

MEMBER SERVICES GUIDE

*Medi-Cal Specialty
Mental Health Services*



Colusa County Department of Behavioral Health

162 E. Carson St.
Colusa, CA 95932
(530) 458-0520 or
24-hour toll-free
1-888-793-6580
FAX (530) 458-7751

Office Hours

8:00am - 5:00pm
Monday - Friday

24-hour crisis services are
available by calling the above
number or by going to the
Emergency Room

Welcome to Behavioral Health!

We welcome you to Colusa County Department of Behavioral Health and to the Medi-Cal Specialty Mental Health Plan. We provide specialty mental health services for people who live in Colusa County, including those with Medi-Cal insurance.

As the mental health services plan, we have specific goals. These goals are to:

- Improve access to behavioral health care
- Work with you and other health care providers to arrange for quality care for you
- Be sensitive to each client's needs and to treat you with respect

As a participant, you also have specific responsibilities which are the following:

- Keep appointments as scheduled and be on time
- Call if you are unable to keep your appointment because of an unexpected event
- Work on treatment goals with your clinical treatment team
- Notify us of any concerns regarding services
- Respect the privacy of other participants
- Come to all sessions sober from drugs and alcohol

The following services are available in English and Spanish. Other language resources can be made available as needed. Interpreter services are provided at no cost for all behavioral health services.

- **Crisis Intervention:** A fast response service enabling the individual to cope with a crisis and remain in the community
- **Psychiatric Evaluation:** An assessment of your current emotional, behavioral and mental status
- **Psychological Assessment:** Psychological testing may be provided when indicated, as well as an assessment of your current emotional, behavioral and mental status
- **Medication Evaluation:** Meeting with a psychiatrist (M.D.) to determine the benefit of prescribing medication to alleviate symptoms of mental illness
- **Acute Hospitalization:** If required, you may be assisted to use inpatient acute psychiatric hospital services through a number of hospital providers
- **Mental Health Services:** Individual, family, or group therapy are provided for youth and adult populations
- **Rehabilitation Services:** Assistance and support in learning and practicing coping skills, building and enhancing natural supports and promoting independence
- **Case Management:** Assistance provided by staff to promote access to needed medical, educational, social, prevocational, vocational or other community services
- **Information and Referral:** Staff will provide you with recommendations, information and assistance to help you use services that may be of value to you

Service Team

Each person needing behavioral health service will be helped to establish treatment goals which can include a team of:

- Psychiatrist (M.D.)
- Psychologist (PhD)
- Licensed or Associate Marriage and Family Therapist (LMFT, AMFT)
- Licensed or Associate Clinical Social Worker (LCSW, ASW)
- Licensed Psychiatric Technician (LPT)
- Mental Health Rehabilitation Specialist
- Case Manager
- Peer Support Specialist

Member Rights:

- Respectful treatment by Behavioral Health providers and staff
- Services provided in a safe environment
- Informed consent to treatment and medications and the right to refuse treatment
- Confidential care and record keeping
- Participation in planning your treatment
- Request a change of provider (therapist or doctor), a second opinion and a change in level of care
- Access to the complaint, grievance and State Fair Hearing process
- Authorize a person to act on behalf of a member during complaint, grievance or State Fair Hearing process
- Include family members or other natural supports in the clients treatment
- Receive services that are culturally competent and sensitive to language and cultural differences

Answers to Some of Your Questions

Are patient's rights taken into consideration?

Most definitely yes! The Behavioral Health staff is committed to the preservation of clients rights. Some basic rights include the right to:

- Dignity, privacy, humane care
- Acceptance or refusal of services
- Informed consent about medication and treatment
- Confidentiality
- Access to Patient's Rights Advocate

What about confidentiality?

Communication between a client at Colusa County Behavioral Health is privileged and cannot be discussed with anyone outside the department without written permission of the client, or a court order by a judge. Exceptions to this rule, as required by law such as mandated reporting, can be discussed with staff.

Does Colusa County Behavioral Health accept private insurance? Currently Behavioral Health is not a network provider for private insurance. However, we do accept Medi-Cal insurance. For further questions, please call us at 458-0520 during regular office hours.

How do I resolve complaints and problems?

Clients who are dissatisfied with their services may talk with us, or write to us, and we will work to resolve the issue. If you need assistance in presenting your problem or complaint, the Patient's Rights Advocate will assist you. You will continue to receive the same services while your complaint is being resolved. For more information, see the brochure "Client Problem Resolution Guide."

What if I want to appeal a denial of a service?

There is a **State Fair Hearing** process available to you, and you also are entitled to request a second opinion from a licensed mental health professional assigned by Behavioral Health. You must initiate the State Fair Hearing Process within 90 days after completion of our problem resolution process.

Where can I get more information? Please see our "Client Problem Resolution Guide," available in the clinic lobby. It gives informative steps to take to tell us about your concerns. For help, talk to a member of your treatment team, the Behavioral Health Director, or Patient's Rights Advocate.

What type of therapy or clinical interventions will I be participating in? All staff at Colusa County Behavioral Health are trained in different ways of helping to assist you meeting your mental health recovery goals. Some of the theories and treatment models your treatment team might provide, but are not limited to are: Cognitive Behavioral Therapy (CBT), Motivational Interviewing (MI), Parent Management Training (PMT-Kazdin Method), Wraparound, Nurturing Parent, Community Resilience Model, Solution Focused Therapy (SFT), Dialectical Behavioral Therapy (DBT), Moral Recondition Training (MRT), Family Hui Parenting, First Break Psychosis, Eating Disorder Intuitive Therapy (EDIT), Play Therapy and Wellness Recovery Action Plan (WRAP).

Can I help select my therapist? You may inform the staff person completing your initial assessment, or front office staff, that you would like to choose the person who will be providing your services. Providers may include those who provide services that meet your cultural needs. You may also request a change of staff assigned to you. Whenever possible, your request will be honored. A current list of Behavioral Health plan providers is posted in all reception areas. Any beneficiary may obtain this list by verbal request, and it is also available on our county website at: www.countyofcolusa.org



GUÍA DE SERVICIOS PARA MIEMBROS

*Medi-Cal Especialidad
Servicios de Salud Mental*



Departamento de salud del Comportamiento del Condado de Colusa

162 Calle Este Carson
Colusa, CA 95932
(530) 458-0520 o
Línea de Crisis las 24 horas:
1-888-793-6580
FAX (530) 458-7751

Horas de Oficina
8:00am a 5:00pm
Lunes a Viernes

Los servicios de crisis las 24
horas están disponibles
llamando al número anterior o
yendo a la sala de emergencias

Los siguientes servicios están disponibles en inglés y español. Otros recursos lingüísticos pueden estar disponibles según se necesiten. Los servicios de interpretación se brindan sin costo para todos los servicios de Salud del Comportamiento.

- **Intervención de Crisis:** Un servicio de respuesta rápida que permite al individuo hacer frente a una crisis permanecer en la comunidad
- **Evaluación Psiquiátrica:** Una evaluación actual de su estado emocional, de comportamiento y mental
- **Evaluación Psicológica:** Se pueden proporcionar pruebas psicológicas cuando se indique, así como una evaluación de su estado emocional, mental y de comportamiento actual
- **Evaluación de Medicamentos:** Reunirse con un psiquiatra (M.D.) para determinar los beneficios de recetar medicamentos para aliviar los síntomas de la enfermedad mental
- **Hospitalización Aguda:** Si es necesario se le puede asistir utilizando los servicios de hospitalarios psiquiátricos agudos para pacientes hospitalizados a través de una serie de proveedores de hospitales
- **Servicios de Salud Mental:** Se brinda terapia individual, familiar o grupal a la población de jóvenes y adultos
- **Servicios de Rehabilitación:** Asistencia y apoyo para aprender y practicar habilidades de afrontamiento, desarrollar y mejorar los apoyos naturales y promover la independencia
- **Administrador de Casos:** Asistencia proporcionada por el personal para promover el acceso a los servicios médicos, educativos, sociales, pre-ocasionales, vocacionales u otros servicios comunitarios necesarios
- **Información y Referencia:** El personal le brindará recomendaciones, información y asistencia para ayudarlo a usar los servicios que pueden ser valiosos para usted

Equipo de Servicio

A cada persona que necesita servicios de Salud del Comportamiento se le ayudará a establecer objetivos de tratamiento que pueden incluir un equipo de:

- Psiquiatra (M.D.)
- Psicólogo (PHD)
- Terapia Matrimonial y Familiar con Licencia o Asociado (LMFT, AMFT)
- Trabajador Social Clínico con Licencia o Asociado (LCSW, ASW)
- Técnico Psiquiátrico Autorizado (LPT)
- Especialista en Rehabilitación de Salud Mental
- Administración de Casos
- Especialista en Apoyo de Pares

Bienvenidos al Departamento de Salud del Comportamiento!

Le damos la bienvenida al Departamento de Salud del Comportamiento del Condado de Colusa y al plan de Salud Mental especialidad de Medi-Cal. Brindamos servicios especializados de salud mental para las personas que viven en el Condado de Colusa, incluyendo aquellos con aseguranza de Medi-Cal.

Como plan de servicios de salud mental, tenemos objetivos específicos. Estos objetivos son:

- Mejorar el acceso al cuidado de Salud del Comportamiento
- Trabajar con usted y otros proveedores de servicios de Salud Médica para coordinar un cuidado de calidad para usted
- Ser sensibles a las necesidades de cada cliente y tratarlo con respeto

Como participante, usted también tiene responsabilidades específicas que son las siguientes:

- Mantener las citas según estén programadas y llegar a tiempo
- Llamar si no puede asistir a su cita debido a un encuentro inesperado
- Trabajar en los objetivos del tratamiento con su equipo de tratamiento clínico
- Notificarnos de cualquier inquietud con respecto a los servicios
- Respete la privacidad de otros participantes
- Venir a todas las sesiones sobrio de drogas y alcohol

Derechos de los Miembros:

- Trato respetuoso por parte de los proveedores de Salud del Comportamiento y el personal
- Servicios brindados en un ambiente seguro
- Firmar la forma para dar consentimiento para el tratamiento y el derecho a rechazar el tratamiento
- Cuidado confidencial y mantenimiento de registros
- Participación en la planificación de su tratamiento
- Solicitar un cambio de proveedor (Terapeuta o Médico), una segunda opinión y cambio del nivel de cuidado
- Acceso al proceso de quejas y audiencias estatales imparciales
- Autorizar a una persona a actuar en nombre de un cliente durante el proceso de quejas o de una audiencia imparcial estatal
- Incluir a miembros de la familia u otro apoyo natural en el tratamiento de los clientes
- Recibir servicios que sean culturalmente competentes y sensibles a los diferentes idiomas y culturas

Respuestas a algunas de tus preguntas

Se tiene en cuenta los derechos del paciente?

Definitivamente que sí! El personal de Salud del Comportamiento está comprometido con la preservación de los derechos de los clientes. Algunos derechos básicos incluyen derechos a:

- Dignidad, privacidad, cuidado humano
- Aceptación o rechazo de servicios
- Consentimiento sobre medicamentos y tratamiento
- Confidencialidad
- Acceso al Defensor de los Derechos de los Pacientes

Que pasa con la confidencialidad? La comunicación entre un cliente en Salud del Comportamiento del Condado de Colusa es un privilegio y no se puede discutir con nadie fuera del Departamento sin el permiso por escrito del cliente, o una orden judicial de un juez. Las excepciones a esta regla, según lo exija la ley, como hacer reportes obligatorios, se pueden discutir con el personal.

Salud del Comportamiento acepta aseguranza privada? Actualmente Salud del Comportamiento no es un proveedor para aseguranza privada. Pero aceptamos aseguranza de Medi-Cal. Para más preguntas favor de llamar al 530-458-0520 durante horas regulares de la oficina.

Como puedo resolver quejas y problemas?

Clientes que están insatisfechos con sus servicios pueden hablar con nosotros, o escribirnos, y trabajaremos para resolver el problema. Si usted necesita asistencia en presentar su problema o queja, el Defensor de los Derechos de los Pacientes le asistirá. Usted continuará recibiendo los mismos servicios mientras su queja se está resolviendo. Para más información, lea nuestro folleto "Guía para Resolver Problemas."

Que pasa si quiero apelar la negación de un servicio?

Hay un proceso de **Audiencia Imparcial Estatal** disponible para usted, y también tiene derecho a solicitar una segunda opinión de un profesional de Salud del Comportamiento. Debe iniciar el proceso de Audiencia Imparcial Estatal dentro de los 90 días posteriores a la finalización de nuestro proceso de resolución de problema.

Donde puedo obtener mas informacion? Favor de ver nuestro "Guía de Resolución de Problemas del Cliente," disponible en la clínica en nuestra sala de espera. Brinda información sobre los pasos a seguir para informarnos acerca de sus preocupaciones. Para obtener ayuda, hable con un miembro de su equipo de tratamiento, el director de Salud del Comportamiento, o el Defensor de los Derechos de los Pacientes.

En que tipo terapia o intervencion clinica participare? Todo el personal de Salud del Comportamiento del Condado de Colusa están capacitados en diferentes formas de ayudarlo alcanzar sus objetivos de recuperación de Salud Mental. Algunas de las teorías y modelos de tratamiento que su equipo de tratamiento podría proporcionar, entre otros, pero no son limitados: Terapia Cognitiva Conductual (CBT), Entrevistas de Motivación (MI), Entrenamiento de Administración de Padres (PMT-Kazdin Method), Envolverse Wraparound, Crianza con Cariño (Nurturing Parent), Modelo de Resiliencia Comunitaria (Community Resilience Model), Terapia Centrada en Soluciones (solution Focused Therapy "SFT"), Terapia Conductual Dialectiva (Dialectical Behavioral Therapy (DBT), Entrenamiento de Reconciliación Moral (Moral Reconnection Training ("MRT")), Crianza de La Familia Hui (Parenting Family Hui), Primer brote de Psicosis (First Break Psychosis), Terapia Intuitiva del Trastorno de Alimento (Eating Disorder Intuitive), Terapia de Juego y Bienestar Plan de acción de Recuperación del Bienestar (Play Therapy and Wellness Recovery Action Plan (WRAP))

Puedo ayudar a seleccionar mi Terapeuta? Puede informarle al personal que completó su evaluación inicial, o al personal de recepción, que le gustaría elegir a la persona que le brinde sus servicios. Los proveedores pueden incluir aquellos que brindan servicios que satisfacen sus necesidades culturales. También puede solicitar un cambio de personal asignado a usted. Siempre que sea posible, su solicitud será respetada. En la área de recepción se encuentra una lista actualizada de proveedores de plan de Salud del Comportamiento. Cualquier beneficiario puede obtener esta lista mediante solicitud verbal y también está disponible en el sitio de la red nuestro Condado en: www.countyofcolusa.org

