



¿Qué hacer si no cumplimos?

Si la atención y/o servicio no fue el adecuado informe a la Subdirección de Hospitalización y APC quien aclarará dudas y atenderá su problema de lunes a viernes de 8:00 a 14:00 horas.



Quejas, sugerencias y felicitaciones

Cualquier sugerencia, felicitación y/o queja podrá presentarla en el siguiente horario y lugar:

1. De lunes a viernes de 8:00 a 14:00 horas en la Subdirección de Hospitalización y APC
2. De lunes a viernes de 8:00 a 19:00 horas en el Servicio de Trabajo Social
3. De lunes a domingo de 8:00 a 21:00 horas con el personal de enfermería en turno
4. De lunes a domingo las 24 horas en los buzones instalados en la unidad
5. De lunes a viernes de 8:00 a 14:00 horas en el Departamento de Gestión de Calidad, Información en Salud y Seguridad del Paciente, o por vía telefónica al 55 4160 5373, en donde le proporcionarán respuesta en 48 horas máximo
6. Página del Instituto: www.inprf.gob.mx
Buzón de atención al usuario



Ubicación

Calzada México Xochimilco 101
San Lorenzo Huipulco.
Tlalpan, CDMX, C.P. 14370

Entrada para el público en general,
por la lateral de periférico sur.

Informes al teléfono:
55 4160 5372 de 8:00 a 14:30 y de 15:00 a 18:00 horas

Por su seguridad lea las indicaciones de sismo o incendio que se encuentran en el área. Durante un siniestro siga las indicaciones del personal médico, de personal de enfermería y protección civil.



www.inprf.gob.mx



Directorio

Dr. Eduardo Madrigal de León
Director General

Dra. Claudia Becerra Palars
Directora de Servicios Clínicos

Dr. Manuel Alejandro Muñoz Suárez
Subdirector de Hospitalización y APC

Dr. Cesar Yehu Garfias Rau
Jefe de Servicio de APC

Mtra. TSP Cintya Andia Garvizu
Jefa del Departamento de Trabajo Social

Mtra. Lilia Irene García Aparicio
Jefa de Enfermeras "E"

Mtro. Aaron Padilla Orozco
Jefe del Departamento de Gestión de
Calidad, Información en Salud y
Seguridad del Paciente

Atención Psiquiátrica Continua APC

Dirección de Servicios Clínicos
Subdirección de Hospitalización y APC
Servicio de APC



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



INSTITUTO NACIONAL DE PSIQUIATRÍA
RAMÓN DE LA FUENTE MUÑIZ

 inprf.gob.mx

Compromisos de servicio

1. Intervención psiquiátrica oportuna en los casos que por su condición clínica ameriten atención inmediata
2. Atención en los primeros 15 min de solicitud del servicio para informar el tiempo de espera y recibir consulta según el color de **Triage** obtenido:
 - **Color marrón** atención inmediata
 - **Color rojo** atención inmediata
 - **Color amarillo** 15 a 30 minutos
 - **Color verde** 30 a 60 minutos
 - **Color blanco** 60 a 120 minutos
3. Proporcionar información suficiente, clara, oportuna y veraz con trato digno y humano
4. Establecer diagnóstico probable o de certeza
5. Realizar los estudios urgentes que el personal médico juzgue necesarios
6. Otorgar el tratamiento requerido de acuerdo al diagnóstico
7. Garantizar una unidad con personal capacitado, equipada y segura para la atención médica psiquiátrica
8. Registrar y documentar las acciones realizadas con él o la paciente en el expediente clínico
9. Respetar la confidencialidad de la o el paciente, siempre y cuando no esté en peligro su integridad ni la de terceros
10. Referencia a Consulta Externa o a otra unidad médica según el caso, por el personal médico responsable
11. Hospitalización, previa autorización de la Subdirección Hospital en los casos que se juzgue necesario

Requisitos de atención

1. Presentarse voluntariamente a solicitar atención psiquiátrica
2. Firma de Consentimiento Informado para su atención
3. Tener 13 años cumplidos para recibir consulta
4. Presentar un trastorno psiquiátrico que amerite atención médica psiquiátrica
5. Registrarse, acompañado de familiar o tutora/tutor responsable:
 - a) En la ventanilla de registro de pacientes.
6. Presentar carnet si es paciente de la Institución
7. Para pacientes de primera vez presentar identificación oficial preferentemente credencial del INE
8. En caso de menores de edad, la o el paciente debe acudir y mantenerse Acompañado por la madre o el padre y/o tutor o tutora todo el tiempo que permanezca en el servicio.

No se permite la entrada a personas bajo efectos de drogas o intoxicación alcohólica, que porten armas, se presenten en contra de su voluntad o que presenten agitación o agresividad que ponga en riesgo a terceros.

Costos

A partir del 1º de diciembre de 2020 la atención es gratuita para quienes no cuenten con seguridad social, Conforme a la publicación en el Diario Oficial de la Federación del 30 de noviembre de 2020.

Para quien cuenta con algún tipo de seguridad social, el costo se establece de acuerdo con la clasificación socioeconómica asignada por el servicio de trabajo social.

Responsabilidades de la o el paciente y el familiar

- *Presentar el comprobante de recibo de pago.
- *Presentar carnet de la Institución, si ya es paciente.
- *Atender las indicaciones del personal de vigilancia, Trabajo Social, Enfermería y Médico.
- *Proporcionar información completa y veraz en el apartado de requisitos.
- *Realizar los trámites correspondientes en caso de referencia a otra unidad. Informar cualquier anomalía y/o eventualidad por la atención médica recibida.
- *En caso de daño a la infraestructura y/o equipo el familiar responsable deberá asumir los costos correspondientes.
- *Si la o el paciente o familiar abandona las Instalaciones sin autorización Médica, el personal y la Institución quedan imposibilitados de dar la continuidad adecuada al tratamiento que para su beneficio requiere la o el paciente.