

¿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

- Los jóvenes completaron **1,858** encuestas, lo que representa el **14.1%** de las **13,181** encuestas recopiladas por el LACDMH.
- El **93.4%** de los jóvenes completó la encuesta en inglés y el **6.4%** en español.

RESPUESTAS DE LOS CONSUMIDORES*

SATISFACCIÓN

- Estoy satisfecho con los servicios que recibí: **93.5%**.
- Recibí la ayuda que quería: **89.5%**

ACCESO

- La ubicación era conveniente: **91.1%**.
- Los horarios de los servicios fueron convenientes: **89.2%**.



ADECUACIÓN CULTURAL

- El personal respetó mis creencias religiosas: **92.9%**.
- El personal fue sensible a mi origen cultural o étnico: **84.6%**.

RESULTADOS (como resultado de los servicios)

- Me va mejor en la escuela o el trabajo: **71.3%**.
- Soy más capaz de manejar las cosas cuando salen mal: **77.9%**.



PERCEPCIÓN DEL FUNCIONAMIENTO

- Puedo manejar mejor la vida diaria: **81.3%**.



PLANIFICACIÓN DEL TRATAMIENTO

- Ayudé a elegir las metas de mi tratamiento: **88.0%**.

CONEXIÓN SOCIAL

- En una crisis, contaría con el apoyo que necesito de mi familia o amigos: **85.1%**.



IDIOMA DE PREFERENCIA

- Recibí servicios y documentos en mi idioma de preferencia: **95.2%**.

TELESALUD

- Las consultas de telesalud fueron tan útiles como los servicios en persona: **21.8%**.



COMENTARIOS DE LOS CLIENTES

- “Me gusta mi terapeuta. Aprendí a manejar las cosas”.
- “Puedo desahogarme y hablar de mis sentimientos”.
- “La terapia me ha ayudado a llevarme bien con mi familia”.