

¿QUÉ ES LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL CONSUMIDOR (CPS)?

Una encuesta confidencial realizada una vez al año para recopilar comentarios sobre lo que nuestros consumidores opinan de nuestros servicios.

LA CPS RECOPILA INFORMACIÓN EN 7 ÁREAS

- Satisfacción
- Acceso
- Adecuación cultural
- Resultados
- Funcionamiento mejorado
- Participación en la planificación del tratamiento
- Conectividad social

LOS COMENTARIOS DEL CONSUMIDOR

AYUDAN AL LACDMH

- ✓ Identificar áreas que necesitan mejora
- ✓ Establecer metas para mejorar los servicios
- ✓ Informar sobre cambios en la prestación de servicios
- ✓ Mejorar para nuestros clientes



CPS DEL 2024

- La población de jóvenes completó **1,286** encuestas, lo que representa el **12.3 %** de las **10,493** encuestas recopiladas por el LACDMH.
- El **95.1 %** de los jóvenes completó la encuesta en inglés y el **4.9 %** en español.

RESPUESTA DEL CONSUMIDOR*

SATISFACCIÓN

- Estoy satisfecho/a con los servicios que recibí- **94.1 %**
- Recibí la ayuda que necesitaba- **88.3 %**

ACCESO

- La ubicación era accesible- **89.9 %**
- Los horarios de los servicios eran convenientes- **89.2 %**



ADECUACIÓN CULTURAL

- El personal respetó mis creencias religiosas- **94.3 %**
- El personal fue sensible a mi origen cultural/étnico- **84.7 %**

RESULTADOS (el resultado de los servicios)

- Me va mejor en la escuela/el trabajo- **67.6 %**
- Puedo afrontar mejor las dificultades- **75.8 %**



PERCEPCIÓN DEL FUNCIONAMIENTO

- Puedo navegar mejor la vida diaria- **78.2 %**



PLANIFICACIÓN DEL TRATAMIENTO

- Ayudé a elegir mis metas de tratamiento- **87.8 %**

CONECTIVIDAD SOCIAL

- Contaría con el apoyo que necesito de mi familia o amigos en una crisis- **84.2 %**



IDIOMA PREFERIDO

- Recibí los servicios y documentos en mi idioma preferido- **95.5 %**

TELESALUD

- Las consultas de telesalud fueron tan útiles como los servicios en persona- **23.9 %**



COMENTARIOS DEL CLIENTE

- “Obtuve mejores calificaciones en la escuela”.
- “Me ayudó a ver que no todo es mi culpa”.
- “Este lugar me ayudó mucho con mis habilidades de afrontamiento”.