

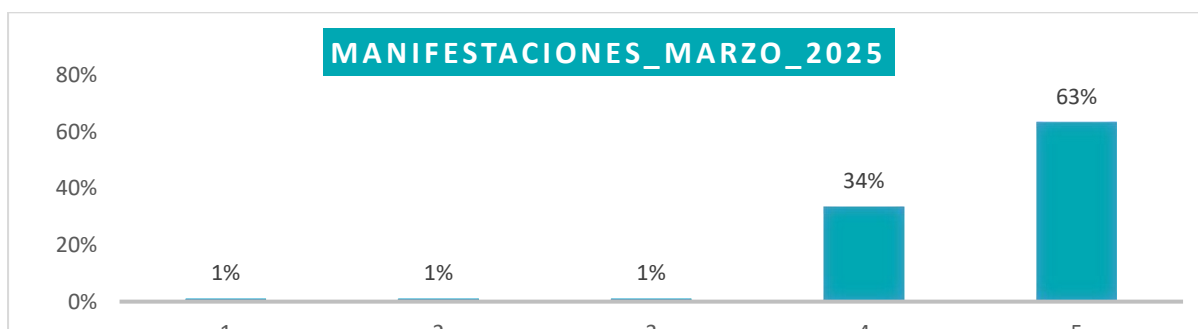
1. OBJETIVO: Presentar al comité de ética las manifestaciones que corresponden al mes de marzo 2025.

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_MARZO_2025

MANIFESTACIONES MARZO 2025		
Etiquetas de fila	Cuenta de TIPO DE SOLICITUD	PORECENAJE
OTRO	2	1%
RECLAMO	2	1%
FELICITACIÓN	2	1%
PETICIÓN	65	34%
QUEJA	123	63%
Total, general	194	100%



ANÁLISIS: Se evidencia que para el mes de marzo el mayor porcentaje de manifestaciones con un 63% corresponde a quejas y con un 1% que corresponde a los tipos de manifestaciones reclamo, manifestación y otro.

2. CAUSAS POR TIPO_MARZO_2025

2.1. PETICIONES MARZO 2025.

TIPO DE SOLICITUD	PETICIÓN
Etiquetas de fila	Cuenta de TIPO DE SOLICITUD
Inconformidad con agendamiento	7
CIRUGÍA DE CABEZA Y CUELLO	1
CIRUGÍA PLÁSTICA ONCOLÓGICA	1
IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES	1
MEDICINA NUCLEAR	1
NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	1
ONCOLOGÍA CLÍNICA	2
Infraestructura	2
ÁREA ADMINISTRATIVA	1
URGENCIAS	1
Orden de Incapacidades	2
ÁREA ADMINISTRATIVA	1
CIRUGÍA DE CABEZA Y CUELLO	1
Programación de procedimiento	5
CIRUGÍA GASTROINTESTINAL	1
CIRUGÍA PLÁSTICA ONCOLÓGICA	2
GASTROENTEROLOGÍA/ENDOSCOPIA	1
IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES	1
Reprogramación de cita	2
NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	1
ONCOLOGÍA CLÍNICA	1
Reprogramación de procedimiento	3
CIRUGÍA DERMATOLÓGICA	2
CIRUGÍA PLÁSTICA ONCOLÓGICA	1
Reprogramación de procedimiento; Solicitud de cita	1
ONCOLOGÍA CLÍNICA	1
Solicitud de cita	40
CIRUGÍA DE CABEZA Y CUELLO	1
CIRUGÍA ONCOLÓGICA	1
CONSULTA EXTERNA	1
DERMATOLOGÍA	2
GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA	1
HEMATOLOGÍA	2
IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES	6
MEDICINA DEL DOLOR	1
MEDICINA NUCLEAR	8
NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	1

ONCOLOGÍA CLÍNICA	9
RADIOTERAPIA	3
UROLOGÍA	4
Solicitud de soportes clínicos	3
ÁREA ADMINISTRATIVA	1
ONCOLOGÍA CLÍNICA	1
¿OTRA?: CUAL?	1
Total general	65

ANÁLISIS: Se evidencia que para el mes de marzo 2025 se obtuvo un total de 65 peticiones, donde la mayor causa es por solicitud de cita con un puntaje de 40, siendo la especialidad de oncología clínica 8, medicina nuclear 8, imágenes diagnósticas 6, siendo estos con mayor representatividad.

2.2 QUEJAS MARZO 2025.

TIPO DE SOLICITUD	QUEJA
Etiquetas de fila	Cuenta de TIPO DE SOLICITUD
Cancelación de cita	12
CIRUGÍA PLÁSTICA ONCOLÓGICA	1
CONSULTA EXTERNA	1
DERMATOLOGÍA	1
HEMATOLOGÍA	1
MEDICINA DEL DOLOR	1
ONCOLOGÍA CLÍNICA	5
UROLOGÍA	1
UROLOGÍA ONCOLÓGICA	1
Demora en la aplicación de quimioterapia; Solicitud de soportes clínicos	1
QUIMIOTERAPIA	1
Entrega de medicamento	1
ONCOLOGÍA CLÍNICA	1
Error en MIPRES	1
NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	1
Inconformidad con agendamiento	8
CIRUGÍA PLÁSTICA ONCOLÓGICA	2
DERMATOLOGÍA	1
GASTROENTEROLOGÍA/ENDOSCOPIA	1
MEDICINA NUCLEAR	1
ONCOLOGÍA CLÍNICA	3
Inconformidad con la atención recibida	16
CIRUGÍA DERMATOLÓGICA	1
GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA	1

HEMATOLOGÍA	1
HOSPITALIZACIÓN	3
IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES	1
ONCOLOGÍA CLÍNICA	2
QUIMIOTERAPIA	1
RADIOTERAPIA	1
SERVICIO DE LABORATORIO	1
URGENCIAS	4
Infraestructura	1
URGENCIAS	1
Orden de Incapacidades	2
ÁREA ADMINISTRATIVA	1
ONCOLOGÍA CLÍNICA	1
Perdida de Documento	1
ÁREA DE RECEPCIÓN	1
Programación de radioterapia	1
RADIOTERAPIA	1
Programación de cirugía	2
CIRUGÍA DE CABEZA Y CUELLO	1
CIRUGÍA PLÁSTICA ONCOLÓGICA	1
Programación de procedimiento	5
CIRUGÍA DE CABEZA Y CUELLO	3
ONCOLOGÍA CLÍNICA	1
UROLOGÍA ONCOLÓGICA	1
Programación de quimioterapia	4
QUIMIOTERAPIA	4
Recordatorio de cita	1
QUIMIOTERAPIA	1
Reprogramación de cirugía	1
NEUROCIRUGÍA	1
Reprogramación de cita	5
CONSULTA EXTERNA	1
GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA	1
IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES	1
ONCOLOGÍA CLÍNICA	1
UROLOGÍA	1
Reprogramación de procedimiento	5
CIRUGÍA PLÁSTICA ONCOLÓGICA	1
DERMATOLOGÍA	1
ORTOPEDIA ONCOLÓGICA	3
Solicitud de cita	54
ANESTESIA	1
ÁREA ADMINISTRATIVA	1

CIRUGÍA DE CABEZA Y CUELLO	3
CIRUGÍA GENERAL	1
CIRUGÍA ONCOLÓGICA	1
CIRUGÍA PLÁSTICA ONCOLÓGICA	1
CIRUGÍA PLÁSTICA Y ESTÉTICA	1
DERMATOLOGÍA	2
GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA	2
HEMATOLOGÍA	1
HEMATOLOGÍA ONCOLÓGICA	1
IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES	6
MEDICINA NUCLEAR	9
ONCOLOGÍA CLÍNICA	6
RADIOLOGIA INTERVENCIONISTA	1
RADIOTERAPIA	12
UROLOGÍA	5
Solicitud de soportes clínicos	1
ÁREA ADMINISTRATIVA	1
(en blanco)	1
UROLOGÍA	1
Total general	123

ANÁLISIS: Se identifica que para el mes de marzo 2025 hubo un total de quejas de 123 donde las mayores causa motivo confiere a solicitud de cita con un resultado de 54 , teniendo mayor representatividad por el servicio de radioterapia 12, Inconformidad con la atención recibida con un resultado 16 , teniendo mayor representatividad por el servicio de urgencias con un resultado de 4, cancelación de citas con un resultado de 12 teniendo mayor representatividad por la especialidad de oncología clínica con un resultado de 5 .

2.3 RECLAMOS MARZO 2025.

TIPO DE SOLICITUD	RECLAMO
Etiquetas de fila	Cuenta de TIPO DE SOLICITUD
Cancelación de cita	1
ONCOLOGÍA CLÍNICA	1
Inconformidad con la atención recibida	1
UROLOGÍA ONCOLÓGICA	1
Total general	2

ANÁLISIS: Se identifica que para el mes de marzo hubo un total de 2 reclamos, en el cual todos los motivos confieren a 1.

2.4 SUGERENCIAS MARZO 2025.

ANÁLISIS: Se identifica que para el mes de marzo no se presentaron sugerencias.

2.5 FELICITACIONES MARZO 2025.

TIPO DE SOLICITUD	FELICITACIÓN
Etiquetas de fila	Cuenta de TIPO DE SOLICITUD
CIRUGÍA ONCOLÓGICA	1
MEDICINA NUCLEAR	1
Total, general	2

ANÁLISIS: Se identifica que para el mes de marzo hubo un total de 2 Felicitaciones para la especialidad de cirugía oncológica y el servicio de medicina nuclear.

3. ES UNA PQRSF DE LA EAPB

Etiquetas de fila	Cuenta de ES UNA PQRSF DE ASEGURADORA
No	80
Si	114
Total general	194

ANÁLISIS: Se identifica que para el mes de marzo 2025 el total de manifestaciones fue de 194, siendo 114 el valor más alto correspondiente a solicitudes realizadas por la EAPB.

4. TOTAL, PQRSF POR EAPB

Etiquetas de fila	Cuenta de EAPB
Axa Colpatria	1
Compensar	1
Salud Total	97
Sanidad Militar	7
Sanitas EPS	45
Savia Salud	41
Sura Póliza	1
Total general	193

ANÁLISIS: Se identifica que para el mes de marzo 2025 el mayor indicador de quejas por EAPB confiere a salud total con un resultado de 97, sanitas con un resultado de 45

4.1 TOTAL ATENCIONES POR EAPB

ASEGURADORA	EVENTO	PGP	Total general	Porcentaje
CLINICA DEL PRADO	1		1	0%
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD FAMISANAR SAS	1		1	0%
MEDPLUS CAFE-SELECTO-CELESTE	5		5	0%
COLPATRIA MPP PLAN ALTERNO	9		9	0%
ALLIANZ SEGUROS DE VIDA S.A.	11		11	0%
COMPENSAR E.P.S.	22		22	0%
AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA	50		50	0%
UNIVERSIDAD NACIONAL UNISALUD	52		52	0%
COOMEVA MEDICINA PREPAGADA S. A	64		64	1%
CLINICA MEDELLIN S A S	65		65	1%
PARTICULAR	146		146	1%
EPS Y MP SURA	180		180	2%
DISPENSARIO MEDICO MEDELLIN	289		289	2%
E.P.S SANITAS S.A.S	171	240 7	2578	22%
ALIANZA MED ANT EPS	3268		3268	27%
SALUD TOTAL EPS-S S.A.	550	464 9	5199	44%
Total, general	4884	705 6	11940	100%

ANÁLISIS Se evidencia que para el mes de marzo 2025 se tuvo un total de atenciones por contrato evento de 4884 y por PGP 7056 para un total general de atenciones de 11940, siendo Salud total la EPS con mayor indicador de atenciones generales de 5199.

5. TOTAL, CANALES DE REGISTRO

Etiquetas de fila	Cuenta de CANAL DE REGISTRO	PORCFENTAJE
Telefónico	1	1%
Formato físico	10	5%
Conexiones	16	8%
Página web	23	12%
Presencial	43	22%
Correo	101	52%
Total general	194	100%

ANÁLISIS: Para el mes de marzo de 2025 se evidencia que el canal de registro por el cual se recibió mayor manifestación fue a través de correo con un indicador 52%.

6. DERECHOS VULNERADOS

Etiquetas de fila	Cuenta de ¿CONSIDERA QUE LE HAN VULNERADO ALGÚN DERECHO?
NO	6
SI	6
Total general	12

ANÁLISIS: Se evidencia que para el mes de marzo se tuvo un total de 12 derechos vulnerados, donde 6 confieren a si y 6 confieren a no.

7. PACIENTES ATENDIDOS

SERVICIO	MARZO	PORCENTAJE
Hospitalización	258	2%
UCI	42	0%
UCE	33	0%
Urgencias	641	5%
Cirugía	308	3%
Quimioterapia	1108	9%
Imágenes Diagnósticas	2339	20%
Radioterapia	1232	10%
Medicina nuclear	433	4%
Endoscopia	147	1%
Procedimientos dermatología	65	1%
Servicio farmacéutico	264	2%
Consulta Externa	5070	42%
Atenciones totales	11940	100%
Atenciones ambulatorias		5896
Atenciones excepto CE		1800
Prevalencia		1282
Atenciones Apoyo y complementación		5588

ANÁLISIS: Para el mes de marzo se tuvo un total de 11940 paciente atendidos, siendo el servicio de consulta externa con mayor número de atenciones con un total de 5070, y seguido el servicio de imágenes diagnosticas con 2339.

8. TOTAL, PQRSF POR SERVICIOS

ÁREA / SERVICIO	TOTAL DE PQRSF
Consulta Externa	51
Dirección Comercial	41
Medicina Nuclear	20
Imágenes diagnósticas	14
SIAU	12
Cirugía	27
Dirección Administrativa	1
Dirección Medica	5
Gestión de Infraestructura	3
Hospitalización Adultos	4
Laboratorio clínico	1
Nutrición	1
Quimioterapia	7
Radioterapia	2
Servicio farmacéutico	1
Urgencias	4
Total, general	194

ANÁLISIS: para el mes de marzo se tuvo un total de PQRSF con un resultado por servicio de 194, siendo el servicio de consulta externa con mayor indicador en un total de 51.