



Clínica  
Sancho

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

## PROTOCOLO DE MEJORA CONTINUA

Revisión: 04

Código: LCV-PRT-SGC-007

Elaborado Por: Andrea Cox A.

Revisado Por: Juan Carlos Reyes

Aprobado Por: Ligia Sancho

F. Elaboración: 30/08/2022

F. Última Revisión: 01/04/2026

F. Aprobación: 02/09/2022



## CENTRO ESPECIALIZADO EN OFTAMOLOGIA CLINICA SANCHO

## PROTOCOLO DE MEJORA CONTINUA DE CLÍNICA SANCHO



**QUITO – ECUADOR**




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

## PROTOCOLO DE MEJORA CONTINUA

Revisión: 04		Código: LCV-PRT-SGC-007
Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho
F. Elaboración: 30/08/2022	F. Última Revisión: 01/04/2026	F. Aprobación: 02/09/2022

## ÍNDICE

1. <b>MISIÓN</b> .....	3
2. <b>VISIÓN</b> .....	3
3. <b>INTRODUCCIÓN</b> .....	3
4. <b>OBJETIVOS</b> .....	9
<b>OBJETIVO GENERAL</b> .....	9
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> .....	9
5. <b>ALCANCE</b> .....	10
6. <b>MARCO LEGAL</b> .....	10
7. <b>TÉRMINOS Y DEFINICIONES</b> .....	11
8. <b>MARCO TEÓRICO</b> .....	12
– <b>DESARROLLO</b> .....	12
9. <b>RESPONSABLES Y DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b> .....	24
10. <b>CONTROL Y MONITOREO</b> .....	24
11. <b>VERIFICACIÓN</b> .....	24
12. <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	25
13. <b>CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS</b> .....	25
14. <b>FIRMAS DE RESPONSABILIDADES</b> .....	25

 <b>Clínica Sancho</b> <b>LASER CENTER</b> <b>VISION 20/20</b> <small>LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL</small>	<b>PROTOCOLO DE MEJORA CONTINUA</b>	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-SGC-007
Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho
F. Elaboración: 30/08/2022	F. Última Revisión: 01/04/2026	F. Aprobación: 02/09/2022

### **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:**

Cuando se habla de calidad lo primero que se viene a la mente es la satisfacción de las necesidades del cliente y sus expectativas razonables, es decir, si una persona recibe un producto o servicio con un nivel de calidad superior al esperado, ésta sentirá que recibió un producto o servicio de calidad.

En este sentido, se podría definir la calidad en el sector de la salud como la apropiada ejecución de intervenciones consideradas seguras que están al alcance de la sociedad en cuestión y que tiene la capacidad de generar un balance positivo entre los riesgos y los beneficios.

Sin embargo, un paso adelante en la calidad lo constituye el mejoramiento continuo, un conjunto de procesos planificados, jerarquizados y ordenados en secuencia, cuyo propósito es elevar de manera permanente la calidad de los servicios y mejorar los procesos técnico-administrativos, para satisfacer las necesidades, expectativas y seguridad de los clientes.

 <b>Clínica Sancho</b> <b>LASER CENTER</b> <b>VISION 20/20</b> <small>LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL</small>	<b>PROTOCOLO DE MEJORA CONTINUA</b>	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-SGC-007
Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho
F. Elaboración: 30/08/2022	F. Última Revisión: 01/04/2026	F. Aprobación: 02/09/2022

Por tal razón, el siguiente proyecto corresponde al **Plan de Mejora Continua** de Láser Center Visión 20/20, el cual tiene como finalidad la adopción de medidas que contribuyan a optimizar e incrementar los niveles de calidad a través de la identificación de aquellos aspectos que, dentro de los procesos de atención a los pacientes, presentan deficiencias e inconvenientes, y así establecer acciones preventivas y correctivas que conduzcan a una calidad integral.

#### **a) Presentación de la entidad**



Clínica Sancho, bajo la razón social de Láser Center Visión 20/20 CLV S.A. es una clínica oftalmológica que cuenta con más de 35 años encaminando sus esfuerzos a brindar servicios oftalmológicos de calidad y con la mejor tecnología, los cuales tiene como objetivo promover una salud visual óptima en la población.

De la mano del Dr. Byron Sancho, Clínica Sancho ha logrado posicionarse como el centro oftalmológico pionero en el Ecuador y Latinoamérica, con varios galardones nacionales e internacionales, como el otorgado por parte de la Organización Internacional para la Capacitación e Investigación Médica al Dr. Byron Sancho en el 2009, en reconocimiento al mejor trabajo de investigación promoviendo la calidad de vida, así como también a Clínica Sancho como la mejor empresa preocupada por la calidad de vida en Latinoamérica.

Del mismo modo, ha recibido reconocimientos por parte de la Cámara de Comercio de Quito como mérito a su espíritu emprendedor y enfoque social.

#### **b) 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

 	<b>PROTOCOLO DE MEJORA CONTINUA</b>	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-SGC-007
Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho
F. Elaboración: 30/08/2022	F. Última Revisión: 01/04/2026	F. Aprobación: 02/09/2022

de calidad, seguro, confiable, preciso y una infraestructura adecuada, contando con profesionales competentes y capacitados.

### **c) Visión**

Ser un Centro Oftalmológico líder en tecnología y tratamientos para la atención visual con alcance regional.

### **d) Valores corporativos**

- Profesionalismo
- Honestidad
- Transparencia
- Ética Médica
- Lealtad.
- Experiencia.
- Actualización de Conocimientos

### **e) Estructura Organizacional**

De acuerdo al organigrama creado en el año 2021 por la Unidad de Talento Humano, la estructura orgánica de Láser Center Visión 20/20 es la siguiente:



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

**PROTOCOLO DE MEJORA CONTINUA**

Elaborado Por: Andrea Cox A.

Revisado Por: Juan Carlos Reyes

Código: LCV-PRT-SGC-007

Aprobado Por: Ligia Sancho

F. Elaboración: 30/08/2022

F. Ultima Revisión: 01/04/2026

F. Aprobación: 02/09/2022

**Distribución del Personal Laser Center Visión 20/20 LCV**



**DIRECCIÓN MÉDICA**



**MÉDICOS**



**QUIROFANO**  
Lcda. Karina Pareja



**ENFERMERA**  
Lcda. Yasmith Gómez



**AUXILIAR**  
Isamar Chacón



**AUXILIAR**  
Ximena Reinoso



**OPTOMETRÍA**  
Opt. Byron Espin



**ÓPTOMETRA**  
Opt. Pamela Sancho



**AUXILIAR**  
Pablo Pontón



**AUXILIAR**  
Yanir Hidalgo



**PRACTICANTE**  
Jorge Vera



**DOCTOR**  
Guillermo Pazmiño



**DOCTOR**  
Jimmy Briones



**DOCTOR**  
Rodrigo Galbar



**DOCTOR**  
Nelson Echeverría



**DOCTORA**  
Astrid Araque



**DOCTORA**  
María Barrera



**DOCTOR**  
Byron Sancho



**DOCTOR**  
Christian Sancho



**DOCTOR**  
Alexander Tijomirov



**DOCTORA**  
Ligia Sancho



**DOCTOR**  
Rubén Landázuri



**DOCTORA**  
Rocio Estévez



**DOCTOR**  
Julio Estrada



**DOCTOR**  
Pedro Finol



**DOCTOR**  
Byron Alvarez



**DOCTOR**  
Leonidas Rodríguez



**DOCTORA**  
Ampira Argudín



**ÓPTOMETRA CONTACTÓLOGO**  
Byron José Sancho



**ÓPTOMETRA EXÁMENES ELECTROFISIOLOGÍA**  
Opt. Maritza Sancho



**DOCTOR**  
Juan Riol



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

**PROTOCOLO DE MEJORA CONTINUA**

Elaborado Por: Andrea Cox A.

Revisado Por: Juan Carlos Reyes

Código: LCV-PRT-SGC-007

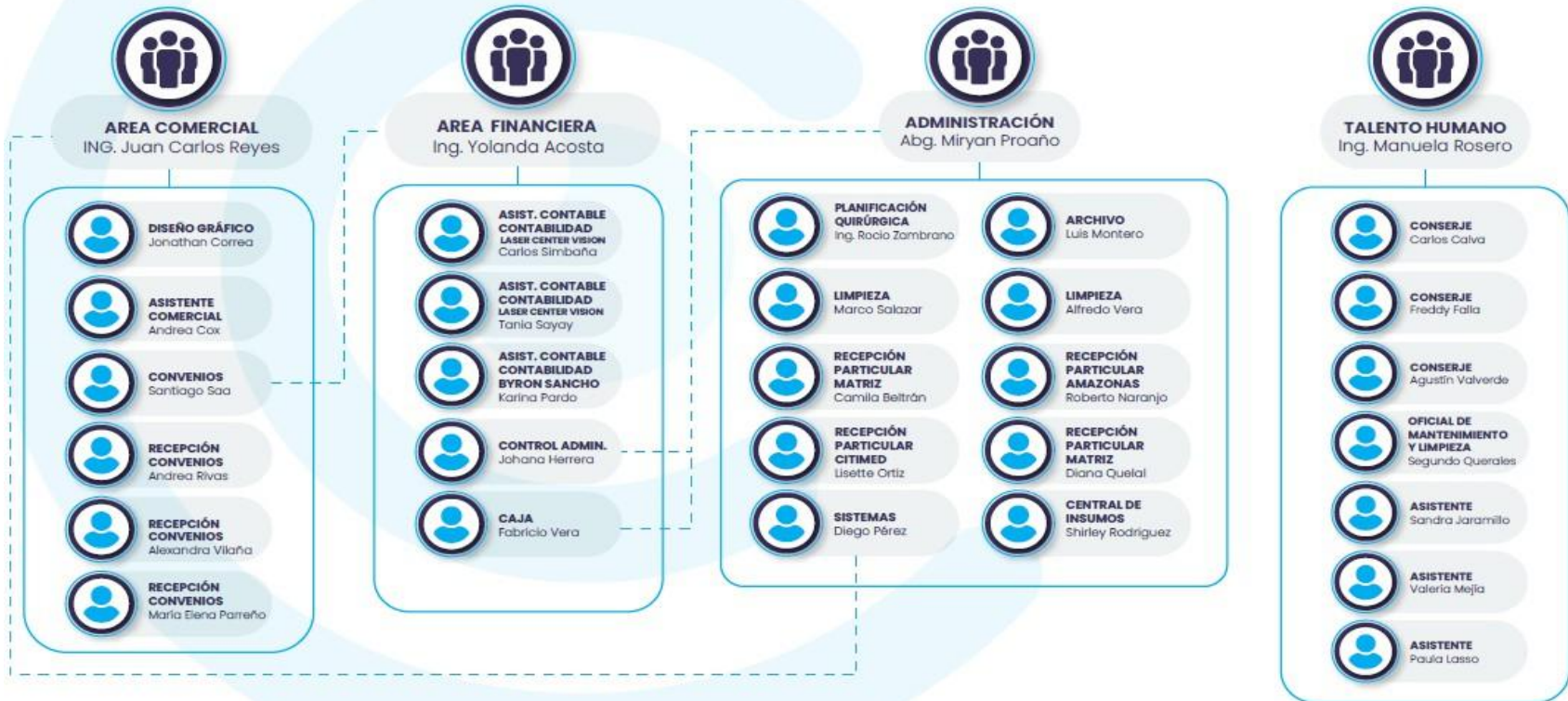
Aprobado Por: Ligia Sancho


F. Elaboración: 30/08/2022

F. Ultima Revisión: 01/04/2026

F. Aprobación: 02/09/2022

**Distribución del Personal Laser Center Visión 20/20 LCV**



 <b>Clínica Sancho</b> <b>LASER CENTER</b> <b>VISION 20/20</b> <small>LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL</small>	<b>PROTOCOLO DE MEJORA CONTINUA</b>	
	<b>Revisión:</b> 04	<b>Código:</b> LCV-PRT-SGC-007
<b>Elaborado Por:</b> Andrea Cox A.	<b>Revisado Por:</b> Juan Carlos Reyes	<b>Aprobado Por:</b> Ligia Sancho
<b>F. Elaboración:</b> 30/08/2022	<b>F. Ultima Revisión:</b> 01/04/2026	<b>F. Aprobación:</b> 02/09/2022

## f) Clientes

### **Internos:**

El cliente interno lo constituye toda persona que tiene relación con la clínica, participa en la entrega de un servicio final y contribuye a elevar la experiencia del usuario externo. Es uno de los principales agentes para generar valor al consumidor final, por ello, es importante desarrollar e impulsar una cultura de servicio hacia lo interno de la empresa ya que, si dentro de una organización existe un mal servicio hacia el cliente interno, con mucha probabilidad existirá un mal servicio para el cliente externo.


### **Externos:**

Una vez identificado lo que es un cliente interno, se puede decir que el cliente externo es toda organización o persona ajena a la empresa, que adquiere un bien o servicio. En el caso de Láser Center Visión 20/20, los clientes externos son todos los pacientes que acuden a recibir el servicio de consulta oftalmológica, exámenes de diagnóstico y procedimientos quirúrgicos, provenientes de diversos sectores del país e instituciones médicas públicas y/o privadas.

## g) Productos y/o servicios

Desde este punto de vista, el servicio que ofrece Láser Center Visión 20/20 es salud, a través de las áreas de consulta externa, exámenes de diagnóstico y procedimientos quirúrgicos ambulatorios. Por tal razón, el esfuerzo y compromiso diario de cada colaborador va enfocado al incremento de la calidad y satisfacción del paciente.

**Consulta externa:** es el departamento en el cual se imparte atención médica y consiste en el interrogatorio y examen optométrico que conducen a un diagnóstico presuntivo y a la prescripción de un tratamiento. Comprende lo que a grandes rasgos y en términos médicos se define como: oftalmología general, oftalmología

	<b>PROTOCOLO DE MEJORA CONTINUA</b>	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-SGC-007
	Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisado Por: Juan Carlos Reyes
	Aprobado Por: Ligia Sancho	F. Elaboración: 30/08/2022
	F. Ultima Revisión: 01/04/2026	F. Aprobación: 02/09/2022

pediátrica, retinología y contactología, además de estar conformado de la siguiente manera: recepción, salas de espera, sanitarios para público y personal, consultorios de oftalmología, consultorios de optometría, farmacia y óptica.

**Examen de diagnóstico:** es el área en el cual se realizan estudios visuales complementarios para corroborar un diagnóstico previo dado y determinar si el paciente necesita de un tratamiento más complejo.

**Procedimientos quirúrgicos:** es la unidad en donde previamente se entrega una cotización de la cirugía, se realiza el agendamiento de la intervención, se legaliza y se firman los consentimientos informados y contratos de admisión. Una vez hecho todo este proceso, se lleva a cabo la intervención quirúrgica y se socializa al paciente y a su familiar acompañante, las indicaciones de los cuidados post operatorios.



#### **4. OBJETIVOS:**

##### **OBJETIVO GENERAL:**

- Mejorar continuamente la calidad de los servicios de Láser Center Visión 20/20, mediante el desarrollo de una cultura de calidad que responda a las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos.

##### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Brindar un servicio oftalmológico integral, tanto en consulta externa, exámenes de diagnóstico ocular, resolución quirúrgica y seguimiento post-quirúrgico que cumplan con las necesidades y expectativas del paciente.
- Contar con un mejoramiento continuo en procesos, conocimientos y tecnología que permita brindar un servicio oftalmológico personalizado y de calidad.

 	<b>PROTOCOLO DE MEJORA CONTINUA</b>	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-SGC-007
Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho
F. Elaboración: 30/08/2022	F. Ultima Revisión: 01/04/2026	F. Aprobación: 02/09/2022

- Estandarizar la implementación del sistema de gestión de la calidad en salud dirigido a la mejora continua de los procesos que brinda la clínica oftalmológica Láser Center Visión 20/20.

## **5. ALCANCE:**

El presente protocolo es de aplicación para todos los servicios de la clínica: consulta externa, exámenes de diagnóstico y procedimientos quirúrgicos ambulatorios, y en áreas administrativas inmersas en procesos de calidad. Por ello, está dirigido a médicos coordinadores, enfermeras líderes y gerencias responsables de cada componente que se describe en la planificación estratégica anual.


No obstante, si el plan de calidad orienta a la institución hacia la evaluación continua, promoviendo y garantizando la calidad de los servicios y la calidad de atención prestada a los usuarios, deberá incluir en su estructura los siguientes aspectos:

- Acciones sobre las personas.
- Acciones sobre las organizaciones en la gestión de procesos
- Modificaciones/ mejoras estructurales

## **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.

 <b>Clínica Sancho</b> <b>LASER CENTER</b> <b>VISION 20/20</b> <small>LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL</small>	<b>PROTOCOLO DE MEJORA CONTINUA</b>	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-SGC-007
Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho
F. Elaboración: 30/08/2022	F. Última Revisión: 01/04/2026	F. Aprobación: 02/09/2022

## **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:

**Acciones de mejora:** conjunto de acciones preventivas, correctivas y de innovación en los procesos de la organización que agregan valor a los productos.

**Certificación:** término usado habitualmente para los Recursos Humanos, constituyendo el aval dado al mismo por alguna institución que certifica que dicho profesional está capacitado en determinada especialidad o práctica.


**Consentimiento informado:** información técnica y formal brindada por los profesionales tratantes a los pacientes para tomar decisiones compartidas sobre procedimientos y terapéuticas que suponen un riesgo más alto que el habitual.

**Eficacia:** es la capacidad científicamente comprobada y de acuerdo a condiciones locales de resolver un problema y de producir un resultado específico.

**Eficiencia:** es el uso racional de los recursos disponibles empleando la tecnología apropiada a las necesidades de la población para obtener el mejor resultado al menor costo.

**Estándar:** definición clara de un modelo, criterio, regla de medida o de los requisitos mínimos aceptables para la operación de procesos específicos, con el fin de asegurar la calidad en la prestación de un servicio de salud o producto.

**Indicador:** permite medir y comparar cualitativa y cuantitativamente la situación real con la deseada. Los indicadores están constituidos por datos organizados para la toma de decisiones en las variaciones identificadas entre la situación real y la situación deseada.

 <b>Clínica Sancho</b> <b>LASER CENTER</b> <b>VISION 20/20</b> <small>LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL</small>	<b>PROTOCOLO DE MEJORA CONTINUA</b>	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-SGC-007
Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho
F. Elaboración: 30/08/2022	F. Última Revisión: 01/04/2026	F. Aprobación: 02/09/2022

**Insumo/Recursos:** las materias primas o productos intermedios que se transforman durante el proceso. Son necesarios para poder conseguir las tareas.

**Mejora continua de la calidad:** se basa en el concepto de kaizen (que significa mejora continua) incorporado por la industria japonesa. En la Mejora Continua de la Calidad, los estándares son móviles, o sea, son progresivamente llevados a niveles más exigentes en la medida en que el proceso es continuamente mejorado.

**Monitoreo:** es una actividad de evaluación sistemática de procesos y resultados, así como de las normativas destinadas a controlar desviaciones respecto de estándares establecidos.

**Oportunidad de mejora:** diferencia detectada en la organización, entre una situación real y una situación deseada. La oportunidad de mejora puede afectar a un proceso, producto, servicio, recurso, sistema, habilidad, competencia o área de la organización.


**Plan de Calidad:** documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

## **8. MARCO TEÓRICO:**

### **– DESARROLLO**

#### **PROCESO DE ELABORACIÓN DEL PLAN**

- a) **Definición de acciones para implementación del plan:** en base a un listado de acciones de mejora, se debe definir cuáles de estas acciones son las más coherentes y coordinadas.
- b) **Priorización de acciones de mejora:** se asigna a cada acción un nivel de prioridad en base a criterios como impacto, viabilidad, prioridad estratégica,

 <b>Clínica Sancho</b> <b>LASER CENTER</b> <b>VISION 20/20</b> <small>LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL</small>	<b>PROTOCOLO DE MEJORA CONTINUA</b>	
	<b>Revisión:</b> 04	<b>Código:</b> LCV-PRT-SGC-007
	<b>Elaborado Por:</b> Andrea Cox A.	<b>Revisado Por:</b> Juan Carlos Reyes
<b>F. Elaboración:</b> 30/08/2022	<b>F. Ultima Revisión:</b> 01/04/2026	<b>F. Aprobación:</b> 02/09/2022

que permitan tomar decisiones sobre cómo aplicar los recursos de la manera más eficiente y coherente con la estrategia de Láser Center Visión 20/20.


**c) Definición de plazos, responsabilidades y recursos:** se debe distribuir las acciones priorizadas en el tiempo y asignar responsabilidades y recursos para llevarlas a cabo. Esta actividad debe ser muy participativa, pero bajo un liderazgo claro, ya sea desde el Coordinador de Sistema de Gestión de Calidad o desde la misma dirección de la clínica.

**d) Responsabilidades:**

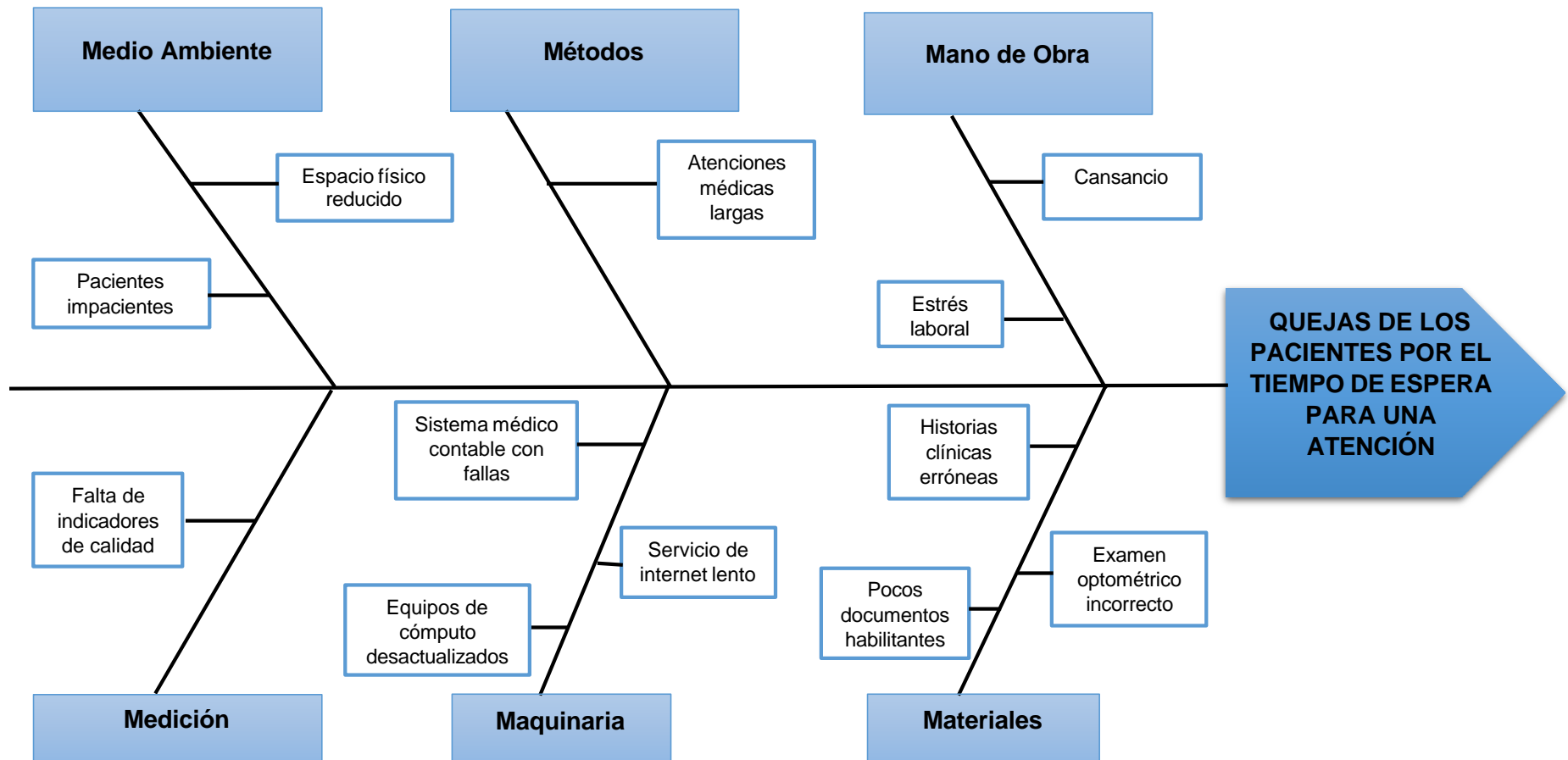
- Gerencia Médica,
- Subgerencia Comercial y,
- Unidad de Talento Humano.


## **METODOLOGÍA PARA ELABORACIÓN DEL PROYECTO DE MEJORA CONTINUA**

La intención de las herramientas del mejoramiento continuo es ayudar a las organizaciones en el análisis de datos que pueden ser útiles en los procesos y en la solución de los diferentes problemas que existen dentro de su funcionamiento. Las herramientas que se desarrollarán en este tema ayudarán al uso correcto de los datos disponibles para la toma de decisiones, el mejoramiento de la calidad de los procesos y la satisfacción de los clientes, y estos son:

	<b>PROTOCOLO DE MEJORA CONTINUA</b>	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-SGC-007
	Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisado Por: Juan Carlos Reyes
F. Elaboración: 30/08/2022	F. Última Revisión: 01/04/2026	F. Aprobación: 02/09/2022


a) **Diagrama causa-efecto:** representación gráfica en forma de espina de pescado que permite identificar las causas que afectan un problema. Por tanto, el problema principal identificado para Láser Center Visión 20/20 es:



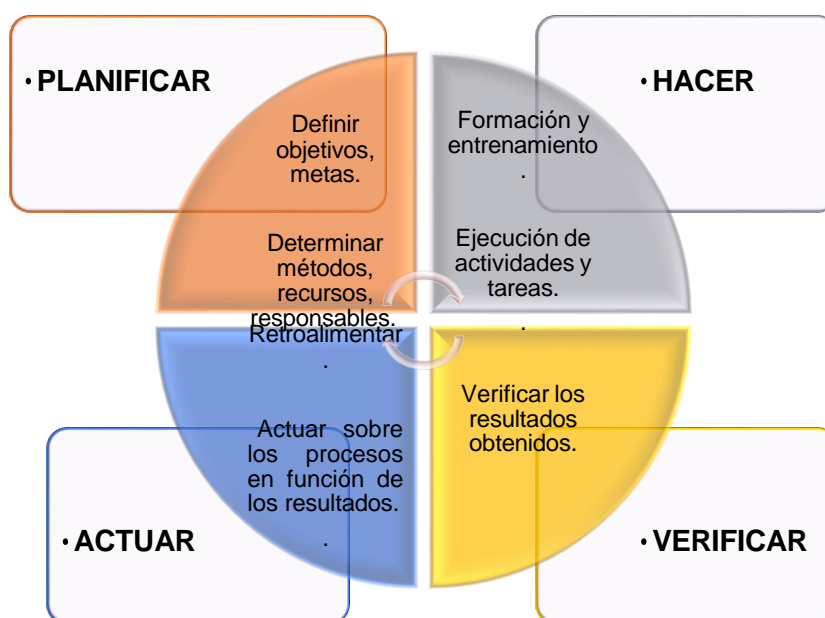
 <b>Clínica Sancho</b> <b>LASER CENTER</b> <b>VISION 20/20</b> <small>LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL</small>	<b>PROTOCOLO DE MEJORA CONTINUA</b>	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-SGC-007
Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho
F. Elaboración: 30/08/2022	F. Ultima Revisión: 01/04/2026	F. Aprobación: 02/09/2022

**b) Análisis FODA:** la matriz FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas), es una herramienta que utilizan los administradores de una organización, para analizar su situación interna y externa con el objeto de adoptar estrategias que permitan aprovechar sus fortalezas y oportunidades y disminuir, eliminar o superar sus debilidades y amenazas. Para el caso de Láser Center Visión 20/20, el análisis FODA resultante de reuniones con diferentes áreas, así como de las encuestas de satisfacción aplicadas, identificó lo siguiente:

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal capacitado y especializado.</li> <li>- Equipamiento y tecnología de última generación.</li> <li>- Infraestructura adecuada.</li> <li>- Centro médico de referencia en red pública y privada.</li> <li>- Óptima ubicación geográfica, vías de acceso y transporte.</li> <li>- Programas de salud con responsabilidad social corporativa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preferencia de usuarios de otras provincias.</li> <li>- Alianzas estratégicas con proveedores y aseguradoras privadas.</li> <li>- Convenios interinstitucionales.</li> <li>- Realización de proyectos de investigación</li> <li>- Expansión hacia nuevas sucursales de atención.</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Demanda insatisfecha en determinadas especialidades.</li> <li>- Parcial involucramiento del personal en los procesos de cambio.</li> <li>- Algunas obras de Infraestructura inconclusas.</li> <li>- Manejo gerencial familiar.</li> <li>- Aplicación parcial de protocolos.</li> <li>- Convenios con instituciones no actualizados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad resolutoria rápida de otras instituciones privadas.</li> <li>- Centralización y estandarización de precios de centros médicos privados con el mismo giro de negocio.</li> <li>- Funcionamiento inadecuado del sistema de referencia provincial y nacional</li> <li>- Contestación inoportuna de alianzas con entidades públicas.</li> <li>- El paciente no valora los servicios que brinda la clínica.</li> </ul>

	<b>PROTOCOLO DE MEJORA CONTINUA</b>	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-SGC-007
	Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisado Por: Juan Carlos Reyes
F. Elaboración: 30/08/2022	F. Ultima Revisión: 01/04/2026	F. Aprobación: 02/09/2022


c) **Ciclo PHVA:** también conocido como "Círculo de Deming", es una estrategia de mejora continua de la calidad en cuatro pasos, cuyas siglas son el acrónimo de Plan, Do, Check, Act (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar). Es así que, para Láser Center Visión 20/20, el ciclo PHVA se llevará a cabo de la siguiente manera:



**Planificar:** se debe analizar y estudiar el proceso de servicio médico ambulatorio decidiendo qué cambios pueden mejorarlo y en qué forma se llevarán a cabo. Para lograr esto es conveniente: definir un objetivo, recopilar datos, elaborar el diagnóstico, desarrollar pronósticos de resultados frente a posibles acciones o tratamientos, y planificar los cambios.

**Hacer:** a continuación, se debe efectuar el cambio y/o las pruebas proyectadas según la decisión que se haya tomado y la planificación que se ha realizado.

**Verificar:** una vez realizada la acción e instaurado el cambio, se debe verificar observando y midiendo los efectos producidos por el cambio realizado al proceso,

 <b>Clínica Sancho</b> <b>LASER CENTER</b> <b>VISION 20/20</b> <small>LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL</small>	<b>PROTOCOLO DE MEJORA CONTINUA</b>	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-SGC-007
Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho
F. Elaboración: 30/08/2022	F. Última Revisión: 01/04/2026	F. Aprobación: 02/09/2022


sin olvidar de comparar las metas proyectadas con los resultados obtenidos y la consecución del objetivo del previsto.

**Actuar:** para terminar el ciclo se deben estudiar los resultados del trabajo desde la perspectiva: ¿Qué aprendimos? ¿Dónde más podemos aplicarlo? ¿Cómo lo aplicaremos a gran escala? ¿De qué manera puede ser estandarizado? ¿Cómo mantendremos la mejora lograda? ¿Cómo lo extendemos a otros casos o áreas?

### ACTIVIDADES


El objetivo perseguido por Láser Center Visión 20/20 es lograr un proceso de mejora continua de la calidad para un mejor conocimiento y control de todas las unidades que comprenden el sistema de la empresa, por lo que, para alcanzarlo se definen tres planes de acción, en donde cada uno de ellos está compuesto por diferentes actividades.

- a) **Planes de Capacitación:** se hace referencia a la formación y entrenamiento de los colaboradores en temas de: Manejo de equipos médicos; Seguridad del paciente y manejo de eventos adversos; Prácticas quirúrgicas seguras; Manejo de desechos; Autoprotección y seguridad ocupacional y Manejo de medicamentos y control de temperatura.
- b) **Renovación Tecnológica:** hace referencia a la modernización de equipos en: Consulta externa, con nuevas lámparas de hendidura en los consultorios médicos; Imagen, con nuevos equipos para la realización de OCT y campimetrías; Quirófanos, con nuevas máquinas de anestesia, microscopios, entre otros.
- c) **Planes de expansión:** aludiendo a: Apertura de nuevos centros de atención y acercamiento con nuevas instituciones de salud.


	<b>PROTOCOLO DE MEJORA CONTINUA</b>	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-SGC-007
Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho
F. Elaboración: 30/08/2022	F. Última Revisión: 01/04/2026	F. Aprobación: 02/09/2022

### PLAN DE MEJORAMIENTO


PLANES DE CAPACITACIÓN					
Actividad	Objetivo	Acción correctiva a implementar	Fuente de verificación	Responsable	Horizonte
Manejo de equipos médicos.	Capacitar a toda el área médica y optométrica en la manipulación y utilización de los equipos médicos utilizados para exámenes y cirugías.	Actualizar el cronograma de capacitación para la realización de charlas periódicas acerca de la funcionalidad de los equipos médicos.	Registro de capacitaciones de cada una de las charlas impartidas.	Unidad de Talento Humano.	Corto plazo (6 meses).
Seguridad del paciente y manejo de eventos adversos.	Garantizar un ambiente físico seguro al momento de circular dentro del centro asistencial.	Implementación de un sistema vigilancia y reporte de eventos adversos, eventos centinela y cuasi eventos potencialmente prevenibles.	Documento Manejo de Eventos Adversos y Atención Segura.  Formulario de notificación de eventos adversos.	Comité de Gestión de la Calidad.  Unidad de Talento Humano.	Corto plazo (6 meses).

	<b>PROTOCOLO DE MEJORA CONTINUA</b>	
	<b>Revisión:</b> 04	<b>Código:</b> LCV-PRT-SGC-007
<b>Elaborado Por:</b> Andrea Cox A.	<b>Revisado Por:</b> Juan Carlos Reyes	<b>Aprobado Por:</b> Ligia Sancho
<b>F. Elaboración:</b> 30/08/2022	<b>F. Última Revisión:</b> 01/04/2026	<b>F. Aprobación:</b> 02/09/2022


Prácticas quirúrgicas seguras.	Garantizar la seguridad de los pacientes que son intervenidos quirúrgicamente en la clínica.	Reforzamiento y socialización del instructivo de atención al paciente en procedimientos quirúrgicos.	Documento  Instructivo de Atención a pacientes en procedimientos quirúrgicos.	Comité de Gestión de la Calidad.  Unidad de Talento Humano.	Corto plazo (6 meses).
Manejo de desechos.	Garantizar a los usuarios un ambiente libre de contaminación y de infecciones a través del adecuado almacenamiento de los residuos sólidos hospitalarios.	Mejorar las condiciones de almacenamiento y recolección de los residuos y desechos generados en el establecimiento de salud por medio de la señalización requerida para el espacio de depósito final, equipos de protección personal y demás implementos para su manejo.	Documento Gestión interna del Manejo de los Residuos y Desechos Hospitalarios generados en Láser Center Visión 20/20.	Comité de Manejo de Desechos Hospitalarios.  Unidad de Talento Humano.	Corto plazo (6 meses).

	<b>PROTOCOLO DE MEJORA CONTINUA</b>	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-SGC-007
Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho
F. Elaboración: 30/08/2022	F. Última Revisión: 01/04/2026	F. Aprobación: 02/09/2022

Autoprotección y seguridad ocupacional.	Identificar y responder a las necesidades relacionadas con el ambiente interno y externo de la clínica para mejorar las condiciones de trabajo de todo el personal.	Establecer programas y metas, realizar seguimiento y evaluación de las actividades llevadas a cabo en el campo de Salud Ocupacional, con el fin de incrementar el nivel de calidad y satisfacción de los usuarios internos y externos de la institución.	Documento Plan de Emergencia de Láser Center Visión 20/20.  Documento de Brigadas de Emergencia.	Unidad de Talento Humano.	Corto plazo (6 meses).
Manejo de medicamentos y control de temperatura.	Mejorar el manejo de los medicamentos localizados en las áreas de central de insumos, botiquín de quirófano y coche de paro, así como el almacenamiento y control de los mismos.	Reforzar el sistema de monitoreo sobre el resguardo, etiquetado y clasificado de los electrolitos concentrados, según la normativa.	Documento Instructivo de Manejo de Medicamentos y Control de Temperatura.	Comité de Gestión de la Calidad.  Unidad de Talento Humano.	Corto plazo (6 meses).

 <b>Clínica Sancho</b> <b>LASER CENTER</b> <b>VISION 20/20</b> <small>LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL</small>	<b>PROTOCOLO DE MEJORA CONTINUA</b>	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-SGC-007
Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho
F. Elaboración: 30/08/2022	F. Última Revisión: 01/04/2026	F. Aprobación: 02/09/2022


<b>RENOVACIÓN TECNOLÓGICA</b>					
<b>Actividad</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Acción correctiva a implementar</b>	<b>Fuente de verificación</b>	<b>Responsable</b>	<b>Horizonte</b>
Consulta externa.	Incrementar los niveles de calidad en el servicio de atención médica oftalmológica que se presta en la clínica.	Realizar un recorrido por el centro médico con la finalidad de identificar posibles mejoras en el espacio destinado para la atención de los pacientes, es decir, los consultorios médicos.	Cuatro consultorios médicos y un consultorio de contactología dotados equipos de última tecnología.	Gerencia Médica	Mediano plazo (1 año).
Imagen.	Facilitar la realización de exámenes complementarios mediante equipos de última vanguardia.	Renovar y realizar el respectivo mantenimiento de los equipos utilizados para exámenes de diagnóstico en el centro médico.	Documento Plan de Mantenimiento de Láser Center Visión 20/20.	Gerencia Médica. Unidad de Control Administrativo.	Mediano plazo (1 año).

	<b>PROTOCOLO DE MEJORA CONTINUA</b>		
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-SGC-007	
	Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho
	F. Elaboración: 30/08/2022	F. Última Revisión: 01/04/2026	F. Aprobación: 02/09/2022


Quirófanos.	Mejorar la atención de los usuarios de estas áreas garantizando un servicio de calidad, seguro y eficaz.	Implementar nuevos equipos médicos para cirugías y realizar el respectivo mantenimiento y control de los mismos.	Documento Plan de Mantenimiento de Láser Center Visión 20/20.	Gerencia Médica. Unidad de Control Administrativo.	Mediano plazo (1 año).
-------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------	------------------------

**PLANES DE EXPANSIÓN**

Actividad	Objetivo	Acción correctiva a implementar	Fuente de verificación	Responsable	Horizonte
Apertura de nuevos centros de atención	Prestar servicios oftalmológicos de calidad y eficiencia con profesionales debidamente capacitados, equipos médicos de última tecnología e instalaciones modernas que satisfagan las	Implementar y potenciar las atenciones médicas, realización de exámenes complementarios y procedimientos quirúrgicos en los nuevos centros de atención de Amazonas y Citimed.	Consultorios médicos, consultorios de optometría e imagen, quirófanos e instalaciones dotadas de equipos de última tecnología.	Subgerencia Comercial.	Largo plazo (5 años).

 <b>Clínica Sancho</b> <b>LASER CENTER</b> <b>VISION 20/20</b> <small>LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL</small>	<b>PROTOCOLO DE MEJORA CONTINUA</b>	
	<b>Revisión:</b> 04	<b>Código:</b> LCV-PRT-SGC-007
<b>Elaborado Por:</b> Andrea Cox A.	<b>Revisado Por:</b> Juan Carlos Reyes	<b>Aprobado Por:</b> Ligia Sancho
<b>F. Elaboración:</b> 30/08/2022	<b>F. Ultima Revisión:</b> 01/04/2026	<b>F. Aprobación:</b> 02/09/2022

	necesidades de los usuarios.				
Acercamiento con nuevas instituciones de salud	Contactar y negociar convenios institucionales con nuevos prestadores médicos de salud para ampliar la cobertura y atención a más usuarios.	Coordinar reuniones que permitan determinar el procedimiento a seguir para ser parte de los prestadores de salud del cuadro médico de distintos prestadores de salud.	Convenios de manera individual por cada médico o como centro integral oftalmológico.	Subgerencia Comercial.	Mediano plazo (1 año).

	<b>PROTOCOLO DE MEJORA CONTINUA</b>	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-SGC-007
Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho
F. Elaboración: 30/08/2022	F. Ultima Revisión: 01/04/2026	F. Aprobación: 02/09/2022

### **9. RESPONSABLES Y DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:**

Para el correcto desarrollo e implementación del presente Plan de Mejora Continua, deben aplicarse los cronogramas, registros y formularios vigentes en Láser Center Visión 20/20. Las directrices establecidas son de implementación obligatoria y serán aplicables para el cumplimiento de la planificación estratégica anual, validaciones y controles de calidad de acuerdo a cronogramas y registros, por lo que:


- 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 Dpto. de Talento Humano, ejecutará controles para verificar el cumplimiento de las actividades planificadas, haciendo comparaciones con periodos anteriores, y analizando alternativas de mejora continua del proceso.

### **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. No obstante, deberá verificar que la información plasmada en este documento esté ajustada a la planificación estratégica anual del centro médico, así como coordinar con la Gerencia Médica, Administrativa, Subgerencia Comercial, Unidades de Talento Humano, Control Administrativo y Financiero una reunión anual para su respectiva revisión y actualización.

### **11. VERIFICACIÓN:**

El Coordinador de Sistema de Gestión de Calidad verificará conjuntamente con la Gerencia Médica, Administrativa, Subgerencia Comercial, Unidad Financiera y de Talento Humano, el cumplimiento de este plan, registros, formatos y acciones

 <b>Clínica Sancho</b> <b>LASER CENTER</b> <b>VISION 20/20</b> <small>LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL</small>	<b>PROTOCOLO DE MEJORA CONTINUA</b>	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-SGC-007
Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho
F. Elaboración: 30/08/2022	F. Última Revisión: 01/04/2026	F. Aprobación: 02/09/2022

correctivas programadas y desarrolladas para el fiel cumplimiento de sus objetivos de manera semestral, sentando un acta y las respectivas tareas a desarrollar dentro de cada semestre.




### **12. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:**

- Aguirre, J. C., & Rene, C. (2015). *Propuesta para implantación de un proceso de mejora continua de la calidad del servicio*. Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1393/14/UPS-CT002234.pdf>
- 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	30/08/2022	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: <b>JUAN CARLOS REYES ROSERO</b>	 Firmado electrónicamente por: <b>LIGIA EDITH SANCHO PONTÓN</b>