

MEDI-CAL

连续承保要求

卫生保健服务部
沟通工具包第二阶段



Medi-Cal

概述

2020 年 3 月，Medicare 和 Medicaid 服务中心（CMS）针对新冠病毒疫情暂时豁免了一些参加 Medicaid 和 Children's Health Insurance Program（CHIP）的要求和条件。这些规定的放宽帮助所有 50 个州、哥伦比亚特区和美国五个领地参加 Medicaid（加州为 Medi-Cal）和 CHIP 的人在疫情期间保持医疗承保。但是，一项新法律将于 2023 年 3 月 31 日终止 Medicaid 的连续承保，并要求各州从 2023 年 4 月 1 日开始重新启动续保资格审查。

沟通的两阶段方法

卫生保健服务部（DHCS）正在实施一项分为两个阶段的沟通活动，由我们值得信赖的合作伙伴 [DHCS 承保大使](#)（DHCS Coverage Ambassadors）通过多种渠道向计划参加者发送信息。

第一阶段：认知 — 于 2022 年春季启动，旨在鼓励计划参加者提供更新联系信息，例如姓名、地址、电话号码和电子邮件地址，以便与他们联系，以获取有关保持其 Medi-Cal 福利的重要信息。讯息强调“继续参加保险，保护您和您的家人”

第二阶段：续保 — 从二月开始，在这个阶段我们将继续鼓励计划参加者更新联系信息，并报告个人情况的任何变更。DHCS 承保大使可使用来自 [Medi-Cal 连续承保沟通工具包 — 第一阶段](#) 的内容，鼓励计划参加者更新联系信息。此外，它还将提醒计划参加者查看邮件，了解他们将通过邮件收到的即将寄出的续保资料，如果您当地的县政府办公室现有信息不足以帮您完成续保，您将会收到续保资料。还将鼓励计划参加者查看自己的在线账户中的续保提醒通知。该工具包中的第二阶段模板讯息注重“续保否则就断保”和“到了续保的时候了”等主题，强调续保的重要性和紧迫性。该工具包中提供的资源将进一步帮助 DHCS 承保大使向计划参加者宣传续保，以及他们需要采取哪些措施避免保险中断。

宣传活动讯息的重点是鼓励计划参加者报告联系信息的任何变更，包括姓名、当前地址、电子邮件地址或电话号码。如果联系信息变更，计划参加者可亲自送交、打电话、寄邮件或在线更新联系信息。

DHCS 承保大使

今天就登记成为一名 [DHCS 承保大使](#)。

Medi-Cal 连续承保工具包和网页可帮助 DHCS 承保大使定制推送给 Medi-Cal 计划参加者的讯息，以鼓励他们向当地县政府更新自己的联系信息（如有变更）。这将有助于确保他们收到有关 Medi-Cal 续保的重要信息。

由于需要进一步沟通，工具包的更新版将在推出时发布于 DHCS 网站上，并将分发给 DHCS 承保大使。

重要讯息

DHCS 承保大使应注重鼓励计划参加者准备好为 Medi-Cal 续保。讯息应当简单、直接且信息丰富：

认知

- **登入您的账户** — 确保 Medi-Cal 有您的最新信息。请访问网站 [KeepMediCalCoverage.org](https://www.KeepMediCalCoverage.org)，了解更多信息，并登记接收电子邮件和短信提醒通知。

或者

- **更新您的联系信息** — 确保县政府有您的现用姓名、邮寄地址、电话号码、电子邮件地址或其他联系信息（如有变更）。这样，县政府能够就 Medi-Cal 方面的事宜与您联系。

续保

- **创建或查看您的在线账户** — 创建或查看您的 Covered California、BenefitsCal 或 MyBenefitsCalWIN 帐户中的提醒通知。您可能可以在线提交续保申请表或要求提交的信息。
- **填写续保申请表(如收到)** — 如果您收到寄给您的续保申请表，您可以通过寄邮件、打电话、亲自送交或在线提交您的信息，帮助避免您的 Medi-Cal 保险中断。

宣传策略

以下部分列出了可供使用的宣传资料：

通话脚本

- » 与客服中心工作人员分享的脚本讯息

电子邮件

- » 直接发送给计划参加者的电子邮件

传单 / 插页片段

- » 直接寄给计划参加者
- » 在大使所在地点分享，其中可能包括：
 - 社区中心
 - 妇女、婴儿和儿童特别补助营养计划（WIC）和 CalFresh 办公室
 - 医院、诊所、药房或其他医疗保健设施
 - 学校护士办公室
 - 学校保健中心
 - 当地县政府办公室
 - 任何其他与 Medi-Cal 计划参加者接触的地点

互动式语音通话回答

- » 与客服中心工作人员分享的脚本讯息

有关在线门户网站的讯息

- » 在网站分享
- » 直接发送给计划参加者的电子邮件

向补充安全收入计划（SSI）参加者传送的讯息

- » 在当地县政府办公室网站分享
- » 计划网站

社交媒体

- » 推特 (Twitter)
- » 脸书 (Facebook)
- » 照片墙 (Instagram)
- » 领英 (LinkedIn)

短信

- » 直接发送给计划参加者的短信

县政府办公室网页中的网站讯息

- » 在当地县政府办公室网站分享

工具包内容

通话脚本片段

负责电话联系计划参加者的客服人员	县政府/管理式保健计划/ 社区合作伙伴/代理人
<p>我需要填写 Medi-Cal 续保申请表吗？</p>	<p>您可能很快需要采取措施了解您是否仍有资格参加 Medi-Cal。县政府将寄给您一封关于您的 Medi-Cal 资格的信件。您可能需要填写续保申请表。如果您的当前联系信息已变更，请确保向您当地的县政府办公室更新该信息。当地县政府办公室只会在需要为您的 Medi-Cal 续保时才会要求您提供更多信息。如果您收到续保资料或要求您提供更多信息的信件，您可以通过寄邮件、打电话、亲自送交或在线提交信息。</p>
<p>我何时需要填写和送回我的 Medi-Cal 续保资料？</p>	<p>您可能会收到一封信。这封信会告知您的 Medi-Cal 是否已自动续保，或者当地县政府是否需要更多信息才能为您的 Medi-Cal 续保。如果您收到续保资料或要求提供更多信息的信件，您可以通过寄邮件、打电话、亲自送交或在线提交信息。如果您不需要填写续保资料，当地县政府会通知您。</p> <p>当地县政府的信件应当与您过去几年收到类似信件的送达时间大致相同。例如，如果您的 Medi-Cal 过去几年在四月到期，您应当在四月前两个月内留意县政府的来信。</p>

我应当为 Medi-Cal 续保做哪些准备？

如果您最近搬家，或者您的任何联系信息（例如您的电话号码或电子邮件地址）变更，请向您当地的县政府办公室报告，以确保您能收到有关您的 Medi-Cal 保险的重要信息。如果您找到一份新工作或您的收入发生了变化，请准备好提供证明。

查看您的邮件 — 县政府将给您寄一封关于您的 Medi-Cal 资格的信件。您可能需要填写续保申请表。如果您收到续保申请表，请通过寄邮件、打电话、亲自送交或在线提交您的信息，以免保险中断。

创建或查看您的在线账户 — 查看 Covered California、BenefitsCal 或 MyBenefitsCalWIN 中的提醒通知。您可以在线提交续保申请表或请求提交的信息。

如果我参加了补充安全收入计划（SSI），我如何报告变更？

如果您有 SSI，但没有美国邮寄地址，并且无法在线更改您的地址，您可以通过以下方式报告您的变更：

- » 星期一至星期五上午 8 时至下午 7 时致电 1 (800) 772-1213 (TTY: 1 (800) 325-0778)。
- » 通过您当地的社会安全局办公室[在线查询程序](#)与他们联系。

如果您有 SSI，社会安全局将处理您的 Medi-Cal 续保事宜。如果您有疑问，请致电 1 (800) 772-1213，或者与您的当地社会安全局办公室联系。

如果我不再有资格参加 Medi-Cal，该怎么办？

如果您不再有资格参加 Medi-Cal，您可以通过 Covered California 获得医疗保险。失去 Medi-Cal 后，您可以在开放注册期以外的时间注册参加 Covered California 计划。当地县政府办公室会给您寄送关于如何登记的信息。

电子邮件

主题行：您的续保信件即将送到。不要错过该信件！

预览文字：确保您的地址和联系信息已在 **[Customize local county office name]** 更新（如有变更），以便您收到寄给您的 Medi-Cal 续保信件。

您或您的家庭成员目前是否通过 Medi-Cal 获得医疗保险？如果是，以下是您需要了解的信息，以便您可以继续参加 Medi-Cal。

请留意寄给您的来自 **[Customize local county office name]** 的 Medi-Cal 续保信件。确保您的姓名、地址、电子邮件地址和电话号码已在 **[Customize local county office name]** 更新。您可以通过寄邮件、打电话、亲自送交或在线向您当地的县政府提交您的信息。

如果您有 Medi-Cal，当地县政府办公室将尝试为您的 Medi-Cal 续保。他们将使用现有信息。当地县政府办公室只会在需要为您的 Medi-Cal 续保时才会要求您提供更多信息。如果您收到续保资料或要求您提供更多信息的信件，您可以通过寄邮件、打电话、亲自送交或在线提交信息。

如果您的信息已变更，您可以在线更新 **[Customizable link mybenefitscalwin.org or benefitscal.com]**，或者致电 **[customize local county office number]**。

请记住：更新您的地址（如有变更）。我们不想让您错过这封重要的信件，以便您可以继续参加 **Medi-Cal**。

顺致敬意！

[Customize organization or local county office name]

继续参加 保险，保 护您和您 的家人



确保您的信息已更新

Medi-Cal 为向您和您的家人提供的重要医疗保健服务提供承保，包括就诊、处方药、疫苗接种、精神保健等。因此，如果您有 Medi-Cal，请确保按时续保。

更新您的联系信息

报告您的姓名、地址、电话号码和电子邮件地址的任何新变更，以便您当地的县政府可以与您联系。

查看邮件

县政府将给您寄一封关于您的 Medi-Cal 资格的信件。您可能需要填写续保申请表。如果您收到续保申请表，请通过寄邮件、打电话、亲自送交或以在线方式提交您的信息，以免失去承保。

创建或检查您的在线帐户

您可以登记接收有关您的保险的提醒通知。创建或登录您的帐户，以便接收这些提醒通知。您可以在线提交续保申请表或请求提交的信息。

填写续保申请表（如收到）

如果您收到续保申请表，请通过寄邮件、打电话、亲自送交或在线提交您的信息，帮助避免您的保险中断。



如需获得更多详细信息并了解如何更新您的联系信息，请访问网站：
[KeepMediCalCoverage.org](https://www.KeepMediCalCoverage.org)



Medi-Cal

Medi-Cal 计划参加者：

请采取行动, 为您的 Medi-Cal 续保

您当地的县政府办公室会给您邮寄一封
关于您的 Medi-Cal 保险的信件。



该信件将告知您是否：

县政府需要您提供信息，
以便为您的 Medi-Cal 续保

或者

您的 Medi-Cal 已自动续保



如果您收到续保申请表，
请立即填写该表并送回。



检查您当地的县政府办公室是
否有您的最新信息，包括您的
姓名、当前地址、电子邮件地
址和电话号码。

如需获得更多详细信息并了解如何更新您的联系
信息，请访问网站：[KeepMediCalCoverage.org](https://www.KeepMediCalCoverage.org)



Medi-Cal



交互式语音通话回答 (IVR) 通话脚本

- » 您的 Medi-Cal 保险马上就该续保了。您可能需要采取行动才能续保。如果您的当前地址、电子邮件地址或电话号码已更改，请在您所在的县政府办公室更新您的信息。请记住查看您的邮件，留意是否收到一封关于您的 Medi-Cal 保险的信件。
- » 您的 Medi-Cal 保险马上就该续保了。您可能需要采取行动才能续保。请尽快回复您当地的县政府办公室的所有提供信息的请求。
- » 您的 Medi-Cal 保险马上就该续保了。如果您收到续保资料或要求您提供更多信息的信件，您可以通过寄邮件、打电话、亲自送交或在线提交信息。

有关在线门户网站的讯息

个人可以在线更新自己的联系信息或填写续保申请表。

- » Covered California
 - 您可以在 Covered California 门户网站更新您的信息。Covered California 可在全州范围内提供。请访问 [Covered California](#)，了解有关如何访问您的在线账户的更多信息，或致电服务中心，电话号码 (800) 300-1506。
- » BenefitsCal
 - 您可以在 BenefitsCal 门户网站更新您的信息。BenefitsCal 将在 2023 年在全州分阶段推出。请访问 [BenefitsCal](#)，了解有关如何访问您的在线账户的更多信息。
- » My Benefits CalWIN
 - 您可以在 My Benefits CalWIN 门户网站更新您的信息。My Benefits CalWIN 在某些县提供。请访问 [My Benefits CalWIN](#)，了解有关如何访问您的在线账户的更多信息。

向补充安全收入计划参加者传送的讯息

有补充安全收入计划 (SSI) 的个人通过社会安全管理局参加 Medi-Cal。

以下陈述可用于向正在接受 SSI 的 Medi-Cal 计划参加者进行宣传：

- » 如果您有 SSI，请致电 1 (800) 772-1213，或者与您的[当地社会安全局办公室](#)联系，报告您的地址变更。
- » 如果您有 SSI，社会安全局将处理您的 Medi-Cal 续保事宜。如果您有疑问，请致电 1 (800) 772-1213，或者与您的[当地社会安全局办公室](#)联系。

社交媒体

您可以亲自送交、打电话、寄邮件或在线报告您的信息的任何变更。

继续参加保险，保护您和您的家人。登入您的账户，确保 Medi-Cal 有您的当前地址、电子邮件地址和电话号码。如需了解更多信息或登记接收电子邮件和短信提醒通知，请访问网站 **KeepMediCalCoverage.org**。



您的 Medi-Cal 保险马上就该续保了。如果您收到寄给您的续保申请表，说明您当地的县政府需要您提供更多信息。立即填写续保申请表并送回，继续参加保险，保护您和您的家人。请访问网站 **KeepMediCalCoverage.org**，了解更多信息，并登记接收电子邮件和短信提醒通知。



短信

您可以亲自送交、打电话、寄邮件或在线报告信息。

- » 如需收到您的 Medi-Cal 续保信件，请确保您已更新您的联系信息（如果最近变更）。您可以亲自送交、打电话、寄邮件或在线报告信息： [\[Customizable Link\]](#)
- » 不要错过您的 Medi-Cal 续延信件。如果您的联系信息已变更，请亲自送交、打电话、寄邮件或在线更新： [\[Customizable Link\]](#)
- » 采取行动继续参加 Medi-Cal。确保您的地址已更新，以便您收到续保信件。如果您的信息已变更，您可以亲自送交、打电话、寄邮件或在线更新： [\[Customizable Link\]](#)
- » Medi-Cal 续保很快就要开始。确保您的地址已更新。如果您的信息已变更，您可以亲自送交、打电话、寄邮件或在线更新： [\[Customizable Link\]](#)
- » 您收到 Medi-Cal 续保资料了吗？请尽快填写续保申请表，并亲自送交、打电话、寄邮件或在线将表格送回给当地县政府： [\[Customizable Link\]](#)

县政府办公室网页中的网站讯息

您可以亲自送交、打电话、寄邮件或在线报告信息。

您的 Medi-Cal 保险马上就该续保了。您将收到一封信，告知您的 Medi-Cal 是否由县政府自动续保，或者您所在的县政府是否需要更多信息。如果您收到续保资料或要求您提供更多信息的通知，您可以通过寄邮件、打电话、亲自送交或在线提交信息。

如果您的联系信息变更，请立即联系以下人员，更新您的信息： [\[phone number, SAWS portal, or county link to directory\]](#)。这样做可能帮助您为您的 Medi-Cal 续保。