Dirección de Administración del Capital Humano y Capacitación
Coordinación Técnica de Seguridad y Desarrollo Social
Departamento de Apoyo a Usuarios y Servicios

Ref.: SIME Nº 13.585/2020 - Departamento de Servicios Sociales - SET, s/ Conformidad de Seguro Odontológico – Promedent S.A., Enero/2020.----------

Asunción, 20 FEB. 2020

DACHC/CTSDS/DAUS Nº 19

Señora Directora de Administración del Capital Humano y Capacitación:

A través del presente expediente y Nota DSS Nº 24/2020 del Departamento de Servicios Sociales, dependiente de la Coordinación General de Desarrollo de Personas, ha realizado las gestiones pertinentes a quejas y reclamos por Servicios Prestados por la firma PROMEDENT S.A., correspondiente al mes de Enero/2020.

En virtud a lo establecido en el marco del Contrato MH Nº 88/2018 "Contratación de Seguro Odontológico para funcionarios del Ministerio de Hacienda" con la Subsecretaria de Estado de Tributación – SET., habiendo quejas pendientes de resolución ante la prestadora.

Al respecto, esta Coordinación informa sobre los reclamos expuestos:

- **Caso Violeta Amarilla:**

Descripcion: La titular solicita reembolso por gastos incurridos por problemas dentarios resultado de una cirugia realizada.

Seguimiento: La Auditoria Odontológica MH se expidió al respecto a través del correo de fecha 17/12/2019 dando el diagnóstico de la paciente. En lo sucesivo la titular ha presentado copia de facturas por consultas externas y compra de medicamentos para su reembolso. Promedent S.A por Nota de fecha 29/01/2020 expone que no corresponde el reembolso, el mismo correo fue derivado a la Auditoría Odontológica para su análisis respecto a la correspondencia o no de lo solicitado y la profesional sugiere que la CTSDS se expida.

CTSDS/DACHC expone cuanto sigue: Que a pedido del Dpto. de Servicios Sociales, la funcionaria asistió para la verificación y/o auditoria por las molestias que padecia en el consultorio privado de la Dra. Rocio Distefano. Al respecto, la Auditora ha recomendado un tratamiento el mismo dia para terminar con las molestias que obvio. Posteriormente, la paciente consulta con otro profesional externo y le indican que no tiene lo que se le habia diagnosticado, por lo que es sometida a otro tratamiento medicamentoso (antiinflamatorio).

Lic. Emilia María Sol Santacruz
Dirección de Administración del Capital Humano y Capacitación

Lic. María del Carmen Caballero
Directora
Dirección de Administración del Capital Humano y Capacitación

Dirección de Administración del Capital Humano y Capacitación
Coordinación Técnica de Seguridad y Desarrollo Social
Departamento de Apoyo a Usuarios y Servicios

Ref.: SIME Nº 13.585/2020 - Departamento de Servicios Sociales - SET, s/ Conformidad de Seguro Odontológico – Promedent S.A., Enero/2020.----------

En tal sentido, dictamina la Auditora Odontológica ante todo estos eventos y el descargo remitido por la Prestadora de Servicios, que no corresponden los gastos de reembolso que se encuentra descripta en las especificaciones técnicas en la parte de servicios de reintegro.

- **Carlos Mora:**

Descripcion: Queja por supuesto maltrato en la sucursal de Villa Elisa – hijo menor.

Seguimiento: Odontos remite descargo referente a lo suscitado en dicha sucursal, alegando que para seguir con el tratamiento se necesita una constancia del neurólogo a fin de someter al menor a tratamiento dentarios. El titular remitió descargo en fecha 13/01/2020 alegando que dicho documento obre en el legajo del paciente – reclama un trato inadecuado por parte de la profesional. En fecha 06/02/2020 se remitió nuevamente un correo a la Auditora Odontológica para análisis del caso.

CTSDS/DACHC informa: La prestadora expone que si en algún momento la familia del menor se sintió agraviada por la actitud de la Dra. Liliana Benitez durante la atención al niño extienden las disculpas del caso. Asi mismo, el menor fue atendido por su médico tratante la Dra. Lorena Segovia el 14/01/2020, donde nuevamente fue solicitado a la madre, la autorización actualizada del médico tratante para continuar con una prestación en la que se debe utilizar anestesia. Hasta el momento no se ha recibido dicha autorización y en consecuencia se encuentra inconclusa dicha prestación.
Al respecto, la Auditora Odontológica tambien expone que considera muy importante la autorización actualizada del médico tratante, por lo que esperamos de parte de los padres de manera a continuar con el tratamiento.

Por lo tanto, en base al análisis técnico y los trámites realizados considerando las respuestas de la prestadora, esta Coordinación ***manifiesta la conformidad de los servicios odontológicos del mes de Enero de 2020*** y sugiere remitir a la Coordinación General de Desarrollo de Personas, dependiente de la SET.

Lic. Emilia María Sol Santacruz
Dirección de Administración del Capital

Dirección de Administración del Capital Humano y Capacitación
Coordinación Técnica de Seguridad y Desarrollo Social
Departamento de Apoyo a Usuarios y Servicios

Ref.: SIME Nº 13.585/2020 - Departamento de Servicios Sociales - SET, s/ Conformidad de Seguro Odontológico – Promedent S.A., Enero/2020.----------

Cabe resaltar, que los descargos respectivo fue puesto a conocimiento de la dependencia que canalizó los reclamos y no habiendo objeciones sobre las resoluciones del caso, se dio por subsanado y/o finiquitado el proceso.

Atentamente.

Lic. Nancy Solis, Jefa Interina
Departamento de Apoyo a Usuarios y Servicios
s/ Res. MH Nº 140/2019

Abg. Nidia Isabel Núñez, Coordinadora Interina
Coordinación Técnica de Seguridad y Desarrollo Social
s/ Res. MH Nº 200/2018

Corresponde remitir a la Subsecretaria de Estado de Tributación para su posterior remisión a la Coordinación General de Desarrollo de Personas.

Lic. Maria del Carmen Caballero, Directora
Dirección de Administración del Capital Humano y Capacitación

RECIBI CONFORME
Firma:..... Fecha: 21 FEB. 2020
Aclaración: ROSA VILLAMAYOR Hora: 09:00

Lic. Emilia María Sol Santacruz
Dirección de Administración del Capital Humano y Capacitación