



P.O. Box 17580
Denver, CO 80217-0470

NONPROFIT ORG
US POSTAGE
PAID
DENVER, CO
PERMIT NO. 2111



COVID-19 in Colorado

Get the latest updates on things like testing and vaccines.
Visit **coaccess.com/covid19** to learn more.

COVID-19 en Colorado

*Obtenga las últimas actualizaciones sobre cosas como pruebas y vacunas. Visite **coaccess.com/covid19** para aprender más.*

If you need this document in large print, Braille, other formats or languages, or read aloud, or need another copy, call 800-511-5010. For TDD/TTY, call 888-803-4494. Call Monday to Friday, 8 a.m. to 5 p.m. The call is free.

Si necesita este documento en letra grande, Braille, otros formatos o idiomas, o se lea en voz alta, o necesita otra copia, llame al 800-511-5010. Para TTY/TDD, llame al 888-803-4494. Llame de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m. La llamada es gratis.



New Member Welcome Booklet

Folleto de bienvenida para nuevos miembros



Para español, pase a la página 17

hello and welcome!



We are Colorado Access.

We are a local, nonprofit health care company. We've been caring for the health of millions of Coloradans like you for more than 25 years. We believe everyone should have access to quality, affordable care.

We are your regional organization.* This means we help with your behavioral and physical health care. We work with a network* of doctors to make sure you can get the care you need. This means both primary care doctors* and behavioral health specialists.*

You may have already gotten something in the mail from Health First Colorado (Colorado's Medicaid Program)* about your health care. Health First Colorado is public health insurance for Coloradans who qualify. It is administered by the Department of Health Care Policy & Financing (HCPF).*

We are not Health First Colorado. But we work with them and HCPF to make sure you get the health care you need. We also work with the Colorado Department of Human Services. You may have also gotten something in the mail from them.

How to use this booklet

We have sent you this booklet because you're a new Colorado Access* member. You'll find important health information and resources in it. This booklet is a guide to your benefits. Please read it with care and keep it in a safe place. The more you know about your benefits, the better they can work for you.



To learn even more about your benefits, please visit coaccess.com/members/care. You can find a link to your member handbook there.

We want to make sure you understand this booklet. When you see this symbol (*) next to a word or phrase, you can find out what it means on our **Words and Terms to Know** page.



Scan this QR code to watch
our welcome video!



your path to membership

You applied for
Health First Colorado
healthfirstcolorado.com/

- Through a Medical Assistance Site **OR**
- Through Colorado PEAK*
co.gov/peak OR
- Through the Department of
Human Services (local county office)

The Department of Human Services
accepted your application
cdhs.colorado.gov/

- You got a letter from them that told
you this.
- They let HCPF know.

HCPF assigned you to a
regional organization
colorado.gov/hcpf

- That's us! We work with HCPF to
make sure you get the health care
you need.
- This means both behavioral and
physical health care.
- It also means other resources
like food pantry information
or help to quit smoking.



how care coordination can help you



Our care coordinators are here to support you to get the care you need to live a healthy life. Our care coordinators* can work with you, your family, and your doctors. They are trained experts who know about many health issues. They can help you with many things. To learn more, see the **Words and Terms to Know** section on page 15.

- They can help you find a primary care doctor* if you need one. When you start seeing this doctor, it's important to build a relationship with them. This will help them get to know you and give you the best care.
- They can also help you find a specialist* if you need one. If you have more than one doctor, they can help you connect with all of your doctors.
- They can work with you to create health goals. They can also work with you and your doctors to meet your health goals.
- They can help you understand your benefits and medications you take.
- If you have a chronic health condition, like diabetes or heart disease, they can help you learn to manage it.
- They can help if you've just spent time in the hospital. They can also help you get home after a hospital stay.
- They can help you get a ride for behavioral or physical health appointments. This is a benefit called non-emergent medical transportation.*
- They can help you get other resources you may need. This means things like:
 1. Food resources. This means things like food banks. Or programs like Women, Infants, and Children (WIC)* and Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP).*
 2. Resources to help you quit smoking.
 3. Finding healthy housing. Healthy housing means lowering lead, radon, and mold levels in your home.

Care coordinators can help you with many things, not just the things listed here. If you would like help with any of these services, or anything else, call a care coordinator today. Call **866-833-5717**. Call Monday through Friday from 8:00 a.m. to 5:00 p.m.

your behavioral health matters to us

Behavioral health is very important to your overall health. It is your emotional and social well-being. It affects how you think, feel, and act. We care about you and your behavioral health. If you need behavioral health support, we can help.

If your behavioral health has a strong impact on your daily life and your ability to relate to others, you might have a behavioral health condition. Some signs are:

- Worrying a lot, having a lot of fear or sadness.
- Problems focusing or learning.
- Changes in sleep habits or energy levels.
- Hearing or seeing things that others can't hear or see.
- Feeling confused or worrying that something bad will happen to you.

Talking about behavioral health can be hard, but you can get help. If you notice any signs that last two or more weeks, call your doctor. You can also talk to a therapist. Or call a community behavioral health office or crisis center.

If you need help finding a doctor, call us. Call us at **866-833-5717**. Or find one online at coaccess.com. There is a link to our directory on the home page of our website.

If you need to talk to someone right away about how you are feeling, or if you are having thoughts about harming yourself or others, call Colorado Crisis Services. Their free hotline is available 24 hours a day, seven days a week.

Call **844-493-TALK** (844-493-8255) or text TALK to **38255**.

get the care you need virtually

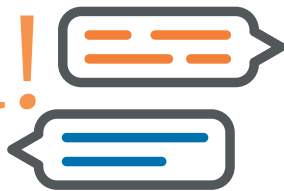


Telehealth* is a way you may be able to get health services without going to a doctor's office or clinic. Your mobile phone, tablet, or desktop computer may be used to talk to your doctor through a live video or audio session. Check with your doctor to see what services they offer through telehealth.

Telehealth services have changed due to the COVID-19 pandemic.

Visit colorado.gov/hcpf/telemedicine for the most up-to-date information.

let's stay connected!



Get health and wellness tips emailed to you each month. Visit coaccess.com/ email to sign up.

Get involved and have your voice heard! Join our Member Advisory Council (MAC).* To learn more, send an email to getinvolved@coaccess.com. Or visit coaccess.com/getinvolved.



Join us on social media!
Facebook.com coloradoaccess
Twitter: @coaccess
YouTube: Colorado Access

Our members-only newsletter, Regions, will get mailed to you four times a year. It has information about your benefits. It also has health and wellness tips.



Join now! Learn even more about your benefits through our ASPIRE program! As a member, the program is here to welcome you and send you tips about your benefits. Call now to learn more and to sign up. Call **866-833-5717**.

You may also get letters in the mail from us. They may be about things like benefits, doctors, and other important things. Make sure you open any letters you get from us.

where to go when you need health care



Your primary care doctor

Your primary care doctor helps you get and stay healthy. They help with all your physical health needs. They can answer your health questions. They will get to know you, your health record, and your health goals.

See this doctor at least once a year for a checkup.

You should also see this doctor for things like:

- Colds, ear pain, minor sore throats, headaches, rashes or insect bites.
- Well visits, vaccines, screenings and physicals.
- Minor wounds like sprains, back pain, or minor cuts and burns.
- To talk about uncomfortable feelings like worrying, feeling down, or hearing/seeing things that aren't there.

My primary care doctor:

An urgent care center

Urgent care is for non life-threatening situations that need medical help within 24 hours. It does not need an emergency room.

Go to an urgent care center for things like:

- Cuts with small amounts of blood that may need stitches.
- Severe sore throat or cough.
- Skin rashes and infections.
- Fever or the flu.
- Throwing up, diarrhea, or dehydration.

My closest urgent care:

A hospital emergency room (ER)

Emergency* care is for sudden, unexpected health issues that need immediate care. If you don't get care, you could have a serious injury to your body's functions or organs. Or you could put your health at serious risk. If you are pregnant, the health of your unborn baby could be at serious risk too.

My closest hospital (ER):

If you're having an emergency, call 911. Or go to the nearest emergency room.

Emergencies are things like:

- Breaks where a bone pokes through the skin.
- Seizures or fainting.
- Heavy bleeding that can't be controlled.
- Poisoning.
- Severe stomach pain.
- Heart attack symptoms.
- Having thoughts about hurting yourself or others.
- Thinking about dying by suicide.

If you're not sure where to go and are not having a life or limb-threatening emergency, call the Nurse Advice Line first. They can help you choose the best care 24 hours a day, seven days a week. Call **800-283-3221**.

If you're having a behavioral health crisis, call Colorado Crisis Services. Their free hotline is available 24 hours a day, seven days a week. Call **844-493-TALK (844-493-8255)** or text TALK to **38255**.

If you don't have a doctor, we can help you find one. Call us at **866-833-5717**. Or find one online at **coaccess.com**. There is a link to our directory on the home page of our website.



my notes



take control of your coverage

Download the free Health First Colorado mobile app and take control of your health coverage. The app is available in the Apple App Store or Google Play Store. You need a PEAK account to use the app. Visit **coloradopeak.secure.force.com** to make a free account.

You can use the app to learn about your benefits, update your information, get your member ID card, and more. Visit **healthfirstcolorado.com/mobileapp** to learn more.





know your rights



As a member, you have rights. They are important. We want to help you understand them. We also want to make sure you are being treated fairly.

Exercising your rights will not negatively change the way we treat you. It will also not negatively change the way doctors in our network treat you.

Visit coaccess.com/members/services/rights/ to learn more.

Even more resources for you

We care for more than your health; we also care for you. We want you to have access to what you need. This section has a list of resources that we are most often asked for. If you have questions about something you need but don't see here, please call us. *Caring for you and your health...it's what we do.*

Benefits and Medical Resources

Call us if you have questions about your benefits. TTY users should call **888-803-4494**.

- If your primary care doctor is in Adams, Arapahoe, Douglas, or Elbert counties: call **303-368-0037** or **855-267-2095** (toll free).
- If your primary care doctor is in Denver County: call **303-368-0038** or **855-384-7926** (toll free).

For a copy of your member handbook, **please visit coaccess.com/members/care/**. If you would like a paper copy, please call Health First Colorado.

Call them at 800-221-3943 (toll free).

You have dental benefits through DentaQuest. Call them if you have questions. They can help you understand your dental benefits. They can also help you find a dentist. Or help you make an appointment. For more information, visit **memberaccess.dentaquest.com**. Or call them at **888-307-6561**. TTY users should call 711.

Nurse Advice Line: Nurses give free medical information and advice 24 hours a day, seven days a week. Call **800-283-3221**.

Quit Smoking: Colorado QuitLine: They can help you find the right way to quit smoking. It's free for Colorado residents age 15 and older. Call **800-QUIT-NOW (800-784-8669)**.

Behavioral Health Resources

Colorado Crisis Services: Call their free hotline 24 hours a day, seven days a week. Call or text the hotline if you or someone you know is having a behavioral health, substance use, or emotional crisis. Call **844-493-TALK (844-493-8255)** or text TALK to **38255**.

National Suicide Prevention Lifeline: Call **800-273-8255** or chat on **suicidepreventionlifeline.org** 24 hours a day, seven days a week. They give free and private support for any behavioral health issue.

Food Resources

Colorado Food Assistance Program (SNAP): Gives healthy food benefits. They also have training on nutrition and food preparation. For more information or to apply online, visit **colorado.gov/PEAK**. You can also call **800-536-5298**.

Words and terms to know

We know health care is not always easy to understand. We want to help. This section explains important words and terms from this booklet. You may also see or hear these words and terms in your health care in the future.

Appeals: A way of reviewing services you get. You may file an appeal if:

- If we deny or limit a type of service you ask for.
- If we limit or stop a service that we approved before.
- If we don't pay for any part of a service.

Authorization: A way of approving benefits for a covered procedure or service.

See also: preauthorization.

Behavioral health specialist: A doctor who cares for your emotional and mental health. This could be a psychologist, psychiatrist, or other type of doctor. *Also called mental health specialist.*

Care coordination: A way we can work with you, your family, and your doctors to coordinate your health care. This is also a way we can connect you with the resources you need to improve your overall health. *Also called care management.*

Care coordinator: A person who helps organize your health care and connects you to the health resources that you need. They can work with you, your family, and your doctors. *Also called care manager.*

Checkup: A once-a-year visit to your doctor. This can help your doctor find health issues before they become more serious problems. *Also called well visit.*

Colorado Access: That's us – we are your local, nonprofit health plan. We've been caring for the health of Coloradans like you for more than 25 years. We work with Health First Colorado* to make sure you get the health care you need. We are your regional organization.* This means we help with your behavioral and physical health care. We work with a network* of doctors to make sure you can get the care you need.

Complaint: A way you can let us know if you are not satisfied with our services. Or the services of a doctor in our network.* Your complaint can be made in writing or over the phone. If you have a complaint, please call us at **720-744-5134**. *Also called grievance.*

Copay: A set amount you will need to pay each time you get a specific service or prescription medication. *Also called copayment.*

Colorado PEAK: An online service where you can apply for benefits. This means things like medical, food, cash, and early childhood care. PEAK is a service of the state of Colorado. Visit **co.gov/PEAK** to learn more.

Dental services: Oral health care. This means care for your teeth, gums, and mouth.

DentaQuest: You have dental benefits with DentaQuest. DentaQuest is not part of our company. They work with Health First Colorado* and us to give you dental benefits. To learn more, visit **memberaccess.dentaquest.com**.

Denver Health Medicaid Choice: If you live in Adams, Arapahoe, Denver, or Jefferson counties, you can enroll in Denver Health Medicaid Choice plan. With this plan, Denver Health Medical Plan (DHMP) manages your physical health benefits. This means that you can get physical health care at the Denver Health main campus. You can also go to any of Denver Health's nine family health centers in metro Denver. You can also go to Denver Health school-based health centers.

With this plan, you still have behavioral health benefits with us. This means that you have access to both mental health and substance use care services. We will help you find what works best for you.

Visit **coaccess.com/dhmp/** to learn more about Denver Health Medicaid Choice.

Diagnostic services: Tests or other services ordered by your doctor to find out the cause of an illness or a medical problem.

Durable medical equipment (DME): A medical item that can be reused and is prescribed by a doctor. This means things like wheelchairs, crutches, or oxygen.

Emergency: A sudden and unexpected situation that needs immediate care.

If you are having an emergency, please call 911.

HCPF (The Colorado Department of Health Care Policy and Financing): Part of the Colorado state government. They administer Medicaid. They also administer other programs for Colorado's low-income families, the elderly, and persons with disabilities. To learn more, visit **colorado.gov/hcpf**.

Health First Colorado (Colorado's Medicaid Program): Public health insurance for Coloradans who qualify. It is administered by the Department of Health Care Policy & Financing (HCPF).* Every member has a primary care doctor* and belongs to a regional organization.*

Hospital: A health care facility that gives medical and surgical aid and care if you are sick or hurt.

In-network doctor: A doctor who has a contract with us to give services to our members. *Also called in-network provider.*

Medical care: Health care services for prevention, diagnosis, and treatment of illness, injury, and other conditions.

Member Advisory Council (MAC): A group you can apply to join. Your family members or caregivers can also apply to join. As part of the MAC, you can share your view of our projects and programs. For more information, send an email to **getinvolved@coaccess.com**. Or visit **coaccess.com/getinvolved**.

Network: A group of doctors that have contracts with us to give health care services to plan members.

Non-emergent medical transportation (NEMT): Rides for eligible members who need help getting to and from medical appointments. This means things like a doctor's office, the hospital, or another medical office. It should not be used in an emergency.*

Out-of-network doctor: A doctor who does not have a contract with us to treat our members or give services. *Also called out-of-network provider.*

Over-the-counter medicines: Drugs that are sold directly to you. You do not need a prescription to buy them. They are safe and work well when you follow the directions on the label.

Pharmacy: A store that can give and sell drugs and other medications that are prescribed by your doctor.

Postpartum care: Health care after you have a baby. *Also called postnatal care.*

Pre-authorization: When your health plan (that's us) decides if a health care service, treatment plan, prescription drug,* or durable medical equipment* is necessary. It may be required for some behavioral health services before you get them, except in an emergency.* *Also called prior authorization.*

Prescription: An instructional note from a doctor that allows a medication or treatment to be given to you.

Prescription drug: Legally requires a prescription* from a doctor for you to get it. *Also called prescription medication.*

Prenatal care: When you get checkups from a doctor, nurse, or midwife during your pregnancy. It helps keep you and your future baby healthy.

Preventive care: Care that helps find or prevent illnesses before they become serious medical problems.

Primary care doctor: A person who helps you check your health. This doctor is also known as your medical home. They are your first resource for all your physical health needs. They can answer your health questions. They can also help you get the health care you need. They will get to know you, your health record, and your health goals.

Also called primary care provider (PCP).

Referral: Sometimes you may need to see a specialist* or another doctor. Your primary care doctor* will give you a referral to do this. The referral is an informational note that tells the specialist what type of care you need.

Regional organization: A company that manages your health care. This means both behavioral and physical health care. If you're part of Health First Colorado (Colorado's Medicaid Program), you're automatically assigned to a regional organization. This is based on where your primary care doctor* has their office. We are your regional organization if your primary care doctor is in Adams, Arapahoe, Douglas, or Elbert County (Region 3 of Colorado). Or if your primary care doctor is in Denver County (Region 5 of Colorado). This means that even if you don't live in one of those counties, if your primary care doctor is in one, then you are likely our member.

Specialist: A doctor who is an expert in one area of medicine. Example: an orthopedist (a doctor who treats bones and muscles).

Telehealth: Technology used to access the care you need without going to an office or clinic. You can talk to your doctor through a live video or audio session. This includes using a phone. Telehealth services have changed due to the COVID-19 pandemic. Visit colorado.gov/hcpf/telemedicine for the most up-to-date information.

Urgent care: Care for things that need help right away but are not life-threatening (not an emergency*).

Utilization review: A second look at behavioral health care services you get. We look at things like medical necessity, efficiency, or appropriateness. We may decide not to cover certain services after this review.

¡saludos y bienvenido!



Somos Colorado Access.

Somos una compañía local de atención médica sin fines de lucro. Hemos estado cuidando la salud de millones de habitantes de Colorado como usted durante más de 25 años. Creemos que todos deben tener acceso a atención de calidad y asequible.

Somos su organización regional*. Esto significa que ayudamos con su atención de salud física y conductual. Trabajamos con una red* de médicos para asegurarnos de que pueda recibir la atención que necesita. Esto significa médicos de atención primaria* y especialistas en salud conductual*.

Es posible que ya haya recibido algo por correo de Health First Colorado (el Programa de Medicaid de Colorado)* acerca de su atención médica. Health First Colorado es un seguro de salud público para los habitantes de Colorado que califican. Es administrado por el Department of Health Care Policy & Financing (HCPF)*.

No somos Health First Colorado. Pero trabajamos con ellos y con el HCPF para asegurarnos de que reciba la atención médica que necesita. También trabajamos con el Departamento de Servicios Humanos de Colorado. Es posible que también haya recibido algo por correo de ellos.

cómo usar este folleto

Le hemos enviado este folleto porque usted es un miembro nuevo de Colorado Access*. Encontrará información y recursos de salud importantes. Este folleto es una guía de sus beneficios.

Por favor léalo con cuidado y guárdelo en un lugar seguro. Cuanto más sepa sobre sus beneficios, mejor podrá aprovecharlos.



Queremos asegurarnos de que comprenda este folleto. Cuando vea este símbolo (*) junto a una palabra o frase, puede averiguar lo que significa en nuestra página de **Palabras y términos** que debe conocer.



¡Escanee este código QR para ver
nuestro video de bienvenida!



su proceso como miembro



Solicitó Health First Colorado.
healthfirstcolorado.com/

- A través de un sitio de asistencia médica. **OR**
- A través de Colorado PEAK*. co.gov/peak **OR**
- A través del Departamento de Servicios Humanos.

El Departamento de Servicios Humanos aceptó su solicitud.
cdhs.colorado.gov/

- Obtuvo una carta de ellos que expresaba esto.
- Informaron al HCPF.

El HCPF lo asignó a una organización regional.
colorado.gov/hcpf

- ¡Esos somos nosotros! Trabajamos con el HCPF para asegurarnos de que reciba la atención médica que necesita.
- Esto significa atención médica tanto física como conductual.
- También significa otros recursos como información sobre la dispensa de alimentos o ayuda para dejar de fumar.





cómo puede ayudarlo coordinación de cuidado

Estamos aquí a fin de apoyarlo para que reciba la atención que necesita para llevar una vida saludable. Nuestros coordinadores de cuidado* pueden trabajar con usted, su familia y sus médicos. Son expertos capacitados que saben sobre muchos problemas de salud. Pueden ayudarlo con muchas cosas. Para obtener más información, consulte la sección **Palabras y términos** que debe conocer en la página 29.

- Pueden ayudarlo a encontrar un médico de atención primaria* si lo necesita. Cuando comience a atenderse con este médico, es importante que desarrolle una relación con él. Esto lo ayudará a conocerlo y a brindarle la mejor atención.
- También pueden ayudarlo a encontrar un especialista* si lo necesita. Si tiene más de un médico, este puede ayudarlo a conectarse con todos sus médicos.
- Pueden trabajar con usted para crear objetivos de salud. También pueden trabajar con usted y sus médicos para lograr sus objetivos de salud.
- Pueden ayudarlo a comprender sus beneficios y los medicamentos que toma.
- Si tiene una condición de salud crónica, como diabetes o enfermedad cardíaca, pueden ayudarlo a aprender a controlarla.
- Pueden ayudar si acaba de pasar tiempo en el hospital. También pueden ayudarlo a volver a su casa después de una hospitalización.
- Pueden ayudarlo a conseguir un transporte para citas de salud física o conductual. Este es un beneficio denominado transporte médico que no es de emergencia*.
- Pueden ayudarlo a obtener otros recursos que pueda necesitar. Esto significa cosas como:
 1. Recursos alimentarios. Esto significa cosas como bancos de alimentos. O programas como Mujeres, Bebés y Niños (WIC)* y el Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria (SNAP)*.
 2. Recursos para ayudarlo a dejar de fumar.
 3. Encontrar una vivienda saludable. Una vivienda saludable significa reducir los niveles de plomo, radón y moho en su hogar.

Los coordinadores de cuidado pueden ayudarlo con muchas cosas, no solo con las que se mencionan aquí. Si desea obtener ayuda con alguno de estos servicios, o cualquier otra cosa, llame a un coordinador de cuidado hoy mismo. Llame al **866-833-5717**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

su salud conductual es importante para nosotros

La salud conductual es muy importante para su salud general. Se trata de su bienestar emocional y social. Afecta cómo piensa, siente y actúa. Nos preocupamos por usted y su salud conductual. Si necesita apoyo de salud conductual, podemos ayudarlo.

Si su salud conductual tiene un fuerte impacto en su vida diaria y en su capacidad para relacionarse con otras personas, es posible que sufra de un trastorno de salud conductual. Las siguientes son algunas señales:

- Preocuparse mucho, sentir mucho miedo o tristeza.
- Problemas para concentrarse o aprender.
- Cambios en los hábitos del sueño o niveles de energía.
- Escuchar o ver cosas que otros no pueden escuchar o ver.
- Sentirse confundido o preocuparse de que algo malo le sucederá.

Hablar sobre la salud conductual puede ser difícil, pero puede obtener ayuda. Si nota alguna señal que dure dos o más semanas, llame a su médico. También puede hablar con un terapeuta. O llame a un consultorio comunitario de salud conductual o a un centro de crisis.

Llámenos si necesita ayuda para encontrar un médico. Llámenos al **866-833-5717**. O bien, encuentre uno en línea a través de **coaccess.com**. Hay un enlace a nuestro directorio en la página de inicio de nuestro sitio web.

Si necesita hablar con alguien de inmediato sobre cómo se siente, o si tiene pensamientos sobre hacerse daño a sí mismo o a otras personas, llame a Colorado Crisis Services. Su línea directa gratuita está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Llame al **844-493-TALK (844-493-8255)** o envíe TALK por mensaje de texto al **38255**.



obtenga la atención que necesita virtualmente



La telesalud* es una forma en la que puede obtener servicios de salud sin tener que ir al consultorio de un médico o a una clínica. Su teléfono móvil, tableta o computadora pueden usarse para hablar con su médico a través de una sesión de audio o video en vivo. Consulte con su médico para ver qué servicios ofrece a través de la telesalud.

Los servicios de telesalud han cambiado debido a la pandemia de la COVID-19.

Para obtener la información más actualizada, visite **colorado.gov/hcpf/telemedicine**.

¡con nosotros conectese!



Reciba consejos de salud y bienestar por correo electrónico cada mes. Visite **coaccess.com/email** para registrarse.

¡Participe y haga escuchar su voz! Únase a nuestro Consejo Asesor de Miembros (MAC)*. Para obtener más información, envíe un correo electrónico a **getinvolved@coaccess.com**. O bien, visite **coaccess.com/getinvolved**.



¡Síguenos en las redes sociales!

Facebook.com/coloradoaccess
Twitter: @coaccess
YouTube: Colorado Access

Nuestro boletín informativo exclusivo para miembros, Regions, se le enviará por correo cuatro veces al año. Contiene información sobre sus beneficios. También tiene consejos de salud y bienestar.



Obtenga información sobre sus beneficios **con nuestro programa ASPIRE**. Como nuevo miembro, el programa está aquí para darle la bienvenida y ayudarlo a obtener más información sobre sus beneficios de salud física y conductual. Para obtener información adicional, llámenos al **866-833 5717**.

También es posible que reciba cartas por correo de nuestra parte. Pueden tratarse de cosas como beneficios, médicos y otras cosas importantes. Asegúrese de abrir cualquier carta que reciba de nosotros.

a dónde ir cuando necesite atención médica



Su médico de atención primaria

Su médico de atención primaria lo ayuda a estar y mantenerse sano. Lo ayuda con todas sus necesidades de salud física. Puede responder sus preguntas relativas a la salud. Se involucrará en el proceso para conocerlo a usted, conocer su registro de salud y sus metas de salud.

Consulte a este médico, por lo menos, una vez al año para que le haga una revisión general de rutina. También debe consultar a este médico por cosas como las siguientes:

- Resfriados, dolor de oído, dolores de garganta menores, dolores de cabeza, erupciones cutáneas o picaduras de insectos.
- Visitas de bienestar, vacunas, exámenes de detección y exámenes físicos.
- Heridas menores como esguinces, dolor de espalda o cortes y quemaduras menores.
- Hablar sobre sentimientos incómodos, como preocuparse, sentirse deprimido o escuchar/ver cosas que no existen.

Mi médico de atención primaria:

Un centro de atención de urgencia

La atención de urgencia es para situaciones que no ponen en peligro la vida y que requieren ayuda médica dentro de las 24 horas. No necesita ir a una sala de emergencias.

Vaya a un centro de atención de urgencia para cosas como:

- Cortes con pequeñas cantidades de sangre que pueden requerir puntos.
- Dolor de garganta intenso o tos.
- Erupciones e infecciones cutáneas.
- Fiebre o gripe.
- Vómitos, diarrea o deshidratación.

Mi centro de atención de urgencia más cercano:

Una sala de emergencias (ER) del hospital

La atención de emergencia* es para problemas de salud repentinos e inesperados que requieren atención inmediata. Si no recibe atención, podría sufrir una lesión grave en las funciones o en los órganos de su cuerpo. O podría poner su salud en grave riesgo. Si está embarazada, la salud del bebé por nacer podría correr un grave riesgo también.

Si tiene una emergencia, llame al 911. O vaya a la sala de emergencias más cercana.

Las emergencias son cosas como:

- Fracturas en las que un hueso atraviesa la piel.
- Convulsiones o desmayos.
- Sangrado abundante que no se puede controlar.
- Envenenamiento.
- Dolor de estómago intenso.
- Síntomas de ataque cardíaco.
- Pensar en lastimarse o lastimar a los demás.
- Pensar en morir por suicidio.

Mi hospital más cercano:

Si no está seguro de adónde ir y no tiene una emergencia que ponga en peligro su vida o sus extremidades, llame primero a la Línea de asesoramiento de enfermería. Pueden ayudarle a elegir la mejor atención las 24 horas del día, los siete días de la semana. Llame al **800-283-3221**.

Si tiene una crisis de salud conductual, llame a Colorado Crisis Services. Su línea directa gratuita está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. Llame al **844-493-TALK (844-493-8255)** o envíe TALK por mensaje de texto al **38255**.

Si no tiene un médico, podemos ayudarle a encontrar uno. Llámenos al **866-833-5717**. O bien, encuentre uno en línea a través de **coaccess.com**. Hay un enlace a nuestro directorio en la página de inicio de nuestro sitio web.



mis notas



tome el control de su cobertura

Descargue la aplicación móvil gratuita Health First Colorado y tome el control de su cobertura de salud. La aplicación está disponible en la Apple App Store o Google Play Store. Necesita una cuenta de PEAK para usar la aplicación. Visite coloradopeak.secure.force.com para crear una cuenta gratuita.

Puede usar la aplicación para obtener información sobre sus beneficios, actualizar su información, obtener su tarjeta de identificación de miembro y mucho más. Visite healthfirstcolorado.com/mobileapp para obtener más información.



conozca sus derechos



Como miembro, usted tiene derechos. Son importantes. Queremos ayudarle a entenderlos. También queremos asegurarnos de que está siendo tratado de manera justa.

Ejercer sus derechos no afectará negativamente la forma en que lo tratamos. Tampoco afectará negativamente la forma en que los médicos de nuestra red lo tratan.

Visite coaccess.com/members/services/rights/ para obtener más información.

Incluso más recursos para usted

Cuidamos más que su salud; también cuidamos de usted. Queremos que tenga acceso a lo que necesita. Esta sección tiene una lista de recursos que se nos piden con más frecuencia. Si tiene preguntas sobre algo que necesita, pero no ve aquí, llámenos. *Cuidar de usted y de su salud... es lo que hacemos.*

Beneficios y recursos médicos

Llámenos si tiene preguntas sobre sus beneficios. Los usuarios de TTY deben llamar al **888-803-4494**.

- Si su médico de atención primaria se encuentra en los condados de Adams, Arapahoe, Douglas o Elbert, llame al **303-368-0037** o al **855-267-2095** (número gratuito).
- Si su médico de atención primaria se encuentra en el condado de Denver, llame al **303-368-0038** o al **855-384-7926** (número gratuito).

Para obtener una copia de su manual para miembros, visite **coaccess.com/members/care/**. Si desea una copia impresa, llame a Health First Colorado. Llámelos al **800-221-3943** (número gratuito).

Tiene beneficios dentales a través de DentaQuest. Llámelos si tiene preguntas. Pueden ayudarle a comprender sus beneficios dentales. También pueden ayudarle a encontrar un dentista. O bien, ayudarle a programar una cita. Para obtener más información, visite **memberaccess.dentaquest.com**. O bien, llámelos al **888-307-6561**. Los usuarios del servicio TTY deben llamar al 711.

Línea de asesoramiento de enfermería: el personal de enfermería brinda información y consejos médicos gratuitos las 24 horas del día, los siete días de la semana. Llame al **800-283-3221**.

Dejar de fumar. Colorado QuitLine: pueden ayudarle a encontrar la manera correcta de dejar de fumar. Es gratuito para los residentes de Colorado mayores de 15 años. Llame al **800 QUIT NOW (800-784-8669)**.

Recursos de salud conductual

Colorado Crisis Services: llame a su línea directa gratuita las 24 horas del día, los siete días de la semana. Llame o envíe un mensaje de texto a la línea directa si usted o alguien que conoce están teniendo una crisis de salud conductual, de abuso de sustancias o emocional. Llame al **844-493-TALK (844-493-8255)** o envíe TALK por mensaje de texto al **38255**.

Línea nacional de prevención del suicidio: llame al **800-273-8255** o escriba por el chat en **suicidepreventionlifeline.org** las 24 horas del día, los siete días de la semana. Brindan apoyo gratuito y privado para cualquier problema de salud conductual.

Recursos alimentarios

Programa de Asistencia Alimentaria de Colorado (SNAP): brinda beneficios alimentarios saludables. También tienen capacitación sobre nutrición y preparación de alimentos. Para obtener más información o para presentar una solicitud en línea, visite **colorado.gov/PEAK**. También puede llamar al **800-536-5298**.

Palabras y términos que debe conocer

Sabemos que la atención médica no siempre es fácil de comprender. Queremos ayudar. En esta sección, se explican las palabras y los términos importantes de este folleto. También puede ver o escuchar estas palabras y términos en su atención médica en el futuro.

Apelaciones: A way of reviewing services you get. You may file an appeal if:

- Si rechazamos o limitamos un tipo de servicio que solicita.
- Si limitamos o detenemos un servicio que hayamos aprobado anteriormente.
- Si no pagamos alguna parte de un servicio.

Atención médica: Servicios de atención médica para la prevención, el diagnóstico y el tratamiento de enfermedades, lesiones y otras afecciones.

Atención posparto: Atención médica después de tener un bebé. *También llamado atención posnatal.*

Atención prenatal: Cuando se realiza chequeos con un médico, un enfermero o una partera durante el embarazo. Ayuda a que usted y su futuro bebé se mantengan saludables.

Autorización: Una forma de aprobar los beneficios de un procedimiento o servicio cubiertos. *Consulte también: autorización previa.*

Atención de urgencia: Atención para cosas que requieren ayuda de inmediato, pero que no son potencialmente mortales (no son una emergencia*).

Atención preventiva: Atención que ayuda a detectar o prevenir enfermedades antes de que se conviertan en problemas médicos graves.

Autorización previa: Cuando su plan de salud (es decir, nosotros) decide si es necesario un servicio de atención médica, un plan de tratamiento, un medicamento recetado* o un equipo médico duradero*. Puede ser necesaria para algunos servicios de salud conductual antes de que los reciba, excepto en una emergencia*. *También se denomina preautorización.*

Chequeo: Una visita al médico una vez al año. Esto puede ayudar a su médico a encontrar problemas de salud antes de que se conviertan en problemas más graves. *También llamado visita de bienestar.*

Colorado Access: Somos nosotros; somos su plan de salud local sin fines de lucro. Hemos estado cuidando la salud de los habitantes de Colorado como usted durante más de 25 años. Trabajamos con Health First Colorado* para asegurarnos de que reciba la atención médica que necesita. Somos su organización regional*. Esto significa que ayudamos con su atención de salud física y conductual. Trabajamos con una red* de médicos para asegurarnos de que pueda recibir la atención que necesita.

Colorado PEAK: Un servicio en línea donde puede solicitar beneficios. Esto significa cosas como atención médica, alimentos, dinero en efectivo y atención en la primera infancia. PEAK es un servicio del estado de Colorado. Visite **co.gov/PEAK** para obtener más información.

Consejo Asesor de Miembros (MAC): Un grupo al que puede solicitar unirse. Sus familiares o cuidadores también pueden solicitar la inscripción. Como parte del MAC, puede compartir su opinión de nuestros proyectos y programas. Para obtener más información, envíe un correo electrónico a getinvolved@coaccess.com. O bien, visite **coaccess.com/getinvolved**.

Coordinación de cuidado: una manera en la que podemos trabajar con usted, su familia y sus médicos para coordinar su atención médica. Esta también es una manera de conectarlo con los recursos que necesita para mejorar su salud general. *También llamado administración de la atención.*

Coordinador de cuidado: una persona que ayuda a organizar su atención médica y lo conecta con los recursos de salud que necesita. Puede trabajar con usted, su familia y sus médicos. *También llamado gerente de cuidado.*

Copago: Un monto fijo que deberá pagar cada vez que reciba un servicio o medicamento recetado específicos. *También llamado copago.*

DentaQuest: Tiene beneficios dentales con DentaQuest. DentaQuest no forma parte de nuestra compañía. Trabajan con Health First Colorado* y con nosotros para brindarle beneficios dentales. Para obtener más información, visite **memberaccess.dentaquest.com**.

Denver Health Medicaid Choice: Si vive en los condados de Adams, Arapahoe, Denver o Jefferson, puede inscribirse en el plan Denver Health Medicaid Choice. Con este plan, Denver Health Medical Plan (DHMP) administra sus beneficios de salud física. Esto significa que puede recibir atención de salud física en el campus principal de Denver Health. También puede ir a cualquiera de los nueve centros de salud familiares de Denver Health en el área metropolitana de Denver. También puede ir a los centros de salud escolares de Denver Health.

Con este plan, todavía tiene beneficios de salud conductual con nosotros. Esto significa que tiene acceso a servicios de atención de salud mental y de abuso de sustancias. Lo ayudaremos a encontrar lo que más le convenga.

Visite **coaccess.com/dhmp/** para obtener más información sobre Denver Health Medicaid Choice.

Derivación: A veces, es posible que deba ver a un especialista* o a otro médico. Su médico de atención primaria* le brindará una derivación para ello. La derivación es una nota informativa que le indica al especialista qué tipo de atención necesita.

Emergencia: Una situación repentina e inesperada que requiere atención inmediata. **Si tiene una emergencia, llame al 911.**

Equipo médico duradero (DME): un artículo médico que puede reutilizarse y que es recetado por un médico. Esto significa cosas como sillas de ruedas, muletas u oxígeno.

Especialista: Un médico que es experto en un área de la medicina. *Ejemplo: un ortopedista (un médico que trata los huesos y los músculos).*

Especialista en salud conductual: un médico que cuida su salud emocional y mental. Podría ser un psicólogo, psiquiatra u otro tipo de médico. *También llamado especialista en salud mental.*

Farmacia: Una tienda que puede administrar y vender fármacos y otros medicamentos recetados por su médico.

HCPF (Departamento de Política y Financiamiento de la Atención Médica) de Colorado: es parte del Gobierno del estado de Colorado. Ellos administran Medicaid. También administran otros programas para las familias de bajos ingresos, los ancianos y las personas con discapacidades de Colorado. Para obtener más información, visite **colorado.gov/hcpf**.

Hospital: Un centro de atención médica que brinda asistencia y atención médica y quirúrgica si usted está enfermo o lesionado.

Medicamento recetado: La ley exige una receta* de un médico para que usted lo obtenga. *También denominado medicamento recetado.*

Medicamentos de venta libre: Medicamentos que se le venden directamente a usted. No necesita una receta médica para comprarlos. Son seguros y funcionan bien cuando sigue las instrucciones de la etiqueta.

Médico de atención primaria: Una persona que lo ayuda a controlar su salud. A este médico también se lo conoce como su médico familiar. Es su primer recurso para todas sus necesidades de salud física. Puede responder sus preguntas relativas a la salud. También puede ayudarlo a recibir la atención médica que usted necesita. Se involucrará en el proceso para conocerlo a usted, conocer su expediente clínico y sus objetivos de salud. *También llamado proveedor de atención primaria (PCP).*

Médico dentro de la red: Un médico que tiene un contrato con nosotros para brindar servicios a nuestros miembros. *También llamado proveedor dentro de la red.*

Médico fuera de la red: Un médico que no tiene un contrato con nosotros para tratar a nuestros miembros o brindar servicios. También llamado proveedor fuera de la red.

Organización regional: Una compañía que administra su atención médica. Esto significa atención médica tanto física como conductual. Si forma parte de Health First Colorado (el programa de Medicaid de Colorado), se le asigna automáticamente una organización regional. Esto se basa en dónde tiene el consultorio su médico de atención primaria*. Somos su organización regional si su médico de atención primaria se encuentra en el condado de Adams, Arapahoe, Douglas o Elbert (región 3 de Colorado). O bien, si su médico de atención primaria se encuentra en el condado de Denver (región 5 de Colorado). Esto significa que incluso si no vive en uno de esos condados, si su médico de atención primaria está en uno de ellos, es probable que usted sea nuestro miembro.

Queja: Una manera de informarnos si no está satisfecho con nuestros servicios. O bien, con los servicios de un médico de nuestra red*. Esto se denomina queja. Puede presentar su queja por escrito o por teléfono. Si tiene una queja, llámenos al **720-744-5134**. *También se denomina queja formal.*

Receta médica: Una nota de instrucción de un médico que autoriza la administración de un medicamento o tratamiento.

Red: Un grupo de médicos que tienen contratos con nosotros para brindar servicios de atención médica a los miembros del plan.

Revisión de utilización: Una segunda mirada a los servicios de atención de salud conductual que recibe. Analizamos cosas como la necesidad médica, la eficiencia o la adecuación. Podemos decidir no cubrir ciertos servicios después de esta revisión.

Servicios dentales: Atención de la salud bucal. Esto significa atención para los dientes, las encías y la boca.

Servicios de diagnóstico: Pruebas u otros servicios indicados por su médico para averiguar la causa de una enfermedad o un problema médico.

Telesalud: Tecnología utilizada para acceder a la atención que necesita sin ir al consultorio o a la clínica. Puede hablar con su médico a través de una sesión de video o audio en vivo. Esto incluye usar un teléfono. Los servicios de telesalud han cambiado debido a la pandemia de la COVID-19. Para obtener la información más actualizada, visite **colorado.gov/hcpf/telemedicine**.

Transporte médico que no sea de emergencia: Traslados para miembros elegibles que necesitan ayuda para ir y volver de las citas médicas. Esto significa cosas como el consultorio de un médico, el hospital u otro consultorio médico. No debe usarse en una emergencia*.

NOTICE OF PRIVACY PRACTICES

Privacy notice of Colorado Access and its subsidiary New Health Ventures, Inc., as applicable (referred to in this Notice of Privacy Practices as “us,” “we” and “our”).

THIS NOTICE DESCRIBES HOW MEDICAL INFORMATION ABOUT YOU MAY BE USED AND DISCLOSED AND HOW YOU CAN GET ACCESS TO THIS INFORMATION. PLEASE REVIEW IT CAREFULLY.

OUR COMMITMENT

This notice describes how information about you may be used and disclosed and how you can get access to this information. ***Please read it carefully.***

This Notice applies to Colorado Access and New Health Ventures, Inc. To run our business, we make and receive records about you and your care. What we collect is called protected health information (PHI). We keep your PHI safe and private.

By law, we protect your PHI and will tell you how. We must tell you if your PHI was shared by mistake and there is a risk it is not protected. We must follow this Notice when using or sharing your PHI.

HOW WE USE AND DISCLOSE (SHARE) YOUR PHI

Uses of PHI without your authorization (permission)

We may disclose (share) your PHI without your written permission for these reasons:

- Treatment - To help you get the care you may need. For example, for a referral to a doctor.
- Payment - To pay for your health care services. For example, to speak to a doctor about a bill they send to us.
- Health care operations - We will use or share PHI to run our business and manage your care. We do this to improve the care and services you receive. For example, we will use your PHI to:
 - o Talk with you about your health care
 - o Contact you about your benefits
 - o Provide you case management services
- To others involved in your care and/or notification purposes.
 - o If you are there or can tell us to do so, we may share your PHI to others involved in your care.
 - o In an emergency, we will decide if sharing your PHI with others is in your best interest. We will also do this if you cannot tell us your choice. If we do share your PHI in situations where you are not available, we will share only what is needed for your care or for payment related to it.
 - o We may share your PHI with an agency working with disaster relief efforts to help with notifications.
- Business associates - We may share your PHI with companies that work for us. Before we share your PHI, we get their written agreement to protect your PHI.
- Health oversight activities - We may share your PHI with a government office that oversees the health care system and makes sure we follow the rules of government benefit programs.
- Public health activities - When required, we may share your PHI with public health agencies to prevent disease.
- Judicial and administrative proceedings - We may share your PHI when ordered by a judicial or administrative order.
- Law enforcement officials - We may disclose your PHI to the police or other law enforcement official when required by a court order or other process authorized by law.
- Required by law - We will share PHI when required by state or federal law. This includes, but is not limited to:

- o Reporting suspected abuse or neglect
- o When court ordered to share information
- o When there is a legal duty to warn or act due to a serious threat to health or safety to you, some other person, or the general public
- Specialized government functions - We may share your PHI when it relates to national security, intelligence activities, and special government functions. This includes military and veterans' activities.
- Correctional institutions - We may share your PHI if you are an inmate or under the custody of a law enforcement official for the purposes of health care or safety.
- Coroners, medical examiners, funeral directors and organ procurement organizations/entities - We may share your PHI with a coroner, medical examiner, or funeral director so that they may do their job. We may share your PHI with staff to aid in organ, eye, or tissue donation and transplantation.
- Research - We may share your PHI for research studies, but only as allowed by law.
- Workers' compensation - We may share your PHI with programs that provide benefits for injuries or illness related to work.

Using and sharing of certain PHI deemed "highly confidential"

- For certain kinds of PHI, federal and state law may require more privacy protection. For example, this includes PHI that is:
 - o A psychotherapy note
 - o About alcohol and drug abuse prevention, treatment, and referral
 - o About HIV/AIDS testing, diagnosis or treatment
 - o About venereal and/or communicable disease(s)
 - o About genetic testing

Confidentiality of alcohol and substance abuse records

Some alcohol and drug abuse patient records are protected by federal law and regulations. Reports of suspected child abuse and neglect are not protected. Information about committing a crime on our premises or against our staff is not protected. Information about a threat to commit a crime is not protected. Generally, if you have an alcohol or drug abuse disorder, we may not share any information identifying you, unless:

- You give us written permission
- We get a court order
- We share with health care workers in a medical emergency or with qualified workers for research, audit, or program evaluation

Violation of the federal law and regulations regarding substance use information could be a crime. Suspected violations may be reported to appropriate authorities in accordance with federal laws. (See 42 U.S.C. 290dd-3 and 42 U.S.C. 290ee-3 for federal laws and 42 CFR part 2 for federal regulations.)

Uses of PHI that need your authorization (permission)

We must get your written authorization (permission) to share psychotherapy notes. We must get your written permission to use your PHI for marketing or to sell your PHI. We must get your written permission to use or share your PHI for any other purpose not described above. You may cancel your written authorization at any time. The cancellation will not apply to disclosures made before we receive your cancellation. Call the privacy official at the number below for help cancelling an authorization.

YOUR PRIVACY RIGHTS

When it comes to your health information, you have certain rights. For help with any of these rights, please call our privacy official at 855-879-8286 (toll free). We will then give

you any forms you may need to fill out. You have the right to:

- Get a copy of your health records. You can ask to see or get a copy of and inspect your PHI in paper or electronic form. There are some limits to this right. We will tell you when we cannot share information with you. We will tell you if there will be a fee for the records.
- Ask us to fix your health records. You can ask us to fix your health records if you think they are wrong or incomplete. We will either fix them or tell you why we cannot.
- Ask for confidential communications. You can ask us to reach you in a certain way (for example, home or office phone) or to send mail to a different address. We will look at all requests. We will agree to them if they are reasonable and can be done.
- Ask us to limit what we use or share. You can ask us to limit how and when we use or share your PHI. We will carefully review each request but we may not agree. We will tell you if we agree.
- Know when we have shared your information for certain reasons. You can ask for a list of the times we have we shared your PHI in the past six years for reasons other than treatment, payment, health care operations, with your permission, and some other exceptions, in the past six years.
- Get a copy of this privacy notice. You can ask for a paper copy of this notice at any time. If you need this document in another language, large print or on tape, please call us at 800-511-5010 (toll free). TTY/TDD users should call 888-803-4494.
 - o You also may also get a copy on our website at coaccess.com.
- To file a complaint. If you think your privacy rights have been violated, you may file a complaint with us. The address is below. You may also file a complaint with the Secretary of the U.S. Department of Health and Human Services. We will not take action against you for doing so.

CONTACT US

To act on any of your rights or to ask questions, please contact our privacy official at 855-879-8286 (toll free) or the address below:

Colorado Access
Privacy Official
11100 E. Bethany Drive
Aurora, CO 80014
Email: privacy@coaccess.com

PERSONAL REPRESENTATIVES

If you have given someone medical power of attorney, if someone is your legal guardian, or if someone has the legal authority to act for you, that person can act on your rights. They can sometimes make choices about your PHI. We will make sure they have this authority before we act. You may also sign a form that allows us to share PHI for certain reasons with people who are not your personal representative. You can change your mind at any time. Let us know in writing if you change your mind.

EFFECTIVE DATE AND CHANGES

We may change the terms of this Notice at any time. We may make the new terms effective for all PHI that we already have. If we change this Notice, we will post the updated version on our website. We will also send you a paper copy in our next yearly mailing. This Notice is effective as of November 1, 2017.

AVISO SOBRE LAS PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

Aviso privado de Colorado Access y su subsidiaria New Health Ventures, Inc., según corresponda (mencionadas en este aviso sobre las prácticas de privacidad como “nosotros” y “nuestro/a”).

ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO LA INFORMACIÓN MÉDICA SOBRE USTED PUEDE SER UTILIZADA Y DIVULGADA Y CÓMO USTED PUEDE CONSEGUIR EL ACCESO A ESTA INFORMACIÓN. POR FAVOR, REVISE CUIDADOSAMENTE.

NUESTRO COMPROMISO

Este aviso describe la forma en que su información puede ser usada y revelada, y cómo usted puede tener acceso a esta información. ***Léalo con atención.***

Este aviso aplica Colorado Access y a New Health Ventures, Inc. Para realizar nuestro trabajo, creamos y recibimos registros sobre usted y su atención. Lo que recopilamos se denomina información de salud protegida (protected health information, PHI). Mantenemos su PHI segura y privada.

Por determinación de ley, protegemos su PHI y le diremos cómo. Debemos informarle si compartimos su PHI por error y si hay riesgo de que no esté protegida. Debemos seguir este aviso cuando usamos o compartimos su PHI.

CÓMO USAMOS Y DIVULGAMOS (COMPARTIMOS) SU PHI

Usos de PHI sin su autorización (permiso)

Es posible que divulguemos (compartamos) su PHI sin su autorización por escrito por estos motivos:

- **Tratamiento:** para ayudarle a obtener la atención que necesite. Por ejemplo, para recomendarle un médico.
- **Pago:** para pagarle sus servicios de atención médica. Por ejemplo, para hablar con un médico por una factura que nos envíe.
- **Operaciones de atención médica:** usaremos o compartiremos su PHI para realizar nuestro trabajo y administrar su atención. Hacemos esto para mejorar la atención y los servicios que recibe. Por ejemplo, usamos su PHI para:
 - o Conversar con usted sobre su atención médica
 - o Comunicarle sus beneficios
 - o Brindarle servicios de gestión de casos
- **Con terceros involucrados en su atención y/o por motivos de avisos.**
 - o Si está ahí o nos permite hacerlo, compartiremos su PHI con terceros involucrados en su atención.
 - o En caso de emergencia, decidiremos si compartir su PHI con otros es lo más conveniente para usted. También tomaremos la decisión si usted no nos la puede comunicar. Si compartimos su PHI en situaciones en la que usted no está disponible, compartiremos solo lo necesario para su atención o para el pago correspondiente.
 - o Es posible que compartamos su PHI con una agencia que trabaja en actividades de asistencia ante desastres para ayudar con los avisos.
- **Asociados a nuestro servicio:** es posible que compartamos su PHI con empresas que trabajan para nosotros. Antes de que compartamos su PHI, hacemos que firmen un acuerdo por escrito para protegerla.
- **Actividades de supervisión de salud:** es probable que compartamos su PHI con una agencia gubernamental que supervisa al sistema de atención médica y confirma que seguimos las reglas de los programas de beneficios gubernamentales.
- **Actividades de salud pública:** siempre que sea necesario, compartiremos su PHI con agencias públicas de salud para la prevención de enfermedades.
- **Procedimientos judiciales y administrativos:** es posible que compartamos su PHI cuando se solicita por medio de órdenes judiciales o administrativas.
- **Funcionarios de aplicación de leyes:** es posible que divulguemos su PHI a la policía u otra autoridad de aplicación de la ley cuando sea requerido por una orden judicial u otro proceso autorizado por ley.

- Requerido por la ley: compartiremos su PHI cuando lo requiera una ley estatal o federal. Esto incluye, pero sin limitación a:
 - o Informar un presunto abuso o negligencia
 - o Cuando un tribunal ordene compartir la información
 - o Cuando hay un deber legal de advertir o actuar por una amenaza seria contra la salud o seguridad propia, de otra persona o del público en general
- Funciones gubernamentales especializadas: es posible que compartamos su PHI si está relacionada con actividades de seguridad nacional o inteligencia o funciones gubernamentales especiales. Esto incluye actividades militares y de veteranos de guerra.
- Instituciones correccionales: es posible que compartamos su PHI si usted es un convicto o si se encuentra bajo custodia de una autoridad por motivos de atención médica o seguridad.
- Médicos forenses, examinadores médicos, directores de funerales y organizaciones/entidades de adquisición de órganos: es posible que compartamos su PHI con un médico forense, examinador médico o director de funerales para que puedan hacer su trabajo. Es posible que compartamos su PHI con el personal para ayudar en la donación y el trasplante de órganos, ojos o tejidos.
- Investigación: es posible que compartamos su PHI para llevar a cabo estudios de investigación, pero según lo permitido por la ley.
- Compensación laboral: es posible que compartamos su PHI con programas que brindan beneficios por lesiones o enfermedades relacionadas con el trabajo.

Usar y compartir cierta PHI considerada “muy confidencial”

- Para ciertos tipos de PHI, las leyes federales y estatales pueden requerir más protección de la privacidad. Por ejemplo, esto incluye a PHI que sea:
 - o Una nota de psicoterapia
 - o Sobre la prevención, tratamiento y remisión relacionadas con el abuso de alcohol y drogas
 - o Sobre análisis, diagnóstico o tratamiento del VIH/SIDA
 - o Sobre enfermedades venéreas y/o contagiosas
 - o Sobre pruebas genéticas

Confidencialidad de los registros de abuso de alcohol y sustancias

Algunos registros de pacientes con abuso de alcohol y drogas están protegidos por las leyes y reglamentaciones federales. Los registros del presunto abuso y negligencia de menores no tienen protección. La información sobre crímenes cometidos en nuestras instalaciones o en contra de nuestro personal no tiene protección. La información sobre amenaza de cometer un crimen no tiene protección. Por lo general, si usted sufre de un desorden de abuso de alcohol o drogas, no compartiremos información que le identifique a menos que:

- Usted nos lo autorice por escrito
- Obtengamos una orden judicial
- La compartamos con empleados de atención médica en una emergencia médica o con empleados capacitados para investigar, auditar o evaluar el programa

El incumplimiento de las leyes y normas federales sobre la información de abuso de sustancias puede constituir un crimen. Los presuntos incumplimientos se pueden reportar a las autoridades correspondientes según las leyes federales. (Vea el título 42 290dd-3 del Código de los Estados Unidos [United States Code, U.S.C.] y el título 42 290ee-3 para consultar las leyes federales y el Título 42 del Código de Reglamentaciones Federales [Code of Federal Regulations, CFR], Parte 2 para consultar las reglamentaciones federales).

Usos de PHI que requieren su autorización (permiso)

Necesitamos su autorización por escrito (permiso) para compartir las notas de psicoterapia. Necesitamos su permiso por escrito para usar su PHI con fines de comercialización o para vender su PHI. Necesitamos su permiso por escrito para usar o compartir su PHI con otro fin que no sean los descritos anteriormente. Puede cancelar su autorización por escrito en cualquier momento. La cancelación no aplicará a las divulgaciones hechas antes de que recibamos su cancelación. Llame al funcionario de privacidad al número que aparece a continuación para recibir asistencia con la cancelación de una autorización.

SUS DERECHOS DE PRIVACIDAD

Usted tiene derechos en lo que respecta a su información médica. Para obtener ayuda con alguno de estos derechos, comuníquese con nuestro funcionario de privacidad al 855-879-8286 (llamada gratuita). Después, le proporcionaremos los formularios que pueda tener que llenar. Usted tiene derecho a:

- Obtener una copia de sus expedientes médicos. Puede pedir ver u obtener una copia de su PHI en papel o de manera electrónica para inspeccionarla. Este derecho tiene algunas limitaciones. Le diremos cuando no podamos compartir esta información con usted. Le diremos si se aplicarán cargos por los expedientes.
- Pedirnos que corrijamos sus expedientes médicos. Puede pedirnos que corrijamos sus expedientes médicos si piensa que están incorrectos o incompletos. Los arreglaremos o le explicaremos por qué no podemos hacerlo.
- Pedir comunicaciones confidenciales. Usted puede pedirnos que le contactemos de una manera específica (por ejemplo, teléfono de casa o de oficina) o enviarle correo a una dirección diferente. Revisaremos todas las solicitudes. Las aceptaremos si son razonables y factibles.
- Pedirnos limitar lo que usamos o compartimos. Puede pedirnos que limitemos cómo y cuándo usamos o compartimos su PHI. Revisaremos cuidadosamente cada solicitud, pero es posible que no accedamos. Le avisaremos si estamos de acuerdo o no.
- Saber cuándo hemos compartido su información por ciertos motivos. Puede pedir una lista de las veces que hemos compartido su PHI durante los últimos seis años por motivos que no relacionados con tratamiento, pago, operaciones de atención médica, con su permiso y algunas otras excepciones, durante los últimos seis años.
- Obtener una copia de este aviso de privacidad. Puede pedir una copia impresa de este aviso en cualquier momento. Si necesita este documento en otro idioma, letra grande o en audio, llame a Servicio al Cliente al 800-511-5010 (llamada gratuita). Los usuarios de TTY/TDD deben llamar al 888-803-4494.

O También puede obtener una copia de nuestro sitio web en coaccess.com.

- Para presentar una queja. Si cree que se han violado sus derechos de privacidad, puede presentar una queja. La dirección se encuentra a continuación. También puede presentar una queja ante el Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU (U.S. Department of Health and Human Services). No procederemos en contra de usted si lo hace.

•

COMUNÍQUESE CON NOSOTROS

Para actuar sobre cualquiera de sus derechos o hacer preguntas, comuníquese con nuestro funcionario de privacidad al 855-879-8286 (llamada gratuita) o a la dirección que aparece a continuación:

Colorado Access
Funcionario de seguridad
11100 E. Bethany Drive
Aurora, CO 80014
Dirección de correo electrónico: privacy@coaccess.com

REPRESENTANTES PERSONALES

Si ha otorgado un poder médico a alguien, si tiene un tutor legal o si alguien tiene la autoridad legal para actuar por usted, esa persona puede actuar por sus derechos. A veces pueden tomar decisiones sobre su PHI. Nos aseguraremos de que tengan esta autoridad antes de actuar. También puede firmar un formulario que nos permita compartir su PHI por ciertas razones con personas que no sean su representante personal. Puede cambiar de opinión en cualquier momento. Háganos saber por escrito si cambia de opinión.

FECHA DE VIGENCIA Y CAMBIOS

Podemos cambiar los términos de este aviso en cualquier momento. Pondremos hacer vigentes los nuevos términos para toda PHI que ya tenemos. Si cambiamos este aviso, publicaremos la versión actualizada en nuestro sitio web. También enviaremos una copia impresa en nuestro próximo correo anual. Este aviso entra en vigencia a partir del 1º de noviembre del 2017.