

¿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
- Calidad
- 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 adultos completaron **5,473** encuestas, lo que representa el **41.5%** de las **13,181** encuestas recopiladas por el LACDMH.
- El **87.9%** de los adultos completó la encuesta en inglés, el **10.4%** en español, el **0.5%** en coreano, el **0.5%** en chino y el **0.2%** en vietnamita.

RESPUESTAS DE LOS USUARIOS*

SATISFACCIÓN

- Me gustaron los servicios que recibí: **94.2%**.

ACCESO

- La ubicación era conveniente: **86.6%**.
- Los horarios de los servicios fueron buenos para mí: **91.5%**.



CALIDAD

- El personal confió en que puedo progresar, cambiar y recuperarme: **92.2%**.
- El personal fue sensible a mi origen cultural: **86.4%**.

RESULTADOS (como resultado de los servicios)

- Manejo mejor los problemas de cada día: **83.3%**.
- Puedo manejar mejor las situaciones de crisis: **80.4%**.
- Me va mejor en la escuela o el trabajo: **70.2%**.



PERCEPCIÓN DEL FUNCIONAMIENTO

- Mis síntomas no me molestan tanto: **67.9%**.
- Puedo manejar mejor las cosas cuando salen mal: **76.5%**.



PLANIFICACIÓN DEL TRATAMIENTO

- Yo, y no el personal, decidí las metas de mi tratamiento: **82.2%**.

CONEXIÓN SOCIAL

- Siento que pertenezco a mi comunidad: **70.2%**.



IDIOMA DE PREFERENCIA

- Recibí servicios y documentos en mi idioma de preferencia: **95.0%**.

TELESALUD

- Las consultas de telesalud fueron tan útiles como los servicios en persona: **34.8%**.



COMENTARIOS DE LOS CLIENTES

- “Siempre recomiendo a las personas su programa. Estoy muy agradecido por la ayuda que he recibido. Amo a mi equipo”.
- “Estoy muy contento con mis servicios; realmente están cambiando mi vida y haciendo que sea mejor”.
- “Que haya más psiquiatras en el personal”.