



## CalFresh y Medi-Cal: Manteniendo Beneficios

### Ayudando a los clientes a que continúen recibiendo beneficios siempre y cuando sean elegibles

Siempre trabajamos para ayudar a hogares elegibles a mantener sus beneficios sin interrupción a la asistencia. Esto es conocido como retención. Esfuerzos de retención ayudan a la gente a cumplir con los requisitos del programa o a resolver problemas de manera oportuna. Cuando incrementamos retención, paramos el ciclo de gente que necesita volver a aplicar frecuentemente, que se le llama rotación. Esto es una ganancia para todos los partidos ya que mantiene a los hogares recibiendo la asistencia a la que son elegibles y reduce el trabajo que se necesita para mantener la administración de estos beneficios por el condado.

Mucha gente pierde sus beneficios debido a informes no completados, verificaciones insuficientes en el archivo, teniendo información de contacto obsoleta con Servicios Sociales o por perder una entrevista programada. Recibir una carta de discontinuación en el correo se puede parecer muy definitivo para muchos. Sin embargo, a menudo hay formas de restaurar los beneficios y mantener al hogar con ayuda.

### Consejos para Mantener los Beneficios

#### Informes Obligatorios

El cliente es requerido a hacer contacto con el condado para dar información sobre su hogar cuando ocurran cambios. Mantenerse en cumplimiento con las reglas de informes del programa es parte de recibir los beneficios. Hacer estos informes puede cambiar la elegibilidad, pero es una parte importante de permanecer elegible a beneficios futuros y evitar el fraude.

Medi-Cal es un programa de informes de cambios. Esto significa que para Medi-Cal, el cliente debe reportar a nuestra oficina si hay un cambio de dirección, ingresos, o tamaño de hogar entre 10 días del cambio. Para unos clientes, cambios de bienes también deben ser reportados entre 10 días. Estos clientes tendrán esto listado en las formas que se le proveerán explicando sus responsabilidades de reportar.

#### Para CalFresh, el cliente debe reportar entre diez días cuando:

Los ingresos del hogar excedan el Limite de Reporte de Ingresos (IRT) para su caso.

Si reciben ganancias sustanciales de juego o lotería.

Si es un Adulto Capacitado Físicamente sin Dependientes (ABAWD) y sus horas de trabajo o entrenamiento se reducen a menos de 20 horas semanales o 80 horas mensuales.

- El IRT esta basado en el tamaño del hogar y una carta se manda con los detalles para cada caso cuando los beneficios son aprobados. Los ingresos que se usan son los ingresos brutos, no la cantidad NETA que se paga después de impuestos.
- Ganancias sustanciales son cualquier ganancia de lotería o juegos de compra de boleto, mano, u otra apuesta que exceda \$4,250.
- Puede hacer un informe llamando al Centro de Llamadas de Eureka al 1-877-410-8809, en línea en BenefitsCal.com, o en persona en cualquier oficina de Servicios Sociales.
- Cuando este en duda, pregunte. Se anima a los clientes a llamar o venir a la oficina para revisar su IRT al igual que cualquier cambio de ingresos que haya ocurrido.

- Revise antes de mandar verificación. Prueba de un cambio de ingresos no siempre es requerido a medias del periodo de certificación. Hablar con un especialista de elegibilidad es la mejor manera de determinar que pasos se necesitan tomar y que documentación (si la hay) es necesaria.

### **Otra correspondencia y Comunicación**

- Los clientes deben abrir toda la correspondencia que reciban de nuestra oficina. Pídeles que nos llamen al Centro de Llamadas de Eureka si algo no está claro. El Centro de Llamadas de Eureka está abierto de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:30 p.m.
- Recipientes de beneficios deben actualizar su información de contacto cada vez que se muden, cambien su dirección postal, o cambien su número de teléfono.
- Los correos de voz para teléfonos celulares deben configurarse y poder recibir mensajes. Frecuentemente los clientes no contestan nuestras llamadas porque son de un número desconocido y necesitamos poder dejar un mensaje solicitando la devolución de llamada.

### **Recertificaciones de Medi-Cal**

El programa de Medi-Cal tiene una recertificación anual para cada caso. Muchos casos tienen la recertificación completada automáticamente por el sistema. Reportar cambios a tiempo asegura que este reporte pueda ser completado a través de esta funcionalidad y reduce la necesidad que clientes tengan que entregar papeleo o completar entrevistas.

### **Reportes Voluntarios de CalFresh**

Clientes quizás quieran notificar al condado de los siguientes cambios, pero no son requeridos:

- Disminución o pérdida de ingresos
- Alguien que se muda dentro (como un recién nacido) o fuera de la casa
- Un cambio de dirección o número de teléfono
- Un cambio a los gastos del hogar como la renta o gastos de cuidado de niños.
- Sus gastos médicos suben (para miembros del hogar de 60+ o con discapacidad)

Estos informes no son requeridos y depende del cliente si desea proporcionar la información. A veces el reporte voluntario de un cambio en el hogar puede ayudar a que el caso continúe recibiendo beneficios o hasta incrementar la cantidad de CalFresh recibida mensualmente. Un ejemplo de esto es aumento del gasto de alquiler. Puede haber situaciones donde CalFresh es reducido debido al hogar reportando un cambio que pensaron les iba ayudar a recibir más.

### **Reportes Periódicos**

Los recipientes deben completar informes semi anuales (SAR7s) y recertificaciones. En la mayoría de los casos, el SAR7 ocurre a seis meses de la aplicación seguido por la recertificación a un año. Para unos casos, el tiempo entre reportes es más largo. Un cliente siempre es bienvenido a llamarnos a nuestro Centro de Llamadas de Eureka para verificar cuando debe presentarse un reporte para su hogar.

Nuestro Centro de Llamadas de Eureka puede completar un SAR7 con el cliente por teléfono, repasar cualquier verificación necesaria, como prueba de ingresos, y obtener la firma del cliente electrónicamente. Esto puede ayudar a los clientes a completar el reporte correctamente y a tiempo.

### Recertificaciones

Recertificaciones de CalFresh consisten en una entrevista y un paquete de reporte. Si el reporte no ha sido completado y entregado a la oficina, puede ser completado con la entrevista. Al igual que una entrevista de solicitud, se puede completar por teléfono o en oficina, dependiendo en la preferencia del cliente. Unos hogares tienen la opción de entregar el papeleo en lugar de la entrevista.