



## **NOTICE TO MEMBERS**

Contra Costa Behavioral Health Services (CCBHS) will be updating the integrated Member Handbook for the Contra Costa Mental Health Plan (CCMHP) and Drug Medical Organized Delivery System (DMC-ODS) effective February 1, 2026.

These changes include the following types of new services:

- Parent-Child Interaction Therapy (PCIT)
- Functional Family Therapy (FFT)
- Multisystemic Therapy (MST)
- Enhanced Community Health Worker Services
- Traditional Health Care Practices

The updated handbook will also include the following additional sections:

- Words to Know: This section provides you with a list of terms used in the handbook and their meanings.

- Notice of Privacy Practices: This section informs you of your right to know how your protected health information may be used and disclosed, and what your privacy rights are.

You can view or download the handbook on the CCBHS website at

<https://www.cchealth.org/services-and-programs/behavioral-health/member-services-behavioral-health>.

If you would like a printed copy, please contact the Behavioral Health Access Line at 1-888-678-7277 (TTY: 711). We will mail it to you, free of charge, within five (5) business days. For other formats, such as Braille, 20-point font large print, and audio, please contact the same number.



## **AVISO A LOS MIEMBROS**

Los Servicios de Salud Conductual de Contra Costa (Contra Costa Behavioral Health Services, CCBHS) actualizarán el Manual Integrado para Miembros del Plan de Salud Mental de Contra Costa (Contra Costa Mental Health Plan, CCMHP) y el Sistema Organizado de Prestación de Servicios de Medicamentos de Medi-Cal (Drug Medi-Cal Organized Delivery System, DMC-ODS), con vigencia a partir del 1 de febrero de 2026.

Estos cambios incluyen los siguientes tipos de nuevos servicios:

- Terapia de interacción entre padres e hijos (Parent-Child Interaction Therapy, PCIT)
- Terapia familiar funcional (Functional Family Therapy, FFT)
- Terapia multisistémica (Multisystemic Therapy, MST)
- Servicios mejorados del trabajador comunitario de la salud
- Prácticas tradicionales de atención médica

El manual actualizado también incluirá las siguientes secciones adicionales:

- Términos que debe conocer: esta sección le proporciona una lista de los términos utilizados en el manual y sus significados.
- Aviso de prácticas de privacidad: esta sección le informa sobre su derecho a saber cómo se puede utilizar y divulgar su información médica protegida, y cuáles son sus derechos de privacidad.

Usted puede ver o descargar el manual en el sitio web de CCBHS en

<https://www.cchealth.org/services-and-programs/behavioral-health/member-services-behavioral-health>.

Si desea una copia impresa, comuníquese con la Línea de Acceso a Servicios de Salud Conductual al 1-888-678-7277 (TTY: 711). Se lo enviaremos por correo, sin costo, dentro de cinco (5) días hábiles. Para otros formatos, como braille, letra grande de 20 puntos y audio, por favor comuníquese al mismo número.

**Notice of Availability of Language Assistance Services and Auxiliary Aids and Services**

**English**

ATTENTION: If you need help in your language call 1-888-678-7277 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-888-678-7277 (TTY: 711). These services are free of charge.

**العربية (Arabic)**

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-888-678-7277 (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريل والخط الكبير. اتصل بـ 1-888-678-7277 (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

**Հայերեն (Armenian)**

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-888-678-7277 (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Չանգահարեք 1-888-678-7277 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

**ខ្មែរ (Cambodian)**

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-888-678-7277 (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរតូច ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-888-678-7277 (TTY: 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

**繁體中文 (Chinese)**

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-888-678-7277 (TTY: 711)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 1-888-678-7277 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

**فارسی (Farsi)**

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-888-678-7277 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-888-678-7277 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

### **हिंदी (Hindi)**

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-888-678-7277 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-888-678-7277 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

### **Hmoob (Hmong)**

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-888-678-7277 (TTY: 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-888-678-7277 (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

### **日本語 (Japanese)**

注意日本語での対応が必要な場合は 1-888-678-7277 (TTY: 711)へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。 1-888-678-7277 (TTY: 711)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

### **한국어 (Korean)**

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-888-678-7277 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-888-678-7277 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

### **ພາສາລາວ (Laotian)**

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-888-678-7277 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-888-678-7277 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

### **Mien**

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-888-678-7277 (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hlou mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-888-678-7277 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

### **ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)**

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-888-678-7277 (TTY: 711). ਅਪਾਰਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-888-678-7277 (TTY: 711). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

**Русский (Russian)**

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-888-678-7277 (линия ТТУ: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-888-678-7277 (линия ТТУ: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

**Español (Spanish)**

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-888-678-7277 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-888-678-7277 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

**Tagalog (Filipino)**

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-888-678-7277 (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-888-678-7277 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyon ng ito.

**ภาษาไทย (Thai)**

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-888-678-7277 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-888-678-7277 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

**Українська (Ukrainian)**

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-888-678-7277 (TTY: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-888-678-7277 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

**Tiếng Việt (Vietnamese)**

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-888-678-7277 (TTY: 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 1-888-678-7277 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.

## **NONDISCRIMINATION NOTICE**

Discrimination is against the law. Contra Costa Behavioral health Services (CCBHS) follows State and Federal civil rights laws. CCBHS does not unlawfully discriminate, exclude people, or treat them differently because of sex, race, color, religion, ancestry, national origin, ethnic group identification, age, mental disability, physical disability, medical condition, genetic information, marital status, gender, gender identity, or sexual orientation.

CCBHS provides:

- Free aids and services to people with disabilities to help them communicate better, such as:
  - Qualified sign language interpreters
  - Written information in other formats (large print, braille, audio or accessible electronic formats)
- Free language services to people whose primary language is not English, such as:
  - Qualified interpreters
  - Information written in other languages

If you need these services, contact 24 hours a day, 7 days a week by calling 1-888-678-7277. Or, if you cannot hear or speak well, please call 711. Upon request, this document can be made available to you in braille, large print, audio, or accessible electronic formats.

## **HOW TO FILE A GRIEVANCE**

If you believe that CCBHS has failed to provide these services or unlawfully discriminated in another way on the basis of sex, race, color, religion, ancestry, national origin, ethnic group identification, age, mental disability, physical disability, medical condition, genetic information, marital status, gender, gender identity, or sexual orientation, you can file a grievance with CCBHS. You can file a grievance by phone, in writing, in person, or electronically:

- By phone: Contact CCBHS between 9 am and 5 pm by calling 925-957-5131. Or, if you cannot hear or speak well, please call 711.
- In writing: Fill out a complaint form or write a letter and send it to:

Contra Costa Behavioral Health Services Administration  
Attn: Quality Improvement Coordinator  
1340 Arnold Drive, Suite 200  
Martinez, CA 94553

- In person: Visit your doctor's office or CCBHS and say you want to file a grievance.
- Electronically: Visit CCBHS's website at <http://cchealth.org/bhs>.

---

**OFFICE OF CIVIL RIGHTS – CALIFORNIA DEPARTMENT OF HEALTH CARE SERVICES**

You can also file a civil rights complaint with the California Department of Health Care Services, Office of Civil Rights by phone, in writing, or electronically:

- By phone: Call **916-440-7370**. If you cannot speak or hear well, please call **711 (California State Relay)**.
- In writing: Fill out a complaint form or send a letter to:

**Department of Health Care  
Services Office of Civil Rights  
P.O. Box 997413, MS 0009  
Sacramento, CA 95899-7413**

Complaint forms are available at:  
<https://www.dhcs.ca.gov/discrimination-grievance-procedures>

- Electronically: Send an email to [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov).
- 

**OFFICE OF CIVIL RIGHTS – U.S. DEPARTMENT OF HEALTH AND HUMAN SERVICES**

If you believe you have been discriminated against on the basis of race, color, national origin, age, disability or sex , you can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights by phone, in writing, or electronically:

- By phone: Call **1-800-368-1019**. If you cannot speak or hear well, please call **TTY/TDD 1-800-537-7697**.
- In writing: Fill out a complaint form or send a letter to:

**U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201**

- Complaint forms are available at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.
- Electronically: Visit the Office for Civil Rights Complaint Portal at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

## **AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN**

La discriminación está prohibida por la ley. Servicios de Salud Conductual de Contra Costa (Contra Costa Behavioral Health Services, CCBHS) cumple las leyes de derechos civiles. CCBHS no discrimina ilegalmente, excluye a las personas ni las trata de manera diferente por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, género, género identidad u orientación sexual.

CCBHS brinda:

- Asistencia y servicios gratuitos a personas con capacidad a fin de ayudarlas a comunicarse mejor, como por ejemplo:
  - Intérpretes de lengua de señas calificados
  - Información escrita en otros formatos (letras grandes, braille, audio u otros formatos electrónicos accesibles)
- Servicios lingüísticos gratuitos para personas cuyo idioma materno no es el inglés, como por ejemplo:
  - Intérpretes calificados
  - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios comuníquese las 24 horas del día, los 7 días de la semana, llamando al 1-888-678-7277. Si tiene dificultades para escuchar o hablar, sírvase llamar al 711. A solicitud, este documento puede estar disponible para usted en braille, letra grande, audio o formatos electrónicos accesibles.

## **CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA**

Si considera que CCBHS no le proporcionado estos servicios o lo ha discriminado injustamente de otra manera con base al sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación de grupos étnicos, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual, usted puede presentar una queja ante CCBHS. La queja puede presentarse por teléfono, por escrito, en persona o electrónicamente:

- Por teléfono: Comuníquese con CCBHS llamando al 925-957-5131 entre las 9:00 a. m. y las 5:00 p. m. Si tiene dificultades para escuchar o hablar, llame al 711.
- Por escrito: Complete un formulario de queja o escriba una carta y envíelos a:

Contra Costa Behavioral Health Services Administration  
Attn: Quality Improvement Coordinator  
1340 Arnold Drive, Suite 200  
Martinez, CA 94553

- En persona: visite el consultorio de su médico o CCBHS y mencione

que desea presentar una queja.

- 
- Electrónicamente: Visite el sitio web de CCBHS en <http://cchealth.org/bhs>.

### **OFICINA DE DERECHOS CIVILES – DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA DE CALIFORNIA**

También puede presentar una queja por derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Atención Médica de California por teléfono, por escrito o electrónicamente a:

- Por teléfono: llame al **916-440-7370**. Si no puede hablar u oír bien, llame al **711 (Servicio de Retransmisión de California)**.
- Por escrito: complete un formulario de queja o envíe una carta a:

**Department of Health Care  
Services Office of Civil Rights  
P.O. Box 997413, MS 0009  
Sacramento, CA 95899-7413**

Los formularios de quejas están disponibles en:  
<https://www.dhcs.ca.gov/discrimination-grievance-procedures>

- Electrónicamente: envíe un correo electrónico a [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov).

---

### **OFICINA DE DERECHOS CIVILES – DEPARTAMENTO DE SALUD Y SERVICIOS HUMANOS DE EE. UU.**

Si considera que se lo ha discriminado por su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, también puede presentar una queja por derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. por teléfono, por escrito o electrónicamente a:

- Por teléfono: llame al **1-800-368-1019**. Si tiene problemas auditivos o del habla, por favor llame a la línea **TTY/TDD 1-800-537-7697**.
- Por escrito: complete un formulario de queja o envíe una carta a:

**U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201**

- Los formularios de queja están disponibles en

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

- Electrónicamente: visite el Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>