

Access to Treatment (effective July 15, 2019)

PSR Script (English)

GREETING	
Thank you for calling Monterey County Behavioral Health. My name is _____.	
In case we get disconnected, can I get your FULL Name, Phone Number, and Date of Birth of the person whom you are calling about? Thank you	
Are you currently receiving services with us?	
Yes	No
Do you know the name of the worker? Get worker's name	For address, telephone, clinic hours, and directions to clinics ➤ PSR to provide this information
Contact SW directly ➤ Transfer call (if caller knows name of worker)	Locate Clinician of the Day and transfer caller ➤ If not available, send call to "generic" voicemail

PSR Script (Spanish)

GREETING	
Gracias por llamar a los servicios de salud mental del Condado de Monterey. Mi nombre es _____.	
Por si acaso se desconecta la llamada, me puede dar su nombre completo, número de teléfono, fecha de nacimiento. Gracias	
¿Presentemente recibe servicios con nosotros?	
Yes	No
¿Cuál es el nombre de su trabajador? Get worker's name	For address, telephone, clinic hours, and directions to clinics ➤ PSR to provide this information
Contact SW directly ➤ Transfer call (if caller knows name of worker)	Otherwise, locate Clinician of the Day and transfer caller ➤ If not available, send call to "generic" voicemail

Things to Know

We offer both, mental health (MH) or substance use disorder (SUD) services. A variety of services are available for all ages.

General Information:

To access services, you can call the clinic during normal business hours 8AM – 5PM or call 1-888-258-6029. Or you can walk-in to our regional clinics.

A staff member will assess whether you qualify for services. They will ask you questions about your needs and questions about your insurance benefits.

All resources and information is found here:

<https://www.co.monterey.ca.us/government/departments-a-h/health/behavioral-health/how-to-get-started>

Problem Resolution Process

- You have the right to let us know if you are unhappy or dissatisfied. We have a formal grievance process. You can walk in or call during normal business hours to a member of our Quality Improvement team. Grievance forms are available in our lobby.
 - If caller has a complaint or grievance:
 - Would you like a staff member to call you back?
 - You may also contact our QI department at (831) 755-4545
- Additionally, you have the right to appeal a decision. An appeal is a request for a review if your services have been reduced, suspended, terminated or if you are denied MH services.
 - There is an expedited appeal process if your health and wellness may be in danger from a reduction in services
 - There is also a State Fair Hearing process if you are not getting what you need from your county.
- You may call or walk in during normal business hours to speak with a QI team member. Would you like their address and phone number?
 - 1611 Bunker Hill Way, Suite 120, Salinas, CA 93906 (831)755-4545
- Would you like a staff member to call you back?

All resources and forms are found here:

<https://www.co.monterey.ca.us/government/departments-a-h/health/behavioral-health/client-resolution-process>

Things to Know (Spanish)

Ofrecemos servicios de salud mental y de tratamiento de abuso de sustancias. Hay variedad de servicios para todas las edades.

General Information:

Puede llamar a este número (1-888-258-6029) para más información o puede venir a una de nuestras clínicas regionales durante el horario de 8AM – 5PM de lunes a viernes, excepto los días festivos.

Uno de nuestros miembros trabajará con usted para evaluar si situación y su calificación para recibir servicios. Le harán preguntas acerca de sus necesidades y sus beneficios de aseguranza.

All resources and information are found here:

<https://www.co.monterey.ca.us/government/departments-a-h/health/behavioral-health/how-to-get-started>

Problem Resolution Process (Resolución de Problemas)

- Usted tiene derecho para informarnos si no está satisfecho de servicios proveídos por nosotros. Usted puede venir a nuestra oficina o llamarnos si no está satisfecho. Puede hablar con un miembro de la oficina de Calidad de Servicios durante las horas normales de negocio. Alternativamente, puede llenar su queja por escrito. La forma está disponible in nuestras clínicas.
 - If caller has a complaint or grievance:
 - ¿Le gustaría recibir una llamada de regreso?
 - También puede hablar a (831) 755-4545
- Usted puede pedir una evaluación de una decisión tomada acerca de sus servicios. Regularmente, esto viene después de recibir una notificación formal donde indica que sus servicios terminarán o serán reducidos.
 - Puede pedir una apelación acelerada si su salud será afectada sin una decisión acelerada. Hay que cumplir con varios requisitos para tener una apelación acelerada.
 - Si no está satisfecho con las resoluciones por medio del plan de salud del condado, usted puede pedir una audiencia imparcial del estado.
- Nuestra oficina de Calidad de Servicios:
 - 1611 Bunker Hill Way, Suite 120, Salinas, CA 93906 (831)755-4545
- ¿Le gustaría recibir una llamada de un miembro?

All resources and forms are found here:

<https://www.co.monterey.ca.us/government/departments-a-h/health/behavioral-health/client-resolution-process>