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.° 107/2026

Dependencia Administradora del Contrato	GG/DGGCH/CSDS/DSSI	
Fecha de Aprobación	05/06/2026	
Proveedor del Servicio	Santa Clara Medicina Prepaga S.A	
Periodo del Servicio	Del 01 al 31 de mayo del 2026	
Contrato M.E.F. N.°	01/2026	
Orden de Servicio N.°	En trámite en la CUOC	
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 **Mayo 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: 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 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 MAYO - AÑO 2026

N°	FECHA RECEPCION	TITULAR	RECLAMO	ACCION DSSI	TRAMITE	FECHA DE COMUNICACIÓN AL TITULAR	OBS. COMPLEMENTO	ESTADO
1	4/5/2026	LUIS ENRIQUE PEREZ SALINAS	El titular informó que su beneficiaria (cónyuge) solicitó la visación de análisis laboratoriales en el Sanatorio Internacional; sin embargo, le informaron que algunos de los nomencladores no cuentan con cobertura, por lo que debió asumir el costo correspondiente. Al respecto, solicitó el apoyo de este Departamento a fin de verificar si la cobertura otorgada se ajusta a lo establecido en el contrato vigente.	El caso fue remitido a nuestro Auditor Médico, quien informó que solo uno de los nomencladores no contaba con cobertura; sin embargo, los demás sí cuentan con cobertura. En ese sentido, se remitió el caso a la prestadora, solicitando la devolución del monto abonado.	La prestadora informó que la devolución sería realizada por el Sanatorio e indicó que se estarían contactando con el titular para las gestiones correspondientes. Informado al titular.	7/5/2026		Finiquitado.
2	6/5/2026	ROSA MARTINEZ MACIEL	La titular manifestó que su beneficiaria (madre) debía realizarse una cirugía de alta complejidad; sin embargo, al solicitar la cobertura para la misma, le indicaron que no contaba con cobertura, ya que consideraban el procedimiento como una cirugía plástica reparadora y la misma se encontra dentro de los límites establecidos en el contrato vigente.	Se remitió el caso a nuestro Auditor Médico, quien, luego de verificar todos los documentos remitidos por la titular, corrobora en el reporte de anatomía patológica que el diagnóstico corresponde a un tipo de cáncer, encontrándose el mismo dentro del apartado de oncología, en el que se contempla una cobertura del 100% para el primer acto quirúrgico, por lo que recomienda solicitar a la prepaga una revisión en cuanto a la cobertura otorgada. En ese sentido, se remite el caso a la prestadora, solicitando la rectificación del presupuesto, quienes indican que su Auditoría Médica mantiene su postura.	Al respecto, la prestadora remite la respuesta del área de Presupuesto, quienes informan que la cobertura se mantiene vigente. No obstante, sugieren que la paciente continúe el seguimiento con un cirujano oncológico, ya que la observación realizada no se relaciona con el procedimiento ni con el diagnóstico. Respecto de dicha sugerencia, el Auditor Médico del MEF contacta a la titular a fin de informarle lo manifestado por la prestadora. Por lo tanto, se solicito a la prepaga emitir nuevamente la cobertura. Los mismos remiten el presupuesto rectificado, cirugias de carcino 100% primer acto quirurgico, en el que se verifica que cumple con lo establecido en el contrato, siendo únicamente los honorarios del cirujano plástico los que quedan a cargo de la paciente, por no encontrarse contemplados.Informado a la titular.	19/5/2026		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

Firmado digitalmente por:
NÁNCY SOLÍS
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 MAYO - AÑO 2026

N°	FECHA RECEPCION	TITULAR	RECLAMO	ACCION DSSI	TRAMITE	FECHA DE COMUNICACIÓN AL TITULAR	OBS. COMPLEMENTO	ESTADO
3	20/5/2026	FATIMA CAROLINA ARGUELLO	La titular presentó su reclamo formal por la pésima atención proveída por el seguro Santa Clara, debido a la falta de actualización de la guía de médicos habilitados, lo cual considera una grave desatención. La misma comunica que, antes de agendar un turno para su hijo con la Dra. Jessica María Jara, se comunicó con el área de Atención al Cliente de la prestadora a fin de confirmar que dicha profesional se encontraba habilitada en la especialidad de Endocrinología Infantil, se le informó que que sí estaba habilitada. En atención a dicha confirmación, en el mes de febrero solicitó el agendamiento de un turno, siendo este fijado para el 05 de mayo, implicando una espera de casi tres meses. En la fecha agendada, acudieron a la consulta; sin embargo, le informaron que la médica ya no trabajaba con Santa Clara y que debía abonar la consulta. En atención al diagnóstico previo de su hijo, a la complejidad de su cuadro clínico y al tiempo de espera transcurrido, decidió abonar y realizar la consulta. A su vez, manifiesta que este hecho constituye una falta total de seriedad, publicidad engañosa al mantener médicos desvinculados en la guía vigente y un acto de desprotección hacia la salud de un menor. Al respecto, solicita el reembolso inmediato del monto abonado e incluso manifiesta que, de no mediar una solución satisfactoria, procederá a elevar una denuncia formal por las falencias de la prestadora de seguro médico Santa Clara ante la Superintendencia de Salud y la SEDECO.	El reclamo se remitió a la prestadora, solicitando que el caso sea verificado con carácter urgente y se arbitren los mecanismos necesarios para efectuar la devolución del monto abonado por la titular, correspondiente a la suma de Gs. 350.000, ya sea a través de la Prestadora o mediante el canal que pueda gestionarse directamente con el consultorio de la profesional, considerando la importancia del monto y atendiendo, además, que en muchas ocasiones el proceso de reintegro vía cheque suele demandar un mayor tiempo. Asimismo, se solicitó el acompañamiento e intermediación de la Prestadora a fin de fortalecer y garantizar que el área de Atención al Cliente brinde informaciones correctas y actualizadas respecto de la guía médica habilitada para el MEF.	La prestadora informó telefonicamente que la información proveída por el ATC era la correcta, ya que la profesional sí está habilitada, además reforzaran con la secretaria de la Profesional verificar la cobertura y evitar realizar el cobro Al respecto, remiten el expediente N.° 651183 e informan que podría pasar a retirar el reembolso el 28 de mayo. Informado a la titular.	27/5/2026		Finiquitado.
4	28/5/2026	LAURA INES ZALAZAR	La titular manifestó que su hijo consultó con la Lic. Zully Yegros, en la especialidad de Psicopedagogía; sin embargo, la secretaria le informó que en el sistema figura sin vigencia, motivo por el cual le indicaron que consulte con el seguro, ya que, en todo caso, deberá abonar la consulta realizada. Al respecto, la titular solicitó el apoyo del Departamento a fin de corroborar si corresponde el pago de la consulta, considerando que dicha profesional figura en la guía correspondiente al mes de mayo.	Se remitió el reclamo a la prestadora, solicitando verificación y actualización del sistema, considerando que la profesional se encuentra habilitada dentro de la guía médica vigente, a fin de evitar que la titular deba abonar la consulta realizada.	La prestadora informó que hubo un error en el sistema. La profesional sería habilitada para el MEF a partir del 01 de junio; sin embargo, se evidenció que el sistema no asumió la programación correspondiente. En ese sentido, la prestadora informó que dicho error ya fue subsanado, avisando al titular para no abonar por la consulta y que la cobertura fue otorgada al Prestador. Informado a la titular.	29/5/2026		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

Firmado digitalmente por:
NAIRO SOLIS
Jefe del Departamento de Seguridad Social Institucional
Jefe de Dpto. en la Dirección General de Gestión del Capital Humano
Gerencia General
Ministerio de Economía y Finanzas