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 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 DOMINGUEZ Z . CONSTITUIDO COMO UNA UNIDAD DE SEGUNDO NIVEL DE COMPLEJIDAD, CUENTA CON UNA MODERNA Y NUEVA SALA DE URGENCIAS / EMERGENCIAS EN LA QUE ASISTEN PACIENTES DE MULTIPLES COMPLEJIDADES, DE PATOLOGÍA CLINICO QUIRURGICA, 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 ACCEDER A SERVICIOS OPORTUNOS, EQUITATIVOS, GARANTIZANDO SU SEGURIDAD FISICA, 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 DOMINGUEZ Z., ESTÁ CONSTITUIDO POR LAS SALA DE URGENCIAS Y LA SALA DE EMERGENCIAS EN LAS CUALES SE ASISTEN PATOLOGÍAS CLÍNICA QUIRÚRGICA DENTRO DE LAS ESPECIALIDADES DE MEDICINA GENERAL, GINECOLOGIA, PEDIATRIA Y TRAUMA, LAS QUE SON ATENDIDAS EN BASE A SUS PRIORIDADES Y COMPLEJIDAD, CLASIFICACIÓN QUE SE LO 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 TRIAJE y CLASIFICACIÓN SEGÚN ESCALA MANCHESTER	AL DEFINIR LA PRIORIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN LA ESCALA DE MANCHESTER, EN URGENCIAS Y EMERGENCIAS SE CONSIDERARÁ DENTRO DE ESTA CLASIFICACIÓN AL COLOR NARANJA DENTRO DEL ROJO. ÁREA CRÍTICA EL COLOR ROJO PASA DIRECTAMENTE AL ÁREA DE CRÍTICOS (REANIMACIÓN Y TRAUMA), DÓNDE SE DA INICIO A CUIDADO INTERMEDIO 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, RESPITARIO 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 COMPRENSIÓN 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 V UNIDAD QUE CORRESPONDA, CON EL FORMULARIO DE REFERENCIA O DERIVACIÓN. ÁREA DE OBSERVACIÓN 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.	24 HORAS LOS 365 DIAS AL AÑO DE FORMA ININTERRUMPIDA	GRATUITO	LAS ATENCIÓN SE CONSIDERARAN SEGÚN LA URGENCIA Y EMERGENCIA PRIORIZADAS POR LA ESCALA DE MANCHESTER ROJO = INMEDIATO AMARILLO = HASTA UNA HORA VERDE = HASTA DOS HORAS 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 Admisiones Consultorios Ambulatorios (azul y amarillo), de las especialidades de Medicina General, Pediatría, Ginecología y Trauma. Observación de Emergencia Críticos de Emergencia Trauma Menor y Mayor.	**TELEFONO:** 02 - 383 6260 **EXTENSIONES:** COORDINACIÓN MEDICA Y ENFERMERIA Dr. Manuel Somoza. 1110 CONSULTORIO AZUL Médicos Residentes de Turno 1111 CONSULTORIO VERDE Médicos Residentes de Turno 1112 CONSULTORIO DE GINECOLOGIA Médicos Residentes de Turno 1113 CONSULTORIO DE PEDIATRIA Médicos Residentes de Turno 1114 ESTACIÓN DE OBSERVACIÓN : Médicos Residentes de Turno 1115 ESTACIÓN DE CRÍTICOS Médicos Residentes de Turno 1116 COUNTER ADMISIONES: Turno Rotativo 1118 **DIRECCIÓN:** CALLE LAS DELICIAS S/N Y AVENIDA QUITO KM 1 , DIAGONAL A CENTRO COMERCIAL PASEO SHOPPING. **LINK PAGINA WEB HOSPITAL DR. GUSTAVO DOMINGUEZ Z** http://www.hgdz.gob.ec/ **CORREO ELECTRONICO:** Hospital Dr. Gustavo Dominguez Z. info@hgdz.gob.ec	Atención al Usuario Admisiones de Emergencia Coordinación de Enfermería Coordinación de Emergencia **LINK PAGINA WEB HOSPITAL DR. GUSTAVO DOMINGUEZ Z** http://www.hgdz.gob.ec/ **CORREO ELECTRONICO:** Hospital Dr. Gustavo Dominguez Z. info@hgdz.gob.ec Emergencia emergenciashdgdz@gmail.com	NO	NO APLICA	NO APLICA	**2.810**	**20.424**	Tiempo de espera 93,90% Trato recibido del personal 97,97% Como fue la información que recibió 98,05% Confort y calidad en los servicios 91,00%
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 CLINICO O QUIRÚRGICO Y HOSPITALIZACIÓN. ACCEDEN A ESTE SERVICIO A TRAVÉS DE LA ORDEN DE INGRESO POR CONSULTA EXTERNA, ORDEN DE INGRESO POR ATENCIÓN EN EMERGENCIA	1. APERTURA DE LA HISTORIA CLINICA. 2. LEGALIZACIÓN DEL INGRESO. 2. COLOCACIÓN DEL BRAZALETE DE IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE 3. RECEPCION DE LA ORDEN DE INGRESO EMITIDA POR EL PROFESIONAL MEDICO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA O CONSULTA EXTERNA CON LA CAMA ASIGNADA PREVIAMENTE 4. ENTREGA DEL PACIENTE CON LA RESPECTIVA HISTORIA CLINICA A LA ENFERMERA RESPONSABLE DEL SERVICIO.	ESTADÍSTICA: REGISTRO DE INGRESO Y APERTURA O BÚSQUEDA DE HISTORIA CLÍNICA Y ADJUNTAR FORMULARIOS. ENFERMERIA: DESIGNACIÓN DE CAMA E INGRESO DE PACIENTE A HOSPITALIZACIÓN, ANTROPOMETRÍA Y SIGNOS VITALES, REPORTE DE INGRESO, TRANSCRIPCIÓN DE INDICACIONES EN EL FORMULARIO 022 (NARCOS), EJECUCIÓN Y CUMPLIMIENTO DE PRESCRIPCIONES 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. SERVICIOS AUXILIARES DE DIAGNOSTICO Y APOYO TERAPEUTICO 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. Ginecología y Obstetricia Cirugía General Traumatología Neonatología Pediatría	TELEFONO: 02 - 383 6260 EXTENSION: INFORMACIÓN 1001 DIRECCIÓN: CALLE LAS DELICIAS S/N Y AVENIDA QUITO KM 1 , DIAGONAL A CENTRO COMERCIAL PASEO SHOPPING. LINK PAGINA WEB HOSPITAL DR. GUSTAVO DOMINGUEZ Z http://www.hgdz.gob.ec/ CORREO ELECTRONICO: Hospital Dr. Gustavo Dominguez Z. info@hgdz.gob.ec Emergencia.	Atención al Usuario Admisiones de Emergencia Hospitalización de los servicios de Ginecología / Cirugía General / Traumatología / Neonatología. LINK PAGINA WEB HOSPITAL DR. GUSTAVO DOMINGUEZ Z http://www.hgdz.gob.ec/ CORREO ELECTRONICO: Hospital Dr. Gustavo Dominguez Z. info@hgdz.gob.ec Emergencia.	NO	NO APLICA	NO APLICA	**1.074**	**7.367**	Tiempo de espera 82,10% Trato recibido del personal 97,50% Como fue la información que recibió 94,00% Confort y calidad en los servicios 95,00%
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 ATENDIÓ 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 DE CONSULTA EXTERNA .	07:00 AM A 18:00 PM CONSULTA EXTERNA EN EL HOSPITAL DR. GUSTAVO DOMINGUEZ.	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 GINECOLOGÍA, CIRUGÍA GENERAL, PEDIATRÍA, PSICOLOGÍA, AUDIOLOGIA, TAMIZAJE AUDITIVO, TRAUMATOLOGIA, UROLOGÍA, NEUROLOGÍA , GENÉTICA, NEONATOLOGÍA, MEDICINA INTERNA, ESPECIALIDADES ATENDIDAS EN PLANTA BAJA Y PRIMER PISO DE ESTA UNIDAD HOSPITALARIA . (CALLE LAS DELICIAS S/N Y AV. QUITO, DIAGONAL AL CENTRO COMERCIAL PASEO SHOPPING)	02 - 383 6260 **EXTENSIONES:** INFORMACIÓN 1001 **DIRECCIÓN:** CALLE LAS DELICIAS S/N Y AVENIDA QUITO KM 1 , DIAGONAL A CENTRO COMERCIAL PASEO SHOPPING. **LINK PAGINA WEB HOSPITAL DR. GUSTAVO DOMINGUEZ Z** http://www.hgdz.gob.ec/ **CORREO ELECTRONICO:** Hospital Dr. Gustavo Dominguez Z. info@hgdz.gob.ec	Asi mismo, el Servicio de Rehabilitación y Terapia Física presta servicio desde la última semana de marzo en sus nuevas áreas en las instalaciones del Hospital Dr Gustavo Dominguez Z.	Atención al Usuario Admisiones de Consulta Externa Estación de Enfermería Coordinación de Servicios Ambulatorios **LINK PAGINA WEB HOSPITAL DR. GUSTAVO DOMINGUEZ Z** http://www.hgdz.gob.ec/ **CORREO ELECTRONICO:** Hospital Dr. Gustavo Dominguez Z. info@hgdz.gob.ec	NO	NO APLICA	NO APLICA	**4591**	**38561**	Indice de cumplimiento de satisfacción al usuario: 99.10 %

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)	Portal de Trámite Ciudadano (PTC)
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	31/05/2017
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):	MIGUEL ANGEL GOROZABEL
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	miguel.gorozabel@hgdz.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 383 6260 EXT 1038