

MHSIP Adult Consumer Satisfaction Survey*

Feedback from Adult Clients

County of San Diego Health & Human Services Agency

The County of San Diego Adult Mental Health System of Care offers a wide variety of treatment, rehabilitation, and recovery services to help those who are experiencing persistent and severe mental illness or an additional health crisis. All services provided are oriented to meet the unique linguistic and cultural needs of the individuals served.

The purpose of this survey is to gather anonymous feedback from clients receiving county mental health services in an effort to make improvements in the Adult Mental Health System of Care.

Thank you for participating and for your valuable feedback!

Please note that these are system summary results and may or may not apply to your program.

What is the MHSIP*?

The MHSIP is a survey used to rate client satisfaction with services and perception of outcomes using a 5-point scale (strongly disagree to strongly agree).

The MHSIP has 7 domains:

1. General Satisfaction
2. Perception of Access
3. Perception of Quality and Appropriateness
4. Perception of Participation in Treatment Planning
5. Perception of Outcome Services
6. Perception of Functioning
7. Perception of Social Connectedness

The MHSIP survey was administered during the week of May 20-24, 2024.

MHSIP 2024 Survey Response

There were 2,596 surveys returned from 110 programs, and 2,005 were completed. The surveys that did not have enough information were not scored.



What do we do with your feedback?

The program monitors at the Behavioral Health Services Administration review feedback and data, and engage in follow-ups with the programs.

The survey is administered once a year, and the program monitors use the data to identify trends.

Your anonymous comments and feedback are converted to uniform text format and are returned to the programs in an effort to make improvements in the system. The comments do not have any identifying information.

Key Findings

- ♦ 92% of clients liked the services they received at their program or clinic.
- ♦ 91% of clients felt that staff believe they can grow, change, and recover.
- ♦ 90% of clients felt comfortable asking questions about their treatment and medication.
- ♦ 90% of clients agreed or strongly agreed that staff respected their wishes about who is to be given information about their treatment.
- ♦ 96% of clients reported that services were provided in the language they preferred.
- ♦ Satisfaction varies by client, levels of care, and demographics.

Areas of Needed Support

A review of client responses to the MHSIP questions suggests that more support or services from the Adult Mental Health System of Care would be helpful in the following areas:

- ♦ Increasing feeling of community belongingness.
- ♦ Reducing symptom severity and frequency.
- ♦ Improving housing situations.
- ♦ Reducing the time it takes for staff to return calls.



Where does the survey go once the envelope is sealed or the electronic version is submitted?

The research teams at UCSD's Health Services Research Center is contracted to collect, review, and report on responses from the MHSIP. UCLA Integrated Substance Abuse Programs is contracted by the State to compare results across counties within California.

Client Comments: What additional feedback did clients have about mental health services?

- ♦ *"I am very satisfied with the staff + providers here; I am so thankful to have the assistance with my mental health and making my life better!"*
- ♦ *"Everyone here really cares about my recovery. Makes me feel comfortable and good knowing the staff really cares."*
- ♦ *"I have been so grateful for the whole team of services here, including groups, psychiatry, nursing, peer specialists, therapists and community helpers. It has been a true life line for this period of change and transition and has helped me maneuver in my new job with better coping skills."*
- ♦ *"Thank you for everything you have done for my mental health and for getting me to the stable place I'm at today."*

*The Mental Health Statistics Information Program (MHSIP) Consumer Satisfaction Survey was developed through a collaborative effort of consumers, the MHSIP community, and the Center for Mental Health Services.

MHSIP Encuesta de Satisfacción de Consumidores Adultos*

Retroalimentación de Clientes Adultos

Agencia de Salud y Servicios Humanos del Condado de San Diego

El Sistema de Cuidado de Salud Mental en Adultos del Condado de San Diego ofrece una gran variedad de servicios de tratamiento, rehabilitación y recuperación para ayudar a las personas que están pasando una enfermedad mental persistente y severa o una crisis adicional de salud. Todos los servicios que se proveen están orientados para satisfacer las necesidades lingüísticas y culturales de las personas que se atienden.

El propósito de esta encuesta es obtener retroalimentación anónima de clientes que reciben servicios de salud mental del condado en un esfuerzo por mejorar el Sistema de Cuidado de Salud Mental en Adultos.

¡Gracias por su participación y su valiosa opinión!

Por favor tenga en cuenta que este es un resumen de los resultados del sistema en general y pueden o no aplicarse a su programa

¿Que es el MHSIP?

El MHSIP* es una encuesta utilizada para medir la satisfacción del cliente con servicios y la percepción de resultados usando una escala de 5 puntos (totalmente en desacuerdo a totalmente de acuerdo).

El MHSIP tiene 7 dominios:

1. Satisfacción General
2. Percepción de Acceso
3. Percepción de Calidad y Servicios Apropriados
4. Percepción de Participación en la Planificación del Tratamiento
5. Percepción del Resultado de Servicios
6. Percepción de Funcionamiento
7. Percepción de Conexión Social

El MHSIP se administró durante la semana del 20 al 24 de mayo de 2024.

Respuesta de la Encuesta del MHSIP 2024

Se recibieron 2,596 encuestas de 110 programas, y 2,005 fueron completadas. Las encuestas que no tenían suficiente información no fueron calificadas.



¿Qué hacemos con sus comentarios?

Los monitores en la Administración de Servicios de Salud Conductual están comprometidos en revisar la información recibida y darle seguimiento a los programas.

La encuesta es administrada una vez al año, y los monitores del programa usan la información para identificar tendencias.

Sus comentarios y opiniones anónimos son convertidos a un formato de texto uniforme y se mandan a los programas con el propósito de mejorar el sistema de cuidado. Los comentarios no tienen información identificativa.

Resultados Claves

- ♦ 92% de los clientes les gustaron los servicios que recibieron en su programa o clínica.
- ♦ 91% de los clientes sintieron que el personal piensa que pueden crecer, cambiar y recuperarse.
- ♦ 90% de los clientes se sintieron cómodos haciendo preguntas sobre su tratamiento y medicación.
- ♦ 90% de los clientes están de acuerdo o totalmente de acuerdo que el personal respeta sus deseos sobre a quién se le dará información sobre su tratamiento.
- ♦ El 96% de los clientes informaron que los servicios se ofrecieron en el idioma que ellos prefirieron.
- ♦ La satisfacción varía por cliente y programa.

Áreas que Necesitan Apoyo

Una revisión de las respuestas de los clientes a las preguntas del MHSIP sugiere que más apoyo o servicios del Sistema de Cuidado de Salud Mental en Adultos ayudaría en las siguientes áreas:

- ♦ Aumentar el sentido de pertenencia a la comunidad.
- ♦ Reducir la gravedad y la frecuencia de los síntomas.
- ♦ Mejorar las situaciones de vivienda.
- ♦ Reducir el tiempo que tarda el personal en devolver las llamadas.



¿A donde va la encuesta una vez que el sobre ha sido sellado o se envía la versión electrónica?

El equipo de investigación en UCSD Centro de Investigación de Servicios de Salud es contratado para recopilar, revisar y reportar en el MHSIP. Los Programas Integrados de Abuso de Sustancias de UCLA son contratados por el Estado para comparar los resultados entre los condados de California.

Comentarios del Cliente: ¿Qué retroalimentación adicional tienen los clientes sobre los servicios de salud mental?

- ♦ "Estoy contenta con los servicios que me han proporcionado en este programa. Me siento comprendida, he mejorado mi salud mental y metas de vida. Además me ha sido muy agradable compartir mis metas con el personal. Me siento cómoda y motivada."
- ♦ "Yo solo puedo decir cosas positivas de este lugar. Estoy muy agradecida por toda la ayuda que he recibido. Toda la gente que yo he tratado supera toda expectativa."
- ♦ "Me encanto este lugar y la terapia recibida hasta el momento, estoy segura que sera de suma importancia para recuperar mi seguridad y salud mental."
- ♦ "Me siento muy bien aqui, me siento en confianza de poder hablar sobre mis sentimientos y emociones. Me ayuda mucho. Gracias."

*El Programa de Información de Estadísticas de Salud Mental (MHSIP) Encuesta de Satisfacción del Consumidor fue desarrollado a través de la colaboración de consumidores, la comunidad MHSIP, y el Centro de Servicios de Salud Mental.