

# Cómo incluimos a clientes, padres y cuidadores

En este boletín informativo aprenderá tres maneras en las que puede transmitir sus comentarios a Hillside sobre nuestros servicios y personal, conocer los resultados de nuestra encuesta anual para participantes, leer los comentarios de las mesas redondas de consumidores recientes y conocer nuestro plan de mejoras para el futuro.



## Tres maneras de transmitir sus comentarios

Hillside se esfuerza por satisfacer las necesidades de toda su comunidad de participantes. Nuestros clientes y sus familias son participantes importantes. Hillside usa sus comentarios para mejorar nuestros programas y asegurarse de que los servicios continúen siendo representativos, de apoyo y tengan impacto. Hillside brinda tres canales a través de los cuales los participantes pueden enviar sus comentarios:

### 1. Encuestas para participantes:

Hillside realiza encuestas para participantes dos veces al año. Estas encuestas recopilan comentarios de los clientes y sus padres/cuidadores para identificar las áreas que necesitan mejoras. Al participar de una encuesta, ayuda a hacer que los servicios de Hillside sean más efectivos y representativos de sus necesidades.

### 2. Buzón de sugerencias:

Cada sitio de Hillside y Bienvenidos, su entidad asociada, tiene un buzón de sugerencias que usted puede usar para dejar un comentario útil para el programa. Deje una sugerencia si se le ocurre algo que ayudará a mejorar los servicios o el lugar. Hillside leerá su comentario y hará todo lo posible por hacerlo realidad.

### 3. Mesa redonda de consumidores:

Al participar de la Mesa redonda de consumidores, usted jugará un papel directo para de compartir su experiencia como participante y ayudará a identificar aquellas maneras en las que se puede mejorar Hillside

## Resultados de la encuesta de participantes

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	Desacuerdo	Totalmente Desacuerdo
Las personas que trabajan en la organización me tratan con respeto y cortesía.	81%	19%	0%	0%	0%
El personal respeta mi confidencialidad y mi privacidad.	84%	16%	0%	0%	0%
La organización me pregunta qué ideas tengo sobre cómo mejorar sus servicios.	52%	33%	12%	2%	2%
Ayudo a planificar mis servicios y establecer mis metas.	78%	19%	3%	0%	0%
Puedo recibir servicios de la organización sin esperar demasiado.	72%	22%	5%	0%	0%
En general, estoy satisfecho/a con los servicios que recibo.	86%	12%	2%	0%	0%



Hillside

CREATING LASTING CHANGE



[hillside.org](http://hillside.org) | [bienvenidos.org](http://bienvenidos.org)



Bienvenidos

an affiliate of Hillside

# Comentarios de la mesa redonda de consumidores

## ¡Usted habló y nosotros lo escuchamos!

En nuestras dos mesas redondas en Baldwin Park y South Pasadena, padres, clientes y familiares hablaron sobre las áreas que necesitan mejoras. Estas son las cosas que les gustaría recibir:

- Más comunicación de nuestra parte cuando hay cambios en el personal.
- Más comunicación acerca de cuándo comienzan los servicios.
- Más recursos que lo ayuden a apoyar a su hijo.
- Más servicios, como clases de crianza y conexión con escuelas locales y otros centros comunitarios.
- Literatura sobre Hillside para que usted tenga cuando comience los servicios.

Nuestros planes de mejora están en marcha y nos entusiasma compartir el progreso que hemos hecho y el cronograma para el próximo año:

## Planes de mejora de la mesa de consumidores 2017-2018

