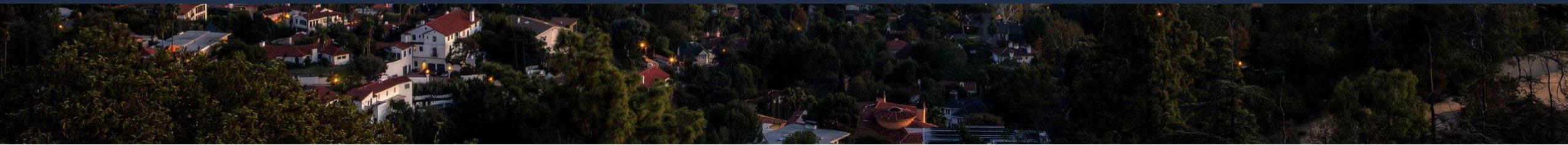




LOS ANGELES COUNTY
**DEPARTMENT OF
MENTAL HEALTH**
hope. recovery. wellbeing.

ACTUALIZACIÓN ANUAL DEL EQUIPO DE PLANIFICACIÓN COMUNITARIA DE LA MHSA - TECNOLOGÍA

19 de noviembre de 2024



PRIORIDADES/INICIATIVAS DE LA MHSA EN TECNOLOGÍA PARA EL AF 23-24

CUATRO PRIORIDADES/INICIATIVAS PRINCIPALES EN TI

1

Modernización del centro ACCESS

2

Consultores de interoperabilidad

3

Contrato de base del IBHIS

4

Alojamiento web, mantenimiento y asistencia del IBHIS

MODERNIZACIÓN DEL CENTRO ACCESS



Proyecto colaborativo con Microsoft.



La modernización del Centro de Llamadas 24/7 ACCESS del DMH mejorará la atención al Cliente y la experiencia de los agentes mediante la mejora de la tecnología, la simplificación de los flujos de trabajo del centro de llamadas y la documentación de los casos.

MODERNIZACIÓN DEL CENTRO ACCESS

OBJETIVOS DEL PROYECTO

Construir una base para que el ecosistema técnico del DMH crezca a través de la tecnología escalable y arquitectura de datos.

- **Reducir el tiempo de atención** mediante la ampliación de las capacidades integradas a los proveedores y equipos de respuesta frente a crisis (poniendo información adicional al alcance de los agentes mediante la automatización e interoperabilidad).
- **Impulsar una reducción en los tiempos de espera durante las llamadas y la mejora de la calidad de la atención** a través de una experiencia optimizada con el proveedor y otras mejoras en la experiencia del agente.
- **Automatizar el análisis de llamadas a ACCESS** enfocándose especialmente en las operaciones, la calidad y el desempeño.
- **Aumentar las capacidades de autoservicio** para *maximizar la experiencia de las Partes interesadas y reducir la cantidad de llamadas a ACCESS.*
- **Automatizar el análisis de clientes**

Fecha prevista de implementación: julio de 2025

INTEROPERABILIDAD



El DMH contrató los servicios de consultores de Interoperabilidad para apoyar con las iniciativas estratégicas y obligatorias.



API de clientes y proveedores



Plataforma de Intercambio de datos de interoperabilidad en salud (HIDEX)



Los consultores apoyaron realizando mejoras en el intercambio electrónico de datos (EDI) existente y en los cambios en los Servicios al cliente tales como SOGI (orientación sexual, identidad de género y condición de veterano o militar).

Sistema Integrado de Información de Salud Conductual (IBHIS)



El LACDMH utilizó fondos de la MHSA para ayudar a financiar el contrato de base del IBHIS.



El LACDMH utilizó fondos de la MHSA para ayudar a financiar el alojamiento web, el mantenimiento y la asistencia del IBHIS.

PRIORIDADES/INICIATIVAS PROPUESTAS DE LA MHSA EN TECNOLOGÍA PARA LOS AÑOS FISCALES 24-25 Y 25-26

- 1 Mudar el almacén de datos a Azure
- 2 Comprar equipos para la MHSA
- 3 Desarrolladores de aplicaciones para la MHSA
- 4 Rediseñar el sitio web del DMH
- 5 Implementación del administrador de atención de IHOP



¿PREGUNTAS?