

# Medi-Cal Renewal/ Redetermination FAQs



## 1. What is Medi-Cal renewal?

**Medi-Cal members go through an annual review to determine if they are still eligible for coverage. This is known as the Medi-Cal renewal, or redetermination, process.** For most Medi-Cal members, the renewal process requires filling out a packet to report any changes in their life circumstances. Members will be mailed their renewal notice 45 days before their renewal month. The renewal month varies for each member.

## 2. Why do CenCal Health Medi-Cal members need to update their information?

**Current contact information is needed so members can receive important renewal notices from their county's Department of Social Services (DSS).**

## 3. What information do members need to update?

If a member has moved or changed their mailing address or phone number in the last 3 years, they must ensure Medi-Cal has their current information.

## 4. How can members update their information online?

- Santa Barbara County residents: [www.BenefitsCal.com](http://www.BenefitsCal.com)
- San Luis Obispo County residents: [www.BenefitsCal.com](http://www.BenefitsCal.com)

## 5. How can a member call, mail, message, or visit their nearest DSS office to report changes?

**Santa Barbara County residents can update their information one of several ways:**

- Report address or phone number changes by sending DSS a message at [DSSoctopus.com](http://DSSoctopus.com).
- Call Santa Barbara DSS toll-free at (844) 289-4682.
- Visit the DSS office nearest the member:

### Lompoc:

1100 West Laurel Avenue  
Lompoc, CA 93436  
(805) 737-7080

### Santa Barbara:

234 Camino del Remedio  
Santa Barbara, CA 93110  
(805) 681-4401

### Santa Maria:

1444 South Broadway  
Santa Maria, CA 93454  
(805) 614-1300

### Santa Maria:

2125 South Centerpointe Parkway  
Santa Maria, CA 93455  
(805) 346-7135

**San Luis Obispo County residents can report an address change by calling or visiting the nearest office:**

### Arroyo Grande:

1086 East Grand Avenue  
Arroyo Grande, CA 93420  
(805) 474-2000

### Atascadero:

9630 El Camino Real  
Atascadero, CA 93422  
(805) 461-6000

### Morro Bay:

600 Quintana Road  
Morro Bay, CA 93442  
(805) 772-6405

### Nipomo:

681 West Tefft Street  
Suite 1, Nipomo, CA 93444  
(805) 931-1800

### Paso Robles:

406 Spring Street  
Paso Robles, CA 93446  
(805) 237-3110

### San Luis Obispo:

3433 South Higuera Street  
San Luis Obispo, CA 93401  
(805) 781-1600

## 6. How does a Medi-Cal member update their information 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. or contacting their local Social Security office by going to [www.ssa.gov/locator](http://www.ssa.gov/locator)

## 7. When will renewal forms be sent to Medi-Cal members?

Starting April 2023, **every Medi-Cal member will receive information 45 days before their renewal month.** Some members will receive a letter saying they were renewed automatically. Others will receive a renewal packet in a big yellow envelope. **If a member gets a renewal packet, they must complete and return the forms by phone, in person, by mail, or online right away to keep from losing their CenCal Health Medi-Cal coverage.**

## 8. How does a Medi-Cal member know their renewal month?

This is usually the month the member was first enrolled in Medi-Cal. They can find out their renewal month by calling their local DSS office (listed above).

## 9. Can a community-based organization report an address or phone number change on a member's behalf?

Yes, but the community-based organization must be an authorized representative for that member to report the change or can have the member on the phone during the call.

## 10. 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 contact information in several ways (above). **Member households receiving a big envelope asking for Medi-Cal eligibility information need to respond right away.**

## 11. What if a Medi-Cal member needs help completing their renewal packet?

There is help available! A member should first call their PCP's office to see if they can assist them. Members in San Luis Obispo can contact County Public Health. For a list of other community-based organizations that will help with completing a renewal packet, visit [www.KeepCenCal.org](http://www.KeepCenCal.org). **No member should be asked to pay for help renewing!**

## 12. What if a Medi-Cal member doesn't return their paperwork on time and is disenrolled?

If a member doesn't return their renewal paperwork or renew online, that member will be disenrolled on the first day of the month after their renewal month. **However, if that member completes their renewal paperwork and submits to DSS within 90 days of their disenrollment, the member can be retroactively re-enrolled!** That means that they will have no break in coverage. If a disenrolled member doesn't return the renewal paperwork during the first 90 days after disenrollment, they will have to re-apply for enrollment; a much more complicated process with additional paperwork.

For more help online, members or their authorized representatives can create a Medi-Cal Online Account at [www.KeepMediCalCoverage.org](http://www.KeepMediCalCoverage.org)

For more information, please contact CenCal Health Member Services at (877) 814-1861 or find more information at [www.KeepCenCal.org](http://www.KeepCenCal.org)

voltar para español

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



## 1. ¿Qué es la renovación de Medi-Cal?

Los miembros de Medi-Cal pasan por una revisión anual para determinar si todavía son elegibles para la cobertura. Esto se conoce como el proceso de renovación o redeterminación de Medi-Cal. Para la mayoría de los miembros de Medi-Cal, el proceso de renovación requiere completar un paquete para reportar cualquier cambio en las circunstancias de su vida. A los miembros se les enviará por correo su aviso de renovación 45 días antes de su mes de renovación. El mes de renovación varía para cada miembro.

## 2. ¿Por qué necesitan actualizar su información los miembros de CenCal Health?

Se necesita información de contacto actualizada para que los miembros de CenCal Health puedan recibir avisos importantes de renovación del Departamento de Servicios Sociales (DSS, por sus siglas en inglés) de su condado.

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

Si un miembro se mudó, cambió su dirección postal o número de teléfono en los últimos tres años, debe asegurarse de que Medi-Cal tenga su información actualizada.

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

- Aquellos que viven en el Condado de Santa Barbara: [www.BenefitsCal.com](http://www.BenefitsCal.com)
- Aquellos que viven en el Condado de San Luis Obispo: [www.BenefitsCal.com](http://www.BenefitsCal.com)

## 5. ¿Cómo puede un miembro llamar, enviar correo, enviar un mensaje, o visitar la oficina del DSS más cercana para reportar cambios?

**Aquellos que viven en el Condado de Santa Barbara pueden actualizar su información de una de estas maneras:**

- Reportar cambios de dirección o número de teléfono enviando un mensaje (correo electrónico) a DSS a [DSSoctopus.com](http://DSSoctopus.com).
- Llamando al DSS del Condado de Santa Barbara al número gratuito al (844) 289-4682.
- Visitando la oficina del DSS más cercana al miembro:

### Lompoc:

1100 West Laurel Avenue  
Lompoc, CA 93436  
(805) 737-7080

### Santa Barbara:

234 Camino Del Remedio  
Santa Barbara, CA 93110  
(805) 681-4401

### Santa Maria:

1444 South Broadway  
Santa Maria, CA 93454  
(805) 614-1300

### Santa Maria:

2125 South Centerpointe Parkway  
Santa Maria, CA 93455  
(805) 346-7135

**Aquellos que viven en el Condado de San Luis Obispo pueden reportar un cambio de dirección llamando o visitando la oficina más cercana:**

### Arroyo Grande:

1086 East Grand Avenue  
Arroyo Grande, CA 93420  
(805) 474-2000

### Atascadero:

9630 El Camino Real  
Atascadero, CA 93422  
(805) 461-6000

### Morro Bay:

600 Quintana Road  
Morro Bay, CA 93442  
(805) 772-6405

### Nipomo:

681 West Tefft Street  
Suite 1, Nipomo, CA 93444  
(805) 931-1800

### Paso Robles:

406 Spring Street  
Paso Robles, CA 93446  
(805) 237-3110

### San Luis Obispo:

3433 South Higuera Street  
San Luis Obispo, CA 93401  
(805) 781-1600

## 6. ¿Cómo puede un miembro de Medi-Cal actualizar su información si recibe Seguridad de Ingreso Suplementario/Seguro Social (SSI, por sus siglas en inglés)?

Si recibe SSI, no tiene una dirección postal en los EE. UU. y no puede cambiar su dirección en línea, puede reportar un cambio llamando al (800) 772-1213 [a la línea TTY al (800) 325-0778], de lunes a viernes, de 8 a.m. a 7 p.m. o puede comunicarse con su oficina local del Seguro Social visitando la página web [www.ssa.gov/locator](http://www.ssa.gov/locator)

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

A partir de abril de 2023, todos los miembros de Medi-Cal recibirán información 45 días antes de su mes de renovación. Algunos miembros recibirán una carta diciendo que fueron renovados automáticamente. Otros recibirán un paquete de renovación en un sobre grande amarillo. Si un miembro recibe un paquete de renovación, debe de completar los formularios y regresarlos por teléfono, en persona, por correo, o en línea inmediatamente para evitar perder su cobertura de Medi-Cal de CenCal Health.

## 8. ¿Cómo sabe un miembro de Medi-Cal su mes de renovación?

Por lo general, éste es el mes en que el miembro se inscribió por primera vez en Medi-Cal. Puede averiguar su mes de renovación llamando a la oficina local del DSS (mencionada anteriormente).

## 9. ¿Puede una organización comunitaria reportar un cambio de dirección o número de teléfono en nombre de un miembro?

Sí, pero la organización comunitaria debe ser un representante autorizado de ese miembro para reportar el cambio o puede tener al miembro en el teléfono durante la llamada.

## 10. ¿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 indicó anteriormente. Si un hogar de miembro recibe un sobre grande solicitando información sobre su elegibilidad para Medi-Cal, debe responder de inmediato.

## 11. ¿Qué sucede si un miembro de Medi-Cal necesita ayuda para completar su paquete de renovación?

¡Hay ayuda disponible! El miembro primero debe llamar al consultorio de su proveedor de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés) para ver si pueden ayudarlo. Los miembros en el Condado de San Luis Obispo pueden comunicarse con el Departamento de Salud Pública del Condado. Para obtener una lista de otras organizaciones comunitarias que ayudarán a completar un paquete de renovación, visite [www.KeepCenCal.org](http://www.KeepCenCal.org). ¡No se le debe pedir a ningún miembro que pague por esta ayuda para renovar!

## 12. ¿Qué pasa si un miembro de Medi-Cal no regresa su documentación a tiempo y se le discontinúa la cobertura?

Si un miembro no regresa su documentación de renovación, ni renueva en línea, ese miembro perderá cobertura el primer día después de su mes de renovación. Sin embargo, si ese miembro completa su documentación de renovación y lo presenta al DSS en los 90 días de que se discontinuó, se puede volver a inscribir al miembro retroactivamente! Eso significa que no tendrá interrupción en su cobertura. Si un miembro al que se le haya discontinuado la cobertura no regresa su documentación de renovación durante los primeros 90 días después de la discontinuación, tendrá que volver a aplicar para inscribirse; un proceso mucho más complicado con documentación adicional.

Para más ayuda en línea, los miembros o sus representantes autorizados pueden crear una cuenta de Medi-Cal en línea en [www.KeepMediCalCoverage.org](http://www.KeepMediCalCoverage.org)

Para más información, comuníquese con Servicios para Miembros de CenCal Health al (877) 814-1861 o encuentre más información en [www.KeepCenCal.org](http://www.KeepCenCal.org)

flip for English