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° 50/2024

Dependencia Administradora del Contrato	GG/DGGCH/CSDS/DSSI	
Fecha de Aprobación	09/05/2024	
Proveedor del Servicio	Santa Clara Medicina Prepaga S.A	
Periodo del Servicio	Del 01 al 30 de Abril del 2024	
Contrato M.H. N°	68/2023	
Orden de Servicio N°	En trámites de la CUOC	
Remisión N°		
Conformidad	x	SI
		NO
Observación	Se adjunta planilla de seguimiento de reclamos intermediados, en la cual se expone las gestiones realizadas. Además se informa que en fecha 09 de mayo del corriente, se realizó una reunión con la prestadora en la cual se comprometieron a mejorar los mecanismos de respuesta a los beneficiarios. No habiendo quejas y/o reclamos pendientes de resolución ante la prestadora sobre los servicios de salud, correspondiente al periodo de **Abril 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.	

	Firmado digitalmente por: **LUZ BELLA CARDOZO CAMPUZANO** **Directora General de Gestión del Capital Humano** Gerencia General Ministerio de Economía y Finanzas
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:** Firma y Aclaración Sello de la Dependencia

Elaborado por:

Firmado digitalmente por: **YAMILE CARDOZO** **Profesional Administrativo** Dirección General de Gestión del Capital Humano Gerencia General Ministerio de Economía y Finanzas

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	8/4/2024	Vicente Paniagua	Pago de análisis durante la internación del hijo en el Sanatorio SAMIP SA - Villarrica, debiendo contar con cobertura según contrato. El centro informa que el área administrativa no presta servicios los fines de semana.	Se remitió vía correo el reclamo correspondiente solicitando la intermediación y reembolso total según contrato.	La prestadora notificó que el inconveniente ha sido subsanado y que el Sanatorio reembolsará lo abonado por el titular. Comunicado al titular.	9/4/2024
2	22/4/2024	Diana López	Demora de 7 días en emisión de presupuesto para cobertura de cirugía.	Se realizó el reclamo correspondiente, solicitando el presupuesto y mecanismo de mejora para dar respuesta en la brevedad.	La prestadora remitió presupuesto de cobertura comprometiendose en mejorar dichas demoras. Informado al titular.	22/4/2024
3	22/4/2024	Funcionario	El funcionario comunicó que inicialmente tenia una visación del 100% del estudio programado, pero al momento de realizarse en el centro habilitado explicaron que la visación debe indicar estudio de alta resolución. Al solicitar de vuelta a la prestadora el complemento, indicaron que el estudio no cuenta con cobertura debido a que se encuentra excluido en el item de servicios sin cobertura. La orden médica indicaba "...para descartar".	Primeramente se intermedió telefonicamente ante la prestadora consultando sobre la no visación considerando que el beneficiario ya cuenta con un presupuesto del 100%. La prestadora informó que contactarán con el Auditor Médico del MEF, considerando información recepcionada telefónicamente de la profesional tratante acerca del diagnóstico. El Auditor Médico del MEF realizó una entrevista con el funcionario y bajo el consentimiento del mismo solicitó un análisis especifico corrrespondiente, que salió negativo. Posteriormente informó a la prestadora del resultado para corregir la cobertura y se remitio la nota de reclamo del funcionario donde expuso el mal momento vivido y realizar la queja formal hacia la Empresa Santa Clara, con el fin de solicitar una disculpa y retractación en forma personal por parte del Auditor Médico de Santa Clara, así como de la profesional tratante.	La prestadora procedió a la reversión de cobertura según contrato, una vez que se obtuvo el resultado del análisis que salió negativo. Tambien durante el proceso se informó al funcionario que el médico tratante se reincorporó al staff de profesionales para volver a consultar con el mismo y no más con la Doctora anterior, quien solicitó dicho estudio. Asi mismo, la prestadora expuso que la discresión de la información, reserva de identidad de colaborar con los procesos de diagnósticos y terapéuticos han sido posición de la prestadora y bajo ninguna circunstancias desean generar ningun tipo de malestar a los beneficiarios. Si por alguna razón ha generado un impacto negativo, se manifiesta las disculpas correspondientes. La respuesta fue intermediada y comunicada por la Auditoria Médica MEF al funcionario, asi mismo se informó que desde la auditoria recomendará a la prestadora protocolos para emisión de coberturas. El funcionario informó que anuló el estudio programado por recomendaciones del médico tratante, estará previsto otro tipo de control médico.	8/5/2024
4	23/4/2024	Virginia Delgado	La madre se encontraba internada en el Sanatorio Británico desde el 10/04/2024. Tuvo un procedimiento quirurgico programado para el día 16/04/2024, pero en fecha 15/04/2024 el área de admisión del Sanatorio informó al titular del presupuesto para cirugia, cargo paciente, en concepto de honorarios del Dr. Federico Luccini G. 150.000. Posteriormente vuelve a comunirsarse con el beneficiario para dar aviso de la modificación de presupuesto a G. 809.067, se realizó la consulta sobre el motivo de la modificacion y no tuvieron respuesta clara. Se realizó una auditoria de terreno que constató el procedimiento y finalmente corresponde abonar el costo de inicial (G. 150.000). Sin embargo en el estado de cuenta seguia el 2do monto reflejado.	Se remitió vía correo el reclamo solicitando auditoria médica del caso y remision de las coberturas emitidas según contrato para verificación.	La prestadora comunicó que hubo cambio de criterio médico, por ello el ajuste del presupuesto. La aclaración fue realizada por parte de la Auditoria Médica de la prestadora e informada al titular como al sanatorio para actualizar el estado de cuenta. Pasados los dias de internación finalmente la beneficiaria agotó cobertura en medicamentos y descartables, internación por mas de 15 dias.	23/4/2024
5	4/4/2024	Elva Espinola	Solicitud de especialista en gastroentorología pediátrica en la guía médica habilitada para el MEF.	Se remite el reclamo correspondiente a la prestadora solicitando la inclusión del profesional sugerido por la titular	La prestadora comunicó la habilitación del profesional a partir del mes de abril en la guía médica del MEF. Informado al titular.	5/4/2024
6	9/4/2024	María Liz Piris	Inconvenientes para acceder al descuento en farmacia en Punto Farma, debiendo ser medicamentos nacionales 30% e importado 20%	Se remite el reclamo correspondiente vía correo, solicitando el reembolso	La Prepaga realiza las gestiones del reembolso. Informado al titular.	5/4/2024

7	8/4/2024	Hugo Arias	Inconvenientes para realizarse estudios de diagnósticos en el Sanatorio Británico porque le agendaron turno a las 11:20 ecocardiograma y electrocardiograma, horario que el profesional ya no atiende.	Se remite la nota de reclamo del funcionario a la Prestadora solicitando realizar las averiguaciones pertinentes como tambien remitir evidencia del sistema de agendamiento de los estudios, considerando que no todos los estudios es con reserva.	La prestadora informó que en el sistema del Sanatorio Británico se evidencia el agendamiento de 11:20 para ecocardiograma pero el estudio de electrocardiograma es por orden de llegada. Se converso con el titular donde se concluyó que no hubo una buena comunicacion por parte del Sanatorio, pero que en proxima ocasión en el momento llamara al Dpto. de Seguridad Social buscar solución.	19/4/2024
8	9/4/2024	Funcionarios	Dificultad para acceder a consultas de Psicología infantil por no contar con turnos disponibles a corto plazo, los disponibles son a un dos meses en adelante	Se solicitó a la prestadora la incorporación de más profesionales de esa especialidad, de los cuales son 6 (seis) para adultos y 2 (dos) pediatricos, tenemos mayor demanda para pediatricos.	La Prepaga alega que incluir más profesionales en la guía médica en esta especialidad, no garantizará la solución del inconveniente. Se incorporo 1 (un) profesional más. Comunicado al titular.	11/4/2024
9	10/4/2024	Funcionarios	Demora en emisión visaciones para analisis laboratoriales o estudio por falta de diagnóstico claro especificado en la orden médica o indicando que el Dx comtrol no es considerado diagnóstico.	Se solicito a la prestadora verificación de los casos y comunicación considerando que no se ha comunicado la limitacion de visaciones, además no se encuentra contemplado en el contrato.	La prestadora a la fecha se encuentra emitiendo visaciones, que no negaran visación. Además, se remitieron en fecha 12 de abril del corriente, una comunicación que a partir del 18 de abril, todas las ordenes médicas para estudio de laboratorio, de imagenes, procedimientos ambultatorios y de urgencias, deberán contar con varios datos: nombre y apellido, cedula de identidad, motivo de la consulta o diagnostico, firma y sello del profesional, fecha de atención. La medida surge de la exigencia de contar con información adecuada y oportuna para dar cumplimiento al anexo 1 del contrato por parte de la CIMAP y empresas de medicina prepaga. Se programo una reunión para el 09 de mayo del corriente una reunión con la Prestadora. Se intento solucionar via telefonica el inconvenientes, pero a la fecha se sigue dando casos.	
10	10/4/20243	Francisco Ogura	Demora en emisión de visación de análisis laboratoriales para sus hijos, por contar con un Dx de Control.	Se solicitó a la prestadora la emisión de visación para los servicios considerando que los beneficiarios se encuentran con control medico para expedir posteriormente un diagnóstico.	La prestadora emitio las visaciones y fue comunicado al titular.	12/4/2024
11	15/4/2024	Letizia Casasnovas	Inconvenientes con la consulta médica de la Dra Teresa Ramos, por no poder acceder al código de autorización de la prestadora.	Se remitió el reclamo a la prestadora solicitando solución, considerando que la profesional es prestador habilitado.	La prestadora informó que se comunicaron con la secretaria de la profesional, quien alegó tener inconvenientes con el sistema para habilitar las consultas, pero fue subsanado. Comunicado al titular la cobertura emitida.	17/4/2024
12	16/4/2024	Jesús Romero	Inconvenientes para acceder a la consulta médica con la Dra Heidi Teresa Cáceres, donde le informan que no cubre la consulta a la conyuge.	Se remite el reclamo a la Prepaga solicitando solución considerando que la profesional es prestador habilitado.	La prestadora informó que se comunicaron con la secretaria de la profesional, recordando la modalidad de habilitación para las consultas el sistema. Comunicado al titular la cobertura emitida.	17/4/2024

Observación - Convocatoria de Reunión

Esta previsto para el 09 de mayo del corriente, a las 09:30, una reunión con la Prestadora Santa Clara, para analizar puntualmente los reclamos reincidentes.

Firmado digitalmente por:
YAMILE CARDOZO
Profesional Administrativo
Dirección General de Gestión del Capital Humano
Gerencia General
Ministerio de Economía y Finanzas

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:
WILFRIDO OVELAR ORTIZ
Coordinador Interino de Desarrollo del Talento Humano
Dirección General de Gestión del Capital Humano
Gerencia General
Ministerio de Economía y Finanzas