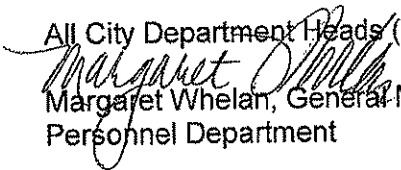


CITY OF LOS ANGELES
INTER-DEPARTMENTAL CORRESPONDENCE

Date: February 5, 2010

To: All City Department Heads (Except Department of Water and Power)

From: 
Margaret Whelan, General Manager
Personnel Department

Subject: **RESOURCES FOR EMPLOYEES IMPACTED BY LAYOFFS**

With the continuing uncertainty regarding the City's budget, Departments should remind employees that the City's Employee Assistance Program (EAP) stands ready to assist employees and their dependents in dealing with the uncertainty as well as a variety of life challenges such as stress and depression, grief and loss, finances, legal assistance, divorce, elder or child care issues, and succeeding in work.

For assistance, employees can contact their EAP provider as follows:

Civilian Flex Eligible Employees - Employees can call MHN for a referral to a counselor at (800) 213-5813 or take advantage of the online member services at:

<http://members.mhn.com> (access code "cityoflosangeles").

Sworn Police - Employees can call the LAPD's Sworn Employee Assistance Unit at (213) 485-0703 and press "3". EAP is provided through the Police Protective League by MHN at (877) 646-5275.

Sworn Fire - EAP is provided by United Firefighters of Los Angeles City. During work hours, employees may contact the EAP Office at (213) 895-0910 or (800) 252-8352. After hours and weekends, employees may use the EAP 24 Hour Help Line Answering Service at (213) 250-1212.

Harbor employees - EAP is provided by NEAS West at (800) 367-7474.

Additionally, through the Civilian Flex EAP plan, MHN can provide one-hour training sessions to your employees and/or managers at their worksite. EAP offers training sessions on how to deal with downsizing issues. Attached is a list of the training topics available. If you would like to utilize the MHN training hours, please contact Randyn Calvo at (213) 978-1648 or via e-mail at randyn.calvo@lacity.org.

Departments can also refer employees facing layoff to the Personnel Department website at <http://per.lacity.org/LayoffProcess.htm> for information that may be useful to them. The website contains information about the layoff process, unemployment benefits, health and dental benefits, payroll, and retirement.

If you have any questions regarding the layoff website, please contact Art Irigoyen at (213) 473-9395 or via e-mail at art.irigoyen@lacity.org.

Attachments

cc: Department Personnel Directors



IT'S ABOUT YOU

At MHN, we're committed to understanding your unique needs and helping you manage a broad range of challenges – from everyday hassles to serious emotional health issues. Whether you need a simple helping hand or a whole new lifestyle, we're here to help.

When's the right time to seek help? Before a problem turns critical.

Call toll-free 24 hours a day, seven days a week:

(800) 213-5813

TDD callers, please dial: (800) 327-0801

or visit us at:

members.mhn.com

and register with the access code: **cityoflosangeles**

Eligible members are entitled to **unlimited** telephonic and **5** face-to-face clinical consultations per incident, per calendar year.

WHEN CAN I HELP?

You and your family, with personal and work-related issues, including:

- » Achieving life balance
- » Stress and anxiety
- » Grief and depression
- » Health and wellness
- » Substance abuse
- » Daily living
- » Marital, family and relationship issues
- » Domestic violence
- » Financial and legal issues
- » Identity theft

When you have a problem, call your EAP.

If you have a complaint or dispute about MHN's services or counselors, you may call the same toll-free number you use to access your EAP services, submit a complaint online at www.mhn.com, or submit a complaint in writing to:

MHN

Quality Improvement Department
503 Canal Boulevard
Point Richmond, CA 94804

Complaints are acknowledged within five business days and submitted for resolution to the appropriate department.

EVIDENCE OF COVERAGE AND DISCLOSURE

To see a detailed description of your EAP benefits in MHN's Combined Evidence of Coverage and Disclosure Form (EOC), please review the EOC, available through your benefits department. You may also contact MHN at the number in this brochure for a copy of the EOC (California members only).

MHN is a licensed California specialized health care service plan. The Department of Managed Health Care (the "Department") is responsible for regulating health care service plans in California. If you have a grievance against MHN, you should first telephone MHN at the number in this brochure, and use MHN's grievance process, as described above, before contacting the Department. Utilizing this grievance procedure does not prohibit any potential legal rights or remedies that may be available to you.

If you need help with a grievance involving an emergency, a grievance that has not been satisfactorily resolved by MHN, or a grievance that has remained unresolved for more than 30 days, you may call the Department. You may also be eligible for an Independent Medical Review ("IMR"). If you are, the IMR process will provide an impartial review of medical decisions made by a health plan related to the medical necessity of a proposed service or treatment, coverage decisions for treatments that are experimental or investigational in nature and payment disputes for emergency or urgent medical services.

The Department has a toll-free telephone number (1-888-HMO-2219) to receive complaints and a TDD line (1-877-688-9891) for the hearing and speech impaired. The Department's Internet website (<http://www.hmohelp.ca.gov>) has grievance forms, IMR application forms and instructions online.



IT'S ABOUT YOU

EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAM



FLEX

Benefits for your way of life.

MHN
A Health Net Company



YOUR EAP SERVICES

The following services are provided by MHN and paid for by your employer. This is just a summary. For detailed product and member/dependent eligibility information, please contact MHN or refer to your benefit documentation (such as an Evidence of Coverage booklet or Summary Plan Description).

CLINICAL COUNSELING

Call your EAP any time for help with emotional health issues. A qualified Intake specialist will assess your needs and connect or refer you to a professional who can help. We are available 24 hours a day, seven days a week to help you with:

- » Marriage, family and relationship issues
- » Stress and anxiety
- » Depression
- » Grief and loss
- » Anger management
- » Domestic violence
- » Alcohol and drug dependency
- » Other emotional health issues

The type (telephonic or face-to-face) and number of visits to which you and your eligible dependents are entitled are listed on the inside flap of this brochure.

WORK & LIFE SERVICES

Your EAP also features services to help you balance work and life and take care of all kinds of chores and challenges. Telephonic consultations are available in the following areas:

Childcare and eldercare assistance – Needs assessment plus referrals to childcare and eldercare providers (depending on your plan, you may also be entitled to help with other parenting matters, and/or to referrals to providers with current, confirmed openings)

Financial services – Budgeting, credit and financial guidance (investment advice, loans and bill payments not included), retirement planning and assistance with tax issues

Legal services – Telephonic or face-to-face consultations for issues relating to civil, consumer, personal and family law,

financial matters, business law, real estate, estate planning and more (excluding disputes or actions between you and your employer or MHN)

Identify theft recovery services – Information on ID theft prevention, plus an ID theft emergency response kit and help from a fraud resolution specialist if you are victimized

Daily living services – Referrals to consultants and businesses that can help with everyday errands, travel, event planning and more (does not cover the cost nor guarantee delivery of services)

ONLINE MEMBER SERVICES

Access helpful information and powerful emotional health and work-life tools online. You can:

- » Search for an MHN counselor and get a referral
- » Ask our expert an emotional health question
- » Access online assessments and self-help programs for stress, depression, insomnia, anxiety and substance abuse
- » Access online estate planning information and tools, including an online will-making program
- » Find helpful tips, tools and articles

To access these services, go to: members.mhn.com and register with your company access code (listed on the inside flap of this brochure).

For a referral to a counselor, you will be prompted to supply additional information.

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

What is an EAP?

An Employee Assistance Program – or EAP – is a program designed to help you cope with emotional health, family and other personal problems. Employers provide an EAP to help their employees be happy, healthy and productive.

Who provides the help?

An MHN Intake specialist or counselor provides your initial assessment. Depending on your needs, we may refer you to a network psychologist, social worker, marriage and family counselor, financial advisor, lawyer, childcare or eldercare provider or other trusted professional.

Will I have to pay for services?

No. Your employer pays for your EAP services. There are no copayments, deductibles, or co-insurance payments, and you will not be liable to an MHN provider for any fees covered by your EAP. You will only be responsible for payment if you opt for services not covered by the EAP or choose a provider outside MHN's network.

Are EAP services confidential?

Yes. Your privacy is important to us. MHN abides by state and federal mandates governing confidentiality, and your identity is protected by law.

How do I get help?

Simply call the number in this brochure. An experienced Intake specialist will promptly answer your call. Based on your needs, the specialist will either provide a referral to a counselor or consultant, or connect you with one.

Waller card – detach below

For more information about your EAP or to schedule an appointment, please call

(800) 213-5813

TDD callers, please dial: (800) 327-0801

Or visit: members.mhn.com
(access code: cityoflosangeles)

In an emergency, please call 911.



SE TRATA DE USTED

En MHN, tenemos el compromiso de comprender sus necesidades individuales y de ayudarle a manejar una amplia gama de desafíos, desde asuntos diarios hasta problemas serios de salud emocional. Ya sea que simplemente necesite una mano amiga o un estilo de vida completamente nuevo, estamos para ayudarle.

¿Cuándo es el momento oportuno para buscar ayuda? Antes de que el problema se convierta crítico.

Puede llamar al número de teléfono gratuito las 24 horas del día, los siete días de la semana:

(800) 213-5813

Los usuarios de TDD deben marcar el: (800) 327-0801

O visítanos en:

members.mhn.com

y regístrate con el código de acceso: **cityoflosangeles**

Los afiliados que reúnen las condiciones necesarias pueden acceder a **5** consultas clínicas personales y telefónicas sin limitada por episodio, por periodo de beneficio.



- » Alcanzar un equilibrio en la vida
- » Estrés y ansiedad
- » Duelo y depresión
- » Salud y bienestar
- » Fármaco dependencia
- » Problemas de pareja, familia y relaciones personales
- » Problemas financieros y legales
- » Robo de identidad
- » Vida diaria

Cuando usted tenga un problema, llame a su EAP.

Si usted tiene un reclamo o disputa sobre los servicios o asesores de MHN, puede llamar al mismo número de teléfono sin costo que utiliza para acceder a sus servicios de EAP, enviar un reclamo en línea a www.mhn.com o enviarlo por escrito a:

MHN
Quality Improvement Department
503 Canal Boulevard
Point Richmond, CA 94804

Dentro de los siguientes cinco días hábiles, se notifica el recibo de los reclamos y se envían al departamento apropiado para su resolución.

EVIDENCIA DE COBERTURA Y DIVULGACIÓN

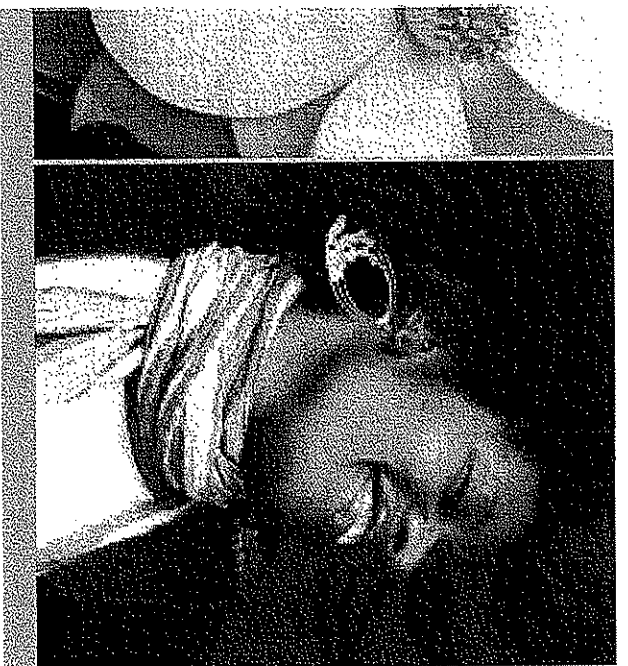
Para consultar una descripción detallada de sus beneficios de EAP en el Formulario de Evidencia Combinada de Cobertura y Divulgación (EOC) de MHN, por favor revise el EOC, el cual se encuentra disponible a través del departamento de beneficios. Adicionalmente, para obtener una copia de la EOC (únicamente para miembros de California) puede llamar a MHN al número de teléfono en este folleto.

MHN es un plan de servicio de atención en salud especializada, autorizado en California. El Departamento de Administración de la Atención de la Salud (el "Departamento") es responsable de la regulación de los planes de servicio de atención de salud en California. Si usted tiene alguna queja contra MHN, primero debe llamar por teléfono a MHN al número de teléfono en este folleto y utilizar el proceso de reclamo de MHN, como se describe anteriormente, antes de comunicarse con el Departamento. El uso de este proceso de quejas formales no prohíbe el ejercicio de ningún derecho o recurso legales potenciales que pueda estar a su disposición.

Si necesita ayuda con una queja relacionada con una emergencia, una queja que no ha sido resuelta de forma satisfactoria por parte de MHN o una queja que ha permanecido sin resolver durante más de 30 días, puede llamar al Departamento. Usted también puede ser elegible para una Evaluación Médica Independiente ("IMR"). Si es elegible, el proceso de IMR proporcionará una evaluación imparcial de la toma de decisiones médicas realizada por un plan de atención en salud relacionadas con la necesidad médica de un servicio o tratamiento propuesto, decisiones de cobertura para tratamientos experimentales o de investigación y pago de disputas para servicios médicos urgentes o de emergencia.

El Departamento tiene un número de teléfono gratuito: (1-888-HMCO-2219) para recibir reclamos y una línea TDD (1-877-688-9891) para las personas con deficiencias de la audición y del habla. El sitio Web del Departamento (<http://www.hmhelp.ca.gov>) tiene formularios de quejas, formularios de solicitud de IMR e instrucciones en línea.

© 2007 MHN Inc. Todos los derechos reservados.
MCBR-01 (04/07)



SE TRATA DE USTED
PROGRAMA
DE ASISTENCIA
AL EMPLEADO



Benefits for your way of life.

MHN
www.mhn.com



SUS SERVICIOS DE EAP

MHN brinda los siguientes servicios, los cuales para su empleador. Este es únicamente un resumen. Para obtener información más detallada sobre el producto y la elegibilidad del miembro y sus dependientes, por favor comuníquese con MHN o consulte su documentación de beneficios (como, por ejemplo, un folleto de Evidencia de cobertura o una Descripción Resumida del Plan).

ASISTENCIA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA

En cualquier momento llame a su EAP para recibir ayuda si tiene problemas de salud emocional. Un especialista de admisión calificado evaluará sus necesidades y lo comunicará o referirá con un profesional que pueda ayudarle. Estamos a su disposición 24 horas al día, siete días a la semana para ayudarle a resolver:

- » Problemas de pareja, familia y relaciones personales
- » Estrés y ansiedad
- » Depresión
- » Dueño y pérdida
- » Manejo de la ira
- » Dependencia del alcohol y fármaco dependencia
- » Otros problemas de salud emocional

El tipo de consultas (telefónicas o personales) y el número de visitas a las cuales usted y sus dependientes elegibles tienen derecho se detallan en la cara interna de este folleto.

SERVICIOS DE TRABAJO Y DE VIDA

Su EAP también ofrece servicios para ayudarle a establecer un equilibrio entre trabajo y vida y manejar toda clase de tareas y desafíos. Las consultas telefónicas están disponibles en las siguientes áreas:

Atención a niños y ancianos. Evaluación de necesidades y referencias hacia proveedores de atención a niños y ancianos (dependiendo de su plan, usted también puede tener derecho a recibir ayuda en otros aspectos de paternidad o referencia a proveedores con disponibilidad actualizada y confirmada)

Servicios financieros. Orientación para la elaboración de presupuestos, consejería sobre crédito y finanzas (no se incluye asesoría sobre inversiones, préstamos y pago de facturas), planificación del retiro y asistencia para problemas de impuestos

Servicios legales. Las consultas telefónicas o personales para temas relacionados con las leyes civiles, de protección al consumidor, personales y familiares, de asuntos financieros, leyes comerciales, bienes raíces, planificación de patrimonio y otras (excluyendo disputas o acciones legales entre usted y su empleador o MHN)

Servicios de recuperación del robo de identidad. Información sobre prevención del robo de identidad, más un equipo de emergencia en caso que sucediera y el apoyo de un especialista en resolución de fraudes si usted se convierte en víctima

Servicios de la vida diaria. Referencias con consultores y negocios que pueden apoyarle con los mensajes claros, viajes, planificación de eventos y otros (no cubre costo ni garantiza entrega de los servicios)

SERVICIOS EN LÍNEA PARA MIEMBROS
Acceda, en línea, a información útil e importante sobre salud emocional y herramientas para su vida laboral. Usted puede:

- » Buscar un consejero de MHN y obtener una referencia
- » Preguntar a nuestro experto dudas sobre salud emocional
- » Acceder a las evaluaciones y programas de autoayuda en línea para el manejo del estrés, depresión, insomnio, ansiedad y fármaco dependencia
- » Acceder en línea a información y herramientas sobre planificación de su patrimonio, incluyendo un programa sobre elaboración de testamentos en línea
- » Encontrar consejos, herramientas y artículos útiles

Para acceder a estos servicios, visite: members.mhn.com y regístrese el código de acceso de su compañía (que se encuentra indicado en la cara interna de este folleto).

Para obtener una referencia a un consejero, se le pedirá que proporcione información adicional.

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Qué es un EAP?

Un Programa de Asistencia al Empleado, o EAP, es un programa diseñado para ayudarle a enfrentar problemas de salud emocional, de salud, familiares y otros problemas personales. Los empleadores ofrecen un EAP para ayudar a que sus empleados sean felices y productivos y se encuentren saludables.

¿Quién ofrece la asistencia?

Un especialista de admisiones o consejero de MHN proporciona su evaluación inicial. Dependiendo de sus necesidades, podemos referirlo a un psicólogo, trabajador social, consejero matrimonial y familiar, consejero financiero, abogado, proveedor de servicios de atención a niños y ancianos u otros profesionales de confianza, todos miembros de la red.

¿Tendré que pagar por los servicios?

No. Su empleador paga sus servicios de EAP. No existen copagos, deducibles o pagos de coaseguro y usted no será responsable por ningún honorario de un proveedor de MHN cubierto por su EAP. Únicamente será responsable del pago si decide tomar la opción de los servicios no cubiertos por el EAP o si selecciona un proveedor fuera de la red de MHN.

¿Son confidenciales los servicios de EAP?

Sí. Su privacidad es importante para nosotros. MHN cumple los mandatos estatales y federales que rigen la confidencialidad y su identidad se encuentra protegida por ley.

¿Cómo obtengo asistencia?

Simplemente llame al número de teléfono que encuentra en este folleto. Un especialista de admisión con experiencia atenderá inmediatamente su llamada. Con base en sus necesidades, el especialista le ofrecerá una referencia a un consejero o consultor o lo pondrá en contacto con alguno de ellos.



Tarjeta para portar en la billetera – despegar abajo

Para obtener más información sobre su EAP o para programar una cita, por favor llame al

(800) 213-5813

Los usuarios de TDD deben marcar el: (800) 327-0801

O visítanos en la Web: members.mhn.com
(código de acceso: cityoflosangeles)

En caso de emergencia, por favor llame al 911.

2010 Worksite Wellness Training Seminars

Provided by MHN through the Employee Assistance Program and the Civilian Flex Benefits Program

As a supervisor or manager, you have the opportunity to schedule FREE on-site workshops and educational seminars for your staff on a variety of topics. To reserve hours or for more information please contact Randyn.Calvo@lacity.org.

Worklife Seminars

- Achieving Career Resilience
- Building Resilience
- Compassion Fatigue
- Coping with Cancer Diagnosis
- Coping with Chronic Illness and the Holidays
- Coping with Grief and Loss
- Coping with the Stress of Change
- Coping With The Stress Of Economic Uncertainty
- Creating a Positive Attitude
- Creating a Respectful Workplace (for employees)
- Creating and Maintaining a Healthy Marriage
- Creating Work/Life Balance
- Dealing with Pre-Teen and Teenagers
- Enhancing Wellness Through Resilience and Worklife Balance
- Family Communication
- Holiday Stress Hardy
- Humor for the Health of It
- Insomnia
- Lifestyle Issues for Pre-Retirement
- Maintaining Resilience Through Cancer Survivorship
- Managing Personal Finances
- Managing Stress
- Managing with Resilience Through Changing Times
- Managing Your Responses to Anger
- Shift Work and Stress
- Strategies for Working Parents
- Successful Single Parenting
- Successful Step-Parenting
- Surviving Downsizing (for employees)
- The Stress of Business Travel
- Understanding Elder Care Issues
- Workplace Ergonomics

For Management/Supervisory Skill Development

- Basic Skills for Supervisors
- Building Effective Teams
- Building Resilience Following Workplace Trauma
- Conducting Layoff Notification
- Creating a Positive Work Environment
- Creating a Respectful Workplace (for managers)
- Ethics and Integrity in the Workplace
- Expatriate Workplace Re-Integration
- Leadership and Leading
- Managing after Downsizing
- Managing Challenging Workplace Behaviors (for managers)
- Managing Change
- Managing Personal and Employee Stress
- Partnering for Success (for managers)
- Returning Military Staff
- Safeguarding the Workplace during Downsizing
- Surviving Downsizing (for managers)

Employee Skill Development

- Career Management and Career Planning
- Change Management
- Creating a Positive Work Environment
- Dealing with Difficult People
- Effective Workplace Communication
- Ethics and Integrity in the Workplace
- Resolving Conflict in the Workplace
- Working in Teams

Financial/Legal Trainings provided by CLC Attorney:

- Adjusting to your Adjustable Mortgage
- Estate Planning/Wills/Trusts
- Getting and Keeping Good Credit
- Home Buying Strategies
- Identity Theft: Prevention & Resolution
- Legal Issues for Older or Disabled Family Members
- Making Your Money Work For You
- Powers of Attorney/Advanced Directives- ("Living-Wills")
- Tips for Tax Smart Future
- Understanding Wall Street

Workplace Safety and Protection

- Creating a Safer Workplace (for Employees)
- Creating a Safer Workplace (for Supervisors)
- Critical Incidents and Trauma Response
- Managing Critical Incidents in the Workplace (for Managers)
- Substance Abuse Prevention (for Supervisors)
- Substance Abuse Awareness (for Employees)
- Substance Abuse: DOT Guidelines
- Suicide Prevention for Managers
- Understanding Critical Incidents in the Workplace (for employees)

Health and Wellness

- Coping with Depression
- Fitness and Exercise
- Fitness and Your Brain: Avoiding Dementia
- Heart Health
- Longevity
- Nutrition
- Optimum Health for Men
- Optimum Health for Women
- Readiness for Healthy Change
- Sit and Fit
- Smoking Cessation
- Staying Healthy During Flu Season
- Walking to Health, Happiness and Longevity
- Weight Management