

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 299 de 2018

Página 1 de 2

EL INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA – EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO – INVITA A PRESENTAR PROPUESTAS PARA LA GESTION DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS UNIDOS A PRODUCTOS ESPECÍFICOS QUE CORRESPONDEN A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN IMAGINOLOGIA, QUE SE REQUIERA EN EL INSTITUTO, EN FORMA TERCERIZADA, AUTOGESTIONARIA, CON AUTOCONTROL Y AUTOGOBIERNO, EN FORMA INDEPENDIENTE Y AUTÓNOMA Y DE ACUERDO CON LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS EN LA NORMATIVA VIGENTE, LOS PRESENTES TÉRMINOS DE CONDICIONES, Y EL CONTRATO QUE SE CELEBRE PARA EL EFECTO.

ANEXO No. 4

INDICADORES DE DESEMPEÑO

OBJETO DE INVITACIÓN Y MODELO	INDICADOR DE OPORTUNIDAD		INDICADOR DE CONTINUIDAD EN EL SERVICIO		INDICADOR DE SATISFACCIÓN AL USUARIO	
	DESCRIPCIÓN	ESPERADO MÍNIMO	DESCRIPCIÓN	ESPERADO MÍNIMO	DESCRIPCIÓN	ESPERADO MÍNIMO
SERVICIOS IMAGINOLOGÍA	Oportunidad de lecturas	Hasta 24 horas (GAICA, UCI y Hospitalizados), Máximo 5 días hábiles (Consulta Externa)	Porcentaje de cumplimiento de agendas	100%	Tasa de satisfacción de usuarios	90%
	Revisión por pares	Mayor al 80%	Proporción de eventos adversos gestionados	100%		
	Participación en Juntas Médicas	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		
	Adherencia a protocolos de lavado de mano y aislamiento	Mayor al 70%				

Conformar indicadores de desempeño:

- 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.
- Se descontarán 2% si la proporción de eventos adversos gestionados dentro de los plazos establecidos es inferior al 95%.
- Se descontará 2% si los planes de mejora tienen un índice de gestión oportuna inferior al 95%.
- Se descontará 5% si no hay cumplimiento en los estándares de oportunidad en la lectura o en la realización de los procedimientos o actividades.

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 299 de 2018

Página 2 de 2

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 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 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 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.