



RELATÓRIO INDICADORES DE DESEMPENHO DA OPERAÇÃO PLENA

Relatório Consolidado do 4º Trimestre de Operação Plena
(Referência: fevereiro, março e abril de 2017)

Unidade Hospitalar: **HEOM**

PPP Diagnóstico por Imagem: Concessão administrativa para a gestão e operação de Serviços de Apoio ao Diagnóstico por Imagem em Unidades da Rede Própria de Saúde do Estado da Bahia.

Poder Concedente: Governo do Estado da Bahia – SESAB

Concessionária: Rede Brasileira de Diagnósticos SPE S.A.

SUMÁRIO

1.0 Apresentação	02
2.0 Indicadores de Desempenho	02
2.1 Indicadores de Disponibilidade	03
2.2 Indicadores de Qualidade	05

1.0 Apresentação

Este relatório tem o objetivo de apresentar os resultados dos indicadores de desempenho da Rede Brasileira de Diagnóstico (RBD) no período de fevereiro a abril de 2017, atendendo às exigências do Contrato de Concessão Administrativa de nº 004/2015.

2.0 Indicadores de Desempenho

Uma das formas de avaliar o desempenho gerencial e operacional da Concessionária é através da apuração e cálculo de um conjunto de indicadores de disponibilidade e de qualidade, visando a garantia dos níveis de qualidade na prestação dos serviços de diagnóstico por imagem, estabelecidos nas normativas vigentes, no Edital e protocolos que se desenvolvam durante a execução do contrato.

A Unidade da RBD avaliada é o HEOM, por estar no período de Operação Plena, ou seja, período, aplicável individualmente para cada uma das Instalações, iniciado a partir da emissão do Termo de Recebimento, durante o qual a Concessionária deverá prestar os serviços de acordo com os padrões estabelecidos no Contrato de Concessão.

2.1 Indicadores de Disponibilidade

Indicador	Memória de Cálculo	Meta	Valor Indicador com peso
2.1.1 - Tempo desde a solicitação do exame pela SESAB até a hora marcada pela Concessionária no PACS/RIS	Indicador 2.1.1.1 x 5% + Indicador 2.1.1.2 x 5% + Indicador 2.1.1.3 x 5%	15%	15%
2.1.1.1 -Tempo desde a solicitação do exame pela SESAB até a hora marcada pela Concessionária no PACS/RIS -caráter Regular	(Nº de exames com caráter regular com hora marcada para período inferior ou igual a 12 horas/Total exames com caráter regular solicitados) x 100	5%	5%
2.1.1.2-Tempo desde a solicitação do exame pela SESAB até a hora marcada pela Concessionária no PACS/RIS atraso para o início da realização dos exames - Urgente em até 1 hora	(Nº de exames com caráter urgente com hora marcada para período inferior ou igual a 1 hora/Total exames com caráter urgente solicitados X 40%) x 100	5%	5%
2.1.1.3-Tempo desde a solicitação do exame pela SESAB até a hora marcada pela Concessionária no PACS/RIS atraso para o início da realização dos exames - Urgente em até 2 horas	(Nº de exames com caráter urgente com hora marcada para período inferior ou igual a 2 horas/Total exames com caráter urgente solicitados X 60%) x 100	5%	5%
2.1.2-Tempo desde a chegada do cliente ao setor de Bioimagem para realização do exame, até a disponibilização do laudo no PACS/RIS	Indicador 2.1.2.1 x 12% + Indicador 2.1.2.2 x 8% + Indicador 2.1.2.3 x 7%	27%	24,6%
2.1.2.1-Tempo desde a chegada do cliente ao setor de Bioimagem para realização do exame, até a disponibilização do laudo no PACS/RIS- Regular em até 12 horas	(Nº de exames com caráter regular realizada num período inferior ou igual a 12 horas/Total exames com caráter regular realizados) X 100	12%	9,6%
2.1.2.2-Tempo desde a chegada do cliente ao setor de Bioimagem para realização do exame, até a disponibilização do laudo no PACS/RIS-Urgente em até 1 hora	(Nº de exames com caráter urgente realizada num período inferior ou igual a 1 hora/Total exames com caráter urgente realizados x 20%) X 100	8%	8%
2.1.2.3-Tempo desde a chegada do cliente ao setor de Bioimagem para realização do exame, até a disponibilização do laudo no PACS/RIS-Urgente em até 2 horas	(Nº de exames com caráter urgente realizada num período inferior ou igual a 2 horas/Total exames com caráter urgente realizados x 80%) X 100	7%	7%

Obs: O indicador 2.1.5 só será apurado quando todas Unidades estiverem em fase plena.

Indicador	Memória de Cálculo	Meta	Valor Indicador com peso
2.1.3 -Tempo desde a realização do exame à disponibilização do laudo para os clientes do Ambulatório.	$(N^{\circ} \text{ laudos de ambulatório realizados até 2 dias úteis} / \text{total de laudos de ambulatório realizados}) \times 100$	8%	8%
2.1.4 -Tempo desde a chegada do cliente ao Setor de Bioimagem para realização do exame de Raios X, para o qual não foi solicitado laudo, até a disponibilização da imagem.	Indicador 2.1.4.1 x 5% + Indicador 2.1.4.2 x 5%	10%	10%
2.1.4.1-Tempo desde a chegada do cliente ao Setor de Bioimagem para realização do exame de Raios X, para o qual não foi solicitado laudo, até a disponibilização da imagem.	$(N^{\circ} \text{ de exames Raios-X com caráter regular realizada num período inferior ou igual a 3 horas} / \text{Total exames Raios-X com caráter regular realizados}) \times 100$	5%	5%
2.1.4.2-Tempo desde a chegada do cliente ao Setor de Bioimagem para realização do exame de Raios X, para o qual não foi solicitado laudo, até a disponibilização da imagem.	$(N^{\circ} \text{ de exames Raios-X com caráter regular realizada num período inferior ou igual a 1 hora} / \text{Total exames Raios-X com caráter urgente realizados}) \times 100$	5%	5%
2.1.5 – Número de exames realizados em clientes de ambulatório	Número de exames realizados a clientes de ambulatório/No Total de exames de ambulatório previsto	4%	4%
2.1.6- Disponibilidade da aplicação PACS/RIS	$ID_{PACS/RIS} = \{[(DR + U)/DP] \times 100\}$	8%	8%
2.1.7- Disponibilidade da rede de comunicação interna (LAN) de cada Unidade.	$ID_{LAN UHI} = \{[(DR + U)/DP] \times 100\}$	4%	0%
2.1.8- Disponibilidade da rede de comunicação externa (WAN).	$ID_{WAN} = \{[(DR + U)/DP] \times 100\}$	2%	0%
2.1.9- Tempo de resposta da equipe de suporte (help desk) de nível 0	$(N^{\circ} \text{ Solicitações resolvidas em até 24 horas} / \text{No Total de solicitações}) \times 100$	3%	3%
2.1.10- Tempo de resposta da equipe de suporte (help desk) de nível 1.	$(No \text{ Solicitações resolvidas em até 24 horas} / \text{No Total de solicitações}) \times 101$	3%	3%
Total Indicadores de Disponibilidade		84%	75,6%

2.2 Indicadores de Qualidade

Obs: Os indicadores 2.2.6 e 2.2.7 ainda não foram apurados pelo Verificador Independente.

Indicador	Memória de Cálculo	Meta	Valor Indicador com peso
2.2.1-Tempo de espera dos clientes de ambulatório, desde a hora agendada até a realização do exame	$(N^{\circ} \text{ exames que cumpriram o tempo de espera} / N^{\circ} \text{ total de exames}) \times 100$	1%	1%
2.2.2-Número de exames repetidos que exijam retorno do Cliente por causa imputável à Concessionária.	$(N^{\circ} \text{ exames repetidos por causas imputáveis à Concessionária}) / N^{\circ} \text{ Total de exames}) \times 100$	2%	2%
2.2.3-Número de marcações canceladas por causa imputável à Concessionária.	$(N^{\circ} \text{ exames cancelados por causas imputáveis à Concessionária}) / N^{\circ} \text{ Total de exames}) \times 100$	7%	7%
2.2.4-Realização e acompanhamento do plano de manutenção dos equipamentos e instalação do PACS/RIS e das redes de comunicação interna e externa.	Realização bianual do plano de manutenção e acompanhamento das ações	1%	0%
2.2.5-Realização e acompanhamento operacional do plano de manutenção das instalações	Realização bianual do plano de manutenção das Infraestruturas e Instalações e acompanhamento das ações	1%	0%
2.2.6-Índice de satisfação do cliente através de pesquisa externa	Pesquisa Anual de Satisfação realizada pelo Verificador Independente	2%	2%
2.2.7-Índice de satisfação do médico prescritor através de pesquisa externa	Pesquisa Anual de Satisfação realizada pelo Verificador Independente	2%	2%
Total Indicadores de Qualidade		16%	14%
Índice de Desempenho (ID)		100%	89,6%
Fator de Desempenho (FD)		100%	90%