

Elevate CHP+ by Denver Health Medical Plan

*Member Quick Reference Guide
Guía de referencia rápida
para miembros*



**ELEVATE
CHILD HEALTH PLAN *PLUS***

Denver Health Medical Plan Inc.™

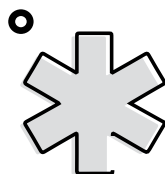
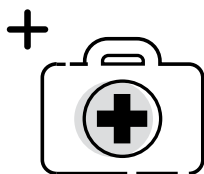


CHP+
Child Health Plan Plus

¡BIENVENIDO A ELEVATE CHP+ DE DENVER HEALTH MEDICAL PLAN!

If you have questions about this notice, we can help you for free. We can provide it in other formats like large print, audio, or in other languages. Please call 303-602-2100, toll free 1-800-700-8140, or 711 for callers with speech or hearing needs.

Si tiene preguntas acerca de este aviso, podemos ayudarlo sin costo alguno. También podemos ofrecerlo en otros formatos como letras grandes, audio u otros idiomas. Llame al 303-602-2100, sin costo al 1-800-700-8140 o al 711 para personas con necesidades auditivas o del habla.



.....

1

**Visite nuestro sitio web en
DenverHealthMedicalPlan.org**

Estimado Miembro:

Bienvenido a Elevate Child Health Plan Plus (CHP+) de Denver Health Medical Plan (DHMP). Su salud es de gran valor para nosotros, y nos complace que sea miembro. Utilice esta nueva lista para miembros para aprovechar al máximo su plan de salud. Puede encontrar información más detallada sobre sus beneficios en el manual en **www.denverhealthmedicalplan.org/elevate-chp-member-handbook**. Gracias por ser miembro de Elevate CHP+. Esperamos ayudarlo a alcanzar sus objetivos de atención médica.

Su nueva tarjeta de id. de Elevate CHP+:

Su tarjeta de id. llegará por correo con esta guía poco después de inscribirse en nuestro plan. Muestre su tarjeta cada vez que vaya al médico o al retirar medicamentos con receta. Si tiene preguntas sobre sus beneficios o servicios, llame a Servicios del Plan de Salud al 303-602-2100 o al número gratuito 1-800-700-8140. Los usuarios de TTY deben llamar al 711. El horario de atención es de 8 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes. Elevate CHP+ ofrece asistencia y servicios auxiliares gratuitos para los miembros con discapacidades para ayudarlos a que se comuniquen con nosotros. Puede acceder a servicios de lenguaje de señas e interpretación oral en cualquier idioma de forma gratuita.

CONSEJOS RÁPIDOS PARA OBTENER ATENCIÓN EN DENVER HEALTH

Elevate CHP+ le asigna un hogar médico según su lugar de residencia. Puede elegir un proveedor de atención primaria de las clínicas en el campus principal de Denver Health, uno de los centros de salud comunitarios, la red de Centros de Salud Comunitarios Stride o los centros de salud con base en escuelas para recibir atención

médica. Consulte la lista completa de los domicilios y los horarios de Denver Health aquí: **www.denverhealth.org/locations**, y aquí para Stride: **www.stridechc.org**. Para obtener más información acerca de los proveedores de Elevate CHP+, visite **dhmp.goperspecta.com/dhmp/public/ProviderSearch/SelectProduct**. Para obtener el Directorio de farmacias, visite **www.denverhealthmedicalplan.org/medicaid-and-chp-pharmacy-directory**.

Para atender mejor sus necesidades, Child Health Program Plus (CHP+) brindará los documentos Manual para miembros, Directorio de proveedores, Directorio de farmacias y Formulario de medicamentos de manera electrónica en inglés o español para el año del programa. Puede solicitar una copia impresa o un idioma o formato diferente, que se le enviará en un plazo de cinco días hábiles llamando a Servicios del Plan de Salud al 303-602-2100.

Clínicas de atención de urgencia:

No necesita aprobación para obtener la atención de urgencia más cercana. Usted puede consultar a cualquier proveedor de atención de urgencia en los EE. UU., incluso si se encuentra fuera de la red. Una lista de las clínicas de atención de urgencia de Denver Health está disponible en línea en **www.denverhealth.org/services/emergency-medicine/urgent-care**. Para los usuarios de MyChart de Denver Health (a partir de los 18 años), puede realizar una visita virtual de atención de urgencia con su teléfono inteligente, tableta o computadora. Obtenga más información en **www.denverhealth.org/services/emergency-medicine/urgent-care/adult-virtual-urgent-care**.

Departamento de Emergencias:

Si tiene una emergencia, llame al 9-1-1 o diríjase al hospital más cercano. No hay costos para los servicios de atención médica cubiertos si acude al hospital por un problema

de salud de emergencia. Denver Health ofrece servicios de emergencia tanto para adultos como para niños. El Departamento de Emergencias para niños tiene un área de espera separada en un entorno infantil. La lista de los Departamentos de Emergencia de Denver Health está disponible en línea en **www.denverhealth.org/services/emergency-medicine**. NurseLine (Línea de Enfermería) de Denver Health (asesoramiento médico gratuito) está disponible por teléfono al 303-739-1261.

Centro de Citas:

Llame al Centro de Citas al 303-436-4949 cuando necesite ayuda para buscar o cambiar un proveedor de atención primaria (Primary Care Provider, PCP). Para el Centro de Salud Comunitario Stride al 303-360-6276.

Pacientes nuevos:

Si usted no ha sido atendido en una clínica de Denver Health en los últimos 12 meses o si nunca ha visitado una, llame al Centro de Citas al 303-436-4949 para programar una cita.

Cancelación de inscripción (cambio de plan):

Un nuevo miembro puede solicitar la cancelación de inscripción en cualquier momento durante los noventa (90) días iniciales siguientes a la fecha de la inscripción inicial del miembro en el plan Elevate CHP+. Puede comunicarse con Health First Colorado al 303 839-2120 y solicitar cambiar su plan.

Pacientes actuales:

Una vez que haya sido examinado en una clínica de Denver Health, programe futuras visitas en línea llamando al Centro de Citas al 303-436-4949. También puede inscribirse en la aplicación MyChart en **mychart.denverhealth.org/mychart/Authentication/Login**.

La aplicación MyChart le permite programar citas, enviar un mensaje a su médico, ver los resultados de las pruebas, renovar las medicaciones y mucho más.

Para obtener más información sobre el centro de citas de Denver Health, las clínicas y sus números de teléfono se encuentran en el Manual para miembros, que se encuentra en nuestro sitio web en **www.denverhealthmedicalplan.org/elevate-chp-member-handbook**.

En la mayoría de los casos, usted necesita una remisión de su PCP para consultar a un especialista (un experto en salud que se especializa en una o más áreas de atención médica). No necesita una remisión de un PCP para especialistas en optometría u obstetricia/ginecología.

Consejos para las citas:

- » A todas sus visitas lleve su tarjeta de id. de Elevate CHP+ y una identificación con foto.
- » Llegue a la visita con 15 minutos de anticipación para tener tiempo de estacionar y registrarse en la clínica. Todas las visitas pueden hacerse mediante el Centro de Citas al 303-436-4949.
- » Si necesita cancelar una visita, llame al Centro de Citas por lo menos un día antes de la visita.

Inscripción abierta:

Cada año el estado le enviará por correo un paquete de renovación para revisar su información. Después de que esto se envíe, tendrá 60 días para cambiarse a un plan de salud diferente por cualquier motivo.

Programa de Atención Prenatal:

Los miembros del programa de atención prenatal pueden elegir a un obstetra/ginecólogo como su PCP. Este programa ofrece mucho más que la atención prenatal. Ofrece muchos beneficios durante y después del embarazo, como visitas al médico cuando está enferma,

recetas, visión y servicios de salud mental. La cobertura es válida hasta 12 meses después del final del embarazo.

Elegibilidad presunta:

El Programa de Elegibilidad Presunta (Presumptive Eligibility, PE) ofrece a los menores de 19 años y a las mujeres embarazadas una cobertura médica temporal de Child Health Program Plus (CHP+) de forma inmediata. La cobertura médica temporal dura al menos 45 días mientras se procesa su solicitud de asistencia médica. Para cumplir con los requisitos, debe:

- » ser un niño menor de 19 años o una mujer embarazada
- » parecer que cumple con los requisitos para Medicaid o CHP+
- » completar una solicitud para obtener asistencia médica

Nota: Los servicios dentales no están cubiertos mientras esté en el Programa de Elegibilidad Presunta.

Coordinación de beneficios:

Si tiene más de un plan de seguro, debe informarlo a Denver Health. Complete el formulario en www.denverhealthmedicalplan.org/coordination-benefits-form y envíelo siguiendo las instrucciones proporcionadas, o llame a Servicios del Plan de Salud al 303-602-2100 si tiene preguntas.

Beneficios odontológicos:

Health First Colorado ofrece los servicios odontológicos y están disponibles a través de DentaQuest. Comuníquese con DentaQuest al 1-888-307-6561 para conocer los beneficios relacionados con odontología.

Beneficio de farmacia: dónde puede obtener los medicamentos con receta:

Denver Health tiene farmacias conectadas a las clínicas de Denver Health; para obtener información sobre

la ubicación y el horario de las farmacias de Denver Health, visite **www.denverhealth.org/patients-visitors/prescription-refill-pharmacy-services**. Para obtener detalles más generales, incluido el Formulario de medicamentos (las listas de medicamentos cubiertos y sus requisitos), visite el sitio web en **www.denverhealthmedicalplan.org/current-members/elevate-child-health-plan-plus/chp-pharmacy**. Las medicaciones que están cubiertas por Elevate CHP+ tienen un costo de \$0.

Más farmacias en su red incluyen King Soopers, Safeway, Target, Walgreens y otras. Si necesita ayuda, llame a la Línea Central de Farmacia y de Solicitud de Renovaciones (Refill Request and Central Pharmacy Call Line) de Denver Health al 303-436-4488.

Farmacia por Correo:

Elevate CHP+ ofrece Farmacia por Correo. Farmacia por Correo le permite ahorrar tiempo ya que le envía a su casa sus medicamentos con receta para un suministro para 90 días. Gracias a que Farmacia por Correo le entrega recetas para un suministro para 90 días, usted solamente necesitará renovar sus medicamentos con receta cuatro (4) veces al año. Puede inscribirse en Farmacia por Correo utilizando la aplicación MyChart o llamando al Centro de Llamadas de Farmacias al 303-436-4488.

Usted no necesita dejar una tarjeta de crédito registrada si solo desea que Farmacia por Correo le envíe a su casa medicaciones que están cubiertas por CHP+. Si su domicilio cambia, llame al Centro de Llamadas de Farmacias al 303-436-4488 o complete un formulario de inscripción y envíelo a 500 Quivas Street, Suite A, Denver, CO 80204. Asegúrese de marcar debidamente el formulario para indicar el cambio de domicilio. La farmacia solo puede enviar sus medicamentos con receta en el estado de Colorado. Si tiene un problema en la

farmacia, llámenos antes de pagar el desembolso directo. Podemos verificar lo que está cubierto y lo que no lo está. Si tiene un problema de elegibilidad, llámenos. Podemos ayudarlo si tiene otro plan de salud y no sabe cuál es el primario. Usted debe llevar su tarjeta de id. de Elevate CHP+ cuando vaya a la farmacia para que Elevate CHP+ pague su medicamento con receta.

Opciones de atención en el mismo día:

Si necesita atención hoy y no puede consultar a su proveedor de atención primaria, tenemos opciones para usted...

- » **NurseLine (Línea de enfermería) está a su disposición para ayudarlo.**
Llame al 303-739-1261 y hable con el personal de enfermería de Denver Health acerca de sus inquietudes sobre su salud. En ocasiones pueden llamar y solicitar un medicamento con receta por usted. El personal de enfermería de NurseLine (Línea de Enfermería) puede ayudarlo a decidir cuál es el mejor plan para que usted reciba la atención que necesita, que puede incluir las opciones que se mencionan a continuación.
- » **DispatchHealth irá a usted.**
DispatchHealth es nuestro proveedor de atención médica a pedido que puede atender diversas lesiones y enfermedades en la comodidad de su hogar (disponible de 8 a.m. a 10 p.m., los 365 días del año). Obtenga atención médica de urgencia: se acepta el seguro **www.dispatchhealth.com**; descargue la aplicación gratuita o llame al 303-500-1518. Consulte la cobertura del plan para obtener detalles sobre los costos compartidos. NurseLine (Línea de Enfermería) puede ayudar a realizar la solicitud a DispatchHealth
- » **Visite un centro de atención de urgencia.**
Denver Health ofrece múltiples centros de atención de urgencia en toda el área de Denver. Además, la atención de urgencia virtual está disponible para los usuarios de MyChart de Denver Health. Para obtener

más información, ubicaciones y horarios, visite **www.denverhealth.org/services/emergency-medicine/urgent-care**. Consulte la cobertura del plan para obtener detalles sobre los costos compartidos. Nota: También puede visitar cualquier centro de atención de urgencia que sea conveniente para usted. Su plan DHMP lo cubrirá en cualquier centro de atención de urgencia, en cualquier parte de los EE. UU.

» **Sala de emergencias.**

Puede obtener atención de emergencia las 24 horas del día, los 7 días de la semana, tanto para niños como para adultos en el campus principal de Denver Health, 777 Bannock St. El Departamento de Emergencia Pediátrica de Denver Health (Denver Health Pediatric Emergency Department) está diseñado solo para niños y está completamente separado del Departamento de Emergencia para Adultos (Adult Emergency Department). Para obtener más información, visite **www.denverhealth.org/services/emergency-medicine**. Consulte la cobertura del plan para obtener detalles sobre los costos compartidos. Nota: Si necesita atención de emergencia, diríjase al hospital más cercano o llame al 9-1-1. Su plan DHMP lo cubrirá en cualquier sala de emergencias, en cualquier lugar de EE. UU.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL MIEMBRO

Sus derechos:

brinda atención a todos sus miembros. No discriminamos por motivos de religión, raza, nacionalidad, color, ascendencia, discapacidad, sexo, orientación sexual, identidad de género ni edad. Tiene varios derechos como miembro de Elevate CHP+, que incluyen ser tratado con respeto, participar en decisiones de atención médica y acceder a servicios de atención de emergencia y urgencia sin aprobación previa. Para obtener una lista completa

.....

de sus derechos, consulte el Manual para miembros disponible en **www.denverhealthmedicalplan.org/elevate-chp-member-handbook**. Como miembro de Elevate CHP+, usted tiene todos estos derechos:

- » A ser tratado con respeto y pensando en su dignidad y privacidad.
- » A obtener datos de su proveedor acerca de todas las opciones y posibilidades de tratamientos para su salud de manera que tenga sentido para usted.
- » A participar en las decisiones sobre su atención médica, incluido el derecho de negarse a recibirla.
- » A obtener una segunda opinión (que un proveedor diferente revise su caso) sin costo para usted. Elevate CHP+ programará una cita para obtener una segunda opinión con un proveedor fuera de la red si un proveedor de Elevate CHP+ no puede hacerlo.
- » A establecer instrucciones anticipadas.
- » A obtener datos detallados sobre las instrucciones anticipadas de su proveedor y ser informado por adelantado si su proveedor no puede seguir sus instrucciones anticipadas debido a sus valores.
- » A estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión como una manera de coerción, disciplina, conveniencia o represalia. (Esto significa que los proveedores y el personal de Elevate CHP+ no podrán retenerlo en contra de su voluntad como castigo, hacer que usted haga algo que ellos quieran o vengarse por algo que usted haya hecho).
- » A recibir atención médica de proveedores dentro de los plazos establecidos por las normas de citas de Elevate CHP+ (los plazos se encuentran en el manual).
- » A consultar proveedores que lo hagan sentir cómodo y que satisfagan sus necesidades culturales.
- » A utilizar cualquier hospital o atención de urgencia para necesidades de atención de emergencia y urgencia. La atención de emergencia y urgencia no necesita aprobación previa ni remisión.
- » A recibir servicios de atención médica fuera de la red de Denver Health si usted no puede recibirla en la red de

Denver Health. Elevate CHP+ debe aprobar primero la atención que no es de emergencia o urgencia.

- » A recibir atención de planificación familiar de cualquier proveedor de planificación familiar, incluso si el proveedor se encuentra fuera de la red de Elevate CHP+, sin aprobación o remisión.
- » A solicitar y a obtener una copia de sus registros médicos, y a solicitar que se enmienden o actualicen.
- » A presentar una queja (reclamación) o una apelación, o a solicitar una audiencia imparcial estatal.
- » A unirse al Foro Asesor del Consumidor de Elevate CHP+.
- » A obtener información completa sobre los beneficios de Elevate CHP+. Esto incluye servicios cubiertos; cómo recibir todo tipo de atención, como atención de emergencia; información detallada sobre los proveedores y sus derechos a cancelar la inscripción.
- » A que se le presten servicios de atención de acuerdo con los requisitos de acceso, cobertura y coordinación de servicios médicamente necesarios.
- » A ejercer libremente sus derechos. El uso de esos derechos no afectará la forma en que Elevate CHP+, sus proveedores de la red o la agencia estatal de CHP+ lo tratan.
- » A utilizar sus derechos antes mencionados, sin temor a ser maltratado por Elevate CHP+, los proveedores de la red o la agencia estatal.

Sus responsabilidades:

Elevate CHP+ desea brindarle a cada miembro una atención médica sobresaliente y una experiencia grata cada vez que acuda a Denver Health. Por eso esperamos que nuestros miembros, nuestro personal y nuestros proveedores se traten unos a otros con dignidad y respeto. Como miembro de Elevate CHP+, usted también está a cargo de lo siguiente:

- » Elegir un proveedor de atención primaria (PCP) o un hogar médico que se encuentre en la red de Elevate CHP+.
- » Respetar todas las reglas que se definen en el Manual para miembros.

.....

- » Respetar las reglas del proceso de apelaciones y quejas (reclamación) de Elevate CHP+
- » Obtener una aprobación de su PCP antes de consultar a un especialista cuando sea necesario (consulte el Manual para miembros para obtener detalles).
- » Pagar por cualquier atención médica que reciba sin la remisión de su PCP. Los servicios de atención de emergencia y urgencia no están incluidos en este documento.
- » Pagar por todo servicio no cubierto por Elevate CHP+ o CHP+ estatal.
- » Comunicar a Elevate CHP+ cualquier otro seguro que tenga además de CHP+.
- » Llamar al Centro de Citas al 303-436-4949 si desea cambiar de PCP.
- » Llamar al Centro de Citas con 24 horas de anticipación a la fecha de la cita si debe cancelarla.

Comuníquese con nosotros:

Sus comentarios son esenciales para nosotros y ayudan a mejorar nuestro programa. Incluya sus comentarios sobre los materiales para miembros en **www.denverhealthmedicalplan.org/member-advisory-council**.

QUEJAS/RECLAMACIONES

¿Qué es una queja?

Una queja es lo que usted presenta cuando no está satisfecho con algo que Elevate CHP+, el personal o el proveedor hacen. Por ejemplo, usted podría no estar satisfecho con lo siguiente:

- » la calidad de la atención médica o del servicio que recibe
- » el modo en que Elevate CHP+ lo trata
- » cosas que Elevate CHP+ hace con las que usted no está satisfecho
- » cuando no se respetan sus derechos como miembro

Qué hacer si tiene una queja:

Si presenta una queja, usted o su representante personal designado (Designated Personal Representative, DPR) pueden comunicarse con Quejas y Apelaciones (Departamento de Complaint y Appeal) al 303-602-2261. Usted o su DPR también pueden escribir a Quejas y Apelaciones (Departamento de Complaint y Appeal). Asegúrese de agregar su nombre y número de id. de CHP+ (una letra y 6 números) que se encuentran en su tarjeta. También incluya el domicilio y el número de teléfono en su carta si escribe a Quejas y Apelaciones (Departamento de Complaint y Appeal) de DHMC. También puede completar el formulario de quejas y apelaciones que se encuentra en el final de este manual y enviarlo. El portal para miembros tiene un formulario que puede completar en línea.

Envíe su queja por escrito al siguiente domicilio:
Denver Health Medical Plan - Elevate CHP+
Attn: Complaint and Appeal Department
777 Bannock St., MC 6000
Denver, CO 80204-4507

No perderá sus beneficios de Health First Colorado Enrollment por presentar una queja. ¡La ley lo exige!

Si necesita ayuda para presentar una queja:

Elevate CHP+ lo ayudará a presentar una queja. Si necesita ayuda para completar un formulario o para llevar a cabo los pasos para presentar una queja, incluido el uso de un intérprete o servicios de TTY, llame a Quejas y Apelaciones (Departamento de Complaint y Appeal) al 303-602-2261.

Después de presentar una queja:

Después de presentar una queja, Elevate CHP+ le enviará una carta en un plazo de dos días hábiles para confirmar la recepción de su queja. Elevate CHP+ debe tomar una decisión respecto de su queja a más tardar

15 días hábiles después de presentar su queja. Usted o Elevate CHP+ pueden extender el plazo que Elevate CHP+ tiene para decidir sobre su queja y Elevate CHP+ puede tardar hasta 14 días calendario adicionales. Para obtener más información sobre las quejas, lea el Manual para miembros.

Plazo de presentación de su queja	Cualquier momento
Carta de confirmación de recepción por escrito	2 días hábiles
Plazo del plan para tomar una decisión	15 días hábiles
Extensión permitida	14 días calendario

Apelaciones

¿Qué es una apelación?

Una apelación es una solicitud que usted o su representante personal designado (DPR), pueden hacer para revisar una determinación adversa de beneficios (denegación del pago o servicio) por parte de Elevate CHP+. Si cree que la acción tomada es incorrecta, usted o su DPR pueden apelar llamándonos o escribiéndonos. Un proveedor también puede apelar en su nombre si es su DPR. Si aún no está satisfecho después de la decisión de la apelación, puede solicitar una audiencia imparcial estatal después de completar todos los pasos del proceso de apelación de Elevate CHP+.

Cómo presentar una apelación:

Usted tiene 60 días para apelar después de recibir un aviso de determinación adversa de beneficios (denegación de pago o servicio). Elevate CHP+ procesará la apelación dentro de los 10 días hábiles. Para apelar, puede llamar a Quejas y Apelaciones (Departamento de Complaint y Appeal) al 303-602-2261 (TTY 711) o

completar el formulario de quejas/apelaciones en **www.denverhealthmedicalplan.org/member-complaint-grievance-and-appeal-form** y enviarla por correo a:

Denver Health Medical Plan - Elevate CHP+
Attn: Complaint and Appeal Department
777 Bannock St., MC 6000
Denver, CO 80204-4507

Cómo presentar una apelación acelerada:

Si su salud está en riesgo y necesita que Elevate CHP+ decida su apelación rápidamente, llame a Quejas y Apelaciones (Departamento de Complaint y Appeal) al 303-602-2261. Si se aprueba, Elevate CHP+ decidirá dentro de las 72 horas. Si se deniega, se le notificará por teléfono y recibirá una carta dentro de las 72 horas, explicando su derecho a presentar una queja si no está satisfecho con su decisión.

Plazo de presentación de una apelación	60 días calendario a partir de la fecha de su aviso de determinación adversa de beneficios
Carta de confirmación de recepción por escrito	2 días hábiles
Plazo del plan para tomar una decisión (previo al servicio y posterior al servicio)	10 días hábiles
Plazo del plan para tomar una decisión (acelerada)	72 horas
Extensiones	14 días calendario

Audiencia imparcial estatal:

Si usted no queda satisfecho con las acciones de Elevate CHP+, DEBE pasar primero por el proceso de apelación. Después de completar el proceso de apelación de Elevate CHP+, dentro de los 120 días calendario después de recibir una carta de aviso de resolución de apelación adversa, usted o su DPR pueden solicitar una revisión de un juez de derecho administrativo solicitando una audiencia imparcial estatal si:

- » Los servicios son denegados o retrasados.
- » Usted cree que la acción tomada es errónea.

Elevate CHP+ lo ayudará si necesita asistencia para solicitar una audiencia imparcial estatal. Llame a Quejas y Apelaciones (Departamento de Complaint y Appeal) al 303-602-2261 para solicitar ayuda. Para obtener más información sobre las audiencias imparciales estatales, consulte el Manual para miembros en [**www.denverhealthmedicalplan.org/elevate-chp-member-handbook**](http://www.denverhealthmedicalplan.org/elevate-chp-member-handbook).



**ELEVATE
CHILD HEALTH PLAN *PLUS***

Denver Health Medical Plan Inc.™

777 Bannock St., MC 6000
Denver, CO 80204

Health Plan Services | Servicios del Plan de Salud:
303-602-2100

Toll-Free | Número gratuito:
1-800-700-8140

TTY: 711

[DenverHealthMedicalPlan.org](https://denverhealthmedicalplan.org)