

REQUISITO DE COBERTURA CONTINUA DE MEDI-CAL

**Departamento de Servicios de Atención Médica
Kit de Herramientas de Comunicación Fase 1**



**DEPARTMENT OF
HEALTH CARE SERVICES**

Impacto de COVID-19 en la cobertura de Medi-Cal

En enero de 2020, el Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE.UU. (HHS) declaró la Emergencia de Salud Pública ([Public Health Emergency](#) (PHE)) en respuesta al brote de COVID-19. Se establecieron reglas especiales durante la PHE de COVID-19 para permitir que más personas tengan acceso y mantengan sus beneficios de Medi-Cal. Antes de la PHE, California revisaba la información proporcionada por los beneficiarios y renovaba su participación en Medi-Cal si aún calificaban. Sin embargo, cuando el requisito de cobertura continua expire al final de la PHE, California deberá realizar una redeterminación completa para todos los beneficiarios que de otra manera habrían estado sujetos a la redeterminación.

Por qué las comunicaciones son importantes

Actualmente, los estados están obligados a mantener a todos los miembros de Medicaid inscritos continuamente en la cobertura de salud. Cuando finaliza el requisito federal de cobertura continua, el proceso de redeterminación de personas presenta el evento de transición de cobertura de salud más grande desde la primera inscripción abierta de la Ley de Cuidados de Salud Asequibles (Affordable Care Act) y la expansión de Medicaid. A medida que California planea reanudar las operaciones comerciales normales, los beneficiarios necesitarán saber qué esperar y qué deben hacer para mantener su cobertura de salud. La mayoría de los beneficiarios seguirán siendo elegibles para Medi-Cal o calificarán para subsidios fiscales que les permitirán comprar una cobertura asequible a través de Covered California.

Este kit de herramientas sirve como guía de comunicaciones y proporciona recursos para respaldar los preparativos en curso para el próximo fin del requisito de cobertura continua. Descargue los Recursos de Cobertura Continua de Medi-Cal ([Medi-Cal Continuous Coverage Resources](#)) actualizados y comience a educar a los beneficiarios.

Objetivos de comunicación

La planificación para el fin del requisito de cobertura continua de Medicaid requiere un plan de comunicaciones coordinado en fases para llegar a los beneficiarios con mensajes a través de múltiples canales usando mensajeros confiables. El plan de comunicación del DHCS está diseñado para cumplir con los siguientes objetivos para ayudar a los beneficiarios a continuar con la cobertura una vez que finalice la PHE de COVID-19:

- » **Educar** – Crear conciencia sobre las acciones que los beneficiarios deben tomar y cuándo deben tomarlas para mantener la cobertura.

- » **Involucrar** – Involucrar a los socios comunitarios con las herramientas necesarias para llegar a los beneficiarios.
- » **Proporcionar Consistencia** – Crear una voz consistente entre los socios comunitarios.


Procedimiento de Dos Fases a las Comunicaciones

- » **Fase 1** – Esta fase alienta a los beneficiarios a proporcionar información de contacto actualizada, como nombre, dirección, número de teléfono y correo electrónico, para que puedan ser contactados con información importante sobre cómo mantener sus beneficios de Medi-Cal.
- » **Fase 2** – Esta fase alentará a los beneficiarios a continuar actualizando la información de contacto, reportar cualquier cambio en las circunstancias, así como verificar los próximos paquetes de renovación que pueden venir a través del correo regular para casos que no podrían ser renovados usando la información que la oficina local del condado tiene disponible. La Fase 2 comenzará 60 días antes de la finalización de la PHE. Un Kit de herramientas de divulgación de la Fase 2 se publicará en el futuro.

Embajadores de Cobertura del DHCS

El DHCS involucrará a socios comunitarios para que sirvan como **Embajadores de Cobertura del DHCS** para entregar mensajes importantes a los beneficiarios de Medi-Cal sobre el mantenimiento de la cobertura de Medi-Cal después de que finalice la PHE del COVID-19. Los **Embajadores de Cobertura del DHCS** serán mensajeros de confianza integrados por diversas organizaciones que pueden llegar a los beneficiarios de manera cultural y lingüísticamente apropiada. Además, los **Embajadores de Cobertura del DHCS** conectarán a los beneficiarios de Medi-Cal a nivel local con una comunicación específica e impactante.

Los embajadores pueden incluir, pero no se limitan a:

 DHCS	 Oficinas Locales del Condado	 Instalaciones de Atención Médica
 Planes de Atención Administrada	 Navegadores de Salud	 Clínicas
 Proveedores	 Organizaciones Comunitarias	 Agencias Estatales
 Las Partes Interesadas	 Defensores	

Estrategias de comunicación:

PLANEAR	EDUCAR	RENOVAR	TRANSICIÓN
<p>Objetivo: El Estado y los socios participan en la planificación operativa y desarrollan mecanismos de coordinación.</p>	<p>Objetivo: Los beneficiarios de Medi-Cal son informados sobre los próximos cambios.</p>	<p>Objetivo: Los beneficiarios de Medi-Cal entienden cómo renovar y toman medidas para hacerlo.</p>	<p>Objetivo: Las personas hacen la transición a una nueva cobertura si ya no son elegibles para Medi-Cal.</p>
<p>Audiencia Principal: Embajadores de Cobertura del DHCS que trabajan con beneficiarios de Medi-Cal.</p>	<p>Audiencia Principal: Embajadores de Cobertura del DHCS; beneficiarios que deberán tomar medidas para permanecer inscritos.</p>	<p>Audiencia Principal: Todos los beneficiarios de Medi-Cal.</p>	<p>Audiencia Principal: Individuos no elegibles para Medi-Cal; sin seguro; personas elegibles que pierden la cobertura debido a razones de procedimiento.</p>
<p>Actualiza tu información de contacto.</p> <p>Asegúrese que las oficinas locales del condado y los planes de salud tengan su dirección postal, número de teléfono y dirección de correo electrónico correctos para comunicarle con actualizaciones importantes sobre su cobertura de salud.</p>	<p>Prepárate.</p> <p>La PHE del COVID-19 está llegando a su fin. Esto es lo que necesita saber sobre los próximos cambios en la elegibilidad de Medi-Cal y lo que puede hacer para prepararse.</p>	<p>Es tiempo de renovar.</p> <p>Renueve su cobertura de salud de Medi-Cal ahora. Esto es lo que debe hacer para mantener su cobertura.</p>	<p>Si ya no es elegible para Medi-Cal, existen otras opciones de seguro médico de bajo costo. La ayuda financiera está disponible para reducir los costos. Visite Covered California para encontrar un plan.</p>

Kit de Herramientas Fase 1 del DHCS: Metas, Area de Contenido, Tácticas

Objetivos de Divulgación	Audiencia		
	Beneficiarios	Ambasadores	Centros de llamadas
Crear conciencia sobre las acciones que los beneficiarios deben tomar y cuándo deben tomarlas para mantener la cobertura.		X	
Involucrar a los socios comunitarios con las herramientas necesarias para llegar a los beneficiarios.		X	
Crear una voz consistente entre los socios comunitarios.		X	X
Contenido del Kit de Herramientas			
Guión de llamada		X	X
Guión de llamada de respuesta de voz interactiva (Interactive Voice Response (IVR))		X	X
Folleto/Insertar fragmento	X	X	
Redes sociales	X	X	
Banner del sitio web	X	X	
Texto del sitio web para la página de la oficina del condado	X	X	

Crear conciencias

- » Descargue los Recursos de Cobertura Continua de Medi-Cal actualizados ([updated Medi-Cal Continuous Coverage Resources](#)) y comience a educar a los beneficiarios.

Tácticas de Divulgación

Guión de llamada

- » Mensajes con los guiones compartidos con el personal del centro de llamadas

Guión de llamada de IVR

- » Mensajes con los guiones compartidos con el personal del centro de llamadas

Folleto/Insertar fragmento

- » Correo directo a los beneficiarios
- » Compartir en las ubicaciones de embajadores, incluyendo:
 - » Centros comunitarios
 - » Women, Infants & Children (WIC) and Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP) offices
 - » Hospitales
 - » Oficinas de enfermería escolares
 - » Centros de salud escolares
 - » Oficinas locales del condado

Redes Sociales

- » Twitter
- » Facebook
- » Instagram
- » LinkedIn

Banner del sitio web

- » Compartir en los sitios web de las oficinas locales del condado
- » Sitios web del programa

Texto del sitio web para la página de la oficina del condado

- » Compartir en los sitios web de las oficinas locales del condado

Contenido del kit de herramientas

Los siguientes recursos proporcionan mensajes y materiales listos para usar que pueden ser compartidos en su comunidad:

Fragmento de Guión de Llamada

Beneficiario Que Llama	Condado/Plan de Atención Administrada de Medi-Cal/Socio Comunitario/Agente
¿Necesito reportar algún cambio en el hogar para mantener mi cobertura de Medi-Cal?	Sí, usted debe reportar cualquier cambio en su hogar, como ingresos, si alguien queda embarazada, un nuevo miembro del hogar, y cualquier cambio en su dirección, a su oficina local del condado. Esto puede ayudar a asegurar que usted continúe recibiendo su cobertura de Medi-Cal después del final de la emergencia federal de salud pública de COVID-19. [insértese la información de contacto del condado local]
¿Se nos requiere llenar y devolver los paquetes de renovación cuando los recibamos?	Sí, es importante que los beneficiarios de Medi-Cal respondan a las solicitudes del condado de información actualizada, incluidos los paquetes de renovación. Esto asegurará que el condado tenga la información más actualizada que necesita para renovar su cobertura de Medi-Cal. También ayudará al condado a ver si califica para otra cobertura sin costo o de menor costo.
¿Se me suspenderá la cobertura de Medi-Cal si recibí un aumento de ingresos durante la emergencia de salud pública de COVID-19?	Por favor informe los cambios de ingresos a la oficina local de su condado. Si sus ingresos aumentan o su hogar cambia, mientras la emergencia de salud pública de COVID-19 continúe, usted no perderá su cobertura de Medi-Cal.

Me mudé. ¿A quién debo decirle que me mudé?

Respuesta del Condado: Podemos actualizar su dirección. Usted Puede informar este cambio por teléfono, en línea, por correo, fax o en persona.


Respuesta del Plan de Atención

Administrada: Podemos actualizar su dirección para su plan de atención administrada. Es importante que compartamos esta información con el condado para que pueda continuar recibiendo avisos importantes sobre su Medi-Cal. ¿Le parece bien? Si no desea que compartamos su nueva dirección con la oficina local del condado, deberá ponerse en contacto con ellos directamente y proporcionar su información actualizada. [insertar información de contacto del condado local]

Guión para la llamada de IVR

- » Si se ha mudado en los últimos dos años, por favor proporcione su dirección nueva a su oficina local de Medi-Cal del condado para garantizar que continúe recibiendo información importante sobre su cobertura Medi-Cal.
- » Si han ocurrido cambios en su hogar, como de ingresos, alguien se ha embarazado, un miembro nuevo del hogar, o dirección, por favor reporte dichos cambios a su oficina local de Medi-Cal del condado lo más pronto posible.
- » Si su información de contacto (número de teléfono, correo electrónico, dirección postal) ha cambiado, reporte cualquiera de estos cambios a su oficina local de Medi-Cal del condado en línea o por teléfono, correo electrónico, fax, o en persona.

Folletos







Keep Your Medi-Cal

Don't miss important information about your Medi-Cal health coverage.

Make sure that your county has your current contact information.

Contact your local county office – online, by phone, email or fax, or in person – to report any changes to your name, address, phone number, or e-mail address.


To find a listing of county offices, visit dhcs.ca.gov/COL, or call the Medi-Cal Member Helpline at (800) 541-5555.

Name	
Address	
Phone	
E-mail	

Did You Know?

You can complete your annual renewal and report changes to your Medi-Case online.

Create your online account today by going to mybenefitscalwin.org and selecting the "Create An Account" link.







Keep Your Medi-Cal

Don't miss important information about your Medi-Cal health coverage.

Make sure that your county has your current contact information.

Contact your local county office – online, by phone, email or fax, or in person – to report any changes to your name, address, phone number, or e-mail address.

To find a listing of county offices, visit dhcs.ca.gov/COL, or call the Medi-Cal Member Helpline at (800) 541-5555.

Name	
Address	
Phone	
E-mail	

Did You Know?

You can complete your annual renewal and report changes to your Medi-Case online.

Create your online account today by going to benefitscal.com and selecting the "Create An Account" link in the upper right corner, underneath the "Log In" button.

Redes Sociales

Su trabajador(a) de elegibilidad Medi-Cal del condado le podría estar contactando para asegurar que su información de contacto esté correcta. De no estarlo, por favor proporcione al condado su información actualizada para que pueda continuar recibiendo información importante sobre su cobertura Medi-Cal:

<http://dhcs.ca.gov/COL>

[la información de contacto local del condado se puede insertar aquí]

Beneficiarios de Medi-Cal

Mantenga su información de contacto (teléfono, dirección, o correo electrónico) actualizada para recibir información importante sobre su cobertura Medi-Cal.

Comuníquese con su trabajador(a) de elegibilidad de Medi-Cal del condado hoy.



Beneficiarios de Medi-Cal

¿Su información de contacto ha cambiado en los últimos dos años?

Comuníquese con su trabajador(a) de elegibilidad de Medi-Cal del condado hoy.



¿Se ha mudado? Informe esto a su trabajador(a) de elegibilidad de Medi-Cal del condado. Es importante que proporcione información actualizada para que pueda continuar recibiendo información sobre su cobertura Medi-Cal, como paquetes de renovación, avisos sobre cambios en beneficios, u otros recordatorios importantes:

<http://dhcs.ca.gov/COL> [la información de contacto local del condado se puede insertar aquí]

Beneficiarios de Medi-Cal

¿Se ha mudado?

No se pierda información importante. Informe a su trabajador(a) de elegibilidad de Medi-Cal que tiene una dirección nueva.



Beneficiarios de Medi-Cal

¿Ha cambiado su número de teléfono?

No se pierda información importante.
Informe a su trabajador(a) de
elegibilidad de Medi-Cal que tiene
un número de teléfono nuevo.



¿Ha empezado un trabajo nuevo? Informe esto a su trabajador(a) de elegibilidad de Medi-Cal del condado. Es importante que reporte sus nuevos ingresos al condado lo más pronto posible. Mantendrá su cobertura de Medi-Cal durante la emergencia de salud pública COVID-19:

<http://dhcs.ca.gov/COL>.

Beneficiarios de Medi-Cal

¿Ha empezado un trabajo nuevo?

Es importante que reporte su ingreso
nuevo lo más pronto posible

Comuníquese con su trabajador(a)
de elegibilidad de Medi-Cal
del condado hoy.



¿Está embarazada? Informe esto a su trabajador(a) de elegibilidad de Medi-Cal del condado. Es importante que reporte cualquier cambio en su hogar lo más pronto posible. Mantendrá su cobertura de Medi-Cal durante la emergencia de salud pública COVID-19:

<http://dhcs.ca.gov/COL>.

Beneficiarios de Medi-Cal

¿Está embarazada?

Es importante que reporte cualquier cambio
en su hogar lo más pronto posible.

Comuníquese con su trabajador(a)
de elegibilidad de Medi-Cal
del condado hoy.



Debe reportar cualquier cambio en su hogar a su oficina de Medi-Cal del condado lo más pronto posible. Puede reportar los cambios en persona, en línea, o por teléfono, correo electrónico o fax.

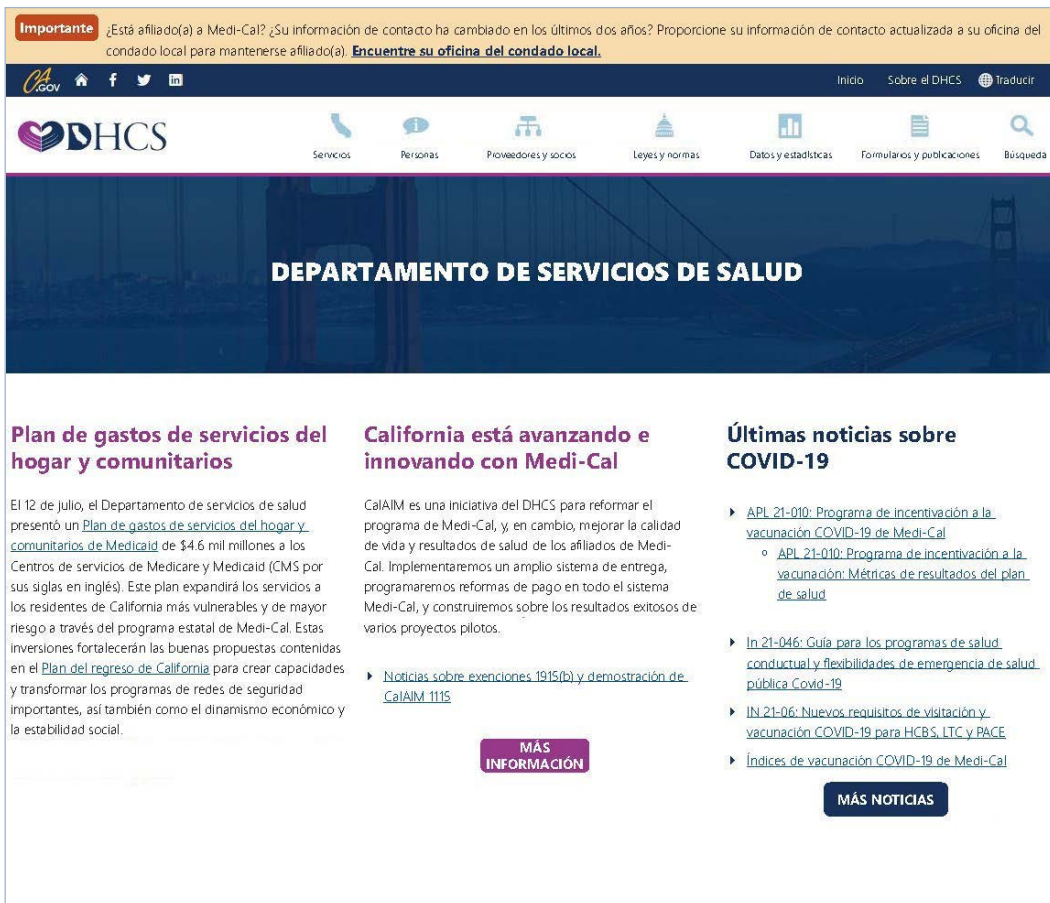
Beneficiarios de Medi-Cal

¿Han ocurrido cambios en su hogar?
Puede reportar dichos cambios en persona, en línea, por teléfono, correo electrónico, o fax.
Comuníquese con su oficina local de Medi-Cal del condado local hoy.



El Banner del sitio web

Importante: ¿Está inscrito en Medi-Cal? ¿Su información de contacto ha cambiado en los últimos dos años? Proporcione su información de contacto actualizada a su oficina del condado para que pueda permanecer inscrito. [Encuentre su oficina local del condado.](#)



Importante ¿Está afiliado(a) a Medi-Cal? ¿Su información de contacto ha cambiado en los últimos dos años? Proporcione su información de contacto actualizada a su oficina del condado local para mantenerse afiliado(a). [Encuentre su oficina del condado local.](#)

CA GOV Inicio Sobre el DHCS Traducir

Servicios Personas Proveedores y socios Leyes y normas Datos y estadísticas Formularios y publicaciones Búsqueda

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE SALUD

Plan de gastos de servicios del hogar y comunitarios

El 12 de julio, el Departamento de servicios de salud presentó un [Plan de gastos de servicios del hogar y comunitarios de Medicaid](#) de \$4.6 mil millones a los Centros de servicios de Medicare y Medicaid (CMS por sus siglas en inglés). Este plan expandirá los servicios a los residentes de California más vulnerables y de mayor riesgo a través del programa estatal de Medi-Cal. Estas inversiones fortalecerán las buenas propuestas contenidas en el [Plan del regreso de California](#) para crear capacidades y transformar los programas de redes de seguridad importantes, así también como el dinamismo económico y la estabilidad social.

California está avanzando e innovando con Medi-Cal

CalAIM es una iniciativa del DHCS para reformar el programa de Medi-Cal, y, en cambio, mejorar la calidad de vida y resultados de salud de los afiliados de Medi-Cal. Implementaremos un amplio sistema de entrega, programaremos reformas de pago en todo el sistema Medi-Cal, y construiremos sobre los resultados exitosos de varios proyectos pilotos.

▶ [Noticias sobre exenciones 1915\(b\) y demostración de CalAIM 1115](#)

MÁS INFORMACIÓN

Últimas noticias sobre COVID-19

- ▶ [APL 21-010: Programa de incentívación a la vacunación COVID-19 de Medi-Cal](#)
 - [APL 21-010: Programa de incentívación a la vacunación: Métricas de resultados del plan de salud](#)
- ▶ [In 21-046: Guía para los programas de salud conductual y flexibilidades de emergencia de salud pública Covid-19](#)
- ▶ [IN 21-06: Nuevos requisitos de vistración y vacunación COVID-19 para HCBS, LTC y PACE](#)
- ▶ [Índices de vacunación COVID-19 de Medi-Cal](#)

MÁS NOTICIAS

Texto del sitio web de la página de la oficina del condado

Los beneficiarios de Medi-Cal se han permanecido inscritos en el programa durante la emergencia de salud pública (PHE) causada por el COVID-19. Si su información de contacto o las circunstancias de su hogar han cambiado, por favor actualice su información hoy comunicándose con su oficina local del condado en: [número de teléfono, portal de SAWS, y enlace del condado para el directorio]. Esto podría ayudar a mantener su cobertura de Medi-Cal aún después de que finalice la PHE de COVID-19.