



TU CONEXIÓN AL CUIDADO

# ACTUALIZACIÓN DEL PROYECTO PARA LA OAC

Diciembre 2019

Determinando si la tecnología encaja, y cómo encaja, con el sistema de cuidados de salud mental

## Índice

<b>I. El Programa Ayuda @ la Mano</b> .....	2
ANTECEDENTES .....	2
PARTICIPANTES.....	4
POBLACIONES DESTINATARIAS .....	4
PRESUPUESTO .....	5
ADMINISTRACIÓN .....	6
EVALUACIÓN .....	8
<b>II. Participación de Partes Interesadas</b> .....	10
PARTES INTERESADAS .....	10
PLAN DE PARTICIPACIÓN.....	12
IGUALES .....	13
<b>III. Historias de Éxito</b> .....	15
RFSQ.....	15
IMAGEN DE MARCA .....	18
PROCESO .....	15
IGUALES .....	21
<b>IV. Aprendizaje</b> .....	23
ALINEACIÓN .....	23
LENGUAJE DE LOS CONTRATOS Y MODELOS .....	23
TECNOLOGÍA.....	23
RIESGO .....	24
<b>V. Mirando Hacia Adelante</b> .....	25
PRUEBAS PILOTO.....	25
CURRÍCULO DE ALFABETIZACIÓN DIGITAL EN SALUD MENTAL .....	25
PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS .....	25

# I. El Programa Ayuda @ la Mano

## ANTECEDENTES

Ayuda @ la Mano es un proyecto colaborativo a nivel estatal formado por 14 Condados y Ciudades que aprovecha soluciones de salud mental basadas en tecnología interactiva para ayudar a dar forma al futuro y mejorar la accesibilidad y los resultados para conectar a las personas con los cuidados por todo el estado.

Los 14 condados y ciudades participantes están en la vanguardia de la innovación para entender cómo se introduce y funciona la tecnología dentro del sistema público de cuidados de salud del comportamiento. La colaboración ofrece el beneficio de una experiencia compartida de aprendizaje que incrementa las opciones para los condados/las ciudades, acelera el aprendizaje y contribuye a compartir costos.

El enfoque de Ayuda @ la Mano sigue basado en las cinco metas compartidas que se muestran a continuación. El cambio a la escala de este proyecto requiere una disposición robusta y un enfoque de gestión de los cambios. El equipo del proyecto se ha centrado en basarse en actividades para abordar estas áreas tanto para el equipo del proyecto como para la comunidad.

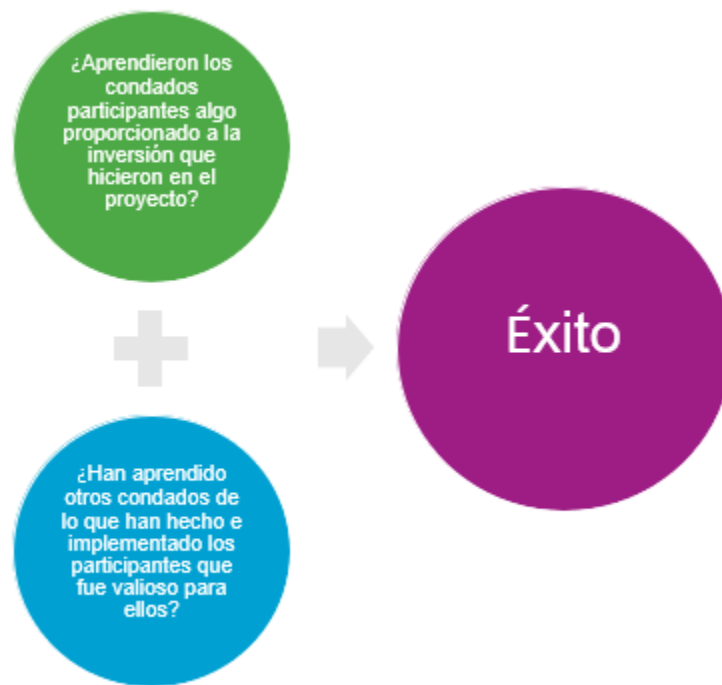
## Objetivos Compartidos:

1. Detectar y reconocer más tempranamente los síntomas de salud mental.
2. Reducir el estigma asociado con la enfermedad mental promoviendo el bienestar mental.
3. Incrementar el acceso al nivel apropiado de apoyo y cuidados.
4. Incrementar el sentimiento de finalidad, pertenencia y conexión social de las personas a las que se sirve.
5. Analizar y recopilar datos para mejorar la evaluación de necesidades de salud mental y la prestación de servicios.

Ayuda @ la Mano tiene la intención de proporcionar a poblaciones diversas acceso gratuito a aplicaciones móviles diseñadas para educar a los usuarios sobre los signos y síntomas de enfermedad mental, mejorar la identificación temprana de desestabilización emocional/conductual, conectar a las personas que busquen ayuda en tiempo real, e incrementar el acceso de los usuarios a servicios de salud mental cuando los necesiten.

El proyecto lidera esfuerzos de innovación mediante la participación de iguales, integrando a aquellos con experiencia vivida de problemas de salud mental/problemas simultáneos a lo largo del proyecto), seguridad y protección (asegurándonos de que priorizamos la seguridad y la protección de los usuarios y sus datos), incorporando retroinformación de diversas partes interesadas (tenemos muchas partes interesadas con prioridades distintas, así que intentamos encontrar formas de cubrir las necesidades de la mayoría, pero entendiendo que con retroinformación contradictoria no es posible cubrir las necesidades de todos), tecnología innovadora (explorando siempre si la tecnología encaja en el sistema de atención de salud mental, y cómo encaja), aplicando el aprendizaje e incorporando las lecciones aprendidas a medida que continuamos, y demostrando progreso y un uso responsable de los recursos.

Por lo general, consideramos el éxito de los proyectos basándonos en si se mejoró directamente el bienestar de los consumidores por lo que ha hecho un proyecto. Sin embargo, la prueba del éxito de un proyecto de innovación tiene más matices. La innovación consiste en transformar el propio sistema y, por tanto, las determinaciones adicionales del éxito incluyen dos preguntas:



## PARTICIPANTES

La Colaboración Ayuda @ la Mano está formada por doce condados y dos ciudades de todo el estado de California. Los condados/las ciudades que actualmente son parte de la colaboración incluyen: Ciudad de Berkeley, Condado de Kern, Condado de Los Angeles, Condado de Marin, Condado de Modoc, Condado de Mono, Condado de Monterey, Condado de Orange, Condado de Riverside, Condado de San Francisco, Condado de San Mateo, Condado de Santa Barbara, Condado de Tehama y Condado de Tri-City. En su conjunto, estas geografías representan casi la mitad de la población del estado de California.

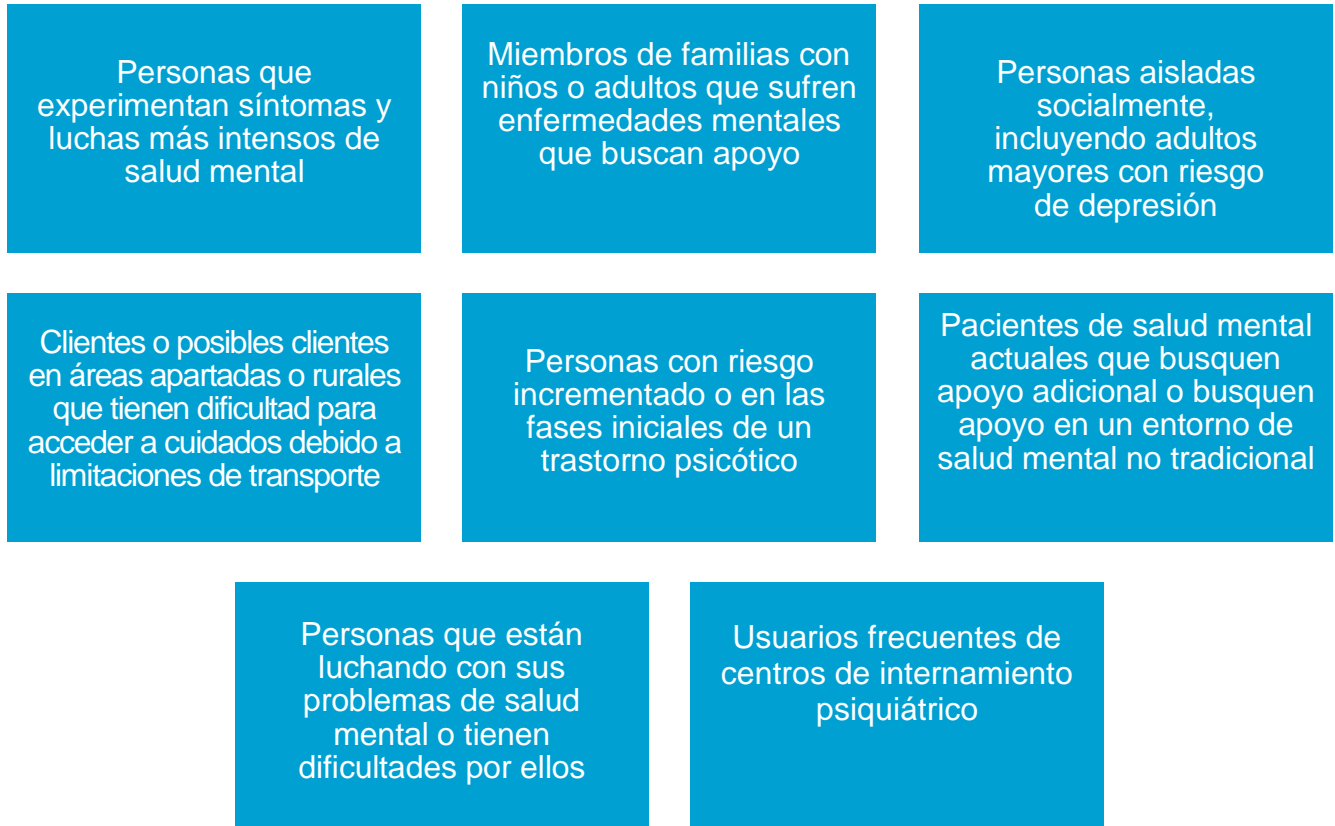
Los condados/las ciudades que participan en la colaboración representan a las comunidades diversas que existen dentro del estado. El Condado de Los Angeles es uno de los más grandes en la colaboración en cuanto a tamaño y población, mientras que el Condado de Modoc es pequeño y rural, con comunidades muy unidas. El Condado de Los Angeles ofrece una aportación significativa en términos de zonas de pruebas, y el Condado de Orange es similar por su población grande de consumidores. A pesar de que hay marcadores únicos para cada condado/ciudad, hay similitudes en sus poblaciones objetivo, y los datos agregados que cada condado/ciudad puede aportar al proyecto ayudarán a hacer que los resultados sean más robustos y ayudará a adaptar y personalizar las intervenciones para los beneficiarios a los que se destinan.



## POBLACIONES DESTINATARIAS

Un componente de la innovación es examinar cómo funcionan distintos aspectos de la tecnología y las estrategias de implementación cuando se despliegan en entornos y poblaciones destinatarias diferentes. Las ciudades/los condados en el programa de innovación han aprovechado el proceso de planificación comunitaria para entender las necesidades y deseos de sus grupos de interés locales. Durante este proceso la colaboración puede aprender que algunas de las poblaciones destinatarias son más adecuadas para estas intervenciones tecnológicas que otras.

*Beneficiarios Previstos de los Productos de Ayuda @ la Mano*



Las ciudades y los condados de Ayuda @ la Mano tienen la intención de llegar a estos beneficiarios accediendo a Jóvenes en Edad de Transición (TAY, por sus siglas en inglés), adultos mayores y ancianos aislados, comunidades monolingües, consumidores sordos y con problemas de audición, y adultos a los que se dé de alta de centros de internamiento psiquiátrico. Además, algunos condados están explorando a primeros intervinientes y empleados del condado como poblaciones potenciales que pueden beneficiarse de la tecnología.

## **PRESUPUESTO**

Ayuda @ la Mano es un proyecto de cinco años financiado con fondos de MHSA de la Proposición 63, con un presupuesto total de aproximadamente \$101 millones. El presupuesto está alineado para asignar un porcentaje de los fondos totales para gastos colaborativos en recursos compartidos, y una parte del presupuesto está destinada a fondos dirigidos localmente. A fecha de 31 de octubre de 2019, se ha utilizado aproximadamente el 18% de la financiación total del proyecto, dejando el 72% del presupuesto del proyecto disponible para el trabajo pendiente.

Hay distintos factores que contribuyen al presupuesto del proyecto más allá de la propia tecnología. La colaboración está adaptando el modelo de presupuesto inicial para alinear la mayoría de los recursos del proyecto a nivel local y dando a los condados más capacidad para implementar su proyecto según sus necesidades individuales.

A nivel colaborativo, se asignan fondos para actividades como gestión del proyecto, contratación pública, gestión del contrato, promoción, preparación para implementación, preparación de cambio organizativo y pruebas. Estas actividades son necesarias a nivel colaborativo para apoyar la administración general de 14 regiones geográficas independientes. Cada implementación debería ser considerada un proyecto en sí mismo. Así, con el tiempo, la colaboración estará coordinando múltiples implementaciones de múltiples productos por todo el estado, posiblemente con implementaciones múltiples dentro de un mismo condado.

Los fondos dirigidos localmente permiten a cada condado tomar decisiones según sus necesidades específicas. Cada condado tiene una oportunidad de implementar uno o más productos. Los fondos locales pueden utilizarse para actividades como mercadotecnia, implementación, configuración de tecnología, licencias, gestión de proyecto, gestión de cambio organizativo y capacitación para apoyar cada una de las implementaciones.

## ADMINISTRACIÓN

CalMHSA actúa como intermediario administrativo y fiscal para facilitar el aspecto de gestión del programa de Ayuda @ la Mano, incluyendo la contratación con proveedores de tecnología, apoyar una evaluación compartida, y maximizar la difusión y promoción de la colaboración Ayuda @ la Mano.

---

**Los agentes  
colaboradores  
deben:**

Crear elección y una estructura de aprendizaje compartido para los condados participantes.

---

Conectar las tecnologías para apoyar un enfoque de tratamiento holístico.

---

Aprovechar el aprendizaje compartido para avanzar el alcance, cobertura y eficacia del programa.

---

Implicar a usuarios finales, iguales y partes interesadas durante todo el desarrollo y operacionalización de las tecnologías.

---

Utilizar datos para evaluar el impacto e informar los servicios/apoyos para individuos y poblaciones.

---

Mantener responsabilidad y transparencia ante todas las partes interesadas.

---

Ayuda @ la Mano también proporciona apoyo administrativo a los condados facilitando las peticiones colaborativas y la comunicación a la Comisión de Supervisión y Responsabilidad (OAC, por sus siglas en inglés). Previamente, la mayoría de los proyectos de los condados se concebían como esfuerzos a 3 años. Mediante la evolución del proyecto y el aprendizaje continuo, los condados determinaron que era más adecuado un plazo más largo para proyectos a esta escala.

Se presentó una petición a la OAC para extensiones según los plazos que figuran a continuación.



### *Extensión de Fechas de Finalización del Proyecto*

Condado	Duración Actual del Proyecto	Fecha de Inicio de Gastos	Fecha Finalización Actual	Extensión Solicitada
<b>Ciudad de Berkeley</b>	3	1 septiembre 2019	1 septiembre 2022	1 septiembre 2024
<b>Kern</b>	3	1 marzo 2018	1 marzo 2021	1 marzo 2023
<b>Los Angeles</b>	3	1 marzo 2019	1 marzo 2021	1 marzo 2023
<b>Marin</b>	3	1 enero 2019	1 enero 2022	1 enero 2024
<b>Modoc</b>	3	1 marzo 2018	1 marzo 2021	1 marzo 2023
<b>Mono</b>	3	1 marzo 2018	1 marzo 2021	1 marzo 2023
<b>Monterey</b>	3	1 enero 2019	1 enero 2022	1 enero 2024
<b>Orange</b>	3	1 marzo 2019	1 marzo 2021	1 marzo 2023
<b>Riverside</b>	3	1 enero 2019	1 enero 2022	1 enero 2024
<b>San Francisco</b>	3	1 junio 2019	1 junio 2022	1 junio 2024
<b>San Mateo</b>	3	1 septiembre 2019	1 septiembre 2022	1 septiembre 2024
<b>Santa Barbara</b>	5	1 septiembre 2019	1 septiembre 2024	1 septiembre 2024
<b>Tehama</b>	2	1 enero 2019	1 enero 2021	1 enero 2024
<b>Tri-City</b>	3	1 enero 2019	1 enero 2022	1 enero 2024

## EVALUACIÓN

Expertos de la Universidad de California en Irvine (UCI, por sus siglas en inglés) han sido capacitados por el Gerente de Participación de Iguales y Comunidad del Movimiento de Consumidores de Salud Mental y Recuperación y están dirigiendo la evaluación de los impactos a nivel estatal y de condados relacionados con acceso a cuidados, resultados clínicos, propósito autoinformado, pertenencia y conexión social, capacidad del consumidor para identificar cambios cognitivos, emocionales y conductuales y abordarlos, tasas de utilización, estigma asociado con la enfermedad mental, análisis comparativo de impactos según nivel de población (usuarios de tecnología frente a no usuarios), penetración de otras métricas de necesidades no atendidas.

Para evaluar los resultados, la UCI está examinando los siguientes objetivos de aprendizaje:

1	Detectar y reconocer los síntomas de salud mental de forma más temprana.
2	Reducir el estigma asociado con la enfermedad mental promoviendo el bienestar mental.
3	Incrementar el acceso al nivel adecuado de atención y cuidados.
4	Incrementar el propósito, la pertenencia y la conexión social de las personas atendidas.
5	Analizar y recopilar datos para mejorar la evaluación de necesidades de salud mental y la prestación de servicios.

Las métricas de resultados necesitan un tiempo para dar resultados tras el despliegue y la utilización de la tecnología; por ello, los evaluadores han escogido usar también un proceso de evaluación formativa que permite al equipo de la UCI mirar más allá de los resultados para examinar el progreso del proyecto y ofrecer sugerencias según se avanza.

Además, se ha producido aprendizaje continuo como parte integrante del proyecto. Varios logros fundamentales apoyan tanto el progreso como el aprendizaje para ciudades/condados, para la colaboración en general y para la comunidad más amplia de salud del comportamiento.

La UCI ha identificado ciudades/condados control para cada uno de los participantes para apoyar la evaluación de resultados. Se realiza vigilancia del mercado de forma continua para identificar el paisaje tecnológico y los productos disponibles.

El equipo de evaluación publica sus hallazgos de forma regular para la colaboración y los condados individuales, y se reúne trimestralmente con su Consejo Asesor. La última reunión del consejo asesor se celebró el 13 de diciembre de 2019. Estará disponible un Informe de Evaluación del Año 1 el primer trimestre de 2020.

## II. Participación de Partes Interesadas

### PARTES INTERESADAS

Ayuda @ la Mano ha abrazado la participación de interesados en el proyecto y ha adoptado muchas formas de hacer participar a los interesados durante todo el trabajo. El gerente de Participación de Iguales y la Comunidad ha asistido y realizado presentaciones en múltiples ubicaciones, alcanzando a más de 300 interesados, incluyendo los enumerados en la tabla siguiente.

#### Sesiones de Alfabetización Digital en Salud Mental

24 de junio de 2019

- Reunión con Interesados MHSA del Condado de Orange

17 de julio de 2019

- Reunión con Interesados y Reunión con Iguales del Condado de Kern

24 de julio de 2019

- Centro de Recuperación de Tehama

30 de julio de 2019

- Grupo de Trabajo de Adultos Mayores de San Mateo

31 de julio de 2019

- Grupo de Trabajo de Jóvenes en Edad de Transición de San Mateo

9 de agosto de 2019

- Reunión con Adultos Mayores y Proveedores del Condado de Marin

9 de agosto de 2019

- Grupo de Apoyo a Mujeres Trans de San Francisco

15 de agosto de 2019

- Centro de Bienestar para Iguales de Tri-City

Sesiones de Alfabetización Digital en Salud Mental, continuación

19 de agosto de 2019	• Santa Barbara – Comunidad de Aprendizaje para la Recuperación de Santa Maria
19 de agosto de 2019	• Comunidad de Aprendizaje para la Recuperación de Santa Barbara Lompoc
20 de agosto de 2019	• Comunidad de Aprendizaje para la Recuperación de Santa Barbara
21 de agosto de 2019	• Reunión Su DMH, Los Angeles
26 de agosto de 2019	• Riverside - Desert Flow
26 de agosto de 2019	• Riverside Perris
27 de agosto de 2019	• Riverside, Stepping Stones
15 de noviembre de 2019	• Sunrays of Hope, Condado de Modoc

Además, el equipo de Ayuda @ la Mano de CalMHSA también ha apoyado a algunos de los condados con la facilitación y materiales para reuniones con interesados locales para ofrecer actualizaciones sobre el proyecto Ayuda @ la Mano. El equipo asistió a reuniones en los condados de Orange y Los Angeles, y además de presentar los antecedentes y actualizaciones del proyecto, también hizo participar directamente a los interesados para obtener retroinformación sobre promoción del proyecto e imagen de marca. Además, se crearon materiales y documentación para distribuir para reuniones con interesados en el Condado de Modoc.

## PLAN DE PARTICIPACIÓN

Además de las reuniones con interesados locales, Ayuda @ la Mano publicó el primer informe Trimestral para Partes Interesadas el 30 de septiembre de 2019. Este es un paso importante, no solo para mejorar la visibilidad del proyecto y ayudar a contestar preguntas de los interesados, sino que también crea un canal para que los interesados reciban las actualizaciones más recientes sobre el proyecto y tengan voz en el trabajo presentando preguntas que se actualizarán en informes futuros.

En su avance hacia adelante, Ayuda @ la Mano seguirá ofreciendo trimestralmente informes para partes interesadas. Ayuda @ la Mano también ofrecerá un webinar regular en el que los interesados puedan escuchar directamente a los participantes en el proyecto, para entender más sobre el trabajo que se está desarrollando a lo largo de todo el proyecto. El primer webinar está previsto para febrero de 2020.

Pueden encontrarse enlaces a webinarios y otros eventos en la página web de CalMHSA, <https://calmhsa.org/programs/innovation/>, y cuando se lance, en la página web de Ayuda @ la Mano, <https://helpathandca.org/>.

### *Informe para Partes Interesadas en Ayuda @ la Mano*



## IGUALES

Los iguales tienen una función fundamental dentro del proyecto. La visión de la

Función de los Iguales en Ayuda @ la Mano es incorporar aportación de Iguales, conocimiento experto, conocimiento y experiencia vivida a todos los niveles del proyecto, y apoyar el uso de las aplicaciones mediante difusión y capacitación de Iguales. Dado que este es un esfuerzo de múltiples condados, hay varios socios que apoyan al proyecto para difusión y participación, desarrollo y personalización de aplicaciones, gestión del proyecto y evaluación.

El componente de Iguales del proyecto tiene una importancia significativa, porque:

- Crea transparencia en torno a cautelas básicas, claridad sobre la elección por parte del usuario, y subrayando que la tecnología no sustituye a los servicios de salud mental en persona ofrecidos
- Proporciona claridad sobre la definición de iguales por parte del proyecto, las funciones, y actúa como ejemplo de escala de personal de iguales
- Apoya la colaboración de Líderes Iguales en todo el estado, lo cual es importante para el aprendizaje del proyecto, la conexión y la resolución de problemas
- Responde a las necesidades específicas de las partes interesadas en la comunidad en los condados/ciudades desarrollando un currículo de alfabetización digital en salud mental que apoyará el aprendizaje del proyecto y la capacidad de los interesados para tomar decisiones informadas
- Capacita a la Fuerza de Trabajo de Iguales para que faciliten sesiones de alfabetización digital en salud mental manteniendo el aprendizaje a nivel local y haciéndolo sostenible
- Capacita a los socios del proyecto sobre cultura de Iguales, experiencia e historia, lo cual apoya una mejor integración en el proyecto
- La integración de los conocimientos y la voz de los consumidores mejora el trabajo
- Incorpora experiencia vivida y perspectiva sobre la forma en que posibles tecnologías futuras pueden ayudar al proyecto a responder a las necesidades de los consumidores

### *Iguales de Ayuda @ la Mano*



En un esfuerzo para incluir voces de aquellos que tienen experiencia vivida de problemas mentales/problemas simultáneos, que apoyarán el trabajo del proyecto Ayuda @ la Mano, Kelechi Ubozoh desarrolló el Modelo de Iguales de Ayuda @ la Mano. Este modelo ofrece claridad sobre la definición de Igual, las funciones de los Iguales en el proyecto, y actividades en los que los Iguales deben proporcionar guía, aportaciones e ideas.

El modelo también tenía la intención de poder responder a los interesados en la comunidad que expresaron preocupación por el papel de los iguales y la inclusión en general. Cada uno de los condados y ciudades está en situaciones diferentes en la adopción del modelo de iguales. Sin embargo, 12 de 14 condados han subcontratado con una organización basada en la comunidad con representantes de Iguales o contratado directamente a iguales en sus agencias.

### III. Logros

#### PROCESO

La preparación y la disposición son factores críticos de éxito que apoyan la implementación del producto. A pesar de estos procesos a veces pueden parecer engorrosos, las lecciones del proyecto aprendidas y las mejores prácticas del sector hablan en favor del trabajo básico que impulsará el éxito del proyecto. Los siguientes procesos son ejemplos de este importante trabajo básico.

#### Hoja de Ruta: Prioridades Estratégicas

Se formó un Grupo de Trabajo de Hoja de Ruta para identificar y hacer recomendaciones sobre las prioridades estratégicas que alinearían mejor el enfoque en toda la colaboración y acelerarían el progreso. Las prioridades estratégicas fueron aprobadas por el liderazgo de Ayuda @ la Mano en agosto de 2019. A partir de ahí, la colaboración se dedicó a identificar y priorizar tácticas para alcanzar las prioridades. Las tácticas son en varias fases, la mayoría en marcha y muchas cerca de completarse. La colaboración revisitará la hoja de ruta durante el próximo taller planificado para febrero de 2020.

#### Prioridades Estratégicas de Ayuda @ la Mano

Prioridades Estratégicas de Gestión del Proyecto				
<b>Gestión Fiscal:</b> Modelo presupuestario claro e informe coherente de gastos, incluyendo un plan financiero detallado para mantener el proyecto hasta su cierre.	<b>Oferta pública y Contratos:</b> Gestión detallada de contratos que incluya consideraciones para salud mental digital; y responsabilidad y protección claras para todas las partes	<b>Gestión Legal y de Riesgos:</b> Factores de riesgo bien definidos, y comprensión clara de las implicaciones legales para crear una red de seguridad (protección) para la Colaboración y los usuarios	<b>Gobernanza:</b> Enfoque claro, oportuno y estructurado para hacer participar y activar con igualdad a los responsables de tomas de decisiones relevantes para retroalimentación/guía sobre dirección del proyecto.	<b>Administrativa:</b> Procesos de documentos y repositorio de artefactos que guían el proyecto y proporcionan visibilidad

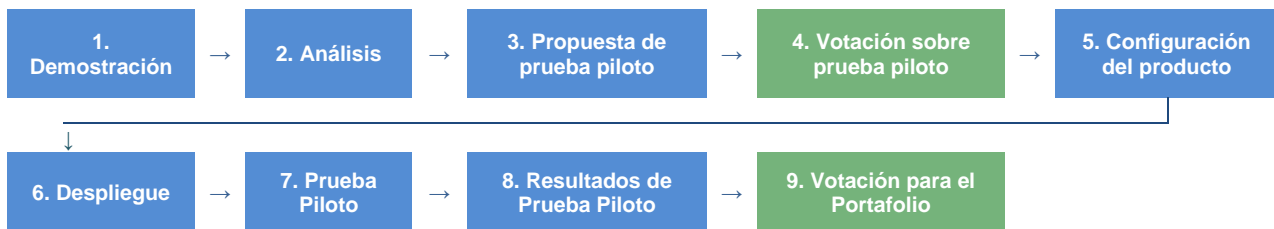
Prioridades Estratégicas de Implementación					
<b>Comunicación Interna:</b> Comunicación clara y continua para proporcionar a la Colaboración y a Interesados internos información oportuna, transparente y relevante para apoyar consciencia, aceptación y toma de decisiones informada	<b>Comunicaciones Externas:</b> Información clara, oportuna, transparente y relevante transmitida a interesados externos para incrementar consciencia, generar aceptación y apoyo al proyecto.	<b>Partes Interesadas:</b> Representación e integración de Partes Interesadas, Iguales y la Comunidad a lo largo de todo el proyecto.	<b>Disposición y Planificación:</b> Apoyar planificación y preparación básicas que permitan a los condados entender sus necesidades, prioridades y metas, así como los resultados deseados dentro de los parámetros de la colaboración.	<b>Implementación:</b> Facilitación y herramientas para apoyar a los condados a desplegar las tecnologías que mejor se ajusten a sus necesidades declaradas	<b>Evaluación:</b> Identificar y documentar observaciones, recomendaciones y lecciones aprendidas, que se aplican continuamente para mejorar los procesos del proyecto y los resultados generales.



## Estructura: Prueba Piloto > Portafolio

La alineación y selección de productos es un hito significativo para la implementación en los condados. Los condados necesitan explorar con comodidad los productos sin la limitación de seleccionar un producto antes de saber si encajará bien en las necesidades únicas de la colaboración. Para facilitar esto, Ayuda @ la Mano desarrolló un proceso en fases de llevar productos desde la fase piloto a ofrecerlos en el portafolio tecnológico de Ayuda @ la Mano. La figura a continuación describe los pasos a alto nivel incluyendo encontrar el encaje adecuado para condados, análisis de necesidades, desarrollo de propuesta piloto para definir y medir el éxito, configuración del producto para cubrir las necesidades del condado, lanzamiento y ejecución de prueba piloto, informe de resultados de prueba piloto y votación de la colaboración sobre si se añade un producto al portafolio de tecnología de Ayuda @ la Mano. Este proceso crea alineación en la comprensión y selección de productos, así como claridad para proveedores de productos, y ayuda a que los interesados entiendan cómo se seleccionan los productos.

### *Proceso de Prueba Piloto a Portafolio de Ayuda @ la Mano*

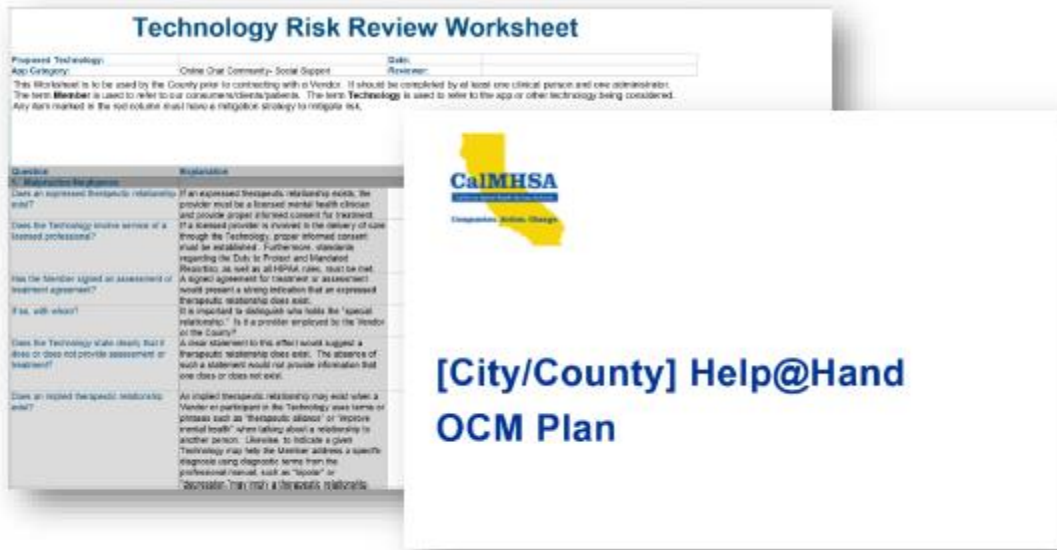


## Disposición

El éxito de la implementación es resultado de muchos factores diferentes, uno de los cuales es la disposición. Hay varios procesos y decisiones que contribuyen a un enfoque de disposición exitoso, incluyendo selección del producto, gestión del cambio organizativo (OCM, por sus siglas en inglés) y análisis de riesgos y responsabilidades. Ayuda @ la Mano creó modelos y facilitó sesiones de capacitación para presentar y apoyar a ciudades/condados a completar estas introducciones para su implementación. Aunque cada uno se ha simplificado lo más posible, completar detalladamente los modelos exige un compromiso y nivel de esfuerzo por parte de ciudades/condados, así como conocimientos especializados por parte de Ayuda @ la Mano y otros dentro de su infraestructura local.

El Análisis de Deficiencias ayuda a los condados a determinar sus necesidades y seleccionar el producto que mejor se alinea con las necesidades. El plan de OCM aborda primero los aspectos humanos de la implementación, incluyendo liderazgo, comunicación, capacitación y cambios de procesos dentro de la ciudad/del condado. El análisis de riesgos y responsabilidades apoya la identificación y mitigación del riesgo inherente asociado a la tecnología y la innovación.

### *Ejemplos de Modelos de Disposición de Ayuda @ la Mano*



**RFSQ**

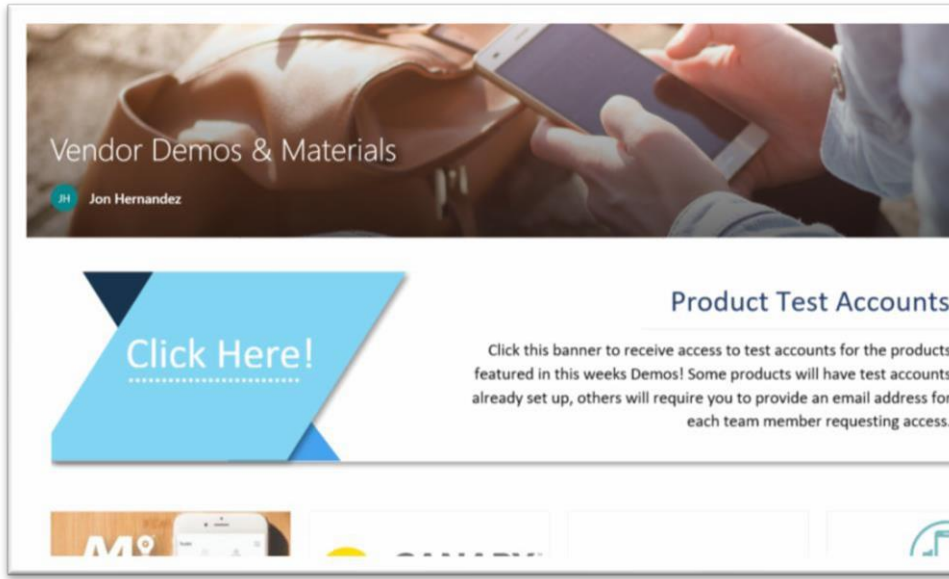
En septiembre Ayuda @ la Mano lanzó una RFSQ (Petición de Declaración de Calificaciones, por sus siglas en inglés) que permitía a proveedores adicionales de tecnología solicitar ser parte del proyecto Ayuda @ la Mano. La convocatoria estuvo abierta hasta el 7 de octubre de 2019. Durante la ventana de 30 días, 112 solicitantes presentaron respuestas a través de la convocatoria.

Los solicitantes fueron revisados por un panel de jueces de distintas procedencias, incluyendo expertos en tecnología, soluciones de salud digital, salud mental e Iguales. El proceso de evaluación tuvo lugar desde el 14 al 31 de octubre. Cada solicitud fue revisada por al menos tres jueces de conocimientos distintos y puntuada según categorías, tales como potencial de adaptación, validación actual según mercado, encaje del producto en sistema de salud pública, capacidad del producto para abordar salud del comportamiento, estándares técnicos y profesionales, escalabilidad, presentación del producto y contenido están orientados a la recuperación.

Como resultado de la puntuación, 93 proveedores calificaron para su consideración. Se han celebrado demostraciones de producto para los mejores 16 productos para la totalidad de la colaboración.

Los miembros de la colaboración tienen acceso a un portal en el que los equipos de los condados obtienen materiales suministrados por los proveedores para ayudar en su selección de productos.

*Portal de RFSQ de Ayuda @ la Mano en SharePoint*



## PROMOCIÓN E IMAGEN DE MARCA

La promoción y la difusión son elementos esenciales del esfuerzo de Ayuda @ la Mano, ya que apoyan la conciencia general, la adopción y la sostenibilidad del proyecto y los productos. Dado que hay actividades y calendarios múltiples para apoyar este trabajo, el plan de promoción de Ayuda @ la Mano ofrece una hoja de ruta estratégica para actividades de promoción para la marca en general a nivel estatal, así como para implementaciones de pruebas piloto y portafolio. Ayuda @ la Mano obtuvo guías expertos para desarrollar un concepto de marca pensado y enfocado que incluye un logotipo, ilustraciones gráficas y combinación de colores.

*Directrices de Imagen de Marca de Ayuda @ la Mano*



El desarrollo de marca fue informado por muchas actividades, que incluyeron las siguientes:

- Realización de análisis de mercado e investigación de aplicaciones actuales de bienestar mental
- Se celebraron dos sesiones de mapeado de mensaje: una con los condados de la Cohorte 1 y una con los condados de la Cohorte 2
- Se celebraron grupos focales con poblaciones objetivo sobre estrategias conceptuales
- Entrevistas de informantes clave con miembros del proyecto Ayuda @ la Mano
- Exploración de opciones de nombres
- Presentación de nombres de marcas preliminares al liderazgo del proyecto
- Integración de retroinformación procedente de los interesados sobre nombres de marca preliminares
- Revisión de la declaración de visión recién creada y otros materiales del proyecto
- Desarrollo de nuevos nombres de marca y conceptos posibles basados en los pasos anteriores
- Selección y aprobación por parte del liderazgo de Ayuda @ la Mano

El concepto de marca de Ayuda @ la Mano tiene la intención de llegar a las audiencias amplias que quieren implicar los condados. Todos los componentes son sencillos de entender, asequibles, y diseñados para reforzar el mensaje positivo subyacente, buscando apoyo.

Los colores de la marca Ayuda @ la Mano han sido escogidos cuidadosamente y tienen un papel importante en la identidad de marca. Los colores representan sentimientos de esperanza y positividad, al tiempo que dan a la marca un aspecto contemporáneo y alegre.

*Extracto de las Directrices de Marca de Ayuda @ la Mano*



El tema dentro del plan de promoción incluye una amplia variedad de manos y brazos que se muestran buscando apoyo, como se ve en la imagen de la página web de Ayuda @ la Mano que se muestra más abajo.

Se desarrollaron una estrategia y un borrador general de promoción para diseñar las actividades recomendadas y opcionales para apoyar la difusión y participación. Las ciudades/los condados seleccionarán actividades de promoción y participación de las opciones disponibles, como parte de la planificación para la implementación.

Otro componente fundamental de la promoción y la difusión es un sitio web que permite a los interesados acceder a información sobre el proyecto Ayuda @ la Mano. Con aportaciones y apoyo de Iguales del proyecto, partes interesadas y la colaboración, se ha desarrollado una página inicial para dar presencia en internet a Ayuda @ la Mano. Las ciudades/los condados tienen la oportunidad de crear subpáginas con contenidos específicos de sus implementaciones usando fondos locales. La página web estará activa para el 31 de enero de 2020, y se accederá a partir de <https://helpathandca.org/>.

*[Página Web de Ayuda @ la Mano](https://helpathandca.org/)*



## IGUALES

- Apoyan a la UCI, la Evaluadora del Proyecto, para facilitar un Panel de Iguales en su Conferencia Estigma para incluir el conocimiento del consumidor en su enfoque para medir el estigma
- Garantizan que Jueces Iguales revisan todas las aplicaciones de Nuevas Tecnologías

Se celebraron talleres de Cumbres de Iguales en el Norte y el Sur de California. Los Iguales y defensores de la salud mental insistieron en la necesidad de educación sobre alfabetización digital en salud mental para consumidores de salud mental y partes interesadas en la comunidad para entender mejor las necesidades únicas de cada comunidad e implicarlos más en el proyecto. Ayuda @ la Mano se asoció con los condados para implicar a los miembros de su comunidad, para compartir sus preocupaciones y necesidades en torno a la tecnología, para apoyar el desarrollo del Currículo de Alfabetización Digital en Salud Mental.

La educación en alfabetización digital en salud mental ayudará en la toma de decisiones sobre uso de la tecnología, aportará ideas sobre seguridad y privacidad, y una mejor comprensión de cómo participar en el mundo digital.

Desde junio a agosto de 2019, Ayuda @ la Mano celebró sesiones para interesados en la comunidad en 11 de los 14 condados/ciudades participantes, llegando a más de 300 interesados en la comunidad.

Los hallazgos y resultados de estas reuniones se utilizarán para informar el Currículo de Alfabetización Digital en Salud Mental. Este importante currículo se proporcionará no solo a los condados de Ayuda @ la Mano, sino que se pondrá a disposición de la población en general.

## IV. Aprendizaje

Los protocolos y prácticas que estamos aprendiendo gracias a este proyecto ayudarán en implementaciones futuras de tecnología dentro de este proyecto y más allá.

### ALINEACIÓN

Aunque los condados desean participar de forma colaborativa, la diversidad de necesidades de su infraestructura y las poblaciones a las que sirven exigen que gran parte de su toma de decisiones esté guiada a nivel local, y no conjuntamente con otros miembros de la colaboración. Por tanto, el proyecto solicitó asesoramiento a un estratega financiero para desarrollar un modelo de presupuesto que preste mayor atención a la toma de decisiones a nivel local, como se describió anteriormente en la sección financiera. El modelo se completó en diciembre de 2019.

### LENGUAJE DE LOS CONTRATOS Y MODELOS

Para ayudar a abordar el riesgo y el entorno digital actual, Ayuda @ la Mano contrató a expertos legales en el mundo digital para ayudar a desarrollar contratos y documentación de apoyo que sean reflejo del entorno digital actual, incluyendo aspectos como precios, desarrollo de productos, propiedad y otros factores.

### TECNOLOGÍA

Ayuda @ la Mano ha aprendido que son necesarias más de dos soluciones tecnológicas para cubrir las necesidades de las ciudades/de los condados. Se hizo previamente una prueba piloto de Mindstrong en el Condado de Kern, y actualmente se está probando en una forma limitada en los condados de Los Angeles y Modoc. Se espera que se despliegue una variación diferente del producto en el Condado de Orange a partir de enero de 2020. 7 Cups ya no tiene contrato con el proyecto.

La diversidad de necesidades y poblaciones objetivo exigen una amplia variedad de opciones antes de implementar un producto específico. Los condados tienen niveles muy variados de personal técnico y consumidores. Los condados están ayudándose unos a otros a aprender los factores importantes de la tecnología, pero es necesario educar a los proveedores de tecnología sobre la perspectiva de la ciudad/del condado y el movimiento de consumidores.

Traducir el lenguaje tecnológico al no tecnológico es un reto, pero es fundamental. Describir el lenguaje legal y el tecnológico a un nivel de lectura de 6º grado supone un desafío. Ayuda @ la Mano ha desarrollado documentos que proporcionan divulgaciones iniciales y cautelas básicas para usuarios de tecnología, redactados a nivel de lectura



de 6º grado, que se compartirán con todos los usuarios antes de comprometernos con ninguna de nuestras ofertas de tecnología.

## RIESGO

Las ciudades y los condados tienen una variedad amplia de inclinación y tolerancias al riesgo.

Redes sociales: las tecnologías cambian rápidamente y la percepción del público sobre la tecnología está muy influida por los medios. Además, el uso de redes sociales por parte de los condados varía significativamente (desde ninguna a abundante), y no todos tienen la infraestructura para mantener el nivel de respuesta y gestionar crisis que pueden dirigirse a los canales de redes sociales.

Ayuda @ la Mano ha desarrollado un protocolo de respuesta en caso de crisis que proporciona un proceso paso a paso para trasladar una posible crisis al condado, donde será abordada por el sistema existente de respuesta en caso de crisis del condado. Este protocolo exige a los proveedores desarrollar un método para identificar una posible crisis e iniciar un rastro de documentación que será cerrado por una persona designada dentro del condado.

## V. Mirando hacia Adelante

### PRUEBAS PILOTO

Los condados están muy dispuestos a empezar a hacer pruebas piloto de la tecnología que acaba de seleccionarse; sin embargo, no todas las tecnologías disponibles funcionarán para cada uno de los condados. Determinar el ajuste adecuado para cada condado es un aprendizaje significativo de la Cohorte Uno y el proyecto ha cuidado especialmente en establecer un proceso de ajuste adecuado para ayudar a los condados a navegar por las opciones. A medida que los condados están evaluando sus opciones y determinando el encaje, los datos iniciales indican que cinco condados realizarán pruebas piloto ya en el primer trimestre.

### CURRÍCULO DE ALFABETIZACIÓN DIGITAL EN SALUD MENTAL

La tecnología no forma parte de la vida diaria de muchos consumidores, lo cual crea deficiencias en la comprensión de la tecnología y la forma en que se aplica a sus vidas. Para abordar este desafío, Ayuda @ la Mano está trabajando con expertos en el tema para desarrollar un currículo de alfabetización digital en salud mental para aplicar los conocimientos en esta área y brindar un servicio al estado en general.

Se está desarrollando un currículo basándose en lo aprendido de los talleres de alfabetización digital en salud mental y las mejores prácticas académicas y del sector. Se prevé que habrá material disponible pronto. Los Iguales de Ayuda @ la Mano ayudarán a brindar esta capacitación durante todo el proyecto, y el contenido también será accesible para el público en general.

### PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS

Durante todo el proyecto la voz de las partes interesadas está siendo, y seguirá siendo, un componente fundamental. Ayuda @ la Mano seguirá produciendo actualizaciones trimestrales para interesados. Además, el proyecto tiene mucho interés en ofrecer su primer actualización en forma de webinar, que se celebrará en febrero de 2020.