MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS PARAGUAY | PARAGUÁI TEMBIGUEREKOITA HA VIRUÑANGAREKO MOTENONDEHA

Gerencia General
Dirección General de Gestión del Capital Humano
Coordinación de Seguridad y Desarrollo Social
Departamento de Seguridad Social Institucional

# INFORME DE CONFORMIDAD DSSI N° 32/2025

| | | |
|---|---|---|
| **Dependencia Administradora del Contrato** | GG/DGGCH/CSDS/DSSI | |
| **Fecha de Aprobación** | 04/07/2025 | |
| **Proveedor del Servicio** | Santa Clara Medicina Prepaga S.A | |
| **Periodo del Servicio** | Del 01 al 30 de Junio del 2025 | |
| **Contrato M.E.F. N.°** | 68/2023 | |
| **Orden de Servicio N.°** | 405-406-407-408-409-410 | |
| **Remisión N.°** | | |
| **Conformidad** | X | SI |
| | | NO |
| **Observación** | Se adjunta planilla de seguimiento de reclamos tramitados, en la cual se expone las gestiones realizadas.<br><br>En tal sentido; **s**e recomienda dar la **Conformidad correspondiente** al periodo de **Junio del 2025** de los Servicios de Medicina Prepaga contratado por el MEF, a los efectos de dar prosecución a los trámites administrativos de pago. | |

**Obs.:** Copia de los reclamos fueron remitidos para análisis y parecer correspondiente de la Coordinación de la Unidad Operativa de Contrataciones.

| | |
|---|---|
| **Verificado por:**<br><br>Firmado digitalmente por: NANCY SOLIS<br>Jefa Interina del Dpto. de Seguridad Social Institucional<br>Dirección General de Gestión del Capital Humano<br>Gerencia General<br>Ministerio de Economía y Finanzas<br><br>Firma y Aclaración | **Administrador del Contrato:**<br><br>Firmado digitalmente por: LUZ BELLA CARDOZO CAMPUZANO<br>Directora General de Gestión del Capital Humano<br>Gerencia General<br>Ministerio de Economía y Finanzas<br><br>Firma y Aclaración<br>Sello de la Dependencia |

Elaborado por:

Firmado digitalmente por: FATIMA BELEN VERA ALCARAZ
Profesional Junior en Seguridad Social
Dirección General de Gestión del Capital Humano
Gerencia General
Ministerio de Economía y Finanzas

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS PARAGUAY | PARAGUÁI TEMBIGUEREKOITA HA VIRUÑANGAREKO ÑOTENONDEHA

**Gerencia General**
**Dirección General de Gestión del Capital Humano**
**Coordinación de Seguridad y Desarrollo Social**
**Departamento de Seguridad Social Institucional**

**PLANILLA DE RECLAMOS TRAMITADOS MES DE JUNIO - AÑO 2025**

| N° | FECHA RECEPCION | TITULAR | RECLAMO | ACCION DSSI | TRAMITE | FECHA DE COMUNICACIÓN AL TITULAR | OBS. COMPLEMENTO | ESTADO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 6/6/2025 | ZENAIDA MONGES | La titular manifestó que acudió al Centro Médico Tava para una consulta médica. Sin embargo, desde el Área de Atención al Cliente le informaron que debía abonar, a pesar de que dicho centro se encuentra habilitado. | Se remite el caso a la prestadora, solicitando la devolución del monto abonado por la titular, en atención a que dicho centro se encuentra habilitado. | La prestadora informó que la titular puede presentarse en el Centro Médico Tava para gestionar la devolución del monto abonado. Informado a la titular. | 23/6/2025 | La titular indico que estaria pasando a retirar | Finiquitado. |
| 2 | 10/6/2025 | EUGENIO MELGAREJO | El titular indicó que su beneficiario (HIJO) debía realizarse los estudios de citometría de flujo y biología molecular, los cuales se llevan a cabo mediante la punción de médula ósea. Aunque la punción fue cubierta por la prepaga, los estudios asociados no contaron con cobertura. Según el presupuesto, se le indicó que debía abonar por dichos estudios.<br>En ese sentido, el titular abonó la suma de Gs. 4.850.000 y solicita el apoyo del departamento a fin verificar si es correcta la cobertura otorgada por la prestadora. | Se realiza la verificación de los documentos remitidos por el titular, constatándose que los estudios no están incluidos en el anexo con cobertura total. Sin embargo, el contrato establece cobertura del 50% para los estudios que no se encuentren en el listado.<br>En este sentido, el caso fue remitido al Auditor Médico, quien confirma que se debe otorgar cobertura del 50%.<br>En consecuencia, se solicita el reembolso a la prestadora. | La Auditoría Médica de Santa Clara manifiesta que corresponde reembolsar el 50% al titular.<br><br>En este sentido, la prestadora remitió el expediente N.º 617207, a fin de realizar el seguimiento correspondiente. Informado al titular. | Pendiente | Estado del Expediente: Pendiente de firma el cheque para su retiro | Finiquitado. |
| 3 | 10/6/2025 | JORGE GONZALEZ BARRETO | El titular manifestó que su beneficiaria (MADRE) estuvo internada en el Sanatorio Británico, donde fue atendida por el médico clínico Dr. Tomohiro y el neurólogo Dr. Mernes, ambos prestadores habilitados por Santa Clara.<br>Sin embargo, en dos ocasiones durante la internación, la paciente fue atendida por el Dr. César Caballero, neurólogo que no figura como parte del staff del Sanatorio Británico ni como prestador habilitado por la red.<br>Por las interconsultas realizadas por este profesional, se solicitó a la familia abonar por los honorarios correspondientes en el sanatorio.<br>En ese sentido, el titular solicita el apoyo del Departamento, a fin de verificar si corresponde o no el pago por las consultas realizadas por dicho profesional. | Se remitió el caso al Auditor Médico del MEF y se solicitó su colaboración para verificar la ficha médica de la paciente, así como constatar la visita del Dr. César. Además, se requirió información sobre el motivo de dicha visita, teniendo en cuenta que el profesional mencionado no forma parte del staff médico.<br>Una vez realizadas las verificaciones, el Auditor indicó que corresponde solicitar el reembolso de lo abonado por el titular, ya que el Dr. César solo reemplazo al Dr. Mernes (prestador habilitado).<br>En atención a lo informado por el Auditor, se solicita a la prestadora el reintegro de los importes abonados. | La prestadora remite el descargo del Sanatorio Británico, quien informa que el reembolso será gestionado directamente con ellos. El titular podrá acercarse al sanatorio para iniciar el trámite correspondiente. Informado al titular. | 18/6/2025 | El titular informó que gestionó el reembolso. | Finiquitado. |
| 4 | 13/6/2025 | JOSE EMILIO NUÑEZ | El titular manifestó que su beneficiaria (hija) se encuentra realizando un tratamiento en la especialidad de Psicología con la Lic. Leticia Parodi. Sin embargo, la profesional le informó que ya no trabaja con la cobertura del seguro Santa Clara.<br>Por lo expuesto, el titular solicita el apoyo del departamento, ya que su hija se encuentra actualmente en un tratamiento interdisciplinario. Además, solicita que se evalúe la posibilidad de que la profesional vuelva a estar habilitada para prestar servicios dentro de la cobertura. | El caso es remitido a la prestadora, solicitando que se tomen las medidas necesarias para restablecer la cobertura de la consulta con la profesional mencionada y garantizar que no se interrumpa la continuidad del tratamiento, ya que cualquier corte en el servicio podría causar un retroceso en la evolución de la paciente y afectaría su bienestar.<br>Asimismo, se han recepcionado otras dos solicitudes del mismo índole, en los cuales los titulares informan que sus beneficiarios también se encuentran en tratamiento con la Lic. Leticia Parodi.<br>Por tal motivo, se procedió a reiterar el reclamo a fin de encontrar una pronta resolución que evite discontinuidades en la atención de los pacientes involucrados. | La prestadora remitió el descargo de su Departamento de Convenios, en el cual informan que, lamentablemente, no será posible dar continuidad a las prestaciones de la Lic. Parodi, debido al incumplimiento del contrato de prestación por parte de la profesional.<br>Asimismo, manifiestan que mantienen su decisión con el objetivo de resguardar la integridad las atenciones brindadas a los beneficiarios.<br>Por otra parte, mencionan que la Lic. Parodi no formaba parte de la guía de prestadores incluida en la oferta presentada durante la Licitación Pública del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). Sin embargo, fue incorporada a solicitud de los beneficiarios. En ese contexto, y con el propósito de asegurar una adecuada cobertura en la especialidad de Psicología Infantil, fueron habilitados dos profesionales más en dicha área. Informado al titular. | 23/6/2025 | | Finiquitado. |

Firmado digitalmente por:
FATIMA BELEN VERA ALCARAZ
Profesional Junioren Seguridad Social
Dirección General de Gestión del Capital Humano
Gerencia General
Ministerio de Economía y Finanzas

**Gerencia General**
**Dirección General de Gestión del Capital Humano**
**Coordinación de Seguridad y Desarrollo Social**
**Departamento de Seguridad Social Institucional**

**PLANILLA DE RECLAMOS TRAMITADOS MES DE JUNIO - AÑO 2025**

| N° | FECHA RECEPCION | TITULAR | RECLAMO | ACCION DSSI | TRAMITE | FECHA DE COMUNICACIÓN AL TITULAR | OBS. COMPLEMENTO | ESTADO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 17/6/2025 | VICTOR HUGO PRETTE | El titular indicó que, durante su internación en el Sanatorio Británico, recibió una interconsulta con el neurólogo Dr. César Caballero, quien no forma parte del staff de profesionales, pero su médico tratante es el Dr. Mernes. Por lo expuesto, el titular abonó por dicha consulta. En ese sentido, solicita el apoyo del Departamento a fin de esclarecer la situación y verificar si correspondía realizar dicho pago. | Se solicito el reeembolso a la prestadora, debido a que el llamado del Dr. Caballero se realizó desde el Sanatorio. | La prestadora indicó que el titular puede acercarse al Sanatorio Británico para gestionar el reembolso correspondiente. Informado al titular. | 18/6/2025 | El titular indicó que ya retiro el reembolso. | Finiquitado. |
| 6 | 18/6/2025 | NILDA CONCEPCION DELGADO | La titular manifestó que su beneficiaria (madre) estuvo internada en el Sanatorio Británico y recibió la visita del neurólogo Dr. César Caballero en dos interconsultas, profesional que no forma parte de la red de prestadores. Por dicho motivo, abonó ambos servicios. Al respecto, solicita el apoyo del Departamento para la revisión del caso. | Se remite el caso a la prestadora, solicitando la devolución del monto abonado por la titular, en atención a que la interconsulta con el Dr. Caballero fue indicado desde el Sanatorio. | La prestadora informó que la titular puede presentarse en el Departamento de Gestión de cuentas del Britanico para gestionar el reembolso correspondiente, en atención a que el médico especialista en neurología forma parte del staff médico del Dr. Mernes. | 20/6/2025 | La titular indicó que retiro el reembolso. | Finiquitado. |

**Observaciones:**
**A.** En atención a las NOTAS MEF/GG/DGAF/CUOC/DMC N.° 20 y 25, se informó el 3 de julio del corriente año a la Prestadora sobre la recomendación del Departamento de Monitoreo de Contrato, que sugiere la implementación de una línea telefónica directa y permanentemente disponible para los beneficiarios. El objetivo de esta línea es permitir que los asegurados canalicen y resuelvan, en tiempo real, cualquier duda o inconveniente al momento de realizar una compra, evitando así que incurran en pagos innecesarios por falta de información o dificultades en el proceso.
Ante esta importante recomendación, se aguarda una respuesta de la prestadora.

Firmado digitalmente por:
**FATIMA BELEN VERA ALCARAZ**
**Profesional Junior en Seguridad Social**
Dirección General de Gestión del Capital Humano
Gerencia General
Ministerio de Economía y Finanzas