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.° 120/2026

Dependencia Administradora del Contrato	GG/DGGCH/CSDS/DSSI	
Fecha de Aprobación	07/07/2026	
Proveedor del Servicio	Santa Clara Medicina Prepaga S.A	
Periodo del Servicio	Del 01 al 30 de junio del 2026	
Contrato M.E.F. N.°	01/2026	
Orden de Servicio N.°	131-132	
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 **junio 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:** LUZ BELLA CARDOZO CAMPUZANO Firmado digitalmente por LUZ BELLA CARDOZO CAMPUZANO Fecha: 2026.07.08 21:39:19 -03'00' 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 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 JUNIO - AÑO 2026

N°	FECHA RECEPCION	TITULAR	RECLAMO	ACCION DSSI	TRAMITE	FECHA DE COMUNICACIÓN AL TITULAR	OBS. COMPLEMENTO	ESTADO
1	2/6/2026	LETICIA BEATRIZ AGÜERO	La titular presentó una queja formal y una denuncia por negligencia médica, por vía correo al Departamento y, a su vez, por medio de una nota al Centro Oftalmológico. Al respecto, la misma manifestó que sufrió maltrato y omisión de tratamiento el pasado 06 de mayo por parte del Dr. Daniel Cardozo. La titular acudió al Centro por una urgencia debido a una inflamación severa en el ojo derecho e indicó que el médico de guardia realizó una revisión brusca y dolorosa, sin protocolos de higiene visibles. Asimismo, manifestó que, ante un pedido de indicación médica, el médico se burló y se negó a entregar cualquier receta o indicación por escrito, ignorando su pedido de asistencia. También indicó que resultaba inadmisible que el médico no le hubiera recetado algún medicamento ni indicado reposo. En atención a la presunta negligencia médica, el caso se agravó, motivo por el cual la titular consultó nuevamente en el Sanatorio Británico, donde se constató una tumefacción periorbitaria y edema hasta la mejilla, razón por la cual quedó internada. Mediante una tomografía se confirmó el diagnóstico de celulitis periorbitaria. Como respaldo, remitió el informe de tomografía, el historial clínico de urgencias y otros documentos. En ese sentido, solicitó al Centro una investigación interna inmediata, en atención al riesgo al que manifestó haber sido expuesta.	Se remite el caso a la prestadora, a fin de que intermedie con el prestador para verificar los hechos expuestos por la titular y adopte las medidas que correspondan para garantizar la calidad de la atención brindada y prevenir que situaciones similares se repitan.	La prestadora remite el descargo del Centro Oftalmológico, en el que lamenta que la experiencia de la paciente no haya cumplido con las expectativas de atención y profesionalismo que la institución se esfuerza por brindar. Asimismo, señala que este tipo de situaciones es abordado con la máxima seriedad, destacando que la seguridad, el bienestar y la confianza de sus pacientes constituyen su prioridad. Indica que ha iniciado una revisión formal y exhaustiva del caso. En ese sentido, informa que el Comité de Calidad y Auditoría Médica se encuentra recopilando el expediente clínico y entrevistando al personal involucrado, a fin de realizar un análisis detallado de lo sucedido. Como medida inicial, comunica que el médico involucrado fue apartado del servicio de urgencias mientras se desarrolla la investigación correspondiente. Asimismo, adjunta la estadística relacionada con dicha patología. Por otra parte, manifiesta su compromiso de mantener una comunicación transparente y señala que, una vez concluida la evaluación interna, se pondrá en contacto para informar los resultados de la investigación y las medidas definitivas adoptadas. En atención al descargo presentado, se solicita a la prestadora que remita a nuestro Auditor Médico el historial clínico completo y las indicaciones médicas correspondientes para su evaluación. Al respecto, la prestadora remite al Auditor Médico un segundo descargo del Centro, en el que menciona que, luego del análisis del caso, ratifica el apartamiento del profesional del área de urgencias. Asimismo, dispone que el mismo no atienda a pacientes del MEF, con el fin de preservar la confianza depositada y reafirmar su compromiso con la calidad y la mejora continua. En ese sentido, el Auditor Médico del MEF dictamina que se justifica la decisión adoptada, a fin de proteger la confianza de la entidad aseguradora y garantizar los estándares de calidad asistencial. Para fines de Auditoría Médica, la documentación constituye prueba formal de la aplicación de medidas correctivas por parte del prestador, alineadas con las obligaciones de cumplimiento de las normativas de salud y el contrato vigente. Informado a la titular.	6/7/2026		Finiquitado.
2	8/6/2026	PAMELA ROSALIA PAREDES FIGUEREDO	La titular manifestó que agendó un turno para su hijo con la Dra. Norma Vera. Sin embargo, al finalizar la consulta, le informaron que debía abonar el costo de la atención debido a que la profesional no se encontraba habilitada en el sistema. Asimismo, le indicaron que la prestadora debía incluir al Centro Integral Riera para acceder a las consultas con la Dra. Norma Vera. Al respecto, la titular consultó si correspondía realizar el pago, considerando que la profesional figuraba como habilitada en la Guía Médica correspondiente al mes de junio.	El caso es remitido a la prestadora, solicitando el reembolso del importe abonado por la titular. Asimismo, se solicita evaluar la posibilidad de que el reembolso pueda realizarse de forma directa con el centro prestador, considerando que la ubicación de Santa Clara Sede Central (Avenida Aviadores del Chaco y César López Moreira – Edificio The Top) resulta distante para la asegurada y que el horario de atención para este trámite es reducido.	La prestadora remite el número de Expediente N.° 654625 para el seguimiento correspondiente. Informado a la titular.	3/7/2026		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

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 JUNIO - AÑO 2026

N°	FECHA RECEPCION	TITULAR	RECLAMO	ACCION DSSI	TRAMITE	FECHA DE COMUNICACIÓN AL TITULAR	OBS. COMPLEMENTO	ESTADO
3	11/6/2026	BEATRIZ ESPINOLA	La titular elevó una queja formal contra el Laboratorio Analiza. Manifestó que el 11 de junio acudió a la sucursal ubicada sobre Parapití a las 06:00 hs para realizarse un análisis de sangre; sin embargo, le informaron que no contaban con sistema informático y que, por tal motivo, no podrían efectuar la toma de muestra. Como solución, le indicaron que acudiera a la sucursal ubicada sobre Mayor Bullo, asegurándole que en dicha sede el sistema se encontraba operativo. La titular se trasladó a la sucursal de Mayor Bullo, donde le informaron que tampoco contaban con sistema y que no existía un mecanismo o procedimiento para realizar el proceso de forma manual. Finalmente, luego de esperar la llegada de la jefa de la sucursal, le indicaron que acudiera al Centro de Bioquímica Clínica para solicitar el cambio de la visación y realizarse allí el análisis. Al respecto, la titular consideró grave que un laboratorio que prestador del del MEF no pudiera realizar la toma de muestra y remitirla al laboratorio únicamente por no contar con sistema informático. Señaló que el sistema constituye una herramienta de apoyo y que el laboratorio debería disponer de un plan de contingencia que permita continuar con la prestación del servicio ante este tipo de inconvenientes. Asimismo, solicitó que el presente reclamo sea tenido en cuenta para la aplicación de las medidas que correspondan y en futuros procesos de contratación, considerando que, según le informaron en el propio laboratorio, el inconveniente con el sistema se había iniciado el día anterior y, aun así, no se contaba con una solución alternativa para garantizar la atención a los usuarios.	Se remite el caso a la prestadora, solicitando que se intermedie con el prestador a fin de que el mismo capacite a su personal de atención al cliente para brindar una orientación adecuada a los beneficiarios ante este tipo de situaciones, considerando la importancia de asegurar que los prestadores brinden servicios de calidad. Asimismo,se solicita que se verifique la implementación de mecanismos de contingencia que permitan garantizar la continuidad del servicio cuando el sistema informático no se encuentre operativo.	La prestadora informa que el caso fue trasladado al Laboratorio Analiza a fin de recabar los antecedentes correspondientes y solicitar las aclaraciones pertinentes sobre la situación acontecida, así como las medidas implementadas durante la contingencia informática reportada. Asimismo, se requirió al prestador reforzar los procedimientos de atención y orientación a los beneficiarios, informar sobre los mecanismos de contingencia disponibles y las acciones de mejora previstas para garantizar la continuidad y calidad del servicio. Por otra parte, se informa que, debido a la contingencia que afecta actualmente al sanatorio, Santa Clara S.A. Medicina Prepaga dispuso la derivación de los beneficiarios a los demás prestadores habilitados de su red, garantizando la continuidad de las prestaciones. Asimismo, realiza un seguimiento permanente de los casos y de las observaciones recibidas, promoviendo la implementación de medidas orientadas a la mejora continua de los servicios. Finalmente, informa que, como medida de contingencia y debido a que aún no se ha resuelto el inconveniente en el sistema del sanatorio, fue habilitado nuevamente el consultorio médico ubicado en el edificio City Center para la atención de los beneficiarios.	6/7/2026		Finiquitado.
4	15/6/2026	DERLIS MOISES VARGAS	El titular manifestó que su cónyuge acudió al Sanatorio Británico para la realización de un análisis (hisopado), el cual fue solicitado durante una consulta de urgencias. Al respecto, indicó que habían transcurrido cinco días desde la realización del estudio sin que recibieran una respuesta por parte del Sanatorio Británico. Señaló que, en distintas ocasiones, les informaron que existían inconvenientes con el sistema, motivo por el cual el resultado no se encontraba disponible. Ante la falta de respuesta y debido a la evolución del cuadro clínico de su cónyuge, se vieron obligados a recurrir a otro centro asistencial para continuar con la atención médica correspondiente. En ese sentido, el titular consideró preocupante que, tratándose de un análisis solicitado en el contexto de una atención de urgencia, no se hubiera brindado una respuesta ni un seguimiento oportuno. Asimismo, manifestó que la ausencia de comunicación y de los resultados del estudio les generó incertidumbre y los obligó a buscar atención médica en otro centro asistencial.	Se remitio el caso a la prestadora, se solicita intermediar en carácter urgente a fin de esclarecer el motivo de la demora o falta de entrega de los resultados, así como informar las acciones correctivas implementadas para garantizar la continuidad y oportunidad de la atención a los beneficiarios.	La prestadora informó que se contactó con el titular y le remitió los resultados solicitados.	15/6/2026		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

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 JUNIO - AÑO 2026

N°	FECHA RECEPCION	TITULAR	RECLAMO	ACCION DSSI	TRAMITE	FECHA DE COMUNICACIÓN AL TITULAR	OBS. COMPLEMENTO	ESTADO
5	16/6/2026	LILIAN VEGA	La titular manifestó que intentó agendar un turno con su endocrinóloga en el Sanatorio Británico. Sin embargo, ante la falta de sistema y la imposibilidad de gestionar el agendamiento a través de la línea telefónica y de los correos electrónicos habilitados, acudió de forma presencial para solicitar el turno, donde también le informaron que no era posible realizar el agendamiento. Al respecto, solicitó que se le informen las alternativas disponibles para agendar sus consultas, considerando que requiere controles con la especialista cada quince días.	Se remite el caso a la prestadora, solicitando que se informe cómo se está administrando el agendamiento de turnos para las distintas especialidades médicas en el Sanatorio Británico ante la caída del sistema. Asimismo, se solicita que se indique cuál es el plan de contingencia con el que cuenta el Sanatorio Británico a fin de garantizar la atención y brindar respuesta oportuna a los beneficiarios.	La prestadora informó que los agendamientos se realizan de forma presencial. Asimismo, remitió los números telefónicos habilitados para la gestión de turnos y otros.	16/6/2026		Finiquitado.
6	23/6/2026	PATRICIA MARIA FERNANDEZ SANCHEZ	La titular solicitó que se le informen las alternativas disponibles para el agendamiento de turnos en el Sanatorio Británico, considerando que tanto ella como su cónyuge requieren consultas con sus médicos tratantes en las especialidades de Endocrinología y Nefrología. Señaló que incluso acudieron de forma presencial para gestionar los turnos; sin embargo, les informaron que no era posible realizar el agendamiento y les recomendaron consultar en otros sanatorios. Al respecto, la titular manifestó que su cónyuge requiere una consulta con la especialista a fin de presentar los resultados de una biopsia renal, conocer los resultados del estudio y evaluar las alternativas de tratamiento correspondientes.	El caso fue remitido a la prestadora, solicitando que se intermedie con el Sanatorio Británico a fin de que los beneficiarios puedan acceder a las consultas requeridas, considerando que se trata de especialidades médicas esenciales para el seguimiento y tratamiento de sus cuadros de salud. Asimismo, en caso de no ser posible la atención en el Sanatorio Británico, solicitamos evaluar la posibilidad de habilitar las consultas en otros consultorios de los profesionales mencionados, atendiendo la urgencia del caso y la necesidad de contar con una evaluación médica oportuna. No obstante, se señaló que lo ideal sería que las consultas pudieran realizarse en el Sanatorio Británico.	La prestadora informó que, de forma excepcional, habilitará las consultas con los médicos tratantes en otros consultorios. Asimismo, remitió las visas que habilitan dichas consultas. Informado a la titular.	26/6/2026		Finiquitado.

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