

## **Nota Metodológica de la Evaluación de Procesos 2010-2012 del Pp E002 “Atención Curativa Eficiente” a cargo de la Dirección de Prestaciones Médicas**

La Evaluación de Procesos del Pp E002 “Atención Curativa Eficiente” se realizó con base en la metodología de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), contenida en el Modelo de Términos de Referencia para la Evaluación de Procesos, la cual establece que se debe contar con información primaria y secundaria de programa que permita analizar si su operación favorece el logro de la meta a nivel de propósito.

La información primaria es recabada en campo a través de visitas de observación, encuestas o entrevistas a los diferentes actores involucrados en el programa. La información secundaria, se obtiene de las fuentes siguientes:

Normativas aplicables (leyes, reglamentos, reglas de operación, lineamientos, manuales de procedimientos), así como diagnósticos y estudios de la problemática que el programa pretende atender, la MIR evaluaciones del programa, sistemas de información y documentos de trabajo e informes institucionales.

Por lo que se refiere a la información primaria, se realizaron visitas a las siguientes Unidades Médicas de la Delegación Norte del IMSS D.F.:

- a) Unidad de Medicina Familiar Número 120, ubicada en Calzada Ignacio Zaragoza 1812, Distrito Federal, Delegación Iztacalco.
- b) Hospital General de Zona Número 25, ubicado en Calzada Ignacio Zaragoza 1840, Delegación Iztacalco.
- c) Hospital de Especialidades del Centro Médico Nacional La Raza, ubicado en Calzada Vallejo y Jacarandas S/N, Delegación Azcapotzalco.

Lo anterior con el propósito de obtener información directa de los operadores, mediante entrevistas, orientadas a detectar las áreas de oportunidad y las mejores prácticas.

Para la realización del trabajo de gabinete de la evaluación de los procesos de Pp E002 “Atención Curativa Eficiente, se analizó la información secundaria de leyes reglamentos, manuales de procedimientos y la MIR.

Asimismo, para conocer los niveles de satisfacción en materia de servicios del personal y debido de que no fue posible contar con información más precisa, se procesó la encuesta de satisfacción 2010, 2011 y 2012, con el propósito de contar con la valoración que hacen los derechohabientes sobre los servicios médicos. Dicha encuesta no refleja de manera precisa la satisfacción de los derechohabientes del Pp E002. Sin embargo sí aproxima una opinión sobre los servicios del mismo toda vez que el número de derechohabientes del Pp es muy considerable.