

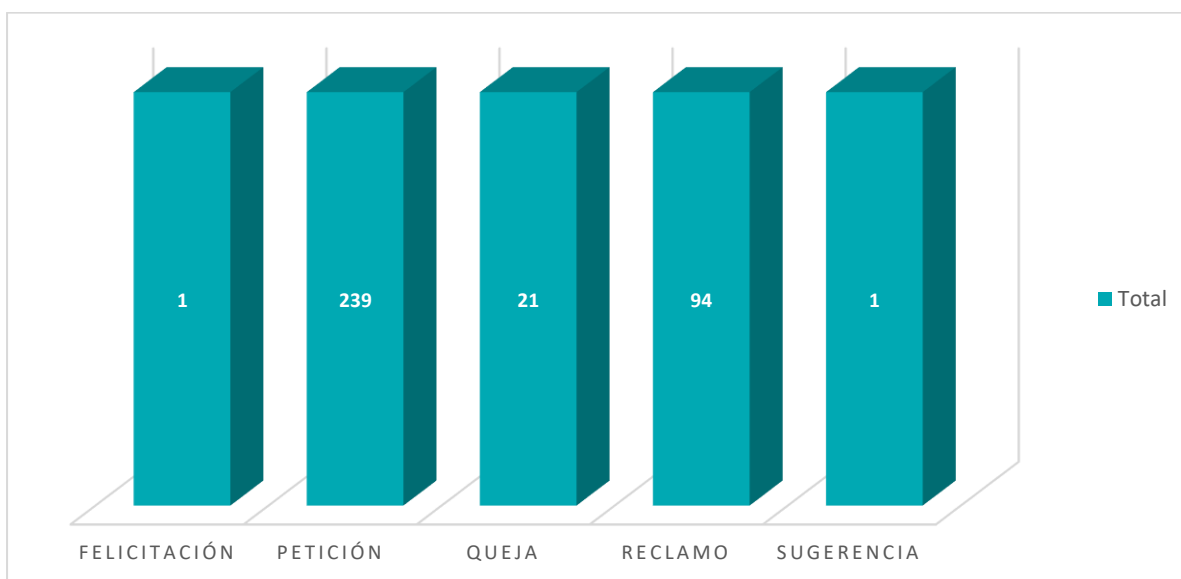
1. OBJETIVO: Presentar al comité de ética las manifestaciones que corresponden al mes de mayo 2025.

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_MAYO_2025

Etiquetas de fila	Cuenta de TIPO DE SOLICITUD	%
FELICITACIÓN	1	0%
PETICIÓN	239	67%
QUEJA	21	6%
RECLAMO	94	26%
SUGERENCIA	1	0%
Total general	356	100%



ANÁLISIS: Para el mes de mayo el mayor porcentaje de manifestaciones son para las peticiones con 67%, seguidamente con un 26% para reclamos y en el tercer lugar con el 6% corresponde a quejas.

2. CAUSAS POR TIPO_MAYO_2025

2.1. PETICIONES MAYO 2025.

TIPO DE SOLICITUD	PETICIÓN
Etiquetas de fila	Cuenta de TIPO DE SOLICITUD
Demora al alta (Urgencias, hospitalización, UCI, Uci, medicina nuclear)	4
CONSULTA EXTERNA	3
IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES	1
Demora en el inicio de tratamiento de (radioterapia, quimioterapia, cirugía, paliativo)	10
CIRUGÍA	1
CONSULTA EXTERNA	6
IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES	1
MEDICINA NUCLEAR	1
RADIOTERAPIA	1
Demora en el inicio de tratamiento de (radioterapia, quimioterapia, cirugía, paliativo); Inconformidad con la atención recibida por personal de enfermería	1
CONSULTA EXTERNA	1
Demora en la atención en admisiones, posterior a la cita (consulta externa)	1
CONSULTA EXTERNA	1
Demora en la confirmación de cita; Felicitación individual	1
IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES	1
Dificultad en la comunicación (telefónica, líneas de atención)	1
SERVICIO FARMACÉUTICO	1
Error en MIPRES	1
DEFENSORÍA DEL USUARIO	1
Falta de privacidad y respeto	1
DIRECCIÓN MÉDICA	1
Felicitación COA	1
DEFENSORÍA DEL USUARIO	1
Felicitación individual	1
URGENCIAS	1
Inconformidad con agendamiento	3
DEFENSORÍA DEL USUARIO	1
IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES	2
Inconformidad con el aseo o limpieza en las instalaciones	1
CONSULTA EXTERNA	1
Inconformidad con la atención recibida por personal de admisiones	1
NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	1
Inconformidad con la atención recibida por personal de enfermería	100
CIRUGÍA	11

CONSULTA EXTERNA	62
DEFENSORÍA DEL USUARIO	2
HOSPITALIZACIÓN	1
IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES	7
LABORATORIO CLÍNICO	1
MEDICINA NUCLEAR	13
QUIMIOTERAPIA	2
RADIOTERAPIA	1
Inconformidad con la atención recibida por personal de laboratorio	2
DIRECCIÓN MÉDICA	1
IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES	1
Inconformidad con la atención recibida por personal de recepción	69
DEFENSORÍA DEL USUARIO	64
DIRECCIÓN MÉDICA	2
HOSPITALIZACIÓN	1
QUIMIOTERAPIA	1
RADIOTERAPIA	1
Inconformidad con la atención recibida por personal médico	1
DEFENSORÍA DEL USUARIO	1
Inconformidad con la información brindada por celular corporativo	2
DIRECCIÓN COMERCIAL	1
HOSPITALIZACIÓN	1
Inconformidad por cancelación de procedimiento	5
QUIMIOTERAPIA	4
RADIOTERAPIA	1
Inconformidad por reprogramación de cita (quimio, medicina nuclear, imágenes)	13
CIRUGÍA	9
CONSULTA EXTERNA	3
UROLOGÍA	1
Inconformidad por reprogramación de procedimiento	3
QUIMIOTERAPIA	1
SERVICIO FARMACÉUTICO	2
Inoportunidad en información de cancelación de cita (consulta externa, imágenes, nuclear, radio, quimio)	2
CONSULTA EXTERNA	1
HOSPITALIZACIÓN	1
Orden de Incapacidades	3
CIRUGÍA	1
DIRECCIÓN MÉDICA	2
Solicitud cambio de especialista	4
CONSULTA EXTERNA	1
MEDICINA NUCLEAR	1
RADIOTERAPIA	2

Solicitud de renovación de fórmula	1
DIRECCIÓN MÉDICA	1
(en blanco)	7
CIRUGÍA	1
DEFENSORÍA DEL USUARIO	3
IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES	1
MEDICINA NUCLEAR	2
Total general	239

ANÁLISIS: Para el mes de mayo se presentaron 239 peticiones, en una escala de 3 tenemos en la posición número 1 al servicio de Consulta Externa con un total de 79 solicitudes, acto seguido, el servicio de Defensoría al usuario con un total de 73 solicitudes y en tercer lugar el servicio de cirugía para un total de 23 solicitudes.

2.2 QUEJAS MAYO 2025.

TIPO DE SOLICITUD	QUEJA
Etiquetas de fila	Cuenta de TIPO DE SOLICITUD
Demora al alta (Urgencias, hospitalización, UCI, Uci, medicina nuclear)	3
CONSULTA EXTERNA	3
Demora en el inicio de tratamiento de (radioterapia, quimioterapia, cirugía, paliativo)	2
CONSULTA EXTERNA	2
Demora en el traslado interno (todos los servicios) excepto laboratorio	1
CIRUGÍA	1
Demora en la confirmación de cita	1
CONSULTA EXTERNA	1
Inconformidad con la atención recibida por personal de enfermería	6
CIRUGÍA	1
CONSULTA EXTERNA	2
IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES	2
RADIOTERAPIA	1
Inconformidad con la atención recibida por personal de recepción	1
CONSULTA EXTERNA	1
Inoportunidad en información de cancelación de cita (consulta externa, imágenes, nuclear, radio, quimio)	4
DIRECCIÓN MÉDICA	1
HOSPITALIZACIÓN	1
QUIMIOTERAPIA	1
URGENCIAS	1
Insuficiencia en educación	1
URGENCIAS	1
Solicitud de entrega de medicamentos, dispositivos médicos e insumos	1

CONSULTA EXTERNA	1
(en blanco)	1
CONSULTA EXTERNA	1
Total general	21

ANÁLISIS: Se observa para el mes de mayo un total de 21 quejas, teniendo mayor representatividad el servicio Consulta Externa por dificultad en la comunicación en los canales habilitados y por reprogramación de cita.

2.3 RECLAMOS MAYO 2025.

TIPO DE SOLICITUD	RECLAMO
Etiquetas de fila	Cuenta de TIPO DE SOLICITUD
Demora al alta (Urgencias, hospitalización, UCI, Uci, medicina nuclear)	20
CIRUGÍA	2
CONSULTA EXTERNA	15
QUIMIOTERAPIA	2
RADIOTERAPIA	1
Demora al alta (Urgencias, hospitalización, UCI, Uci, medicina nuclear); Inoportunidad en información de cancelación de cita (consulta externa, imágenes, nuclear, radio, quimio)	1
CONSULTA EXTERNA	1
Demora en el inicio de tratamiento de (radioterapia, quimioterapia, cirugía, paliativo)	4
CONSULTA EXTERNA	3
URGENCIAS	1
Demora en el proceso de atención (todos los servicios)	1
CIRUGÍA	1
Demora en la asignación de cita (página web)	2
QUIMIOTERAPIA	2
Demora en la atención en admisiones, posterior a la cita (consulta externa)	3
CIRUGÍA	2
DEFENSORÍA DEL USUARIO	1
Demora en la confirmación de cita	1
CONSULTA EXTERNA	1
Dificultad en la comunicación (telefónica, líneas de atención)	1
SERVICIO FARMACÉUTICO	1
Dificultad para recibir soportes de atención no clínica (factura electrónica, certificado de asistencia acompañantes)	1
HOSPITALIZACIÓN	1
Falta de privacidad y respeto	2

DEFENSORÍA DEL USUARIO	1
NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	1
Felicitación individual	4
CONSULTA EXTERNA	4
Inconformidad con el aseo o limpieza en las instalaciones	1
CONSULTA EXTERNA	1
Inconformidad con la atención recibida por personal de enfermería	15
CIRUGÍA	3
CONSULTA EXTERNA	8
DEFENSORÍA DEL USUARIO	1
IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES	2
RADIOTERAPIA	1
Inconformidad con la atención recibida por personal de recepción	4
CIRUGÍA	1
DIRECCIÓN MÉDICA	1
IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES	1
INFRAESTRUCTURA	1
Inconformidad por cancelación de procedimiento	4
QUIMIOTERAPIA	3
RADIOTERAPIA	1
Inconformidad por reprogramación de procedimiento	2
DEFENSORÍA DEL USUARIO	1
SERVICIO FARMACÉUTICO	1
Inoportunidad en información de cancelación de cita (consulta externa, imágenes, nuclear, radio, quimio)	16
CIRUGÍA	3
CONSULTA EXTERNA	1
DEFENSORÍA DEL USUARIO	1
DIRECCIÓN MÉDICA	1
HOSPITALIZACIÓN	3
MEDICINA NUCLEAR	1
QUIMIOTERAPIA	1
RADIOTERAPIA	1
UCI	1
URGENCIAS	3
Insuficiencia en educación	1
TRABAJO SOCIAL	1
Perdida de documentos en las instalaciones (documento de identidad)	2
CONSULTA EXTERNA	1
IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES	1
Solicitud cambio de especialista	1
RADIOTERAPIA	1
Solicitud de cita de control y primera vez	1

RADIOTERAPIA	1
Solicitud de renovación de fórmula	2
CONSULTA EXTERNA	1
DIRECCIÓN MÉDICA	1
(en blanco)	5
CONSULTA EXTERNA	3
QUIMIOTERAPIA	2
Total general	94

ANALISIS: Se registraron 94 reclamos en total, la mayoría corresponde al servicio de Consulta externa, con 40 casos por la causal de cancelación de citas, paralelamente, se presentaron 13 reclamos para el servicio de cirugía por demora en el proceso de atención y 9 casos para el servicio de quimioterapia por demora en el inicio del tratamiento.

2.4 SUGERENCIAS JUNIO 2025.

TIPO DE SOLICITUD	SUGERENCIA
Etiquetas de fila	Cuenta de TIPO DE SOLICITUD
Felicitación COA	1
CONSULTA EXTERNA	1
Total general	1

ANALISIS: Se obtuvo 1 sugerencia en función de crear rutas de atenciones tecnológicas más amigables para el adulto mayor.

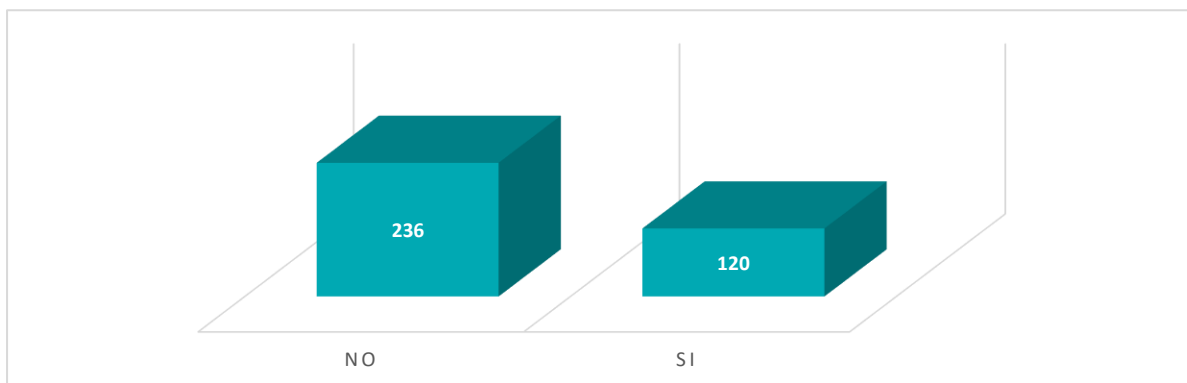
2.5 FELICITACIONES JUNIO 2025.

TIPO DE SOLICITUD	FELICITACIÓN
Etiquetas de fila	Cuenta de TIPO DE SOLICITUD
(en blanco)	1
CONSULTA EXTERNA	1
Total general	1

ANALISIS: Se registran 1 felicitación predominando la gratitud y resolutiveidad de parte del recurso humano del Centro Oncológico de Antioquia.

3. ES UNA PQRSF DE LA EAPB

Etiquetas de fila	Cuenta de ES UNA PQRSF DE ASEGURADORA
No	236
Si	120
Total, general	356



ANÁLISIS: Se identifica que para el mes de mayo 2025 el total de manifestaciones fue de 356, siendo 120 solicitudes realizadas por la EAPB.

4. TOTAL, PQRSF POR EAPB

Etiquetas de fila	Cuenta de EAPB
Compensar	1
Coomeva prepagada	1
Salud Total	170
Sanidad Militar	3
Sanitas EPS	77
Savia Salud	99
Sura Póliza	1
Suramericana	2
Unisalud	2
Total, general	356

ANÁLISIS: Se identifica que para el mes de mayo 2025 el mayor indicador de quejas por EAPB confiere a Salud Total con un resultado de 170 solicitudes, seguidamente, Savia Salud con un de 99 solicitudes y Sanitas EPS con 77 solicitudes.

4.1 TOTAL ATENCIONES POR EAPB

		CLASIFICACION		
ASEGURADORA	EVENO	PGP	Total, general	
		147		
SALUD TOTAL EPS-S S.A.	3756	0		5226
ALIANZA MED ANT EPS	3479			3479
E.P.S SANITAS S.A.S	1678	814		2492
DISPENSARIO MEDICO MEDELLIN	355			355
PARTICULAR	195			195
EPS Y MP SURA POLIZA	195			195
UNIVERSIDAD NACIONAL UNISALUD	57			57
COOMEVA MEDICINA PREPAGADA S. A	38			38
CLINICA MEDELLIN S A S	28			28
AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA	26			26
MEDPLUS MP CEREZA-TURQUESA	24			24
COMPENSAR PLAN COMPLEMENTARIO	18			18
COLPATRIA MP PLUS	17			17
COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA	14			14
IPS SOLUCIONES MEDICAS EN SALUD SAS	4			4
AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA	2			2
NUEVA EPS S.A.	2			2
FUNDACION HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL - RIONEGRO	1			1
SALUD COOMEVA MED.PREPAG.S. A	1			1
ASOCIACION MUTUAL SER EMPRESA	1			1
Total general	9891	228	4	12175

ANALISIS: Se evidencia que para el mes de mayo 2025 se tuvo un total de atenciones por contrato evento de 9891 y por PGP 2284 para un total general de atenciones de 12175, siendo Salud Total la EPS con mayor indicador de atenciones generales de 3756.

5. TOTAL, CANALES DE REGISTRO

Etiquetas de fila	Cuenta de CANAL DE REGISTRO
Celular corporativo	9
Conexiones	37
Correo	139
Formato físico	5
Página web	59
Presencial	104
Telefónico	3
Total, general	356

ANÁLISIS: Para el mes de mayo de 2025 se evidencia que el canal de registro por el cual se recibió mayor manifestación fue a través de correo electrónico con un indicador 139 solicitudes, seguidamente del canal presencial con un registro de 104 atenciones y en tercer lugar el canal página web con 59 solicitudes.

6. DERECHOS VULNERADOS

Etiquetas de fila	Cuenta de ¿CONSIDERA QUE LE HAN VULNERADO ALGÚN DERECHO?
NO	4
SI	31
Total, general	35

ANÁLISIS: Se evidencia que para el mes de mayo se tuvo un total de 35 derechos vulnerados, predominando el derecho a la salud.

7. TOTAL, PACIENTES POR SERVICIOS

SERVICIO	Mayo
Hospitalización	274
UCI	61
UCE	43
Urgencias	636
Cirugía	304
Quimioterapia	1056
Imágenes Diagnósticas	2082
Radioterapia	1703
Medicina nuclear	410
Endoscopia	142
Procedimientos dermatología	77
Servicio farmacéutico	230
Consulta Externa	5157
Atenciones totales	12175
Atenciones ambulatorias	6004
Atenciones excepto CE	1861
Prevalencia	1318
Atenciones Apoyo y complementación terapéutica	5700

ANÁLISIS: para el mes de mayo se tuvo un total de atenciones 12175, siendo el servicio de consulta externa con mayor indicador en un total de 5157.