

Iniciativas del Centro de llamadas

Jennifer Hallman LCSW/MPA

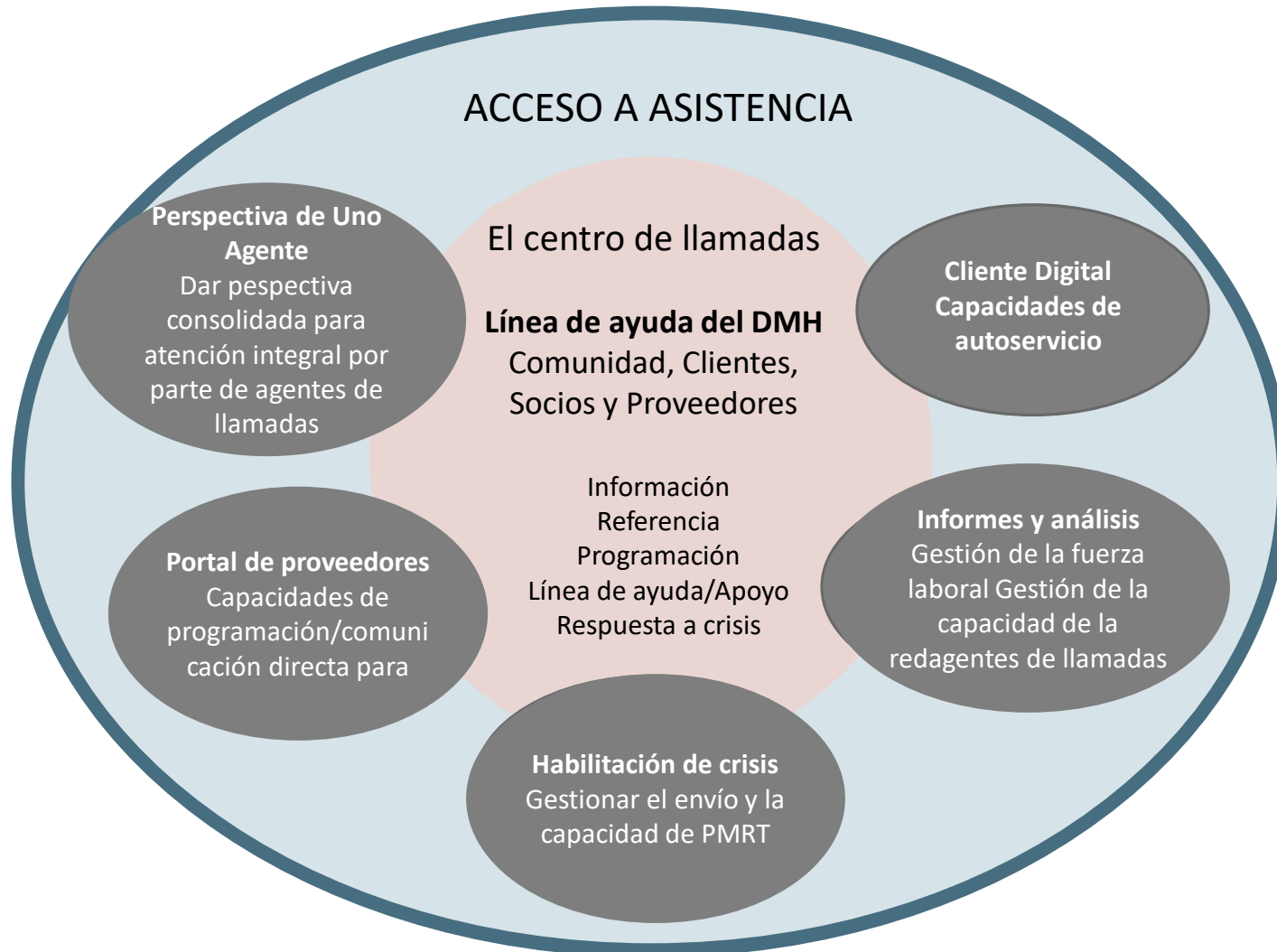
Gerente de Aseguramiento de la Calidad

Departamento de Salud Mental de Los Angeles

28 de marzo de 2024

La Visión del Centro de Llamadas de LACDMH

Un centro de llamadas moderno que sirve como centro para acceder a los servicios dentro del sistema de atención de LACDMH. El Centro de Llamadas brinda asistencia de extremo a extremo de una manera eficiente y centrada en el usuario.



Pureza de propósito:

- ✓ Información y Referencias
- ✓ Programación centralizada de citas
- ✓ Línea de Ayuda/Apoyo Emocional
- ✓ Línea Directa/Respuesta a Crisis

Optimiza y moderniza la experiencia del usuario

- ✓ Chat, llamadas e interacción de video
- ✓ Minimice los retrasos y las opciones confusas
- ✓ Transferencias de llamadas sin problemas

Metas

- ✓ Agilizar los procesos para el despacho de crisis y la vinculación a los servicios.
- ✓ Modernizar la tecnología (por ejemplo, chat, notificaciones por correo electrónico/mensaje de texto)
- ✓ Reducir el tiempo de atención y la coordinación de los servicios

Proceso en curso que comenzó en el 2022 y continuará en 2025

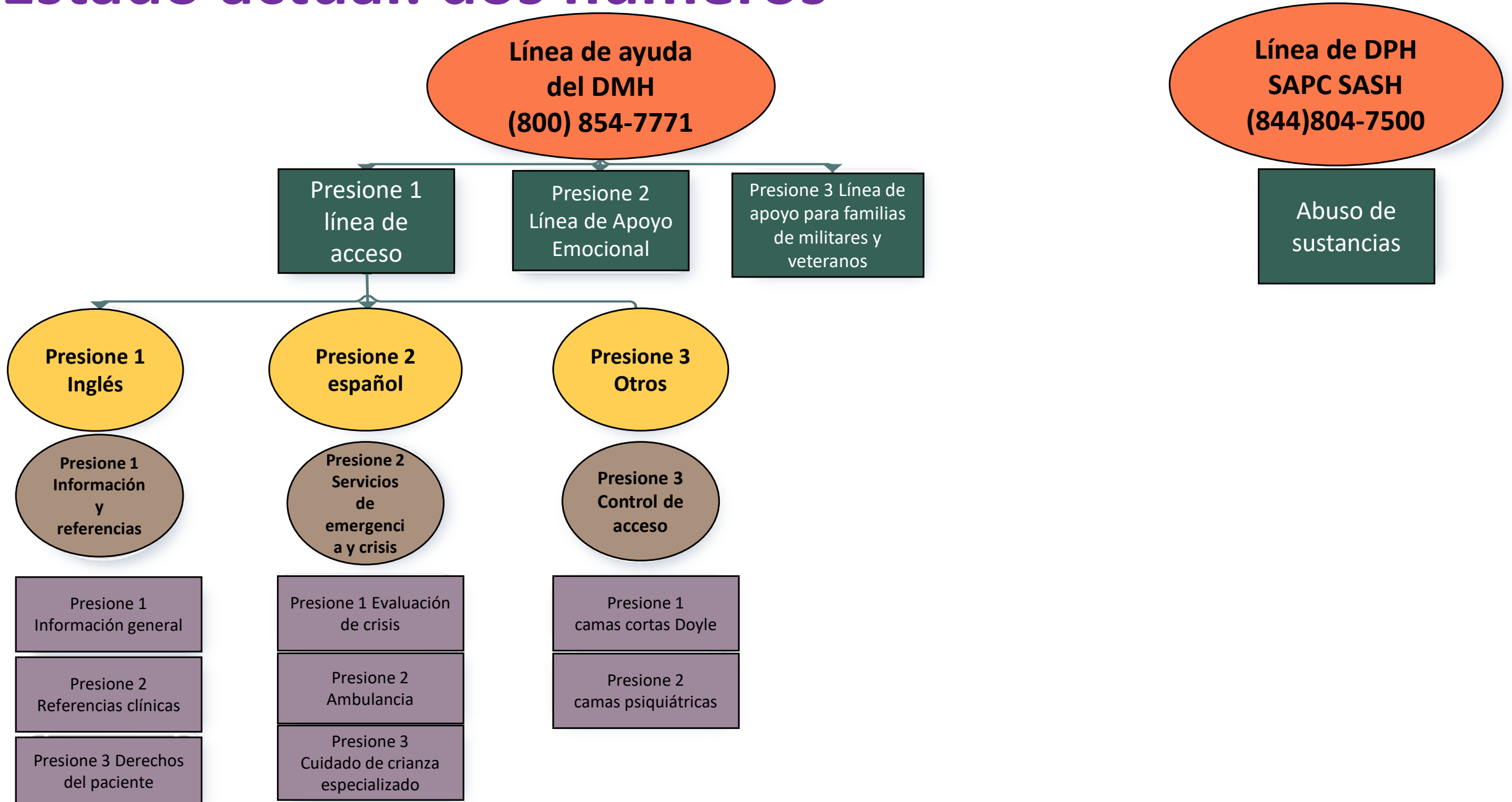
Integración de la Administración de Salud Conductual

- Los Servicios Especializados de Salud Mental (SMHS, por sus siglas en inglés) y los servicios de tratamiento de trastornos por uso de sustancias (SUD, por sus siglas en inglés) de Medi-Cal se administran actualmente a través de estructuras separadas y únicas a nivel de condado
- El DHCS propone combinar la administración de los servicios de SMH y SUD en un programa integrado de salud conductual especializada.
- Un componente de la integración de la administración de salud conductual es una sola línea de acceso las 24 horas del día, los 7 días de la semana

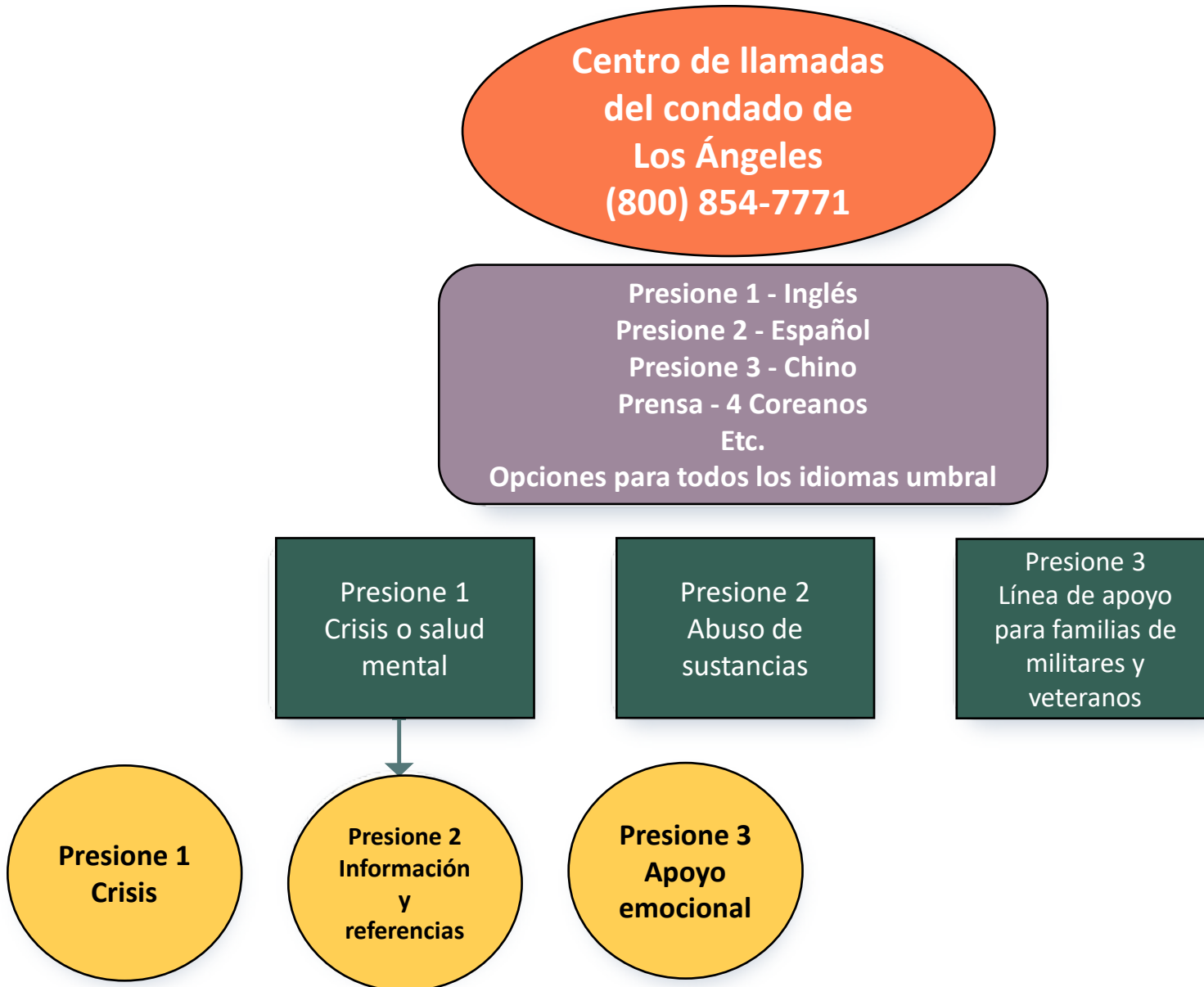
Línea de acceso 24/7 operada por el condado

- Se espera que los condados con contratos integrados operen una sola línea de acceso las 24 horas para todos los beneficiarios que buscan servicios de salud conductual.
- QA está trabajando con ACCESS y la línea SASH de DPH SAPC para tener un solo centro de llamadas para el 1 de julio de 2024

Estado actual: dos números



Estado futuro: número único



¿CÓMO SE DEBE LLAMAR EL NÚMERO ÚNICO?

"Has llamado al condado de Los Ángeles [nombre]".

Algunas opciones incluyen:

1. Centro de Llamadas de Servicios de Salud Mental y Abuso de Sustancias
2. Línea de Ayuda para la Salud Mental y el Abuso de Sustancias
3. Servicios de recuperación de salud conductual
4. Acceso al Cuidado para la Recuperación y el Ingreso (CARE, por sus siglas en inglés)
5. Ayudar al acceso a la recuperación y el tratamiento (HART)
6. Acceso a Crisis, Recuperación y Apoyo Emocional (CARES, por sus siglas en inglés)