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° 12/2025

Dependencia Administradora del Contrato	GG/DGGCH/CSDS/DSSI	
Fecha de Aprobación	06/03/2025	
Proveedor del Servicio	Santa Clara Medicina Prepaga S.A	
Periodo del Servicio	Del 01 al 28 de febrero del 2025	
Contrato M.E.F. N.°	68/2023	
Orden de Servicio N.°	En trámite en la CUOC	
Remisión N.°		
Conformidad	x	SI
		NO
Observación	Se adjunta planilla de seguimiento de reclamos tramitados, en la cual se expone las gestiones realizadas. En tal sentido; **s**e recomienda dar la **Conformidad correspondiente** al periodo de **Febrero 2025** 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.	

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: **LILIAN ROSANNA AVALOS M.** **Jefa del Departamento de 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 FEBRERO - AÑO 2025

N°	FECHA RECEPCION	TITULAR	RECLAMO	ACCION DSSI	TRAMITE	FECHA DE COMUNICACIÓN AL TITULAR	OBS. COMPLEMENTO
1	4/2/2025	MARIA DEL CARMEN CABALLERO	La titular manifestó su disconformidad respecto a la calidad de la atención recibida en el Sanatorio Las Lomas. Indicó que su beneficiario, quién se encontraba internado, experimentó demoras significativas tanto en el área de enfermería como por parte de los médicos de guardia. Estas demoras se presentaron en diversos aspectos, como la realización de controles, la higiene del paciente e incluso en un procedimiento, que sufrió un retraso considerable debido a la falta de un medicamento.	Se remitió el reclamo a la prestadora, solicitando el descargo del Sanatorio. A su vez, se consultó si el mismo cuenta con la suficiente cantidad de personal médico y de enfermería para garantizar una atención oportuna a los pacientes internados.	La prestadora remitió el descargo del Sanatorio Las Lomas, quienes lamentan sinceramente la experiencia. Aprecian que les haya hecho llegar su reclamo, ya que eso les permite identificar áreas de mejora y reforzar su compromiso con la calidad que merecen sus pacientes. Manifestaron comprender la preocupación y se comprometieron a mejorar su servicio, con el objetivo de ofrecer una atención médica de calidad y calidez. Asimismo, el Auditor Médico del MEF realizó la visita sanatorial al paciente y, desde el departamento también, se realizó el seguimiento del caso con la titular, quien indicó que hubo una mejoría en el servicio.	7/2/2025	
2	10/2/2025	DELIA CANDIA	La titular solicitó la verificación del presupuesto otorgado a su beneficiaria, a fin de corroborar si el mismo se encuentra acorde a lo establecido en el contrato vigente.	Se realizó la verificación del presupuesto, en el que se observa que la prestadora considera el procedimiento como de alta complejidad, otorgando una cobertura del 70% en honorarios médicos. Por consiguiente, se remite el caso al Auditor Médico del MEF para que realice la verificación del presupuesto y nos indique su parecer respecto a si es correcto considerar el evento como de alta complejidad. El Auditor indicó que debe otorgarse una cobertura del 100% en honorarios, ya que el procedimiento no es de alta complejidad. Por lo tanto, se solicitó a la prestadora la rectificación del presupuesto.	La prestadora remitió el presupuesto rectificado. Informado a la titular.	11/2/2025	
3	11/2/2025	LAURA GALEANO	La titular indicó que solicitó de forma particular la visación del estudio de resonancia magnética de columna lumbar para el Sanatorio Adventista. Sin embargo, desde el área de visaciones le informaron que Santa Clara no tiene convenio con dicho sanatorio, a pesar de que el mismo se encuentra habilitado para el plan del MEF.	Se remitió el reclamo a la prestadora, solicitando la visación para el Sanatorio Adventista, ya que el mismo se encuentra habilitado.	La prestadora remitió la visación solicitada. Informado a la titular.	11/2/2025	
4	12/2/2025	JOSE DAVALOS	El titular solicitó la verificación del presupuesto otorgado para su beneficiaria (hija) para el procedimiento de frenillo lingual, ya que la prestadora otorga una cobertura del 50%.	Desde el Departamento, realizamos la verificación del presupuesto y, teniendo en cuenta que el procedimiento de frenillo lingual es una cirugía pediátrica y el contrato establece cobertura del 100%, se remitió el caso al Auditor Médico del MEF, quien confirmó que debe otorgarse cobertura total. Por consiguiente, se solicitó a la Prestadora la rectificación del presupuesto.	La prestadora remitió el presupuesto rectificado. Informado al titular.	12/2/2025	
5	13/2/2025	LILIAN MONTANIA	La titular manifestó que solicitó un presupuesto para un procedimiento, pero desde la prestadora le remitieron el presupuesto de un procedimiento realizado anteriormente.	Se remitió el reclamo a la prestadora, y se solicitó que nos remitan el presupuesto correcto.	La prestadora remitió el presupuesto correcto y ofrecieron las debidas disculpas, ya que hubo una confusión para la remisión del archivo. Informado a la titular.	13/2/2025	

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 FEBRERO - AÑO 2025

N°	FECHA RECEPCION	TITULAR	RECLAMO	ACCION DSSI	TRAMITE	FECHA DE COMUNICACIÓN AL TITULAR	OBS. COMPLEMENTO
6	14/2/2025	ELIANA ORREGO	La titular presentó una queja formal por negligencia y falta de atención médica a su beneficiaria (MADRE), quién estuvo internada en las Lomas del Británico. La titular indica que durante la internación no se realizaron los controles de signos vitales ni se le administró el desayuno a tiempo. Además, se le aplicó un medicamento de contraste para una tomografía sin los controles previos necesarios. La titular señala que encontró a su madre en mal estado, somnolienta y sudando frío, por lo que solicitó de inmediato la medición de glicemia, la cual resultó baja, a pesar de que había ingerido alimento poco antes. La médica de guardia y los enfermeros solo acudieron a atenderla tras su intervención, a pesar de que la paciente había sido dada de alta de terapia intensiva menos de 24 horas antes, tras un tratamiento por sepsis. También informó que no se realizaron los controles básicos ni el aseo durante la mañana, y que la médica mencionó que la autorización del seguro llegó tarde, lo que retrasó la tomografía, la cual se realizó después de que la paciente había comido. La titular considera que estos hechos constituyen negligencia médica, poniendo en riesgo la salud de su madre, y solicitó una investigación exhaustiva y medidas correctivas para evitar que situaciones similares ocurran en el futuro.	Se remitio el caso a la prestadora, solicitando de carácter urgente una auditoria de terreno y la intermediación ante el Sanatorio Las Lomas considerando lo establecido en el ítem 22 de Condiciones General de Prestación del Contrato.	La prestadora remitió el descargo del Sanatorio Las Lomas, quienes agradecen por tomarse el tiempo de comunicar sus inquietudes. Indican que revisaron la solicitud, analizaron todos los informes proporcionados por el personal médico y de enfermería que intervino en la atención de la paciente. Los mismos remitieron de forma detallada los procesos realizados a la paciente, aclarando que el tratamiento y los tiempos manejados fueron acordes al cuadro de la paciente. A su vez, lamentan cualquier malestar que haya podido experimentar la paciente, reconocen la importancia de una comunicación efectiva entre el personal de salud y los familiares del paciente, por lo que tomarán en cuenta sus observaciones para seguir mejorando nuestros procesos de atención y seguimiento. Asimismo, el caso también fue remitido al Auditor Médico del MEF, a fin de revisar los antecedentes de la paciente y el descargo, y emitir su opinión médica sobre la atención. El auditor realizó una auditoría de terreno y emitió su informe, en el que manifestó que tanto el personal médico como el de enfermería cumplieron con las indicaciones médicas prescriptas y no se visualiza riesgo de vida que haya corrido la paciente, ya que se manejaron en base a las indicaciones del médico tratante. Se informó a la titular.	25/2/2025	
7	14/2/2025	MANUEL HERIBERTO AMARILLA	El titular informó que debía someterse a una cirugía de escisión de lesión de labio, por lo que solicitó un presupuesto a la prestadora. El mismo indicó que le fue remitido fuera de plazo y que le otorgaron una cobertura del 35%, ya que lo consideran un evento de alta complejidad y no se encuentra en el listado. El titular señaló que su propio médico tratante le indicó que se trata de un procedimiento ambulatorio, es decir, que no requiere de internación. En ese sentido, solicita el apoyo del Departamento para realizar la verificación e intermediar con la prestadora.	Se remitió el caso al Auditor Médico del MEF, quien indicó que no es correcto considerar el evento como alta complejidad, ya que se trata de una patología benigna, por lo que corresponde otorgar una cobertura del 50%, dado que no se encuentra en el anexo de cirugías con cobertura total. En ese sentido, se remite el reclamo a la prestadora y se solicita la rectificación del presupuesto.	La prestadora remite el presupuesto rectificado. Informado al titular.	20/2/2024	

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 FEBRERO - AÑO 2025

N°	FECHA RECEPCION	TITULAR	RECLAMO	ACCION DSSI	TRAMITE	FECHA DE COMUNICACIÓN AL TITULAR	OBS. COMPLEMENTO
8	18/2/2025	JOSE OVIEDO	El titular señaló que realizó las gestiones para solicitar el presupuesto ante la prestadora a través de WhatsApp, pero debido a un error, lo hizo al área de visaciones. Este departamento le indicó que remitirían la solicitud al área correspondiente. Sin embargo, no recibió respuesta, y transcurrieron incluso 8 días desde la solicitud sin obtener ninguna respuesta.	Se remitió el reclamo a la prestadora, solicitando celeridad a la solicitud, teniendo en cuenta el tiempo transcurrido.	La prestadora remitió el presupuesto solicitado, el cual fue enviado al Auditor Médico del MEF para su verificación e indicó que la cobertura otorgada era correcta. Se informó al titular.	18/2/2025	
9	21/2/2025	EMILIA SANTACRUZ	La titular manifestó que solicitó la visación para un procedimiento de podología, pero desde la prestadora le informaron que no tiene cobertura. Además, indicó que ya se había realizado dicho procedimiento anteriormente y la cobertura fue del 50%.	Se realizó la verificación correspondiente y, según lo establecido en el contrato, los procedimientos que no estén contemplados deben tener una cobertura del 50%. Por lo tanto, se solicitó la rectificación de la visación.	La prestadora remitió la visación rectificada. Informado a la titular.	21/2/2025	
10	24/2/2025	ROBERTO FLEITAS	El titular señaló que en Farmatotal no le aplicaron el descuento correspondiente al Plan del MEF. Los funcionarios de la farmacia le informaron que sus datos no figuran en el sistema, por lo que no pueden aplicar el descuento. Además, el titular informó que realizó el reclamo de forma personal y que, desde el ATC de Santa Clara, le indicaron que se trataba de un problema interno que estarían solucionando, pero nunca fue resuelto. Asimismo, el titular remitió dos facturas en las que se evidencia la falta de descuento.	Se remitió el reclamo a la prestadora, solicitando que intermedien con la cadena farmacéutica para evitar que este tipo de inconvenientes vuelvan a ocurrir. Además, se solicitó el reintegro por los descuentos no aplicados en las dos facturas remitidas por el titular.	La prestadora remitió el descargo de Farmatotal, quienes lamentan profundamente la situación ocurrida y piden las disculpas correspondientes. A su vez, indican que la causa del inconveniente fue la falta de comunicación interna entre sus colaboradores, en relación a las alianzas que disponen con las aseguradoras. Aseguran estar comprometidos en mejorar sus procesos para evitar que situaciones similares se repitan en el futuro. Asimismo, informaron que procederán con la devolución diferencial de las facturas remitidas. Además, la prestadora se comprometió a intermediar con sus prestadores para asegurar que este tipo de situaciones no vuelva a ocurrir. Informado al titular.	27/2/2025	
11	24/2/2025	GILDA ZORAIDA VELA	La titular manifestó que su beneficiaria (MADRE) acudió el sábado 22 de febrero del corriente a las 15:30 hs aproximadamente a la urgencia del Sanatorio Adventista por una descompensación consecuente a una operación realizada anteriormente. Indicó que tras el diagnóstico de hemoglobina muy baja, la paciente requería con urgencia una transfusión sanguínea. Sin embargo, hubo una demora significativa y la transfusión se realizó recién a las 21:30 hs. La titular destacó que, a pesar de la demora, la atención brindada fue buena y la situación estuvo cubierta totalmente por el seguro. Sin embargo, expresó su preocupación por la tardanza en el procedimiento, dado el cuadro crítico de la paciente.	Se remitió el reclamo a la prestadora, solicitando el descargo del Sanatorio y, además, solicitamos que se tomen las medidas necesarias para evitar que situaciones similares ocurran en el futuro.	La prestadora remitió el descargo del Sanatorio Adventista, y los mismos indicaron que analizaron el reclamo y conversaron con todas las áreas involucradas. También mencionaron los procedimientos realizados desde la llegada de la paciente. Comprenden la percepción de los familiares, pero aclaran que el tratamiento y los tiempos manejados fueron acordes al cuadro clínico, el estado hemodinámico, las patologías de base y la edad de la paciente. Informado a la titular.	27/2/2025	

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 FEBRERO - AÑO 2025

N°	FECHA RECEPCION	TITULAR	RECLAMO	ACCION DSSI	TRAMITE	FECHA DE COMUNICACIÓN AL TITULAR	OBS. COMPLEMENTO
12	27/2/2025	ELVIO BALBUENA	El titular informó que se sometió a una operación en el Sanatorio Británico y abonó por dispositivos de uso terapéutico, elementos de ortesis y de uso personal. En ese sentido, solicita la verificación de la cobertura, y facilita los antecedentes, incluyendo el presupuesto, el listado de servicios otorgados, la orden médica y la factura de los gastos realizados.	Se realizó la verificación correspondiente y, según lo establecido en el contrato vigente, el dispositivo de uso terapéutico tiene cobertura. Por lo expuesto, se remite el caso a la prestadora y se solicita que nos indiquen el costo del dispositivo. A su vez, se expone lo establecido en el contrato: "La utilización de los equipos, dispositivos e instrumentales de los sanatorios y centros asistenciales empleados en las especialidades médicas del presente contrato tendrá cobertura total, por lo que no se podrá requerir ningún cobro en concepto de derechos o aranceles. En cambio, los equipos, dispositivos e instrumentales especializados proveídos por el médico tratante, sean descartables o no, o que deban ser alquilados o adquiridos, serán cubiertos hasta un valor de ₲ 6.000.000 (seis millones de guaraníes) por grupo familiar."	La prestadora indica que se procederá a la devolución de lo abonado en concepto de dispositivos de uso terapéutico. Asimismo, comunican el siguiente número de expediente para el seguimiento de la devolución: No. de Expediente: 606027. Ante el error administrativo, se dio un plazo a la prestadora hasta el 07 de marzo del corriente para la devolución. Informado al titular.	4/3/2025	
13	28/2/2025	JORGE VEGA	El titular manifestó que su beneficiaria (hija) tenía programada una cirugía para el 3 de marzo del corriente año, pero no recibía respuesta por parte de la prestadora en relación a la cobertura.	Se remitió el reclamo a la prestadora, solicitando la remisión del presupuesto para la cirugía, teniendo en cuenta que la paciente ya tenia programada la fecha del mismo.	La prestadora remitió el presupuesto solicitado. Informado al titular.	28/2/2025	

Observaciónes:
1. Reembolsos tramitados en el mes de enero 2025:
- Javier Notario, la prestadora indico que el reembolso ya fue abonado.

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