



colorado
access

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

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



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 TDD/TTY, llame al 888-803-4494. Llame de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m. La llamada es gratis.



Don't risk a gap in your health coverage!

You may need to go through the renewal process each year to see if you still qualify for Health First Colorado (Colorado's Medicaid program). Update your contact information on co.gov/peak if it changes. Check your mail, email, and PEAK mailbox. If you get a renewal packet in the mail, fill out the whole packet, sign it and return it right away. This can help you keep your health care coverage.

Learn more at coaccess.com/renewals.

¡No se arriesgue a interrupciones en su cobertura de salud!

Es posible que tenga que pasar por el proceso de renovación cada año para comprobar si aún cumple con los requisitos de Health First Colorado (el programa Medicaid de Colorado). Actualice su información de contacto en co.gov/peak si esta presenta cambios. Revise su correo postal, correo electrónico y buzón de PEAK. Si recibe un paquete de renovación por correo postal, complételo en su totalidad, fírmelo y devuélvalo de inmediato. Esto puede ayudarlo a mantener su cobertura de salud.

Obtenga más información en coaccess.com/renewals.

REGIONS



3rd Quarter 2024



colorado
access

The Regions newsletter connects our members with health information and resources in their region of Colorado.

Colorado Access is the regional organization for those with Health First Colorado (Colorado's Medicaid program) who go to primary care doctors in Adams, Arapahoe, Denver, Douglas, and Elbert counties.

El boletín Regions conecta a nuestros miembros con información y recursos de salud en su región de Colorado.

Colorado Access es la organización regional para quienes tienen Health First Colorado (el programa Medicaid de Colorado) y acuden a médicos de atención primaria en los condados de Adams, Arapahoe, Denver, Douglas y Elbert.



VACCINES

Vaccines are a safe way to protect yourself and your family from many diseases. Vaccines can help keep you healthy. They help your immune system make antibodies. These antibodies fight viruses. They can also fight bacteria that cause things like pneumonia or meningitis.

One of the best ways for you to protect your health is by getting the vaccines you need. Vaccines help prevent you from getting and spreading serious diseases. These diseases may make you sick enough to miss school or work. They also may make you sick enough to not be able to care for your family.

All children and adults need vaccines throughout their entire lives. Each vaccine has a suggested schedule of when you should get it. This schedule can depend on your age. It can also depend on

other vaccines you may have gotten. Talk to your doctor about what vaccines you may need. Tell them if you have any questions or concerns about vaccines.

If you don't have a doctor, 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.

LEARN MORE ABOUT VACCINES

- [cdc.gov/vaccines/by-age](https://www.cdc.gov/vaccines/by-age)
- For pregnant people: [cdc.gov/vaccines-pregnancy](https://www.cdc.gov/vaccines-pregnancy)
- For infants and children ages 0 to 6: bit.ly/vax0to6
- For children ages 7 to 18: bit.ly/vax7to18

GET CARE WHEN YOU NEED IT

We can help you stay healthy and get the mental and physical health care you need. Go to coaccess.com/members/care to learn more about your benefits.

When you need care, the best place to start is with your primary care doctor (PCP). If you don't have a PCP, we can help you find one. Call us at **800-511-5010**. You can also find a doctor online at coaccess.com. There is a link to our directory on the homepage of our website. This tool can also tell you:

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

If you need an appointment sooner than the doctor can fit you in, here are some things you can try:

- Ask if the doctor can do a telehealth appointment sooner.
- Call the doctor's office to see if a nurse or doctor can talk to you about your (or your child's) symptoms.
- Call the Health First Colorado Nurse Advice Line to talk about your (or your child's) symptoms. Call them at **800-283-3221**.
- Go to urgent care.

OUR PERSPECTIVES BLOG

- Why should I get a flu shot each year?
- What's it like to live with Type 1 diabetes?
- Why should I quit smoking?

Find out the answers to these questions and more on our Perspectives 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 topics and personal journeys. You may also learn something new.

Go to coaccess.com/blog to read our latest post!





RESOURCES

Connect With Us

Do you follow us on social media? We share things like health tips, food resources, and details about your benefits. Find us on Facebook, Instagram, X, and YouTube.

Do You Need Help with Health First Colorado?

When you have a question about your benefits, do you know where to get answers? Find your member handbook at coaccess.com/members/care or contact our customer service team. Call Monday through Friday from 8:00 a.m. to 5:00 p.m. at **800-511-5010**. Or email the team at customer.service@coaccess.com.

Care Coordination

We have care coordination services. Our care coordinators are trained experts who understand many health issues. They can help you:

- Understand your benefits.
- Get the behavioral or physical health care services you need.
- Coordinate communication between your different doctors.
- Get home after a hospital stay. This means things like understanding discharge instructions, getting referrals, making a care plan, scheduling follow-up appointments, and more.

Call us today and find out more ways our care

coaccess.com |    

coordinators can help you! Call us at **866-833-5717**. We are here for you Monday through Friday from 8:00 a.m. to 5:00 p.m. You can also email us at resource&referral@coaccess.com.

Advance Directives

Colorado law says you have the right to choose medical treatment. You can speak for yourself if you are able. Or you may choose someone to make the decision for you. Learn more at coaccess.com/members/services.

Grievances and Appeals

We want to make sure you get the best care possible. But when things aren't right, or you do not agree with a decision we made, you have a right to say so. Learn more at coaccess.com/members/services/grievances. You can also call us at **800-511-5010** or email us at grievances@coaccess.com.

Join Our Member Groups!

We want to hear from you if you:

- Can participate in regularly scheduled meetings.
- Are, or your family member is, a member of Health First Colorado or CHP+.
- Can share your thoughts on how we can improve things like health, access to care, and cost.
- Want to get to know other members and 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 many rights, like:

- Choose any 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.

Nurse Advice Line

- Call **800-283-3221**
- Nurses are available 24 hours a day, seven days a week to give free medical information and advice.

Emergency Contact Information

If you're having an emergency, call **911**. Or go to the nearest emergency room. Emergencies are things like:

- Broken bones.
- Seizures or fainting.
- Heavy bleeding that can't be stopped.
- Poisoning.

- Severe stomach pain.
- Heart attack symptoms.
- Having thoughts about hurting yourself or others or thinking about dying by suicide.

988 Colorado Mental Health Line

If you are having a mental health crisis or thoughts of hurting yourself, call **988**. They can also help with:

- Emotional distress
- Substance use concerns
- Suicidal crises

They can help you, or someone you know, with all of these things.

Their trained specialists can give free and confidential support 24 hours a day, seven days a week.

To get help, you can:

- Call **988**.
- Text **988**. Texting is available in both English and Spanish.
- Live chat at 988lifeline.org/chat. Live chat is available in both English and Spanish.

Learn more at 988lifeline.org and 988colorado.com.

Appeals for Substance Use Disorder (SUD) Services

If you lost an appeal for SUD benefits that were denied or reduced, you can ask for a second review. Talk to your provider if you wish to do this.

Your provider can ask for the review, or you can ask for it yourself. To ask for a second review, email **hcpf_sudreviewrequest@state.co.us**. Say you want a second review for SUD services and give your name and phone number. Do not include any personal health information. Someone from Health First Colorado will contact you to learn more.



Apelaciones para servicios de trastorno por uso de sustancias (SUD)

Si perdió una apelación por beneficios para el trastorno por uso de sustancias (SUD, por sus siglas en inglés) que fueron denegados o reducidos, puede solicitar una segunda revisión. Hable con su proveedor si desea hacer esto.

Su proveedor puede solicitar la revisión, o bien puede solicitarla usted mismo. Para solicitar una segunda revisión, envíe un correo electrónico a hcpf_sudreviewrequest@state.co.us. Indique que desea una segunda revisión para los servicios de SUD y proporcione su nombre y número de teléfono. No incluya información médica personal. Un funcionario de Health First Colorado se comunicará con usted para obtener más información.



VACUNAS

Las vacunas son una forma segura de protegerse usted y a su familia de muchas enfermedades. Las vacunas pueden ayudarlo a mantenerse saludable. Ayudan a su sistema inmunitario a producir anticuerpos. Estos anticuerpos combaten virus. También pueden combatir bacterias que causan enfermedades como la neumonía o la meningitis.

Una de las mejores formas de proteger su salud es aplicarse las vacunas que necesita. Las vacunas ayudan a prevenir el contagio y la transmisión de enfermedades graves. Estas enfermedades pueden hacer que se enferme tanto que deba faltar a la escuela o al trabajo. También pueden enfermarlo a un nivel que no le permita cuidar de su familia.

Todos los niños y los adultos necesitan vacunas durante toda su vida. Cada vacuna tiene un cronograma sugerido para el momento en que

debería recibirla. Este puede depender de su edad. Es posible que también dependa de otras vacunas que hubiera recibido. Hable con su médico sobre qué vacunas puede necesitar. Indíquele si tiene alguna pregunta o inquietud sobre las vacunas.

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

OBTENGA MÁS INFORMACIÓN SOBRE LAS VACUNAS

- [cdc.gov/vaccines/by-age](https://www.cdc.gov/vaccines/by-age)
- Para las personas embarazadas: [cdc.gov/vaccines-pregnancy](https://www.cdc.gov/vaccines-pregnancy)
- Para bebés y niños 0 a 6 años: bit.ly/vax0to6
- Para niños de 7 a 18 años: bit.ly/vax7to18

RECIBA ATENCIÓN CUANDO LA NECESITE

Podemos ayudarlo a mantenerse sano y recibir la atención médica y de salud mental que necesita. Visite coaccess.com/members/care para obtener más información sobre sus beneficios.

Cuando necesite atención, lo ideal es que comience con su médico de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés). Si no tiene un PCP, podemos ayudarlo a encontrar uno. Llámenos al **800-511-5010**. También puede encontrar un médico en línea en coaccess.com. Hay un enlace a nuestro directorio en la página de inicio de nuestro sitio web. Esta herramienta también puede brindarle la siguiente información:

- Qué médicos se encuentran cerca de usted.
- Los idiomas que habla el médico (que no sean inglés).
- Qué médicos aceptan nuevos pacientes. Llámelos para asegurarse.

Si necesita una cita antes de la fecha en la que el médico puede atenderlo, puede intentar lo siguiente:

- Pregunte si el médico puede adelantar la cita por telemedicina.
- Llame a la consulta del médico para ver si el personal de enfermería o un médico pueden hablar con usted sobre sus síntomas (o los de su niño).
- Llame a la Línea de asesoramiento de enfermería de Health First Colorado para hablar sobre sus síntomas (o los de su niño). Llámelos al **800-283-3221**.
- Vaya a un centro de atención de urgencia.

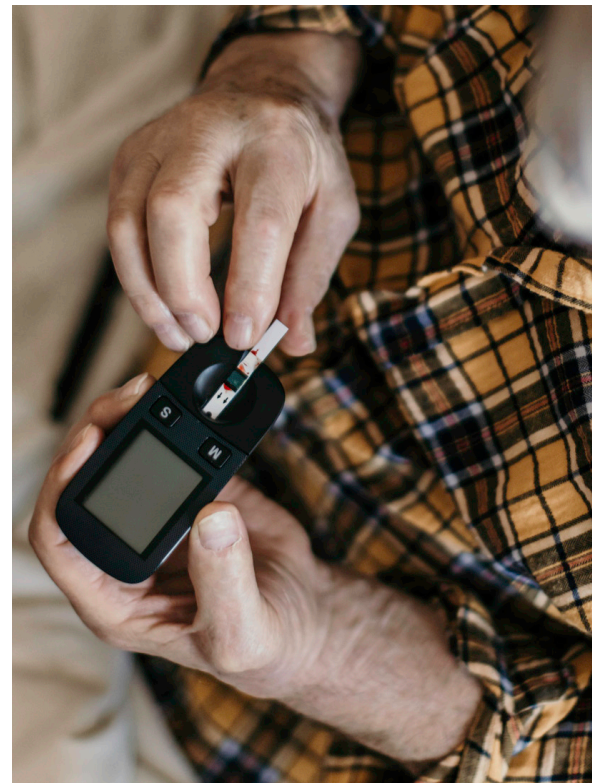
NUESTROS BLOG PERSPECTIVES

- ¿Por qué debo vacunarme contra la gripe todos los años?
- ¿Cómo es vivir con diabetes tipo 1?
- ¿Por qué debería dejar de fumar?

¡Descubra las respuestas a estas preguntas y más en nuestro blog Perspectives!

Nuestro blog Perspectives es una recopilación de los diferentes puntos de vista de quienes forman parte de Colorado Access. Obtendrá más información sobre una amplia variedad de temas y experiencias personales. También podrá aprender cosas nuevas.

¡Visite coaccess.com/blog para leer nuestra última publicación!





RESOURCES

Conéctese con nosotros

¿Nos sigue en las redes sociales? Compartimos información como consejos de salud, recursos alimentarios y detalles sobre sus beneficios. Puede encontrarnos en Facebook, Instagram, X y YouTube.

¿Necesita ayuda con Health First Colorado?

Cuando tiene una pregunta sobre sus beneficios, ¿sabe dónde obtener respuestas? Puede encontrar su manual del miembro en **coaccess.com/members/care** o comunicarse con nuestro equipo de servicio al cliente. Llame de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. al **800-511-5010**. O bien envíe un correo electrónico al equipo a **customer.service@coaccess.com**.

Coordinación de cuidados

Contamos con servicios de coordinación de cuidados. Nuestros coordinadores de cuidados son expertos capacitados que comprenden muchos problemas de salud. Pueden ayudarlo con lo siguiente:

- Comprender sus beneficios.
- Obtener los servicios de atención de salud física o conductual que necesita.
- Coordinar la comunicación entre sus diferentes médicos.
- Regresar a casa después de una estadía en el hospital. Esto se refiere a cosas como comprender las instrucciones del alta hospitalaria, obtener derivaciones, crear un plan de atención, programar citas de seguimiento y más.

¡Llámenos hoy mismo y descubra más formas en las que nuestros coordinadores de cuidados

pueden ayudarlo! Llámenos al **866-833-5717**. Estamos a su disposición de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. También puede enviarnos un correo electrónico a **resource&referral@coaccess.com**.

Directivas anticipadas de atención médica

La ley de Colorado establece que tiene derecho a elegir el tratamiento médico. Puede hablar por sí mismo si está en condiciones de hacerlo. O bien puede elegir a alguien para que tome la decisión por usted. Obtenga más información en **coaccess.com/members/services**.

Quejas y apelaciones

Queremos asegurarnos de que reciba la mejor atención posible. Sin embargo, cuando las cosas no van bien o no está de acuerdo con una decisión que hemos tomado, tiene derecho a expresarlo. Obtenga más información en **coaccess.com/members/services/grievances**. También puede llamarnos al **800-511-5010** o enviarnos un correo electrónico a **grievances@coaccess.com**.

¡Únase a nuestros grupos de miembros!

Deseamos que se comunique con nosotros si usted:

- Puede participar en reuniones programadas regularmente.
- Usted o alguien de su familia es miembro de Health First Colorado o CHP+.
- Puede compartir sus ideas sobre cómo podemos mejorar aspectos como la salud, el acceso a la atención y el costo.
- Quiere conocer a otros miembros y profesionales de la salud.



¿Desea obtener más información sobre nuestros grupos de miembros? Visite **coaccess.com/getinvolved**. Si tiene alguna pregunta, comuníquese con nosotros enviando un correo electrónico a **getinvolved@coaccess.com**. ¡Sus comentarios ayudan a mejorar nuestros servicios!

Derechos y responsabilidades

Como miembro, usted tiene ciertos derechos y responsabilidades. ¡Asegúrese de conocerlos! Tiene varios derechos, como los que se indican a continuación:

- Escoger a cualquier 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 información sobre todos sus derechos, visite **coaccess.com/members/services/rights**.

Línea de asesoramiento de enfermería

- Llame al **800-283-3221**
- El personal de enfermería está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para brindar información y consejos médicos gratuitos.

Información de contacto en caso de emergencia

Si tiene una emergencia, llame al **911**. O diríjase a la sala de urgencias más cercana. Las emergencias son situaciones como las siguientes:

- Fracturas de huesos.
- Convulsiones o desmayos.
- Sangrado abundante que no se puede detener.
- Envenenamiento.

- Dolor de estómago intenso.
- Síntomas de ataque cardíaco.
- Ideas de hacerse daño a sí mismo o a los demás, o bien pensamientos de suicidio.

988: Línea de ayuda para la salud mental de Colorado

Si está sufriendo una crisis de salud mental o piensa en hacerse daño, llame al **988**. También pueden ayudarlo con lo siguiente:

- Angustia emocional
- Preocupación por el consumo de sustancias
- Crisis suicidas

Pueden ayudarlo a usted, o a alguien que conozca, con todos estos aspectos.

Especialistas capacitados pueden prestar apoyo gratuito y confidencial las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Para obtener ayuda, puede hacer lo siguiente:

- Llame al **988**.
- Envíe un mensaje de texto al **988**. Los mensajes de texto están disponibles tanto en inglés como en español.
- Chatee en tiempo real en **988lifeline.org/chat**. El chat en tiempo real está disponible tanto en inglés como en español.

Obtenga más información en **988lifeline.org** y **988colorado.com**.