

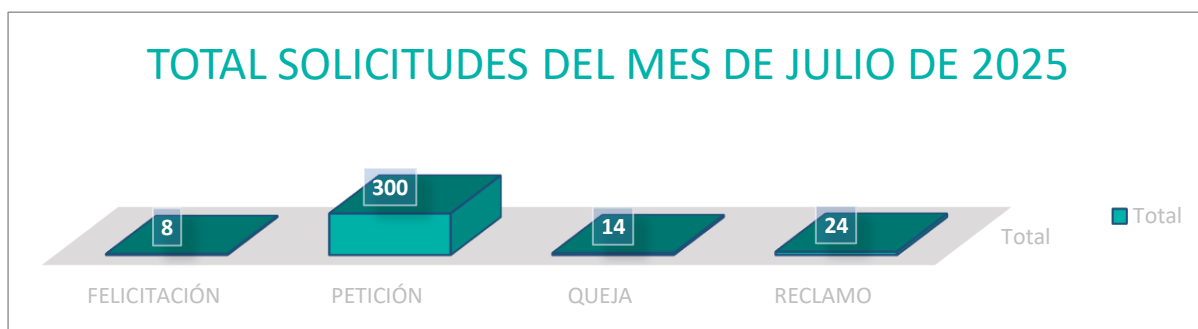
1. OBJETIVO: Presentar al comité de ética las manifestaciones que corresponden al mes de julio 2025.

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_JULIO_2025

Etiquetas de fila	Cuenta de TIPO DE SOLICITUD	%
FELICITACIÓN	8	2%
PETICIÓN	300	87%
QUEJA	14	4%
RECLAMO	24	7%
Total, general	346	100%



ANÁLISIS: Para el mes de Julio el mayor porcentaje de manifestaciones son para las peticiones con 87%, seguidamente con un 7% para reclamos y en el tercer lugar con el 4% corresponde a quejas.

2. CAUSAS POR TIPO_JULIO2025

2.1. PETICIONES JULIO 2025.

TIPO DE SOLICITUD	PETICIÓN
Etiquetas de fila	Cuenta de TIPO DE SOLICITUD
Demora al alta (Urgencias, hospitalización, UCI, Uci, medicina nuclear); Dificultad para recibir soportes de atención clínica (historia clínica, fórmulas médicas, Falta de ordenamiento, resultados de exámenes, cambio de orden medica)	1

DEFENSORÍA DEL USUARIO	1
Demora en el inicio de tratamiento de (radioterapia, quimioterapia, cirugía, paliativo)	1
CIRUGÍA	1
Dificultad para recibir soportes de atención clínica (historia clínica, fórmulas médicas,Falta de ordenamiento, resultados de exámenes,cambio de orden medica)	182
CONSULTA EXTERNA	1
DEFENSORÍA DEL USUARIO	178
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	2
LABORATORIO CLÍNICO	1
Dificultad para recibir soportes de atención clínica (historia clínica, fórmulas médicas,Falta de ordenamiento, resultados de exámenes,cambio de orden medica); Solicitud de hogar de paso	1
DEFENSORÍA DEL USUARIO	1
Inconformidad con agendamiento	1
CONSULTA EXTERNA	1
Inoportunidad en información de cancelación de cita (consulta externa, imágenes, nuclear, radio, quimio)	2
CONSULTA EXTERNA	1
RADIOTERAPIA	1
Solicitud de certificado de incapacidad	2
DEFENSORÍA DEL USUARIO	1
TRABAJO SOCIAL	1
Solicitud de cita de control y primera vez	64
CIRUGÍA	3
CONSULTA EXTERNA	37
CUIDADO PALIATIVO	3
DEFENSORÍA DEL USUARIO	1
HOSPITALIZACIÓN	1
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	6
LABORATORIO CLÍNICO	1
MEDICINA NUCLEAR	12
Solicitud de entrega de medicamentos, dispositivos médicos e insumos	3
QUIMIOTERAPIA	2
SERVICIOS ESPECIALES	1
Solicitud de hogar de paso	5
DEFENSORÍA DEL USUARIO	5
Solicitud de programación de (radioterapia, cirugía, procedimiento, quimioterapia, trasplante)	33
CIRUGÍA	20
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	1
QUIMIOTERAPIA	9
RADIOTERAPIA	3
(en blanco)	5
CIRUGÍA	1

DEFENSORÍA DEL USUARIO	1
DIRECCIÓN MÉDICA	2
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	1
Total, general	300

ANÁLISIS: Para el mes de julio se presentaron 300 peticiones, en una escala de 3 tenemos en la posición número 1 a Defensoría del Usuario con un total de 178 solicitudes, acto seguido, el servicio de Consulta Externa con un total de 64 solicitudes y en tercer lugar el servicio de cirugía para un total de 20 solicitudes.

2.2 QUEJAS JULIO 2025.

TIPO DE SOLICITUD	QUEJA
Etiquetas de fila	Cuenta de TIPO DE SOLICITUD
Demora en la entrega de medicamentos, insumos o dispositivos médicos	1
SERVICIO FARMACÉUTICO	1
Dificultad para recibir soportes de atención clínica (historia clínica, fórmulas médicas, Falta de ordenamiento, resultados de exámenes, cambio de orden medica)	1
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	1
Inconformidad con la atención recibida por personal de admisiones	1
URGENCIAS	1
Inconformidad con la atención recibida por personal de enfermería	2
HOSPITALIZACIÓN	1
URGENCIAS	1
Inconformidad con la atención recibida por personal médico	4
DIRECCIÓN MÉDICA	1
MEDICINA NUCLEAR	1
URGENCIAS	2
Inconformidad por reprogramación de cirugía	1
DEFENSORÍA DEL USUARIO	1
Inoportunidad en información de cancelación de cita (consulta externa, imágenes, nuclear, radio, quimio); Inconformidad por reprogramación de cirugía	1
CIRUGÍA	1
Notificación agresión (física, verbal, las otras que defina SST)	1
TRABAJO SOCIAL	1
Solicitud de cita de control y primera vez	1
DEFENSORÍA DEL USUARIO	1
Solicitud de programación de (radioterapia, cirugía, procedimiento, quimioterapia, trasplante)	1
CIRUGÍA	1
Total general	14

ANÁLISIS: Se observa para el mes de julio un total de 14 quejas teniendo mayor representatividad Inconformidad con la atención recibida por personal médico.

2.3 RECLAMOS JULIO2025.

TIPO DE SOLICITUD	RECLAMO
Etiquetas de fila	Cuenta de TIPO DE SOLICITUD
Demora en la entrega de medicamentos, insumos o dispositivos médicos	1
SERVICIO FARMACÉUTICO	1
Dificultad para recibir soportes de atención clínica (historia clínica, fórmulas médicas, Falta de ordenamiento, resultados de exámenes, cambio de orden medica)	2
CIRUGÍA	1
HOSPITALIZACIÓN	1
Error en MIPRES	2
CONSULTA EXTERNA	1
DIRECCIÓN MÉDICA	1
Inconformidad con agendamiento	3
CONSULTA EXTERNA	2
SERVICIOS ESPECIALES	1
Inconformidad con la atención recibida por personal de admisiones	2
CONSULTA EXTERNA	1
RADIOTERAPIA	1
Inconformidad con la atención recibida por personal médico	2
DIRECCIÓN MÉDICA	2
Inoportunidad en información de cancelación de cita (consulta externa, imágenes, nuclear, radio, quimio)	4
CONSULTA EXTERNA	3
RADIOTERAPIA	1
Inoportunidad en la asignación de cita por primera vez	1
CONSULTA EXTERNA	1
Solicitud de certificado de incapacidad	2
DIRECCIÓN MÉDICA	2
Solicitud de cita de control y primera vez	3
CONSULTA EXTERNA	1
DEFENSORÍA DEL USUARIO	1
MEDICINA NUCLEAR	1
Solicitud de programación de (radioterapia, cirugía, procedimiento, quimioterapia, trasplante)	1

QUIMIOTERAPIA	1
(en blanco)	1
CIRUGÍA	1
Total, general	24

ANÁLISIS: Se registraron 24 reclamos en total, Inoportunidad en información de cancelación de cita (consulta externa, imágenes, nuclear, radio, quimio).

2.4 FELICITACIONES JULIO 2025.

TIPO DE SOLICITUD	FELICITACIÓN
CIRUGÍA	1
CONSULTA EXTERNA	3
TODOS COA	2
URGENCIAS	2
Total, general	8

ANÁLISIS: Se registran 8 felicitaciones predominando la atención humanizada de parte asistencial y administrativa del servicio de consulta externa.

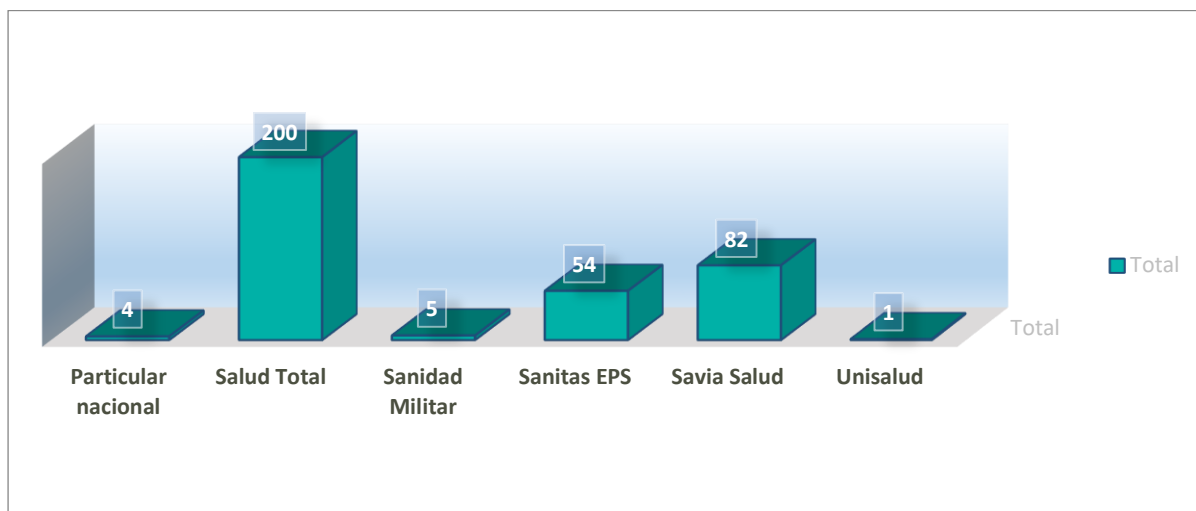
3. ES UNA PQRSF DE LA EAPB

Etiquetas de fila	Cuenta de ES UNA PQRSF DE ASEGURADORA
No	238
Si	108
Total, general	346

ANÁLISIS: Se identifica que para el mes de julio 2025 el total de manifestaciones fue de 346, siendo 108 solicitudes realizadas por la EAPB.

4. TOTAL, PQRSF POR EAPB

Etiquetas de fila	Cuenta de EAPB
Particular nacional	4
Salud Total	200
Sanidad Militar	5
Sanitas EPS	54
Savia Salud	82
Unisalud	1
Total, general	346



ANÁLISIS: Se identifica que para el mes de julio 2025 el mayor indicador de quejas por EAPB confiere a Salud Total con un resultado de 200 solicitudes, seguidamente, Savia Salud con un de 82 solicitudes y Sanitas EPS con 54 solicitudes.

4.1 TOTAL ATENCIONES POR EAPB

—	CLASIFICACION		
ASEGURADORA	Evento	PGP	Total general
ALIANZA MED ANT EPS	4840		4840
E.P.S SANITAS S.A.S	179	2740	2919
SALUD TOTAL EPS-S S.A.	749	117	866
PARTICULAR	631		631
DISPENSARIO MEDICO MEDELLIN	356		356
EPS Y MP SURA POS	336		336
COOMEVA MEDICINA PREPAGADA S. A	127		127
UNIVERSIDAD NACIONAL UNISALUD	106		106
AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA	51		51
CLINICA MEDELLIN S A S	41		41
COLPATRIA MPP PLAN ALTERNO	22		22
MEDPLUS MP CEREZA-TURQUESA	21		21
ALLIANZ SEGUROS DE VIDA S.A.	20		20
COMPENSAR PLAN COMPLEMENTARIO	14		14
IPS SOLUCIONES MEDICAS EN SALUD SAS	7		7
COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA	5		5
AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA	4		4
UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA	2		2
NUEVA EPS S.A.	1		1
LA PREVISORA S.A.	1		1
Total, general	7513	2857	10370

ANÁLISIS: Se evidencia que para el mes de julio 2025 se tuvo un total de atenciones por contrato evento de 7513 y por PGP 2875 para un total general de atenciones de 10370, siendo Savia Salud la EPS con mayor indicador de atenciones generales de 4840.

5. TOTAL, CANALES DE REGISTRO

Etiquetas de fila	Cuenta de CANAL DE REGISTRO
Celular corporativo	10
Conexiones	21
Correo	120
Formato físico	9
Página web	31
Presencial	148
Telefónico	7
Total, general	346

ANÁLISIS: Para el mes de julio del año 2025 se evidencia que el canal de registro por el cual se recibió mayor manifestación fue a través del canal presencial con un indicador 148 manifestaciones, seguidamente del canal correo con un registro de 120 atenciones y en tercer lugar el canal página web con 31 solicitudes.

6. DERECHOS VULNERADOS

ÁREA /SERVICIO	(Todas)
Etiquetas de fila	Cuenta de ¿CONSIDERA QUE LE HAN VULNERADO ALGÚN DERECHO?
NO	107
SI	15
A que las entidades de aseguramiento entreguen los medicamentos ordenados por el médico tratante de manera completa e inmediata. De no cumplirse con estas condiciones, la EPS respectiva deberá enviarlos a su domicilio en un lapso no superior a 48horas.	1
otro	8
Recibir un trato digno sin discriminación alguna.	2
Tener accesibilidad, disponibilidad, oportunidad y continuidad para el diagnóstico y la atención de la enfermedad.	4
Total, general	122

ANÁLISIS: Se evidencia que para el mes de julio se tuvo un total de 122 derechos vulnerados, 107 corresponden a No derechos vulnerados y 15 corresponden a Si.

7. PACIENTES ATENDIDOS

SERVICIO	Julio
Hospitalización	244
UCI	30
UCE	30
Urgencias	459
Cirugía	311
Quimioterapia	781
Imágenes Diagnósticas	1848
Radioterapia	1476
Medicina nuclear	429
Endoscopia	166
Procedimientos dermatología	64
Servicio farmacéutico	267
Consulta Externa	4265
Atenciones totales	10370
Atenciones ambulatorias	5342
Atenciones excepto CE	1840
Prevalencia	1074
Atenciones Apoyo y complementación terapéutica	5031

ANÁLISIS: Para el mes de julio se tuvo un total de 10370 paciente atendidos, siendo el servicio de consulta externa con mayor número de atenciones con un total de 4265, y seguido el servicio de imágenes diagnósticas con 1998.