

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 686 de 2019

Página 1 de 2

EL INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA – EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO – INVITA A PRESENTAR PROPUESTAS PARA LA GESTIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS UNIDOS A PRODUCTO ESPECIFICOS QUE CORRESPONDEN A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN IMAGENOLÓGIA, QUE SE REQUIERA EN EL INSTITUTO, EN FORMA EXTERNALIZADA, AUTOGESTIONARIA, CON AUTOCONTROL Y AUTOGOBIERNO, EN FORMA INDEPENDIENTE Y AUTÓNOMA Y DE ACUERDO CON LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS EN LOS PRESENTES TÉRMINOS DE REFERENCIA, LA NORMATIVIDAD VIGENTE Y EL CONTRATO QUE SE CELEBRE PARA EL EFECTO.

ANEXO No. 4

Se debe garantizar con calidad y oportunidad la atención de la demanda requerida, dando cumplimiento a los indicadores de desempeño.

OBJETO DE INVITACIÓN Y MODELO	INDICADOR	PRINCIPIOS	INDICADOR DE OPORTUNIDAD	
			DESCRIPCIÓN	ESPERADO MÍNIMO
SERVICIOS DE IMAGENOLÓGIA	SATISFACCIÓN AL USUARIO	B	Gestión en los planes de mejora	Mayor al 95%
		B	Tasa de satisfacción de usuarios	90%
		O	Revisión por pares	Mayor al 80%
		O	Registro Historia Clínica	Mayor al 90%
		O	Adherencia a protocolos de lavado de mano y aislamiento	Mayor al 85%
	CONTINUIDAD EN EL SERVICIO	S	Porcentaje de cumplimiento de agendas	100%
		S	Proporción de eventos adversos gestionados	100%
		S	Sumatoria de tiempo entre el momento de la práctica del estudio y el informe final de lectura por especialista	Hospitalizados y GAICA [Redacted] Consulta externa [Redacted]
		S	Actualización de protocolos y guías	100%

Notas:

- 1. Si se cumplen los indicadores de desempeño se pagará el 100% del valor del contrato, si hay cumplimiento de los turnos programados. Se descontarán los turnos no laborados o las horas de retardo.
- 2. Si los indicadores de desempeño no se cumplen, se reduce el valor de la hora a pagar en un

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 686 de 2019

Página 2 de 2

tres (3%) por cada indicador que evaluado mensualmente no se cumpla.

3. Se descontará el valor que glose las entidades aseguradoras por la no interpretación de exámenes.
4. Otros que se pacten entre las partes.

A nivel general se propenderá por una óptima atención a los usuarios, cumpliendo criterios de habilitación y acreditación, basados en una gestión asistencial eficiente, segura y con calidad, buscando garantizar el uso adecuado y racional de los recursos.

Nota: Este esquema es básico, y podrá ampliarse o modificarse por parte del Instituto.

INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE RADIOLOGIA INC

1. OPORTUNIDAD:

Las interpretaciones de los estudios del servicio de imágenes diagnósticas deben estar aprobadas en el sistema PACS en un plazo no mayor de [REDACTED] para los estudios de consulta externa y [REDACTED] para el caso de los estudios tomados a pacientes en el área de urgencias y hospitalización, serán excepcionales los casos que por su grado de complejidad requieran un mayor tiempo para su interpretación. El no cumplimiento de los tiempos pactados acarreará un descuento del 10% del valor pactado por la interpretación. [REDACTED]

2. CALIDAD:

- a. Los estudios reportados como no satisfactorios por parte de los servicios tratantes no deben sobrepasar el 15% del total de estudios interpretados durante el mes, en caso de sobrepasar este límite se realizará un plan de mejora de forma urgente, previo análisis de las condiciones en que se presentó la no conformidad.
- b. En caso de reportarse un evento adverso causado al paciente por un acto que dependa directamente de un médico radiólogo, se realizará un comité con la subdirección médica para establecer las causas y el plan de mejora en forma inmediata.

3. MUESTRAS INSUFICIENTES:

El porcentaje de muestras no satisfactorias/insuficientes para diagnóstico debe ser inferior al 15%, en caso de sobrepasar este rango se debe realizar una evaluación acerca de las condiciones que están generando esta situación para establecer los planes de mejora correspondientes.

4. QUEJAS POR ATENCIÓN MÉDICA:

Si hay más de tres quejas por la misma razón, por parte de los pacientes, relacionadas con la atención médica en el periodo de un mes se establecerán planes de mejora de forma inmediata.