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.° 56/2026

Dependencia Administradora del Contrato	GG/DGGCH/CSDS/DSSI	
Fecha de Aprobación	08/04/2026	
Proveedor del Servicio	Santa Clara Medicina Prepaga S.A	
Periodo del Servicio	Del 01 al 31 de marzo del 2026	
Contrato M.E.F. N.°	01/2026	
Orden de Servicio N.°	16-17	
Remisión N.°		
Conformidad	X	SI
		NO
Observación	Se adjunta planilla de seguimiento de reclamos tramitados con sus observaciones pertinentes, en la cual se expone las gestiones realizadas. En tal sentido; se recomienda dar la **Conformidad correspondiente** al periodo de **Marzo del 2026** de los Servicios de Medicina Prepaga contratado por el MEF, a los efectos de dar prosecución a los trámites administrativos de pago.	

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: FÁTIMA 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 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 MARZO - AÑO 2026

N°	FECHA RECEPCION	TITULAR	RECLAMO	ACCION DSSI	TRAMITE	FECHA DE COMUNICACIÓN AL TITULAR	OBS. COMPLEMENTO	ESTADO
1	26/3/2026	PATRICIA BEATRIZ GONZALEZ	La titular manifiesta que acudió al Centro Iribas a fin de realizarse estudios médicos. Sin embargo, al momento de presentar la orden médica junto con la visación correspondiente, le informaron que existía un error en dicha visación, motivo por el cual se le solicitó el pago de una suma aproximada de G. 1.000.000 (un millón de guaraníes). Como consecuencia de este error administrativo, se vio obligada a cancelar el estudio, perdiendo el turno previamente agendado. Asimismo, se presentó otro inconveniente en relación con la visación de la orden médica correspondiente al laboratorio Meyer Lab, ya que no fueron visados todos los nomencladores indicados en la orden médica de su hijo. En ese sentido, se vio obligada a abonar la diferencia correspondiente.	El caso es remitido al prestador, solicitando el análisis del mismo y, de corresponder, la devolución de los importes abonados por la titular, así como la correcta visación de la orden médica para el Centro Iribas.	La prestadora remitió el descargo de su departamento de visaciones, en el que indican que, en una primera instancia, se interpretó una sola resonancia; sin embargo, confirman que se trata de dos resonancias y proceden a remitir el complemento de la visa. En cuanto al caso del hijo, verifican que las determinaciones abonadas no se encuentran en el listado de análisis cubiertos para el Laboratorio Meyer Lab, conforme a lo establecido en el contrato vigente. Se informo a la titular.	26/3/2026		Finiquitado.

Observaciones:

1. El caso pendiente del mes de febrero, correspondiente a la titular Mónica Maldonado, se informa que el Auditor Médico realizó una auditoría de gabinete a fin de verificar y certificar lo informado en el descargo del Sanatorio. En su informe, el auditor confirma, con base en los registros de enfermería del área de urgencias, lo expuesto por el Sanatorio Británico. Señala, además, que, especialmente en pediatría, la canalización de vías venosas periféricas o la toma de muestras para análisis laboratoriales puede resultar un procedimiento desafiante debido a diversos factores, pudiendo ocasionar complicaciones o demoras en la administración del tratamiento, como en el presente caso. Informado a la titular.
2. El caso correspondiente al mes de febrero del titular Edgar Reyes, ha sido evaluado por el Auditor Médico, quien realizó una auditoría de gabinete con el objetivo de verificar y certificar lo expuesto en el descargo presentado por el sanatorio.
En su informe, el auditor señala que no se evidencian fallas en los mecanismos del protocolo de identificación del paciente, considerando que existía una orden emitida por el médico interviniente para la realización de los análisis. No obstante, destaca que el caso pone de manifiesto la necesidad de optimizar los procesos de comunicación dentro del servicio de urgencias, a fin de garantizar la calidad asistencial y evitar la reiteración de situaciones similares en el futuro.
En atención a lo expuesto, el Auditor Médico convocó a una entrevista al titular, con el propósito de informarle sobre el contenido del descargo emitido por el sanatorio, así como también sobre las conclusiones derivadas de la auditoría de gabinete realizada.

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