

# Medi-Cal Renewal FAQs



- 1. Why may some CenCal Health members need to update their information with the county?**  
**Current contact information is needed so members can receive notices from their county's Department of Social Services (DSS).** During the COVID-19 public health emergency, members kept their coverage regardless of changes in their circumstances. However, starting April 1, 2023, the counties of Santa Barbara and San Luis Obispo DSS will check if Medi-Cal members still qualify for coverage.
- 2. What information do members need to update?**  
Most importantly, members should report changes in their mailing address or phone number. **If a member has moved, changed their mailing address, or phone numbers in the last three years, they need to make sure Medi-Cal has their current information.**
- 3. How can members update their information online?**
  - San Luis Obispo County residents: [www.MyBenefitsCalWIN.org](http://www.MyBenefitsCalWIN.org)
  - Santa Barbara County residents: [www.BenefitsCal.com](http://www.BenefitsCal.com)
  - [www.KeepMediCalCoverage.org](http://www.KeepMediCalCoverage.org)
- 4. Can a member call, mail, fax, or visit their nearest DSS office to report changes?**  
Yes. A member can find their local office's address and phone number at [www.cencalhealth.org/keep](http://www.cencalhealth.org/keep)
- 5. How does a Medi-Cal member report a change if they have SSI?**  
If they get SSI, do not have a U.S. mailing address, and are unable to change their address online, they can report a change by:
  - Calling (800) 772-1213 [TTY (800) 325-0778], Monday through Friday, 8 a.m. – 7 p.m.
  - Contacting their local Social Security office by going to [www.ssa.gov/locator](http://www.ssa.gov/locator)Medi-Cal members who get SSI will have Social Security process their Medi-Cal renewal. Members with questions should call (800) 772-1213, or contact their local Social Security office.
- 6. When will renewal forms be sent to Medi-Cal members?**  
Starting April 2023, **every Medi-Cal member will receive information two months before their renewal month.** Some members will receive a letter saying they were renewed automatically. Others will receive a renewal form in a yellow envelope. **If a member gets a renewal form, they must submit information online, by phone, in person, or by mail right away to keep from losing their CenCal Health Medi-Cal coverage.**
- 7. Can a community-based organization report an address or phone number change on a member's behalf?**  
The member or someone acting as an authorized representative on their behalf must report address or phone number changes to DSS. A community-based organization must be an authorized representative for that member to report the change. In instances when the community-based organization is not the authorized representative, the member should be redirected to report the address change to DSS.
- 8. What is most important for Medi-Cal members to do right now to avoid disenrollment?**  
**Medi-Cal members should make sure that their local DSS has their correct address and phone number.** They can update their information in several ways, listed above. **If a member household receives a yellow envelope asking for information about their Medi-Cal eligibility, they need to respond right away.**

For local DSS office locations and phone numbers, go to [www.cencalhealth.org/keep](http://www.cencalhealth.org/keep)

For more information please contact CenCal Health Member Services at (877) 814-1861.

# Preguntas y respuestas frecuentes sobre la renovación de Medi-Cal



## 1. ¿Por qué los miembros de CenCal Health necesitan actualizar su información con el condado?

Se necesita la información de contacto actual para que los miembros puedan recibir avisos del Departamento de Servicios Sociales (DSS, por sus siglas en inglés). Durante la emergencia de salud pública de COVID-19, los miembros mantuvieron su cobertura independientemente de los cambios en sus circunstancias. Sin embargo, a partir del 1º de abril de 2023, las agencias del DSS en los condados de Santa Bárbara y San Luis Obispo verificarán si los miembros de Medi-Cal aún califican para la cobertura.

## 2. ¿Qué información necesitan actualizar los miembros?

Lo más importante, es que miembros deben reportar los cambios en su domicilio donde recibe su correspondencia o número de teléfono. **Si un miembro se mudó, cambió su dirección o su número de teléfono en los últimos tres años, debe asegurarse de que Medi-Cal tenga su información actualizada.**

## 3. ¿Cómo pueden los miembros actualizar su información en línea?

- Residentes del condado de San Luis Obispo: [www.MyBenefitsCalWIN.org](http://www.MyBenefitsCalWIN.org)
- Residentes del condado de Santa Bárbara: [www.BenefitsCal.com](http://www.BenefitsCal.com)
- [www.KeepMediCalCoverage.org](http://www.KeepMediCalCoverage.org)

## 4. ¿Puede un miembro llamar, enviar una postal, fax o visitar su oficina local del DSS más cercana para informar cambios?

Sí. Un miembro puede encontrar la dirección y el número de teléfono de su oficina local en [www.cencalhealth.org/mantenga](http://www.cencalhealth.org/mantenga)

## 5. ¿Cómo puede un miembro de Medi-Cal reportar un cambio si tiene Medi-Cal por que recibe ingresos de seguro social (SSI, por sus siglas en inglés)?

Si reciben SSI, no tienen un domicilio postal en los EE. UU., y no pueden cambiar su domicilio en línea, pueden reportar un cambio de la siguiente manera:

- Llamando al (800) 772-1213 [TTY (800) 325-0778], de lunes a viernes, de 8 a.m. a 7 p.m.
- Poniéndose en contacto con su oficina local del Seguro Social en línea en [www.ssa.gov/locator/](http://www.ssa.gov/locator/)

Las oficinas del Seguro Social procesarán la renovación de Medi-Cal para los miembros de Medi-Cal que reciben SSI. Los miembros que tengan preguntas deben llamar al (800) 772-1213 o se pueden comunicar con su oficina local del Seguro Social.

## 6. ¿Cuándo se enviarán los formularios de renovación a todos los miembros de Medi-Cal?

A partir de abril de 2023, **todos los miembros de Medi-Cal recibirán información dos meses antes de su mes de renovación.** Algunos miembros recibirán una carta diciendo que fueron renovados automáticamente. Otros recibirán un formulario de renovación en un sobre amarillo. **Si un miembro recibe un formulario de renovación, debe enviar la información en línea, por teléfono, en persona o por correo de inmediato para evitar perder la cobertura de CenCal Health.**

## 7. ¿Puede una organización comunitaria reportar un cambio de domicilio en nombre de un miembro?

El miembro o alguien que actúe como representante autorizado en su nombre debe reportar el cambio de domicilio o cambio del número de teléfono a DSS. Una organización comunitaria debe ser un representante autorizado de ese miembro para reportar el cambio. En los casos en que la organización comunitaria no sea el representante autorizado, se debe dirigir al miembro para que pueda reportar el cambio de domicilio al DSS.

## 8. ¿Qué es lo más importante que deben hacer los miembros de Medi-Cal en este momento para evitar la cancelación de su cobertura?

Los miembros de Medi-Cal deben asegurarse de que su oficina local del DSS tenga su domicilio y número de teléfono correctos. Pueden actualizar su información de varias maneras como se anotó anteriormente. **Si un hogar de miembros recibe un sobre amarillo solicitando información sobre su elegibilidad para Medi-Cal, debe responder de inmediato.**

Para obtener información sobre los números de teléfono y donde se encuentran las oficinas del DSS, visite la página web [www.cencalhealth.org/mantenga](http://www.cencalhealth.org/mantenga)

Para obtener más información, por favor comuníquese con Servicios para Miembros al (877) 814-1861.