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.° 64/2024

Dependencia Administradora del Contrato	GG/DGGCH/CSDS/DSSI	
Fecha de Aprobación	14/06/2024	
Proveedor del Servicio	Santa Clara Medicina Prepaga S.A	
Periodo del Servicio	Del 01 al 31 de Mayo del 2024	
Contrato N° Ex Secretaria Técnica de Planificación.	68/2023	
Orden de Servicio N°	En proceso en 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. No habiendo quejas y/o reclamos pendientes de resolución ante la prestadora sobre los servicios de salud, correspondiente al periodo de **Mayo 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.	

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

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
1	2/5/2024	Lilian Montania	Demora en la atención por vía telefónica para agendar turno para rehabilitación y fisioterapia, por whatsapp respondieron que no tenían sistema y tampoco tienen turno disponibles, es la segunda semana que lee pasa, con el atraso en la atención la lesión se agrava (esguince de tobillo).	Se remitió vía correo el reclamo correspondiente solicitando la habilitación de nuevos Centros de Rehabilitación y Fisioterapia.	La prestadora comunicó que a partir del 06/05/2024 la habilitación de las siguientes profesionales: Dra. Sandra Magdalena Boggino Denis y Lic. Nemes Yasmine Nacle. Se comunicó a la titular.	2/5/2024
2	3/5/2024	Estela Yrene Notario Cortaza	Visación rechazada en el Sanatorio Británico debido a la falta de especificación en cuanto a derecho a sala, medicamentos y descartables. Demora en la rectificación de la visación solicitada.	Se remitió vía correo el reclamo correspondiente, solicitando el presupuesto y mecanismo de mejora para dar respuesta en la brevedad a los asegurados.	La prestadora remitió presupuesto de cobertura comprometiendose en mejorar dichas demoras. Se comunicó a la titular.	22/4/2024
3	3/5/2024	Nilda Duarte	Demora en emisión de visacion para estudio.	Se solicitó a la prestadora la emisión de visación en la brevedad y los mecanismos de mejoras para subsanar los inconvenientes reiterativos que pasan los asegurados.	La prestadora remitió presupuesto de cobertura comprometiendose en mejorar dichas demoras. Se informó a la titular.	6/5/2024
4	3/5/2024	Carlos Alberto Bogarin Gamarra	Demora en la emisión de visacion para test neurocognitivo para la esposa a realizarse en el Sanitario Internacional de Luque, en ningún momento lo de santa clara respondieron lo solicitado.	Se remitió vía correo el reclamo a la prestadora y a la vez se les solicitó celeridad en sus respuestas a los asegurados.	La prestadora remisión la visación para que el asegurado gestione el turno en el Sanatorio y coordinar con el profesional el test que requiere.	28/5/2024
5	6/5/2024	Sara Valdez	Se agendó para realizarse un estudio de PAP en el Centro Médico Tava Capiatá, donde le mencionan que debe abonar por los insumos a utilizar la suma de Gs 58.000.	Se remite el reclamo correspondiente a la prestadora solicitando intermediar en la brevedad debido a que contamos con cobertura total de dicho estudio.	La representante de Santa Clara conversó con el prestador y remitió la visación corregida.	6/5/2024
6	6/5/2024	Carmen Martínez	Demora en la atención por whatsapp para agendamiento de fisioterapia en el centro especializado del Británico.	Se remitió el reclamo correspondiente vía correo y se solicitó intemediar ante el prestador y los profesionales habilitados para agendamiento.	La prestadora Santa Clara informó que ante la demanda de atenciones no se dio respuesta rapida a la titular, pero remitio varias opciones de profesionales habilitados para la fisioterapia en el Migone. Se comunico al titular.	7/5/2024
7	8/5/2024	Luis Acosta	Contaba con una visación para estudio de endoscopia en el Sanatorio Británico y telefonicamente insistio para agendamiento y no tenia respuesta. Al asistir al sanatorio le indicaron que se realiza en las Lomas del Britanico. Ha pasado 2 (dos) semanas y no tenia respuesta.	Se solicitó a la Prestadora intermediación y agendamiento para el estudio en carácter urgente en el Sanatorio.	La prestadora comunicó que a efectos del mejoras en el área endoscopia del Sanatorio Británico derivó los estudios a las Lomas del Británico y el estudio está programado para el día lunes 13 de mayo a las 16:30 horas (primer piso). Comunicado al titular.	10/05/2024.
8	17/5/2024	Pedro Ramón Sánchez Llamas	Cobro por consulta médica a mi Sra. madre en el Hospital Universitario San Lorenzo con la Dra. Patricia Rossana Vera Cattebecke, teniendo en cuenta que, el mencionado Hospital se encuentra en la Guía Médica del Plan Ministerio de Economía y Finanzas.	Se remite por vía correo electrónico a la prestadora el reclamo del funcionario con los documentos respaldatorios.	Efectivamente el HUSL se encuentra en la guía médica y en relación al reclamo de cobertura de la Sra. Palmira Llamas Vda. de Sanchez, madre adherente con pago del titular Pedro Sanchez Llamas, se verifica cuanto sigue: En comunicación con la administración del HUSL confirman que al solicitar cobertura de consulta por la beneficiaria, la misma indica como Inactiva.Se verifica en el sistema el Estado de Pagos de la adherente, y se confirma que la misma se encontraba Inactiva en las fechas de consultas realizadas, según facturas adjuntas: 14/03/2024 - 04/05/2024 09:30 hs.	23/5/2024
9	20/5/2024	Blas Augusto de Jesús González	Se emitió visación con error por el Hisopado Covid Test rápido para el Sanatorio Británico con cobertura del 50% debiendo ser con cobertura del 100%.	Se solicito a la prestadora verificación de la orden médica y visación.	La prestadora confirma que la atención fue en Urgencias-Pediatría, que la orden y visa fue por PCR para SARD COVID; no así para test rápido.Según contrato tienen cobertura en test rápido para COVID; PCR sólo en internaciones y cirugías. Por lo señalado, no corresponde devolución de lo solicitado.	21/5/2024
10	21/5/2024	Ángela Emilia Riveros Pereira	Pago por consulta médica en el Sanatorio Adventista, teniendo habilitado para el Plan del Ministerio de Economia y Finanzas.	Se remitió por vía correo electrónico el reclamo a la prestadora solicitando el reembolso correspondiente, considerando que el Sanatorio Adventista es un prestador habilitado.	La prestadora informó que se se procederá a la devolución del importe de la factura remitida, Exp. No. 576726, Gs. 150.000 .Comunicado a la titular la cobertura emitida.	23/5/2024
11	21/5/2024	Arnaldo Adrián Núñez Guillen	Pago por consulta médica en el Sanatorio Adventista, teniendo habilitado para el Plan del Ministerio de Economia y Finanzas.	Se remitió por vía correo electrónico el reclamo a la prestadora solicitando el reembolso correspondiente, considerando que el Sanatorio Adventista es un prestador habilitado.	La prestadora informó que se se procederá a la devolución del importe de la factura remitida, Exp. No. 576728, Gs. 150.000 .Comunicado al titular la cobertura emitida.	23/5/2024

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
12	21/5/2024	Claudio Esquivel	Reclamo por demora en la atención para la extracción de análisis laboratoriales a la esposa en el Sanatorio Británico, además en primera instancia contaba con una cobertura del 100% para análisis pero le indica el ATC del laboratorio que está errado y debe modificar, perdiendo asi más tiempo para la atención. Con la visación modificada realizan el pago del 50% y no correspondia porque la primera visación ya estaba correcta, se evidenció un problema en la comunicación e interpretación en la cobertura. El titular mencionó que solia ser buena y rápida la atención del Sanatorio Británico.	Se remitio a la Prestadora y se solicitó el descargo correspondiente sobre las capturas de mensajes que el titular facilitó en el cual expuso lo acontecido durante la asistencia en el Sanatorio Británico y las malas interpretaciones en la emisión de la cobertura, del 50% debiendo ser el 100%. Tambien se solicitó el parecer de la Auditoria Médica del MEF, considerando el anexo de análisis laboratoriales que cuenta con cobertura total según contrato.	La Prestadora informó sobre los inconvenientes que se dan en el Sanatorio Británico, explicando que con la entrada del frío los sanatorios y centros asistenciales reciben gran cantidad de pacientes con problemas respiratorios y por momentos se ven afectados en la atención. Estamos abocados en la tarea de insistir en mejorar en el cuidado de nuestros beneficiarios. Asi mismo, se encuentran realizando las gestiones al reintegro. Comunicado al titular.	5/6/2024
13	23/5/2024	Cesar Cabral	Reclamo por la falta de buena atención administrativa del Sanatorio Británico, falta de comunicación por parte del seguro por cobertura para el material de osteosintesis, pago del material de osteosintesis al Sanatorio y pago del cabestrillo indicado por el médico, siendo que el titular compro antes de la cirugia para el uso de su Sra. Esposa.	Se remitió via correo el reclamo a la prestadora con los documentos respaldatorios y se solicitó el descargo sobre los inconvenientes administrativos, la devolucion por el pago del material osteosintesis siendo que cuenta con cobertura seún contrato y la anulación de la facturación de un cabestrillo, considerando que el paciente compró para la cirugia a pedido del médico tratante. Asi mismo, se solicitó al Dr. Patricio, una auditoria médica sobre los materiales utilizados y el costo.	La Prestadora comunica que realizara ampliacion de cobertura para el cabestrillo en el Sanatorio Británico. Comunicado al titular.	11/6/2024
14	23/5/2024	Eduardo Peña	Demora en la emisión de visacion para rehabilitación cardiologica para el padre, paciente con un diagnóstico de un mes aproximadamente de infarto. Solicito por correo a visaciones el 20 de mayo de 2024	Se solicito en la brevedad a la prestadora emisión de la cobertura. La prestadore emite cobertura, pero indica el 50%; se informa al Doctor Patricio Ramos, Auditor Médico para verificación del contrato considerando que contempla sin limitaciones bajo el item de Fisioterapia y Rehabilitación. El parecer de la auditoria es favorable y se solicita modicación de la cobertura al Santa Clara, debiendo ser 100%.	La Prestadora remitio la visación modificada al 100% de cobertura. Comunicado al titular para los fines pertinentes.	24/5/2024
15	27/5/2024	Luz Cardozo	Reclamo sobre el sanatorio Británico que no cuenta con personal administrativo en la recepción pediatrica para el servicio de la urgencia, el dia domingo 26 de mayo. Las atenciones eran realizadas en la recepción de urgencias de adultos. Tambien han solicitado a la madre gestionar la cobertura para los analisis laboratoriales, a lo que respondió que no puede dejar a la hija menor sola, sumado a esto le solicitan que ella misma verifique si el personal de extracciones laboratoriales se encuentra para solicitar el servicio, entre las asistencias de urgencias adultos y pediatricos. La titular solicitó en varias ocasiones la inclusión del IPN, por la exclusividad de las atenciones pediatricas.	Se solicitó a la prestadora el descargo pertinente considerando lo establecido en el contrato ítem N° 22 de Condiciones Generales del Contrato, EL PROVEEDOR Y/O LA PRESTADORA DE SERVICIOS, deberá mantener la capacidad y la calidad para satisfacer los servicios en cuanto a infraestructura, atención profesional y administrativo, para su remisión a la CUOC para analisis y parecer correspondiente.	Se adjunta descargo de la Prestadora.	7/6/2024

Nancy Solis

De: Luz Cardozo <luz_cardozo@hacienda.gov.py>
Enviado el: viernes, 7 de junio de 2024 11:45
Para: 'Nancy Solis'
Asunto: RE: RECLAMO SANATORIO BRITANICO - LUZ CARDOZO

Ok. dejemos así, no volvieron a contestar lo que queríamos, la respuesta no corresponde no había nadie en recepción.

Lic. Luz Bella Cardozo C.
Directora General
Dirección General Gestión del Capital Humano
Estrella Nº 345 – 4to piso - Edificio Citicentro
+595 21 414 6015

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS PARAGUAY | PARAGUÁI TEMBIGUEREKOITA HA VIRUÑANGAREKO MOTENONDEHA

De: Nancy Solis <nancy_solis@hacienda.gov.py>
Enviado el: viernes, 7 de junio de 2024 09:52
Para: 'Luz Cardozo' <luz_cardozo@hacienda.gov.py>
CC: 'Apoyo a Usuarios ' <apoyoausuarios@hacienda.gov.py>
Asunto: RV: RECLAMO SANATORIO BRITANICO - LUZ CARDOZO

Buenos días Sra. Luz,

En atención al reclamo expuesto en fecha 17 de mayo del corriente sobre la atención en el servicio de urgencia del Sanatorio Británico, se pone a conocimiento y consideración los descargos respectivos por parte de los prestadores:

- Sanatorio Británico:

"*Buenas, realizando las averiguaciones pertinentes, se puede ver que en esa fecha, existe dos recepcionistas uno para adultos y otro para pediatría, no así los visadores, que hay uno solo desde las 19:00hs. es por ello que a veces y según la cantidad de pacientes el admisionista hace esa labor de ir a hacer las gestiones, pero en otras ocasiones se solicita al familiar que las haga por no poder dejar su recepción y a los demás pacientes. Estamos trabajando con el personal para mejorar la atención del usuario y las situaciones especiales. Gracias por presentar estas inquietudes y reclamos que nos ayudan a mejorar.*
Atte. Dra. Pintos"

Ante la fundamentación por parte del Sanatorio, este Departamento ha solicitado cuanto sigue:

En atención a lo expuesto por la Dra. Pintos del Sanatorio Británico, no responde al reclamo puntual remitido, además en la imagen adjunta en fecha 27 de mayo claramente se evidencia que no cuenta con recepción en el área pediátrica.
Por último, falta el descargo de la Prestadora de Servicios considerando:

- El contrato vigente y sus exigencias.
- La respuesta del Sanatorio habilitado. (Cabecera)
- Recordando el compromiso asumido por la Prestadora en fecha 09 de mayo del corriente, en una reunión donde se ha ejemplificado varios reclamos.

A continuación se detalla:

- *Se copia el descargo del Sanatorio Británico:*

Buen día, Con respecto a la foto, este cartel se utiliza cuando uno de los recepcionistas, esta de reposo y se avisa hasta después de la hora de su llegada y no se pueden ver reeemplazos, o cuando uno de ellos están realizando gestiones de pacientes que vienen solos o con menores pequeños.

- *Se manifiesta cuanto sigue:*

La capacidad en la atención se ve afectada en estos momentos de manera excepcional y por motivos de fuerza mayor, por una situación que no podemos desconocer y es que estamos atravesando por un pico de cuadros respiratorios a nivel país, en los establecimientos de salud el riesgo es aún mayor, por lo que esto lleva a tener bajas de colaboradores por reposo en diversas áreas administrativas.

Es por eso que se cuenta con un listado de prestadores que cubren el servicio de pediatría, estos son:

- *Sanatorio Británico (Nivel 3)*
- *Sanatorio Italiano (Nivel 3)*
- *Sanatorio Adventista (Nivel 3)*
- *Sanatorio AMSA (Nivel 3)*

En cuanto a la visación, el servicio se encuentra a disposición del beneficiario tal como lo establece el contrato:

1. En cuanto al tiempo: en forma permanente (24 horas al día), incluyendo sábados, domingos y feriados para casos de urgencia, a fin de proveer la cobertura sanatorial a los servicios requeridos.
2. En cuanto al medio: Las visaciones de las órdenes de estudios de diagnóstico son obligatorias, las cuales se deberán efectuar en la oficina de EL PROVEEDOR de servicios, de atención al cliente de forma personalizada o correo electrónico.

En tal sentido, se consulta si se encuentra conforme sobre lo expuesto por la Prestadora Santa Clara.

Quedamos atentos a su retorno

Saludos cordiales

Lic. Nancy Solis, Jefa Int.
Dpto. de Seguridad Social Institucional
Coordinación de Seguridad y Desarrollo Social
Dirección General de Gestión del Capital Humano
Estrella N° 345 e/ Alberdi y Chile
+595214146761

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS PARAGUAY | PARAGUÁI TEMBIGUEREKOITA HA VIRUÑANGAREKO MOTENONDEHA