

 Clínica Sancho	LASER CENTER VISION 20/20 LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL	PROTOCOLO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN AL PACIENTE	
Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisión: 03	Código: LCV-PRT-SGC-006	
F. Elaboración: 03/06/2022	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho	
	F. Última Revisión: 01/02/2025	F. Aprobación: 06/05/2022	



CENTRO ESPECIALIZADO EN OFTAMOLOGIA CLINICA SANCHO

PROTOCOLO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN AL PACIENTE DE CLÍNICA SANCHO



QUITO – ECUADOR

	Clínica Sancho	LASER CENTER	VISION 20/20	PROTOCOLO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN AL PACIENTE
			LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL	
Elaborado Por: Andrea Cox A.		Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Código: LCV-PRT-SGC-006	Aprobado Por: Ligia Sancho
F. Elaboración: 03/06/2022		F. Última Revisión: 01/02/2025		F. Aprobación: 06/05/2022

ÍNDICE

1. MISIÓN.....	3
2. VISIÓN	3
3. INTRODUCCIÓN.....	3
4. OBJETIVOS	3
OBJETIVO GENERAL:.....	3
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
5. ALCANCE:.....	4
6. MARCO LEGAL:.....	4
7. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	4
8. MARCO TEÓRICO	5
– MATERIALES	5
– DESARROLLO	5
– RESPONSABLES DE ÁREA	5
9. RESPONSABLES Y DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	6
10. CONTROL Y MONITOREO.....	7
11. VERIFICACIÓN.....	7
12. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	7
13. CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS.....	7
14. FIRMAS DE RESPONSABILIDADES.....	8
15. ANEXOS.....	8

 Clínica Sancho	 LASER CENTER VISION 20/20 LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL	PROTOCOLO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN AL PACIENTE	
Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisión: 03	Código: LCV-PRT-SGC-006	
F. Elaboración: 03/06/2022	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho	
	F. Última Revisión: 01/02/2025	F. Aprobación: 06/05/2022	

1. MISIÓN:

Prestar servicios integrales de oftalmología y optometría, que permitan el diagnóstico, prevención y tratamiento de las afecciones oculares. Contribuir con el mejoramiento de la salud visual de la sociedad mediante un servicio oftalmológico de calidad, seguro, confiable, preciso y una infraestructura adecuada, contando con profesionales competentes y capacitados.

2. VISIÓN:

Ser un Centro Oftalmológico líder en tecnología y tratamientos para la atención visual con alcance regional.

3. INTRODUCCIÓN:

El presente protocolo tiene como objetivo identificar la calidad de atención médica oftalmológica que reciben tanto los pacientes particulares, como de convenios institucionales públicos y privados en cada una de las áreas de la Clínica Oftalmológica Laser Center Visión 20/20, de tal manera que el personal de seguridad, recepción, caja, optometría, consulta externa, quirófano, óptica, farmacia, limpieza y planificación de cirugía, quienes mantienen un contacto directo con ellos, reciba una retroalimentación de sus funciones que permita mejorar la experiencia de los pacientes que son atendidos y sometidos a intervenciones quirúrgicas en la Clínica

4. OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL:

- Visualizar el nivel de calidad en el servicio al paciente a través de la medición de una encuesta distribuida por áreas para la toma de medidas correctivas en referencia a los procesos internos.

	Clínica Sancho	LASER CENTER	VISION 20/20	PROTOCOLO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN AL PACIENTE
			LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL	
Elaborado Por: Andrea Cox A.		Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Código: LCV-PRT-SGC-006	
F. Elaboración: 03/06/2022		F. Última Revisión: 01/02/2025	Aprobado Por: Ligia Sancho	F. Aprobación: 06/05/2022

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Evaluar las políticas implementadas de manera correctiva o preventiva de cada área de medición para detectar la efectividad de estos lineamientos.
- Determinar la calidad del servicio que brinda el personal al paciente, para fines informativos de Talento Humano
- Diseñar un plan de acción de mejora del servicio de atención al cliente por área con la finalidad de brindar una mejor experiencia a cada paciente.

5. ALCANCE:

Encuesta aplicada a un grupo de pacientes atendidos o familiares de los mismos, seleccionados de manera aleatoria, tanto particulares como de fundación. Geográficamente las encuestas se aplican en el edificio matriz, Av.6 de diciembre N34-02 y Eloy Alfaro.

6. MARCO LEGAL:

Para la elaboración de este protocolo se han tenido en cuenta los siguientes documentos:

- **Modelo de Gestión de la Calidad de la Atención de los Servicios de Salud. Manual;** ACESS, Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada; 2023
- **Bioseguridad para los establecimientos de salud. Manual;** Ministerio de Salud Pública, Dirección Nacional de Calidad; 2017.

7. TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

Los términos normativos que constan en este protocolo, han sido tomados de la citada norma de Fundamentos y Vocabulario, y son los siguientes:

 Clínica Sancho	 LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL	PROTOCOLO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN AL PACIENTE	
Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Revisión: 03	Código: LCV-PRT-SGC-006
F. Elaboración: 03/06/2022	F. Última Revisión: 01/02/2025	Aprobado Por: Ligia Sancho	F. Aprobación: 06/05/2022

Satisfacción del cliente: se define como una medida de cómo los productos y servicios suministrados por una empresa cumplen o superan las expectativas del cliente.

Calidad del servicio: indicador clave para medir el cumplimiento de las expectativas que tienen los clientes al momento de utilizar algún tipo de servicio.

8. MARCO TEÓRICO:

– MATERIALES

Instructivo elaborado, aprobado, socializado y aplicado.

IPAD (tableta de Apple Inc.), dispositivo de pantalla táctil.

– DESARROLLO

La encuesta de satisfacción se debe realizar diariamente durante la jornada laboral y con una frecuencia de 3 a 5 pacientes. Se realiza un levantamiento de información con los principales datos del paciente o familiar, y el lugar en donde recibe el servicio (ver anexo 1) y se completan cada una de las 11 preguntas que conforman el instrumento electrónico diseñado con la aplicación de Google, tomando en cuenta que la encuesta arroja una calificación en escala del 1 al 5 donde 1 es muy mala y 5 es muy buena de acuerdo a cada área.

– RESPONSABLES DE ÁREA

ÁREA	NOMBRES
SEGURIDAD	CALVA PALMA CARLOS OCTAVIO
	FALLA FREDDY
	QUERALES SEGUNDO
	VALVERDE CONTRERAS GILBERT AGUSTIN
RECEPCION Y CAJA	ORTIZ LISETH
	QUELAL DIANA
	PARREÑO MARIA ELENA
	NARANJO MOSQUERA PAOLO ROBERTO
	VILAÑA TOAPANTA ALEXANDRA VANESSA

	Clínica Sancho	LASER CENTER	PROTOCOLO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN AL PACIENTE
Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisión: 03	Código: LCV-PRT-SGC-006	
F. Elaboración: 03/06/2022	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho	
	F. Última Revisión: 01/02/2025	F. Aprobación: 06/05/2022	

	MONTERO INTRIAGO LUIS MIGUEL
	VERA CHAVEZ FABRICIO
OPTOMETRIA	JACOME MOSQUERA HECTOR GEOVANY
	ESPIN TRUJILLO BYRON DANILO
	SANCHO GARCES PAMELA CAROLINA

CONSULTA EXTERNA Y QUIRÓFANO (OFTALMOLOGÍA)	ÁLVAREZ VERA BYRON MANUEL ARGUDÍN AMPIRA ESTRADA RIVAS JULIO CESAR FINOL PIRELA PEDRO LUIS LANDAZURI OBANDO RUBEN ERNESTO RODRIGUEZ SANNA LEONIDAS RAFAEL SANCHO HERDOIZA BYRON MARCELO SANCHO PONTON CHRISTIAN MARCELO SANCHO PONTON LIGIA EDITH
ENFERMERÍA	GOMEZ YASMINH PAREJA GARCIA KARINA ALEJANDRA REINOSO XIMENA
CONTACTOLOGÍA	SANCHO PONTON BYRON JOSE
LIMPIEZA	BASANTES LUIS SALAZAR MARCO
ÓPTICA Y FARMACIA	ÍÑIGUEZ CARLOS VELEZ YANELY
PLANIFICACIÓN DE CIRUGIAS	COX AVILÉS ANDREA MAYTÉ ZAMBRANO ANDRADE MATILDE DEL ROCIO

9. RESPONSABLES Y DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

Coordinador Sistema de Gestión de Calidad. - Verificar la correcta implementación del presente protocolo y buscar soluciones a los problemas que se presenten durante la ejecución del mismo.

Personal de Recepción. - Cumplir con los lineamientos establecidos en el presente protocolo y participar en la realización de las encuestas.

 Clínica Sancho	 LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL	PROTOCOLO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN AL PACIENTE	
Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisión: 03	Código: LCV-PRT-SGC-006	
F. Elaboración: 03/06/2022	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho	
	F. Última Revisión: 01/02/2025	F. Aprobación: 06/05/2022	

10. CONTROL Y MONITOREO:

El Coordinador de Sistema de Gestión de Calidad debe controlar y monitorear la realización de las encuestas, así como de la información y novedades que se va generando con las mismas.

Toda la información deberá mantenerse guardada en el dispositivo electrónico para su futuro análisis y presentación.

11. VERIFICACIÓN:

El Coordinador de Sistema de Gestión de Calidad verificará conjuntamente con la Gerencia Administrativa, el Dpto. Comercial y el área de Talento Humano el cumplimiento de este protocolo y formularios desarrollados, así como del cuidado del equipo electrónico utilizado.

12. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Economipedia. (s.f.). *Satisfacción del cliente: Qué es, pasos a seguir y tipos.* Obtenido de Economipedia Web Site: <https://economipedia.com/definiciones/satisfaccion.html>
- HubSpot. (s.f.). *Qué es la calidad del servicio, elementos clave e importancia.* Obtenido de HubSpot Web site: <https://blog.hubspot.es/service/que-es-calidad-del-servicio>
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2017). *Bioseguridad para los establecimientos de salud. Manual.* Quito: Dirección Nacional de Calidad.
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2023). *Gestión de la calidad de la atención en los establecimientos de salud. Manual.* Quito: Ministerio de Salud Pública del Ecuador.

13. CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS:

Versión	Resumen del cambio	Fecha	Responsable
0.0	Creación	03/06/2022	Lcda. Andrea Cox
1.0	Modificación	15/12/2023	Lcda. Andrea Cox
2.0	Actualización	01/02/2025	Lcda. Andrea Cox

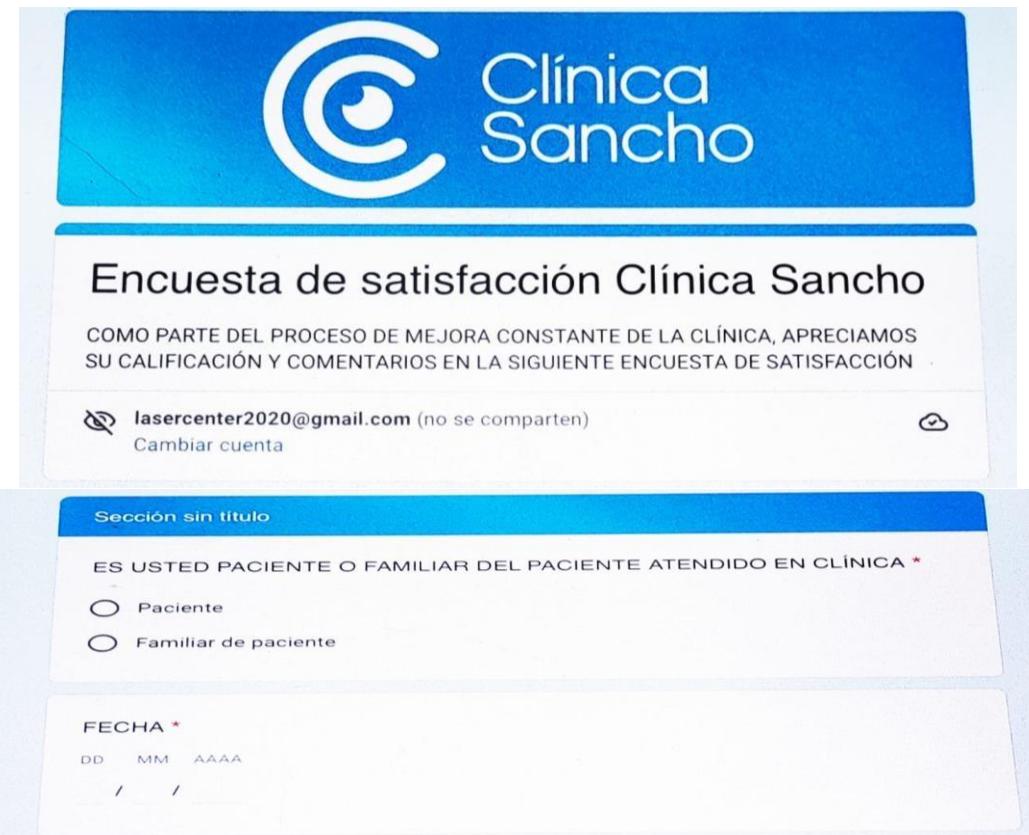
	Clínica Sancho	LASER CENTER VISION 20/20 LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL	PROTOCOLO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN AL PACIENTE
Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisión: 03	Código: LCV-PRT-SGC-006	
F. Elaboración: 03/06/2022	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho	
	F. Última Revisión: 01/02/2025	F. Aprobación: 06/05/2022	

14. FIRMAS DE RESPONSABILIDADES:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Lcda. Andrea Cox	Ing. Juan Carlos Reyes	Dra. Ligia Sancho
Secretaría del Comité del Gestión de la	Presidente del Comité del Gestión de la	Dirección Médica
	 Firmado electrónicamente por: JUAN CARLOS REYES ROERO	 Firmado electrónicamente por: LIGIA EDITH SANCHO PONTÓN

15. ANEXOS:

ANEXO 1: INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN DE LÁSER CENTER VISIÓN 20/20



The screenshot shows a web-based survey interface. At the top, there's a blue header with the Clínica Sancho logo. Below it, a section titled "Encuesta de satisfacción Clínica Sancho" with the sub-instruction "COMO PARTE DEL PROCESO DE MEJORA CONSTANTE DE LA CLÍNICA, APRECIAMOS SU CALIFICACIÓN Y COMENTARIOS EN LA SIGUIENTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN". It includes an email input field ("lasercenter2020@gmail.com") and a "Cambiar cuenta" link. The main form area has a section titled "Sección sin título" with a question "ES USTED PACIENTE O FAMILIAR DEL PACIENTE ATENDIDO EN CLÍNICA *". There are two radio button options: "Paciente" and "Familiar de paciente". Below this is a date input field labeled "FECHA *". The date format is DD MM AAAA, with a separator line for the day, month, and year.

	Clínica Sancho	LASER CENTER	VISION 20/20	PROTOCOLO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN AL PACIENTE
			LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL	
Elaborado Por: Andrea Cox A.		Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho	
F. Elaboración: 03/06/2022		F. Última Revisión: 01/02/2025	F. Aprobación: 06/05/2022	

NÚMERO DE CÉDULA *

Tu respuesta

NOMBRE Y APELLIDO *

Tu respuesta

TELÉFONO (FIJO O CELULAR)

Tu respuesta

CORREO ELECTRÓNICO

Tu respuesta

[Atrás](#) [Siguiente](#) [Borrar formulario](#)

LUGAR DE ATENCIÓN

ESTABLECIMIENTO DONDE ESTÁ COMPLETANDO LA ENCUESTA *

- CLÍNICA MATRIZ (AV. 6 DE DICIEMBRE Y ELOY ALFARO)
- CENTRO DE TRATAMIENTO LASER (AV. 6 DE DICIEMBRE Y CHECOSLOVAQUIA)
- CONSULTORIO CITIMED (AV. MARIANA DE JESÚS)
- EDIFICIO AMAZONAS (AV. AMAZONAS Y JORGE WASHINGTON)

[Atrás](#) [Siguiente](#) [Borrar formulario](#)

	Clínica Sancho	LASER CENTER	VISION 20/20	LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL	PROTOCOLO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN AL PACIENTE
Elaborado Por: Andrea Cox A.		Revisión: 03		Código: LCV-PRT-SGC-006	
F. Elaboración: 03/06/2022		Revisado Por: Juan Carlos Reyes		Aprobado Por: Ligia Sancho	

CALIFIQUE EN UNA ESCALA DE MUY BUENA A MUY MALA LA ATENCIÓN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ÁREAS

GARITA, PERSONAL DE SEGURIDAD (INGRESO) *

MUY BUENA
 BUENA
 REGULAR
 MALA
 MUY MALA
 NO APLICA

[Atrás](#) [Siguiente](#) [Borrar formulario](#)

PERSONAL DE RECEPCIÓN *

MUY BUENA
 BUENA
 REGULAR
 MALA
 MUY MALA
 NO APLICA

[Atrás](#) [Siguiente](#) [Borrar formulario](#)

PERSONAL DE OPTOMETRÍA *

MUY BUENA
 BUENA
 REGULAR
 MALA
 MUY MALA
 NO APLICA

[Atrás](#) [Siguiente](#) [Borrar formulario](#)



**PROTOCOLO DE ENCUESTAS DE
SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN AL PACIENTE**

Elaborado Por: Andrea Cox A.

F. Elaboración: 03/06/2022

Revisión: 03

Revisado Por: Juan Carlos Reyes

F. Última Revisión: 01/02/2025

Código: LCV-PRT-SGC-006

Aprobado Por: Ligia Sancho

F. Aprobación: 06/05/2022

PERSONAL MÉDICO DE OFTALMOLOGÍA *

- MUY BUENA
- BUENA
- REGULAR
- MALA
- MUY MALA
- NO APLICA

[Atrás](#)

[Siguiente](#)

[Borrar formulario](#)

PERSONAL DE ÓPTICA Y FARMACIA *

- MUY BUENA
- BUENA
- REGULAR
- MALA
- MUY MALA
- NO APLICA

[Atrás](#)

[Siguiente](#)

[Borrar formulario](#)

PERSONAL DE EXAMENES E IMAGEN *

- MUY BUENA
- BUENA
- REGULAR
- MALA
- MUY MALA
- NO APLICA

[Atrás](#)

[Siguiente](#)

[Borrar formulario](#)

	Clínica Sancho	LASER CENTER	VISION 20/20	LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL	PROTOCOLO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN AL PACIENTE
Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisión: 03	Código: LCV-PRT-SGC-006	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho	
F. Elaboración: 03/06/2022	F. Última Revisión: 01/02/2025	F. Aprobación: 06/05/2022			

PERSONAL DE ENFERMERIA / ASISTENCIA DE MÉDICO *

MUY BUENA
 BUENA
 REGULAR
 MALA
 MUY MALA
 NO APLICA

[Atrás](#) [Siguiente](#) [Borrar formulario](#)

PERSONAL DE QUIRÓFANO *

MUY BUENA
 BUENA
 REGULAR
 MALA
 MUY MALA
 NO APLICA

[Atrás](#) [Siguiente](#) [Borrar formulario](#)

INFORMACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE CIRUGÍAS *

MUY BUENA
 BUENA
 REGULAR
 MALA
 MUY MALA
 NO APLICA

[Atrás](#) [Siguiente](#) [Borrar formulario](#)

	Clínica Sancho	LASER CENTER	VISION 20/20	PROTOCOLO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN AL PACIENTE
			LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL	Revisión: 03 Código: LCV-PRT-SGC-006
Elaborado Por: Andrea Cox A.		Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho	F. Elaboración: 03/06/2022 F. Última Revisión: 01/02/2025 F. Aprobación: 06/05/2022

LIMPIEZA GENERAL DE LA CLÍNICA *

MUY BUENA
 BUENA
 REGULAR
 MALA
 MUY MALA
 NO APLICA

[Atrás](#) [Siguiente](#) [Borrar formulario](#)

Si existen áreas que no han sido consideradas en la presente encuesta y usted quisiera destacar, por favor complete el siguiente campo

Escriba su recomendación o sugerencia para poder seguir mejorando en nuestro servicio oftalmológico

Tu respuesta

[Atrás](#) [Enviar](#) [Borrar formulario](#)