



Dear member,

**Our Role**

Access Behavioral Care manages services for Medicaid members who live in the counties of Cheyenne, Denver, Elbert, Kit Carson, Larimer, Lincoln, Logan, Morgan, Phillips, Sedgwick, Washington, Weld, and Yuma. We can help you find the services you need. We can also help you start these services. If you have a complaint about your services, please let us know. We can help. Your Member and Family Handbook has more information too. If you have any questions, please call us. You can also visit our website at abc.coaccess.com.

**Services**

Services are available when you need them. For routine services, most provider offices are open from 8:00 am to 5:00 pm Monday through Friday. Ask your provider for the hours services are available. Emergency services are available 24 hours a day, seven days a week. For these services you should call 844-493-8255.

**Access to Care Standards**

You should get services in a timely manner. If you have an emergency, you can talk to someone in person within one hour or by phone within 15 minutes. A first appointment should be scheduled within seven working days from when you ask for the service. An urgent appointment should be scheduled within 24 hours from when you ask for a service. After you leave the hospital, a follow up visit should be scheduled within seven calendar days. An appointment for a substance use disorder should be scheduled within two weeks from when you ask for the service.

**Grievances and Appeals**

You can file a grievance if you are unhappy with the care you get. A grievance is also called a complaint. To file a complaint, call 720-744-5134 or 877-276-5184 (toll free). You can also talk to the consumer representative at a community mental health center. You have 30 days to file a complaint. A designated client representative (DCR) can also help you file a complaint. We will help you resolve any concerns you may have. We will not tell anyone about your complaint. More information about appeals and grievances can be found in your Member and Family Handbook.

If you have questions about this letter, call us at 303-751-9030 or 800-984-9133 (toll free). TTY users should call 888-803-4494.

Sincerely,

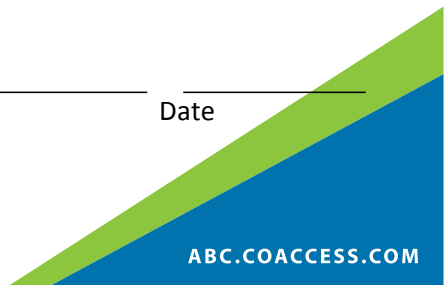
Access Behavioral Care

**I have read and understand the information in this letter.**

\_\_\_\_\_ Member Printed Name

\_\_\_\_\_ Member Signature

\_\_\_\_\_ Date





Estimado miembro,

### **Nuestro Papel**

Access Behavioral Care maneja servicios para miembros de Medicaid que viven en los condados de Cheyenne, Denver, Elbert, Kit Carson, Larimer, Lincoln, Logan, Morgan, Phillips, Sedgwick, Washington, Weld, y Yuma. Podemos ayudarle a encontrar los servicios que usted necesita. También podemos ayudarle a empezar estos servicios. Si usted tiene una queja sobre sus servicios, por favor déjenos saber. Podemos ayudarle. Su manual para miembros y familia tiene más información también. Si usted tiene algunas preguntas, por favor llámenos. También puede visitar nuestro sitio web al [abc.coaccess.com](http://abc.coaccess.com).

### **Servicios**

Servicios están disponibles cuando usted los necesita. Para servicios rutinarios, la mayoría de las oficinas de proveedores están abiertas de 8:00 am a 5:00 pm lunes a viernes. Pregunte a su proveedor las horas que los servicios están disponibles. Servicios de emergencia están disponibles 24 horas al día, siete días de la semana. Para estos servicios usted debe llamar al 844-493-8255.

### **Normas de Acceso a la Atención**

Usted debe obtener servicios de una manera oportuna. Si usted tiene una emergencia, usted puede hablar con alguien en persona dentro de una hora o por teléfono dentro de 15 minutos. La primera visita debe ser programada dentro siete días hábiles de cuando usted pide el servicio. Una visita urgente debe ser programada dentro de 24 horas de cuando usted pide el servicio. Después de que usted sale del hospital, una visita de seguimiento debe ser programada dentro de siete días calendarios. Una visita para trastorno del abuso de sustancias debe ser programada dentro de dos semanas de cuando usted pide el servicio.

### **Quejas y Apelaciones**

Usted puede presentar una queja si no está satisfecho con la atención que usted recibe. Una queja también es llamada una denuncia. Para presentar una queja, llame al 720-744-5134 o 877-276-5184 (llamada gratuita). También usted puede hablar con un representante de consumidores en un centro comunitario de salud mental. Usted tiene 30 días para presentar una queja. Un representante designado del cliente (DCR) también puede ayudarle presentar una queja. Le ayudaremos resolver cualquier preocupación que usted tenga. No diremos a nadie sobre su queja. Más información sobre apelaciones y quejas se encuentra en su manual para miembros y familia.

Si usted tiene preguntas sobre esta carta, llámenos al 303-751-9030 o 800-984-9133 (llamada gratuita). Los usuarios TTY deben llamar al 888-803-4494.

Sinceramente,  
Access Behavioral Care

### **He leído y entiendo la información en esta carta.**

\_\_\_\_\_  
Nombre del miembro

\_\_\_\_\_  
Firma del miembro

\_\_\_\_\_  
Fecha