

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 050 de 2016

Página 1 de 2

INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA- EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO INVITA A PRESENTAR PROPUESTAS CON EL FIN DE SELECCIONAR AL ALIADO ESTRATEGICO QUE LE PERMITA LLEVAR A CABO LA GESTION DE LOS SERVICIOS DE IMAGINOLOGIA DENTRO DEL MODELO Y EN LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS EN LOS PRESENTES TÉRMINOS DE REFERENCIA, LA NORMATIVIDAD VIGENTE Y EL CONTRATO QUE SE CELEBRE PARA EL EFECTO.

ANEXO NO. 4

INDICADORES DE GESTION Y DE DESEMPEÑO

OBJETO INVITACION MODELO	DE Y	INDICADOR DE OPORTUNIDAD.		INDICADOR DE CONTINUIDAD EN EL SERVICIO		INDICADOR DE SATISFACCION AL USUARIO	
		DESCRIPCION	ESPERADO MINIMO	DESCRIPCION	ESPERADO MINIMO	DESCRIPCION	ESPERADO MINIMO
SERVICIOS IMAGINOLOGIA		Oportunidad de lecturas	Menor de 1 día, máximo 5 días	Porcentaje de cumplimiento de agendas	100%	Tasa de satisfacción de usuarios	90%
				Proporción de eventos adversos gestionados	100%		
				Sumatoria de tiempo entre el momento de la práctica del estudio y el informe final de lectura por especialista	1 día, máximo 5 días		

Conformar indicadores de desempeño:

- 1. Se pagará el 100% si hay cumplimiento al 100% de las lecturas de los procedimientos realizados. Se descontarán las lecturas no realizadas durante el tiempo estipulado en el indicador.
- 2. Se descontarán 2% si la proporción de eventos adversos gestionados dentro de los plazos establecidos es inferior al 95%.
- 3. Se descontará 2% si los planes de mejora tienen un índice de gestión oportuna inferior al 95%.
- 4. Se descontará 5% si no hay cumplimiento en los estándares de oportunidad en la lectura o en la realización de los procedimientos o actividades.
- 5. Otros que se pacten entre las partes.

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

INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE RADIOLOGÍA

- 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 5 días hábiles para los estudios de consulta externa y 48 horas 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

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 050 de 2016

Página 2 de 2

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.

2. CALIDAD: 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.

3. CALIDAD: 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.

4. 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.

5. 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