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 22.567/2021 - Coordinación General de Desarrollo de Personas – SET. s/ Seguro Médico Santa Clara S.A., ----------

Asunción, 26 de marzo de 2021

DACHC/CTSDS/DAUS Nº 12 /2021

Señora Directora de Administración del Capital Humano y Capacitación:

A través del presente expediente y Nota DSS Nº 23/2021 el Departamento de Servicios Sociales, dependiente de la Coordinación General de Desarrollo de Personas, informa respecto a las quejas y reclamos por servicios prestados por la firma Santa Clara S.A

AFECTADO	MOTIVO	SITUACION ACTUAL
Viviana Cáceres	**Reclamo:** Disconformidad con la prestadora del seguro médico Santa Clara, sobre la atención a su hijo Gustavo Azuaga C.	Se envio el reclamo a la prepaga en fecha 12/02/2021.
Observación: En fecha 08/03/21 por correo se reitera a la prepaga el reclamo. En fecha 18/03/2021 la prepaga remite su descargo al reclamo sobre la medicación efectuada al paciente y también manifiestan que el médico tratante Dr. Victor García refirió que no encontró inconveniente con la administración del medicamento al paciente. Se reenvía el correo de descargo al Dpto. de Servicios Sociales a fin de remitir para conocimiento de la funcionaria y de emitir su parecer y/o conformidad. Conforme al correo recibido del Dpto. de Servicios Sociales de la SET en fecha 19/03/21 donde se informa que la titular no sugiere seguir con otras opciones por lo que se dá por cerrado la queja.		
Ronald Irala	**Reclamo:** El titular estuvo internado en el Sanatorio Metropolitano, en dicho nosocomio le descontaron de su cupo servicios incluidos en medicamentos y son de uso de enfermería entre otros.	El caso fue remitido en fecha 18/02/2021 y 23/02/21
Observación: En fecha 16/03/2021 la prepaga informó que al paciente le fue brindada la cobertura según los límites del contrato y lo que abonó fue excedente de la misma.		

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

En fecha 17/03/2021 se consulta nuevamente por correo a la prepaga sobre los insumos utilizados por los profesionales y facturados al paciente debido a inconsistencia.
En fecha 23/03/21 por medio del correo de la Dra. Norma Duré de Santa Clara S.A. reitera que los elementos de bioseguridad son absorbidos dentro de los límites del contrato y que en este caso el paciente exedió su cobertura por lo cual pasó a ser cargo del paciente.
En fecha 26/03/2021 se informó al Dpto. de Servicios Sociales de la SET que el equipo y/o insumo de bioseguridad será cubierto de manera excepcional. Por lo tanto, se solicitó realizar las gestiones pertinentes para solicitar el reembolso.

En virtud a lo establecido en el marco del Contrato MH Nº 107/2019, "Contratación de Seguro Médico para funcionarios del Ministerio de Hacienda" con la Subsecretaria de Estado de Tributación – SET., no habiendo quejas y reclamos pendientes de resolución ante la prestadora.

En ese sentido, se remite a la Coordinación General de Desarrollo de Personas, dependiente de la Subsecretaria de Estado de Tributación, ***manifestando la conformidad de los servicios médicos correspondiente al periodo 14 de febrero al 13 de marzo del 2021.***

Atentamente.

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

Abg. Nidia Isabel Nuñez, 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