



# Member **Newsletter**

2026 Issue 01



colorado  
access



# Vaccines For **HEALTH FIRST COLORADO AND CHP+**

## **How Vaccines Work**

Vaccines teach your body's immune system what to watch out for. Babies and children need a lot of vaccines because their immune systems are new and have a lot to learn.

Some germs, like measles, don't change much. Your body can learn about measles from vaccines in childhood and protect you against measles for life. But some germs, like the flu, change often. Your body needs to learn about new flu germs every year to protect itself.

Vaccines work best through herd immunity. When many people are vaccinated, communities are more likely to prevent illness for everyone.

“*Vaccines work best through herd immunity.*”

## **Vaccine Coverage**

Health First Colorado (Colorado's Medicaid program) and Child Health Plan *Plus* (CHP+) cover all childhood vaccines. They also cover seasonal vaccines, like flu and COVID.

To get vaccines, Health First Colorado children must go to a Vaccines for Children (VFC) provider – usually their doctor or clinic. CHP+ members and adult Health First Colorado members may go to their doctor or clinic or a participating pharmacy.

For help finding a vaccine provider, call us at **800-511-5010** (TTY: **888-803-4494**).



## Be Heard: **FILL OUT YOUR CAHPS SURVEY!**

You may get a survey in the mail about your health care experience. The Consumer Assessment of Health Care Providers and Systems (CAHPS) survey is your chance to tell us what you think about your health care.

### **What Is the CAHPS?**

The CAHPS is an anonymous survey that asks about the health care you or your child received in the last six months. It takes about 20 minutes to complete and is available in English and Spanish.

### **How Are People Selected for the Survey?**

Not everyone will get the survey. But you may be selected at random by an independent research company. If you're chosen, you'll receive the survey in the mail between now and mid-May 2026.

### **How Do I Complete It?**

If you get the survey, you can:

- Fill it out online.
- Complete it over the phone.
- Return it in the prepaid envelope included in the packet.

If you don't respond, you may get a reminder by phone or mail.

### **Why Should I Complete It?**

Your answers will help us improve your health care. Thanks to feedback from surveys like this, we've made changes like improving our website and helping more members find providers in their area.

If you'd like to see past survey results, visit [hcpf.colorado.gov/client-satisfaction-surveys-cahps](https://hcpf.colorado.gov/client-satisfaction-surveys-cahps).

# DOULA SERVICES ARE A COVERED BENEFIT

Health First Colorado (Colorado's Medicaid program) and Child Health Plan *Plus* (CHP+) cover doula services for pregnant and postpartum members.

Doulas are not doctors or midwives. They are trained caregivers who offer support during pregnancy and childbirth, and after your baby is born. They work with you during labor and delivery to ease pain and help labor progress. Doulas can also advocate for

you and make sure you get what you need for a healthy birth.

If you are interested in doula services, ask your OB or primary care provider. Visit [coaccess.com/findaprovider](https://coaccess.com/findaprovider), or call us at **800-511-5010** for help finding a doula.



# Does Your Service **NEED PRIOR AUTHORIZATION?**

Some services, benefits, and medications require prior authorization. Your provider must get permission before they give it to you. Your provider is the one who must ask for prior authorization.

You can learn which services require prior authorization:

- For Health First Colorado (Medicaid): [healthfirstcolorado.com/benefits-services](https://healthfirstcolorado.com/benefits-services)

- For CHP+ services and Health First Colorado behavioral health services: [coaccess.com/members/chp](https://coaccess.com/members/chp), Referrals and Prior Authorizations
- For CHP+ pharmacy: [coaccess.com/document/chp-hmo-formulary](https://coaccess.com/document/chp-hmo-formulary)

Prior authorization requirements can change, especially for medications. To find out if your service or medication requires prior authorization, call us at **800-511-5010**.



## **STAY CONNECTED, STAY COVERED**

Keep your contact information up to date so you never miss important updates about your coverage. Update your information at [co.gov/peak](https://co.gov/peak) or through the Health First Colorado app. Or call your county human services department or the Health First Colorado member contact center (**1-800-221-3943**). Check your mail, email, and PEAK mailbox regularly. If you get a renewal packet, fill out the whole packet, sign it, and return it by the deadline.



Scan here to update your info

# Vacunas para miembros de **HEALTH FIRST COLORADO Y CHP+**

## ¿Cómo Funcionan Las Vacunas?

Las vacunas le enseñan al sistema inmuneológico del cuerpo a que debe estar atento a combatir los virus. Los bebés y los niños necesitan varias vacunas porque sus sistemas inmuneológicos son nuevos y tienen mucho que aprender.

Algunos gérmenes, como el sarampión, no cambian mucho. El cuerpo puede aprender sobre el sarampión a partir de las vacunas en la infancia y le protege contra el sarampión de por vida. Pero algunos gérmenes, como la gripe, cambian con frecuencia. Su cuerpo necesita aprender sobre los nuevos gérmenes de la gripe todos los años para protegerse.

Las vacunas funcionan mejor a través de la inmunidad colectiva. Cuanto más personas están vacunadas, es más probable que las comunidades prevengan enfermedades para todos.

“*Las vacunas funcionan mejor a través de la inmunidad colectiva.*”

## Cobertura De Vacunas

Health First Colorado (Programa de Medicaid) de Colorado y Child Health Plan *Plus* (CHP+) cubren todas las vacunas infantiles. También cubren las vacunas estacionales, como la gripe y la de COVID.

Para recibir las vacunas, los niños de Health First Colorado deben acudir a un proveedor de vacunas para niños (Vaccines for Children, VFC), normalmente su médico o clínica. Los miembros de CHP+ y los miembros adultos de Health First Colorado pueden ir a su médico o clínica, o a una farmacia participante.

Para obtener ayuda para encontrar un proveedor de vacunas, llámenos al **800-511-5010** (TTY: **888-803-4494**).





## Dé Su Opinión: **¡COMPLETE SU ENCUESTA CAHPS!**

Es posible que reciba una encuesta por correo sobre su experiencia con la atención médica. La encuesta de Evaluación del consumidor de proveedores y sistemas de atención médica (CAHPS) es su oportunidad de decirnos qué opina sobre su atención médica.

### ¿Qué es CAHPS?

CAHPS es una encuesta anónima en la que se pregunta sobre la atención médica que usted o su hijo/a recibieron en los últimos seis meses. Se tarda unos 20 minutos en completarla y está disponible en inglés y español.

### ¿Cómo Se Selecciona A Las Personas Para La Encuesta?

No todos recibirán la encuesta. Pero es posible que una empresa de investigación independiente le seleccione al azar. Si le eligen, recibirá la encuesta por correo a partir de este momento y hasta mediados de mayo de 2026.

### ¿Cómo La Completo?

Si recibe la encuesta, puede:

- Completarla en línea.
- Completarla por teléfono.
- Enviarla de vuelta en el sobre prepagado que se incluye en el paquete.

Si no responde, puede recibir un recordatorio por teléfono o correo.

### ¿Por Qué Debería Completarla?

Sus respuestas nos ayudarán a mejorar su atención médica. Gracias a los comentarios de encuestas como esta, hemos realizado cambios como mejorar nuestro sitio web y ayudar a más miembros a encontrar proveedores en su área.

Si desea ver los resultados de encuestas anteriores, visite [hcpf.colorado.gov/client-satisfaction-surveys-cahps](https://hcpf.colorado.gov/client-satisfaction-surveys-cahps).

# LOS SERVICIOS DE DOULA ESTÁN CUBIERTOS DENTRO DE SUS BENEFICIOS

Health First Colorado (el programa Medicaid de Colorado) y Child Health Plan *Plus* (CHP+) cubren servicios de doula para miembros embarazadas y en posparto.

Las doulas no son médicos ni matronas. Son cuidadores capacitados que ofrecen apoyo durante el embarazo y el parto, y después de que nazca su bebé. Trabajan con usted durante su embarazo

y en el parto para aliviar el dolor y ayudar a que el trabajo de parto progrese. Las doulas también pueden respaldarla y asegurarse de que reciba lo que necesita para tener un parto saludable.

Si le interesan los servicios de doula, pregúntele a su obstetra o a su proveedor de atención primaria. Visite [coaccess.com/findaprovider](https://coaccess.com/findaprovider), o llámenos al **800-511-5010** para obtener ayuda para encontrar una doula.



# ¿Sus servicios MÉDICOS NECESITAN AUTORIZACIÓN PREVIA?

Para algunos servicios, beneficios o medicamentos se requiere una autorización previa. Su proveedor debe obtener permiso antes de que le brinde el servicio. Su proveedor es el que debe solicitar autorización previa.

Usted puede encontrar que servicios requieren autorización previa:

- Para Health First Colorado (Medicaid): [healthfirstcolorado.com/es/benefits-services/Reply](https://healthfirstcolorado.com/es/benefits-services/Reply)

- Para los servicios de CHP+ y salud mental de Health First Colorado: [coaccess.com/members/chp](https://coaccess.com/members/chp), bajo la sección Referencias y Autorizaciones Previas
- Para farmacia de CHP+: [coaccess.com/document/chp-hmo-formulary](https://coaccess.com/document/chp-hmo-formulary)

Los requisitos de autorización previa pueden cambiar, especialmente para los medicamentos. Para conocer si su servicio o medicamento requiere autorización previa, llámenos al **800-511-5010**.



## MANTÉNGASE CONECTADO, MANTENGA SU COBERTURA

Mantenga su información de contacto actualizada para que nunca se pierda actualizaciones importantes sobre su cobertura. Actualice su información en [co.gov/peak](https://co.gov/peak) o en la aplicación de Health First Colorado. O llame al Departamento de Servicios Humanos de su condado o al centro de contacto para miembros de Health First Colorado (1-800-221-3943). Revise habitualmente su correo postal, correo electrónico y buzón de PEAK. Si recibe un paquete de renovación, complete todo el paquete, fírmelo y devuélvalo antes de la fecha límite. Obtenga más información en [coaccess.com/renewals](https://coaccess.com/renewals).



# CONNECT WITH US

## Join an Advisory Group

We are looking for members and community partners with diverse perspectives to serve on our advisory groups. Share your point of view to help us improve health care in our region! To apply, go to [coaccess.com/partnering/getinvolved](https://coaccess.com/partnering/getinvolved) or contact us at [getinvolved@coaccess.com](mailto:getinvolved@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+.

# HELP AND INFORMATION

## Care Coordination

Our care coordinators can help you:

- Find health care services and providers.
- Find community resources to support your health.
- Coordinate communication between your providers.
- Get the support you need after a hospital stay.

Call us at **866-833-5717** to find out how we can help. We are here Monday through Friday from 8:00 a.m. to 5:00 p.m.

## 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](https://coaccess.com/members/services/grievances). You can also call us at **800-511-5010** or email us at [grievances@coaccess.com](mailto: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.

## Your Rights and Responsibilities

Colorado Access members have rights and responsibilities. For example, you have the right to:

- Request and receive a copy of your medical records
- Get information in a way you can easily understand
- Be treated with respect and recognition of your dignity and right to privacy

## 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](mailto:customer.service@coaccess.com).

To see all your rights and responsibilities, go to [coaccess.com/members/services/rights](https://coaccess.com/members/services/rights).

## 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/](https://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**.

# CONÉCTESE CON NOSOTROS

## Únase A Un Grupo Asesor

Estamos buscando miembros y socios comunitarios con perspectivas diversas para formar parte de nuestros grupos asesores. Comparta su punto de vista para ayudarnos a mejorar la atención médica en nuestra región. Para postularse, visite [coaccess.com/partnering/getinvolved](https://coaccess.com/partnering/getinvolved) o comuníquese con nosotros en [getinvolved@coaccess.com](mailto:getinvolved@coaccess.com).

## Follow Us!

Puede encontrarnos en Facebook, Instagram y YouTube. Compartimos consejos de salud, recursos

comunitarios y actualizaciones sobre Health First Colorado y 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](mailto:customer.service@coaccess.com).

# AYUDA E INFORMACIÓN

## Coordinación De La Atención

Nuestros coordinadores de atención pueden ayudarle a hacer lo siguiente:

- Buscar proveedores y servicios de atención médica.
- Encontrar recursos comunitarios para respaldar su salud.
- Coordinar la comunicación entre sus proveedores.
- Obtener el respaldo que necesita después de una hospitalización.

Llámenos al **866-833-5717** para saber cómo podemos ayudarle. Estamos a su disposición de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

## 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](https://coaccess.com/members/services/grievances). También puede llamarnos al **800-511-5010** o enviarnos un correo electrónico a [grievances@coaccess.com](mailto: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.

## Sus Derechos Y Responsabilidades

Los miembros de Colorado Access tienen derechos y responsabilidades. Por ejemplo, tiene derecho a hacer lo siguiente:

- Solicitar y recibir una copia de su historia clínica.
- Obtener información de una manera que pueda comprender fácilmente.

- Ser tratado con respeto y reconocimiento de su dignidad y derecho a la privacidad.

Para consultar todos sus derechos y responsabilidades, visite [coaccess.com/members/services/rights](https://coaccess.com/members/services/rights).

## 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. Llámenos o consulte [healthfirstcolorado.com/find-doctors/](https://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.
- **Para 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

**Vaccines for Health First Colorado and CHP+**

**Does Your Service Need Prior Authorization?**

**Be Heard: Fill Out Your CAHPS Survey!**

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 12-123 0326A

## EN ESTA EDICIÓN

**Vacunas para miembros de Health First Colorado y CHP+**

**¿Sus servicios médicos necesitan autorización previa?**

**Dé su opinión: ¡Complete su encuesta CAHPS!**

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.