



Clínica
Sancho

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

**PROTOCOLO DE CAPACITACIÓN EN
SEGURIDAD DEL PACIENTE**

Revisión: 04

Código: LCV-PRT-TH-002

Elaborado Por: Karina Pareja, Andrea Cox, Doddy Nicolalde

Revisado Por: Juan Carlos Reyes

Aprobado Por: Ligia Sancho

F. Elaboración: 30/08/2023

F. Última Revisión: 01/04/2026

F. Aprobación: 19/10/2023



**CENTRO ESPECIALIZADO EN OFTAMOLOGIA
CLINICA SANCHO**

**PROTOCOLO DE CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD DEL
PACIENTE DE CLÍNICA SANCHO**



QUITO - ECUADOR



**Clínica
Sancho**

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

**PROTOCOLO DE CAPACITACIÓN EN
SEGURIDAD DEL PACIENTE**

Revisión: 04

Código: LCV-PRT-TH-002

Elaborado Por: Karina Pareja, Andrea Cox, Doddy Nicolalde

Revisado Por: Juan Carlos Reyes

Aprobado Por: Ligia Sancho


F. Elaboración: 30/08/2023

F. Última Revisión: 01/04/2026

F. Aprobación: 19/10/2023

ÍNDICE

1. MISIÓN	4
2. VISIÓN	4
3. INTRODUCCIÓN	4
4. OBJETIVOS	4
a. OBJETIVO GENERAL	4
b. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
5. ALCANCE	4
6. MARCO LEGAL	4
7. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	5
8. MARCO TEÓRICO	7
DESARROLLO	7
a) Temáticas :.....	7
b) Universo	7
c) Recursos humanos	7
d) Recursos Materiales	7
e) Recursos Financieros	8
f) Metodología	8
g) Técnica de evaluación:	8
h) Énfasis:	8
i) Responsables	8
j) Evidencias	8
k) Control del cumplimiento	8
9. RESPONSABLES Y DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	9
10. CONTROL Y MONITOREO	9
11. VERIFICACIÓN	9
12. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	10
13. CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS	10
14. FIRMAS DE RESPONSABILIDADES	11

 Clínica Sancho LASER CENTER VISION 20/20 <small>LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL</small>	PROTOCOLO DE CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD DEL PACIENTE	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-TH-002
Elaborado Por: Karina Pareja, Andrea Cox, Doddy Nicolalde	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho
F. Elaboración: 30/08/2023	F. Última Revisión: 01/04/2026	F. Aprobación: 19/10/2023

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 manual contiene los protocolos, planes de acción y cronogramas de capacitación que se brindarán a la gerencia, personal, proveedores de servicios y todos aquellos relacionados directa e indirectamente con los cuidados de la salud de Láser Center Visión 20/20 CLV S.A., de acuerdo a las temáticas referentes a Calidad y Seguridad del paciente estipuladas en las Prácticas Organizacionales de la OMS.

Este protocolo tiene la finalidad de dar a conocer los lineamientos de calidad y seguridad del paciente en la atención de salud, para evitar daños dentro de la institución por errores, descuidos u olvidos en la Prevención y Control de riesgos potenciales. Además, los avances en la ciencia y la tecnología, así como el crecimiento de los sistemas de salud, nos impulsa a fortalecer el grado de conocimiento del talento humano que desempeña sus actividades diarias al servicio de la comunidad, mejorando su capacidad crítica y reflexiva para enfrentar la diversidad de problemas que puedan presentarse.

No obstante, este programa ha sido diseñado con el objetivo de capacitar al usuario interno y externo de Láser Center Visión 20/20 CLV S.A. en seguridad de pacientes que se constituyen en una Práctica Organizacional Requerida.

	PROTOCOLO DE CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD DEL PACIENTE	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-TH-002
Elaborado Por: Karina Pareja, Andrea Cox, Doddy Nicolalde	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho
F. Elaboración: 30/08/2023	F. Última Revisión: 01/04/2026	F. Aprobación: 19/10/2023

4. OBJETIVOS

a. OBJETIVO GENERAL

Actualizar los conocimientos prácticos y legales a través de capacitaciones y educación periódica en seguridad de los pacientes a la gerencia, personal, proveedores de servicios y todos aquellos relacionados directa o indirectamente con los cuidados de la salud dentro del establecimiento.

b. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Adquirir conocimientos en seguridad de pacientes.
2. Actualizar prácticas técnicas de prevención de riesgos en atención de pacientes.
3. Mantener un plan de seguridad de pacientes con monitoreo, seguimiento y resultados.
4. Educar al paciente, familia y personas relacionadas con el cuidado de la salud.

5. ALCANCE

La información que se presenta en este documento será de ayuda para el todo el personal de Láser Center Visión 20/20 CLV S.A. involucrado en el tema de seguridad del paciente, brindando la formación y educación necesaria que permita un desarrollo óptimo del proyecto.

6. MARCO LEGAL

Última Reforma: Acuerdo Ministerial Nro° 00000115 (Registro Oficial Edición Especial N°760). Publicado en noviembre del 2016 por el Ministerio De Salud Publica Manual De Seguridad Del Paciente / Usuario.

Normativa: Vigente.



Clínica
Sancho

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

PROTOCOLO DE CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD DEL PACIENTE

Revisión: 04

Código: LCV-PRT-TH-002

Elaborado Por: Karina Pareja, Andrea Cox, Doddy Nicolalde

Revisado Por: Juan Carlos Reyes

Aprobado Por: Ligia Sancho


F. Elaboración: 30/08/2023

F. Última Revisión: 01/04/2026

F. Aprobación: 19/10/2023

7. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Formación:** Es el subsistema de estudios de carrera y de especialización de nivel superior que otorga titulación según la base de conocimiento y capacidades que permiten a los servidores obtener y generar conocimientos científicos y realizar investigación aplicada a las áreas de prioridad.
- **Capacitación:** Proceso de enseñanza-aprendizaje continuo, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales. Puede ser interna o externa, de acuerdo a un programa permanente, aprobado y que pueda brindar aportes a la institución.
- **Formación en seguridad del paciente:** Conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que pretenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en los procesos de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.
- **Capacitación en seguridad del paciente:** Se define como la ausencia de riesgo o daño potencial asociado con la atención sanitaria que se basa en el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicas probadas, con el objetivo de minimizar riesgos.
- **Líderes de la Organización:** Consiste en tomar decisiones o en inducir el comportamiento de los que guía.
- **Personal:** Conjunto de individuos que se desempeñan laboralmente en una institución.
- **Proveedores de servicios:** Ente que se encarga del abastecimiento de un bien o servicio hacia otro.
- **Voluntarios:** Aquella actividad que se realiza por propia voluntad o deseo personal.
- **Medicamento:** Sustancia o preparado que tiene propiedades curativas o preventivas.

 Clínica Sancho LASER CENTER VISION 20/20 <small>LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL</small>	PROTOCOLO DE CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD DEL PACIENTE	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-TH-002
Elaborado Por: Karina Pareja, Andrea Cox, Doddy Nicolalde	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho
F. Elaboración: 30/08/2023	F. Última Revisión: 01/04/2026	F. Aprobación: 19/10/2023

- **Evento Adverso:** Suceso imprevisto e inesperado que produce daños al paciente.

8. MARCO TEÓRICO

a) Generalidades

La educación es un paso estratégico para abordar la seguridad en los establecimientos dedicados al cuidado de la salud.


La Alianza Mundial para la Seguridad de los Pacientes de la OMS ha definido las “aptitudes, capacitación y habilidades” como una de sus diez prioridades de investigación respecto a la seguridad de los pacientes.

Baker and Norton ha identificado tres tipos de inversiones que son necesarias para que las organizaciones de cuidado de la salud mejore la seguridad; una de ellas es incrementar el conocimiento de las “habilidades para analizar eventos y detectar las vulnerabilidades que existen en los sistemas de cuidado de la salud” entre el personal, tanto a niveles gerenciales como entre el equipo de salud de primer mando.

La Guía Curricular de Seguridad del Paciente planteado por la OMS es un programa integral destinado a lograr un aprendizaje en seguridad del paciente con resultados efectivos, mediante el cual se promueve la incorporación de estas temáticas en las carreras de la salud.

Para lo cual Laser Center Visión 20/20 CLV S.A., requiere:

- a) Brindar capacitaciones y educación continua en seguridad de los pacientes a la gerencia, administración, personal, proveedores de servicios y todos aquellos relacionados directa o indirectamente con los cuidados de la salud dentro del establecimiento.
- b) Educar al paciente, familia y personas relacionadas con el cuidado de su salud.

	PROTOCOLO DE CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD DEL PACIENTE	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-TH-002
Elaborado Por: Karina Pareja, Andrea Cox, Doddy Nicolalde	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho
F. Elaboración: 30/08/2023	F. Última Revisión: 01/04/2026	F. Aprobación: 19/10/2023

DESARROLLO

– METODOLOGÍA DE APLICACIÓN DEL CRONOGRAMA DE CAPACITACION

a) Temáticas:

Todo temario de capacitación debe incluir la manera como aplicar los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridas en función de las prácticas seguras establecidas en el Manual de Seguridad del Paciente Acuerdo Ministerial 000115. Promover líneas de investigación en temas relacionados con la seguridad del paciente.

El temario de capacitación debe ser consensuado con las áreas identificadas de mayor riesgo en el establecimiento de salud, enlistado en la siguiente tabla: **(Ver Anexo N°1)**.

b) Universo:

Personal médico en conjunto con las áreas quirófano, insumos, recepción y administración que labora en Láser Center Visión 20/20.

c) Recursos humanos:

- Personal De Gestión Administrativa
- Médicos Especialistas
- Médicos Generales y Asistenciales
- Licenciadas/Os En Enfermería
- Auxiliares De Enfermería
- Personal de Central de Insumos

d) Recursos Materiales:

- Carpetas
- Hojas de papel bond
- Lápices
- Computador



Clínica
Sancho

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

PROTOCOLO DE CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD DEL PACIENTE

Revisión: 04

Código: LCV-PRT-TH-002

Elaborado Por: Karina Pareja, Andrea Cox, Doddy Nicolalde

Revisado Por: Juan Carlos Reyes

Aprobado Por: Ligia Sancho

F. Elaboración: 30/08/2023

F. Última Revisión: 01/04/2026

F. Aprobación: 19/10/2023

- Proyector
- Marcador de pizarra líquida
- Borrador
- Puntero
- Material de apoyo

e) Recursos Financieros:

Propios de la Institución.

f) Metodología:

- Expositores
- Lluvias de ideas
- Exploración de conocimientos
- Demostrativa

g) Técnica de evaluación:

- Cuestionario con preguntas abiertas y cerradas al culminar las exposiciones.

h) Énfasis:

Enfatizar en las capacitaciones el trabajo en equipo, la comunicación efectiva, notificación de eventos: reconocimiento del evento, registro, análisis, plan de acción y difusión.


i) Responsables:

Proveedores externos y talento humano.

j) Evidencias:

- Fotografías o videos.
- Registro de firmas de asistencia.
- Cuestionarios y/o pruebas escritas.

k) Control del cumplimiento

 Clínica Sancho LASER CENTER VISION 20/20 <small>LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL</small>	PROTOCOLO DE CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD DEL PACIENTE	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-TH-002
Elaborado Por: Karina Pareja, Andrea Cox, Doddy Nicolalde	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho
F. Elaboración: 30/08/2023	F. Última Revisión: 01/04/2026	F. Aprobación: 19/10/2023

Este procedimiento lo realizará el Comité de Gestión de la Calidad y Seguridad del Paciente en conjunto con la Unidad de Talento Humano.

9. RESPONSABLES Y DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

Coordinador de Sistema de Gestión de Calidad. - Capacitar al personal médico interno y externo, al personal administrativo y financiero para el correcto uso del presente protocolo y verificar el cumplimiento del mismo.

Personal Médico. - Cumplir con los lineamientos establecidos en el presente protocolo, así como también exponer planteamientos de mejora para el progreso de los procesos de atención al paciente.

Personal Administrativo, Talento Humano y Financiero. - Cumplir con los lineamientos establecidos en el presente protocolo para el área administrativa y financiera, como también exponer planteamientos de mejora con los diferentes grupos de interés de la clínica.

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 el cumplimiento de este protocolo y formatos desarrollados.

El personal médico, administrativo, financiero y talento humano 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 protocolo.




12. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:




- Walton, M.M. & Elliott, S.L. (2006). *Improving safety and quality: how can education help? Medical Journal of Australia*, 184(10 Suppl), S60-S64.
- Acuerdo Ministerial Nro. 00000115 *Manual De Seguridad Del Paciente / Usuario*.
- Practica Organizacional Requerida, *Protocolo de Capacitación de Seguridad del Paciente 2015*. Acreditación Canadá.
- J.J. Miraa, M. Guilaberta, J. Vitallerc, & E. Ignacio. (2015). *Formación en seguridad del paciente en las escuelas de medicina y enfermería*. Vol. 31. Núm. 3. Páginas 141-145
- Estudio IBEAS. *Prevalencia de efectos adversos en hospitales de Latinoamérica*. Madrid: 2010. Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad. [Consultado: 30 de agosto de 2023] Disponible en: http://www.seguridaddelpaciente.es/resources/contenidos/castellano/2009/IFORME_IBEAS.pdf
- Organización Mundial de la Salud. *Marco conceptual de la Clasificación Internacional para la Seguridad del Paciente*. Versión 1.1. Informe técnico definitivo. OMS; 2009. [Consultado: 30 de agosto de 2023]. Disponible en: http://www.who.int/patientsafety/implementation/icps/icps_full_report_es.pdf
- Dirección de Seguridad del Paciente. *Glosario de términos aplicados a Seguridad del Paciente*. Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud. Dirección General de Calidad y Educación en Salud. México. [Consultado: 30 de agosto de 2023] Disponible en: http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/docs/dsp-sp_00F.pdf

13. CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS:

Versión	Resumen del cambio	Fecha	Responsable
0.0	Creación	30/08/2023	Lcda. Karina Pareja; Lcda. Andrea Cox; Sr. Doddy Nicolalde
1.0	Modificación	10/01/2024	Sr. Doddy Nicolalde
2.0	Actualización	15/01/2025	Lcda. Andrea Cox
3.0	Actualización	01/04/2026	Lcda. Andrea Cox

	PROTOCOLO DE CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD DEL PACIENTE	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-TH-002
Elaborado Por: Karina Pareja, Andrea Cox, Doddy Nicolalde	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho
F. Elaboración: 30/08/2023	F. Última Revisión: 01/04/2026	F. Aprobación: 19/10/2023

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 Calidad	Presidente del Comité del Gestión de la Calidad	Dirección Médica
	 <p>Firmado electrónicamente por: JUAN CARLOS REYES ROSERO</p>	 <p>Firmado electrónicamente por: LIGIA EDITH SANCHO PONTÓN</p>