## 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 institucón) | 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 periodo (mensual) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | EMERGENCIA | EL HOSPITAL DR. GUSTAVO DOMÍNGUEZ Z CONSTITUIDO COMO UNA UNIDAD DE SEGUNDO NIVEL DE COMPLEJIDAD, CUENTA CON UNA MODERNA Y NUEVA SALA DE URGENCIA EMERGENCIAS EN LA QUE ASISTEN PACIENTES DE MÚLTIPLES COMPLEJIDADES, DE PATOLOGÍA CLÍNICO QUIRÚRGICA, AGUDA Y CRÓNICA REAGUDIZADA, SIENDO ESTA LA REFERENTE PARA EL MANEJO DE TRAUMA DENTRO DE LA PROVINCIA, ZONA 4 Y SECTORES DE AFLUENCIA. CONTANDO CON UNA CARTERA DE SERVICIOS QUE INVOLUCRA DE MANERA MULTIDISCIPLINARIA A TODAS LAS ESPECIALIDADES, ENFOCADOS EN BRINDAR UNA ATENCIÓN CON CALIDAD Y CALIDEZ, QUE PERMITAN A LA COMUNIDAD ACCESER A SERVICIOS OPORTUNOS, EQUITATIVOS, GARANTIZANDO SU SEGURIDAD FÍSICA, SALUD MENTAL ASÍ COMO LA GENERACIÓN DE LOS DIFERENTES PROCESOS PARA LA CONTINUIDAD DE LAS ATENCIONES DE LAS URGENCIAS Y EMERGENCIAS, DENTRO DE SU MANEJO Y TRATAMIENTO. | EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DR. GUSTAVO DOMÍNGUEZ Z, ESTÁ CONSTITUIDO POR LAS SALA DE URGENCIAS Y LA SALA DE EMERGENCIAS EN LAS CUALES SE ASISTEN PATOLOGÍAS CLÍNICO QUIRÚRGICAS DENTRO DE LAS ESPECIALIDADES DE MEDICINA GENERAL, GINECOLOGÍA, PEDIATRÍA Y TRAUMA, LAS QUE SON ATENDIDAS EN BASE A SUS PRIORIDADES Y COMPLEJIDAD, CLASIFICACIÓN QUE SE LLÓ HACE MEDIANTE UN SISTEMA DE TRIAGE ESTRUCTURADO CON LA APLICACIÓN DE LAS ESCALA DE MANCHESTER A TODOS LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA AL ÁREA DE TRIAGE. | VALORACIÓN EN EL ÁREA DE TRIAGE Y CLASIFICACIÓN SEGÚN ESCALA MANCHESTER | EL TRIAGE DE PACIENTES DE EMERGENCIA SERÁ EL ÓRGANO DE ACCESO DE PACIENTES AL HOSPITAL DE EMERGENCIAS SE CONSIDERARÁ DENTRO DE ESTA CLASIFICACIÓN AL COLOR MAMARIA DENTRO DEL ROJO.<br>ÁREA CRÍTICA<br>EL COLOR ROJO PAGA DIRECTAMENTE AL ÁREA DE CRÍTICOS (REANIMACIÓN Y TRAUMA), DONDE SE DAÑADO A CUIDADO INTENSIVO DE LOS PACIENTES EN BASE A SUS NECESIDADES COMPLEJIDAD, TANTO DE PATOLOGÍA CLÍNICA AGUDA, CRÓNICA REAGUDIZADA Y TRAUMA, LA CON ÁREAS COMPLETAMENTE EQUIPADAS QUE PERMITAN LOS CUIDADOS HEMODINÁMICOS, CARDIOVASCULAR, RESPIRATORIO NEUROLÓGICO DE LOS PACIENTES, ASÍ MISMO COMO LA ASISTENCIA DE VENTILACIÓN MECÁNICA Y REANIMACIÓN CARDIOPULMONAR AVANZADA, CON LA PARTICIPACIÓN DE UN EQUIPO MÉDICO Y DE ENFERMERÍA MULTIDISCIPLINARIO. UNA VEZ DADO LA ESTABILIZACIÓN DEL PACIENTE DE MANERA SIMULTÁNEA EL PERSONAL DE ADMISIONES SE ENCARGA DEL REGISTRO DE INGRESO, SE CONSIDERARÁ DENTRO DEL TIEMPO ESTIMADO DE ATENCIÓN ENTRE 48 A 72 HORAS HASTA LOGRAR LA ESTABILIZACIÓN Y CONFIRMACIÓN DE LOS PACIENTES MÁS GRAVES, ASEGURANDO LA CONTINUIDAD DE SUS SERVICIOS A TRAVÉS DE LA RED PÚBLICA DE SALUD HACIA LAS UNIDADES DE TERAPIA INTENSIVA EN EL NIVEL Y UNIDAD QUE CORRESPONDA, CON EL FORMULARIO DE REFERENCIA O DERIVACIÓN.<br>ÁREA DE OBSERVACIÓN<br>SE CONSIDERARÁ EL MANEJO DE LOS PACIENTES, QUE CORRESPONDEN A CATEGORIZACIÓN AMARILLO O VERDE, QUIENES PREVIAMENTE FUERON TRIADOS, ADMITIDOS EN VIRTUD DE SU COLOR Y ESPECIALIDAD, CONCLUIDO EL PROCESO DE ATENCIÓN EN CONSULTORIOS SE INDICARÁ INGRESO A OBSERVACIÓN AQUELLOS PACIENTES CON DIAGNÓSTICOS PRESUNTIVOS Y/O DEFINITIVOS PRECISAN UN CONTROL Y OBSERVACIÓN EN UN TIEMPO NO MAYOR DE 24 HORAS, TIEMPO EN EL CUAL SE PROCEDERÁ CON LOS APOYOS DIAGNÓSTICOS DE LABORATORIO E IMAGEN ASÍ COMO LA RESPUESTA CLÍNICA DE LOS APCIENTES ANTE LA INTERVENCIÓN MÉDICA Y CUIDADO DE ENFERMERÍA, AQUELLOS PACIENTES QUE DENTRO DEL TIMPO DE OBSERVACIÓN POR SUS PATOLOGÍAS CLÍNICAS O QUIRÚRGICAS DEMANDAN MANEJO DE LA ESPECIALIDAD SERÁN CONSIDERADOS PARA SU HOSPITALIZACIÓN, SEGÚN CRITERIA DE SERVICIOS QUE OFERTA EL HOSPITAL.<br><br>ÁREA DE CONSULTORIOS: | 24 HORAS LOS 365 DIAS AL AÑO DE FORMA ININTERRUMPIDA | GRATUITO | LAS ATENCIÓN SE CONSIDERARÁN SEGÚN LA URGENCIA Y EMERGENCIA PRIORIZADAS POR LA ESCALA DE MANCHESTER<br>ROJO = INMEDIATO<br>AMARILLO = HASTA UNA HORA<br>VERDE = HASTA DOS HORAS<br>AZUL = HASTA CUATRO HORAS | POBLACIÓN URBANA Y RURAL DE LA PROVINCIA DE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS Y SECTORES DE AFLUENCIA DE LA ZONA 4 , Y OTRAS ZONAS AFLUENCIA | Triaje<br><br>Admisiones<br><br>Consultorios Ambulatorios (cual y amarillo), de las especialidades de Medicina General, Pediatría, Ginecología y Trauma.<br><br>Observación de Emergencia<br><br>Críticas de Emergencia<br><br>Trauma Menor y Mayor. | **TELEFONO:**<br>02 - 383 6260<br><br>**EXTENSIONES:**<br>COORDINACIÓN MÉDICA Y ENFERMERÍA Dr. Manuel Somosa. 1110<br>CONSULTORIO AZUL Médicos Residentes de Turno 1111<br>CONSULTORIO VERDE Médicos Residentes de Turno 1112<br>CONSULTORIO DE GINECOLOGÍA Médicos Residentes de Turno 1113<br>CONSULTORIO DE PEDIATRÍA Médicos Residentes de Turno 1114<br>ESTACIÓN DE OBSERVACIÓN : Médicos Residentes de Turno 1115<br>ESTACIÓN DE CRÍTICOS Médicos Residentes de Turno 1116<br>COUNTER ADMISIONES: Turno Rotativo 1119<br><br>**DIRECCIÓN:**<br>CALLE LAS DELICIAS S/N Y AVENIDA QUITO KM 1 , DIAGONAL A CENTRO COMERCIAL PASEO SHOPPING.<br><br>**LINK PAGINA WEB HOSPITAL DR. GUSTAVO DOMÍNGUEZ Z**<br>http://www.hgdz.gob.ec/<br><br>**CORREO ELECTRONICO:**<br>Hospital Dr. Gustavo Domínguez Z.<br><br>info@hgdz.gob.ec<br><br>Emergencia.<br><br>emergenciasdhgdz@gmail.com | Atención al Usuario<br>Admisiones de Emergencia<br>Coordinación de Enfermería<br>Coordinación de Emergencia<br><br>**LINK PAGINA WEB HOSPITAL DR. GUSTAVO DOMÍNGUEZ Z**<br>http://www.hgdz.gob.ec/<br><br>**CORREO ELECTRONICO:**<br>Hospital Dr. Gustavo Domínguez Z.<br><br>info@hgdz.gob.ec<br><br>emergenciasdhgdz@gmail.com | NO | NO APLICA | NO APLICA | 2.745 | 13.476 | 87% |
| 2 | HOSPITALIZACION | BRINDAR ATENCIÓN MÉDICA INTEGRAL EN ENFERMEDADES AGUDAS Y CRÓNICAS, CON COMORBILIDAD Y PLURIPATOLOGÍA QUE REQUIERAN DE UN DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO VERAZ Y OPORTUNO, DENTRO DE UN AMBIENTE HOSPITALARIO CONFORTABLE QUE GENERE SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS. | LA HOSPITALIZACIÓN DE PACIENTES QUE DEBIDO A SU CONDICIÓN DE SALUD REQUIERAN TRATAMIENTO CLÍNICO O QUIRÚRGICO LO HOSPITALIZACIÓN. ACCEDEN A ESTE SERVICIO A TRAVÉS DE LA ORDEN DE INGRESO POR CONSULTA EXTERNA / ORDEN DE INGRESO POR ATENCIÓN EN EMERGENCIA | E APERTURA DE LA HISTORIA CLÍNICA Y LEGALIZACIÓN DEL INGRESO. 2. COLOCACIÓN DEL BRAZALETE DE IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE 3. RECEPCIÓN DE LA ORDEN DE INGRESO EMITIDA POR EL PROFESIONAL MÉDICO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA O CONSULTA EXTERNA CON LA CAMA ASIGNADA PREVIAMENTE. 4. ENTREGA DEL PACIENTE CON LA RESPECTIVA HISTORIA CLÍNICA A LA ENFERMERA RESPONSABLE DEL SERVICIO. | ESTADÍSTICA: REGISTRO DE INGRESO Y APERTURA O BÚSQUEDA DE HISTORIA CLÍNICA Y ADJUNTAR FORMULARIOS.<br>ENFERMERÍA: DESIGNACIÓN DE CAMA E INGRESO DE PACIENTE A HOSPITALIZACIÓN, ANTROPOMETRIA Y SIGNOS VITALES, REPORTE DE INGRESO, TRANSCRIPCIÓN DE INDICACIONES EN EL FORMULARIO 012 (KARDEX), EJECUCIÓN Y CUMPLIMIENTO DE PRESCRIPCIONES.<br>MÉDICO: EVALUACIÓN, DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO DIARIO DEL PACIENTE, ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DE INGRESO: HISTORIA CLÍNICA, NOTA DE INGRESO, NOTAS DE ACTUALIZACIÓN BITÁCORAS, RECETAS, INTERCONSULTAS Y ESTUDIOS DE GABINETE, INFORMACIÓN A FAMILIARES.<br>SERVICIOS AUXILIARES DE DIAGNÓSTICO Y APOYO TERAPÉUTICO<br>INTERCONSULTAS: DE LA ESPECIALIDAD QUE DA SU CONTINGENTE A LAS OTRAS ÁREAS DE HOSPITALIZACIÓN | 24 HORAS LOS 365 DIAS AL AÑO DE FORMA ININTERRUMPIDA | GRATUITO | DE ACUERDO A LA ORDEN DE INGRESO DEL PACIENTE EMITIDO POR EL MÉDICO ESPECIALISTA | POBLACIÓN URBANA Y RURAL DE LA PROVINCIA DE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS Y SECTORES DE AFLUENCIA DE LA ZONA 4 , Y OTRAS ZONAS AFLUENCIA | Coordinación de Enfermería en cada uno de los servicios de hospitalización.<br><br>Ginecología y Obstetricia<br>Cirugía General<br>Traumatología<br>Neonatología | **TELEFONO:**<br>02 - 383 6260<br><br>EXTENSION:<br>INFORMACIÓN 1001<br><br>DIRECCIÓN:<br>CALLE LAS DELICIAS S/N Y AVENIDA QUITO KM 1 , DIAGONAL A CENTRO COMERCIAL PASEO SHOPPING.<br><br>LINK PAGINA WEB HOSPITAL DR. GUSTAVO DOMÍNGUEZ Z<br>http://www.hgdz.gob.ec/<br><br>CORREO ELECTRONICO:<br>Hospital Dr. Gustavo Domínguez Z.<br><br>info@hgdz.gob.ec | Atención al Usuario<br>Admisiones de Emergencia<br>Hospitalización de los servicios de Ginecología / Cirugía General / Traumatología / Neonatología<br><br>LINK PAGINA WEB HOSPITAL DR. GUSTAVO DOMÍNGUEZ Z<br>http://www.hgdz.gob.ec/<br><br>CORREO ELECTRONICO:<br>Hospital Dr. Gustavo Domínguez Z.<br><br>info@hgdz.gob.ec | NO | NO APLICA | NO APLICA | 958 | 4.252 | Tiempo de espera 71,22% Trato recibido del personal 70,18% Como fue la información que recibió 85,30% Confort y calidad en los servicios 71,23% |
| 3 | CONSULTA EXTERNA | ESTA PRESTACIÓN BRINDA UN SERVICIO MÉDICO AMBULATORIO MEDIANTE ACTITUD ÉTICA, HUMANA Y RESPONSABLE BASANDOSE EN NORMAS, PROCEDIMIENTOS, PROTOCOLOS DE FORMA PROGRAMADA, COORDINADA Y OPURTUNA CON PROFESIONALES COMPROMETIDOS EN BRINDAR SERVICIOS DE CALIDAD Y CALIDEZ A USUARIOS NO INGRESADOS QUE NECESITEN DE NUESTRA ATENCIÓN. | POR MEDIO DE LA HOJA DE REFERENCIA, HOJA DE INTERCONSULTA, TURNO SUBSECUENTE EN PACIENTES PRIORITARIOS | EN NUESTRO CASO LA REFERENCIA SE OBTIENE EN UNA CASA DE SALUD DE PRIMER NIVEL, ES DECIR DE UN SUBCENTRO O CENTRO DE SALUD. EN EL CASO DE UNA INTERCONSULTA SE OBTIENE DEL MÉDICO QUE LE ANTENDIÓ DIRECTAMENTE. | AGENDAMIENTO DE CITA MÉDICA EN ESTADÍSTICA, PREPARACIÓN DEL PACIENTE EN ENFERMERÍA, EVALUACIÓN MÉDICA Y SOLICITUD DE MEDIOS DE DIAGNÓSTICO/APOYO Y TRATAMIENTO INTEGRAL DEL PACIENTE, INTERCONSULTAS DE LA ESPECIALIDAD QUE DA SU CONTINGENTE A LAS OTRAS ESPECIALIDADES EN CONSULTA EXTERNA . | 07:00 AM A 15:30 PM CONSULTA EXTERNA EN EL HOSPITAL DR. GUSTAVO DOMINGUEZ.<br><br>LA CONSULTA EXTERNA QUE FUNCIONA POR CONTINGENCIA EN HOSPITAL SANTO DOMINGO 07H00 A 18H00 | GRATUITO | SEGÚN ORDEN CRONOLOGICO DEL TURNO ( ATENCIÓN POR PACIENTE 30 MINUTOS). | POBLACIÓN URBANA Y RURAL DE LA PROVINCIA DE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS Y SECTORES DE AFLUENCIA DE LA ZONA 4 , Y OTRAS ZONAS DE AFLUENCIA | HOSPITAL DR GUSTAVO DOMÍNGUEZ Z<br>GINECOLOGÍA, CIRUGÍA GENERAL, PEDIATRÍA, PSICOLOGÍA, AUDIOLOGÍA, TAMIZAJE AUDITIVO, MÁS LAS ESPECIALIDADES DE UROLOGÍA, NEUROLOGÍA (DRA. LIGIET DIAZ), GENÉTICA, NEONATOLOGÍA, ESPECIALIDADES TENIDAS EN EL PRIMER PISO DE ESTA UNIDAD HOSPITALARIA (CALLE LAS DELICIAS S/N Y AV. QUITO, DIAGONAL AL CENTRO COMERCIAL PASEO SHOPPING)<br><br>POR ENCONTRARSE EN CONTINGENCIA NUESTRA INSTITUCIÓN LOS SERVICIOS DETALLADOS A CONTINUACIÓN SE MANTIENEN FUNCIONANDO EN LAS INSTALACIONES DEL HOSPITAL GENERAL SANTO DOMINGO. (EN EL PRIMER PISO)<br><br>MEDICINA INTERNA, CARDIOLOGÍA, GASTROENTEROLOGÍA, CIRUGÍA PLÁSTICA, CIRUGÍA VASCULAR (DR. JUAN GÓMEZ ÚNICAMENTE PROGRAMA PIE DIABÉTICO), TRAUMATOLOGÍA, DERMATOLOGÍA, CIRUGÍA PEDIÁTRICA, NEUROLOGÍA (DR. JOSÉ MASACHE), DE IGUAL MANERA PREPARACIÓN DE ENFERMERÍA. | 02 - 383 6260<br><br>**EXTENSIONES:**<br>INFORMACIÓN 1001<br><br>**DIRECCIÓN:**<br>CALLE LAS DELICIAS S/N Y AVENIDA QUITO KM 1 , DIAGONAL A CENTRO COMERCIAL PASEO SHOPPING.<br><br>**LINK PAGINA WEB HOSPITAL DR. GUSTAVO DOMÍNGUEZ Z**<br>http://www.hgdz.gob.ec/<br><br>**CORREO ELECTRONICO:**<br>Hospital Dr. Gustavo Domínguez Z.<br><br>info@hgdz.gob.ec | Atención al Usuario<br>Admisiones de Consulta Externa<br>Estación de Enfermería<br>Coordinación de Servicios Ambulatorios<br><br>**LINK PAGINA WEB HOSPITAL DR. GUSTAVO DOMÍNGUEZ Z**<br>http://www.hgdz.gob.ec/<br><br>**CORREO ELECTRONICO:**<br>Hospital Dr. Gustavo Domínguez Z.<br><br>info@hgdz.gob.ec | NO | NO APLICA | NO APLICA | 5281 | 24935 | EVALUACIÓN TRIMESTRAL |

| Para ser llenado por las instituciones que dispongan de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) | Portal de Trámite Ciudadano (PTC) |
|---|---|
| **FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:** | 31/05/2016 |
| **PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:** | MENSUAL |
| **UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):** | UNIDAD DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO |
| **RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):** | LÓDR MURILLO LAURA CRISTINA |
| **CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:** | laura.lopez@hgdz.gob.ec |
| **NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:** | (02) 383 6260 EXT 1038 |