



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

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PACIENTES

Revisión: 04

Código: LCV-PRT-SGC-005

Elaborado Por: Andrea Cox A.

Revisado Por: Juan Carlos Reyes

Aprobado Por: Ligia Sancho

F. Elaboración: 02/05/2022

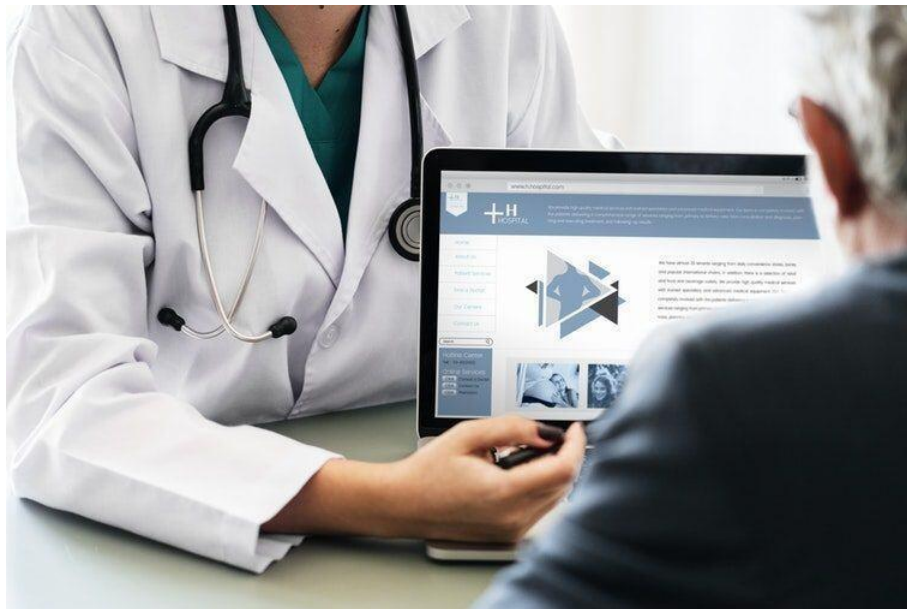
F. Última Revisión: 01/04/2026

F. Aprobación: 19/05/2022



CENTRO ESPECIALIZADO EN OFTAMOLOGIA CLINICA SANCHO

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PACIENTES DE CLÍNICA SANCHO



QUITO – ECUADOR



Clínica Sancho

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

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PACIENTES

Revisión: 04

Código: LCV-PRT-SGC-005

Elaborado Por: Andrea Cox A.

Revisado Por: Juan Carlos Reyes

Aprobado Por: Ligia Sancho


F. Elaboración: 02/05/2022

F. Última Revisión: 01/04/2026

F. Aprobación: 19/05/2022

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	5
8. MARCO TEÓRICO	6
– DESARROLLO	6
9. RESPONSABLES Y DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	7
10. CONTROL Y MONITOREO	8
11. VERIFICACIÓN	8
12. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	9
13. CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS	9
14. FIRMAS DE RESPONSABILIDADES	9
15. ANEXOS	9

 Clínica Sancho LASER CENTER VISION 20/20 <small>LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL</small>	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PACIENTES	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-SGC-005
Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho
F. Elaboración: 02/05/2022	F. Última Revisión: 01/04/2026	F. Aprobación: 19/05/2022

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 documento tiene como finalidad garantizar la prestación de servicios oftalmológicos de calidad en las áreas de consulta externa, exámenes de diagnóstico y cirugías, tomando como referencia el Modelo de Atención de Salud planteado por el Ministerio de Salud Pública y centrando la atención en la promoción, prevención y control de patologías en los ojos.

4. **OBJETIVOS:**

OBJETIVO GENERAL:

- Prestar servicios oftalmológicos de calidad y eficiencia con profesionales debidamente capacitados y equipos médicos de última tecnología, para satisfacer las necesidades de los usuarios, dando prioridad a los grupos de riesgo y propiciando la prevención y cuidado visual.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PACIENTES	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-SGC-005
Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho
F. Elaboración: 02/05/2022	F. Última Revisión: 01/04/2026	F. Aprobación: 19/05/2022

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Mejorar la calidad en la prestación de servicios oftalmológicos de Láser Center Visión 20/20, mediante la estandarización de los procedimientos de consulta externa, exámenes de diagnóstico y cirugías.
- Disminuir los tiempos de espera, ofreciendo servicios de calidad, oportunidad y calidez con mejora continua a la excelencia.
- determinar las oportunidades de mejora que garanticen una atención óptima en todos los niveles de prestación médica.


5. ALCANCE:

La información que se presente en este documento será de ayuda para el todo el personal de Láser Center Visión 20/20 involucrado en el tema de atención a pacientes, iniciando con la asistencia del usuario/ paciente a la cita médica previamente otorgada hasta que se establezca un plan médico o de prevención, a través de una prescripción médica, exámenes de diagnóstico, procedimientos quirúrgicos, citas subsecuentes, interconsultas, referencias, derivaciones, entre otros.

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.

 Clínica Sancho LASER CENTER VISION 20/20 <small>LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL</small>	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PACIENTES	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-SGC-005
Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho
F. Elaboración: 02/05/2022	F. Última Revisión: 01/04/2026	F. Aprobación: 19/05/2022

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:

Consulta Externa: Todo acto médico realizado de forma ambulatoria, en un local de consultas externas, para el diagnóstico, tratamiento o seguimiento de un paciente, con base en la anamnesis y exploración física.

Admisión: Es el área encargada de la gestión de pacientes, desde su ingreso hasta su salida del establecimiento de salud, para facilitar al usuario los trámites administrativos en la obtención de los servicios que solicita.

Historia Clínica: Es un documento confidencial y obligatorio de carácter técnico y legal, compuesto por formularios básicos y de especialidad, que el personal de salud utiliza para registrar en forma sistemática los datos obtenidos de las atenciones, diagnóstico, tratamiento, evolución y resultados de salud y enfermedad, durante todo el ciclo de evolución del usuario.

Cita: Procedimiento administrativo que se establece cuando el establecimiento de salud otorga al usuario/a una fecha, hora y especialidad para ser atendido.

Interconsulta: Es la solicitud de la valoración de otro profesional de diferente especialidad o subespecialidad en el mismo establecimiento (en el mismo nivel de atención).

Referencia: Es el procedimiento por el cual los prestadores de salud envían a los usuarios de un establecimiento de salud de menor a mayor complejidad o al mismo nivel de atención o de complejidad del mismo subsistema de salud, cuando la capacidad instalada no permite resolver el problema de salud.

Usuario/Paciente: todo aquel que recibe asistencia sanitaria porque necesita cuidados para el mantenimiento o recuperación de la salud

8. MARCO TEÓRICO:

– DESARROLLO

PROCESOS OPERATIVOS

A continuación, se detallan los procesos que se han identificado en Láser Center Visión 20/20, los mismos que están sujetos a actualizaciones y mejoras continuas:

MATRIZ DE PROCESOS DE CLÍNICA SANCHO		
MACROPROCESOS	PROCESOS	SUBPROCESOS
Administrativos al paciente	<ul style="list-style-type: none"> Recepción de pacientes. Registro de pacientes. Gestión de agenda. Cobro y facturación por servicio otorgado. 	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de paciente. Verificación de datos. Admisión en sistema. Entrega de ODA (Orden de Atención) o comprobante de pago para prestación de servicio. Generación automática de factura electrónica.
Atención médica al paciente	<ul style="list-style-type: none"> Consulta externa. 	<ul style="list-style-type: none"> Consulta primera vez. Consulta subsecuente +3m o -3m. Interconsulta. <p><i>*Para un análisis más completo de la información, revisar el Instructivo de Atención a Pacientes en Consulta Externa y Exámenes de Diagnóstico (LCV-INS-SGC-008).</i></p>
Apoyo diagnóstico a la atención médica	<ul style="list-style-type: none"> Farmacia / Óptica 	<ul style="list-style-type: none"> Distribución de medicamentos y/o lentes de armazón, gafas.
	<ul style="list-style-type: none"> Imagen 	<ul style="list-style-type: none"> Agendamiento para estudio. Ejecución de estudio.
Procedimiento quirúrgico al paciente	<ul style="list-style-type: none"> Admisión y planificación 	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de cotización de cirugía. Agendamiento de cirugía. Legalización de procedimiento.

		<ul style="list-style-type: none"> Firma de consentimientos informados y contrato de admisión.
	<ul style="list-style-type: none"> Quirófano 	<ul style="list-style-type: none"> Intervención quirúrgica. Indicaciones de cuidados post operatorios. <p><i>* Para un análisis más completo, revisar el Instructivo de Atención a Pacientes en Procedimientos Quirúrgicos (LCV-INS-SGC-002).</i></p>

Observaciones: la ODA (Orden de atención) y el comprobante de pago, son documentos de control interno de los servicios otorgados por la clínica al paciente, por lo que cada color del mismo cumple un rol en la gestión de calidad:

- **Blanco:** se entrega al profesional médico para verificación del procedimiento a realizar.
- **Amarillo-Rosado:** se entrega al Dpto. Contable para su revisión y archivo.
- **Azul:** se entrega al Dpto. de Convenios para su revisión y archivo.
- **Verde:** se entrega al paciente como constancia del servicio a recibir. (Ver anexo 1 y 2).

9. RESPONSABLES Y DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

Para la atención de usuarios/ pacientes en consulta externa, exámenes de diagnóstico y procedimientos quirúrgicos, deben aplicarse las guías de práctica clínica, instructivos, registros, formularios y normas de atención sanitaria vigentes en Láser Center Visión 20/20. Por lo que, las directrices establecidas en el presente documento son de implementación obligatoria y serán aplicables para todos los procesos relacionados:



Clínica
Sancho

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

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PACIENTES

	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-SGC-005
Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho
F. Elaboración: 02/05/2022	F. Última Revisión: 01/04/2026	F. Aprobación: 19/05/2022

- El Coordinador de Sistema de Gestión de Calidad en conjunto con la Gerencia Médica, Administrativa y Comercial deben encargarse de la implementación, control, monitoreo y cumplimiento del presente documento.
- El establecimiento de salud debe ejecutar controles para verificar que todos los responsables de la gestión de consulta externa, están capacitados en el proceso.
- El establecimiento de salud debe revisar periódicamente los indicadores de gestión de consulta externa, exámenes de diagnóstico y procedimientos quirúrgicos haciendo comparaciones con periodos anteriores, y analizando alternativas de mejora continua del proceso.
- En el proceso de consulta externa para garantizar la continuidad de la atención, se ejecuta la agenda de citas de referencia, interconsultas o citas subsecuentes.

10. CONTROL Y MONITOREO:

El Coordinador de Sistema de Gestión de Calidad debe controlar y monitorear la documentación que se genera de los procesos llevados a cabo en la clínica Láser Center Visión 20/20. Toda la información deberá mantenerse documentada para apoyar la operación de sus procesos, hallazgos y mejoras.

11. VERIFICACIÓN:

El Coordinador de Sistema de Gestión de Calidad verificará conjuntamente con la Gerencia Médica, Administrativa y Comercial el cumplimiento de este proceso, instructivos y formatos desarrollados. El personal médico y administrativo de la clínica debe verificar que la documentación requerida para procesos se encuentre en orden antes y después de la realización de algún proceso, según lo indicado en este documento.

Revisión: 04		Código: LCV-PRT-SGC-005
Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho
F. Elaboración: 02/05/2022	F. Última Revisión: 01/04/2026	F. Aprobación: 19/05/2022




12. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Economipedia. (s.f.). *Consulta externa: Qué es, pasos a seguir y tipos*. Obtenido de Economipedia Web Site: <https://economipedia.com/definiciones.html>
- Economipedia. (s.f.). *Admisión: Qué es, características y ejemplos*. Obtenido de Economipedia Web site: <https://economipedia.com/definiciones.html>
- HubSpot. (s.f.). *Historia clínica*. Obtenido de HubSpot Web site: <https://blog.hubspot.es/service>
- HubSpot. (s.f.). *Interconsulta*. Obtenido de HubSpot Web site: <https://blog.hubspot.es/service>
- 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	25/04/2022	Lcda. Andrea Cox
1.0	Modificación	10/12/2023	Lcda. Andrea Cox
2.0	Actualización	01/02/2025	Lcda. Andrea Cox
3.0	Actualización	01/04/2026	Lcda. Andrea Cox


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 ROSERO	 Firmado electrónicamente por: LIGIA EDITH SANCHO PONTON

15. ANEXOS:

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PACIENTES	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-SGC-005
	Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisado Por: Juan Carlos Reyes
	Aprobado Por: Ligia Sancho	F. Aprobación: 19/05/2022
F. Elaboración: 02/05/2022	F. Última Revisión: 01/04/2026	F. Aprobación: 19/05/2022

ANEXO 1: ORDEN DE ATENCIÓN

	LASER CENTER VISION 20/20 LIDERAZGO Y TECNOLOGIA EN SALUD VISUAL	Av. 6 de Diciembre N34-02 y Av. Eloy Alfaro. El Batán. Telfs.: 2250-324 / 2241 335 / 096 9093 943 Quito - Ecuador	ORDEN DE ATENCION RUC: 1792277817001 SEGUROS PRIVADOS 5001-006										
FECHA:		COD. PCTE:	XXXXXXXXXXXX										
PACIENTE:		REMITIDO:											
TELÉFONO:		FORMA DE PAGO:											
CI / RUC:													
ORIGINAL: Médico / COPA, AMBULLA: Constabilidad COPIA CELESTE: Archivo / COPIA VERDE: Paciente	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #333; color: white;"> <th style="width: 10%;">CODIGO</th> <th style="width: 50%;">DESCRIPCION</th> <th style="width: 10%;">CANT.</th> <th style="width: 10%;">PRECIO</th> <th style="width: 10%;">SUBTOTAL \$</th> </tr> </thead> <tbody> <tr style="height: 150px;"> <td colspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle; font-size: 48px; color: gray;">ODA</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	CODIGO	DESCRIPCION	CANT.	PRECIO	SUBTOTAL \$	ODA						
CODIGO	DESCRIPCION	CANT.	PRECIO	SUBTOTAL \$									
ODA													
IMPOTECNO, Telf. 2530 036 / 0987 444 359, Mayo 2022. Desde el 45401 al 49400 x 4 (Q). Sucursal El Batán.		ESTE DOCUMENTO ES DE CONTROL INTERNO LASER CENTER FACTURA DIRECTAMENTE A LA COMPAÑIA O INSTITUCIÓN ASEGURADORA											
SON:		Orden de Atención Estimado Paciente Este Documento es únicamente de control interno que respalda su atención.											
..... Firma Cliente	 Firma Autorizada											

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PACIENTES	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-SGC-005
Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho
F. Elaboración: 02/05/2022	F. Última Revisión: 01/04/2026	F. Aprobación: 19/05/2022

ANEXO 2: COMPROBANTE DE PAGO

LASER CENTER VISION 20/20
LIDERAZGO Y TECNOLOGIA EN SALUD VISUAL
RUC: 1792277817001

El Batán, Av. 6 de Diciembre N34-02 y Av. Eloy Alfaro
Telfs.: (02) 2250324 / 2257105 / 2241335
QUITO - ECUADOR

COMPROBANTE DE PAGO
DOCUMENTO SIN VALOR TRIBUTARIO

Fecha: _____
Paciente: _____
Teléfono: _____
CI / RUC: _____

Su factura electrónica es: XXXXXXXXXXXX
Clave de acceso: _____
Forma de pago: _____
Obs.: _____

CODIGO	DESCRIPCION	CANT.	PRECIO	SUBTOTAL \$

Estimado Cliente: Este documento es un comprobante de venta sin validez tributaria. Su Factura electrónica será enviada automáticamente al correo electrónico proporcionado por usted.

SUBTOTAL 12%
SUBTOTAL 0%
SUBTOTAL
I.V.A 12%
TOTAL

.....
Firma Cliente

.....
Firma Autorizada

ORIGINAL: Médico / C. ROSADA: Contabilidad
C. CELESTE: Archivo / C. VEIDE: Paciente

IMPORTECIMO: Tel: 0987644368 / 2530036. Impreso Julio 2021
Diseño 6001 al 12000 x 4 (C)