

# Resumen del año sobre la renovación de Medicaid: 2023-2024

## Descripción general de los datos de renovación

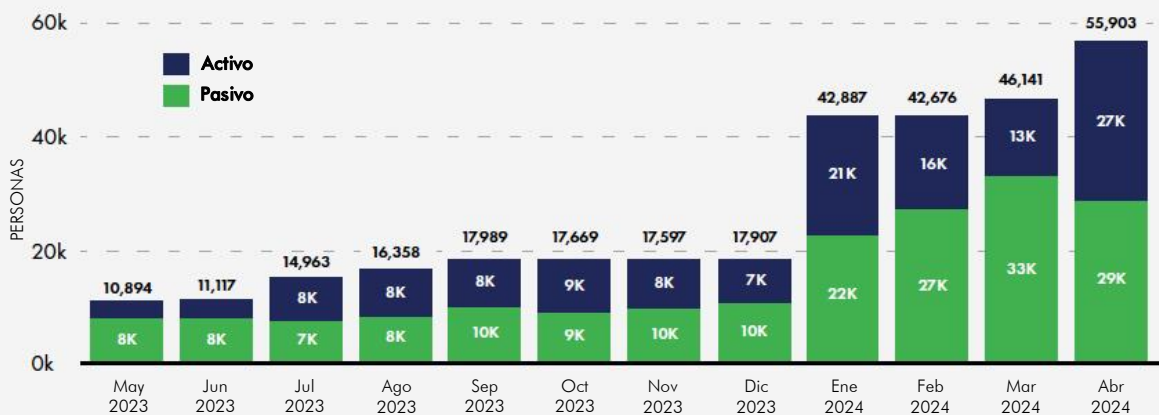
PROMEDIO DE LA TASA  
DE RENOVACIÓN PASIVA  
DEL

59%

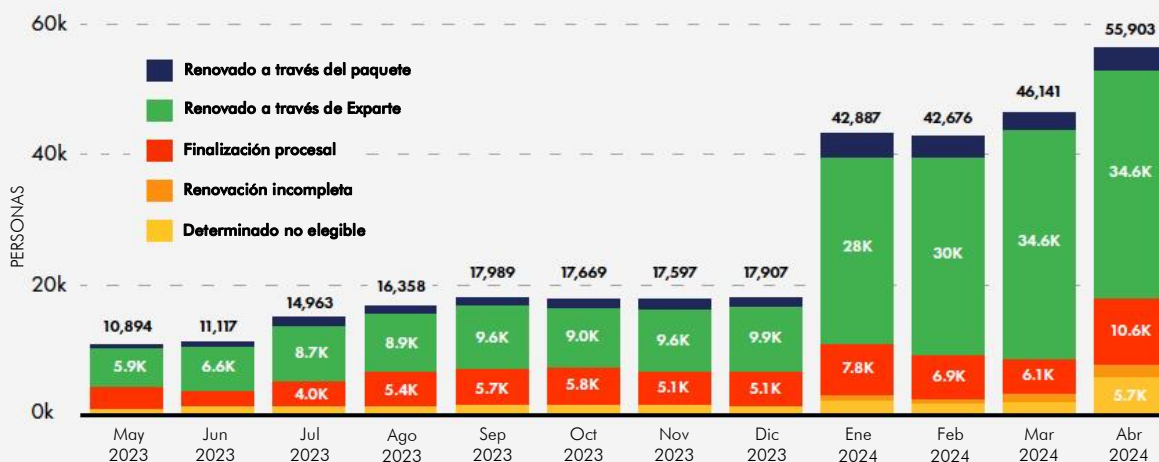
25%

TRASPASO DE MEDICAID A  
MARKETPLACE (HSRI)

Renovaciones iniciadas según el tipo de renovación y la fecha de renovación



Estado de renovaciones según la fecha de renovación



**Definiciones:**

**Renovaciones pasivas (no se requiere ninguna acción):** la cantidad de avisos de renovación de Medicaid enviados que no requieren que el miembro realice ninguna acción adicional. La cobertura del afiliado se renueva de forma automática de acuerdo con la información que ya está disponible en el sistema.

**Renovaciones activas (se requiere una acción):** el afiliado debe devolver los documentos/el paquete de renovación al Estado.

**Renovado a través de Ex Parte:** individuos que fueron renovados de forma pasiva.

**Renovado a través de Packet:** individuos que renovaron al devolver su paquete.

**Determinado no elegible:** individuos a los que se determinó de forma pasiva o activa que ya no eran elegibles para acceder a Medicaid.

**Finalizaciones procesales:** individuos a quienes se les envió un aviso para la renovación activa, pero no devolvieron su paquete, y se cancelaron sus inscripciones.

**Renovación incompleta:** individuos a quienes se les envió un paquete y aún no se ha determinado el resultado de la renovación.

# Campañas de comunicación y divulgación

## ✓ Apoyo a organizaciones comunitarias

- Foros virtuales mensuales a los que asisten más de 100 defensores y socios
- Se establecen sesiones periódicas de intercambio en grupos pequeños con defensores para comprender las preguntas que los miembros puedan tener sobre las renovaciones y los desafíos que, a veces, pueden enfrentar durante el proceso de renovación.

## ✓ Comunicaciones mejoradas con los beneficiarios

- Se desarrollaron nuevos avisos digitales e impresos para recordar a los beneficiarios que actualicen la información de su cuenta, recordarles que deben presentar su renovación cuando se aproxima la fecha límite y se les agradece por enviar su renovación.
- Envío de información sobre ayuda para la renovación y recordatorios a través de mensajes de texto, correo electrónico y notificaciones automáticas.
- Afiliación con la Asociación de Centros de Salud de RI para movilizar navegadores y ayudar con la inscripción y renovaciones de Medicaid en eventos comunitarios.

## ✓ Anuncios dirigidos

- Campaña de concientización sobre las renovaciones de Medicaid (2 campañas de 5 meses, cuatro idiomas, y 12 millones de impresiones)
- Campaña para promover funciones de autoservicio en la aplicación móvil de HealthyRhode (una campaña que abarca 2 meses, 3 idiomas y 4 millones de impresiones)

## ✓ Staycovered.ri.gov

- Se lanzó una ventanilla única para obtener información sobre la renovación de Medicaid para miembros, proveedores y socios en un lenguaje sencillo.
- El sitio web incluyó una biblioteca de recursos con traducciones a 12 idiomas y un panel de datos completo.
- Se obtuvieron más de 175,000 visitas entre marzo de 2023 y mayo de 2024.

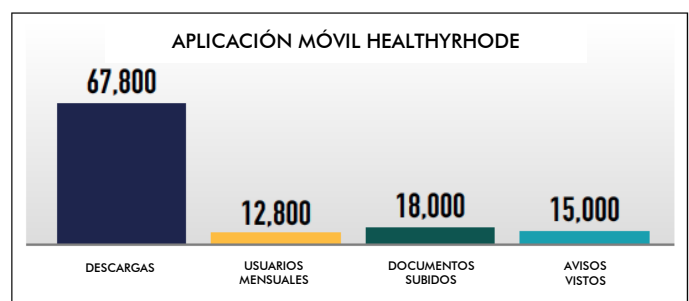
## ✓ Participación realizada por organizaciones de atención administrada Neighborhood Health Plan of Rhode Island, Tufts Health RITogether Plan (RITogether) y UnitedHealthcare Community Plan (UHCCP)

<b>71K</b> ENVIOS DIRECTOS	<b>35K</b> CORREOS ELECTRÓNICOS
<b>322K</b> LLAMADAS TELEFÓNICAS SALIENTES	<b>170K</b> MENSAJES DE TEXTO
<b>9K</b> APOYO DIRECTO A MIEMBROS	<b>767</b> EVENTOS DE RENOVACIÓN

## ✓ Otorgó más de \$320,000 a 28 organizaciones comunitarias en ciclos de subvenciones a lo largo de la cancelación del PHE.

Los minibeneficiarios fueron: Women's Refugee Care, New Bridges for Haitian Success, Refugee Dream Center, Melior, Westbay Community Action, Family Service of RI, Brain Injury Association of RI, Catholic Social Services of RI, Wheelhouse Health Navigation Services, Clinica Esperanza/Hope Clinic, RIPIN, Center for Southeast Asians, Higher Grounds, Raising Hope Inc., Progreso Latino, Interfaith Counseling Center, Community Health Network, Navigate Health, DaVinci Center for Community Progress, Tri-County Community Action Agency, AIDS Care Ocean State, Inc., Jonnycake Center for Hope, RI Elder Info, MAP Behavioral Health, Amos House, West End Community Center, Oasis International, Newport Mental Health

## Ampliación de opciones de servicio al cliente



## ✓ Centros de escaneo de documentos: 75,000 visitas totales en tres ubicaciones

- 1 Reservoir Ave., Providence, RI 02907
- 125 Holden St., Providence, RI 02908
- 249 Roosevelt Ave., Pawtucket, RI 02860

## ✓ Centros de llamadas

- 171,283 llamadas de Medicaid a HSRI y DHS durante la cancelación de PHE

## ✓ Portal para clientes

- 297,000 usuarios de móviles
- 236,000 usuarios de escritorio

## ✓ Portal de búsqueda rápida

- 14,500 consultas totales

## Continuidad de la cobertura después de Medicaid

- ✓ El 25 % de las personas (16,856) que dejaron de recibir Medicaid durante la cancelación se inscribieron en planes a través de HealthSource RI (en contraste con las tasas normales de conversión de Medicaid al mercado de aproximadamente el 3 %).
- ✓ El programa de inscripción automática a HSRI benefició a 6,421 personas (38 % de los afiliados)
- ✓ Hubo 4,565 personas que se inscribieron de manera activa y se beneficiaron de los apoyos estatales para las primas, mientras que 5,870 se inscribieron de manera activa sin apoyo estatal para las primas.
- ✓ De aquellos que se inscribieron a través de HealthSource RI, el 62.8 % permanecieron inscritos hasta el 1 de mayo y el 15.6 % se volvió a inscribir en Medicaid, lo que indica que, al menos, el 78.4 % de estas personas siguen con cobertura de alguna manera.
- ✓ Aproximadamente el 50 % de aquellos que fueron elegibles para acceder a créditos fiscales anticipados para primas (APTC) se inscribieron a través de HSRI.
- ✓ El 65 % de los afiliados a HSRI de Medicaid recibieron asistencia para las primas estatales financiada por SFRF, y más de la mitad de ellos se inscribieron de forma automática.

El **25 %**  
dado de baja de  
Medicaid se afilió  
a través de HSRI

**11K**  
se beneficiaron  
del apoyo estatal  
a las primas

## Actualizaciones de políticas, exenciones de CMS y cambios de programa

- A partir del 1 de enero de 2024, RI implementó 12 meses de cobertura continua para los niños menores de 19 años, lo que significa que, fuera del proceso de renovación anual, los niños solo pueden cancelar su inscripción en Medicaid si cumplen 19 años; se mudan a otro estado; solicitan la baja o fallecen. Los cambios en los ingresos familiares no ocasionan la baja de los niños fuera del proceso de renovación anual.
- RI solicitó y recibió aprobación federal para varias exenciones de los procedimientos habituales de renovación de elegibilidad con el fin de respaldar los esfuerzos del Estado y minimizar las cancelaciones de inscripción procesales (por ejemplo, cancelaciones de inscripción debido a la falta de devolución de la documentación en lugar de cambios reales en el estado de elegibilidad) y maximizar la disponibilidad del personal estatal para el trabajo de renovación y compromiso del cliente:
  - ✓ Exención para permitir que las organizaciones de atención administrada ayuden a los beneficiarios a renovar su inscripción;
  - ✓ Exención para permitir que el Estado acepte información de contacto actualizada de los afiliados dentro del estado del Cambio de dirección nacional del Servicio Postal de EE. UU. y correo devuelto por USPS sin confirmación adicional del individuo.
  - ✓ Exención para extender el plazo permitido para que el Estado complete el procesamiento de solicitudes de audiencia imparcial y brinde ayuda ante la espera de la apelación a todos los afiliados que soliciten una audiencia; y
  - ✓ Exención para el requisito de verificar los activos durante la renovación (aplicable para los grupos de elegibilidad donde, generalmente, se requiere una prueba de activos).