Message guide to clearly communicate with Missourians about Medicaid expansion

# Français (French)

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
 | * Les règles ont changé. Le programme Missouri Medicaid s'est étendu pour couvrir davantage de personnes. Désormais, davantage d'adultes pourront bénéficier d'une assurance santé gratuite ou à coût réduit grâce à Missouri Medicaid (à travers le programme MO HealthNet).
 | * Pour la première fois, davantage d'adultes remplissent les conditions requises pour bénéficier d'une assurance santé gratuite ou à coût réduit via MO HealthNet. Cela inclut les parents qui n'étaient pas admissibles auparavant, ainsi que les adultes sans enfants.
 |
| 1. Address barriers of the cost of health insurance and belief they don’t qualify
 | * L'assurance santé gratuite ou à coût réduit proposée par MO HealthNet met les soins de santé à votre portée. Une fois couvert, vous n'aurez plus à choisir entre votre santé et la prise en charge des besoins de votre famille. Vous pourrez obtenir les soins dont vous avez besoin sans vous ruiner à cause des factures médicales.
* Même si vous avez essayé de souscrire à Medicaid par le passé et que vous n'étiez pas admissible, renseignez-vous encore une fois. Les règles ont changé, et Medicaid via MO HealthNet pourrait constituer une bonne option pour vous.
 | * Avec l'assurance santé du programme MO HealthNet, vous pouvez bénéficier de nombreux services de soins préventifs à titre gratuit, tels que les tests de dépistage du cancer, les examens médicaux et les vaccins de routine.
 |
| 1. Tap into motivations: health care services, access, and peace of mind
 | * Avec l'assurance santé du programme MO HealthNet, vous pouvez obtenir les soins dont vous avez besoin quand vous en avez besoin. MO HealthNet couvre les visites chez le médecin, les examens annuels, les médicaments sur ordonnance, etc.
* L'assurance santé du programme MO HealthNet donne accès à des soins essentiels qui vous aideront à être en bonne santé et à le rester, qu'il s'agisse de services de santé mentale aux soins dentaires ou autres.
* Les accidents sont des choses qui arrivent. Grâce à l'assurance santé du programme MO HealthNet, vous pouvez vous préparer aux imprévus l'esprit tranquille, sachant que vous ne vous endetterez pas à cause de grosses factures médicales.
 | * Votre santé vous inquiète-t-elle ? Cela fait-il longtemps que vous n'avez pas vu de médecin ? Lorsque vous disposez d'une assurance santé, vous pouvez prendre soin de vous et de votre famille.
* L'assurance santé du programme MO HealthNet vous permet d'accéder à des professionnels de la santé, sans quitter votre domicile. À l'heure actuelle, vous pourriez consulter de nombreux médecins par le biais de visites virtuelles de télésanté.
* Si vous vivez au jour le jour pour prendre soin de vous et de votre famille, vous ne devriez pas avoir à vous soucier du coût des soins de santé. L'assurance santé du programme MO HealthNet vous protège, vous et vos proches.
* Si vous tombez malade ou si vous êtes blessé, vous devriez vous concentrer sur votre guérison, et non sur la manière dont vous allez payer vos soins de santé. Lorsque vous souscrivez à l’assurance santé du programme MO HealthNet, vous pouvez obtenir les soins dont vous avez besoin sans craindre de vous endetter.
* Les fractures et les accidents peuvent entraîner des visites coûteuses aux services d’urgence et un suivi médical. Avec l'assurance santé du programme MO HealthNet, vous pourrez faire face aux imprévus.
 |
| 1. Offer help to understand insurance options and apply
 | * Vous pouvez obtenir une assistance gratuite pour vous aider à comprendre les choix qui s’offrent à vous en matière d'assurance santé, y compris Medicaid via MO HealthNet. Composez le 1-800-466-3213 ou visitez le site CoverMissouri.org/help pour localiser un expert près de chez vous.
 | * Vous voulez savoir si vous avez droit à Medicaid via MO HealthNet maintenant que les règles ont changé ? Nous sommes là pour vous accompagner. Pour obtenir l'assistance gratuite d'un expert, composez le 1-800-466-3213 ou rendez-vous sur CoverMissouri.org/help.
* Les conseillers de Cover Missouri vous aideront à déterminer si vous avez droit à Medicaid dans le cadre des nouvelles règles, et vous expliqueront les diverses options en matière d'assurance santé. Visitez le site CoverMissouri.org/help ou composez le 1-800-466-3213 pour fixer un rendez-vous gratuit, virtuel ou en personne avec un conseiller qualifié.
 |

# 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.