

MEDI-CAL MEMBER ADVISORY COMMITTEE MEETING

JUNTA DE ASESORÍA DE MIEMBROS DE MEDI-CAL

**Wednesday, January 10, 2024 / miércoles, 10 de Enero de 2024
5:30 - 7:30 p.m.**

Agenda / Orden del Dia

- » Welcome and Opening Remarks
Palabras de Bienvenida (5 min)
- » Land Acknowledgment and Grounding Activity
Reconocimiento de las Tierras Indígenas y Poner los Pies Sobre la Tierra (5 min)
- » Attendance, Recap, and DHCS Introductions
Asistencia, recapitulación y presentaciones de DHCS (15 min)
- » Large Group Discussion: Overview of Medi-Cal Appeal, State Fair Hearing, and Grievance Processes and Request for Member Feedback
Discusión en grupo: Descripción general de los procesos de apelación, Audiencia Estatal Imparcial y procesos de quejas, así como solicitar comentarios de los miembros (70 min)
- » Next Steps
Próximos pasos (5 min)
- » Closing Activity
Clausura (5 min)
- » Open Feedback Session for Members and DHCS
Sesión de retroalimentación abierta para miembros y DHCS (10 min)
- » Closing Remarks
Palabras de clausura (5 min)

Welcome and Opening Remarks

¡Palabras de Bienvenida!

Land Acknowledgement

Reconocimiento de las tierras indígenas

Land Acknowledgements

Reconocimiento de las Tierras Indígenas

"It is important to understand the longstanding history that has brought us to reside on the land, and to seek to understand our place within that history. Land acknowledgements do not exist in a past tense, or historical context: colonialism is a current ongoing process, and we need to build our mindfulness of our present participation."

– Northwestern University

Source: <https://nativegov.org/news/a-guide-to-indigenous-land-acknowledgment/>

"Es importante comprender la larga historia que nos ha llevado a vivir en estas tierras, y tratar de entender nuestro lugar dentro de esa historia. El reconocimiento de las tierras indígenas no existe en un tiempo pasado, o en un contexto histórico: el colonialismo es un proceso actual en curso, y tenemos que ser conscientes de nuestra participación en el presente".

– Northwestern University

Fuente: <https://nativegov.org/news/a-guide-to-indigenous-land-acknowledgment/>

Grounding Activity

Poner los pies sobre la tierra



Instructions for Grounding Activity

***Instrucciones para la actividad para poner los
pies sobre la tierra***

Attendance, Recap, and DHCS Introductions

***Asistencia, recapitulación y
presentaciones de DHCS***



**Share one thing
you look forward to in 2024.**

***Comparta una cosa que espera con
anticipación para el 2024***

Recap of October MMAC meeting highlights

Puntos destacados de la reunión de octubre del MMAC:

- » DHCS Medi-Cal transformation (CalAIM): Community Supports services and Enhanced Care Management benefit
- » Member experiences with care coordinators or other supports to navigate their health care.

- » ***Transformación de Medi-Cal de DHCS (CalAIM): Servicios de apoyo comunitario y Prestación mejorada de gestión de cuidados***
- » ***Experiencias de los miembros con coordinadores de atención u otros apoyos para navegar su atención médica.***

DHCS Introductions

Presentaciones de personal de DHCS

Anastasia Dodson

Deputy Director, Office of Medicare
Innovation and Integration

***Director Adjunto, Oficina de Innovación e
Integración de Medicare***

Sarah Brooks

Chief Deputy Director, Health Care Programs

***Subdirectora Principal, Programas de
Atención Médica***

Large Group Discussion: Overview of Medi-Cal Appeal, State Fair Hearing, and Grievance Processes and Request for Member Feedback

Discusión en grupo: Descripción general de los procesos de apelación, Audiencia Estatal Imparcial y procesos de quejas, así como solicitar comentarios de los miembros

Medi-Cal Member Rights



» If a Medi-Cal member doesn't agree with a decision described in the written notice, they have options:

- Appeal
- State Fair Hearing
- Grievance



» Regardless of the outcome, pursuing an appeal, State Fair Hearing, or grievance won't result in the termination of a Medi-Cal member's coverage.

Derechos de los miembros de Medi-Cal



» Si un miembro de Medi-Cal no está de acuerdo con una decisión descrita en la notificación escrita, tiene opciones:

- Apelación
- Audiencia Estatal Imparcial
- Queja



» Independientemente del resultado, la presentación de una apelación, una audiencia estatal imparcial o una reclamación no resultará en la finalización de la cobertura de un miembro de Medi-Cal.

Medi-Cal Member Rights (Cont.)



- » Managed care plans and DHCS are required to send out certain notices and voluntarily produce other materials to ensure Medi-Cal members are aware of important information and rights, including, but not limited to:

- » Notices of Action,
- » Jackson vs. Rank (JvR) notices,
- » PUB 68 - [My Medi-Cal: How to Get the Health Care You Need,](#)
- » Know Your Rights, etc.

Derechos de los miembros de Medi-Cal (Cont.)



» Los planes de atención gestionada y DHCS están obligados a enviar ciertos avisos y voluntariamente producir otros materiales para asegurar que los miembros de Medi-Cal estén conscientes de información importante y sus derechos, incluyendo, pero no limitado a:

- » Notificaciones de acción,
- » Notificaciones de Jackson vs. Rank (JvR),
- » PUB 68 - [My Medi-Cal: Cómo obtener el cuidado que necesita](#),
- » Conozca sus derechos, etc.

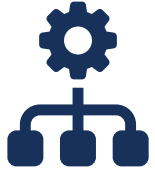
Overview: Appeal, State Fair Hearings & Grievance Processes



» The current processes for appeals, State Fair Hearings, and grievances are complicated and fragmented.

- » Medi-Cal members must navigate different processes:
 - Appeal
 - State Fair Hearing
 - Independent Medical Review:
 - *Independent Medical Review is available in most of our Medi-Cal managed care plans. A few don't have this due to regulatory differences.*
 - Grievance
 - Discrimination/Civil Rights Complaints
 - Office of the Ombudsman

Panorama general: Apelación, Audiencias Estatales Imparciales y Procesos de quejas/reclamos



» Los procesos actuales de recursos, Audiencias Estatales Imparciales y quejas/reclamos son complicados y están fragmentados.

» Los miembros de Medi-Cal deben seguir procesos diferentes:

- Apelación
- Audiencia estatal imparcial
- Revisión médica independiente:
 - *La revisión médica independiente está disponible en la mayoría de nuestros planes de atención administrada de Medi-Cal. Algunos no disponen de ella debido a diferencias normativas.*
- Quejas
- Reclamaciones por discriminación/derechos civiles
- Oficina del Defensor del Pueblo

Appeal, State Fair Hearings & Grievance Processes (cont.)



» Processes varies by the different Medi-Cal delivery systems



» Multiple state agencies are involved

Apelación, Audiencias Estatales Imparciales y Procesos de quejas/reclamos (cont.)



» Los procesos varían según los distintos sistemas de prestación de Medi-Cal



» Intervienen varias agencias gubernamentales estatales

Managed Care Processes



» Medi-Cal managed care includes health plans, specialty mental health plans, Drug Medi-Cal Organized Delivery System, and Dental Managed Care.

- » In Medi-Cal managed care, if your care is denied, delayed, reduced or stopped, Medi-Cal members can:
 - File an appeal
 - Ask for an Independent Medical Review (IMR) (if available)
 - Request a State Fair Hearing
 - Request a continuation of benefits (if applicable)
- » Contact the ombudsman
- » Submit a grievance

Procesos de atención sanitaria gestionada



- » La atención gestionada de Medi-Cal incluye planes de salud, planes especializados de salud mental, el Sistema Organizado de Prestación de Medicamentos de Medi-Cal y la Atención Dental Gestionada.

- » En la atención administrada por Medi-Cal, si se niega, retrasa, reduce o interrumpe su atención, los afiliados a Medi-Cal pueden:
 - Presentar una apelación
 - Solicitar una revisión médica independiente (IMR) (si está disponible)
 - Solicitar una audiencia estatal imparcial
 - Solicitar la continuación de las prestaciones (si procede)
- » Contactar al defensor del pueblo
- » Presentar una queja

Fee for Service Processes



» Medi-Cal fee-for-service includes physical health services, non-specialty mental health services, Drug Medi-Cal, dental fee for service, and Medi-Cal Rx.

- » If a Medi-Cal member doesn't agree with DHCS' decision, they can request a State Fair Hearing and a **continuation of benefits**.
- » Medi-Cal members in fee-for-service can file grievances if they are unhappy with the quality of care received or if they are having trouble accessing services

Procesos de pago por servicio



- » El pago por servicio de Medi-Cal incluye servicios de salud física, servicios de salud mental no especializados, Medi-Cal para medicamentos, pago por servicio dental y Medi-Cal Rx.

- » Si un miembro de Medi-Cal no está de acuerdo con la decisión del DHCS, puede solicitar una audiencia imparcial estatal y la **continuación de las prestaciones.**
- » Los miembros de Medi-Cal en pago por servicio pueden presentar quejas si no están satisfechos con la calidad de la atención recibida o si tienen problemas accediendo a los servicios.

Request for Member Feedback

Solicitud de comentarios de los miembros



We need help identifying opportunities for process improvement in both fee-for-service and managed care delivery systems.

- » What challenges with appeals, State Fair Hearings, and grievances in both fee-for-service and managed care delivery systems have you experienced?

Necesitamos ayuda para identificar oportunidades de mejora de los procesos tanto en los sistemas de pago por servicio como en los de gestión de la atención de servicios de salud.

- » ***¿Qué dificultades ha experimentado en relación con las apelaciones, las Audiencias Estatales Imparciales y las reclamaciones, tanto en los sistemas de pago por servicio como en los de atención médica gestionada?***

Discussion Questions

Preguntas de discusión



- » When you hear DHCS and/or managed care plans speak about your appeal, State Fair Hearing, and grievance rights, what is your first thought?
Cuando escucha al DHCS y/o los planes de atención administrada hablar sobre su apelación, audiencia estatal imparcial y derechos de queja, ¿qué es lo primero que piensa?

- » Have you (or someone you know) ever had to submit an appeal, request a State Fair Hearing, or submit a grievance?
¿Alguna vez usted (o alguien que conoce) ha tenido que presentar una apelación, solicitar una audiencia estatal imparcial o presentar una queja?
 - If so, what went well for you about that experience? What could have gone better?
Si es así, ¿qué te fue bien en esa experiencia? ¿Qué podría haber salido mejor?

Discussion Questions (continued)

Preguntas de discusión (continuado)



- » Is the information provided by managed care plans, local Medi-Cal offices, or other sources clear and helpful regarding the appeal, State Fair Hearing, and grievance process?

¿La información proporcionada por los planes de atención administrada, las oficinas locales de Medi-Cal u otras fuentes es clara y útil con respecto a la apelación, la audiencia estatal imparcial y el proceso de queja?

Next Steps

Próximos pasos

Next Steps

Próximos pasos

- » Attend the next virtual MMAC Meeting on Wednesday, May 15, 2024, from 5:30 – 7:30 p.m.
Asista a la próxima reunión virtual del MMAC el miércoles, 15 de mayo de 2024, de 5:30 a 7:30 p.m.
- » EIC will share any action items from today.
EIC compartirá los puntos de acción de hoy.
- » Stipend forms will be sent to members with instructions.
Los formularios se enviarán a los miembros con instrucciones.
- » Complete post-meeting survey.
Encuestas posteriores a la reunión.
- » Reach out to the EIC team for any questions or support.
Póngase en contacto con el equipo EIC con cualquier pregunta o para apoyo.

Open Feedback Session for Members and DHCS

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



Closing Activity

Franceska Gamez, Artist and Co-Founder of 1810 Gallery

Actividad de clausura

Franceska Gamez, Artista y cofundadora de la Galería 1810



Closing Remarks

Palabras de Clausura



Glossary

Glosario

- » Medi-Cal Managed Care (MCMC)
- » Medi-Cal Fee-for-Service (MC-FFS)
- » Specialty Mental Health Services (SMHS)
- » Drug-Medi-Cal Organized Delivery System (DM-ODS)
- » Drug-Medi-Cal Fee-for-Service (DM-FFS)
- » Dental Managed Care (DMC)
- » Dental Fee-for-Service (DFFS)
- » Medi-Cal Rx (MC-Rx)
- » Department of Health Care Services (DHCS)
- » Department of Social Services (CDSS)
- » Department of Managed Health Care (DMHC)
- » Independent Medical Review (IMR)
- » State Fair Hearing (SFH)