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.° 80/2026

Dependencia Administradora del Contrato	GG/DGGCH/CSDS/DSSI	
Fecha de Aprobación	05/05/2026	
Proveedor del Servicio	Santa Clara Medicina Prepaga S.A	
Periodo del Servicio	Del 01 al 30 de abril del 2026	
Contrato M.E.F. N.°	01/2026	
Orden de Servicio N.°	40-44	
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 **Abril 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: Firma y Aclaración	**Administrador del Contrato:** Firmado digitalmente por LUZ BELLA CARDOZO CAMPUZANO Director 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 ABRIL - AÑO 2026

N°	FECHA RECEPCION	TITULAR	RECLAMO	ACCION DSSI	TRAMITE	FECHA DE COMUNICACIÓN AL TITULAR	OBS. COMPLEMENTO	ESTADO
1	7/4/2026	JUAN AGUILERA	El titular solicitó el apoyo del departamento, ya que había gestionado ante la prestadora la cobertura de un procedimiento médico que debía realizarse a su beneficiario (hijo), sin haber recibido respuesta.	Se remite el caso a la prestadora, solicitando la remision del presupuesto.	La prestadora remite lo solicitado, en lo cual se verifica que no otorgan cobertura. En ese sentido, se solicita el parecer de nuestro Auditor Médico, quien manifiesta que no está de acuerdo con la cobertura otorgada, ya que debe considerar a cada ojo como órganos independientes. Asimismo, indica que se cuenta con jurisprudencia suficiente al respecto, además de un dictamen de la Superintendencia de Salud donde así se menciona. A su vez, señala que no corresponde la negativa en cuanto a la emisión del presupuesto, ya que el contrato estipula una cirugía de miopía ambos ojos por grupo familiar con defecto mayor a 5 dioptrías, lo cual se cumple en este evento. En ese sentido, se remite el parecer de nuestro Auditor Médico y se solicita la rectificación del presupuesto; no obstante, la prestadora responde que no otorgan cobertura, ya que el procedimiento es de carácter estético y se encuentra dentro del ítem de limitaciones del contrato. Al respecto, se remite nuevamente el caso a nuestro Auditor Médico, quien mantiene su postura, por lo que se reitera la solicitud, ya que el procedimiento se ajusta a lo establecido por contrato. Finalmente, se otorga cobertura, lo cual fue informado al titular.	24/4/2026		Finiquitado.
2	9/4/2026	LUCIA MARLENE CORREA	La titular manifiesta que agendó turno con el Dr. Jorge Arias; sin embargo, luego de la consulta, le informan que debe abonar, a pesar de que el profesional se encuentra habilitado según la guía médica vigente. Al respecto, la titular solicita el apoyo del departamento a fin de verificar si es correcto el pago realizado.	Se verifica la guía médica vigente, en la cual se constata que el médico se encuentra habilitado. En ese sentido, se remite el caso a la prestadora, solicitando la devolución de lo abonado por la titular y, a su vez, la intermediación con el profesional, a fin de que este tipo de situaciones no se vuelvan a repetir.	La prestadora remite el número de expediente N.º 647480 para el reembolso correspondiente, el cual ya fue aprobado. Asimismo, indican que el médico ha decidido dejar de trabajar con Santa Clara desde el 8 de abril, por lo que ya no se encuentra habilitado.Informado a la titular.	15/4/2026		Finiquitado.
3	16/4/2026	RUBEN DARIO LLEDO	El titular informa que su beneficiaria (hija) agendó turno con un profesional en la Clínica Medimax (Sede Luque), el cual fue confirmado vía WhatsApp para el jueves 16 de abril. Sin embargo, al acudir a la consulta, le indican que no estaba agendada para ese día sino para el próximo jueves. En ese sentido, la beneficiaria tuvo que aguardar aproximadamente 40 minutos sin recibir solución por parte del personal, quienes intentaban contactar a la profesional, sin obtener respuesta y sin que se le ofreciera tampoco ninguna alternativa. A su vez, el titular menciona que su beneficiaria cuenta con un diagnóstico que requiere claridad, continuidad y un trato acorde a la sensibilidad que exige la atención. Asimismo, considera que lo ocurrido evidencia una falla en los procesos de agendamiento y comunicación con los pacientes. Al respecto, solicita al Departamento el apoyo para que este reclamo sea derivado al área correspondiente para su investigación, que se brinde una respuesta clara sobre lo ocurrido y que se garantice el acceso oportuno y adecuado a la consulta psicológica solicitada, respetando los protocolos de atención para personas con discapacidad psicosocial.	Se remite el caso a la prestadora, solicitando el descargo de la Clínica y que se garantice el acceso de la consulta a la beneficiaria. A su vez, que se tomen las medidas necesarias para garantizar el correcto agendamiento, así como la implementación de un mecanismo que evite la reiteración de este tipo de situaciones.	La prestadora remite el descargo de la Clínica, en el cual informan que se realizó una entrevista con las secretarias encargadas del agendamiento, constatándose una falta de comunicación clara respecto a la fecha disponible para la consulta con la profesional. Señalan que se trató de un error involuntario por parte de una de las secretarias. Asimismo, indican que el día en que acudió la paciente, se intentó contactar a la profesional, considerando el diagnóstico de la beneficiaria. La profesional atendió el llamado y confirmó que podía recibirla, sin embargo, la beneficiaria ya se había retirado. A su vez, piden las disculpas correspondientes, con el compromiso de ajustar sus protocolos de agendamiento para evitar la reiteración de este tipo de situaciones. Asimismo, ponen a disposición el plantel completo de psiquiatría, psicología y psicopedagogía de MEDIMAX para una atención integral. Informado al titular.	21/4/2026		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 ABRIL - AÑO 2026

N°	FECHA RECEPCION	TITULAR	RECLAMO	ACCION DSSI	TRAMITE	FECHA DE COMUNICACIÓN AL TITULAR	OBS. COMPLEMENTO	ESTADO
4	23/4/2026	CRISTIAN INSFRAN	El titular manifestó que intentó agendar un turno con la Dra. Jessica Pozzo; sin embargo, le informaron que no posee cobertura para el plan MEF, a pesar de que la profesional figuraba como habilitada en la guía médica. Al respecto, solicita la verificación de la información y la aclaración correspondiente	El caso es remitido a la prestadora. Considerando que la profesional mencionada figura en el listado correspondiente como parte del staff del Sanatorio Italiano, se solicita informen el motivo de la falta de cobertura de la consulta señalada.	La prestadora informa que ha contactado con la profesional, quien comunicó que, por decisión unilateral, pasa a integrar la categoría de copago. Informado al titular.	27/4/2026		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