Message guide to clearly communicate with Missourians about Medicaid expansion

# (Arabic)العربية

Updated April 1, 2023

# About this guide

Missouri Foundation for Health created this guide to help enrollment assisters, health care professionals, community organizations, and advocates communicate about the expansion of Medicaid in Missouri. This guide:

* Gives a framework to build written, spoken, and digital communications that will motivate Missourians to apply for Medicaid
* Includes key messages to tailor your communication to your audience

To inform this guide, MFH partners carried out focus groups with uninsured Missourians who will likely qualify for expanded Medicaid. The focus groups identified barriers, motivators, and gaps in knowledge. See [Appendix 1](#_Appendix_1:_Key) for a summary of the key focus group findings.

# How can I motivate Missourians to apply for Medicaid when it expands?

To create a message that will resonate with your audience and motivate them to apply for Medicaid through MO HealthNet:

1. Start with “4 parts to include in your communication” (see below)
2. Add messages for each part using the table on pages 2-4. Include the core messages and choose supporting messages, as needed, to tailor your communication to your audience.

4 parts to include in your communication:

**2.** Address barriers of the cost of health insurance and belief they don’t qualify

**3.** Tap into motivations: health care services, access, and peace of mind

**4.** Offer help to understand insurance options and apply

**1.** Share new information about changing rules

\*All income references are based on the 2023 [federal poverty level](https://dssmanuals.mo.gov/wp-content/uploads/2019/03/MAGIappendix-a.pdf).

Messages to include in each part of your communication:

| Part | Core messages | Supporting messages |
| --- | --- | --- |
| 1. Share new information about changing rules | * لقد تغيَّرت القوانين. فقد توسَّع برنامج ميديكيد بولاية ميسوري (Missouri Medicaid) ليَشمَل مزيدًا من الأفراد. ويمكن لمزيد من الأشخاص البالغين الآن الحصول على تأمين صحي مجّاني أو بتكلفة مخفضة من خلال برنامج ميديكيد بولاية ميسوري (Missouri Medicaid) (والذي يُطلق عليه نظام MO HealthNet). | * للمرة الأولى، يؤهَّل مزيد من البالغين للحصول على تأمين صحي مجاني أو بتكلفة مخفضة من خلال برنامج MO HealthNet. ويشمل ذلك الآباء والأمهات الذين لم يسبق لهم التأهل للاستفادة بتأمين صحي، فضلاً عن البالغين الذين لا يعولون أطفالاً. |
| 1. Address barriers of the cost of health insurance and belief they don’t qualify | * يضع التأمين الصحي المجاني أو منخفض التكلفة من خلال برنامج MO HealthNet الرعاية الصحية في متناول اليد. فعندما يشملك التأمين الصحي، لن تضطر للاختيار بين صحتك ورعاية أسرتك. ومن ثم؛ يمكنك أن تحصل على الرعاية التي تحتاجها من دون التعرّض للإفلاس بسبب الفواتير الطبية. * حتى إذا كنت قد حاولت الانضمام إلى برنامج ميديكيد (Medicaid) من قبل ولم تكن مؤهلاً، فحاول مرة أخرى. فالقوانين تغيَّرت بالفعل، وربما يكون برنامج ميديكيد (Medicaid) خيارًا لك من خلال برنامج MO HealthNet. | * يمكنك بفضل التأمين الصحي ضمن برنامج MO HealthNet أن تحصل على كثير من خدمات الرعاية الوقائية من دون تكلفة. وهذا يتضمن فحوصات السرطان والفحوصات الطبية وحقن التطعيمات المعتادة. |
| 1. Tap into motivations: health care services, access, and peace of mind | * ويمكنك بفضل التأمين الصحي من خلال برنامج MO HealthNet أن تحصل على الرعاية التي تحتاج إليها في الوقت الذي تحتاج إليها فيه. فهذا البرنامج يغطّي زيارات الأطباء، والفحوصات السنوية، فضلاً عن الأدوية الموصوفة، والمزيد. * يمنحك التأمين الصحي من خلال برنامج MO HealthNet فرصة التمتُّع بالرعاية الصحية المهمة لمساعدتك في الحفاظ على صحتك، وتشمَل خدمات الصحة النفسية حتى الحفاظ على الأسنان، والمزيد من الخدمات. * في حالة وقوع الحوادث، يمكنك بفضل التأمين الصحي الذي يقدمه برنامج MO HealthNet أن تستعد للحوادث غير المتوقعة، وألّا تقلق من وقوعك في الدين بسبب الفواتير الطبية الباهظة. | * هل تشعر بالقلق على صحتك؟ هل مضى وقت طويل منذ آخر زيارة لك للطبيب؟ عندما يشملك التأمين الصحي، فسيمكنك الاعتناء بنفسك وبأسرتك. * وسيتيح لك التأمين الصحي الذي يقدمه برنامج MO HealthNet فرصة التواصل مع اختصاصيي الرعاية الصحية، من منزلك مباشرةً. ومن ثم؛ يمكنك استشارة كثير من الأطباء من خلال الزيارات الصحية الافتراضية عبر الهاتف في الحال. * إذا كنت ممن ينفقون كل ما جيبوهم لرعاية أنفسهم وأسرتهم ولا يدخرون من أموالهم شيئًا، حينئذ لا داعي للقلق بشأن تكلفة الرعاية الصحية. ومن ثم؛ يحميك التأمين الصحي الذي يقدمه برنامج MO HealthNet ويحمي أحباءك. * إذا مرضت أو أصبت، فيفترض بك أن تركِّز على التعافي بدلاً من أن تركِّز على كيفية دفع تكاليف الرعاية الصحية. وعندما يشملك التأمين الصحي من خلال برنامج MO HealthNet، يمكنك الحصول على الرعاية التي تحتاج إليها من دون أن تقلق من التعثّر في السداد. * قد تتسبب الحوادث والعظام المكسورة في زيارات مكلفة لغرف الطوارئ ورعاية المتابعة. لذا؛ بفضل التأمين الصحي الذي يقدمه برنامج MO HealthNet، يمكنك الاستعداد لكل الأمور الطارئة. |
| 1. Offer help to understand insurance options and apply | * يمكنك الحصول على مساعدةٍ مجانية لفهم خيارات التأمين الصحي، بما في ذلك برنامج ميديكيد (Medicaid) من خلال برنامج MO HealthNet. يُرجى الاتصال على الرقم 3213-466-800-1 أو زيارة الرابط CoverMissouri.org/help للعثور على أحد الخبراء المدرَّبين بالقرب منك. | * هل تريد أن تعرِف الآن ما إذا كنت مؤهلاً للاستفادة من برنامج ميديكيد (Medicaid) من خلال برنامج MO HealthNet في ضوء تغيُّر القوانين؟ لست بحاجة إلى أن تفعل ذلك بمفردك. للعثور على مساعدةٍ مجانية من أحد الخبراء المدرَّبين، يُرجى الاتصال على الرقم 3213-466-800-1 أو زيارة الرابط CoverMissouri.org/help. * يمكن أن يوفِّر مقدمو المساعدة في برنامج Cover Missouri لك المساعدة في معرفة ما إذا كنت مؤهلاً للاستفادة من برنامج ميديكيد (Medicaid) بموجب القوانين الجديدة، ومساعدتك أيضًا في فهم خيارات التأمين الصحي. لذا؛ تفضَّل بزيارة الرابط CoverMissouri.org/help أو الاتصال على الرقم 3213-466-800-1 لتحديد موعد مجاني افتراضي أو موعد مقابلة شخصية مع أحد المساعدين المدرَّبين. |

# Appendix 1: Key findings from focus groups that informed these messages

In April – May 2021, Missouri Foundation for Health’s partners carried out focus groups with uninsured Missourians who will likely qualify for Medicaid when the new rules take effect. Participants represented priority populations for education efforts, including:

* Missourians living in rural communities
* Black Missourians
* Immigrant communities
* Hispanic/Latino Missourians, including Spanish-speaking residents

Key findings

* **Soon-to-be eligible Missourians have little to no awareness of Medicaid expansion.** Focus group participants were not aware of the pending Medicaid rule changes, and few recalled the 2020 ballot initiative.
* **Health insurance is a personal issue, not a political one.** Across political groups, participants were eager to have access to quality, affordable health insurance.
* **Many have positive impressions of Medicaid or MO HealthNet.** Some participants (or their spouses) had MO HealthNet for Pregnant Women during a pregnancy or their children were covered. They felt the coverage was good.
* **Familiarity with the term “Medicaid” compared to “MO HealthNet” is mixed.** Most people were more likely to be familiar with “Medicaid.” Those with children or other family members who have been covered through MO HealthNet were more familiar with the state program name. Some were aware that the two names represented the same program. Some said that they were more comfortable with the term “MO HealthNet” compared to “Medicaid,” believing that it carried less stigma.
* **Most believe health insurance is out of reach financially.** And if they aren’t already in medical debt, they know they could be one accident away from it. They value coverage, but many have looked for coverage in the past, only to find they did not qualify, or they could not afford the cost of health insurance.
* **Many are struggling to manage their health.** They regularly put off needed health services and only get care as a last resort. They want to know they can have access to many of the basics—from doctor and well-woman visits to emergency room coverage. They are also very interested in dental and mental health care.
* **There is high interest in enrolling.** Because of prior experience applying and being denied, or simply knowing that Medicaid is for select populations, they need to be told the rules have changed. Once they know coverage could be within reach, they want to learn more and check their eligibility.