

Institución	Instituto de Psiquiatría del Estado de Baja California. (IPEBC)
Nombre del trámite	Servicio de recepción en consulta externa infantil.
Responsable	Dr. Víctor Salvador Rico Hernández. Director Médico. vrico@baja.gob.mx
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	

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 Fraccionamiento. Villa verde.

Horario de atención lunes a viernes de 7:00 a 2:00 p. m.

RESPONSABILIDAD DEL CIUDADANO

Cumplir con los requisitos en tiempo y forma.

REQUISITOS

- Contar con menos de 18 años.
- Si es paciente canalizado por alguna institución o cuenta con Seguro Popular es necesario presentar el comprobante que lo ampare.
- Si es paciente de primera vez deberá presentarse en la Institución el padre, madre o tutor acompañando del menor los días: lunes, martes, jueves o viernes antes de las 7:00 am, tomar un número en caseta de vigilancia, y traer consigo copia del acta de nacimiento del menor, copia de la credencial de elector del padre, madre o tutor, y copia de comprobante de domicilio (recibo de luz, teléfono o agua).
- Si se trata de consulta subsecuente el paciente deberá presentarse de manera puntual.
- El usuario deberá realizar el pago correspondiente.

COSTOS

\$116 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.


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 Marínez.
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 Diciembre de 2008.

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 **tres 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.