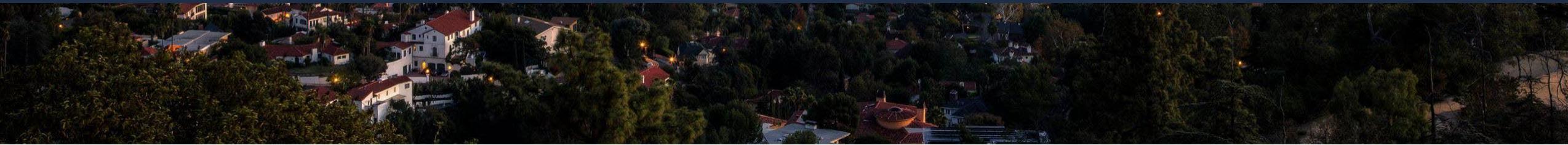




LOS ANGELES COUNTY
**DEPARTMENT OF
MENTAL HEALTH**
hope. recovery. wellbeing.

MHSA 지역사회 계획팀 연간 업데이트 - 기술

2024년 11월 19일



23~24회계연도 MHSA 기술 우선순위/계획

네 가지 주요 IT 우선순위/계획

- 1 접근(Access) 센터 현대화
- 2 상호 운용성 컨설턴트
- 3 IBHIS 기본 계약
- 4 IBHIS 호스팅, 유지보수 및 지원

접근 (ACCESS) 센터 현대화

Microsoft사와의 협력 프로젝트

DMH의 연중무휴 접근 콜센터(ACCESS Call Center)를 현대화하면 보호 대상자에게 치료를 더 제공하고, 향상된 기술과 콜센터 처리 절차 및 사례 문서화 과정 간소화를 통해 대리인의 서비스 경험도 향상할 수 있습니다.

접근(Access) 센터 현대화

프로젝트 개요

확장 가능한 기술 및 데이터 아키텍처를 통해 DMH 기술 생태계 성장을 위한 토대를 구축합니다.

- 치료 시간 단축: 서비스 제공자와 위기 대응팀의 통합 역량 확장(자동화 및 상호 운용성을 통해 대리인이 모바일 기기 등을 통해 추가 정보를 확인할 수 있도록 함)
- 통화 대기 시간 감소 및 치료 품질 향상 유도: 서비스 제공자의 경험을 간소화하고 대리인의 경험을 더욱 강화함으로써 달성
- 접근(Access) 통화 분석 자동화: 운영, 품질, 성과에 중점을 두고 진행
- 셀프 서비스 역량 개선: 이해 관계자 경험 극대화 및 접근(Access) 통화량 감소가 목적
- 보호 대상자 분석 자동화

목표 실행 날짜는 2025년 7월 중

상호 운용성

DMH는 상호 운용성 컨설턴트(Interoperability consultants) 서비스를 확보하여 필수 전략 계획을 지원

보호 대상자 및 서비스 제공자 API

보건 상호 운용성 데이터 교환(Healthcare Interoperability Data Exchange, HIDEX) 플랫폼

컨설턴트가 기존 EDI 및 SOGI(성적 지향, 성 정체성), 재향 군인 및 군인 신분 등의 보호 대상자 서비스 변경을 강화할 수 있도록 지원

통합 행동 건강 정보 시스템 (IBHIS)

LACDMH에서 MHSA 자금을 활용해 IBHIS 기본 계약의 자금 조달을 지원

LACDMH에서 MHSA 자금을 활용해 IBHIS 호스팅, 유지보수 및 지원 프로그램의 자금 조달을 지원

제안된 MHSA 기술 우선순위/계획

24~25회계연도 및 25~26회계연도

- 1 데이터 웨어하우스를 Azure로 이동
- 2 MHSA 하드웨어 구매
- 3 MHSA 애플리케이션 개발자
- 4 DMH 웹사이트 리디자인
- 5 IHOP 케어 매니저 구현



질문이
있으신가요?