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° 57/2025

Dependencia Administradora del Contrato	GG/DGGCH/CSDS/DSSI	
Fecha de Aprobación	07/11/2025	
Proveedor del Servicio	Santa Clara Medicina Prepaga S.A	
Periodo del Servicio	Del 01 al 31 de Octubre del 2025	
Contrato M.E.F. N.°	68/2023	
Orden de Servicio N.°	956-957-958-959-960-961	
Remisión N.°		
Conformidad	X	SI
		NO
Observación	Se adjunta planilla de seguimiento de reclamos tramitados, en la cual se expone las gestiones realizadas. Es importante mencionar que uno de los reclamos aún se encuentran en proceso al cierre del mes de Octubre, por lo cual se complementará la información al respecto en el mes de Noviembre. En tal sentido; **s**e recomienda dar la **Conformidad correspondiente** al periodo de **Octubre 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: Firmado digitalmente por: Abg. Lilian Rosanna Ávalos Martínez Coordinadora Coordinación de Seguridad y Desarrollo Social 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: FATIMA BELEN VERA ALCARAZ
Profesional Junior en Seguridad Social
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 RECLAMOS TRAMITADOS MES DE OCTUBRE- AÑO 2025

N°	FECHA RECEPCION	TITULAR	RECLAMO	ACCION DSSI	TRAMITE	FECHA DE COMUNICACIÓN AL TITULAR	OBS. COMPLEMENTO	ESTADO
1	2/10/2025	DERLYS WILSON MARTINEZ	El titular manifestó que su beneficiaria acudió al Hospital Universitario de San Lorenzo por una dolencia en el oído, motivo por el cual consultó con un médico otorrinolaringólogo y, de urgencia, se le realizó un lavado de oído. Sin embargo, el ATC le informó que tanto la consulta médica como el procedimiento no contaban con cobertura, dado que el profesional no forma parte del staff del hospital y el procedimiento no se encuentra contemplado en el contrato del seguro médico. Por tal motivo, el titular debió abonar ambos conceptos. Al respecto, el titular solicita el apoyo del Departamento a fin de esclarecer la situación y determinar si corresponde el pago.	El caso fue remitido a la prestadora, solicitando el descargo del sanatorio y la revisión del caso.	La prestadora indicó que se procederá a la devolución de lo abonado. Asimismo, comunicó el siguiente número de expediente para el seguimiento de la devolución: Expediente N.º 628200. En ese sentido, dicho expediente ya fue aprobado e informado al titular.	20/10/2025		Finiquitado.
2	9/10/2025	EDGAR ROJAS	El titular solicitó el apoyo del Departamento para verificar si la cobertura otorgada a su beneficiaria para la cirugía de alta complejidad es correcta, ya que en el presupuesto emitido por el Sanatorio, detallan el cartucho con grapas, el equipo del sistema Olympus thunderbeat con pinza y la grapadora lineal cortante, cargo paciente.	El caso es remitido al Auditor Médico, a fin de que el mismo nos indique si la sutura mecánica lineal y sus accesorios o similares se ajustan dentro de la cobertura de ₲ 6.000.000 (seis millones de guaraníes) correspondiente a equipos, dispositivos e instrumentales. A su vez, se solicita que nos informe si los cartuchos de la grapadora se ajustan al criterio de medicamentos y descartables. En ese sentido, el Auditor manifiesta que tanto la pinza Thunderbeat como la grapadora lineal son instrumentales quirúrgicos, por lo que se ajustan a la denominación de "instrumentales especializados", conforme a lo establecido en el contrato actual, hasta el monto de ₲ 6.000.000 (seis millones de guaraníes). Con relación a los cartuchos utilizados por la grapadora o suturador mecánico, según su criterio, estos deberían ajustarse a la cobertura de ₲ 40.000.000 (cuarenta millones de guaraníes) correspondiente a medicamentos y descartables. El parecer de nuestra Auditoría Médica fue remitido a la prestadora, solicitando que dichos ítems sean considerados dentro de las coberturas contempladas en el contrato vigente.	La prestadora remite la respuesta de su Departamento de Trámites y de la Gerencia Médica, quienes indican que los dispositivos de uso terapéutico tienen cobertura de hasta ₲ 6.000.000 (seis millones de guaraníes), por lo que el monto a ser reembolsado sería de ₲ 700.000 (setecientos mil guaraníes), el cual sera reembolsado por el Sanatorio y que las cargas o cartuchos no son descartables, dado que se utilizan durante el procedimiento y permanecen en el cuerpo del paciente que fue sometido a la cirugía. Por dicha razón, consideran que no pueden ser clasificados como descartables. Dichas respuestas y descargos fueron remitidos a nuestro Auditor Médico, quien mantiene su posición de que las grapas o cartuchos utilizados por una grapadora o suturadora mecánica son de uso único y deben ser considerados dentro del ítem de Medicamentos y Descartables, conforme a lo establecido en el contrato vigente. Finalmente, ante la falta de acuerdo entre las Auditorías Médicas del MEF y de Santa Clara respecto a la clasificación de las grapas o cartuchos, el 3 de noviembre se remitió la consulta a la Superintendencia de Salud, mediante la Nota MEF/GG/DGGCH N.º 270/2025, la cual se encuentra actualmente pendiente de respuesta. Informado al titular.	24/10/2025		Pendiente.
3	10/10/2025	SILVANO DOMINGUEZ	El titular informó que solicitó presupuesto tanto para su beneficiaria (hija) como para él, los días 13 y 24 de septiembre, respectivamente. Sin embargo, al no recibir respuesta, el 6 de octubre acudió a la oficina de Santa Clara con el fin de reiterar su solicitud. En ese sentido, solicita el apoyo del Departamento, considerando que ha transcurrido un tiempo considerable desde la presentación de las solicitudes y que requiere con urgencia dichos presupuestos para poder programar las fechas de las cirugías.	El caso fue remitido a la prestadora, solicitando una respuesta inmediata a la solicitud del titular.	La prestadora indicó que el caso fue remitido al área de Presupuesto, la cual a su vez envió los presupuestos solicitados al titular.	10/10/2025		Finiquitado.

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

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 RECLAMOS TRAMITADOS MES DE OCTUBRE- AÑO 2025

N°	FECHA RECEPCION	TITULAR	RECLAMO	ACCION DSSI	TRAMITE	FECHA DE COMUNICACIÓN AL TITULAR	OBS. COMPLEMENTO	ESTADO
4	10/10/2025	MARLENE PEREZ	La titular solicitó el apoyo del Departamento a fin de verificar si la cobertura de la cirugía otorgada a su beneficiaria es correcta, ya que debío abonar por el uso de equipos como el arco en C y el cistoscopio rígido.	El caso es remitido al auditor médico, quien indicó solicitar a la prepaga la verificación considerando que el contrato contempla cobertura de equipos. Al respecto, se solicitó a la prestadora la verificación del caso.	La prestadora remitió la respuesta de su Departamento de Trámites Sanatoriales, quienes indican que el Sanatorio Santa Bárbara estará procediendo a la devolución del importe abonado G. 528.000. Informado a la titular.	14/10/2025		Finiquitado.
5	13/10/2025	CARMEN LORENA ACOSTA	La titular manifestó que su beneficiario (PADRE) acudió al Sanatorio Medicoop de Caacupé para una consulta médica en el área de urgencias. Sin embargo, le indicaron que debía abonar, ya que el servicio de atención médica a través de la cobertura de Santa Clara se encontraba suspendido por disposición de la Gerencia de Medicoop, debido a una deuda pendiente desde el mes de julio por parte de la prestadora.	Se envió el caso a la prestadora, solicitando la devolución de lo abonado, ya que dicho sanatorio se encuentra habilitado según la guía médica vigente.	La prestadora confirma la devolución por medio del expediente N.° 629.313, el cual fue aprobado e informado a la titular.	20/10/2025		Finiquitado.
6	13/10/2025	BETTINA MABEL DUARTE ARCE	La titular informó que se encuentra embarazada de 31 semanas y que acudió al Sanatorio Británico, al área de urgencias, por dolores y malestares, por lo que quedó en observación. Durante su estancia, tuvo que realizarse una ecografía en el sexto piso, donde aguardó un tiempo considerable, sin que le entregaran el estudio realizado. Incluso al momento del alta, no le entregaron la ecografía, solo le devolvieron la que ella había llevado para consultar en urgencias.	Se eleva el reclamo a la Prestadora, solicitando su intermediación y el correspondiente descargo por parte del Sanatorio.	La Prestadora remite el descargo del Sanatorio, el cual lamenta las molestias e inquietudes ocasionadas a la paciente durante su internación. Luego de la revisión interna realizada con los servicios involucrados, se constató que la paciente fue evaluada clínicamente y se le efectuó una ecografía obstétrica, cuyo resultado fue normal, evidenciando una gestación sin anomalías. Sin embargo, se reconocen demoras en la entrega del informe ecográfico. Por tal motivo, se han tomado los recaudos necesarios para subsanar este inconveniente, reforzando los circuitos de entrega de resultados y la comunicación interna entre los servicios asistenciales y administrativos, a fin de evitar que hechos similares se repitan. Finalmente, el Sanatorio reitera sus disculpas por las molestias ocasionadas y ratifica su compromiso institucional con la seguridad, la calidad y la atención humanizada. Informado a la titular.	17/10/2025		Finiquitado.

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

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 RECLAMOS TRAMITADOS MES DE OCTUBRE- AÑO 2025

N°	FECHA RECEPCION	TITULAR	RECLAMO	ACCION DSSI	TRAMITE	FECHA DE COMUNICACIÓN AL TITULAR	OBS. COMPLEMENTO	ESTADO
7	17/10/2025	LAURA OVELAR	La titular solicitó el apoyo del Departamento, ya que, al solicitar la visación para un procedimiento ambulatorio que debía realizarse su beneficiaria (HIJA), le otorgaron cobertura del 0%. Al respecto, se solicitó la verificación del mismo, a fin de determinar si es correcta la cobertura.	Se remitió el caso al Auditor Médico, a fin de que realice la verificación correspondiente. El mismo indicó que el contrato establece cobertura para "Extirpación de lesión de piel por electrocoagulación" y sugiere solicitar a la prepaga el motivo del rechazo. En atención a ello, se remitió nuevamente el caso a la Prestadora, quien envió el parecer de su Auditoría Médica, indicando que el procedimiento es netamente estético. Por tanto, se derivó la respuesta a nuestro Auditor Médico, quien manifiestó que dicha determinación se encuentra contemplada; sin embargo, no se especifica el tipo de afección o lesión, y en el listado de dermatología no se incluyen las verrugas. En consecuencia, consideró que debería otorgarse una cobertura del 50%. Por último, aclara que, respecto de si el procedimiento es considerado estético o no, es el profesional especialista quien debe determinarlo. El caso es remitido nuevamente a la Prestadora, solicitando la rectificación de la visación.	La Prestadora remite la visación con cobertura del 50%. Informado a la titular.	24/10/2025		Finiquitado.
8	27/10/2025	JESSICA DA SILVA MELLO	La titular manifestó que debía realizarse 10 sesiones de RPG, por lo que solicitó la visación para el Centro CERF, la cual le fue otorgada sin ningún inconveniente. Sin embargo, desde el Centro de Rehabilitación la contactaron para informarle que la visación era incorrecta, ya que su plan no está habilitado para dicha técnica. Al respecto, la titular se comunicó con el área de Visaciones, donde le confirmaron que la visación era incorrecta y le indicaron que el centro se encuentra habilitado, pero no para la práctica de RPG. A partir de esto surgió el inconveniente, ya que el Centro CERF le solicitó abonar la diferencia. Por lo tanto, solicita la intermediación del Departamento al respecto.	Se remite el reclamo a la prestadora, solicitando que se analice la posibilidad de otorgar la cobertura a fin de que la titular pueda finalizar las 10 sesiones de RPG, subsanando el inconveniente administrativo y evitando una mayor disconformidad por parte de la misma. Es importante mencionar que, en la guía médica, el centro cuenta con una observación en la que se indica que no cubre la RPG.	La prestadora remite la visación en la que se concede la cobertura para continuar el tratamiento. Informado a la titular.	27/10/2025		Finiquitado.

Observaciones:
A. En atención al caso pendiente del mes de septiembre, correspondiente a la titular María del Carmen Benítez, se informa que el Departamento de Monitoreo notificó a la prestadora por correo, mediante la NOTA MEF/GG/DGAF/CUOC N.º 306/25, que corresponde la cobertura total del kit de papilotomía.
Al respecto, la prestadora comunicó, para el seguimiento de la devolución, el Expediente N.° 629.755, el cual ya fue aprobado e informado a la titular.

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

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