 Clínica Sancho LASER CENTER VISION 20/20 <small>LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL</small>	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PACIENTES EN PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-SGC-002
Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho
F. Elaboración: 25/04/2022	F. Última Revisión: 01/04/2026	F. Aprobación: 06/05/2022




**CENTRO ESPECIALIZADO EN OFTAMOLOGIA
CLINICA SANCHO**

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PACIENTES EN
PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS DE CLÍNICA
SANCHO**




QUITO – ECUADOR

 Clínica Sancho LASER CENTER VISION 20/20 <small>LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL</small>	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PACIENTES EN PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-SGC-002
Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho
F. Elaboración: 25/04/2022	F. Última Revisión: 01/04/2026	F. Aprobación: 06/05/2022

ÍNDICE

1. MISIÓN	3
2. VISIÓN	3
3. INTRODUCCIÓN	3
4. OBJETIVOS	3
OBJETIVO GENERAL:	3
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
5. ALCANCE:	4
6. MARCO LEGAL:	4
7. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
8. MARCO TEÓRICO	5
– DETERMINACIÓN DEL FLUJO DE ATENCIÓN DE PACIENTES	5
a) DESARROLLO	5
9. RESPONSABLES Y DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	8
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	10

 Clínica Sancho LASER CENTER VISION 20/20 <small>LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL</small>	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PACIENTES EN PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-SGC-002
Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho
F. Elaboración: 25/04/2022	F. Última Revisión: 01/04/2026	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 finalidad estandarizar la atención médica oftalmológica de pacientes particulares, como de convenios institucionales públicos y privados que mantiene la Clínica Oftalmológica Laser Center Visión 20/20 con el cual se enfoca a brindar una información unificada al personal involucrado en el proceso de admisión, recepción, preparación y control post operatorio de pacientes que son sometidos a intervención quirúrgica en la Clínica, sobre el mecanismo de identificación que se aplicará con los fines siguientes:


4. OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL:

- Establecer el flujo de atención médica quirúrgica para pacientes de la Clínica Oftalmológica Laser Center Visión 20/20 CLV S.A – Clínica Sancho, y sus respectivos cuidados.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificación personal del paciente (Nombres y apellidos).
- Identificación del tipo de cirugía a realizar (según colorimetría establecida).
- Identificación del órgano a intervenir.
- Dar cumplimiento a legislaciones de salud y buenas prácticas.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PACIENTES EN PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-SGC-002
Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho
F. Elaboración: 25/04/2022	F. Última Revisión: 01/04/2026	F. Aprobación: 06/05/2022

5. ALCANCE:

Aplica a todo el personal de Láser Center Visión 20/20 involucrado en la admisión, recepción, preparación y control post operatorio de pacientes intervenidos quirúrgicamente.

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:

Atención: es el conjunto de acciones enfocadas en mejorar la experiencia de un cliente, con la cual se establece un proceso para resolver cualquier desafío, duda o problema del cliente de manera inmediata y efectiva. Esto puede hacerse por distintos medios de comunicación como teléfono, correo electrónico, chat en vivo, chatbots, tickets y redes sociales.

Gestión: es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo. El objetivo de la gestión es alcanzar un objetivo optimizando al máximo posible los recursos disponibles.

Servicio: en el ámbito económico, es la acción o conjunto de actividades que satisfacen una determinada necesidad. Los clientes lo compran recibiendo un producto inmaterial y personalizado.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PACIENTES EN PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-SGC-002
Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho
F. Elaboración: 25/04/2022	F. Última Revisión: 01/04/2026	F. Aprobación: 06/05/2022

8. MARCO TEÓRICO:

– DETERMINACIÓN DEL FLUJO DE ATENCIÓN DE PACIENTES

Dentro de los Anexos del presente protocolo se establece el flujo de toma de cita, atención, planificación quirúrgica, controles post operatorios y citas subsecuentes de atención.

– DESARROLLO

1. El (la) responsable de Central de Insumos tendrá bajo custodia las bandas de identificación para pacientes que serán intervenidos quirúrgicamente en la Clínica Láser Centre Visión 20/20, la(s) personas asignadas para la gestión de preparación de pacientes quirúrgicos o la encargada de central de insumos deberá llenar los datos correspondientes en cada banda de identificación según la agenda de planificación de cirugías.
2. El mecanismo de identificación del paciente se llevará a cabo el día programado para la cirugía y de manera inmediata al momento del ingreso del paciente a las instalaciones de la clínica.
3. El (la) responsable de Central de Insumos o la persona asignada para la gestión de preparación de pacientes deberá recibir al paciente y colocar la banda de identificación según la siguiente colorimetría:













 LASER CENTER VISION 20/20 <small>LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL</small>	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PACIENTES EN PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-SGC-002
Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho
F. Elaboración: 25/04/2022	F. Última Revisión: 01/04/2026	F. Aprobación: 06/05/2022

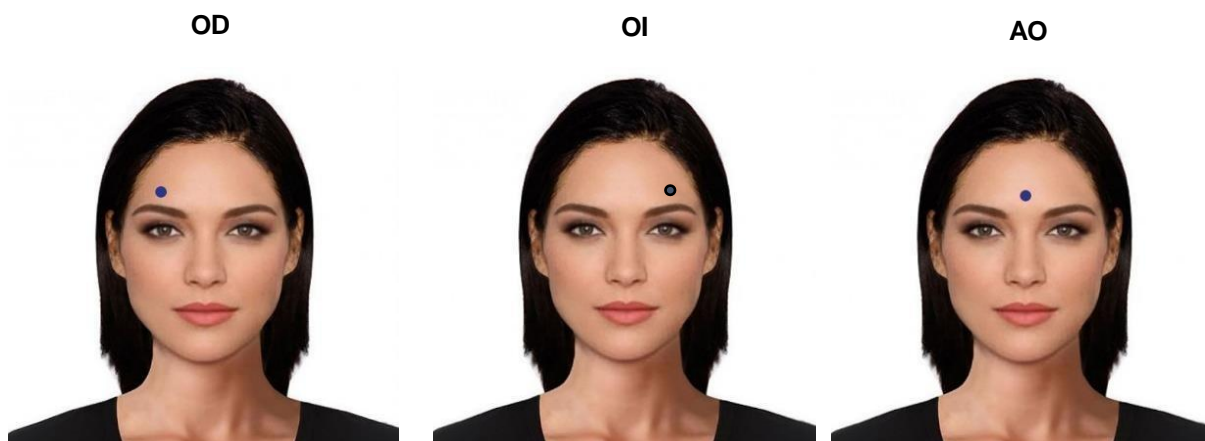
Figura 1: Bandas para identificación de pacientes

AZUL	
Catarata	
VERDE OSCURO	
Pterigium	
ROJO	
Crosslinking	
ROSA NEON	
Avastin	
CAFÉ DORADO	
Vitrecomía	
VERDE NEON	
Estrabismo	
GRIS / PLATA	
Genérico	
Otros procedimientos	
NEGRO	
Trasplante de córnea	
CELESTE	
Anillos intracorneales	
VIOLETA / MORADO	
Yag Laser / Laser Argón	


En caso de que el (la) encargada(o) de Central de Insumos por algún motivo no fuera quien recibe al paciente, el personal de enfermería será el encargado de hacerlo bajo los lineamientos establecidos en el presente documento.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PACIENTES EN PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-SGC-002
Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho
F. Elaboración: 25/04/2022	F. Última Revisión: 01/04/2026	F. Aprobación: 06/05/2022

4. Las intervenciones más frecuentes presentan la colorimetría explicada en el ítem anterior, la banda color plata indicada como “Genérico”, se refiere al resto de procedimientos que se realizan en la clínica de manera menos frecuente. En esta banda se indica explícitamente la cirugía a realizar, en el resto la colorimetría ya indica por sí sola el procedimiento.
5. Se debe colocar la banda en el brazo donde se encuentre el órgano a intervenir (Ojo derecho- brazo derecho, Ojo izquierdo- brazo izquierdo). En caso de intervenir ambos ojos será indistinto el brazo donde se coloque la banda.
6. Se debe desprender el sticker de “ID Órgano” y colocar sobre la ceja que corresponda al ojo donde se realizará la intervención, con el objetivo de identificar dicho órgano. En caso de que la cirugía comprometa ambos ojos se deberá cortar el sticker a la mitad para la correcta identificación de los órganos a intervenir o se colocará en el medio de la cabeza.



7. Se debe indicar a los pacientes de convenios IESS que dentro de su brazalete se colocará la fecha de la cita de control post operatorio o cita subsecuente, por lo cual se recomienda mantener el brazalete, sin embargo, también le llegará una notificación al correo electrónico una vez agendada su cita de control por lo cual no es indispensable que mantenga el brazalete para futuras visitas.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PACIENTES EN PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-SGC-002
Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho
F. Elaboración: 25/04/2022	F. Última Revisión: 01/04/2026	F. Aprobación: 06/05/2022

8. Posterior a la intervención una vez completado el formato de Cirugía Segura y revisados los documentos relacionados a la cirugía por parte del área quirúrgica, se le entregará al paciente una hoja con indicaciones para los cuidados post-operatorios que deberá realizar por el tiempo establecido por el médico según la cirugía, la misma que el paciente deberá firmar como constancia de la explicación de las indicaciones, estas indicaciones también se encuentran en cada una de las habitaciones y salas de recuperación para visualización del familiar o acompañante del paciente (Formato de las indicaciones en los anexos).

9. RESPONSABLES Y DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

Coordinador de Sistema de Gestión de Calidad.- Capacitar al personal médico interno y externo, al personal de enfermería, quirófano y recepción para el correcto uso del presente protocolo, así como también, verificar el cumplimiento del mismo.


Personal Médico.- Cumplir con los lineamientos establecidos en el presente protocolo implementado para el área médica y de atención de pacientes, como también exponer planteamientos de mejora.

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 y el equipo de quirófano el cumplimiento de este protocolo, instructivos y formatos desarrollados. El personal médico y administrativo de la clínica debe verificar que la documentación requerida para procesos se

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PACIENTES EN PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-SGC-002
Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho
F. Elaboración: 25/04/2022	F. Última Revisión: 01/04/2026	F. Aprobación: 06/05/2022

encuentre en orden antes y después de la realización de algún proceso, según lo indicado en este protocolo.




12. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Economipedia. (s.f.). *Gestión: Qué es, pasos a seguir y tipos*. Obtenido de Economipedia Web Site: <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>
- Economipedia. (s.f.). *Servicio: Qué es, características y ejemplos*. Obtenido de Economipedia Web site: <https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>
- HubSpot. (s.f.). *Qué es la atención al cliente, elementos clave e importancia*. Obtenido de HubSpot Web site: <https://blog.hubspot.es/service/que-es-atencion-al-cliente>
- 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

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



Clínica Sancho

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

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PACIENTES EN PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS

Revisión: 04

Código: LCV-PRT-SGC-002

Elaborado Por: Andrea Cox A.

Revisado Por: Juan Carlos Reyes

Aprobado Por: Ligia Sancho

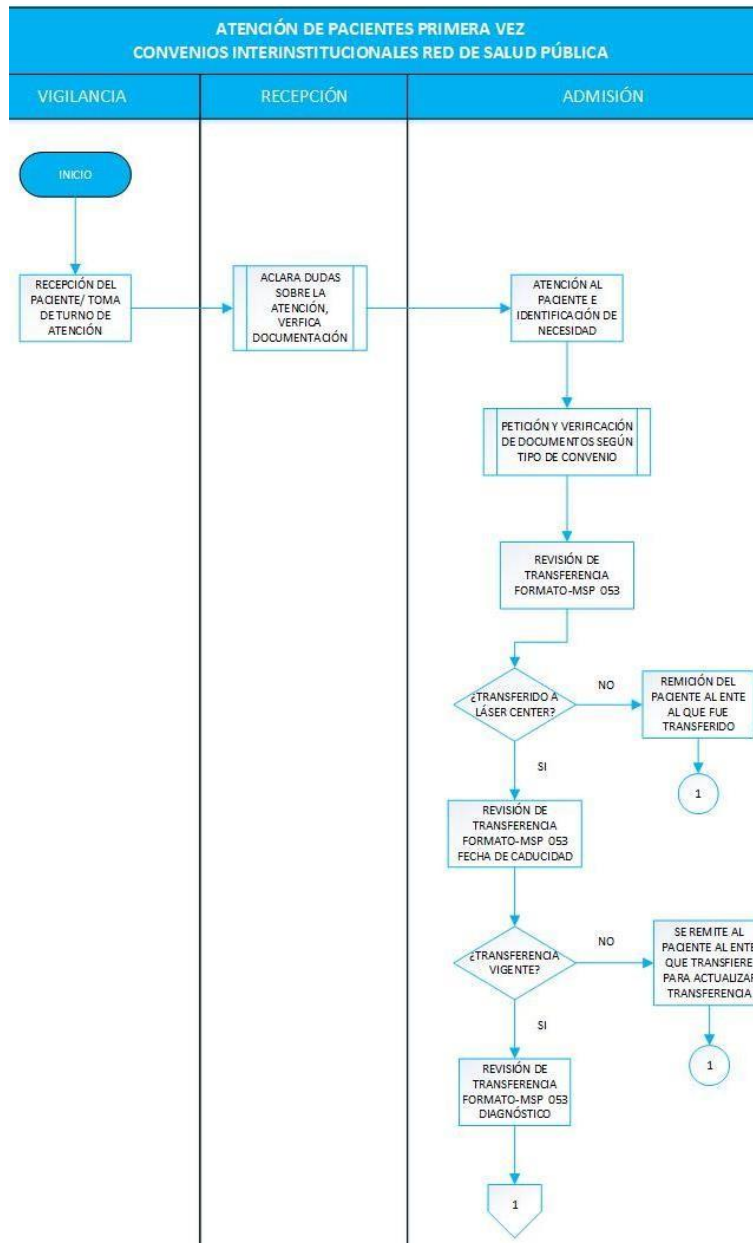
F. Elaboración: 25/04/2022

F. Última Revisión: 01/04/2026

F. Aprobación: 06/05/2022

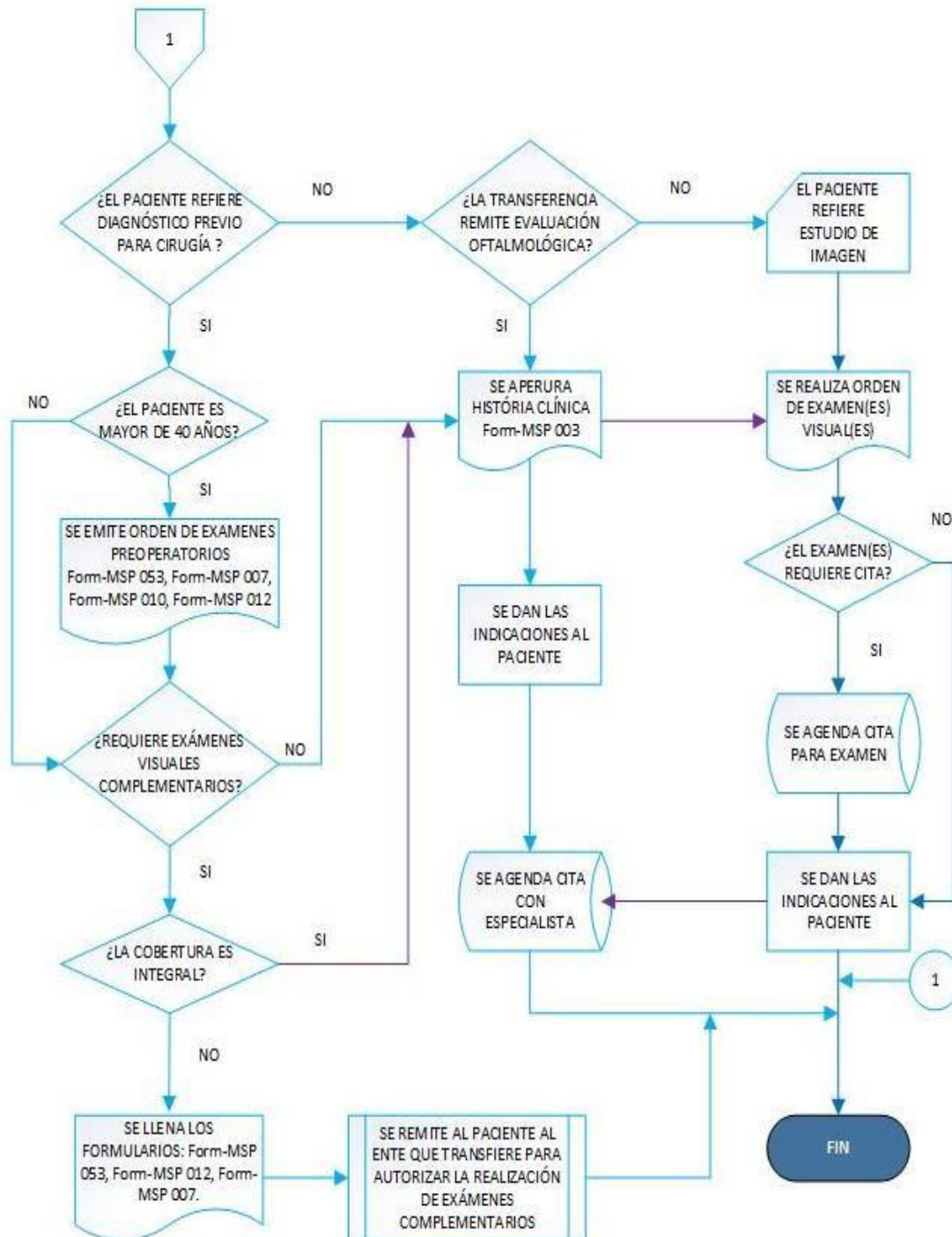
15. ANEXOS:

ANEXO 1: FLUJOS DE ATENCIÓN DE PACIENTES DE RED PÚBLICA DE SALUD



**ATENCIÓN DE PACIENTES PRIMERA VEZ
CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES RED DE SALUD PÚBLICA**

ADMISIÓN





Clínica Sancho

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

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PACIENTES EN PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS

Revisión: 04

Código: LCV-PRT-SGC-002

Elaborado Por: Andrea Cox A.

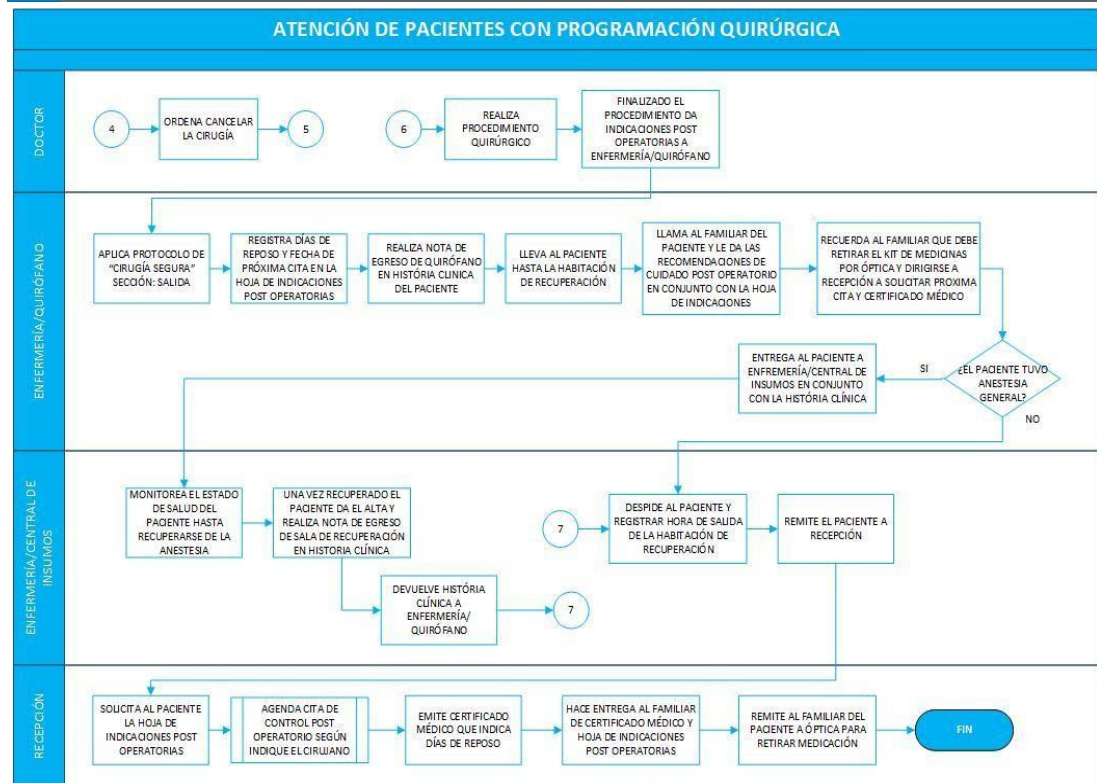
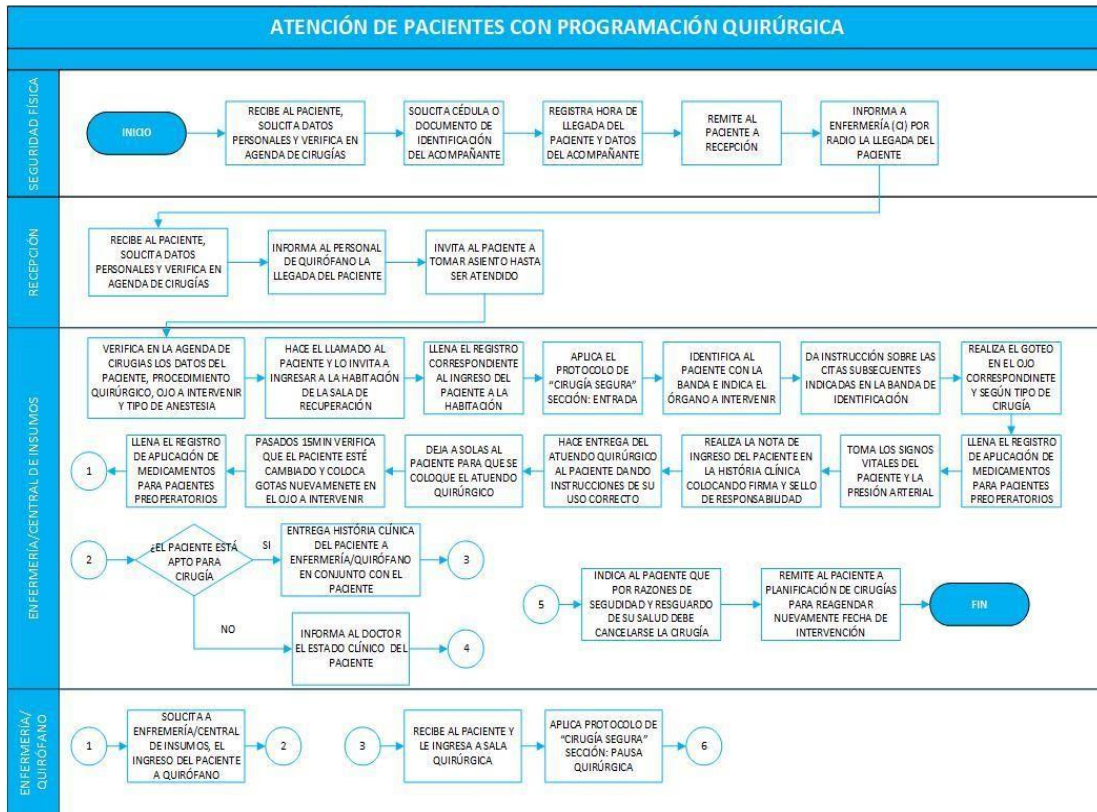
Revisado Por: Juan Carlos Reyes


Aprobado Por: Ligia Sancho

F. Elaboración: 25/04/2022


F. Última Revisión: 01/04/2026

F. Aprobación: 06/05/2022



	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PACIENTES EN PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-SGC-002
	Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisado Por: Juan Carlos Reyes
	F. Elaboración: 25/04/2022	F. Última Revisión: 01/04/2026
	Aprobado Por: Ligia Sancho	F. Aprobación: 06/05/2022


ANEXO 2: LCV-FOR-SGC-001 LISTA DE VERIFICACIÓN DE LA CIRUGÍA SEGURA

	LISTA DE VERIFICACIÓN DE LA CIRUGÍA SEGURA	
	Revisión: 04	Código: LCV-FOR-SGC-001
	Elaborado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Byron Sancho H.
	F. Elaboración: 13/09/2020	F. Última Revisión: 01/02/2025
	F. Aprobación: 13/09/2020	


ENTRADA	PAUSA QUIRÚRGICA	SALIDA
<p><input type="radio"/> El paciente ha confirmado: Su identidad El sitio quirúrgico El procedimiento Su consentimiento</p> <p><input type="radio"/> Demarcación del sitio a operar</p> <p>Se ha verificado el tipo de anestesia</p> <p><input type="radio"/> Local <input type="radio"/> General</p> <p>Pulsioxímetro colocado y en funcionamiento</p> <p><input type="radio"/> No procede <input type="radio"/> Sí</p> <p>¿Tiene el paciente alergias conocidas?</p> <p><input type="radio"/> No <input type="radio"/> Sí</p> <p>Vía aérea difícil, ¿Riesgo de aspiración?</p> <p><input type="radio"/> No procede <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Sí, y hay instrumental, equipos /ayuda disponible</p> <p>Riesgo de hemorragia > 500mL (7mL/Kg en niños)</p> <p><input type="radio"/> No procede <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Sí, se ha previsto disponibilidad de acceso intravenoso y líquidos adecuados</p>	<p><input type="radio"/> Confirmar que todos los miembros del equipo se hayan presentado por su nombre y función</p> <p><input type="radio"/> Cirujano, anestesista y enfermero confirman verbalmente Identidad del paciente, sitio quirúrgico y procedimiento</p> <p><input type="radio"/> El cirujano revisa: Los pasos críticos o imprevistos, duración de operación.</p> <p><input type="radio"/> El equipo de enfermería revisa: Disponibilidad y esterilidad de equipos e instrumental</p> <p>¿Pueden visualizarse las imágenes diagnósticas esenciales?</p> <p><input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No procede</p> <p style="text-align: center;">En caso de Anestesia General:</p> <p><input type="radio"/> El equipo de anestesia revisa: Si el paciente presenta algún problema específico</p> <p>¿Se ha administrado profilaxis antibiótica en los últimos 60 minutos?</p> <p><input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No procede</p>	<p style="text-align: center;">El enfermero confirma verbalmente</p> <p><input type="radio"/> El nombre del procedimiento realizado <input type="radio"/> Etiquetado de muestras (Si existen) <input type="radio"/> Si hay problemas que resolver relacionados con el instrumental y los equipos</p> <p style="text-align: center;">El cirujano indica:</p> <p><input type="radio"/> Aspectos críticos de la operación <input type="radio"/> Cuidado y tratamiento post operatorio</p> <p style="text-align: center;">En caso de Anestesia General:</p> <p><input type="radio"/> El anestesista y el enfermero revisan los principales aspectos de la recuperación y el tratamiento del paciente</p>



Fecha: ____/____/____ Activar Wifi
 N° de Hist. Clínica: _____ Ve a Configurar

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PACIENTES EN PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-SGC-002
Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho
F. Elaboración: 25/04/2022	F. Última Revisión: 01/04/2026	F. Aprobación: 06/05/2022

ANEXO 3: LCV-FOR-SGC-002 INDICACIONES DE CUIDADOS POST OPERATORIOS

	INDICACIONES DE CUIDADOS POST OPERATORIOS	
	Revisión: 05	Código: LCV-FOR-SGC-002
Elaborado Por: Alberto Suárez	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho
F. Elaboración: 01/03/2019	F. Última Revisión: 01/02/2025	F. Aprobación: 19/06/2020

Fecha: _____ Procedimiento: _____
 Paciente: _____

Indicaciones De Cuidados Post Operatorios

1. La medicación debe ser utilizada según las indicaciones entregadas por el médico y/o el personal de enfermería, revisar bien cada medicamento, dosis y frecuencia de aplicación.
2. Antes de aplicar la medicación, lavarse las manos con abundante agua y jabón.
3. No se frote los ojos bajo ningún concepto.
4. Seguir las indicaciones colocadas en la receta médica estrictamente, en caso de terminarse la medicación, contactar al médico tratante o a la clínica para realizar la evaluación o prescripción necesaria para el cuidado y control oportuno de la cirugía realizada.
5. Evite actividades que pueden poner en riesgo el proceso post quirúrgico o aumentar la presión ocular, tales como: Manejar vehículos o maquinaria, levantar objetos pesados, realizar actividades extenuantes, estornudar, vomitar, el uso de piscinas, jacuzzi, arena, mar, exponer al ojo a irritantes como suciedad, polvo, viento, químicos o cualquier elemento tóxico y contacto con animales o mascotas durante el período señalado por el médico.
6. Utilizar gafas de protección solar con factor de protección UV 100.
7. Evitar el contacto cercano a los ojos con niños para evitar roces indeseados.

Por medio de la presente certifico que, el Personal de Enfermería de la Clínica Sancho me explicó clara y detalladamente el uso de los medicamentos para los cuidados post operatorios de mi cirugía, los mismos que serán revisados en mi siguiente consulta.

 PACIENTE o REPRESENTANTE
 CI: _____

 PERSONAL DE ENFERMERIA
 CI: _____