

VERIFICAÇÃO INDEPENDENTE PPP DIAGNÓSTICO POR IMAGEM

High performance. Delivered.

Ref.: Contrato de Concessão Administrativa 004/2015

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

PRODUTOS:

**D.1.2 - Relatório Trimestral de Apuração com cálculos da CME
(Mar/2024) - 26º trimestre de Operação Plena**

Hospital Geral Prado Valadares - HGPV

Salvador, 23 de fevereiro de 2024

À

**Diretoria de Gestão em Unidades Consorciadas e em Parceria Público-Privada
(DGE COP)**

Sra. Priscilla Magalhães

Rede Brasileira de Diagnóstico SPE

Sr. Stelliu Espinheira

Ref.: Contratação de serviços de consultoria para Verificação Independente da PPP Diagnóstico por Imagem, visando estabelecer um sistema de avaliação de desempenho capaz de monitorar os níveis de disponibilidade e qualidade dos serviços prestados pela Concessionária, em conformidade com todas as condições descritas no Contrato de Prestação de Serviços celebrado entre a Rede Brasileira de Diagnósticos SPE S.A. e a Accenture do Brasil Ltda.

Prezados Senhores,

Serve o presente documento para formalizar a entrega do Produto D “**D.1.2**” Relatório Trimestral de Apuração com cálculos da CME de acordo com a referência descrita no encaminhamento acima, conforme Contrato de Prestação de Serviços.

Em síntese, destacamos o seguinte resultado, para o **26º** Trimestre de Operação Plena do HGPV (**outubro, novembro e dezembro de 2023**):

- **Hospital Geral Prado Valadares (HGPV):**
 - *Índice de Desempenho (ID): **98,20%***
 - *Fator de Desempenho (FD): **100,00%***
 - *Contraprestação Mensal Efetiva (CME): **R\$ 1.414.625,71***

Sumário

1. INDICADORES DE DESEMPENHO	3
2. RESULTADO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO.....	5
3. INDICADORES DE DISPONIBILIDADE.....	7
I. 2.1.2 TEMPO DESDE A CHEGADA DO CLIENTE AO SETOR DE BIOIMAGEM PARA A REALIZAÇÃO DO EXAME, ATÉ A DISPONIBILIZAÇÃO DO LAUDO NO PACS/RIS.....	7
II. 2.1.3 TEMPO DESDE A REALIZAÇÃO DO EXAME À DISPONIBILIZAÇÃO DO LAUDO PARA OS CLIENTES DE AMBULATÓRIO.....	12
III. 2.1.4 TEMPO DESDE CHEGADA DO CLIENTE AO SETOR DE BIOIMAGEM, PARA A REALIZAÇÃO DO EXAME DE RAIOS-X PARA O QUAL NÃO FOI SOLICITADA A ELABORAÇÃO DE LAUDOS, ATÉ A DISPONIBILIZAÇÃO DA IMAGEM	14
IV. 2.1.5 NÚMERO DE EXAMES REALIZADOS EM CLIENTES DE AMBULATÓRIO	17
V. 2.1.6 INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DA APLICAÇÃO PACS/RIS.....	20
VI. 2.1.7 INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DA REDE DE COMUNICAÇÕES INTERNAS (LAN) DE CADA UNIDADE HOSPITALAR	22
VII. 2.1.8 INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DA REDE DE COMUNICAÇÕES EXTERNAS (WAN)	24
VIII. 2.1.9 TEMPO DE RESPOSTA DA EQUIPE DE SUPORTE (HELP DESK) DE NÍVEL 0 (ZERO)	26
IX. 2.1.10 TEMPO DE RESPOSTA DA EQUIPE DE SUPORTE (HELP DESK) DE NÍVEL 1 (UM)	28
4. INDICADORES DE QUALIDADE.....	30
I. 2.2.1 TEMPO DE ESPERA DOS CLIENTES DE AMBULATÓRIO DESDE A HORA AGENDADA ATÉ A REALIZAÇÃO DO EXAME	30
II. 2.2.2 NÚMERO DE EXAMES REPETIDOS QUE EXIJAM RETORNO DO CLIENTE POR CAUSA IMPUTÁVEL À CONCESSIONÁRIA.....	33
III. 2.2.3 NÚMERO DE EXAMES CANCELADOS POR CAUSA IMPUTÁVEL À CONCESSIONÁRIA.....	35
IV. 2.2.4 REALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DO PLANO DE MANUTENÇÃO/CONTROLE DE QUALIDADE DOS EQUIPAMENTOS E INSTALAÇÕES DO PACS/RIS E DAS REDES DE COMUNICAÇÕES INTERNAS E EXTERNAS	37
V. 2.2.5 REALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO OPERACIONAL DO PLANO DE MANUTENÇÃO DAS INSTALAÇÕES	39
VI. 2.2.6 AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE	41
VII. 2.2.7 AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO MÉDICO PRESCRITOR	44
5. ANEXOS	46
I. DEFINIÇÕES BÁSICAS SOBRE OS INDICADORES DE DESEMPENHO.....	46
II. MEMÓRIA DE CÁLCULO	47
III. EXCEÇÕES ENCONTRADAS EM CADA INDICADOR QUE GERARAM O DESCUMPRIMENTO PARCIAL OU TOTAL DO MESMO	50
IV. INDISPONIBILIDADE JUSTIFICADA.....	52
V. VAGAS DISPONIBILIZADAS RBD.....	58

1. Indicadores de Desempenho

Conforme estabelecido no Apêndice 4.1 - Indicadores de Desempenho, do contrato de concessão, a Concessionária será avaliada pelo desempenho gerencial e operacional, que será realizado através da apuração e cálculo trimestral de um conjunto de indicadores que impactarão na remuneração da Concessionária.

A seguir apresentamos os parâmetros de medição de disponibilidade e qualidade e sua ponderação (contrato de concessão e redistribuída):

Ponderação dos Indicadores de Desempenho Redistribuição dos Percentuais				
Indicadores de Disponibilidade		Objetivo	Ponderação (Contrato de Concessão)	Ponderação (Redistribuição)
2.1.1	Tempo desde a solicitação do exame pela SESAB até a hora marcada pela Concessionária no PACS/RIS	Cumprir tempos máximos estabelecidos	15%	-
2.1.1.1	Subindicador 1: Exame com caráter regular em até 12 horas		5%	-
2.1.1.2	Subindicador 2: Exame com caráter urgente em até 1 hora		5%	-
2.1.1.3	Subindicador 3: Exame com caráter urgente em até 2 horas		5%	-
2.1.2	Tempo desde a chegada do cliente ao setor de Bioimagem, para a realização do exame, até a disponibilidade do laudo no PACS/RIS	Cumprir tempos máximos estabelecidos	27%	31%
2.1.2.1	Subindicador 1: Exame com caráter regular em até 12 horas		12%	14%
2.1.2.2	Subindicador 2: Exame com caráter urgente em até 1 hora		8%	9%
2.1.2.3	Subindicador 3: Exame com caráter urgente em até 2 horas		7%	8%
2.1.3	Tempo desde a realização do exame à disponibilidade do laudo para os clientes de ambulatório	Cumprir tempos máximos estabelecidos	8%	9%
2.1.4	Tempo desde a chegada do cliente ao setor de Bioimagem para a realização do exame de Raio-X, para o qual não foi solicitado a elaboração de laudos, até a disponibilização da imagem	Cumprir tempos máximos estabelecidos	10%	12%
2.1.4.1	Subindicador 1: Exame com caráter regular		5%	6%
2.1.4.2	Subindicador 2: Exame com caráter urgente		5%	6%
2.1.5	Número de exames realizados em clientes de ambulatório	Número de exames realizado pela Concessionária a clientes de ambulatório conforme valores definidos	4%	5%
2.1.6	Indicador de Disponibilidade da aplicação PACS/RIS	Disponibilidade da aplicação de 99,5%	8%	9%
2.1.7	Indicador de Disponibilidade da rede de comunicação interna (LAN) de cada UH	Disponibilidade da aplicação de 99,5%	4%	5%
2.1.8	Indicador de Disponibilidade da rede de comunicação externa (WAN) de cada UH	Disponibilidade da aplicação de 99,5%	2%	2%
2.1.9	Tempo de resposta da equipe de suporte (help desk) de nível 0	Mínimo de 60% dos pedidos resolvidos até 24 horas	3%	4%
2.1.10	Tempo de respostas da equipe de suporte (help desk) de nível 1	Mínimo de 60% dos pedidos resolvidos até 24 horas	3%	4%
Total Indicadores de Disponibilidade			84%	81%

Indicadores de Qualidade		Objetivo	Ponderação (Contrato de Concessão)	Ponderação (Redistribuição)
2.2.1	Tempo de espera dos clientes de ambulatório, desde a hora agendada até a realização do exame	Tempo de espera inferior a 90 minutos em 80% dos casos	1%	1%
2.2.2	Número de exames repetidos que exijam retorno do cliente por causa imputável a Concessionária	Número de exames repetidos inferior a 3% do total	2%	3%
2.2.3	Número de marcações canceladas por causas imputáveis à Concessionária	Número de marcações canceladas inferior a 5% do total de marcações	7%	8%
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	Realização do plano de manutenção bianual para os equipamentos de radiodiagnóstico em conformidade com a Portaria nº 453	1%	1%
2.2.5	Realização e acompanhamento operacional do Plano de Manutenção das instalações	Realização e apresentação do plano de manutenção bianual	1%	1%
2.2.6	Avaliação de satisfação do cliente	Aplicar questionário de satisfação pelo verificador independente	2%	2%
2.2.7	Avaliação de satisfação do médico prescritor	Aplicar questionário de satisfação pelo verificador independente	2%	3%
Total Indicadores de Disponibilidade			16%	19%
Total Indicadores de Disponibilidade			100%	100%

Conforme metodologia adotada para redistribuição do peso dos indicadores, segue comunicados oficiais:

- Ofício Deloitte N ° 006/2019, emitido em 26 de março de 2019, assunto Apuração dos subindicadores 2.1.1.2 | Exames de caráter urgente em até 1 hora e Subindicador 2.1.1.3 | Exames de caráter urgente em até 2 horas.
- Ofício Deloitte N ° 007/2019, emitido em 28 de março de 2019, assunto Indicadores não aplicáveis a determinadas Unidades Hospitalares.
- Ofício Deloitte N ° 009/2019, emitido em 02 de abril de 2019, assunto Apuração de Indicadores – Premissas adotadas pela Deloitte ToucheTohmatsu – Verificador Independente.
- Ofício Deloitte N ° 010/2019, emitido em 22 de abril de 2019, assunto Apuração do Indicador 2.1.1 Tempo desde a solicitação do exame pela SESAB até a hora marcada pela Concessionária no PACS/RIS.
- Ofício DGE COP N° 032/2020, emitido em 24 de janeiro de 2020, assunto Consulta PGE – Indicadores 2.2.4 e 2.2.5 do Contrato de Concessão nº. 04/2015.
- Parecer N° GAB-PGE-JLD-022/2019, emitido em 25 de abril de 2019.

2. Resultado dos Indicadores de Desempenho

O Fator de Desempenho (FD) atingido pela Concessionária para o **26º** Trimestre de Operação Plena do HGPV é igual a **100%** e a parcela da CME referente ao pagamento é igual a **R\$ 1.414.625,71**.

As definições básicas acerca dos Indicadores de Desempenho estão disponíveis no Anexo I deste relatório e servem de apoio, caso necessário, para interpretação dos resultados apresentados. O Anexo II consolida todas as ocorrências que geraram descumprimento parcial ou total dos indicadores de desempenho.

A seguir apresentamos os resultados relativos ao **26º** Trimestre de Operação Plena do Hospital Geral Prado Valadares – **HGPV**, período de **outubro, novembro e dezembro** de 2023.

INDICADORES DE DISPONIBILIDADE - HGPV 26º TRIMESTRE			
Indicador	Valor do indicador c/ percentuais		
	Meta	Apuração RBD	Apuração Accenture
2.1.2 Tempo desde a chegada do cliente ao Setor de Bioimagem para a realização do exame até a disponibilização do laudo no PACS/RIS			
2.1.2.1 Caráter regular em até 12h	14,00%	14,00%	14,00%
2.1.2.2 Caráter urgente em até 1h	9,00%	9,00%	9,00%
2.1.2.3 Caráter urgente em até 2h	8,00%	7,20%	7,20%
2.1.3 Tempo desde a realização do exame à disponibilidade do laudo para os clientes de ambulatorio	9,00%	9,00%	9,00%
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 das imagens			
2.1.4.1 Exames com caráter regular	6,00%	6,00%	6,00%
2.1.4.2 Exames com caráter urgente	6,00%	6,00%	6,00%
2.1.5 Número de exames realizados em clientes de ambulatorio	5,00%	5,00%	5,00%
2.1.6 Indicador de disponibilidade a aplicação PACS/RIS	9,00%	9,00%	9,00%
2.1.7 Indicador de disponibilidade da rede de comunicações interna (LAN) de cada uh	5,00%	5,00%	5,00%
2.1.8 Indicador de disponibilidade da rede de comunicação externa (WAN)	2,00%	2,00%	2,00%
2.1.9 Tempo de resposta da equipe de suporte (help desk) de nível 0	4,00%	4,00%	4,00%
2.1.10 Tempo de resposta da equipe de suporte (help desk) de nível 1	4,00%	4,00%	4,00%
INDICADORES DE DISPONIBILIDADE	81,00%	80,20%	80,20%

INDICADORES DE QUALIDADE - HGPV 26º TRIMESTRE			
Indicador	Valor do indicador c/ percentuais		
	Meta	Apuração RBD	Apuração Accenture
2.2.1 Tempo de espera dos clientes de ambulatorio, desde a hora agendada até a realização do exame	1,00%	1,00%	1,00%
2.2.2 Número de exames repetidos que exijam retorno do cliente por causa imputável à Concessionária	3,00%	3,00%	3,00%

2.2.3 Número de Marcações canceladas por causas imputáveis à Concessionária	8,00%	8,00%	8,00%
2.2.4 Realização e acompanhamento do plano de manutenção/controle de qualidade dos equipamentos	1,00%	1,00%	1,00%
2.2.5 Realização e acompanhamento operacional do Plano de Manutenção das instalações	1,00%	1,00%	1,00%
2.2.6 Avaliação de satisfação do cliente	2,00%	1,00%	1,00%
2.2.7 Avaliação do médico prescritor	3,00%	3,00%	3,00%
TOTAL INDICADORES DE QUALIDADE	19,00%	18,00%	18,00%

ÍNDICE DE DESEMPENHO	100,00%	98,20%	98,20%
----------------------	---------	--------	--------

O resultado relativo ao 26º trimestre de Operação Plena do Hospital Geral Prado Valadares:
○ Índice de Desempenho (ID): <u>98,20%</u>
○ Fator de Desempenho (FD): <u>100,00%</u>
○ Contraprestação Mensal Efetiva (CME): <u>R\$ 1.414.625,71</u>

3. Indicadores de Disponibilidade

i. 2.1.2 Tempo desde a chegada do cliente ao setor de bioimagem para a realização do exame, até a disponibilização do laudo no PACS/RIS

O indicador 2.1.2 Tempo desde a chegada do cliente ao setor de bioimagem para a realização do exame, até a disponibilização do laudo no PACS/RIS, mede o tempo entre o momento da chegada do paciente ao setor de bioimagem e o momento em que o laudo é disponibilizado ao médico da SESAB através da aplicação PACS/RIS.

O indicador é aplicável exclusivamente para clientes internados e urgentes, considerando os seguintes subindicadores, que serão calculados de forma separada e independente:

Subindicador	Tempo máximo
Exames com caráter regular	12 horas
Exames com caráter urgente	20% em 1 hora 80% em 2 horas

Método de apuração

A apuração do indicador será realizada a partir das informações registradas no PACS/RIS referente a:

- Hora de chegada do paciente ao setor de Bioimagem
- Hora de disponibilização do laudo

Para fins de grau de cumprimento do indicador, ficou estabelecido que o mesmo será constituído em função do número de exames totais que cumpriram os tempos estipulados, observando:

Grau de cumprimento do Indicador 2.1.2	
Grau de cumprimento	Valor do indicador
>= 99,50%	100%
De 99% a 99,49%	90%
De 97% a 98,99%	80%
De 90% a 96,99%	70%
< 90%	0%

A ponderação sobre a totalidade dos indicadores com a redistribuição dos percentuais corresponde a 31% para este indicador, distribuído da seguinte forma:

- Subindicador 2.1.2.1 | Exames de caráter regular: 14%
- Subindicador 2.1.2.2 | Exames de caráter urgente em até 1 hora: 9%
- Subindicador 2.1.2.3 | Exames de caráter urgente em até 2 horas: 8%

Fórmula de cálculo	
Indicador = (Sub-indicador1 x 14%) + (Sub-indicador2 x 9%) + (Sub-indicador3 x 8%)	Sub-indicador 1 = $\frac{\text{nº exames em caráter regular realizados em período inferior ou igual a 12 horas}}{\text{total de exames em caráter regular realizados}} \times 100$
	Sub-indicador 2 = $\frac{\text{nº exames em caráter urgente realizados em período inferior ou igual a 1 hora}}{\text{total de exames em caráter urgente realizados} \times 20\%} \times 100$
	Sub-indicador 3 = $\frac{\text{nº exames em caráter urgente realizados em período inferior ou igual a 2 horas}}{\text{total de exames em caráter urgente realizados} \times 80\%} \times 100$

Conforme metodologia de cálculo apresentada no 1º ciclo de contratação, a forma de cálculo utilizada pelo Verificador Independente diverge da aplicação literal da fórmula prevista no Contrato de Concessão para cálculo do grau de cumprimento do subindicador 2.1.1.3, que, caso considerada literalmente, implicaria em uma distorção do conceito do indicador. Nesse sentido, deve-se fazer a leitura completa das definições relativas ao indicador que constam no Anexo 4, Apêndice 1 ao Contrato de Concessão.

Fórmula prevista pelo Contrato:

$$2.1.2.3 = \frac{\text{nº de exames com caráter urgente realizados num período inferior ou igual a 2 horas}}{\text{total de exames com caráter urgente solicitados} \times 80\%}$$

Subindicador	Tempo máximo
Exames com caráter regular	12 horas
Exames com caráter urgente	20% em 1 hora 80% em 2 horas

Por exemplo, em um universo de 100 solicitações de exames com caráter urgente, no qual:

- 20 exames foram realizados e laudados em até 1 hora após a chegada do paciente ao setor de bioimagem;
- 60 exames foram realizados e laudados entre 1 hora e 2 horas após a chegada do paciente ao setor de bioimagem;
- 20 exames realizados e laudados em mais de 2 horas após a chegada do paciente ao setor de bioimagem.

Se aplicássemos a fórmula acima a este cenário, além de atingimento integral do Subindicador 2.1.2.2 (20% dos exames urgentes laudados em até 1 hora), o Subindicador 2.1.2.3 também seria atingido integralmente, mesmo com 20% dos exames tendo sido laudados mais de 2 horas após a chegada do paciente ao setor de bioimagem. Tal fato desvirtua o conceito do Subindicador em questão, pois fornece 100% de cumprimento ao Subindicador apesar da ocorrência de descumprimento para 20% dos casos.

Tendo em vista a necessidade de emissão do laudo em no máximo 2 horas (caráter de urgência), entendemos que os exames que não forem laudados em até 2 horas devem ser subtraídos do universo de exames atendidos dentro deste intervalo de tempo no cálculo do grau de cumprimento do Subindicador 2.1.2.3, garantindo a aplicação de dedução. Portanto, aplica-se nova fórmula para o grau de cumprimento do Subindicador 2.1.2.3:

$$2.1.2.3 = \left(\frac{\text{total de exames de caráter urgente realizados} \times 80\% - \# \text{ de exames de caráter urgente realizados em mais de 2 horas}}{\text{total de exames de caráter urgente realizados} \times 80\%} \right) \times 100\%$$

$$2.1.2.3 = \left(1 - \frac{\# \text{ de exames de caráter urgente realizados em mais de 2 horas}}{\text{total de exames de caráter urgente realizados} \times 80\%} \right) \times 100\%$$

Dessa forma, os exames que ultrapassarem o limite de 2 horas conferem desconto ao grau de cumprimento do subindicador, mantendo-se a premissa de que 80% do total deve ser realizado dentro deste limite. Portanto, para o mesmo universo de 100 exames descrito acima, haveria atingimento integral do Subindicador 2.1.2.2 (20% dos exames urgentes laudados em até 1 hora) e grau de cumprimento igual a 75% para o Subindicador 2.1.2.3, o que resultaria, de acordo com a Tabela 8, em valor do Subindicador 2.1.2.3 igual a 0%.

Resultado da apuração

Subindicador 2.1.2.1 | Exames de caráter regular

Foram realizados **2.723** exames com caráter regular para clientes internados e oriundos da emergência, e **2.722** dos exames foram laudados pela Concessionária em até 12 horas após a admissão do paciente, resultando, exceto pelas “Considerações do Verificador Independente” citadas anteriormente, em um grau de cumprimento equivalente a **99,96%**, que resulta no valor do subindicador apurado de **100%**.

Tabela resumo por Subindicador contemplando o resultado apurado:

Indicador	Numerador Subindicador	Denominador Subindicador	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do Subindicador Apurado	Peso do Subindicador	Peso Subindicador Apurado
2.1.2.1 (Verificador Independente)	2722	2723	99,96%	100,00%	14,00%	14,00%
2.1.2.1 (Concessionária)	2722	2723	99,96%	100,00%	14,00%	14,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-

Subindicador 2.1.2.2 | Exames de caráter urgente em até 1 hora

Foram realizados **2.956** exames com caráter urgente, dos quais **2.222** exames foram laudados pela Concessionária em até 1 hora após a admissão do paciente, resultando, exceto pelas “Considerações do Verificador Independente” citadas anteriormente, em um grau de cumprimento equivalente a **375,85%**, que resulta no valor do subindicador apurado de **100%**.

Tabela resumo por Subindicador contemplando o resultado apurado:

Indicador	Numerador Subindicador	Denominador Subindicador	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do Subindicador Apurado	Peso do Subindicador	Peso Subindicador Apurado
2.1.2.2 (Verificador Independente)	2222	2956	375,85%	100,00%	9,00%	9,00%
2.1.2.2 (Concessionária)	2222	2956	375,85%	100,00%	9,00%	9,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-

Subindicador 2.1.2.3 | Exames de caráter urgente em até 2 horas

Foram realizados **2.956** exames com caráter urgente, dos quais **2.944** foram laudados pela Concessionária em até 2 horas após a admissão do paciente, resultando, exceto pelas “Considerações do Verificador Independente” citadas anteriormente, em um grau de cumprimento equivalente a **99,49%**, que resulta no valor do subindicador apurado de **90,00%**.

Tabela resumo por Subindicador contemplando o resultado apurado:

Indicador	Numerador Subindicador	Denominador Subindicador	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do Subindicador Apurado	Peso do Subindicador	Peso Subindicador Apurado
2.1.2.3 (Verificador Independente)	2944	2956	99,49%	90,00%	8,00%	7,20%
2.1.2.3 (Concessionária)	2944	2956	99,49%	90,00%	8,00%	7,20%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-

*Portanto, o indicador 2.1.2 para o HGPV no 26º trimestre de Operação Plena é igual a **30,20%** já contemplando o cálculo com os pesos.*

ii. 2.1.3 Tempo desde a realização do exame à disponibilização do laudo para os clientes de ambulatório

O indicador 2.1.3 Tempo desde a realização do exame à disponibilização do laudo para os clientes de ambulatório, mede os tempos máximos entre o momento da realização do exame até a disponibilização do laudo.

Indicador	Tempo máximo
Cientes de ambulatório	02 dias úteis

Método de apuração

A apuração do indicador será realizada a partir das informações registradas no PACS/RIS considerando:

- Realização do exame
- Hora de disponibilização do laudo

Para fins de grau de cumprimento do indicador, ficou estabelecido que o mesmo será constituído em função do número de exames totais que cumpriram os tempos estipulados, observando:

Grau de cumprimento do Indicador 2.1.3	
Grau de cumprimento	Valor do indicador
>= 99,50%	100%
De 99% a 99,49%	90%
De 97% a 98,99%	80%
De 90% a 96,99%	70%
< 90%	0%

A ponderação sobre a totalidade dos indicadores com a redistribuição dos percentuais corresponde com a redistribuição dos percentuais a 9% para este indicador, considerando a seguinte fórmula:

Fórmula de cálculo	
Indicador = (Indicador x 9%)	Indicador = $\frac{\text{nº laudos de ambulatório realizados em até 02 dias úteis}}{\text{total de laudos de ambulatório realizados}} \times 100$

Resultado da apuração

Realizamos a apuração do Indicador 2.1.3 - Tempo desde a realização do exame à disponibilização do laudo para os clientes de ambulatório através da análise da base de dados extraída a partir do PACS/RIS, e constatamos a realização de um total de **3.868** exames ambulatoriais no trimestre de apuração, e verificamos que **3.867** exames foram laudados em até dois dias úteis, resultando, exceto pelas “Considerações do Verificador Independente” citadas anteriormente, em um grau de cumprimento equivalente a **99,97%**, que corresponde ao valor do indicador apurado de **100%**.

Tabela resumo do indicador contemplando o resultado apurado:

Indicador	Numerador Subindicador	Denominador Subindicador	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do Subindicador Apurado	Peso do Subindicador	Peso Subindicador Apurado
2.1.3 (Verificador Independente)	3867	3868	99,97%	100,00%	9,00%	9,00%
2.1.3 (Concessionária)	3867	3868	99,97%	100,00%	9,00%	9,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-

Portanto, o indicador 2.1.3 para o HGPV no 26º trimestre de Operação Plena é igual a **9,00%** já contemplando o cálculo com os pesos.

iii. 2.1.4 Tempo desde chegada do cliente ao setor de Bioimagem, para a realização do exame de Raio-X para o qual não foi solicitada a elaboração de laudos, até a disponibilização da imagem

O indicador 2.1.4 Tempo desde chegada do cliente ao setor de Bioimagem, para a realização do exame de Raio-X para o qual não foi solicitada a elaboração de laudos, até a disponibilização da imagem, mede o tempo entre a hora da chegada do paciente ao setor de Bioimagem e a hora da disponibilização da imagem.

Para o cálculo deste indicador serão considerados apenas os exames de Raio-X para os quais não houve a solicitação a elaboração de laudo pelos médicos da SESAB.

Subindicador	Tempo máximo
Exames com caráter regular	3 horas
Exames com caráter urgente	1 hora

Método de apuração

A apuração do indicador será realizada a partir das informações registradas no PACS/RIS referente a:

- Hora de chegada do paciente ao setor de Bioimagem, que se refere a hora de registro no sistema PACS/RIS da sua chegada ao setor de Bioimagem;
- Hora de disponibilização da imagem, que se refere a hora registrada no sistema PACS/RIS em que a imagem está concluída e pode ser acessada pelos usuários da rede autorizada.

Para fins de grau de cumprimento do indicador, ficou estabelecido que o mesmo será constituído em função do número de exames totais que cumpriram os tempos estipulados, observando:

Grau de cumprimento do Indicador 2.1.4	
Grau de cumprimento	Valor do indicador
>= 99,50%	100%
De 99% a 99,49%	90%
De 97% a 98,99%	80%
De 90% a 96,99%	70%
< 90%	0%

A ponderação sobre a totalidade dos indicadores com a redistribuição dos percentuais corresponde a 12% para este indicador, distribuído da seguinte forma:

- Subindicador 2.1.4.1 | Exames de caráter regular: 6%
- Subindicador 2.1.4.2 | Exames de caráter urgente: 6%

Fórmula de cálculo	
Indicador = (Sub-indicador1 x 6%) + (Sub-indicador2 x 6%)	<p>Indicador = $\frac{\text{nº de exames (sem laudo) com caráter regular com tempo de espera inferior ou igual a 3 horas}}{\text{total de exames (sem laudo) com caráter regular realizados}} \times 100$</p> <p>Indicador = $\frac{\text{nº de exames (sem laudo) com caráter urgente com tempo de espera inferior ou igual a 3 horas}}{\text{total de exames (sem laudo) com caráter regular realizados}} \times 100$</p>

Resultado da Apuração

Subindicador 2.1.4.1 | Exames de caráter regular

Foram realizados **9.099** exames de Raio-X (sem laudo) com caráter regular, desses **9.083** imagens foram disponibilizadas no PACS pela Concessionária em até 3 horas após a admissão do paciente, resultando, exceto pelas “Considerações do Verificador Independente” citadas anteriormente, em um grau de cumprimento equivalente a **99,82%**, que corresponde ao valor do subindicador apurado de **100%**.

Tabela resumo do indicador contemplando o resultado apurado:

Indicador	Numerador Subindicador	Denominador Subindicador	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do Subindicador Apurado	Peso do Subindicador	Peso Subindicador Apurado
2.1.4.1 (Verificador Independente)	9083	9099	99,82%	100,00%	6,00%	6,00%
2.1.4.1 (Concessionária)	9083	9099	99,82%	100,00%	6,00%	6,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-

Subindicador 2.1.4.2 | Exames de caráter regular

Foram realizados **271** exames de Raio-X (sem laudo) com caráter urgente, desses **271** imagens foram disponibilizadas no PACS pela Concessionária em até 1 hora após a admissão do paciente, resultando, exceto pelas “Considerações do Verificador Independente” citadas anteriormente, em um grau de cumprimento equivalente a **100%**, que corresponde ao valor do subindicador apurado de **100%**.

Tabela resumo por Subindicador contemplando o resultado apurado:

Indicador	Numerador Subindicador	Denominador Subindicador	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do Subindicador Apurado	Peso do Subindicador	Peso Subindicador Apurado
2.1.4.2 (Verificador Independente)	271	271	100,00%	100,00%	6,00%	6,00%
2.1.4.2 (Concessionária)	271	271	100,00%	100,00%	6,00%	6,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-

*Portanto, o indicador 2.1.4 para o HGPV no 26º trimestre de Operação Plena é igual a **12,00%** já contemplando o cálculo com os pesos.*

iv. 2.1.5 Número de exames realizados em clientes de ambulatório

O indicador 2.1.5 Número de exames realizados em clientes de ambulatório, mede o número de exames realizados pela Concessionária em clientes de ambulatório, conforme os valores definidos no Anexo 3 do Contrato de Concessão.

Método de apuração

A apuração do indicador será realizada a partir das informações registradas no PACS/RIS considerando a seguinte fórmula:

Fórmula de cálculo	
Indicador = Indicador x 5%	Indicador = $\frac{\text{nº de exames realizados a cliente de ambulatório}}{\text{nº total de exames de ambulatório previstos}} \times 100$

A ponderação sobre a totalidade dos indicadores com a redistribuição dos percentuais corresponde a 5% para este indicador.

Para fins de grau de cumprimento do indicador, ficou estabelecido que o mesmo será constituído em função do número de exames totais realizados em comparação com o número total de exames previstos, observando:

Grau de cumprimento do Indicador 2.1.5	
Grau de cumprimento	Valor do indicador
100%	100%
De 99% a 99,99%	60%
< 99%	0%

Número de vagas disponibilizadas pela Concessionária:

Analisamos os Ofícios enviados pela Concessionária, endereçados à SESAB e a UH, com o quantitativo de vagas disponibilizadas para cada mês do período auditado. Para UH HGPV foram apresentados os seguintes documentos:

- Ofício RBD N ° **756/2023** endereçado a UH, assunto Agendamento de Exames, para o período de outubro de 2023, datado e assinado em 01 de setembro de 2023 (vide anexos).
- Ofício RBD N ° **857/2023** endereçado a UH, assunto Agendamento de Exames, para o período de novembro de 2023, datado e assinado em 29 de setembro de 2023 (vide anexos).
- Ofício RBD N ° **969/2023** endereçado a UH, assunto Agendamento de Exames, para o período de dezembro de 2023, datado e assinado em 03 de novembro de 2023 (vide anexos).

Após análise dos ofícios enviados pela Concessionária e com base nas referências de exames disponibilizados por turno, apuramos para o período o quantitativo de **7.235** vagas disponibilizadas.

Número de exames de ambulatório previsto em contrato:

Para apuração do número de exames de ambulatório previsto em contrato, foram considerados para cálculo:

- Apêndice 4.1 do Anexo 4 do Contrato de Concessão;
- As bandas anuais previstas pelo Contrato de Concessão, bem como os percentuais mínimos de realização de exames ambulatoriais, em relação ao total de exames previstos, conforme Tabela 5 do Anexo 3 ao Contrato de Concessão transcrita a seguir:

Tabela 5 – Porcentagem de exames de ambulatório	
Exame	Valor do indicador
Raio X	13%
Tomografia Computadorizada	9%
Ressonância Magnética	66%

O quantitativo de exames de mamografia previsto em Contrato de Concessão, - Anexo 3 – Especificações dos Serviços.

Resultado do Indicador

Realizamos a apuração do Indicador 2.1.5 – Número de exames realizados em clientes de ambulatorio, através da análise da base de dados extraída a partir do PACS/RIS e constatamos:

- O total de **4.749** exames de ambulatorio previsto em contrato para o trimestre de apuração;
- A realização de um total de **3.869** exames ambulatoriais no trimestre de apuração, os quais representam **81,47%** dos exames previstos em contrato;
- A disponibilização pela Concessionária de um total de **7.235** vagas de exames ambulatoriais no trimestre de apuração, os quais representam **152,35%** dos exames previstos em contrato.

Tipologia	Exames	out/23	nov/23	dez/23	Total
Radiologia	Previsto	625	625	625	1.875
	Disponibilizados	1134	1120	1786	4.040
	Realizados	267	302	683	1.252
	% Disponibilizado	181,44%	179,20%	285,76%	215,47%
	% Realizado	42,72%	48,32%	109,28%	66,77%
Tomografia	Previsto	100	100	100	300
	Disponibilizados	126	120	114	360
	Realizados	268	268	256	792
	% Disponibilizado	126,00%	120,00%	114,00%	120,00%
	% Realizado	268,00%	268,00%	256,00%	264,00%
Mamografia	Previsto	575	575	575	1.725
	Disponibilizados	588	580	589	1.757
	Realizados	419	391	297	1.107
	% Disponibilizado	102,26%	100,87%	102,43%	101,86%
	% Realizado	72,87%	68,00%	51,65%	64,17%
Ressonância	Previsto	283	283	283	849
	Disponibilizados	357	360	361	1.078
	Realizados	247	237	234	718
	% Disponibilizado	126,15%	127,21%	127,56%	126,97%
	% Realizado	87,28%	83,75%	82,69%	84,57%

Desta forma, para o período de análise, verificamos o grau de cumprimento equivalente a **100%**, que resulta no valor do indicador apurado de **100%**.

Tabela resumo do indicador contemplando o resultado apurado:

Indicador	Numerador Indicador I ^{*1}	Numerador Indicador II ^{*2}	Denominador Indicador	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do Subindicador Apurado	Peso do Subindicador	Peso Subindicador Apurado
2.1.5 (Verificador Independente)	3869	7235	4749	100,00%	100,00%	5,00%	5,00%
2.1.5 (Concessionária)	3861	7235	4749	100,00%	100,00%	5,00%	5,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	8	-	-	-	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	0,21%	-	-	-	-	-	-

*1 Total de exames ambulatoriais realizados pela Concessionária no trimestre de apuração.

*2 Quantidade de vagas disponibilizadas pela Concessionária no trimestre de apuração.

Portanto, o indicador 2.1.5 para o HGPV no 26º trimestre de Operação Plena é igual a 5,00% já contemplando o cálculo com os pesos.

v. 2.1.6 Indicador de disponibilidade da aplicação PACS/RIS

O indicador 2.1.6 Indicador de disponibilidade da aplicação PACS/RIS, mede a disponibilidade da aplicação PACS/RIS por causas não relacionadas com a LAN dos hospitais e com a rede de comunicações externa (WAN).

A Concessionária, conforme Apêndice 3.3 do Anexo 3 do Contrato de Concessão, está obrigada a dispor de um sistema de monitoramento da disponibilidade do PACS/RIS e um registro exaustivo das incidências e indisponibilidades que se possam refletir no sistema.

Método de apuração

A apuração do indicador será realizada a partir das informações extraídas no sistema de monitoramento PRTG e considerando a seguinte fórmula:

Fórmula de cálculo	
Indicador = Indicador × 9%	Indicador = $\frac{(\text{Disponibilidade real (em horas)} + \text{Indisponibilidade justificada no mês (em horas)})}{\text{Disponibilidade prevista (em horas)}} \times 100$

A ponderação sobre a totalidade dos indicadores com a redistribuição dos percentuais corresponde a 9% para este indicador.

Para fins de grau de cumprimento do indicador, a Concessionária deverá assegurar que sua aplicação obtenha um índice de 99,5% de disponibilidade da aplicação PACS/RIS.

Grau de cumprimento do Indicador 2.1.6	
Grau de cumprimento	Valor do indicador
Acima de 99,5%	100%
<= 99,5%	0%

Resultado do Indicador

Realizamos a apuração do Indicador 2.1.6 - Indicador de disponibilidade de aplicação PACS/RIS através da análise dos dados extraídos a partir do sistema de monitoramento PRTG, e constatamos que o tempo de disponibilidade do PACS/RIS, no trimestre de apuração, correspondeu ao grau de cumprimento equivalente a **99,83%**, que resulta no valor do indicador apurado de **100%**.

A seguir, apresentamos o detalhamento da apuração contemplando a disponibilidade prevista versus disponibilidade real do PACS/RIS no trimestre:

Disponibilidade PACS/RIS						
Mês de Referência	Dias de Disponibilidade	Disponibilidade Prevista (horas) (a)	Indisponibilidade Total (horas) (b)	Indisponibilidade Justificada (horas) (c)	Disponibilidade Real (horas) (a)-(b)+(c)	Resultado PACS/RIS
out/23	31	1488,00	5,55	0,00	1482,45	-
nov/23	30	1440,00	0,15	0,14	1439,99	-
dez/23	31	1488,00	2,12	0,00	1485,88	-
Total	92	4416,00	7,82	0,14	4408,32	99,83%

Tabela resumo do indicador contemplando o resultado apurado:

Indicador	Numerador Subindicador	Denominador Subindicador	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do Subindicador Apurado	Peso do Subindicador	Peso Subindicador Apurado
2.1.6 (Verificador Independente)	4408,32	4416,00	99,83%	100,00%	9,00%	9,00%
2.1.6 (Concessionária)	13183,38	13248,00	99,51%	100,00%	9,00%	9,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-8775,06	-8832	0,32 p.p	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-66,56%	-66,67%	0,32%	-	-	-

Portanto, o indicador 2.1.6 para o HGPV no 26º trimestre de Operação Plena é igual a **9,00%** já contemplando o cálculo com os pesos.

vi. 2.1.7 Indicador de disponibilidade da rede de comunicações internas (LAN) de cada Unidade Hospitalar

O indicador 2.1.7 Indicador de disponibilidade da rede de comunicações internas (LAN) de cada Unidade Hospitalar, mede a disponibilidade da rede de comunicação interna (LAN) em cada uma das Unidades Hospitalares, devendo por este motivo, ser calculada separadamente para cada uma delas.

A Concessionária, conforme Apêndice 3.3 do Anexo 3 do Contrato de Concessão, está obrigada a dispor de um sistema de monitoramento da disponibilidade, em cada uma das UH, da rede de comunicação interna (LAN) e um registro exaustivo das incidências e indisponibilidades.

Método de apuração

A apuração do indicador será realizada a partir das informações extraídas no sistema de monitoramento PRTG e considerando a seguinte fórmula:

Fórmula de cálculo	
Indicador = Indicador x 5%	$\text{Indicador} = \left(\frac{(\text{Disponibilidade real (em horas)} + \text{Indisponibilidade justificada no mês (em horas)})}{\text{Disponibilidade prevista (em horas)}} \times 100 \right)$ $\Sigma \text{ Unidades Hospitalares (UH)}$

A ponderação sobre a totalidade dos indicadores com a redistribuição dos percentuais corresponde a 5% para este indicador.

Para fins de grau de cumprimento do indicador, a Concessionária deverá assegurar que sua aplicação obtenha um índice de 99,5% de disponibilidade da rede de comunicação interna (LAN).

Grau de cumprimento do Indicador 2.1.7	
Grau de cumprimento	Valor do indicador
Acima de 99,5%	100%
<= 99,5%	0%

Resultado do Indicador

Realizamos a apuração do Indicador 2.1.7 - Indicador de disponibilidade da rede de comunicações internas (LAN) de cada Unidade Hospitalar através da análise dos dados extraídos a partir do sistema de monitoramento PRTG, e constatamos que o tempo de disponibilidade da rede de comunicação interna (LAN) da UH, no trimestre de apuração, correspondeu ao grau de cumprimento equivalente a **100%**, que resulta no valor do indicador apurado de **100%**.

A seguir, apresentamos o detalhamento da apuração contemplando a disponibilidade prevista versus disponibilidade real da rede de comunicação interna (LAN) no trimestre:

Disponibilidade LAN						
Mês de Referência	Dias de Disponibilidade	Disponibilidade Prevista (horas) (a)	Indisponibilidade Total (horas) (b)	Indisponibilidade Justificada (horas) (c)	Disponibilidade Real (horas) (a)-(b)+(c)	Resultado LAN
out/23	31	744,00	0,00	0,00	744,00	-
nov/23	30	720,00	0,00	0,00	720,00	-
dez/23	31	744,00	0,00	0,00	744,00	-
Total	92	2208,00	0,00	0,00	2208,00	100,00%

Tabela resumo do indicador contemplando o resultado apurado:

Indicador	Numerador Subindicador	Denominador Subindicador	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do Subindicador Apurado	Peso do Subindicador	Peso Subindicador Apurado
2.1.7 (Verificador Independente)	2208,00	2208,00	100,00%	100,00%	5,00%	5,00%
2.1.7 (Concessionária)	2205,50	2208,00	99,88%	100,00%	5,00%	5,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	2,5	-	0,12 p.p	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	0,11%	-	0,12%	-	-	-

Portanto, o indicador 2.1.7 para o HGPV no 26º trimestre de Operação Plena é igual a **5,00%** já contemplando o cálculo com os pesos.

vii. 2.1.8 Indicador de disponibilidade da rede de comunicações externas (WAN)

O indicador 2.1.8 Indicador de disponibilidade da rede de comunicações externas (WAN), mede a disponibilidade da rede de comunicação externa (WAN) de forma global.

A Concessionária, conforme Apêndice 3.3 do Anexo 3 do Contrato de Concessão, está obrigada a dispor de um sistema de monitoramento da disponibilidade da rede de comunicação externa (WAN) e um registro exaustivo das incidências e indisponibilidades.

Método de apuração

A apuração do indicador será realizada a partir das informações extraídas no sistema de monitoramento PRTG, considerando a seguinte fórmula:

Fórmula de cálculo	
Indicador = Indicador x 2%	Indicador = $\frac{(\text{Disponibilidade real (em horas)} + \text{Indisponibilidade justificada no mês (em horas)})}{\text{Disponibilidade prevista (em horas)}} \times 100$

A ponderação sobre a totalidade dos indicadores com a redistribuição dos percentuais corresponde a 2% para este indicador.

Para fins de grau de cumprimento do indicador, a Concessionária deverá assegurar que sua aplicação obtenha um índice de 99,5% de disponibilidade da rede de comunicação externa (WAN).

Grau de cumprimento do Indicador 2.1.8	
Grau de cumprimento	Valor do indicador
Acima de 99,5%	100%
<= 99,5%	0%

Resultado do Indicador

Realizamos a apuração do Indicador 2.1.8 - Indicador de disponibilidade da rede de comunicações externas (WAN) através da análise dos dados extraídos a partir do sistema de monitoramento PRTG, e constatamos que o tempo de disponibilidade da rede externa (WAN), no trimestre de apuração, correspondeu ao grau de cumprimento equivalente a **99,91%**, que resulta no valor do indicador apurado de **100%**.

A seguir, apresentamos o detalhamento da apuração contemplando a disponibilidade prevista versus disponibilidade real da rede de comunicação externa (WAN) no trimestre apurado:

Disponibilidade WAN					
Mês de Referência	Disponibilidade prevista (horas) (a)	Indisponibilidade total (horas) (b)	Indisponibilidade Justificada (horas) (c)	Disponibilidade Real (a) - (b) + (c)	Resultado WAN
HGC	2208,00	12,56	4,54	2199,97	-
HGE	2208,00	0,42	0,00	2207,58	-
HGESF	2208,00	0,82	0,00	2207,18	-
HGMF	2208,00	0,27	0,00	2207,73	-
HGPV	2208,00	1,38	0,00	2206,62	-
HRG	2208,00	1,48	0,00	2206,52	-
Total	13248,00	16,93	4,54	13235,61	99,91%

Tabela resumo do indicador contemplando o resultado apurado:

Indicador	Numerador Subindicador	Denominador Subindicador	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do Subindicador Apurado	Peso do Subindicador	Peso Subindicador Apurado
2.1.8 (Verificador Independente)	13235,61	13248,00	99,91%	100,00%	2,00%	2,00%
2.1.8 (Concessionária)	13220,53	13248,00	99,66%	100,00%	2,00%	2,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	15,08	-	0,25 p.p	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	0,11%	-	0,25%	-	-	-

Portanto, o indicador 2.1.8 para o HGPV no 26º trimestre de Operação Plena é igual a **2,00%** já contemplando o cálculo com os pesos.

viii. 2.1.9 Tempo de resposta da equipe de suporte (Help desk) de nível 0 (zero)

O indicador 2.1.9 Tempo de resposta da equipe de suporte (Help desk) de nível 0 (zero), avalia a resposta das equipes de suporte de TI de nível zero, conforme Apêndice 3.3 do Anexo 3 do Contrato de Concessão, para resolver incidências relacionadas com a infraestrutura da rede e os terminais de acesso à aplicação PACS/RIS de cada UH.

Método de apuração

A apuração do indicador será realizada a partir das informações, para cada UH, registradas nos logs do serviço de nível zero de help desk providenciados pela Concessionária, considerando a seguinte fórmula:

Fórmula de cálculo	
Indicador = Indicador × 4%	Indicador = $\frac{\text{nº de solicitações resolvidas em até 24 horas}}{\text{nº total de solicitações}} \times 100$

A ponderação sobre a totalidade dos indicadores com a redistribuição dos percentuais correspondente a 4% para este indicador.

Para fins de grau de cumprimento do indicador, ficou estabelecido que o mesmo será constituído em função das resoluções aos atendimentos de help desk, observando:

Grau de cumprimento do Indicador 2.1.9	
Grau de cumprimento	Valor do indicador
Resolução de 60% das solicitações em até 24 horas	100%
Resolução do saldo (40%) das solicitações no prazo de um mês	
Descumprimento de qualquer condição acima	0%

Resultado do Indicador

Realizamos a apuração do Indicador 2.1.9 - Tempo de resposta da equipe de suporte (Help desk) de nível 0 (zero) através da análise dos logs extraídos a partir do sistema de registro de chamados GLPI, e verificamos a abertura de **220** chamados no período do trimestre de apuração, onde apuramos o grau de cumprimento equivalente a **100%**, que resulta no valor do indicador apurado de **100%**, considerando:

- **212** chamados foram atendidos em menos de 24 horas da abertura da solicitação (**96,36%** do total de chamados);
- **8** chamados foram atendidos entre 24 horas e em até 1 mês da abertura da solicitação (**3,64%** do total de chamados).

Tabela resumo do indicador contemplando o resultado apurado:

Indicador	Numerador Indicador I ^{*1}	Numerador Indicador II ^{*2}	Denominador Indicador	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do Subindicador Apurado	Peso do Subindicador	Peso Subindicador Apurado
2.1.9 (Verificador Independente)	212	8	220	100,00%	100,00%	4,00%	4,00%
2.1.9 (Concessionária)	212	8	220	100,00%	100,00%	4,00%	4,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-	-

*1 Chamados que foram atendidos em menos de 24 horas da abertura da solicitação.

*2 Chamados que foram atendidos entre 24 horas e 1 mês da abertura da solicitação.

Portanto, o indicador 2.1.9 para o HGPV no 26º trimestre de Operação Plena é igual a **4,00%** já contemplando o cálculo com os pesos.

ix. 2.1.10 Tempo de resposta da equipe de suporte (Help desk) de nível 1 (um)

O indicador 2.1.10 Tempo de resposta da equipe de suporte (Help desk) de nível 1 (um), avalia a resposta das equipes de suporte de TI de nível um, conforme Apêndice 3.3 do Anexo 3 do Contrato de Concessão, para resolver incidências relacionadas com a infraestrutura da rede e os terminais de acesso à aplicação PACS/RIS e da rede de comunicações externa.

Método de apuração

A apuração do indicador será realizada a partir das informações, para cada UH, registradas nos logs do serviço de nível um de help desk providenciados pela Concessionária, considerando a seguinte fórmula:

Fórmula de cálculo	
Indicador = Indicador × 4%	Indicador = $\frac{\text{nº de solicitações resolvidas em até 24 horas}}{\text{nº total de solicitações}} \times 100$

A ponderação sobre a totalidade dos indicadores com a redistribuição dos percentuais correspondente a 4% para este indicador.

Para fins de grau de cumprimento do indicador, ficou estabelecido que o mesmo será constituído em função das resoluções aos atendimentos de help desk, observando:

Grau de cumprimento do Indicador 2.1.10	
Grau de cumprimento	Valor do indicador
Resolução de 60% das solicitações em até 24 horas	100%
Resolução do saldo (40%) das solicitações no prazo de um mês	
Descumprimento de qualquer condição acima	0%

Resultado do Indicador

Realizamos a apuração do Indicador 2.1.10 Tempo de resposta da equipe de suporte (Help desk) de nível 1 (um) através da análise dos logs extraídos a partir do sistema de registro de chamados GLPI, e verificamos a abertura de **36** chamados no período do trimestre de apuração, onde apuramos o grau de cumprimento equivalente a **100%**, que resulta no valor do indicador apurado de **100%**, considerando:

- **33** chamados foram atendidos em menos de 24 horas da abertura da solicitação (**91,67%** dos chamados atendidos);
- **3** chamados foram atendidos entre 24 horas e em até 1 mês da abertura da solicitação (**8,33%** dos chamados atendidos).

Tabela resumo do indicador contemplando o resultado apurado:

Indicador	Numerador Indicador I*1	Numerador Indicador II*2	Denominador Indicador	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do Subindicador Apurado	Peso do Subindicador	Peso Subindicador Apurado
2.1.10 (Verificador Independente)	33	3	36	100,00%	100,00%	4,00%	4,00%
2.1.10 (Concessionária)	33	3	36	100,00%	100,00%	4,00%	4,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-	-

*1 Chamados que foram atendidos em menos de 24 horas da abertura da solicitação.

*2 Chamados que foram atendidos entre 24 horas e 1 mês da abertura da solicitação.

Portanto, o indicador 2.1.10 para o HGPV no 26º trimestre de Operação Plena é igual a **4,00%** já contemplando o cálculo com os pesos.

4. Indicadores de Qualidade

i. 2.2.1 Tempo de espera dos clientes de ambulatório desde a hora agendada até a realização do exame

O indicador 2.2.1 Tempo de espera dos clientes de ambulatório desde a hora agendada até a realização do exame, avalia a capacidade e eficiência na gestão da recepção e da agenda de recebimento dos clientes para a realização dos exames.

O indicador é aplicável exclusivamente a clientes de ambulatório, e se calcula em função do tempo decorrido entre a hora agendada, ou desde o momento da chegada do cliente, se for posterior, e o momento de realização do exame.

Indicador	Tempo máximo
Exames de ambulatório	90 minutos

Método de apuração

Para apuração do indicador, a Concessionária está obrigada a dispor de um sistema de monitoramento que permita controlar o tempo de espera desde a hora agendada ou da hora de chegada, conforme o caso, até o momento em que o exame é realizado.

As apurações serão realizadas a partir das informações registradas no PACS/RIS (sistema Clinicontrol e Pleres), e considerando a seguinte fórmula:

- Hora de agendamento do paciente no setor de bioimagem;
- Hora de admissão do paciente no setor de bioimagem, se posterior a hora agendada;
- Hora de realização do exame no paciente.

Fórmula de cálculo	
Indicador = $\frac{\text{Indicador}}{\text{Indicador}} \times 1\%$	Indicador = $\frac{\text{nº de exames que cumpriram os tempos de espera}}{\text{nº total de exames}} \times 100$

A ponderação sobre a totalidade dos indicadores com a redistribuição dos percentuais correspondente a 1% para este indicador.

Para fins de grau de cumprimento do indicador, ficou estabelecido que como padrão de qualidade a Concessionária deverá assegurar que, em pelo menos 80% dos casos, o tempo de espera seja inferior a 90 minutos:

Grau de cumprimento do Indicador 2.2.1	
Grau de cumprimento	Valor do indicador
>= 80%	100%
De 75% a 79,99%	50%
< 75%	0%

Resultado do Indicador

Realizamos a apuração do Indicador 2.2.1 – Tempo de espera dos clientes de ambulatório desde a hora agendada até a realização do exame, através da análise dos dados extraídos a partir do sistema PACS/RIS, e constatamos que foram registrados **4.018** atendimentos ambulatoriais no período do trimestre de apuração, sendo verificado que **4.014** dos clientes aguardaram o atendimento em tempo inferior a 90 minutos, correspondendo ao grau de cumprimento equivalente a **99,90%**, que resulta no valor do indicador apurado de **100%**.

Tabela resumo do indicador contemplando o resultado apurado:

Indicador	Numerador Subindicador	Denominador Subindicador	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do Indicador Apurado	Peso do Subindicador	Peso Subindicador Apurado
2.2.1 (Verificador Independente)	4014	4018	99,90%	100,00%	1,00%	1,00%
2.2.1 (Concessionária)	4014	4018	99,90%	100,00%	1,00%	1,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-

*Portanto, o indicador 2.2.1 para o HGPV no 26º trimestre de Operação Plena é igual a **1,00%** já contemplando o cálculo com os pesos.*

ii. 2.2.2 Número de exames repetidos que exijam retorno do cliente por causa imputável à Concessionária

O indicador 2.2.2 Número de exames repetidos que exijam retorno do cliente por causa imputável à Concessionária, avalia a capacidade global da Concessionária em realizar os exames de forma adequada (imagens corretas que permitam fazer o diagnóstico), sendo penalizadas quando as repetições de exames ocorrem em razão de erros e falta de qualidade das imagens.

O indicador é aplicável exclusivamente aos exames realizados nas salas de exames com equipamento fixo, e a Concessionária é a responsável por classificar os motivos das repetições, os quais devem ser validados pelo Verificador Independente.

Método de apuração

Para apuração do indicador, a Concessionária está obrigada a dispor de um sistema de monitoramento que permita contabilizar os exames repetidos dentro da mesma marcação.

As apurações serão realizadas a partir das informações registradas no PACS/RIS (sistema Pleres), e considerando a ponderação sobre a totalidade dos indicadores com a redistribuição dos percentuais correspondente a 3% para este indicador, observando a ocorrência de exames repetidos.

Fórmula de cálculo	
Indicador = Indicador x 3%	Indicador = $\frac{\text{nº de exames repetidos por marcação imputável à Concessionária}}{\text{nº total de marcações}} \times 100$

Para fins de grau de cumprimento do indicador, ficou estabelecido que como padrão de qualidade a Concessionária deverá assegurar uma porcentagem máxima de repetição inferior a 3%:

Grau de cumprimento do Indicador 2.2.2	
Grau de cumprimento	Valor do indicador
< 3%	100%
De 3% a 5%	50%
>5%	0%

Resultado do Indicador

Realizamos a apuração do Indicador 2.2.2 - Número de exames repetidos que exijam retorno do cliente por causa imputável à Concessionária através da análise dos dados extraídos a partir do sistema PACS/RIS, e constatamos que foram registradas **19.627** marcações de exames no trimestre de apuração. Do total de exames, **153 (0,78%)** se referem a situações de reconvocados, dentre estes casos **10** correspondem a situações imputáveis para Concessionária, representando um grau de cumprimento equivalente a **0,05%**, que resulta no valor do indicador apurado de **100%**.

Tabela resumo do indicador contemplando o resultado apurado:

Indicador	Numerador Indicador I ^{*1}	Numerador Indicador II ^{*2}	Denominador Indicador	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do Indicador Apurado	Peso do Subindicador	Peso Subindicador Apurado
2.2.2 (Verificador Independente)	153	10	19627	0,05%	100,00%	3,00%	3,00%
2.2.2 (Concessionária)	153	10	19072	0,05%	100,00%	3,00%	3,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-	-	555	-	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-	-	2,91%	-	-	-	-

^{*1} Informação do número total de reconvocados (situações imputáveis e não imputáveis a Concessionária), que assegura um grau de cumprimento máximo inferior a 3%.

^{*2} Informação do número total de reconvocados imputáveis a Concessionária), que assegura um grau de cumprimento inferior a 3%.

Portanto, o indicador 2.2.2 para o HGPV no 26º trimestre de Operação Plena é igual a **3,00%** já contemplando o cálculo com os pesos.

iii. 2.2.3 Número de exames cancelados por causa imputável à Concessionária

O indicador 2.2.3 Número de exames cancelados por causa imputável à Concessionária, avalia o processo de agendamento e efetivação dos exames, considerando o número de cancelamentos da realização dos exames por motivos relacionados com indisponibilidade imputável à Concessionária (problemas de agenda, indisponibilidade de equipamentos, falta de profissionais).

Método de apuração

Para apuração do indicador, a Concessionária está obrigada a dispor de um sistema de monitoramento que permita apurar se os cancelamentos foram efetuados pelo cliente ou pelo médico prescritor, considerando a ponderação sobre a totalidade dos indicadores com a redistribuição dos percentuais correspondente a 8% para este indicador:

Fórmula de cálculo	
Indicador = (Indicador x 8%)	Indicador = $\frac{\text{nº de exames cancelados com causas imputáveis à Concessionária}}{\text{nº total de exames}} \times 100$

Para fins de grau de cumprimento do indicador, como padrão de qualidade, a Concessionária deverá assegurar uma percentagem máxima de cancelamentos de exames inferior a 5%, em relação ao total de exames realizados.

Resultado do Indicador

Realizamos a apuração do Indicador 2.2.3 Número de exames cancelados por causa imputável à Concessionária, e constatamos o registro de um total de **19.627** marcações de exames no período do trimestre de apuração. Do total de exames, **545 (2,78%)** se referem a situações de cancelados, dentre estes casos **16** corresponderam a situações imputáveis para Concessionária, representando um grau de cumprimento equivalente a **0,08%**, que resulta no valor do indicador apurado de **100%**.

Tabela resumo do indicador contemplando o resultado apurado:

Indicador	Numerador Indicador I*1	Numerador Indicador II*2	Denominador Indicador	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do Subindicador Apurado	Peso do Subindicador	Peso Subindicador Apurado
2.2.3 (Verificador Independente)	545	16	19627	0,08%	100,00%	8,00%	8,00%
2.2.3 (Concessionária)	544	15	19627	0,08%	100,00%	8,00%	8,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	1	1	-	-	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	0,18%	6,67%	-	-	-	-	-

*1 Informação do número total de cancelados (situações imputáveis e não imputáveis a Concessionária), que assegura um grau de cumprimento máximo inferior a 5%.

*2 Informação do número total de cancelados imputáveis a Concessionária, que assegura um grau de cumprimento inferior a 5%.

*Portanto, o indicador 2.2.3 para o HGPV no 26º trimestre de Operação Plena é igual a **8,00%** já contemplando o cálculo com os pesos.*

iv. 2.2.4 Realização e acompanhamento do Plano de Manutenção/Controle de qualidade dos equipamentos e instalações do PACS/RIS e das redes de comunicações internas e externas

O indicador 2.2.4 Realização e acompanhamento do Plano de Manutenção/Controle de qualidade dos equipamentos e instalações do PACS/RIS e das redes de comunicações internas e externas avalia a realização anual do plano de manutenção dos equipamentos de imagem, da infraestrutura do PAC/RIS e das redes de comunicações interna e externa, assim como do acompanhamento do mesmo.

Método de apuração

O indicador será apurado semestralmente, e será calculado no término do sexto mês de cada biênio.

O Plano de Manutenção, no que se refere ao componente do equipamento de imagem para radiodiagnóstico, deverá cumprir com os requisitos específicos definidos na Portaria /MS/SVS nº 453 de 1 de junho de 1998, ou eventual norma que a substituir, se aplicável.

Para fins de grau de cumprimento do indicador, ficou estabelecido que o mesmo será constituído em função da realização e apresentação do Plano de Manutenção bianual, considerando a ponderação sobre a totalidade dos indicadores com a redistribuição dos percentuais correspondente a 1% para este indicador:

Grau de cumprimento do Indicador 2.2.4	
Grau de cumprimento	Valor do indicador
Realização e apresentação do Plano de Manutenção bianual e se foram realizadas as ações de acompanhamento previstas	100%
Não realização ou não apresentação do Plano de Manutenção bianual e não realização das ações de acompanhamento previstas	0%

Devido ao processo de coleta e tratamento de informação, deverá ser calculado semestralmente e será aplicado o resultado obtido no pagamento do trimestre seguinte ao seu cálculo.

Resultado do Indicador

Com proposito de validação do entendimento quanto à periodicidade da apuração, o Verificador Independente anterior (Deloitte) emitiu o ofício DTT 002/2022 em 04/02/2022 solicitando a avaliação do Poder Concedente e da Concessionária quanto à aplicação do entendimento. O Poder Concedente se manifestou através do ofício Nº 112/2022 validando o entendimento apresentado pelo Verificador Independente. Desta forma consolidando o entendimento de avaliação semestral deste indicador.

Com base nos documentos supracitados, para o trimestre atual da unidade HGPV, foi apurado o índice de **100%** a ser considerado no **25º** e **26º** trimestres.

Tabela resumo por indicador contemplando o resultado apurado:

Indicador	Plano de manutenção*1	Evidências das Ações*2	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do Subindicador Apurado	Peso do Subindicador	Peso Subindicador Apurado
2.2.4 (Verificador Independente)	✓	✓	100,00%	100,00%	1,00%	1,00%
2.2.4 (Concessionária)	✓	✓	100,00%	100,00%	1,00%	1,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-

Portanto, o indicador 2.2.4 para o HGPV no 26º trimestre de Operação Plena é igual a **1,00%** já contemplando o cálculo com os pesos.

v. 2.2.5 Realização e acompanhamento operacional do Plano de Manutenção das instalações

O indicador 2.2.5 Realização e acompanhamento operacional do Plano de Manutenção das instalações avalia a realização, a cada dois anos, de um plano de manutenção das infraestruturas e instalações, assim como o acompanhamento do mesmo.

Método de apuração

O indicador será apurado semestralmente e para fins de grau de cumprimento do indicador, ficou estabelecido que o mesmo será constituído em função da realização e apresentação do Plano de Manutenção bianual, considerando a ponderação sobre a totalidade dos indicadores com a redistribuição dos percentuais correspondente a 1% para este indicador:

Grau de cumprimento do Indicador 2.2.5	
Grau de cumprimento	Valor do indicador
Realização e apresentação do Plano de Manutenção bianual e se foram realizadas as ações de acompanhamento previstas	100%
Não realização ou não apresentação do Plano de Manutenção bianual e não realização das ações de acompanhamento previstas	0%

Devido ao processo de coleta e tratamento de informação, deverá ser calculado semestralmente e será aplicado o resultado obtido no pagamento do trimestre seguinte ao seu cálculo.

Resultado do Indicador

Com proposito de validação do entendimento quanto à periodicidade da apuração, o Verificador Independente anterior (Deloitte) emitiu o ofício DTT 002/2022 em 04/02/2022 solicitando a avaliação do Poder Concedente e da Concessionária quanto à aplicação do entendimento. O Poder Concedente se manifestou através do ofício Nº 112/2022 validando o entendimento apresentado pelo Verificador Independente. Desta forma consolidando o entendimento de avaliação semestral deste indicador.

Com base nos documentos supracitados, para o trimestre atual da unidade HGPV, foi apurado o índice de **100%** a ser considerado no **25º** e **26º** trimestres.

Tabela resumo por indicador contemplando o resultado apurado:

Indicador	Plano de manutenção*1	Evidências das Ações*2	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do Subindicador Apurado	Peso do Subindicador	Peso Subindicador Apurado
2.2.5 (Verificador Independente)	✓	✓	100,00%	100,00%	1,00%	1,00%
2.2.5 (Concessionária)	✓	✓	100,00%	100,00%	1,00%	1,00%
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-	-

Portanto, o indicador 2.2.5 para o HGPV no 26º trimestre de Operação Plena é igual a **1,00%** já contemplando o cálculo com os pesos.

vi. 2.2.6 Avaliação de satisfação do cliente

O indicador 2.2.6 Avaliação de satisfação do cliente avalia a satisfação dos clientes atendidos pela Concessionária na realização dos exames de bioimagem.

Método de apuração

O indicador será apurado a partir da realização de pesquisas de satisfação do cliente, pelo Verificador Independente, conforme previsto no Plano de Qualidade constante no Apêndice 3.2 do Contrato de Concessão.

A pesquisa será realizada a partir de um instrumento de avaliação, com a quantificação da escala de medição proposto pelo Verificador Independente e aprovado pelo Poder Concedente e Concessionária, considerando a ponderação sobre a totalidade dos indicadores com a redistribuição dos percentuais correspondente a 3% para este indicador.

As pesquisas serão aplicadas anualmente, sendo o resultado obtido aplicado no pagamento dos 12 meses subsequentes ao seu cálculo, considerando que no primeiro ano a Concessionária receberá 100% do valor.

Para fins de grau de cumprimento do indicador, ficou estabelecido que como padrão de qualidade a Concessionária deverá assegurar que, em pelo menos a média final de satisfação seja maior ou igual a 9,00.

Média Final de Satisfação Apurada	Grau de Cumprimento	Valor do Indicador
>=9,00	>=90,0%	100%
De 7,00 a 8,99	De 70,0% a 89,9%	50%
De 6,00 a 6,99	De 60,0% a 69,9%	20%
De 0,00 a 5,99	Menor que 60,0%	0%

Nova Pesquisa Aplicada

O Verificador Independente aplicou a pesquisa de satisfação do cliente no Hospital Geral do Estado durante um total de quatro dias. As entrevistas foram conduzidas de forma presencial nas instalações da Unidade Hospitalar, conforme especificado a seguir:

- Pesquisa realizada via presencial;
- Período de aplicação da pesquisa: novembro de 2022 e fevereiro de 2023.

Com base na pesquisa realizada com 75 entrevistados, foi obtida uma pontuação final de **8,86** para a Unidade Hospitalar. Essa avaliação foi calculada levando em consideração as questões que permitem aos clientes atribuir uma nota.

A seguir tabela com nota apurada na UH:

Pesquisa de Satisfação	Muito Ruim	Ruim	Regular	Bom	Muito Bom	Não Opinou	Total	Nota
	0,00	2,50	5,00	7,50	10,00			
Qualidade das orientações dos recepcionistas do Centro de Diagnóstico a respeito do meu exame (clareza, educação, agilidade)	1	0	2	34	38	0	75	8,60
Qualidade do local de tempo de espera para realização do exame de imagem (iluminação, conforto, segurança)	0	0	2	41	32	0	75	8,50
Tempo de espera entre hora agendada para realização do exame e hora de realização do exame de imagem (deve ser menor que 90 minutos)	2	4	16	32	21	0	75	7,20
Conduta do técnico responsável pela execução do exame (educação, gentileza)	0	0	0	15	60	0	75	9,50
Capacidade do técnico responsável na execução do exame de imagem (conhecimento técnico, transmissão de segurança)	0	0	0	14	61	0	75	9,53
Clareza na explicação da forma de obtenção dos laudos	0	0	0	26	49	0	75	9,13
Informação sobre o tempo de disponibilização do laudo (em até 2 dias úteis)	0	0	0	25	49	1	75	9,16
Limpeza das instalações de atendimento para realização do exame de imagem	0	0	0	27	48	0	75	9,10
Satisfação do atendimento e da experiência no Prestador de Serviço	0	0	0	30	45	0	75	9,00
Total	3	4	20	244	403	1	675	8,86

Resultado do Indicador

Conforme verificado na pesquisa realizada pelo Verificador Independente em dezembro de 2022, a média final apurada para a UH foi de **8,86** conferindo **50%** para o valor do indicador.

Destacamos que este resultado será mantido durante os 12 meses subsequentes a apuração da pesquisa, sendo o resultado utilizado até novembro de 2023 e nova pesquisa a ser aplicada em dezembro de 2023.

Tabela resumo do indicador contemplando o resultado apurado:

Indicador	Média final apurada	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do Subindicador Apurado	Peso do Subindicador	Peso Subindicador Apurado
2.2.6 (Verificador Independente)	8,86	50,00%	50,00%	2,00%	1,00%
2.2.6 (Concessionária)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-

Portanto, o indicador 2.2.6 para o HGPV no 26º trimestre de Operação Plena é igual a **1,00%** já contemplando o cálculo com os pesos.

vii. 2.2.7 Avaliação de satisfação do médico prescritor

O indicador 2.2.7 Avaliação de satisfação do médico prescritor avalia a satisfação dos médicos prescritores da SESAB com a Concessionária na realização dos exames de bioimagem.

Método de apuração

O indicador será apurado a partir da realização de pesquisas de satisfação do médico prescritor, pelo Verificador Independente, conforme previsto no Plano de Qualidade constante no Apêndice 3.2 do Contrato de Concessão.

A pesquisa será realizada a partir de um instrumento de avaliação, com a quantificação da escala de medição proposto pelo Verificador Independente e aprovado pelo Poder Concedente e Concessionária, considerando a ponderação sobre a totalidade dos indicadores com a redistribuição dos percentuais correspondente a 3% para este indicador.

As pesquisas serão aplicadas anualmente, sendo o resultado obtido aplicado no pagamento dos 12 meses subsequentes ao seu cálculo, considerando que no primeiro ano a Concessionária receberá 100% do valor.

Resultado do Indicador

A pesquisa foi realizada no mês de julho/2018, com validade de um ano, no entanto, não foram obtidos retornos em amostra satisfatória para aplicação do indicador.

No entanto, a Deloitte, em contato com a Unidade Hospitalar HGPV solicitou a lista contendo os nomes e telefones de todos os médicos atuantes na unidade que utilizam os serviços da RBD para que fosse enviada pesquisa de satisfação via SMS. Porém, não foi recepcionado pelo Verificador independente retorno quanto às informações solicitadas à UH.

Adicionalmente, em conjunto com SESAB, no dia 24/09/2019, foi encaminhado ofício direcionado a unidade (DGEOP Nº 004/2019), em anexo, a pesquisa de satisfação dos médicos prescritores para que fosse respondida em um prazo máximo de dez dias, a contar do recebimento deste ofício. No entanto, até a presente data, não foram obtidos retornos em amostra satisfatória para aplicação do indicador e para tanto está sendo mantida a nota integral, conforme solicitação enviada por e-mail pela SESAB.

Considerando que a ausência de resultado não representa não atendimento ao indicador por parte da Concessionária, o Verificador Independente mantém a nota da Concessionária e continuará a envidar esforços no sentido de obter o retorno dos médicos prescritores.

Tabela resumo do indicador contemplando o resultado apurado:

Indicador	Média final apurada	Grau de Cumprimento Apurado	Valor do Subindicador Apurado	Peso do Subindicador	Peso Subindicador Apurado
2.2.7 (Verificador Independente)	N/A	100,00%	100,00%	3,00%	3,00%
2.2.7 (Concessionária)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Diferença apuração (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-
Diferença apuração (%) (V.I. e Concessionária)	-	-	-	-	-

*Portanto, o indicador 2.2.7 para o HGPV no 26º trimestre de Operação Plena é igual a **3,00%** já contemplando o cálculo com os pesos.*

5. Anexos

i. Definições básicas sobre os Indicadores de Desempenho

O Índice de Desempenho (ID) corresponde à nota obtida, segundo o conjunto de parâmetros medidores da qualidade e disponibilidade dos serviços prestados pela Concessionária, calculados por meio da Grau de Cumprimento de cada um dos Indicadores de Desempenho definidos no Apêndice 4.1 do Anexo 4.

O Fator de Desempenho (FD) é a porcentagem de remuneração obtida de acordo com o grau de cumprimento dos parâmetros medidos da qualidade e da disponibilidade dos serviços prestados estabelecidos também no Apêndice 4.1 do Anexo 4.

A tabela a seguir apresenta a relação entre o Índice de Desempenho (ID) e o Fator de Desempenho (FD), a ser calculado para cada uma das Unidade Hospitalares.

Índice de Desempenho (ID)	Fator de Desempenho (FD)
Entre 98% e 100%	100%
Entre 95% e 97,99%	98%
Entre 90% e 94,99%	95%
Entre 85% e 89,99%	90%
Entre 80% e 84,99%	85%
Entre 75% e 79,99%	80%
Entre 70% e 74,99%	75%
Até 70%	67%

É com base no Fator de Desempenho (FD) apurado em cada uma das Unidades Hospitalares que será calculada a eventual dedução no valor da Contraprestação Mensal Máxima (CMM), para obter-se o valor da Contraprestação Mensal Efetiva (CME) conforme equação abaixo:

$$CME=[70%*(FOT)+(40%+60%*FD) *FOP] *CMM$$

Em que:

CME = Contraprestação Mensal Efetiva

FOT = Fator de Operação de Transição

FD = Fator de Desempenho

FOP = Fator de Operação Plena

CMM = Contraprestação Mensal Máxima (CAM/12)

CAM = Contraprestação Anual Máxima

ii. Memória de Cálculo

Abaixo, tabela com memória de cálculo das colunas e filtros utilizados na obtenção dos dados. Criado com base no arquivo enviado pela concessionária (Metadados_VI_Rev26.xlsx).

Id	Indicador	Memória de Cálculo	Parâmetros	Obs
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 (Não ambulatorial)	Valor do indicador de exame de caráter regular x 12% + Valor indicador de exames com caráter urgente em até 1 hora x 8%+Valor do indicador de exames com caráter urgente em até 2 horas x 7%	Indicador 2.1.2.1 x 12% + Indicador 2.1.2.2 x8% + Indicador 2.1.2.3 x 7%	Cálculo da ponderação: Quando não houver ocorrências de um subindicador, o valor do mesmo será considerado será 100% cumprido
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 (Não ambulatorial)	(Nº de exames com caráter regular realizada num período inferior ou igual a 12 horas/Total exames com caráter regular realizados) X 100	NU_REGIME<>A FL_URGENCIA = NAO FL_LAUDO = SIM NM_SITUACAO <>BLOQUEADO, CANCELADO, NOVA COLETA, RECONVOCADO FL_RECON="NAO" DT_LAUDO_ASSINATURA - DT_ADMISSAO_SETOR No Exames <= 12 horas/No Exames	Serão excluídos exames de Raios-X para os quais não foi solicitado a elaboração de laudos. Exames de Raios-X e Mamografia a data da admissão será quando o técnico arrastar o card, já os de Tomografia e Ressonância será quando a enfermagem arrastar o card.
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 (Não ambulatorial)	(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	NU_REGIME <>A FL_URGENCIA = SIM FL_LAUDO = SIM FL_RECON="NAO" NM_SITUACAO <>BLOQUEADO e NOVA COLETA DT_LAUDO_ASSINATURA - DT_ADMISSAO_SETOR No Exames <= 1 horas/No Exames	Serão excluídos exames de Raios-X para os quais não foi solicitado a elaboração de laudos. Exames de Raios-X e Mamografia a data da admissão será quando o técnico arrastar o card, já os de Tomografia e Ressonância será quando a enfermagem arrastar o card.
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 (Não ambulatorial)	(80% Quantidade de exames de urgência – Quantidade de Exames que ultrapassaram 2 horas para laudo/ 80% Total de exames de urgência) x 100%	NU_REGIME <>A FL_URGENCIA = SIM FL_LAUDO = SIM FL_RECON="NAO" NM_SITUACAO <>BLOQUEADO e NOVA COLETA DT_LAUDO_ASSINATURA - DT_ADMISSAO_SETOR No Exames <= 2 horas/No Exames	Serão excluídos exames de Raios-X para os quais não foi solicitado a elaboração de laudos. Exames de Raios-X e Mamografia a data da admissão será quando o técnico arrastar o card, já os de Tomografia e Ressonância será quando a enfermagem arrastar o card.
2.1.3	Tempo desde a realização do exame à disponibilização do laudo para os clientes do Ambulatório.	(Nº laudos de ambulatório realizados até 2 dias úteis/total de laudos de ambulatório realizados) x 100	NU_REGIME = A NM_SITUACAO <>BLOQUEADO e NOVA COLETA NM_SERV_PROC <> 'BIOPSIA GUIADA POR ESTEREOTAXIA', TRIAGEM ESTEREOTAXIA'; ESTEREOTAXIA; CORE BIOPSY GUIADA POR MAMOGRAFIA FL_RECON="NAO" FL_TEMPLAUDO=SIM Delta: DT_LAUDO_ASSINATURA - (DT_INICIO_TECNICO + 2 DIAS UTEIS) No Exames <= 2 dias uteis/No Exames	Serão excluídos exames de estereotaxia e triagem de estereotaxia e exames de raios-x que não foram solicitados laudos.

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.	Valor do indicador de exame com caráter regular x 5% + Valor indicador de exames com caráter urgente x 5%	Indicador 2.1.4.1 x 5% + Indicador 2.1.4.2 x5%	
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.	(Nº de exames Raios-X com caráter regular realizada num período inferior ou igual a 3 horas/Total exames Raios-X com caráter regular realizados) X 100	TP_MODALIDADE = CR NU_REGIME =<>A FL_URGENCIA = NAO FL_LAUDO = NAO NM_SITUACAO <>BLOQUEADO, CANCELADO, NOVA COLETA, RECONVOCADO DT_PACS_IMG_DISPONIVEL - DT_ADMISSAO_SETOR No Exames <= 3 horas/No Exames	
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.	(Nº de exames Raios-X com caráter regular realizada num período inferior ou igual a 1 hora/Total exames Raios-X com caráter urgente realizados) X 100	TP_MODALIDADE = CR NU_REGIME =<>A FL_URGENCIA = SIM FL_LAUDO = NAO NM_SITUACAO <>BLOQUEADO, CANCELADO, NOVA COLETA, RECONVOCADO DT_PACS_IMG_DISPONIVEL - DT_ADMISSAO_SETOR No Exames <= 1 horas/No Exames	
2.1.5	Número de exames realizados em clientes de ambulatório.	(Nºs exames realizados a Clientes de ambulatório/No Total exames de ambulatório previstos) X 100	NU_REGIME =A NM_SITUACAO <> BLOQUEADO, <>CANCELADO, <>RECONVOCADO NM_SERV_PROC <> 'BIOPSIA GUIADA POR ESTEREOTAXIA','TRIAGEM ESTEREOTAXIA'; ESTEREOTAXIA; CORE BIOPSY GUIADA POR MAMOGRAFIA	No Total de exames previstos corresponde ao somatório do número de exames da Tabela 4 (Anexo 3), com o número total de exames da Tabela 5 (Anexo 3) e com o número de exames de mamografia (clientes ambulatorios), nos hospitais de Guanambi, Vitória da Conquista e Prado Valadares (mesmo anexo).
2.1.6	Disponibilidade da aplicação PACS/RIS	ID PACS/RIS= $\frac{((DR + IJ)/DP) \times 100}{100}$	ID PACS/RIS= $\frac{((DR + IJ)/DP) \times 100}{100}$	ID=Índice de Disponibilidade DR=Disponibilidade Real no mês (em horas) IJ= Indisponibilidade Justificada no mês (em horas) DP= Disponibilidade Prevista = 24 x No de dias do mês
2.1.7	Disponibilidade da rede de comunicação interna (LAN) de cada Unidade.	ID LAN UHi= $\frac{((DR + IJ)/DP) \times 100}{100}$	ID LAN UHi= $\frac{((DR + IJ)/DP) \times 100}{100}$	ID=Índice de Disponibilidade ID (UHi)= índice de Disponibilidade da UHi (onde i vai de 1 ao número total de UH em funcionamento) DR=Disponibilidade Real no mês (em horas) -para a UHi IJ= Indisponibilidade Justificada no mês (em horas) -para a UHi DP= Disponibilidade Prevista = 24 x No de dias do mês-para a UHi

2.1.8	Disponibilidade da rede de comunicação externa (WAN).	ID WAN= $\sum \{[(DR + IJ)/DP] \times 100\}$	ID WAN= $\sum \{[(DR + IJ)/DP] \times 100\}$	<p>* Mede a disponibilidade da rede de comunicações Externa de forma global</p> <p>*Indisponibilidade justificada: Paralisações acordadas inclusive para manutenções preventivas. Deverão ser efetuadas, preferencialmente, fora dos dias úteis e em períodos noturnos, e, ainda que acordadas não poderão ser superiores a 24 horas por trimestre. Estas paralisações não poderão ocorrer em mais do que 2 períodos por trimestre.</p> <p>*Motivos de força maior</p> <p>ID=Índice de Disponibilidade</p> <p>DR=Disponibilidade Real no mês (em horas)</p> <p>IJ= Indisponibilidade Justificada no mês (em horas)</p> <p>DP= Disponibilidade Prevista = 24 x No de dias do mês</p>
2.1.9	Tempo de resposta da equipe de suporte (help desk) de nível 0	(Nº Solicitações resolvidas em até 24 horas/No Total de solicitações) x 100	(Nº Solicitações resolvidas em até 24 horas/No Total de solicitações) x 100	Apuração por Unidade Nível 0 = incidências relacionadas com a infraestrutura da rede e os terminais de acesso à aplicação PACS/RIS de cada UH.
2.1.10	Tempo de resposta da equipe de suporte (help desk) de nível 1.	(Nº Solicitações resolvidas em até 24 horas/No Total de solicitações) x 101	(No Solicitações resolvidas em até 24 horas/No Total de solicitações) x 100	Apuração por Unidade Nível 1 = incidências relacionadas com o funcionamento do PACS/RIS de cada UH e da rede de comunicações externa.

iii. Exceções encontradas em cada indicador que geraram o descumprimento parcial ou total do mesmo

Indicador 2.1.2.1

ID Atendimento	Procedimento	Exame Realizado	Tempo Decorrido (horas)
2903141221	RADIOLOGIA	RX PUNHO DIREITO	49:15

Indicador 2.1.2.3

ID Atendimento	Procedimento	Exame Realizado	Tempo Decorrido (horas)
2903120371	TOMOGRAFIA	TC ABDOMEN SUPERIOR	05:35
2903120372	TOMOGRAFIA	TC PELVE	05:35
2903120373	TOMOGRAFIA	TC TORAX	05:33
2903120375	TOMOGRAFIA	TC COLUNA CERVICAL ATE 3 SEGMENTOS	05:26
2903120374	TOMOGRAFIA	TC CRANIO	05:22
2903120431	TOMOGRAFIA	TC ABDOMEN SUPERIOR	05:22
2903120432	TOMOGRAFIA	TC PELVE	05:22
2903120433	TOMOGRAFIA	TC TORAX	05:17
2903120435	TOMOGRAFIA	TC COLUNA CERVICAL ATE 3 SEGMENTOS	05:10
2903120434	TOMOGRAFIA	TC CRANIO	05:06
2903208241	TOMOGRAFIA	ANGIO TC ARTERIAL DE MEMBRO INFERIOR DIREITO	02:58
2903186011	TOMOGRAFIA	TC PESCOCO	02:02

Indicador 2.1.3

ID Atendimento	Procedimento	Exame Realizado	Tempo Decorrido (Dias úteis)
2903123711	TOMOGRAFIA	TC QUADRIL ESQUERDO	2

Indicador 2.1.4.1

ID Atendimento	Procedimento	Exame Realizado	Tempo Decorrido (horas)
2903178821	RADIOLOGIA	RX JOELHO DIREITO	03:52
2903178791	RADIOLOGIA	RX TORAX 2 INCIDENCIAS	03:41
2903156831	RADIOLOGIA	RX TORAX 1 INCIDENCIA	12:50
2903142431	RADIOLOGIA	RX BACIA PELVE	05:45
2903120442	RADIOLOGIA	RX BRACO ESQUERDO	04:56
2903120441	RADIOLOGIA	RX TORAX 2 INCIDENCIAS	04:56
2903120421	RADIOLOGIA	RX TORAX 2 INCIDENCIAS	05:01
2903120413	RADIOLOGIA	RX PUNHO ESQUERDO	04:59
2903120412	RADIOLOGIA	RX BRACO ESQUERDO	04:59
2903120411	RADIOLOGIA	RX MAO ESQUERDA	04:59
2903120381	RADIOLOGIA	RX TORAX 2 INCIDENCIAS	05:29
2903120361	RADIOLOGIA	RX TORAX 1 INCIDENCIA	05:38
2903120341	RADIOLOGIA	RX TORAX 2 INCIDENCIAS	06:00
2903107671	RADIOLOGIA	RX TORAX 1 INCIDENCIA	352:33
2903098731	RADIOLOGIA	RX TORAX 2 INCIDENCIAS	04:15
2903098691	RADIOLOGIA	RX OMBRO ESQUERDO	04:23

Indicador 2.2.1

ID Atendimento	Procedimento	Exame Realizado	Tempo Decorrido (horas)
2903170071	RESSONANCIA	RM CRANIO COM SEDACAO	01:35
2903200281	RADIOLOGIA	RX JOELHO DIREITO	01:31
2903206961	TOMOGRAFIA	TC ABDOMEN SUPERIOR	01:39
2903216231	RADIOLOGIA	RX OMBRO DIREITO	01:34

Indicador 2.2.2

ID Atendimento	Exame Realizado	Motivo da Reconvocação
2903090882	RM ESPECTROSCOPIA COM SEDACAO	[I] PARÂMETROS TÉCNICOS E POSICIONAMENTO INCORRETOS
2903099982	RX JOELHO DIREITO	[I] FALTA DE QUALIDADE DA IMAGEM
2903100843	TC TORAX	[I] FALTA DE QUALIDADE DA IMAGEM
2903108201	RX COLUNA LOMBOSACRA	[I] FALTA DE QUALIDADE DA IMAGEM
2903125811	MAMOGRAFIA DIGITAL BILATERAL	[I] PARÂMETROS TÉCNICOS E POSICIONAMENTO INCORRETOS
2903126331	RX COTOVELO ESQUERDO	[I] PARÂMETROS TÉCNICOS E POSICIONAMENTO INCORRETOS
2903189151	RX PE OU PODODACTILOS ESQUERDO	[I] REALIZAÇÃO DO EXAME EM UMA PARTE DO CORPO DIFERENTE À SOLICITADA.
2903195081	RX PERNA DIREITA	[I] ERRO DE COLIMAÇÃO
2903225471	RM ABDOMEN SUPERIOR	[I] ERROS DE INTERPRETAÇÃO DO PEDIDO PELO OPERADOR.
2903225472	RM Pelve	[I] PARÂMETROS TÉCNICOS E POSICIONAMENTO INCORRETOS

Indicador 2.2.3

ID Atendimento	Exame Realizado	Motivo da Cancelamento
2903102601	RM CRANIO	[I] INDISPONIBILIDADE DE EQUIPAMENTO
2903110391	RM PROSTATA MULTI PARAMETRICA	[I] INDISPONIBILIDADE DE EQUIPAMENTO
2903115272	ANGIO TC ARTERIAL TORAX	[I] INDISPONIBILIDADE DE EQUIPAMENTO
2903115841	TC TORAX	[I] FALHA TÉCNICA/PARÂMETRO TÉCNICO INCORRETO
2903120434	TC CRANIO	[I] INDISPONIBILIDADE DE SISTEMA
2903123751	MAMOGRAFIA DIGITAL BILATERAL	[I] INDISPONIBILIDADE DE EQUIPAMENTO
2903123771	MAMOGRAFIA DIGITAL BILATERAL	[I] INDISPONIBILIDADE DE EQUIPAMENTO
2903141931	MAMOGRAFIA DIGITAL BILATERAL	[I] INDISPONIBILIDADE DE EQUIPAMENTO
2903160231	TC CRANIO	[I] INDISPONIBILIDADE DE EQUIPAMENTO
2903160251	TC JOELHO ESQUERDO	[I] INDISPONIBILIDADE DE EQUIPAMENTO
2903160261	TC CRANIO	[I] INDISPONIBILIDADE DE EQUIPAMENTO
2903170671	RM MAO DIREITO NAO INCLUI PUNHO	[I] INDISPONIBILIDADE DE EQUIPAMENTO
2903174181	RM PE ESQUERDO	[I] INDISPONIBILIDADE DE EQUIPAMENTO
2903174182	RM TORNOZELO ESQUERDO	[I] INDISPONIBILIDADE DE EQUIPAMENTO
2903176851	ANGIO RM ARTERIAL DE MEMBRO INFERIOR DIREITO	[I] INDISPONIBILIDADE DE EQUIPAMENTO
2903176852	ANGIO RM VENOSA DE MEMBRO INFERIOR DIREITA	[I] INDISPONIBILIDADE DE EQUIPAMENTO

iv. Indisponibilidade Justificada



Salvador (BA), 02 de janeiro de 2024.

Ofício RBD nº 019/2024

À
SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DA BAHIA – SESAB
Superintendência de Atenção Integral à Saúde (SAIS)
Diretoria de Gestão em Unidades Consorciadas e PPPs (DGE COP)
Projeto de PPP do Serviço de Apoio ao Diagnóstico por Imagem
Centro Administrativo da Bahia, 4ª Avenida, 400
Prédio sede da SESAB – Salvador/BA
A/C Sr.ª Priscilla Magalhães

C/C **HOSPITAL GERAL PRADO VALADARES – HGPV**
Rua São Cristóvão, S/N
Centro - Jequié/BA
CEP: 45203-110
A/C Diretoria Geral

C/C **ACCENTURE DO BRASIL LTDA. – VERIFICADOR INDEPENDENTE**
Rua Alexandre Dumas, 2051
Chácara Santo Antônio – São Paulo/SP
A/C Sr. Ramon Ferreira

REFERÊNCIA: Contrato de Concessão Administrativa nº 004/2015.

ASSUNTO: Interrupção e oscilações no fornecimento de energia no Hospital Geral Prado Valadares – HGPV.

Prezados senhores,

A REDE BRASILEIRA DE DIAGNÓSTICOS S.P.A. ("RBD Imagem" ou "Concessionária"), contratada pela Secretaria de Saúde da Bahia ("SESAB ou Concedente"), para gestão e operação de serviços de diagnóstico de imagem nesta Unidade de Saúde, **por intermédio da Comissão de Operacionalização da Unidade Hospitalar HGPV (membros da Concessionária)**, informa que **entre às 15:22 h do dia 19 de dezembro de 2023 às 08:39 h do dia 20 de dezembro de 2023, a unidade do Hospital Geral Prado Valadares ("HGPV") foi acometida por uma interrupção no fornecimento de energia.**

Av. Luiz Viana Filho, 6462 - Torre West, 5º Andar, Sala 611
CEP: 41730-101 Tel.: (71) 3021-5353
contato@rbdimagem.com.br





Nesse contexto, convém identificar os impactos incorridos na área de Tecnologia da Informação (TI) da Concessionária, com a indisponibilidade dos serviços LAN e WAN até às 08:47 h do dia 20/12/2023.

Convém destacar, ainda, que no dia 20/12/2023 a UH foi acometida por constantes oscilações de energia, e fez-se necessário desligar todos os equipamentos, inclusive os de Tecnologia da Informação ("TI"), das 16:07 h às 18:30 h, para prevenção de danos aos mesmos. Já período noturno, as oscilações ocorreram às 19:56 h, 19:57 h, 19:59 h, 20:01 h, 20:40 h, 20:56 h, 21:26 h e às 22:30 h, tendo sido necessário manter os equipamentos desligados até as 09:05 do dia 21/12/2023.

Em decorrência dessa interrupção e oscilações, fez-se necessário o **bloqueio/cancelamento e reagendamento** dos exames indicados na tabela anexa (**Doc. 01**).

Convém destacar, nesse ensejo, que as interrupções no fornecimento de energia podem provocar severos impactos no funcionamento dos sistemas e no restabelecimento operacional dos equipamentos.

Sendo assim, é importante registrar que nos termos da Cláusula 18.2.10, do Contrato de Concessão, a Concessionária não é responsável por "Oscilações ou interrupções no fornecimento de energia elétrica, gases ou água que prejudiquem o Índice de Desempenho, ressalvada o cumprimento do plano de contingência integrado ao Plano de Gestão, conforme previsto na Anexa 3, e a existência dos mecanismos de segurança exigidos,".

Neste sentido, a Concessionária informa que a apuração dos indicadores neste período deverá levar em consideração o evento ocorrido, bem assim a alocação de risco contratual.

A RBD Imagem reitera seu compromisso institucional de respeito à vida das pessoas, com o emprego da melhor tecnologia a serviço dos cidadãos baianos.

Atenciosamente,

HERNANI KOSIUKO GOTTSCHELLA
SOLUTO NETO (R) - 76847111

Assessor de Comunicação
RBD Imagem

REDE BRASILEIRA DE DIAGNÓSTICOS SPE S.A.

Av. Luiz Viana Filho, 6462 - Torre West, 6º Andar, Sala 611
CEP: 41730-101 Tel.: (71) 3021-5353
contato@rbdimagem.com.br



Ass. Paulo da Assis Campos Lucena
Diretora de Marketing
Contato: 3021-5353
09/12/2024

RBD						RELAÇÃO DE EXAMES	
Data	Paciente Nº Atendimento	Exame	Origem	Impacto	Situação Atual		
19/12/2023	321694	MANOGRAFIA	AMBULATORIO	EXAME BLOQUEADO	AGUARDANDO REAGENDAMENTO		
19/12/2023	A.L.D.S	MANOGRAFIA	AMBULATORIO	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEEEX	AGUARDANDO REAGENDAMENTO		
19/12/2023	F.D.J.S.	MANOGRAFIA	AMBULATORIO	REAGENDADO PARA O DIA 26/12/2023	EXAME REALIZADO ATENDIMENTO: 322466		
19/12/2023	C.S.P	MANOGRAFIA	AMBULATORIO	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEEEX	AGUARDANDO REAGENDAMENTO		
19/12/2023	D.O.S.	MANOGRAFIA	AMBULATORIO	REAGENDADO PARA O DIA 26/12/2023	EXAME REALIZADO ATENDIMENTO: 322443		
19/12/2023	321690	MANOGRAFIA	AMBULATORIO	EXAME BLOQUEADO E REAGENDADO PARA O DIA 20/12/2023	EXAME REALIZADO ATENDIMENTO: 321737		
19/12/2023	I.N.F.	MANOGRAFIA	AMBULATORIO	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEEEX	AGUARDANDO REAGENDAMENTO		
19/12/2023	L.S.C.	MANOGRAFIA	AMBULATORIO	REAGENDADO	REAGENDADO		
19/12/2023	321684	TC ABDOMEN SUPERIOR	REGULAÇÃO	EXAME BLOQUEADO E REAGENDADO PARA O DIA 26/12/2023	EXAME REALIZADO ATENDIMENTO: 322286		
19/12/2023	321686	RX TORAX	INTERNAO	EXAME BLOQUEADO	AGUARDANDO AGENDAMENTO		
19/12/2023	321691	RM COLUNA LOMBAR	REGULAÇÃO	EXAME BLOQUEADO E REAGENDADO PARA O DIA 26/12/2023	EXAME REALIZADO ATENDIMENTO: 322702		
19/12/2023	Z.F.B	RM COLUNA LOMBAR	INTERNAO	REAGENDADO PARA O DIA 22/12/2023	EXAME REALIZADO ATENDIMENTO: 322346		
19/12/2023	Z.F.B	RM COLUNA TORACICA	INTERNAO	REAGENDADO PARA O DIA 20/12/2023	EXAME REALIZADO ATENDIMENTO: 322846		
19/12/2023	E.A.D	RM MEMBRO INFERIOR (UNILATERAL)	AMBULATORIO	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEEEX	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEEEX		
19/12/2023	N.R.S	RM TORAX	AMBULATORIO	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEEEX	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEEEX		
19/12/2023	N.R.S	RM COLUNA CERVICAL/PESCOÇO	AMBULATORIO	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEEEX	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEEEX		
19/12/2023	M.G.S.A	RM CRANIO	AMBULATORIO	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEEEX	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEEEX		
19/12/2023	A.B.M	RM ABDOMEN SUPERIOR	AMBULATORIO	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEEEX	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEEEX		
19/12/2023	A.B.M	RM PELVE	AMBULATORIO	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEEEX	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEEEX		
19/12/2023	E.S.S	RM PELVE	INTERNAO	AGUARDANDO AGENDAMENTO DO NEEEX	AGUARDANDO AGENDAMENTO DO NEEEX		
19/12/2023	S.N.S	RM CRANIO	AMBULATORIO	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEEEX	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEEEX		
19/12/2023	J.J.S	RM MEMBRO SUPERIOR (UNILATERAL)	INTERNAO	AGUARDANDO AGENDAMENTO DO NEEEX	AGUARDANDO AGENDAMENTO DO NEEEX		
19/12/2023	L.D.J.S.	TC ARTICULACOES DE MEMBRO SUPERIOR	INTERNAO	EXAME REALIZADO PARA O DIA 20/12/2023	EXAME REALIZADO ATENDIMENTO: 321735		
19/12/2023	E.G.D.S	TC CRANIO	INTERNAO	AGUARDANDO AGENDAMENTO DO NEEEX	AGUARDANDO AGENDAMENTO DO NEEEX		

Ana Paula de Assis Camargo Lacerda
Diretora Gerenciadora
COREN-BA66714-ENF
Ass: 10.513.909-2
Rafaela Gouveia

19/12/2023	M.A.C.A.D.M.	TC CRÂNIO	INTERNO	EXAME REAGENDADO PARA O DIA 21/12/2023	EXAME REALIZADO ATENDIMENTO: 321876
19/12/2023	M.F.D.S.	ANGIO TC ARTERIAL DE MEMBRO INFERIOR ESQUERDO	INTERNO	EXAME REAGENDADO PARA O DIA 21/12/2023	EXAME REALIZADO ATENDIMENTO: 321947
20/12/2023	321751	RM CORAÇÃO MORFOLÓGICO E FUNCIONAL	REGULAÇÃO	EXAME BLOQUEADO	AQUIESCENTO AGENDAMENTO
20/12/2023	321781	RM JOELHO DIREITO	INTERNO	EXAME BLOQUEADO	AQUIESCENTO AGENDAMENTO
20/12/2023	M.N.D.R.	MAMOGRAFIA	AMBULATORIO	EXAME REAGENDADO PARA O DIA 28/12/2023	EXAME REALIZADO ATENDIMENTO: 322448
20/12/2023	T.C.D.C.	MAMOGRAFIA	AMBULATORIO	EXAME REAGENDADO PARA O DIA 28/12/2023	EXAME REALIZADO ATENDIMENTO: 322448
20/12/2023	A.R.A.C.	MAMOGRAFIA	AMBULATORIO	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEXX	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEXX
20/12/2023	M.L.S.A	RM PE	AMBULATORIO	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEXX	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEXX
20/12/2023	A.D.S.	TC QUADRIL DIREITO	INTERNO	EXAME REAGENDADO PARA O DIA 22/12/2023	EXAME REALIZADO ATENDIMENTO: 321956
20/12/2023	A.D.S.	TC QUADRIL ESQUERDO	INTERNO	EXAME REAGENDADO PARA O DIA 22/12/2023	EXAME REALIZADO ATENDIMENTO: 321956
20/12/2023	T.A.C	MAMOGRAFIA	AMBULATORIO	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEXX	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEXX
20/12/2023	321779	TC COLUMNA CERVICAL	URGÊNCIA	EXAME BLOQUEADO	EXAME REALIZADO NO DIA 21/12/2023 ATENDIMENTO: 321809
20/12/2023	321779	TC CRÂNIO	URGÊNCIA	EXAME BLOQUEADO	EXAME REALIZADO NO DIA 21/12/2023 ATENDIMENTO: 321809
20/12/2023	C.N.D.A.A	RM JOELHO DIREITO	AMBULATORIO	EXAME REAGENDADO PARA O DIA 22/12/2023	EXAME REALIZADO ATENDIMENTO: 322912
20/12/2023	F.H.R.S	RM MEMBRO INFERIOR (UNILATERAL)	AMBULATORIO	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEXX	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEXX
20/12/2023	L.S.S	RM COLUMNA LOMBAR	AMBULATORIO	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEXX	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEXX
20/12/2023	321790	RM JOELHO ESQUERDO	REGULAÇÃO	EXAME BLOQUEADO	EXAME BLOQUEADO
20/12/2023	321766	RM COLUMNA CERVICAL	AMBULATORIO	EXAME BLOQUEADO E REAGENDADO PARA O DIA 22/12/2023	EXAME REALIZADO ATENDIMENTO: 322914
21/12/2023	E.S.M.	RM MEMBRO INFERIOR (UNILATERAL)	INTERNO	EXAME REAGENDADO PARA O DIA 22/12/2023	EXAME REALIZADO ATENDIMENTO: 322919
21/12/2023	M.O.G	RM PELVE	AMBULATORIO	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEXX	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEXX
21/12/2023	J.A.N	RM COLUMNA LOMBO-SACRA	AMBULATORIO	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEXX	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEXX
21/12/2023	M.S.S	RM ABDOMEN SUPERIOR	AMBULATORIO	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEXX	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEXX
21/12/2023	M.S.S	RM PELVE	AMBULATORIO	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEXX	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEXX
21/12/2023	M.S.P.G.S	RM ABDOMEN SUPERIOR	REGULAÇÃO	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO
21/12/2023	M.S.P.G.S	RM PELVE	REGULAÇÃO	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO
21/12/2023	J.G.O	RM ABDOMEN SUPERIOR	REGULAÇÃO	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO
21/12/2023	J.G.O	RM PELVE	REGULAÇÃO	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO

Ana Paula de Assis Camargo Lacorda
Diretora Geral HGP
COREN-BA66714-ENP
Cep: 18.513.500-3
09/04/2024

21/12/2023	A.S.S	MMMOGRAFIA	AMBULATORIO	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEE	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEE
21/12/2023	M.E.A	MMMOGRAFIA	AMBULATORIO	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEE	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEE
21/12/2023	E.S.S	MMMOGRAFIA	AMBULATORIO	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEE	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEE
21/12/2023	J.A.S.G	MMMOGRAFIA	AMBULATORIO	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEE	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEE
21/12/2023	M.B.S	MMMOGRAFIA	AMBULATORIO	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEE	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEE
21/12/2023	M.C.M.A	MMMOGRAFIA	AMBULATORIO	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEE	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEE
21/12/2023	S.B.S	MMMOGRAFIA	AMBULATORIO	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEE	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEE
21/12/2023	C.C.F.L.S	MMMOGRAFIA	AMBULATORIO	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEE	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEE
21/12/2023	J.F.L	MMMOGRAFIA	AMBULATORIO	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEE	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEE
21/12/2023	E.M.B.B	MMMOGRAFIA	AMBULATORIO	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEE	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEE
21/12/2023	M.F.M	MMMOGRAFIA	AMBULATORIO	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEE	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEE
21/12/2023	M.G.S	MMMOGRAFIA	AMBULATORIO	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEE	PACIENTE ENCAMINHADO PARA O SETOR DE REAGENDAMENTO NEE

Ana Paula de Assis Camargo Lacerda
Diretora Gerenciadora
COREN-BA66714-ENE
21/12/2023



Salvador (BA), 22 de novembro de 2023.

Ofício RBD nº 996/2023

À
SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DA BAHIA – SESAB
Superintendência de Atenção Integral à Saúde (SAIS)
Diretoria de Gestão em Unidades Consorciadas e PPPs (DGECOP)
Projeto de PPP do Serviço de Apoio ao Diagnóstico por Imagem
Centro Administrativo da Bahia, 4ª Avenida, 400
Prédio sede da SESAB - Salvador/BA
A/C Srª. Priscilla Magalhães

C/C ACCENTURE DO BRASIL LTDA. – VERIFICADOR INDEPENDENTE
Rua Alexandre Dumas, 2051
Chácara Santa Antônio – São Paulo/SP
A/C Sr. Ramon Ferreira

REFERÊNCIA: Contrato de Concessão Administrativa nº 004/2015.

ASSUNTO: Atualização dos sistemas de tecnologia da informação – Manutenção Programada do Servidor PACS – Matriz.

Prezados Senhores,

A REDE BRASILEIRA DE DIAGNÓSTICOS SPE S.A. ("RBD Imagem" ou "Concessionária"), sociedade por ações de propósito específico, contratada para a execução dos serviços de gestão e operação de apoio ao diagnóstico por imagem, outorgados no âmbito do Contrato de Concessão Administrativa nº 004/2015 ("Contrato de Concessão"), vem à presença de Vossas Senhorias, em obediência ao item 2.1.7, da Cláusula 2, do Contrato de Concessão, **informar que procederá com uma atualização em seu servidor PACS da Matriz (sede), para expandir a capacidade de processamento e atualização de patch visando a contínua melhoria dos sistemas de informação, necessários à regular prestação dos serviços, a ocorrer entre às 23h00 do dia 27 de novembro de 2023 e às 05h00 do dia 28 de novembro de 2023.**

Av. Luiz Viana Filho, 6462 - Torre West, 6º Andar, Sala 611
CEP: 41730-101 Tel.: (71) 3021-5353
contato@rbdimagem.com.br

v. Vagas Disponibilizadas RBD

Outubro/2023



Salvador (BA), 01 de setembro de 2023.

Ofício RBD nº 756/2023

Ao
HOSPITAL GERAL PRADO VALADARES - HGPV
Rua São Cristóvão, S/N
Centro - Jequié/BA
CEP: 45203-110
A/C **Diretoria Geral**

C/C **SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DA BAHIA – SESAB**
Superintendência de Atenção Integral à Saúde (SAIS)
Diretoria de Gestão em Unidades Consorciadas e PPPs (DGECOP)
Projeto de PPP do Serviço de Apoio ao Diagnóstico por Imagem
Centro Administrativo da Bahia, 4ª Avenida, 400
Prédio sede da SESAB - Salvador/BA
A/C **Sr.ª Priscilla Magalhães**

REFERÊNCIA: Contrato de Concessão Administrativa nº 004/2015.

ASSUNTO: Disponibilização de vagas para agendamento de exames de Rolo X, Tomografia, Mamografia e Ressonância Magnética para o mês de outubro/23.

Prezados Senhores,

A REDE BRASILEIRA DE DIAGNÓSTICOS SPE S.A. ("RBD Imagem ou Concessionária"), sociedade de propósito específico, contratada pela Secretaria de Saúde do Estado da Bahia (SESAB) no âmbito do Contrato de Concessão nº 004/2015 ("Contrato"), para gestão e operação de serviços de diagnóstico de imagem em Unidades Hospitalares da Rede Estadual, vem à presença de Vossas Senhorias, **apresentar o quantitativo de vagas disponíveis para agendamento de exames no mês de outubro/23.**

Av. Carlos Manoel Filho, 6422 - Torre Verde, 8ª Andar, Bahia - CEI
FONE: (71) 3115-1111 FAX: (71) 3115-1112
www.rbdbrasil.com.br


Ana Paula de Jesus Castro Lacerda
Diretora Gerenciadora
CORREIO: 004.00714-0006
Cada: 13.813.058-3
01/09/23



Inicialmente, a Concessionária ressalta que para propor a presente distribuição de vagas, foram levadas em consideração **as condições técnicas dos aparelhos de Bioimagem atualmente instalados na Unidade Hospitalar, bem como todas as disposições contratuais pertinentes.**

Nesses contexto, em atenção à Cláusula 10.1.14, do Contrato de Concessão, a Concessionária informa, em formato acordado com o Poder Concedente, a grade de disponibilidade contendo a quantidade de vagas, dias e horários disponíveis para a realização de exames de Raio X, Tomografia, Mamografia e Ressonância Magnética no mês de outubro/23, na Unidade do HGPV, a fim de permitir a prescrição e agendamento de exames, nos termos do Anexo 3.

EXAMES	RAIOS X			TOMOGRAFIA			MAMOGRAFIA		RESSONÂNCIA		
	Ambulatório/ Regulação (a)	Internado/ Urgência (b)	Total Geral	Ambulatório/ Regulação (a)	Internado/ Urgência (b)	Total Geral	Ambulatório/ Regulação (a)	Total Geral	Ambulatório/ Regulação (a)	Internado (c)	Total Geral
MANHÃ	27	41	68	3	12	15	14	14	6	2	8
TARDE	27	40	67	3	12	15	14	14	6	2	8
NOITE	-	40	40	-	12	12	-	-	5	2	7
TOTAL DIA	54	121	175	6	36	42	28	28	17	6	23
QTD DIAS	31	31	-	21	31	-	21	-	21	21	-
TOTAL MÊS	1.334	3.751	4.885	126	1.116	1.242	588	588	357	126	483

- (a) Exames de ambulatório: funcionamento somente em dias úteis, das 07h às 17h para RX, TC e MG e das 07h às 22h para RM;
(b) Exames de urgência/internado: funcionamento de 12h/dia (internado) e 24h/dia (urgência e emergência), todos os dias do mês;
(c) Exames de RM em pacientes internados: funcionamento 12h/dia, somente em dias úteis

Em tempo, vale ressaltar que o agendamento da atividade ambulatorial inclui a demanda programada pelas Centrais de Regulação¹ e através de outros meios estabelecidos pelo Poder Concedente, dentro das vagas disponibilizadas pela Concessionária.

¹ Para fins do Contrato de Concessão, Central de Regulação define-se como ente regulador, estadual ou municipal, do acesso à assistência de saúde, o qual pode compreender regulações de urgência, de internações, de consultas e de exames.

Rua Manoel Gomes Filho, 3452 - Porto Seguro, 2º Andar, São Paulo
CEP: 04140-040 Tel.: (11) 3923-3053
www.rbdimagem.com.br


Ida Tânia de Jesus Campos Lacerda
Diretora Geral HGPV
COREH-BA 86714-ETM
Cid: 19.816.808-3
01/10/23



Nesse viés, a Concessionária informa que no mês de maio de 2017, o Poder Concedente, através da Central de Regulação, solicitou o compartilhamento das vagas disponibilizadas para atender às demandas oriundas de todo o Estado. Essa disponibilidade foi feita em julho/2017, em conjunto com a UH e Regulação (representantes do Poder Concedente), através do sistema Lista Única, sistema (software) utilizado pela SESAB para gestão das vagas. Portanto, essa gestão é realizada pela UH e CERAC (setor da Regulação que realiza as marcações), distribuindo o seu total em percentuais variados, dependendo das características de cada paciente e logísticas junto às UH's. Decerto, **a Concessionária não possui nenhuma gestão neste formato, cabendo-lhe, contratualmente, a disponibilização total das vagas ao Poder Concedente.**

No que se referem às vagas para exame com sedação, conforme é de conhecimento desta UH, a Concessionária é responsável pela realização desses exames no HGPV durante 01 turno (4 horas) por semana, que ocorre toda segunda-feira, no período da manhã. Entretanto, por mera liberalidade da Concessionária, em atendimento à boa fé contratual, a Concessionária proverá 01 turno (extra) por semana que ocorre às quartas-feiras, no período da manhã. Ressalte-se, porém, que por determinação do Poder Concedente, as vagas disponibilizadas no referido turno de sedação serão exclusivas para pacientes oriundos da Central de Regulação. Sendo assim, a sedação de pacientes para a realização de exames fora do período mencionado, será realizada pelo Poder Concedente com insumos e profissionais anestesiologistas da Unidade Hospitalar, em horário acordado previamente com a Concessionária.

Além disso, a Concessionária informa que os procedimentos e protocolos para preparação dos exames de imagem, se encontram disponíveis no Sistema Lista Única para acesso da UH e CERAC.

Ainda, em complemento à grade de disponibilidade ora informada, a Concessionária apresenta em anexo a agenda por tipologia de exame, destinada ao

Av. Luis Viana Filho, 6462 - Torre West, 6º Andar, Sala 611
CEP: 41730-101 Tel.: (71) 3021-5353
contato@rbdimagem.com.br



3
Julia Paula de Jesus Costa Lacerda
Diretora Gerenciadora
COREM-BA 66714-EMF
Crd. 10.816.008-3
01/09/23



atendimento de clientes ambulatoriais e internados no mês de outubro/23, bem como o período em que estará disponível o procedimento de sedação (**Doc. 01**).

Por oportuno, é importante registrar que, conforme disposto no Anexo 03 do Contrato de Concessão, a SESAB é responsável pelo envio das informações acerca das marcações dos exames, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis antes da sua realização, de acordo com as vagas disponibilizadas previamente pela Concessionária.

Ademais, a Concessionária destaca que a disponibilização de vagas e horários é elaborada de maneira a atender o quantitativo preconizado contratualmente, não devendo, entretanto, ser entendida como limitante. Ainda, é importante destacar que o Poder Concedente pode, a seu critério, revisar a quantidade de exames em Clientes Ambulatoriais, com a transferência desses quantitativos entre exames de Clientes de Urgência ou Clientes Internados, e poderá ainda determinar a reversão total ou parcial dos quantitativos inicialmente previstos para os exames de Clientes de ambulatório, de forma transitória ou permanente, de maneira a realizar o número de exames ambulatoriais preconizado no Contrato de Concessão.

Todavia, é necessário considerar a criticidade e complexidade de cada paciente, atendendo aos protocolos de classificação de risco clínico.

A RBD Imagem reitera seus votos de estima e consideração e se coloca à disposição para quaisquer esclarecimentos que se façam necessários.

Atenciosamente,

HERMÃO ADOLFO
DOTTSCHELL SOUTO
NETO.81765827515

Assinado de forma digital por
HERMÃO ADOLFO DOTTSCHELL
SOUTO NETO.81765827515
Data: 2023.09.01 14:28:08 -03'00'

REDE BRASILEIRA DE DIAGNÓSTICOS SPE S.A.

Av. Luís Viana Filho, 3442 - Torre West, 8º Andar, Sala 011
CEP: 41730-340 Tel.: (71) 3021-5193
contato@rbdimagem.com.br



Ass. Fátia de Assis Cezario Lucena
Diretora Geral/RCopy
CORREIA-BA 66714-63F
Ced. 19.514.006-3
01/09/23 4

Novembro/2023



Salvador (BA), 28 de setembro de 2023.

Ofício RBD nº 857/2023

Ao
HOSPITAL GERAL PRADO VALADARES - HGPV
Rua São Cristóvão, S/N
Centro - Jequié/BA
CEP: 45203-110
A/C **Diretoria Geral**

C/C **SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DA BAHIA – SESAB**
Superintendência de Atenção Integral à Saúde (SAIS)
Diretoria de Gestão em Unidades Consorciadas e PPPs (DGECOP)
Projeto de PPP do Serviço de Apoio ao Diagnóstico por Imagem
Centro Administrativo da Bahia, 4ª Avenida, 400
Prédio sede da SESAB - Salvador/BA
A/C **Sr.ª Priscilla Magalhães**

REFERÊNCIA: Contrato de Concessão Administrativa nº 004/2015.

ASSUNTO: Disponibilização de vagas para agendamento de exames de Raio X, Tomografia, Mamografia e Ressonância Magnética para o mês de novembro/23.

Prezados Senhores,

A REDE BRASILEIRA DE DIAGNÓSTICOS SPE S.A. ("RBD Imagem ou Concessionária"), sociedade de propósito específico, contratada pela Secretaria de Saúde do Estado da Bahia (SESAB) no âmbito do Contrato de Concessão nº 004/2015 ("Contrato"), para gestão e operação de serviços de diagnóstico de imagem em Unidades Hospitalares da Rede Estadual, vem à presença de Vossas Senhorias, **apresentar o quantitativo de vagas disponíveis para agendamento de exames no mês de novembro/23.**

Rua Augusto Leal, 100, 5º Andar, Sala 511
CEP: 41300-401 Tel.: (71) 3031-5259
contato@rbdimagem.com.br


Ass. Prada de Assis Carraro Lucena
Diretora Geral HGPV
CURR-BA 85714-ENF
C.A. 13.515.805-3
28/09/2023



Inicialmente, a Concessionária ressalta que para propor a presente distribuição de vagas, foram levadas em consideração **as condições técnicas dos aparelhos de Bioimagem atualmente instalados na Unidade Hospitalar, bem como todas as disposições contratuais pertinentes.**

Nesses contexto, em atenção à **Cláusula 10.1.14**, do Contrato de Concessão, a Concessionária informa, em formato acordado com o Poder Concedente, a grade de disponibilidade contendo a quantidade de vagas, dias e horários disponíveis para a realização de exames de Raio X, Tomografia, Mamografia e Ressonância Magnética no mês de novembro/23, na Unidade do HGPV, a fim de permitir a prescrição e agendamento de exames, nos termos do Anexo 3.

EXAMES	RAIOS X			TOMOGRAFIA			MAMOGRAFIA		RESSONÂNCIA		
	Ambulatório/ Regulação (a)	Internado/ Urgência (b)	Total Geral	Ambulatório/ Regulação (a)	Internado/ Urgência (b)	Total Geral	Ambulatório/ Regulação (a)	Total Geral	Ambulatório/ Regulação (a)	Internado (c)	Total Geral
MANHÃ	28	42	70	3	13	16	14	14	6	2	8
TARDE	28	41	69	3	12	15	15	15	6	2	8
NOITE	-	41	41	-	12	12	-	-	6	2	8
TOTAL DIA	56	124	180	6	37	43	29	29	18	6	24
QTD DIAS	20	30	-	20	30	-	20	-	20	20	-
TOTAL MÊS	1.120	3.720	4.840	120	1.110	1.230	580	580	360	120	480

(a) Exames de ambulatório: funcionamento somente em dias úteis, das 07h às 17h para RX, TC e MG e das 07h às 22h para RM

(b) Exames de urgência/internado: funcionamento de 12h/dia (internado) e 24h/dia (urgência e emergência), todos os dias do mês

(c) Exames de RM em pacientes internados: funcionamento 12h/dia, somente em dias úteis

Em tempo, vale ressaltar que o agendamento da atividade ambulatorial inclui a demanda programada pelas Centrais de Regulação¹ e através de outros meios estabelecidos pelo Poder Concedente, dentro das vagas disponibilizadas pela Concessionária.

¹ Para fins do Contrato de Concessão, Central de Regulação define-se como ente regulador, estadual ou municipal, do acesso à assistência de saúde, o qual pode compreender regulações de urgência, de internações, de consultas e de exames.

Av. Luís Viana Filho, 6462 - Torre West, 6º Andar, Sala 611
CEP: 41730-101 Tel.: (71) 3021-5353
contato@rbdimagem.com.br


2
Ass. Paulo de Assis Carvalho
Diretora Geral HGPV
COREN-BA 66114-EMP
Crd. 19.515.805-3
23/09/2023



Nesse viés, a Concessionária informa que no mês de maio de 2017, o Poder Concedente, através da Central de Regulação, solicitou o compartilhamento das vagas disponibilizadas para atender às demandas oriundas de todo o Estado. Essa disponibilidade foi feita em julho/2017, em conjunta com a UH e Regulação (representantes do Poder Concedente), através do sistema Lista Única, sistema (software) utilizada pela SESAB para gestão das vagas. Portanto, essa gestão é realizada pela UH e CERAC (setor da Regulação que realiza as marcações), distribuindo o seu total em percentuais variados, dependendo das características de cada paciente e logísticas junto às UH's. Decerto, **a Concessionária não possui nenhuma gestão neste formato, cabendo-lhe, contratualmente, a disponibilização total das vagas ao Poder Concedente.**

No que se referem às vagas para exame com sedação, conforme é de conhecimento desta UH, a Concessionária é responsável pela realização desses exames no HGPV durante 01 turno (4 horas) por semana, que ocorre toda segunda-feira, no período da manhã. Entretanto, por mera liberalidade da Concessionária, em atendimento à boa fé contratual, a Concessionária proverá 01 turno (extra) por semana que ocorre às quartas-feiras, no período da manhã. Ressalte-se, porém, que por determinação do Poder Concedente, as vagas disponibilizadas no referido turno de sedação serão exclusivas para pacientes oriundos da Central de Regulação. Sendo assim, a sedação de pacientes para a realização de exames fora do período mencionada, será realizada pelo Poder Concedente com insumos e profissionais anestesiologistas da Unidade Hospitalar, em horário acordado previamente com a Concessionária.

Além disso, a Concessionária informa que os procedimentos e protocolos para preparação dos exames de imagem, se encontram disponíveis no Sistema Lista Única para acesso da UH e CERAC.

Ainda, em complemento à grade de disponibilidade ora informada, a Concessionária apresenta em anexo a agenda por tipologia de exame, destinada ao

Rua Tereza Maria Pires, 5402 - Torre Vision, 6º Andar, João Pinheiro
CEP: 41.730-003 Tel.: (71) 3041-5554
cep@cepimagem.com.br

 3
Nádia Assis Gonçalves
Diretora Gerenciadora
COREN-BA 65714-EMF
Cepil 19.515.995-3
29/09/2023



atendimento de clientes ambulatoriais e internados no mês de novembro/23, bem como o período em que estará disponível o procedimento de sedação **(Doc. 01)**.

Por oportuno, é importante registrar que, conforme disposto no Anexo 03 do Contrato de Concessão, a SESAB é responsável pelo envio das informações acerca das marcações dos exames, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis antes da sua realização, de acordo com as vagas disponibilizadas previamente pela Concessionária.

Ademais, a Concessionária destaca que a disponibilização de vagas e horários é elaborada de maneira a atender o quantitativo preconizado contratualmente, não devendo, entretanto, ser entendida como limitante. Ainda, é importante destacar que o Poder Concedente pode, a seu critério, revisar a quantidade de exames em Clientes Ambulatoriais, com a transferência desses quantitativos entre exames de Clientes de Urgência ou Clientes Internados, e poderá ainda determinar a reversão total ou parcial dos quantitativos inicialmente previstos para os exames de Clientes de ambulatório, de forma transitória ou permanente, de maneira a realizar o número de exames ambulatoriais preconizado no Contrato de Concessão.

Todavia, é necessário considerar a criticidade e complexidade de cada paciente, atendendo aos protocolos de classificação de risco clínico.

A RBD Imagem reitera seus votos de estima e consideração e se coloca à disposição para quaisquer esclarecimentos que se façam necessários.

Atenciosamente,

HERMÃO ADOLFO
GOTTSCHALL SOUZA
NETO: 81765827515

Aprovado de forma digital por
HERMÃO ADOLFO GOTTSCHALL
SOUZA NETO: 81765827515
Data: 2023.09.28 11:57:36 -03'00'

REDE BRASILEIRA DE DIAGNÓSTICOS SPE S.A.

Rua Eudéssio Filho, 4402 - Torre West, 5º Andar, Sala 515
CEP: 41730-400 Tel.: (71) 3624-7240
contato@redediagnosticospe.com.br


Via Perda de José Camargo Lacerda
Diretora Geral/HQPV
COREN-BA 66714-ENF
Cad. 19.515.505-3
29/09/2023

Dezembro/2023



Salvador (BA), 01 de novembro de 2023.

Ofício RBD nº 969/2023

Ao
HOSPITAL GERAL PRADO VALADARES - HGPV
Rua São Cristóvão, S/N
Centro - Jequié/BA
CEP: 45203-110
A/C **Diretoria Geral**

C/C **SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DA BAHIA – SESAB**
Superintendência de Atenção Integral à Saúde (SAIS)
Diretoria de Gestão em Unidades Consorciadas e PPPs (DGECOP)
Projeto de PPP do Serviço de Apoio ao Diagnóstico por Imagem
Centro Administrativo da Bahia, 4ª Avenida, 400
Prédio sede da SESAB - Salvador/BA
A/C **Sr.ª Priscilla Magalhães**

REFERÊNCIA: Contrato de Concessão Administrativa nº 004/2015.

ASSUNTO: Disponibilização de vagas para agendamento de exames de Raio X, Tomografia, Mamografia e Ressonância Magnética para o mês de dezembro/23.

Prezados Senhores,

A REDE BRASILEIRA DE DIAGNÓSTICOS SPE S.A. ("RBD Imagem ou Concessionária"), sociedade de propósito específico, contratada pela Secretaria de Saúde do Estado da Bahia (SESAB) no âmbito do Contrato de Concessão nº 004/2015 ("Contrato"), para gestão e operação de serviços de diagnóstico de imagem em Unidades Hospitalares da Rede Estadual, vem à presença de Vossas Senhorias, **apresentar o quantitativo de vagas disponíveis para agendamento de exames no mês de dezembro/23.**

Av. Luís Viana Filho, 6462 - Torre West, 6º Andar, Sala 611
CEP: 41730-901 Tel.: (71) 3023-5354
contato@rbdimagem.com.br


Ana Paula de Assis Campos Lacerda
Diretora Gerenciadora
COREN-BA 000714-016
Cred. 19.015.005.1
03/11/2023



Inicialmente, a Concessionária ressalta que para propor a presente distribuição de vagas, foram levadas em consideração **as condições técnicas dos aparelhos de Bioimagem atualmente instalados na Unidade Hospitalar, bem como todas as disposições contratuais pertinentes.**

Nesses contextos, em atenção à Cláusula 10.1.14, do Contrato de Concessão, a Concessionária informa, em formato acordado com o Poder Concedente, a grade de disponibilidade contendo a quantidade de vagas, dias e horários disponíveis para a realização de exames de Raio X, Tomografia, Mamografia e Ressonância Magnética no mês de dezembro/23, na Unidade do HGPV, a fim de permitir a prescrição e agendamento de exames, nos termos do Anexo 3.

EXAMES	RAIOS X			TOMOGRAFIA			MAMOGRAFIA		RESSONÂNCIA		
	Ambulatorial/ Regulação (a)	Internado/ Urgência (b)	Total Geral	Ambulatorial/ Regulação (a)	Internado/ Urgência (b)	Total Geral	Ambulatorial/ Regulação (a)	Total Geral	Ambulatorial/ Regulação (a)	Internado (b)	Total Geral
MANHÃ	47	34	81	3	12	15	15	15	7	2	9
TARDE	47	33	80	3	12	15	16	16	6	2	8
NOITE	-	33	33	-	12	12	-	-	6	2	8
TOTAL DIA	94	100	194	6	36	42	31	31	19	6	25
QTD DIAS	19	31	-	15	31	-	19	-	19	31	-
TOTAL MÊS	1.786	3.100	4.886	114	1.116	1.230	589	589	361	114	475

- (a) Exames de ambulatório: funcionamento somente em dias úteis, das 07h às 17h para RX, TC e TQ e das 07h às 12h para RM
 (b) Exames de urgência/internado: funcionamento de 12h/dia Internado e 24h/dia (urgência e emergência), todos os dias do mês
 (c) Exames de RM em pacientes internados: funcionamento 12h/dia, somente em dias úteis

Em tempo, vale ressaltar que o agendamento da atividade ambulatorial inclui a demanda programada pelas Centrais de Regulação¹ e através de outros meios estabelecidos pelo Poder Concedente, dentro das vagas disponibilizadas pela Concessionária.

Nesse viés, a Concessionária informa que no mês de maio de 2017, o Poder Concedente, através da Central de Regulação, solicitou o compartilhamento das vagas

¹ Para fins do Contrato de Concessão, Central de Regulação define-se como ente regulador, estadual ou municipal, do acesso à assistência de saúde, o qual pode compreender regulações de urgência, de internações, de consultas e de exames.

Rua Luis Vilela Filho, 6462 - Torre West, 8º andar, Sala 811
 CEP: 41.730-105 Tel.: (71) 3035-5352
 contato@radiomagem.com.br


 Ana Paula de Assis Campos Lacerto
 Diretora Gerenciadora
 COREM-RAM/14-EPH
 03/11/2023



disponibilizadas para atender às demandas oriundas de todo o Estado. Essa disponibilidade foi feita em julho/2017, em conjunto com a UH e Regulação (representantes do Poder Concedente), através do sistema Lista Única, sistema (software) utilizado pela SESAB para gestão das vagas. Portanto, essa gestão é realizada pela UH e CERAC (setor da Regulação que realiza as marcações), distribuindo o seu total em percentuais variados, dependendo das características de cada paciente e logísticas junto às UH's. Decerto, **a Concessionária não possui nenhuma gestão neste formato, cabendo-lhe, contratualmente, a disponibilização total das vagas ao Poder Concedente.**

No que se referem às vagas para exame com sedação, conforme é de conhecimento desta UH, a Concessionária é responsável pela realização desses exames no HGPV durante 01 turno (4 horas) por semana, que ocorre toda segunda-feira, no período da manhã. Entretanto, por mera liberalidade da Concessionária, em atendimento à boa fé contratual, a Concessionária proverá 01 turno (extra) por semana que ocorre às quartas-feiras, no período da manhã. Ressalte-se, porém, que por determinação do Poder Concedente, as vagas disponibilizadas no referido turno de sedação serão exclusivas para pacientes oriundos da Central de Regulação. Sendo assim, a sedação de pacientes para a realização de exames fora do período mencionado, será realizada pelo Poder Concedente com insumos e profissionais anestesiologistas da Unidade Hospitalar, em horário acordado previamente com a Concessionária.

Além disso, a Concessionária informa que os procedimentos e protocolos para preparação dos exames de imagem, se encontram disponíveis no Sistema Lista Única para acesso da UH e CERAC.

Ainda, em complemento à grade de disponibilidade ora informada, a Concessionária apresenta em anexo a agenda por tipologia de exame, destinada ao atendimento de clientes ambulatoriais e internados no mês de dezembro/23, bem como o período em que estará disponível o procedimento de sedação **(Doc. 01)**.

Av. João Vitor Filho, 6467 - Torre West, 1º andar, São José
CEP: 41730-001 Tel: (11) 3023-5352
contato@rbdimagem.com.br


João Paulo de Assis Camargo Lacerda
Diretor Gerencial
COREN-SP 00714-000
19.015.000.3
03/11/2023



Por oportuno, é importante registrar que, conforme disposto no Anexo 03 do Contrato de Concessão, a SESAB é responsável pelo envio das informações acerca das marcações dos exames, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis antes da sua realização, de acordo com as vagas disponibilizadas previamente pela Concessionária.

Ademais, a Concessionária destaca que a disponibilização de vagas e horários é elaborada de maneira a atender o quantitativo preconizado contratualmente, não devendo, entretanto, ser entendida como limitante. Ainda, é importante destacar que o Poder Concedente pode, a seu critério, revisar a quantidade de exames em Clientes Ambulatoriais, com a transferência desses quantitativos entre exames de Clientes de Urgência ou Clientes Internados, e poderá ainda determinar a reversão total ou parcial dos quantitativos inicialmente previstos para os exames de Clientes de ambulatório, de forma transitória ou permanente, de maneira a realizar o número de exames ambulatoriais preconizado no Contrato de Concessão.

Todavia, é necessário considerar a criticidade e complexidade de cada paciente, atendendo aos protocolos de classificação de risco clínico.

A RBD Imagem reitera seus votos de estima e consideração e se coloca à disposição para quaisquer esclarecimentos que se façam necessários.

Atenciosamente,

HERMÃO ADOLFO
GOTTSCHAL SOUTO
NETO:81765827515

Assinado de forma digital por
HERMÃO ADOLFO GOTTSCHAL
SOUTO NETO:81765827515
Data: 2023.11.01 15:24:33 -0100'

REDE BRASILEIRA DE DIAGNÓSTICOS SPE S.A.

Rua João Simão Filho, 1442 - Torre Nova, 2º Andar, São 017
-011-44724014 FAX: 011-2003-1353
contato@rbdimagem.com.br



Ana Paula de Assis Campos Lacerda
Diretora Gerencial
COREN-BA06714-01E
Cep: 19.515-005-3
03/11/2023