



Instituto de Previsión Social
Consejo de Administración

Acta N° 090/2025 de fecha 02 de diciembre de 2025

RESOLUCIÓN C.A. N° 090-015/2025

POR LA QUE SE DEJA SIN EFECTO EL FORMULARIO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN APROBADA EN EL ART. 3° DE LA RESOLUCIÓN C.A. N° 007-041/2022, DE FECHA 08 DE FEBRERO DE 2022 “POR LA QUE SE APRUEBA EL MANUAL DE ATENCIÓN AL ASEGURADO Y PÚBLICO EN GENERAL, VERSIÓN 02; Y SE APRUEBA EL FORMULARIO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, Y SE DEJA SIN EFECTO LA RESOLUCIÓN C.A. N° 041-024/2008, DE FECHA 27 DE JUNIO DEL 2008; Y SE APRUEBAN LOS FORMULARIOS N° 1 – ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL ASEGURADO EN CONSULTORIO MÉDICO (ATENCIÓN AMBULATORIA), Y N° 2 – ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL ASEGURADO/ INTERNADO EN LOS SERVICIOS DE SALUD (ATENCIÓN POR CUIDADOS PROGRESIVOS).

VISTO: El Expediente Digital identificado como CA/N° 2517/2025 – Anexo 1, recepcionado en la Secretaría del Consejo de Administración, en fecha 28 de noviembre de 2025, el cual contiene la Nota Interna PR/GDT/N° 098/2025, de fecha 25 de noviembre de 2025, de la Gerencia de Desarrollo y Tecnología, por la que se eleva a consideración de la Máxima Autoridad, el Proyecto de Resolución “**POR LA QUE SE DEJA SIN EFECTO EL FORMULARIO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN APROBADA EN EL ART. 3° DE LA RESOLUCIÓN C.A. N° 007-041/2022, DE FECHA 08 DE FEBRERO DE 2022 “POR LA QUE SE APRUEBA EL MANUAL DE ATENCIÓN AL ASEGURADO Y PÚBLICO EN GENERAL, VERSIÓN 02; Y SE APRUEBA EL FORMULARIO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, Y SE DEJA SIN EFECTO LA RESOLUCIÓN C.A. N° 041-024/2008, DE FECHA 27 DE JUNIO DEL 2008, Y SE APRUEBAN LOS FORMULARIOS N° 1 – ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL ASEGURADO EN CONSULTORIO MÉDICO (ATENCIÓN AMBULATORIA), Y N° 2 – ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL ASEGURADO/ INTERNADO EN LOS SERVICIOS DE SALUD (ATENCIÓN POR CUIDADOS PROGRESIVOS)”**”; y

CONSIDERANDO: Que, el Decreto - Ley N° 1860/50 aprobado por Ley N° 375/56 y modificado por el Art. 2° de la Ley N° 98/92, en su artículo 13° inciso b), faculta al Consejo de Administración del IPS a “*Dictar y reformar los reglamentos internos del Instituto*”;

La Resolución C.A. N° 007-041/2022, de fecha 08 de febrero de 2022, “**POR LA QUE SE APRUEBA EL MANUAL DE ATENCIÓN AL ASEGURADO Y PÚBLICO EN GENERAL, VERSIÓN 02; Y SE APRUEBA EL FORMULARIO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN,**

**FDO.: DR. JORGE MAGNO BRÍTEZ ACOSTA, PRESIDENTE
DR. GUSTAVO ALBERTO GONZÁLEZ MAFFIODO / ECON. JOSÉ EMILIO ARGaña CONTRERAS
LIC. VÍCTOR EDUARDO INSFRÁN DIETRICH / SR. JOSÉ JARA ROJAS.
MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
ABG. ANA MARÍA ANGÉLICA CASTRO AQUINO. Secretaria del Consejo de Administración**

El presente instrumento es de carácter público, garantizando la transparencia de la gestión pública. Se podrá acceder al mismo de forma libre, conforme a la reglamentación legal vigente que rige la materia, en atención al principio de publicidad de la administración pública, con excepción de aquellos documentos que por su naturaleza, su acceso se encuentre restringido por la Ley.



Instituto de Previsión Social
Consejo de Administración

Acta N° 090/2025 de fecha 02 de diciembre de 2025

RESOLUCIÓN C.A. N° 090-015/2025

Y SE DEJA SIN EFECTO LA RESOLUCIÓN C.A. N° 041-024/2008, DE FECHA 27 DE JUNIO DEL 2008”;

Que, el Manual de Atención al Asegurado y Público en General, Versión 02, incluye el Formulario de Encuesta de Satisfacción del Asegurado en la Atención, el cual es necesario adecuarlo a la competencia institucional constituyéndose así en un instrumento de medición de la satisfacción del asegurado ambulatorio y/o internado, que forman parte de la Gestión de Calidad. Los formularios propuestos son los siguientes:

Formulario N° 1 – Encuesta de Satisfacción del Asegurado en Consultorio Médico (Atención Ambulatoria).

Formulario N° 2 – Encuesta de Satisfacción del Asegurado/Internado en los Servicios de Salud (Atención por Cuidados Progresivos).

Que, los Formularios cuentan con el visto bueno de la Gerencia de Salud, Dirección de Organización y Calidad y la Gerencia de Desarrollo y Tecnología;

Que, la Dirección Jurídica según Dictamen DIJ/DDC/N° 754/2025, concluyó: *“Por tanto, en mérito de los argumentos legales esgrimidos, esta Dirección Jurídica concluye que los formularios digitales para la medición de la satisfacción del asegurado están conforme a la legislación vigente en cuanto a su objeto (mejora continua), siempre y cuando se incorporen y se respeten las garantías jurídicas relativas a la protección de datos personales y el secreto profesional.*

Recomendamos a la Gerencia de Desarrollo y Tecnología la inclusión expresa en el proyecto de resolución, los siguientes puntos en el cuerpo resolutivo o en los anexos que contienen los formularios a fin de asegurar su plena conformidad legal:

- *Establecer que la participación es voluntaria y que el asegurado tiene conocimiento de la finalidad exclusiva (mejora de la calidad) de los datos recabados.*
- *Disponer la implementación de mecanismos técnicos para la anonimización o cifrado de los datos sensibles de salud, limitando el acceso a personal estrictamente necesario.*

**FDO.: DR. JORGE MAGNO BRÍTEZ ACOSTA, PRESIDENTE
DR. GUSTAVO ALBERTO GONZÁLEZ MAFFIODO / ECON. JOSÉ EMILIO ARGÑA CONTRERAS
LIC. VÍCTOR EDUARDO INSFRÁN DIETRICH / SR. JOSÉ JARA ROJAS
MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
ABG. ANA MARÍA ANGÉLICA CASTRO AQUINO. Secretaria del Consejo de Administración**



El presente instrumento es de carácter público, garantizando la transparencia de la gestión pública. Se podrá acceder al mismo de forma libre, conforme a la reglamentación legal vigente que rige la materia, en atención al principio de publicidad de la administración pública, con excepción de aquellos documentos que por su naturaleza, su acceso se encuentre restringido por la Ley.



Instituto de Previsión Social
Consejo de Administración

Acta N° 090/2025 de fecha 02 de diciembre de 2025

RESOLUCIÓN C.A. N° 090-015/2025

- *Establecer la obligación de confidencialidad y el deber de secreto profesional sobre cualquier información sensible obtenida a través de las encuestas.*

Que, la plataforma tecnológica utilizada para la recolección cumple con estándares de seguridad que impidan el acceso no autorizado o la fuga de datos; que la custodia de los datos (servidores y base de datos) recae sobre la Dirección de Tecnología de la Información y de las Comunicaciones, dependiente de la Gerencia de Desarrollo y Tecnología, garantizando el cumplimiento de las normativas de seguridad de la información del Instituto de Previsión Social;

Que, la propuesta en cuestión, cuenta con el aval del Gerente de la Gerencia de Desarrollo y Tecnología, y del Director de la Dirección de Organización y Calidad, garantizando así sus conformidades, en los términos del Formulario de Recepción de Expedientes para tratamiento por parte del Consejo de Administración del IPS y de la Nota Interna PR/GDT//N° 098/2025, de fecha 25 de noviembre de 2025, suscritos por los mismos;

Por tanto, en uso de sus atribuciones,

EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DEL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

RESUELVE:

- 1º) Dejar sin efecto el Art. 3º de la Resolución C.A. N° 007-041/2022, de fecha 08 de febrero de 2022, "POR LA QUE SE APRUEBA EL MANUAL DE ATENCIÓN AL ASEGURADO Y PÚBLICO EN GENERAL, VERSIÓN 02; Y SE APRUEBA EL FORMULARIO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, Y SE DEJA SIN EFECTO LA RESOLUCIÓN C.A. N° 041-024/2008, DE FECHA 27 DE JUNIO DEL 2008".-----
- 2º) Aprobar los Formularios N° 1 – Encuesta de Satisfacción del Asegurado en Consultorio Médico (Atención Ambulatoria), que consta de 03 (tres) fojas y N° 2 – Encuesta de Satisfacción del Asegurado/Internado en los Servicios de Salud (Atención por Cuidados Progresivos), que consta de 03 (tres) fojas, y que en su totalidad constan de 06 (seis) fojas, los cuales se encuentran refrendados por la Secretaria del Consejo de

FDO.: DR. JORGE MAGNO BRÍEZ ACOSTA, PRESIDENTE
DR. GUSTAVO ALBERTO GONZÁLEZ MAFFIODO / ECON. JOSÉ EMILIO ARGÑA CONTRERAS
LIC. VÍCTOR EDUARDO INFRÁN DIETRICH / SR. JOSÉ JARA ROJAS
MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
ABG. ANA MARÍA ANGÉLICA CASTRO AQUINO. Secretaria del Consejo de Administración



El presente instrumento es de carácter público, garantizando la transparencia de la gestión pública. Se podrá acceder al mismo de forma libre, conforme a la reglamentación legal vigente que rige la materia, en atención al principio de publicidad de la administración pública, con excepción de aquellos documentos que por su naturaleza, su acceso se encuentre restringido por la Ley.



**Instituto de Previsión Social
Consejo de Administración**

Acta N° 090/2025 de fecha 02 de diciembre de 2025

RESOLUCIÓN C.A. N° 090-015/2025

Administración, y las áreas técnicas correspondientes y se adjuntan a la presente disposición resolutive.-----

- 3°) Aprobar la implementación de los Formularios N° 1 – Encuesta de Satisfacción del Asegurado en Consultorio Médico (Atención Ambulatoria) y N° 2 – Encuesta de Satisfacción del Asegurado/Internado en los Servicios de Salud (Atención por Cuidados Progresivos), a través del Código QR, en todos los establecimientos de la Red de Salud del Instituto de Previsión Social.-----
- 4°) Encomendar a la Gerencia de Salud que a través de las Direcciones del Hospital Central, la Dirección de Hospital de Especialidades Quirúrgicas, las Direcciones de los Hospitales del Área Central y del Área Interior, la implementación obligatoria en todos los establecimientos de la Red de Salud del IPS de lo aprobado y la publicación en un lugar visible del Código QR, que será suministrado por la Dirección de Organización y Calidad, a través del Departamento de Gestión de la Calidad, junto con los formularios digitales asociados, para la medición de la satisfacción del usuario mediante la Encuesta de Satisfacción del Asegurado en Consultorio Médico (Atención Ambulatoria) y la Encuesta de Satisfacción del Asegurado/Internado en los Servicios de Salud (Atención por Cuidados Progresivos).-----
- 5°) Disponer que los demás artículos de la Resolución C.A. N° 007-041/2022, de fecha 08 de febrero de 2022, permanezcan invariables.-----
- 6°) Establecer que en los Formularios se informe que la participación de la Encuesta es voluntaria y que el asegurado tiene conocimiento de la finalidad exclusiva en la mejora de la calidad en los servicios de salud conforme a los datos recabados.-----
- 7°) Disponer que la Dirección de Organización y Calidad, es la responsable del procesamiento de las encuestas y de elevar al menos semestralmente los resultados de las mismas al Consejo de Administración.-----
- 8°) Disponer que la Dirección de Organización y Calidad, a través del Departamento de Gestión de la Calidad es el responsable de la implementación de los mecanismos técnicos para la anonimización o cifrado de los datos sensibles de salud, limitando el acceso a personal estrictamente necesario.-----

**FDO.: DR. JORGE MAGNO BRÍTEZ ACOSTA, PRESIDENTE
DR. GUSTAVO ALBERTO GONZÁLEZ MAFFIODO / ECON. JOSÉ EMILIO ARGAÑA CONTRERAS
LIC. VÍCTOR EDUARDO INSFRÁN DIETRICH / SR. JOSÉ JARA ROJAS.
MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
ABG. ANA MARÍA ANGÉLICA CASTRO AQUINO. Secretaria del Consejo de Administración**



El presente instrumento es de carácter público, garantizando la transparencia de la gestión pública. Se podrá acceder al mismo de forma libre, conforme a la reglamentación legal vigente que rige la materia, en atención al principio de publicidad de la administración pública, con excepción de aquellos documentos que por su naturaleza, su acceso se encuentre restringido por la Ley.



Instituto de Previsión Social
Consejo de Administración

Acta N° 090/2025 de fecha 02 de diciembre de 2025

RESOLUCIÓN C.A. N° 090-015/2025

- 9°) Establecer que la Dirección de Organización y Calidad, a través del Departamento de Gestión de la Calidad tiene la obligación de confidencialidad y el deber de secreto profesional sobre cualquier información sensible obtenida a través de las encuestas.-----
- 10°) Establecer que la Dirección de Tecnología de la Información y de las Comunicaciones, a través del Departamento de Tecnología cumpla con los estándares de seguridad a fin de garantizar el acceso y seguridad de los datos.-----
- 11°) Establecer que la Dirección de Organización y Calidad, es la responsable de la integridad del expediente físico y su coherencia con la versión digital registrada para su tratamiento por parte del Consejo de Administración.-----
- 12°) Comunicar a quienes corresponda y archivar.-----
SC/rr/pb.-

FDO.: DR. JORGE MAGNO BRÍTEZ ACOSTA, PRESIDENTE
DR. GUSTAVO ALBERTO GONZÁLEZ MAFFIODO / ECON. JOSÉ EMILIO ARGÑA CONTRERAS
LIC. VÍCTOR EDUARDO INSFRÁN DIETRICH / SR. JOSÉ JARA ROJAS.
MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
ABG. ANA MARÍA ANGÉLICA CASTRO AQUINO. Secretaria del Consejo de Administración

Apreciado(a) Asegurado(a), la finalidad exclusiva de esta Encuesta es buscar la mejora de la Calidad en los Servicios de Salud pensando en su Bienestar. Su participación es voluntaria y sus datos proporcionados se mantendrán bajo absoluta confidencialidad y el debido anonimato.

Formulario N° 1 - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL ASEGURADO EN CONSULTORIO MÉDICO (ATENCIÓN AMBULATORIA)

1- LA FRECUENCIA EN EL USO DEL SERVICIO DE CONSULTA AMBULATORIA *

- 1 vez al mes
- 2 veces al mes
- 3 veces al mes
- 4 veces al mes

2- ¿CUANTAS CONSULTAS TUVO EN EL AÑO? *

- 1 vez
- 2 veces
- 3 veces
- 4 veces
- O más

3- ¿PUDO AGENDAR SU CITA CON FACILIDAD? *

- Si
- No

4- CÚAL ES EL MEDIO QUE RECORRE PARA AGENDAR LA CITA MÉDICA? *

- CALL CENTER
- MI IPS
- VENTANILLA
- Otros

5- LA CONSULTA FUE: *

- Primera Consulta
- Renovación de protocolo para Paciente Crónico
- Para revisión de estudios, nuevo tratamiento y/o derivación
- Otros

6- PROMEDIO DE DURACIÓN DE LA CONSULTA *

- De 5 a 10 min
- De 15 a 20 min
- De 25 a 30 min
- Otros

7- ¿EL MÉDICO ESCUCHÓ CON ATENCIÓN SU MOTIVO DE CONSULTA? *

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
EVA ANA MARIA CASTRO
Secretaría del Consejo de Administración

Dr. Delis C. León
Gerente de Salud
INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Juan Carlos Prietas
Gerencia de Desarrollo y Tecnología

Resolución C.A. - Página Web IPS

- SI
- REGULAR
- NO

8- ¿FUERON SOLICITADOS ESTUDIOS DE DIAGNÓSTICO? *

- SI
- NO

9- ¿LE FUERON INDICADOS MEDICAMENTOS PARA SU TRATAMIENTO? *

SI

NO

10- ¿RETIRO LOS MEDICAMENTOS QUE LE FUERON INDICADOS?

- SI
- NO

11- ¿LE EXPLICÓ DE FORMA CLARA SU DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO? *

- SI
- NO

12- ¿QUEDÓ CONFORME CON LA ATENCIÓN RECIBIDA? *

- MUY CONFORME
- CONFORME
- POCO CONFORME
- NADA CONFORME

13- ¿EL CONSULTORIO ESTABA LIMPIO Y ORDENADO? *

- SI
- NO

14- ¿TUVO PRIVACIDAD DURANTE LA CONSULTA? *

SI

NO

15- SUGERENCIA PARA MEJORAR

Texto largo _____

Resolución C.A. - Página Web IPS

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
 Lic. Oscar Ariel Noldin Nunez
 Director
 Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
 Sr. Julio González
 Jefe
 Ofic. de Gestión de la Calidad
 Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
 Abg. ANA MARIA CASTRO
 Secretaria del Consejo de Administración

Dr. Derlis C. León
 Gerente de Salud
 INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
 Lic. Juan Carlos Martínez
 Gerente
 Gerencia de Desarrollo y Tecnología



INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

GERENCIA DE DESARROLLO Y TECNOLOGÍA
DIRECCION DE ORGANIZACIÓN Y CALIDAD



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL ASEGURADO EN CONSULTORIO MÉDICO (ATENCIÓN AMBULATORIA)

Tu participación es muy importante para nosotros



INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Dr. ANA MARÍA CASERO
Secretaría del Consejo de Administración

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Gerencia de Desarrollo y Tecnología

Departamento de Gestión de la Calidad

Dr. Derlis León

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Oscar Ariet Noldin Núñez
Director
Dirección de Organización y Calidad

© 2025 Instituto de Previsión Social - Paraguay

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Sr. Julio González
Dpto. de Gestión de la Calidad

**GOBIERNO DEL
PARAGUAY**

Apreciado(a) Asegurado(a), la finalidad exclusiva de esta Encuesta es buscar la mejora de la Calidad en los Servicios de Salud pensando en su Bienestar. Su participación es voluntaria y sus datos proporcionados se mantendrán bajo absoluta confidencialidad y el debido anonimato.

Formulario N° 2 - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL ASEGURADO/INTERNADO EN LOS SERVICIOS DE SALUD (ATENCIÓN POR CUIDADOS PROGRESIVOS)

1- LA INTERNACIÓN FUE POR CUADRO *

AGUDO

CRÓNICO

QUIRURGÍCO

ITERATIVA (REPETIDA, FRECUENTE)

OTROS

2- ¿LA ADMISIÓN FUE ÁGIL Y CLARA (INCLUYE TIEMPO, DOCUMENTACIÓN, PASOS A SEGUIR)? *

SI

NO

PARCIALMENTE

3- LAS COMODIDADES NECESARIAS (CAMA, MESITA DE LUZ, ARMARIO Y OTROS) LE RESULTARON: *

MUY BUENO

BUENO

MALO

MUY MALO

4 - ¿LA HABITACION FUE CÓMODA Y LIMPIA?: *

SI

NO

5 - LAS EXPLICACIONES DADA POR EL MÉDICO TRATANTE (DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO) FUERON COMPRENDIDAS DE MANERA: *

TOTAL

REGULAR

NADA

6 - LA ATENCIÓN BRINDADA POR LOS PROFESIONALES MÉDICOS LE RESULTÓ: *

MUY BUENO

BUENO

REGULAR

MALO

MUY MALO

7 - ¿EL PERSONAL DE ENFERMERÍA FUE AMABLE Y OPORTUNO? *

SIEMPRE



[Handwritten signature]



[Handwritten signature]

A VECES

NUNCA

8 - CÓMO CALIFICARÍA LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PLANTEL *

EXCELENTE

MUY BUENO

BUENO

REGULAR

MALO

MUY MALO

9 - NOS GUSTARÍA CONOCER SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO A LA ATENCIÓN RECIBIDA EN GENERAL EN LA SALA DE INTERNACIÓN *

MUY SATISFECHO

SATISFECHO

NI SATISFECHO O INSATISFECHO

INSATISFECHO

MUY INSATISFECHO

10 - AGRADECERIAMOS RECIBIR SUS COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS SOBRE NUESTROS SERVICIOS

[Empty rectangular box for comments and suggestions]

[Handwritten signature]
INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Oscar Ariel Noldin Núñez
Director
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Oscar Ariel Noldin Núñez
Director
Dirección de Organización y Calidad

Dr. Derlis G. León
Gerente de Salud
INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL

[Handwritten signature]
INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
ABG. ANA MARIA CASTRO
Secretaria del Consejo de Administración

[Handwritten signature]
INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL



INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

GERENCIA DE DESARROLLO Y TECNOLOGÍA
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y CALIDAD



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL ASEGURADO/INTERNADO EN LOS SERVICIOS DE SALUD (ATENCIÓN POR CUIDADOS PROGRESIVOS)

Tu participación es muy importante para nosotros



Departamento de Gestión de la Calidad

© 2025 Instituto de Previsión Social - Paraguay



INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frutos Acosta
Gerente de Gerencia de Desarrollo y Tecnología

Dr. Derlis C. León
Gerente de Salud
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Oscar Ariel Noldin Núñez
Director de Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Ab. ANA MARIA CASTRO
Secretaria del Consejo de Administración

[Handwritten signature]
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Secretaria de Gerencia de la Calidad