

¿QUÉ ES LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL CONSUMIDOR (CPS)? Es una encuesta confidencial que se hace una vez al año para conocer la opinión de nuestros usuarios sobre nuestros servicios.

LA CPS OBTIENE INFORMACIÓN EN 7 ÁREAS:

- Satisfacción
- Acceso
- Adecuación cultural
- Resultados
- Mejoría en el funcionamiento
- Participación en la planificación del tratamiento
- Conexión social

LOS COMENTARIOS DE LOS USUARIOS AYUDAN AL LACDMH A:

- ✓ Identificar áreas que necesitan mejorar.
- ✓ Establecer metas para mejorar los servicios.
- ✓ Informar sobre cambios en la prestación de servicios.
- ✓ Hacer que las cosas sean mejores para nuestros clientes.



CPS DE 2025

- Las familias completaron **4,712** encuestas, lo que representa el **35.7%** de las **13,181** encuestas recopiladas por el LACDMH.
- El **66.9%** de las familias completó la encuesta en inglés, el **31.8%** en español, el **0.7%** en chino y el **0.3%** en coreano.

RESPUESTAS DE LOS USUARIOS*

SATISFACCIÓN

- Estoy satisfecho con los servicios que recibió mi hijo: **94.1%**.
- Mi familia recibió la ayuda que queríamos para mi hijo: **92.2%**.

ACCESO

- La ubicación era conveniente: **94.2%**.
- Los horarios de los servicios fueron convenientes: **94.0%**.



ADECUACIÓN CULTURAL

- El personal respetó mis creencias religiosas: **96.4%**.
- El personal fue sensible a mi origen cultural **95.4%**.

RESULTADOS (como resultado de los servicios)

- A mi hijo le va mejor en la escuela o el trabajo **78.0%**.
- Mi hijo puede manejar mejor las cosas cuando salen mal: **76.4%**.



PERCEPCIÓN DEL FUNCIONAMIENTO

- Mi hijo puede manejar mejor la vida diaria: **82.7%**.



PLANIFICACIÓN DEL TRATAMIENTO

- Ayudé a elegir las metas del tratamiento de mi hijo **92.2%**.

CONEXIÓN SOCIAL

- En una crisis, contaría con el apoyo que necesito de mi familia o amigos: **90.1%**.



IDIOMA DE PREFERENCIA

- Se proporcionaron servicios y documentos en el idioma de preferencia de mi hijo **97.1%**.

TELESALUD

- Las consultas de telesalud fueron tan útiles como los servicios en persona: **32.3%**.



COMENTARIOS DE LOS CLIENTES

- “Puedo entender y ayudar a mi hija”.
- “Probablemente mejoraría los días y horarios que están disponibles”.
- “La terapia ha ayudado a mi hijo a controlar sus emociones y su ansiedad”.