

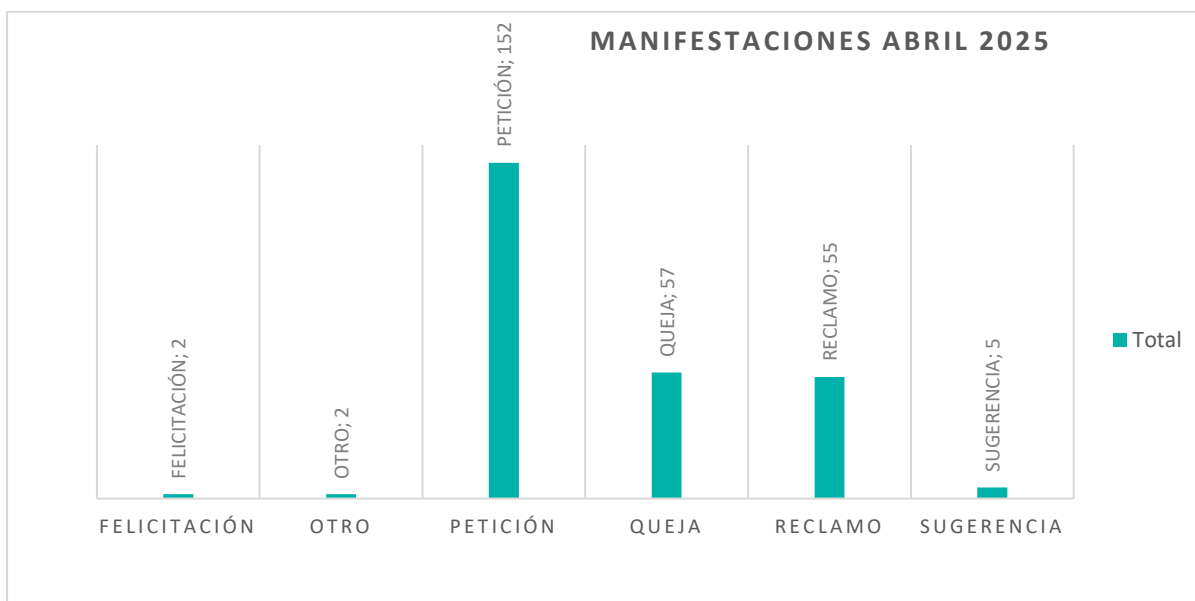
1. OBJETIVO: Presentar al comité de ética las manifestaciones que corresponden al mes de abril 2025.

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_ABRIL_2025

MANIFESTACIONES ABRIL 2025		
Etiquetas de fila	Cuenta de TIPO DE SOLICITUD	%
FELICITACIÓN	2	1%
OTRO	2	1%
PETICIÓN	154	55%
QUEJA	57	21%
RECLAMO	55	20%
SUGERENCIA	5	2%
Total, general	273	100%



ANÁLISIS: Se evidencia que para el mes de abril el mayor porcentaje de manifestaciones con un 55% corresponde a peticiones, seguidamente un 21% a quejas y en el ranquin tres tenemos el 20% a reclamos.

2. CAUSAS POR TIPO_ABRIL_2025

2.1. PETICIONES ABRIL 2025.

TIPO DE SOLICITUD	PETICIÓN
Etiquetas de fila	Cuenta de TIPO DE SOLICITUD
I+A4:B33Cancelación de cita	3
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	1
ONCOLOGÍA CLÍNICA	1
RADIOTERAPIA	1
Entrega de medicamento	1
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	1
Inconformidad con la atención recibida	2
MEDICINA GENERAL	1
URGENCIAS	1
Orden de Incapacidades	1
ONCOLOGÍA CLÍNICA	1
Programación de radioterapia	1
RADIOTERAPIA	1
Programación de cirugía	1
ORTOPEDIA ONCOLÓGICA	1
Programación de cirugía	2
CIRUGÍA DE CABEZA Y CUELLO	1
ORTOPEDIA ONCOLÓGICA	1
Programación de procedimiento	4
CIRUGÍA ONCOLÓGICA	1
DERMATOLOGÍA	1
UROLOGÍA	2
Programación de quimioterapia	6
CONSULTA EXTERNA	1
ONCOLOGÍA CLÍNICA	2
QUIMIOTERAPIA	3
Recordatorio de cita	2
CIRUGIA HEPATOBILIAR	1
ONCOLOGÍA CLÍNICA	1
Reprogramación de cita	10
CONSULTA EXTERNA	1
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	1

GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA	1
NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	2
ONCOLOGÍA CLÍNICA	2
ONCOLOGIA PEDIATRICA	1
RADIOTERAPIA	2
Reunión con especialistas	1
UROLOGÍA	1
Solicitud cambio de especialista	1
CONSULTA EXTERNA	1
Solicitud de cita	93
ADMISIONES	1
ÁREA ADMINISTRATIVA	1
ÁREA DE DEFENSORÍA DEL USUARIO	1
CIRUGÍA DE CABEZA Y CUELLO	6
CIRUGÍA ONCOLÓGICA	1
CONSULTA EXTERNA	2
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	4
GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA	5
HEMATOLOGÍA	6
IMÁGENES	1
IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES	2
JUNTA MEDICA	1
MASTOLOGÍA	3
MEDICINA GENERAL	5
MEDICINA INTERNA	1
MEDICINA NUCLEAR	7
NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	2
ONCOLOGÍA CLÍNICA	33
ORTOPEDIA ONCOLÓGICA	1
PSIQUIATRÍA	1
QUIMIOTERAPIA	2
RADIOLOGIA INTERVENCIONISTA	1
UROLOGÍA	6
Solicitud de cita; Programación de cirugía	1
MEDICINA NUCLEAR	1
Solicitud de hogar de paso	3
ONCOLOGÍA CLÍNICA	3
Solicitud de MIPRES	2
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	1
HEMATOLOGÍA	1
Solicitud de renovación de fórmula	1
NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	1

Solicitud de soportes clínicos	18
ÁREA ADMINISTRATIVA	1
CIRUGÍA GENERAL	1
CONSULTA EXTERNA	1
DERMATOLOGÍA	1
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	2
HEMATOLOGÍA	1
IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES	1
MEDICINA GENERAL	1
MEDICINA INTERNA	1
ONCOLOGÍA CLÍNICA	6
UROLOGÍA	2
Soporte clínico	1
ONCOLOGÍA CLÍNICA	1
Total general	154

ANÁLISIS: Se evidencia que para el mes de abril 2025 se obtuvo un total de 154 peticiones, donde la mayor causa es por solicitud de cita con un puntaje de 93, solicitud de soportes clínicos 18, reprogramación de cita 10 siendo estos tres con mayor representatividad.

2.2 QUEJAS ABRIL 2025.

TIPO DE SOLICITUD	QUEJA
Etiquetas de fila	Cuenta de TIPO DE SOLICITUD
Cancelación de cirugía	1
CIRUGÍA DE CABEZA Y CUELLO	1
Cancelación de cita	7
ÁREA DE DEFENSORÍA DEL USUARIO	1
CIRUGÍA DE CABEZA Y CUELLO	1
CONSULTA EXTERNA	1
HEMATOLOGÍA	1
ONCOLOGÍA CLÍNICA	2
UROLOGÍA ONCOLÓGICA	1
Demora en la confirmación de cita	1
CONSULTA EXTERNA	1
Inconformidad con agendamiento	6
CIRUGÍA PLÁSTICA ONCOLÓGICA	1
GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA	1
IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES	1
NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	1

QUIMIOTERAPIA	1
RADIOTERAPIA	1
Inconformidad con la atención recibida	14
ÁREA ADMINISTRATIVA	1
CIRUGÍA GENERAL	1
CIRUGÍA PLÁSTICA ONCOLÓGICA	2
CONSULTA EXTERNA	1
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	1
GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA	2
HOSPITALIZACIÓN	1
ONCOLOGÍA CLÍNICA	1
¿OTRA?: CUAL?	1
TRABAJO SOCIAL	1
UNIDAD DE CUDIADOS INTENSIVOS	1
URGENCIAS	1
Inconformidad con la atención telefónica recibida	1
DERMATOLOGÍA	1
Perdida de Documento	1
HOSPITALIZACIÓN	1
Programación de radioterapia	1
RADIOTERAPIA	1
Programación de procedimiento	2
CIRUGÍA PLÁSTICA ONCOLÓGICA	1
¿OTRA?: CUAL?	1
Programación de quimioterapia	2
¿OTRA?: CUAL?	1
QUIMIOTERAPIA	1
Reprogramación de cirugía	1
CIRUGÍA DE CABEZA Y CUELLO	1
Solicitud de cita	18
CIRUGÍA PLÁSTICA ONCOLÓGICA	1
CONSULTA EXTERNA	2
DERMATOLOGÍA	1
HEMATOLOGÍA ONCOLÓGICA	1
IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES	1
IMÁGENES DIAGNOSTICAS - NO IONIZANTES	1
MEDICINA NUCLEAR	1
ONCOLOGÍA CLÍNICA	2
¿OTRA?: CUAL?	1
QUIMIOTERAPIA	2
RADIOTERAPIA	4
UROLOGÍA	1

Solicitud de cita; Solicitud de autorizaciones	1
GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA	2
Total general	57

ANÁLISIS: Según los resultados del mes de abril, se presentaron 57 quejas siendo 18 por solicitud de citas, 14 inconformidad con la atención recibida y 6 inconformidad con el agendamiento.

2.3 RECLAMOS ABRIL 2025.

TIPO DE SOLICITUD	RECLAMO
Etiquetas de fila	Cuenta de TIPO DE SOLICITUD
Cancelación de cita	2
HEMATOLOGÍA ONCOLÓGICA	1
ONCOLOGÍA CLÍNICA	1
Error en MIPRES	1
NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	1
Inconformidad con agendamiento	1
CIRUGÍA ONCOLÓGICA	1
Inconformidad con la atención recibida	4
GASTROENTEROLOGÍA/ENDOSCOPIA	1
IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES	1
NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	1
ONCOLOGÍA CLÍNICA	1
Inconformidad con la atención recibida; Solicitud de cita	1
MEDICINA GENERAL	1
Inconformidad con la atención telefónica recibida	1
MASTOLOGÍA	1
Perdida de objetos personales	1
ÁREA ADMINISTRATIVA	1
Programación de radioterapia	1
GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA	1
Programación de cirugía	1
CIRUGÍA DE CABEZA Y CUELLO	1
Programación de quimioterapia	3
HEMATOLOGÍA ONCOLÓGICA	1
ONCOLOGÍA CLÍNICA	2
Reprogramación de cita	11
DERMATOLOGÍA	1
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	1
MEDICINA GENERAL	1

NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	2
ONCOLOGÍA CLÍNICA	6
Solicitud de cita	25
CIRUGÍA DE CABEZA Y CUELLO	3
CONSULTA EXTERNA	2
GASTROENTEROLOGÍA/ENDOSCOPIA	1
GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA	2
IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES	3
MASTOLOGÍA	1
MEDICINA GENERAL	1
ONCOLOGÍA CLÍNICA	9
UROLOGÍA	2
(en blanco)	1
Solicitud de entrega de medicamentos, dispositivos médicos e insumos	1
HEMATOLOGÍA	1
Solicitud de MIPRES	1
ONCOLOGÍA CLÍNICA	1
Solicitud de soportes clínicos	1
CIRUGÍA DE TÓRAX	1
Total general	55

ANÁLISIS: Se identifica que para el mes de abril hubo un total de 55 reclamos, en una escala de así; 25 por solicitud de cita, 11 reprogramación de cita y 4 con inconformidad con la atención recibida.

2.4 SUGERENCIAS ABRIL 2025.

Etiquetas de fila	Cuenta de TIPO DE SOLICITUD
SUGERENCIA	5
Inconformidad con la atención recibida	1
Inconformidad con la información telefónica brindada	1
Infraestructura	1
Recordatorio de cita	1
Solicitud de cita	1
Total, general	5

ANÁLISIS: Se identifica que para el mes de abril se recibió un total de 5 sugerencias, 1 Inconformidad con la atención recibida, 1 Inconformidad con la información telefónica brindada, 1 Infraestructura, 1 recordatorio de cita, 1 Solicitud de cita.

2.5 FELICITACIONES MARZO 2025.

Etiquetas de fila	Cuenta de TIPO DE SOLICITUD
FELICITACIÓN	2
(en blanco)	2
Total, general	2

ANALISIS: Se identifica que para el mes de abril hubo un total de 2 Felicitaciones para la especialidad de oncología e imágenes diagnosticas.

3. ES UNA PQRSF DE LA EAPB

Etiquetas de fila	Cuenta de ES UNA PQRSF DE ASEGURADORA
No	144
Si	129
Total, general	273

ANALISIS: Se identifica que para el mes de abril 2025 el total de manifestaciones fue de 273, siendo 129 el valor más alto correspondiente a solicitudes realizadas por la EAPB.

4. TOTAL, PQRSF POR EAPB

Compensar	1
Salud Total	126
Sanidad Militar	4
Sanitas EPS	76
Savia Salud	62
Sura Póliza	3
Total general	272

ANALISIS: Se identifica que para el mes de abril 2025 el mayor indicador de quejas por EAPB confiere a salud total con un resultado de 126, sanitas con un resultado de 76 y savia salud con 62.

4.1 TOTAL ATENCIONES POR EAPB

CLASIFICACIÓN				
ASEGURADORA	EVENTO	PGP	Total, general	PORCENTAJE
SALUD TOTAL EPS-S S.A.	576	4293	4869	44%
ALIANZA MED ANT EPS	2963		2963	27%
E.P.S SANITAS S.A.S	173	2013	2186	20%
DISPENSARIO MEDICO MEDELLIN	319		319	3%
PARTICULAR	181		181	2%
EPS Y MP SURA POLIZA	152		152	1%
UNIVERSIDAD NACIONAL UNISALUD	74		74	1%
CLINICA MEDELLIN S A S	74		74	1%
COOMEVA MEDICINA PREPAGADA S. A	72		72	1%
AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA	48		48	0%
ALLIANZ SEGUROS DE VIDA S.A.	17		17	0%
COMPENSAR E.P.S.	14		14	0%
MEDPLUS CAFE-SELECTO-CELESTE	11		11	0%
COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA	2		2	0%
EPS SERVICIO OCCIDENTAL SALUD	1		1	0%
SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA	1		1	0%
NUEVA EPS S.A SUBSIDIADO	1		1	0%
FUNDACION HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL - RIONEGRO	1		1	0%
TOTAL GENERAL	4680	6306	10986	100%

ANÁLISIS Se evidencia que para el mes de abril 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
Celular corporativo	6
Conexiones	20
Correo	132
Formato físico	6
Página web	29
Presencial	75
Telefónico	5
Total, general	273

ANÁLISIS: Para el mes de abril de 2025 se evidencia que el canal de registro por el cual se recibió mayor manifestación fue a través de correo con un registro 132, seguidamente del canal presencial con un registro de 75 equivalente al 28% y en tercer lugar el canal página web con 29 lo que corresponde al 11%.

6. DERECHOS VULNERADOS

Etiquetas de fila	Cuenta de ¿CONSIDERA QUE LE HAN VULNERADO ALGÚN DERECHO?
SI	19
Atención oportuna	1
Confidencialidad de la información	1
Derecho a la atención y a la oportunidad, pasando encima de los criterios médicos y necesidades del paciente.	1
derecho a la prestación de salud	9
derecho a la salud	3
Derecho a una atención digna	1
Respeto a la edad, enfermedad y la discapacidad	1
Respetar el tiempo	1
Respeto por el paciente	1
Total, general	19

ANÁLISIS: Se evidencia que para el mes de abril se tuvo un total de 36 derechos vulnerados, donde todos los motivos confieren a diferentes variables expuestas en la imagen.

7. PACIENTES ATENDIDOS POR SERVICIOS

SERVICIO	ABRIL	PORCENTAJE
Hospitalización	257	2%
UCI	38	0%
UCE	31	0%
Urgencias	574	5%
Cirugía	263	2%
Quimioterapia	1033	9%
Imágenes Diagnósticas	2380	22%
Radioterapia	1051	10%
Medicina nuclear	398	4%

Endoscopia	142	1%
Procedimientos dermatología	76	1%
Servicio farmacéutico	228	2%
Consulta Externa	4515	41%
Atenciones totales	10986	100%
Atenciones ambulatorias		5571
Atenciones excepto CE		1956
Prevalencia		1163
Atenciones Apoyo y complementación terapéutica		5308

ANÁLISIS: Para el mes de abril se tuvo un total de 10986 paciente atendidos, siendo el servicio de consulta externa con mayor número de atenciones con un total de 4515, seguido el servicio de imágenes diagnósticas con un total 2380.

8. TOTAL, PQRSF POR SERVICIOS

ÁREA / SERVICIO	TOTAL, DE PQRSF
Consulta Externa	146
Dirección Comercial	1
Medicina Nuclear	15
Imágenes diagnósticas	13
SIAU	26
Cirugía	17
RIAS	4
Dirección Medica	13
Gestión de Infraestructura	1
Hospitalización Adultos	4
Trabajo social	6
Nutrición	1
Quimioterapia	19
Radioterapia	3
UCI	2
Urgencias	2
Total, general	273

ANÁLISIS: para el mes de abril se tuvo un total de PQRS 273, siendo el servicio de consulta externa con mayor indicador 146, menor indicador para los servicios para dirección comercial y gestión de infraestructura con indicador de 1.