



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

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



Check your mail, email, and mailbox on **CO.gov/PEAK** and take action now. You need to fill out the entire renewal packet, sign it and return it right away. This can help you keep your health care coverage without any gaps.



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.



Stages

2023 Issue 01

IN THIS ISSUE, YOU'LL LEARN ABOUT:

Food and nutrition access
A renewal packet you'll be getting in the mail

EN ESTA EDICIÓN, APRENDERÁ MÁS SOBRE:

Acceso a la comida y nutrición
Un paquete de renovación que recibirá por correo

GOOD TO KNOW

CHANGES TO SNAP BENEFITS (THE SUPPLEMENTAL NUTRITION ASSISTANCE PROGRAM)

If you get SNAP, your monthly benefits will change in March. During the COVID-19 pandemic, more benefit dollars were given out. This is called emergency allotment. The last of this was given in February. You will still get SNAP in March and after. But you will no longer get emergency allotment benefit dollars. You will get the amount of dollars you got before the pandemic.

Go to cdhs.colorado.gov/snap-ea-ending to learn more.



FOOD AND NUTRITION ACCESS

FOOD AND NUTRITION INSECURITY

is when you don't have access to enough food, or nutritious foods, to meet your basic needs.

It can be hard to eat a healthy diet if you are experiencing food insecurity. Millions of people in the United States are experiencing food insecurity. This does not always mean that they are not getting any food. It can mean that they are not getting food that is healthy. Nutritious foods can be hard to find in some areas. They can also be very expensive.

There are many reasons for food insecurity. Being in a situation where you have to choose between buying food or paying bills, like losing your job or being in an accident, can be a cause. Living in a neighborhood that makes it harder to get food can also be a cause. This could mean some urban or rural areas where you have limited access to full-service supermarkets or grocery stores.

Here are some ideas to help you and your family access healthy and nutritious food:

- SNAP can help your family buy the food they need for good health. You can get money each month to use for groceries. If you have Health First Colorado (Colorado's Medicaid program), you may be able to get SNAP.
 - Visit cdhs.colorado.gov/snap to learn more and apply.
- Women, Infants, and Children (WIC) helps give free food to pregnant people, new parents, and families. Someone from WIC can talk to you about how to eat healthy. They also have new parent information and breastfeeding support. Many

pregnant people and parents or caregivers of children younger than age 5 can get WIC.

- Call **800-688-7777** to find an office near you. Or visit coloradowic.gov to learn more and apply.
- Colorado PEAK is an online service where you can apply for food help. This means things like SNAP and WIC. You may also be able to get support from other programs. These can help you buy healthy foods. You need to make a free account on the Colorado PEAK website to find out what programs you are eligible for.
 - Visit CO.gov/PEAK to learn more and make an account.
- Hunger Free Colorado can help you learn more about community resources, food and nutrition programs, and other public benefits for you and your family.
 - Visit hungerfreecolorado.org to learn more.
- The Emergency Food Assistance Program (TEFAP) gives foods like milk, chicken, fruits, and vegetables to households with lower incomes.
 - Visit cdhs.colorado.gov/TEFAP to learn more.
- Foodpantries.org has a list of food pantries and food banks near you.
 - Visit foodpantries.org/st/colorado to see the list and learn more.

RESPIRATORY VIRUSES

Viruses like COVID-19, the flu, and respiratory syncytial virus (RSV) are here in Colorado. Most people who get RSV will only have mild symptoms. But infants and older adults who get RSV can get very sick. RSV symptoms are things like:

- Runny nose
- Low appetite
- Coughing
- Sneezing
- Wheezing
- Fever

Symptoms don't always happen at the same time. Very young infants may only have symptoms like:

- Crankiness
- Low activity
- Trouble breathing

If your child is having trouble breathing, not drinking enough fluids, or having symptoms that are getting worse, call their doctor.

RSV will usually go away on its own in one to two weeks. Right now, there is no vaccine for RSV. There is also no specific treatment. But there are ways to manage symptoms, like making sure your child is drinking enough fluids. If they have pain or a fever, you can manage both with medication (acetaminophen [Tylenol] or ibuprofen [Advil]). You may also be able to take over-the-counter cold medication. Make sure to talk to your child's doctor before giving this to your child.

RSV can cause other serious illnesses, like bronchiolitis or pneumonia. Bronchiolitis is when the small airways of the lungs get infected. Pneumonia is a lung infection. Most people who get RSV do not need to go to the hospital. But sometimes people who get RSV need more oxygen, IV fluids, or intubation. Most people who need to go to the hospital for RSV are only there for a few days.

STOP THE SPREAD

You can help stop the spread of RSV in a few ways:

- Making sure your child washes their hands with soap and water. If they can't wash, use an alcohol-based hand sanitizer.
- Having them cover coughs and sneezes. Make sure they use a tissue or their upper shirt sleeve (not their hands).
- Avoiding close contact with others, especially if they are sick.
- Having your child stay home if they are sick.
- Cleaning high-touch surfaces. This means things like doorknobs or cellphones.
- These tips can also help stop the spread of other viruses, like COVID-19 and the flu.

Visit [cdc.gov/rsv/](https://www.cdc.gov/rsv/) to learn more about RSV.



TAKE ACTION ON YOUR RENEWAL

It's time to take action to make sure you are covered. You need to renew your health coverage. You will be notified when it is your turn to do this.

You will get a renewal packet in the mail that you have to fill out, sign, and return by a certain date. The date will be on the forms in your renewal packet.

We are here to help. If you have any questions, please call us at **800-511-5010**. You can also go to our website to learn more about:

- How to fill out your renewal packet
- How the renewal process works
- What happens if you no longer qualify for Health First Colorado or CHP+
- Other resources for you

Go to coaccess.com/members/take-action-on-your-renewal/ for the most up-to-date information.

NEW PROVIDER REPORTING TOOL

Are you having an issue finding providers? Let us know!

Fill out our new provider reporting form to tell us about missing or incorrect provider information, appointment, or service access issues. If you have any questions or need help getting care, please call us at **866-833-5717**. Find the form online at bit.ly/providerreportingform.



NEED TO KNOW COVID-19



Fever, cough, and shortness of breath are some symptoms of COVID-19. Read more about COVID-19 symptoms at [covid19.colorado.gov/covid19-symptoms/](https://www.colorado.gov/covid19-symptoms/). If you feel you have or your child has symptoms of COVID-19, please call your doctor. They can help you decide if you or your child need to get a test.

VACCINES

The Centers for Disease Control and Prevention (CDC) encourage everyone 6 months old and older to get a COVID-19 vaccine. This will help protect against COVID-19. **Get the vaccine now and take that first step toward getting back to your normal daily routine.**

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

Find a vaccine clinic near you:

- Go to [vaccines.gov](https://www.vaccines.gov).
- Text your ZIP code to **438829**
- Call [vaccines.gov](https://www.vaccines.gov) at **800-232-0233**.

Or go to [covid19.colorado.gov/kids-vaccines](https://www.colorado.gov/kids-vaccines) to find a vaccine clinic near you for your child or teen. Check with the clinic before you go to:

- Make sure they have the correct vaccine.
- See if you need to be at the appointment with your child or teen. If they are 6 months to 17 years old, you may need to be there.

The COVID-19 vaccine and booster shots are **FREE**. You don't need an ID or insurance to get the vaccine or a booster shot.

VACCINES FOR CHILDREN AND TEENS

COVID-19 can make children and teens very sick.

Getting a COVID-19 vaccine or a booster shot at the right time can help protect them from getting COVID-19. It can also help protect other family members.

VACCINES FOR PREGNANT PEOPLE

COVID-19 can also make pregnant people very sick. If you are pregnant, breastfeeding, trying to get pregnant now or may get pregnant in the future, the CDC recommends you get a COVID-19 vaccine.

BOOSTER SHOTS FOR CHILDREN AND ADULTS

Everyone in Colorado age 5 and older should get a COVID-19 booster shot. Booster shots increase protection against COVID-19 if you get them at the right time. Visit [cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/vaccines/stay-up-to-date.html](https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/vaccines/stay-up-to-date.html) to see if you should get a booster shot.

You do not need to get the same type of vaccine as your initial shot(s). If you had COVID-19 recently, you should wait about three months after you have recovered to get a booster shot.

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

LEARN MORE

- For the most up-to-date general information on the COVID-19 vaccines, go to:
 - [covid19.colorado.gov/vaccine](https://www.colorado.gov/vaccine)
 - [cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/vaccines/stay-up-to-date.html](https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/vaccines/stay-up-to-date.html)
- To learn more about booster shots, go to:
 - [cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/vaccines/booster-shot.html](https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/vaccines/booster-shot.html)

- [covid19.colorado.gov/vaccine-booster-eligibility](https://www.colorado.gov/vaccine-booster-eligibility)

- To learn more about vaccines for pregnant people, go to:
 - [cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/vaccines/recommendations/pregnancy.html](https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/vaccines/recommendations/pregnancy.html)
- For COVID-19 resources, go to:
 - [healthfirstcolorado.com/covid/](https://www.healthfirstcolorado.com/covid/)
 - [coaccess.com/covid19](https://www.coaccess.com/covid19)
 - [cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/](https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/)
- Call CO-HELP (Colorado's call line for COVID-19). Call **303-389-1687** or **877-462-2911** for general answers in multiple languages. Email cohhelp@rmpdc.org for general answers in English. CO-HELP **cannot** recommend testing or give you testing results. They **cannot** give medical advice. They **cannot** help with prescriptions.

Talk to your child's doctor to learn more about the vaccines and booster shots. If they don't have a doctor, we can help you find one. Call us at **866-833-5717** to talk to one of our care coordinators. Call Monday through Friday from 8:00 a.m. to 5:00 p.m. Or you can find a doctor for them online at [coaccess.com](https://www.coaccess.com). There is a link to our directory on the homepage of our website.



NEW PHARMACY MEMBER PORTAL

Navitus helps manage your or your child's pharmacy benefit. They have a new, free member portal.

Sign up for this free portal to:

- See your or your child's member ID card
- Compare medication prices
- Learn more about medication
- Find pharmacies near you
- And more!

Sign up for free at [memberportal.navitus.com](https://www.memberportal.navitus.com).

SHARE YOUR OPINION WITH THE CONSUMER ASSESSMENT OF HEALTH CARE PROVIDERS AND SYSTEMS (CAHPS) SURVEY!

The 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 a survey about how happy you are with the health care you get. This means care from us and doctors in our network. This survey is sent every year.

HOW DOES IT WORK?

A group called DataStat will send the survey to you. They work with the Department of Health Care Policy and Financing (HCPF) and Health Services Advisory Group (HSAG) to do the survey each year. They choose more than 1,000 adult and child members from each region of Colorado for DataStat to send the survey to.

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 information about your doctors, specialists and health plan. We are the health plan for both you and your child. They will also ask for demographic information about you and/or your child. This means things like age, race, or ethnicity.

HOW DO I FILL IT OUT?

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

HOW ARE THE RESULTS USED?

We use what we learn to help us make your health plan better for you. Your feedback is valuable. It has helped us make our website better. It has also helped us expand access to Health First Colorado providers in your area.

If you would like to see the survey results, you can find them online at [hcpf.colorado.gov/client-satisfaction-surveys-cahps](https://www.hcpf.colorado.gov/client-satisfaction-surveys-cahps). Learn more about the CAHPS survey online at [ahrq.gov/cahps](https://www.ahrq.gov/cahps).

DEBE SABER

CAMBIOS EN LOS BENEFICIOS DE SNAP (THE SUPPLEMENTAL NUTRITION ASSISTANCE PROGRAM)

Si usted recibe SNAP, sus beneficios mensuales cambiaron en marzo. Durante la pandemia de COVID-19, se entregó más dinero en concepto de beneficios. Esto se llama asignación de emergencia. La última se entregó en febrero. Usted seguirá recibiendo SNAP en marzo y después. Pero ya no recibirá el dinero de la asignación de emergencia. Recibirá la cantidad de dólares que recibía antes de la pandemia.

Vaya al cdhs.colorado.gov/snap-ea-ending para aprender más.



ACCESO A ALIMENTOS Y NUTRICIÓN

LA INSEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIONAL

es cuando no tiene acceso a suficientes alimentos, o alimentos nutritivos, para satisfacer sus necesidades básicas.

Puede ser difícil seguir una dieta saludable si experimenta inseguridad alimentaria. Millones de personas en Estados Unidos sufren inseguridad alimentaria. Esto no siempre significa que no reciban ningún alimento. Puede significar que no reciben alimentos saludables. Los alimentos nutritivos pueden ser difíciles de encontrar en unas áreas. También pueden ser muy caros.

Hay muchas razones para la inseguridad alimentaria. Estar en una situación en la que tiene que elegir entre comprar alimentos o pagar las cuentas, como perder el trabajo o tener un accidente, puede ser una causa. Vivir en un vecindario que dificulta la obtención de alimentos también puede ser una causa. Esto podría significar algunas áreas urbanas o rurales donde tiene acceso limitado a supermercados o tiendas de comestibles de servicio completo.

Estas son algunas ideas para ayudarle a usted y a su familia a acceder a alimentos saludables y nutritivos:

- SNAP puede ayudar a su familia a comprar los alimentos que necesitan para una buena salud. Puede recibir dinero todos los meses para usar en comestibles. Si tiene Health First Colorado (el programa Medicaid de Colorado), es posible que puede tener SNAP.
 - Visite cdhs.colorado.gov/snap para aprender más y hacer su solicitud.
- Women, Infants, and Children (WIC) da alimentos gratuitos a personas embarazadas, padres nuevos y familias. Alguien de WIC puede hablar con usted sobre cómo alimentarse de manera saludable. También ofrecen información para padres nuevos y apoyo para la lactancia materna. Muchas personas embarazadas y padres o cuidadores de niños menores de 5 años pueden recibir el WIC.
 - Llame al **800-688-7777** para encontrar una oficina cerca de usted. Visite coloradowic.gov para aprender más o hacer su solicitud.
- Colorado PEAK es un servicio en línea donde puede solicitar ayuda con los alimentos. Esto significa cosas como SNAP y WIC. También puede obtener apoyo de otros programas. Estos pueden ayudarlo a comprar alimentos saludables. Debe crear una cuenta gratuita en el sitio web de Colorado PEAK a fin de averiguar para qué programa es elegible.
 - Visite colorado.gov/PEAK para obtener más información y crear una cuenta.
- Hunger Free Colorado puede ayudarle a aprender más sobre recursos comunitarios, programas de alimentación y nutrición, y otros beneficios públicos para usted y su familia.
 - Visite hungerfreecolorado.org para aprender más.
- The Emergency Food Assistance Program (TEFAP) da alimentos como leche, pollo, frutas y verduras a los hogares con ingresos más bajos.
 - Visite cdhs.colorado.gov/TEFAP para aprender más.
- **Foodpantries.org** tiene una lista de despensas y bancos de alimentos cerca de usted.
 - Visite foodpantries.org/st/colorado para ver la lista y aprender más.

VIRUS RESPIRATORIOS

Los virus como COVID-19, la gripe y el virus respiratorio sincitial (VRS) están aquí en Colorado. La mayoría de las personas que contraen el VRS solo tendrán síntomas leves. Pero los bebés y los adultos mayores que contraen el VRS pueden enfermarse gravemente. Los síntomas del VRS son cosas como:

- Goteo nasal
- Falta de apetito
- Tos
- Estornudos
- Sibilancias
- Fiebre

Los síntomas no siempre aparecen al mismo tiempo. Los bebés muy pequeños pueden presentar solo síntomas como:

- Mal humor
- Poca actividad
- Dificultad para respirar

Si usted o su niño tienen problemas para respirar, no beben suficiente líquido o los síntomas empeoran, llame al médico.

El VRS suele desaparecer por sí solo en una o dos semanas. Por el momento, no hay vacuna contra el VRS. Tampoco existe tratamiento. Pero hay formas de controlar los síntomas, como asegurarse de beber suficiente líquido. Si tiene dolor o fiebre, puede controlar ambos con medicamentos (paracetamol [Tylenol] o ibuprofeno [Advil]). También puede tomar medicamentos sin receta para el resfriado. Asegúrese de hablar con su médico antes de tomar cualquier medicamento del que no esté seguro.

El VRS puede causar otras enfermedades graves, como bronquiolitis o neumonía. La bronquiolitis se produce cuando se infectan las pequeñas vías respiratorias de los pulmones. La neumonía es una infección pulmonar. La mayoría de las personas que contraen el VRS no necesitan ir al hospital. Pero a veces necesitan más oxígeno, líquidos intravenosos o intubación. La mayoría de las personas que tienen que ir al hospital por el VRS solo están allí unos días.

DENTENGA EL CONTAGIO

Puede ayudar a detener el contagio del VRS de varias maneras:

- Lávese las manos con agua y jabón. Si no puede lavarse, use un desinfectante para manos a base de alcohol.
- Cúbrase al toser y estornudar. Use un pañuelo de papel o la parte superior de la manga de la camisa (no las manos).
- Evite el contacto con otras personas, sobre todo si están enfermas.
- Quédese en casa si está enfermo.
- Limpia las superficies de contacto. Esto significa cosas como los pomos de las puertas o los teléfonos móviles

Estos consejos también pueden ayudar a detener la propagación de otros virus, como COVID-19 y la gripe.

Algunos niños pueden calificar para un medicamento preventivo para reducir las probabilidades de que enfermen gravemente por el VRS. Si tiene alguna pregunta sobre esto, hable con su médico.

Visite cdc.gov/rsv/ para aprender más sobre el VRS.



DÉ LOS PASOS NECESARIOS PARA RENOVAR

Es tiempo para actuar en su renovación para asegurar que mantenga cobertura. Tiene que renovar su cobertura de salud. Recibirá una noticia cuando es el momento para hacer esto.

Recibirá un paquete de renovación por correo. Tiene que llenar, **firmar**, y devolver el paquete antes de la fecha límite. Su fecha límite estará en los papeles del paquete. Estamos aquí para ayudar. Si tiene cualquier pregunta, por favor llámenos al **800-511-5010**. También puede visitar a nuestra página web para aprender más sobre:

- Cómo llenar el paquete de renovación
- Cómo funciona el proceso de renovación
- Que ocurre si no califique para Health First Colorado o CHP+
- Otros recursos para usted y su familia

Obtenga la información más actualizada en <https://coaccess.com/members/take-action-on-your-renewal/>.

NUEVA HERRAMIENTA DE INFORMACIÓN SOBRE PROVEEDORES

¿Tiene problemas para encontrar proveedores? ¡Háganoslo saber!

Complete nuestro nuevo formulario de notificación de proveedores para informarnos sobre la falta de información o información incorrecta sobre proveedores, citas o problemas de acceso a los servicios. Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda para recibir ayuda, llámenos al **866-833-5717**. Encuentre el formulario en línea en bit.ly/providerreportingform.



NECESITA SABER COVID-19



La fiebre, la tos y la falta de aire son algunos síntomas de COVID-19. Lea más sobre los síntomas de COVID-19 en covid19.colorado.gov/covid19-symptoms/. Si usted o su niño tiene síntomas de COVID-19, llame a su médico. Puede ayudarlo a decidir si usted o su niño necesitan realizarse una prueba.

VACUNAS

Los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (Centers for Disease Control and Prevention, CDC) alientan a todas las personas mayores de 6 meses a vacunarse contra COVID-19. Esto ayudará a protegerlo contra COVID-19.

Vacúnese ahora y dé el primer paso para volver a su rutina normal.

¿Usted o su niño todavía necesitan vacunarse contra COVID-19?

Encuentre una clínica de vacunas cerca de usted:

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

O vaya al covid19.colorado.gov/kids-vaccines para encontrar una clínica de vacunas cerca suyo para su niño o adolescente. Consulte en la clínica antes de ir para:

- Asegurarse de que tengan la vacuna correcta.
- Ver si necesita estar en la cita con su niño o adolescente. Si tienen entre 6 meses y 17 años, es posible que deba estar presente.

La vacuna contra COVID-19 y las vacunas de refuerzo son **GRATUITAS**. No necesita una identificación ni un seguro para recibir la vacuna o una vacuna de refuerzo.

VACUNAS PARA NIÑOS Y ADOLESCENTES

COVID-19 puede enfermar mucho a los niños y adolescentes. Recibir una vacuna contra COVID-19 o una vacuna de refuerzo en el momento adecuado puede ayudar a protegerlos de contraer COVID-19. También puede ayudar a proteger a otros familiares.

coaccess.com |   

VACUNAS PARA PERSONAS EMBARAZADAS

COVID-19 también puede enfermar mucho a las personas embarazadas. Si está embarazada, amamantando, intentando quedar embarazada ahora o podría quedar embarazada en el futuro, los CDC recomiendan que se vacune contra COVID-19.

VACUNAS DE REFUERZO PARA NIÑOS Y ADULTOS

Todas las personas mayores de 5 años de Colorado deben recibir una vacuna de refuerzo contra COVID-19. Las vacunas de refuerzo aumentan la protección contra COVID-19 si las recibe en el momento adecuado. Visite cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/vaccines/stay-up-to-date.html para ver si debe recibir una vacuna de refuerzo.

No es necesario que reciba el mismo tipo de vacuna que su(s) vacuna(s) inicial(es). Si tuvo COVID-19 recientemente, debe esperar unos tres meses después de recuperarse para recibir una dosis de refuerzo.

Las vacunas de refuerzo son **GRATUITAS**. No necesita una identificación ni un seguro para recibir una vacuna de refuerzo. Asegúrese de traer su tarjeta de vacunación contra COVID-19 cuando reciba una vacuna de refuerzo para que pueda tener un registro de que la recibió.

APRENDER MÁS

- Para obtener la información general más actualizada sobre las vacunas contra la COVID-19, visite:
 - covid19.colorado.gov/vaccine
 - cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/vaccines/stay-up-to-date.html
- Para aprender más sobre las vacunas de refuerzo, vaya al:
 - cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/vaccines/booster-shot.html
 - covid19.colorado.gov/vaccine-booster-eligibility

- Para aprender más sobre las vacunas para personas embarazadas, vaya al:
 - cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/vaccines/recommendations/pregnancy.html
- Para recursos de COVID-19, vaya al:
 - healthfirstcolorado.com/covid/
 - coaccess.com/covid19
 - cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/
- Llame a CO-HELP (línea telefónica de Colorado para COVID-19). Llame al **303-389-1687** o al **877-462-2911** para las respuestas generales en varios idiomas. Envíe un correo electrónico a cohelpp@rmpdc.org para las respuestas generales en inglés. CO-HELP **no puede** recomendar pruebas ni darle resultados de pruebas. **No pueden** brindar asesoramiento médico. **No pueden** ayudar con las recetas.

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



NUEVO PORTAL PARA MIEMBROS DE FARMACIAS

Navitus ayuda a administrar su beneficio de farmacia o el de su niño. Tienen un nuevo portal gratuito para miembros. Regístrese en este portal gratuito para:

- Ver su tarjeta de identificación de miembro o la de su niño.
- Comparar precios de medicamentos.
- Obtener más información sobre los medicamentos.
- Encontrar farmacias cercanas.
- Y mucho más.

Regístrese gratis en memberportal.navitus.com.

¡COMPARTA SU OPINIÓN CON LA EVALUACIÓN CONSUMIDOR DE PROVEEDORES Y SISTEMAS DE SERVICIOS MÉDICOS (CAHPS) ENCUESTA!

Le llega la encuesta pronto. Si la recibe, llénela, por favor. ¡Queremos oír su opinión!

¿EN QUÉ CONSISTE?

Es una encuesta sobre su grado de satisfacción con la atención médica que recibe. Esta significa la atención que le prestamos nosotros y los médicos de nuestra red. Esta encuesta se envía cada año.

¿CÓMO FUNCIONA?

Un grupo llamado DataStat le enviará la encuesta. Trabajan con el Departamento de Health Care Policy and Financing (HCPF) y el Health Services Advisory Group (HSAG) para hacer la encuesta cada año. Eligen más de 1,000 miembros adultos y niños de cada región de Colorado para que DataStat les envíe la encuesta.

¿QUÉ PREGUNTAS SE HARÁN?

Le preguntarán sobre su atención médica y/o la de sus niños en los últimos seis meses. Ellos quieren tener información sobre sus médicos, especialistas y plan de salud. Nosotros somos su plan de salud y el de su niño. También le pedirán información demográfica sobre usted y/o su niño. Esto significa datos como la edad, la raza o el origen étnico.

¿CÓMO LA COMPLETO?

Si recibe esta encuesta por correo, es muy fácil de completar y devolver. Incluso incluye un sobre con la dirección y el franqueo pagado. Lo único que tiene que hacer es completarla y enviarla por correo. También puede recibir llamadas telefónicas automáticas si no envía la encuesta por correo.

¿CÓMO SE USAN LOS RESULTADOS?

Usamos lo que aprendemos para ayudarnos a mejorar su plan de salud. Sus comentarios son valiosos. La encuesta nos ha ayudado a mejorar nuestro sitio web. También nos ha ayudado a ampliar el acceso a los proveedores de Health First Colorado en su área.

Si quisiera ver los resultados de la encuesta, puede encontrarlos en línea al hcpf.colorado.gov/client-satisfaction-surveys-cahps. Aprenda más sobre la encuesta CAHPS en línea al ahrq.gov/cahps.

RECURSOS

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, Twitter, and YouTube.

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

DO YOU NEED HELP?

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

LEARN ABOUT YOUR BENEFITS

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

FIND A DOCTOR

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

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

GRIEVANCES AND APPEALS

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

JOIN OUR MEMBER GROUPS!

We want to hear from you if you:

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

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

RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

As a member, you have certain rights and responsibilities. Make sure you know what they are!

You have a lot of rights, like:

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

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

IMPORTANT CONTACT INFORMATION

Our Customer Service

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

Our Care Coordinators

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

Our Grievance and Appeals Line

- **877-276-5184**

Colorado Crisis Services

- Call them at **844-493-8255**
- Or text **TALK** to **8255**

RECURSOS

CONÉCTASE CON NOSOTROS

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

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

¿NECESITA AYUDA?

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

CONOZCA SUS BENEFICIOS

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

ENCUENTRE UN DOCTOR

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

Esta herramienta también puede ayudarle a:

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

QUEJAS Y APELACIONES

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

¡ÚNASE A NUESTROS GRUPOS DE MIEMBROS!

Queremos saber de usted si:

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

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

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

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

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

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

INFORMACIÓN DE CONTACTO IMPORTANTE

Nuestro servicio de atención al cliente

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

Nuestros coordinadores de cuidado

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

Nuestra línea de quejas y apelaciones

- **877-276-5184**

Servicios de crisis de Colorado

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