

# Benefit Changes under Medi-Cal: Enhanced Care Management & Community Supports

We would like to tell you about some new services available through your CenCal Health insurance starting on July 1, 2022.

California seeks to improve the Medi-Cal program for people with complex needs and who are facing difficult life and health circumstances. These new services are focused on providing assistance beyond traditional medical services. They are designed to address social drivers of health (factors in people's lives that influence their health). Enhanced Care Management and Community Supports are the names of two new, statewide Medi-Cal services.

The section below is what will be changed in the Member Handbook/ Evidence of Coverage (EOC) soon. Please keep this page for your records until the Member Handbook (EOC) is updated and shared with you.

## Section 4- Benefits and services

### Enhanced Care Management

**NEW  
BENEFIT**

#### The plan covers:

Enhanced Care Management (ECM) is a new benefit for CenCal Health Members with complex needs.

**ECM provides extra services to help you get the care you need to stay healthy and at no cost to you. It coordinates the care you get from different doctors.**

#### ECM helps coordinate:

- Primary care
- Acute care
- Behavioral health
- Developmental Health
- Oral health
- Community-based long-term services and supports (LTSS)
- Referrals to available community resources

### ECM Lead Care Manager

**NEW  
BENEFIT**

**If you qualify for ECM, you will be contacted by an ECM provider.**

This provider may be your PCP office or a government or community agency. The ECM provider will help you enroll in the ECM program and assign you a lead care manager.

#### This person will coordinate care between:

- You
- Your doctors
- Specialists
- Pharmacists
- Case managers
- Social services providers
- Others

They will make sure everyone works together to get you the care you need. The lead care manager can also help you find and apply for other services in your community.

You can also call CenCal Health Member Services at 1-877-814-1861 (TTY/TDD 1-833- 556-2560 or 711) to find out if and when you can receive ECM. Or you can talk to your health care provider.

#### ECM services include:

- Outreach and engagement
- Comprehensive assessment and care management
- Enhanced coordination of care
- Health promotion
- Comprehensive transitional care
- Member and family support services
- Coordination and referral to community and social supports

### Community Supports

**NEW  
SERVICE**

#### What are Community Supports?

Community Supports are optional services for Medi-Cal members that may not include direct medical care. CenCal Health offers Community Supports free of charge, to help members with complex health issues. These health issues are often caused or made worse by lack of food, housing, or transportation.

#### Community Supports include:

- Medically Tailored Meals
- Recuperative Care

#### The Medically Tailored Meals program provides meals to members with:

- Diabetes
- Congestive heart failure
- Chronic kidney disease
- &
- Who have had an inpatient hospital visit or two emergency room (ED) visits within 12 months.

Meals are made for each member's needs based on their medical conditions. Nutrition support is available to help you stay healthy.

#### Recuperative Care services are for members who are:

- Homeless
- Recovering from an acute illness or injury
- Being discharged from the hospital

#### Recuperative Care provides:

- Temporary housing
- Medical care
- Case management
- Self-management support
- Help with housing

#### How do I get Community Supports?

You can be referred to Community Supports by:

- Your ECM provider
- Primary doctor
- Social services providers
- Other providers
- Yourself or your family

#### When can I get Community Supports?

Community Supports will be available to eligible members starting July 1, 2022.

#### Who do I call if I have questions about Community Supports?

You can call CenCal Health Member Services at 1-877-814-1861 Monday to Friday, 8a.m. to 5p.m. (TTY/TDD 1-833- 556-2560 or 711).

# Cambios en los Beneficios de Medi-Cal:

## Administración de la Atención Mejorada y Apoyos Comunitarios

Nos gustaría informarle sobre algunos nuevos servicios disponibles para usted bajo su plan de salud CenCal Health a partir del primero de julio de 2022.

El estado de California busca en mejorar el programa de Medi-Cal para personas con necesidades de salud complejas (complicadas) y que enfrentan circunstancias difíciles de vida y salud. Estos nuevos servicios están enfocados en proporcionar asistencia más allá de los servicios médicos tradicionales. Están diseñados para ayudar con los impulsos sociales de la salud (factores en la vida de las personas que influyen en su salud). La Administración de la Atención Mejorada y Apoyos Comunitarios son los nombres de dos nuevos servicios de Medi-Cal en todo el estado de California.

La siguiente sección le indica que cambiará pronto en el Manual para Miembros/Evidencia de Cobertura (EOC por sus siglas en inglés). Por favor conserve esta página para sus registros hasta que el Manual para Miembros (EOC) se actualice y se comparta con usted.

### Sección 4- Beneficios y servicios

#### Administración de la Atención Mejorada

NUEVO  
BENEFICIO

##### El plan de salud cubre:

La Administración de la Atención Mejorada (ECM por sus siglas en inglés) es un nuevo beneficio para los miembros de CenCal Health con necesidades complejas (complicadas).

**ECM proporciona servicios adicionales para ayudarle a obtener la atención que necesita para mantenerse saludable y sin costo alguno para usted. Este programa ayuda a coordinar la atención que recibe de diferentes médicos.**

##### El programa ECM ayuda a coordinar:

- Atención primaria
- Atención aguda
- Salud conductual (comportamiento)
- Salud del desarrollo
- Salud oral
- Los servicios y apoyos a largo plazo basados en la comunidad (LTSS por sus siglas en inglés)
- Referencias a los recursos comunitarios disponibles

#### Administrador Principal de la Atención de ECM

NUEVO  
BENEFICIO

**Si usted califica para ECM, un proveedor de ECM se comunicará con usted.**

Este proveedor puede ser el consultorio de su Proveedor de Cuidado Primario (PCP por sus siglas en inglés) o una agencia gubernamental o comunitaria. El proveedor de ECM le ayudará a inscribirse en el programa de ECM y le asignará un administrador principal para la atención de ECM.

##### Esta persona coordinará la atención entre:

- Usted
- Sus médicos
- Especialistas
- Farmacéuticos
- Administradores de Casos
- Proveedores de Servicios Sociales
- Otros

Ellos se asegurarán de que todos trabajen juntos para proporcionar la atención que necesita. El administrador principal de la atención de ECM, también puede ayudarle a encontrar y solicitar otros servicios en su comunidad.

Usted también puede llamar a Servicios para Miembros de CenCal Health al 1-877-814-1861 (para personas con problemas auditivos, por favor llame a TTY/TDD al 1-833- 556-2560 o al 711) para ver si puede recibir servicios de ECM y cuándo. O puede hablar con su proveedor de atención médica.

##### Los servicios de ECM incluyen:

- Ayuda comunitaria y participación
- Evaluación integral y administración de la atención
- Coordinación mejorada de la atención
- Promoción de salud
- Atención integral de transición
- Servicios de apoyo para miembros y familia
- Coordinación y referencias a servicios de apoyo comunitarios y sociales

#### Servicios de Apoyo Comunitarios

NUEVO  
SERVICIO

##### ¿Qué son los servicios de Apoyo Comunitarios?

Los Apoyos Comunitarios son servicios opcionales para miembros de Medi-Cal que pueden no incluir directamente atención médica. CenCal Health ofrece Apoyos Comunitarios gratis para ayudar a miembros con problemas de salud complejos (complicados). Estos problemas de salud a menudo son causados o pueden empeorar por la falta de alimentos, vivienda o transporte.

##### Los Apoyos Comunitarios incluyen:

- Comidas/Alimentos Médicamente Adaptados
- Atención Recuperativa

##### El programa de Comidas/Alimentos Médicamente Adaptados proporciona comidas/alimentos a miembros con:

- Diabetes
- Insuficiencia cardíaca congestiva
- Enfermedad renal crónica
- y
- Que hayan tenido una visita al hospital como paciente internado o dos visitas a la sala de emergencias (ED por sus siglas en inglés) dentro de un periodo de 12 meses.

Las comidas/alimentos se preparan para las necesidades de cada miembro según sus condiciones médicas. El apoyo nutricional está disponible para ayudarle a mantenerse saludable.

##### Los servicios de Atención Recuperativa son para miembros que están:

- Sin hogar (no tienen donde vivir)
- Recuperándose de una enfermedad o lesión aguda
- Siendo dados de alta del hospital

##### Los servicios de Atención Recuperativa proporcionan:

- Alojamiento temporal
- Atención médica
- Servicios de Administración de Casos
- Apoyo administrativo para el cuidado propio
- Ayuda con alojamiento/vivienda

##### ¿Cómo puedo obtener Apoyos Comunitarios?

Usted puede ser referido a los Apoyos Comunitarios por medio de:

- Su proveedor de la Administración de Atención Mejorada (ECM por sus siglas en inglés)
- Su proveedor de cuidado primario
- Proveedores de Servicios Sociales
- Otros proveedores
- Usted mismo o su familia

##### ¿Cuándo puedo obtener Apoyos Comunitarios?

Los Apoyos Comunitarios estarán disponible para miembros elegibles a partir del 1 de julio de 2022.

##### ¿A quién puedo llamar si tengo preguntas sobre los Apoyos Comunitarios?

Puede llamar a Servicios para Miembros de CenCal Health al 1-877-814-1861 de lunes a viernes, de 8a.m. a 5p.m. (Para personas con problemas auditivos, pueden llamar a la línea TTY/TDD al 1-833- 556-2560 o al 711).