



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/renovaciones



1st Quarter 2025



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.



TELL YOUR STORY TO HELP PROTECT MEDICAID



Scan here to share your story

Has Medicaid made a difference in your life? Would you be willing to share your story? If so, please let us know at coloradoaccess.wufoo.com/forms/share-your-story-to-help-protect-medicaid. We'll contact you to hear your story.

WHY DO WE HAVE TO PROTECT MEDICAID?

Your benefits have not changed at this time, but the federal government is considering cuts to Medicaid funding. We need to educate lawmakers and show them that Medicaid matters so they don't cut it. Cuts to Medicaid would take essential health care away from those who need it most.

HOW WOULD MY STORY HELP?

Personal stories help lawmakers understand how important Medicaid is to real people. We can tell them that one out of every five (1.3 million) Coloradans like you use Medicaid. But that's not what convinces people to protect Medicaid. It's hearing from people like you. You and your story can really make a difference.

WHO WE ARE

In Colorado, Medicaid is called Health First Colorado (Colorado's Medicaid program). We are your regional organization for Health First Colorado. We can answer questions about your Health First Colorado benefits and help you find care. We serve Health First Colorado members in Adams, Arapahoe, Denver, Douglas, and Elbert counties.

As your regional organization, we work with Health First Colorado to connect you to all your care.



Call us at 800-511-5010 for:

- Help finding a provider
- General questions about benefits
- Care coordination services
- Adding a behavioral health provider to our network
- Prior authorization for behavioral health
- Behavioral health claims, denials, bills, or covered services



Call Health First Colorado at 800-221-3943 for:

- Applying for coverage by phone
- Checking the status of your application
- Adding a medical provider to the Health First Colorado network
- Prior authorization for medical services

Health First Colorado gives you access to many benefits and services. Some of your benefits:

- Doctor visits
- Urgent care
- Hospital services, including emergency services
- Prescriptions and medical equipment
- Mental health and substance use disorder (SUD) care
- Dental care (through DentaQuest)
- Transportation to medical appointments

Read more about your benefits and see your member handbook at coaccess.com/members/care.

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/findaprovider. 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.



DON'T RISK A GAP IN YOUR COVERAGE

We want to make sure you can keep getting the care you need. You may need to go through the renewal process each year to see if you (or your child) still qualify for health coverage:

- If your contact information changes, update it on co.gov/peak
- Check your mail, email, and PEAK mailbox regularly
- If you get a renewal packet in the mail, fill out the whole packet, sign it, and return it right away

Learn more at coaccess.com/renewals.

OUR PERSPECTIVES BLOG

Our Perspectives blog is a collection of different views of our Colorado Access staff. You'll learn more about a wide variety of topics and personal journeys. You may also learn something new, such as:

- What exactly does preventive care mean for health care?
 - coaccess.com/blog/waitwhat
- How do I build a relationship with my PCP?
 - coaccess.com/blog/yourpcp
- What does polycystic ovary syndrome (PCOS) mean for heart health?
 - coaccess.com/blog/pcosheart

Find out the answers to these questions and more on our Perspectives blog! 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, 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

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 the Health First Colorado 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 (or someone you know is) having a mental health crisis or thoughts of hurting yourself or others, 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.

TELL US HOW YOU FEEL ABOUT YOUR HEALTH CARE

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

WHAT IS IT?

It is an anonymous survey that asks what you think about the health care you or your child got in the last six months. This survey is sent every year in both English and Spanish. It will take less than 20 minutes to fill out.

HOW DOES IT WORK?

Not everyone will get the CAHPS survey, but if you do, it will come in your mail from an independent research company called DataStat from mid-December 2024 to mid-May 2025.

Your answers will not have your name on them.

WHAT QUESTIONS WILL BE ASKED?

They will ask about you and/or your child's health care in the last six months. They want to know how easy it was to get appointments and what you thought about your care. They also

want to know how well you were treated by your doctors and health plan. We are the health plan for you and/or your child.

HOW DO I FILL IT OUT?

If you get the survey in the mail, it's easy to fill out and return. It even comes with a pre-addressed, postage-paid envelope if you want to mail the completed survey back. You can also:

- Fill it out online.
- Complete it over the phone.

You may get automated phone call or mailed reminders if you do not do the survey.

HOW ARE THE RESULTS USED?

We use what we learn to help us make your health care better. Your feedback is valuable. It has helped us make our website better. It has also helped us expand access to Health First Colorado and CHP+ providers in your area. If you would like to see the survey results, you can find them online at hcpf.colorado.gov/clientsatisfaction-surveys-cahps.

DÍGANOS CÓMO SE SIENTE CON SU ATENCIÓN MÉDICA

Es posible que pronto reciba por correo la encuesta Evaluación de Consumidores sobre Proveedores y Sistemas de Atención Médica (CAHPS, por sus siglas en inglés). Complétela si la recibe. ¡Deseamos saber qué opina!

¿EN QUÉ CONSISTE?

Es una encuesta anónima en la que se le pregunta su opinión sobre la atención médica que usted o su niño recibieron en los últimos seis meses. Esta encuesta se envía cada año tanto en inglés como en español. Tardará menos de 20 minutos en completarla.

¿CÓMO FUNCIONA?

No todos recibirán la encuesta CAHPS, pero si usted la recibe, le llegará por correo de parte de una empresa de investigación independiente llamada DataStat entre la mitad de diciembre del 2024 y la mitad de mayo del 2025.

Sus respuestas no llevarán su nombre.

¿QUÉ PREGUNTAS SE HARÁN?

Le preguntarán sobre su atención médica o la de su niño en los últimos seis meses. Quieren saber con cuánta facilidad pudo conseguir citas y lo que pensó de su atención médica. También desean saber cómo fue el trato que recibió de

parte sus médicos y su plan de salud. Nosotros somos su plan de salud o el de su niño.

¿CÓMO LA COMPLETO?

Si recibe la encuesta por correo, es fácil de completar y devolver. Incluso viene con un sobre con la dirección y los gastos de envío pagados por si desea devolver la encuesta completada por correo. También tiene la posibilidad de hacer lo siguiente:

- Completar la encuesta en línea.
- Completar la encuesta por teléfono.

Es posible que reciba llamadas telefónicas automáticas o recordatorios por correo si no realiza la encuesta.

¿CÓMO SE UTILIZAN LOS RESULTADOS?

Utilizamos lo que aprendemos para ayudarnos a mejorar su atención médica. Sus comentarios son valiosos. Nos han ayudado a mejorar nuestro sitio web. También nos han ayudado a ampliar el acceso a los proveedores de Health First Colorado y CHP+ en su zona. Si desea ver los resultados de la encuesta, puede encontrarlos en línea en hcpf.colorado.gov/clientsatisfaction-surveys-cahps.



CUENTE SU HISTORIA PARA PROTEGER MEDICAID



Escanear aquí para compartir su historia

¿Medicaid marcó una diferencia en su vida? ¿Estaría dispuesto a compartir su historia? Si la respuesta es sí, infórmenos en coloradoaccess.wufoo.com/forms/share-your-story-to-help-protect-medicaid. Nos comunicaremos con usted para conocer su historia.

¿POR QUÉ TENEMOS QUE PROTEGER MEDICAID?

Sus beneficios no han cambiado en este momento, pero el gobierno federal está considerando recortar la financiación de Medicaid. Debemos instruir a los legisladores y demostrarles que Medicaid es importante para que no efectúen recortes. Los recortes a Medicaid le quitarían el cuidado de la salud esencial a las personas que más lo necesitan.

¿CÓMO AYUDARÍA MI HISTORIA?

Las historias personales ayudan a los legisladores a comprender lo importante que es Medicaid para las personas comunes. Podemos contarles que uno de cada cinco (1.3 millones) habitantes de Colorado como usted utiliza Medicaid. Sin embargo, eso no es lo que convence a la gente para proteger Medicaid. Es escuchar a gente como usted. Usted y su historia pueden marcar una gran diferencia.

QUIÉNES SOMOS

En Colorado, Medicaid se llama Health First Colorado (el programa Medicaid de Colorado). Somos la organización regional de Health First Colorado. Podemos responder preguntas sobre sus beneficios de Health First Colorado y ayudar a encontrar atención médica. Atendemos a los miembros de Health First Colorado en los condados de Adams, Arapahoe, Denver, Douglas y Elbert.

Como su organización regional, trabajamos con Health First Colorado para conectarlo con toda su atención.



Llámenos al **800-511-5010** para obtener los siguientes servicios:

- Ayuda para encontrar un proveedor
- Preguntas generales sobre beneficios
- Servicios de coordinación de atención
- Incorporación de un proveedor de salud conductual a nuestra red
- Autorización previa para salud conductual
- Reclamaciones, denegaciones, facturas o servicios cubiertos de salud conductual



Llame a Health First Colorado al **800-221-3943** para obtener los siguientes servicios:

- Solicitud de cobertura por teléfono
- Comprobación del estado de su solicitud
- Incorporación de un proveedor médico a la red de Health First Colorado
- Autorización previa para servicios médicos

Health First Colorado le otorga acceso a muchos beneficios y servicios. Algunos de sus beneficios son los que se indican a continuación:

- Consultas médicas
- Atención de urgencia
- Servicios hospitalarios, incluidos los servicios de emergencia
- Recetas y equipo médico
- Atención de salud mental y trastorno por uso de sustancias (SUD, por sus siglas en inglés)
- Atención dental (a través de DentaQuest)
- Transporte para acudir a las citas médicas

Obtenga más información sobre sus beneficios y consulte su manual del miembro en coaccess.com/members/care.

RECIBA ATENCIÓN CUANDO LA NECESITE

Podemos ayudarlo a mantenerse sano y recibir la atención de salud física y mental que necesite. 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/findaprovider. 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 saber si un miembro del personal de enfermería o un médico puede 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.



NO SE ARRIESGUE A INTERRUPCIONES DE SU COBERTURA

Queremos asegurarnos de que pueda seguir recibiendo la atención que necesita. Es posible que tenga que pasar por el proceso de renovación cada año para comprobar si usted (o su niño) aún cumple con los requisitos para la cobertura de atención médica:

- Si su información de contacto cambia, actualícela en co.gov/peak
- Revise su correo postal, correo electrónico y buzón de PEAK de forma regular
- Si recibe un paquete de renovación por correo postal, complételo en su totalidad, fírmelo y devuélvalo de inmediato

Obtenga más información en coaccess.com/renovaciones.

NUESTRO BLOG PERSPECTIVES

Nuestro blog Perspectives es una recopilación de diferentes puntos de vista de nuestro personal de Colorado Access. Obtendrá más información sobre una amplia variedad de temas y experiencias personales. También puede aprender cosas nuevas, como las que se mencionan a continuación:

- ¿Qué significa exactamente la atención preventiva para el cuidado de la salud?
 - coaccess.com/blog/waitwhat
- ¿Cómo establezco una relación con mi PCP?
 - coaccess.com/blog/yourpcp
- ¿Qué significa el síndrome de ovario poliquístico (SOP) para la salud cardíaca?
 - coaccess.com/blog/pcosheart

¡Descubra las respuestas a estas preguntas y más en nuestro blog Perspectives! ¡Visite coaccess.com/blog para leer nuestra última publicación!



RECURSOS

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 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 comuniquen 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 la red de Health First Colorado.
- 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 usted (o alguien que conoce) está sufriendo una crisis de salud mental o piensa en hacerse daño a sí mismo o a otras personas, 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.