N° 120 -2018-DE-HEVES

RESOLUCIÓN DIRECTORAL:

Villa El Salvador, 26 de Octubre del 2018

VISTO:

El Expediente N°18-013668-001,que contiene el Informe N° 007-2018-GAV-UGC-HEVES, suscrito por el Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud de la Unidad de Gestión de la Calidad; el Informe N° 035-2018-ORGANIZACIÓN-OPP-HEVES, suscrita por el Responsable del Área de Organización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; la Nota Informativa N° 224-2018-OPP-HEVES, suscrita por la Jefa de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto;

C. LEONO.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo Nº 008-2017-SA, modificado por el Decreto Supremo N° 011-2017-SA, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, estableciendo al Hospital de Emergencias Villa El Salvador, como un órgano desconcentrado del Ministerio de Salud, dependiente de la Dirección de Redes Integradas de Salud de su jurisdicción;

E. ROJAS C.

Que, mediante Resolución Ministerial N°850-2016/MINSA, se aprobó el documento denominado "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud", el cual establece las disposiciones relacionadas con los procesos de formulación, aprobación, modificación y difusión de los Documentos Normativos que expide el Ministerio de Salud, siendo de observancia obligatoria por los órganos, unidades orgánicas y órganos desconcentrados del Ministerio de Salud;

A. FLORES G

Que, mediante el Informe N° 007-2018-GAV-UGC-HEVES, suscrito por el Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud de la Unidad de Gestión de la Calidad, establece como necesaria la aprobación de la Directiva Administrativa "Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital de Emergencias Villa EL Salvador", a efectos de organizar y articular la atención de consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones a través de la plataforma de atención al usuario en Salud;

E. SERVAN V.

Que, mediante el Informe N° 035-2018-ORGANIZACIÓN-OPP-HEVES, suscrito por el Responsable del Área de Organización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, señala el cumplimiento de los aspectos técnicos y operativos plasmados en la Directiva Administrativo Propuesta, describiéndose en dicho proyecto de Directiva los procedimientos o acciones que se deben realizar, teniendo por objetivo transmitir información estandarizada y aprobada sobre aspectos técnicos, sean estos asistenciales, sanitarios y/o administrativos, así como facilitar el adecuado y correcto desarrollo de funciones, procesos, procedimientos y/o actividades, en los diferentes niveles;

De conformidad a lo establecido en la Ley N° 26842, "Ley General de Salud"; Decreto Supremo N° 008-2017-SA, que aprueba el ROF del Ministerio de Salud, modificado por el Decreto Supremo N° 011-2017-SA; concomitante con la Resolución Ministerial N° 749-2017/MINSA; y en concordancia con el Inciso c) del Artículo 10° del Manual de Operaciones (MOP) del Hospital de Emergencias Villa El Salvador, la misma que faculta al Director Ejecutivo, la atribución y responsabilidad de expedir Resoluciones Directorales en los asuntos de su competencia, y

Con el visto bueno del Jefe de la Unidad de Calidad, de la Jefa de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, y de la Jefa (e) de la Unidad de Asesoría Jurídica del Hospital de Emergencias Villa El Salvador (HEVES);

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR la Directiva Administrativa N°02-2018-DE-HEVES – Directiva Administrativa "Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital de Emergencias Villa EL Salvador", por las consideraciones expuestas, el cual consta de once (11) folios y que forman parte de la presente Resolución Directoral como anexo.

ARTÍCULO SEGUNDO: DISPONER, que la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional, publique la presente Resolución, en el Portal Institucional del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.

REGÍSTRESE COMUNÍQUESE y CÚMPLASE.

Hospital de Emergencias Villa el Salvador Unidad de Asesoría Jurídica MINSA
E. ROJAS C.

Hospital De Emergencias Villa el Salvador Unidad de Gestión de la Calidad MINSA
A. FLORES G

Hospital de Emergencias Villa el Salvador Oficina de Planeamiento y Presupuesto MINSA
E. SERVAN V.

C.c
Oficina de Planeamiento y Presupuesto.
Unidad de Calidad.
Unidad de Asesoría Jurídica.
Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional.

HOSPITAL DE EMERGENCIAS DE VILLA EL SALVADOR Dirección Ejecutiva MINSA

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR
M.C. Carlos I. León Gómez
DIRECCION EJECUTIVA

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 02 -2018-DE-HEVES

PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR

HOSPITAL DE EMERGENCIAS DE VILLA EL SALVADOR
V°B°
U.O. CALIDAD

Villa el Salvador, Perú

HOSPITAL DE EMERGENCIAS DE VILLA EL SALVADOR– HEVES
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Plataforma de Atención al Usuario en Salud del
Hospital de Emergencias Villa el Salvador – 2018

M.C. CARLOS IVÁN LEÓN GÓMEZ
Director Ejecutivo

Equipo Técnico

M.C. ALEXANDER FLORES GUEVARA
Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad
LIC. GINA MAGALY ACUÑA VILELA
Especialista en Gestión en Salud
LIC. DIANA ALEGRÍA DELGADO
Especialista en Gestión en Salud
LIC. ROSA ELENA BALDERA PAIBA
Especialista en Gestión en Salud
M.C. LUIS QUISPE VALVERDE
Médico

HOSPITAL DE EMERGENCIAS DE VILLA EL SALVADOR V°B° U.G. CALIDAD

Colaboradores
M.C. Katty Elizabeth Maguiña Aguedo
M.C. Silvia Rossana Balmaceda Villanueva
M.C. Iván Roberto Ramírez Criado
Lic. Felix Jesús Velita Fuentes
Lic. Aydeé Justo Ñaupa
Tec. Adm. Gladis Quispe Pinado

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 02-2018-DE-HEVES

PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR

1. FINALIDAD

Mejorar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el Hospital de Emergencias Villa el Salvador - HEVES, a través del acceso, protección y defensa de sus derechos respecto a los servicios solicitados o recibidos.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Organizar y articular la atención de Consultas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones a través de una Plataforma de Atención al Usuario en Salud en el Hospital de Emergencias Villa el salvador.

2.2 Objetivos específicos

- Establecer los lineamientos para el proceso de atención de los reclamos de los usuarios.
- Establecer los lineamientos para el proceso de atención de las consultas de los usuarios.
- Establecer los lineamientos para el proceso de atención de las sugerencias y felicitaciones de los usuarios.
- Fortalecer la cultura de calidad y mejora continua en la atención.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente directiva administrativa es de aplicación y cumplimiento obligatorio en todos los órganos y unidades orgánicas del Hospital de Emergencias Villa El Salvador.

4. BASE LEGAL

4.1 LEY N° 26842, Ley General de la Salud.
4.2 LEY N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
4.3 Ley 29344, Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud.
4.4 Decreto Supremo N° 008-2017/SA, aprueba el Reglamento de Organizaciones y funciones del Ministerio de Salud.
4.5 Decreto Supremo N° 030-2016-SA, Aprueba el Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud – IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, públicas, privadas y mixtas.
4.6 Decreto Supremo N° 027-2015-SA, aprueba el Reglamento de la Ley 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
4.7 Decreto Supremo N° 026-2015-SA, Decreto Supremo que aprueba Reglamento del Procedimiento de Transferencia de Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad

Intelectual - INDECOPI a la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD, en el marco del Decreto Legislativo N° 1158.

4.8 Decreto Supremo N° 031-2014-SA, "Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD.

4.9 Decreto Supremo N°020-2014-SA, que aprueban Texto Único Ordenado de la Ley Nº 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud.

4.10 Resolución Ministerial N° 850-2016/MINSA, que aprueba el documento denominado "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud".

4.11 Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, que aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad".

4.12 Resolución Jefatural N° 381-2016/IGSS, Manual de Operaciones del "Hospital de Emergencias Villa El Salvador".

4.13 Resolución Directoral 027-2018-DE-HEVES, que aprueba el Plan de Implementación de la Plataforma de Atención al Usuario-2018 del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.

5. DISPOSICIONES GENERALES

5.1 Disposiciones Operativas

5.1.1 **Acompañar:** Estar o ir en compañía de otra u otras personas.

5.1.2 **Admisibilidad:** Es el proceso mediante el cual se realiza la verificación de los requisitos establecidos para la presentación de consultas.

5.1.3 **Asegurado:** Toda persona que se encuentra afiliada o inscrita a un seguro de salud, de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.

5.1.4 **Enfoque al Usuario:** Es el enfoque de calidad y mejora continua que adoptan las organizaciones o instituciones de Salud, donde despliegan estrategias orientadas a la búsqueda de información de las necesidades, requerimientos y expectativas del Usuario, para desarrollar productos o servicios orientados a satisfacerlos.

5.1.5 **Canales de atención:** son los servicios de atención ante reclamos, consultas y sugerencias, pueden ser en forma presencial, virtual o telefónica brindada por la Plataforma de atención al Usuario en Salud.

5.1.6 **Consulta:** Solicitud de información presentada por una persona natural o jurídica a las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, a través de los canales puestos a disposición por éstas, a fin de que emitan su pronunciamiento sobre las materias relacionadas a sus competencias.

5.1.7 **Felicitaciones:** Expresión de la alegría, satisfacción y reconocimiento que siente por una atención o acción del personal de la institución por el correcto desempeño de sus funciones.

5.1.8 **Hoja de Reclamación en Salud:** forma parte del Libro de Reclamaciones en Salud, se encuentra establecido en el Anexo 1 del D.S. 030-2016-SA, debiendo ser provisto a través de medio físico o virtual por las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas.

5.1.9 **Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS)**: Son instituciones o empresas públicas, privadas o mixtas, que tienen como objetivo la captación y la gestión de fondos

HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR V°B° U.G. CALIDAD

para el aseguramiento de las prestaciones de salud incluidas en los planes de aseguramiento en salud.

5.1.10 **Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS):** Son Instituciones o empresas públicas, privadas o mixtas, que tienen como objetivo la prestación de servicios de salud, deberán contar con registro en la Superintendencia Nacional de Salud(SUSALUD).

5.1.11 **Libro de Reclamaciones en Salud:** Es un registro de naturaleza física o virtual provisto por las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, en el cual los usuarios o terceros legitimados pueden interponer sus reclamos ante su insatisfacción con las mismas, de acuerdo a la normativa vigente.

5.1.12 **Mejora continua:** es un proceso que pretende mejorar los servicios y procesos de la Institución mediante una actitud general, la cual configura la base para asegurar la estabilización de los circuitos y una continuada detección de errores o áreas de mejora.

5.1.13 **Orientar:** Informar a alguien de lo que ignora y desea saber, del estado de un asunto, a cargo del personal orientador.

5.1.14 **Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS):** Es el canal de atención que emplea un espacio físico, recursos y personal responsable de la recepción, procesamiento, atención y absolución de las consultas y reclamos presentados por los usuarios o terceros legitimados ante las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS.

5.1.15 **Queja:** Manifestación verbal o escrita efectuada ante SUSALUD a través de los canales que ésta ponga a disposición, por un usuario o tercero legitimado ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas a, o recibidas de, las IAFAS o IPRESS, o que dependan de las UGIPRESS; o ante la negativa de atención de su reclamo e irregularidad en su tramitación por parte de éstas, o disconformidad con el resultado del mismo. En ningún caso el resultado de la Queja da lugar a declaración de indemnización, en la vía administrativa, a favor del usuario por los daños o perjuicios que hayan podido causar las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS generadoras de la insatisfacción, quedando a salvo su derecho para acudir a la vía judicial o a través de medios alternativos de solución de controversias de acuerdo a la normativa vigente.

5.1.16 **Reclamo:** Manifestación verbal o escrita, efectuada ante la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS por un usuario o tercero legitimado ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas a, o recibidas de, las IAFAS o IPRESS, o que dependan de las UGIPRESS. La interposición del Reclamo no constituye vía previa para acudir en Queja ante SUSALUD.

5.1.17 **Reclamo Fundado:** Declaración de Resultado del Reclamo o Queja cuando se ha probado la afirmación de los hechos alegados por el reclamante o quejoso.

5.1.18 **Reclamo Improcedente:** Declaración de Resultado del Reclamo o Queja cuando no corresponde la atención del mismo por incumplimiento de aspectos de forma, no acreditar la legitimidad para obrar, no existir conexión lógica entre los hechos expuestos y el reclamo o queja, carecer de competencia la institución recurrida salvo las excepciones del artículo 18 del D.S. 030-2016-SA.

5.1.19 **Reclamo Infundado:** Declaración de Resultado del Reclamo o Queja cuando no se acredita los hechos que sustentan el mismo.

5.1.20 **Satisfacción del Usuario:** Percepción del Usuario, sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y se satisficieron sus necesidades.

HOSPITAL DE EMERGENCIAS DE VILLA EL SALVADOR V°B° U.G. CALIDAD

5.1.21 **Sugerencias:** Es todo aporte o iniciativa formulada a través de los buzones o de la Plataforma de atención al Usuario en salud, a fin de contribuir en la mejora de la atención.

5.1.22 **Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD):** Es un organismo público técnico especializado adscrito al Ministerio de Salud, encargada de registrar, autorizar, supervisar y regular a las IAFAS, así como supervisar a las IPRESS en el ámbito de su competencia. Siendo sus funciones promover, proteger y defender los derechos de las personas al acceso de los servicios de salud, supervisando que las prestaciones sean otorgadas con calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad, con independencia de quien las financie (D.S. 020-2014-SA).

5.1.23 **Usuario:** Persona natural, que hace uso de los servicios, prestaciones o coberturas otorgados por las IAFAS o IPRESS, o que dependan de las UGIPRESS. Se considera excepcionalmente como usuario a la entidad empleadora en la contratación de cobertura de aseguramiento en salud para sus trabajadores frente a una IAFAS. Las entidades empleadoras no tienen acceso a información sensible sin la autorización del usuario. Se entiende también como usuario al representante del mismo, la representación del usuario se ejerce conforme a lo establecido en el Código Civil y en el artículo 5 del Reglamento de la Ley Nº 29414, Ley que Establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, aprobado con Decreto Supremo Nº 027-2015-SA.

5.1.24 **Tercero Legitimado:** Organización de personas naturales o jurídicas que pueden actuar en defensa de los intereses colectivos o difusos de los usuarios

5.1.25 **Trato Directo:** Medio alternativo de solución de controversias, en el cual a iniciativa e impulso de las partes y mediante su participación directa buscan una solución a la insatisfacción que generó el reclamo o queja.

HOSPITAL DE EMERGENCIAS DE VILLA EL SALVADOR V°B° U.C. CALIDAD

5.2 Responsabilidades de Seguimiento y Evaluación

5.2.1 La Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, es responsable de la implementación de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.

5.2.2 El Jefe la Unidad de Gestión de la Calidad, el responsable de la Oficina de comunicaciones y el responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, son responsables de la difusión de la presente Directiva Administrativa.

5.2.3 El Director Ejecutivo asignará mediante documento formal al responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud y al responsable del Libro de reclamaciones en salud.

5.2.4 El Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad, es garante de implementar, planificar, organizar, integrar, dirigir, controlar, analizar y coordinar los procedimientos específicos de la Plataforma de atención al Usuario en Salud.

5.2.5 El Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad en coordinación con el responsable de la Plataforma de atención al Usuario en Salud debe dirigir y orientar el enfoque de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud hacia los procesos de Mejora continua.

5.2.6 Los Jefes de UPSS o quien haga sus veces, deben:

a) Velar por el cumplimiento de lo dispuesto en el Manual de operaciones, manual de procedimientos, Protocolos, Guías de práctica Clínica, entre otros documentos oficiales que se requieren para asegurar la calidad de la atención en forma integral.
b) Supervisar la prestación de servicios de salud de acuerdo a los horarios de atención al usuario.
c) Asegurar la oportunidad de respuesta, informes de descargo, informes de auditoría, entre otros, de ser requerida por el personal de la Plataforma de atención al Usuario en salud para la gestión de consultas y reclamos.
d) Realizar acciones correctivas para fortalecer la cultura de calidad y mejora continua en la atención en coordinación con el personal de la Plataforma de atención al Usuario en Salud.

5.3 Directrices de Carácter Genérico

5.3.1 La Plataforma de atención al Usuario en Salud, es el canal de atención que emplea un espacio físico, recursos y personal responsable de la recepción, procesamiento, atención y absolución de las consultas y reclamos presentados por los usuarios o terceros legitimados ante las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS.

5.3.2 La Plataforma de Atención al Usuario en Salud contará con la disposición del Libro de reclamaciones en Salud, durante el horario de atención del Hospital.

5.3.3 La Plataforma de atención al Usuario en Salud, se basa en un sistema de gestión de servicios que brinda la Institución, con enfoque centrado en el usuario, en la pre-entrega, entrega y post entrega de la atención o servicio.

5.3.4 En la Plataforma de atención al Usuario en Salud, se brinda la acogida, acompañamiento y facilita la orientación e información al usuario a su ingreso al Hospital de emergencias Villa el Salvador.

5.3.5 La Plataforma de Atención al Usuario en Salud, realiza la recepción, procesamiento, atención y registro de las consultas, reclamos y sugerencias, presentados por los usuarios ante el Hospital de emergencias Villa el Salvador, dentro del marco normativo vigente.

5.3.6 En la Plataforma de atención al Usuario en Salud, se desarrollan acciones de capacitación al personal respecto a los derechos de los usuarios y del proceso de atención de consultas y reclamos, en el marco de la normatividad vigente.

5.3.7 En la Plataforma de atención al Usuario en Salud, se desarrollan acciones de difusión a los usuarios, respecto a sus derechos y el proceso de atención de consultas y reclamos, en el marco de la normatividad vigente.

5.3.8 Todo el proceso de Atención al Usuario debe ser liderado por el Jefe de la Unidad de Gestión de la calidad, en estrecha coordinación con el Responsable de la Plataforma de atención al Usuario en Salud, quienes dirigirán, organizarán, integrarán, supervisarán y controlarán la ejecución de las funciones principales de la PAUS y el desarrollo de los procesos específicos.

5.3.9 El Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad remitirá a Dirección Ejecutiva los Informes mensuales y trimestrales de las atenciones de consultas, reclamos y sugerencias, elaborados por el Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud, indicando las recomendaciones a seguir para los procesos de mejora continua en las distintas áreas o servicios.

HOSPITAL DE EMERGENCIAS DE VILLA EL SALVADOR V°B° U.G. CALIDAD

6. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1 Funciones Principales de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud

La Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, cuenta con un enfoque centrado principalmente en el usuario, siendo sus funciones las siguientes:

a) **Brindar orientación e Información al Usuario:** La recepción de solicitudes de información de los usuarios, implica contar con áreas accesibles y visibles para los usuarios, el cual tendrá provisto un espacio en condiciones de privacidad para la atención del usuario que lo requiera, contando con presencia permanente del personal orientador. Asimismo, contará con señalizaciones en el área física de atención, así como en otras áreas visibles y de acceso al público, indicando los horarios de atención, flujograma y los plazos del proceso de atención de consultas y reclamos.

b) **Realizar el acompañamiento del Usuario:** Se considerarán las necesidades del usuario para efectuar el acompañamiento por parte de un personal de la PAUS, quien coordinará con las distintas áreas para que se continúe con la atención requerida.

c) **Brindar atención y seguimiento a las consultas del Usuario:** Se realizará la atención y seguimiento a las consultas, atendiéndolas dentro del plazo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública. Contando con un registro diario de atenciones.

d) **Brindar atención y seguimiento de Reclamos del usuario:** Se pondrá a disposición de los usuarios el Libro de Reclamaciones en Salud físico y virtual, durante el horario de atención del hospital. Cumpliendo con los procesos y plazos de atención según la normativa vigente. Se exhibirá en lugar visible y de fácil acceso al público, el Aviso del Libro de Reclamaciones en Salud, conforme el anexo del D.S. 030-2016-SA. Se adoptarán medidas para el acceso de las personas con discapacidad al Libro de Reclamaciones en Salud.

e) **Recepción de sugerencias y felicitaciones de los usuarios:** Se brindará un formato de registro de sugerencias el cual se encuentra junto a los buzones de sugerencias y/o serán proporcionados por el personal de la PAUS los cuales serán depositados o entregados a la PAUS.

f) **Desarrollar acciones de difusión al usuario:** Las actividades desarrolladas serán respecto a los deberes y derechos de los usuarios, procesos de atención de consultas y reclamos por la PAUS, y otros que la Institución considere, dentro de la normativa vigente. Se contará como mínimo con un afiche que contenga el listado de derechos de los usuarios de los servicios de salud, en un lugar visible y de fácil acceso al público, conforme al Anexo del Reglamento de la Ley Nº 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud, aprobado por Decreto Supremo Nº 027-2015-SA.

g) **Desarrollar acciones de capacitación al personal de las UPSS:** Las actividades desarrolladas serán respecto a los deberes y derechos de los usuarios, procesos de atención de consultas y reclamos por la PAUS, dentro de la normativa vigente. Se realizará la retroalimentación periódica de los resultados de las atenciones brindadas en la PAUS, valiosas para la implementación de intervenciones preventivas y acciones correctivas como medidas de mejora continua.

6.2 Funciones del responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud

a) Velar por el cumplimiento de las funciones asignadas a la Plataforma de atención al Usuario.
b) Supervisar y/o coordinar el proceso de atención de las consultas y reclamos en el Hospital de emergencias Villa el Salvador
c) Velar por la custodia del acervo documental (físico o virtual) de los expedientes de consultas y reclamos, los cuales deberán contener toda la documentación que sustenta la atención y seguimiento brindado en cada caso en particular, hasta la respuesta entregada al usuario. El registro debe encontrarse a disposición de SUSALUD para el ejercicio de su acción de vigilancia.
d) Presentar oportunamente, a solicitud de SUSALUD, información respecto a los reclamos presentados y la situación de los mismos, en la periodicidad y por los medios que ésta establezca.
e) Informar a los usuarios sobre el derecho que les asiste para acudir en Queja ante SUSALUD.
f) Coordinar acciones de capacitación para el personal de la PAUS, fortaleciendo sus competencias relacionadas al cumplimiento de sus funciones.
g) Difundir las funciones de la Plataforma de Atención al Usuario, tanto al usuario externo como interno.
h) Dirigir y orientar el enfoque de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud hacia los procesos de Mejora continua.
i) Elaborar los Informes mensuales y trimestrales de las atenciones de consultas, reclamos y sugerencias, indicando las recomendaciones a seguir para los procesos de mejora continua en las distintas áreas o servicios.
j) Elaborar un Plan de trabajo de actividades y/o tareas que se deban ejecutar referentes a la atención del usuario externo en la PAUS.
k) Coordinar con los responsables de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS en caso se requiera realizar traslado o seguimiento de reclamos, u otra que amerite de acuerdo a sus funciones.
l) Realizar el seguimiento de atenciones de usuarios que presenten Quejas ante SUSALUD.

HOSPITAL DE EMERGENCIAS DE VILLA EL SALVADOR V°B° U.G. CALIDAD

6.3 Funciones del responsable del Libro de Reclamaciones en Salud

El responsable del libro de reclamaciones cuenta con las siguientes funciones:

a) Atender y orientar a los usuarios que requieran presentar un reclamo en el libro de reclamaciones.
b) Brindar información sobre la gratuidad de la atención de consultas o reclamos. Así como los flujos y procesos de la atención del reclamo.
c) Realizar el registro y seguimiento a los procesos de atención del reclamo.
d) Elaborar la Carta de respuesta emitida al usuario que presentó su reclamo y remitirla al responsable de la PAUS.
e) Remitir al Responsable de la Unidad de gestión de la Calidad el informe mensual consolidado de los reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones.

6.4 Funciones de los orientadores de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud

6.4.1 Orientador de Informes

a) Brindar orientación e Información al Usuario, relacionadas a la Ubicación, horarios de atención, cartera de servicios, staff médico, tramite documentario, etc.

b) Brindar información solicitada respecto a los servicios ofrecidos por el hospital.
c) Atender consultas vía central telefónica.
d) Brindar a Usuarios el formato de registro de sugerencias y felicitaciones.
e) Realizar el registro diario de las orientaciones y consultas realizadas.
f) Derivar los casos que requieran atención por un orientador de servicios.
g) Elaborar un informe mensual con el consolidado de consultas atendidas y remitirlo al responsable de la Unidad de Gestión de la Calidad.

6.4.2 Orientador de Servicios

a) Brindar orientación e Información al Usuario, relacionadas a la Ubicación, horarios de atención, cartera de servicios, staff médico, tramite documentario, etc.
b) Brindar información solicitada respecto a los servicios ofrecidos por el hospital.
c) Realizar el acompañamiento del Usuario en caso de requerirlo.
d) Brindar a Usuarios el formato de registro de sugerencias y felicitaciones.
e) Realizar el registro diario de las orientaciones y consultas realizadas.
f) Realizar actividades de difusión a los usuarios en las distintas áreas.
g) Realizar visita a los pacientes hospitalizados para orientar sobre los flujos de atención y horarios de PAUS.
h) Brindar información sobre la gratuidad de la atención de consultas o reclamos. Así como los flujos y procesos de la atención del reclamo.
i) Remitir al Responsable de la Unidad de gestión de la Calidad el informe mensual consolidado de sus actividades, registro de consultas y actividades de difusión.

HOSPITAL DE EMERGENCIAS DE VILLA EL SALVADOR V°B° U.C. CALIDAD

6.5 Procedimiento de atención de consultas en la Plataforma de Atención al Usuario en Salud

a) Se recibe al Usuario que requiere orientación y/o información del personal de la PAUS, se brinda rcspuesta a su consulta.
b) Se evalúa si requiere acompañamiento para continuar con atención, de requerirlo se asigna un personal de la PAUS.
c) Se brinda información complementaria a su consulta y se brinda horarios y flujos de atención de la PAUS en caso de requerir algún apoyo adicional, y/o seguimiento de la consulta.
d) Se registra la atención de la consulta en los formatos establecidos.

6.6 Procedimiento de atención de reclamos en la Plataforma de Atención al Usuario en Salud

Para la atención de los reclamos se procederá según el Capítulo II del D.S. 030-2016-SA. Según las siguientes etapas:

6.6.1 Admisión y registro del Reclamo

a) El personal responsable de la atención de reclamos en la Plataforma de atención al Usuario en Salud, recibe al usuario o tercero legitimado quien tiene derecho a presentar su reclamo ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas a, o recibidas en la Institución.

b) Los reclamos pueden ser presentados mediante el llenado del Libro de Reclamaciones en Salud presencial o virtual. El responsable de la atención brinda orientación sobre el correcto llenado, gratuidad, flujo de atención y plazos.
c) En caso que el usuario se encuentre hospitalizado o tenga limitación en su movilidad, el responsable de la PAUS dispondrá las medidas necesarias para facilitar el acceso al Libro de Reclamaciones en Salud.
d) Se asignará a cada reclamo un número correlativo, el mismo que es diferenciado en el caso del Libro de Reclamaciones en Salud Físico o Virtual, y es proporcionado al usuario o tercero legitimado al momento de la presentación del mismo, para los fines de seguimiento respectivo por parte del reclamante y para el reporte a SUSALUD.
e) El responsable del Libro de reclamaciones en salud, evaluará el reclamo admitido en cuanto a su severidad, complejidad, impacto e identificará la posibilidad de la atención mediante trato directo. En caso de llegar a un acuerdo se configura la conclusión anticipada del mismo, la cual puede darse en cualquiera de las etapas.
f) Luego procederá a registrar el reclamo en la base de datos de Reclamos para su respectivo monitoreo, colocando la clasificación de las causas del reclamo.
g) Posteriormente se procede a derivar el reclamo al área involucrada para su resolución y descargo, con lo cual se da inicio al trámite de la reclamación.
h) En caso de presentarse un reclamo, cuya competencia corresponda a una IAFAS u otra IPRESS, se trasladará el reclamo a aquélla o viceversa, siempre que exista vínculo, sea contractual o con relación a la insatisfacción del usuario, mediante los canales que se encuentren a disposición, sin perjuicio de la remisión formal del reclamo, comunicando de dicho traslado al reclamante y declinando competencia bajo responsabilidad. Dicho traslado no debe exceder el plazo máximo de dos (2) días hábiles posterior a su recepción, a partir de la cual comenzará a correr el plazo para la atención del reclamo.
i) El plazo máximo de atención de los reclamos no debe exceder de los treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente de su recepción.

HOSPITAL DE EMERGENCIAS DE VILLA EL SALVADOR V°B° U.G. CALIDAD

6.6.2 La Investigación del Reclamo

a) El responsable de la UPSS donde se originó el reclamo, solicitará a los involucrados informen sobre su participación en los hechos que dieron lugar al reclamo.
b) El personal involucrado en el reclamo, remitirá a su superior inmediato los informes de descargo en un plazo no mayor de 72 horas, de modo que no retrase el proceso de atención del reclamo.
c) Según la necesidad o complejidad del caso, la Institución puede practicar la actuación de pruebas documentales, testimoniales y/o auditorías de caso, de procesos, salud y médica que estimen pertinentes, asumiendo el costo de las mismas. Cuyo plazo será determinado según la normativa vigente.

6.6.3 Resultado y Notificación del Reclamo

a) El responsable de la UPSS donde se originó el reclamo, elaborará un informe que consolide la información generada por los involucrados y la remitirá a la Unidad de Gestión de la Calidad.
b) Concluida la investigación, la Unidad de Gestión de la Calidad elaborará la Carta al usuario o tercero legitimado, adjuntando el Informe de Resultado del Reclamo, el mismo que deberá consignar lo siguiente:
- Canal de ingreso del reclamo.
- Identificación del usuario afectado y de quien presente el reclamo.
- Descripción del reclamo.

- Análisis de los hechos que sustentan el reclamo, conteniendo las investigaciones realizadas por las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, así como las actuaciones probatorias practicadas, de ser el caso.
- Conclusiones, donde se emite pronunciamiento motivado respecto a los hechos que sustentan el reclamo, declarándolo: fundado, infundado, improcedente o la conclusión anticipada del mismo, según corresponda.
- Medidas adoptadas.

c) Cuando se declare fundado el reclamo, se indicarán las acciones realizadas y/o dispuestas, así como el plazo razonable para la restitución de derechos.

d) En la carta dirigida al reclamante se consignará el siguiente texto: "De conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 del Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, públicas, privadas y mixtas, de no encontrarse de acuerdo, en todo o en parte, con el resultado de su reclamo, puede acudir en Queja ante la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD. (Art. 22, Cap. II D.S. 030-2016-2016-SA).

e) Se declarará la Conclusión anticipada del procedimiento en cualquiera de los siguientes casos:

- Desistimiento por escrito del reclamo por parte del usuario o tercero legitimado, con o sin expresión de causa.
- Trato Directo.
- Conciliación.
- Transacción extrajudicial.
- Laudo Arbitral.

f) En caso de Trato Directo se puede consignar su conformidad en la Hoja de Reclamación en Salud del Libro de Reclamaciones en Salud, o en cualquier otro documento o comunicación escrita que acredite la conformidad del usuario.

g) El responsable de la Unidad de Gestión de la Calidad debe notificar al usuario o tercero legitimado, el Informe de Resultado de Reclamo mediante Carta, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, al domicilio consignado por éste en el Libro de Reclamaciones en Salud, o a su dirección electrónica en caso de haberlo autorizado expresamente.

HOSPITAL DE EMERGENCIAS DE VILLA EL SALVADOR V°B° U.G. CALIDAD

6.6.4 Archivo y custodia del Reclamo

a) El responsable del libro de reclamaciones elaborará un expediente único por cada reclamo, el cual contará con todos los documentos y/o pruebas que sustenten la recepción, procesamiento y atención de los reclamos según las etapas señaladas. Actualizará el registro de Reclamos virtual la remitirá al responsable de la Plataforma de Atención al Usuario.

b) El responsable de la Plataforma de Atención al Usuario archivará los expedientes de reclamos contando con un acervo documental (físico y/o virtual) y lo mantendrá en custodia por un periodo mínimo de cuatro (4) años desde su conclusión (Cap. II, Art. 25, D.S. 030-2016-SA).

6.7 Procedimiento de Atención de las Sugerencias y Felicitaciones

a) Las Plataforma de Atención al Usuario en Salud contará con un formato de sugerencias y felicitaciones (ver anexo 4), el cual será otorgado por el personal PAUS o se encontrarán en los buzones de sugerencias y felicitaciones de las distintas áreas.

b) Luego de la recepción y registro de las sugerencias o felicitaciones los usuarios podrán depositarlas en los buzones o entregarlos al personal de la PAUS.

c) Mensualmente se dará apertura al buzón y dará lectura a los formatos recibidos, tanto por el buzón como por la PAUS.
d) El responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud realizará un registro físico y virtual otorgándole una codificación según la fecha, consignando el servicio, área o personal aludido en el formato, separando las sugerencias de las felicitaciones.
e) La Unidad de Gestión de la Calidad evaluará las sugerencias de acuerdo a la factibilidad, importancia y otros criterios que considere relevantes. Se remitirán al servicio u área involucrada, para su consideración e implementación de acciones de mejora.
f) La Unidad de Gestión de la Calidad consolidará las felicitaciones, elaborando un listado con los datos del personal de salud, y se colocarán los números de felicitaciones obtenidos, los cuales serán acumulados durante un trimestre y se derivará el informe a la Dirección Ejecutiva para las felicitaciones institucionales como "Agente humanizador del Hospital de Emergencias Villa el Salvador".

7. DISPOSICIONES FINALES

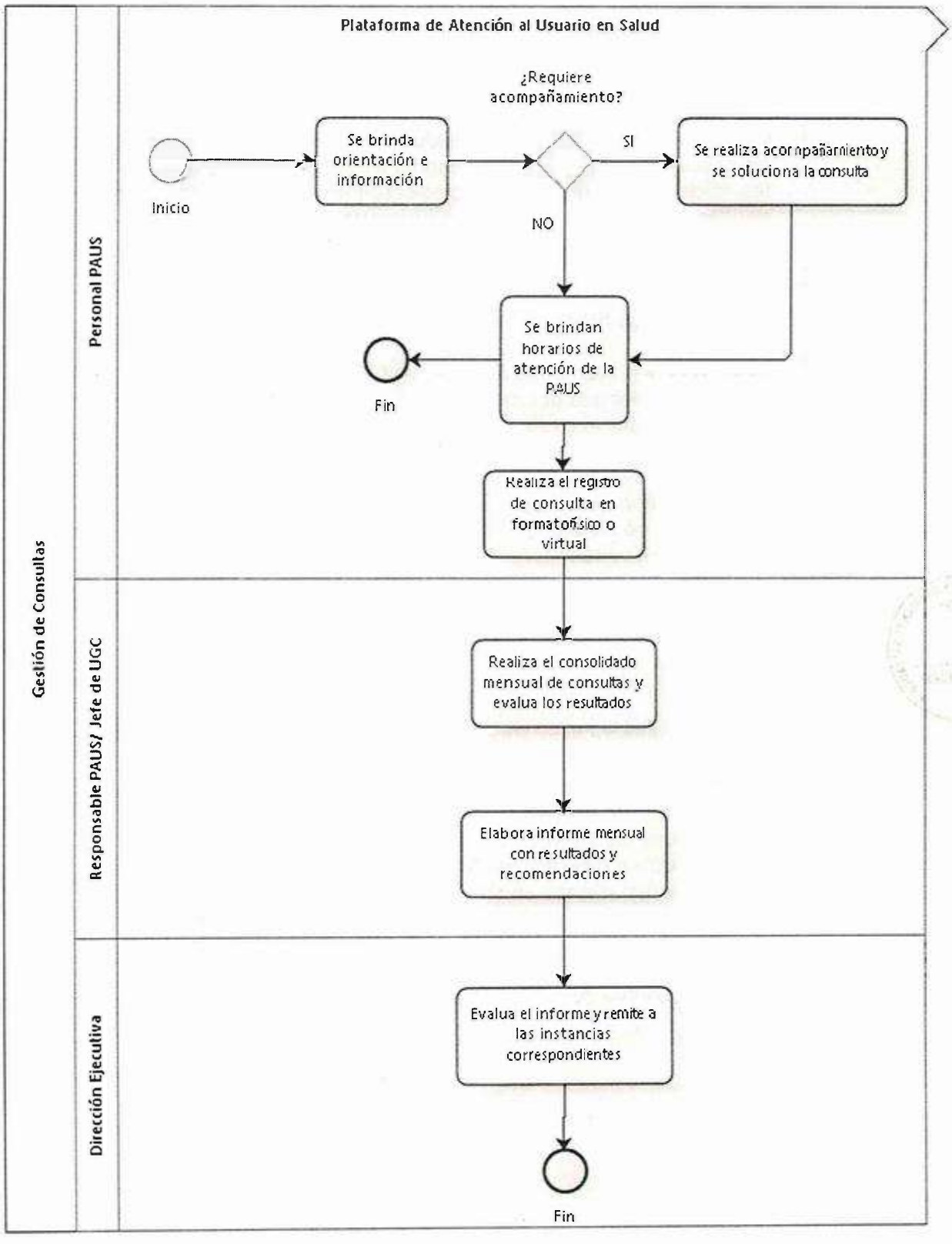
7.1 La Dirección Ejecutiva a través de la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional posterior a la aprobación de la presente directiva, realizará la difusión de forma física o virtual (digital) a todos los Órganos y Unidades orgánicas, para su conocimiento y cumplimiento del presente documento de gestión.
7.2 Los responsables de los Órganos y Unidades Orgánicas, deben dar cumplimiento a los descargos, recomendaciones o desarrollar acciones de mejora continua derivadas de los resultados de las atenciones de consultas, reclamos y sugerencias, realizadas por la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.
7.3 Las actividades de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud deberán llevarse a cabo como parte del Plan Anual de la Unidad de Gestión de Calidad del HEVES.

HOSPITAL DE EMERGENCIAS DE VILLA EL SALVADOR V°B° U.G. CALIDAD

8. ANEXOS

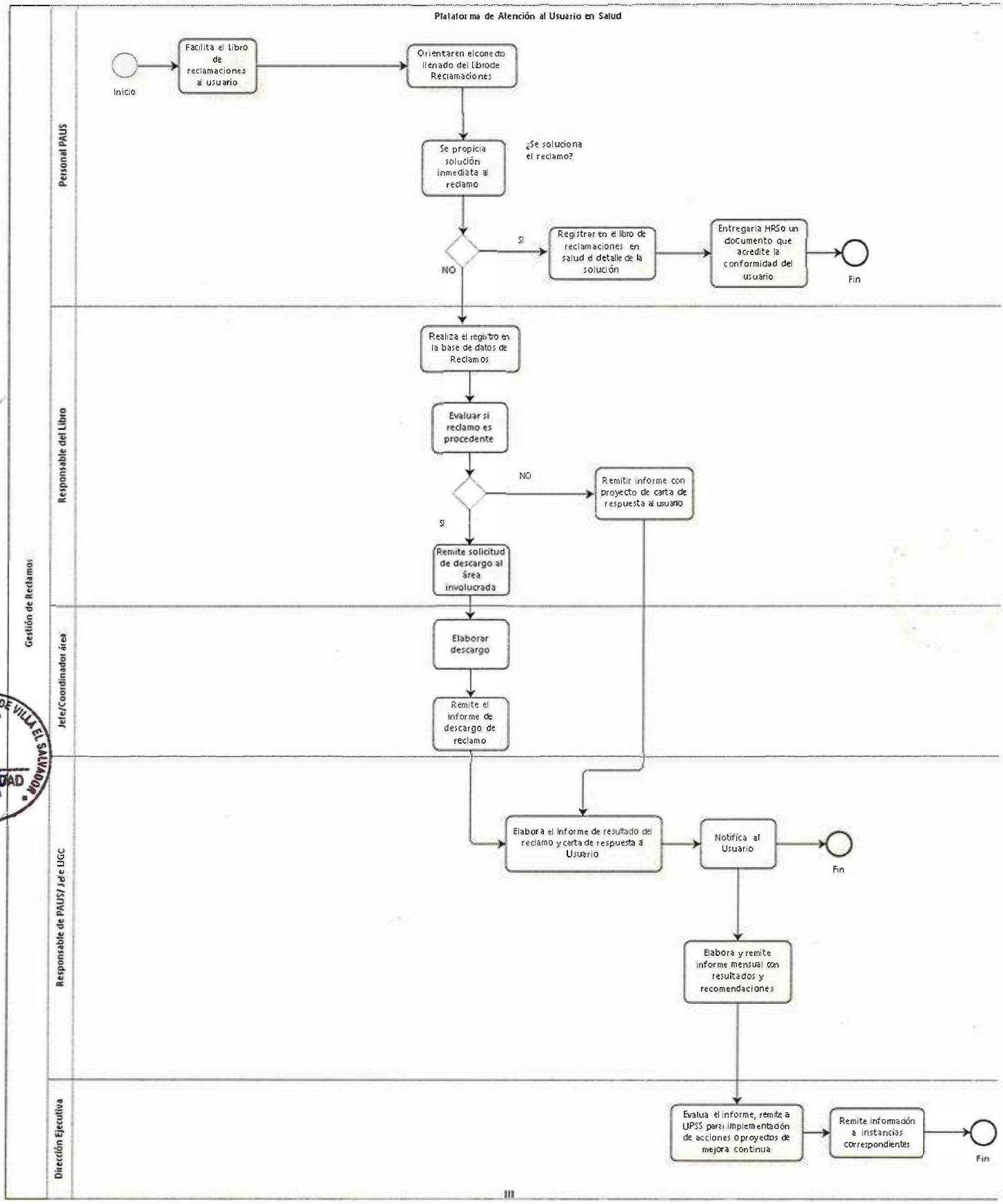
Anexo N°1: Diagrama de flujo: Proceso de atención de consultas en la PAUS - HEVES
Anexo N°2: Diagrama de flujo: Proceso de atención de Reclamos de la PAUS-HEVES
Anexo N°3: Hoja de reclamación en Salud HEVES
Anexo N°4: Instructivo para el llenado de la Hoja de Reclamación en Salud de Libro de reclamaciones en salud físico o Virtual.
Anexo N°5: Diagrama de flujo: Procedimiento de la Gestión de Sugerencias y Felicitaciones en la PAUS – HEVES.
Anexo N°6: Formato de sugerencias y felicitaciones.
Anexo N°7: Indicadores de la Plataforma de atención al Usuario.

Anexo 1: Diagrama de flujo de consultas de la PAUS



HOSPITAL DE EMERGENCIAS DE VILLA EL SALVADOR V°B° U.G. CALIDAD

Anexo 2: Diagrama de flujo, proceso de atención de Reclamos - PAUS



Anexo 3

PERÚ Ministerio de Salud Hospital de Emergencias Villa El Salvador

SUSALUD
Superintendencia Nacional de Salud

HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR
RUC 20601224624
AV. PASTOR SEVILLA CRUCE AV. 200 MILLAS S/N – VILLA EL SALVADOR
Teléfono: 6409875 www.heves.gob.pe

HOJA DE RECLAMACIÓN EN SALUD
CODIGO IPRESS N° 0023159

000201

FECHA: / /

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO O TERCERO LEGITIMADO

NOMBRE O RAZON SOCIAL: E-MAIL:

DOMICILIO: TELÉFONO:

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: ( )DNI ( )CE ( )PASAPORTE ( )RUC N° DOCUMENTO:

2. IDENTIFICACIÓN DE QUIEN PRESENTA EL RECLAMO (En caso de ser el usuario afectado no es necesario su llenado)

NOMBRE O RAZON SOCIAL: E-MAIL:

DOMICILIO: TELÉFONO:

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: ( )DNI ( )CE ( )PASAPORTE ( )RUC N° DOCUMENTO:

HOSPITAL DE EMERGENCIAS DE VILLA EL SALVADOR V°B° U.G. CALIDAD

3. DETALLE DEL RECLAMO (En caso de no ser suficiente el espacio podrá continuar al reverso de la hoja)

4. AUTORIZO NOTIFICACIÓN DEL RESULTADO DEL RECLAMO AL E-MAIL CONSIGNADO (MARCAR) SI ( ) NO ( )

5. FIRMA DEL RECLAMANTE (USUARIO, REPRESENTANTE O TERCERO LEGITIMADO)

FIRMA O HUELLA DIGITAL EN CASO DE SER PERSONA ILETRADA

[FIRMA] [HUELLA DIGITAL]

6. SOLUCIÓN A SU RECLAMO A TRAVÉS DE TRATO DIRECTO

DETALLE DE LA SOLUCIÓN	RECLAMANTE	RESPONSABLE DE LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD
[DETALLAR]	[FIRMA O HUELLA DIGITAL EN CASO DE SER PERSONA ILETRADA]	[FIRMA DEL RESPONSABLE LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD]

Las IAFAS, IPRESS O UGIPRESS deben atender el redamo en un plazo de 30 días hábiles.

"Estimado usuario: Usted puede presentar su quejaante SUSALUD cuando no le hay anbrindado un servicio, prestación o cobertura solicitada, o recibida de las IAFAS o IPRESS, o que dependan de las UGIPRESS públicas, privadas o mixtas. También ante la negativa de atención de su reclamo, irregularidad en su tramitación o disconformidad con el resultado del mismo"

Anexo 4

Instructivo para el llenado de la Hoja de Reclamación en Salud del Libro de Reclamaciones en Salud

1. Los siguientes datos deberán ser registrados por las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS:
   - Logo de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS.
   - Dirección del Establecimiento.
   - N° Hoja de Reclamación, consignando el código de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS registrado en SUSALUD y una numeración correlativa comenzando desde el número (000001).
   - En caso el espacio para el detalle del reclamo no sea suficiente, y el reclamante llene al reverso de la Hoja de Reclamación, se deberá sacar copia de dicho detalle y adjuntar a cada hoja autocopiativa.
   - Detalle de la solución del reclamo a través de Solución Inmediata.
   - Firma del Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud en caso de solución del reclamo por Trato Directo. (Libro de Reclamaciones en Salud Físico)
2. Los siguientes campos deben ser llenados por el reclamante:
   - Fecha: En este renglón se dejará constancia la fecha de presentación del Reclamo.
   - Identificación del Usuario, se identifica al usuario afectado o tercero legitimado.
   - Identificación de quien presenta el Reclamo, pudiendo ser el usuario, su representante o tercero legitimado.
   - Detalle del Reclamo, detallar los hechos que motivan el reclamo, así como se precise si adjunta algún documento de sustento. En caso no sea suficiente el espacio para el llenado del detalle del reclamo podrá continuar al reverso de la Hoja de Reclamación.
   - Autorización de notificación del resultado del reclamo al e-mail consignado, si la respuesta es afirmativa deberá de marcar en el espacio correspondiente con una X, Ejemplo: SI (X); en caso la respuesta sea negativa deberá de marcar el espacio correspondiente con una X, Ejemplo: NO (X)
   - Firma del Reclamante que deje constancia de la presentación del reclamo, en caso de persona iletrada consignar la huella digital. (Libro de Reclamaciones en Salud Físico)
   - Firma del Reclamante que deje constancia de la conformidad con la solución del reclamo a través de la Solución Inmediata, en caso de persona iletrada consignar la huella digital. (Libro de Reclamaciones en Salud Físico.

HOSPITAL DE EMERGENCIAS DE VILLA EL SALVADOR V°B° U.C. CALIDAD

Anexo 5

PERÚ Ministerio de Salud Hospital de Emergencias Villa El Salvador

Hospital de Emergencias VILLA EL SALVADOR

SUGERENCIAS - FELICITACIONES

FECHA:			HORA:	
SUGERENCIA			FELICITACIONES	

POR FAVOR LLENE LOS DATOS SOLICITADOS

NOMBRE Y APELLIDOS:

_____

SERVICIO O AREA DE ATENCIÓN:

_____

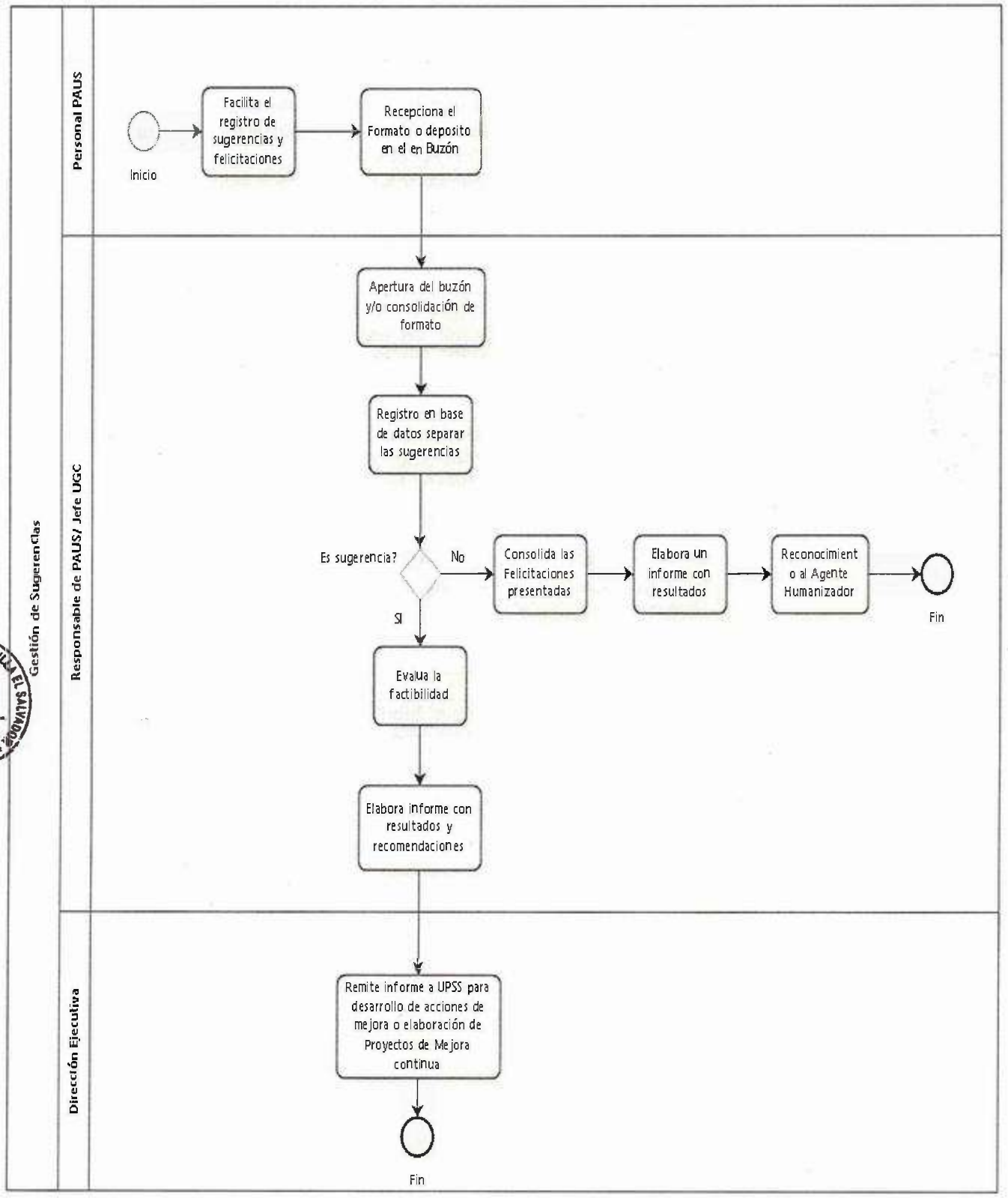
HOSPITAL DE EMERGENCIAS DE VILLA EL SALVADOR
V°B°
U.C. CALIDAD

EXPONER BREVEMENTE SU COMENTARIO:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

"La Unidad de Gestión de la Calidad, agradece su sugerencia y/o felicitación, esto nos permitirá mejorar y optimizar nuestros flujos de atención, a fin de ofrecerle un servicio con Calidad y buen trato".

Anexo 6: Diagrama de flujo de Gestión de Sugerencias y felicitaciones.



HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR V°B° U.G. CALIDAD

Anexo N°7: Indicadores de la Plataforma de atención al Usuario.

INDICADOR: PORCENTAJE DE RECLAMOS GESTIONADOS	
Fundamento	La medición de los reclamos gestionados en el Hospital de Emergencias Villa el Salvador, es una buena práctica institucional que permitirá conocer en forma veraz y tangible, los principales puntos críticos del Hospital y la capacidad de resolución y respuesta del equipo de trabajo de la PAUS en coordinación con las distintas áreas asistenciales y administrativas.
Objetivo específico	Medir el porcentaje de Reclamos Gestionados en el Hospital de Emergencias Villa el Salvador
Objetivo Estratégico Institucional	OEI.03 Garantizar y mejorar de forma continua el cuidado de la salud y la calidad de atención de los servicios de salud.
Definición operacional de variables	**Reclamo:** Manifestación verbal o escrita, efectuada ante la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS por un usuario o tercero legitimado ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas a, o recibidas de, las IAFAS o IPRESS, o que dependan de las UGIPRESS **Reclamo gestionado:** Son todos aquellos reclamos presentados en la Institución, los cuales han sido atendidos según los procedimientos establecidos en la normativa vigente; donde el reclamante ha sido notificado y el caso se encuentre archivado. **Unidad de Medida:** Porcentaje **Denominador**: Número de reclamos gestionados por el Hospital de Emergencias Villa el Salvador. **Numerador:** Total de reclamos presentados en el Libro de reclamaciones del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.
Meta Anual	100%
Fuente de Información	Reclamos presentados en el Libro de reclamaciones en Salud físico y virtual del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.
Frecuencia del Reporte	Mensual

HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR V°B° UCCAL IDAD

INDICADOR: PORCENTAJE DE SUGERENCIAS EVALUADAS	
Fundamento	La medición de las sugerencias evaluadas en el Hospital de Emergencias Villa el Salvador, es una buena práctica institucional que permitirá conocer la opinión voluntaria del usuario externo en base a sus experiencias, la cual será considerada como una idea factible en la implementación de acciones de mejora.
Objetivo específico	Medir el porcentaje de Sugerencias evaluadas en el Hospital de Emergencias Villa el Salvador.
Objetivo Estratégico Institucional	OEI.03 Garantizar y mejorar de forma continua el cuidado de la salud y la calidad de atención de los servicios de salud.
Definición operacional de variables	**Sugerencias:** Es todo aporte o iniciativa formulada a través de los buzones o de la Plataforma de atención al Usuario en salud, a fin de contribuir en la mejora de la atención. **Sugerencia evaluada:** Es toda sugerencia recibida en la institución, los cuales han sido evaluados respecto a la factibilidad e importancia para la implementación de acciones de mejora. **Unidad de Medida:** Porcentaje **Denominador**: Número de sugerencias evaluadas el Hospital de Emergencias Villa el Salvador. **Numerador:** Total de sugerencias recepcionadas en el Hospital de Emergencias Villa el Salvador.
Meta Anual	>80%
Fuente de Información	Sugerencias recepcionadas por la PAUS o los buzones de sugerencia y felicitaciones.
Frecuencia del Reporte	Trimestral

HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR V°B° U.G. CALIDAD