

MEDI-CAL MEMBER ADVISORY COMMITTEE

Date: Tuesday, October 10, 2023

Time: 5:30 p.m. – 7:30 p.m.

Arrive by 5:15 p.m. for technical support

Webinar: [Join the meeting at the scheduled start time](#)

NOTE: There is no call-in option for this meeting. Please join the meeting link from a computer, laptop, or tablet device for the simultaneous Spanish-language interpretation features on Zoom. We thank you for your participation.

PURPOSE

1. Provide an overview of the CalAIM initiatives, specifically to seek member input, knowledge, and experience of the Enhanced Care Management and Community Supports programs.

5:30 – 5:35

Welcome and Opening Remarks

Michelle Baass, Director, Department of Health Care Services (DHCS)

5:35 – 5:40

Grounding Activity

- a. Grounding Activity facilitated by *Maikhou Thao*, Director of Movement Building Initiatives, Everyday Impact Consulting (EIC)

5:40 – 6:10

Recap & Check-Ins

- a. Recap of August MMAC meeting highlights
Maikhou Thao
- b. Members Check-Ins
Maikhou Thao
 - a. Share your name/pronouns (optional)



- b. Check-in prompt: In one word, please share what your experience has been so far participating in this advisory committee?
- c. DHCS Deputy Introductions
 - a. *Rene Mollow*, Deputy Director, Health Care Benefits and Eligibility
 - b. *Susan Philip*, Deputy Director, Health Care Delivery Systems
 - c. *Tyler Sadwidth*, Deputy Director, Behavioral Health
 - d. *Palav Babaria*, Deputy Director & Chief Quality and Medical Officer, Quality and Population Health Management
- d. Check Ins by Michelle

6:10 – 6:55

Large Group Discussion: CalAIM Initiative & Benefits

Palav, Susan, Rene, Maikhou

- a. Overview of Enhanced Care Management and Community Supports, and Benefits
- b. Recommended Discussion Questions for MMAC Members:
 - If you ever had a care coordinator or someone who helps you navigate your health care, what worked for you about that experience? What could have been done differently?
 - When you hear that Medi-Cal can now pay for things like help with finding affordable housing, what is your reaction? What are your questions?
 - Has your doctor or other provider ever asked you about your housing or access to healthy food? Did you feel comfortable providing this information? What could help make assessments like this better for you?
 - What kinds of service providers would you feel most comfortable talking to about housing or other supports that impact your overall health? Where would you like to receive that help?



6:55 – 7:05

Next Steps

Jesus Mata, Consultant, EIC

a. Next Steps and Action Items

- Next meeting: **January 9, 2024, from 5:30-7:30 p.m.; join by 5:15 p.m. for technical support**

7:05 – 7:10

Closing Poem

Melissa Muganzo, M.A., CPS President & CEO – Muganzo Entertainment

7:10 – 7:20

Open Feedback Session for Members and DHCS

MMAC Members and DHCS

7:20 – 7:30

Closing Remarks

Michelle Baass

NOTE:

For individuals with disabilities, Everyday Impact Consulting will provide free assistive devices, including language and sign-language interpretation, real-time captioning, note takers, reading or writing assistance, and conversion of training or meeting materials into braille, large print, audio, or electronic format. To request alternative format or language services, please email, call, or write:

Everyday Impact Consulting
717 K St, Suite 217 Sacramento, CA 95814
(415) 286-4442
jesus@everydayimpactconsulting.com

Please note that the range of assistive services available may be limited if requests are received less than ten working days prior to the meeting.



Junta de Asesoría de Miembros de Medi-Cal

Fecha: Martes, Octubre 10, 2023

Hora: 5:30 p.m. – 7:30 p.m.

Llegar a las 5:15 para recibir asistencia técnica

Seminario web: [Únase a la reunión a la hora prevista](#)

NOTA: No hay opción de llamada por teléfono para esta reunión. Por favor, únase al enlace de la reunión desde un celular, laptop o tableta para disfrutar de las funciones de interpretación simultánea al español de Zoom. Le agradecemos su participación.

OBJETIVO

1. Proveer una visión general de las iniciativas CalAIM, específicamente para pedir la opinión de miembros, su conocimiento, y la experiencia en los programas de Gestión de Atención Mejorada y de Apoyo Comunitario de los miembros.

5:30 – 5:35

Bienvenida y palabras de apertura

Michelle Baass, Directora, Departamento de Servicios de Salud (DHCS, por sus siglas en inglés)

5:35 – 5:40

Actividad para Poner los Pies sobre la tierra

- a. Actividad de para centrarnos facilitada por Maikhou Thao, Directora de Iniciativas de Construcción de Movimiento, Everyday Impact Consulting (EIC, por sus siglas en inglés).

5:40 – 6:10

Resumen y Seguimiento de Miembros

- a. Resumen de lo más destacado de la reunión de agosto del MMAC
Maikhou Thao
- b. Seguimiento de miembros
Maikhou Thao
 - a. Comparta su nombre/pronombres (opcional)



- b. Pregunta: En una palabra, comparta cuál ha sido su experiencia hasta ahora participando en esta junta asesoría.
- c. Presentaciones del personal de DHCS
 - e. *Rene Mollow*, Deputy Director, Health Care Benefits and Eligibility
 - f. *Susan Philip*, Deputy Director, Health Care Delivery Systems
 - g. *Tyler Sadwidth*, Deputy Director, Behavioral Health
 - h. *Palav Babaria*, Deputy Director & Chief Quality and Medical Officer, Quality and Population Health Management
 - a. Seguimientos por parte de Michelle

6:10 – 6:55

Discusión con todo el Grupo: Iniciativa CalAIM y beneficios

Palav, Susan, Rene, Maikhou

- a. Panorama general de la Gestión de Atención Mejorada y de los Apoyos Comunitarios
- b. Preguntas de debate recomendadas para los miembros de la MMAC:
 - Si alguna vez ha tenido un coordinador de cuidados o alguien que le ayude a navegar por su cuidado médico, ¿qué le pareció bien de esa experiencia? ¿Qué podría haberse hecho de forma diferente?
 - Cuando se entera de que Medi-Cal ahora puede pagar cosas como ayuda para encontrar una vivienda asequible, ¿cuál es su reacción? ¿Cuáles son sus preguntas?
 - ¿Le ha preguntado alguna vez su médico u otro proveedor sobre su vivienda o el acceso a alimentos sanos? ¿Se sintió cómodo proporcionando esta información? ¿Qué podría mejorar las evaluaciones de este tipo?
 - ¿Con qué tipo de proveedores de servicios se sentiría más cómodo hablando sobre la vivienda u otras ayudas



que afectan a su salud en general? ¿Dónde le gustaría recibir esa ayuda?

6:55 – 7:05

Próximos pasos

Jesus Mata, Consultor, EIC

a. Próximos pasos y acciones

- Próxima reunión: 9 de enero de 2024, de 5:30 a 7:30pm; únase antes de las 5:15 para recibir asistencia técnica.

7:05 – 7:10

Poema de clausura

Melissa Muganzo, M.A., CPS Presidente & CEO – Muganzo Entertainment

7:10 – 7:20

Sesión de retroalimentación abierta para miembros y DHCS

Miembros de *MMAC* y *DHCS*

7:20 – 7:30

Palabras de clausura

Michelle Baass

NOTA:

Para las personas con discapacidad, Everyday Impact Consulting proporcionará gratuitamente dispositivos de asistencia, incluida la interpretación de idiomas y de lengua de señas, subtítulos en tiempo real, tomadores de notas, ayuda para leer o escribir y conversión de materiales de formación o reuniones a braille, letra grande, audio o formato electrónico. Para solicitar servicios lingüísticos o de formato alternativo, envíe un correo electrónico, llame por teléfono o escriba:

Everyday Impact Consulting
717 K St, Suite 217 Sacramento, CA 95814
(415) 286-4442
jesus@everydayimpactconsulting.com

Tenga en cuenta que la gama de servicios de asistencia disponibles puede verse limitada si las solicitudes se reciben con menos de diez días laborables de antelación a la reunión.

MEDI-CAL MEMBER ADVISORY COMMITTEE MEETING

JUNTA DE ASESORÍA DE MIEMBROS DE MEDI-CAL

OCTOBER 10, 2023 / 10 DE OCTUBRE DE 2023

5:30 - 7:30 p.m.

Agenda

1. Welcome and Opening Remarks / Palabras de *Bienvenida* (5 min)
2. Grounding Activity / *Actividad para Poner los Pies Sobre la Tierra* (5 min)
3. Recap & Check-Ins / *Resumen y Check-Ins* (30 min)
4. Large Group Discussion: CalAIM Initiative & Benefits
Discusión en grupo: Iniciativa CalAIM y Beneficios (45 min)
5. Next Steps / *Próximos pasos* (5 min)
6. Closing Poem / *Poema de clausura* (5 min)
7. Open Feedback Session for Members and DHCS
Sesión de retroalimentación abierta para miembros y DHCS (10 min)
8. Closing Remarks / *Palabras de clausura* (10 min)

Welcome Remarks

¡Palabras de Bienvenida!



Purpose / Objetivo

- » Provide an overview of the CalAIM initiatives, specifically to seek member input, knowledge, and experience of the Enhanced Care Management and Community Supports programs.
- » Proveer una visión general de las iniciativas CalAIM, específicamente para pedir la opinión de miembros, su conocimiento, y experiencia en los programas de Gestión de Atención Mejorada y Apoyo Comunitario.

Grounding Activity

Actividad Poner los Pies Sobre la Tierra



Recap & Check-Ins

Resumen y Seguimiento de Miembros



Recap / Resumen

» MMAC August meeting highlights:

- Check in with members on the Medi-Cal renewals process and campaign that was launched.
- Completed a Zoom poll activity focused on prioritizing the meeting topics and themes that we have heard from members over the course of the last several months.
- Top three issues prioritized by the members of this committee include:
 - Behavioral Health (80%)
 - Timely access to care (50%)
 - Medical (50%)
 - Accountability in the coordination of care (40%)

» Puntos destacados de la reunión de MMAC del mes de agosto:

- Consulta con los miembros sobre el proceso de renovación de Medi-Cal y la campaña que se lanzó.
- Se completó una actividad de encuesta de Zoom centrada en priorizar los temas de la reunión y los temas que hemos escuchado de los miembros en el transcurso de los últimos meses.
- Los tres temas principales priorizados por los miembros de este comité incluyen:
 - Salud conductual (80%)
 - Acceso oportuno a la atención Médica (50%)
 - Temas Médicos (50%)
 - Responsabilidad en la coordinación de la atención (40%)

Member Check-Ins / Seguimiento de Miembros

» In one word, please share what your experience has been so far participating in this advisory committee?

» En una palabra, ¿cuál ha sido su experiencia hasta ahora participando en este comité de asesoría?

DHCS Introductions and Michelle / Presentaciones del personal de DHCS y Revisión por Michelle

» DHCS Staff:

- Rene Mollow
- Susan Philip
- Tyler Sadwidth
- Palav Babaria

» Michelle

» Personal de DHCS:

- Rene Mollow
- Susan Philip
- Tyler Sadwidth
- Palav Babaria

» Michelle

CalAIM: Enhanced Care Management

Palav Babaria

Deputy Director & Chief Quality and Medical Officer, Quality and Population Health Management

CalAIM: Gestión de Atención Mejorada

Palav Babaria

Deputy Director & Chief Quality and Medical Officer, Quality and Population Health
Management

CalAIM: Community Supports

Susan Philip

Deputy Director, Health Care Delivery Systems
Managed Care Quality and Monitoring Division

CalAIM: Apoyos Comunitarios

Susan Philip

Deputy Director, Health Care Delivery Systems
Managed Care Quality and Monitoring Division

What are Community Supports?

Community Supports are medically appropriate and cost-effective substitute services provided by Medi-Cal managed care plans to help members address their health-related social needs, such as having access to safe housing or healthy meals to aid in their recovery from illness, living healthier lives, and avoiding higher, costlier levels of care.

» Members with **complex health needs and unmet social needs** such as individuals with multiple chronic physical and behavioral health conditions who may also face barriers such as homelessness and unstable housing, food insecurity, and/or lack of transportation are at higher risk of both poor outcomes and requiring higher cost services, such as hospitalization and institutionalization

Pre-Approved DHCS Community Supports

1. Housing Transition Navigation Services
2. Housing Deposits
3. Housing Tenancy and Sustaining Services
4. Short-Term Post-Hospitalization Housing
5. Recuperative Care
6. Respite Services
7. Day Habilitation Programs
8. Nursing Facility Transition/Diversion to Assisted Living Facilities
9. Community Transition Services/Nursing Facility Transition to a Home
10. Personal Care and Homemaker Services
11. Environmental Accessibility Adaptations
12. Meals/Medically-Tailored Meals or Medically-Supportive Foods
13. Sobering Centers
14. Asthma Remediation

¿Qué son los Apoyos Comunitarios?

Los Apoyos Comunitarios son servicios sustitutos médicamente apropiados y rentables proporcionados por los planes de atención administrada de Medi-Cal para ayudar a los miembros a abordar sus necesidades sociales relacionadas con la salud, como el acceso a viviendas seguras o comidas saludables para contribuir a su recuperación de enfermedades, llevar vidas más saludables y evitar niveles de atención más costosos.

» Los miembros con necesidades de salud complejas y necesidades sociales no satisfechas, como personas con múltiples afecciones crónicas de salud física y mental que también pueden enfrentar obstáculos como la falta de vivienda y viviendas inestables, inseguridad alimentaria y/o falta de transporte, tienen un mayor riesgo de obtener resultados negativos y requerir servicios más costosos, como hospitalización e institucionalización.

Apoyos Comunitarios Preaprobados por DHCS

1. Servicios de Navegación para Transición de Vivienda
2. Depósitos para Viviendas
3. Servicios de Tenencia y Sostenimiento de Viviendas
4. Vivienda Temporal Después de Hospitalización
5. Cuidados de Recuperación
6. Servicios de Relevo
7. Programas de Rehabilitación Diurna
8. Transición a Centros de Enfermería/ Desviación a Centros de Vida Asistida
9. Servicios de Transición Comunitaria/ Transición de Centros de Enfermería a Hogar
10. Servicios de Cuidado Personal y de Cuidado del Hogar
11. Adaptaciones de Accesibilidad Ambiental
12. Comidas / Comidas Médicamente Adaptadas o Favorables
13. Centros de Sobriedad
14. Remediación del Asma

Who is Eligible for Community Supports?

- » Each Community Support has specific eligibility criteria for the service.
- » Enrollees in Medi-Cal Managed Care may be eligible for Community Supports, which are also voluntary for Members to accept.
- » There is a mix of what Community Supports are available with each plan and each county.

Note: Community Supports are available to a wide range of members, including those with high needs and those who are enrolled in ECM.

Managed care plan members do not need to be enrolled in Enhanced Care Management to receive Community Supports.

Members, their caregivers, and providers can contact managed care plans directly to learn which Community Supports are offered that members may be eligible to receive and the eligibility requirements for each service.

¿Quiénes son elegibles para Apoyos Comunitarios?

- » Cada Apoyo Comunitario tiene criterios de elegibilidad específicos para el servicio.
- » Los inscritos en el Cuidado Administrado de Medi-Cal pueden ser elegibles para los Apoyos Comunitarios, que también pueden ser aceptados voluntariamente.
- » Hay una mezcla de los Apoyos Comunitarios disponibles basado en cada plan y en cada condado.

Nota: Los Apoyos Comunitarios están disponibles para una amplia gama de miembros, incluyendo aquellos con necesidades elevadas y aquellos que están inscritos en el ECM.

Los miembros de planes de cuidado administrado no necesitan estar inscritos en la Gestión de Cuidado Mejorada para recibir Apoyos Comunitarios.

Los miembros, sus cuidadores y proveedores pueden ponerse en contacto directamente con los planes de cuidado administrado para averiguar qué Apoyos Comunitarios se ofrecen, a los que los miembros pueden ser elegibles para recibir y los requisitos de elegibilidad para cada servicio.

How Do Members Access Community Supports?



Members who qualify may be contacted directly by their health plan and/or a Community Supports provider.

Medi-Cal health plans are responsible for regularly identifying members who may benefit from Community Supports and who meet the criteria for the program. Once a member is identified, the health plan and/or their assigned Community Supports provider will contact them to discuss Community Supports.



A health and social services provider, including an ECM or Community Supports provider, may submit a referral.

If a member has not yet been identified by the Medi-Cal health plan as eligible for Community Supports, but appears to meet the requirements, their provider can submit a referral to the member's health plan. The health plan is required to have a referral process that is available for health and social service providers. You do not need to be a clinician to refer someone to Community Supports.



Members may self-refer or ask for information to see if they qualify.

A member or the member's family can contact their Medi-Cal health plan to see if they qualify for Community Supports. Members can contact their health plan by calling the number on the back of their insurance card.

¿Cómo acceden los Miembros Los Apoyos Comunitarios?



Los miembros que califican pueden ser contactados directamente por su plan de salud y/o un proveedor de Apoyos Comunitarios.

Los planes de salud de Medi-Cal son responsables de identificar regularmente a los miembros que pueden beneficiarse de los Apoyos Comunitarios y que cumplen con los criterios del programa. Una vez que se identifica a un miembro, el plan de salud y/o su proveedor asignado de Apoyos Comunitarios se pondrá en contacto con ellos para discutir los Apoyos Comunitarios.



Un proveedor de servicios de salud y servicios sociales, incluyendo un proveedor de ECM o Apoyos Comunitarios, puede enviar una referencia.

Si un miembro aún no ha sido identificado por el plan de salud de Medi-Cal como elegible para los Apoyos Comunitarios, pero parece cumplir con los requisitos, su proveedor puede enviar una referencia al plan de salud del miembro. El plan de salud debe tener un proceso de referencia disponible para los proveedores de salud y servicios sociales. No es necesario ser un clínico para referir a alguien a los Apoyos Comunitarios.



Los miembros pueden referirse a sí mismos o pedir información para ver si califican.

Un miembro o la familia del miembro pueden ponerse en contacto con su plan de salud de Medi-Cal para ver si califican para los Apoyos Comunitarios. Los miembros pueden ponerse en contacto con su plan de salud llamando al número en la parte trasera de su tarjeta de seguro.

Community Supports Services Spotlight

Personal Care & Homemaker Services

Members who require assistance with Activities of Daily Living or Instrumental Activities of Daily Living receive in home support such as bathing or feeding, meal preparation, grocery shopping, and accompaniment to medical appointments.



Medically Tailored Meals/Medically Supportive Food

Members receive deliveries of nutritious, prepared meals and healthy groceries to support their health needs. Members also receive vouchers for healthy food and/or nutrition education.



Community Supports are a key component of Medi-Cal's transformation to give members access to services and comprehensive care that goes beyond the doctor's office or hospital.

Servicios de Apoyos Comunitarios en Destaque

Servicios de Cuidado Personal y de Cuidado del Hogar

Los miembros que requieren ayuda con Actividades de la Vida Diaria o Actividades Instrumentales de la Vida Diaria reciben apoyo en el hogar, como bañarse o alimentarse, preparación de comidas, compras de comestibles y acompañamiento a citas médicas.



Comidas / Comidas Médicamente Adaptadas o Favorables

Los miembros reciben entregas de comidas nutritivas preparadas y alimentos saludables para apoyar sus necesidades de salud. Los miembros también reciben vales para alimentos saludables y/o educación nutricional.



Los Apoyos Comunitarios son un componente clave de la transformación de Medi-Cal para brindar a los miembros acceso a servicios y atención integral que va más allá de la cita con el doctor o visita al hospital.

Meet Antonio:

Antonio has hypertension, diabetes, back pain, and depression. As a result, he's been in and out of the hospital four times in the past six months. He struggles to manage his conditions, including keeping up with his medications, maintaining a healthy diet, and getting to appointments. Due to his back pain, he also needs help with grocery shopping and cooking.



At an appointment with one of his doctors, Antonio was referred to ECM. Antonio began receiving ECM and has seen improvements in his health over the last year. Antonio's ECM care manager works with him to better manage his conditions, including managing his medications.

To provide additional support, Antonio's ECM care manager connected him with a Community Supports provider who offers medically tailored meals, which has helped him maintain a healthy diet. He was also connected with a Personal Care and Homemaker Services provider who helps him with his daily activities, including grocery shopping, meal preparation, and cooking.

With these new supports in place, Antonio is healthier and needs less care overall.

Conozca a Antonio:

Antonio tiene hipertensión, diabetes, dolor de espalda y depresión. Como resultado, ha estado en el hospital cuatro veces en los últimos seis meses. Le cuesta manejar sus condiciones, incluyendo el seguimiento de sus medicamentos, mantener una dieta saludable y llegar a sus citas. Debido a su dolor de espalda, también necesita ayuda con las compras y con cocinar.



En una cita con uno de sus médicos, Antonio fue referido a Gestión de Atención Mejorada (ECM). Antonio comenzó a recibir el ECM y ha visto su salud mejorada durante el último año. El administrador de atención del ECM de Antonio trabaja con él para mejor manejar sus condiciones, incluyendo el manejo de sus medicamentos.

Para brindar apoyo adicional, el administrador de atención del ECM de Antonio lo conectó con un proveedor de Apoyos Comunitarios que ofrece comidas personalizadas, lo que le ha ayudado a mantener una dieta saludable. También fue conectado con un proveedor de Servicios de Cuidado Personal y de Cuidado del Hogar que le ayuda con sus actividades diarias, incluyendo las compras de comestibles, la preparación de comidas, y cocinar.

Con estos nuevos apoyos, Antonio está más saludable y necesita menos atención en general.

Thank You

Please visit the DHCS ECM & Community Supports Website for more information and access to the ECM & Community Supports documents and supporting resources:

<https://www.dhcs.ca.gov/Pages/ECMandILOS.aspx>

Please send questions to CaAIMECMILOS@dhcs.ca.gov



Gracias

Por favor, visite el sitio web de DHCS, ECM & Community Supports, para obtener más información y acceder a los documentos y recursos de ECM & Community Supports:

<https://www.dhcs.ca.gov/Pages/ECMandILOS.aspx>

Por favor, envíe sus preguntas a CalAIMECMILOS@dhcs.ca.gov



Large Group Discussion: CalAIM Initiative & Benefits

Discusión con todo el Grupo: Iniciativa CalAIM y Beneficios



Discussion Questions / Preguntas de discusión

» If you ever had a care coordinator or someone who helps you navigate your health care, what worked for you about that experience? What could have been done differently?

» When you hear that Medi-Cal can now pay for things like help with finding affordable housing, what is your reaction? What are your questions?

» Si alguna vez tuvo un coordinador de atención o alguien que lo ayudara a navegar su atención médica, ¿qué le funcionó en esa experiencia? ¿Qué podría haberse hecho de manera diferente?

» Cuando escucha que Medi-Cal ahora puede pagar cosas como ayuda para encontrar vivienda asequible, ¿cuál es su reacción? ¿Cuáles son sus preguntas?

Discussion Questions / Preguntas de discusión

» Has your doctor or other provider ever asked you about your housing or access to healthy food? Did you feel comfortable providing this information? What could help make assessments like this better for you?

» What kinds of service providers would you feel most comfortable talking to about housing or other supports that impact your overall health? Where would you like to receive that help?

» ¿Su médico u otro proveedor le ha preguntado alguna vez sobre su vivienda o su acceso a alimentos saludables? ¿Se sintió cómodo proporcionando esta información? ¿Qué podría ayudar a que evaluaciones como ésta sean mejores para usted?

» ¿Con qué tipos de proveedores de servicios se sentiría más cómodo hablando sobre vivienda u otros apoyos que afectan su salud general? ¿Dónde le gustaría recibir esa ayuda?

Next Steps

Próximos Pasos



Next Steps / Próximos pasos

1. Attend the next virtual MMAC Meeting on Tuesday, January 9, 2024, from 5:30 – 7:30 p.m.
 2. EIC will share any action items from today
 3. Stipend forms will be sent to members with instructions
 4. Post-Meeting Surveys
 5. Reach out to the EIC team for any questions or support
1. Asista a la próxima reunión virtual de MMAC el martes 9 de enero de 2023, de 5:30 a 7:30 p.m.
 2. EIC compartirá los puntos de acción de hoy día.
 3. Los formularios se enviarán a los miembros con instrucciones.
 4. Encuestas posteriores a la reunión.
 5. Póngase en contacto con el equipo EIC para cualquier pregunta o apoyo.

Closing Poem
Poema de Clausura

**Melissa Muganzo, M.A., CPS Presidenta y
CEO de Muganzo Entertainment**



Open Feedback Session for Members and DHCS

**Sesión de retroalimentación abierta para
miembros y DHCS**



Closing Remarks Palabras de Clausura

Michelle Baass