

Elevate Medicaid Choice by Denver Health Medical Plan

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



**ELEVATE
MEDICAID CHOICE**

Denver Health Medical Plan Inc.™



**Health First
COLORADO™**

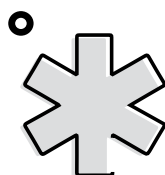
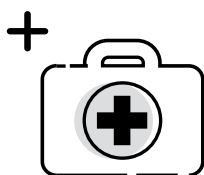
Colorado's Medicaid Program

In partnership to better serve you

¡BIENVENIDO A ELEVATE MEDICAID CHOICE DE DENVER HEALTH MEDICAL PLAN!

If you have questions about this notice, we can help you for free. We can also give it to you in other formats like large print, audio or in other languages. Please call 303-602-2116, toll free 1-855-281-2418, 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 303-602-2116, sin costo al 1-855-281-2418 o al 711 para personas con necesidades auditivas o del habla.



.....

Estimado Miembro:

Bienvenido a Health First Colorado administrado por Elevate Medicaid Choice. Su salud tiene un 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 Internet en **www.denverhealthmedicalplan.org/elevate-medicaid-choice-member-handbook**. Gracias por ser miembro de Elevate Medicaid Choice. Esperamos ayudarlo a alcanzar sus objetivos de atención médica.

Su nueva tarjeta de id. de Elevate Medicaid Choice:

Su tarjeta de id. llegará por correo con esta guía poco después de inscribirse en nuestro plan. Muestre esta tarjeta cada vez que vaya al médico o al retirar medicamentos con receta. Si tiene alguna pregunta sobre los beneficios o servicios, llame a Servicios del Plan de Salud al 303-602-2116 o sin costo al 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 Medicaid Choice ofrece ayudas y servicios auxiliares gratuitos a los miembros con discapacidades para ayudarlos a comunicarse con nosotros. Puede acceder a servicios de lenguaje de señas e interpretación oral en cualquier idioma de forma gratuita.

CONSEJOS RÁPIDOS PARA ACCEDER A LA ATENCIÓN EN DENVER HEALTH

Elevate Medicaid Choice le brinda 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 Medicaid Choice, 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, Medicaid Choice 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**](http://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 Medicaid Choice. 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**](http://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-medicaid-choice-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 Medicaid Choice 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:

Durante la inscripción abierta, puede cambiar de plan. Los dos (2) meses anteriores al mes de su cumpleaños es su oportunidad de cambiarse a un plan de salud diferente por cualquier motivo.

Recién nacidos:

Si tiene un bebé, recuerde agregarlo a su caso de Medicaid. Puede hacerlo llamando a la oficina del Departamento de Salud y Servicios Humanos

(Department of Health and Human Services) de su localidad o al Programa de Asistencia Médica de Colorado al 1-800-359-1991. Si agrega al bebé a su caso de Medicaid, tendrá su propia id. y cobertura de Medicaid.

Los bebés nacidos de una madre con Elevate Medicaid Choice también deben ser asignados a Elevate Medicaid Choice después de que sean dados de alta del hospital y hayan recibido un número de identificación de Medicaid. Una vez que su bebé haya sido asignado a Elevate Medicaid Choice, tiene 90 días para comenzar la atención con un proveedor de Denver Health u optar por no participar en el plan Elevate Medicaid Choice. Para cambiar su plan, llame a Health First Colorado al 303-839-2120. Si no está seguro del plazo que tiene para cambiar de plan, llame a Servicios del Plan de Salud al 303-602-2116 y lo ayudaremos a contar cuántos días tiene para optar por no participar.

Coordinación de beneficios:

Si tiene más de un seguro, debe informarlo a DHMP. Esto nos dice qué plan debe pagar primero sus reclamos y cuál debe pagar después. Complete el formulario que se encuentra en **www.denverhealthmedicalplan.org/coordination-benefits-form** y envíelo usando las instrucciones indicadas, o llame a Servicios del Plan de Salud al 303-602-2116 si tiene preguntas.

Salud conductual:

Elevate Medicaid Choice se asocia con Colorado Access para brindar beneficios completos de atención médica a los miembros. Como miembro de Elevate Medicaid Choice, Colorado Access brinda a los miembros servicios de salud conductual y trastorno por uso de sustancias, mientras que Elevate Medicaid Choice brinda beneficios de atención médica física. Puede comunicarse con Colorado Access visitando su sitio web, **www.coaccess.com/members/care** o

llamando al 800-511-5010.

También puede llamar a Servicios del Plan de Salud al 303-602-2116 si tiene preguntas sobre satisfacer sus necesidades de salud conductual.

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-medicaid-choice/medicaid-pharmacy**. Las medicaciones que están cubiertas por Elevate Medicaid Choice 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 Medicaid Choice 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 Elevate Medicaid Choice. 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 Medicaid Choice cuando vaya a la farmacia para que Elevate Medicaid Choice 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

Servicios del Plan de Salud: 303-602-2116

Número gratuito: 1-800-700-8140 (TTY 711)

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 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** o 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:

Elevate Medicaid Choice brinda acceso a la atención médica para 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 Medicaid Choice, 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-medicaid-choice-member-handbook**. Como miembro de Elevate Medicaid Choice, 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 de atención 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 Medicaid Choice programará una segunda opinión con

un proveedor fuera de la red si un proveedor de Elevate Medicaid Choice 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 Medicaid Choice no pueden retenerlo en contra de su voluntad para castigarlo, lograr que haga algo que desean o vengarse por algo que haya hecho.
- » A recibir atención médica de proveedores en los plazos establecidos por las normas de visitas de Elevate Medicaid Choice (los plazos se pueden encontrar 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 atención médica fuera de la red de Denver Health si usted no puede recibirla en la red de Denver Health. Elevate Medicaid Choice primero debe aprobar 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 Medicaid Choice, sin aprobación o remisión.
- » A solicitar una copia de sus registros médicos y solicitar que se modifiquen o actualicen.
- » A presentar una queja (reclamación) o una apelación, o a solicitar una audiencia imparcial estatal.
- » A unirse al Comité Asesor del Miembro de Elevate Medicaid Choice.

- » A obtener todos los datos sobre los beneficios de Elevate Medicaid Choice. Esto incluye los servicios cubiertos; cómo recibir todo tipo de atención, como atención de emergencia; datos detallados 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 Medicaid Choice, sus proveedores de la red o la agencia estatal de Medicaid lo tratan.
- » A utilizar sus derechos antes mencionados, sin temor a ser maltratado por Elevate Medicaid Choice, los proveedores de la red o la agencia estatal.

Sus responsabilidades:

Elevate Medicaid Choice desea brindar a todos los miembros la mejor atención y una gran experiencia cada vez que acuden 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 Medicaid Choice, usted también es responsable de lo siguiente:

- » Elegir un proveedor de atención primaria (PCP) o un hogar médico que se encuentre en la red Elevate Medicaid Choice.
- » Respetar todas las reglas que se definen en el Manual para miembros.
- » Respetar las reglas del proceso de apelaciones y quejas (reclamación) de Elevate Medicaid Choice.
- » 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 todo servicio no cubierto por Elevate Medicaid Choice o Health First Colorado.
- » Comunicar a Elevate Medicaid Choice sobre cualquier otro plan de salud que tenga que no sea Health First Colorado.

- » 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 Medicaid Choice, 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 Medicaid Choice lo trata
- » cosas que Elevate Medicaid Choice 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 (Complaints and Appeals) al 303-602-2261. Usted o su DPR también pueden escribir a Quejas y Apelaciones (Complaints and Appeals). Asegúrese de agregar su nombre y número de id. de Medicaid (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 (Complaints and Appeals) de Elevate Medicaid Choice. 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 Medicaid Choice
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 Medicaid Choice 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 (Complaints & Appeals) al 303-602-2261.

Después de presentar una queja:

Después de presentar una queja, Elevate Medicaid Choice le enviará una carta en un plazo de dos días hábiles para confirmar la recepción de su queja. Elevate Medicaid Choice debe tomar una decisión respecto de su queja a más tardar 15 días hábiles después de presentar su queja. Usted o Elevate Medicaid Choice pueden extender el plazo que Elevate Medicaid Choice tiene para decidir sobre su queja y Elevate Medicaid Choice 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 Medicaid Choice. 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 Medicaid Choice.

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 Medicaid Choice procesará la apelación dentro de los 10 días hábiles. Para apelar, puede llamar a Quejas y Apelaciones (Grievances and Appeals) 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 Medicaid Choice
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 Medicaid Choice decida su apelación rápidamente, llame a Quejas y Apelaciones (Complaints & Appeals) al 303-602-2261. Si se aprueba, Elevate Medicaid Choice 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 Medicaid Choice, DEBE pasar primero por el proceso de apelación. Después de completar el proceso de apelación de Elevate Medicaid Choice, dentro de los 120 días

Servicios del Plan de Salud: 303-602-2116
Número gratuito: 1-800-700-8140 (TTY 711)

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 Medicaid Choice lo ayudará si necesita asistencia para solicitar una audiencia imparcial estatal. Llame a Quejas y Apelaciones (Complaints & Appeals) 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-medicaid-choice-member-handbook**.



ELEVATE MEDICAID CHOICE

Denver Health Medical Plan Inc.[™]

777 Bannock St., MC 6000
Denver, CO 80204

Health Plan Services | Servicios del Plan de Salud:
303-602-2116

Toll-Free | Número gratuito:
1-855-281-2418

TTY: 711

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