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° 38/2024

Dependencia Administradora del Contrato	GG/DGGCH/CSDS/DSSI	
Fecha de Aprobación	05/04/2024	
Proveedor del Servicio	Santa Clara Medicina Prepaga S.A	
Periodo del Servicio	Del 01 al 31 de Marzo del 2024	
Contrato M.H. N°	68/2023	
Orden de Servicio N°	83; 84; 85; 86	
Remisión N°		
Conformidad	X	SI
		NO
Observación	No habiendo quejas y/o reclamos pendientes de resolución ante la prestadora sobre los servicios de salud, correspondiente al periodo de **marzo 2024.** Por lo tanto, corresponde dar la **Conformidad** de los Servicios de Salud y se deriva al Santa Clara S.A, a los efectos de dar prosecución a los trámites administrativos.	

	LUZ BELLA CARDOZO CAMPUZANO Firmado digitalmente por LUZ BELLA CARDOZO CAMPUZANO Fecha: 2024.04.05 15:03:14 -04'00'
Verificado por: WILFRIDO OVELAR ORTIZ Firmado digitalmente por WILFRIDO OVELAR ORTIZ Fecha: 2024.04.05 14:28:40 -04'00' Firma y Aclaración	**Administrador del Contrato:** Firma y Aclaración Sello de la Dependencia

NANCY EDITH SOLIS SAMUDIO
Firmado digitalmente por NANCY EDITH SOLIS SAMUDIO
Fecha: 2024.04.05 12:55:22 -04'00'

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

PLANILLA DE SEGUIMIENTO DE RECLAMOS

N°	TITULAR	RECLAMO	ACCION DSSI	SOLUCION	FECHA
1	Mirtha Maciel	Reclamo de deuda en el Sanatorio Británico, por análisis laboratoriales realizados durante la internación en el año 2021	Se remitió el reclamo a la prepaga solicitando el descargo correspondiente.	La prestadora informó que desde el Dpto. de Gestión de Cuentas del Sanatorio Británico intentaron comunicarse al teléfono declarado por el titular para dar aviso de la deuda pendiente, referente a los análisis realizados el 03 y 05 de junio del año 2021. Análisis con cobertura del 50% en ese año. Comunicado a la funcionaria.	26/3/2024
2	Yamile Cardozo	Inconvenientes para acceder al descuento en farmacia Punto Farma en la ciudad de Capiatá	Se remitió el reclamo a la prepaga solicitando el descargo correspondiente	La prestadora informó que la vendedora desconocía el trámite para gestionar el descuento y que la misma ya fue asesorada. Comunicado al titular.	11/3/2024
3	Luis López	Demora en emisión de cobertura para cirugía de su madre.	Se remitió el reclamo a la prepaga solicitando el descargo correspondiente, asimismo se solicitó arbitrar los mecanismos de mejoras para evitar demoras.	La prestadora se compromete a trabajar para mejorar el inconveniente y remite la cobertura solicitada. Remitido el prepuesto al titular.	8/3/2024
4	Cristhian Buttner	Inconvenientes para acceder a consulta pediátrica en el Centro Pediátrico Integral Riera el cual se encuentra habilitado en la guía médica.	Se remitió el reclamo correspondiente a la prepaga solicitando el descargo.	La prestadora informó que conversaron con el Centro Pediatrico, donde indicó que se detecto un error operativo que ya fue subsanado. Comunicado al titular.	8/3/2024
5	Ada Dominguez	Demora en emisión de cobertura de estudios para la madre durante su internación en el Sanatorio las Lomas porque el correo del Santa Clara no funcionaba.	Se remitió el reclamo a la prepaga solicitando el descargo correspondiente y a la vez que se busque los mecanismos para evitar estos inconvenientes	La prestadora se compromete en trabajar para mejorar el inconveniente y remite la cobertura solicitada. Comunicado al titular.	8/3/2024
6	Miguel Isasi	Emisión errónea de visación de análisis del 50% debiendo ser el 100%.	Se remitió el reclamo correspondiente a la prepaga solicitando la corrección de la visación.	La prestadora remitió la visación corregida. Informado al titular.	15/3/2024
7	Funcionarios	Los compañeros acuden al Sanatorio Italiano y no pueden acceder a consultas ambulatorias debido a que los profesionales ya no forman parte del staff y trabajan de manera independiente.	Se remitió el reclamo a la Prepaga solicitando el descargo correspondiente.	La prestadora remitió listado de nuevos profesionales habilitados, a partir del 16 de marzo del corriente prestaran servicios. Y han solicitado a los demás médicos que no forman parte del staff del Sanatorio Italiano, sus documentaciones para realizar las gestiones de inclusión. Informado a los beneficiarios.	19/3/2024
8	Funcionarios	Reclamos recepcionados de casos pediátricos y ginecológicos que acuden en el Sanatorio Las Lomas del Británico, y el mismo no cuenta con la especialidad de pediatría y obstreta en el servicio de la urgencia.	Se remite el reclamo a la prepaga solicitando el descargo correspondiente.	La respuesta expedida por la Prestadora Santa Clara se derivó a la CUOC para analisis y parecer.	19/3/2024
9	Delia Paniagua	Remisión de antecedentes durante la internación de la madre, informando que al alta médica abono por medicamentos y aseo personal. Respecto, al aseo personal menciona que no fueron entregados al alta.	Se remite el reclamo a la prepaga solicitando el descargo y reembolso correspondiente	La Prestadora informó que los medicamentos Neblix y Duphalac serán reembolsados considerando que no son medicamentos de uso habitual de la paciente. Asi mismo, los elementos de aseo fueron proveidos por el sanatorio durante la internación y utilizados en su totalidad por ello no fueron entregado al alta médica. Se remitió los antecedentes a la titular y la misma manifestó conformidad.	5/4/2024

10	Mario Muñoz	Negación de cobertura de cirugía debiendo ser con cobertura del 50% en honorarios. Posteriormente, la Prepaga remite una cobertura con honorarios del 50% superior a lo equivalente al 100% de honorarios de manera particular.	Se remite el reclamo a la prepaga y se solicita la intermediación del auditor médico del Ministerio de Economía y Finanzas.	La Prestadora remitió el presupuesto corregido, realizando la salvedad que el presupuesto contempla honorarios de ayudantes, instrumentador. Se pone a conocimiento del beneficiario para coordinar con el médico tratante.	1/4/2024
11	José Oviedo	Inconvenientes para estudios de urgencias en el Sanatorio de Cabecera Domingo Savio de San Lorenzo	Se remite el reclamo a la prepaga solicitando el descargo correspondiente y los mecanismos de solución que se brindará a los beneficiarios que pudiesen necesitar en el servicio de la urgencia o internados en el Sanatorio Domingo Savio.	La Prepaga manifiesta que el tomógrafo se encuentra descompuesto y que el Sanatorio se encuentra realizando todo lo posible para subsanar el inconveniente. Santa Clara recomienda que se pueda acudir para la prestacion de los servicios en el HUSL. Comunicado al titular.	22/3/2024
12	José Hilario Portillo	Pago de servicios brindados durante la internación de la madre en el Sanatorio Unimed de CDE, el cual fue habilitado debido a la no disponibilidad de cama en el Sanatorio San José.	Se solicitó a la prestadora copia de la cobertura emitida, considerando que se cuenta con cobertura de medicamentos y descartables y pension sanatorial.	La prestadora informó que la cobertura emitida fue según contrato y lo que no corresponde es la cobertura de la media pension, considerando que casi al medio dia la paciente fue dada de alta médica y el cierre administrativo informado por el seguro fue a las 13:04hs, sin embargo los familiares mencionaron que no podian retirar a la madre, sino recien de culminar el horario laboral siendo aproximadamente pasado las 18:00hs. Se puso a conocimiento del titular y autorizaron para abonar la media pensión.	5/4/2024
13	María Vargas	Requerimiento por parte de la pediatra la Dra Viviana Sotomayor por sus honorarios durante la internación de la hija en el Sanatorio Británico.	Se remite el reclamo a la prepaga solicitando el descargo correspondiente.	La prestadora informó que la Dra. Viviana, se encuentra habilitada por el seguro y que solicitó al sanatorio britanico informar la visita realizada para emitir ampliacion de cobertura. Se comunicó al titular los tramites pertinentes.	2/4/2024