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° 30/2024

Dependencia Administradora del Contrato	GG/DGGCH/CSDS/DSSI	
Fecha de Aprobación	25/03/2024	
Proveedor del Servicio	Santa Clara S.A	
Periodo del Servicio	Del 01 al 29 de Febrero del 2024	
Contrato M.H. N°	68/2023	
Orden de Servicio N°	74 – 75 – 76 – 77	
Remisión N°		
Conformidad	X	SI
		NO
Observación	Conforme a las condiciones de pago al Proveedor en donde se menciona “A los efectos del pago, la Coordinación de Seguridad y Desarrollo Social de la Dirección General de Gestión del Capital Humano deberá remitir la conformidad por el servicio del mes, a la Coordinación de la Unidad Operativa de Contrataciones, como paso previo a su procesamiento”, no se encuentran quejas y/o reclamos pendientes de resolución por el periodo **del 01 al 29 de febrero del 2024** ante la prestadora. 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: 2024.03.25 15:51:53 -04'00'
Verificado por: WILFRIDO OVELAR ORTIZ Firmado digitalmente por WILFRIDO OVELAR ORTIZ Fecha: 2024.03.25 15:33:57 -04'00' Firma y Aclaración	**Administrador del Contrato:** Firma y Aclaración Sello de la Dependencia

LILIAN ROSANNA AVALOS MARTINEZ
Firmado digitalmente por LILIAN ROSANNA AVALOS MARTINEZ
Fecha: 2024.03.25 15:22:37 -04'00'

Realizado por: YCE

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	Pablo Manuel Notario	La prestadora emitió cobertura de procedimiento del 50% debiendo ser el 100%	Se remitió el reclamo a la prestadora solicitando cambio de la visación según contrato.	La prestadora remitió visación corregida. Informado al titular.	5/2/2024
2	Osvaldo Vera	Demora de 7 días en remitir cobertura para cirugía programada de su cónyuge.	Se remitió el reclamo a la prestadora solicitando la emisión de la cobertura correspondiente. Posteriormente a la emisión del documento, el Dpto. DSSI ha solicitado la corrección debido a que emitieron uno de las cirugías con cobertura del 50% debiendo ser el 100%	La prestadora remitió cobertura modificada. Informado al titular.	8/2/2024
3	Christian Salinas	La prestadora emitió cobertura de procedimiento del 50% debiendo ser el 100%	Se remitió el reclamo a la prestadora solicitando cambio de la visación según contrato.	La prestadora remitió visación corregida. Informado al titular.	15/2/2024
4	Daniel Estigarribia	La prestadora emitió cobertura de procedimiento del 50% debiendo ser el 100%	Se remitió el reclamo a la prestadora solicitando cambio de la visación según contrato.	La prestadora remitió visación corregida. Informado al titular.	15/2/2024

Realizado por: YCE

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

N°	TITULAR	RECLAMO	ACCION DSSI	SOLUCION	FECHA
5	Yerussa Miret	Demora considerable en realización de estudios en el área de Urgencias Pediátricas en el Sanatorio Británico, donde se visualiza que adultos se realizan estudios en el misma área	Se remitió por nota la solicitud de la titular de inclusión del IPN y el reclamo correspondiente sobre el Sanatorio Británico.	La prestadora remite nota de respuesta, manifestando el compromiso de mejora en servicios pediátricos del Sanatorio Británico, el cual se hará el seguimiento correspondiente en los próximos meses para la verificación del mismo y a la vez ofrecen la habilitación del Sanatorio Adventista a manera de paliar la situación y así descomprimir el servicio de la urgencia del Sanatorio Británico	25/3/2024
6	Luis Ayala	Cobro indebido durante la internación de su padre de medicamentos y descartables en internación, alimentación enteral, medicamentos y descartables para estudios en el Hospital Universitario San Lorenzo, además se consideró oxígeno como parte de medicamentos y descartables, debiendo ser con cobertura independiente	Se remitió a la Prestadora el reclamo solicitando la reversión y ampliación de la cobertura correspondiente, debido a que el paciente se encontraba aún internado.	La prestadora realizó las gestiones correspondientes con una auditoría de terreno. Informado al titular.	12/2/2024
7	Hermenegildo Álvarez	Emisión errónea de cobertura de estudios durante la internación del titular en el Sanatorio Las Lomas del Británico.	Se remitió a la Prestadora el reclamo solicitando la corrección correspondiente. Posteriormente al alta, vuelven a cobrarle al titular, lo cual se ha solicitado el reembolso.	La prestadora realizó las gestiones del reembolso. Informado al titular.	21/2/2024

Realizado por: YCE

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

N°	TITULAR	RECLAMO	ACCION DSSI	SOLUCION	FECHA
8	Ariel Salinas	Inconvenientes para consulta en el Centro Médico Tava Capiatá, donde le notifican que dermatología y oftalmología no cuenta con convenio con Santa Clara	Se remitió a la Prestadora el reclamo solicitando el descargo correspondiente.	La prestadora realizó las gestiones y nos han notificado que el inconveniente ha sido subsanado	13/2/2024
9	Luz León	Inconvenientes para realizarse un estudio en el AMSA y con el área de visaciones del Santa Clara	Se remitió a la Prestadora el reclamo solicitando el descargo correspondiente.	La prestadora realizó las gestiones y nos han notificado que el inconveniente ha sido subsanado	15/2/2024
10	Emilia Piris	Cobro indebido de consulta con la oftalmóloga Gloria Britez, quien figura en la guía médica habilitada.	Se remitió a la Prestadora el reclamo solicitando el reembolso correspondiente.	La prestadora realizó las gestiones del reembolso. Informado al titular.	13/2/2024
11	Nelly García	Cobro indebido de análisis laboratorial por emitir una cobertura errónea.	Se remitió a la Prestadora el reclamo solicitando el reembolso y descargo correspondiente.	La prestadora realizó las gestiones del reembolso. Informado al titular.	27/2/2024

Realizado por: YCE