Message guide to clearly communicate with Missourians about Medicaid expansion

# Tiếng Việt (Vietnamese)

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 | * Quy định về bảo hiểm đã thay đổi. Missouri Medicaid đã mở rộng chương trình và bắt đầu bảo hiểm sức khỏe thêm cho nhìều người. Giờ đây, thêm nhiều người lớn có thể được bảo hiểm sức khỏe miễn phí hoặc với lệ phí thấp qua chương trình Missouri Medicaid (gọi là MO HealthNet). | * Lần đầu tiên, có thêm nhiều người lớn đủ điều kiện được bảo hiểm sức khỏe miễn phí hoặc với lệ phí thấp qua MO HealthNet. Trường hợp này sẽ bao gồm cả những cha mẹ, phụ huynh chưa từng đủ điều kiện trước đây, cũng như người lớn không con cái. |
| 1. Address barriers of the cost of health insurance and belief they don’t qualify | * Bảo hiểm sức khỏe miễn phí hoặc với lệ phí thấp qua MO HealthNet giúp cho người lớn có điều kiện được chăm sóc sức khỏe. Một khi có bảo hiểm, quý vị không còn phải lựa chọn giữa sức khỏe của mình và việc chăm sóc cho gia đình. Quý vị có thể được chăm sóc sức khỏe như quý vị cần mà không phải bị phá sản vì chi phí y tế quá cao. * Ngay cả khi quý vị đã từng nộp đơn xin bảo hiểm Medicaid trước đây và không đủ tiêu chuẩn, nay quý vị hãy xin lại. Quy định về bảo hiểm đã thay đổi, và giờ đây, quý vị có thể đủ điều kiện được hưởng Medicaid qua MO HealthNet. | * Với bảo hiểm sức khỏe qua MO HealthNet, quý vị sẽ được cấp nhiều dịch vụ chăm sóc phòng ngừa miễn phí. Những dịch vụ này gồm có truy tìm ung thư, khám sức khỏe và chích ngừa định kỳ. |
| 1. Tap into motivations: health care services, access, and peace of mind | * Với bảo hiểm sức khỏe qua MO HealthNet, quý vị sẽ được cấp những dịch vụ chăm sóc sức khỏe quý vị cần ngay khi cần. MO HealthNet đài thọ đi khám bác sĩ, khám tổng quát hàng năm, thuốc theo toa và nhiều dịch vụ khác. * Bảo hiểm sức khỏe qua MO HealthNet cho phép quý vị được cung cấp những dịch vụ chăm sóc sức khỏe quan trọng nhằm giúp quý vị luôn được khỏe mạnh, từ những dịch vụ sức khỏe tâm thần đến chăm sóc răng miệng, v.v. * Đôi khi tai nạn sẽ xảy ra. Với bảo hiểm sức khỏe qua MO HealthNet, quý vị sẽ sẵn sàng cho những trường hợp bất ngờ và yên tâm rằng quý vị sẽ không bị mắc nợ vì chi phí y tế quá cao. | * Quý vị có đang lo lắng về sức khỏe của mình không? Đã lâu rồi quý vị không có đi khám bác sĩ phải không? Khi có bảo hiểm sức khỏe, quý vị có thể tự lo cho chính mình và cho gia đình. * Bảo hiểm sức khỏe qua MO HealthNet sẽ cho phép quý vị tiếp xúc với các nhà chăm sóc sức khỏe, ngay tại nhà. Ngay bây giờ, quý vị có thể được tiếp xúc với nhiều bác sĩ qua những buổi khám sức khỏe qua mạng, từ xa. * Khi quý vị chỉ làm đủ lương để lo cho bản thân và gia đình sống từng ngày, không có lý do gì quý vị phải lo lắng thêm về chi phí chăm sóc sức khỏe. Bảo hiểm sức khỏe qua MO HealthNet sẽ bảo vệ cho quý vị và người thân yêu. * Khi quý vị bị bệnh hoặc bị thương, quý vị chỉ nên lo chuyện bình phục mà không cần bận tâm đến quý vị trả tiền cho việc chăm sóc sức khỏe bằng cách nào. Khi có bảo hiểm sức khỏe qua MO HealthNet, quý vị có thể được cấp những dịch vụ chăm sóc quý vị cần mà không phải lo lắng đến việc bị mắc nợ. * Gãy xương và tai nạn là những trường hợp vô cùng tốn kém vì quý vị phải đến phòng cấp cứu và chăm sóc theo dõi. Với bảo hiểm sức khỏe qua MO HealthNet, quý vị đã chuẩn bị sẵn sàng cho những trường hợp xảy đến bất ngờ. |
| 1. Offer help to understand insurance options and apply | * Quý vị có thể được trợ giúp miễn phí để tìm hiểu về các chương trình bảo hiểm sức khỏe quý vị có thể chọn, gồm cả chương trình Medicaid qua MO HealthNet. Xin gọi 1-800-466-3213 hoặc vào trang CoverMissouri.org/help để tìm nhân viên đã được huấn luyện gần nơi quý vị cư ngụ. | * Quý vị có muốn biết xem quý vị có đủ điều kiện được hưởng Medicaid qua MO HealthNet hay không, khi giờ đây quy định về bảo hiểm đã thay đổi? Quý vị không phải tự tìm hiểu điều này. Để tìm nhân viên đã được huấn luyện và nhờ họ giúp quý vị miễn phí, gọi 1-800-466-3213 hoặc vào trang CoverMissouri.org/help. * Nhân viên hỗ trợ thuộc chương trình Cover Missouri sẽ giúp quý vị tìm hiểu xem quý vị có đủ điều kiện hưởng chương trình bảo hiểm Medicaid theo các quy định mới hay không và giúp quý vị hiểu rõ những chương trình bảo hiểm sức khỏe quý vị được chọn. Vào trang CoverMissouri.org/help hoặc gọi 1-800-466-3213 để lấy một buổi hẹn miễn phí, qua mạng hoặc trực tiếp với một nhân viên hỗ trợ được huấn luyện. |

# 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.