

## Fase 1 – Anuncio previo a PHE (Emergencia de Salud Pública)

### Guion del centro de llamadas para difusión externa

“Esta es una llamada importante sobre su cobertura de Asistencia Médica. Cuando termine la emergencia de salud pública federal, si no devuelve su renovación o ya no es apto(a) para Asistencia Médica, su cobertura se detendrá. El Departamento de Servicios Humanos enviará avisos importantes por correo sobre su renovación, por lo que es muy importante que su información de contacto esté actualizada. Hay un par de maneras en que puede actualizar su información y mantenerse conectado para recibir recordatorios y avisos importantes”.

“¿Tiene una cuenta en COMPASS?”

SÍ:

- “¡Excelente! COMPASS es la forma más fácil de actualizar su información. Simplemente visite [dhs.pa.gov/COMPASS](https://dhs.pa.gov/COMPASS) e inicie sesión. Desde allí puede actualizar su dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico. ¡La mejor parte es que cuando llega el momento de hacer su renovación, puede completarla directamente desde COMPASS!”
- **APLICACIÓN MÓVIL:** “También puede descargar la aplicación móvil myCOMPASS PA de forma gratuita desde Apple App Store o Google Play Store. Esto le permite acceder a muchas de las mismas funciones de COMPASS directamente desde su teléfono”.
- **MENSAJE DE TEXTO:** “Si tiene un teléfono móvil, puede registrarse fácilmente para recibir mensajes de texto del Departamento de Servicios Humanos siguiendo las instrucciones en [dhs.pa.gov/TEXT](https://dhs.pa.gov/TEXT). Esta es la forma más fácil de recibir actualizaciones y recordatorios al momento del Departamento de Servicios Humanos sobre sus beneficios”.
- **AVISOS ELECTRÓNICOS:** “Si tiene una dirección de correo electrónico registrada, puede ir a [dhs.pa.gov/COMPASS](https://dhs.pa.gov/COMPASS) y optar por recibir notificaciones electrónicas. Esto le permite recibir avisos importantes directamente en su correo electrónico”.

NO:

- “Registrarse en COMPASS es fácil y gratuito. Todo lo que necesita hacer es visitar [dhs.pa.gov/COMPASS](https://dhs.pa.gov/COMPASS) y proporcionar información básica. Una vez que cree su cuenta, puede actualizar su información. Y cuando llegue el momento de completar su renovación, ¡puede hacerlo directamente desde COMPASS!”
- **APLICACIÓN MOVIL:** “También puede descargar la aplicación móvil myCOMPASS PA de forma gratuita desde Apple App Store o Google Play Store. Esto le permite acceder a muchas de las mismas funciones de COMPASS directamente desde su teléfono”.
- **MENSAJE DE TEXTO:** “Si tiene un teléfono móvil, puede registrarse fácilmente para recibir mensajes de texto del Departamento de Servicios Humanos siguiendo las instrucciones en [dhs.pa.gov/TEXT](https://dhs.pa.gov/TEXT). Esta es la forma más fácil de recibir actualizaciones y recordatorios al momento del Departamento de Servicios Humanos sobre sus beneficios”.
- **AVISOS ELECTRÓNICOS:** “Si tiene una dirección de correo electrónico registrada, puede ir a [dhs.pa.gov/COMPASS](https://dhs.pa.gov/COMPASS) y optar por recibir notificaciones electrónicas. Esto le permite recibir avisos importantes directamente en su correo electrónico”.

SI LA PERSONA QUE LLAMA NO TIENE ACCESO O NO QUIERE UTILIZAR COMPASS:

- “No hay problema. Puede actualizar fácilmente su información llamando a nuestro Centro Estatal de Servicio al Cliente. ¿Está en Filadelfia o en otro condado?”
  - Filadelfia: 215-560-7226
  - En cualquier otro lugar: 1-877-395-8930
- “El Centro de Atención al Cliente está disponible de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:30 p. m.”

PARA MÁS INFORMACIÓN:

- “Para obtener la información más actualizada sobre el final de la emergencia de salud pública, visite el sitio web del Departamento de Servicios Humanos en: [dhs.pa.gov/phe](https://dhs.pa.gov/phe)”.