

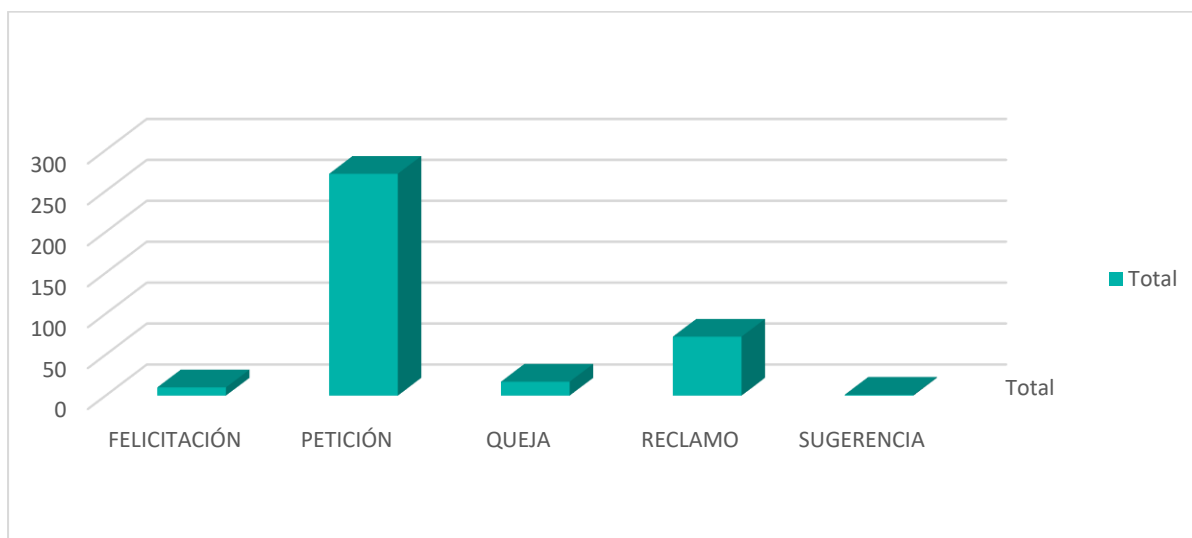
1. OBJETIVO: Presentar al comité de ética las manifestaciones que corresponden al mes de junio 2025.

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_JUNIO_2025

Etiquetas de fila	Cuenta de TIPO DE SOLICITUD	%
FELICITACIÓN	10	3%
PETICIÓN	271	73%
QUEJA	17	5%
RECLAMO	72	19%
SUGERENCIA	1	0%
Total general	371	100%



ANÁLISIS: Para el mes de junio el mayor porcentaje de manifestaciones son para las peticiones con 73%, seguidamente con un 19% para reclamos y en el tercer lugar con el 5% corresponde a quejas.

2. CAUSAS POR TIPO_JUNIO_2025

2.1. PETICIONES JUNIO 2025.

TIPO DE SOLICITUD	PETICIÓN
Etiquetas de fila	Cuenta de TIPO DE SOLICITUD
Demora al alta (Urgencias, hospitalización, UCI, Uci, medicina nuclear)	1
CONSULTA EXTERNA	1
Demora en el inicio de tratamiento de (radioterapia, quimioterapia, cirugía, paliativo)	4
Dificultad para recibir soportes de atención clínica (historia clínica, fórmulas médicas, Falta de ordenamiento, resultados de exámenes, cambio de orden medica)	88
DEFENSORÍA DEL USUARIO	87
RADIOTERAPIA	1
Inconformidad con agendamiento	3
CONSULTA EXTERNA	1
DEFENSORÍA DEL USUARIO	1
MEDICINA NUCLEAR	1
Inconformidad con la atención recibida por personal de enfermería	35
CIRUGÍA	2
CONSULTA EXTERNA	19
DEFENSORÍA DEL USUARIO	3
IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES	8
MEDICINA NUCLEAR	3
Inconformidad con la atención recibida por personal de recepción	5
DEFENSORÍA DEL USUARIO	4
TRABAJO SOCIAL	1
Inconformidad con la atención recibida por personal médico	1
DIRECCIÓN MÉDICA	1
Inconformidad por reprogramación de cita (quimio, medicina nuclear, imágenes)	1
CIRUGÍA	1
Inconformidad por reprogramación de procedimiento	2
SERVICIO FARMACÉUTICO	2
Inoportunidad en información de cancelación de cita (consulta externa, imágenes, nuclear, radio, quimio)	6
CIRUGÍA	1
CONSULTA EXTERNA	3
DEFENSORÍA DEL USUARIO	1
RADIOTERAPIA	1
Inoportunidad en la asignación de cita por primera vez	1
CONSULTA EXTERNA	1

Solicitud cambio de especialista	3
RADIOTERAPIA	3
Solicitud cambio de IPS	1
URGENCIAS	1
Solicitud de autorizaciones	2
DEFENSORÍA DEL USUARIO	2
Solicitud de certificado de incapacidad	2
DEFENSORÍA DEL USUARIO	2
Solicitud de cita de control y primera vez	66
CIRUGÍA	3
CONSULTA EXTERNA	41
DEFENSORÍA DEL USUARIO	5
IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES	6
MEDICINA NUCLEAR	11
Solicitud de entrega de medicamentos, dispositivos médicos e insumos	3
QUIMIOTERAPIA	1
SERVICIO FARMACÉUTICO	2
Solicitud de hogar de paso	6
DEFENSORÍA DEL USUARIO	6
Solicitud de programación de (radioterapia, cirugía, procedimiento, quimioterapia, trasplante)	31
CIRUGÍA	15
CONSULTA EXTERNA	1
DEFENSORÍA DEL USUARIO	4
QUIMIOTERAPIA	9
RADIOTERAPIA	2
(en blanco)	10
CONSULTA EXTERNA	2
DEFENSORÍA DEL USUARIO	5
IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES	2
MEDICINA NUCLEAR	1
Total general	271

ANÁLISIS: Para el mes de junio se presentaron 271 peticiones, en una escala de 3 tenemos en la posición número 1 a Defensoría del Usuario con un total de 119 solicitudes, acto seguido, el servicio de Consulta Externa con un total de 71 solicitudes y en tercer lugar el servicio de cirugía para un total de 23 solicitudes.

2.2 QUEJAS JUNIO 2025.

TIPO DE SOLICITUD	QUEJA
Etiquetas de fila	Cuenta de TIPO DE SOLICITUD
Demora al alta (Urgencias, hospitalización, UCI, Uci, medicina nuclear)	1
GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA	1
Dificultad en la comunicación (telefónica, líneas de atención)	1
QUIMIOTERAPIA	1
Felicitación individual	1
MEDICINA NUCLEAR	1
Inconformidad con agendamiento	1
MEDICINA DEL DOLOR	1
Inconformidad con la atención recibida por personal de enfermería	4
MEDICINA NUCLEAR	2
RADIOTERAPIA	1
URGENCIAS	1
Inconformidad con la atención recibida por personal de vigilancia	1
SERVICIO DE VIGILANCIA	1
Inconformidad con la información brindada por celular corporativo	1
TRABAJO SOCIAL	1
Inconformidad por cancelación de procedimiento	2
CIRUGÍA	1
QUIMIOTERAPIA	1
Inoportunidad en información de cancelación de cita (consulta externa, imágenes, nuclear, radio, quimio)	3
CONSULTA EXTERNA	2
RADIOTERAPIA	1
Solicitud de cita de control y primera vez	1
IMÁGENES	1
(en blanco)	1
CIRUGÍA	1
Total general	17

ANÁLISIS: Se observa para el mes de junio un total de 17 quejas, teniendo mayor representatividad el servicio Consulta Externa por dificultad en la comunicación en los canales habilitados y por reprogramación de cita, para los servicio de Imágenes Diagnósticas, Quimioterapia, Medicina Nuclear y urgencias se recibieron 2 casos por cada uno y la causal más reiterativa es por demora en los tiempos de atención y para los servicios de cirugía, trabajo social e infraestructura se recibió 1 para cada una, quedando discriminado así; para cirugía debido la no confirmación de la cirugía pendiente, reiteran avisar de dicha cancelación, para el servicio de trabajo social se hace alusión a la no solución de un tema que sólo le concierne a la paciente y su prestador, por otro lado, para el servicio de

infraestructura por la atención de parte del servicio de vigilancia derivado de una comunicación errónea.

2.3 RECLAMOS JUNIO 2025.

TIPO DE SOLICITUD	RECLAMO
Etiquetas de fila	Cuenta de TIPO DE SOLICITUD
Demora al alta (Urgencias, hospitalización, UCI, Uci, medicina nuclear)	3
ONCOLOGÍA CLÍNICA	1
RADIOTERAPIA	1
UROLOGÍA ONCOLÓGICA	1
Demora en el proceso de atención (todos los servicios)	1
CONSULTA EXTERNA	1
Dificultad en la comunicación (telefónica, líneas de atención)	1
IMÁGENES	1
Dificultad para recibir soportes de atención clínica (historia clínica, fórmulas médicas, Falta de ordenamiento, resultados de exámenes, cambio de orden medica)	1
JUNTA MEDICA	1
Error en MIPRES; Solicitud de certificado de incapacidad	1
JUNTA MEDICA	1
Inconformidad con agendamiento	1
CONSULTA EXTERNA	1
Inconformidad con la atención recibida por personal de admisiones	2
CONSULTA EXTERNA	2
Inconformidad con la atención recibida por personal de enfermería	7
CONSULTA EXTERNA	1
DERMATOLOGÍA	1
GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA	1
HOSPITALIZACIÓN	1
MASTOLOGÍA	1
UCI	1
UROLOGÍA	1
Inconformidad con la atención recibida por personal médico	3
CIRUGÍA	1
URGENCIAS	2
Inconformidad por cancelación de cirugía	1
CIRUGÍA	1
Inconformidad por cancelación de procedimiento	1
CIRUGÍA	1
Inconformidad por reprogramación de cita (quimio, medicina nuclear, imágenes)	4

CIRUGÍA ONCOLÓGICA	1
CONSULTA EXTERNA	1
DERMATOLOGÍA	1
QUIMIOTERAPIA	1
Inoportunidad en información de cancelación de cita (consulta externa, imágenes, nuclear, radio, quimio)	21
CONSULTA EXTERNA	16
HOSPITALIZACIÓN	1
MEDICINA INTERNA	1
QUIMIOTERAPIA	1
RADIOTERAPIA	1
URGENCIAS	1
Inoportunidad en la asignación de cita por primera vez	2
CONSULTA EXTERNA	2
Solicitud de cita de control y primera vez	12
CONSULTA EXTERNA	9
IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES	1
MEDICINA NUCLEAR	2
Solicitud de programación de (radioterapia, cirugía, procedimiento, quimioterapia, trasplante)	11
CIRUGÍA	7
QUIMIOTERAPIA	2
RADIOTERAPIA	2
Total general	72

ANÁLISIS: Se registraron 72 reclamos en total, la mayoría corresponde al servicio de Consulta externa, con 39 casos por la causal de cancelación de citas. También se presentaron 4 reclamos para el servicio de Radioterapia y Quimioterapia por demora en el inicio del tratamiento y para el servicio de Urgencias se registraron con 3 casos por inconformidad con la atención recibida.

2.4 SUGERENCIAS JUNIO 2025.

Etiquetas de fila	Cuenta de TIPO DE SOLICITUD
Inoportunidad en información de cancelación de cita (consulta externa, imágenes, nuclear, radio, quimio)	1
CONSULTA EXTERNA	1
Total general	1

ANALISIS: Se obtuvo 1 sugerencia por inoportunidad en información de programación de cita, se enfatiza en la inclusión para el adulto mayor debido a los desplazamientos y movilidad reducida que les asiste, se sugiere no agendar muy temprano dichas citas.

2.5 FELICITACIONES JUNIO 2025.

TIPO DE SOLICITUD	FELICITACIÓN
Etiquetas de fila	Cuenta de TIPO DE SOLICITUD
(en blanco)	10
CONSULTA EXTERNA	1
TODOS COA	5
URGENCIAS	4
Total general	10

ANALISIS: Se registran 10 felicitaciones predominando la atención humanizada de parte asistencial y administrativa del Centro Oncológico de Antioquia.

3. ES UNA PQRSF DE LA EAPB

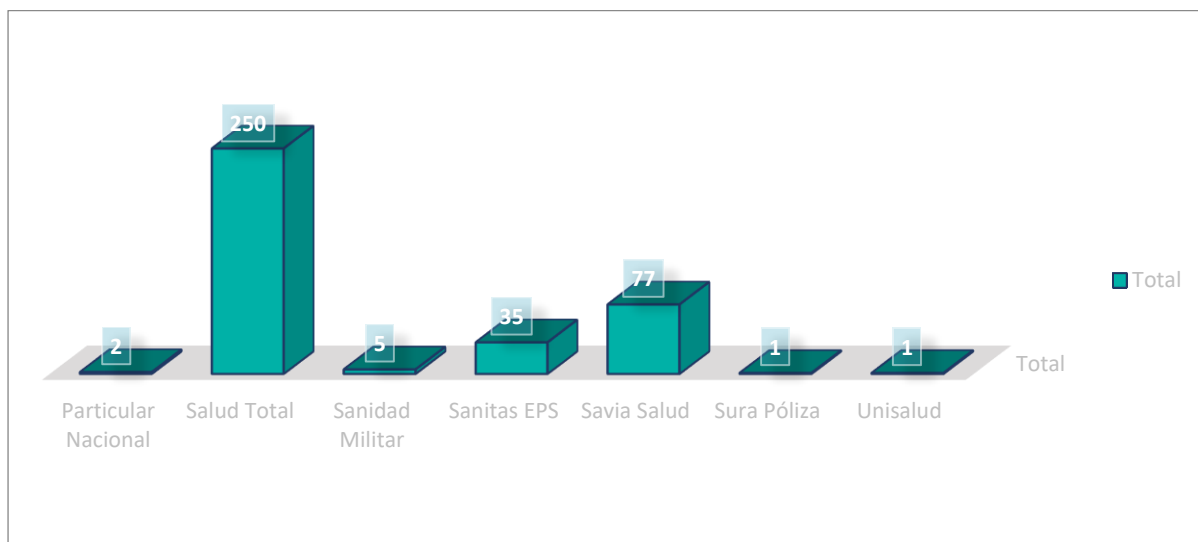
Etiquetas de fila	Cuenta de ES UNA PQRSF DE ASEGURADORA
No	211
Si	160
Total general	371

ANALISIS: Se identifica que para el mes de junio 2025 el total de manifestaciones fue de 371, siendo 160 solicitudes realizadas por la EAPB.

4. TOTAL, PQRSF POR EAPB

Etiquetas de fila	Cuenta de EAPB
Particular Nacional	2
Salud Total	250
Sanidad Militar	5
Sanitas EPS	35
Savia Salud	77
Sura Póliza	1

Unisalud	1
Total general	371



ANÁLISIS: Se identifica que para el mes de junio 2025 el mayor indicador de quejas por EAPB confiere a Salud Total con un resultado de 250 solicitudes, seguidamente, Savia Salud con un de 77 solicitudes y Sanitas EPS con 35 solicitudes.

4.1 TOTAL ATENCIONES POR EAPB

	CLASIFICACIÓN		
ASEGURADORA	Evento	PGP	Total general
SALUD TOTAL EPS-S S.A.	737	3008	3745
ALIANZA MED ANT EPS	3061		3061
E.P.S SANITAS S.A.S	213	2045	2258
E.S.E. HOSPITAL SAN LUIS BELTRAN	360		360
DISPENSARIO MEDICO MEDELLIN	268		268
PARTICULAR	209		209
EPS Y MP SURA POLIZA	192		192
UNIVERSIDAD NACIONAL UNISALUD	93		93
COOMEVA MEDICINA PREPAGADA S. A	74		74
CLINICA MEDELLIN S A S	63		63
AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA	21		21
ALLIANZ SEGUROS DE VIDA S.A.	14		14
MEDPLUS MP CEREZA-TURQUESA	13		13
COMPENSAR E.P.S.	8		8
COLPATRIA MPP PLAN ALTERNO	7		7
COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA	7		7

IPS SOLUCIONES MEDICAS EN SALUD SAS	2		2
AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA	1		1
Total general	5343	5053	10396

ANALISIS: Se evidencia que para el mes de junio 2025 se tuvo un total de atenciones por contrato evento de 5343 y por PGP 5053 para un total general de atenciones de 10396, siendo Salud Total la EPS con mayor indicador de atenciones generales de 3745.

5. TOTAL, CANALES DE REGISTRO

Etiquetas de fila	Cuenta de CANAL DE REGISTRO
Celular corporativo	9
Conexiones	27
Correo	170
Formato físico	7
Página web	36
Presencial	122
Total general	371

ANALISIS: Para el mes de junio del año 2025 se evidencia que el canal de registro por el cual se recibió mayor manifestación fue a través de correo electrónico con un indicador 170 solicitudes, seguidamente del canal presencial con un registro de 122 atenciones y en tercer lugar el canal página web con 36 solicitudes.

6. DERECHOS VULNERADOS

Etiquetas de fila	Cuenta de ¿CONSIDERA QUE LE HAN VULNERADO ALGÚN DERECHO?
NO	3
(en blanco)	3
SI	10
otro	4
Tener accesibilidad, disponibilidad, oportunidad y continuidad para el diagnóstico y la atención de la enfermedad.	6
Total general	13

ANÁLISIS: Se evidencia que para el mes de junio se tuvo un total de 10 derechos vulnerados, en la accesibilidad, disponibilidad, oportunidad y continuidad para el diagnóstico y la atención de la enfermedad.

7. PACIENTES ATENDIDOS

SERVICIO	Junio	Total
Hospitalización	225	1535
UCI	32	256
UCE	31	202
Urgencias	559	3672
Cirugía	265	1693
Quimioterapia	1051	6537
Imágenes Diagnósticas	1998	13121
Radioterapia	1262	7670
Medicina nuclear	342	2400
Endoscopia	148	852
Procedimientos dermatología	43	389
Servicio farmacéutico	237	1473
Consulta Externa	4203	28410
Atenciones totales	10396	39800
Atenciones ambulatorias	5346	34135
Atenciones exepto CE	1990	11390
Prevalencia	1112	7358
Atenciones Apoyo y complementación terapeutica	5081	32442

ANÁLISIS: Para el mes de junio se tuvo un total de 10396 paciente atendidos, siendo el servicio de consulta externa con mayor número de atenciones con un total de 4203, y seguido el servicio de imágenes diagnosticas con 1998.