



Sutter-Yuba Behavioral Health



Encuesta de Satisfacción del Consumidor

Mayo 2016 – Mayo 2017

Adultos Mayores

Sutter-Yuba Departamento de Salud y Bienestar – Resultados de encuestas de adultos mayores

Indicadores de alto rendimiento (75% y superiores)

Indicadores de rendimiento bajo (por debajo del 75%)

Comparación de encuestas de Adultos de mayor: De Mayo 2017 a Mayo 2016

Resultados totales de satisfacción

	Escala Likert May 2017	Mayo 2017	Escala Likert Nov. 2016	Nov. 2016	Escala Likert May 2016	Mayo 2016
Declaraciones de las encuesta						
1. Estoy satisfecho(a) con los servicios que recibí en está agencia.	4.69	94%	4.60	92%	4.76	95%
2. Aunque tuviera otras opciones, yo preferiría seguir recibiendo servicios en está agencia.	4.38	88%	4.47	89%	4.55	91%
3. Yo le recomendaría está agencia a un(a) amigo(a) o familiar.	4.63	93%	4.49	90%	4.72	94%
4. La localidad (estacionamiento, transportación pública, distancia, etc.) de la agencia donde yo recibí servicios fue conveniente.	4.63	93%	4.44	89%	4.55	91%
5. El personal estaba dispuesto a verme todas las veces que fuera necesario.	4.44	89%	4.48	90%	4.68	94%
6. El personal me regresó mis llamadas dentro de 24 horas.	4.31	86%	4.03	81%	4.48	90%
7. Los servicios estaban disponibles a horarios que eran convenientes para mí.	4.69	94%	4.55	91%	4.79	96%
8. Recibí todos los servicios que yo pensé necesitaba.	4.38	88%	4.54	91%	4.66	93%
9. Pude ver a un psiquiatra cuándo yo quise o pensé necesitarlo.	4.20	84%	4.49	90%	4.38	88%
10. El personal de está agencia cree que puedo crecer, cambiar y recuperarme.	4.69	94%	4.40	88%	4.71	94%
11. Me sentí cómodo(a) para hacer preguntas sobre mi tratamiento y medicamento.	4.75	95%	4.48	90%	4.76	95%
12. Sentí que podía quejarme, si fuera necesario.	4.67	93%	4.38	88%	4.54	91%
13. Me dieron información sobre mis derechos.	4.53	91%	4.33	87%	4.72	94%
14. El personal me motivo para poder tomar responsabilidad por la manera en que vivo mi vida.	4.56	91%	4.49	90%	4.52	90%
15. El personal me informó sobre los posibles efectos secundarios.	4.47	89%	4.50	90%	4.45	89%
16. El personal respetó mis deseos sobre quién puede y quién no puede recibir información sobre mi tratamiento.	4.67	93%	4.44	89%	4.48	90%
17. El personal no decidió, sino que yo decidí mis metas para el tratamiento.	3.94	79%	4.03	81%	4.00	80%

18. El personal tomó en cuenta y fue sensible a mis antecedentes étnicos y culturales (raza, religión, lenguaje, etc.).	4.53	91%	4.33	87%	4.72	94%
19. El personal me ayudó a obtener información que necesitaba para que yo pudiera controlar mi enfermedad.	4.50	90%	4.39	88%	4.64	93%
20. Me recomendaron usar programas administrados para el consumidor, como grupos de apoyo, llamar a la línea telefónica de crisis y visitar centros disponibles a cualquier hora	4.36	87%	4.30	86%	4.12	82%
Como resultado del los servicio que recibí:						
21. Es más fácil para mi tratar de solucionar mis problemas de cada día.	4.06	81%	4.18	84%	4.39	88%
22. Puedo controlar mí vida mucho mejor.	4.06	81%	4.33	87%	4.29	86%
23. Puedo controlarme mejor en causa de una crisis.	3.88	78%	4.11	82%	3.97	79%
24. Me llevo mejor con mi familia.	4.19	84%	4.11	82%	4.11	82%
25. Me desenvuelvo mejor en situaciones sociales.	4.13	83%	3.77	75%	4.04	81%
26. Me va mejor en la escuela o en el trabajo.	3.92	78%	3.69	74%	3.61	72%
27. Mi situación de vivienda a mejorado.	3.69	74%	3.91	78%	4.14	83%
28. Mis síntomas no me molestan tanto como antes.	4.06	81%	3.89	78%	3.89	78%
29. Me involucro en cosas que son más significantes para mi.	4.19	84%	4.05	81%	4.19	84%
30. Soy más capaz de cuidar y ocuparme de mis necesidades.	4.19	84%	3.95	79%	4.25	85%
31. Soy más capaz de manejar las cosas cuando me salen mal.	4.06	81%	3.89	78%	4.04	81%
32. Soy más capaz de hacer cosas que yo quiero hacer.	4.38	88%	3.86	77%	4.11	82%
33. Estoy feliz con las amistades que tengo.	4.25	85%	4.05	81%	4.14	83%
34. Tengo gente con las cuales puedo hace cosas agradables y que disfruto.	4.25	85%	3.92	78%	4.18	84%
35. Siento que pertenezco y soy parte de mi comunidad.	4.27	85%	3.73	75%	3.61	72%
36. En caso de una crisis, yo tendría el apoyo que necesito de mi familia o amigos.	4.19	84%	3.85	77%	4.24	85%

Adultos

Sutter-Yuba Departamento de Salud y Bienestar – Resultados de encuestas de Adultos

Indicadores de alto rendimiento (75% y superiores)

Indicadores de rendimiento bajo (por debajo del 75%)

Comparación de encuestas de Adultos: De Mayo 2017 a Mayo 2016

Resultados totales de satisfacción

	Escala Likert Mayo 2017	Mayo 2017	Escala Likert Nov. 2016	Nov. 2016	Escala Likert Mayo 2016	Mayo 2016
Declaraciones de las encuestas:						
1. Estoy satisfecho(a) con los servicios que recibí en está agencia.	4.40	88%	4.40	88%	4.47	89%
2. Aunque tuviera otras opciones, yo preferiría seguir recibiendo servicios en está agencia.	4.17	83%	4.23	85%	4.34	87%
3. Yo le recomendaría está agencia a un(a) amigo(a) o familiar.	4.32	86%	4.32	86%	4.38	88%
4. La localidad (estacionamiento, transportación pública, distancia, etc.) de la agencia donde yo recibí servicios fue conveniente.	4.29	86%	4.24	85%	4.27	85%
5. El personal estaba dispuesto a verme todas las veces que fuera necesario.	4.36	87%	4.36	87%	4.35	87%
6. El personal me regresó mis llamadas dentro de 24 horas.	4.15	83%	4.10	82%	4.16	83%
7. Los servicios estaban disponibles a horarios que eran convenientes para mí.	4.41	88%	4.28	86%	4.39	88%
8. Recibí todos los servicios que yo pensé necesitaba.	4.37	87%	4.18	84%	4.31	86%
9. Pude ver a un psiquiatra cuándo yo quise o pensé necesitarlo.	4.25	85%	4.13	83%	4.24	85%
10. El personal de está agencia cree que puedo crecer, cambiar y recuperarme.	4.27	85%	4.16	83%	4.40	88%
11. Me sentí cómodo(a) para hacer preguntas sobre mi tratamiento y medicamento.	4.25	85%	4.26	85%	4.31	86%
12. Sentí que podía quejarme, si fuera necesario.	4.09	82%	4.10	82%	1.18	84%
13. Me dieron información sobre mis derechos.	4.38	88%	4.26	85%	4.31	86%
14. El personal me motivo para poder tomar responsabilidad por la manera en que vivo mi vida.	4.41	88%	4.30	86%	4.33	87%

Sutter-Yuba Departamento de Salud y Bienestar – Resultados de encuestas de Adultos

Indicadores de alto rendimiento (75% y superiores)

Indicadores de rendimiento bajo (por debajo del 75%)

Comparación de encuestas de Adultos: De Mayo 2017 a Mayo 2016

Resultados totales de satisfacción

	Escala Likert Mayo 2017	Mayo 2017	Escala Likert Nov. 2016	Nov. 2016	Escala Likert Mayo 2016	Mayo 2016
15. El personal me informó sobre los posibles efectos secundarios.	4.16	83%	4.06	81%	4.20	84%
16. El personal respetó mis deseos sobre quién puede y quién no puede recibir información sobre mi tratamiento.	4.36	87%	4.31	86%	4.49	90%
17. El personal no decidió, sino que yo decidí mis metas para el tratamiento.	4.12	82%	3.99	80%	3.93	79%
18. El personal tomó en cuenta y fue sensible a mis antecedentes étnicos y culturales (raza, religión, lenguaje, etc.).	4.42	88%	4.17	83%	4.26	85%
19. El personal me ayudó a obtener información que necesitaba para que yo pudiera controlar mi enfermedad.	4.45	89%	4.24	85%	4.29	86%
20. Me recomendaron usar programas administrados para el consumidor, como grupos de apoyo, llamar a la línea telefónica de crisis y visitar centros disponibles a cualquier hora.	4.30	86%	4.16	83%	4.23	85%
Como resultado de los servicios que recibí:						
21. Es más fácil para mí tratar de solucionar mis problemas de cada día.	3.97	79%	3.91	78%	4.03	81%
22. Puedo controlar mi vida mucho mejor.	3.97	79%	3.94	79%	3.98	80%
23. Puedo controlarme mejor en causa de una crisis.	3.88	78%	3.83	77%	3.99	80%
24. Me llevo mejor con mi familia.	3.93	79%	4.00	80%	3.92	78%
25. Me desenvuelvo mejor en situaciones sociales.	3.83	77%	3.74	75%	3.80	76%
26. Me va mejor en la escuela o en el trabajo.	3.73	75%	3.54	71%	3.75	75%
27. Mi situación de vivienda a mejorado.	3.81	76%	3.68	74%	3.77	75%
28. Mis síntomas no me molestan tanto como antes.	3.65	73%	3.59	72%	3.66	73%
29. Me involucro en cosas que son más significantes para mí.	3.86	77%	3.90	78%	3.87	77%

Sutter-Yuba Departamento de Salud y Bienestar – Resultados de encuestas de Adultos

Indicadores de alto rendimiento (75% y superiores)

Indicadores de rendimiento bajo (por debajo del 75%)

Comparación de encuestas de Adultos: De Mayo 2017 a Mayo 2016

Resultados totales de satisfacción

	Escala Likert Mayo 2017	Mayo 2017	Escala Likert Nov. 2016	Nov. 2016	Escala Likert Mayo 2016	Mayo 2016
30. Soy más capaz de cuidar y ocuparme de mis necesidades.	3.87	77%	3.85	77%	3.88	78%
31. Soy más capaz de manejar las cosas cuando me salen mal.	3.68	74%	3.74	75%	3.72	74%
32. Soy más capaz de hacer cosas que yo quiero hacer.	3.74	75%	3.83	77%	3.87	77%
33. Estoy feliz con las amistades que tengo.	4.08	82%	4.02	80%	4.03	81%
34. Tengo gente con las cuales puedo hacer cosas agradables y que disfruto.	3.92	78%	3.95	79%	4.05	81%
35. Siento que pertenezco y soy parte de mi comunidad.	3.74	75%	3.75	75%	3.72	74%
36. En caso de una crisis, yo tendría el apoyo que necesito de mi familia o amigos.	3.94	79%	4.10	82%	4.13	83%

*Familia de la
Jóvenes*

Sutter-Yuba Departamento de Salud y Bienestar – Resultados de encuestas de jóvenes en la familia

Indicadores de alto rendimiento (75% y superiores)

Indicadores de rendimiento bajo (por debajo del 75%)

Comparación de encuestas de Jóvenes en la familia:
De Mayo 2017 a Mayo 2016

Resultados totales de satisfacción

	Escala Likert May 2017	Mayo 2017	Escala Likert Nov. 2016	Nov. 2016	Escala Likert May 2016	Mayo 2016
Declaraciones de las encuestas:						
1. En general, yo estoy satisfecho(a) con los servicios que mi hijo(a) a recibido.	4.46	89%	4.71	94%	4.47	89%
2. Yo ayudé a escoger los servicios para mi hijo(a).	4.21	84%	4.51	90%	4.36	87%
3. Yo ayudé a escoger las metas para el tratamiento de mí hijo(a).	4.26	85%	4.56	91%	4.36	87%
4. Las personas que ayudaron a mi hijo(a) estuvieron junto a nosotros durante el proceso .	4.27	85%	4.52	90%	4.42	88%
5. Sentí que mi hijo(a) tenía a alguien con quien platicar cuando el / ella tenía una preocupación.	4.22	84%	4.60	92%	4.33	87%
6. Yo participe en el tratamiento de mi hijo(a).	4.37	87%	4.66	93%	4.45	89%
7. Los servicios que mi hijo(a) y familia recibieron eran los adecuados para nosotros.	4.17	83%	4.61	92%	4.49	90%
8. La localidad de los servicios era conveniente para nosotros.	4.25	85%	4.49	90%	4.26	85%
9. Los servicios estaban disponible a horarios que eran convenientes para nosotros.	4.28	86%	4.64	93%	4.21	84%
10. Mi familia recibió la ayuda que nosotros queríamos para nuestro hijo(a).	4.15	83%	4.56	91%	4.39	88%
11. Mi familia recibió la mayoría de la ayuda que necesitábamos para nuestro hijo(a).	4.09	82%	4.48	90%	4.27	85%
12. El personal me trató con respeto.	4.50	90%	4.73	95%	4.60	92%

Sutter-Yuba Departamento de Salud y Bienestar – Resultados de encuestas de jóvenes en la familia

Indicadores de alto rendimiento (75% y superiores)

Indicadores de rendimiento bajo (por debajo del 75%)

Comparación de encuestas de Jóvenes en la familia:
De Mayo 2017 a Mayo 2016

Resultados totales de satisfacción

	Escala Likert May 2017	Mayo 2017	Escala Likert Nov. 2016	Nov. 2016	Escala Likert May 2016	Mayo 2016
13. El personal respeto la religión y las creencias espirituales de mi familia.	4.34	87%	4.66	93%	4.56	91%
14. El personal me habló de una forma en la que yo pude entender.	4.50	90%	4.70	94%	4.60	92%
15. El personal tomó en cuenta y fue sensible a mi cultura y antecedentes étnicos.	4.39	88%	4.66	93%	4.50	90%
Como resultado de los servicios que recibi:						
16. Mi hijo(a) maneja mejor su vida.	3.72	74%	4.12	82%	3.90	78%
17. Mi hijo(a) se lleva mejor con miembros de la familia.	3.65	73%	4.17	83%	3.83	77%
18. Mi hijo(a) se lleva mejor con sus amigos(as) y otras personas.	3.63	73%	4.16	83%	3.86	77%
19. A mi hijo(a) le está hiendo mejor en la escuela o en el trabajo.	3.47	69%	4.09	82%	3.72	74%
20. Mi hijo(a) maneja mejor las situaciones cuándo algo le sale mal.	3.47	69%	4.00	80%	3.71	74%
21. En esté momento estoy satisfecho(a) con nuestra vida familiar.	3.39	68%	4.00	80%	3.60	72%
22. Mi hijo(a) es más capaz de hacer cosas que el/ ella quiere hacer.	3.54	71%	4.05	81%	3.59	72%
23. Conozco a gente que me escucha y entiende cuando necesito hablar con alguien.	4.26	85%	4.44	89%	4.31	86%

Sutter-Yuba Departamento de Salud y Bienestar – Resultados de encuestas de jóvenes en la familia

Indicadores de alto rendimiento (75% y superiores)

Indicadores de rendimiento bajo (por debajo del 75%)

Comparación de encuestas de Jóvenes en la familia:
De Mayo 2017 a Mayo 2016

Resultados totales de satisfacción

	Escala Likert May 2017	Mayo 2017	Escala Likert Nov. 2016	Nov. 2016	Escala Likert May 2016	Mayo 2016
24. Tengo personas con las cuales me siento cómodo(a) para platicarles sobre los problemas de mi hijo(a).	4.35	87%	4.52	90%	4.31	86%
25. En caso de una crisis, yo tendría el apoyo que necesito de mi familia o amigos.	4.29	86%	4.40	88%	4.09	82%
26. Tengo personas con las cuales puedo hacer cosas agradables y que disfruto.	4.30	86%	4.34	87%	4.27	85%

Jóvenes

Sutter-Yuba Departamento de Salud y Bienestar – Resultados de encuestas de Jóvenes

Indicadores de alto rendimiento (75% y superiores)

Indicadores de rendimiento bajo (por debajo del 75%)

Comparación de encuestas de Jóvenes: De Mayo 2017 a Mayo 2016

Resultados totales de satisfacción

	Escala Likert Mayo 2017	Mayo 2017	Escala Likert Nov. 2016	Nov. 2016	Escala Likert Mayo 2016	Mayo 2016
Declaraciones de las encuestas:						
1. En general, estoy satisfecho(a) con los servicios que he recibido.	4.43	89%	4.45	89%	4.45	89%
2. Yo ayudé a escoger mis servicios.	4.00	80%	3.96	79%	3.89	78%
3. Yo ayudé a escoger mis propias metas para mi tratamiento.	4.38	88%	4.26	85%	4.00	80%
4. Las personas que me ayudaron estuvieron junto a mí durante el proceso.	4.25	85%	4.30	86%	4.27	85%
5. Sentí que tenía a alguien con quien platicar cuando tenía preocupaciones.	4.10	82%	4.22	84%	4.39	88%
6. Yo participé en mi propio tratamiento.	4.23	85%	4.23	85%	4.34	88%
7. Recibí servicios que eran adecuados para mí.	4.13	83%	4.17	83%	4.30	86%
8. La localidad de los servicios era conveniente.	4.00	80%	4.36	87%	4.20	84%
9. Los servicios estaban disponibles a horarios que eran convenientes para mí.	4.26	85%	4.17	83%	4.32	86%
10. Recibí la ayuda que quería.	4.21	84%	4.04	81%	4.20	84%
11. Recibí la mayoría de la ayuda que necesitaba.	4.16	83%	3.73	75%	4.17	83%
12. El personal me trató con respeto.	4.64	93%	4.55	91%	4.58	92%
13. El personal respetó la religión y las creencias espirituales de mi familia.	4.29	86%	4.41	88%	4.43	89%
14. El personal me habló de una forma que pude entender.	4.54	91%	4.57	91%	4.58	92%
15. El personal tomó en cuenta y fue sensible a mi cultura y antecedentes étnicos.	4.48	90%	4.30	86%	4.32	86%

Sutter-Yuba Departamento de Salud y Bienestar – Resultados de encuestas de Jóvenes

Indicadores de alto rendimiento (75% y superiores)

Indicadores de rendimiento bajo (por debajo del 75%)

Comparación de encuestas de Jóvenes: De Mayo 2017 a Mayo 2016

Resultados totales de satisfacción

	Escala Likert Mayo 2017	Mayo 2017	Escala Likert Nov. 2016	Nov. 2016	Escala Likert Mayo 2016	Mayo 2016
Como resultado de los servicios que recibí:						
16. Es más fácil para mí tratar de solucionar mis problemas de cada día.	3.97	79%	3.78	76%	4.03	81%
17. Me llevo mejor con mi familia.	3.69	74%	3.57	71%	4.00	80%
18. Me llevo mejor con mis amigos(as) y otras personas.	3.97	79%	3.86	77%	4.30	86%
19. Me va mejor en la escuela o en el trabajo.	3.92	78%	3.86	77%	4.20	84%
20. Es más fácil para mí arreglármelas cuándo algo me sale mal.	3.79	76%	3.61	72%	4.10	82%
21. Ahora estoy satisfecho(a) con mi vida familiar.	3.77	75%	3.43	69%	4.03	81%
22. Soy más capaz de hacer cosas que deseo hacer.	3.87	77%	3.55	71%	4.07	81%
23. Conozco a gente que me escucha y entiende cuando necesito hablar con alguien.	4.21	84%	4.22	84%	4.26	85%
24. Tengo gente con la cual me siento cómodo(a) para platicarles sobre mis problemas.	4.03	81%	4.22	84%	4.39	88%
25. En caso de una crisis, yo tendría el apoyo que necesito de mi familia o amigos.	4.00	80%	4.05	81%	4.29	86%
26. Tengo personas con las cuales puedo hacer cosas agradables y que disfruto.	4.18	84%	4.26	85%	4.48	90%