

¿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

- Las familias completaron **3,349** encuestas, lo que representa el **31.9 %** de las **10,493** encuestas recopiladas por el LACDMH.
- El **69 %** de las familias completaron la encuesta en inglés, el **29.9 %** en español, el **0.4 %** en chino y otro **0.4 %** en coreano.

RESPUESTAS DEL CONSUMIDOR*

SATISFACCIÓN

- Estoy satisfecho/a con los servicios que recibí- **94.2 %**
- Mi familia recibió la ayuda que buscábamos para mi hijo/a- **91.6 %**

ACCESO

- La ubicación era accesible- **93.4 %**
- Los horarios de los servicios eran convenientes- **93.8 %**



ADECUACIÓN CULTURAL

- El personal respetó mis creencias religiosas- **96.1 %**
- El personal fue sensible a mi origen cultural/étnico- **95.3 %**

RESULTADOS (el resultado de los servicios)

- A mi hijo/a le va mejor en la escuela/el trabajo- **75.8 %**
- Mi hijo/a puede afrontar mejor las dificultades- **73.9 %**



PERCEPCIÓN DEL FUNCIONAMIENTO

- Mi hijo puede navegar mejor la vida diaria- **81.1 %**



PLANIFICACIÓN DEL TRATAMIENTO

- Ayudé a elegir las metas de tratamiento de mi hijo/a- **91.3 %**

CONECTIVIDAD SOCIAL

- Contaría con el apoyo que necesito de mi familia o amigos en una crisis- **89.6 %**



IDIOMA PREFERIDO

- Recibimos los servicios y documentos en el idioma preferido de mi hijo/a- **97.1 %**

TELESALUD

- Las consultas de telesalud fueron tan útiles como los servicios en persona- **34.1 %**



COMENTARIOS DEL CLIENTE

- “Me ayudaron a que mi hijo/a se sienta mejor consigo mismo”.
- “Siempre estuvieron ahí para mi familia cuando pasamos por dificultades. El personal es increíble”.
- “Aprecio la atención del terapeuta con respecto a mis preocupaciones”.

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