corrupción, deshonestidad o maltrato por parte de algún servidor público de ésta institución, debe de comunicarse a la Contraloría General del Estado a través de:

- ❖ Al teléfono 01 800 027 42 23.
- ❖ En la página de la Contraloría: www.bajacalifornia.gob.mx/contraloria

Usted recibirá respuesta en **tres días hábiles**.

COMPROMISOS DE MEJORA

Nos comprometemos a seguir trabajando en una mejora continua, con el objeto de llevar a usted un servicio de mayor calidad, en todos los sentidos.

Compromiso al 31 de diciembre del 2008.

Necesitamos de su participación para establecer un vínculo de calidad y mejora en el servicio, para conocer sus expectativas y estar en posibilidades de satisfacer sus necesidades de atención.

ATENTAMENTE



Dr. Luis Enrique Dorantes Marinez.
Director General del
Instituto de Psiquiatría del Estado
de Baja California

La presente Carta Compromiso al Ciudadano se suscribe en la ciudad de Mexicali, B.C. mes de Junio de 2008.