**Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP**

**d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones**

| No. | Denominación del servicio | Descripción del servicio | Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio). | Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen) | Procedimiento interno que sigue el servicio | Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios) | Costo | Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, CNG, Personal Médico) | Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio | Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución) | Servicio Automatizado (Si/No) | **Link para descargar el formulario / Portal de Trámites Ciudadanos** | Link para el servicio por internet (on line) | Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (mensual) | Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo | **Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Solicitud de acceso a la información pública. | Servicio orientado a la población en general que desea conocer la información que genera, produce o custodia la Fundación Municipal de la Mujer y el Niño de Cuenca y que es reportada en cumplimiento con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP). | Los ciudadanos y ciudadanas ingresarán su solicitud de información pública y la presentarán a través del medio que escojan; de manera física en las oficinas de la Fundación Municipal de la Mujer y el Niño de Cuenca o a través de los medios digitales que disponga. | 1. Llenar el requerimiento de información pública; ó<br>2. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta. | 1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución.<br>2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información.<br>3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente en cumplimiento del Art. 13 del Reglamento a la LOTAIP.<br>4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante. | 08:00 a 17:00 | Gratuito | 10 días plazo más 5 días de prórroga | Ciudadanía en general | Se atiende en las oficinas del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño de Cuenca | Calle de Camal, Vía Patamarca (07)2901249 etx: 2001<br>Correo electrónico: hospitalmunicipal@cuenca.gob.ec | Oficinas de la Dirección General | No | Solicitud de Acceso a la Información | "NO APLICA" Debido a que La Fundación Municipal debido a que no posee este servicio | 0 | 0 | "NO DISPONIBLE", debido a que la Fundación Municipal no cuenta con un mecanismo para medir la satisfacción ciudadana. |
| 2 | Solicitud de Historia Clínica | Servicio orientado a los usuarios, representante legal, apoderado o persona autorizada que desea conocer la información médica de un usuario. | Los ciudadanos y ciudadanas ingresarán su solicitud de historia clínica y la presentarán a través del medio que escojan; de manera física en las oficinas de la Fundación Municipal de la Mujer y el Niño de Cuenca o a través de los medios digitales que disponga. | 1. Llenar el requerimiento de historia clínica; ó<br>2. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta. | 1. La solicitud de historia clínica llega a la máxima autoridad de la institución.<br>2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información.<br>3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente.<br>4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante. | 08:00 a 17:00 | Gratuito | 10 días plazo más 5 días de prórroga | Usuario, Representante Legal, Apoderado o persona autorizada para ello | Se atiende en las oficinas del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño de Cuenca | Calle de Camal, Vía Patamarca (07)2901249 etx: 2001<br>Correo electrónico: hospitalmunicipal@cuenca.gob.ec | Oficinas de la Dirección General | No | Solicitud de Historial Clínico.pdf | "NO APLICA" Debido a que La Fundación Municipal debido a que no posee este servicio | 13 | 25 | "NO DISPONIBLE", debido a que la Fundación Municipal no cuenta con un mecanismo para medir la satisfacción ciudadana. |
| 3 | Hospitalización | Servicio destinado al abordaje integral del usuario, cuya patología requiere de un proceso de tratamiento intra hospitalario. | 1. El usuario es referido de emergencia con la historia clínica, y debe portar la cédula de identidad. 2. En el caso de ser cirugía programada debe acudir con la cédula de identidad. 3. En el caso de ser referencia de otra institución deberá además de la cédula acudir con la hoja de referencia. | 1. Se debe portar el documento de identidad para el ingreso a hospitalización. 2. Portar los documentos habilitantes como es la hoja de referencia. | 1. Se recibe al usuario. 2. Se procede con el debido ingreso hospitalario. 3. Se cumple estrictamente las indicaciones de los médicos tratantes para el tratamiento. 4. Se siguen normas que involucren calidad en el proceso de atención | 00:00 a 23:00 | Ajustado, conforme el Tarifario de prestaciones y un estudio social | Inmediato | Ciudadanía en general | Hospital Municipal de la Mujer y el Niño de Cuenca | Calle de Camal, Vía Patamarca (07)2901249 etx: 2001<br>Correo electrónico: hospitalmunicipal@cuenca.gob.ec | Servicio Hospitalario | No | "NO APLICA" Debido a que La Fundación Municipal debido a que no posee este servicio | "NO APLICA" Debido a que La Fundación Municipal debido a que no posee este servicio | 132 | 291 | "NO DISPONIBLE", debido a que la Fundación Municipal no cuenta con un mecanismo para medir la satisfacción ciudadana. |
| 4 | Consulta Externa del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño de Cuenca | Servicio orientado a otorgar atención médica ambulatoria de especialidad a los usuarios que lo requieran dentro de un marco de calidad y calidez. | 1. El usuario debe acercarse al hospital. 2. Obtener un turno para ser atendido por ventanilla. 3. En ventanilla se le otorga el turno para el mismo día para Pediatría, Medicina General y Ginecología 4. Deberá presentar la cédula y planillaje de la consulta (USD 7), si es referendo del IESS deberá presentar la cédula del paciente y si es transferencia debe acudir además con documentos de derivación. 5. Obtiene el turno con hora y fecha de mismo 6. Acude a la consulta tras su paso por enfermería. | 1. Se debe portar la cédula de identidad, obtener un turno en ventanilla, el pago de la consulta (si aplica). | 1. Se recibe al usuario. 2. Se verifica la especialidad que requiere. 3. Se genera el planillaje y/o el proceso administrativo para generar el turno . 4. Se agenda el turno requerido. | 7:00 a19:00 | Ajustado, conforme el Tarifario de prestaciones y un estudio social | Inmediato | Ciudadanía en general | Hospital Municipal de la Mujer y el Niño de Cuenca | Calle de Camal, Vía Patamarca (07)2901249 etx: 2001<br>Correo electrónico: hospitalmunicipal@cuenca.gob.ec | Servicio Hospitalario | No | "NO APLICA" Debido a que La Fundación Municipal debido a que no posee este servicio | "NO APLICA" Debido a que La Fundación Municipal debido a que no posee este servicio | 3.813 | 10.973 | "NO DISPONIBLE", debido a que la Fundación Municipal no cuenta con un mecanismo para medir la satisfacción ciudadana. |
| 5 | Emergencia | Servicio destinado a la atención de usuarios en situación de urgencia y emergencia. | 1. Si el paciente acude por demanda espontánea debe acudir con la cédula, y esperar el turno de atención conforme el triaje lo determine; si el paciente es transferido debe acudir con la cédula de identidad y hoja de transferencia. | 1. Documento de identidad u hoja de referencia. | 1. Se recibe al usuario. 2. Se procede con la consulta de emergencia. 3. Dependiendo del caso se interna, se observa o se da el alta al paciente. | 00:00 a 23:00 | Ajustado, conforme el Tarifario de prestaciones y un estudio social | Inmediato | Ciudadanía en general | Hospital Municipal de la Mujer y el Niño de Cuenca | Calle de Camal, Vía Patamarca (07)2901249 etx: 2001<br>Correo electrónico: hospitalmunicipal@cuenca.gob.ec | Servicio Hospitalario | No | "NO APLICA" Debido a que La Fundación Municipal debido a que no posee este servicio | "NO APLICA" Debido a que La Fundación Municipal debido a que no posee este servicio | 779 | 2.263 | "NO DISPONIBLE", debido a que la Fundación Municipal no cuenta con un mecanismo para medir la satisfacción ciudadana. |
| 6 | Servicio de Imagenología | Servicio ofertado a los usuarios en general para la realización de exámenes de imagenología dentro de un proceso diagnóstico integral | 1. El paciente debe acudir con la orden de exámenes a ventanilla para planillaje del exámen, se le otorga el turno y acude a admisión de imagenología para realizarse el examen, debe acudir con la cédula de identidad para ventanilla. 2. Para pacientes que son atendidos en la institución el proceso es el mismo. 3. para pacientes de los MEDISOL, para rayos X, admisión de MEDISOL agenda directamente el examen por lo que el paciente debe acudir con la cédula, la orden del examen y el turno. | 1. Cédula de identidad, pedido de examen de imagenología y el turno obtenido en ventanilla. | 1. Se recibe al paciente 2. Se verifica el examen a ser realizado 3. Se verifica el planillaje a los documentos habilitantes del usuario 4. Se procede con el examen solicitado. | 00:00 a 23:00 | Ajustado, conforme el Tarifario de prestaciones y un estudio social | Hasta 24 horas | Ciudadanía en general | Hospital Municipal de la Mujer y el Niño de Cuenca | Calle de Camal, Vía Patamarca (07)2901249 etx: 2001<br>Correo electrónico: hospitalmunicipal@cuenca.gob.ec | Servicio Hospitalario | No | "NO APLICA" Debido a que La Fundación Municipal debido a que no posee este servicio | "NO APLICA" Debido a que La Fundación Municipal debido a que no posee este servicio | 2.171 | 3.752 | "NO DISPONIBLE", debido a que la Fundación Municipal no cuenta con un mecanismo para medir la satisfacción ciudadana. |
| 7 | Servicio de Laboratorio | Servicio a los usuarios destinado a contribuir en el proceso diagnóstico mediante la realización de exámenes de laboratorio | 1. Paciente que acude por libre demanda debe acudir a ventanilla para el planillaje y acudir a laboratorio con la orden y factura 2. Paciente de IESS acude con orden a ventanilla y acude a laboratorio para su atención. 3. Paciente de MEDISOL acude a ventanilla de laboratorio con la orden de laboratorio que envía el médico de MEDISOL y la cédula de identidad. | 1. Cédula de identidad, pedido de exámenes y pago de los mismos (si aplica) | 1. Se recibe al paciente 2. Se verifica el examen a ser realizado 3. Se verifica el planillaje a los documentos habilitantes del usuario 4. Se procede con el examen solicitado. | 00:00 a 23:00 | Ajustado, conforme el Tarifario de prestaciones y un estudio social | Hasta 24 horas | Ciudadanía en general | Hospital Municipal de la Mujer y el Niño de Cuenca | Calle de Camal, Vía Patamarca (07)2901249 etx: 2001<br>Correo electrónico: hospitalmunicipal@cuenca.gob.ec | Servicio Hospitalario | No | "NO APLICA" Debido a que La Fundación Municipal debido a que no posee este servicio | "NO APLICA" Debido a que La Fundación Municipal debido a que no posee este servicio | 2.836 | 5.238 | "NO DISPONIBLE", debido a que la Fundación Municipal no cuenta con un mecanismo para medir la satisfacción ciudadana. |

| **Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)** | "NO APLICA", debido a que la Fundación Municipal de la Mujer y el Niño de Cuenca no utiliza el Portal de Tramites Ciudadanos (PTC) |
|---|---|
| **FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:** | 31/03/2023 |
| **PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:** | MENSUAL |
| **UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):** | DIRECCIÓN MÉDICA |
| **RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):** | María Gracia Serrano López |
| **CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:** | maria.serrano@hospitalmunicipalcuenca.gob.ec |
| **NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:** | (07) 2901-251 |