



Departamento de Servicios y Atención a la Salud (DHCS) Embajadores de Cobertura

División de Elegibilidad de Medi-Cal (2022)

Antecedentes

- » En enero del 2020, el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos declaró una emergencia de salud pública (ESP) en respuesta al brote de COVID-19.
- » Requisitos de cobertura continua de la Ley de Respuesta al Coronavirus de Familias Primero.

Fin de la ESP

- » **Cuando termine la ESP de COVID-19, 2-3 millones de beneficiarios de Medi-Cal podrían perder su cobertura.**
- » **Objetivo principal del DHCS:** Minimizar la carga de los beneficiarios y promover la continuidad de la cobertura para los beneficiarios.
- » **DHCS Embajador de cobertura:** Educar, involucrar y proporcionar consistencia.

¿Quiénes son los Embajadores de Cobertura?

- » Mensajeros confiables que envían mensajes importantes a los beneficiarios de Medi-Cal.
- » Los embajadores de la cobertura de DHCS están formados por diversas organizaciones que puedan llegar a los beneficiarios de maneras cultural y lingüísticamente apropiadas.
- » Los embajadores de cobertura de DHCS conectarán a los beneficiarios de Medi-Cal a nivel local con comunicación dirigida e importante.

¿Quién puede inscribirse para convertirse en Embajador de Cobertura de DHCS?

- » Agencias estatales y federales
- » Proveedores
- » Planes de atención administrada
- » Oficinas locales de condado
- » Navegadores de salud
- » Defensores y Partes Interesadas
- » Organizaciones Comunitarias
- » Centros de Salud
- » Clínicas
- » Empleados de DHCS

Deberes del Embajador

- » Mantenerse al día con la información más reciente.
- » Comunicarse con los beneficiarios de Medi-Cal para alentarlos a actualizar su información de contacto y devolver la información solicitada sobre su cobertura de Medi-Cal.

Objetivos de Comunicación

- » **Educar** – Crear consistencia sobre las acciones que los beneficiarios deben tomar y cuando deben tomarlas para mantener la cobertura.
- » **Comprometerse** – Involucrar a los socios de la comunidad con las herramientas necesarias para llegar a los beneficiarios.
- » **Proporcionar Consistencia**– Crear una voz coherente entre los socios de la comunidad.

Estrategia de Comunicación del DHCS para finalizar ESP

- **Primera Fase: Animar a los beneficiarios a actualizar la información de contacto lanzada recientemente.**
 - Campaña de comunicación multicanal para alentar a los beneficiarios a actualizar la información de contacto con las oficinas del condado.
 - Folletos en consultorios de proveedores / clínicas, redes sociales, guiones de llamadas y banderas de sitios web.
 - **Segunda Fase: Esté atento a los paquetes de renovación en el correo. ¡Recuerde actualizar su información de contacto!**
 - **Lanzamiento 60 días antes del final de la ESP de COVID-19.**
 - Recuerde a los beneficiarios que estén atentos a los paquetes de renovación por correo y actualicen la información de contacto con la oficina local de su condado, si aún no lo han hecho.

Caja de Herramientas de Comunicación

- » Proporciona recursos de comunicación diseñados para apoyar a los Embajadores de Cobertura de DHCS.
- » DHCS utilizó recursos de CMS para desarrollar el contenido
- » Las partes interesadas revisaron los recursos y proporcionaron comentarios.

Uso del contenido del kit de herramientas

	 Gion de Llamada	 Gion de Llamada IVR	 Folleto	 Medios de Comunicación Social	 Bandera del Sitio Web	 Texto del Sitio Web
Mensajería lista para usar	×	×	×	×	×	×
Multiplataforma			×	×		
Amplio alcance de audiencia			×	×	×	
Alcance de la audiencia de enfoque	×	×	×		×	×

Prácticas Recomendadas

- » Utilizar los mensajes que se proporcionan en el kit de herramientas
- » Ofrecer recursos en el idioma preferido
- » Proporcionar información apropiada del condado, según sea necesario
- » Recordatorios en cada contacto con el beneficiario

DHCS Recursos para Embajadores

- » [Únase a la lista de correo del Embajador de Cobertura de DHCS](#)
- » Descargue el Kit de herramientas de divulgación en el [DHCS](#)
[Página Web del Embajador de Cobertura](#)
- » Contacto: Ambassadors@dhcs.ca.gov

Preguntas?

Contacto: Ambassadors@dhcs.ca.gov