

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 de Servicios Comunitarios local, es facilitar la recuperación y la resiliencia de las personas y familias afectadas por enfermedades mentales, discapacidades del desarrollo y trastornos por consumo de sustancias.

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

SERVICIOS DE EMERGENCIA

Los servicios de emergencia 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 consumo de sustancias. Llame al 757-378-5555 o 757-220-3200 o 988 o a la Línea en Caso de Crisis de la Región Cinco 757-656-7755.

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 le 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

Como persona que recibe servicios en Colonial Behavioral Health (CBH), usted tiene ciertos 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 ayudarle a tomar una decisión. No se le pueden negar servicios únicamente por motivos de raza, origen nacional, 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

Sus expedientes se divulgarán solo con su consentimiento, el consentimiento de su representante autorizado, por orden judicial o como lo 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 considera que hay errores en su expediente, puede solicitar que los corrijan. Si el programa no cambia lo que usted considera que es un error, puede incluir su declaración sobre el error en su expediente. CBH no venderá su información de salud protegida.

4. DERECHO AL CONSENTIMIENTO

Usted o su representante autorizado debe proporcionar un consentimiento informado a un tratamiento o servicio que presente un “riesgo significativo”, es decir, 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 suceder para que se eliminen 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 ante cualquier miembro del personal de Colonial Behavioral Health (CBH) si cree que se ha vulnerado alguno de sus derechos en virtud de las regulaciones de derechos humanos. Tiene derecho a reunirse con el supervisor del programa que investiga la queja, y puede apelar la decisión del director del programa de CBH ante el defensor de la agencia (CBH) o el defensor regional. El defensor de la agencia es el Departamento de Gestión de Calidad y Cumplimiento (QM). Su función es ayudarlo o resolver una queja que pueda tener y asegurar que sus derechos no hayan sido vulnerados.

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 que se encuentra en la página 2 de este documento. La función del defensor regional de derechos humanos del Estado de Virginia es supervisar el cumplimiento de los programas de CBH y representar a las personas cuyos derechos presuntamente han sido vulnerados.

DERECHOS A SERVICIOS A DOMICILIO Y COMUNITARIOS

Derechos a servicios a domicilio y comunitarios

Tiene derecho a:

- Tomar decisiones sobre cuándo y a dónde quiere 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 o amigos para tomar buenas decisiones.

Entornos del hogar y de la comunidad: Derechos en su hogar grupal de exención

Tiene derecho a:

- Cerrar la puerta de su habitación.
- Recibir amigos en su hogar cuando quiera.
- Tener un contrato de arrendamiento por escrito.
- 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:

- Estar dispuesto a 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.

PROCEDIMIENTO DE APELACIONES Y QUEJAS DE SERVICIO

Su compañía de seguros u organización de atención administrada le animan a buscar la resolución de sus problemas a través de un proceso de quejas y apelaciones. Para recibir capacitación sobre cómo informar sus inquietudes a su compañía de seguros u organización de atención administrada, consulte su página web o la sección de su manual para miembros sobre el proceso de disputa, apelación y resolución. Su proveedor de CBH puede ayudarle 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

Virginia Department of Medical Assistance Services

Appeals Division

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 PRUEBAS DE SANGRE DE VIH, HEPATITIS B o C Y DIVULGACIÓN 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

Entrada en vigor: 14 de abril de 2003

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

¡Su privacidad es importante!

Colonial Behavioral Health comprende que su privacidad es importante. Tenemos la obligación por ley de mantener la privacidad de su información de salud protegida. Tenemos la obligación de dar aviso de nuestros deberes legales y prácticas de privacidad con respecto a su información de salud protegida. Tenemos el compromiso de tratar y usar su información de salud protegida 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 de salud protegida. Tenemos la obligación de cumplir con los términos de este aviso.

Comprender la información de su registro de salud

Cada vez que recibe servicios de Colonial Behavioral Health, creamos un registro de 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 usamos y divulgamos su información de salud?

Al firmar el consentimiento para tratamiento/servicios de Colonial Behavioral Health, permite que CBH use y divulgue información necesaria sobre usted dentro de la agencia y con nuestros socios comerciales para brindar tratamiento, recibir pagos por los servicios prestados, informar datos a las agencias estatales/federales requeridas y realizar nuestras operaciones de atención médica diarias. 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 a su administrador de casos/consejero, médico, enfermeros, otros proveedores de servicios y personal administrativo para abordar sus necesidades de atención médica. Por ejemplo, su administrador de casos/consejero 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.

Pago: Documentamos los servicios que recibe en cada visita para que usted, su compañía de seguros u otros terceros pagadores puedan pagarnos. Por ejemplo, podemos brindar copias electrónicas o impresas de su expediente médico a su compañía de seguros o decirle a su plan de salud acerca de servicios venideros o servicios recibidos que requieren su autorización. La divulgación de información puede suceder después de que sea dado de alta de CBH hasta siete (7) años después de su última fecha de servicio. Su información de salud puede transmitirse de manera electrónica con medidas de seguridad para protegerla. También podemos enviarle una factura que incluye información que identifica que recibe servicios de Colonial Behavioral Health.

Operaciones de atención médica: La información de salud se usa para mejorar los servicios que brindamos, para capacitar al personal y a los estudiantes, para gestión comercial, para mejora de la calidad, para requisitos de informes estatales/federales y para el servicio de atención al cliente. Por ejemplo, podemos usar su información de salud para revisar nuestro tratamiento y servicios, informar datos a agencias según lo requiera la ley o los contratos y para evaluar el desempeño de nuestro personal que le brinda atención médica.

Algunos servicios prestados en nuestra organización se llevan a cabo a través de un acuerdo 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 determina 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, abandono o explotación;
- Cumplir con actividades de vigilancia de la salud federales y estatales, tales como investigaciones por fraude;
- Informar al Departamento de Salud Conductual y Servicios de Desarrollo (DBHDS, por sus siglas en inglés) y a los programas federales de los Estados Unidos elementos de datos estadísticos en nuestro sistema informático, transmitir de manera electrónica su información y, si se solicita, proveer acceso total a su expediente médico/de salud para revisiones de supervisión. Este intercambio de datos puede contener información sobre salud mental, discapacidades del desarrollo o consumo de sustancias. Como mínimo, la información se transfiere de forma segura desde el sistema de expedientes médicos electrónicos a las entidades con las que Colonial Behavioral Health tiene contrato y, cuando es 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 pago, actividades de operaciones de atención médica relacionadas con la evaluación de calidad, licencias o acreditaciones;
- A médicos 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 decirle al personal de apoyo o a sus proveedores de atención primaria que no desea que usemos o divulguemos su información para llamadas telefónicas, así como para recibir información sobre condiciones relacionadas con la salud o participar en encuestas de satisfacción.

Todos los demás usos y divulgaciones por motivos distintos al tratamiento, pago y operaciones de atención médica no descritas anteriormente solo podrán realizarse con su autorización por escrito. Puede retirar su autorización; sin embargo, esto no tendrá impacto en los usos y divulgaciones anteriores. El pedido de retiro de su autorización debe hacerse por escrito. Para fines de comercialización, CBH le solicitará su autorización por escrito.

Cómo comprender el portal del paciente

El portal del paciente es una aplicación de programa de computadora basada en la web impulsada por una compañía externa en sociedad con Colonial Behavioral Health (CBH). El portal del paciente no es propiedad de ni es operado por CBH. El portal del paciente puede usarse para tener acceso aparte de su información de salud y servicios. El portal del paciente es seguro, aunque existen riesgos si se usa una computadora que puede estar comprometida al ingresar a su cuenta 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 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 documentos 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 preguntas técnicas con respecto al portal del paciente, deberá comunicarse con el proveedor para recibir ayuda. Solicite al personal de CBH el número de contacto del equipo de apoyo de cuenta.

Sus derechos definidos por las leyes federales y estatales

Aunque su expediente médico sea propiedad de Colonial Behavioral Health, la información de salud protegida 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 causar daños, 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 un informe 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 o una dirección específicos. <>
- Solicitar una restricción con respecto al uso o la divulgación de su información de salud protegida. Se le informará de manera oportuna si podremos cumplir con la solicitud de restricción. Seguiremos ofreciendo servicios eficaces, recibiendo pagos y manteniendo operaciones de 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 la divulgación de su información de salud protegida 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 una violación de su información de salud protegida.

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.

Cambios al Aviso de privacidad

Colonial Behavioral Health se reserva el derecho de modificar las prácticas de privacidad y hacer que las prácticas nuevas se apliquen a toda la información que mantenemos. 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 ante el representante de privacidad de la agencia o la Secretaría de Salud y Servicios Humanos en Washington, D.C. No tomaremos represalias ni le penalizaremos por presentar una queja ante el centro o la Secretaría.

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

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 ante la Secretaría de Salud y Servicios Humanos, escriba a o comuníquese con:

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
Llame al 1-800.368.1019; TDD 1.800.537.7697
Dirección de correo electrónico: OCRMail@hhs.gov
Presentación 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
- Llame 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 usaremos aislamiento, restricción o tiempos para pensar como estrategia para el manejo del comportamiento. El uso de las intervenciones de conducta menos restrictivas aprobadas por la agencia o retenciones físicas o manuales solo se usarán 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 por 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. Divulgaremos y nos desvincularemos 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. Respetamos todos los códigos de ética profesional que se 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 que servimos, seguiremos los estándares y lineamientos establecidos según el instrumento respectivo. Proporcionaremos la oportunidad de informar y analizar los resultados de estas evaluaciones a las personas que servimos y, según sea apropiado, 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 que servimos y a la mejora de los servicios. Los estudios clínicos y los resultados en los que participamos se planean de forma cuidadosa, teniendo en cuenta la aceptabilidad ética, y están aprobados por la administración.

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. Si tengo previsto ausentarme, por ejemplo, para una cita médica, se lo notificaré por adelantado al personal del programa. Si me ausento por motivos inesperados, se 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, hablaré sobre 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 para ausencias con permiso para ausencias nocturnas y un procedimiento para ausencias sin permiso.

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

Higiene personal y vestimenta: Mantendré 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: 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. Comprendo que el contrabando se confiscará y que el contrabando ilegal se informará a la policía.

Animales de servicio: Los animales están prohibidos, excepto los animales certificados como animales de servicio o 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 ni 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 fuera del horario del programa, ya sea en sus hogares o llamando al teléfono de su 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, si corresponde.

¿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 salud conductual, y evalúa la necesidad de medicamentos. Cuando está indicado, el psiquiatra/enfermero especializado enviará de manera electrónica 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?

Los consultorios de enfermería en Williamsburg (757-220-3200), York-Poquoson (757-898-7926) y Capitol Landing (757-253-4074) atienden todos los días de 8 a. m. a 5 p. m.

¿Cuáles son los horarios para el recojo de medicamentos y la clínica de inyecciones?

En Williamsburg, las inyecciones y el recojo de medicamentos se realizan todos los días de 8 a. m. a 5 p. m. En York- Poquoson, las inyecciones y el recojo de medicamentos se realizan de forma programada durante el horario de la clínica según la fecha de vencimiento. Llame al 757-898-7926 para programar.

¿Soy elegible para recibir servicios de laboratorio de CBH?

El Departamento de Servicios Médicos de CBH no brinda servicios de laboratorio en el lugar. Se le remitirá a un laboratorio local.

Un enfoque de equipo:

El psiquiatra, el personal de enfermería y el proveedor funcionan como un equipo. Antes de ver al psiquiatra o al enfermero especializado, el enfermero evaluará los signos vitales y realizará otras funciones médicas. El proveedor trabajará con la persona para monitorear el régimen de medicamentos y para garantizar que se mantengan las citas psiquiátricas. El proveedor y el enfermero también abordarán problemas, tales como la asistencia financiera para el pago de medicamentos y la conexión con recursos útiles.

Gracias por elegir

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