UNICAN
Universidad Nacional de Canindeyú

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CANINDEYÚ
Creada por Ley de la Nación Nº 3.985/10

ASESORIA JURIDICA

MEMORANDO No. 69/2022.-

Abog. Basilio Recalde Martinez
Asesor Jurídico
UNICAN

DE: ASESORIA JURIDICA
A : ADMINISTRADOR DEL CONTRATO No. 01/2022- SEGURO MEDICO
OBJETO: PRESENTAR INFORME SOBRE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO DE SEGURO MEDICO.
FECHA: 08 /11/2022

CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO

La Asesoría Jurídica de la Universidad Nacional de Canindeyú, deja constancia que el proveedor "PLAN MEDICO FRANCES- SAMAJA S.A. " ha cumplido parcialmente con la provisión de servicios conforme al CONTRATO N° 01/2022, adjudicada en fecha 26 de enero del año 2022 conforme a la resolución No. 15/2022 de la misma fecha 26/01/2022, en el marco de la LICITACIÓN PUBLICA NACIONAL Nº 01/2021 "SERVICIO DE SEGURO MEDICO PARA FUNCIONARIOS PLURIANUAL AD-REFERENDUM" Rubro 271 con Nº de P.A.C. INSTITUCIONAL 404.767, realizado por la UNIVERSIDAD NACIONAL DE CANINDEYÚ.----------

Esto es así porque conforme al resultado de la Encuesta de Satisfacción, Quejas y Sugerencias de Usuarios del Seguro Médico realizados durante el mes de Octubre del año 2022, de acuerdo a las respuestas, los usuarios han presentados diversas observaciones que por su extensión no se describe en este escrito, pero si acompaña copias de los reclamos efectuados por los usuarios para una mejor información del señor administrador. ----------

Se expide la presente para lo que hubiere lugar en derecho, en la ciudad de Salto del Guairá a los ocho días del mes de noviembre del 2022. ---------

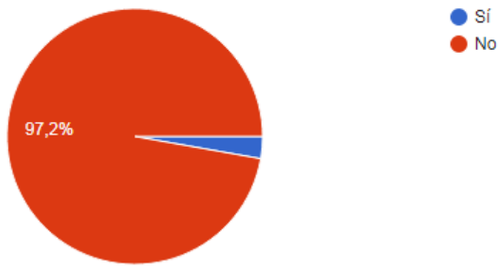
ACOMPAÑA COPIA DE LOS RECLAMOS EFECTUADOS POR LOS USUARIOS CON 08 PAGINAS.- .

Resultado de encuesta de satisfacción, quejas y sugerencias de usuarios del seguro médico, aplicado en el mes de octubre del 2022.

¿Está satisfecho con el seguro médico?

Copiar

36 respuestas



En caso de no estar satisfecho, ¿cuál es el motivo de su insatisfacción?

36 respuestas

Poca cobertura en la ciudad

...

Me fui a hacer un analisis y no tengo aún respuesta porque el seguro no les responde si cubrirá todo o parte de los analisis

En la región no tiene habilitado servicios para Odontología, se sugiere hablar con GIODENT de Puente Kyjhá

Tiene que cubrir consultas por lo menos de todas las especialidades.

Empecemos con la persona que atiende para hacer las visaciones, que mala forma de contestar o te deja en visto sencillamente. La parte de analisis que en el pliego de bases y condiciones esta, deberia de cubrir y ellos alegan que el diagnóstico no amerita para cubrir dicho examen

Mala preparación de los agentes. No manejan el pliego. Tratan como que no conocemos nuestros derechos. Tardan en realizar la cobertura. Existen estudios muy básicos que no cubren. El manejo del

Mala preparación de los agentes. No manejan el pliego. Tratan como que no conocemos nuestros derechos. Tardan en realizar la cobertura. Existen estudios muy básicos que no cubren. El manejo del lenguaje médico que manejan los agentes son muy pobres. Y para desembolso debes ir hasta la Capital del país por una suma ínfima que hasta es menos que el pasaje a veces, pudiendo realizarlo en pleno siglo XXI a través de transferencias bancarias.

Solo en una clínica cubre nuestro seguro en Salto del Guairá

No cubre muchas necesidades basicas al asegurado y tenesque estar rogando para que tengas atención y es injusto porque pagamos por un seguro y tiene que ser de exelencia y respuesta inmediata a los asegurados

No suele haber respuestas rapidas

Trato desagradable de parte de la persona que realiza la visacion de estudios, luego te dejan esperando y no responden. Es necesario volver a llamar para que te respondan.

Son pocas las clínicas, laboratorios y profesionales que trabajan con el seguro.

Por la respuesta por parte del seguro, tarda mucho en cada consulta, sus atenciones son pésimos.

En Katuete solo atienden en una clinica, mientras que en el contrato dice que debe ser dos por ciudad

Falta de centros asistenciales adheridos

La falta de respuesta, rapida e idónea, la ambiguedad en los servicios que cubre

Poca cobertura en el país.

La respuesta por parte del seguro no es inmediata en cuánto a las visaciones y al trato recibido no es muy agradable.

dice que debería cubrir tal servicio y te vas para usufrutuar y no tiene cobertura

Falta centros asistenciales y profesionales en la ciudad y departamento para consultas-

Poquísima cobertura en salto del Guairá, sin especialistas, y e un lugar nomás podemos consultar

Poca o Nula cobertura

Falta de lugares dónde consultar, la no cobertura de ciertos servicios, mala atención por parte de los agentes, burocracia para reembolsos

Porq solo trabaja con un Centro Medico.

Falta de cobertura de algunos analisis y tambien en consulta con especialistas

Buscan por todos los medios posibles no cumplir con los asegurados el encargado de la Visacion es intratable no responde a tiempo y tenemos que estar peleando letra por letra del contrato para ver si cubre o no

Tardan mucho en atenderte, para el reembolso tenes que irte en Asunción, porque no hacen transferencias bancarias? No cubre muchos sanatorios, en Ciudad del Este por ejemplo, sanatorio central, internacional etc

Muchos servicios no cubre el seguro.

Pocos centros asistenciales con convenios, demora en la visación de análisis, falta de idoneidad en cuánto a conocimiento de términos médicos por parte de los que realizan visaciones.

Lo que yo veo es que las clínicas tal vez están incumplimiento el convenio porque siempre quieren cobrar por más que se tenga el seguro

Falta socialización de las coberturas

No estoy satisfecho porque lo único que cubre nuestro seguro es consulta. Sumado a eso tenemos que esperar horas por el tema de la cobertura, como si fuese que estamos solicitando un favor. Nos hacen pasar malos ratos y a veces es preferible volver a visitar un hospital público.

No cubre estudios médicos, no cuenta con medicamentos ni para cuadro gripal, no cubre servicio odontológico

No habilita muchas especialidades y algunos estudios

No habilita muchas especialidades y algunos estudios

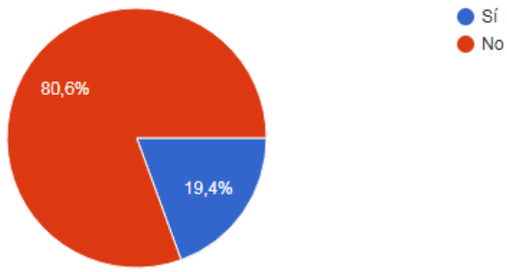
No está habilitado en la mayoría de centros asistenciales del país y no habilitan muchas especialidades que se necesita como lo otros seguros.con el monto que se paga tendrían que cubrir el 100% de las especialidades. que

Poca cobertura en los sanatorios del departamento

¿Tuvo respuesta inmediata por parte del agente del seguro médico con las consultas o solicitudes de visaciones realizadas?

Copiar

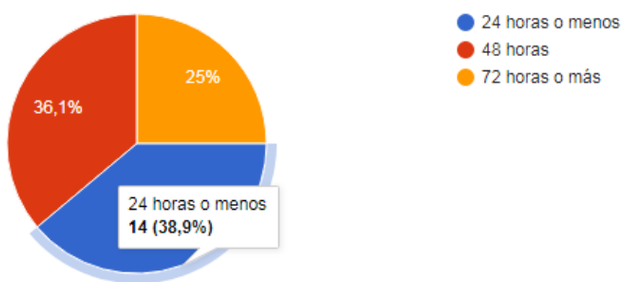
36 respuestas



En caso de solicitar la visación personalmente al agente del seguro médico, ¿cuanto es el tiempo estimado del retorno a la consulta realizada?

Copiar

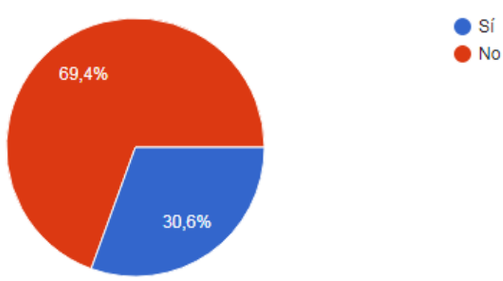
36 respuestas



Los estudios y análisis laboratoriales que le tocó realizar, ¿tuvo cobertura total?

Copiar

36 respuestas



En caso de marcar la opción "No". ¿Podría indicar cuál fue?

24 respuestas

- Ya no recuerdo ya que fueron tantas
- No recuerdo
- vitamina D siendo que en el pliego de bases y condiciones está establecido que debe tener cobertura, lo que constituye un incumplimiento de contrato.
- Un estudio básico en un laboratorio no cubrió
- En una ocasión solicité visación de manera personal por una cirugía de cataratas, envié todos los documentos y no obtuve respuestas. Insistí varias veces y no obtuve respuestas por partes de ellos, como mi caso era urgente tuve que buscar otros medios para solucionar el problema.
- No he usado el seguro debido, a que compañeros de mi misma área han acudido sin tener respuesta
- Especialidades

A veces se debe gestionar aparte, depende del estudio. Solo en algunos dias de la semana hay clínico

Tuvo cobertura total pero en mi caso eran las mas básicas.

Helyctobacter, biopsia, vitamina D.

Anestesista no cubre en la ciudad Curuguaty

B HCG Cualitativo y Cuantitativo

En dos ocaciones, no quisieron cubrir dos estudios que sí figuraban en el pliego de bases y condiciones..

Para una consulta en Fundación Tesai

Análisis de hepatitis, prueba de covid

Electrocardiograma primero me dijieron que si al final supuestamente no cubre

En caso de marcar la opción "No". ¿Podría indicar cuál fue?

24 respuestas

...

De sangre y otros

Aún no probé

No me tocó aun realizar estudios laboratoriales.

Antitiroperoxidasa, CA 125, colposcopia

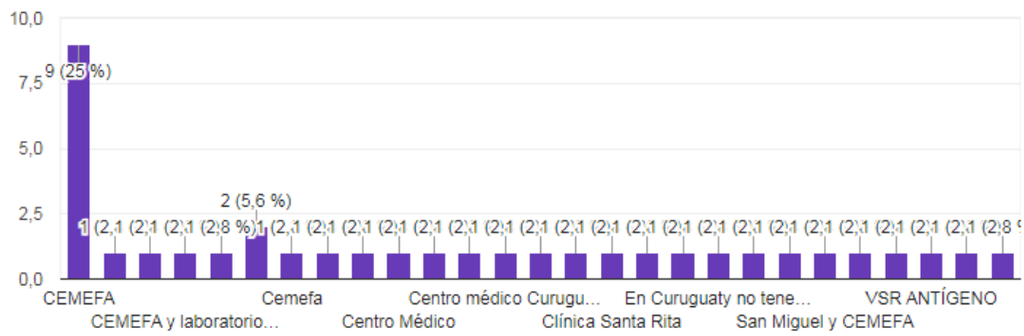
Unos hormonales que no recuerdo más

Resonancia Magnética ecodoppler y otros estudios

¿Podría indicar la clínica en la cual acude normalmente a realizar las consultas médicas o análisis laboratoriales?

Copiar

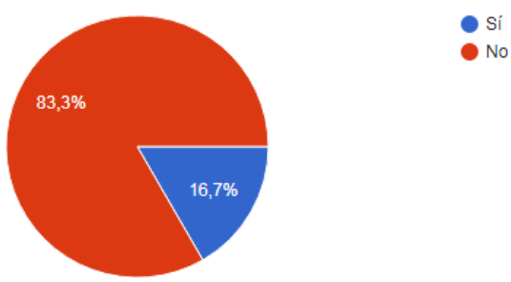
36 respuestas



¿Solicitó alguna vez reembolso por algún análisis o estudio que no haya tenido cobertura?

Copiar

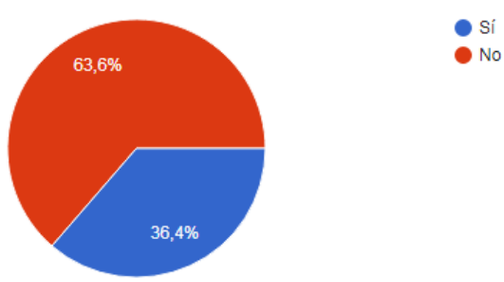
36 respuestas



En caso de marcar la opción "Sí" a la pregunta anterior. ¿Tuvo respuesta su pedido de reembolso?

Copiar

11 respuestas



Por favor, indique la clínica que le gustaría que se adhiera al seguro médico.

33 respuestas

San Miguel y San Rafel

.

Servicios médico San Miguel y otros más opciones.

Giodent de Puente Kyjhá y hospital Santa Rita de Katuete de Katuete

Todas las privadas por lo menos hasta Katueté. Como centro pediátrico Mitaí.

Sanatorio Internacional, Le Blanc. San Miguel, San Rafael

Welfare, Servicio médico San Miguel, servicio médico San Luis y Santa Rita de katuete

Centro Medico San Miguel

Cualquiera que cubra las necedidades en forma más rápida

Clinicas de Salto del Guairá y Curuguaty y que cubran los estudios que figuran en el pliego de bases y condiciones

Sanatorio Buen Samaritano. Clínica San Luis. (Katuete)

Clínica San Luis de Katuete, Servicio Médico San Miguel de Salto del Guairá

Sanatorio El buen Samaritano, en Katuete

Centro médico Bautista

Clinica Irala

San Miguel(SDG), San Luis (Kte)

Clinica San Miguel, Clinica San Rafael

SERVICIO MEDICO SAN MIGUEL - SDG CLINICA FAMILIA IRALA - CTY CLINICA SAN LUIS - KATUETE NUESTRA SEÑORA DE GUADALUPE - Puente Kyjha

Dr. Alejandro Ferreira - Dra. Agustina Nacayama

Servicio Médico San Miguel, Welfare, San Luis

SERVICIO MÉDICO SAN MIGUEL, WALFARE CENTRO DE DIAGNÓSTICO, SANATORIO SAN RAFAEL, Sanatorio Internacional, Sanatorio Central, Clínica ca Santa Rita, San Luis RAFAEL

Clinica San Miguel, Clinica San Rafael, Welfare, San Luis, algún centro de odontología

Centro Medico San Miguel

CENTRO MEDICO SAN MIGUEL Y CON ESPECIALISTAS QUE VIENEN A TRABAJAR EN LA CIUDAD

San Rafael de salto del Guairá y las clínicas de katuete hay una nueva que no se el nombre

San Rafael de salto del Guairá y las clínicas de katuete hay una nueva que no se el nombre

SAN MIGUEL DE SDG

CENTRO MEDICO SAN RAFAEL

Clínica Dr.Floriano Irala Curuguaty

Clinica Dr. Floriano Irala - Curuguaty

Medicamentos, servicio odontológico, estudios

Sanatorio Irala

Clínica floriano irala

San Miguel de Salto del Guairá, Santa Rita, San Luis ambos de katuete

Por favor, indique su/s sugerencia/s en este apartado.

36 respuestas

Agilizar los trámites y ampliar cobertura en la ciudad

...

Respuesta de forma inmediata, entendiendo que son problemas sobre la salud

Que habiliten todos los hospitales y clinicas de Salto o por lo menos de cada espcialidad porque se paga de valde a mi consideración

Sugiero que el seguro cubra consultas en todas las especialidades para niños y adultos. También cubra estudios de imágenes .

Si es posible que cambien al seguro anterior. Pésimo servicio los de samaja.

Que cubran las especialidades en su totalidad y los estudios como ecocardiograma, todo tipo de tomografías. Todo tipo de ecografías. Todo tipo de resonancia magnética con sus particularidades. Primeros auxilios, curaciones, medicaciones para tratamiento ambulatorio.

Agilizar las visaciones

Para que podamos consultar con mas especialistas que el otro Centro medico no cuenta

Que el asegurado pueda tener control sobre qué seguro contratar, individualmente.

Que sean responsables a la hora de hacer las visaciones y den respuesta y no maltraten verbalmente a los asegurados. Seria bueno que se identifiquen y/o graben las llamadas.

Podrían brindarnos una lista actualizada de las clínicas y profesionales que trabajan con el seguro, porque cuando necesitamos uno de urgencia, tardan en responder.

Atención adecuado para los beneficiarios, dar soluciones a las solicitudes del servicio, respuesta más rápida, explicar bien del porque fue rechazado algunas solicitudes. Atender en forma y tiempo a los usuarios, no después de recurrir a otras instancias.

Que haya mas opciones de sanatorios para consultar

Tema visacion y centro asistencial

Mejorar las respuestas de visacion, ser mas concisos con los servicios cubiertos, y tener un mas solido acuerdo del seguro con la clinica que ofrecera los servicios, ya que el seguro dice una cosa, y la clinica dice otra, unificar se.

Lo que yo recomiendo es mejorar la atención a los usuarios. La mayoría de las veces la atención no es tan buena. Además, en lo posible se debe atender los pedidos de firma inmediata. No es posible que algunos pacientes tengan que esperar 48 o 72 horas para que se le apruebe un análisis o estudio.

Sugerencia constructiva:Es que debería de tener más cobertura en varias clínicas en la ciudad de Salto del Guairá como a nivel departamental. Administrativamente en responder de forma inmediata las consultas de visaciones puesto que normalmente uno acude al médico por alguna razón o molestias. Y sería interesante no tener que lidiar con repuestas de parte del seguro médico como por ejemplo "ya se realizó esos estudios el mes pasado" .

mejoras en su atención al cliente, demasiada poca paciencia nos tienen al momento de conversar con ellos y cuando les mostras que parte del pliego te cubre tal cosa y te dejan en visto

Más cobertura en centros médicos cercanos

Que tenga cobertura en cualquier punto del país, cómo lo a demás seguro

Mejorar la atención que le brindan a los usuarios del seguro, visaciones las 24hs, mayor cantidad de centros con cobertura, reembolso en la cuenta de cada funcionario y no por Cheques que se deben retirar en Asunción.

Brindar atención psicológica a los asociados. Que los reembolsos por consultas y/o analisis sean realizados a través de trasferencias bancarias.

DEBERIAN MEJORAR EL TEMA DE REEMBOLSO ES UN POCO RIDICULO IRSE A LA CENTRAL QUE QUEDA EN LA CAPITAL DEL PAIS PARA RETIRAR EL REEMBOLSO TAMBIEN SU FORMA DE TRATAR A LOS ASEGURADOS CUANDO SOLICITAN COBERTURA, PRIMERAMENTE NO RESPONDEN DE INMEDIATO Y SI LA CONSULTA ES DE TARDECITA NOCHE RECIEN AL OTRO DIA DESPUES DE INSISTIR DAN RETORNO SIENDO QUE EN EL PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES EXPRESA QUE LA RESPUESTA DEBESER INMEDIATA,

El servicio es pésimo cuando acudimos al seguro es porque estamos pasando por alguna dolencia y en la mayoría de las ocasiones tuvimos que pelear para que nos cubra las consultas y análisis este seguro lo único que asegura es más dolor de cabeza Justo cuando más necesitamos , con el seguro anterior no teníamos estas dificultades ni limitaciones

Mas clinicas y también la clínica santa rita y san luis de katuete

Que contemos con mayor cobertura.

CUMPLIMIENTO DEL PBC POR PARTE DEL SEGURO MÉDICO

No estaba al tanto que podrían hacerse reembolso por los gastos jamás explicaron esa parte la gente del seguro y muchas veces ya pagamos por no cubrir algún estudio específico

Incluir el servicio de odontología

Si podrias compartir con los funcionarios la lista de estudios y análisis que cubre nuestro seguro

Mejor atención, más amabilidad por parte de la clínica

Y que atienda más rápido para la visacio es y también y cubre por lo menos el 100por ciento los estudio requeridos

Tendría que tener más cobertura a estudios especilidades a nivel nacional,mejor comunicación en tema seguro y centros que asisten a sus asegurados y tener mayor precisión en la comunicación

Que haya cobertura en el área de odontología y psicología.