Bộ công cụ tiếp cận cộng đồng để xác định lại tình trạng gia hạn MassHealth: Giai đoạn 2

Bộ công cụ này sẽ dùng làm cẩm nang hướng dẫn giao tiếp và cung cấp các tài liệu cho đối tác hỗ trợ các thành viên MassHealth trong quá trình họ xin gia hạn lại.

Mục lục

[Giới thiệu và tầm quan trọng của truyền thông 2](#_Toc132039766)

[Tầm quan trọng của truyền thông 2](#_Toc132039767)

[Phong bì màu xanh và các thư quan trọng khác từ MassHealth 3](#_Toc132039768)

[Thư quan trọng khác từ MassHealth 4](#_Toc132039769)

[Thông tin cho nhóm dân số cụ thể 4](#_Toc132039770)

[Giai đoạn 2 Thông điệp chính và bổ sung 4](#_Toc132039771)

[Tin nhắn bổ sung: 5](#_Toc132039772)

[Cách gia hạn 6](#_Toc132039773)

[Cuộc vận động "Gia đình của quý vị. Sức khỏe của quý vị." 6](#_Toc132039774)

[Nguồn lực và tài liệu về quy trình gia hạn dành cho các đối tác và các bên liên quan 6](#_Toc132039775)

[Tờ rơi, áp phích và các tài liệu khác hướng dẫn cho thành viên 7](#_Toc132039776)

# Giới thiệu và tầm quan trọng của truyền thông

Vào tháng 3 năm 2020, chính phủ liên bang đã tuyên bố tình trạng khẩn cấp về sức khỏe cộng đồng (PHE) do đại dịch COVID-19. Để đáp ứng với PHE và phù hợp với các yêu cầu của liên bang, MassHealth áp dụng các biện pháp bảo vệ nhằm tránh trường hợp bảo hiểm MassHealth của các thành viên kết thúc trong thời gian khẩn cấp do đại dịch COVID-19.

Chính phủ liên bang sẽ chấm dứt các yêu cầu bảo hiểm liên tục vào ngày 1 tháng 4 năm 2023, khi MassHealth sẽ trở lại các quy trình gia hạn thông thường của chúng tôi. Tại thời điểm này, MassHealth cần gia hạn lại bảo hiểm y tế của tất cả các thành viên để đảm bảo họ vẫn đủ điều kiện nhận phúc lợi hiện tại. Những lần gia hạn này sẽ diễn ra trong 12 tháng, từ tháng 4 năm 2023 đến tháng 4 năm 2024. Điều này có nghĩa là các thành viên có thể nhận được các mẫu đơn gia hạn của họ trong thư bất cứ lúc nào trong khoảng thời gian một năm.

Để giảm số lượng thành viên đủ điều kiện bị mất bảo hiểm, MassHealth đang làm việc với Massachusetts Health Connector, Health Care For All và các đối tác khác để đảm bảo các thành viên biết cách gia hạn bảo hiểm của họ và biết các lựa chọn bảo hiểm y tế giá rẻ khác nếu cần.

MassHealth đang liên lạc với các thành viên theo hai giai đoạn:

* Giai đoạn 1: THÔNG BÁO: Chuẩn bị gia hạn cho tất cả các thành viên MassHealth
	+ MassHealth đang làm việc với các bên liên quan và các đối tác khác để đảm bảo các thành viên biết cách tránh bị gián đoạn bảo hiểm khi giai đoạn gia hạn bắt đầu.
* Giai đoạn 2: HƯỚNG DẪN: Hướng dẫn cách gia hạn bảo hiểm cho các thành viên
	+ MassHealth và các đối tác của mình sẽ trực tiếp tiếp cận với các thành viên khi họ được chọn gia hạn để đảm bảo họ hoàn thành gia hạn và biết các lựa chọn về bảo hiểm y tế giá rẻ (nếu có).

Bộ công cụ này sẽ giúp các bên liên quan và đối tác hướng dẫn và tiếp cận với các thành viên **trong Giai đoạn 2.**

## Tầm quan trọng của truyền thông

Hiện tại, các biện pháp bảo vệ được áp dụng nhằm cho phép tất cả các thành viên duy trì bảo hiểm MassHealth của họ cho đến ngày 1 tháng 4 năm 2023. Bắt đầu từ ngày 1 tháng 4 năm 2023, MassHealth cần tất cả các thành viên gia hạn lại. Những lần gia hạn lại này sẽ diễn ra trong vòng 12 tháng. Quá trình xác định lại tình trạng gia hạn này sẽ là sự kiện chuyển tiếp bảo hiểm y tế lớn nhất kể từ lần ghi danh đầu tiên của Affordable Care Act (Đạo luật Bảo hiểm Y tế Giá rẻ) và mở rộng Medicaid. Các thành viên cần biết những bước kế tiếp và làm thế nào để giữ bảo hiểm y tế của họ khi MassHealth trở lại các quy trình gia hạn thường lệ. Hầu hết các thành viên sẽ vẫn đủ điều kiện nhận MassHealth hoặc đủ điều kiện nhận trợ cấp sẽ cho phép họ nhận được bảo hiểm giá rẻ qua Health Connector hoặc các nguồn khác.

MassHealth mong muốn giao tiếp hiệu quả với các thành viên và đã tạo ra các nhóm làm việc cùng các cơ quan để giúp phát triển các chiến lược và tài liệu truyền thông cho các thành viên khó tiếp cận hoặc có những trường hợp xác định lại tình trạng gia hạn khá phức tạp, bao gồm các thành viên vô gia cư, thành viên khuyết tật, thành viên từ 65 tuổi trở lên, người nhập cư, trẻ em và gia đình.

Thông tin liên lạc của MassHealth đã được mở rộng để bao gồm **cả khả năng nhắn tin và email**. Các thành viên đã chia sẻ số điện thoại di động và/hoặc email của họ với MassHealth sẽ nhận được tin nhắn và/hoặc email cho họ biết mẫu đơn gia hạn của họ sắp được gửi về. Các mẫu đơn gia hạn sẽ gửi đến các thành viên trong **phong bì màu xanh**.

Bộ công cụ này sẽ dùng làm cẩm nang hướng dẫn cách liên lạc và cung cấp các tài liệu để hỗ trợ các thành viên trong quy trình gia hạn.

## Phong bì màu xanh và các thư quan trọng khác từ MassHealth

Trong quy trình xác định lại tình trạng gia hạn, MassHealth sẽ gửi tất cả các mẫu đơn gia hạn cho các thành viên trong một phong bì màu xanh (*hình bên dưới*).

Bên trong mỗi phong bì màu xanh, mỗi thành viên sẽ thấy những giấy sau đây:

* Thông báo gia hạn, bao gồm thời hạn gia hạn,
* Một phần viết về quy trình gia hạn, và
* Mẫu đơn gia hạn.



Hướng dẫn đầy đủ cho các bên liên quan và đối tác về cách hỗ trợ một thành viên đã nhận được phong bì màu xanh có thể thấy ở đây.

### Thư quan trọng khác từ MassHealth

Trong khoảng thời gian này, **các thành viên có thể nhận được thư quan trọng khác từ MassHealth mà họ phải đọc và trả lời để duy trì bảo hiểm của họ và hiểu những lợi ích mà họ đủ điều kiện nhận.**

Thư khác sẽ đính kèm trong phong bì màu trắng riêng biệt và không có trong phong bì màu xanh có đơn gia hạn. Địa chỉ gửi lại có thể chỉ ghi "Commonwealth of Massachusetts" hoặc một đơn vị cụ thể của Commonwealth of Massachusetts, chẳng hạn như Health Insurance Processing Center hoặc EDMC. Các thành viên nên coi kỹ mọi thư từ MassHealth gửi đến và mở tất cả các phong bì.

Thư quan trọng khác có thể bao gồm:

* Yêu cầu Thông tin
* Yêu cầu Xác minh
* Thông báo tự động gia hạn (không cần làm gì hết)
* Hóa đơn phí bảo hiểm
* Phần bổ sung cho người lớn hoặc Trẻ em bị khuyết tật
* Các giấy tờ khác

### Thông tin cho nhóm dân số cụ thể

MassHealth đã xác định năm nhóm dân số có thể cần các chiến lược chuyên tiếp cận cộng đồng và tùy chỉnh tin nhắn để giúp họ hoàn thành quy trình gia hạn hiệu quả hơn. Những nhóm dân số này cần bổ sung cách tiếp cận vì khó có thể tiếp cận họ, họ có trường hợp gia hạn phức tạp hoặc gặp nhiều khó khăn khi hoàn thành đơn gia hạn. MassHealth đã tạo ra các nhóm làm việc để hỗ trợ tốt hơn cho các thành viên có nguy cơ bị mất bảo hiểm hơn, bao gồm:

* Người lớn tuổi (Thành viên từ 65 tuổi trở lên)
* Người khuyết tật
* Người đang bị vô gia cư
* Người không phải là công dân
* Trẻ em, gia đình và người mang thai

MassHealth đã phát triển các tài liệu truyền thông phù hợp để tiếp cận những nhóm dân số này và các tổ chức phục vụ họ.

## Giai đoạn 2 Thông điệp chính và bổ sung

Trong Giai đoạn 2, MassHealth và các đối tác của mình nên sử dụng các thông điệp chính sau đây để hướng dẫn các thành viên về các lần gia hạn sắp tới và đảm bảo rằng họ không bị gián đoạn bảo hiểm.

* **Cập nhật thông tin của quý vị với MassHealth**. Đảm bảo MassHealth có địa chỉ, số điện thoại và email mới nhất của quý vị để không bỏ lỡ thông tin và thông báo quan trọng từ MassHealth.
* **Đọc tất cả thư của quý vị.** MassHealth sẽ gửi mẫu đơn gia hạn trong phong bì màu xanh. Thông báo quan trọng hoặc yêu cầu thông tin bổ sung có thể ở trong phong bì màu trắng.
* **Hồi đáp cho MassHealth trước thời hạn.** Thông báo của quý vị sẽ có thời hạn. Hãy đảm bảo quý vị điền và gửi tất cả thông tin cần thiết cho MassHealth trước thời hạn.

### Tin nhắn bổ sung:

Nếu quý vị nghĩ rằng mình không hội đủ điều kiện nhận MassHealth, sẽ có các lựa chọn bảo hiểm khác có sẵn.

**Massachusetts Health Connector**: Quý vị có thể hội đủ điều kiện cho một chương trình giá rẻ thông qua MA Health Connector. Các thành viên có thể vào trang web [www.mahealthconnector.org/](http://www.mahealthconnector.org/) hoặc gọi dịch vụ chăm sóc khách hàng theo số 1‑877‑MA ENROLL (1-877-623-7773) để tìm hiểu thêm hoặc ghi danh cho một chương trình bảo hiểm. Nếu quý vị bị mất bảo hiểm MassHealth, thì đó sẽ là Sự Kiện Đủ Điều Kiện (QLE). Điều này có nghĩa là quý vị có thể ghi danh vào một chương trình bảo hiểm qua Health Connector ngoài Thời Gian Ghi Danh thường lệ.

**Bảo hiểm do chủ lao động/chỗ làm tài trợ:** Ở Massachusetts, hơn 70% tất cả chủ lao động/chỗ làm cung cấp bảo hiểm y tế như một lợi ích cho nhân viên của họ. Hầu hết các chủ lao động/chỗ làm này trả một phần phí bảo hiểm và có cung cấp lựa chọn cho một số chương trình bảo hiểm y tế. Nếu chủ lao động/chỗ làm của một thành viên cung cấp bảo hiểm, họ có thể chọn chương trình bảo hiểm tốt nhất cho họ từ các lựa chọn được cung cấp. Nếu quý vị được nhận chương trình bảo hiểm y tế do chủ lao động/chỗ làm tài trợ, quý vị bị mất bảo hiểm MassHealth sẽ là Sự Kiện Đủ Điều Kiện (QLE). QLE sẽ kích hoạt Thời gian Ghi danh Đặc biệt (SEP) cho phép quý vị ghi danh vào chương trình bảo hiểm của chủ lao động/chỗ làm bên ngoài Thời gian Ghi danh Mở hàng năm. Nói chung, SEP chỉ có sẵn trong 60 ngày sau QLE, vì vậy đừng chờ đợi để xem xét các lựa chọn với chủ lao động/chỗ làm của quý vị.

**Medicare Saving Programs:** Các Chương Trình Medicare Savings Programs (MSP) (trước đây gọi là các chương trình MassHealth Senior Buy-In and Buy-In) là các chương trình được liên bang tài trợ để trả cho một số hoặc tất cả các khoản phí bảo hiểm, khoản khấu trừ, đồng trả copay và đồng bảo hiểm của người nhận Medicare có thu nhập thấp.

**Prescription Advantage:** Chương trình Prescription Advantage là một chương trình thuốc theo toa do tiểu bang tài trợ cho người già và người khuyết tật và cung cấp trợ giúp tài chính để giảm chi phí thuốc theo toa.

**Miễn trừ Hỗ trợ Tại Nhà và Cộng đồng, gồm Miễn trừ cho Người cao tuổi Yếu đuối:** Người cao tuổi Yếu đuối (Frail Elder Waiver - FEW) là một chương trình của MassHealth với mở rộng điều kiện thu nhập, do Executive Office of Elder Affairs quản lý nhằm cung cấp hỗ trợ cộng đồng cho cư dân Massachusetts từ 60 tuổi trở lên cần được chăm sóc tại cơ sở. Chương trình FEW hỗ trợ những người có nhiều nhu cầu khác nhau nhằm đáp ứng một loạt các hỗ trợ tại nhà.

**Program All-inclusive Care for the Elderly (PACE):** Chương trình Chăm Sóc Người Cao Niên Toàn Bộ (PACE) do MassHealth và Medicare quản lý để cung cấp loạt các dịch vụ y tế, xã hội, giải trí và chăm sóc y tế cho những người tham gia đủ điều kiện. Quý vị không cần phải có MassHealth mới được ghi danh vào PACE.

## Cách gia hạn

Khi một thành viên nhận được một phong bì mau xanh qua bưu điện, họ có một số cách họ có thể nộp đơn gia hạn của họ.

Để tìm hiểu thêm, hãy vào trang web [www.mass.gov/how-to/renew-your-masshealth-coverage](http://www.mass.gov/how-to/renew-your-masshealth-coverage)

## Cuộc vận động "Gia đình của quý vị. Sức khỏe của quý vị."

Trong Giai đoạn 2, MassHealth đang hợp tác với Massachusetts Health Connector và Health Care For All để giúp hướng dẫn và thông báo cho các thành viên MassHealth, tập trung vào 15 cộng đồng có tổng số thành viên MassHealth cao nhất. MassHealth và các đối tác của mình sẽ thực hiện các nỗ lực tiếp cận cộng đồng này theo hai giai đoạn để cung cấp cho nhiều người và cộng đồng thông tin về quy trình gia hạn và cung cấp các nguồn lực địa phương để giúp các thành viên hoàn thành quy trình gia hạn hiệu quả.

Cuộc vận động dành cho cộng đồng sẽ sử dụng cách tiếp cận ba hướng để chia sẻ thông tin và nguồn lực với các thành viên.

* **Đến trực tiếp từng nhà một:** HCFA sẽ tuyển dụng nhân viên địa phương đến từng nhà để chia sẻ tài liệu và nguồn lực với nhiều người và gia đình trong 15 cộng đồng để hỗ trợ họ trong quy trình xác định lại tình trạng gia hạn.
* **Quỹ tài trợ phụ cho các tổ chức trong cộng đồng (CBO):** CBO sẽ được trao tài trợ để thực hiện các hoạt động hướng dẫn và nâng cao hiểu biết trong cộng đồng mà họ phục vụ. Các khoản tài trợ sẽ được trao cho các CBO phục vụ dân số trong các khu vực theo mục tiêu về nhân khẩu hoặc phục vụ dân số cụ thể, chẳng hạn như các thành viên vô gia cư hoặc người lớn tuổi.
* **Mua** **dịch vụ truyền thông:** Việc mua quảng cáo trên ấn phẩm, kỹ thuật số, đài phát thanh và truyền hình sẽ được thực hiện theo chiến lược để giúp truyền bá hiểu biết về quy trình xác định lại tình trạng gia hạn sắp tới trong chín ngôn ngữ khác nhau (*tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Creole Cabo Verde, tiếng Bồ Đào Nha, tiếng Creole Haiti, tiếng Khmer, tiếng Việt, tiếng Trung và tiếng Ả Rập).*

## Nguồn lực và tài liệu về quy trình gia hạn dành cho các đối tác và các bên liên quan

Các đối tác và các bên liên quan bao gồm bất kỳ cá nhân hoặc tổ chức nào thường xuyên tiếp xúc với các thành viên MassHealth và có khả năng giúp đỡ họ. Nghĩa là bao gồm nhân viên từ các tổ chức trong cộng đồng, các cơ quan chính phủ địa phương có liên quan, các tổ chức cung cấp dịch vụ, và nhiều hơn.

Các đối tác và các bên liên quan đóng vai trò quan trọng trong việc giúp đỡ các thành viên MassHealth hoàn thành quy trình gia hạn của họ. Quý vị có thể làm theo những bước cụ thể giúp các thành viên MassHealth hoàn thành quy trình xác định lại tình trạng gia hạn.

MassHealth đã tạo ra các tài liệu sau đây nhằm hỗ trợ các đối tác và các bên liên quan:

|  |  |
| --- | --- |
| Tài liệu và nguồn lực | Mô tả |
| Cẩm Nang Hướng dẫn Gia hạn MassHealth | Một bộ tài liệu toàn diện giải thích những điều các đối tác cần làm để giúp các thành viên MassHealth, bao gồm cách giúp họ chuẩn bị và hiểu cách hoàn thành đơn gia hạn |
| Trang web về quy trình xác định lại tình trạng gia hạn: mass.gov/masshealthrenew | Trang đích có thông tin về quy trình xác định lại tình trạng gia hạn, bao gồm nguồn lực cho các nhóm dân số đặc biệt, video và các tài liệu hữu ích khác |

Ngoài việc xem Cẩm Nang Hướng dẫn Gia hạn MassHealth và các tài liệu và nguồn lực khác, quý vị có thể giúp bằng nhiều cách khác. Điều này bao gồm:

1) **Đăng ký vào Danh sách email xác định lại điều kiện nhận MassHealth**. Đăng ký để nhận email về tin tức và cập nhật mới nhất cho quy trình xác định lại tình trạng gia hạn MassHealth: [www.mass.gov/forms/masshealth-eligibility-redeterminations-email-list-sign-up](https://www.mass.gov/forms/masshealth-eligibility-redeterminations-email-list-sign-up)

2) **Đăng ký vào danh sách email của Diễn đàn Đào tạo Chăm sóc Sức khỏe Massachusetts (Massachusetts Health Care Training Forum, MTF) và tham dự các khóa đào tạo.** MTF mong muốn truyền đạt thông tin chính xác, kịp thời liên quan đến các chính sách và hoạt động của MassHealth, các chương trình khác của tiểu bang và các chương trình và dịch vụ hỗ trợ công cộng cho tất cả các tổ chức y tế và các cơ quan của cộng đồng. Các phiên họp sắp tới sẽ tập trung vào quy trình xác định lại trình trạng gia hạn MassHealth.

Nhấp vào đây để đăng ký vào danh sách email: [www.surveymonkey.com/r/MTFListservNEW2021](file:///C%3A%5CUsers%5Ceschulz%5CAppData%5CLocal%5CMicrosoft%5CWindows%5CINetCache%5CContent.Outlook%5CQ90KQZ68%5Cwww.surveymonkey.com%5Cr%5CMTFListservNEW2021)

Để biết thêm thông tin, hãy vào trang web MTF: <https://www.masshealthmtf.org/>

3) **Trở thành một cố vấn có chứng nhận về đơn ghi danh xin (Certified Application Counselor, CAC)**. CAC giúp mọi người nộp đơn xin phúc lợi bảo hiểm y tế, ghi danh cho chương trình bảo hiểm y tế và duy trì bảo hiểm y tế. Trong Massachusetts, Chương trình CAC là một chương trình chung, do MassHealth quản lý và Massachusetts Health Connector hỗ trợ.

Chương trình CAC là một chương trình tự nguyện; không ai cần phải trả tiền cho sự giúp đỡ từ CAC. Những ai không cần có CAC để nộp đơn xin cho hoặc nhận trợ cấp, nhưng họ là một nguồn lực quan trọng cho bất kỳ ai có câu hỏi về cách nộp đơn xin trợ cấp bảo hiểm y tế, ghi danh chương trình y tế và duy trì bảo hiểm y tế. Tự mỗi cá nhân không thể trở thành CAC. Tổ chức của quý vị phải hợp tác với MassHealth và Massachusetts Health Connector, và sau đó các cá nhân trong tổ chức của quý vị có thể được đào tạo thành CAC.

Nếu quý vị quan tâm đến Chương trình CAC, hãy gửi email cho chúng tôi theo địa [mahealthconnectortraining@massmail.state.ma.us](file:///C%3A%5CUsers%5Ceschulz%5CAppData%5CLocal%5CMicrosoft%5CWindows%5CINetCache%5CContent.Outlook%5CQ90KQZ68%5Cmahealthconnectortraining%40massmail.state.ma.us).

## Tờ rơi, áp phích và các tài liệu khác hướng dẫn cho thành viên

Hãy giúp chúng tôi truyền bá thông tin về quy trình xác định lại tình trạng gia hạn MassHealth. [Nhấp vào đây](https://www.mass.gov/lists/flyers-posters-and-member-facing-materials-for-masshealth-redeterminations) để xem và tải xuống áp phích, tờ rơi, bài đăng trên mạng thông xã hội và nhiều hơn! Có các tài liệu chung và tài liệu riêng dành cho nhóm dân số cụ thể.

Tất cả các tài liệu có sẵn bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Bồ Đào Nha, tiếng Haiti Creole, tiếng Việt, tiếng Khmer, tiếng Trung, tiếng Ả Rập và tiếng Cape Verdean Creole.