 <b>Clínica Sancho</b> <b>LASER CENTER</b> <b>VISION 20/20</b> <small>LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL</small>	<b>PROTOCOLO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN AL PACIENTE</b>	
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**

		<b>PROTOCOLO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN AL PACIENTE</b>	
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

## ÍNDICE

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

		<b>PROTOCOLO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN AL PACIENTE</b>	
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.

		<b>PROTOCOLO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN AL PACIENTE</b>	
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

## 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:

	<b>PROTOCOLO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN AL PACIENTE</b>	
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

**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 pacientes 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

 <b>Clínica Sancho</b> <b>LASER CENTER</b> <b>VISION 20/20</b> <small>LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL</small>	<b>PROTOCOLO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN AL PACIENTE</b>	
	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


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

<b>CONSULTA EXTERNA Y QUIRÓFANO (OFTALMOLOGÍA)</b>	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
<b>ENFERMERÍA</b>	SANCHO PONTON LIGIA EDITH
	GOMEZ YASMITH
	PAREJA GARCIA KARINA ALEJANDRA
<b>CONTACTOLOGÍA</b>	REINOSO XIMENA
	SANCHO PONTON BYRON JOSE
<b>LIMPIEZA</b>	BASANTES LUIS
	SALAZAR MARCO
<b>ÓPTICA Y FARMACIA</b>	ÍNIGUEZ CARLOS
	VELEZ YANELY
<b>PLANIFICACIÓN DE CIRUGIAS</b>	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.

		<b>PROTOCOLO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN AL PACIENTE</b>	
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




 <b>Clínica Sancho</b> <b>LASER CENTER</b> <b>VISION 20/20</b> <small>LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL</small>	<b>PROTOCOLO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN AL PACIENTE</b>	
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: <b>JUAN CARLOS REYES ROSETO</b>	 Firmado electrónicamente por: <b>LIGIA EDITH SANCHO PONTÓN</b>



#### 15. ANEXOS:

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



### Encuesta de satisfacción Clínica Sancho

COMO PARTE DEL PROCESO DE MEJORA CONSTANTE DE LA CLÍNICA, APRECIAMOS SU CALIFICACIÓN Y COMENTARIOS EN LA SIGUIENTE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN


[lasercenter2020@gmail.com](mailto:lasercenter2020@gmail.com) (no se comparten)  
[Cambiar cuenta](#)


Sección sin título

ES USTED PACIENTE O FAMILIAR DEL PACIENTE ATENDIDO EN CLÍNICA \*

☐ Paciente  
☐ Familiar de paciente

FECHA \*

DD MM AAAA

/ /





Clínica  
Sancho

**LASER CENTER**  
**VISION 20/20**  
LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL

## PROTOCOLO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN AL PACIENTE

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

NÚMERO DE CÉDULA \*

Tu respuesta

NOMBRE Y APELLIDO \*

Tu respuesta

TÉLEFONO (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

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

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

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

 <b>Clínica Sancho</b> <b>LASER CENTER</b> <b>VISION 20/20</b> <small>LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL</small>	<b>PROTOCOLO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN AL PACIENTE</b>	
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

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](#)

 <b>Clínica Sancho</b> <b>LASER CENTER</b> <b>VISION 20/20</b> <small>LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL</small>	<b>PROTOCOLO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN AL PACIENTE</b>	
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

PERSONAL DE ENFERMERÍA / 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](#)

 <b>Clínica Sancho</b> <b>LASER CENTER</b> <b>VISION 20/20</b> <small>LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL</small>	<b>PROTOCOLO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN AL PACIENTE</b>	
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

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](#)