

Member Rights:

- Respectful treatment by Behavioral Health providers and staff.
- Services provided in a safe environment.
- Informed consent to treatment and medications and the right to refuse treatment.
- Confidential care and record keeping.
- Participation in planning your treatment.
- Request a change of provider (therapist or doctor), a second opinion and a change in the level of care.
- Access to the complaint, grievance and State Fair Hearing process.
- Authorize a person to act in behalf of a member during complaint, grievance or State Fair Hearing process.
- With the member's permission have families talk with the service provider about the member's treatment.
- Receive services that are culturally competent and sensitive to language and cultural differences.

Colusa County Department of Behavioral Health Services

162 E. Carson Street, Ste. A
Colusa, CA 95932
(530) 458-0520 or
24-hour toll-free:
1-888-793-6580
FAX (530) 458-7751

Office Hours

8:00a.m. - 5 p.m., Monday-Friday
24-hour crisis services are available by calling the above number, or by going to the Emergency Room

Patient's Rights Advocate

(530) 458-0530

The following services are available in English and Spanish. Other language resources can be made available as needed. Interpreter services are provided at no cost for all mental health services.

Crisis Intervention – A fast response service enabling the individual to cope with a crisis and remain in the community.

Psychiatric Evaluation – An assessment of your current emotional, behavioral and mental status.

Psychological Assessment – Psychological testing may be provided when indicated, as well as an assessment of your current emotional, behavioral and mental status.

Medication Evaluation – A face-to-face meeting with a psychiatrist (M.D.) to determine the benefit of prescribing medication to alleviate symptoms of mental illness.

School Services – Special counseling, meetings with teachers, EPSDT (Early Periodic Screening, Diagnosis and Treatment)

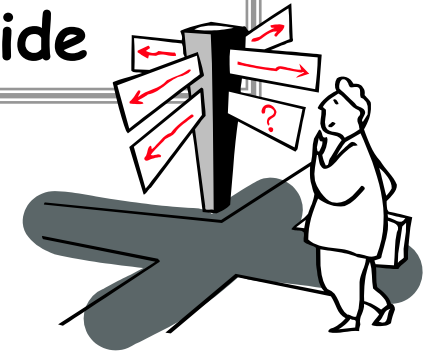
Acute Hospitalization – If required, you may be assisted to use inpatient acute psychiatric hospital services through a number of hospital providers under contract.

Mental Health Services – Individual, family, or group counseling are provided.

Case Management – Assistance provided by staff to promote access to needed medical, educational, social, prevocational, vocational, rehabilitative or other community services.

Information and Referral – Staff will provide you with recommendations, information and assistance to help you use services that may be of value to you.

Member Services Guide



Colusa County Behavioral Health Services And Medi-Cal Mental Health Plan

162 E. Carson Street, Ste. A
Colusa, CA 95932
(530) 458-0520
Fax (530) 458-7751
Toll-free 24 hours:
1-888-793-6580

Welcome to Behavioral Health!

We welcome you to Colusa County Department of Behavioral Health, and to the Medi-Cal Mental Health Plan. We provide specialty mental health services for people who live in Colusa County, including those who are eligible for Medi-Cal.

As the mental health services plan, we have specific goals. These are to:

- ✓ Improve access to mental health care.
- ✓ Work with you and other health care providers to arrange for quality care for you.
- ✓ Be sensitive to each client's needs and to treat you with respect.

As the participant, you also have specific responsibilities: These are to:

- ✓ Keep your appointments as scheduled and be on time.
- ✓ Call if you are unable to keep your appointment because of an unexpected event.
- ✓ Work on treatment goals with your therapist and doctor.
- ✓ Notify us of any concerns regarding services.
- ✓ Respect the privacy of other participants.
- ✓ Come to all sessions "clean and sober".

Service Team

Each person needing mental health services will be helped to write a special Client Plan. A team of experts will review each person's plan to determine the need for services. This multidisciplinary team may include:

- ✓ *Psychiatrist (M.D.)*
- ✓ *Psychologist (PhD)*
- ✓ *Marriage and Family Therapist (MFT)*
- ✓ *Clinical Social Worker (LCSW)*
- ✓ *Registered Nurse (RN)*
- ✓ *Case Manager*
- ✓ *Mental Health Rehabilitation Specialist*

Answers to Some of Your Questions

Can I help select my therapist? You may inform the staff person completing your initial assessment, or any other staff person assigned to you, that you would like to choose the person who will be providing your services. Providers may include those who provide services that meet your cultural needs. You may also request a change of staff assigned to you. Whenever possible, your request will be honored. A current list of Behavioral Health plan providers is posted in all reception areas. Any beneficiary may obtain this list by verbal request.

What about confidentiality? Communication between a client and anyone at Behavioral Health is privileged and cannot be discussed with anyone outside the department without written permission of the client, or a court order by a judge. Exceptions to this rule, as required by law, can be discussed with staff.

Are patients' rights taken into consideration? Most definitely yes! The Behavioral Health staff is committed to the preservation of client rights. Some basic rights include the right to:

- ✓ Dignity, privacy, humane care
- ✓ Accept or refuse services
- ✓ Informed consent about medication and treatment
- ✓ Confidentiality
- ✓ Access to Patient's Rights Advocate

Does Colusa County Behavioral Health accept private insurance? Currently Behavioral Health is not a network provider for private insurance. However, we do accept Healthy Families and Medi-Cal participants. For further questions, please call us at 458-0520 during regular office hours.

How do I resolve complaints and problems? Clients who are not happy with their services may talk with us, or write to us, and we will try to solve the problem. If you need assistance in presenting your problem or complaint, the Patient's Rights Advocate will assist you. You will continue to get the same services while your problems are being solved. For more information see the brochure "Client Problem Resolution Guide".

What if I want to appeal denial of a service? There is a State Fair Hearing process available to you, and you also are entitled to request a second opinion from a licensed mental health professional assigned by Colusa County Behavioral Health. You must initiate the State Fair Hearing Process within 90 days after completion of our problem resolution process.

Where can I get more information? Please see our "Client Problem Resolution Guide," available in the Behavioral Health lobby. It tells the steps to take to tell us about your concerns. For help, talk to your therapist, the Behavioral Health Director, or the Patient's Rights Advocate.

Derechos del Miembro:

- Respeto a su tratamiento del proveedor del Departamento de Salud Comportamiento y el personal.
- Provenir servicios en ambiente seguro.
- Consentimiento para informarle de tratamiento y medicamento y su derecho de no aceptar tratamiento.
- Su cuidado confidencial y su expediente guardia.
- Participacion en planificar su tratameinto.
- Pedir un cambio de proveedor (terapista o doctor) una segunda opinion y un cambio nivel de su cuidado.
- Acceso a quejas, motivo de queja y proceso del exposicion del estado de audiencia.
- Autorizar una persona actuar a favor de miembro durante una queja, motivo de queja o proceso de exposicion del estado de audiencia.
- Con el permiso del miembro dejar el familiar hablar con el proveedor dando servicio sobre el tratamiento del miembro.
- Recibir servicios que sean cultural competente y sensible en idioma y diferencia culturas.

Condado de Colusa Departamento De Salud Comportamiento

162 E. Carson Street, Ste. A
Colusa, CA 95932
(530) 458-0520 o

Llamada gratuita 24-horas:
1-888-793-6580
FAX (530) 458-7751

Horario de Oficina

8:00a.m. - 5 p.m., Lunes - Viernes
Servicio de crisis disponible las 24-horas
Llamando al telefono o ir a la sala de
Emergencia

Protector de derechos del paciente
(530) 458-0530

Los siguientes recursos estan disponibles en Ingles y Español. Recursos en otros lenguajes pueden ser disponibles cuando se necesiten.

Intervencion de crisis – Un servicio rapido que aydua al cliente en un crisis y seguir viviendo en la comunidad.

Evaluacion psiquiatra – Un entrevista de su estado emocional, comportamiento y mental.

Asesoramiento Psiquiatrica – Exámenes psicologicos o una enfermera con licencia para determinar los beneficios de medicina para aliviar los sintomas de la enfermedad mental.

Evaluacion medica – Una cita con un psiquiatra o una enfermera con licencia para determinar los beneficios de medicina para aliviar los sintomas de la enfermedad mental.

Hospitalizacion – Si es necesario usted puede ser hospitalizado en un hospital que tiene servicios psiquiatrico por hospitales que tenemos contractos.

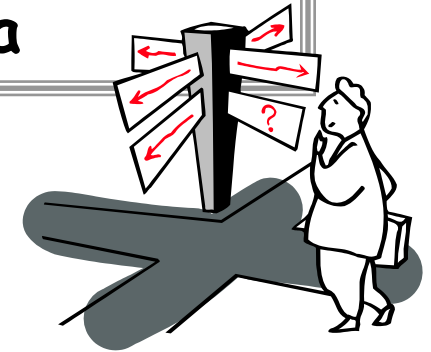
Servicios de salud mental – Consejeria familiar, individual o grupos se proven.

Mantenimiento de casos – Asistencia por los empleados para ayudar con medical, educacional, social, vocacional, rehabilitacion y otros servicios de la comunidad.

Informacion y referimiento – Empleados le ayudaran con recomendacion, informacion y asistencia para ayudarle con los servicios que le pueden ayduar a usted.

Servicios para escuela – Consejeria especial, juntas con maestros.

Guía de Servicios Para



Condado de Colusa Departamento de Salud Comportamiento Y Plan de Medi-Cal De Salud Mental

162 E. Carson Street, Ste. A
Colusa, CA 95932
(530) 458-0520
Fax (530) 458-7751
Llamada gratuita 24-horas:
1-888-793-6580

Bien venidos al Departamento de Salud Comportamiento!

Bien venidos al Departamento de Salud Comportamiento del Condado de Colusa y al plan de Medi-cal de salud mental. Nosotros proveemos servicios especiales de salud mental para personas que viven en el condado de Colusa incluyendo a los que califican para Medi-Cal. Como su plan de servicios para salud mental, tenemos metas específicas. Estas son:

- ✓ Mejorar acceso al servicio de salud mental.
- ✓ Trabajar con usted y otros proveedores de servicios de salud para el cuidado de calidad para usted.
- ✓ Ser sensible para las necesidades de cada cliente y tratar a los clientes con respeto.

Como el participante, usted también tiene responsabilidades específicas. Estas son:

- ✓ Trabajar en colaboración con nuestro personal para escogerle un consejero apropiado.
- ✓ Cumplir con su cita.
- ✓ Llamar si no puede cumplir con su cita por un evento que no planeo.
- ✓ Trabajar con metas para su salud con su terapeuta o doctor.
- ✓ Notificarnos si tiene preocupación de los servicios.
- ✓ Respete la privacidad de los otros participantes.
- ✓ Asistir a sus seccion "limpio y sobrio".

EQUIPO DE SERVICIOS

Cada persona que necesita servicios de salud comportamiento va ser ayudado para escribir un plan de cliente. Un equipo de expertos va a revisar cada plan de persona. Este equipo puede incluir:

- ✓ Psiquiatra (MD)
- ✓ Psicólogo (PhD)
- ✓ Consejero de Matrimonio, Familia y Niños (MFT)
- ✓ Trabajador (a) Social Clínica (LCSW)
- ✓ Enfermera Registrada (RN)
- ✓ Administrador de Casos

- ✓ Especialista de Rehabilitación de Salud Mental

RESPUESTAS PARA SUS PREGUNTAS

Puedo yo elegir mi terapeuta?

Usted le puede informar a un empleado cuando haga su papeleo o cualquier otro empleado designado para usted que a usted le gustaria elegir la persona que le va estar dando los servicios. Proveedores pueden incluir servicios que sean parte de su cultura. Cuando es posible su petición sera cumplida. Una lista corriente de los proveedores del Departamento de Salud Comportamiento estan en todas las areas de salas de recepcion.

Y que de la confidencialidad?

La comunicacion dentro de un cliente y cualquier persona dentro del Departamento de Salud Comportamiento es privado y no puede ser discutido con cualquier persona afuera del departamento sin su firma de consentimiento o una orden de un Juez. Excepciones para esta ley pueden ser discutidos con un empleado.

Los derechos de los pacientes son considerados?

Definitivamente los empleados del Departamento de Salud Comportamiento estan comprometidos a preservar los derechos del client. Los derechos basicos incluyen los derechos a:

- ✓ Dignidad, privacidad, y el cuidado humano
- ✓ Aceptar o negar servicios
- ✓ Consentimiento para medicinas y tratamiento
- ✓ Confidencialidad
- ✓ Acceso para un consultor de los derechos del paciente

El Departamento de Salud Comportamiento del Condado de Colusa acepta aseguransa privada?

Actualmente El Departamento de Salud Comportamiento no acepta aseguransa privada.

Aunque si acepta pacientes que tengan Medi-Cal. Usted puede llamar a la oficina para mas informacion al 458-0520 durante las horas de oficina.

COMO PUEDE RESOLVER QUEJAS Y PROBLEMAS?

Clientes que no estan contentos con los servicios pueden hablar con nosotros o escribirnos, y trataremos de resolver su problema. Si usted necesita asistencia presentando su problema o queja, pregunte por el administrador supervisor. Usted va seguir recibiendo el mismo servicio hasta que su problema se resuelva.

Y que si yo quiero apelar servicio negado?

Hay un proceso disponible para audiencia imparcial del estado. Usted puede pedir por una segunda opinion de un profesional de salud mental con licencia por el Departamento de Salud Comportamiento del Condado de Colusa. Usted tiene que iniciar el procedimiento con el estado de audiencias despues de completar la citacion problematico. Como quiera que usted puede pedir una audiencia del estado en cualquier tiempo, precisamente sin usar el proceso de quejas.

Donde puedo recibir mas informacion?

Por favor mire nuestro "Guia de Solucion Para Problemas", disponible en la sala del Departamento de Salud Comportamiento. Le explica los pasos necesarios que usted necesita para sus quejas. Para mas ayuda preguntele a su terapeuta, el administrador supervisor, director del Departamento de Salud Comportamiento, o el abogado de los derechos del paciente.

Revised 1-2012