



Clínica
Sancho

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

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

Revisión: 04

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: 01/04/2026

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
LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL

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

Revisión: 04

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: 01/04/2026

F. Aprobación: 06/05/2022

ÍNDICE

1. MISIÓN	3
2. VISIÓN	3
3. INTRODUCCIÓN	3
4. OBJETIVOS	3
OBJETIVO GENERAL:	3
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	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 <small>LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL</small>	PROTOCOLO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN AL PACIENTE	
	Revisión: 04	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: 01/04/2026	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 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 <small>LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL</small>	PROTOCOLO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN AL PACIENTE	
	Revisión: 04	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: 01/04/2026	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:

	PROTOCOLO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN AL PACIENTE	
	Revisión: 04	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: 01/04/2026	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	JIMENEZ JUAN CARLOS
	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
VISION 20/20
LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL

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

Revisión: 04

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: 01/04/2026


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

	ANDINO AROCA REBECA ALEXANDRA
CONSULTA EXTERNA Y QUIRÓFANO (OFTALMOLOGÍA)	ARGUDÍN CABALLERO LUISA AMPIRA
	ESTRADA RIVAS JULIO CESAR
	FINOL PIRELA PEDRO LUIS
	GONZALEZ VILLARREAL LILIANA PATRICIA
	LANDAZURI OBANDO RUBEN ERNESTO
	RODRIGUEZ SANNA LEONIDAS RAFAEL
	SANCHO HERDOIZA BYRON MARCELO
	SANCHO PONTON CHRISTIAN MARCELO
	SANCHO PONTON LIGIA EDITH
	ENFERMERÍA
PAREJA GARCIA KARINA ALEJANDRA	
REINOSO XIMENA	
CONTACTOLOGÍA	SANCHO PONTON BYRON JOSE
LIMPIEZA	BASANTES LUIS
	SALAZAR MARCO
ÓPTICA Y FARMACIA	ÍNIGUEZ CARLOS
	VELEZ YANELY
PLANIFICACIÓN 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.

	PROTOCOLO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN AL PACIENTE	
	Revisión: 04	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: 01/04/2026	F. Aprobación: 06/05/2022

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

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


 Clínica Sancho LASER CENTER VISION 20/20 <small>LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL</small>	PROTOCOLO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN AL PACIENTE		
	Revisión: 04	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: 01/04/2026	F. Aprobación: 06/05/2022	
1.0	Modificación	15/12/2023	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:

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



Encuesta de satisfacción Clínica Sancho

* Indica que la pregunta es obligatoria

Sección sin título

ES USTED PACIENTE O FAMILIAR DEL PACIENTE ATENDIDO EN CLÍNICA *

Paciente
 Familiar de paciente

FECHA *

Fecha

dd/mm/aaaa

NÚMERO DE CÉDULA *

Tu respuesta



Clínica Sancho

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

PROTOCOLO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN AL PACIENTE

Revisión: 04

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: 01/04/2026

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](#) [Siguiete](#) [Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Google no creó ni aprobó este contenido. - [Comunicarse con el propietario del formulario](#) - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

¿El formulario parece sospechoso? [Informe](#)

Google Formularios

Sección 3 de 14

LUGAR DE ATENCIÓN

Descripción (opcional)

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)

Sección 4 de 14

Título de la sección (opcional)

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

Sección 5 de 14

Título de la sección (opcional)



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

PERSONAL DE RECEPCIÓN *

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

Sección 6 de 14

Título de la sección (opcional)



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

PERSONAL DE OPTOMETRÍA *

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

Sección 7 de 14

Título de la sección (opcional)



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

PERSONAL MÉDICO DE OFTALMOLOGÍA *

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



Clínica
Sancho

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

PROTOCOLO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN AL PACIENTE

Revisión: 04

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: 01/04/2026

F. Aprobación: 06/05/2022

Sección 8 de 14

Título de la sección (opcional)



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

PERSONAL DE ÓPTICA Y FARMACIA *

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

Sección 9 de 14

Título de la sección (opcional)



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

PERSONAL DE EXAMENES E IMAGEN *

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

Sección 10 de 14

Título de la sección (opcional)



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

PERSONAL DE ENFERMERÍA / ASISTENCIA DE MÉDICO *

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



Clínica
Sancho

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

PROTOCOLO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN AL PACIENTE

Revisión: 04

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: 01/04/2026

F. Aprobación: 06/05/2022

Sección 11 de 14

Título de la sección (opcional)



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

PERSONAL DE QUIRÓFANO *

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

Sección 12 de 14

Título de la sección (opcional)



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

INFORMACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE CIRUGÍAS *

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

Sección 13 de 14

Título de la sección (opcional)



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

LIMPIEZA GENERAL DE LA CLÍNICA *

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

Después de la sección 13 Ir a la siguiente sección

Sección 14 de 14

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



Descripción (opcional)