



Member **Newsletter**

2026 Issue 02



colorado
access



YOUR PHARMACY BENEFIT

Your pharmacy benefit covers many medications prescribed by your health care provider. You can go to any in-network pharmacy to get your prescriptions.

To see the most current formulary (drug list) and benefit information, Health First Colorado (Colorado's Medicaid program) members can go to hcpf.colorado.gov/pharmacy-benefits. For Child Health Plan *Plus* (CHP+) members, information for pharmacy benefits and copays is at coaccess.com/members/chp/.

Your formulary includes drug tier information, including generic drugs, and any limits or restrictions, such as prior authorization, quantity limit, generic substitution, and step therapy requirements.

Navitus is the pharmacy benefit manager for CHP+ members. To request an exception for a drug not included in the formulary, go to your Navitus portal or contact Navitus at **844-268-9789** (State Relay **711**).

For help with your pharmacy benefits, call us at **800-511-5010** (State Relay: **711**).



IMPORTANT!

Federal changes are coming to Colorado's Medicaid program, Health First Colorado.

These changes do NOT apply to everyone, and not everyone is affected in the same way. We want to help you prepare and stay informed, and we need your help:

- Update your contact info and communication preferences:
 - Do this online with Colorado PEAK: **co.gov/PEAK**
 - OR in person or by calling your county human services department

- Watch for official communications
- Respond quickly if needed

For the latest updates and guidance visit: **HealthFirstColorado.com/Changes**

We know these changes may feel confusing or stressful. We will continue sharing updates and resources to help people prepare.

CHP+ MEMBERS

The State of Colorado has declared wildfire emergencies for the Willow, Gold Mountain, and Aspen Acres fires burning across the state. Covered persons impacted by these active wildfire emergencies, or any wildfire emergency declared in 2026, will be granted access to replacement Durable Medical Equipment (DME) and prescription

drug early refills, if needed. These will not require a new prior authorization, Colorado Access will honor previously approved authorizations for these replacement items beginning July 14 and through September 12, 2026.

Programs to **SUPPORT YOUR HEALTH**

We offer programs that make it easier to manage your day-to-day health and navigate your care. These programs are voluntary and available for no cost to eligible members.

Care Coordination

Care coordination is free and available to any Colorado Access member who wants help with their health care. We can help you find doctors, health services, and community resources. We offer support during important times, like during and after pregnancy, or when you go home from the hospital or emergency room. We can also help if you have a special health need.

Care coordinators look at your health needs, goals, and things in your life that may affect your care. They listen to what matters to you and make a plan that fits your needs and cultural preferences.

The care coordinator may be from Colorado Access or on site at your doctor's office or clinic. They can work with you by phone, video calls, in person, and sometimes by email. They will talk with your doctors and care teams to make sure everyone is working together.

To learn more or get started, call us at **866-833-5717** (State Relay **711**). We may also contact you directly to ask if you are interested in participating. The choice is yours. You can opt in or out of the program at any time by calling us.

Complex Case Management

Complex Case Management is special care coordination for people with serious or long-term health problems, especially for people with more than one health issue at a time.

You can be referred to the Complex Case Management program by someone at COA (i.e. utilization management), through a post-discharge program,

from your provider, your care team, yourself, or your caregiver. It is your choice to opt in to enroll.

If you enroll, we will assign you a care coordinator. The care coordinator will listen to your needs, help you create a care plan, stay in touch with your doctors, and connect you to local resources and support.

To learn more or get started, call us at **866-833-5717** (State Relay **711**). You can opt in or out of the program at any time by calling us.

Text Messaging Programs

Many of us need a reminder to stick to healthy habits. As a free benefit, our members can sign up for text messaging programs that deliver health reminders right to your phone.

We have text programs to help you quit smoking, manage diabetes, and guide you through a healthy

pregnancy and postpartum period. We also offer a text program that helps you understand your child's development and support their health at every age and stage.

Use the QR code to sign up: We may also contact you directly to invite you to join based on your age or health needs. The choice is yours to opt in. You can stop the messages anytime by replying **STOP**.

To see a full list of programs and learn more, go to coaccess.com/members/health-programs.



Intensive Behavioral Health Services for **HEALTH FIRST COLORADO CHILDREN AND YOUTH**

The Colorado System of Care (CO-SOC) serves children and youth ages 10 to 20 with complex behavioral health needs who are leaving residential programs and have Health First Colorado (Colorado’s Medicaid program). It supports children/youth and their families so they can stay in their homes and communities while still getting flexible, individualized support. The people who support your child – therapists, case managers, school staff, family members, and others – work together as one team so your child can thrive.

As your regional organization for Health First Colorado, Colorado Access connects eligible members to these services. To talk to us about a child or youth member who may benefit from the program, please contact our care coordination team at **866-833-5717** (State Relay: **711**).



CHP+ Dollar Limits Removed

Starting July 1, 2026, dollar limits have been removed for all CHP+ benefits. This change affects three benefits: durable medical equipment (DME), organ transplants, and eyeglasses.

The \$2,000 dollar limit for DME has been removed, and the \$1 million lifetime limit on transplants has also been removed. There is no other change to these services.

For eyeglasses, Colorado Access will cover one pair of eyeglasses per year for an in-network provider, with no limit on cost. Prior authorization is required for contact lenses if glasses will not correct your vision or if you need replacement glasses.

For questions or assistance with finding in-network vision providers, please contact us at **800-511-5010** (State Relay: **711**).



GET TO KNOW YOUR BENEFITS

It's good to understand your benefits so you can get the most from your coverage and care.

Child Health Plan *Plus* (CHP+) members can find a complete list of benefits in the CHP+ Member Handbook at coaccess.com/members/chp/.

Members of Health First Colorado (Colorado's Medicaid program) can find benefit information in the Member Handbook at healthfirstcolorado.com/ or in the Health First Colorado app.

Below is a quick guide to where you can find information about benefits and services online.

	CHP+	Health First Colorado (Medicaid)
Summary of covered benefits	coaccess.com/members/chp/	healthfirstcolorado.com/benefits-services/
Pharmacy information and procedures	coaccess.com/members/chp/	healthfirstcolorado.com/benefits-services/
Copays	coaccess.com/members/chp/	healthfirstcolorado.com/benefits-services/copay/
Restrictions on out-of-network care	CHP+ Handbook: coaccess.com/members/chp/ All non-emergency care must be from network providers to be covered.	coaccess.com/members/care/
Language assistance	coaccess.com/languages/	coaccess.com/languages/
Information about providers in our network	coaccess.com , Find a Provider or healthfirstcolorado.com/find-doctors/	healthfirstcolorado.com/find-doctors/
How to get primary care services	coaccess.com/members/chp/	Health First Colorado Member Handbook and enroll.healthfirstcolorado.com/
How to get other health services	coaccess.com/members/chp/	coaccess.com/members/care/
How to get care on evenings and weekends	coaccess.com/members/chp/	coaccess.com/members/care/
How to get emergency care	Call 911 or go to the nearest emergency room, in or out of network	Call 911 or go to the nearest emergency room, in or out of network
Coverage for out-of-state care	CHP+ Handbook: coaccess.com/members/chp/	healthfirstcolorado.com/frequently-asked-questions/
File a grievance (complaint)	coaccess.com/members/services/grievances/	coaccess.com/members/services/grievances/
Appeal a decision about your coverage and request an external review	coaccess.com/members/services/appeals/	coaccess.com/members/services/appeals/
How new health technology is evaluated for new covered benefits	CHP+ Handbook: coaccess.com/members/chp/	Does not apply. State determines Health First Colorado benefits.

Your Rights & RESPONSIBILITIES

As a Colorado Access member, you have the right to:

- Receive information about Colorado Access, our services, practitioners and providers, member benefits, and member rights and responsibilities, in your language and in a way you can easily understand.
- Be treated with respect and recognition of your dignity and right to privacy. Your personal information will only be released to others when you give permission or when allowed by law.
- Participate in decisions about your care, including the decision to refuse or stop treatment, except as provided by law.
- Receive clear information and have candid discussions about your condition and appropriate or medically necessary treatment options and alternatives, regardless of cost or benefit coverage, presented in a way that is appropriate to your condition and ability to understand.
- Get care that is medically necessary from an adequate network of providers.
- Select or request a change to any primary care provider in our network.
- Receive family planning services and family planning-related services directly from any licensed or certified provider, without referral.
- Receive services from a provider that provides reasonable accommodation and equipment, in your language or with free interpretation services.
- Access care within timely appointment standards.
- Receive care for emergency conditions from any provider, in- or out-of-network, 24 hours a day, seven days a week.
- Get a second opinion on your diagnosis or treatment.
- Be free from any form of restraint or seclusion used as a means of coercion, discipline, convenience, or retaliation.
- Receive written notice of any decision we make to deny or limit services.

- File complaints or appeals about us, the care we provide, our practitioners and providers, or decisions about your care.
- Request and receive a copy of your medical records and request that they be corrected.
- Freely exercise your rights without adverse treatment by us or our providers.
- Recommend changes to our member rights and responsibilities policy.
- Exercise all other rights guaranteed by law.

You have the responsibility to:

- Use providers in our network, except in an emergency.
- Follow our rules and the rules described in your member handbook.
- Tell us if you have other health coverage, including Medicare and coverage from a claim or action against a third party responsible for your illness or injury.
- Work with your providers and be respectful to providers and our staff.
- Pay any copays.
- Keep your personal information updated.
- Keep scheduled appointments and reschedule or cancel if you cannot make the appointment.
- Give us and your practitioners and providers any information needed to provide care, to the best of your ability.
- Follow the plans and instructions for care that you have agreed to with your provider.
- Understand your health problems and participate in creating mutually agreed-upon treatment goals, to the best of your ability.



FROM OUR MEMBERS

We love to hear from members! One of our members shared this poem, reminding us that many things can support health.



*Not all friends have two legs.
Some have a black nose and
four paws.
Not all friends bake with you on cold
winter nights.
Some curl up on your lap when you
get settled by the fireplace.
Not all friends go to concerts
together.*

*Some spend hours waiting for you
to get home just to give you a big
wet kiss.
Not all friends talk or text
every day.
In fact, some friends have never
said a single word to each other
and yet their bond is undeniable.
- Chantal H.*



CONNECT WITH US

Join Our List of Trusted Member Advisors!
Do you want to be the first one we turn to when we need feedback or advice? We're looking for members with diverse perspectives to join our feedback registry. If you join this list, you will be the first to hear about surveys, focus groups, advisory groups, and other opportunities to share your ideas. We offer a \$25 grocery gift card for many of these activities.

To join our list, scan the QR code and sign up.
Questions? Contact us at getinvolved@coaccess.com.





SU BENEFICIO DE FARMACIA

Su beneficio de farmacia cubre muchos medicamentos recetados por su proveedor de atención médica. Puede ir a cualquier farmacia de la red para obtener sus recetas.

Para ver el formulario más reciente (lista de medicamentos) y la información sobre beneficios, los miembros de Health First Colorado (el programa de Medicaid de Colorado) pueden ir a hcpf.colorado.gov/pharmacy-benefits. Para los miembros de Child Health Plan Plus (CHP+), la información sobre los beneficios y copagos de farmacia se encuentra en coaccess.com/members/chp/.

Su formulario incluye información sobre los niveles de medicamentos, incluidos los genéricos, y cualquier límite o restricción, como autorización previa, límite de cantidad, sustitución genérica y requisitos de terapia escalonada.

Navitus es el administrador de beneficios de farmacia para los miembros de CHP+. Para solicitar una excepción para un medicamento no incluido en el formulario, visite su portal de Navitus o comuníquese con Navitus al **844-268-9789** (servicio de retransmisión del estado **711**).

Para obtener ayuda con los beneficios de su farmacia, llámenos al **800-511-5010** (servicio de retransmisión del estado: **711**).



¡IMPORTANTE!

Se esperan cambios federales al programa de Medicaid de Colorado, Health First Colorado.

Estos cambios NO se aplican a todos, y no todos se ven afectados de la misma manera. Queremos ayudarle a prepararse y mantenerse informado, y necesitamos su ayuda.

- Actualice su información de contacto y sus preferencias de comunicación:
 - Puede hacerlo en línea con Colorado PEAK: co.gov/PEAK.
 - O BIEN, puede hacerlo en persona o llamando al Departamento de Servicios Humanos de su condado.

- Esté atento a las comunicaciones oficiales.
- Responda rápido si es necesario.

Para obtener las últimas actualizaciones y orientación, visite: **HealthFirstColorado.com/Changes**.

Sabemos que estos cambios pueden parecer confusos o estresantes. Seguiremos compartiendo actualizaciones y recursos para ayudar a las personas a prepararse.

MIEMBROS DE CHP+

El estado de Colorado ha declarado emergencias por incendios forestales debido a los incendios Willow, Gold Mountain y Aspen Acres, que afectan a distintas zonas del estado. Las personas cubiertas que se vean afectadas por estas emergencias por incendios forestales, u otras emergencias por incendios forestales declaradas en 2026, podrán acceder a equipo médico duradero (Durable

Medical Equipment, DME) de reemplazo y retirar de forma anticipada sus medicamentos recetados, si es necesario. No deberán solicitar una nueva autorización previa. Colorado Access respetará las autorizaciones previamente aprobadas para estos artículos de reemplazo desde el 14 de julio hasta el 12 de septiembre de 2026.

Programas para **APOYAR SU SALUD**

Ofrecemos programas que facilitan la gestión de su salud diaria y la orientación en su atención. Estos programas son voluntarios y están disponibles sin costo para los miembros que cumplan los requisitos.

Coordinación de la atención

Care La coordinación de la atención es gratuita y está disponible para cualquier miembro de Colorado Access que desee ayuda con su atención médica. Podemos ayudarle a encontrar médicos, servicios de salud y recursos comunitarios. Ofrecemos apoyo durante momentos importantes, como durante y después del embarazo, o cuando se va a casa del hospital o de la sala de emergencias. También podemos ayudarle si tiene una necesidad de salud especial.

Los coordinadores de atención analizan sus necesidades de salud, objetivos y aspectos de su vida que pueden afectar su atención. Escuchan lo que le importa y elaboran un plan que se adapte a sus necesidades y preferencias culturales.

El coordinador de atención puede ser de Colorado Access o estar en el consultorio o la clínica de su médico. Pueden trabajar con usted por teléfono,

por videollamada, en persona, y, a veces, por correo electrónico. Hablarán con sus médicos y equipos de atención para asegurarse de que todos trabajen juntos.

Para obtener más información o comenzar, llámenos al **866-833-5717** (servicio de retransmisión del estado 711). También podemos ponernos en contacto con usted directamente para preguntarle si está interesado en participar. La decisión es suya. Puede inscribirse o darse de baja del programa en cualquier momento llamándonos.

Gestión de casos complejos

La gestión de casos complejos es una coordinación de la atención especial para personas con problemas de salud graves o a largo plazo, especialmente cuando presentan más de un problema de salud.

Podemos ponernos en contacto con usted directamente si creemos que el programa le ayudaría, en función de la atención que esté recibiendo, de las alertas que recibimos cuando sale del hospital o de una derivación de su proveedor o cuidador. La decisión de inscribirse es suya.

Puede ser referido al programa de Atención de Casos Complejos por parte de alguien de COA (por ejemplo, el departamento de administración de la utilización) o

a través de un programa posterior al alta, por parte de su médico, su equipo de asistencia, usted mismo o su cuidador.

Para obtener más información o comenzar, llámenos al **866-833-5717** (servicio de retransmisión del estado 711). Puede inscribirse o darse de baja del programa en cualquier momento llamándonos.

Programas de mensajes de texto

Muchos de nosotros necesitamos un recordatorio para mantener hábitos saludables. Como beneficio gratuito, nuestros miembros pueden inscribirse en programas de mensajes de texto que envían recordatorios de salud directamente a su teléfono.

Tenemos programas de mensajes de texto para ayudarle a dejar de fumar, a controlar la diabetes y a guiarle durante un embarazo saludable y el período posparto. También ofrecemos un programa de mensajes de texto que le ayuda a comprender el desarrollo de su hijo y a apoyar su salud en todas las edades y etapas.

Use el código QR para registrarse: También podemos ponernos en contacto directamente con usted para invitarle a unirse en función de su edad o necesidades de salud. La decisión de participar es suya. Puede detener el envío de mensajes en cualquier momento respondiendo **STOP**.

Para ver una lista completa de programas y obtener más información, visite coaccess.com/members/health-programs.



Servicios intensivos de salud conductual para **NIÑOS Y JÓVENES DE HEALTH FIRST COLORADO**

El Sistema de Atención de Colorado (Colorado System of Care, CO-SOC) brinda servicios a niños y jóvenes de 10 a 20 años con necesidades complejas de salud conductual que abandonan programas residenciales y tienen Health First Colorado (el programa Medicaid de Colorado). Apoya a los niños y jóvenes y a sus familias para que puedan permanecer en sus hogares y comunidades, sin dejar de recibir un apoyo flexible e individualizado. Las personas que apoyan a su hijo (terapeutas, gestores de casos, personal de la escuela,

miembros de la familia y otros) trabajan juntas como un solo equipo para que su hijo pueda prosperar.

Como su organización regional para Health First Colorado, Colorado Access conecta a los miembros elegibles con estos servicios. Para hablar con nosotros sobre un niño o joven miembro que pueda beneficiarse del programa, póngase en contacto con nuestro equipo de coordinación de atención al **866-833-5717** (servicio de retransmisión del estado: **711**)



Eliminación de límites en dólares de CHP+

A partir del 1 de julio de 2026, ningún beneficio de CHP+ tendrá un límite en dólares. Este cambio afectará a tres de sus beneficios: equipo médico duradero (Durable Medical Equipment, DME), trasplantes de órganos y anteojos.

Se eliminó el límite de \$2,000 para DME y también se eliminó el límite de por vida de \$1 millón para trasplantes. No hay ningún otro cambio en estos servicios.

Para los anteojos, Colorado Access cubrirá un par de anteojos al año con un proveedor dentro de la red, sin límite de costo. Se requiere autorización previa para los lentes de contacto si los anteojos no corrigen su visión o si necesita anteojos de reemplazo.

Si tiene preguntas o necesita ayuda para encontrar proveedores oftalmológicos dentro de la red, comuníquese con nosotros al **800-511-5010** (servicio de retransmisión del estado: **711**).





CONOZCA SUS BENEFICIOS

Es bueno que comprenda sus beneficios para que pueda aprovechar al máximo su cobertura y atención.

Los miembros de Child Health Plan *Plus* (CHP+) pueden encontrar una lista completa de beneficios en el Manual para miembros de CHP+ en coaccess.com/members/chp/.

Los miembros de Health First Colorado (el programa de Medicaid de Colorado) pueden encontrar información sobre los beneficios en el Manual del miembro en healthfirstcolorado.com/ o en la aplicación Health First Colorado.

A continuación verá una guía rápida sobre dónde puede encontrar información sobre beneficios y servicios en línea.

	CHP+	Health First Colorado (Medicaid)
Resumen de beneficios cubiertos	coaccess.com/members/chp/	healthfirstcolorado.com/benefits-services/
Información y procedimientos de farmacia	coaccess.com/members/chp/	healthfirstcolorado.com/benefits-services/
Copagos	coaccess.com/members/chp/	healthfirstcolorado.com/benefits-services/copay/
Restricciones sobre la atención fuera de la red	Manual de CHP+ coaccess.com/members/chp/ Toda la atención que no sea de emergencia debe provenir de proveedores de la red para estar cubierta.	coaccess.com/members/care/
Asistencia lingüística	coaccess.com/languages/	coaccess.com/languages/
Información sobre proveedores de nuestra red	coaccess.com , Encontrar un proveedor o healthfirstcolorado.com/find-doctors/	healthfirstcolorado.com/find-doctors/
Cómo obtener servicios de atención primaria	coaccess.com/members/chp/	Manual para miembros de Health First Colorado y enroll.healthfirstcolorado.com/
Cómo obtener otros servicios de salud	coaccess.com/members/chp/	coaccess.com/members/care/
Cómo recibir atención por la noche y los fines de semana	coaccess.com/members/chp/	coaccess.com/members/care/
Cómo obtener atención de emergencia	Llame al 911 o diríjase a la sala de emergencias más cercana, dentro o fuera de la red	Llame al 911 o diríjase a la sala de emergencias más cercana, dentro o fuera de la red
Cobertura para atención fuera del estado	Manual del CHP+: coaccess.com/members/chp/	healthfirstcolorado.com/frequently-asked-questions/
Presentar un reclamo (queja)	coaccess.com/members/services/grievances/	coaccess.com/members/services/grievances/
Apelar una decisión sobre su cobertura y solicitar una revisión externa	coaccess.com/members/services/appeals/	coaccess.com/members/services/appeals/
Cómo se evalúa la nueva tecnología de salud para un nuevo beneficio cubierto	Manual del CHP+: coaccess.com/members/chp/	No se aplica. El estado determina los beneficios de Health First Colorado.

Sus derechos y **RESPONSABILIDADES**

Como miembro de Colorado Access, tiene derecho a:

- Recibir información sobre Colorado Access, nuestros servicios, profesionales y proveedores, beneficios para miembros y derechos y responsabilidades de los miembros, en su idioma y de una manera que pueda entender fácilmente.
- Ser tratado con respeto y reconocimiento de su dignidad y de su derecho a la privacidad. Su información personal solo se revelará a los demás cuando usted otorgue su permiso o cuando está permitido por la ley.
- Participar en decisiones sobre su atención, incluida la decisión de rechazar o interrumpir el tratamiento, excepto según lo dispuesto por la ley.
- Recibir información clara y mantener conversaciones sinceras sobre su afección y las opciones de tratamiento y alternativas adecuadas o médicamente necesarias, presentadas de manera apropiada para su afección y su capacidad de comprensión, independientemente del costo o de la cobertura de beneficios.
- Obtener la atención médica necesaria de una red adecuada de proveedores.
- Seleccionar o solicitar un cambio a cualquier proveedor de atención primaria de nuestra red.
- Recibir servicios de planificación familiar y servicios relacionados con la planificación familiar directamente de cualquier proveedor autorizado o certificado, sin derivación.
- Recibir servicios de un proveedor que proporcione adaptaciones razonables y equipo, en su idioma o con servicios de interpretación gratuitos.
- Acceder a la atención médica dentro de los estándares de citas oportunas.
- Recibir atención para afecciones de emergencia de cualquier proveedor, dentro o fuera de la red, las 24 horas del día, los siete días de la semana.
- Obtener una segunda opinión sobre su diagnóstico o tratamiento.

- Estar libre de cualquier forma de restricción o aislamiento que se utilice como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Recibir una notificación por escrito de cualquier decisión que tomemos sobre la denegación o limitación de los servicios.
- Presentar quejas o apelaciones sobre nosotros, la atención que proporcionamos, nuestros profesionales y proveedores o sobre decisiones relativas a su atención.
- Solicitar y recibir una copia de su expediente médico y pedir que se corrija.
- Ejercer libremente sus derechos sin que nosotros ni nuestros proveedores le traten negativamente.
- Recomendar cambios a nuestra política de derechos y responsabilidades de los miembros.
- Ejercer todos los demás derechos garantizados por la ley.

Usted tiene la responsabilidad de:

- Utilizar proveedores de nuestra red, excepto en caso de emergencia.
- Seguir nuestras reglas y las descritas en su manual para miembros.
- Decirnos si tiene otra cobertura de salud, incluida Medicare, y si tiene cobertura de una reclamación o acción contra un tercero responsable de su enfermedad o lesión.
- Trabajar con sus proveedores y ser respetuoso con ellos y con nuestro personal.
- Pagar cualquier copago.
- Mantener actualizada su información personal.
- Cumplir con las citas programadas y, si no puede asistir, cambiarlas o cancelarlas.
- Facilitarnos a nosotros y a sus profesionales y proveedores toda la información necesaria para brindar atención, en la medida de sus posibilidades.
- Seguir los planes e instrucciones de atención acordados con su proveedor.
- Comprender sus problemas de salud y participar, en la medida de sus posibilidades, en la creación de objetivos de tratamiento acordados mutuamente.



DE NUESTROS MIEMBROS

¡Nos encanta escuchar a los miembros! Uno de nuestros miembros compartió este poema, y nos recuerda que muchas cosas pueden apoyar la salud.

“No todos los amigos tienen dos piernas.
Algunos tienen la nariz negra y cuatro patas.
No todos los amigos hornean con usted en las frías noches de invierno.
Algunos se acurrucan en su regazo cuando se acomoda junto a la chimenea.
No todos los amigos van a conciertos juntos.

Algunos pasan horas esperando a que llegue a casa solo para darle un gran beso húmedo.
No todos los amigos hablan o envían mensajes de texto todos los días.
De hecho, algunos amigos nunca se han dicho una sola palabra entre sí y, sin embargo, su vínculo es innegable.

– Chantal H.



CONÉCTESE CON NOSOTROS

Únase a nuestra lista de asesores de miembros de confianza!

¿Quiere ser el primero a quien recurramos cuando necesitemos comentarios o consejos? Estamos buscando miembros con perspectivas diversas para que se unan a nuestro registro de comentarios. Si se une a esta lista, será el primero en enterarse de las encuestas, los grupos de enfoque, los grupos asesores y otras oportunidades para compartir sus ideas. Ofrecemos una tarjeta de regalo de comestibles de \$25 para muchas de estas actividades.

Para unirse a nuestra lista, escanee el código QR e inscríbase. ¿Tiene preguntas? Póngase en contacto con nosotros en getinvolved@coaccess.com.



Customer Service

We can answer questions about your benefits, help you find providers, and more. Contact our customer service team at **800-511-5010** (TTY: **888-803-4494**), Monday through Friday from 8:00 a.m. to 5:00 p.m., or email us at customer.service@coaccess.com.

Follow Us!

You can find us on Facebook, Instagram, and YouTube. We share health tips, community resources, and updates on Health First Colorado and CHP+.

Servicio de atención al cliente

Podemos responder preguntas sobre sus beneficios, ayudarle a encontrar proveedores y mucho más. Comuníquese con nuestro equipo de atención al cliente al **800-511-5010** (TTY: **888-803-4494**), de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., o envíenos un correo electrónico a customer.service@coaccess.com.

¡Síguenos!

Puede encontrarnos en Facebook, Instagram y YouTube. Compartimos consejos de salud, recursos comunitarios y actualizaciones sobre Health First Colorado y CHP+.

HELP AND INFORMATION

Grievances and Appeals

We want to make sure you get the best care possible. But when things aren't right you have a right to say so. To file a grievance, go coaccess.com/members/services/grievances. You can also call us at **800-511-5010** or email us at grievances@coaccess.com.

You have the right to appeal decisions we make about your care. Follow the instructions in your letter we sent, or call us at **800-511-5010** for help with your appeal.

Care After Hours

If you need care in the evenings or during the weekend, here are some options:

- Check if your doctor or clinic has evening or weekend hours.
- Go to a participating urgent care. Call us or check healthfirstcolorado.com/find-doctors/ for a list.

- If you have Health First Colorado (Medicaid), call the Nurse Advice Line at **800-283-3221** 24 hours a day, seven days a week for free medical information and advice.
- If you are having a mental health crisis or thoughts of hurting yourself or others, call or text **988** for the Colorado Mental Health Line.
- **For emergencies, call 911 or go to the nearest emergency room.**

Language Services

Auxiliary aids and interpretation in many languages, including American Sign Language (ASL), are available at no cost so you can communicate with us. Contact us at **800-511-5010**.

Quejas y apelaciones

Queremos asegurarnos de que reciba la mejor atención posible. Pero cuando las cosas no se hacen bien, tiene derecho a quejarse. Para presentar una queja, visite coaccess.com/members/services/grievances. También puede llamarnos al **800-511-5010** o enviarnos un correo electrónico a grievances@coaccess.com.

Tiene derecho a apelar las decisiones que tomemos sobre su atención. Siga las instrucciones en la carta que le enviamos o llámenos al **800-511-5010** para obtener ayuda con su apelación.

Atención fuera del horario

Si necesita atención por la noche o durante el fin de semana, estas son algunas opciones:

- Verifique si su médico o clínica tiene horarios nocturnos o de fin de semana.
- Acuda a un centro de atención de urgencia participante.

AYUDA E INFORMACIÓN

- Llámenos o consulte healthfirstcolorado.com/find-doctors/ para obtener una lista.
- Si tiene Health First Colorado (Medicaid), llame a la Línea de Asesoramiento de Enfermería al **800-283-3221** las 24 horas del día, los siete días de la semana, para obtener información y asesoramiento médico sin cargo.
- Si tiene una crisis de salud mental o pensamientos de hacerse daño a sí mismo o a otras personas, llame o envíe un mensaje de texto al **988** para comunicarse con la Línea de Salud Mental de Colorado.
- **En caso de emergencias, llame al 911 o diríjase a la sala de emergencias más cercana.**

Servicios de idiomas

Los medios auxiliares y la interpretación en muchos idiomas, incluida la Lengua de Señas Estadounidense (ASL), están disponibles sin costo para que pueda comunicarse con nosotros. Comuníquese con nosotros al **800-511-5010**.



IN THIS ISSUE

Programs To Support Your Health
Intensive Behavioral Health
Services For Health First Colorado
Children And Youth
Get To Know Your Benefits

Colorado Access is a local health plan that serves members of Child Health Plan *Plus* (CHP+) and Health First Colorado (Colorado's Medicaid program). Our CHP+ plan serves 45 of the 64 Colorado counties across the state. We are also the regional organization for Health First Colorado in Adams, Arapahoe, Denver, and Douglas counties. We're here to support your health, connect you with providers, answer your questions, and help you manage your care.

01 12-124 0826A

EN ESTA EDICIÓN

Programas para apoyar su salud
Servicios intensivos de salud
conductual para niños y jóvenes
de Health First Colorado
Conozca sus beneficios

Colorado Access es un plan de seguro de salud local que le da servicio a los miembros de Child Health Plan *Plus* (CHP+) y Health First Colorado (el programa de Medicaid de Colorado). Nuestro plan de seguro de CHP+ cubre 45 de los 64 condados en el estado. Somos la organización regional de Health First Colorado para los condados de Adams, Arapahoe, Denver y Douglas. Estamos aquí para apoyarlos en su salud, conectarlos con doctores, responder preguntas de su cobertura o beneficios de salud y ayudarlos a gestionar su atención médica.

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.