

Wellness, Support & Recovery Services



Colonial Behavioral Health

Consultorio de Williamsburg - Campus Principal

1657 Merrimac Trail
Williamsburg, VA 23185
757-220-3200

Consultorio de York-Poquoson

3804 George Washington Memorial Highway
Yorktown, VA 23692
757-898-7926

Servicios para Niños y Adolescentes

921 Capitol Landing Road
Williamsburg, VA 23185
757-253-4074

Greater Williamsburg Child Assessment Center (GWCAC)

921 Capitol Landing Road
Williamsburg, VA 23185
757-253-4047

www.colonialbh.org

MISIÓN | VISIÓN

La misión de Colonial Behavioral Health (CBH), la Junta Local de Servicios Comunitarios, es facilitar la recuperación y la resiliencia de las personas y familias afectadas por enfermedades mentales, discapacidades del desarrollo y trastornos por uso de sustancias.

Nuestra visión es continuar sirviendo como un socio vital dentro de un sistema comunitario de atención que promueva la mayor calidad de vida posible.

SERVICIOS PARA CASOS DE CRISIS

Servicios para casos de crisis están disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana, y pueden programarse o no en respuesta a emergencias de salud mental, discapacidades del desarrollo y uso de sustancias. Comuníquese al 757-378-5555 o al 757-220-3200.

INFORMACIÓN SOBRE SUS DERECHOS

Sus derechos se encuentran protegidos por leyes federales y estatales. El Departamento de Salud Conductual y Servicios de Desarrollo de Virginia, las normativas para garantizar los derechos de las personas que reciben servicios de proveedores autorizados, financiados o gestionados por el Departamento de Salud Conductual y Servicios de Desarrollo de Virginia y la “Política de Derechos Humanos” de Colonial Behavioral Health. La Política de Derechos Humanos describe los derechos que no pueden vulnerarse, los derechos que pueden restringirse y las condiciones que deben cumplirse para restringir cualquiera de sus derechos. Usted, su familia o cualquier otra persona que nombre puede recibir una copia de la Política de Derechos Humanos. El personal de Colonial Behavioral Health lo ayudará si tiene alguna pregunta.

Información de Contacto de Derechos Humanos de CBH

Michelle Lakins-Waller 757-220-3200, ext. 217

Oficina Regional de la Defensoría

Latoya Wilborne, Directora Regional de Derechos Humanos
1220 Bank Street | P. O. Box 1797
Richmond, VA 23218
757-508-2523

Al ser atendido en Colonial Behavioral Health (CBH), tiene algunos derechos.

1. DERECHO A LA NOTIFICACIÓN

Deben informarle sus derechos cada año mientras se encuentre en el programa. Tiene el derecho de ver y obtener una copia de las regulaciones estatales y de las políticas y reglas de conducta de Colonial Behavioral Health cuando lo solicite.

2. DERECHO AL TRATAMIENTO

Tiene el derecho de participar en el desarrollo del plan de tratamiento diseñado especialmente para usted. Tiene el derecho de acceder a la información con el tiempo suficiente para ayudarlo a tomar una decisión. No se le pueden negar servicios únicamente según su raza, nacionalidad, sexo, preferencia sexual, edad, religión, discapacidad o posibilidad de pago. Si cree que ha sido discriminado por este programa, comuníquese con la defensoría regional o con cualquier supervisor del programa. Su posibilidad de pago debe considerarse a la hora de fijar las tarifas y los servicios. Si no tiene la capacidad de comprender y tomar decisiones acerca del tratamiento, puede designarse un “representante autorizado” para que tome las decisiones en su nombre.

3. DERECHO A LA CONFIDENCIALIDAD

Su expediente solo se entregará con su consentimiento, el consentimiento de su representante autorizado, por orden judicial o como se solicite o permita la ley. Tiene el derecho de inspeccionar y copiar sus expedientes a sus expensas, salvo cuando le resulte perjudicial. En ese caso, un abogado, médico o psicólogo que usted elija puede ver los expedientes por usted. Si cree que hay errores en su expediente, puede solicitar que los corrijan. Si el programa no cambia lo que considera un error, puede incluir su declaración sobre el error en su expediente. CBH no venderá su información protegida de salud.

4. DERECHO AL CONSENTIMIENTO

Usted o su representante autorizado debe proporcionar un consentimiento informado a un tratamiento o servicio que presente un “riesgo significativo”, esto es, que pueda causar alguna lesión o tener efectos secundarios graves. Tiene el derecho a elegir, rechazar o solicitar un proveedor diferente dentro de nuestro sistema de distribución de servicios.

5. DERECHO A LA DIGNIDAD

Tiene derecho a que lo llamen por su nombre legal o preferido, a ser protegido del abuso y a pedir ayuda para solicitar servicios o beneficios para los que es elegible. Si participa en un programa residencial, tiene el derecho a un ambiente seguro, sanitario y humanitario; a la provisión de ropa adecuada si no está disponible de otro modo; a comunicación telefónica y por correo confidenciales; a reuniones personales con profesionales y consejeros que lo asistan, y a observar prácticas religiosas que no entren en conflicto con los derechos de los demás ni con la ley.

6. DERECHO A LA ALTERNATIVA MENOS RESTRICTIVA

Su libertad personal o física puede limitarse cuando sea necesario por su seguridad, la seguridad de otras personas o por tratamiento. Formará parte de las decisiones para limitar su libertad y se le dirá qué debe pasar para que se quiten las limitaciones. Las restricciones pueden aplicarse sin aviso en caso de emergencia.

7. DERECHO A SER COMPENSADO POR TRABAJO REMUNERADO

Tiene el derecho a que le paguen por el trabajo que haga en el programa que la ley considere trabajo “remunerado”. Las tareas del hogar personales y el trabajo que se haga como parte del tratamiento y que no tenga el objetivo principal de generar dinero para los programas no es trabajo “remunerado”.

8. DERECHO A MANTENER CIERTOS DERECHOS CIVILES Y LEGALES

Usted mantiene sus derechos básicos cuando ingresa a este programa: incluido el derecho de celebrar contratos; a votar; a casarse o divorciarse; a redactar un testamento; a recurrir a los tribunales, etc.

9. DERECHO A AUDIENCIAS Y APELACIONES

Puede presentar una queja a cualquier miembro del personal de CBH si considera que alguno de los derechos que le confieren las regulaciones comunitarias ha sido vulnerado. Tiene derecho a reunirse con el supervisor del programa que está investigando la queja y puede apelar la decisión del director del programa con el defensor de la agencia o defensor regional.

10. DERECHO A LA AYUDA DEL DEFENSOR REGIONAL

Recibirá asistencia para hacer, resolver o apelar quejas acerca de violaciones a los derechos por parte del defensor estatal local y luego regional designado ubicado en la página 2 de este documento.

DERECHOS A SERVICIOS A DOMICILIO Y COMUNITARIOS

Derechos a Servicios a Domicilio y Comunitarios

Tiene derecho a:

- Tomar decisiones acerca de cuándo y dónde ir en la comunidad.
- Gozar de privacidad, dignidad y respeto.
- Negarse sin que alguien lo lastime o lo fuerce a hacer algo que no quiere hacer.
- Aprender cómo mantenerse a salvo en su hogar y en la comunidad.
- Negarse a recibir servicios que no quiere.
- Tener un trabajo si así lo quiere.
- Saber qué se escribe y se dice sobre usted.
- Tener su propio dinero, ropa y otras pertenencias personales.

Derechos a la planificación centrada en la persona

Tiene derecho a:

- Estar a cargo de la reunión de planificación.
- Invitar a la reunión a quien quiera.
- Elegir los objetivos a trabajar y el contenido de su planificación.
- Programar la reunión de planificación centrada en la persona a una hora y un lugar en los que estén disponibles las personas que quiere que asistan.
- Elegir los servicios que quiere de la opción de servicios que puede tener.
- Elegir la agencia que quiere que le brinde los servicios.
- Saber que puede necesitar ayuda de su tutor legal, familia y/o amigos para tomar buenas decisiones.

Entornos del Hogar y de la Comunidad: Derechos en el Hogar

Tiene derecho a:

- Cerrar la puerta de su habitación.
- Recibir amigos en su casa cuando quiera.
- Tener un acuerdo de ocupación por escrito (a partir del 1 de julio de 2019).
- Si comparte habitación, elegir a su compañero.
- Tener su propia habitación.
- Elegir lo que quiere hacer dentro o fuera de su casa.
- Elegir qué y cuándo quiere comer.
- Elegir dónde quiere vivir.
- Elegir cómo se verá su hogar.
- Poder acceder a todas las áreas habitables de su hogar.

Tiene la responsabilidad de:

- Escuchar las ideas de otras personas.
- Seguir las decisiones que toma en su plan y las decisiones que toma sobre sus servicios.
- Mantener su seguridad y la de los demás cuando está en su hogar y en la comunidad.
- Tratar a los demás con dignidad y respeto, respetar su privacidad y espacio personal.
- Aceptar que los demás pueden decir que no y no obligarlos a hacer algo que no quieren.
- Considerar cómo sus acciones lo afectan a usted y a los demás.
- Conocer y gestionar sus finanzas con el apoyo necesario.

CONFIDENCIALIDAD DE LOS REGISTROS DE TRATAMIENTO POR CONSUMO DE SUSTANCIAS

Colonial Behavioral Health (CBH) brinda diagnóstico de trastornos por consumo de sustancias (TCS), tratamiento o servicios de remisión. Los registros relacionados con estos servicios están protegidos por la ley federal, incluida la Parte 2 del Título 42 del Código de Regulaciones Federales (CFR, por sus siglas en inglés), además de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros Médicos (HIPAA, por sus siglas en inglés).

En virtud de la legislación federal, CBH no puede divulgar información que le identifique como una persona que tiene o ha tenido un trastorno por consumo de sustancias sin su consentimiento por escrito, salvo en los casos en que las leyes estatales o federales lo permitan.

Cómo puede CBH usar y divulgar su información sobre el tratamiento de TCS

1. Con su consentimiento por escrito

CBH puede usar o divulgar información sobre su tratamiento de trastornos por consumo de sustancias si usted firma un formulario de consentimiento por escrito válido. Usted puede revocar su consentimiento en cualquier momento por escrito, excepto en la medida en que ya hayamos actuado en función de él. Si da su consentimiento para tratamiento, pago y operaciones de atención médica, podemos compartir su información sobre el TCS según lo permita la ley para esos fines.

2. Sin su consentimiento: circunstancias limitadas

La ley federal permite la divulgación de información sobre el tratamiento de TCS sin su consentimiento por escrito solo en situaciones limitadas, que incluyen:

- Emergencias médicas en las que no se pueda obtener su consentimiento previo
- Informes de salud pública, según lo permita la ley
- Actividades de investigación que cumplan con los requisitos federales de confidencialidad
- Auditorías y evaluaciones
- Órdenes judiciales que cumplan con la Parte 2 del Título 42 del CFR (una citación estándar por sí sola no es suficiente)
- Delitos cometidos en nuestras instalaciones o en contra de nuestro personal
- Denuncias de sospecha de abuso infantil o negligencia
- Según lo permita o exija la ley federal

Prohibición de divulgación posterior

La ley federal prohíbe que el destinatario de los registros de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias divulgue nuevamente esta información, a menos que se permita expresamente dicha divulgación adicional mediante su consentimiento por escrito, o que, de otro modo, lo permita la Parte 2 del Título 42 del CFR.

Notificación de vulneraciones

CBH le notificará si se produce alguna vulneración de su información de salud protegida no asegurada, lo que incluye información sobre tratamiento de trastornos por consumo de sustancias, de conformidad con las leyes federales.

Atención integrada o Intercambio de Información de Salud (HIE, por sus siglas en inglés)

CBH le notificará si se produce alguna vulneración de su información de salud protegida no asegurada, lo que incluye información sobre tratamiento de trastornos por consumo de sustancias, de conformidad con las leyes federales.

PROCEDIMIENTO DE APELACIÓN Y RECLAMACIÓN

Su compañía de seguros u organización de atención administrada le animan a buscar la resolución de sus problemas a través de un proceso de reclamación y apelación. Para recibir capacitación sobre cómo informar sus inquietudes a su compañía de seguros u organización de atención administrada, consulte su página web y/o la sección de su manual para miembros sobre el proceso de disputa, apelación y resolución. Su proveedor de CBH puede ayudarlo con este proceso si lo solicita. Si está en desacuerdo con una decisión de apelación de su compañía de atención administrada de Medicaid, puede apelar directamente al Departamento de Servicios de Ayuda Médica (DMAS, por sus siglas en inglés) presentando una solicitud de audiencia imparcial estatal por escrito a:

Appeals Division

Department of Medical Assistance Services

600 Broad Street

Richmond, VA 23219

Teléfono: 1-804-371-8488 o Fax: 1-804-452-5454

Correo electrónico: appeals@dmas.virginia.gov

NOTIFICACIÓN DE CONSENTIMIENTO IMPLÍCITO PARA ANÁLISIS DE SANGRE DE VIH, HEPATITIS B o C Y LIBERACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS PRUEBAS

La ley de Virginia (32.1-45.1) autoriza a los proveedores de atención médica a realizar pruebas de anticuerpos del virus de inmunodeficiencia humana (VIH) y de los virus de hepatitis B o C cuando el proveedor de atención médica está expuesto a los líquidos corporales de una persona de tal manera que puedan transmitirse los virus de VIH, hepatitis B o C.

De acuerdo con esta ley, en caso de que se produzca esa exposición, se considera implícito que todas las personas que reciben atención médica han dado su consentimiento para dichas pruebas y para la divulgación de los resultados de las pruebas al proveedor individual que pudo haber estado expuesto.

AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD E INFORMACIÓN

Con vigencia a partir del: 14 de abril de 2003

ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO SE PUEDE UTILIZAR Y DIVULGAR SU INFORMACIÓN Y CÓMO PUEDE OBTENER ACCESO A ESTA INFORMACIÓN. REVISE ATENTAMENTE.

¡Su Privacidad es Importante!

Colonial Behavioral Health entiende que su privacidad es importante. Tenemos la obligación por ley de mantener la privacidad de su información protegida de salud. Tenemos la obligación de dar aviso de nuestros deberes legales y prácticas de privacidad con respecto a su información protegida de salud. Tenemos el compromiso de tratar y utilizar su información protegida de salud con responsabilidad. Nos esforzamos por resguardar su información de salud privada con medidas administrativas, físicas y técnicas permitidas por la ley federal y estatal, las políticas de la agencia y la adhesión a las leyes más estrictas que protegen su información de salud. Este aviso también describirá sus derechos relacionados con su información protegida de salud. Tenemos la obligación de cumplir con los términos de este aviso.

Cómo comprender la información de su registro de salud

Cada vez que recibe servicios de Colonial Behavioral Health, registramos su visita. Generalmente, este registro contiene su evaluación, plan de servicio, notas de progreso, diagnóstico, tratamiento, respuesta a medicamentos y planificación para atención médica o tratamiento futuro. A esta información se la llama información de salud o expediente médico. Este registro sirve como:

- Base para planificar su atención médica y tratamiento.
- Medio de comunicación entre profesionales de la salud que contribuyen a su atención médica.
- Descripción legal documentada de la atención médica que recibe.
- Medio por el que usted, un pagador tercero o una compañía de seguros puede verificar que los servicios facturados realmente se proporcionaron.
- Herramienta con la que podemos evaluar y trabajar de forma continua para mejorar la atención médica que brindamos y los resultados que obtenemos.

¿Cómo utilizamos y divulgamos su información de salud?

Al firmar el consentimiento para el tratamiento/servicios de Colonial Behavioral Health, usted autoriza a CBH a utilizar y divulgar la información necesaria sobre usted dentro de la agencia y a nuestros socios comerciales con el fin de brindarle tratamiento, recibir pagos por los servicios brindados, reportar datos a los organismos estatales/federales requeridos y llevar a cabo nuestras operaciones diarias de atención médica. A continuación, se muestran algunos ejemplos de cómo usamos su información de salud para tratamiento, pago y operaciones de atención médica.

Tratamiento: para brindarle tratamiento, divulgamos su información dentro de la agencia con su administrador/consejero del caso, médico, enfermeros, otros proveedores de servicios y personal administrativo para abordar sus necesidades de atención médica. Por ejemplo, su administrador/consejero del caso puede hacer una consulta con los diferentes proveedores de servicio dentro de la agencia. Al momento de la visita de valoración, se compartirá su información de salud durante la planificación del tratamiento.

Pagos: documentamos los servicios que usted recibe en cada visita para que usted, su compañía de seguros u otros terceros pagadores puedan abonarnos los pagos correspondientes. Por ejemplo, podemos proporcionar copias electrónicas o impresas de su expediente médico a su compañía de seguros, o informar a su plan de salud sobre servicios próximos o servicios ya recibidos que requieran su aprobación. Esta divulgación de información puede ocurrir después de que usted haya sido dado de alta de CBH, y hasta siete (7) años después de la fecha de su último servicio. Su información de salud puede transmitirse electrónicamente, implementando medidas de seguridad para proteger sus datos. Asimismo, podemos enviarle una factura que podría incluir información que identifique que usted recibe servicios de Colonial Behavioral Health.

Operaciones de atención médica: la información de salud se utiliza para mejorar los servicios que brindamos, para capacitar al personal y a los estudiantes, para gestión comercial, para mejorar la calidad y para el servicio de atención al cliente. Por ejemplo, podemos usar su información de salud para revisar nuestros tratamientos y servicios y para evaluar el desempeño del personal que lo atiende.

Algunos servicios prestados en nuestra organización se realizan a través de un contrato con socios comerciales. Cuando se contratan estos servicios, podemos divulgar su información de salud a nuestros socios comerciales para que puedan desempeñar la tarea que le solicitamos. Le exigimos a nuestros socios comerciales que resguarden su información según lo exige la ley.

Colonial Behavioral Health también tiene la autorización de la ley federal y estatal para divulgar información de salud específica en determinadas circunstancias. Podemos divulgar su información de salud para:

- Cumplir con las leyes federales, estatales o locales que exigen divulgación.
- Colaborar en actividades de salud pública: por ejemplo, informes solicitados con fines médicos.
- Informar a las autoridades para proteger a las víctimas de abuso, negligencia o explotación.
- Cumplir con actividades de vigilancia de la salud federales y estatales, tales como investigaciones por fraude.
- Reportar al Departamento de Salud Conductual y Servicios de Desarrollo (DBHDS), así como a los programas federales de los Estados Unidos, los elementos de datos estadísticos contenidos en nuestro sistema informático; transmitir sus datos por vía electrónica; y, previa solicitud, proporcionar acceso total o parcial a su expediente médico/de salud para fines de revisiones de supervisión. Este intercambio de datos puede incluir información relativa a la salud mental, las discapacidades del desarrollo y/o el uso de sustancias. Como mínimo, la información se transfiere de manera segura desde el sistema de expedientes de salud electrónicos hacia las entidades con las que Colonial Behavioral Health mantiene contratos y, siempre que sea posible, los datos se desidentifican.
- Responder a funcionarios encargados de hacer cumplir la ley o a órdenes judiciales, citaciones u otros trámites que sean obligatorios conforme a la ley.
- Evitar una amenaza grave a la salud o a la seguridad.
- Colaborar en funciones gubernamentales especializadas, tales como seguridad nacional, inteligencia y servicios de protección.
- Informar a las autoridades militares y veteranas si es un miembro de las fuerzas armadas (activo o en reserva).
- Informar a un instituto correccional si es un interno.
- Informar a las compañías de compensación laboral para facilitar el procesamiento y el pago.
- Comunicarnos con otros proveedores de salud en caso de emergencia, o si está en una situación que ponga en peligro la vida, planes de salud o sus instituciones relacionadas para actividades de tratamiento y pagos, actividades de operaciones de la atención médica relacionadas con la evaluación de calidad, licencias o acreditaciones.
- A forenses o examinadores médicos para la identificación de una persona fallecida para determinar la causa de muerte.
- Recordatorios de citas por correo o teléfono, incluidos los mensajes de texto.

- Información acerca de alternativas de tratamiento.
- Información acerca de los beneficios y servicios relacionados con la salud que puedan ser de su interés.
- Seguimiento del alta o para realizar encuestas de satisfacción.

Puede informar al personal de apoyo o a sus proveedores de atención primaria que no desea que utilicemos o divulguemos su información para realizar llamadas telefónicas, ni recibir información sobre afecciones de salud o participar en encuestas de satisfacción.

Cualquier otro uso y divulgación por motivos distintos a los de tratamiento, pago y operaciones de atención médica que no se hayan descrito anteriormente solo podrán realizarse con su autorización por escrito. Usted puede revocar su autorización; sin embargo, esto no afectará los usos y divulgaciones realizados con anterioridad. La solicitud de revocación de su autorización debe realizarse por escrito. Para fines de marketing, CBH le solicitará su autorización por escrito.

Cómo Comprender el Portal del Paciente

El portal del paciente es una aplicación de software basada en la web desarrollada por una compañía externa en colaboración con Colonial Behavioral Health (CBH). El portal del paciente no es propiedad de CBH ni es operado por este. El portal del paciente puede usarse para tener acceso a una parte de su información de salud y servicios. El portal del paciente es seguro; sin embargo, existen riesgos al iniciar sesión en su cuenta usando una computadora que puede estar comprometida para ver información relacionada con su salud y sus citas.

El portal del paciente también tiene una función llamada videoconsulta (VV, por sus siglas en inglés). Esta es una opción que permite servicios de telesalud. Hable sobre esta función con su proveedor de atención médica para determinar si este método de servicio es adecuado y, por lo tanto, está incluido en su plan de tratamiento.

Es importante revisar los términos de uso y el aviso de privacidad del portal del paciente. El contenido que se encuentra en el portal del paciente es creado por CBH. Si necesita ayuda con algún documento o información relacionada con el portal del paciente, solicite ayuda al personal de CBH. Las operaciones del portal del paciente son responsabilidad de la compañía externa. Si tiene alguna pregunta técnica relacionada con el portal del paciente, deberá comunicarse con el proveedor para obtener ayuda. Por favor, pídale a algún miembro del personal de CBH el número de contacto del equipo de soporte de cuentas.

Sus Derechos Definidos por las Leyes Federales y Estatales

Aunque su expediente médico sea propiedad de Colonial Behavioral Health, la información protegida de salud le pertenece.

Tiene derecho a:

- Ver su expediente electrónico y obtener una copia de su expediente médico. Este derecho no es absoluto. En determinadas situaciones, si acceder a su información podría dañarlo, podemos negarle el acceso. Si se le niega el acceso, recibirá un aviso por escrito de la decisión y el motivo. Si recibe copias de sus expedientes médicos, podemos cobrar una tarifa razonable por las copias. * <>
- Solicitar una enmienda o una corrección de sus expedientes médicos si cree que la información en el registro es incorrecta o está incompleta. Podemos negar la solicitud por determinados motivos, pero se le brindará una explicación de la negativa por escrito dentro de los 60 días. <>
- Obtener una cuenta de las divulgaciones de la información de su expediente médico realizadas después del 14 de abril de 2003, que no hayan sido para fines de tratamiento, pago, operaciones de atención médica o autorizadas por usted. <>
- Solicitar que nos comuniquemos con usted acerca de su información de salud/asuntos médicos de una determinada manera o en una cierta ubicación. Por ejemplo, un número de teléfono y/o una dirección específicos. <>
- Solicitar una restricción con respecto al uso o la divulgación de su información protegida de salud. Se le informará de inmediato si podremos cumplir con la solicitud de restricción. Seguiremos ofreciendo servicios eficaces, recibiendo pagos y manteniendo operaciones de la atención médica. No tenemos la obligación de aceptar ninguna restricción que solicite. Sin embargo, una vez que se llega a un acuerdo, estamos vinculados a ese acuerdo, excepto en ciertas circunstancias de emergencia. <>
- Solicitar una restricción con respecto al uso o divulgación de su información protegida de salud a compañías de seguro médico cuando ha pagado por completo por los servicios, a menos que se solicite por ley o con fines de tratamiento. <>
- Obtener una copia impresa de este aviso de privacidad en cualquier momento que lo solicite.
- Retirar cualquier autorización para divulgar información confidencial, excepto cuando ya se hayan tomado medidas.
- Ser notificado en caso de violación de su información protegida de salud.

Las solicitudes seguidas de un diamante (<>) deben hacerse por escrito. Es posible que se apliquen tarifas a las solicitudes seguida de un asterisco (*). Comuníquese con su proveedor de atención primaria si quiere ejercer sus derechos. CBH puede denegar ciertas solicitudes según lo permita la ley. Si denegamos su solicitud, CBH le explicará el motivo y su derecho a apelar, si corresponde.

Cambios en el Aviso de Privacidad

Colonial Behavioral Health se reserva el derecho de modificar las prácticas de privacidad y poner en efecto nuevas prácticas para toda la información que conservamos. Los avisos modificados se publicarán en nuestras instalaciones y le ofreceremos una copia cuando reciba servicios.

Si Tiene una Queja

Si cree que su privacidad fue vulnerada, puede presentar una queja al representante de privacidad de la agencia o a la Secretaría de Salud y Servicios Humanos en Washington, D.C. No tomaremos represalias ni lo penalizaremos por presentar una queja en la institución o la Secretaría.

Para presentar una queja o recibir más información, escriba o comuníquese al:

Michelle Lakins-Waller, Compliance Officer
Colonial Behavioral Health
1657 Merrimac Trail
Williamsburg, VA 23185
(757) 220-3200, ext. 217 o Fax - (757) 229-7173

Para presentar una queja en la Secretaría de Salud y Servicios Humanos, escriba o comuníquese a:

Centralized Case Management Operations
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, S.W.
Room 509F HHH Bldg.
Washington, D.C. 20201
Comuníquese al 1-800.368.1019; TDD 1.800.537.7697
Dirección de correo electrónico: OCRMail@hhs.gov
Presentar la solicitud en línea: <https://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint>
Además, puede visitar www.hhs.gov e ingresar “cómo presentar una queja” en el criterio de búsqueda.

Si necesita más información:

- Visite nuestra página web en www.colonialbh.org
- Comuníquese o escriba al representante de Cumplimiento.

PRINCIPIOS ÉTICOS

Responsabilidad: asumimos la responsabilidad de nuestras acciones profesionales y reconocemos el impacto en la vida de las personas a las que servimos en la comunidad en general.

Competencias: somos conscientes de nuestras competencias y sus limitaciones con respecto a los servicios que brindamos. Representaremos de manera precisa nuestras competencias, educación, habilidades y capacidades a todas las personas que atendemos y a la comunidad.

Confianza: asumimos la confianza depositada en nosotros por el público para comportarnos de manera moral, ética y legal. No participaremos en ni toleraremos actividades que sean ilegales, discriminatorias o que vulneren o reduzcan los derechos legales y civiles de las personas a las que atendemos. No utilizaremos aislamiento, restricción o tiempos para pensar como estrategia de manejo del comportamiento. El uso de las intervenciones de conducta menos restrictivas aprobadas por la agencia o retenciones físicas o manuales solo se utilizarán en situaciones de emergencia/seguridad.

Declaraciones públicas y comercialización: Cuando se den declaraciones públicas, anuncios y actividades de promoción y comercialización relacionados con la agencia, sus prácticas comerciales, servicios y las personas atendidas, brindaremos información precisa que respalde las decisiones informadas.

Confidencialidad: resguardaremos la información de todas las personas a las que prestamos servicios, para incluir a todos los clientes, sus familiares y las personas que reciben servicios de prevención, educación y visitas de valoración. No comunicaremos información acerca de las personas que atendemos sin su consentimiento escrito, a menos que la ley determine lo contrario.

Bienestar del consumidor: protegeremos el bienestar de las personas a las que atendemos y haremos todo lo posible para actuar en su mejor interés.

Conducta profesional: nos comportaremos de manera tal que se consideren las necesidades y valores de las personas a las que prestamos servicios, los compañeros de trabajo y la comunidad en general. Evitaremos los conflictos de interés. No aceptaremos regalos. Renunciaremos y nos descalificaremos de cualquier transacción comercial de la agencia en la que tengamos un interés personal. Respetamos los compromisos y estándares de la agencia, su viabilidad y su reputación. Nos adherimos a todos los códigos de ética profesional que apliquen a nuestras licencias y certificaciones profesionales. Si tomamos conocimiento de una conducta poco ética por parte de un compañero de trabajo, inmediatamente intentaremos rectificar la situación y abordar el asunto con el personal adecuado de acuerdo con el procedimiento de investigación de violaciones a la ética.

Instrumentos de evaluación: si utilizamos instrumentos psicométricos para evaluar a las personas atendidas, seguiremos los estándares y lineamientos establecidos según el respectivo instrumento. Proporcionaremos la oportunidad de informar y analizar los resultados de esas evaluaciones a las personas atendidas y, según sea adecuado, a los miembros de su familia, incluyendo las interpretaciones, los juicios, las recomendaciones y los factores en las que se basan. Nuestros informes se comunicarán de manera que las personas atendidas puedan entenderlos.

Estudios clínicos y mediciones de resultados: en la medida en que sea posible, participaremos en estudios clínicos y mediciones de resultados que contribuyan al bienestar de las personas atendidas y a la mejora de los servicios. Los estudios clínicos y los resultados en los que participamos se planean atentamente, teniendo en cuenta la aceptabilidad ética y que estén aprobados administrativamente.

Informe de violaciones: las personas atendidas, las personas que actúan en nombre de las personas atendidas o toda otra persona que recibe servicios puede informar violaciones de acuerdo con el procedimiento de queja de derechos humanos.

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA LAS PERSONAS QUE RECIBEN SERVICIOS

Asistencia: asistiré a los programas y servicios según lo programado en mi plan de atención médica. Si planeo estar ausente, por ejemplo, para una cita médica, lo notificaré por adelantado al personal del programa. Si me ausento por motivos inesperados, lo notificaré al personal del programa tan pronto como sea posible. Algunas agencias remitentes, como los servicios judiciales, tienen requisitos específicos con respecto a la asistencia. Cumpliré con estos requisitos si se aplican a mí.

Si participo en servicios residenciales, analizaré la asistencia con el personal del programa. Los programas residenciales pueden tener horarios diurnos en los que el programa no está abierto, así como horarios previstos para que los residentes regresen por la noche. Los programas residenciales tienen un procedimiento de ausencia con excedencia por pernoctación y un procedimiento de ausencia sin excedencia.

Respeto de la propiedad: respetaré la propiedad de otras personas atendidas, el personal y la agencia.

Higiene personal y vestimenta: presentaré una higiene adecuada y me vestiré de manera coherente con las actividades de los programas en los que participo. Si necesito ayuda con respecto a la higiene o la vestimenta, lo hablaré con el personal del programa.

Conducta sexual: no participaré en conductas sexuales dentro o durante las actividades u operaciones del programa.

Acoso: me abstendré del acoso, incluido el acoso sexual, que está prohibido por la Política de Derechos Humanos.

Violencia: me abstendré de ejercer violencia, amenazas y coerción, que están prohibidos por la Política de Derechos Humanos.

Confidencialidad: respetaré la confidencialidad de las demás personas que reciben servicios.

Fumar y consumir productos de tabaco: la agencia tiene una política de no fumar. No fumaré ni consumiré productos de tabaco dentro de las instalaciones del programa.

Medicamentos: según sea necesario en virtud del programa de dosificación diaria, informaré al personal si necesito traer medicamentos a los programas o servicios programados en mi plan de atención médica. Si participo en programas residenciales y de apoyo diurno, guardaré los medicamentos en un área segura proporcionada por el programa. Comprendo que los medicamentos no asegurados en estos programas se confiscarán, como lo solicita la regulación.

Contrabando y animales: me abstendré de traer contrabando a la agencia. El contrabando incluye drogas ilegales, alcohol, armas, medicamentos no informados/no asegurados y otros materiales que puedan ser dañinos o peligrosos para los demás. Entiendo que el contrabando se confiscará y que el contrabando ilegal se informará a la policía. Los animales están prohibidos, excepto los animales de servicio certificados o aquellos certificados para terapia asistida con animales.

Invitados y visitantes: comprendo que puedo tener invitados en el programa solo si es adecuado para una actividad específica. Si participo en servicios residenciales, notificaré al personal del programa acerca de invitados esperados, quienes pueden visitarme en momentos que no sean disruptivos para los demás residentes o las actividades del programa. No tendré invitados durante la noche o visitas conyugales. Comprendo que los invitados que son pacientes en hospitales psiquiátricos deben presentar una autorización médica por escrito antes de visitar un programa.

Contacto personal con el personal y regalos: me abstendré de establecer contacto personal con el personal después de las horas del programa en sus hogares o por teléfono del hogar. No le daré regalos personales al personal. Comprendo que el personal rechazará el contacto personal y devolverá los regalos personales. Comprendo que los regalos solo podrán aceptarse en nombre de la agencia.

Enfermedades infecciosas: si padezco una enfermedad infecciosa, notificaré al personal del programa y no asistiré a las actividades del programa hasta que tenga la autorización médica. Si se toma conocimiento de que estuve expuesto a enfermedades infecciosas dentro de los programas en los que participo, comprendo que el personal me notificará del posible riesgo para la salud y me aconsejará buscar atención médica.

SERVICIOS DE MEDICAMENTOS

CBH NO RECETA NINGÚN MEDICAMENTO FORMADOR DE HÁBITOS/BENZODIAZEPINAS, TALES COMO ATIVAN, XANAX, KLONOPIN O VALIUM.

¿Qué son los servicios de medicamentos?

Los servicios de medicamentos son reuniones con psiquiatras, enfermeros especializados y enfermeros de Colonial Behavioral Health para evaluación psiquiátrica, prescripciones, citas psiquiátricas de seguimiento y servicios de enfermería como el registro de signos vitales y análisis de laboratorio.

¿Cómo sabe una persona si necesita servicios de medicamentos?

Todas las personas se asignan a un proveedor. Es responsabilidad del proveedor realizar evaluaciones continuas; desarrollar un Plan de Servicio Individualizado (ISP, según sus siglas en inglés), que es un plan integral, desarrollado en conjunto con la persona y los miembros de su familia, si corresponde, y coordinar y proveer conexiones con servicios y apoyos adicionales de CBH y de la comunidad según lo indicado en el ISP. Como parte de la evaluación, el proveedor identifica si la persona necesita servicios de medicamentos.

¿Cómo accede una persona a los servicios de medicamentos?

Para acceder a los servicios de medicamentos de CBH, el proveedor hace una remisión al psiquiatra de CBH y brinda opciones de agenda para la evaluación psiquiátrica inicial.

¿Qué sucede en la evaluación psiquiátrica?

La persona se reúne con el psiquiatra o el enfermero especializado en su consultorio, revisa su historial médico y de comportamiento, y evalúa la necesidad de medicamentos. Cuando está indicado, el psiquiatra/enfermero especializado escribe una prescripción, explica el medicamento y los efectos secundarios y brindará instrucciones para el seguimiento psiquiátrico.

¿Con qué frecuencia son las citas de seguimiento?

Se programará una evaluación psiquiátrica de seguimiento a los tres meses de la primera visita, o antes, según la evaluación del psiquiatra o el enfermero especializado. Para continuar recibiendo el medicamento, la persona debe volver al consultorio para una evaluación psiquiátrica continua.

¿Qué sucede si pierdo una cita?

Si una persona pierde una reunión con el psiquiatra/enfermero especializado, debe comunicarse con el personal de apoyo de CBH.

¿Si necesito solicitar un resurtido de una prescripción o hablar con un enfermero, ¿cuándo puedo llamar al consultorio de enfermería?

Las renovaciones de medicamentos se otorgarán a discreción del prescriptor. Es posible que se le solicite programar una cita para ser atendido si necesita una renovación o si no está tomando su medicamento según lo prescrito (incumplimiento del tratamiento). Las oficinas de enfermería en Williamsburg (757-220-3200), York-Poquoson (757-898-7926) y Capitol Landing (757-253-4074) están abiertas todos los días de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

¿Cuáles son los horarios de la clínica de inyecciones?

En Williamsburg, las inyecciones se administran a diario, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. En la oficina de York-Poquoson, las inyecciones se realizan con cita previa durante el horario de atención de la clínica, según la fecha en que corresponda su inyección de medicación. Por favor, llame a la oficina de York-Poquoson al 757-898-7926 para programar su cita.

¿Soy elegible para recibir servicios de laboratorio de CBH?

El Departamento de Servicios Médicos de CBH no ofrece servicios de laboratorio en sus instalaciones. Se le remitirá a un laboratorio local.

Un enfoque de equipo:

El psiquiatra, el personal de enfermería y el proveedor trabajan en equipo. Antes de que el paciente vea al psiquiatra o al enfermero especialista, el enfermero evaluará los signos vitales y realizará otras funciones médicas. El proveedor trabajará con el individuo para supervisar el régimen farmacológico y asegurar que se cumplan las citas psiquiátricas. Asimismo, el proveedor y el enfermero abordarán problemas tales como la necesidad de asistencia económica para costear los medicamentos y la vinculación con recursos de apoyo.

**Gracias por elegir
Colonial Behavioral Health para proveer servicios
a usted y a su familia.**