

**DEPARTAMENTO DE SALUD
CONDUCTIVA DEL CONDADO
DE BUTTE**

PLAN DE CUIDADO ADMINISTRADO

1196 E. Lassen Suite 130
Chico, CA 95926

Líneas Para Crisis Las 24 Horas

Adultos 530 891-2810 o 800-334-6622
Jóvenes 530 891-2794 o 800 371-4373

**Para emergencias tales como
pensamientos suicidas o
trastornos mentales o
emocionales serios.**

Para todas las llamadas que no sean
emergencias, por ejemplo:

- **Información General**
- **Evaluación**
- **Autorización de Servicios**
- **Consultas**
- **Referencias**

**favor de llamar: (530) 891-2999
por FAX al: (530) 895-6547**

Proceso Para Quejas/y Demandas

Nosotros haremos todo el esfuerzo para satisfacer los tratamientos necesarios de nuestros miembros. Sin embargo, habrá veces cuando los miembros no van a estar satisfechos con los servicios recibidos. Animamos a nuestros miembros a que discutan los problemas en relación a los servicios de Salud Conductiva directamente con su proveedor. Si los esfuerzos para resolver el problema directamente no tienen resultado, los miembros que no están satisfechos pueden presentar una queja. Ud. puede pedir ayuda de un amigo(a), un familiar, y/o al **Defensor de los Derechos de los Pacientes** para que le ayuden y su derecho a ser escuchado.

Un/a beneficiario/a puede solicitar una Audiencia Estatal de Justicia *solamente* después de que haya presentada una apelación y haya recibido una decisión final del Departamento de Salud Conductiva del Condado de Butte acerca de la apelación. Audiencias Estatales de Justicia ya no pueden realizarse en relación al proceso de la queja.

Para presentar una queja, una apelación o asistencia con una Audiencia Estatal de Justicia llame a

**Abogados de Derechos de Pacientes
Jóvenes y Adultos
(530) 343-1731 o 1-800-497-1445**

Los miembros no serán sujetos a ningún castigo, discriminación, ni retaliación por haber presentado una queja o apelación. Se hará todo el esfuerzo para resolver el asunto en un nivel informal.

**INFORMACION
PARA EL
MIEMBRO**



Departamento de Salud Conductiva

**Definición de un miembro:
Cualquier persona certificada
elegible para usar Medi-Cal en el
Condado de Butte.**

REFERENCIAS

Los clientes tienen que llamar para recibir confirmación de servicios de salud conductiva antes de poder recibirlos. El permiso para recibir servicios lo puede pedir los individuos o las agencias de la comunidad, doctores, o escuelas. Algunas peticiones y referencias se pueden hacer por teléfono. Otras veces se tendrán que hacer en persona con un consejero especializado en servicios para adultos o menores de edad. La autorización se dará a las clínicas de Salud Conductiva del condado, a proveedores de la comunidad, o cualquier otro servicio disponible en el condado. Una lista de proveedores esta disponible en la ventanilla al pedirsela.

Los servicios se autorizarán basados en la necesidad del individuo.

SERVICIOS DISPONIBLES

Los siguientes servicios están disponibles para adultos y niños que están sufriendo una enfermedad mental o emocional grave.

Servicios de Salud Conductiva

- (A) **Evaluación** - Una entrevista en persona con un consejero para tomar datos informativos, para determinar el nivel de servicios que se autorizarán. El consejero como parte de la evaluación puede pedir pruebas psiquiátricas.
- (B) **Consejos en grupo** - Para casos de depresión, ansiedad, uso/o abuso de licor o drogas su consejero podrá autorizar una serie de consultas en grupos. Los grupos del Departamento de Salud Conductiva se enfocan en técnicas que desarrollan su habilidad para enfrentar dificultades individualmente.
- (C) **Asistencia Social** - Para los individuos quienes las enfermedades mentales les hacen difícil vivir independientemente, se

les puede autorizar mas asistencia adicional en la forma tratamientos diarios más intensos, o más asistencia social.

- (D) **Consejos Individuales** - El cliente puede ser atendido con terapia individual, si sus problemas ó condiciones responden más a esta forma de tratamiento.
- (E) **Servicios de Medicina** - Su consejero le puede hacer una cita con un psiquiatra para una evaluación médica. El psiquiatra lo verá a Ud. periódicamente para observar el tratamiento recetado. También podrá ser referido a un médico privado para continuarle el tratamiento.
- (F) **Terapia Breve**- Esta terapia le ayudará a buscar soluciones para reducir los síntomas de angustia y mejorar su funcionamiento. Esta terapia puede ser terapia individual, en familiar o en grupo.

Ayuda con Alojamiento Transitorio - Este servicio es para los individuos que requieren más asistencia para desarrollar sus habilidades interpersonales y para vivir independientemente. Se puede autorizar un alojamiento por un corto tiempo en un lugar que no sea una residencia institucional.

Hospitalización Psiquiátrica - La Departamento de Salud Conductiva tiene un hospital psiquiátrico con 16 camas para los pacientes adultos que necesitan más tratamiento que lo que se les puede ofrecer en la oficina del consejero. También tenemos contrato con otros hospitales psiquiátricos que dan tratamiento a los menores de edad que necesitan un hospital psiquiátrico.

Servicios de Drogas y Licor - Tenemos evaluaciones, terapia en grupos y referencias para hablar sobre problemas que resultan del uso y abuso de drogas y licor.

DERECHOS DE LOS CLIENTES

- Recibir tratamiento respetuoso por parte del personal clínico del departamento y del hospital.
- Recibir servicios en un ambiente seguro.
- Informarse y consentir al tratamiento y las recetas de medicina.
- Tratamiento y preservación de archivos en manera confidencial.
- Participación en planear su propio tratamiento.
- Solicitar cambio de terapeuta, para una segunda opinión, o un cambio en el nivel del tratamiento.
- Acceso a quejas, demandas y/o el proceso de Audiencias Justas.
- Autorizar una persona para que actúe en su favor durante la queja, demanda o Audiencia Justa.
- El cliente puede dar consentimiento por escrito a los miembros de su familia, para que puedan hablar con el proveedor de servicios, sobre el tratamiento del cliente.
- Recibirá servicios que sean culturalmente competentes y sensitivos en su idioma y según su cultura. Una lista de proveedores esta disponible en la ventanilla al pedirsela

RESPONSABILIDADES DE LOS CLIENTES

- Participar activamente en los servicios de acuerdo y: (a) cumplir con sus citas y llegar a tiempo, (b) dar 24 horas de anticipo cuando cancele una cita y (c) seguir el plan hecho entre Ud. y el proveedor, incluyendo cumplir con la receta {de la medicación} del medicamento.
- Notificar al proveedor o al plan de cualquier preocupación sobre los servicios.
- Respetar los derechos privados de otros clientes y proveedores.
- Asistir a todas las consultas “libre de drogas y sobrio”.