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° 71/2024

Dependencia Administradora del Contrato	GG/DGGCH/CSDS/DSSI	
Fecha de Aprobación	15/07/2024	
Proveedor del Servicio	Santa Clara Medicina Prepaga S.A	
Periodo del Servicio	Del 01 al 30 de Junio del 2024	
Contrato M.H. N°	68/2023	
Orden de Servicio N°	508-507-506-505-504-503	
Remisión N°		
Conformidad	X	SI
		NO
Observación	Se adjunta planilla de seguimiento de reclamos intermediados, en la cual se expone las gestiones realizadas. No habiendo quejas y/o reclamos (*) pendientes de tratamiento ante la prestadora sobre los servicios de salud, correspondiente al periodo de **Junio 2024; s**e recomienda dar la **Conformidad** de los Servicios de Salud y se deriva a la Prestadora Santa Clara S.A, a los efectos de dar prosecución a los trámites administrativos.	

(*) Copia de los reclamos fueron remitidos a conocimiento de la Coordinación de la Unidad Operativa de Contrataciones.

Verificado por: Firmado digitalmente por: **WILFRIDO OVELAR ORTIZ** **Coordinador Interino de Desarrollo del Talento Humano** Dirección General de Gestión del Capital Humano Gerencia General Ministerio de Economía y Finanzas Firma y Aclaración	**Administrador del Contrato:** Firmado digitalmente por: **LUZ BELLA CARDOZO CAMPUZANO** **Directora General de Gestión del Capital Humano** Gerencia General Ministerio de Economía y Finanzas Firma y Aclaración Sello de la Dependencia

Elaborado por:

Firmado digitalmente por:
NANCY SOLIS
Jefa Interina del Dpto. de Seguridad Social Institucional
Dirección General de Gestión del Capital Humano
Gerencia General
Ministerio de Economía y Finanzas

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°	FECHA DE RECLAMO	TITULAR	RECLAMO	ACCION DSSI	SOLUCION	FECHA DE SOLUCION
1	3/6/2024	Krystel Viera	Ingresó en el Sanatorio Las Lomas Británico en fecha 23/05/2024 al 25/05/2024 en la habitación 206, durante su permanencia no se le han proveído toallas, ni reposición de sábanas, ni bata, el día del alta médica mientras aguardaba el estado de cuenta allí acercaron quedando ya sin ser utilizado por la paciente, teniendo en cuenta que se encontraba con el alta médica.	Se solicitó el descargo a la Prestadora considerando que el Contrato MEF, contempla inc. 17 de Condiciones Generales: *insumos propios del servicio de habitación como por ejemplo jabones, papel higiénico, reposición de sábanas una vez al día como mínimo, toallas, serán propios del servicio y a cargo de la Prestadora, sin costo para el asegurado.*	En fecha 04 de junio, la Prestadora informa el descargo del Sanatorio Las Lomas del Británico, *indicando que tomamanos muy enserio cualquier inconvenientes que pueda afectar la calidad de nuestros servicios y la experiencia de nuestros pacientes. Según reporte diariamente se realizó el cambio correspondiente, solo se entregó con demora la toalla ya que actualmente estamos con alta ocupación. Asimismo, nos comprometemos a mejorar.* Se puso a conocimiento de la beneficiaria la respuesta, pero la misma expuesto que no fue asi, no se entregó con demora como se menciona, durante su permanencia no fueron proveidos.	1/7/2024
2	4/6/2024	Krystel Viera	La visación emitida por la Prestadora, no cuenta con todos los items de cobertura, reclama los faltantes.	Se solicitó a la prestadora las visaciones complemento según contrato para que la beneficiaria presente al prestador habilitado e utilizar el servicio.	La prestadora remitió la visación de los items faltantes comprometiendose en mejorar. Se comunicó a la titular.	4/6/2024
3	5/6/2024	Miguel Leguiza	Informó que la hija reside en la ciudad de María Auxiliadora del departamento de Itapúa y solicitó utilizar el Centro Médico cercarno de dicha ciudad para la asistencia médica debido a los sintomas respitarorios, considerando que el Sanatorio habilitado la Trinidad de Encarnacion se encuentra a una distancia de unos 130 kms.	Se solicitó a la Prestadora intermediación para cubrir la asistencia médica en el centro cercano y evitar el viaje hasta el Sanatorio la Trinidad. (un caso pediatrico). Asi mismo se solicitó el reembolso de pago realizado en el servicio de la urgencia.	La prestadora habilitó de forma excepcional la Clínica María Auxiliadora donde fue asistida e internada la beneficiaria. Tambien comunicaron que fue favorable los tramites de reembolso por los servicios brindados que cuentan con cobertura según contrato. Informado al titular.	12/6/2024
4	13/6/2024	María Ester Rodas Flecha	La madre estuvo internada en el Sanatorio Las Lomas Británico, el medicamento utilizado durante el tratamiento generó reacciones a la beneficiaria y requirió otra medicación para contrarestar los sintomas, el medicamento no estaba en stock y solicitaron a Farma Oliva y se hizo esperar a la paciente aproximadamente 5 (cinco) horas para aplicarle la medicación.	Se solicitó a la prestadora el descargo del Sanatorio Las Lomas Británico e intermediación del Auditor Médico MEF para auditoria de terreno.	En fecha 01 de julio, se recepciona el descargo de la Auditoria de campo de la Prestadora, *indicando las medicaciones realizadas a la paciente, en cuanto al proceso de solicitud en farmacia y la liberación de la medicación, no accedemos al registro ya que es un proceso de documentación interno del Sanatorio.* Se puso a conocimiento del Auditor Médico solicitando auditoria de terreno e indico cuanto sigue: *Con relación a este reclamo y según visualizo en los descargos correspondientes por parte del Sanatorio y la Prepaga, teniendo en cuenta las anotaciones de enfermería, la administración del fármaco indicado por el Dr. Ariel Fretes alrededor de las 11:00 hs., según reporte del Sanatorio, la administración de lo indicado fue a las 15:00 hs. Paso un tiempo prudencial. Sugiero dejar como precedente importante del caso, de manera modo que tanto la prestadora y el nosocomio estén en conocimiento de lo sucedido evitando situaciones similares en el futuro.*	8/7/2024
5	19/6/2024	Luz León	Pago por asistencia (quiropodia) de podología en el CIEP.	Se solicitó intermediación de la Prestadora considerando que la especialidad de podologia cuenta con cobertura según contrato.	La Prestadora informó que el pago realizado es en concepto de una asistencia podologica pero con un profesional no habilitado, por ello le indicaron un arancel preferencial en el CIEP. El Dpto. DSSI realizó una verificación con la guia médica y es correcto. Por tanto se comunico al titular y se oriento a consultar con los profesionales habilitados para no incurrir en gastos.	27/6/2024
6	19/6/2024	María Liz Piris	Solicitó la verificación de la cobertura sobre procedimiento quirurgico de mucosectomia emitida por la prestadora.	Se realizó verificación según contrato, el cual es correcta la cobertura del 80% en honorarios profesionales, pero los equipos e instrumentales requeridos por el médico cuenta con cobertura total. Se solicitó al Auditor Médico intermediar ante la Prestadora para la correción.	La Prestadora remitió los presupuestos (cobertura) corregidos, se informó a la beneficiaria para programar fecha con el médico tratante. Tambien se intermedió ante el área de presupuestos del Sanatorio Britanico para considerar el ultimo presupuesto ajustado para evitar confusiones y cobros innecesarios a la beneficiaria.	8/7/2024

Firmado digitalmente por:
NANCY SOLIS
Jefa Interina del Dpto. de Seguridad Social Institucional
Dirección General de Gestión del Capital Humano
Gerencia General
Ministerio de Economía y Finanzas

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°	FECHA DE RECLAMO	TITULAR	RECLAMO	ACCION DSSI	SOLUCION	FECHA DE SOLUCION
7	20/6/2024	Gloria Denis	Expresar mi inconformidad con el servicio médico no prestado por la empresa SANTA CLARA S.A. MEDICINA PREPAGA, el día jueves 20 de junio del corriente año. Habiéndome dirigido hasta el tercer piso, área de consultorios para una consulta médica con la clínica Dra. Rossana Llanes, la asistente de la doctora me informa que la misma canceló todas sus citas, mi horario de consulta era para las 14:40 horas, a continuación, la secretaria verifica mi número de celular y conversa con el área de call center, diciéndoles estos últimos que me llamaron y yo no respondí el teléfono, inmediatamente le desmentí ese hecho porque el día hoy he atendido todas las llamadas y mensajes que me han realizado, y el número de la prepaga no figuraba ni como llamada no contestada, recayendo totalmente lo afirmado por dichos funcionarios en una total mentira. Si esta es la forma en que tratan de salvar la situación de sus actos, entonces dista mucho de lo que la empresa promulga. Ante lo acontecido, solicito una disculpa para que situaciones similares no se vuelvan a presentar, dejo a cargo del departamento de bienestar de todos los funcionarios del MEF, considera hacer cumplir o no lo establecido en el punto 11 del Contrato vigente, que, habla de incumplimiento en la prestación de los servicios médicos. Es por lo anterior que solicito mi queja sea tomada en consideración y, agradecería recibir información del mismo.	Se remitió a la prestadora el reclamo, solicitando intermediación en carácter urgente considerando que se debe contar con un protocolo de agendamiento y comunicación a los beneficiarios referente a los agendamientos de consultas y/o cancelaciones. Asi mismo, que actualice el número correcto de la beneficiaria.	En fecha 24 de junio del corriente, el Sanatorio Británico compartió las evidencias de los trámites de comunicación como protocolo aplicado con todos los pacientes, en el cual se evidenció que se realizó la comunicación de cancelación por los medios habilitados, pero este Dpto., constato que hubo un error en el número declarado por la titular. Informado a la titular y la misma indicó *en la imagen de whatsapp el número escrito no corresponde a mi móvil, el cual queda evidenciado por el error cometido en la transcripción, pero, no menos importante es señalar que al momento de realizar el reclamo a la secretaria por la cancelación del turno, ella había mencionado correctamente mi número de celular y me solicitó confirmación, todo esto fue de forma verbal, el día que tenía marcado mi consulta. Sin ánimos de prolongar más de lo necesario, solicito que quede asentado todo lo actuado por mi persona y la prepaga.*	4/7/2024
8	22/6/2024	Mirta Ester Quintana	Durante una cirugia programada el médico ginecologo evaluó y realizó otros procedimientos lo cual posteriormente informado por la profesional a la paciente que no cuenta con cobertura.	Se solicitó a la prestadora la verificación del caso y emisión de presupuesto de las intervenciones quirurgicas.	La prestadora remitió el presupuesto complemento el cual cuenta con cobertura del 50% en honorarios profesionales y 100% de cobertura de los instrumentales utilizados, la diferencia debe abonar a la Profesional médico. Comunicado al titular.	2/7/2024
9	27/6/2024	Luis Turutich	Sanatorio Fernández de la ciudad de Limpio no cuenta con un Pediatra de Urgencias, aclarando que si se encontraba un clínico, pero como es un menor queríamos consultar con un pediatra de guardia.	Se remitió por vía correo electrónico el reclamo a la prestadora solicitando la intermediacion y el descargo por parte del Sanatorio.	En fecha 09 de julio, la Prestadora remitió los documentos de categorizacion a nombre de Sanatorio Fernandez, indicaron que se encuentra en trámite. Tambien indican que el servicio de la urgencia está compuesto las 24 horas por un Médico Familiar, cuya especialidad está capacitada para atender a Niños y Adultos, que cumplen con de acuerdo a la categorizacion asignada por la Superintendencia de Salud.	9/7/2024
10	27/6/2024	Leslie Monges	Solicitó verificación de cobertura emitida por la Prestadora para cirugia el cual se emitio cobertura del 50%.	Se solicitó verificación por parte del Auditor Médico, considerando que el evento contempla el contrato con cobertura de alta complejidad. Se solicitó modificación del Presupuesto a la Prestadora.	La Prestadora remite cobertura ajustada siendo honorarios profesionales un 70% (alta complejidad), informado al titular para agendar fecha de cirugia con el médico tratante.	2/7/2024

Firmado digitalmente por:
NANCY SOLIS
Jefa Interina del Dpto. de Seguridad Social Institucional
Dirección General de Gestión del Capital Humano
Gerencia General
Ministerio de Economía y Finanzas

Firmado digitalmente por:
LUZ BELLA CARDOZO CAMPUZANO
Directora General de Gestión del Capital Humano
Gerencia General
Ministerio de Economía y Finanzas