



**CENTRO ESPECIALIZADO EN OFTAMOLOGIA
CLINICA SANCHO**

**PROTOCOLO DE REGISTRO DE QUEJAS Y
OBSERVACIONES EN ATENCIÓN AL PACIENTE DE
CLÍNICA SANCHO**




QUITO – ECUADOR

	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-SGC-007
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: 06/06/2022

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
9. RESPONSABLES Y DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	6
10. CONTROL Y MONITOREO	6
11. VERIFICACIÓN	6
12. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	6
13. CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS	7
14. FIRMAS DE RESPONSABILIDADES	7
15. ANEXOS	7

 Clínica Sancho LASER CENTER VISION 20/20 <small>LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL</small>	PROTOCOLO DE REGISTRO DE QUEJAS Y OBSERVACIONES EN ATENCIÓN AL PACIENTE	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-SGC-007
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: 06/06/2022

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:

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 quejas o sugerencias escritas por el paciente o familiar 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 REGISTRO DE QUEJAS Y OBSERVACIONES EN ATENCIÓN AL PACIENTE	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-SGC-007
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: 06/06/2022

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:

Hoja de registro de quejas y observaciones aplicada a un grupo de pacientes atendidos o familiares de los mismos, tanto particulares como de fundación. Geográficamente las hojas de registro de quejas se receptan 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:

 Clínica Sancho LASER CENTER VISION 20/20 <small>LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL</small>	PROTOCOLO DE REGISTRO DE QUEJAS Y OBSERVACIONES EN ATENCIÓN AL PACIENTE	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-SGC-007
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: 06/06/2022

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.

Hoja de registro de quejas y observaciones de atención de pacientes.


Hoja de registro de quejas colocada en buzón de sugerencias.

– DESARROLLO

La hoja de registro de quejas y observaciones de atención de pacientes se debe receiptar durante la jornada laboral y con una frecuencia que va relacionada a la insatisfacción surgida por el paciente o familiar del mismo, al momento de efectuarse una consulta médica oftalmológica, optometría, realización de examen o cirugía, etc.

Se realiza un levantamiento de información con los principales datos del paciente o familiar, y la descripción del malestar suscitado (ver Anexo 1), tomando en cuenta que el registro será analizado por la persona que receipta (ya sea Talento Humano o Administración), se evaluará la magnitud del problema y se colocarán en el Registro de Acción de Mejora Continua de la Calidad para su resolución, estableciendo acciones, responsable y fechas (ver Anexo 2).

No obstante, se cuenta con un buzón de sugerencias en donde se registran las quejas y sugerencias de pacientes y familiares. (Ver Anexo 3).

	PROTOCOLO DE REGISTRO DE QUEJAS Y OBSERVACIONES EN ATENCIÓN AL PACIENTE	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-SGC-007
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: 06/06/2022

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 Talento Humano y Administración. - Cumplir con los lineamientos establecidos en el presente instructivo y participar en la recepción de los registros.

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 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>

PROTOCOLO DE REGISTRO DE QUEJAS Y OBSERVACIONES EN ATENCIÓN AL PACIENTE




Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-SGC-007
F. Elaboración: 03/06/2022	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho
	F. Última Revisión: 01/04/2026	F. Aprobación: 06/06/2022

- 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
1.0	Modificación	15/12/2023	Lcda. Andrea Cox
2.0	Actualización	01/02/2025	Lcda. Andrea Cox
3.0	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 PONTÓN


15. ANEXOS:

	PROTOCOLO DE REGISTRO DE QUEJAS Y OBSERVACIONES EN ATENCIÓN AL PACIENTE	
	Revisión: 04	Código: LCV-PRT-SGC-007
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: 06/06/2022

ANEXO 1: REGISTRO DE QUEJAS Y OBSERVACIONES DE ATENCIÓN DE PACIENTES

	REGISTRO DE QUEJAS Y OBSERVACIONES DE ATENCIÓN A PACIENTES	
	Revisión: 03	Código: LCV-REG-SGC-008
Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho
F. Elaboración: 02/05/2022	F. Última Revisión: 04/02/2025	F. Aprobación: 04/05/2022

	N°	
NOMBRE DEL PACIENTE O FAMILIAR		
FECHA		
DIRIGIDO A	DIRECCIÓN MÉDICA	GERENCIA ADMINISTRATIVA
DESCRIPCIÓN		
FIRMA		
N° DE CONTACTO		
CORREO ELECTRÓNICO		

	PROTOCOLO DE REGISTRO DE QUEJAS Y OBSERVACIONES EN ATENCIÓN AL PACIENTE	
	Revisión: 03	Código: LCV-PRT-SGC-007
	Elaborado Por: Andrea Cox A.	Aprobado Por: Ligia Sancho
	F. Elaboración: 03/06/2022	F. Aprobación: 06/06/2022
	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	F. Última Revisión: 01/02/2025

ANEXO 2: REGISTRO DE ACCIÓN DE MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD


	REGISTRO DE ACCIÓN DE MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD	
	Revisión: 03	Código: LCV-REG-SGC-009
	Elaborado Por: Andrea Cox A.	Aprobado Por: Ligia Sancho
	F. Elaboración: 02/05/2022	F. Aprobación: 04/05/2022
	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	F. Última Revisión: 04/02/2025

FECHA DE ANALISIS Y EVALUACION DE INFORMACION: -----/-----/-----


No.	OBSERVACIONES	PARÁMETRO DE EVALUACION	ACCIONES DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE CIERRE	FIRMA

FIRMA DE QUIEN VERIFICA EL CUMPLIMIENTO
 Apellidos y Nombres:
 N° de Identidad:

Activar V

 Clínica Sancho LASER CENTER VISION 20/20 <small>LIDERAZGO Y TECNOLOGÍA EN SALUD VISUAL</small>	PROTOCOLO DE REGISTRO DE QUEJAS Y OBSERVACIONES EN ATENCIÓN AL PACIENTE	
	Revisión: 03	Código: LCV-PRT-SGC-007
Elaborado Por: Andrea Cox A.	Revisado Por: Juan Carlos Reyes	Aprobado Por: Ligia Sancho
F. Elaboración: 03/06/2022	F. Última Revisión: 01/02/2025	F. Aprobación: 06/06/2022

ANEXO 3: REGISTRO DE QUEJAS PARA BUZÓN DE SUGERENCIAS


 Su salud visual es nuestro compromiso

Fecha: _____

Agradecemos sus sugerencias y las tomaremos en cuenta para que nuestro servicio siempre se mantenga al mejor nivel

Nombres: _____

Teléfonos: _____

E-mail: _____

Establecimiento: _____

Qué tan satisfactoria fue su visita a nuestras instalaciones?
(1= poco 5= excelente)

Portería (ingreso) Recepción Optometría
 Oftalmología Optica Enfermería
 Planificación Quirófano

Cuéntenos su experiencia en esta visita:

Su recomendación es muy importante para nosotros:
