**Kit de communication concernant la fin de la couverture continue de Medicaid en Illinois**

Messages clés et modèles de communication.

Des questions ou des demandes ? Envoyez un e-mail à [hfs.communications@illinois.gov](mailto:hfs.communications@illinois.gov).

## **Qu'est-ce que la couverture continue de Medicaid, quand prendra-t-elle fin et que se passera-t-il à ce moment-là** **?**

Pour obtenir des réponses à ces questions et davantage, consultez notre page FAQ : [Medicaid en Illinois et fin de la couverture continue](https://www2.illinois.gov/hfs/MedicalClients/Pages/FAQSEndofContinuousCoverage.aspx)

# **Ce que vous pouvez faire pour aider**

Utilisez cette boîte à outils pour aider les bénéficiaires de Medicaid à se préparer au renouvellement de leur couverture santé.

## **Prestataires de soins de santé** **:**

Veuillez mettre en place un système pour que les bénéficiaires de Medicaid soient **prêts à renouveler** leur assurance et **restent couverts,** en utilisant les principaux messages et modèles ci-dessous pour leur expliquer les étapes à suivre.

Vous pouvez les assister dans ces démarches lors de l'enregistrement, les rappels de rendez-vous et lors du règlement. Utilisez votre espace MyChart ou votre portail patient pour envoyer des rappels tout au long de l'année. Si vous disposez d'une liste de diffusion via e-mail ou SMS, utilisez-la systématiquement. Si votre personnel en charge de l'enregistrement des patients peut consulter les dates d'échéance, formez-le à expliquer aux clients quand ils doivent renouveler leur couverture et ce qu'ils doivent faire pour s’y préparer. Distribuez et affichez les documents écrits. Installez un ordinateur dans votre salle d'attente et configurez la page d'accueil sur [abe.illinois.gov](https://abe.illinois.gov) afin que les gens puissent cliquer sur « Manage My Case » (Gérer mon dossier) pour mettre à jour leur adresse ou vérifier leur date d'échéance (également appelée date de nouvel examen des droits) et gérer leur dossier.

Comme les dates d’échéance sont différentes pour chaque personne et qu’il est essentiel de répéter un message pour qu’il soit assimilé, veuillez mettre en place des systèmes pour diffuser ces messages régulièrement tout au long de l'année.

## **Organisations à but non lucratif, militants et autres acteurs travaillant avec des clients bénéficiant de Medicaid** **:**

Nous avons besoin de votre aide pour toucher les personnes qui bénéficient de Medicaid ! Veuillez diffuser ces messages clés et utiliser les modèles ci-dessous pour aider les gens à **se préparer à renouveler** leur assurance et **à rester couverts.** Pour qu’un message soit assimilé, il est essentiel de le répéter, veuillez donc diffuser ces messages dans plusieurs endroits et à plusieurs reprises.

Dressez une liste des modes d'interaction avec les bénéficiaires de Medicaid et réfléchissez à la manière dont vous pouvez les intégrer à vos procédures opérationnelles standard. Si vous disposez d'une liste de diffusion, envoyez plusieurs e-mails tout au long de l'année. Si vous disposez d'un accueil d'enregistrement, affichez-y notre dépliant et gardez une pile de prospectus à disposition. Si votre personnel a des contacts individuels avec les bénéficiaires de Medicaid, formez-le à utiliser ces messages. Si vous êtes une banque alimentaire, glissez des prospectus dans chaque sac de courses.

# **Messages clés**

Vous bénéficiez de Medicaid ? Préparez-vous à renouveler votre couverture ! Cliquez sur Manage My Case (Gérer mon dossier) sur [abe.illinois.gov](https://abe.illinois.gov).

L'Illinois vérifie vos droits au programme Medicaid. Voici ce que vous devez faire maintenant :

Cliquez sur Manage My Case (Gérer mon dossier) sur [abe.illinois.gov](https://abe.illinois.gov), puis :

1. Vérifiez votre adresse postale sous la rubrique « Contact Us » (Contactez-nous).
2. Trouvez votre date d'échéance (la « date de nouvel examen des droits ») dans la section « Benefit Details » (Détails des prestations).

Surveillez votre courrier et procédez à votre renouvellement immédiatement.

Si vous n’avez plus droit à Medicaid, obtenez une couverture maladie via votre employeur ou par le biais de la plateforme officielle de l'Affordable Care Act pour l'Illinois, [GetCoveredIllinois.gov](http://getcovered.illinois.gov).

Appelez le 1-800-843-6154 pour obtenir de l'aide pour votre renouvellement.

# **Modèles**

Vous pouvez modifier ces modèles pour répondre à vos besoins et à ceux de votre public, mais essayez néanmoins de rester proche du message original.

## **Texte**

SMS :

Préparez-vous à renouveler votre adhésion à Medicaid ! Trouvez votre date d'échéance et vérifiez votre adresse postale sur abe.illinois.gov (cliquez sur Manage My Case - Gérer mon dossier) ou au 1-800-843-6154. SMS STOP=stop

MMS :

Préparez-vous à renouveler votre adhésion à Medicaid ! L'Illinois vérifie vos droits au programme Medicaid. Vous devez vérifier votre adresse postale et trouver votre date d'échéance pour recevoir votre lettre de renouvellement. Cliquez sur Manage My Case (Gérer mon dossier) dès aujourd'hui sur [abe.illinois.gov](https://abe.illinois.gov) ou appelez le 1-800-843-6154. STOP = désinscription.

## **Dépliant**

*[Imprimez le dépliant contenu dans la boîte à outils et affichez-le dans des endroits bien visibles.] [Imprimez des prospectus et remettez-les aux clients lors de l'enregistrement ou du règlement.]*

Vous bénéficiez de Medicaid ? Préparez-vous à renouveler votre couverture ! Gérez votre dossier sur [abe.illinois.gov](https://abe.illinois.gov).

L'Illinois vérifie vos droits au programme Medicaid. Voici ce que vous devez faire maintenant :

Cliquez sur Manage My Case (Gérer mon dossier) sur [abe.illinois.gov](https://abe.illinois.gov), puis :

* Vérifiez votre adresse postale sous la rubrique « contact us » (contactez-nous).
* Trouvez votre date d'échéance (date du prochain examen de vos droits) dans la section « benefit details » (détails des prestations).

Surveillez votre courrier et procédez à votre renouvellement immédiatement.

Si vous n’avez plus droit à Medicaid, obtenez une couverture maladie via votre employeur ou par le biais de la plateforme officielle de l'Affordable Care Act pour l'Illinois, [GetCoveredIllinois.gov](http://getcovered.illinois.gov).

Préparez-vous à renouveler votre adhésion à Medicaid !

*[Code QR vers abe.illinois.gov]* Scannez ici et cliquez sur Manage My Case (Gérer mon dossier) maintenant.

1-800-843-6154

## **Prospectus**

Vous bénéficiez de Medicaid ? Préparez-vous à renouveler votre couverture !

1. Cliquez sur « Manage my case » sur   
   [abe.illinois.gov](https://abe.illinois.gov).
2. Vérifiez votre adresse.
3. Obtenez votre date d'échéance   
   (date du prochain examen de vos droits).
4. Surveillez votre courrier.
5. Terminez votre renouvellement.

Scannez ici et cliquez sur « Manage my case ».

*[Code QR vers abe.illinois.gov]*

1-800-843-6154

## **Publications sur les réseaux sociaux**

🚨 Alerte de renouvellement Medicaid 🚨

L'Illinois vérifie si vous avez toujours droit à Medicaid 🚑❤️💊. Obtenez votre date d'échéance (date du prochain examen de vos droits) et vérifiez votre adresse postale pour recevoir votre lettre de renouvellement 📧. Cliquez sur « Manage My Case » sur [abe.illinois.gov](https://abe.illinois.gov) ou appelez le 1-800-843-6154.

*[joindre le graphique des réseaux sociaux]*

📣 Vous bénéficiez de Medicaid ? Ne prenez pas le risque de perdre votre assurance maladie 🚑❤️💊 ! Vérifiez votre adresse postale auprès de Medicaid dans l’Illinois 💌. Cliquez sur « Manage My Case » sur [abe.illinois.gov](https://abe.illinois.gov) ou appelez le 1-800-843-6154. *[joindre le graphique des réseaux sociaux]*

#GotMedicaid ? L'Illinois vérifie si vous avez toujours droit à Medicaid. Cliquez sur « Manage My Case » sur abe.illinois.gov ou appelez le 1-800-843-6154 pour vérifier votre adresse et trouver votre date d'échéance (prochain examen de vos droits). *[joindre le graphique des réseaux sociaux]*

## **E-mail / Lettre**

***Si vous envoyez un e-mail****, mentionnez l'objet suivant* *: Objet : Vous bénéficiez de Medicaid* *? Préparez-vous à renouveler votre couverture !*

*Si possible, utilisez un pré-en-tête* *: Voici ce que vous devez faire maintenant*

Bonjour *NOM/MEMBRE DE MEDICAID*,

Préparez-vous à renouveler votre adhésion à Medicaid !

Vous n'avez pas eu à renouveler votre adhésion à Medicaid depuis le début de la pandémie de COVID-19. Medicaid paie vos soins de santé, comme les visites chez le médecin, les médicaments sur ordonnance et les services d'urgence.

Aujourd'hui, l'Illinois relance le processus de renouvellement pour déterminer si vous avez toujours droit au programme. La date de renouvellement est différente pour tout le monde, il est donc essentiel que vous vous y prépariez.

Ne prenez pas le risque de perdre votre assurance Medicaid ! Voici ce que vous devez faire :

**1. Cliquez sur Manage My Case (Gérer mon dossier) sur** [**abe.illinois.gov**](https://abe.illinois.gov)**.**

Créez ou connectez-vous à votre compte sur [abe.illinois.gov](https://abe.illinois.gov) pour gérer vos prestations. *Le mieux est d’y accéder en ligne.*

**2. Vérifiez votre adresse**

Si vous bénéficiez de Medicaid, vous devez tenir votre adresse à jour. Cliquez sur Manage My Case « Gérer mon dossier » et vérifiez les informations relatives à votre foyer sous la rubrique « Contact Us » (Contactez-nous), ou appelez le 1-800-843-6154.

**3. Trouvez votre date d'échéance (également appelée date du prochain examen de vos droits).**

Votre renouvellement est dû une fois par an. Pour connaître votre date d'échéance (date du prochain examen de vos droits), consultez l'onglet « Benefit Details » (Détails des prestations) sur [abe.illinois.gov](https://abe.illinois.gov). Voulez-vous recevoir des rappels pour le renouvellement ? Inscrivez-vous pour recevoir des alertes par SMS et par e-mail dans l'onglet « Account Management » (Gestion du compte), sous « Manage your communications preferences » (Gérer vos préférences de communication).

**4. Surveillez votre courrier**

Nous vous enverrons votre renouvellement un mois avant l'échéance. Vous recevrez une lettre officielle concernant votre statut Medicaid. Celle-ci vous indiquera si vous devez remplir un formulaire de renouvellement pour vos prestations. L'enveloppe ressemblera à ceci :



**5. Terminez votre renouvellement**

Si votre lettre indique que vous devez le faire, complétez et soumettez votre renouvellement avant la date d'échéance (également appelée date du prochain examen de vos droits) pour éviter de perdre votre couverture Medicaid. Pour renouveler votre couverture, cliquez sur Manage My Case (Gérer mon dossier) sur [abe.illinois.gov](https://abe.illinois.gov), postez votre formulaire à l’adresse mentionnée sur la lettre, ou appelez le 1-800-843-6154.

**S’assurer d’être couvert**

Si vous n’avez plus droit à Medicaid, il est important que vous trouviez rapidement une autre assurance maladie pour éviter toute interruption de votre couverture.

Vous pouvez demander à votre employeur s'il propose une assurance maladie ou vous rendre sur le site [Getcovered.illinois.gov](https://getcovered.illinois.gov/) pour trouver une couverture maladie de qualité et abordable dans le cadre de la loi « Affordable Care Act » (ACA). Vous disposez généralement de 30 à 60 jours pour adhérer à un nouveau régime. C’est ce que l’on appelle une « période d'inscription spéciale ».

[Get Covered Illinois](https://getcovered.illinois.gov/) est la plateforme officielle de l'assurance maladie de l'ACA pour l'État de l'Illinois. Elle vous aide à trouver une assurance maladie adaptée à vos besoins et à votre budget. Les forfaits de santé proposés sur cette plateforme couvrent les pathologies préexistantes et les [prestations de santé essentielles](https://getcovered.illinois.gov/resources/essential-health-benefits.html), notamment les soins préventifs et les services de santé mentale.

Visitez le site getcoveredillinois.gov pour obtenir plus d'informations, une assistance gratuite pour vous inscrire et pour savoir si vous pouvez bénéficier d'une [aide financière](https://getcovered.illinois.gov/resources/financial-help.html). De nombreuses personnes trouvent des forfaits pour 10 dollars ou moins par mois, après crédits d'impôt.

**Préparez-vous à renouveler votre couverture !** Vérifiez votre adresse et votre date de renouvellement dès maintenant sur [abe.illinois.gov](https://abe.illinois.gov).

**Lettre d’information / Article d'accueil**

Préparez-vous à renouveler votre adhésion à Medicaid ! Les bénéficiaires de Medicaid n'ont pas eu à renouveler leur couverture Medicaid depuis le début de la pandémie de COVID-19. Medicaid paie les soins de santé, comme les visites chez le médecin, les médicaments sur ordonnance et les services d'urgence.

Aujourd'hui, l'Illinois relance le processus de renouvellement pour vérifier qui a toujours droit au programme. La date de renouvellement est différente pour tout le monde, il est donc essentiel que vous vous y prépariez.

Ne prenez pas le risque de perdre votre assurance Medicaid ! Voici ce que vous devez faire :

Cliquez sur Manage My Case (Gérer mon dossier) sur [abe.illinois.gov](https://abe.illinois.gov), puis :

* Vérifiez votre adresse postale sous la rubrique « contact us » (contactez-nous).
* Trouvez votre date d'échéance (date du prochain examen de vos droits) dans la section « benefit details » (détails des prestations).

Surveillez votre courrier et procédez à votre renouvellement immédiatement.

Si vous n’avez plus droit à Medicaid, obtenez une couverture maladie via votre employeur ou par le biais de la plateforme officielle de l'Affordable Care Act pour l'Illinois : [GetCoveredIllinois.gov](http://getcovered.illinois.gov).

Préparez-vous à renouveler votre adhésion à Medicaid ! Cliquez sur Manage My Case (Gérer mon dossier) sur abe.illinois.gov ou appelez le 1-800-843-6154.

## **Script téléphonique**

Bonjour, c'est *VOTRE NOM* de *VOTRE ORGANISATION*. Est-ce que *NOM DU CHEF DE FAMILLE* est là ? [Attendre la réponse]

Bonjour *NOM DU CHEF DE FAMILLE*, comment allez-vous aujourd'hui ? [Attendre la réponse]

Je vous appelle parce que l'Illinois commence à étudier tous les dossiers Medicaid pour déterminer qui a encore droit aux prestations, et je veux m'assurer que vous êtes prêt à renouveler votre adhésion. Avez-vous quelques instants pour que je vous présente les trois étapes à suivre pour le renouvellement ? [Attendre la réponse]

Je vous suggère de prendre des notes si possible. Voulez-vous que j’attende quelques instants pour que vous trouviez de quoi écrire ? [Attendre la réponse]

OK, étape numéro 1 : Créez ou connectez-vous à votre compte sur abe.illinois.gov. Si vous ne l'avez pas encore fait, configurez votre compte en cliquant sur « Manage My Case ». C’est une étape importante pour que vous puissiez mettre à jour les informations relatives à votre foyer et obtenir votre date d'échéance, également appelée date du prochain examen de vos droits. C'est Abe : a, b, e, point, Illinois, point, g, o, v, « Manage My Case ».

Étape numéro 2 : Vérifiez votre adresse et obtenez votre date de renouvellement. Assurez-vous que le programme Medicaid de l’Illinois dispose de votre bonne adresse postale, afin qu'ils puissent envoyer les documents vous concernant au bon endroit. Cliquez sur « Manage My Case » et allez à la page « Contact Us » pour vérifier l’adresse qui y est enregistrée. Cliquez sur le lien si vous devez la mettre à jour. La date d'échéance de votre renouvellement figure sur la page « benefit details ». C’est ce qu’ils appellent une date de « nouvel examen des droits ».

Étape numéro 3 : Surveillez votre courrier. Vous recevrez une lettre concernant votre couverture un mois avant la date de renouvellement. Il s'agit d'une simple enveloppe noire et blanche portant le sceau officiel de l'État de l'Illinois, ainsi que la mention « Important Information About Your Coverage » ou « Informations importantes sur votre couverture » au recto, dans plusieurs langues. La lettre vous indiquera si vous devez remplir un formulaire pour renouveler vos prestations. Si votre lettre indique que vous devez le faire, remplissez et soumettez les documents en suivant les instructions présentées dans la lettre.

OK, c'est tout. Avez-vous des questions ? [Attendre la réponse]

L’étape la plus difficile est de se connecter au site. Si vous voulez, je peux vous aider à le faire maintenant. Avez-vous quelques minutes pour le faire maintenant ? [Attendre la réponse] OK, commençons !

[Ouvrez les [instructions « Manage My Case »](https://www.dhs.state.il.us/OneNetLibrary/27894/documents/ABE/ManageMyCaseSheet_022718.pdf) et le guide [ABE Guidance for Customers](https://www.dhs.state.il.us/OneNetLibrary/27894/documents/ABE/IES-ABEGuideforCustomers10_2017.pdf) pour référence pendant que vous guidez les bénéficiaires au fur et à mesure des étapes.]

Étape 1 : Allez sur abe.illinois.gov. Dites-moi quand le site apparaît.

Étape 2 : Cliquez sur le bouton vert « Manage My Case ».

* Avez-vous un compte ABE ? Si c'est le cas, entrez votre ID utilisateur et votre mot de passe maintenant. Sinon, cliquez sur « Create an ABE account » pour obtenir un nouvel identifiant. [laisser le temps à la personne de créer un nouveau compte ABE]
* Je vous suggère de noter votre identifiant et de le conserver dans un endroit sûr.

Étape 3 : Après vous être connecté, vous devriez vous trouver sur la page « Case Summary ». Cliquez sur « Link your account ».

* On vous demande alors de répondre à quelques questions pour confirmer votre identité. Pour votre propre protection, veuillez ne pas me communiquer ces informations au moment où vous les saisissez. Dites-moi quand vous aurez terminé.

Étape 4 : Confirmez votre adresse. Allez à la page « Contact Us ». Pouvez-vous voir l’adresse qui figure sur le site pour vous ? Si ce n'est pas la bonne, cliquez sur le lien pour demander un changement d'adresse.

Étape 5 : Allez sur votre page « benefit details ». Voyez-vous votre date de renouvellement ? Notez-la. Votre lettre sera envoyée un mois avant cette date.

Félicitations, *NOM DU CHEF DE FAMILLE,* vous êtes officiellement prêt à renouveler votre adhésion ! Vous venez de prendre une mesure importante pour rester couvert. Avez-vous d'autres questions à me poser ? [Attendre la réponse]

Merci d’avoir pris mon appel aujourd'hui, et merci de vous soucier de vos soins de santé. [Attendre la réponse, mettre fin à l'appel.]