



RELATÓRIO INDICADORES DE DESEMPENHO DA OPERAÇÃO PLENA

Relatório Consolidado do 10º Trimestre de Operação Plena
(Referência: agosto, setembro e outubro de 2018)

Unidade Hospitalar: **CICAN (Centro Estadual de Oncologia)**

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 Resultado Apuração Indicadores | 03 |

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 agosto, setembro e outubro de 2018, 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 Centro Estadual de Oncologia, 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 Resultado Apuração Indicadores

| Indicador | | Grau de Cumprimento | Valor do Indicador Apurado | Peso do Indicador | Valor real |
|---------------------------------|--|---------------------|----------------------------|--------------------------------|------------|
| Indicadores de Disponibilidade | 2.1.1 - Tempo desde a solicitação do exame pela SESAB até a hora marcada pela Concessionária no PACS/RIS. ¹ | NA | 100% | S1 – 5% S2 – 5% S3 – 5% | 15% |
| | 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. ⁵ | NA | 100% | S1 – 12% S2 – 8% S3 – 7% | 27% |
| | 2.1.3 – Tempo desde a realização do exame à disponibilização do laudo para os clientes de Ambulatório. | 100% | 100% | 8% | 8% |
| | 2.1.4 – Tempo desde a chegada do cliente ao Setor de Bioimagem para a realização do exame de Raios-X, para o qual não foi solicitado a elaboração de laudos, até a disponibilização da imagem. | NA | 100% | S1 – 5% S2 – 5% | 10% |
| | 2.1.5 – Número de exames realizados em Clientes de ambulatório. | NA | 100% | 4% | 4% |
| | 2.1.6 - Indicador de disponibilidade da aplicação PACS/RIS. | 99,93% | 100% | 8% | 8% |
| | 2.1.7 - Indicador de disponibilidade da rede de comunicação interna (LAN) de cada UH. | 99,97% | 100% | 4% | 4% |
| | 2.1.8 - Indicador de disponibilidade da rede de comunicação externa WAN. | 99,89% | 100% | 2% | 2% |
| | 2.1.9 - Tempo de resposta da equipe de suporte (help desk) de nível 0. | 98% em até 24 horas | 100% | 3% | 3% |
| | 2.1.10 - Tempo de resposta da equipe de suporte (help desk) de nível 1. | 79% em até 24 horas | 100% | 3% | 3% |
| Indicadores de Qualidade | 2.2.1 - Tempo de espera dos clientes de ambulatório, desde a hora agendada até a realização do exame. | 100% | 100% | 1% | 1% |
| | 2.2.2 - Número de exames repetidos que exijam retorno do Cliente por causa imputável à Concessionária. | 0,15% | 100% | 2% | 2% |
| | 2.2.3 - Número de marcações canceladas por causas imputáveis à Concessionária. | 0,01% | 100% | 7% | 7% |
| | 2.2.4 - Realização e acompanhamento do Plano de Manutenção dos equipamentos e instalações do PACS/RIS e das redes de comunicação interna e externa. | 0% | 1% | 1% | 0% |
| | 2.2.5 - Realização e acompanhamento operacional do Plano de Manutenção das instalações. | 0% | 1% | 1% | 0% |
| | 2.2.6 - Avaliação da satisfação do Cliente. | 90% | 100% | 2% | 2% |
| | 2.2.7 - Avaliação da satisfação do médico prescritor | NA | 100% | 2% | 2% |
| | Índice de Desempenho (ID) | | | | 98% |
| Fator de Desempenho (FD) | | | | 100% | |

Obs: O indicador 2.2.7 ainda não foi apurado pelo Verificador Independente.