

¿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
- Calidad
- 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 adulta completó **4,941** encuestas, lo que representa el **47.1 %** de las **10,493** encuestas recopiladas por el LACDMH.
- El **90 %** de los adultos completaron la encuesta en inglés, el **8.5 %** en español, el **0.7 %** en coreano, el **0.02 %** en chino y otro **0.2 %** en vietnamita.

RESPUESTAS DEL CONSUMIDOR*

SATISFACCIÓN

- Estoy satisfecho/a con los servicios que recibí- **94.1 %**

ACCESO

- La ubicación era accesible- **86.4 %**
- Los horarios de los servicios eran convenientes para mí- **92.4 %**



CALIDAD

- El personal creía en mi capacidad de crecer, cambiar y recuperarme- **92.3 %**
- El personal fue sensible a mi origen cultural/étnico- **87.4 %**

RESULTADOS (el resultado de los servicios)

- Manejo los problemas diarios con mayor eficacia- **83.7 %**
- Puedo manejar mejor las situaciones de crisis- **80.4 %**
- Me va mejor en la escuela/el trabajo- **69.1 %**



PERCEPCIÓN DEL FUNCIONAMIENTO

- Mis síntomas no me molestan tanto- **68.7 %**
- Puedo manejar mejor las dificultades- **75.9 %**



PLANIFICACIÓN DEL TRATAMIENTO

- Yo, no el personal, elegí mis metas de tratamiento- **84.0 %**

CONECTIVIDAD SOCIAL

- Siento que pertenezco a mi comunidad- **69.9 %**



IDIOMA PREFERIDO

- Recibí los servicios y documentos en mi idioma preferido- **96.3 %**

TELESALUD

- Las consultas de telesalud fueron tan útiles como los servicios en persona- **35.1 %**



COMENTARIOS DEL CLIENTE

- “Definitivamente noté la diferencia en mi vida durante el último año, lo cual es muy importante para mí”.
- “Recibí la ayuda que necesitaba y me sentí seguro”.
- “Me han tratado bien aquí”.

*Los porcentajes se basan en los clientes o cuidadores que estuvieron de acuerdo o muy de acuerdo con cada pregunta individual.