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.° 30/2026

Dependencia Administradora del Contrato	GG/DGGCH/CSDS/DSSI	
Fecha de Aprobación	06/03/2026	
Proveedor del Servicio	Santa Clara Medicina Prepaga S.A	
Periodo del Servicio	Del 01 al 28 de Febrero del 2026	
Contrato M.E.F. N.°	01/2026	
Orden de Servicio N.°	11-12	
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. Es importante mencionar que dos de los reclamos aún se encuentran en proceso al cierre del mes de febrero, por lo cual se complementará la información en el mes de marzo. En tal sentido; se recomienda dar la **Conformidad correspondiente** al periodo de **Febrero del 2026** 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 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 2026

N°	FECHA RECEPCION	TITULAR	RECLAMO	ACCION DSSI	TRAMITE	FECHA DE COMUNICACIÓN AL TITULAR	OBS. COMPLEMENTO	ESTADO
1	4/2/2026	REBECCA BOBEDA	La titular manifestó que acudió al Sanatorio San Martín para que su beneficiaria (hija) consulte en el área de urgencias pediátricas; sin embargo, luego de recibir las atenciones, le indicaron que no contaba con cobertura, por lo que tuvo que abonar.	El caso fue remitido a la prestadora, solicitando la devolución de lo abonado por la titular, considerando que dicho Sanatorio se encuentra habilitado en la guía médica del mes de febrero. Asimismo, se solicitó que intermedie con el Sanatorio a fin de evitar que este tipo de situaciones se repitan.	La prestadora confirmó la devolución por medio del Expediente N.° 641208, el cual ya fue aprobado. Informado a la titular.	9/2/2026		Finiquitado.
2	9/2/2026	PATRICIA FERNANDEZ	La titular indicó que debía realizarse un procedimiento en la especialidad de podología, por lo que solicitó la visación correspondiente, mediante la cual se le otorgó cobertura del 100%. En ese sentido, acudió a la consulta; sin embargo, le informaron que no contaba con cobertura, por lo que debió abonar por el procedimiento, pese a contar con un documento que indicaba cobertura total.	Se remite el reclamo a la prestadora, solicitando la devolución de lo abonado por la titular y expresando nuestra preocupación por la falta de alineación en la información que manejan sus operadores. A su vez, informamos que, como institución, socializamos constantemente la guía médica actualizada e informada por la Prestadora; sin embargo, las discrepancias generadas crean una fricción innecesaria y perjudican directamente al asegurado.	La prestadora confirmó la devolución por medio del Expediente N.° 641483, el cual ya fue aprobado. Informado a la titular.	17/2/2026		Finiquitado.
3	9/2/2026	SOLEDAD VAZQUEZ	La titular consultó al Departamento respecto a la cobertura en la especialidad de podología. Manifestó que su beneficiaria (madre) acudió a consulta con la Lic. Claudia Orrego, quien, según le indicaron, contaba con cobertura. A fin de confirmar, la titular consultó al área de visación, donde le indicaron que efectivamente contaba con cobertura; asimismo, verificó en la app de Santa Clara, donde la profesional también se encontraba habilitada. No obstante, días posteriores a la consulta, se contactaron del centro para informarle que finalmente la atención no tenía cobertura y que debía abonar por la misma. Al respecto, la titular consulta si corresponde que abone por dicha atención.	El caso es remitido a la prestadora, solicitando que se conceda la cobertura correspondiente y que no se efectúe el cobro de la consulta, dado que se trató de un error tanto del área de visaciones como del sistema.	La prestadora remitió la visación en la que se le concede la cobertura de forma excepcional. Informado a la titular.	10/2/2026		Finiquitado.
4	10/2/2026	LAURA VICTORIA SILVERO	La titular informa que solicito visación para fisioterapia de suelo pelvico de su beneficiaria (MADRE), sin embargo le indicaron que el servicio no cuenta con cobertura. Al respecto, solicito el apoyo del departamento, a fin de determinar si es correcta la cobertura.	Se realiza la verificación correspondiente, constatándose que el contrato establece cobertura de honorarios en la especialidad de Fisioterapia y Kinesiología, mencionándola de manera integral y sin exclusiones. En consecuencia, se solicita a la prestadora la corrección de la visación. En ese sentido, la prestadora remite el parecer de su auditoría médica, en el cual mantiene su postura, indicando que el procedimiento se enfoca en la reeducación y, por tanto, no constituye una intervención de fisioterapia convencional. Al respecto, se solicita el parecer de nuestro Auditor Médico del MEF, Dr. Patricio Ramos, quien, luego de realizar la verificación correspondiente, señala que la fisioterapia de suelo pélvico es un tipo de fisioterapia especializada que conlleva el uso de aparatología para la reeducación muscular pélvica. Por lo tanto, aunque implique el uso de tecnología (IMG), se trata de una técnica que se enmarca dentro del campo de la Fisioterapia, alineándose con la cobertura establecida en el nuevo contrato. En ese marco, se remite a la prestadora el parecer de nuestra auditoría médica. Posteriormente, la prestadora solicita los estudios urodinámicos de la paciente, a fin de respaldar y avalar la atención requerida. Luego de la revisión del estudio, la auditoría médica de Santa Clara indica que el mismo no evidencia incontinencia urinaria; por lo tanto, concluye que la indicación de fisioterapia no cumple con los criterios de cobertura.	En atención a que la prestadora mantiene su postura de no otorgar cobertura, se remite el parecer final de la Auditoría Médica y de la Coordinación de Seguridad y Desarrollo Social, el cual concluye que no existe fundamento jurídico para denegar la prestación, conforme al ítem 6.1.1 "Honorarios médicos", N.° 17 "Fisioterapia y Kinesiología", prevista de manera integral y sin exclusiones. En el caso, se cuenta con orden médica válida emitida por especialista habilitado. Se advierte, además, una contradicción, ya que en enero se otorgó cobertura del 100% ante la misma indicación, mientras que en febrero se objeta alegando inexistencia de patología. Por lo expuesto, se solicita la rectificación de la visación. En atención a lo señalado, la prestadora remite la visación rectificada, concediendo la cobertura total.. Informado a la titular.	20/2/2026		Finiquitado.

Firmado digitalmente por:
FATIMA BELEN VERA ALCARAZ
Profesional Junior en Seguridad Social
Dirección General de Gestion 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 2026

N°	FECHA RECEPCION	TITULAR	RECLAMO	ACCION DSSI	TRAMITE	FECHA DE COMUNICACIÓN AL TITULAR	OBS. COMPLEMENTO	ESTADO
5	10/2/2026	CLAUDIO ESQUIVEL	El titular solicita el apoyo del Departamento para la verificación de la visación que le fue otorgada, debido a nomencladores básicos que no tenían cobertura.	Se verifica el caso, en el que se constata que dichos nomencladores contaban con cobertura y que se otorgó cobertura a nomencladores que no estaban en el anexo de Meyer Lab. En ese sentido, se remite el reclamo a la prestadora, se pone a su conocimiento y se solicita su intermediación, considerando que estamos a pocos días del inicio del nuevo contrato y que la preocupación aumenta debido a los reclamos de servidores públicos por visaciones erradas en ítems que sí están cubiertos. Esta situación está generando un doble trabajo administrativo innecesario y un malestar generalizado. Por lo tanto, se solicita que se rectifique la visación y que se arbitren, de manera urgente, los mecanismos necesarios para evitar que estos errores se repitan con el resto de los beneficiarios.	La prestadora remite la visación, otorgando la cobertura total y asumiendo el error del sistema. Se informa a la titular.	13/2/2026		Finiquitado.
6	12/2/2026	ALMA ISASI	La titular acudió al área de urgencias del Sanatorio Británico, donde le indicaron "cargo paciente" para algunos análisis con cobertura del 50%, por lo que tuvo que abonar por ellos. Al respecto, solicita el apoyo del Departamento para la verificación correspondiente.	Se remite el caso a la prestadora, a fin de que nos indique qué cobertura le fue otorgada a la titular.	La prestadora informa que corresponde la devolución de lo abonado y remite el expediente N.° 642015 para el seguimiento correspondiente.	17/2/2026		Finiquitado.
7	23/2/2026	MONICA MALDONADO	La titular acudió al área de urgencias del Sanatorio Británico por fiebre y vómitos de su hija. Durante la atención, la vía intravenosa inicial fue colocada incorrectamente, debiendo retirarla y colocar una nueva. Posteriormente, la médica indicó internación debido a resultados alterados compatibles con infección bacteriana y solicitó un segundo análisis que requería dos muestras adicionales. La primera muestra se tomó sin inconvenientes, pero en la segunda se realizaron múltiples intentos fallidos por parte de diferentes profesionales, causando estrés innecesario a la menor. La titular señala que situaciones similares ocurrieron en octubre del año pasado y considera inaceptable que en el área de pediatría no se cuente con personal capacitado para procedimientos básicos de urgencias. La titular solicita que se tomen medidas para garantizar la correcta atención y evitar la repetición de este tipo de incidentes.	El caso fue remitido a la prestadora, solicitando el descargo correspondiente del sanatorio y, a su vez, que se adopten las medidas correctivas necesarias a fin de evitar que situaciones similares se repitan.	La prestadora remite el descargo del Sanatorio Británico, en el que se menciona que realizaron la revisión integral de la historia clínica, la evolución médica y los registros de enfermería del servicio de urgencias pediátricas, detallando desde el ingreso de la paciente y todos los servicios prestados durante su atención. Se indica que, efectivamente, en la primera vía se presentó infiltración, situación que puede ocurrir en pacientes pediátricos. Ante esto, se procedió al retiro inmediato y recolocación, quedando la vía funcional y permeable. Asimismo, ante los resultados laboratoriales iniciales, se indicó la realización de hemocultivos: la primera muestra fue tomada sin inconvenientes, pero la segunda presentó dificultades, situación que puede presentarse aun con personal capacitado, especialmente en pacientes pediátricos. Ante la negativa de la madre para continuar, la médica decidió proceder con una sola muestra. De la revisión realizada, señalan que no se evidencian eventos adversos ni desviaciones de los protocolos asistenciales, habiéndose actuado conforme a los criterios médicos y de enfermería adecuados al cuadro clínico. No obstante, comprenden la preocupación manifestada por la madre y reafirman su compromiso con la calidad asistencial y la seguridad del paciente, por lo que se reforzarán instancias de revisión interna y coordinación para optimizar la experiencia de atención en casos pediátricos con accesos venosos dificultosos. Ante dicho descargo, se solicita al Auditor Médico una auditoría de gabinete a fin de verificar la historia clínica de la paciente, proceso que actualmente se encuentra en curso.	Pendiente.		Pendiente.
8	23/2/2026	WILFRIDO OVELAR	El titular indicó que debió abonar por los medicamentos, descartables y el contraste necesarios para la pre-medicación del estudio de AngioTAC de cuello. En ese sentido, solicita el apoyo del Departamento a fin de verificar si dicho pago se ajusta a lo establecido en el nuevo contrato vigente.	El caso es remitido a la prestadora, solicitando que se tengan en cuenta las condiciones de cobertura del contrato vigente. Asimismo, se solicita el análisis del caso y la gestión del reembolso correspondiente a favor del titular.	La prestadora informó que el titular presentó una orden externa para la aplicación de antialérgicos, aclarando que el contraste se utilizó en el estudio y no en la premedicación. La medicación se realizó de manera ambulatoria en Las Lomas del Británico, por lo que se facturó con cargo. El estudio en IRIBAS incluyó los medicamentos, descartables y contraste utilizados. En atención a esta respuesta, el caso fue remitido a nuestro Auditor Médico, quien indicó que el contrato establece cobertura del 100% en honorarios, sustancias de contraste, materiales descartables y medicamentos necesarios para el estudio. Por lo tanto, los medicamentos pre-estudio son parte integral del procedimiento ambulatorio y corresponde la devolución. Se remite el parecer de la Auditoría Médica a la prestadora y se reitera la solicitud. La prestadora remite el expediente N.° 642318, el cual ya fue aprobado. Informado al titular.	3/3/2026		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 FEBRERO - AÑO 2026

N°	FECHA RECEPCION	TITULAR	RECLAMO	ACCION DSSI	TRAMITE	FECHA DE COMUNICACIÓN AL TITULAR	OBS. COMPLEMENTO	ESTADO
9	24/2/2026	EDGAR OMAR REYES	El titular informó de un incidente ocurrido en las instalaciones del Sanatorio Británico. Tras acudir a una consulta médica y, al finalizar la consulta, se dirigió al sector de guardia por indicación del médico, donde fue abordado por personal de enfermería, quien procedió a realizarle una extracción de sangre para análisis clínicos. Posteriormente, ante la duda, el paciente consultó con su médico tratante, quien confirmó de manera fehaciente no haber solicitado ninguna orden de laboratorio.	Se remite el reclamo a la prestadora, indicando que el hecho constituye una grave falla en los protocolos de identificación y seguridad del paciente, al haberse realizado un procedimiento invasivo no prescrito ni autorizado, presumiblemente por una confusión de identidad con otro usuario. Al respecto, se solicita un descargo formal y por escrito del Sanatorio que explique las causas de este error de procedimiento, así como información detallada sobre las medidas correctivas que la institución adoptará para evitar la reincidencia de este tipo de eventos, los cuales comprometen la integridad del paciente.	La prestadora remite el descargo del Sanatorio Británico, el cual fue remitido a nuestro Auditor Médico. Asimismo, se solicitó una auditoría de gabinete a fin de verificar la historia clínica del paciente, proceso que actualmente se encuentra en curso.	Pendiente.		Pendiente.

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