Message guide to clearly communicate with Missourians about Medicaid expansion

# انګليسي (Pashto)

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 | * قواعد بدل شوي دي. Missouri Medicaid د نورو خلکو د پوښښ لپاره پراخه شوی دی. اوس، ډیر لويان کولی شي د Missouri Medicaid (چې د MO HealthNet په نامه یادیږي) له لارې د ټیټ لګښت یا وړیا روغتیايي بیمه ترلاسه کړي. | * د لومړي ځل لپاره، ډیر لويان د MO HealthNet له لارې د ټیټ لګښت یا د وړیا روغتیايي بیمې لپاره وړ کيدی شي. په دې کې هغه والدېن شامل دي چې دمخه یې وړتیا نه درلوده، او همدارنګه بې ماشومه لويان. |
| 1. Address barriers of the cost of health insurance and belief they don’t qualify | * د MO HealthNet له لارې وړیا یا د ټیټ لګښت روغتیايي بیمه روغتیايي پاملرنې ته لاسرسی چمتو کوي. کله چې تاسو پوښل شوي یاست، تاسو باید د خپلې روغتیا او د خپلې کورنۍ د پاملرنې ترمنځ انتخاب ونه کړئ. تاسو هغه پاملرنه ترلاسه کولی شئ چې تاسو ورته اړتیا لرئ پرته له دې چې تاسو به د طبي بیلونو له کبله ديواليه شئ. * حتی که تاسو دمخه د Medicaid ترلاسه کولو هڅه کړې وه او وړ شوي نه وئ، بیا وګورئ. دغه قواعد بدل شوي، او Medicaid ممکن د MO HealthNet له لارې ستاسو لپاره یو انتخاب وي. | * د MO HealthNet له لارې د روغتیايي بیمې سره، تاسو کولی شئ ډير د وقایوي پاملرنې خدمات وړيا ترلاسه کړئ. په دې کې د سرطان معاينې، طبي ازموينې، او د معمول پيچکارۍ شامل دي. |
| 1. Tap into motivations: health care services, access, and peace of mind | * د MO HealthNet له لارې د روغتیايي بیمې سره، تاسو کولی شئ هغه پاملرنه ترلاسه کړئ چې تاسو ورته اړتيا لرئ. د MO HealthNet د ډاکټر لیدنې، کلني معاینې، د نسخو درمل، او نور ډیر څه پوښي. * د MO HealthNet له لارې روغتیايي بیمه تاسو ته مهمې روغتیایی پاملرنې ته لاسرسی چمتو کوي ترڅو تاسو سره مرسته وکړي چې روغ پاتې شئ، چې په دې کې د رواني روغتیا د خدماتو څخه د غاښونو د پاملرنې پورې او نوروتهلاسرسی شامله ده. * پیښې پیښیږي. د MO HealthNet له لارې د روغتیايي بیمې سره، تاسو د ناڅاپي پيښې لپاره چمتو پاتې کيدې شئ او ذهني سکون لرلی شئ چې تاسو به د لوی طبي بیلونو له کبله پور ترلاسه نه کړئ. | * ایا تاسو د خپلې روغتیا په اړه اندیښمن یاست؟ ایا ډیره موده تيره شوې چې تاسو د يو ډاکټر سره ليدل کتل کړې ول؟ کله چې تاسو روغتیايي بیمه ولرئ، تاسو کولی شئ د خپل ځان او کورنۍ پاملرنه وکړئ. * د MO HealthNet له لارې روغتيايي بيمه تاسو ته د کور څخه د روغتیايي پاملرنې متخصصینو ته لاسرسی چمتو کوي. همدا اوس، تاسو کولی شئ د مجازي، ټیلي هيلت لیدنو له لارې له ډیرو ډاکټرانو سره وګورئ. * کله چې تاسو توان ولرئ چۍ د پیسو په واسطه د خپل ځان او د خپلې کورنۍ پاملرنه وکړئ، نو تاسو باید د روغتیايي پاملرنې د لګښت په اړه اندیښنه ونلرئ. د MO HealthNet له لارې روغتیايي بيمه ستاسو او ستاسو د عزيزانو ساتنه کوي. * کله چې تاسو ناروغ یا ټپي یاست، تاسو باید په ښه کیدو تمرکز وکړئ، نه دا چې تاسو به څنګه د روغتيايي پاملرنې لپاره تادیه کوئ. کله چې تاسو د MO HealthNet له لارې روغتيايي بیمه ولرئ، تاسو کولی شئ هغه پاملرنه ترلاسه کړئ چې تاسو ورته اړتیا لرئ پرته له دې چې د پور په اړه اندیښنه ولرئ. * مات شوي هډوکي او پيښې کولی شي بیړنۍ خونې ته د ګران سفرونو او تعقیبي پاملرنې په معنی وي. د MO HealthNet له لارې د روغتیايي بیمې سره، تاسو کولی شئ د ناڅاپي پيښو لپاره چمتو پاتې شئ. |
| 1. Offer help to understand insurance options and apply | * تاسو کولی شئ د خپلې روغتیايې بیمې په اختیارونو باندې د پوهیدو لپاره وړیا مرسته ترلاسه کړئ، چې په دې کې دMO HealthNet له لارې Medicaid شامل دی.  1-800-466-3213 ته زنګ ووهئ یا خپل ځان ته نږدې د روزل شوي ماهر د موندلو لپاره CoverMissouri.org/help وګورئ. | * که چيرې غواړئ وګورئ چې ایا تاسو د MO HealthNet له لارې د Medicaid لپاره وړ یاست، پداسې حال کې چې اوس مقررات بدل شوي دي؟ تاسو باید دا یوازې ونه کړئ. د روزل شوي ماهر د وړیا مرستې ترلاسه کولو لپاره، 1-800-466-3213 ته زنګ ووهئ یا CoverMissouri.org/help وګورئ. * د Missouri معاونين کولی شي تاسو سره مرسته وکړي ترڅو معلومه کړي چې ایا تاسو د نويو مقرراتو سره سم د Medicaid لپاره وړ یاست، او تاسو سره ستاسو د روغتیايې بیمې د انتخابونو په پوهيدو کې مرسته وکړي. CoverMissouri.org/help وګورئ یا 1-800-466-3213 ته زنګ ووهئ ترڅو د روزل شوي معاون سره وړیا، مجازي یا په شخصي توګه د ملاقات وخت وټاکئ. |

# 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.