



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



REGIONS
R

4th Quarter 2024



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.



ALL-AROUND HEALTHY HOLIDAYS

It's important to stay healthy all year, but it can be hard to stay healthy during the holiday season. No matter which holidays you choose to celebrate, it can be a busy time of year for everyone. Being busy can be exciting for some people, but stressful for others.

The holiday season brings different routines than the rest of the year because of things like:

- School breaks
- Traveling to see family, or having family visit
- More parties or celebrations than usual
- Different food choices than usual. This can mean traditional foods you would not eat during the rest of the year, or more sweets than you normally eat

Not following your usual routine can make it harder to stay healthy, both mentally and physically. Make sure to take care of yourself during the holiday season by:

- **Getting enough sleep.** For most adults, this means seven to nine hours of sleep each night. For children, this means eight to 17 hours of

sleep each night, depending on their age. Learn more about how much sleep you need at bit.ly/mayosleep.

- **Staying as active as you can.** Go for a walk, find a free workout on YouTube, or take a few minutes to do some quick exercises.
- **Being mindful of what you eat and drink.** Make sure to drink plenty of water. Try to eat fruits and vegetables at home before you go to a holiday party where you may want to eat less healthy foods.
- **Getting health care if you need it.** If you are having an emergency, call 911. Or go to the nearest emergency room (ER). An emergency is when you have a sudden, unexpected issue that needs immediate care. If you don't get care, you could have a serious injury to your body's functions or organs. Or you could put your health at serious risk. If you are pregnant, your unborn baby's health could be at serious risk, too.
 - o If you are (or someone you know is) having a mental health crisis or thoughts of hurting yourself or others, call **988**.

GET CARE WHEN YOU NEED IT

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

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

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

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

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

HEALTHY TEETH

Regular visits to the dentist are a big part of keeping your mouth and teeth healthy. These visits can help your dentist find possible issues before they become more serious problems. You should get a dental check-up once or twice a year. Talk to your dentist to see what is best for you.

WHAT TO EXPECT

- An oral exam. This is when the dentist looks at your mouth and teeth. This helps the dentist check for healthy growth and signs of things like cavities and gum disease.
- Cleanings and sometimes fluoride treatments. Both can protect against harmful bacteria that causes problems. Talk to your dentist to see if you need a fluoride treatment.
- Tips on how to improve oral health habits at home.

All for a \$0 copay!

Your dental benefits are through DentaQuest. To learn more about your benefits or to make an appointment with a dentist:

- Call DentaQuest at **888-307-6561**. TTY users should call **711**.
- Go to dentaquest.com/members.



CONGRATULATIONS TO THE 2024 CARING HEART AWARD WINNERS!

We are thrilled to announce the winners of the 2024 Caring Heart Award! We celebrated the winners in a ceremony in October. The Caring Heart Award started in 2023 for Health First Colorado members. The award recognizes members who care about their community and advocate for health care improvement for all members. This was the first year that CHP+ members were also nominated.

Each winner showed passion and a commitment to making a lasting impact in their communities. The winners inspire us all to keep working towards better health outcomes for our communities.

HEALTH FIRST COLORADO WINNERS



Pictured left to right: Antoinette T. (Colorado Department of Health Care Policy and Financing (HCPF)), Hazel T., Samantha F., Ty S., Annie L., JD. (president and CEO, Colorado Access), Kelly S. (director of member experience, Colorado Access), Thessica C.

Not pictured: CHP+ winners Jackson B. and Madison B. (HCPF)

Congratulations to our winners! Please join us in celebrating their successes.

Learn more about the Caring Heart Award and how to nominate someone for next year at coaccess.com/members.



MENTAL HEALTH

Mental health is your emotional and social well-being. It is an important part of your overall health and affects how you think, feel, and act. If you need mental health support for yourself or someone you know, we can support you.

If your mental health is getting in the way of daily life or relating to others, you might have a mental health condition. Some common signs are:

- Feeling worried, stressed, or fearful
- Problems focusing or learning
- Changes in sleep habits or energy levels
- Hearing or seeing things that other people can't hear or see, or having trouble telling what is real or not real
- Changes in how you are feeling or acting, like not wanting to do the things you normally do

If you notice signs like these that last two or more weeks in yourself or someone you know, call your doctor. If you don't have a doctor, we can help you find one. We can also help you find resources. Call us at **800-511-5010** or look online at coaccess.com. There is a link to our "find a provider" tool on the main page of our website. You can also talk to a therapist, call a community mental health agency, or crisis center.

Learn more at coaccess.com/members/mentalhealth.

GETTING CARE

Getting preventive mental health care may be able to stop your mental health symptoms from getting worse, or even prevent a crisis. It can also help you be healthier overall. If you have an emotional, mental health, or substance use emergency for yourself or someone you know, call **988**.

Work with your primary care doctor to take care of your mental health and well-being, and to rule out any physical issue that may be impacting your mental health. Or you can work with a mental health specialist. There are many kinds of mental health specialists. Some examples are:

- Psychologists
- Psychiatrists
- Counselors
- Psychiatric nurse practitioners
- Therapists

As a member, your treatment may be covered. With Health First Colorado, there are no copays for most behavioral health care. Learn more about behavioral health care support at healthfirstcolorado.com/benefits-services/#mental-behavioral.

Talk to your doctor about your options. Your doctor may be able to refer you to a mental health specialist. You can also search for a mental health specialist that takes Health First Colorado and is in our network.



RESOURCES

Connect With Us

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

Do You Need Help with Health First Colorado?

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

Care Coordination

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

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

Call us today and find out more ways our care

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

Advance Directives

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

Grievances and Appeals

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

Join Our Member Groups!

We want to hear from you if you:

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

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

Rights and Responsibilities

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

- Choose any doctor in our network.
- Get information from your doctor about treatment choices for your health needs.
- Ask that we add a specific doctor to our network.
- To read about all of your rights, please go to coaccess.com/members/services/rights.

Nurse Advice Line

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

Emergency Contact Information

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

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

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

988 Colorado Mental Health Line

If you are (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/niña 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/niña 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/niña.

¿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.



FESTIVIDADES SALUDABLES PARA TODOS

Es importante mantenerse sano todo el año, pero puede ser difícil hacerlo durante las fiestas. Independientemente de las fiestas que elija celebrar, puede ser una época del año muy ajetreada para todos. Mantenerse ocupado puede ser emocionante para algunas personas, pero estresante para otras.

La temporada de fiestas conlleva rutinas diferentes a las del resto del año debido a cosas como las siguientes:

- Vacaciones escolares
- Viajes para ver a la familia o visitas de familiares
- Más fiestas o celebraciones de lo habitual
- Elecciones alimentarias diferentes a las habituales. Esto puede traducirse en comidas típicas que no comería durante el resto del año o más dulces de los que come normalmente

No seguir su rutina habitual puede hacer que sea más difícil mantenerse sano, tanto mental como físicamente. Haga lo siguiente para asegurarse de cuidarse durante las fiestas:

- **Duerma lo suficiente.** Para la mayoría de los adultos, esto significa dormir entre 7 y 9 horas cada noche. Para los niños, esto significa dormir de 8 a 17 horas cada noche, según la

edad. Obtenga más información sobre cuánto necesita dormir en bit.ly/mayosleep.

- **Manténgase tan activo como pueda.** Salga a pasear, busque un entrenamiento gratuito en YouTube o tómese unos minutos para hacer algunos ejercicios breves.
- **Sea consciente de lo que come y bebe.** Asegúrese de beber mucha agua. Intente comer frutas y verduras en casa antes de ir a una fiesta en la que le pueda apetecer comer alimentos menos saludables.
- **Reciba atención médica si la necesita.** Si tiene una emergencia, llame al **911**. También puede acudir a la sala de urgencias (ER, por su siglas en inglés) más cercana. Un caso de emergencia es cuando tiene un problema repentino e inesperado que requiere atención inmediata. Si no recibe atención, podría sufrir una lesión grave en las funciones o en los órganos de su cuerpo. O bien podría poner su salud en grave riesgo. Si está embarazada, la salud de su bebé por nacer también podría correr un grave riesgo.
 - o 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**.

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. 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/niña).
- Llame a la Línea de asesoramiento de enfermería de Health First Colorado para hablar sobre sus síntomas (o los de su niño/niña). Llámelos al **800-283-3221**.
- Vaya a un centro de atención de urgencia.

DIENTES SANOS

Las consultas periódicas al dentista son una parte importante para mantener la boca y los dientes sanos. Dichas consultas pueden ayudar a su dentista a encontrar posibles problemas antes de que se vuelvan más graves. Debería hacerse una revisión dental una o dos veces al año. Hable con su dentista a fin de determinar qué es lo mejor para usted.



QUÉ ESPERAR

- Un examen bucal. Esto es cuando el dentista examina la boca y los dientes. Esto ayuda al dentista a detectar si hay un crecimiento saludable y signos de problemas como caries y enfermedad de las encías.
- Limpiezas y algunos tratamientos con fluoruro. Ambos procedimientos pueden proteger contra las bacterias dañinas que causan problemas. Hable con su dentista para comprobar si necesita un tratamiento con fluoruro.
- Consejos para mejorar los hábitos de salud bucal en casa.

¡Todo esto por \$0 de copago!

Sus beneficios dentales se ofrecen por medio de DentaQuest. Para obtener más información sobre sus beneficios o programar una cita con un dentista:

- Llame a DentaQuest al **888-307-6561**. Los usuarios del servicio TTY deben llamar al **711**.
- Ingrese a dentaquest.com/members.

¡FELICITACIONES A LOS GANADORES DEL PREMIO CARING HEART AWARD DEL 2024!

Estamos encantados de anunciar a los ganadores del premio Caring Heart Award del 2024. Celebramos a los ganadores en una ceremonia en octubre. El premio Caring Heart Award comenzó a celebrarse en el 2023 para los miembros de Health First Colorado. El premio es un reconocimiento a los miembros que se preocupan por su comunidad y promueven la mejora de la atención médica para todos los miembros. Este fue el primer año en el que los miembros de CHP+ también estuvieron nominados.

Cada uno de los ganadores demostró pasión y compromiso para lograr un impacto duradero en sus comunidades. Los ganadores nos inspiran a todos a seguir trabajando para lograr mejores resultados en la salud de nuestras comunidades.

GANADORES DE HEALTH FIRST COLORADO



En la foto de izquierda a derecha: Antoinette T. (Colorado Department of Health Care Policy and Financing (HCPF)), Hazel T., Samantha F., Ty S., Annie L., JD. (presidenta y directora ejecutiva de Colorado Access), Kelly S. (directora de experiencia de los miembros de Colorado Access) y Thessica C.

No aparecen en la foto: Los ganadores de CHP+ Jackson B. y Madison B. (HCPF)

¡Felicitaciones a nuestros ganadores! Únase a nosotros para celebrar el éxito de cada uno de ellos.

Obtenga más información sobre el premio Caring Heart Award y sobre cómo nominar a alguien para el próximo año en coaccess.com/members.



SALUD MENTAL

La salud mental es su bienestar emocional y social. Es una parte importante de su salud general e influye en su forma de pensar, sentir y actuar. Si necesita asistencia en salud mental para usted o alguien que conoce, podemos ayudarlo.

Si su salud mental interfiere en su vida cotidiana o en su relación con los demás, es posible que sufra de un trastorno de salud mental. Estas son algunas señales frecuentes:

- Preocupación, estrés o miedo
- Problemas para concentrarse o aprender
- Cambios en los hábitos del sueño o niveles de energía
- Problemas para distinguir lo que es real de lo que no lo es u oír o ver cosas que otras personas no pueden oír ni ver
- Cambios en cómo se siente o actúa, como no querer hacer las actividades que normalmente hace

Si nota en usted o en alguien que conoce señales como estas que duran dos o más semanas, llame a su médico. Si no tiene un médico, podemos ayudarlo a encontrar uno. También podemos ayudarlo a encontrar recursos. Llámenos al **800-511-5010** o visite coaccess.com. Hay un enlace a nuestra herramienta “Find a Provider” (Buscar un proveedor) en la página principal de nuestro sitio web. También puede hablar con un terapeuta o llamar a una agencia de salud mental comunitaria o a un centro de crisis.

Obtenga más información en coaccess.com/members/mentalhealth.

OBTENGA ATENCIÓN

Obtener atención de salud mental preventiva puede evitar que sus síntomas de salud mental empeoren, o incluso prevenir una crisis. También puede ayudarlo a estar más sano en general. Si usted o alguien que conoce tiene una emergencia emocional, de salud mental o por consumo de sustancias, llame al **988**.

Trabaje con su médico de atención primaria para cuidar de su salud mental y bienestar, y así descartar cualquier problema físico que pueda afectar su salud mental. O bien puede trabajar con un especialista en salud mental. Existen muchos tipos de especialistas en salud mental. Estos son algunos ejemplos:

- Psicólogos
- Psiquiatras
- Consejeros
- Personal de enfermería especialista en psiquiatría
- Terapeutas

Como miembro, es posible que su tratamiento tenga cobertura. No hay copagos para la mayor parte de la atención de salud conductual con Health First Colorado. Obtenga más información sobre el apoyo a la atención de salud conductual en healthfirstcolorado.com/benefits-services/#mental-behavioral.

Hable con su médico sobre sus opciones. Es posible que su médico pueda derivarlo a un especialista en salud mental. También puede buscar un especialista en salud mental que admita Health First Colorado y que forme parte de nuestra red.



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, X y YouTube.

¿Necesita ayuda con Health First Colorado?

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

Coordinación de cuidados

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

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

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

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

Directivas anticipadas de atención médica

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

Quejas y apelaciones

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

¡Únase a nuestros grupos de miembros!

Deseamos que se 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 de nuestra red.
- Obtener información de su médico sobre las opciones de tratamiento para sus necesidades de salud.
- Solicitar que agreguemos un médico específico a nuestra red.

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

Línea de asesoramiento de enfermería

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

Información de contacto en caso de emergencia

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

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

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

988: Línea de ayuda para la salud mental de Colorado

Si 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**.