

Health First Colorado Member Rights and Responsibilities

As a member of Health First Colorado, you are entitled to the following rights:

- Get the information in this handbook and about your coverage, plans, benefits, and services
- Be treated with respect and consideration for your privacy and dignity
- Get information in a way you can easily understand
- Get information from your provider about treatment choices for your health condition
- Be involved in all decisions about your health care and say “no” to any treatment offered
- Not be secluded or restrained as a punishment or to make things easier for your provider
- Ask for and get a copy of your medical records and ask that they be changed or corrected
- Get quality health care services in a timely and coordinated way
- Use your rights without fear of being treated poorly
- Any other rights guaranteed by law, for example HIPAA, ADA
- Be free from discrimination based on race, color, ethnic or national origin, ancestry, age, sex, gender, sexual orientation, gender identity and expression, religion, creed, political beliefs, disability, or health status
- Ask your health plan for help if your provider does not offer a service you need because of moral or religious reasons

As a member of Health First Colorado, you are responsible for the following:

- Understand your rights
- Follow the member handbook
- Treat other members, your providers and their staff with respect
- Choose a primary care provider and go to [Enroll.HealthFirstColorado.com](https://enroll.healthfirstcolorado.com). Or call 303-839-2120 or 888-367-6557 (State Relay 711) if you want to see a different provider.
- Pay for services you get that are not covered by Health First Colorado
- Tell your provider and Health First Colorado if you have any changes to your family, income, jobs, other insurance or address. Tell us within 10 days of the change.
- Ask questions when you do not understand or want to learn more
- Tell your provider information they need to care for you, such as your symptoms
- Take medications as prescribed and tell your provider about side effects or if your medications are not helping
- Invite people who will be helpful and supportive to you to be included in your treatment
- Report suspected member or provider fraud or abuse to Member Fraud at 844-475-0444 or Provider Fraud at 855-375-2500. Or go to [CO.gov/hcpf/how-report-suspected-fraud](https://co.gov/hcpf/how-report-suspected-fraud)

Derechos y responsabilidades del Health First Colorado

Como miembro de Health First Colorado, usted tiene derechos y responsabilidades.

Tiene derecho a:

- Obtener la información de este manual y sobre su cobertura, planes, beneficios y servicios
- Ser tratado con respeto y consideración por su privacidad y dignidad
- Obtener información de manera que pueda entender fácilmente
- Obtener información de su proveedor, sobre opciones de tratamiento para su padecimiento de salud
- Participar en todas las decisiones sobre su cuidado de salud y poder decir “no” a cualquier tratamiento ofrecido
- No ser aislado o restringido como castigo o para facilitarle las cosas a su proveedor
- Pedir y obtener una copia de sus expedientes médicos y pedir que los cambien o corrijan
- Recibir servicios de cuidados de salud de calidad de manera oportuna y coordinada
- Ejercer sus derechos sin temor a ser maltratado
- Todos los demás derechos garantizados por la ley, por ejemplo HIPAA y la Ley para Estadounidenses con Discapacidades (ADA, en inglés)
- No sufrir discriminación por raza, color, origen nacional o étnico, ascendencia, edad, sexo, género, orientación sexual, identidad y expresión sexual, religión, credo, creencias políticas, discapacidad o estado de salud
- Pedir ayuda a su plan de salud si su proveedor no ofrece algún servicio que usted necesite por motivos morales o religiosos

Tiene la responsabilidad de:

- Entender sus derechos
- Seguir este manual
- Tratar con respeto a los demás miembros, sus proveedores y empleados
- Elegir un proveedor de cuidados primarios e ir a Enroll.HealthFirstColorado.com. O llame al 303-839-2120 o al 1-888-367-6557 (retransmisión estatal 711) si quiere ver a proveedor diferente.
- Pagar por los servicios que Health First Colorado no cubre
- Avisar a su proveedor y a Health First Colorado si hay algún cambio en su familia, ingresos, trabajo, otros seguros o de dirección. Díganos a más tardar 10 días después del cambio.
- Hacer preguntas cuando no entienda o quiera saber más
- Dar a su proveedor la información que necesite para cuidarle como la información sobre sus síntomas
- Tomar medicamentos según lo prescrito o decirle a su proveedor sobre los efectos secundarios, o si sus medicamentos no ayudan
- Invitar a personas que le son útiles y le dan apoyo a participar en su tratamiento
- Reportar sus sospechas de fraude o abuso de algún miembro o proveedor a Fraudes de miembros al 1-844-475-0444 o Fraudes de proveedores al 1-855-375-2500. O vaya a CO.gov/hcpf/how-report-suspected-fraud