

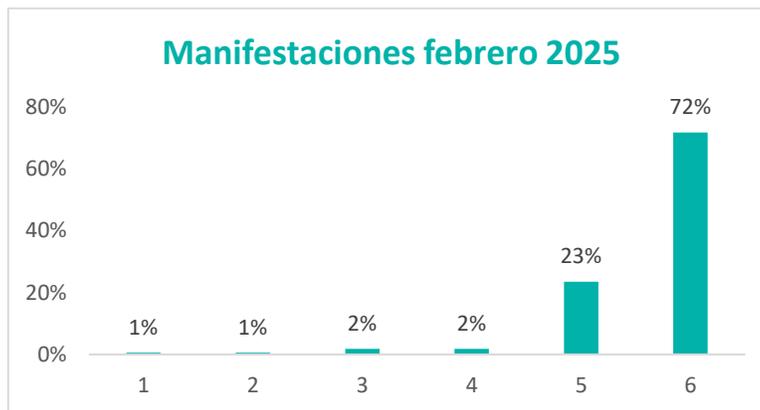
1. **OBJETIVO:** Presentar al comité de ética las manifestaciones que corresponden al mes de febrero 2025.

2. **ALCANCE:** Inicia con la exportación del aplicativo ALMERA y finaliza con el envío por correo editable y protegido a los integrantes del comité de ética.

3. CONTENIDO:

1. _MANIFESTACIONES_FEBRERO_2025

Etiquetas de fila	Cuenta de TIPO DE SOLICITUD	
OTRO	1	1%
SUGERENCIA	1	1%
FELICITACIÓN	3	2%
RECLAMO	3	2%
PETICIÓN	39	23%
QUEJA	119	72%
Total, general	166	100%



ANÁLISIS: Se evidencia que para el mes de febrero el mayor porcentaje de manifestaciones con un 72% corresponde a quejas y con un 1% corresponde a otro tipo de manifestaciones y sugerencias.

2. CAUSAS POR TIPO_FEBRERO_2025

2.1. PETICIONES FEBRERO 2025.

TIPO DE SOLICITUD	PETICIÓN
Etiquetas de fila	Cuenta de CAUSAS / MOTIVOS
cancelación de cita	1
ONCOLOGÍA CLÍNICA	1
Inconformidad con agendamiento	2
ORTOPEDIA ONCOLÓGICA	1
RADIOTERAPIA	1
Información de procedimiento	1
HEMATOLOGÍA	1
Orden de Incapacidades	1
CIRUGÍA PLÁSTICA ONCOLÓGICA	1
Programación de quimioterapia	2
ÁREA ADMINISTRATIVA	1
QUIMIOTERAPIA	1
reprogramación de cita	1
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	1
Reprogramación de procedimiento	4
ÁREA DE DEFENSORÍA DEL USUARIO	1
DERMATOLOGÍA	1
GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA	1
MEDICINA DEL DOLOR	1
Solicitud de alimentación	2
ÁREA DE DEFENSORÍA DEL USUARIO	1
HOSPITALIZACIÓN	1
Solicitud de cita	18
CIRUGÍA GENERAL	1
IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES	1
MEDICINA NUCLEAR	6
NEUROCIRUGÍA	1
ONCOLOGÍA CLÍNICA	6
RADIOTERAPIA	1
UROLOGÍA	2
Solicitud de hogar de paso	1
TRABAJO SOCIAL	1
Solicitud de renovación de fórmula	1
ÁREA DE DEFENSORÍA DEL USUARIO	1

**INFORME COMITÉ DE ÉTICA
 FEBRERO 2025**

Solicitud de soportes clínicos	5
ÁREA ADMINISTRATIVA	1
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	2
GASTROENTEROLOGÍA/ENDOSCOPIA	1
UROLOGIA ONCOLOGICA	1
Total, general	39

ANÁLISIS: Se evidencia que para el mes de febrero 2025 se obtuvo un total de 39 peticiones, donde la mayor causa es por solicitud de cita con un puntaje de 18, siendo la especialidad de oncología y el servicio de medicina nuclear con el mayor índice.

2.2 QUEJAS FEBRERO 2025.

TIPO DE SOLICITUD	QUEJA
Etiquetas de fila	Cuenta de CAUSAS / MOTIVOS
cancelación de cita	18
GASTROENTEROLOGÍA/ENDOSCOPIA	1
HEMATOLOGÍA	1
MEDICINA NUCLEAR	2
NEUROCIRUGÍA	1
ONCOLOGÍA CLÍNICA	8
QUIMIOTERAPIA	2
RADIOTERAPIA	1
UROLOGÍA	1
UROLOGÍA ONCOLÓGICA	1
Confirmación de cita	1
ONCOLOGÍA CLÍNICA	1
Entrega de medicamento	1
SERVICIO FARMACÉUTICO	1
Fallas en la línea de atención	1
ÁREA DE RECEPCIÓN	1
Inconformidad con agendamiento	5
MEDICINA NUCLEAR	1
NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	1
ONCOLOGÍA CLÍNICA	2
UROLOGÍA	1
Inconformidad con la atención recibida	13
CIRUGÍA DE CABEZA Y CUELLO	1
CUIDADO INTENSIVO ADULTOS	1

INFORME COMITÉ DE ÉTICA

FEBRERO 2025

GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA	1
HEMATOLOGÍA	1
HOSPITALIZACIÓN	2
IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES	1
ONCOLOGÍA CLÍNICA	2
RADIOTERAPIA	1
URGENCIAS	3
Orden de Incapacidades	8
CIRUGÍA DE CABEZA Y CUELLO	1
CIRUGÍA PLÁSTICA Y ESTÉTICA	1
HEMATOLOGÍA	2
MEDICINA DEL DOLOR	1
ONCOLOGÍA CLÍNICA	2
QUIMIOTERAPIA	1
Programación de radioterapia	1
RADIOTERAPIA	1
Programación de cirugía	2
CIRUGÍA PLÁSTICA Y ESTÉTICA	1
GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA	1
Programación de procedimiento	4
CIRUGÍA PLÁSTICA Y ESTÉTICA	2
GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA	1
UROLOGÍA	1
Programación de quimioterapia	7
ÁREA ADMINISTRATIVA	1
QUIMIOTERAPIA	6
reprogramación de cita	2
MASTOLOGÍA	1
ONCOLOGÍA CLÍNICA	1
Reprogramación de cita	3
IMÁGENES DIAGNOSTICAS - NO IONIZANTES	1
NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	1
UROLOGÍA ONCOLÓGICA	1
Solicitud de autorizaciones; Información de procedimiento	1
ÁREA ADMINISTRATIVA	1
Solicitud de cita	47
CIRUGÍA DE CABEZA Y CUELLO	2
CIRUGÍA GENERAL	3
CIRUGÍA ONCOLÓGICA	1
DERMATOLOGÍA	2
GASTROENTEROLOGÍA/ENDOSCOPIA	3

INFORME COMITÉ DE ÉTICA
FEBRERO 2025

HEMATOLOGÍA	1
IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES	5
MASTOLOGÍA	2
MEDICINA NUCLEAR	8
ONCOLOGÍA CLÍNICA	6
ORTOPEDIA ONCOLÓGICA	1
QUIMIOTERAPIA	1
RADIOTERAPIA	7
UROLOGÍA	5
Solicitud de renovación de fórmula	1
ONCOLOGÍA CLÍNICA	1
Solicitud de soportes clínicos	3
ÁREA ADMINISTRATIVA	1
ÁREA DE DEFENSORÍA DEL USUARIO	1
UROLOGÍA	1
Visita de especialista	1
MEDICINA INTERNA	1
Total, general	119

ANÁLISIS: Se identifica que para el mes de febrero 2025 hubo un total de quejas de 119 donde las mayores causa motivo confiere a solicitud de cita con un resultado de 47 y cancelación de cita con un resultado de 18.

2.3 RECLAMOS FEBRERO 2025.

TIPO DE SOLICITUD	RECLAMO
Etiquetas de fila	Cuenta de CAUSAS / MOTIVOS
cancelación de cita	1
GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA	1
Programación de cirugía	1
ANESTESIA	1
Reprogramación de cita	1
ONCOLOGÍA CLÍNICA	1
Total, general	3

ANÁLISIS: Se identifica que para el mes de febrero hubo un total de 3 reclamos, en el cual todos los motivos confieren a 1.

2.4 SUGERENCIAS FEBRERO 2025.

TIPO DE SOLICITUD	SUGERENCIA
Etiquetas de fila	Cuenta de CAUSAS / MOTIVOS
Infraestructura	1
ÁREA ADMINISTRATIVA	1
Total, general	1

ANALISIS: Se identifica que para el mes de febrero hubo un total de 1 sugerencia.

2.5 FELICITACIONES FEBRERO 2025.

TIPO DE SOLICITUD	FELICITACIÓN
Etiquetas de fila	Cuenta de CAUSAS / MOTIVOS
Felicitación	3
CIRUGIA HEPATOBILIAR	1
URGENCIAS	2
Total, general	3

ANALISIS: Se identifica que para el mes de febrero hubo un total de 3 Felicitaciones siendo el servicio de urgencia con el mayor indicador.

3. ES UNA PQRSF DE LA EAPB

Etiquetas de fila	ES UNA PQRSF DE ASEGURADORA
No	78
Si	88
Total, general	166

ANALISIS: Se identifica que para el mes de febrero 2025 el total de manifestaciones fue de 166, siendo 88 el valor mas alto correspondiente a solicitudes realizadas por la EAPB.

INFORME COMITÉ DE ÉTICA
FEBRERO 2025

4. TOTAL, PQRSF POR EAPB

Etiquetas de fila	Cuenta de EAPB
Coomeva prepagada	1
Axa Colpatria	1
Unisalud	2
Sura Póliza	2
Sanidad Militar	3
Sanitas EPS	45
Savia Salud	46
Salud Total	66
Total, general	166

ANÁLISIS: Se identifica que para el mes de febrero 2025 el mayor indicador de quejas por EAPB confiere a salud total.

4.1 TOTAL ATENCIONES POR EAPB

TOTAL, ATENCIONES POR EAPB			
ASEGURADORA	EVENTO	PGP	Total, general
SALUD TOTAL EPS-S S.A.	543	4484	5027
ALIANZA MED ANT EPS	3091		3091
E.P.S SANITAS S.A.S	110	2031	2141
DISPENSARIO MEDICO MEDELLIN	338		338
EPS Y MP SURA POLIZA	132		132
PARTICULAR	111		111
CLINICA MEDELLIN S A S	78		78
COMPENSAR E.P.S.	65		65
COOMEVA MEDICINA PREPAGADA S.A	60		60
UNIVERSIDAD NACIONAL UNISALUD	38		38
AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA	28		28
ALLIANZ SEGUROS DE VIDA S.A.	15		15
COLPATRIA MPP PLAN ALTERNO	8		8
MEDPLUS CAFÉ	7		7
NUEVA EPS S.A.	3		3
AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA	2		2

INFORME COMITÉ DE ÉTICA
FEBRERO 2025

COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA	2		2
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD FAMISANAR SAS	1		1
Total, general	4632	6515	11147

ANALISIS: Se evidencia que para el mes de febrero 2025 se tuvo un total de atenciones por contrato evento de 4632 y por PGP 6515, siendo Savia salud la EPS con mayor indicador de atenciones por evento con indicador de 3091 y Salud total con el mayor indicador de atenciones por PGP con un indicador de 4484.

5. TOTAL, CANALES DE REGISTRO

Etiquetas de fila	Cuenta de CANAL DE REGISTRO	Proporción
Formato físico	5	3%
Conexiones	13	8%
Página web	30	18%
Presencial	33	20%
Correo	85	51%
Total, general	166	100%

ANALISIS: Para el mes de febrero de 2025 se evidencia que el canal de registro por el cual se recibió mas manifestaciones fue a través de correo con un 51%.

6. DERECHOS VULNERADOS

ÁREA /SERVICIO	(Todas)
Etiquetas de fila	Cuenta de ¿CONSIDERA QUE LE HAN VULNERADO ALGÚN DERECHO?
SI	7
a la atención	1
A la atención.	1
a la puntual asistencia medica	1
A la salud y la tranquilidad	1

INFORME COMITÉ DE ÉTICA
FEBRERO 2025

derecho a ser atendido de una forma más humana, me parece que el jefe tiene muy poca ética	1
el respeto	1
La salud	1
Total, general	7

ANALISIS: Se evidencia que para el mes de febrero se tuvo un total de 7 derechos vulnerados, donde todos los motivos confieren a 1.

7. PACIENTES ATENDIDOS

SERVICIO	Febrero
Hospitalización	255
UCI	38
UCE	33
Urgencias	582
Cirugía	275
Quimioterapia	1144
Imágenes Diagnósticas	2019
Radioterapia	1301
Medicina nuclear	380
Endoscopia	137
Procedimientos dermatología	65
Servicio farmacéutico	225
Consulta Externa	4693
Atenciones totales	11147
Atenciones ambulatorias	5546
Atenciones exepto CE	1761
Prevalencia	1183
Atenciones Apoyo y complementación terapéutica	5271

ANALISIS: Para el mes de febrero se tuvo un total de 11147 paciente atendidos, siendo el servicio de consulta externa con mayor numero de atenciones con un total de 4693, y seguido el servicio de imágenes diagnosticas con 2019.

INFORME COMITÉ DE ÉTICA

FEBRERO 2025

8. TOTAL, PQRSF POR SERVICIOS

ÁREA / SERVICIO	TOTAL, DE PQRSF
Consulta Externa	87
Cirugía	18
Imágenes diagnósticas	10
Medicina Nuclear	15
Quimioterapia	13
Hospitalización Adultos	4
Servicio farmacéutico	1
Urgencias	5
Gestión de Infraestructura	2
Cuidados Intensivos Adultos	1
Radioterapia	2
Gestión Comercial	1
SIAU	5
Total, general	164

ANÁLISIS: para el mes de febrero se tuvo un total de PQRSF por Servicio de 164, siendo el servicio de consulta externa con mayor indicador en un total de 87.