



Clínica
Sancho

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

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

Revisión: 04

Código: LCV-PRT-SGC-004

Elaborado Por: Andrea Cox A.

Revisado Por: Juan Carlos Reyes

Aprobado Por: Ligia Sancho

F. Elaboración: 30/05/2022

F. Última Revisión: 01/04/2026

F. Aprobación: 06/06/2022



**CENTRO ESPECIALIZADO EN OFTAMOLOGIA
CLINICA SANCHO**

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

Revisión: 04

Código: LCV-PRT-SGC-004

Elaborado Por: Andrea Cox A.

Revisado Por: Juan Carlos Reyes

Aprobado Por: Ligia Sancho


F. Elaboración: 30/05/2022

F. Última Revisión: 01/04/2026

F. Aprobación: 06/06/2022

ÍNDICE

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

 Clínica Sancho LASER CENTER VISION 20/20 <small>LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL</small>	PROTOCOLO DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN AL PACIENTE	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-SGC-004
Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho
F. Elaboración: 30/05/2022	F. Última Revisión: 01/04/2026	F. Aprobación: 06/06/2022

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:

La orientación al cliente es uno de los principios básicos de la gestión de las organizaciones y así se recoge tanto en el modelo de Gestión de la Calidad de las normas ISO, como en los modelos de excelencia. Poner en práctica este principio supone: conocer y comprender a los clientes, tanto los actuales como los potenciales, identificar sus necesidades y expectativas para traducirlas en requisitos y dar respuesta a los mismos, todo esto con el fin de aumentar su satisfacción y alcanzar altos índices de fidelidad.

Las organizaciones, deben orientarse hacia sus clientes, adaptando de manera continua el producto o servicio ofertado a los deseos de estos, con el objetivo de conseguir su satisfacción y, con ella, su fidelización. Para ello es fundamental disponer de métodos que permitan conocer ese grado de satisfacción logrado, y a través de este documento se pretende orientar y profundizar en los procesos de medición directa de la satisfacción de pacientes, entendiéndose como tal aquella que recoge la percepción que éstos tienen respecto al cumplimiento de sus requisitos.

 Clínica Sancho LASER CENTER VISION 20/20 <small>LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL</small>	PROTOCOLO DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN AL PACIENTE	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-SGC-004
Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho
F. Elaboración: 30/05/2022	F. Última Revisión: 01/04/2026	F. Aprobación: 06/06/2022

Es así que, para Láser Center Visión 20/20 es muy importante conocer cuáles son los requerimientos y necesidades de sus pacientes y analizar el grado de cumplimiento de los mismos, dos objetivos que se buscan cumplir con un adecuado proceso de medición de la satisfacción en la atención brindada (ver anexo 1).

4. OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL:

- Recabar información sobre la satisfacción de pacientes en la prestación de servicios, con una periodicidad adecuada a las condiciones de la clínica y de forma sistemática y permanente, para realizar acciones oportunas que permitan alcanzar altos índices de fidelidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:


- Cumplir con el nivel de calidad exigido por el paciente y mejorar la calidad del servicio prestado.
- Realizar un estudio exhaustivo de la información recogida a través de encuestas, quejas, buzones de sugerencia, correo electrónico y redes sociales.
- Elaborar un informe cuatrimestral que permita conocer las observaciones/sugerencias y el grado de satisfacción global de los pacientes.

5. ALCANCE:

Aplica a todo el personal de Láser Center Visión 20/20 involucrado en la atención al paciente: admisión, recepción, asistencia médica, realización de exámenes de diagnóstico, enfermería, oftalmología, limpieza y guardianía.

6. MARCO LEGAL:

Para la elaboración de este protocolo se han tenido en cuenta los siguientes documentos:

 Clínica Sancho LASER CENTER VISION 20/20 <small>LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL</small>	PROTOCOLO DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN AL PACIENTE	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-SGC-004
Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho
F. Elaboración: 30/05/2022	F. Última Revisión: 01/04/2026	F. Aprobación: 06/06/2022

- **Modelo de Gestión de la Calidad de la Atención de los Servicios de Salud. Manual;** ACCESS, 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:

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:


– DESARROLLO

DISEÑO Y VALIDACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN

Para evaluar la satisfacción de los pacientes de Láser Center Visión 20/20 se puede obtener la información de 2 maneras diferentes: directa o indirectamente.

Con la medición directa de la satisfacción se obtiene la percepción del cliente acerca del cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Por ello, la herramienta implementada corresponde a una **encuesta de satisfacción (LCV-INS-SGC-006)**.

A través de la medición indirecta se consigue información relacionada con el cumplimiento de los requisitos del cliente, sin preguntarle directamente a él mismo, a partir de datos obrantes en la propia organización. Para este tipo de medición se

	PROTOCOLO DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN AL PACIENTE	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-SGC-004
Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho
F. Elaboración: 30/05/2022	F. Última Revisión: 01/04/2026	F. Aprobación: 06/06/2022

implementa un **Sistema de Quejas y sugerencias** recibidas de manera **escrita**, por **correo electrónico** y por **red social (LCV-INS-SGC-007)**.

DISEÑO DE CUESTIONARIO

Para el tema de la encuesta de satisfacción, el cuestionario es la pieza clave, ya que es el instrumento a través del que se recoge la información sobre las variables en estudio, por eso es muy importante que el cuestionario esté diseñado minuciosamente y a medida, siguiendo las siguientes pautas:

- **Identificación de las necesidades y expectativas de los pacientes**


Al definir un servicio se recurre a determinados aspectos que, desde el punto de vista del usuario, son los más relevantes, es decir, aquellas características más importantes, sobre las que se basará la opinión del cliente sobre el servicio. De este modo, el principal objetivo de esta etapa es elaborar un listado, lo más exhaustivo posible, de todas esas dimensiones de la calidad que describen el servicio.

- **Artículos de satisfacción y preguntas**

Todas las dimensiones de la calidad se describen a través de frases cortas o ejemplos concretos. Cada una de esas frases cortas puede considerarse un artículo de satisfacción. De entre todos esos artículos, se escogen los más relevantes, teniendo en cuenta que han de ser concisos, inequívocos y recoger un único pensamiento. Por último, se redacta una pregunta para cada artículo escogido, así como una pregunta de satisfacción global con el servicio.

- **Escalas de las respuestas / Escalas de valoración**

Aunque se pueden introducir respuestas con formato checklist (sí/no), lo más habitual es realizar preguntas de manera que la respuesta consista en una valoración cualitativa o cuantitativa por parte de la persona entrevistada.

 Clínica Sancho LASER CENTER VISION 20/20 <small>LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL</small>	PROTOCOLO DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN AL PACIENTE	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-SGC-004
Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho
F. Elaboración: 30/05/2022	F. Última Revisión: 01/04/2026	F. Aprobación: 06/06/2022

- **Redacción del cuestionario**

Con toda la información surgida de las etapas anteriores ya se puede proceder a elaborar el cuestionario, cuidando el lenguaje y utilizando un vocabulario adaptado al público objeto de nuestro estudio. De este modo, se redacta una introducción que contenga:


- a. Identificación de la organización que promueve el estudio.
- b. Información sobre los objetivos de la encuesta, haciendo especial hincapié en la voluntad de mejora de la organización y resaltando la importancia que en este sentido tiene conocer la opinión de sus pacientes.
- c. Indicación expresa de que la información suministrada por las personas encuestadas se va a tratar de manera confidencial.
- d. Solicitud de colaboración.

TEST PREVIO

Una vez realizado el borrador del cuestionario, hay que comprobar que se entiende y que no surgen dudas al cumplimentarlo. Para ello, se selecciona un grupo reducido de personas (lo más representativo posible de la población de estudio) y se les entrevista con el cuestionario inicial.

Los objetivos que se pretenden con esta entrevista están centrados fundamentalmente en solucionar aspectos formales, como, por ejemplo:

- a. Comprobar que el cuestionario es realista, es decir, ver qué le puede faltar o sobrar.
- b. Verificar la redacción de los enunciados para comprobar que la persona entrevistada entiende perfectamente lo que se le pregunta.
- c. Comprobar que las respuestas múltiples se adecuan a lo que el encuestado responde de forma espontánea.

 Clínica Sancho LASER CENTER VISION 20/20 <small>LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL</small>	PROTOCOLO DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN AL PACIENTE	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-SGC-004
Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho
F. Elaboración: 30/05/2022	F. Última Revisión: 01/04/2026	F. Aprobación: 06/06/2022


DISEÑO DEL PLAN DE MUESTREO

Una vez definida la población objeto de nuestro estudio, puede ocurrir que esta sea tan grande que realizarle cuestionarios a toda ella suponga unos costes muy elevados. Esto hará necesario seleccionar un subconjunto de dicha población que, al mismo tiempo, que reduzca los costes y permita generalizar los resultados obtenidos, aplicándolos a toda la población. A este subconjunto significativo de la población se le denomina muestra y responde a un grupo de 3 a 5 personas de forma aleatoria.

TÉCNICA DE RECOPIACIÓN DE DATOS

Este proceso se lo realiza a través de dos vías:

- a. Mediante el cuestionario electrónico que se encuentra en el dispositivo de pantalla táctil (Ipad) de la clínica.
- b. A través del buzón de quejas y sugerencias de Láser Center Visión 20/20, localizado en la entrada de la sede principal de la clínica, así como en las instalaciones de las sucursales de Amazonas y Citimed. La observación o queja se realizará a través de una hoja de sugerencia de mejora y será trasladada al personal del Dpto. Comercial o de Talento Humano para su análisis y archivo; igualmente, las quejas de mayor complejidad pueden recogerse a través del **Registro de quejas y observaciones de atención de pacientes (LCV-REG-SGC-008)** y *de igual manera* será entregado al personal del Dpto. Comercial o de Talento Humano para su análisis y archivo.
- c. Por oficios o mensajes enviados al correo electrónico de Láser Center Visión 20/20: info@clinciasancho.com
- d. Y por comentario o mensajes directos enviados a las redes sociales de la clínica, tal y como Facebook, Instagram, o Tik Tok.

 Clínica Sancho LASER CENTER VISION 20/20 <small>LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL</small>	PROTOCOLO DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN AL PACIENTE	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-SGC-004
Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho
F. Elaboración: 30/05/2022	F. Última Revisión: 01/04/2026	F. Aprobación: 06/06/2022

ANÁLISIS DE LOS DATOS

Una vez realizada la toma de datos, el personal encargado deberá llevar a cabo las siguientes actuaciones:

Para las preguntas de la encuesta de satisfacción, se analizan los resultados obtenidos de manera cuatrimestral y se realizan gráficas de pastel para su posterior presentación a la Gerencia.

Para las quejas y sugerencias recolectadas, se lleva a cabo un estudio del nivel de complejidad de cada una de ellas y en base a su magnitud, se detallarán los más complejos en el **Registro de Acción de Mejora Continua de la Calidad (LCV-REG-SGC-009)** para un posterior análisis por parte de la Gerencia Comercial y Administrativa.


Para los oficios o mensajes enviados al correo electrónico, se analiza la situación expuesta y se responde al paciente o familiar indicando las disculpas del caso y una solución favorable para ambas partes.

Y, para los comentarios o mensajes por redes sociales, de igual manera se responde al paciente o familiar indicando las disculpas del caso y una solución favorable para ambas partes.

Por último, se elabora un informe a modo de resumen, cuatrimestral, y se convoca a una reunión con la Gerencia General, Administrativa, Comercial y Médica para presentar las novedades encontradas y proponer acciones de mejora oportunas.

CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE ACCIÓN

Con la presentación del Registro de Mejora Continua, se tiene suficiente información para empezar a actuar en búsqueda de mejorar la satisfacción de los pacientes y adaptar la clínica a las necesidades y expectativas de los mismos.

 Clínica Sancho LASER CENTER VISION 20/20 <small>LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL</small>	PROTOCOLO DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN AL PACIENTE	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-SGC-004
Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho
F. Elaboración: 30/05/2022	F. Última Revisión: 01/04/2026	F. Aprobación: 06/06/2022

Así, queda claro que para conseguir aumentar la satisfacción de los pacientes de la manera más eficiente posible, la clínica debe centrar sus esfuerzos, en primer lugar, en aquellos aspectos que hayan sido peor valorados en la encuesta y que presenten una mayor correlación con la satisfacción global, dos, en las quejas o sugerencias de mayor complejidad detalladas por escrito, tres, en los correos electrónicos constantes que manifiesten una necesidad insatisfecha y por último, en los comentarios negativos y agresivos colocados en las redes sociales.

Este plan de acciones debe definir, al menos, los objetivos, los responsables y los plazos de ejecución de cada una de las actuaciones.

9. RESPONSABLES Y DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

Coordinador Sistema de Gestión de Calidad. - Verificar la correcta implementación del presente instructivo y buscar soluciones a los problemas que se presenten durante la ejecución del mismo.


Personal de Recepción, Admisión, Atención al Paciente y Administración. - Cumplir con los lineamientos establecidos en el presente instructivo 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 entrega y recepción de los registros de quejas y observación, así como de la información y novedades que se va generando con las mismas. Toda la información deberá mantenerse archivada 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 instructivo y formularios desarrollados, así como del cuidado del equipo electrónico utilizado.

	PROTOCOLO DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN AL PACIENTE	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-SGC-004
Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho
F. Elaboración: 30/05/2022	F. Última Revisión: 01/04/2026	F. Aprobación: 06/06/2022




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	03/05/2022	Lcda. Andrea Cox
1.0	Modificación	15/12/2023	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
	 <p>Firmado electrónicamente por: JUAN CARLOS REYES ROSERO</p>	 <p>Firmado electrónicamente por: LIGIA EDITH SANCHO PONTON</p>

 Clínica Sancho LASER CENTER VISION 20/20 <small>LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL</small>	PROTOCOLO DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN AL PACIENTE	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-SGC-004
Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho
F. Elaboración: 30/05/2022	F. Última Revisión: 01/04/2026	F. Aprobación: 06/06/2022

15. ANEXOS:

ANEXO 1: FLUJO DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN DE PACIENTES

