

REQUISITO DE COBERTURA CONTINUA DE MEDI-CAL

**Departamento de Servicios de Atención Médica
Kit de Herramientas de Comunicación para la Fase 2**



Visión general

En marzo de 2020, los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés) eximieron temporalmente de ciertos requisitos y condiciones de Medicaid y del Programa de Seguro Médico para Niños (CHIP, por sus siglas en inglés) en respuesta a la emergencia de salud pública (PHE, por sus siglas en inglés) del COVID-19. La flexibilización de estas reglas ayudó a las personas con Medicaid (Medi-Cal en California) y CHIP, en los 50 estados, el Distrito de Columbia y los cinco territorios de los Estados Unidos, a mantener su cobertura de salud durante la pandemia. Sin embargo, una nueva ley pone fin a la cobertura continua de Medicaid el 31 de marzo de 2023 y requiere que los estados reinicien las renovaciones de elegibilidad a partir del 1 de abril de 2023.

Enfoque de dos fases para las comunicaciones

El Departamento de Servicios de Atención Médica (DHCS, por sus siglas en inglés) implementó una campaña de comunicación de dos fases para llevar el mensaje a los beneficiarios, con mensajes a través de múltiples canales utilizando socios confiables llamados [embajadores de cobertura de DHCS](#).

Fase 1, Concienciación – Comenzó en la primavera de 2022, para alentar a los beneficiarios a proporcionar su información de contacto actualizada, como su nombre, dirección, número telefónico y dirección de correo electrónico, para poder contactarlos con información importante sobre cómo mantener sus beneficios de Medi-Cal. Los mensajes se centran en “Mantenga su cobertura y la de su familia”.

Fase 2, Renovaciones – Comenzando en febrero, esta fase continuará alentando a los beneficiarios a actualizar su información de contacto e informar cualquier cambio en sus circunstancias personales. Los embajadores de cobertura de DHCS pueden usar el contenido del [Kit de herramientas de comunicación de cobertura continua de Medi-Cal - Fase 1](#) para alentar a los beneficiarios a actualizar su información de contacto. Además, recordará a los beneficiarios que revisen sus buzones y estén pendientes de los próximos paquetes de renovación que recibirán por correo, que se enviarán en casos de que no se hayan podido renovar utilizando la información que la oficina local del condado ya tiene disponible. Los beneficiarios también deben revisar sus cuentas en línea para ver si han recibido alertas de renovación. El mensaje modelo en este kit de herramientas para la Fase 2 se centra en temas que incluyen el lenguaje “Renuévela o piérdala” y “Hora de renovar su cobertura”, para enfatizar la importancia y la urgencia de la renovación. Los recursos que provee este kit de herramientas ayudarán aún más a los embajadores de cobertura de DHCS para comunicarse

con los beneficiarios sobre sus renovaciones y lo que deben hacer para evitar la interrupción de su cobertura.

El enfoque de los mensajes de la campaña de comunicación es alentar a los beneficiarios a reportar cualquier cambio en su información de contacto, incluyendo su nombre, dirección actual, dirección de correo electrónico o número telefónico. Los beneficiarios pueden actualizar su información de contacto en persona, por teléfono, por correo o en línea, si esta ha cambiado.

Embajadores de cobertura de DHCS

Inscríbase hoy para ser un [embajador de cobertura de DHCS](#).

El kit de herramientas de cobertura continua y el sitio web de Medi-Cal están disponibles para ayudar a los embajadores de cobertura de DHCS a personalizar las comunicaciones que se envían a los beneficiarios de Medi-Cal con el fin de alentarlos a actualizar su información de contacto con sus condados, si esta ha cambiado.. Esto ayudará a garantizar que reciban información importante sobre cómo mantener su cobertura de Medi-Cal.

Según se necesiten más comunicaciones, se publicarán kits de herramientas actualizados en el sitio web de DHCS a medida que estén disponibles y se distribuirán a los embajadores de cobertura de DHCS.

Mensajes clave

Los embajadores de cobertura de DHCS deben enfocarse en alentar a los beneficiarios a prepararse para renovar su cobertura de Medi-Cal. Los mensajes deben ser simples, directos e informativos:

Concienciación

- **Inicie sesión en su cuenta** – Asegúrese de que Medi-Cal tenga su información actualizada. Visite MantengaSuMediCal.org para obtener más información y registrarse para recibir alertas por correo electrónico y mensajes de texto.

O

- **Actualice su información de contacto** – Asegúrese de que los condados tengan el nombre que utiliza actualmente, su dirección postal, número telefónico, dirección de

correo electrónico u otra información de contacto, si alguna de estas ha cambiado. De esta manera, los condados pueden comunicarse con usted acerca de su cobertura de Medi-Cal.

Renovaciones

- **Cree o revise su cuenta en línea** – Cree o revise su cuenta de Covered California, BenefitsCal o MyBenefitsCalWIN para ver si ha recibido alertas. Puede enviar renovaciones o la información solicitada en línea.
- **Complete su formulario de renovación (si recibe uno)** – Si recibió un formulario de renovación, puede proporcionar su información por correo, por teléfono, en persona o en línea para ayudar a evitar la interrupción en su cobertura de Medi-Cal.

Tácticas de divulgación

La siguiente sección es una lista de los materiales de divulgación disponibles:

Guión para llamadas telefónicas

» Guiones con mensajes que se compartirán con el personal del centro de llamadas

Correos electrónicos

» Correos electrónicos enviados directamente a los beneficiarios

Volantes/hojas sueltas

- » Enviadas por correo directamente a los beneficiarios
- » Se distribuyen en los lugares donde están los embajadores, que pueden incluir:
 - Centros comunitarios
 - Oficinas de Servicios para las Mujeres, Bebés y Niños (WIC) y de CalFresh
 - Hospitales, clínicas, farmacias u otros entornos de atención médica
 - Oficinas de enfermería escolar
 - Centros de salud escolares
 - Oficinas locales del condado
 - Cualquier otro lugar para contactar a los beneficiarios de Medi-Cal

Respuesta de voz interactiva

- » Guiones con mensajes que se compartirán con el personal del centro de llamadas

Mensajes en portales en línea

- » Se compartirán en sitios web
- » Se enviarán correos electrónicos directamente a los beneficiarios

Mensajes para los beneficiarios del programa de Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI)

- » Se compartirán en los sitios web de las oficinas locales del condado
- » Se compartirán en los sitios web del programa

Redes sociales

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

Mensajes de texto

- » Mensajes de texto enviados directamente a los beneficiarios

Texto para el sitio web de la oficina del condado

- » Se compartirá en el sitio web de la oficina del condado

Contenido del kit de herramientas

Fragmentos del guión de para las llamadas

Beneficiario que llama	Condado/plan de cuidado controlado/ socio comunitario/agente
<p>¿Necesito completar una renovación de Medi-Cal?</p>	<p>Es posible que pronto deba tomar medidas para averiguar si aún califica para Medi-Cal. Los condados le enviarán una carta sobre su elegibilidad para Medi-Cal. Es posible que deba completar un formulario de renovación. Asegúrese de que su información de contacto esté actualizada con su oficina local del condado, si esta ha cambiado.</p> <p>La oficina local del condado solo le pedirá más información si la necesitan para renovar su cobertura de Medi-Cal. Si recibe un paquete de renovación o una carta solicitando más información, puede proporcionar la información por correo, por teléfono, en persona o en línea.</p>
<p>¿Cuándo debo llenar y devolver mi paquete de renovación de Medi-Cal?</p>	<p>Recibirá una carta por correo. La carta le dirá si su cobertura de Medi-Cal se renovó automáticamente o si su condado necesita más información para renovar su Medi-Cal. Si recibe un paquete de renovación o una carta solicitando más información, puede proporcionar la información por correo, por teléfono, en persona o en línea. Su condado le informará si no necesita completar un paquete de renovación.</p>

La carta de su condado debe llegar aproximadamente para la misma fecha en que ha recibido cartas similares en años anteriores.

¿Qué puedo hacer para prepararme para mi renovación de Medi-Cal?

Si se mudó recientemente, o si ha cambiado alguna de su información de contacto, como su número telefónico o dirección de correo electrónico, informe sus cambios a la oficina local de su condado para asegurarse de obtener información importante sobre su cobertura de Medi-Cal. Si consiguió un nuevo trabajo o sus ingresos han cambiado, prepárese para proporcionar verificación de estos cambios.

Revise su correo: Los condados le enviarán una carta sobre su elegibilidad para Medi-Cal. Es posible que deba completar un formulario de renovación. Si le envían un formulario de renovación, envíe su información por correo, teléfono, en persona o en línea para no perder su cobertura.

Cree o revise su cuenta en línea – Covered California, BenefitsCal o MyBenefitsCalWIN para ver si ha recibido alertas. Puede enviar renovaciones o la información solicitada en línea.

¿Cómo informo un cambio si tengo SSI?

Si recibe SSI, no tiene una dirección postal de EE.UU. y no puede cambiar su dirección en línea, puede informar su cambio de las siguientes maneras:

- » Llame al 1(800) 772-1213 (TTY 1(800) 325-0778), de lunes a viernes, 8 a.m. – 7 p.m.
- » Contacte a su oficina local del Seguro Social con su [localizador en línea](#).

Si recibe SSI, el Seguro Social procesará su renovación de Medi-Cal. Si tiene preguntas, llame al 1(800) 772-1213, o a su oficina local del Seguro Social.

¿Qué sucede si ya no soy elegible para Medi-Cal?

Si ya no es elegible para Medi-Cal, es posible que pueda obtener cobertura de salud a través de Covered California. Perder su cobertura de Medi-Cal le permite inscribirse en un plan de Covered-California fuera del periodo de inscripción abierta. La oficina local de su condado le enviará información sobre cómo inscribirse.

Correos electrónicos

Línea del asunto: Su carta de renovación llegará pronto. ¡Esté pendiente!

Vista previa del texto: Asegúrese de que su dirección e información de contacto estén actualizadas con **[personalizar el nombre de la oficina local del condado]** si estas han cambiado para que reciba su carta de renovación de Medi-Cal por correo.

¿Usted o un miembro de su familia tiene cobertura de salud a través de Medi-Cal actualmente? Si es así, esto es lo que necesita saber para poder conservar su Medi-Cal.

Esté atento a una carta de renovación de Medi-Cal de **[personalice con el nombre de la oficina local del condado]** que recibirá por correo. Asegúrese de que su nombre, dirección, dirección de correo electrónico y número telefónico estén actualizados con **[personalice con el nombre de la oficina local del condado]**. Puede proporcionar su información a su condado por correo, por teléfono, en persona o en línea.

Si tiene Medi-Cal, la oficina local de su condado intentará renovar su cobertura de Medi-Cal. Usarán la información que tienen. La oficina local del condado solo le pedirá más información si la necesitan para renovar su Medi-Cal. Si recibe un paquete de renovación o una carta solicitando más información, puede proporcionar la información por correo, por teléfono, en persona o en línea.

Si su información ha cambiado, puede actualizarla en línea **[enlace personalizable mybenefitscalwin.org o benefitscal.com]**, o llamando a **[personalice el número telefónico de la oficina local del condado]**.

Recuerde: actualice su dirección, si esta ha cambiado. No queremos que se pierda este importante correo para que pueda conservar su Medi-Cal.

Sinceramente,

[Personalice el nombre de la organización o de la oficina local del condado]

Volante #1

Mantenga su cobertura y la de su familia.



Asegúrese de que su información esté actualizada.

Medi-Cal cubre servicios de salud vitales para usted y su familia, incluyendo visitas al médico, recetas, vacunas, servicios de salud mental y más. Así que si tiene Medi-Cal, asegúrese de renovarlo cuando llegue el momento.

Actualice su información de contacto

Reporte cualquier cambio de información, como su nombre, dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico, para que su condado pueda comunicarse con usted.

Revise su correo

Los condados le enviarán una carta sobre su elegibilidad para Medi-Cal. Es posible que deba completar un formulario de renovación. Si le envían un formulario de renovación, envíe su información por correo, teléfono, en persona o en línea para no perder su cobertura.

Cree o revise su cuenta en línea

Puede suscribirte para recibir alertas sobre su caso. Cree o inicie sesión en su cuenta para recibir estas alertas. Puede enviar renovaciones o la información solicitada en línea.

Complete su formulario de renovación (si recibe uno)

Si recibió un formulario de renovación, envíe su información por correo, teléfono, en persona o en línea para ayudar a evitar la interrupción en su cobertura.

**Para más detalles e información
acerca de cómo actualizar su
información de contacto, visite**
MantengaSuMediCal.org



Medi-Cal



Beneficiarios de Medi-Cal

Actúen ahora para mantener su Medi-Cal

La oficina local de su condado le enviará una carta por correo sobre su cobertura de Medi-Cal.



La carta le dirá si:

Su condado necesita más información para renovar su Medi-Cal.

El condado renovó automáticamente su Medi-Cal.



Si recibe un formulario de renovación, llénelo y devuélvalo de inmediato.

Verifique que la oficina local de su condado tenga su información actualizada, incluyendo su nombre, dirección actual, dirección de correo electrónico y número telefónico.



Para más detalles e información acerca de cómo actualizar su información de contacto, visite MantengaSuMediCal.org



Medi-Cal

Guión para la respuesta de voz interactiva

- » Ya se acerca la fecha para renovar su cobertura de Medi-Cal. Es posible que deba tomar medidas para mantener su cobertura. Asegúrese de que la oficina local de su condado tenga su información actualizada si esta ha cambiado, incluyendo su dirección actual, dirección de correo electrónico y número de telefónico. Recuerde revisar su correo para ver si ha recibido una carta sobre su cobertura de Medi-Cal.
- » Ya se acerca la fecha para renovar su cobertura de Medi-Cal. Es posible que deba tomar medidas para mantener su cobertura. Responda lo antes posible a todas las solicitudes de información de la oficina local de su condado.
- » Ya se acerca la fecha para renovar su cobertura de Medi-Cal. Si recibe un paquete de renovación o una carta solicitando más información, puede proporcionarla por correo, por teléfono, en persona o en línea.

Mensajes en los portales en línea

Las personas pueden actualizar su información de contacto o completar sus renovaciones en línea.

- » Covered California
 - Puede actualizar su información en el portal de Covered California. Covered California está disponible en todo el estado. Visite [Covered California](#) para obtener más información sobre cómo acceder a su cuenta en línea o llame al centro de servicio al (800) 300-1506.
- » BenefitsCal
 - Puede actualizar su información en el portal de BenefitsCal. En el 2023, BenefitsCal se implementará gradualmente en todo el estado. Visite [BenefitsCal](#) para obtener más información sobre cómo acceder a su cuenta en línea o llame a la línea.
- » My Benefits CalWIN
 - Puede actualizar su información en el portal My Benefits CalWIN (Mis beneficios de CalWIN). My Benefits CalWIN está disponible en ciertos condados. Visite [My Benefits CalWIN](#) para obtener más información sobre cómo acceder a su cuenta en línea.

Mensajes para los beneficiarios del programa de Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI)

Las personas que participan en el programa de Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI) reciben Medi-Cal a través de la Administración del Seguro Social.

La siguiente declaración se puede utilizar para contactar a los beneficiarios de Medi-Cal que reciben SSI:

- » Si recibe SSI, informe su cambio de dirección llamando al 1(800) 772-1213, o comuníquese con su [oficina local del Seguro Social](#).
- » Si recibe SSI, el Seguro Social procesará su renovación de Medi-Cal. Si tiene preguntas, llame al 1(800) 772-1213 o comuníquese con su [oficina local del Seguro Social](#).

Redes sociales

Reporte cualquier cambio en su información en persona, por teléfono, correo electrónico o en línea.

Mantenga su cobertura y la de su familia. Inicie sesión en su cuenta para asegurarse de que Medi-Cal tenga su dirección actual, su dirección de correo electrónico y número telefónico. Para obtener más información o para suscribirse a alertas por correo electrónico y mensajes de texto, visite **MantengaSuMediCal.org**.

BENEFICIARIOS DE MEDI-CAL

Ya casi es hora de renovar su cobertura de Medi-Cal.

Reporte cualquier cambio en su información de contacto.





Ya casi es hora de renovar su cobertura de Medi-Cal. Si recibe un formulario de renovación por correo, su condado necesita más información. Llénelo y devuélvalo de inmediato para mantener su cobertura y la de su familia. **MantengaSuMediCal.org** para obtener más información y suscribirse a alertas por correo electrónico y mensajes de texto.

BENEFICIARIOS DE MEDI-CAL

¡Actúen ahora para mantener su Medi-Cal!

¡Esté atento a una importante carta de renovación que recibirá pronto!





Mensajes de texto

Puede proporcionar su información en persona, por teléfono, por correo o en línea.

- » Para obtener su carta de renovación de Medi-Cal, asegúrese de haber actualizado su información de contacto si la misma cambió recientemente. Puede proporcionar su información en persona, por teléfono, por correo o en línea: [\[enlace personalizable\]](#)
- » Esté pendiente de su carta de renovación de Medi-Cal. Actualice su información de contacto en persona, por teléfono, por correo postal o en línea, si alguna de estas ha cambiado: [\[enlace personalizable\]](#)
- » Tome medidas para mantener su Medi-Cal. Asegúrese de que su dirección esté actualizada para que reciba su carta de renovación. Si su información ha cambiado, puede actualizarla en persona, por teléfono, por correo electrónico o en línea: [\[enlace personalizable\]](#)
- » Ya se acerca la fecha para renovar su cobertura de Medi-Cal. Asegúrese de que su dirección esté actualizada. Puede actualizar su información, si esta ha cambiado, en persona, por teléfono, por correo o en línea: [\[enlace personalizable\]](#)
- » ¿Recibió un paquete de renovación de Medi-Cal? Llénelo y devuélvalo a su condado en persona, por teléfono, por correo o en línea, tan pronto como sea posible: [\[enlace personalizable\]](#)

Texto para el sitio web de la oficina del condado

Puede proporcionar su información en persona, por teléfono, por correo o en línea.

Ya se acerca la fecha para renovar su cobertura de Medi-Cal. Recibirá una carta por correo que le indique si el condado renovó automáticamente su Medi-Cal o si necesita más información. Si recibe un paquete de renovación o un aviso solicitando más información, puede proporcionar la información por correo, por teléfono, en persona o en línea.

Si su información de contacto cambió, actualícela hoy poniéndose en contacto con: [\[número telefónico, portal de SAWS o enlace del condado al directorio\]](#). Esto puede ayudarlo a mantener su cobertura de Medi-Cal.