



# Su guía al Programa de Colaboración y Responsabilidad de Servicio de Salud de Medicaid (ACC)

---

2014

---

Integrated Community  
Health Partners (RCCO 4)



# ¡Bienvenido!

¡Bienvenido al programa ACC! Como un miembro del programa ACC, usted tiene un *Proveedor Principal de Servicio Médico (PCMP)*, y también pertenece a una Organización de Colaboración Regional de Servicio Médico (RCCO). El RCCO le conectará con los proveedores de Medicaid y también le ayudará a encontrar servicios sociales y regionales en su área. El RCCO asiste a sus proveedores de salud a comunicarse con usted y entre usted y su doctor, para que el servicio de salud que le den, sea coordinado.

Si tiene alguna pregunta de sus beneficios de Medicaid, llame al: Centro de Servicio al Cliente de Medicaid 1-800-221-3943. De Lunes a Viernes (menos los días Feriados) 7:30 a.m. a 5:00 p.m.

Si necesita este libro impreso en letras grandes, en otro idioma, o para algún amigo o familiar, llame a **HealthColorado** al 303-839-2120 (Área de Denver) o al 1-888-367-6557 (fuera del área de Denver).



# Dentro de Este Folleto

## **Información del Programa ACC ..... 4**

- Colaboración de Servicio de Salud Regional Organizaciones (RCCOs)
- Proveedores Médicos de Servicio de Salud (PCMPs)
- ¿Mi familia puede tener el mismo Proveedor?  
¿Qué es un Hogar Médico?  
¿Qué es la Coordinación de la Atención?  
¿Cómo obtengo Atención Médica (El Servicio de Salud)?

## **Sus beneficios de Medicaid con el Programa ACC .....6**

- Beneficios de Medicaid
- Beneficios de Salud Mental
- Cheques Para el Beneficio de Los Niños
- Transportación
- Copagos

## **Viviendo Saludable ..... 11**

## **Mejorando su experiencia de atención medical ....12**

- Sus Derechos y Responsabilidades
- Quejas y Privacidad

## **Información de Contactos de RCCO ..... 15**

## **Números de Teléfono Importantes .....16**

## **Información de su RCCO ..... 17**

# Información del Programa ACC

- **¿Que es una “Organización de Colaboración Regional de Servicio Médico (RCCO)”?**

El RCCO es una organización que coordina su salud - su salud física, la salud mental y la atención que recibe en la comunidad.

- **¿Que es un “Proveedor Medico de Servicio Principal (PCMP)”?**

El Proveedor Medico de Servicio Principal (PCMP) es su proveedor de servicio de salud. Su PCMP es su contacto principal y fuente de apoyo. Es donde obtendrá la mayoría de su servicio de salud. Cuando necesite servicio de algún especialista, su PCMP le asistirá a encontrar el proveedor adecuado para su tratamiento. En su ACC, usted tiene que tener un PCMP.

- **¿Toda mi familia puede tener el mismo PCMP?**

Medicaid siempre intenta poner a las familias con el mismo PCMP. Pero, algunos PCMP's solo atienden a niños o solo atienden adultos. Y en algunos casos, un PCMP podría no tener cupo para agregar nuevos clientes a su clínica.

- **¿Que es un “Hogar Médico”?**

Un Hogar Médico es el lugar donde obtendrá la mayoría de su servicio de salud. Cuando necesite servicio de algún especialista, su PCMP le asistirá a encontrar el proveedor adecuado para su tratamiento. El especialista le informará a su Medico Principal (PCMP) para que todos estén en la misma página cuando se trate de su atención medica. En su ACC, usted tiene que tener un PCMP.

- **¿Qué es las coordinación de la atención?**

Coordinación de Atención Médica significa que todos los profesionales están trabajando juntos. Su Hogar Medico también ayuda a coordinar su atención, ellos pueden ayudar a encontrar recursos comunitarios, como alimentos (comida), ropa y vivienda. Su hogar médico puede hacerle saber acerca de los programas de salud especiales. También pueden hablar con las diferentes personas involucradas con usted y su familia, como la escuela de sus hijos o al Departamento de Servicios Humanos.

- **¿Cómo obtengo la Atención Médica de Salud?**

Usted puede elegir cualquier proveedor del ACC como su PCMP, o puede cambiar su PCMP llamando a HealthColorado. Para saber si su proveedor participa en el ACC, llame a HealthColorado al 303-839-2120 (Dentro del área metropolitana de Denver) o al 1-888-367-6557 (otras áreas).

Si su doctor o proveedor no participa en el ACC, llame a su RCCO. El RCCO podría inscribir a su proveedor en el programa de ACC. Una vez que ya tenga una relación con su proveedor de atención primaria, él o ella pueden ayudarle a administrar su atención médica y hacer citas con especialistas.

La información de su RCCO se encuentra al final de este folleto. Para servicios auditivos TTY, llame al 1-888-876-8864.

# Sus Beneficios de Medicaid con el ACC

## Beneficios de Medicaid

Continuará recibiendo los mismos beneficios de Medicaid que usted recibiría con Medicaid Regular (enlistados abajo).

- Servicios de servicio mental, incluyendo terapias para abuso de sustancias
- Servicios dentales para los niños, incluyendo servicio preventivo (como limpiezas y fluoruro) y restaurativos (como rellenos y coronas)
- Servicios de emergencia (incluye ambulancia)
- Servicios de planificación familiar (control de natalidad, anticonceptivos)
- Servicios auditivos
  - Para adultos, exámenes del oído solamente si hay alguna condición médica existente
  - Para los niños, exámenes del oído y otros servicios auditivos
- Servicio de salud en hogar
- Estadías en el hospital
- Servicios de radiología y laboratorio (rayos-x)
- Maternidad (embarazo, prenatal)
- Equipo y suministros médicos
- Servicios de hogar ancianos
- Consultas/visitas al médico
- Servicios de terapia física, de habla, y ocupacional
- Servicios de podología para los problemas del pie
- Recetas médicas
- Cirugías – hospitalizadas y no-hospitalizadas (ambulatorios)
- Vacunas
- Servicios de oculista
  - Para adultos, exámenes de los ojos y anteojos (lentes) solo después de alguna cirugía
  - Para niños, exámenes de los ojos y anteojos (lentes)
- Chequeos sanos para los niños

Si tiene preguntas acerca de sus beneficios, pregunte a su PCMP o a su RCCO, o llame a Servicio al Cliente de Medicaid al: 1-800-221-3943.

## Beneficios de salud mental

Usted puede obtener servicio de salud mental por medio de una Organización de Salud Mental (BHO). Si desea obtener ayuda obteniendo servicios de servicio de salud mental, su PCMP o RCCO pueden trabajar con sus proveedores de salud mental para asegurarse que obtenga el servicio que necesite. Enlistados abajo están los BHO's y los condados que sirven.

| Organizaciones de Salud Mental (BHOs) por Condado   |   |
|---|---|
| <b>Access Behavioral Care (ABC)</b><br>303-751-9030 (Denver Metro Area) or<br>1-800-984-9133 (toll-free)<br><a href="http://www.coaccess.com/accessbehavioral-care">http://www.coaccess.com/accessbehavioral-care</a>           | Denver  |
| <b>Behavioral HealthCare, Inc. (BHI)</b><br>720-490-4400 (Denver Metro Area) or<br>1-877-349-7379 (toll-free)<br><a href="http://www.bhicares.org/members.htm">http://www.bhicares.org/members.htm</a>                          | Adams, Arapahoe, Douglas  |
| <b>Foothills Behavioral Health Partners (FBHP)</b><br>303-432-5950 (Denver Metro Area) or<br>1-866-245-1959 (toll-free)<br><a href="http://www.fbhpartners.com/members.htm">http://www.fbhpartners.com/members.htm</a>          | Boulder, Broomfield, Clear Creek, Gilpin, Jefferson   |
| <b>Northeast Behavioral Health Partnership (NBHP)</b><br>970-347-2374 (Denver Metro Area) or<br>1-888-296-5827 (toll-free)<br><a href="http://www.nbhpartnership.com/members.htm">http://www.nbhpartnership.com/members.htm</a> | Cheyenne, Elbert, Kit Carson, Larimer, Lincoln, Logan, Morgan, Phillips, Sedgwick, Washington, Weld, Yuma   |
| <b>Colorado Health Partnerships (CHP)</b><br>1-800-804-5008 (toll-free)<br><a href="http://www.yourchp.org">http://www.yourchp.org</a>  | Alamosa, Archuleta, Baca, Bent, Chaffee, Conejos, Costilla, Crowley, Custer, Delta, Dolores, Eagle, El Paso, Fremont, Garfield, Grand, Gunnison, Hinsdale, Huerfano, Jackson, Kiowa, Lake, La Plata, Las Animas, Mesa, Mineral, Moffat, Montezuma, Montrose, Otero, Ouray, Park, Pitkin, Prowers, Pueblo, Rio Blanco, Rio Grande, Routt, Saguache, San Juan, San Miguel, Summit, Teller |

## Chequeos para el bienestar de los niños

Todos los niños en el ACC (edad hasta los 20 años) obtienen chequeos regulares. Estos chequeos mantienen a sus niños saludables, atendiendo problemas pequeños antes de que crezcan. Los chequeos de bienestar para los niños incluyen un chequeo físico, y pruebas para revisar la visión, la audición, la salud dental y salud mental.

### Lleve a su niños a chequeos de bienestar en estas edades:

- 2-4 días después de nacimiento
- 1 mes
- 2 meses
- 4 meses
- 6 meses
- 9 meses
- 12 meses
- 15 meses
- 18 meses
- Una vez al año desde las edades de 2-20 años



## Transportación

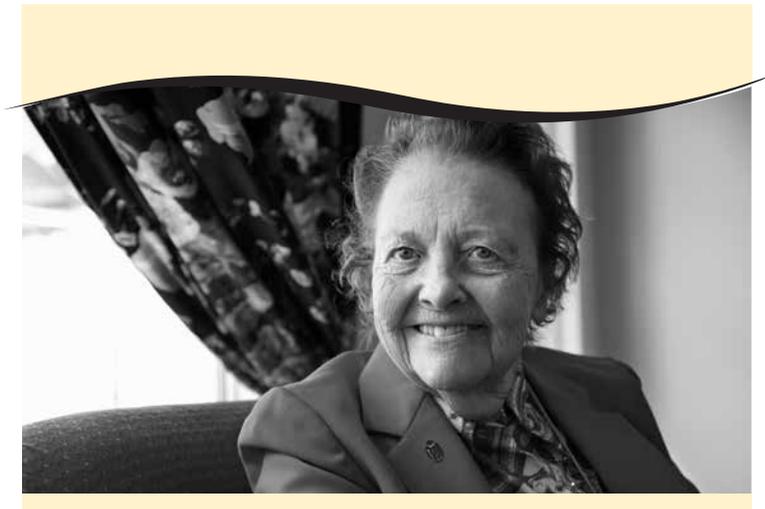
Si no tiene alguna otra forma de transportación, Medicaid Le puede asistir con transportación a sus citas al doctor, y de vuelta a su casa. Si vive en los condados de Adams, Arapahoe, Boulder, Broomfield, Denver, Douglas, Jefferson, Larimer, o Weld, contacte a **First Transit**, la empresa de transportación contratada por el departamento, al 1-855-264-6368. Si vive en cualquier otro condado, llame al **Departamento de Servicios Sociales** de su condado o su **RCCO** y ellos los asistirán con sus necesidades de transportación. Si no sabe como contactar a su condado, llame al **Servicio al Cliente de Medicaid** al 1-800-221-3943.

Cuando llame, asegúrese de tener lo siguiente:

- Su nombre y su número de identificación de Medicaid
- Dirección y número de teléfono.
- El nombre de su médico, dirección y número de teléfono
- La hora de su cita.

## LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA

Si usted tiene una emergencia, vaya directamente a la sala de emergencias más cerca a usted o llame al 911. Los servicios de emergencia están disponibles las 24 horas del día, 7 días a la semana



## **Copagos**

Usted tendrá los mismos copagos que tiene con Medicaid regular. Algunos servicios no tienen copagos, como servicios para niños menores de 18 años, servicios relacionados con embarazos, y servicios a personas que pertenecen a tribus Americanas.

| <b>Servicio</b>                          | <b>Cantidad de Copago</b>  |
|--|--|
| Estadías en algún hospital               | \$10.00 Dólares por día cubierto o el 50% de la tarifa permitida por día, cualquiera que sea menos |
| Servicios fuera del hospital             | \$3.00 Dólares por visita  |
| Servicios de PCMP y Especialista         | \$2.00 Dólares por visita  |
| Consultas al Oculista                    | \$2.00 Dólares por visita  |
| Consultas al Podiatra                    | \$2.00 Dólares por visita  |
| Servicios de Clínica Rural/ FQHC         | \$2.00 Dólares por fecha de servicio   |
| Equipo Médico y Suministros              | \$1.00 dólar por unidad o periodo de servicio, dependiendo de la unidad                            |
| Laboratorio                              | \$1.00 Dólar por fecha de servicio   |
| Servicios de radiología (rayos-x)        | \$1.00 Dólar por fecha de servicio<br>Rayos-x dentales no tienen copagos                           |
| Recetas medicas (cada receta o resurtir) | Recetas medicas genéricas - \$1.00 Dólar<br>Recetas medicas de marca - \$3.00 Dólares              |

## **¿Tienes otro seguro de salud?**

A veces, otra compañía de seguros paga por su cuidado de salud. Por ejemplo, si usted está en un accidente de carro (coche), el seguro del otro conductor de carro puede pagar. Si usted tiene Medicare, Medicare paga antes de Medicaid. Medicaid siempre es el pagador de último recurso. Asegúrese de decirle a su médico si usted tiene otro seguro. Si usted tiene otro seguro, 1) Siga siempre las reglas de la compañía de su seguro. 2) Utilice los proveedores en su compañía de seguro para atención sin urgencias.

# *Viviendo Saludables*

## **Viviendo libres de tabaco:**

Si usted necesita ayuda de algún entrenador personal para dejar de fumar, o dejar de usar otros productos de tabaco, llame a: **800-QuitNow (1-800-784-8669)** o vaya a <http://www.coquitline.org> para recursos. ¡Es Gratis!

Para recibir medicamento de tabaco y así ayudarle a dejar el tabaco, consulte a su PCMP para una receta médica. Puedes recibir 90 días de sustituto de nicotina y otros medicamentos de apoyo, para dos intentos de dejar de fumar, al año.

## **Salud Mental**

Si tiene una crisis de salud mental y no puede contactar a su BHO llame a: **Metro Crisis Line at 888-885-1222.**

Si usted tiene miedo que usted o alguien que conoce está en riesgo de suicidio, llame a: **800-273-TALK (800-273-8255)**

## **Nutrición y Estado Físico**

Para una Guía Rápida Para Vivir Saludable: <http://healthfinder.gov/>

Para más información de cómo comer saludable y como planear, comprar y cocinar comidas saludables: <http://www.nutrition.gov/>

Para información de maneras de hacer ejercicio y como controlar su peso: <http://www.smallstep.gov/>

Si le gustaría más información sobre obesidad y de masa corporal: <http://www.nhlbisupport.com/bmi/>

## **Salud Oral**

Para consejos sobre salud oral y salud dental para niños visite: <http://www.cavityfreeatthree.org/>

## Mejorando su experiencia de Atención médica

### Usted tiene el derecho de:

- 1) Ser tratado con respecto por su dignidad y privacidad.
- 2) Obtener información de una manera que usted pueda comprender fácilmente.
- 3) Obtener información sobre las opciones de tratamiento disponibles y las alternativas para su condición.
- 4) Participar en las decisiones sobre su atención médica, incluyendo el derecho a rechazar el tratamiento.
- 5) Pida que un proveedor específico sea añadido al RCCO.
- 6) Solicitar y recibir una copia de sus registros médicos y solicitar que sean cambiados o corregidos.
- 7) Ejercitando sus derechos no debe de afectar la forma en que son tratados.
- 8) Estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión utilizada para convencerlo de hacer algo que no quiere hacer, o como un castigo.

El ACC es un nuevo programa que se creó para servirle. Si usted tiene alguna idea acerca de cómo hacer que la ACC mejore, hay muchas maneras de participar. El consultivo para mejorar el programa de ACC se encuentra cada tres meses en Denver y está abierto al público. Para más información visite: [www.colorado.gov/hcpf](http://www.colorado.gov/hcpf) haz clic en "Board & Committees" y después haz clic en "ACC Program Improvement Advisory". Usted también puede encontrar información en esta página en como participar en su región.

### Sus responsabilidades

- 1) Usted es parte de su equipo de salud. Es su responsabilidad de comunicar sus necesidades, preferencias, preguntas y preocupaciones a todos en su equipo.
- 2) Usted tiene información importante acerca de su historia médica. Es su responsabilidad de compartir esa información con la gente que te atiende. Describa toda la información sobre su problema de salud, aunque no le parezca importante o parezca vergonzosa.
- 3) Conozca sus medicamentos. A veces los medicamentos interactúan de una manera que puede ser perjudicial para usted. Es su responsabilidad a avisarle a sus PCMP cuáles son los medicamentos que estas tomando para evitar un malestar.
- 4) Por favor, sea cortés con su PCMP y los otros pacientes por llegar a su cita por lo menos 10 minutos antes. También llame a cancelar su cita 24 horas antes de la hora de su cita, Cuando no pueda llegar a su cita.
- 5) Asegúrese que usted entienda toda la información y instrucciones. Si no, haga preguntas. Cuando posible lleve a algún familiar para que le ayude a hacer preguntas y recuerde lo que el proveedor le conteste. Es buena idea escribir cualquier pregunta que tenga, antes de la cita y escribir las respuestas durante su cita. Haga preguntas tantas veces como sea necesario hasta que entienda bien todo.
- 6) Solo vaya a la sala de emergencias cuando sea una emergencia. Una emergencia es cuando su vida este en serio peligro y necesite cuidado médico lo más pronto posible, como dolor muy severo, o alguna enfermedad repentina que sea seria. Si no sabes si su enfermedad es seria llame a su PCMP o a la línea de Enfermera de 24 horas a 1-800-283-3221.

### Acordarse:

La decisión que usted haga tiene efecto sobre su salud. Usted esta responsable por las decisiones que usted haga. Piensa acerca de los hábitos saludables como hacer ejercicio, comer saludable, reducir el estrés, y la elección de las relaciones saludables. Se honesto contigo mismo acerca de la adicción al tabaco, drogas y alcohol. ¡Si usted necesita ayuda, pídelo!

## Si tienes una queja

### Por favor siga estos 3 pasos:

- 1) Hable con su PCMP o su RCCO si usted tiene una queja sobre el servicio que usted recibió.
- 2) Si todavía está teniendo problemas, llame al Ombudsman de Medicaid Managed Care al 303-830-3560 (Denver) o 1-877-435-7123 (fuera del área de Denver) o Para servicios auditivos TTY, llame al 1-888-876-8864 o correo electrónico [help123@maximus.com](mailto:help123@maximus.com) para asistirle.
- 3) Si usted cree que le han negado servicios injustamente, usted puede archivar una apelación y solicitar una Audición Justa Del Estado. Contacte la Oficina de Colorado de Juzgados Administrativos a 303-866-2000 o en 633 17th Street, Suite 1300, Denver, CO 80202.

## Privacidad

Su privacidad es muy importante. Hay momentos en que la información sobre usted puede ser compartida sin su permiso. La ley dice que la información sobre su salud puede ser compartida por estas razones:

- Para ayudarle recibir tratamientos y servicios, pagar por sus tratamientos y servicios o para conducir investigaciones aprobadas.
- Si el proveedor cree que usted podría ser un peligro para sí mismo u otras personas, él o ella puede compartir información para ayudar a que usted u otros sean seguros. Esto incluye el abuso de niños y la negligencia.
- Un Juez puede ordenar que la información sobre su salud será compartida en la corte.
- Las agencias estatales pueden ver sus registros para asegurarse de que están recibiendo servicios de alta calidad.

## Preguntas o Quejas sobre Privacidad

Si usted cree que sus derechos de privacidad han sido violados o tiene alguna duda sobre cómo su información de salud se maneja, por favor póngase en contacto con su RCCO (página 15). Su RCCO no tomara ninguna acción negativa contra usted si presenta una queja. Si su queja no se resuelve, puede comunicarse con el Funcionario de Privacidad en el Departamento de Política Sanitaria y la Financiación a 303-866-4366.

## Contactos de Información de los RCCOs

Una lista de los RCCOs y los condados que sirven.

| RCCO  | Region | Condados   |
|---|--------|--|
| <b>Rocky Mountain Health Plans</b><br>Customer Service:<br>970-254-5771/<br>800-667-6434<br><a href="http://acc.rmhp.org">acc.rmhp.org</a>                  | 1      | Archuleta, Delta, Dolores, Eagle, Garfield, Grand, Gunnison, Hinsdale, Jackson, La Plata, Larimer, Mesa, Moffat, Montezuma, Montrose, Ouray, Pitkin, Rio Blanco, Routt, San Juan, San Miguel, Summit |
| <b>Colorado Access</b><br>Customer Service:<br>303-368-0035/<br>855-267-2094<br><a href="http://www.coaccess-rcco.com">www.coaccess-rcco.com</a>            | 2      | Cheyenne, Kit Carson, Lincoln, Logan, Morgan, Phillips, Sedgwick, Washington, Weld, Yuma   |
| <b>Colorado Access</b><br>Customer Service:<br>303-368-0037/<br>855-267-2095<br><a href="http://www.coaccess-rcco.com">www.coaccess-rcco.com</a>            | 3      | Adams, Arapahoe, Douglas   |
| <b>Integrated Community Health Partners</b><br>Customer Service:<br>855-959-7340<br><a href="http://www.ichpcolorado.com">www.ichpcolorado.com</a>          | 4      | Alamosa, Baca, Bent, Chaffee, Conejos, Costilla, Crowley, Custer, Fremont, Huerfano, Kiowa, Lake, Las Animas, Mineral, Otero, Prowers, Pueblo, Rio Grande, Saguache                                  |
| <b>Colorado Access</b><br>Customer Service:<br>303-368-0038/<br>855-384-7926<br><a href="http://www.coaccess-rcco.com">www.coaccess-rcco.com</a>            | 5      | Denver   |
| <b>Colorado Community Health Alliance</b><br>Customer Service:<br>303-260-2888/<br>877-919-2888<br><a href="http://www.cchacares.com">www.cchacares.com</a> | 6      | Boulder, Broomfield, Clear Creek, Gilpin, Jefferson  |
| <b>Community Care of Central Colorado</b><br>719-314-2560/<br>866-938-5091<br><a href="http://www.mycommunitycare.org">www.mycommunitycare.org</a>          | 7      | El Paso, Elbert, Park, Teller  |

## Números de Teléfono Importantes

### Servicio al cliente de Medicaid

1-800-221-3943

Llame si tiene preguntas sobre servicios, necesita ayuda buscando otros proveedores de salud, o si no está seguro a quien llamar.

### HealthColorado

303-839-2120 (Área metropolitana de Denver)

1-888-367-6557 (Fuera del área de Denver)

[www.HealthColorado.org](http://www.HealthColorado.org)

Llame para cambiar su PCMP, cambiar planes de Medicaid o para recibir una copia de este folleto en otro formato.

### Ombudsman De Medicaid de Servicio Para Salud Administrada

303-830-3560 (Área metropolitana de Denver)

1-877-435-7123 (Fuera del área de Denver)

Llame si necesita ayuda archivando alguna queja.

### FirstTransit

1-855-264-6368

Llame si necesita ayuda para organizar el transporte a una cita.

### Línea de Enfermería y consejería de 24 horas

1-800-283-3221 (gratuito)

Llame para consejos de salud a cualquier hora. Los enfermeros siempre están ahí para asistirle.

### Línea de Suicidio

1-800-273-8255

### Viviendo libres de tabaco

1-800-784-8669



Bienvenidos al programa Integrated Community Health Partners. Lo llamamos (“I-Chip”). ICHP es un programa de Medicaid diseñado para poner su salud primero y darle a usted el control. Somos una asociación de proveedores de salud física y mental y ofrecerle servicios de salud mental y física en una sola parada. Estamos aquí para asistirle de una manera totalmente diferente.

### Usted vive en la Región 4. La Región 4 cubre los siguientes condados:

Alamosa, Baca, Bent, Chaffee, Conejos, Costilla, Crowley, Custer, Fremont, Huerfano, Kiowa, Lake, Las Animas, Mineral, Otero, Prowers, Pueblo, Rio Grande y Saguache.

### El Departamento de Servicio al Cliente de ICHP le puede asistir.

Integrated Community Health Partners (ICHP) tiene un departamento de servicio al cliente que le asistirá de muchas maneras. ICHP le puede asistir a:

- Contestar sus preguntas acerca del programa;
- Contestar sus preguntas acerca de sus beneficios y copagos;
- Asistirle a inscribirse o a darse de baja del programa;
- Asistirle a encontrar otros programas que le ayudaran a recuperar su salud, y mantenerse saludable;
- Asistirle a que sus doctores se comuniquen uno con el otro acerca de sus necesidades de salud;
- Asistirle a hacer y a obtener citas;
- Le escucharemos si su cuidado de salud no satisface sus necesidades;
- Asistirle con cualquier problema o queja con su cuidado de salud;
- Asistirle a encontrar un Proveedor Principal de Servicio Medico (PCMP) quien le asistirá con todas sus necesidades de salud.

### Como un miembro de ICHP, usted escogerá un PCMP (Proveedor Principal de Servicio Medico). Su PCMP le asistirá con:

- Chequeos regulares de salud y le asistirá a cumplir sus metas de salud;
- Le atenderá si se encuentra enfermo;
- Le ordenará recetas y equipo médico;
- Le conectará con algún especialista si lo necesita

Su PCMP es su socio en su cuidado de salud. Es importante que usted siga los consejos de su Proveedor Principal de Servicio Médico y tome parte en sus decisiones de su cuidado de salud. Su PCMP le escuchara si tiene alguna inquietud y le asistirá a poner metas con su salud y bienestar.

Usted puede elegir su PCMP. Le podemos enviar una lista de proveedores cuando nos llame y nos pida una. Usted puede elegir un PCMP en la lista.

**Usted puede llamar a ICHP gratuitamente en los Estados Unidos y puede hablar con alguien de nuestro personal.**

El personal del servicio al cliente de ICHP está para atenderle. Usted puede llamarles de 8 a.m. a 5 p.m. MST, de Lunes a Viernes. Hablara con una persona, no una maquina. Usted también puede dejar un mensaje y nuestro personal le devolverá la llamada en menos de dos horas. ICHP es un plan de “una sola parada” para sus beneficios y su atención de salud.

**Línea de Teléfono de Atención al Cliente  
1-855-959-7340 (toll free)**

**Si tiene problemas de habla o auditivos, o si no habla o lee Ingles bien, ICHP le puede asistir.**

ICHP tiene personal bilingüe que habla español. Si tiene problemas auditivos o problemas de habla, o no se comunica en Ingles, ICHP le encontrara un traductor. No hay ningún cargo por estos servicios.

**Si usted o algún miembro de su familia tiene necesidades especiales, la atención coordinada de salud le puede ayudar.**

Los *Coordinadores de Salud* son trabajadores de salud con entrenamiento especial. Ellos le pueden ayudar a entender sus problemas de salud y a establecer su atención de salud. Un *Coordinador de Salud* colaborara con usted y su proveedor o su PCMP para obtener la atención de salud que usted requiera. Algunos ejemplos de Miembros que necesitan coordinación de salud son:

- Miembros que necesitan ayuda con uno o más problemas de salud;
- Miembros con diabetes, problemas cardiacos, o presión sanguínea alta;
- Niños con algún problema especial de salud;
- Miembros con cáncer;
- Miembros con VIH o con SIDA.

El personal de servicio al cliente de ICHP le asistirá colocándole un Coordinador de Salud.

**Los Coordinadores de Salud le pueden asistir con más que simplemente ayudándole a obtener citas con su doctor.**

Los Coordinadores de Salud le pueden asistir con muchas otras cosas, para que usted se pueda enfocar a obtener su salud y mantenerse saludable. Los Coordinadores también pueden:

- Conectarle con programas especiales que se enfocan en su condición;
- Contestar preguntas acerca de su salud;
- Programar citas con su proveedor;
- Programar transportación para sus citas médicas, cuando sea apropiado;
- Programar citas de seguimiento después de ser atendido de emergencia;
- Asistirle si tiene alguna inquietud en la farmacia o medicamentos;
- Le explicara cómo ser un socio en su propio cuidado de salud.

Si usted piensa que la Coordinación de Salud le ayudaría, llame a la línea de servicio al cliente de ICHP al **1-855-959-7340 (gratis)**. ICHP le llamara a su PCMP para programar su cita de coordinación de salud.

**Usted puede aprender más de salud y bienestar visitando nuestro sitio de Internet.**

ICHP ha creado un sitio de Internet especialmente para sus miembros. Usted puede visitar nuestro centro de información de salud, **AchieveSolutions®** y leer artículos de salud y noticias, ver videos y escuchar web-casts. El sitio de Internet fue diseñado para usted. Cuando se inscriba a nuestro programa, Usted puede encontrar todas las herramientas en:

**[www.ichpcolorado.com](http://www.ichpcolorado.com)**

(Puede ir al sitio de Internet ahora y aprender más de ICHP)

**Obtendrá atención de salud cuando usted lo necesite.**

Cuando usted tiene un PCMP (Proveedor Principal de Servicio Medico), no será puesto en una lista de espera. Obtendrá una cita cuando usted la necesite. No necesita ir al hospital de emergencia para consultar con un doctor.

- *Atención de Urgencia* – Se le atenderá dentro de 48 horas si tiene algún problema de salud que no sea una emergencia, pero lo necesitan ver lo más pronto posible.
- *Atención Rutinaria con síntomas* – Se le atenderá en menos de 10 días del calendario basado en sus síntomas y necesidades si su condición no es urgente.
- *Físicos, chequeos de bienestar y revisiones* – Se le atenderá dentro de los primeros 45 días si necesita una cita para un físico, chequeo o revisión, si no tiene algún síntoma.
- *Chequeos de bienestar para los Niños y otros programas* – Si su niño necesita una cita para asegurarse que las revisiones estén hechas a tiempo, o por alguna otra razón, puede solicitar que se le atienda más pronto.
- *Emergencias* – Si está teniendo alguna emergencia que atente contra su vida, llame al 911 o diríjase al hospital. No espere. Actúe inmediatamente.

**Usted también puede llamar a la línea de asistencia de enfermería.**

Si no está seguro si su problema es de urgencia o no, o si simplemente tiene alguna pregunta relacionada con salud, usted puede llamar a *Línea de Consejos de Enfermería*. Les puede llamar directamente. Si nos llama a la Línea de Servicio al Cliente de ICHP, y le podemos contestar sus preguntas, le transferiremos a la *Línea de Consejos de Enfermería*. Les puede llamar sin costo de cualquier lugar de Colorado.

**Línea de Consejos de Enfermería  
1-800-283-3221**

Nos alegra contestar cualquier pregunta o inquietud que usted tenga acerca de este nuevo programa. Estamos aquí para asistirle, y deseamos ayudarle a que usted tome el control de su salud. Bienvenidos a ICHP!

**Línea de Servicio al Cliente de ICHP  
1-855-959-7340 (gratis)**

**¿Preguntas?** Llame a **HealthColorado** al:  
**303-839-2120** (Área de Denver) o  
**1-888-367-6557** (Otras Áreas)  
problemas de Audición: **1-888-876-8864**

Visite **[www.HealthColorado.org](http://www.HealthColorado.org)**

