

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 EXTERNALIZADA DE SERVICIOS DE MEDICINA INTERNA, 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, SUS ANEXOS, ADENDAS Y EL CONTRATO QUE SE CELEBRE PARA EL EFECTO.

ANEXO No. 4

INDICADORES DE GESTION Y DE DESEMPEÑO

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 MEDICINA INTERNA	SATISFACCIÓN AL USUARIO	B	Gestión en los planes de mejora	Mayor al 95%
		B	Tasa de satisfacción de usuarios	90%
	DE OPORTUNIDAD	O	Respuesta a interconsultas	Inmediata o menor a seis (6) horas
		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	Proporción de eventos adversos gestionados	100%
		S	Tasa de infección intrahospitalaria	Menor del 8%
		S	Actualización de protocolos y guías	100%

Indicadores de desempeño:

- 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.
- Si los indicadores de desempeño no se cumplen, se reduce el valor de la hora a pagar en un tres (3%) por cada indicador que evaluado mensualmente no se cumpla.
- Se descontará el valor que glose las entidades aseguradoras por la no interpretación de exámenes.
- Otros que se pacten entre las partes.

A nivel general se propenderá por una óptima atención a los usuarios, cumpliendo criterios de

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 673 DE 2019

Página 2 de 2

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