

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 (Días, Horas, 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, telefonos institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en live)	Número de Ciudadanos/Ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (Trimestral)	Número de Ciudadanos/Ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Reclamo de Protección por Fallecimiento y gastos funerarios	El usuario puede acudir a las oficinas del SPAT en las ciudades de Quito o Guayaquil, o podrá llamar a cualquier de los números telefónicos de la institución, en donde se le brindará el asesoramiento de los documentos que debe presentar y se le explicará de acuerdo a cada caso, cómo realizar el trámite. Una vez que la persona haya obtenido los documentos podrá presentarlo en las oficinas de estos dos ciudades, o podrá enviarlos a través de cualquier de las oficinas de Correo del Ecuador situadas en todo el país, para que una vez llegadas a las oficinas del SPAT, se procese el caso; el envío es gratuito para el usuario ya que se mantiene un convenio con esta institución.	Mediante este servicio el SPAT brinda la protección a las víctimas de accidentes de tránsito, previa la presentación de la documentación requerida para proceder al pago.	1. Partida de Defunción original de la víctima emitida por el Registro Civil 2. Copia del parte policial debidamente certificado por la autoridad competente 3. Copia del protocolo de autopsy y/o copia de la historia clínica 4. Posesión efectiva de bienes realizada ante Notario Público (donde consten todos los beneficiarios) 5. Certificado bancario de los beneficiarios, de instrucción financiera y reconocida y aprobada por la Superintendencia de Bancos 6. Copia de cédula de los beneficiarios 7. Dirección domiciliar exacta, números telefónicos y correo electrónico (si tiene) de la persona beneficiaria de las protecciones 8. Factura original de gastos funerarios	1. los documentos son recibidos por la unidad de reclamos en donde se revisa que todos los requisitos estén completos y correctos, si no lo están, se notifica al usuario a través de un oficio, cuáles son los requisitos faltantes o conexiones a realizar. 2. Una vez revisado por Reclamos, la documentación pasa al área financiera en donde se revisa la legitimidad de cada documento y la legalidad de los reclamos de la beneficiaria, y se asignan los porcentajes que deberá ser pagados a cada beneficiario. 3. Las direcciones jurídica, técnica y respectiva aprueban el pago de los valores indemnizados por el jurídico. 4. Las carpetas aprobadas pasan al área financiera para procesar el pago y dar seguimiento hasta la acreditación en la cuenta de los beneficiarios.	De lunes a viernes en horario de 08:00 a 16:40	Gratuito	De acuerdo a la ley se deberá procesar el pago en un tiempo máximo de 30 días contados a partir de la entrega de la documentación correcta y completa.	Ciudadanía en general, específicamente las víctimas o sus familiares de accidentes de tránsito	Se atiende en las oficinas del SPAT de Quito (Mañay y Guayaquil), o se puede enviar la documentación a través de cualquier de las oficinas a nivel nacional de Correo del Ecuador, sin ningún costo para el usuario.	SPAT Quito: Juan León Mora N26-220 y Av. Orellana, Edificio del MPDP, piso 5. Telf: (02) 223 0001, 290 4636, 255 4311. SPAT Quito: Juan León Mora N26-220 y Av. Orellana, Edificio del MPDP, piso 5. Telf: (02) 223 0001, 290 4636, 255 4311. SPAT Guayaquil: Anapara 715 y Primera de Mayo, Telf: (04) 229 0872, 228 0031. Página web: www.proteccionaccidente.gov.ec Línea gratuita: 1800 SPAT (1800 777280) Correos del Ecuador: Envío de trámite gratuito a través de la EP, Correo del Ecuador.	No		'NO APLICA', debido a que no hay ningún formulario necesario para el reclamo de este tipo de protección		1.073	5.450	99%
2	Reclamo de Protección por gastos médicos	El usuario puede acudir a las oficinas del SPAT en las ciudades de Quito o Guayaquil, o podrá llamar a cualquier de los números telefónicos de la institución, en donde se le brindará el asesoramiento de los documentos que debe presentar y se le explicará de acuerdo a cada caso, cómo realizar el trámite. Una vez que la persona haya obtenido los documentos podrá presentarlo en las oficinas de estos dos ciudades, o podrá enviarlos a través de cualquier de las oficinas de Correo del Ecuador situadas en todo el país, para que una vez llegadas a las oficinas del SPAT, se procese el caso; el envío es gratuito para el usuario ya que se mantiene un convenio con esta institución.	Mediante este servicio el SPAT brinda la protección a las víctimas de accidentes de tránsito, previa la presentación de la documentación requerida para proceder al pago.	1. Formulario Único de Reclamación - FUR, debidamente completamente lleno con todos los datos del paciente y debidamente validado con las firmas de responsabilidad autorizadas y validas. 2. Historia Clínica, que deberá contener al menos los siguientes formularios: a) Formulario 001 en caso de ser transportado por ambulancia b) Formulario 033 en caso de referencia y derivaciones, de ser pertinente c) Formulario 009 para el registro de atención en emergencia, el cual reemplaza al parte policial y/o a la denuncia. d) Formulario 008 emitido en caso de hospitalización, de ser pertinente e) Protocolo operario en caso de intervenciones quirúrgicas, de ser pertinente f) Protocolo anecdotico, de ser pertinente g) Resultados de exámenes de apoyo, diagnósticos e informes para exámenes de imagen, de ser pertinente. 3. Oficio de solicitud de pago, que identifique el mes y el servicio al que corresponden la factura y los gastos, se envía un oficio por cada mes. 4. Planilla consolidada de cargo. 5. Planilla individual de cargo detallada en físico y digital con los valores originados y registrados diariamente por la atención de salud prestada al usuario. 6. Documento de identidad: copia de cédula de identidad, ciudadanía, pasaporte, partida de nacimiento, certificado de nacido vivo, tarjeta índice o consultiva de la página web de registro civil de la víctima. 7. Acta de entrega/recepción de servicios de salud, conforme a lo dispuesto y solicitado por parte del Ministerio de Salud (Acuerdo Ministerial 5309 de servicios hospitalarios, ambulatorio con intervención quirúrgica y demás). 8. Factura consolidada, una por cada servicio y mes, sujetándose a la normativa legal vigente (Tarifario de Prestaciones del Sistema Nacional de Salud - Norma del Proceso de Reclamamiento para la Atención de Pacientes y Reconocimiento Económico por prestación de servicios de salud entre instituciones de la Red Pública Integral de Salud y la Red Privada Complementaria y sus anexas). 9. Formulario Único de Reclamación - FUR, debidamente completamente lleno con todos los datos del paciente y debidamente validado con las firmas de responsabilidad autorizadas y validas. 10. Oficio de solicitud de pago, que identifique el mes y el servicio al que corresponden la factura y los gastos, se envía un oficio por cada mes. 11. Planilla consolidada de cargo. 12. Copia de permiso de funcionamiento expedido por el Ministerio de Salud Pública para ofertar servicios de atención hospitalaria. 13. Planilla individual de cargo detallada en físico y digital con los valores originados y registrados diariamente por la atención de salud prestada al usuario. 14. Documento de identidad: copia de cédula de identidad, ciudadanía, pasaporte, partida de nacimiento, certificado de nacido vivo, tarjeta índice o consultiva de la página web de registro civil de la víctima. 15. Factura consolidada, una por cada servicio y mes, sujetándose a la normativa legal vigente (Tarifario de Prestaciones del Sistema Nacional de Salud - Norma del Proceso de Reclamamiento para la Atención de Pacientes y Reconocimiento Económico por prestación de servicios de salud entre instituciones de la Red Pública Integral de Salud y la Red Privada Complementaria y sus anexas).	1. los documentos son recibidos por la unidad de gastos médicos para ser revisados por el Auditor Médico en donde se revisa que todos los requisitos estén completos y correctos, si no lo están, se notifica al usuario a través de un oficio, cuáles son los requisitos faltantes o conexiones a realizar. 2. Las peticiones aprobadas pasan al área financiera para procesar el pago y dar seguimiento hasta la acreditación en la cuenta de los beneficiarios.	De lunes a viernes en horario de 08:00 a 16:40	Gratuito	De acuerdo a la ley se deberá procesar el pago en un tiempo máximo de 30 días contados a partir de la entrega de la documentación correcta y completa.	Ciudadanía en general, específicamente las víctimas o sus familiares de accidentes de tránsito	Se atiende en las oficinas del SPAT de Quito (Mañay y Guayaquil), o se puede enviar la documentación a través de cualquier de las oficinas a nivel nacional de Correo del Ecuador, sin ningún costo para el usuario.	SPAT Quito: Juan León Mora N26-220 y Av. Orellana, Edificio del MPDP, piso 5. Telf: (02) 223 0001, 290 4636, 255 4311. SPAT Guayaquil: Anapara 715 y Primera de Mayo, Telf: (04) 229 0872, 228 0031. Página web: www.proteccionaccidente.gov.ec Línea gratuita: 1800 SPAT (1800 777280) Correos del Ecuador: Envío de trámite gratuito a través de la EP, Correo del Ecuador.	No	<a href="#">FORMULARIO ÚNICO DE RECLAMOS FUR</a>	'NO APLICA', debido a que no hay ningún formulario necesario para el reclamo de este tipo de protección		2.795	8.428	98%
3	Reclamo de Protección por discapacidad	El usuario puede acudir a las oficinas del SPAT en las ciudades de Quito o Guayaquil, o podrá llamar a cualquier de los números telefónicos de la institución, en donde se le brindará el asesoramiento de los documentos que debe presentar y se le explicará de acuerdo a cada caso, cómo realizar el trámite. Una vez que la persona haya obtenido los documentos podrá presentarlo en las oficinas de estos dos ciudades, o podrá enviarlos a través de cualquier de las oficinas de Correo del Ecuador situadas en todo el país, para que una vez llegadas a las oficinas del SPAT, se procese el caso; el envío es gratuito para el usuario ya que se mantiene un convenio con esta institución.	Mediante este servicio el SPAT brinda la protección a las víctimas de accidentes de tránsito, previa la presentación de la documentación requerida para proceder al pago.	1. Certificado de discapacidad, o un certificado de no acreditada si persona con discapacidad expedido desde los establecimientos de salud de primer nivel de atención acreditados por la Dirección Nacional de Discapacitados/Subsecretaría Nacional de Prevención de Servicios de Salud del Ministerio de Salud Pública. 2. Fotocopia del Formulario 008 de la atención en emergencia recibida e impresa o bitácora del servicio de UCI 3. Certificado bancario de la víctima o de quien justifique ser su beneficiario directo, de entidades bancarias autorizadas por la Superintendencia de Bancos. 4. Dirección domiciliar exacta y actualizada, números telefónicos actualizados y correo electrónico de la víctima y beneficiario. 5. Documento de identidad: copia de cédula de identidad, ciudadanía, pasaporte, partida de nacimiento, certificado de nacido vivo, tarjeta índice o consultiva de la página web de registro civil de la víctima. 6. Documento de identidad: copia de cédula de identidad, ciudadanía, pasaporte, partida de nacimiento, certificado de nacido vivo, tarjeta índice o consultiva de la página web de registro civil de la víctima. 7. Factura consolidada, una por cada servicio y mes, sujetándose a la normativa legal vigente (Tarifario de Prestaciones del Sistema Nacional de Salud - Norma del Proceso de Reclamamiento para la Atención de Pacientes y Reconocimiento Económico por prestación de servicios de salud entre instituciones de la Red Pública Integral de Salud y la Red Privada Complementaria y sus anexas).	1. los documentos son recibidos por la unidad de gastos médicos para ser revisados por el Auditor Médico en donde se revisa que todos los requisitos estén completos y correctos, si no lo están, se notifica al usuario a través de un oficio, cuáles son los requisitos faltantes o conexiones a realizar. 2. Las peticiones aprobadas pasan al área financiera para procesar el pago y dar seguimiento hasta la acreditación en la cuenta de los beneficiarios.	De lunes a viernes en horario de 08:00 a 16:40	Gratuito	De acuerdo a la ley se deberá procesar el pago en un tiempo máximo de 30 días contados a partir de la entrega de la documentación correcta y completa.	Ciudadanía en general, específicamente las víctimas o sus familiares de accidentes de tránsito	Se atiende en las oficinas del SPAT de Quito (Mañay y Guayaquil), o se puede enviar la documentación a través de cualquier de las oficinas a nivel nacional de Correo del Ecuador, sin ningún costo para el usuario.	SPAT Quito: Juan León Mora N26-220 y Av. Orellana, Edificio del MPDP, piso 5. Telf: (02) 223 0001, 290 4636, 255 4311. SPAT Guayaquil: Anapara 715 y Primera de Mayo, Telf: (04) 229 0872, 228 0031. Página web: www.proteccionaccidente.gov.ec Línea gratuita: 1800 SPAT (1800 777280) Correos del Ecuador: Envío de trámite gratuito a través de la EP, Correo del Ecuador.	No	<a href="#">FORMULARIO ÚNICO DE RECLAMOS FUR</a>	'NO APLICA', debido a que la institución no cuenta con un portal de servicios on-line		16	48	98%

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	31/08/2016
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MESES
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):	DIRECCIÓN TÉCNICA
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN LITERAL d):	Dr. Bommará Molina
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	<a href="mailto:bmolina@bommar.gov.ec">bmolina@bommar.gov.ec</a>
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 290 4636 EXTENSIÓN 127