



ESTADO LIBRE ASOCIADO DE
PUERTO RICO
Departamento de Salud

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN NIÑOS Y ADOLESCENTES AÑO FISCAL 2015-2016

OFICINA DE PLANIFICACIÓN, UNIDAD DE EVALUACIÓN

Bloque de Salud Mental 3 de diciembre de 2015

La encuesta es realizada anualmente a los padres de niños y adolescentes que reciben servicios Clínica de Río Piedras de Tratamiento de Salud Mental. Se utiliza una escala validada al español conocida como YSSF (“Youth Services Survey for Families”) que mide la percepción del cliente en siete dominios. Los resultados de la encuesta son utilizados para mantener un mejoramiento continuo de la calidad de los servicios de salud mental e identificar las necesidades de los clientes.



Estado Libre Asociado de Puerto Rico
Departamento de Salud



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN NIÑOS Y ADOLESCENTES

OFICINA DE PLANIFICACIÓN,
UNIDAD DE EVALUACIÓN

DOMINIOS DE
PERCEPCIÓN
DE LOS
CLIENTES CON
LOS
SERVICIOS DE
TRATAMIENTO
DE SALUD
MENTAL

Sensibilidad Cultural

Acceso

Resultados

Planificación del Tratamiento

Satisfacción General

Conectividad Social

Funcionamiento

TABLA DE CONTENIDO

RECONOCIMIENTO	3
INTRODUCCIÓN	4
DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO.....	5
METODOLOGÍA	7
muestra	7
Administración del cuestionario y análisis de los datos	7
RESULTADOS.....	8
Características sociodemográficas	9
Calidad de vida.....	9
percepción del participante con los servicios de salud mental	13
Cubierta de salud y comentarios.....	16
CONCLUSIONES	18

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Frecuencia y distribución porcentual de las respuestas de los Padres o tutores legales de los niños y adolescentes con su calidad de vida, 2015.....	12
Tabla 2. percepción de los padres o tutores legales con los servicios de salud mental de la clínica de niños y adolescentes de río piedras Por premisa del YSSF. Encuesta 2015	14
Tabla 3. percepción de los padres o tutores legales con los servicios de salud mental de la clínica de niños y adolescentes de río piedras Por dominio del YSSF, 2015	15
Tabla 4. Comentarios y recomendaciones de los padres o tutores legales, 2015	17

LISTA DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Percepción positiva con Servicios de Salud Mental a Familiares de Niños y Adolescentes que recibieron servicios en la ASSMCA, 2010-2015.....	10
Gráfica 2. Razón principal por la que se involucró en el programa de Salud Mental de Niños y Adolescentes	11
Gráfica 3. Donde ha vivido en los últimos 6 meses,.....	11
GRÁFICA 4. PERCEPCIÓN CON LOS SERVICIOS DE SALUD MENTAL POR DOMINIO Y SEXO DEL PARTICIPANTE (NIÑO O ADOLESCENTE), 2015.....	16
Gráfica 5. Cubierta de PLAN MÉDICO Y TIPO DE SEGURO, 2015	17

RECONOCIMIENTO

La encuesta de Percepción de Servicios de Tratamiento de Salud Mental en la Clínica de Niños y Adolescentes realizada durante el año fiscal 2015-2016, fue liderada por la Unidad de Evaluación de la Oficina de Planificación (OP) en coordinación y respaldo de la directora y los coordinadores de la Administración Auxiliar de Tratamiento de la ASSMCA. La Unidad de Evaluación de la Oficina de Planificación de la ASSMCA, reconoce la disposición de los coordinadores de los programas de tratamiento que seleccionó los profesionales que participaron como encuestadores. De igual, manera reconoce a los encuestadores por la responsabilidad en la labor asignada y la calidad de los datos recopilados. Los encuestadores que participaron pertenecen a las siguientes oficinas y programas:

- PR-MAIT-CE,
- Coordinación Niños y Adolescentes
- Programa SeRA,
- Programa de Jugadores Compulsivos
- Oficina de Planificación-Equipo de Estadísticas y Equipo de Planificación y Programación

Además, la Unidad reconoce la labor del Equipo de Estadísticas de la OP que realizó la entrada de los datos con diligencia y rapidez de manera que pudieron ser analizados estadísticamente y divulgados.

Por último, es importante reconocer que gracias al trabajo del equipo de los profesionales que participaron en la encuesta fue posible finalizar todas las etapas para finalizar la encuesta exitosamente.

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE SERVICIOS DE SALUD MENTAL RECIBIDOS POR NIÑOS Y ADOLESCENTES, 2015-2016

INTRODUCCIÓN

La Encuesta de Percepción de Servicios de Salud Mental a Niños y Adolescentes, fue coordinada por el personal de la Oficina de Planificación en conjunto con la Administración Auxiliar de Tratamiento. La encuesta es realizada anualmente a los padres de niños y adolescentes que reciben servicios en los Centros de Tratamiento de Salud Mental de la Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción (ASSMCA). Este año el proceso para llevar a cabo la encuesta comenzó durante el mes de se llevó a cabo en la Clínica de Niños y Adolescentes de Río Piedras. El propósito de la encuesta es medir la percepción de los padres o representantes legales con los servicios de salud mental que reciben los niños y adolescentes. Los resultados de la encuesta son requeridos por Administración de Servicios de Salud Mental y Abuso de Sustancias (SAMHSA por sus siglas en inglés) para cumplimentar las tablas URS (Uniform Reporting System,) requeridas como parte del informe de progreso anual que envía la ASSMCA a SAMHSA (“Substance Abuse and Mental Health Services Administration”).

Por otro lado, los resultados de la encuesta son utilizados para mantener un mejoramiento continuo de la calidad de los servicios de salud mental para niños y adolescentes, e identificar las necesidades que tienen los clientes con los servicios. Los hallazgos de la encuesta permiten a la ASSMCA fortalecer y desarrollar planes de trabajo dirigidos a garantizar mejores servicios. El siguiente informe hace referencia a los resultados de la encuesta realizada en la Clínica de Niños y Adolescentes de Río Piedras durante el año fiscal 2015-2016. El presente informe presenta la descripción del instrumento utilizado, la metodología que incluye la muestra y la administración del cuestionario, una parte de resultados y las recomendaciones según los hallazgos obtenidos.

DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO

La encuesta de percepción a los familiares o tutores legales de los participantes de la Clínica de Niños y Adolescentes de la Clínica de Salud Mental de Rio Piedras consiste en administrar un cuestionario por entrevista o autoadministrado sobre la percepción de los servicios de tratamiento de salud mental. El cuestionario recoge información de datos sociodemográficos, percepción con los servicios de salud mental recibidos en el programa, calidad de vida: familia y disponibilidad a una cubierta de salud. Al final del cuestionario había una pregunta abierta en la que el participante o sus padres podían expresar sus comentarios y/o recomendaciones hacia los servicios de las clínicas.

Con el propósito de medir la encuesta de Percepción de Servicios de Salud Mental en los centros que atienden niños y adolescentes, se utilizó una escala validada al español conocida como YSSF (Youth Services Survey for Families). La escala es recomendada por la SAMHSA. La escala mide la satisfacción en 26 reactivos con cinco categorías tipo Likert, que van desde el nivel 5 (muy de acuerdo) hasta el nivel 1 (muy en desacuerdo). La confiabilidad interna de la escala es de un alfa de .952 para las 26. Según la literatura un nivel de confiabilidad de La percepción del cliente con los servicios de salud mental se mide en siete dominios que se definen a continuación:

1. *Sensibilidad Cultural*: es el respeto y la sensibilidad del personal del centro hacia la cultura del participante.
2. *Acceso*: es el acceso al servicio, la conveniencia en la localización del servicio y el tiempo de espera para conseguir la cita inicial.
3. *Resultados*: es la percepción de sentirse mejor con otras personas, vivir en un ambiente estable y seguro, obtener educación o empleo y mejoramiento de la salud.
4. *Planificación en el Tratamiento*: es la percepción del cliente en la participación de la planificación de su tratamiento, el desarrollo de sus metas con el servicio y tomar decisiones relacionadas con su tratamiento.
5. *Satisfacción General*: es la evaluación general con los servicios que se ofrecen en el centro.

6. *Conectividad Social*: es la disponibilidad de redes de apoyos sociales (como familiares y amigos) para la recuperación del cliente.
7. *Funcionamiento*: es que el cliente perciba que puede realizar cosas significativas, manejar las cosas cuando van mal, los síntomas no les molestan.

METODOLOGÍA

En esta sección se explica en detalle la selección de la muestra de la encuesta, la descripción del instrumento y la administración del cuestionario.

MUESTRA

El marco muestral del estudio fueron los participantes de la Clínica de Niños y Adolescentes de Rio Piedras. Para seleccionar la muestra de participantes menores de 18 años, se le solicitó a la Directora de la clínica, con el visto bueno del Coordinador de Servicios a Niños y Adolescentes, mediante carta oficial el listado de los clientes citados durante los meses de septiembre y octubre 2015. Una vez recibidos, se ordenaron los datos por fecha y se realizó un muestro aleatorio utilizando el programa Excel. La muestra seleccionada a un nivel de confiabilidad de 95% y un intervalo de confianza de 5% fue de 126 participantes. Se seleccionaron 126 participantes distribuidos en los días que hubieran 10 o más citados. La razón de esta selección fue aumentar el nivel de respuesta debido a las ausencias de los participantes a sus citas.

ADMINISTRACIÓN DEL CUESTIONARIO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

Con el propósito de seleccionar los encuestadores, la Unidad de Evaluación se coordinó con la Administración Auxiliar de Tratamiento. La Oficina de Planificación adiestró a los encuestadores sobre: el propósito de la encuesta, la muestra de participantes, en el modo de administración del cuestionario, el acercamiento al participante, la ética que debe mantener el encuestador. A cada encuestador se le entregó la Guía del Encuestador con las instrucciones para llevar a cabo la encuesta. Todos los encuestadores firmaron una hoja de compromiso de confidencialidad de información. A cada participante de la encuesta se le entregó una hoja de consentimiento por escrito, una vez aceptaba a participar se entregaba el cuestionario. El cuestionario fue contestado por los padres o representantes legales de los menores. En el caso de los adolescentes, ellos tenían la alternativa de contestarlo individualmente. Una vez recopilados los datos se verificó la veracidad de los mismos y se entregaron a la Evaluadora de la Oficina de Planificación quien se encargó de mantener el control de calidad. La entrada de datos se realizó en una plantilla de Access® por el personal Estadístico de la Oficina de Planificación. De igual manera se realizaron análisis de frecuencia, distribución porcentual y

estadísticas descriptivas de media y dispersión. Los análisis estadísticos se realizaron utilizando el paquete estadístico SPSS®.

RESULTADOS

A continuación se explican los resultados que incluyen las características sociodemográficas, calidad de vida del participante, la percepción de los padres o tutores legales a cerca de los servicios de la Clínica de Salud Mental de Niños y Adolescentes de Rio Piedras, la cubierta de salud y los comentarios.

Antes de comenzar de explicar de los resultados de este estudio, es importante mencionar el comportamiento del nivel de satisfacción de los padres o tutores legales hacia los servicios de salud mental para niños y adolescentes que ofrece ASSMCA desde los años 2010 al presente. Desde el 2010 hasta el 2015 se han observado niveles de satisfacción altos, sobre el 97%, en el dominio de sensibilidad cultural. Estos hallazgos responden a que los participantes perciben un trato respetuoso de los profesionales, que se les respeta sus creencias religiosas y comunicación, además de percibir que tienen sensibilidad hacia su nacionalidad.

En contraste, para el periodo antes mencionado la percepción positiva más baja se ha observado en dos dominios: la participación en la planificación del tratamiento y resultados. En caso de la participación en la planificación del tratamiento la percepción ha fluctuado en niveles de satisfacción aproximados de 92% o menos. Siendo el año 2012 el de más bajo nivel de satisfacción de 71.1% en este dominio. Este hallazgo significa que el padre o tutor ha tenido niveles de satisfacción bajo el 92% en la participación de la planificación de su tratamiento, el desarrollo de sus metas con el servicio y la toma decisiones relacionadas con su tratamiento. Mientras, con el dominio resultado con los servicios, el nivel de satisfacción ha fluctuado en un 90% o menor. Este dominio se relaciona con que los participantes se sientan mejor con otras personas, que viven en un ambiente estable y seguro, obtienen educación y mejoramiento de su salud.

Por otro lado, comparado a años anteriores, durante el 2015, se observó un aumento en nivel de satisfacción de los padres o tutores en el dominio funcionamiento. En específico, en el 2015 los participantes tuvieron un nivel de satisfacción de 92% con su funcionamiento, es decir tienen una

percepción positiva alta hacia solucionar sus problemas diarios, ser capaces de hacer las cosas que deseen; y tener buenas relaciones con la familia, amigos y otras personas. Ver Gráfica 1.

Ha continuación se explican las características sociodemográficas de los participantes, preguntas relacionadas a la calidad de vida, los resultados de la escala percepción hacia los servicios de salud mental (YSSF), la cubierta de salud y los comentarios con respecto a los servicios que reciben.

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

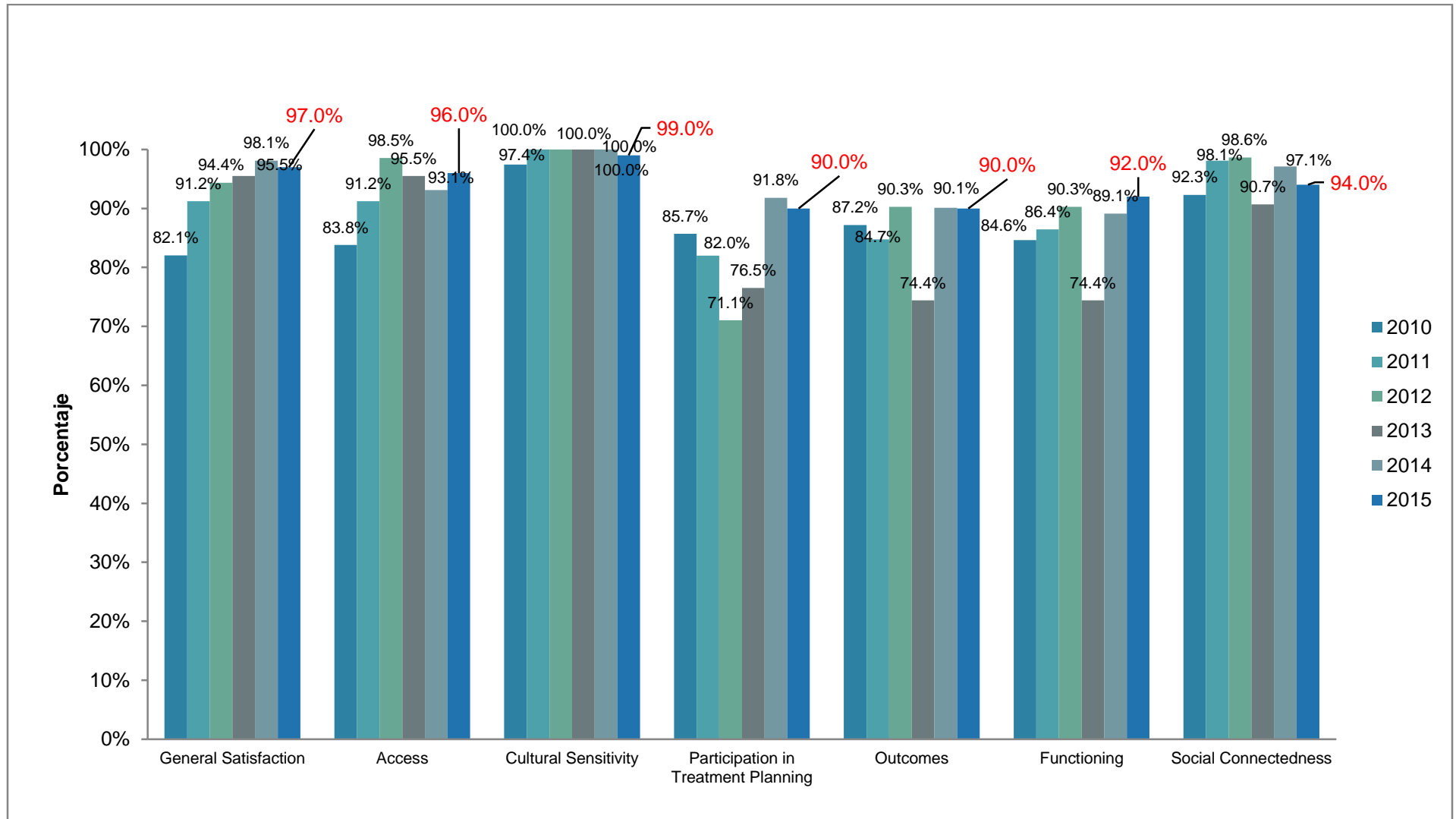
El cuestionario de encuesta de participaron 74 padres o tutores legales, o sea, de 58% de respuesta.

Los padres representaron a los participantes de la clínica: siendo 48 varones (65.8%) y 25 féminas (34.2%). El 85% de los padres o tutores legales contestó que los niños/adolescentes cursaban entre primero a duodécimo grado. Una persona contestó que tenía un grado vocacional o técnico. Otros tipos de educación mencionadas fueron: pre escolar (kínder) (1), Head Start (2), educación especial (2), salón contenido-educación especial- (2), primer año de universidad (1), grado asociado (1) o grado vocacional. De los resultados se desprende que la razón principal por la que se involucraron en el programa de tratamiento de salud mental para niños y adolescentes fue por voluntad propia de los padres o tutores legales (69%, n=50). Ver Gráfica 2. La contestación más frecuente a la pregunta ¿dónde ha vivido en los pasados seis meses? Fue: con uno o ambos padres (78% n=58). Ver Gráfica 3.

CALIDAD DE VIDA

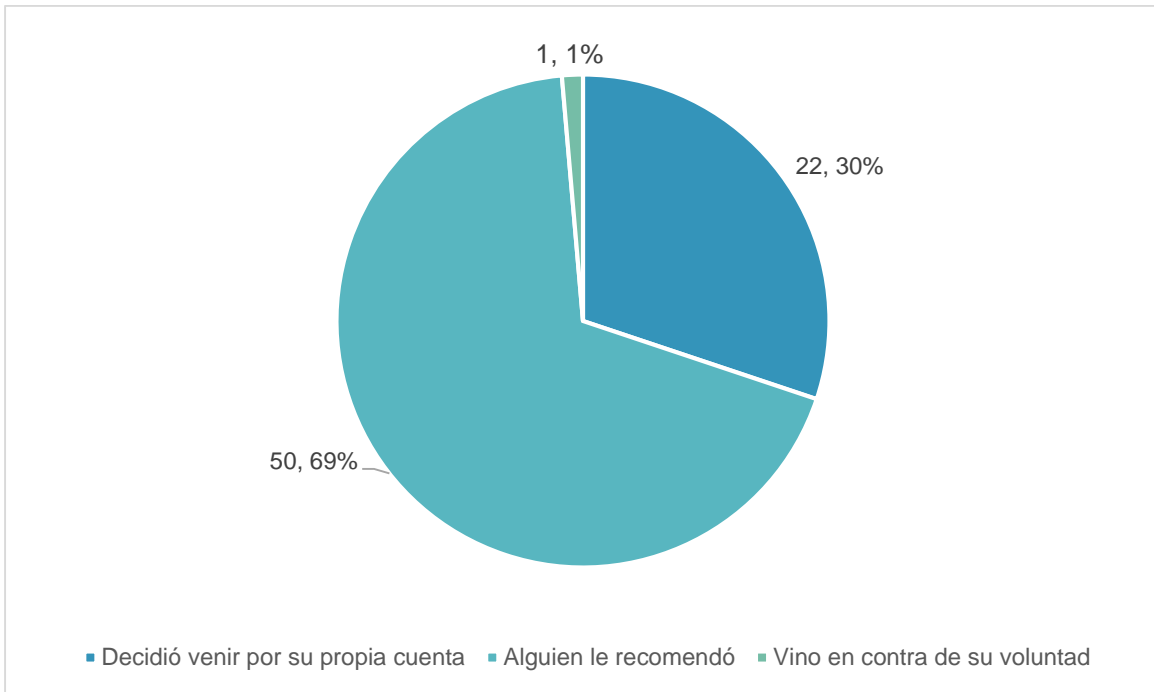
La frecuencia y distribución porcentual de las respuestas de los participantes niños y adolescentes con la sección calidad de vida se presentan en la Tabla 1. El 64.5% de los participantes mencionaron que se reúnen por lo menos una vez al día con un miembro de la familia. El participante siente muy bien/bien sobre la seguridad de donde vive (90.4%), las actividades que hace con otras personas (87.6%), la forma que se trata con su familia (86.3%%), la cantidad de tiempo que pasa con otras personas (80.5%) y las personas con las que se relaciona y la cantidad de amistades en la vida (80.5%).

GRÁFICA 1. PERCEPCIÓN POSITIVA CON SERVICIOS DE SALUD MENTAL A FAMILIARES DE NIÑOS Y ADOLESCENTES QUE RECIBIERON SERVICIOS EN LA ASSMCA, 2010-2015



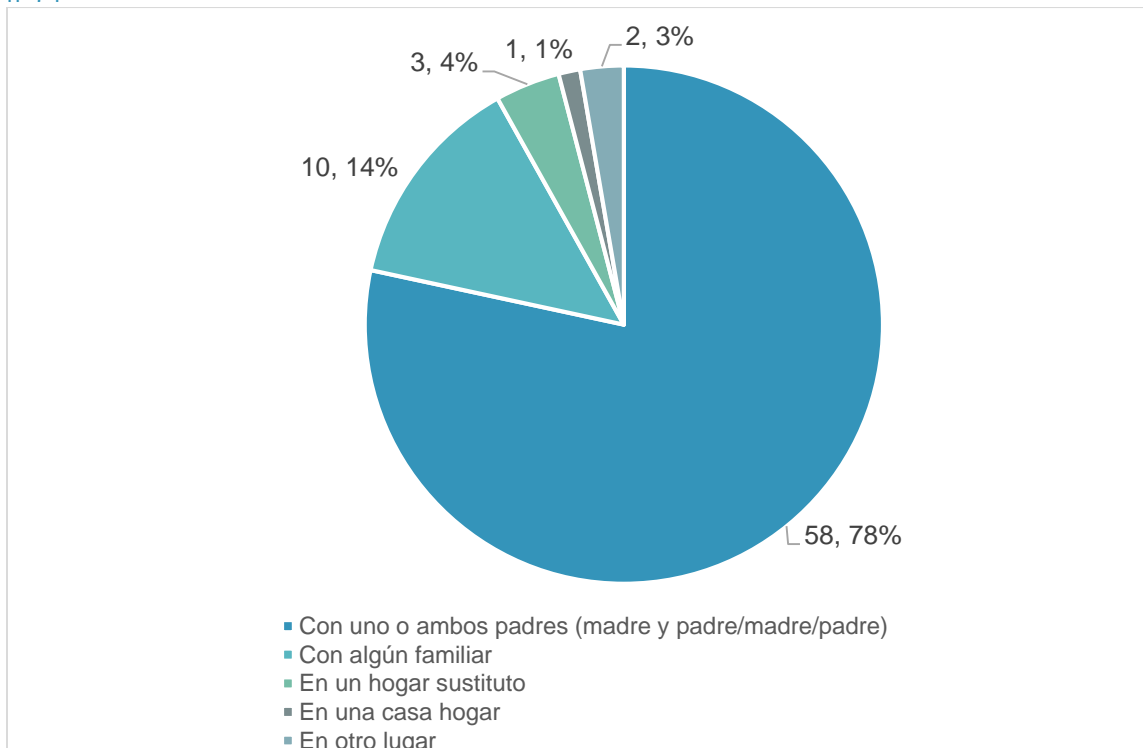
Fuente: Encuestas de Percepción Servicios de Salud Mental en Niños y Adolescentes (YSSF), 2010-2015

GRÁFICA 2. RAZÓN PRINCIPAL POR LA QUE SE INVOLUCRÓ EN EL PROGRAMA DE SALUD MENTAL DE NIÑOS Y ADOLESCENTES
n=74



Fuente: Encuesta de Percepción de Servicios de Salud Mental, 2015. Oficina de Planificación, Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción

GRÁFICA 3. DONDE HA VIVIDO EN LOS ÚLTIMOS 6 MESES,
n=74



Fuente: Encuesta de Percepción de Servicios de Salud Mental, 2015. Oficina de Planificación, Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción

TABLA 1. FRECUENCIA Y DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS PADRES O TUTORES LEGALES DE LOS NIÑOS Y ADOLESCENTES CON SU CALIDAD DE VIDA, 2015

Premisa	Frecuencia	Por ciento
Con cuanta frecuencia se reúne con un miembro de la familia		
Por lo menos una vez al día	17	65.4
Por lo menos una vez a la semana	5	19.2
Por lo menos una vez al mes	2	7.7
Menos de una vez al mes	1	3.8
No tengo familia / No aplica	1	3.8
Total	26	100.0
Cómo se siente sobre la forma en que usted y su familia se tratan		
No Aplica	1	1.4
Muy Mal	1	1.4
Regular	8	11.0
Bien	23	31.5
Muy Bien	40	54.8
Total	73	100.0
Cómo se siente usted sobre: ¿Las actividades que usted hace con otras personas?		
No Aplica	1	1.4
Regular	8	11.0
Bien	29	39.7
Muy Bien	35	47.9
Total	73	100.0
Cómo se siente usted sobre: ¿La cantidad de tiempo que usted pasa con otras personas?		
Regular	14	19.4
Bien	26	36.1
Muy Bien	32	44.4
Total	72	100.0
Cómo se siente usted sobre: ¿Las personas con las que usted se relaciona?		
Regular	7	9.6
Bien	32	43.8
Muy Bien	34	46.6
Total	73	100.0
Cómo se siente usted sobre: ¿La cantidad de amistades en su vida?		
No Aplica	2	2.8
Mal	4	5.6
Regular	8	11.1
Bien	23	31.9
Muy Bien	35	48.6
Total	72	100.0
Cómo se siente usted sobre: ¿Su seguridad donde usted vive?		
Mal	1	1.4
Regular	6	8.2
Bien	21	28.8
Muy Bien	45	61.6
Total	73	100.0

Fuente: Encuesta de Percepción de Servicios de Salud Mental, 2015. Oficina de Planificación, Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción

PERCEPCIÓN DEL PARTICIPANTE CON LOS SERVICIOS DE SALUD MENTAL

La escala YSSF que mide la percepción (nivel de satisfacción) de los padres y tutores legales con los servicios de salud recibidos por sus niños o adolescentes. La escala hace referencia a los últimos seis meses de servicio. La norma es que los niveles de satisfacción este año se encuentran sobre el 90%. A la luz de los resultados obtenidos de la Tabla 2, se desprende que los padres tuvieron niveles de satisfacción sobre el 95% en las premisas relacionadas al trato respetuoso del personal, el entendimiento de las explicaciones del personal, el respeto del personal hacia su religión y creencias religiosas, la sensibilidad a la cultura y nacionalidad. De igual manera, tuvieron niveles de satisfacción sobre el 95% con referencia a si tenía personas con las que pudiera hacer cosas agradables y disfrutarlas. Mientras que tuvieron niveles de satisfacción un poco más bajo, entre los 90 a 94% en las premisas: (1) participación en su tratamiento, (2) recibir servicios adecuados, recibir la ayuda que quería, (3) en caso de una crisis tener el apoyo que necesita de la familia o amigos, (4) las personas del programa que le ayudan estuvieron durante el proceso, (5) se encuentra a gusto con los servicios que recibe en el programa, (6) los servicios estaban disponibles a horarios convenientes, (7) se lleva mejor con su familia, (8) recibe la mayoría de la ayuda que necesita, (9) siente que tenía a alguien con quien hablar cuando tenía preocupaciones, (10) conoce a gente que le escucha y le entiende cuando necesita hablar con alguien, (11) se lleva mejor con sus amigos(as) y otras personas. Por el contrario, en las premisas poder ayudar a escoger sus servicios y tener facilidad para arreglárselas cuándo algo le sale mal tuvieron un nivel de satisfacción menor de 85%.

Al realizar el análisis por dominio se encontró que los participantes tenían niveles de satisfacción sobre el 95% en la sensibilidad cultural del personal, la satisfacción general con el servicio de salud mental y el acceso a los servicios. Aunque en 5 de los 7 dominios los niveles de satisfacción con los servicios fueron sobre el 90%, es importante recalcar que los participantes percibieron niveles más bajos en los dominios resultados de los servicios, y la participación en la planificación de su tratamiento. Ver Tabla 3. En la GRÁFICA 4 se presenta la percepción de la satisfacción por dominio y sexo. Se observan que en ambos sexo los niveles de satisfacción en seis de los siete dominios se encuentran sobre el 90%.

Aunque, en el dominio planificación del tratamiento las mujeres tuvieron el nivel de satisfacción más bajo (85.7%) entre ambos sexos.

TABLA 2. PERCEPCIÓN DE LOS PADRES O TUTORES LEGALES CON LOS SERVICIOS DE SALUD MENTAL DE LA CLÍNICA DE NIÑOS Y ADOLESCENTES DE RÍO PIEDRAS POR PREMISA DEL YSSF. ENCUESTA 2015

<i>PREMISA DEL YSSF</i>	N	MÍNIMO	MÁXIMO	PROMEDIO	DE	% SATISFACCIÓN
95% O MAYOR						
B12. EL PERSONAL ME TRATÓ CON RESPETO.	73	4.00	5.00	4.8630	.34621	97.26
B14. EL PERSONAL ME HABLÓ DE UNA FORMA QUE PUDE ENTENDER.	74	4.00	5.00	4.8243	.38314	96.49
B13. EL PERSONAL RESPETÓ LA RELIGIÓN Y LAS CREENCIAS ESPIRITUALES DE MI FAMILIA.	70	1.00	5.00	4.8143	.57213	96.29
B15. EL PERSONAL TOMÓ EN CUENTA Y FUE SENSIBLE A MI CULTURA Y ANTECEDENTES ÉTNICOS (NACIONALIDAD).	67	4.00	5.00	4.7910	.40963	95.82
B26. TENGO PERSONAS CON LAS CUALES PUEDO HACER COSAS AGRADABLES Y QUE DISFRUTO.	74	3.00	5.00	4.7568	.51845	95.14
90 A 94%						
B6. PARTICIPÉ EN MI TRATAMIENTO.	70	3.00	5.00	4.7143	.48582	94.29
B7. RECIBÍ SERVICIOS QUE ERAN ADECUADOS PARA MÍ.	74	3.00	5.00	4.6757	.55166	93.51
B10. RECIBÍ LA AYUDA QUE QUERÍA.	73	2.00	5.00	4.6712	.62483	93.42
B25. EN CASO DE UNA CRISIS, YO TENDRÍA EL APOYO QUE NECESITO DE MI FAMILIA O AMIGOS.	74	3.00	5.00	4.6622	.55584	93.24
B4. LAS PERSONAS DEL PROGRAMA QUE ME AYUDARON ESTUVIERON JUNTO A MÍ DURANTE EL PROCESO.	72	1.00	5.00	4.6389	.71809	92.78
B1. ESTOY A GUSTO CON LOS SERVICIOS QUE RECIBO EN ESTE PROGRAMA.	74	2.00	5.00	4.6351	.58694	92.70
B9. LOS SERVICIOS ESTABAN DISPONIBLES A HORARIOS QUE ERAN CONVENIENTES PARA MÍ.	72	2.00	5.00	4.6250	.63772	92.50
B17. ME LLEVO MEJOR CON MI FAMILIA.	69	3.00	5.00	4.6087	.62350	92.17
B11. RECIBÍ LA MAYORÍA DE LA AYUDA QUE NECESITABA.	73	2.00	5.00	4.5616	.64520	91.23
B5. SENTÍ QUE TENÍA A ALGUIEN CON QUIEN HABLAR CUANDO TENÍA PREOCUPACIONES.	69	2.00	5.00	4.5217	.79721	90.43
B23. CONOZCO A GENTE QUE ME ESCUCHA Y ENTIENDE CUANDO NECESITO HABLAR CON ALGUIEN.	72	2.00	5.00	4.5139	.73145	90.28

PREMISA DEL YSSF	N	MÍNIMO	MÁXIMO	PROMEDIO	DE	% SATISFACCIÓN
B18. ME LLEVO MEJOR CON MIS AMIGOS(AS) Y OTRAS PERSONAS.	73	3.00	5.00	4.5068	.66923	90.14
MENOR DE 90%						
B22. SOY MÁS CAPAZ DE HACER COSAS QUE DESEO HACER.	73	3.00	5.00	4.4795	.62605	89.59
B19. ME VA MEJOR EN LA ESCUELA O EN EL TRABAJO.	72	2.00	5.00	4.4306	.70863	88.61
B21. EN ESTOS MOMENTOS ESTOY SATISFECHO(A) CON MI VIDA FAMILIAR.	73	1.00	5.00	4.4247	.83196	88.49
B24. TENGO GENTE CON LA CUAL ME SIENTO CÓMODO(A) PARA HABLAR SOBRE MIS PROBLEMAS.	73	1.00	5.00	4.3562	.87194	87.12
B3. YO AYUDÉ A ESCOGER LAS METAS PARA MI TRATAMIENTO.	61	2.00	5.00	4.2951	.80300	85.90
B16. ES MÁS FÁCIL PARA MÍ TRATAR DE SOLUCIONAR MIS PROBLEMAS DE CADA DÍA.	72	1.00	5.00	4.2917	.84649	85.83
B8. LA LOCALIZACIÓN (ESTACIONAMIENTO, TRANSPORTACIÓN PÚBLICA, DISTANCIA, ETC.) DEL PROGRAMA DONDE RECIBÍ LOS SERVICIOS ERA CONVENIENTE.	70	2.00	5.00	4.2571	.84589	85.14
B2. YO AYUDÉ A ESCOGER MIS SERVICIOS.	61	1.00	5.00	4.1475	.92801	82.95
B20. ES MÁS FÁCIL PARA MÍ ARREGLÁRMELAS CUÁNDO ALGO ME SALE MAL.	73	1.00	5.00	3.9726	.94241	79.45

Nota: Ítems que componen los dominios: Satisfacción general: B1, B4, B5, B7, B10 y B11; Acceso: B9, B9; Sensibilidad cultural: B12, B13, B14, B15; Participación en la Planificación del tratamiento: B2, B3, B6; Resultado de los servicios: B16, B17, B18, B19, B20, B21; (Para calcular el dominio Resultado, se utiliza 4 ítems [B16, B17, B18, B20] al igual que en el dominio funcionamiento) Funcionamiento: B22, B16, B17, B18, B19, B20; Conectividad social: B23, B24, B26, B26.

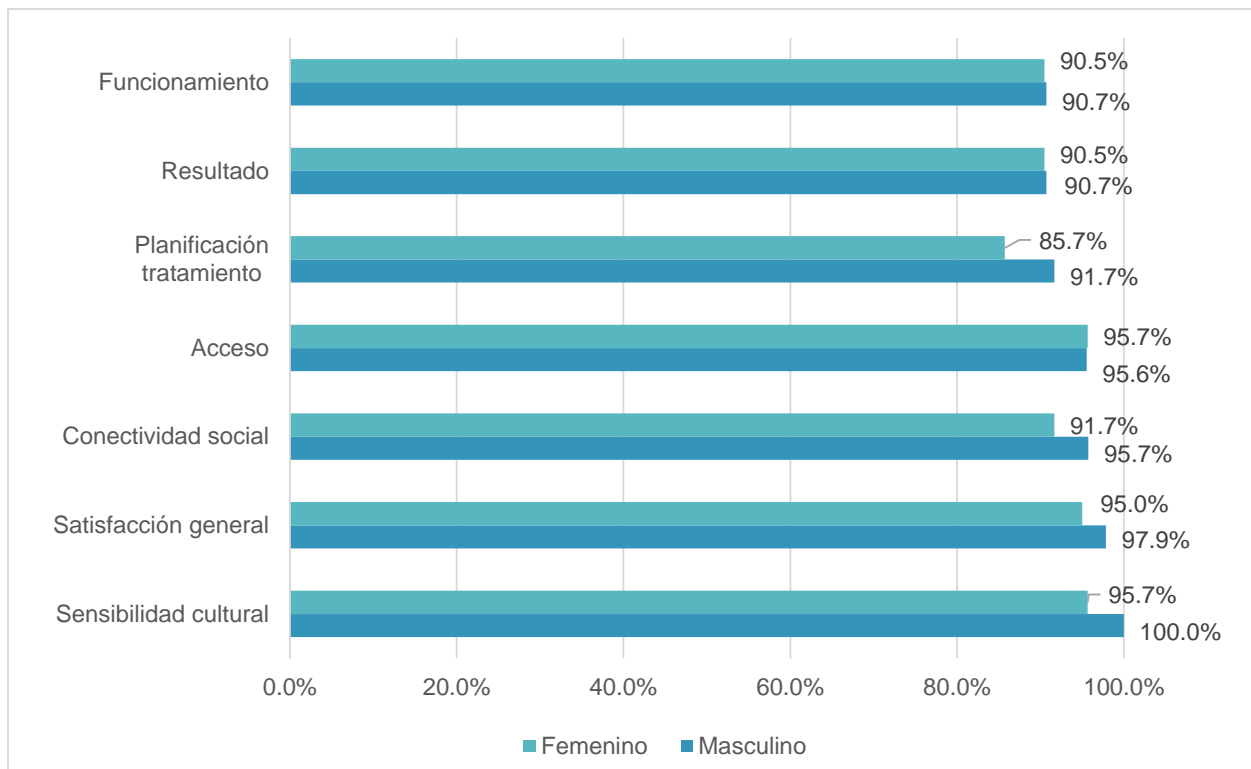
Fuente: Escala YSSF, Encuesta de Percepción de Servicios de Salud Mental para Niños y Adolescentes, 2015. Oficina de Planificación, Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción

TABLA 3. PERCEPCIÓN DE LOS PADRES O TUTORES LEGALES CON LOS SERVICIOS DE SALUD MENTAL DE LA CLÍNICA DE NIÑOS Y ADOLESCENTES DE RÍO PIEDRAS POR DOMINIO DEL YSSF, 2015

Dominios YSSF: informado por los padres o tutores	Número de satisfechos	Total de Respuestas	Porcentaje de Satisfacción
Satisfacción hacia la sensibilidad cultural del personal	68	69	99%
Satisfacción general	70	72	97%
Satisfacción con el acceso.	65	68	96%
Satisfacción con la conectividad social	68	72	94%
Funcionamiento	66	72	92%
Satisfacción con los resultados	65	72	90%
Satisfacción con la participación en la planificación del tratamiento	56	62	90%

Fuente: Escala YSSF, Encuesta de Percepción de Servicios de Salud Mental para Niños y Adolescentes, 2015. Oficina de Planificación, Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción

GRÁFICA 4. PERCEPCIÓN CON LOS SERVICIOS DE SALUD MENTAL POR DOMINIO Y SEXO DEL PARTICIPANTE (NIÑO O ADOLESCENTE), 2015

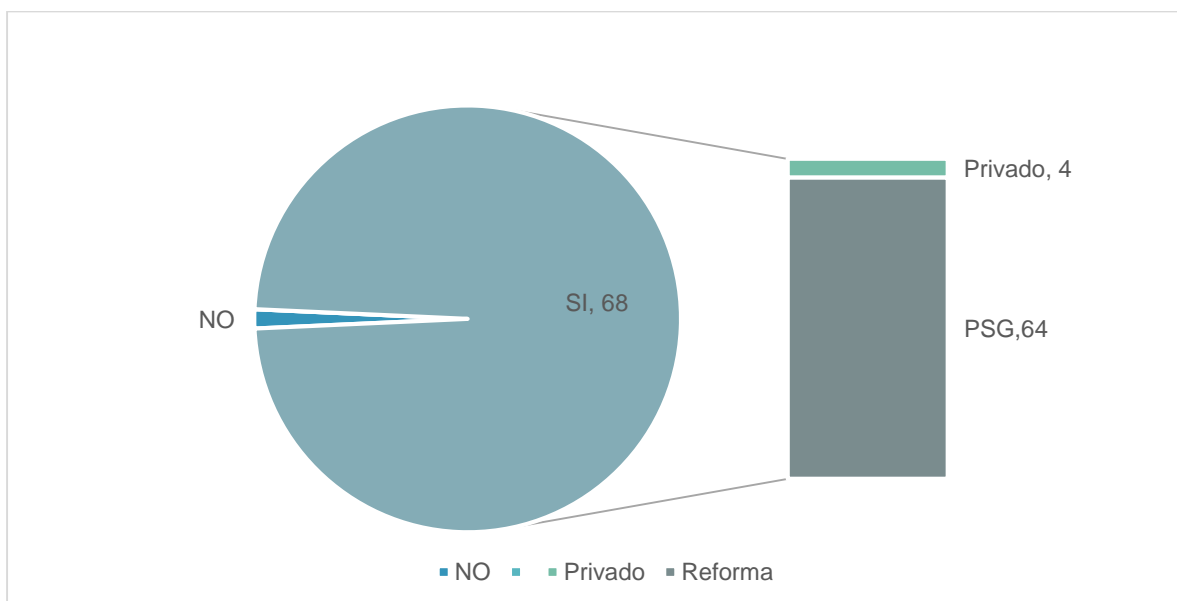


Fuente: Escala YSSF, Encuesta de Percepción de Servicios de Salud Mental para Niños y Adolescentes, 2015. Oficina de Planificación, Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción

CUBIERTA DE SALUD Y COMENTARIOS

A la pregunta cubierta de salud 68 de los 74 (92%) de los participantes tenían plan médico, cuando se le preguntó el tipo de plan 64 (86%) indicaron tener el Plan de Salud del Gobierno Puerto Rico. Ver Gráfica 5. Los comentarios de los padres y tutores legales de los participantes hicieron comentarios positivos hacia los servicios y otros fueron recomendaciones para mejorar el servicio. Por lo general la mayoría de los comentarios fueron que el servicio era excelente y hay buen trato del personal. En las áreas que recomendaron necesidad de mejorar fueron: contestar el teléfono al participante, mejorar el proceso de las citas, (como coordinar las citas por teléfono y ser más puntuales en las citas), tiempos de espera largos y necesidad de más profesionales: psicólogos y psiquiatras. Ver Tabla 4.

GRÁFICA 5. CUBIERTA DE PLAN MÉDICO Y TIPO DE SEGURO, 2015



Fuente: Encuesta de Percepción de Servicios de Salud Mental, 2015. Oficina de Planificación, Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción

TABLA 4. COMENTARIOS Y RECOMENDACIONES DE LOS PADRES O TUTORES LEGALES, 2015

COMENTARIOS DE LOS PADRES O TUTORES LEGALES	FRECUENCIA	POR CIENTO
SERVICIO EXCELENTE	13	40.6
CUANDO LLAMAN NO CONTESTAN EL TELÉFONO	4	12.5
BUEN TRATO DEL PERSONAL	2	6.3
NECESITA SERVICIO DE PSICÓLOGOS	2	6.3
COORDINAR CITAS POR TELÉFONO Y RECIBIR LA CONFIRMACIÓN DE LAS CITAS	1	3.1
ES DIFÍCIL SACAR CITA POR TELÉFONO O COMUNICARSE	1	3.1
MAS PROFESIONALES	1	3.1
MAS PSICÓLOGOS	1	3.1
MEJORAR PROCESO DE CITAS	1	3.1
NECESIDAD DE EVALUACIONES	1	3.1
NO ESTA SATISFECHO CON LOS SERVICIOS DE TERAPIA	1	3.1
NO SE DEBE INTERRUMPIR EL SERVICIO PARA QUE LA DESTREZA NO SE PIERDA.	1	3.1
PUNTUALIDAD EN LA CITA, LARGO TIEMPO DE ESPERA	1	3.1
SERVICIO EXCELENTE/QUE CONTINUEN LOS SERVICIOS	1	3.1
SERVICIO PSIQUIATRICOS MÁS ESTABLES	1	3.1
TOTAL	32	100.0

Fuente: Encuesta de Percepción de Servicios de Salud Mental, 2015. Oficina de Planificación, Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción

CONCLUSIONES

El nivel de satisfacción general hacia las Clínicas de Salud Mental de Niños y Adolescentes en Rio Piedras fue alto, sobre el 97%. Sin embargo, siempre debe tomarse en consideración que todo programa debe mantener el mejoramiento continuo de sus servicios. Por tal razón, a la luz de los resultados de este estudio se presentan las recomendaciones obtenidas de los resultados de los niveles de satisfacción que los participantes percibieron como menos altos y en sus comentarios en los resultados de los servicios, participación en la planificación del tratamiento y funcionamiento con el servicio.

- Buscar alternativas de servicios para que los participantes se sientan mejor con otras personas, vivan en un ambiente estable y seguro, y obtengan educación o empleo y mejoren su estado de salud.
- Buscar modelos basados en la evidencia con estrategias que motiven a los padres y tutores a lograr mayor participación en la planificación de su tratamiento, a desarrollar sus metas y a tomar decisiones relacionadas con su tratamiento.
- Implantar nuevos servicios tomando en consideración el desarrollo de un mejor funcionamiento del participante tomando en de manera que el cliente perciba que puede realizar cosas que sean significativas, maneje las cosas cuando le vayan mal y que no le molesten sus síntomas.
- Se recomienda tomar en consideración los comentarios de los participantes con el propósito de mejorar el proceso de citación como la coordinación de las citas por teléfono y mejorar la puntualidad de las citas. Además, recomiendan que el teléfono se conteste con mayor frecuencia, disminuir los tiempos de espera y tener disponibilidad de más profesionales, psicólogos y psiquiatras.
- Por último, se recomienda continuar evaluando el servicio de la clínica. Se sugiere adiestrar al personal sobre la importancia de la sensibilidad cultural del personal, el acceso a la clínica y la conectividad social con el cliente.

BIBLIOGRAFÍA

- Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción. (15 de julio de 2010). Presentación Ley Pública 102-321 de julio 10 de 1992. Puerto Rico: ASSMCA.
- Fowler, F. (2002). *Survey research methods*. London: Sage Publications.
- Kish, L. (1965). *Survey Sampling*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- US Department of Health and Human Services. (2004). *The mental health statistics improvement program (MHSIP)-Quality report workgroup*. Cambridge: Human Services Research Institute.
- US Department of Health and Human Services. (s.f.). *Block Grant Application 2014-2015*. Substance Abuse and Mental Health Administration.