



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](https://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

2025 Issue 01

Stages is a health and safety newsletter for members of Child Health Plan *Plus* (CHP+) offered by Colorado Access.

Stages es un boletín de salud y seguridad para miembros de Child Health Plan *Plus* (CHP +) ofrecido por Colorado Access.



# CHILD HEALTH PLAN *PLUS*

CHP+ offered by Colorado Access is a public, low-cost health plan for children up to age 18 and pregnant people who earn too much to qualify for Health First Colorado (Colorado's Medicaid program), but not enough to pay for private health insurance.

To qualify for CHP+, you must have no other health insurance.

We work with a network of doctors to make sure you, or your child, can get the care you need. This includes primary care providers (PCPs), behavioral health specialists, and other types of doctors.

Some of your benefits with CHP+ are:

- Preventive care (well child visits, vaccines/shots)
- Urgent care
- Hospital services, including emergency care
- Prescriptions and medical equipment
- Mental health and substance use disorder (SUD) care
- Dental care (through DentaQuest)
- Care before, during, and after your baby is born through the CHP+ prenatal care program. With this program, you are covered for 12 months after your pregnancy ends.

## EXTRA BENEFITS

As a member, you also get:

- An additional \$100 vision benefit. Each member gets a \$150 vision benefit each year. Buy lenses, frames or contacts.
- An additional 10 outpatient physical rehabilitation visits. Each member gets 40 visits (per diagnosis) each year.

Read more about your benefits and see your member handbook at [coaccess.com/members/chp/benefits](https://coaccess.com/members/chp/benefits).

We also offer care coordination services. Call us at **866-833-5717** if you need help understanding your benefits, finding a doctor, or connecting to community services. A care coordinator can also help you manage your care and work with the health care system if you have many health care needs.

Do you need to change your doctor? Do you have questions for us? We are here to help you. Call our customer service team to get help. Call them at **800-511-5010**. To find a doctor online, go to [bit.ly/findadrcoa](https://bit.ly/findadrcoa).

Find more resources for you online at [coaccess.com/members/services/resources](https://coaccess.com/members/services/resources).

# 30 YEARS OF CARING FOR YOU AND YOUR HEALTH

We're celebrating 30 years of caring for you and your health as a:

- Compassionate community partner.
- Collaborative resource for members and providers.

Our mission has always been to partner with communities and help people through access to quality, equitable, and affordable care.

Over the last 30 years, we've adapted to the changing needs of our community, staying firm in our mission.

Celebrate with us! Did we help you get the care you need? Have we made an impact in your life? Share your Colorado Access story at [bit.ly/coa30story](https://bit.ly/coa30story).



## 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](https://988lifeline.org) and [988colorado.com](https://988colorado.com).

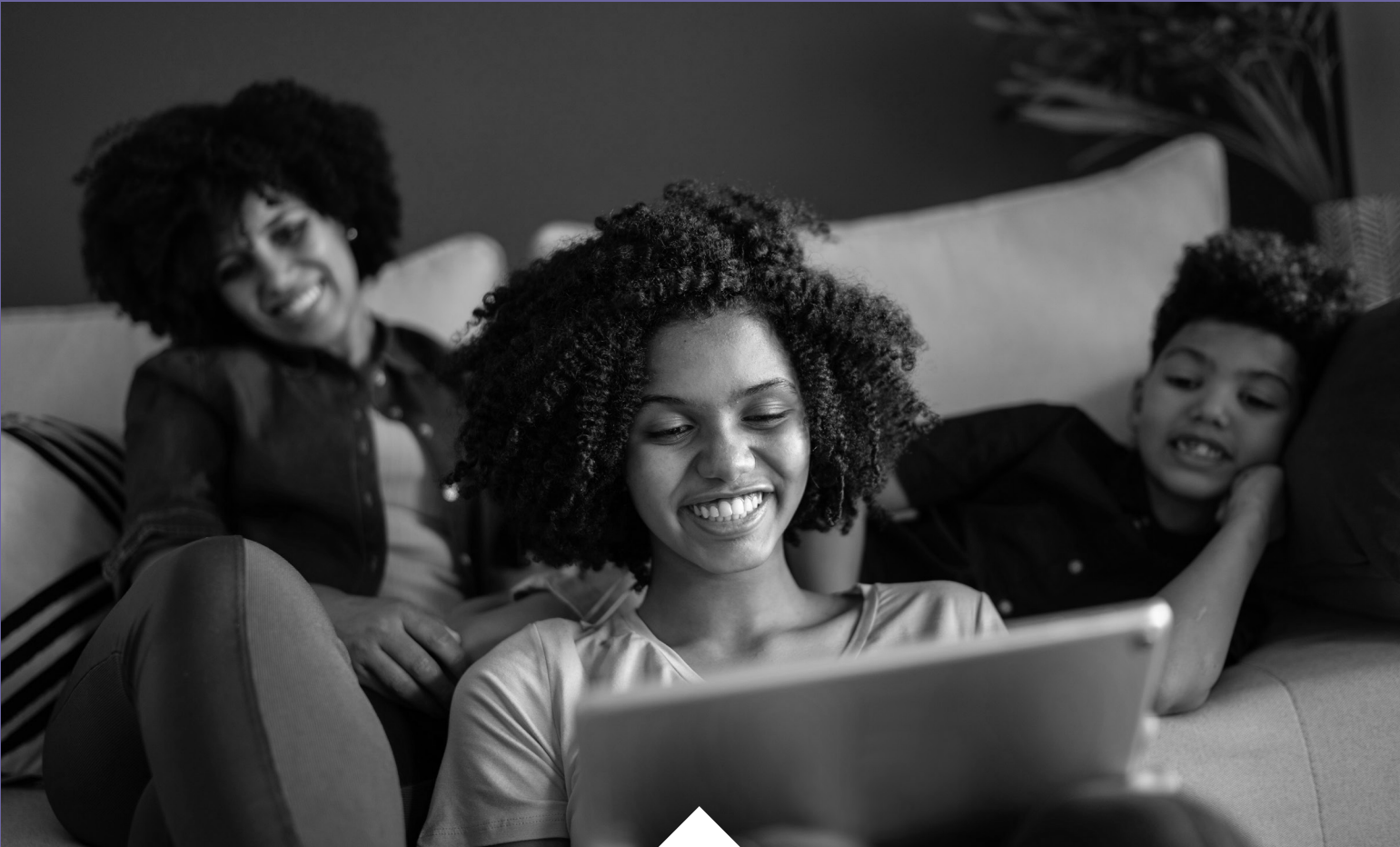
## DON'T RISK A GAP IN YOUR COVERAGE

We want to make sure you can keep getting the care you need. You may need to go through the renewal process each year to see if you (or your child) still qualify for health coverage:

- If your contact information changes, update it on **co.gov/peak**
- Check your mail, email, and PEAK mailbox regularly
- If you get a renewal packet in the mail, fill out the whole packet, sign it, and return it right away

Learn more at [coaccess.com/renewals](https://coaccess.com/renewals).





## 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](https://hcpf.colorado.gov/clientsatisfaction-surveys-cahps).

## OUR PERSPECTIVES BLOG

Our Perspectives blog is a collection of different views of our Colorado Access staff. You'll learn more about a wide variety of topics and personal journeys. You may also learn something new, such as:

- What exactly does preventive care mean for health care?
  - [coaccess.com/blog/waitwhat](https://coaccess.com/blog/waitwhat)
- How do I build a relationship with my PCP?
  - [coaccess.com/blog/yourpcp](https://coaccess.com/blog/yourpcp)

- What does polycystic ovary syndrome (PCOS) mean for heart health?
  - [coaccess.com/blog/pcosheart](https://coaccess.com/blog/pcosheart)

Find out the answers to these questions and more on our Perspectives blog! Go to [coaccess.com/blog](https://coaccess.com/blog) to read our latest post!



## MANAGE YOUR PRESCRIPTION BENEFITS

Navitus helps manage pharmacy benefits for you or your child. Sign up for their portal now so you can:

- See member ID cards for yourself or your child.
- Compare medication costs.
- Learn more about medication.
- Find pharmacies near you.

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



# CHILD HEALTH PLAN *PLUS*

CHP+ ofrecido por Colorado Access es un plan médico público de bajo costo para niños de hasta 18 años y mujeres embarazadas que ganan más de lo requerido para acceder a Health First Colorado (el programa Medicaid de Colorado), pero no lo suficiente para pagar un seguro médico privado.

Para poder optar a CHP+, no debe tener ningún otro seguro médico.

Trabajamos con una red de médicos para asegurarnos de que usted o su niño puedan recibir la atención que necesitan. Esto incluye proveedores de atención primaria (PCP, por sus siglas e inglés), especialistas en salud conductual y otros tipos de médicos.

Algunos de los beneficios de CHP+ son los que se indican a continuación:

- Atención preventiva (consultas de bienestar para niños, vacunas/inyecciones)
- Atención de urgencia
- Servicios hospitalarios, incluida la atención de emergencia
- Recetas y equipo médico
- Atención de salud mental y trastorno por uso de sustancias (SUD, por sus siglas en inglés)
- Atención dental (a través de DentaQuest)
- Atención antes y después del nacimiento de su bebé, así como durante este, a través del programa de atención prenatal de CHP+. Con este programa, tiene cobertura durante 12 meses después de que finalice su embarazo.

## **BENEFICIOS ADICIONALES**

Como miembro, usted tiene los siguientes beneficios:

- Un beneficio oftalmológico adicional de \$100. Cada miembro recibe un beneficio oftalmológico de \$150 al año. Compra de lentes, monturas o lentes de contacto.
- 10 consultas adicionales de rehabilitación física ambulatoria. Cada miembro obtiene 40 consultas (según el diagnóstico) al año.

Obtenga más información sobre sus beneficios y consulte su manual del miembro en [coaccess.com/members/chp/benefits](https://coaccess.com/members/chp/benefits)

También ofrecemos servicios de coordinación de cuidado. Llámenos al 866-833-5717 si necesita ayuda para entender sus beneficios, encontrar un médico o comunicarse con servicios comunitarios. Un coordinador de cuidados también puede ayudarlo a gestionar su atención y a trabajar con el sistema de salud si tiene muchas necesidades de atención médica.

¿Necesita cambiar de médico? ¿Tiene preguntas que hacernos? Estamos aquí para ayudarlo. Llame a nuestro equipo de servicio al cliente para obtener ayuda. Llámelo al 800-511-5010. Para encontrar un médico en línea, visite [bit.ly/findadrcoa](https://bit.ly/findadrcoa).

Encuentre más recursos para usted en línea en [coaccess.com/members/services/resources](https://coaccess.com/members/services/resources).

## SE CUMPLEN 30 AÑOS CUIDANDO DE USTED Y DE SU SALUD

Celebramos 30 años cuidando de usted y de su salud cumpliendo las siguientes funciones:

- Socio comunitario humanitario.
- Recurso de colaboración para miembros y proveedores.

Nuestra misión siempre ha sido asociarnos con las comunidades y ayudar a las personas mediante el acceso a una atención de calidad, equitativa y asequible.

En los últimos 30 años, nos hemos adaptado a las necesidades cambiantes de nuestra comunidad, sin dejar de mantenernos firmes en nuestra misión. ¡Celebre con nosotros! ¿Le hemos brindado ayuda para obtener la atención que necesita? ¿Hemos tenido algún impacto en su vida? Comparta su historia sobre Colorado Access en [bit.ly/coa30story](https://bit.ly/coa30story).



## 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**.

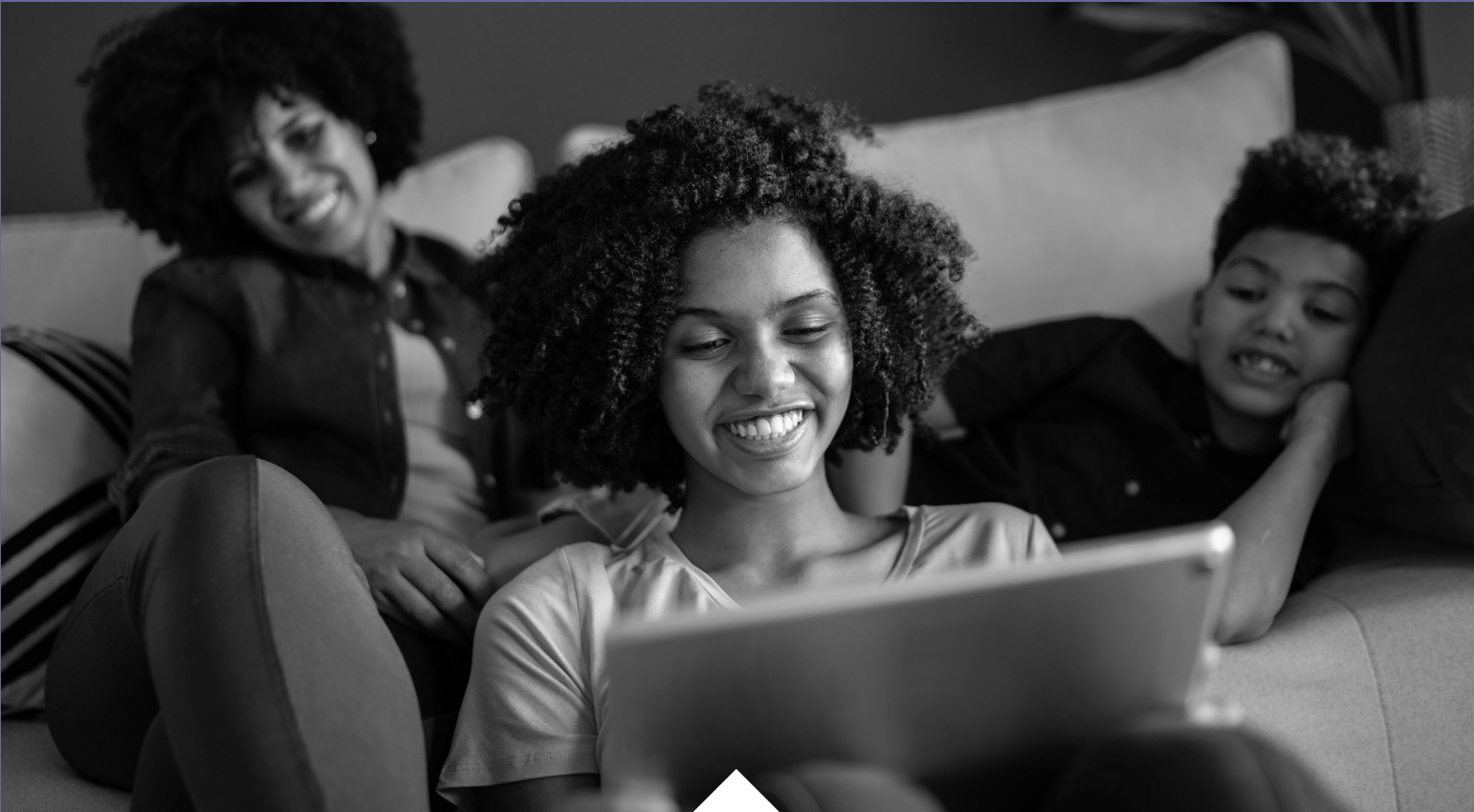
## NO SE ARRIESGUE A INTERRUPCIONES DE SU COBERTURA

Queremos asegurarnos de que pueda seguir recibiendo la atención que necesita. Es posible que tenga que pasar por el proceso de renovación cada año para comprobar si usted (o su niño/niña) aún cumple con los requisitos para la cobertura de atención médica:

- Si su información de contacto cambia, actualícela en **co.gov/peak**
- Revise su correo postal, correo electrónico y buzón de PEAK de forma regular
- Si recibe un paquete de renovación por correo postal, complételo en su totalidad, fírmelo y devuélvalo de inmediato

Obtenga más información en **coaccess.com/renewals**.





## 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 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 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.

### ¿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](https://hcpf.colorado.gov/clientsatisfaction-surveys-cahps).

## NUESTRO BLOG PERSPECTIVES

Nuestro blog Perspectives es una recopilación de diferentes puntos de vista de nuestro personal de Colorado Access. Obtendrá más información sobre una amplia variedad de temas y experiencias personales. También puede aprender cosas nuevas, como las que se mencionan a continuación:

- ¿Qué significa exactamente la atención preventiva para el cuidado de la salud?  
– [coaccess.com/blog/waitwhat](https://coaccess.com/blog/waitwhat)

- ¿Cómo establezco una relación con mi PCP?  
– [coaccess.com/blog/yourpcp](https://coaccess.com/blog/yourpcp)
- ¿Qué significa el síndrome de ovario poliquístico (SOP) para la salud cardíaca?  
– [coaccess.com/blog/pcosheart](https://coaccess.com/blog/pcosheart)

¡Descubra las respuestas a estas preguntas y más en nuestro blog Perspectives! ¡Visite [coaccess.com/blog](https://coaccess.com/blog) para leer nuestra última publicación!



## ADMINISTRE SUS BENEFICIOS DE RECETAS

Navitus ayuda a administrar los beneficios de farmacia para usted o su niño. Regístrese ahora en el portal para poder hacer lo siguiente:

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

Regístrese gratis en [memberportal.navitus.com](https://memberportal.navitus.com).

# 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, and YouTube.

## DO YOU NEED HELP WITH CHP+?

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](https://coaccess.com/members/chp/benefits) 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](mailto:customer.service@coaccess.com).

## FIND A DOCTOR

The customer service team can help you find a doctor. You can also find a doctor online at [coaccess.com](https://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.

## 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](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).

## 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?

Go to [coaccess.com/getinvolved](https://coaccess.com/getinvolved). If you have any questions, contact us at [getinvolved@coaccess.com](mailto: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](https://coaccess.com/members/services/rights).

## 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.

# 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, y YouTube.

## ¿NECESITA AYUDA CON CHP+?

Cuando tiene una pregunta sobre sus beneficios, ¿sabe dónde obtener respuestas? Puede encontrar su manual del miembro en [coaccess.com/members/chp/benefits](https://coaccess.com/members/chp/benefits) 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](mailto:customer.service@coaccess.com).

## ENCUENTRE UN MÉDICO

El equipo de servicio al cliente puede ayudarlo a encontrar un médico. También puede encontrar un médico en línea en [coaccess.com](https://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.

## 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](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).

## ¡ÚNASE A NUESTROS GRUPOS DE MIEMBROS!

Deseamos que se comunique 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](https://coaccess.com/getinvolved). Si tiene alguna pregunta, comuníquese con nosotros enviando un correo electrónico a [getinvolved@coaccess.com](mailto: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](https://coaccess.com/members/services/rights).

## 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.