REQUIREMENT NG PATULOY NA COVERAGE SA MEDI-CAL

Department of Health Care Services
Communication Toolkit Phase 2

Medi-Cal

Buod

Noong Marso 2020 ay pansamantalang tinalikuran ng Centers for Medicare & Medicaid Services (CMS) ang ilang mga takdang requirement at mga kondisyon para sa Medicaid at Children's Health Insurance Program (CHIP) bilang pagtugon sa COVID-19. Dahil ginawang mas magaan ang mga patakarang ito, natulungan ang mga táong may Medicaid (Medi-Cal sa California) at CHIP—sa lahat ng 50 estado, sa District of Columbia, at sa limang U.S. territories—na mapanatili ang kanilang health coverage noong panahon ng pandemya. Gayunman itinitigil ng isang bagong batas sa Marso 31, 2023 ang patuloy na Medicaid coverage at hinihingi nito ang mga estado na simulan muli ang eligibility renewals simula Abril 1, 2023.

Two-Phase Approach sa mga Komunikasyon

Nagsasagawa ang DHCS ng isang kampanya para sa two-phased communication upang magpadala ng mga mensahe sa beneficiaries sa iba't-ibang channels gamit ang mga pinagkakatiwalaang partner na tinatawag na DHCS Coverage Ambassadors.

Phase 1, Awareness – Ito'y inilunsad noong spring 2022 upang hikayatin ang beneficiaries na ibigay ang kanilang pinakabagong contact information tulad ng pangalan, address, telepono, at email address para makontak sila tungkol sa mahalagang impormasyon hinggil sa pagpapanatili ng kanilang Medi-Cal benefits. Nakatuon ang messaging sa "Pagpapanatiling protektado ang iyong sarili at ang iyong pamilya."

Phase 2, Renewal – Simula Pebrero, ang stage na ito ay patuloy na maghihikayat sa beneficiaries na i-update ang kanilang contact information at i-report ang anumang mga pagbabago sa mga personal na kalagayan. Maaaring gamitin ng DHCS Coverage Ambassadors ang mga nakasulat sa Medi-Cal Continuous Coverage Communication Toolkit - Phase 1 upang hikayatin ang beneficiaries na i-update ang kanilang contact information. Bukod pa rito, ipapaalala rin nila sa beneficiaries na tingnan ang kanilang mail para sa darating na renewal packets na matatanggap nila sa mail na ipapadala sa mga táong hindi pwedeng i-renew gamit ang impormasyon na kasalukuyang nasa local county office. Hihikayatin din ang beneficiaries na tingnan ang kanilang mga online account para sa renewal alerts. Ang template ng messaging sa toolkit na ito para sa Phase 2 ay nakatuon sa mga paksa kabilang na ang "Renew it or lose it" (Mawawalan ka ng coverage kapag hindi ka nag-renew) at "Time to renew" (Panahon na para mag-renew) na mensahe upang bigyang-diin ang kahalagahan ng madaliang renewal. Ang resources sa toolkit na ito ay makakatulong din sa DHCS Coverage Ambassadors sa kanilang outreach sa beneficiaries tungkol sa kanilang mga renewal, at kung ano ang dapat nilang gawin upang maiwasan ang gap sa coverage.

Ang tinututukan ng kampanya ng pagbigay ng komunikasyon ay ang hikayatin ang beneficiaries na i-report ang anumang mga pagbabago sa contact information, kabilang na ang pangalan, kasalukuyang address, email address, o telepono. Kung ang contact information ay nagbago, maaari itong i-update ng beneficiaries nang personal, sa telepono, mail, o online.

DHCS Coverage Ambassadors

Mag-sign up ngayon upang maging isang DHCS Coverage Ambassador.

Ang Medi-Cal continuous coverage toolkit at webpage ay available upang tulungan ang DHCS Coverage Ambassadors na i-customize ang push communications sa beneficiaries ng Medi-Cal upang hikayatin silang i-update sa kanilang mga county ang kanilang contact information, kung ito'y nagbago. Ito'y makakatulong na masiguradong nakakatanggap sila ng mahalagang impormasyon hinggil sa pagpapanatili ng kanilang Medi-Cal coverage.

Sa panahong mangangailangan ng karagdagang komunikasyon, magpapaskil ng updated toolkits sa DHCS website kapag sila'y naging available at ibibigay ito sa DHCS Coverage Ambassadors.

Mga Mahahalagang Mensahe

Ang DHCS Coverage Ambassadors ay dapat nakatuon sa paghikayat sa beneficiaries na maghanda nang i-renew ang kanilang Medi-Cal coverage. Dapat simple, direkta, at nagbibigay-impormasyon ang mga mensahe:

Awareness

- **Mag-login sa iyong account** – Siguraduhing nasa Medi-Cal ang iyong up-to-date na impormasyon. Bisitahin ang KeepMediCalCoverage.org para sa karagdagang impormasyon at upang mag-sign up para sa email at text message alerts.

  o kaya

- **I-update ang iyong contact information** – Siguraduhing nasa counties ang iyong kasalukuyang pangalan, mailing address, telepono, email address, o iba pang contact information kung ito'y nagbago. Sa gayon ay makokontak ka ng counties tungkol sa iyong Medi-Cal.

Renewal

- **Gumawa ng account o tingnan ang iyong online account** – Gumawa ng Covered California, BenefitsCal, o kaya MyBenefitsCalWIN account o tingnan ang iyong mga account para dito para makakuha ng alerts. Maaaring maipadala mo online ang mga renewal o hinihiling na impormasyon.
- **Kumpletohin ang iyong renewal form (kung nakakuha ka nito)** – Kung nakatanggap ka ng isang renewal form sa mail, maaari mong isumite ang iyong impormasyon sa mail, telepono, nang personal, o online, upang makatulong na maiwasan ang gap sa iyong Medi-Cal coverage.

Outreach Tactics

Ang sumusunod na seksyon ay listahan ng available na outreach materials:

Call Script

» Mga mensaheng scripted na ibinahagi sa call center staff

Emails

» Direct emails sa beneficiaries

Flyer/Insert Snippet

» Direct mail sa beneficiaries

» I-share sa ambassador locations; maaaring kabilang dito ang:

- Community centers
- Women, Infants, and Children (WIC) at CalFresh offices
- Mga ospital, mga klinik, mga botika, o iba pang health care setting
- Mga opisina ng school nurse
- Health centers sa eskwelahan
- Mga opisina ng local county
- Anumang ibang lugar kung saan makokontak ang beneficiaries ng Medi-Cal

Interactive Voice Response

» Mga mensaheng scripted na ibinahagi sa call center staff

Messaging tungkol sa online portals

» I-share sa websites

» Direct emails sa beneficiaries

Messaging para sa Supplemental Security Income (SSI) Beneficiaries

» I-share sa local county websites

» Program websites

Social Media

- Twitter
- Facebook
- Instagram
- LinkedIn

Text Messages

- Direct text messages sa beneficiaries

Website Text para sa County Office Page

- I-share sa local county websites

Nilalaman ng Toolkit

Snippets ng Call Script

Tumatawag na Beneficiary	County/Managed Care Plan/ Community Partner/Agent
Kailangan ko bang magkompleto ng isang Medi-Cal renewal?	Maaaring malapit ka nang kailangang kumilos upang malaman kung kwalipikado ka pa rin para sa Medi-Cal. Ang counties ay magpapadala sa iyo ng sulat tungkol sa iyong Medi-Cal eligibility. Maaaring kailangan mong magkompleto ng isang renewal form. Siguraduhing updated sa iyong local county office ang iyong kasalukuyang contact information, kung ito'y nagbago. Hihingan ka lamang ng local county office ng karagdagang impormasyon kung kailangan nila ito upang i-renew ang iyong Medi-Cal. Kung nakatanggap ka ng renewal packet o sulat na humihingi sa iyo ng karagdagang impormasyon, maaari mong ibigay ang impormasyon sa mail, telepono, nang personal, o online.
Kailan ko ba kailangang punan at ibalik ang aking Medi-Cal renewal packet?	Makakakuha ka ng sulat sa mail. Sasabihin sa iyo ng sulat kung ang iyong Medi-Cal coverage ay awtomatikong na-renew o kung kailangan ng iyong county ng karagdagang impormasyon upang i-renew ang iyong Medi-Cal. Kung nakatanggap ka ng renewal packet o sulat na humihingi sa iyo ng karagdagang impormasyon, maaari mong ibigay ang impormasyon sa mail, telepono, nang personal, o online. Sasabihin sa iyo ng iyong county kung hindi mo kailangang magkompleto ng isang renewal packet. Ang sulat mula sa iyong county ay dapat dumating sa halos parehong panahon kung kailan mo dating natanggap ang mga ganitong sulat sa mga nakaraang taon. Halimbawa, kung ang iyong Medi-Cal renewal ay due nang Abril sa mga nakaraang taon, dapat mong abangan ang isang sulat mula sa iyong county sa loob ng dalawang buwan bago mag-Abril.

Ano ang magagawa ko upang maghanda para sa aking Medi-Cal renewal?	Kung kalilipat mo lamang, o kung nagbago ang alinman sa iyong contact information tulad ng iyong telepono o email address, i-report ang mga pagbabagong ito sa iyong local county office upang masiguradong makakatanggap ka ng mahalagang impormasyon tungkol sa iyong Medi-Cal coverage. Kung nakakuha ka ng bagong trabaho o nagbago ang iyong kita, maghandang magpakita ng ebidensiya nito. Tingnan ang iyong mail – ang mga county ay magpapadala sa iyo ng sulat tungkol sa iyong Medi-Cal eligibility. Maaaring kailangan mong magkompleto ng isang renewal form. Kung pinadalhan ka ng isang renewal form, ipadala ang iyong impormasyon sa mail, telepono, nang personal, o online, para hindi ka mawalan ng coverage. Gumawa ng online account o tingnan ang iyong online account – Covered California, BenefitsCal, o kaya MyBenefitsCalWIN para sa alerts. Maaari mong ipadala online ang mga renewal o hinihiling na impormasyon.
Paano ba mag-report ng pagbabago kung mayroon akong SSI?	Kung tumatanggap ka ng SSI , wala kang U.S. mailing address, at hindi mo mabago online ang iyong address, maaari mong i-report ang iyong pagbabago sa pamamagitan ng: » Pagtawag sa 1(800) 772-1213 (TTY 1(800) 325-0778), Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. – 7 p.m. » Pagkontak sa iyong local Social Security office gamit ang kanilang online locator. Kung tumatanggap ka ng SSI, iproproseso ng Social Security ang iyong Medi-Cal renewal. Kung mayroon kang mga tanong, tumawag sa 1(800) 772-1213 o kaya'y kontakin ang iyong local Social Security office.

Paano kung hindi na ako eligible para sa Medi-Cal?	Kung hindi ka na kwalipikado para sa Medi-Cal, maaaring makakuha ka ng health coverage gamit ang Covered California. Kapag nawalan ka ng Medi-Cal, maaari kang mag-enrol sa isang Covered California plan sa labas ng open enrollment period. Ang iyong local county office ay magpapadala sa iyo ng impormasyon tungkol sa kung paano mag-sign up.

Emails

Subject Line: Parating na ang iyong renewal letter. Abangan ito!

Preview Text: Siguraduhing up-to-date sa **[Customize local county office name]** ang iyong address at contact information kung ito'y nagbago para matanggap mo ang iyong Medi-Cal renewal letter sa mail.

Ikaw ba o ang isang kapamilya ay kasalukuyang may health coverage sa Medi-Cal? Kung gayon, ito ang dapat mong gawin para panatilihin ang iyong Medi-Cal.

Abangan ang Medi-Cal renewal letter sa mail mula sa **[Customize local county office name]**. Siguraduhing ang iyong pangalan, address, email address, at telepono ay up-to-date sa **[Customize local county office name]**. Maaari mong ibigay sa iyong county ang iyong impormasyon sa mail, telepono, nang personal, o online.

Kung mayroon kang Medi-Cal, susubukan ng iyong local county office na i-renew ang iyong Medi-Cal. Gagamitin nila ang impormasyon na nasa kanila. Hihingan ka lamang ng local county office ng karagdagang impormasyon kung kailangan nila ito upang i-renew ang iyong Medi-Cal. Kung nakatanggap ka ng renewal packet o sulat na humihingi sa iyo ng karagdagang impormasyon, maaari mong ibigay ang impormasyon sa mail, telepono, nang personal, o online.

Kung ang iyong impormasyon ay nagbago, maaari mo itong i-update online sa **[Customizable link mybenefitscalwin.org or benefitscal.com]**, o kaya'y tumawag sa **[customize local county office number]**.

Tandaan: I-update ang iyong address, kung ito'y nagbago. Ayaw naming ma-miss mo ang mahalagang mail na ito para mapanatili mo ang iyong Medi-Cal.

Sumasainyo,
[Customize organization or local county office name]

Flyer

Panatilihing protektado ang iyong sarili at ang iyong pamilya.

Medi-Cal

Tiyaking up-to-date ang iyong impormasyon.

Sakop ng Medi-Cal ang mga mahahalagang serbisyo ng pangangalaga sa kalusugan para sa iyo at sa iyong pamilya, kabilang na ang mga pagpunta sa doktor, mga reseta sa gamot, mga pagpapabakuna, pangangalaga sa pangkaisipang kalusugan, at marami pang iba. Kaya kung mayroon kang Medi-Cal, siguraduhing i-renew ito kapag panahon na.

I-update ang iyong contact information

I-report ang anumang mga bagong pagbabago sa iyong pangalan, address, telepono, at email address para makontak ka ng iyong county.

Tingnan ang iyong mail

Ang mga county ay magpapadala sa iyo ng sulat tungkol sa iyong Medi-Cal eligibility. Maaaring kailangan mong magkompleto ng isang renewal form. Kung pinadalhan ka ng isang renewal form, ipadala ang iyong impormasyon sa mail, telepono, nang personal, o online, para hindi ka mawalan ng coverage.

Gumawa ng online account o tingnan ang iyong account

Maaari kang mag-sign up upang makakuha ng alerts tungkol sa iyong kaso. Gumawa ng account upang makuha ang alerts na ito o mag-login sa iyong account. Maaari mong ipadala online ang mga renewal o hinihiling na impormasyon.

Kumpletohin ang iyong renewal form (kung nakakuha ka nito)

Kung nakatanggap ka ng isang renewal form, ipadala ang iyong impormasyon sa mail, telepono, nang personal, o online, upang makatulong na maiwasan ang gap sa iyong coverage.

Para sa karagdagang impormasyon at para malaman kung paano i-update ang iyong contact information, bisitahin ang KeepMediCalCoverage.org

Poster

Beneficiaries ng Medi-Cal:

Kumilos na ngayon upang panatilihin ang iyong Medi-Cal

Ang iyong local county office ay magpapadala sa iyo ng sulat tungkol sa iyong Medi-Cal coverage.

Sasabihin sa iyo ng sulat kung:

- Kailangan ng iyong county ng impormasyon mula sa iyo para i-renew ang iyong Medi-Cal

o kaya

- Awtomatikong ni-renew ang iyong Medi-Cal

Kung makakatanggap ka ng renewal form, mangyaring punan ito at ibalik ito kaagad.

Tingnan kung ang iyong local county office ay may pinakabagong impormasyon tungkol sa iyo, kabilang na ang iyong pangalan, kasalukuyang address, email address, at telepono.

Para sa karagdagang impormasyon at para malaman kung paano i-update ang iyong contact information, bisitahin ang KeepMediCalCoverage.org

Medi-Cal

IVR Call Script

» Halos panahon na para i-renew ang iyong Medi-Cal coverage. Maaaring kailangan mong kumilos upang mapanatili ang iyong coverage. Kung ang iyong address, email address o kaya telepono ay nagbago, mangyaring i-update ang iyong impormasyon sa iyong local county office. Tandaang tingnan ang iyong mail para malaman kung dumating na ang sulat tungkol sa iyong Medi-Cal coverage.

» Halos panahon na para i-renew ang iyong Medi-Cal coverage. Maaaring kailangan mong kumilos upang mapanatili ang iyong coverage. Mangyaring sagutin kaagad sa lalong madaling panahon ang lahat ng mga hinihiling ng iyong local county office para sa impormasyon.

» Halos panahon na para i-renew ang iyong Medi-Cal coverage. Kung nakatanggap ka ng renewal packet o sulat na humihingi sa iyo ng karagdagang impormasyon, maaari mong ibigay ang impormasyon sa mail, telepono, nang personal, o online.

Messaging tungkol sa Online Portals

Maaaring i-update ng mga indibidwal ang kanilang contact information o kumpletohin ang kanilang renewals online.

» Covered California

- Maaari mong i-update ang iyong impormasyon sa Covered California portal. Ang Covered California ay available sa buong estado. Bisitahin ang Covered California para sa karagdagang impormasyon tungkol sa pag-access ng iyong online account o kaya'y tawagan ang service center sa 1 (800) 300-1506.

» BenefitsCal

- Maaari mong i-update ang iyong impormasyon sa BenefitsCal portal. Ang phase-in ng BenefitsCal ay magsisimula sa buong estado sa 2023. Bisitahin ang BenefitsCal para sa karagdagang impormasyon tungkol sa pag-access ng iyong online account.

» My Benefits CalWIN

- Maaari mong i-update ang iyong impormasyon sa Benefits CalWIN portal. Ang My Benefits CalWIN ay available sa ilang counties. Bisitahin ang My Benefits CalWIN para sa karagdagang impormasyon tungkol sa pag-access ng iyong online account.

Messaging para sa Supplemental Security Income Beneficiaries

Ang mga indibidwal na may Supplemental Security Income (SSI) ay makakakuha ng Medi-Cal sa pamamagitan ng Social Security Administration.

Ang pahayag sa ibaba ay magagamit para sa outreach sa beneficiaries ng Medi-Cal na tumatanggap ng SSI:

» Kung tumatanggap ka ng SSI, tumawag sa 1(800) 772-1213 o kaya'y kontakin ang iyong local Social Security office para i-report ang pagbabago sa iyong address.

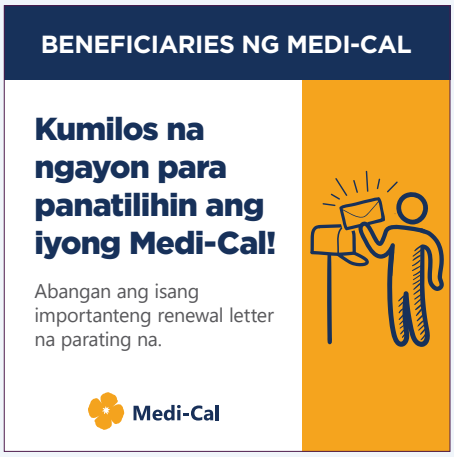
» Kung tumatanggap ka ng SSI, iproproseso ng Social Security ang iyong Medi-Cal renewal. Kung mayroon kang mga tanong, tumawag sa 1(800) 772-1213 o kaya'y kontakin ang iyong local Social Security office.

Social Media

Maaari mong i-report ang anumang mga pagbabago sa iyong impormasyon nang personal, sa telepono, sa mail, o online.

Panatilihing protektado ang iyong sarili at ang iyong pamilya. Mag-login sa iyong account upang masigurado na nasa Medi-Cal ang iyong kasalukuyang address, email address, at telepono. Para sa karagdagang impormasyon o upang mag-sign up para sa email at text message alerts, bisitahin ang **KeepMediCalCoverage.org**.

Halos panahon na para i-renew ang iyong Medi-Cal coverage. Kung nakatanggap ka ng isang renewal form sa mail, ibig sabihin ay kailangan ng iyong county ng karagdagang impormasyon. Punan at ibalik ito kaagad upang panatilihing protektado ang iyong sarili at ang iyong pamilya. Bisitahin ang **KeepMediCalCoverage.org** para sa karagdagang impormasyon at upang mag-sign up para sa email at text message alerts.



Text Messages

Maaari mong i-report ang impormasyon nang personal, sa telepono, mail, o online.

- Upang makuha ang iyong Medi-Cal renewal letter, siguraduhing na-update mo ang iyong contact information kung ito'y kamakailan lamang nagbago. Maaari mong i-report ang impormasyon nang personal, sa telepono, mail, o online: **[Customizable Link]**
- Huwag ma-miss ang iyong Medi-Cal renewal letter. Kung ang iyong contact information ay nagbago, i-update ito nang personal, sa telepono, mail, o online: **[Customizable Link]**
- Kumilos ngayon upang mapanatili ang iyong Medi-Cal. Siguraduhing up-to-date ang iyong address para matanggap mo ang iyong renewal letter. Kung ang iyong impormasyon ay nagbago, maaari mo itong i-update nang personal, sa telepono, sa mail, o online: **[Customizable Link]**
- Parating na ang Medi-Cal renewals. Siguraduhing up-to-date ang iyong address. Kung ang iyong impormasyon ay nagbago, maaari mo itong i-update nang personal, sa mail, o online: **[Customizable Link]**
- Nakakuha ka ba ng isang Medi-Cal renewal packet? Punan at ibalik ito sa iyong county nang personal, sa telepono, mail, o online sa lalong madaling panahon. **[Customizable Link]**

Website Text para sa County Office Page

Maaari mong i-report ang impormasyon nang personal, sa telepono, mail, o online.

Halos panahon na para i-renew ang iyong Medi-Cal coverage. Makakatanggap ka ng sulat sa mail na magsasabi sa iyo kung awtomatikong ni-renew ng County ang iyong Medi-Cal o kung kailangan ng iyong county ng karagdagang impormasyon. Kung nakatanggap ka ng renewal packet o abiso na humihingi sa iyo ng karagdagang impormasyon, maaari mong ibigay ang impormasyon sa mail, telepono, nang personal, o online.

Kung ang iyong contact information ay nagbago, mangyaring i-update ito ngayon sa pamamagitan ng pagkontak sa: **[phone number, SAWS portal, or county link to directory]**. Maaari itong makatulong sa iyo na mapanatili mo ang iyong Medi-Cal coverage.