Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP																		
d) Los servicios que ofrecce 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, ONG, 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 de servicios**	**Link para el servicio por internet (on line)**	**Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (trimestral)**	**Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo**	**Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio**
1	Gestión de Atención al Usuario	Proceso de Inconformidades y Sugerencias	En caso de presentarse una inconformidad, sugerencia o felicitación en la normal atención del usuario debe: 1. Acercarse a personal de GAU (Chaleco Rojo) 2. Solicitar el formulario de Inconformidades y la Carta para narrar la descripción de los hechos.	Se accede al formulario mediante: 1. Usuario retira formuario en oficina de GAU 2. Llena documento con número de cedula, número de historia clínica del paciente, número de teléfono, narración de los hechos y hacia quien coloca la inconformidad. 3. Entregar la inconformidad en la oficina de GAU.	Se analiza la inconformidad y dependiento el caso se direcciona hacia el Resposable de: Asistencial (DAS) Administrativo (DAF)	08h00 a 16h30	Gratuito	15 días	Ciudadanía en general	Toda inconformidad es atendida en la oficina de Gestión de Atención al Usuario	Pedro Moncayo y Gómez Rendón - Consulta Externa - Gestión de Atención al Usuario (04) 2597555 ext 3637	Oficina	No	http://www.hfdb.gob.ec/images/2019/Junio/literal%20f%20Formularios%20x%20Inconformidades%20de%20solicitudes%20que%20se%20requieran%20MAYO%202019.pdf	NO APLICA	0	5	86%
2	Gestión de Admisiones	Certificado de asistencia a cita médica	Solicitud verbal	1. Presentar el carnet de identificación o Cédula de identidad del paciente	1. Se verifica la cita médica confirmada en el sistema Hosvital. 2. Entrega del certificado de asistencia en consulta externa.	8:00 a 16:30	Gratuito	Inmediato	Pacientes del Hospital de niños "Francisco de Icaza Bustamante"	Oficina de Admisiones	Av. Quito y Gómez Rendón	Oficina	NO	NO	NO APLICA	22	53	
3	Gestión de Admisiones	**Entrega de historias clínicas a instituciones solicitantes (Fiscalía General del Estado, Comisión de Tránsito del Ecuador, Ministerio del Interior) y pacientes** del Hospital de niños Francisco de Icaza Bustamante		1. Solicitud de entrega de copia de historia clínica (Escrito por el solicitante).	1. La solicitud de entrega de copia de historia clínica llega a la máxima autoridad de Dirección Asistencial. 2. Pasa al área de Admisiones para la impresión y sellado. 3. Entrega de la copia de Historia Clínica a la Dirección Asistencial. 4. Entrega de la copia de Historia Clínica al o la solicitante	8:00 a 16:30	Gratuito	5 días	Instituciones solicitantes (Fiscalía General del Estado, Comisión de Tránsito del Ecuador, Ministerio del Interior) y pacientes del Hospital de niños "Francisco de Icaza Bustamante"	Oficina de Admisiones	Av. Quito y Gómez Rendón	Oficina	NO	NO	NO APLICA	41	348	

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)	Portal de Trámite Ciudadano (PTC)
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	30/06/2019
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO/GESTIÓN DE ADMISIONES
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	1.- LCDA. JESSICA PRIETO/ 2.- ING. JORGE GÓMEZ PALACIOS/
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	jessica.prieto@hfdb.gob.ec/jorge.gomez@hfdb.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	042-597500 EXT 3637, 3638