Centros de Servicios de Medicare y Medicaid

Cancelación de la Inscripción Continua de Medicaid y CHIP:

Conjunto de Materiales de Comunicaciones

Este conjunto de materiales tiene importante información para ayudar a informar a las personas con Medicaid o CHIP sobre los pasos que deben tomar para renovar su cobertura.

Este producto fue financiado con dinero de los contribuyentes de los Estados Unidos.

NO ARRIESGUE UNA INTERRUPCIÓN EN SU COBERTURA DE MEDICAID O CHIP

PREPÁRESE PARA RENOVAR AHORA.

Resumen

En marzo de 2020, los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, en inglés) renunciaron temporalmente a ciertos requisitos y condiciones de Medicaid y del Programa de Seguro Médico para Niños (CHIP, en inglés). La flexibilización de estas reglas ayudó a evitar que las personas con Medicaid y CHIP—en los 50 estados, el Distrito de Columbia y los cinco territorios de EE. UU.—perdieran su cobertura médica durante la pandemia. Sin embargo, pronto se requerirá que los estados reinicien las revisiones de elegibilidad de Medicaid y CHIP. Según algunos estimados, cuando los estados reanuden estas revisiones, hasta 15 millones de personas podrían perder su cobertura actual de Medicaid o CHIP a través de un proceso llamado "cancelación".

En un esfuerzo por minimizar la cantidad de personas que perderán la cobertura de Medicaid o CHIP, CMS está trabajando con los estados y otras partes interesadas para informar a las personas sobre cómo renovar su cobertura y explorar otras opciones de seguro médico disponibles si ya no califican para Medicaid o CHIP.

CMS considera que la inscripción continua de Medicaid y CHIP se llevará a cabo en 2 fases:

- **Fase 1:** Prepárese para el proceso de renovación y eduque a los afiliados de Medicaid y CHIP sobre los próximos cambios.
- **Fase 2:** Garantizar que los beneficiarios de Medicaid y CHIP tomen las medidas necesarias para renovar la cobertura y hacer la transición a otra cobertura si ya no son elegibles para Medicaid o CHIP.

Resumen de Encuesta

En noviembre de 2021, CMS exploró las experiencias y expectativas de inscripción y renovación de Medicaid entre las personas inscritas en Medicaid y los padres de niños inscritos en CHIP. Durante conversaciones con personas con Medicaid (con elegibilidad debido a ingresos y discapacidad), padres de niños inscritos en CHIP y personas que están inscritas en Medicare y Medicaid, también examinamos las reacciones a los mensajes diseñados para:

- Permitir que las personas sepan cómo obtener información importante sobre su cobertura de Medicaid
- Proporcionar contexto sobre cómo se han visto afectadas las reglas de renovación de Medicaid

Ideas Claves

Alcanzar a las personas con Medicaid y CHIP

Por lo general, las personas inscritas en Medicaid y los padres de niños con CHIP prestan atención al correo que proviene del gobierno federal o estatal, por lo que el correo directo puede ser una vía eficaz para la divulgación. En los casos en los que se utilizó la inscripción en línea, se mencionaron los portales de correo electrónico y Medicaid como medios de contacto esperados además del correo (no en lugar de este). Varias fuentes adicionales pueden ser vías útiles para la divulgación, que incluyen:

- Proveedores y clínicas de cuidado médico, y departamentos de salud estatales o locales
- Servicios sociales, como HUD, WIC, SNAP, particularmente para personas que son elegibles para Medicaid debido a sus ingresos
- Administración del Seguro Social y beneficios por discapacidad para personas con discapacidades
- Emisores de planes de salud administrados, especialmente para personas que son doblemente elegibles para Medicare y Medicaid
- Las fuentes comunitarias, como los lugares de culto y las escuelas, también se mencionan con frecuencia como puntos de contacto

Mientras es posible que muchas personas con Medicaid no hayan recibido comunicaciones recientes sobre la renovación o redeterminación de la cobertura, algunas han recibido comunicaciones y muchas han renovado la cobertura desde marzo de 2020; esto depende de los procesos vigentes en cada estado. La necesidad de renovación o redeterminación puede no sorprender a los afiliados actuales, pero es posible que necesiten tiempo para actuar, ya que algunos encuentran que las actividades asociadas con la renovación consumen mucho tiempo.

Mensajes Clave

Los mensajes estatales deben enfocarse en alentar a las personas a prepararse para renovar su cobertura de Medicaid o CHIP, y no deben enfocarse en por qué la renovación es importante en este momento. Debe ser simple, directo e informativo:

1. **Actualice su información de contacto** – asegúrese de que [Nombre del programa estatal de Medicaid o CHIP] tenga su dirección postal, número de teléfono, correo electrónico u otra información de contacto actual. De esta manera, podrán comunicarse con usted sobre su cobertura de Medicaid o CHIP.

2. **Revise su correo** – [Nombre del programa estatal de Medicaid o CHIP] le enviará una carta sobre su cobertura de Medicaid o CHIP. Esta carta también le informará si necesita llenar un formulario de renovación para ver si aún califica para Medicaid o CHIP.

3. **Llene su formulario de renovación (si recibe uno)** – Complete el formulario y devuélvalo a [Nombre del programa estatal de Medicaid o CHIP] de inmediato para ayudar a evitar una interrupción en su cobertura de Medicaid o CHIP.

Otros mensajes importantes:

- Si ya no califica para Medicaid o CHIP, es posible que pueda obtener cobertura médica a través del Mercado de Seguros Médicos. Los planes del Mercado son:
  - » Accesible. 4 de cada 5 afiliados pueden encontrar planes que cuestan menos de $10 al mes.
  - » Exhaustivo. Todos los planes cubren cosas como medicamentos recetados, visitas al médico, atención de urgencia, visitas al hospital y más.
- Perder la cobertura de Medicaid o CHIP es un **Evento de Vida que Califica** (QLE, en inglés), que le permite inscribirse en un plan del Mercado fuera del Período de Inscripción Abierta.
- Visite **CuidadoDeSalud.gov** o llame al Centro de Llamadas del Mercado al 1-800-318-2596 (TTY: 1-855-889-4325) para obtener detalles sobre la cobertura del Mercado.
- Si su hijo ya no califica para Medicaid, es posible que pueda obtener cobertura médica a través del
- Programa de Seguro Médico para Niños (CHIP) de su estado.
- Para más información sobre la renovación de Medicaid o la cobertura de CHIP, comuníquese con la **oficina de Medicaid de su estado** o visite **Medicaid.gov**.

Nota: Cualquier mensaje sobre la renovación de Medicaid/CHIP puede generar llamadas a las oficinas estatales de Medicaid para obtener aclaraciones e información adicional. Algunas cosas que debe considerar:

- Incluya fechas y plazos específicos siempre que sea posible. Por ejemplo, “Debe renovar su cobertura de Medicaid antes del 31 de marzo de 2022”.

- Incluya información específica y relevante para que las personas no tengan que llenar los espacios que faltan o adivinar dónde deben estar:
  - » En los estados donde las personas han tenido la oportunidad de renovar su cobertura o volver a presentar una solicitud, asegúrese de que los mensajes tengan esto en cuenta.
- Evite el lenguaje ambiguo que puede confundir a las personas, como "es posible que se renueve automáticamente o" la mayoría de las personas deben llenar un formulario, pero algunas no lo harán".
- Consulte la información de contacto del intercambio basado en el estado (SBE, en inglés) como alternativa al Mercado de Seguros Médicos y **CuidadoDeSalud.gov**, si su estado tiene un SBE.
- Las personas que pierden Medicaid, pero tienen cobertura de Medicare, no necesitarán cartas u otras comunicaciones que los exhorte a inscribirse en un plan del Mercado.

Mensaje de Acceso Directo

Cambios Importantes que se Avecinan en la Elegibilidad de [Nombre del programa estatal de Medicaid o CHIP]

Por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid

¿Usted o un miembro de su familia tiene actualmente cobertura médica a través de **Medicaid o el Seguro Médico para Niños? Programa (CHIP)** De ser así, es posible que pronto deba tomar medidas para averiguar si puede continuar con su cobertura. Pronto, los estados reanudarán las revisiones de elegibilidad de Medicaid y CHIP. Esto significa que algunas personas con Medicaid o CHIP pueden perder su inscripción en esos programas. Sin embargo, pueden ser elegibles para comprar un plan de salud a través del Mercado de Seguros Médicos y obtener ayuda para pagarlo.

A continuación mencionamos algunos aspectos que puede hacer para prepararse.

Asegúrese de que su dirección esté actualizada

Asegúrese de que su **estado** tiene su dirección postal actual, número de teléfono, correo electrónico u otra información de contacto. De esta manera, podrán comunicarse con usted acerca de su cobertura de Medicaid o CHIP.

Revise su correo

Su estado le enviará una carta sobre su cobertura de Medicaid o CHIP. Esta carta también le informará si necesita llenar un formulario de renovación para ver si aún califica para Medicaid o CHIP. Si recibe un formulario de renovación, complételo y devuélvalo a su estado de inmediato. Esto puede ayudarlo a evitar una interrupción en su cobertura.

¿Qué sucede si no califica para Medicaid o CHIP?

Si usted o un miembro de su familia ya no califican para Medicaid o CHIP, es posible que pueda **comprar un plan de salud** a través del Mercado de Seguros Médicos. Los planes del Mercado son:

- Accesible. 4 de cada 5 afiliados pueden encontrar planes que cuestan menos de $10 al mes.
- Exhaustivo. La mayoría de los planes cubren cosas como medicamentos recetados, visitas al médico, atención de urgencia, visitas al hospital y más.

Visite **CuidadoDeSalud.gov** para encontrar planes del Mercado y ver si puede ahorrar en las primas. Cuando presente la solicitud, no olvide incluir información actual sobre su hogar, ingresos y la decisión reciente de su estado sobre su cobertura de Medicaid o CHIP.

Para más información

- Comuníquese con la **oficina de Medicaid de su estado** o visite **Medicaid.gov** para más información sobre la renovación de Medicaid o CHIP.
- Llame al Centro de Llamadas del Mercado al 1-800-318-2596 para obtener detalles sobre la cobertura del Mercado. Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-855-889-4325.

Productos de Divulgación y Redes Sociales

Fase I Cancelación de PHE – Redes Sociales

Como parte de los esfuerzos de la Agencia para garantizar que la mayor cantidad de personas posible mantengan una fuente de cobertura, ya sea a través de Medicaid, CHIP o el Mercado, CMS está implementando un enfoque de comunicaciones de varios frentes, en asociación con los estados, para garantizar que los consumidores estén informados de los pasos que deben tomar para mantener la cobertura cuando termine la Emergencia de Salud Pública.

Use a continuación estas publicaciones en las redes sociales para alentar y recordar a sus seguidores que se aseguren de que el programa Medicaid de su estado tenga su dirección postal actual.

URL para Publicaciones: **Medicaid.gov** o la página de inicio de Medicaid.gov/renewals

Copiar

¡Llegan las renovaciones de #Medicaid! Asegúrese de obtener su carta de renovación verificando que la oficina de Medicaid de su estado tenga su dirección postal actual AHORA: URL

Gráfico

opción 1

opción 2

Copiar	Gráfico
Atención consumidores de #Medicaid: ¡Vuelven las renovaciones! Fueron pausados debido al #COVID19. Para prepararse, asegúrese de que su estado sepa dónde enviar su carta de renovación de #Medicaid -- si se mudó, asegúrese de que su estado tenga su dirección, correo electrónico y número de teléfono: URL	opción 1 opción 3 (Tribal) opción 2
¿Tiene cobertura de #Medicaid? De ser así, entonces ¡escuche! Es posible que su renovación haya estado en pausa debido al #COVID19, pero están regresando. Asegúrese que su estado tenga su dirección actual para que reciba su carta de renovación: URL	opción 1 opción 2

Copiar	Gráfico
¿Tiene #Medicaid? Escuche: ¡se acerca su renovación! No querrá perderse este importante correo. Asegúrese de que la oficina de Medicaid de su estado tenga su dirección actual: URL	 opción 1 opción 2
	 Opción gráfica adicional 1
	 Opción gráfica adicional 2
Folleto Prepárese Encuentre folletos, tarjetas y más productos de divulgación en: **Medicaid.gov/unwinding**	

Correo Electrónico de Cancelación de Medicaid (Fase I)

Para uso de una agencia estatal antes de la redeterminación para alentar al consumidor a tener información de contacto actualizada en el archivo de la oficina estatal de Medicaid

Subject Line: Su carta de renovación de Medicaid está llegando. ¡No la pierda!

Preview Text: Asegúrese de que su dirección esté actualizada con [state's Medicaid office o "your state"] para recibir su carta de renovación por correo.

Primary Link: Enlace de la oficina estatal de Medicaid o **Medicaid.gov/renewals**

¿Tiene usted o un miembro de su familia actualmente seguro médico a través de [ingresar el nombre del Programa de Seguro Médico para Niños (CHIP) o Medicaid del estado]? De ser así, esto es lo que necesita saber.

Esté atento a una carta de renovación por correo de [ingresar el nombre del Programa de Seguro Médico para Niños (CHIP) o Medicaid del estado]. Para asegurarse de recibir este correo crítico: asegúrese de que su dirección, correo electrónico y número de teléfono estén actualizados con [ingresar la oficina estatal de Medicaid o "su estado"].

[Enlace de la oficina estatal de Medicaid]

Esta carta de renovación le dirá una de tres cosas:

- [Ingresar la oficina estatal de Medicaid o "su estado"] está renovando su cobertura de Medicaid o CHIP, o
- [Ingresar la oficina estatal de Medicaid o "Su estado"] está cancelando su cobertura de Medicaid o CHIP, o
- [Ingresar la oficina estatal de Medicaid o "Su estado"] necesita más información para determinar si usted o miembro de su familia aún califican para Medicaid o CHIP. De ser así, se incluirá un formulario de renovación.

Recuerde: Actualice su dirección. No queremos que pierda esta carta importante.

Atentamente,

[Ingrese el nombre de la oficina estatal de Medicaid]

Correo Electrónico de Cancelación de Medicaid (Fase II)

Para uso de una agencia estatal después de que se complete la redeterminación y el consumidor ya no sea elegible para Medicaid o CHIP

Subject Line: Información importante sobre su cobertura médica

Preview Text: Si recientemente perdió Medicaid o CHIP, puede calificar para un Período Especial de Inscripción

Primary Link: CuidadoDeSalud.gov

¿Usted o alguien en su hogar perdió o se le negó recientemente [Ingresar el nombre del Programa de Seguro Médico para Niños (CHIP) o Medicaid del estado]? Puede ser elegible para un Período Especial de Inscripción en CuidadoDeSalud.gov para inscribirse en un plan de salud.

Visite CuidadoDeSalud.gov hoy para crear una cuenta del Mercado y enviar una solicitud, o actualizar una solicitud existente. Al enviar su solicitud, asegúrese de informar al Mercado la decisión reciente de su estado sobre su cobertura de Medicaid o CHIP.

Obtendrá sus resultados de elegibilidad de inmediato, lo que también le permitirá saber si puede obtener ayuda para reducir los costos de sus primas mensuales. Gracias a la ley de alivio de COVID, la mayoría es elegible para recibir ayuda financiera significativa, incluidos aquellos que no calificaron antes. **La mayoría de los clientes pueden encontrar un plan por menos de $10 al mes.**

Comenzar

¡No demore! Inscríbase en un plan del Mercado lo antes posible para evitar una interrupción en su cobertura médica.

Nota: Si necesita ayuda para inscribirse, comuníquese con el Centro de Llamadas del Mercado al 1-800-318-2596 (TTY: 1-855-889-4325).

Atentamente,

[Ingrese el nombre de la oficina estatal de Medicaid]

Cancelación de Medicaid Correo Electrónico SMS/Mensajes de Texto

Fase I: Copia de mensaje de texto/SMS (para uso de una agencia estatal antes de la redeterminación para exhortar al consumidor a tener información de contacto actualizada en el archivo de la oficina estatal de Medicaid)

[Enlace]: Enlace de la oficina estatal de Medicaid o **Medicaid.gov/renewals**

- Asegúrese de recibir su carta de renovación de Medicaid – actualice su información de contacto si recientemente ha cambiado: **[Enlace]**
- ¡No pierda su carta de renovación de Medicaid! Actualice su información de contacto si recientemente ha cambiado: **[Enlace]**
- ¿Tiene cobertura a través de [nombre del programa CHIP o Medicaid estatal]? Asegúrese de que su dirección esté actualizada para recibir su carta de renovación: **[Enlace]**
- ¡Se acercan las renovaciones de Medicaid/CHIP! Asegúrese de que su dirección esté actualizada: **[Enlace]**
- ¿Cambió su dirección en los últimos 3 años? Actualice su dirección con nosotros [o "su estado"] para que reciba su carta de renovación de Medicaid: **[Enlace]**

Fase II: Copia de mensaje de texto/SMS (para uso de una agencia estatal después de que se complete la redeterminación y el consumidor ya no sea elegible para Medicaid o CHIP)

[Enlace]: **CuidadoDeSalud.gov**

- ¿Perdió o le negaron la cobertura de Medicaid o CHIP? Puede calificar para la cobertura con un Período Especial de Inscripción en **[Enlace]**
- ¿Perdió la cobertura de Medicaid o CHIP recientemente? Vea si califica para la cobertura de CuidadoDeSalud.gov. La mayoría puede encontrar un plan por menos de $10 al mes en **[Enlace]**
- ¿Necesita cobertura médica? ¡Visite CuidadoDeSalud.gov para ver si califica para la cobertura del Mercado y revise sus opciones de cobertura hoy! **[Enlace]**

Guiones del Centro de Llamadas

Nota del representante de servicio al cliente:

Utilice este guión para ayudar a los beneficiarios de Medicaid y CHIP a prepararse para el próximo proceso de redeterminación de elegibilidad.

LEA:

Si usted o un miembro de su familia tiene seguro médico a través de Medicaid o del Programa de Seguro Médico para Niños (CHIP, en inglés), es posible que pronto deba tomar medidas para averiguar si puede continuar con su cobertura.

<Ingrese el nombre del estado aquí, el nombre de la agencia de Medicaid/CHIP o simplemente "nosotros"> comenzaremos nuevamente las renovaciones de elegibilidad de Medicaid y CHIP. Esto significa que usted o un miembro de su familia pueden perder su inscripción en Medicaid o CHIP.

¿Cuándo sucede y qué debo hacer?

LEA:

A continuación, mencionamos algunos pasos que puede hacer para prepararse.

1. Si se mudó recientemente o si su información de contacto, como su número de teléfono o dirección de correo electrónico, ha cambiado, puede actualizar su cuenta para asegurar que obtenga información importante sobre su cobertura de Medicaid o CHIP.
2. Preste mucha atención a su correo. Después de que revisemos su elegibilidad para Medicaid o CHIP, le enviaremos uno de los siguientes por correo:
   a. Una carta informándole que <Ingresar el nombre de la agencia estatal de Medicaid/CHIP> renovará su cobertura de Medicaid o CHIP, o
   b. Una carta informándole que <Ingresar el nombre de la agencia de Medicaid/CHIP del estado> cancelará su cobertura de Medicaid o CHIP, o
   c. Un formulario de renovación de Medicaid o CHIP que le pide más información para ver si usted o un miembro de su familia aún califican para Medicaid o CHIP. Si recibe un formulario de renovación, debe completarlo y devolverlo lo antes posible para ayudar a evitar interrupciones en su cobertura.

¿Qué sucede si ya no califico para Medicaid o CHIP?

LEA:

Incluso si usted o un miembro de su familia pierden su cobertura de Medicaid o CHIP, puede ser elegible para comprar un plan de salud a través del Mercado de Seguros Médicos y obtener ayuda con los costos.

Puede visitar CuidadoDeSalud.gov o llamar al Centro de Llamadas del Mercado al 1-800-318-2596 (TTY: 1-855-889-4325) para enviar una solicitud del Mercado nueva o actualizada y ver si usted (u otros miembros de la familia) es elegible para comprar un plan del Mercado y obtener ayuda con los costos.

Cuando presente la solicitud, asegúrese de incluir la información más actualizada sobre su hogar, ingresos y también la decisión reciente de <Ingrese el nombre del estado> sobre su cobertura de Medicaid o CHIP. Una vez que envíe su solicitud, obtendrá los resultados de elegibilidad de inmediato y sabrá si puede obtener ayuda para reducir el costo de sus primas mensuales.

Después de revisar sus resultados, si es elegible para la cobertura del Mercado, puede comparar opciones e inscribirse en el plan del Mercado que mejor se adapte a sus necesidades.

¿Con quién me comunico si tengo preguntas?

LEA:

Si tiene preguntas sobre su cobertura de Medicaid o CHIP, puede comunicarse con nosotros (Ingrese métodos de contacto aquí). Si tiene preguntas sobre cómo solicitar la cobertura del Mercado, llame al Centro de Llamadas del Mercado al 1-800-318-2596 (TTY: 1-855-889-4325).

Cancelación de la Inscripción Continua de Medicaid y CHIP:

Conjunto de Materiales de Comunicación

Agosto 2022