



COUNTY OF COLUSA

DEPT. OF BEHAVIORAL HEALTH

CLIENT CODE OF CONDUCT

In order to help ensure a positive environment and experience, Colusa County Behavioral Health (CCBH) has set the following guidelines for all clients and visitors to follow:

Respect - All clients and visitors will be respectful of each other and CCBH staff. Loud, rude voices; cursing; name-calling; and threats are prohibited. If you are dissatisfied with your service providers or the services you have received, you may complete a "Change of Provider Request," file a grievance by filling out a "Grievance and Appeal" form, or contact the Patient's Rights Advocate.

Confidentiality - CCBH staff are held to high levels of confidentiality, and we ask that clients and visitors also respect the confidentiality of others. Do not share with friends, family members, or the public who you may have seen in our building or repeat conversations you have inadvertently overheard. As such, once you have left the lobby area, photography, videos and voice recordings are prohibited unless express permission is granted for limited uses such as recording a coping skill dictated by a service provider or taking a picture of community resource information for future reference.

Appropriate Dress - To the best of your ability, clients and visitors are asked to ensure clothing is sized and fitted to avoid showing private body parts and/or under clothing. Clothing is to be free from foul language, pictures and symbols that promote substance use, violence and/or gang activity, and sexual content.

Commitment - CCBH Staff are committed to help you meet your goals and achieve recovery from behavioral health issues. We ask that you too become committed to making progress towards your own wellness and recovery. This includes keeping your appointments and following through with suggestions/assignments that your service providers discuss with you. If you are unsure if a technique or a service is going to work for you, let your service providers know so that we can ensure the methods and tools we share with you have the highest possibility of being effective. If you are unable to keep an appointment, please call no later than 24 hours before your appointment to cancel or reschedule.

Sobriety - In order to obtain the best benefit of services, we require that clients and visitors arrive without being under the influence of alcohol or any drugs (legal or illegal). CCBH recognizes that everyone is in a different place in their recovery and may be active in their addiction; this will not prevent you from receiving services; however, please be sober when you arrive for your appointments. If you arrive and are determined to be under the influence of substances then your appointment will be rescheduled and CCBH staff will arrange for you to be transported home safely.

In the event the above guideline(s) are violated, CCBH has the right to refuse service and will provide referrals to an alternative service provider.



DEPARTAMENTO DE SALUD MENTAL DEL CONDADO DE COLUSA

CÓDIGO DE CONDUCTA DEL CLIENTE

Con el objeto de promover un ambiente e experiencia positiva, el Departamento de Salud Mental del Condado de Colusa (CCBH) ha proveído las guías siguientes para que todo cliente y visitante las sigan:

Respeto – Todo cliente y visitante dará respeto a otros clientes, visitantes, y personal de CCBH. Voces altas e irrespetuosas; maldiciones; insultos; y amenazas son prohibidas. Si está insatisfecho con los servicios proveídos o con sus proveedores, puede completar la forma “Solicitud de cambio de proveedor”, completar una queja formal al llenar la forma “Queja y apelación”, o comunicarse con el Defensor de los Derechos del Paciente.

Confidencialidad – El personal de CCBH mantienen niveles altos de confidencialidad, y pedimos que nuestros clientes y visitantes también respeten la confidencialidad de los demás. No comparta nombres de personas que haya visto en nuestro edificio con amigos, miembros de familia, o el público. No repita conversaciones que haya escuchado inadvertidamente. En cuanto haya salido de la sala de espera, fotografías, videos, y grabaciones de voz serán prohibidas a menos que se le otorgue permiso para usos limitados como para grabar una habilidad de afrontamiento enseñada por un proveedor de servicios o para tomar foto de información de recursos en la comunidad para después referenciar.

Vestimento Apropiado – A su capacidad, se pide a los clientes y visitantes asegurarse que su ropa sea de su tamaño para evitar mostrar partes privadas y/o ropa interior. Ropa debe ser libre de lenguaje, fotos, y/o símbolos inapropiados que promueven el uso de sustancias, violencia, actividad de pandillas, y/o contenido sexual.

Compromiso – El personal de CCBH está comprometido a ayudarlo alcanzar sus metas y lograr recuperación de los problemas de salud mental. Le pedimos que usted también se comprometa hacer progreso hacia su propio bienestar y recuperación. Eso incluye asistir a sus citas y seguir con sugerencias/tareas que su proveedor de servicio discuta con usted. Si no está seguro si una técnica o un servicio funcionara para usted, infórmeselo a sus proveedores para que podamos asegurar que los métodos y herramientas compartidos tengan la mayor posibilidad de ser efectivos. Si no puede asistir a una cita, por favor llame a más tardar 24 horas antes de su cita para cancelar o reprogramarla.

Sobriedad – Con el objeto de obtener el mejor beneficio de los servicios, requerimos que los clientes y visitantes lleguen a sus citas sin estar bajo la influencia de alcohol o cualquier droga (legal o ilegal). CCBH reconoce que cada persona se encuentra en un punto diferente en su recuperación y pueda que sea activo en su adicción; esto no impedirá recibir servicios; sin embargo, por favor mantenga la sobriedad cuando llegue a sus citas. Si llega a su cita y se determina que está bajo la influencia de sustancias, su cita será reprogramada y el personal de CCBH se encargará que usted sea transportado a casa de manera segura.

En el evento que se violen las guías anteriores, CCBH tiene el derecho de negar el servicio y proporcionara referencias a proveedores de servicios alternativos.