



IN THIS ISSUE, YOU'LL LEARN ABOUT:

How your heart works

COVID-19 vaccines and boosters –
where to get them and if you're eligible

How to get your voice heard in a new
survey that may be coming
in your mail

EN ESTA EDICIÓN, APRENDERÁ MÁS SOBRE:

como funciona su corazón

las vacunas y refuerzos de COVID-19 –
dónde obtenerlos y si es elegible

cómo hacer que su voz sea escuchada
en una nueva encuesta que puede estar
llegando a su correo



Stages

2022 Issue 01

Stages is a health and safety newsletter for
members of Child Health Plan *Plus* (CHP+)
offered by Colorado Access.

Stages es un boletín de salud y seguridad
para miembros de Child Health Plan *Plus*
(CHP +) ofrecido por Colorado Access.



CELEBRATE AMERICAN HEART MONTH

FEBRUARY IS AMERICAN HEART MONTH.

To celebrate, take some time to learn about the heart, heart health and heart disease.

HOW YOUR HEART WORKS

The heart is a muscular organ. It's about the size of your first. It's located just to the left of the center of your chest. Your heart is also a pump. It's divided into two sides, the right and left.

The right side is made up of the right atrium and ventricle. This side collects and pumps blood to the lungs. The lungs give the blood a new supply of oxygen. Then the blood enters the left side of the heart. The left side of the heart pumps blood through the biggest artery in the body. It is called the aorta. This gives the body oxygen and nutrients.

Your heart has four valves that keep your blood moving the right way. They open and close when they need to. A normal beating heart squeezes (contracts) and relaxes in a continuous cycle. It has electrical impulses that keeps it beating. This means your body keeps your heart beating on its own. The heartbeat controls the ongoing exchange of blood that is rich in oxygen and blood that is poor in oxygen.

The heart starts to form and beat during the first six weeks of pregnancy. This is when congenital heart defects could develop. Congenital heart defects are when a baby is born with problems with the structure of their heart.

HEART DEFECTS

Congenital heart defects are caused by many things, like:

- Genetics.
- Some medical conditions.
- Some medications.

- Environmental or lifestyle factors. This means things like smoking during pregnancy.

There are many types of heart defects:

- Connections in the heart or blood vessels that are not normal. This allows blood to flow where it normally wouldn't. This can cause blood that is low in oxygen to mix with blood that is high in oxygen. This can lower the amount of oxygen sent through your child's body.
 - This could mean there are holes in the walls between heart chambers.
- Congenital heart valve problems. If heart valves can't open and close the right way, blood can't flow smoothly.
 - This could mean narrowed valves that don't open completely or valves that don't close completely.
- Some infants are born with more than one heart defect. Very complex heart problems may be dangerous.

Some types of heart defects do not need treatment. Others may need many surgeries.

Congenital heart defects are the most common type of birth defect. They are also the most common type of heart disease in children. Each year, more than 35,000 babies born in the U.S. are born with congenital heart defects. They affect eight out of every 1,000 newborns.

Symptoms are usually noticed soon after birth or during the first few months of life. Symptoms of heart defects are things like:

- Pale grey or blue skin color.
- Rapid breathing.

(continued on next page)

(continued from previous page)

- Swelling in the legs, belly, or areas around the eyes.
- Shortness of breath during feedings. This leads to your infant not gaining enough weight.

Symptoms of heart defects in older children are things like:

- Easily getting short of breath during activity or exercise.
- Easily getting tired during activity or exercise.
- Fainting during activity or exercise.
- Swelling in the hands, ankles, or feet.

If your child has any of these symptoms, call their doctor. If you don't have a doctor for your child, we can help you find one. Call us at **866-833-5717**. Or you can find one online at **coaccess.com**. There is a link to our directory on the homepage of our website.

Your child's doctor can tell you if your child's symptoms are due to a heart defect or another medical condition.

RISK FACTORS

Many congenital heart defects are from problems while your baby's heart is developing before birth. They can come from:

- Drinking alcohol during pregnancy.
- Family history and genetics.
- Having rubella (German measles) during pregnancy.
 - Your doctor can test you for immunity to this viral illness before you get pregnant. If you do not have immunity, your doctor can give you the rubella vaccine.
- Taking certain medications during pregnancy.
 - Make sure your doctor knows what medications you are taking before you get pregnant or if you are currently pregnant.
- Smoking during pregnancy.
 - If you need help to quit smoking, we can help. Visit **coaccess.com/quitsmoking** to learn more.

COMPLICATIONS

There are potential complications that can happen with congenital heart defects. This means things like:

- **Congestive heart failure.** This is a serious complication. Signs are fast breathing and poor weight gain.
- **Heart infections.** Congenital heart defects can increase the risk of infection of the heart tissue. This is called endocarditis. It can lead to new heart valve problems.
- **Heart rhythm problems.** These are also called arrhythmias. They can be caused by congenital heart



defects. Or by surgery to correct congenital heart defects.

- **Developmental delays.** Children with more-serious congenital heart defects may develop and grow more slowly than other children. They may be smaller than other children of the same age.

PREVENTION

It may not be possible to prevent congenital heart defects because the exact causes of most are not known. Here are some things you can do that might lower your child's overall risk of birth defects:

- **Get proper prenatal care.** See your doctor regularly during pregnancy to keep yourself and your baby healthy.
- **Control your blood sugar.** If you have diabetes, keeping your blood sugar under control can help lower your baby's risk of heart defects. Visit **coaccess.com/diabetes** to learn more about diabetes.
- **Avoid harmful substances.** Don't drink alcohol or smoke. Don't paint or clean with strong-smelling things.
- **Check with your doctor before taking any medications.** Some medications may cause birth defects.

MEMBER BENEFITS

As a member, your child can get the care they need. We can help your child stay healthy.

Make sure your child sees their doctor regularly for well visits. These visits are a good time to ask them any questions you have about your child's health.

Urgent and emergency care are covered if your child needs it. If your child needs medical help fast but it's not an emergency, call their doctor first.

If your child needs emergency care, call **911**. Or go to the nearest emergency room. They can get emergency care in any emergency department anywhere in the United States 24 hours a day, every day of the year.

Get emergency care if your child has any of these symptoms:

- Chest pain.
- Shortness of breath.
- Fainting.

Always call **911** or get emergency help if you think you or someone you know might be having a heart attack, stroke, or other medical emergency.

NEED TO KNOW COVID-19



Fever, cough, and shortness of breath are some symptoms of COVID-19. Read more about COVID-19 symptoms at covid19.colorado.gov/covid19-symptoms/. If you feel you have symptoms of COVID-19, please call your doctor. They can help you decide if testing is needed.

VACCINES

If you are five years old or older, the Centers for Disease Control and Prevention (CDC) encourages you to get a COVID-19 vaccine. This will help protect against COVID-19. **Get the vaccine now and take that first step toward getting back to a normal routine.**

Do you still need to get your COVID-19 vaccine?

Find out where you can get the vaccine near you:

- Visit vaccines.gov
- Text your ZIP code to **438829**
- Call **800-232-0233**

The COVID-19 vaccine is **FREE**. You don't need an ID or insurance to get the vaccine.

VACCINES FOR CHILDREN AND TEENS

COVID-19 can make children and teens very sick. Getting a COVID-19 vaccine can help protect them from getting COVID-19. It can also help protect other family members.

Children ages 5 to 11 can now get the Pfizer COVID-19 vaccine. This version is a "low-dose" vaccine. This means it has one-third of the amount of the adult dose. It is 90% effective to keep children from getting sick with symptoms of COVID-19. So far, it has been 100% effective in stopping severe disease and death.

Teens ages 12 to 17 can get a vaccine any place the Pfizer vaccine is given. They can get the same kind of Pfizer vaccine as adults.

Does your child or teen need a COVID-19 vaccine? Visit covid19.colorado.gov/kids-vaccines to find a vaccine clinic near you. Check with the clinic before you go to make sure they will have the correct vaccine for your child or teen.

If your child or teen is ages 5 to 17, you may need to be at their appointment with them. Ask the clinic about this before their appointment.

BOOSTER SHOTS

Children and adults age 16 and older should get a COVID-19 booster shot. Booster shots boost protection against COVID-19 if you get them at the right time. **Everyone in Colorado who is 16 or older should get a booster.**

You should get a booster shot six months after your second shot of the Pfizer or Moderna COVID-19 vaccine. If you got the Johnson & Johnson vaccine, you can get a booster after two months. You do not need to get the same type of vaccine as your initial shot(s).

Booster shots are **FREE**. You don't need an ID or insurance to get a booster shot. Make sure to bring your COVID-19 vaccination card when you get a booster shot so you can have a record that you got it.

Visit cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/vaccines/booster-shot.html or covid19.colorado.gov/vaccine-booster-eligibility to learn more.

LEARN MORE

- covid19.colorado.gov/vaccine
- healthfirstcolorado.com/covid/
- coaccess.com/covid19
- cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/
- Call CO-HELP (Colorado's call line for COVID-19). Call **303-389-1687** or **877-462-2911** for general

answers in multiple languages. Email cohhelp@rmpdc.org for general answers in English. CO-HELP cannot recommend testing or give you testing results. They **cannot** give medical advice. They cannot help with prescriptions.

- Call **877-CO VAX CO (877-268-2926)**. Call this free hotline for answers to your questions about the COVID-19 vaccine. Call 24 hours a day, seven days a week. Answers are available in many languages.

For the most up-to-date information on the COVID-19 vaccines, visit covid19.colorado.gov/vaccine.

Talk to your doctor to learn more about the vaccines. If you don't have a doctor, we can help you find one. Call us at **866-833-5717** to talk to one of our care coordinators. Call Monday through Friday from 8:00 a.m. to 5:00 p.m. Or find a doctor online at coaccess.com. There is a link to our directory on the homepage of our website.

GOOD TO KNOW

FILL OUT A SURVEY TO GET YOUR VOICE HEARD!

The Consumer Assessment of Health Care Providers and Systems (CAHPS) survey may be coming in your mail soon. This survey is sent every year. Please fill it out if you get it. We want to hear from you!

WHAT IS IT?

The CAHPS survey is about how happy you are with the health care your child gets. This means care from us and doctors in our network. **Survey results are anonymous.**

HOW DOES IT WORK?

A group called DataStat will send the survey to you. They work with the Department of Health Care Policy and Financing (HCPF) and Health Services Advisory Group (HSAG) to do the survey each year. We have to give contact information for all eligible Child Health Plan Plus (CHP+) members to HCPF and HSAG.

They pick 1,650 members for DataStat to send the survey to.

WHAT QUESTIONS WILL BE ASKED?

They will ask for demographic information about you and your child. They will also ask about your child's health care in the last six months. They want to know information about your child's doctor, specialists, and health plan. We are your child's health plan.

HOW DO I FILL IT OUT?

If you get this survey in the mail, it's easy to fill out and return. It even comes with a pre-addressed, postage-paid envelope. All you have to do is fill it out and drop it back in the mail. You may also get automated phone calls if you do not mail the survey back.

HOW ARE THE RESULTS USED?

We use what we learn to help us make your health plan better for you. If you would like to see the survey results, you can find them online at hcpf.colorado.gov/client-satisfaction-surveys-cahps. Learn more about the CAHPS survey online at ahrq.gov/cahps.



PERSPECTIVES

Have you ever wondered where to start if you want to quit smoking? Or what living with allergies is like? Or maybe you need tips on how to start a letter-writing habit? **Check out our blog!**

Our Perspectives blog is a collection of different views of those who make up Colorado Access. You'll learn more about a wide variety of personal journeys, and you may also learn something new. Visit coaccess.com/blog to read more.



CELEBRE EL MES DEL CORAZÓN AMERICANO

FEBRERO ES EL MES AMERICANO DEL CORAZÓN.

Para celebrar, tómese un tiempo para aprender sobre el corazón, la salud del corazón y las enfermedades del corazón.

CÓMO FUNCIONA SU CORAZÓN

Su corazón es un órgano muscular. Es el tamaño de su puño. Está ubicado justo a la izquierda del centro de su pecho. Su corazón también es una bomba. Está dividido en dos lados, el derecho y el izquierdo.

El lado derecho está formado por la aurícula y el ventrículo derecho. Este lado recolecta y bombea sangre a los pulmones. Los pulmones dan a la sangre un nuevo suministro de oxígeno. Luego, la sangre entra por el lado izquierdo del corazón. El lado izquierdo del corazón bombea sangre a través de la arteria más grande del cuerpo. Se llama aorta y esto le da al cuerpo oxígeno y nutrientes.

Su corazón tiene cuatro válvulas que mantienen la sangre circulando correctamente. Se abren y cierran cuando lo necesitan. Un corazón que late normalmente se aprieta (contrae) y se relaja en un ciclo continuo. También tiene impulsos eléctricos que lo mantienen latiendo. Los latidos del corazón controlan el intercambio continuo de sangre rica y pobre en oxígeno.

El corazón comienza a formarse y a latir durante las primeras seis semanas de embarazo. Esto es cuando se pueden desarrollar defectos cardíacos congénitos. Los defectos cardíacos congénitos son cuando un bebé nace con problemas de estructura del corazón.

DEFECTOS DEL CORAZÓN

Los defectos cardíacos congénitos son causados por diferentes razones, como:

- Genética.
- Algunas condiciones médicas.
- Algunos medicamentos.
- Factores ambientales o de estilo de vida. Esto significa cosas como fumar durante el embarazo.

Hay muchos tipos de defectos cardíacos:

- Conexiones en el corazón o vasos sanguíneos que no son normales. Esto permite que la sangre fluya donde normalmente no lo haría. Esto

puede hacer que la sangre con bajo contenido de oxígeno se mezcle con sangre con alto contenido de oxígeno. Esto puede reducir la cantidad de oxígeno enviado a través del cuerpo de su niño.

- Esto podría significar hay agujeros en las paredes entre las cámaras del corazón.
- Problemas congénitos de las válvulas cardíacas. Si las válvulas del corazón no pueden abrirse y cerrarse correctamente, la sangre no puede fluir sin problemas.
 - Esto podría significar válvulas estrechadas que no se abren por completo o válvulas que no se cierran por completo.
- Algunos bebés nacen con más de un defecto cardíaco. Los problemas cardíacos muy complejos pueden ser peligrosos.

Algunos tipos de defectos cardíacos no necesitan tratamiento. Otros pueden necesitar muchas cirugías.

Los defectos congénitos del corazón son el tipo más común de defecto congénito. También son el tipo más común de enfermedad cardíaca en los niños. Cada año, más de 35.000 bebés nacidos en los EE. UU. nacen con defectos cardíacos congénitos. Los afectan a ocho de cada 1.000 recién nacidos.

Los síntomas generalmente se notan poco después del nacimiento o durante los primeros meses de vida. Los síntomas de los defectos cardíacos son:

- Color de piel gris pálido o azul.
- Respiración rápida.
- Hinchazón en las piernas, el vientre o las áreas alrededor de los ojos.
- Dificultad para respirar durante las tomas. Esto hace que su bebé no gane suficiente peso.

Los síntomas de defectos cardíacos en niños mayores son:

- Fácilmente le falta el aire durante la actividad o el ejercicio.
- Cansarse fácilmente durante la actividad o el ejercicio.

(continúa en la página siguiente)

(continúa de la página anterior)

- Desmayo durante la actividad o el ejercicio.
- Hinchazón en las manos, tobillos o pies.

Si su niño tiene alguno de estos síntomas, llame a su médico. Si no tiene un médico para su niño, podemos ayudarlo a encontrar uno. Llámenos al **866-833-5717**. O puede encontrar uno en línea en **coaccess.com**. Hay un enlace a nuestro directorio en la página de inicio de nuestro sitio web.

El médico de su niño puede decirle si los síntomas de su niño se deben a un defecto cardíaco u otra afección médica.

FACTORES DE RIESGO

Muchos defectos cardíacos congénitos se deben a problemas mientras el corazón de su bebé se desarrolla antes del nacimiento. Pueden provenir de:

- Beber alcohol durante el embarazo.
- Antecedentes familiares y genética.
- Tener rubéola (sarampión alemán) durante el embarazo.
 - Su médico puede hacerle una prueba de inmunidad a esta enfermedad viral antes de quedar embarazada. Si no tiene inmunidad, su médico puede darle la vacuna contra la rubéola.
- Tomar ciertos medicamentos durante el embarazo.
 - Asegúrese de que su médico sepa qué medicamentos está tomando antes de quedar embarazada o si actualmente está embarazada.
- Fumar durante el embarazo.
 - Si necesita ayuda para dejar de fumar, podemos ayudarlo. Visite **coaccess.com/quitsmoking** para obtener más información.

COMPLICACIONES

Existen posibles complicaciones que pueden ocurrir con los defectos cardíacos congénitos. Esto significa cosas como:

- **Insuficiencia cardíaca congestiva.** Esta es una complicación grave. Los signos son respiración acelerada y poco aumento de peso.
- **Infecciones del corazón.** Los defectos cardíacos congénitos pueden aumentar el riesgo de infección del tejido cardíaco. Esto se llama endocarditis. Puede provocar nuevos problemas en las válvulas cardíacas.
- **Problemas del ritmo cardíaco.** Estas también se llaman arritmias. Pueden ser causados por defectos cardíacos congénitos. O por cirugía para corregir defectos cardíacos congénitos.
- **Retrasos del desarrollo.** Los niños con defectos cardíacos congénitos más graves pueden desarrollarse y crecer más lentamente que otros niños. Pueden ser más pequeños que otros niños de la misma edad.



PREVENCIÓN

Es posible que no se puedan prevenir los defectos cardíacos congénitos porque se desconocen las causas exactas de la mayoría. Aquí hay algunas cosas que puede hacer que pudieran reducir el riesgo general de defectos de nacimiento de su niño:

- **Obtenga atención prenatal adecuada.** Visite a su médico regularmente durante el embarazo para que usted y su bebé se mantengan saludables.
- **Controle su nivel de azúcar en la sangre.** Si tiene diabetes, mantener el nivel de azúcar en la sangre bajo control puede ayudar a reducir el riesgo de defectos cardíacos de su bebé. Visite **coaccess.com/diabetes** para obtener más información sobre la diabetes.
- **Evite las sustancias nocivas.** No beba alcohol ni fume. No pinte ni limpie con cosas de olor fuerte.
- **Consulte con su médico antes de tomar cualquier medicamento.** Algunos medicamentos pueden causar defectos de nacimiento.

BENEFICIOS PARA MIEMBROS

Como miembro, su niño puede obtener la atención que necesita. Podemos ayudar a su niño a mantenerse saludable.

Asegúrese de que su niño vea a su médico regularmente para visitas de bienestar. Estas visitas son un buen momento para hacerles cualquier pregunta que tenga sobre la salud de su niño.

La atención de urgencia y de emergencia está cubierta si su niño la necesita. Si su niño necesita ayuda médica rápidamente pero no es una emergencia, llame primero a su médico.

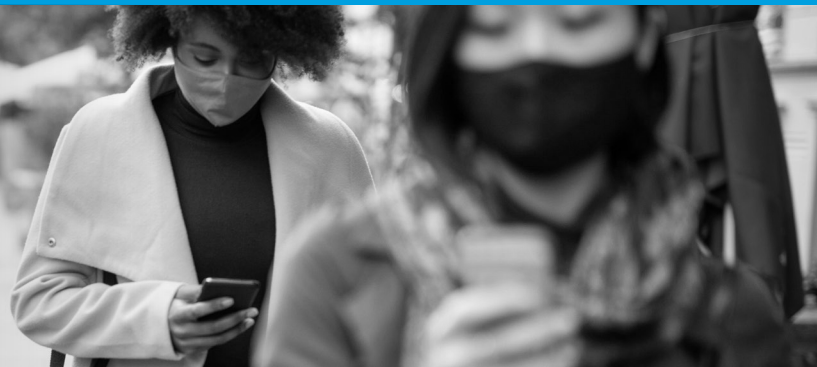
Si su niño necesita atención de emergencia, llame al **911**. O vaya a la sala de emergencias más cercana. Pueden recibir atención de emergencia en cualquier departamento de emergencias en cualquier lugar de los Estados Unidos las 24 horas del día, todos los días del año.

Busque atención de emergencia si su niño presenta alguno de estos síntomas:

- Dolor en el pecho.
- Dificultad para respirar.
- Desmayos.

Siempre llame al **911** o busque ayuda de emergencia si cree que usted o alguien que conoce podría estar sufriendo un ataque cardíaco, un derrame cerebral u otra emergencia médica.

NECESITA SABER COVID-19



Fiebre, tos y dificultad para respirar son algunos de los síntomas del COVID-19. Es importante leer sobre los síntomas de COVID-19 en covid19.colorado.gov/covid19-symptoms/. Y si usted siente que tiene síntomas de COVID-19, llame a su médico, ellos pueden ayudarlo a decidir si se necesitan pruebas.

VACUNAS

Si tiene cinco años o más, los centros para el control y la prevención de enfermedades (CDC) le recomiendan que se vacune y se proteja contra COVID-19. **Reciba la vacuna ahora y dé el primer paso para volver a la rutina normal.**

¿AÚN NECESITA RECIBIR SU VACUNA COVID-19?

Averigüe una localidad cercana en dónde puede vacunarse.

- Visite vaccines.gov
- Envíe un mensaje de texto con su código postal al **438829**
- Llame al **800-232-0233**

La vacuna COVID-19 es **GRATIS** y no necesita una identificación o seguro para recibir la vacuna.

VACUNAS PARA NIÑOS Y ADOLESCENTES

COVID-19 puede enfermar gravemente a niños y adolescentes. Recibir una vacuna de COVID-19 puede ayudarlos y también puede ayudar a proteger a otros miembros de la familia.

Los niños de 5 a 11 años ahora pueden recibir la vacuna Pfizer COVID-19. Esta versión es una vacuna de “dosis baja”. Esto significa que tiene un tercio de la cantidad de la dosis para adultos. Esta vacuna tiene una eficacia del 90% para evitar que los niños se enfermen de síntomas del COVID-19. Hasta ahora, ha sido 100% eficaz para detener las enfermedades graves y la muerte.

Los adolescentes de 12 a 17 años pueden recibir una vacuna en cualquier lugar donde se administre la vacuna Pfizer para adultos.

¿Si su niño o adolescente necesita una vacuna COVID-19? Visite covid19.colorado.gov/kids-vaccines para encontrar una clínica de vacunas cerca de usted. Consulte con la clínica antes de ir para asegurarse de que tengan la vacuna correcta para su niño o adolescente.

Si su hijo o adolescente tiene entre 5 y 17 años, es posible que deba asistir a su cita con ellos. Pregunte a la clínica sobre esto antes de su cita.

VACUNAS DE REFUERZO

Los niños y adultos mayores de 16 años deben recibir una vacuna de refuerzo de COVID-19. Las inyecciones de refuerzo aumentan la protección contra COVID-19 si las obtiene en el momento adecuado. **Todas las personas en Colorado que tengan 16 años o más deben recibir un refuerzo.**

Debe recibir una vacuna de refuerzo seis meses después de su segunda inyección de la vacuna Pfizer o Moderna COVID-19. Si recibió la vacuna Johnson & Johnson, puede recibir un refuerzo después de dos meses. No necesita recibir el mismo tipo de vacuna que su(s) inyección(s) inicial(es). Las inyecciones de refuerzo son **GRATIS**. No necesita una identificación o seguro para recibir una vacuna de refuerzo. Asegúrese de llevar su tarjeta de vacunación COVID-19 cuando reciba una vacuna de refuerzo para que pueda tener un registro de que la recibió.

Visite cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/vaccines/booster-shot.html o covid19.colorado.gov/vaccine-booster-eligibility para obtener más información.

APRENDE MÁS

- covid19.colorado.gov/vaccine
- healthfirstcolorado.com/covid/
- coaccess.com/covid19
- cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/
- Llame a CO-HELP (la línea de llamada de Colorado para COVID-19). Llame al **303-389-1687** o **877-462-2911** para obtener respuestas generales en varios idiomas. Envíe un correo electrónico a

cohelpp@rmpdc.org para obtener respuestas generales en inglés. CO-HELP **no puede** recomendar pruebas ni proporcionarle resultados de pruebas. No pueden dar consejos médicos ni ayudar con las recetas.

- **Llame al 877-CO VAX CO (877-268-2926).** Llame a esta línea directa gratuita para obtener respuestas a sus preguntas sobre la vacuna COVID-19. Llame las 24 horas del día, los siete días de la semana. Las respuestas están disponibles en muchos idiomas.

ES BUENO SABER

¡COMPLETE UNA ENCUESTA PARA QUE SE ESCUCHE SU VOZ!

La encuesta Evaluación del Consumidor de Proveedores y Sistemas de Atención Médica (CAHPS, por sus siglas en inglés) puede llegar pronto a su correo. Esta encuesta se envía todos los años. Por favor, complételo si lo recibe. ¡Queremos escuchar de ti!

¿QUÉ ES?

La encuesta CAHPS trata sobre lo feliz que está con la atención médica que recibe. Por ejemplo, la atención de nuestra parte y la de los médicos de nuestra red.

¿COMO FUNCIONA?

Un grupo llamado DataStat le enviará la encuesta. Ellos trabajan con el Departamento de Política y Financiamiento de la Atención Médica (HCPF) y el Grupo Asesor de Servicios de Salud (HSAG) para realizar la encuesta cada año. Estos eligen a 1,620 miembros adultos y 1,980 niños de cada región de Colorado para que DataStat les envíe la encuesta.

Para obtener la información más actualizada sobre las vacunas COVID-19, visite covid19.colorado.gov/vaccine.

Hable con su médico para obtener más información sobre las vacunas. Si no tiene un médico, podemos ayudarlo a encontrar uno. Llámenos al **866-833-5717** para hablar con uno de nuestros coordinadores. Llame de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. O busque un médico en línea en coaccess.com. Hay un enlace a nuestro directorio en la página de inicio de nuestro sitio web.

¿QUÉ PREGUNTAS SE HARÁN?

Le pedirán información demográfica sobre usted y / o su niño. También le preguntarán sobre usted y / o la atención médica de su niño en los últimos seis meses. Ellos quieren conocer información sobre médicos, especialistas y planes de salud. Y nosotros somos el plan de salud tanto para usted como para su niño.

¿CÓMO LO COMPLETO?

Si recibe esta encuesta por correo, es fácil de completar y devolver. Incluso viene con un sobre con franqueo pagado y con la dirección anticipada. Todo lo que tiene que hacer es llenarlo y enviarlo por correo. También puede recibir llamadas telefónicas automáticas si es que usted no envía la encuesta por correo.

¿CÓMO SE UTILIZAN LOS RESULTADOS?

Usamos lo que aprendemos para mejorar el plan de salud para usted. Si desea ver los resultados de la encuesta, puede encontrarlos en línea en hcpf.colorado.gov/client-satisfaction-surveys-cahps. Obtenga más información sobre la encuesta CAHPS en línea en ahrq.gov/cahps.



PERSPECTIVES

¿Se ha preguntado alguna vez por dónde empezar si quiere dejar de fumar? ¿O cómo es vivir con alergias? ¿O tal vez necesita consejos sobre cómo empezar a escribir cartas? **¡Mira nuestro blog!**

Nuestro blog Perspectives es una colección de diferentes puntos de vista de quienes integran Colorado Access. Aprenderá más sobre una amplia variedad de viajes personales y también puede aprender algo nuevo. **Visite coaccess.com/blog** para leer más.

RESOURCES

CONNECT WITH US

Are you following us on social media yet? We share things like where to get a COVID-19 vaccine or booster, food resources, details about your benefits, and more. Find us on Facebook, Twitter, and YouTube.

You can also get emails from us where you'll learn more about general wellness, and services and programs to support your health. Visit **coaccess.com/email** to sign up for these emails.

DO YOU NEED HELP?

We are currently not taking in-person or walk-in appointments. But we can help you if you need it. Call us at **800-511-5010** or email us at **customer.service@coaccess.com**.

LEARN ABOUT YOUR BENEFITS

When you have a question about your benefits, do you know where to get answers? Find your member handbook at **coaccess.com/members/chp/benefits** or call us at **800-511-5010**.

FIND A DOCTOR

Did you know we can help you find a doctor when you need one? Call us at **866-833-5717**. Or you can find one online at **coaccess.com**. There is a link to our directory on the homepage of our website. This tool can also tell you:

- Which providers are located near you.
- The languages the provider speaks (other than English).
- Which providers are accepting new patients. Call them to make sure.

GRIEVANCES AND APPEALS

We want to make sure you get the best care possible. But when things aren't right, you have a right to complain. Learn more at **coaccess.com/members/services/grievances/**. You can also call us at **877-276-5184**.

We want to hear from you if you:

- Can participate in regularly scheduled meetings.
- Get benefits and services from Health First Colorado (Colorado's Medicaid Program) or Child Health Plan *Plus* (CHP+). Or are the family member or caregiver or someone who does.
- Are comfortable being the voice of groups that you represent. Or for your community.
- Can share your thoughts on how we can improve things like health, access to care, and cost.
- Are willing to network with health care professionals.

Want to learn more about our member groups? Visit **coaccess.com/getinvolved**. If you have any questions, contact us at **getinvolved@coaccess.com**. Your feedback helps improve our services!

RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

As a member, you have certain rights and responsibilities. Make sure you know what they are! You have a lot of rights, like:

- Choose any provider (doctor) in our network.
- Get information from your doctor about treatment choices for your health needs.
- Ask that we add a specific doctor to our network.

To read about all of your rights, please go to **coaccess.com/members/services/rights**.

IMPORTANT CONTACT INFORMATION

Our Customer Service

- **800-511-5010**
- **customer.service@coaccess.com**
- We are here for you Monday through Friday from 8:00 a.m. to 5:00 p.m.

Our Care Coordinators

- **866-833-5717**
- **resource&referral@coaccess.com**
- We are here for you Monday through Friday from 8:00 a.m. to 5:00 p.m.

Our Grievance and Appeals Line

- **877-276-5184**

Member Crisis Line

- Call **877-560-4520**
- You can talk to a behavioral health professional all day, every day.
- This is a free call.

RECURSOS

CONÉCTASE CON NOSOTROS

¿Nos sigue en las redes sociales? Nosotros compartimos información importante: como dónde obtener una vacuna o refuerzo COVID-19, recursos alimenticios, detalles sobre sus beneficios y más. Encuéntrnos en Facebook, Twitter y YouTube.

También puede recibir nuestros correos electrónicos en los que obtendrá más información sobre el bienestar general y los servicios y programas para respaldar su salud. Visite **coaccess.com/email** para suscribirse a estos correos electrónicos.

¿NECESITA AYUDA?

Actualmente no aceptamos citas en persona o sin cita previa. Pero podemos ayudarlo si lo necesita. Llámenos al **800-511-5010** o envíenos un correo electrónico a **customer.service@coaccess.com**.

CONOZCA SUS BENEFICIOS

Cuando tenga una pregunta sobre sus beneficios, ¿sabe dónde obtener respuestas? Busque su manual para miembros en **coaccess.com/members/care/** o llámenos al **800-511-5010**.

ENCUENTRE UN DOCTOR

¿Sabía que podemos ayudarlo a encontrar un médico cuando lo necesite? Llámanos al **866-833-5717**. O puede encontrar uno en línea en **coaccess.com**. Hay un enlace a nuestro directorio en la página de inicio de nuestro sitio web.

Esta herramienta también puede ayudarle a:

- Encontrar proveedores que se encuentran cerca de usted.
- Encontrar proveedores que hablen otros idiomas además del inglés.
- Y los proveedores que están aceptando nuevos pacientes. Llamen para asegurarse.

QUEJAS Y APELACIONES

Queremos asegurarnos de que reciba la mejor atención posible. Pero cuando las cosas no van bien, tiene derecho a quejarse. Obtenga más información en **coaccess.com/members/services/grievances/**. También puede llamarnos al **877-276-5184**.

MIEMBROS!

Queremos saber de usted si:

- Usted puede participar en reuniones programadas regularmente.
- Vive en el condado de Adams, Arapahoe, Douglas, Elbert o Denver.
- Obtiene beneficios y servicios de Health First Colorado (Programa Medicaid de Colorado) o Child Health Plan *Plus* (CHP +). O es el familiar de alguien que lo hace.
- Se siente cómodo siendo la voz de los grupos de comunidad que representa.
- Si puede compartir pensamientos de cómo podemos mejorar aspectos como la salud, el acceso a la atención y los costos.
- y si está dispuesto a trabajar en red con profesionales de la salud.

¿Quiere saber más sobre nuestros grupos de miembros? Visite **coaccess.com/getinvolved**. Si tiene alguna pregunta, contáctenos en **getinvolved@coaccess.com**. ¡Sus comentarios ayudan a mejorar nuestros servicios!

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

Como miembro, usted tiene ciertos derechos y responsabilidades. ¡Asegúrate de saber cuáles son! Tiene derecho a tener muchos derechos, como:

- Elija cualquier proveedor (médico) de nuestra red.
- Obtener información de su médico sobre las opciones de tratamiento para sus necesidades de salud.
- Solicitar que agreguemos un médico específico a nuestra red.

Para leer sobre todos sus derechos, visite **coaccess.com/members/services/rights**.

INFORMACIÓN DE CONTACTO IMPORTANTE

Nuestro servicio de atención al cliente

- **800-511-5010**
- **customer.service@coaccess.com**
- Estamos aquí para usted de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Nuestros coordinadores de atención médica

- **866-833-5717**
- **resource&referral@coaccess.com**
- Estamos aquí para usted de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Nuestra línea de quejas y apelaciones

- **877-276-5184**

Servicios de crisis de Colorado

- Llame al **844-493-8255**
- Envía TALK al **38255**
- Los consejeros están disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana.

