

# PHỤC VỤ ĐỐI TƯỢNG ĐẶC BIỆT: NHỮNG NGƯỜI NHẬP CƯ

Các thông tin nhân về Hỗ trợ

## TỜ THÔNG TIN NÀY ÁP DỤNG KHI QUÝ VỊ:

- Là một nhân viên hỗ trợ Navigator hoặc non-Navigator (người trợ giúp trực tiếp), hay nhà tư vấn hồ sơ có chứng chỉ (CAC) (gọi chung làm một người hỗ trợ) trong một tiểu bang có tiền hàng Thị trường Bảo hiểm liên bang Marketplace (FFM) hoặc Đối tác Marketplace của Bang (SPM); và/hoặc
- Đang hỗ trợ các người nhập cư đang ghi danh tìm hiểu các lựa chọn bảo hiểm chăm sóc sức khỏe .

## Các Khách hàng là Người nhập cư: Tổng quát

Nhiều người nhập cư đủ điều kiện để nhận bảo hiểm sức khỏe thông qua chương trình Thị Trường Bảo Hiểm Sức Khỏe Marketplace (Marketplace) hoặc thông qua Medicaid hoặc chương trình Bảo Hiểm Sức Khỏe Trẻ em (CHIP). Khách hàng không cần phải là công dân hoặc quốc tịch Hoa Kỳ để được xét điều kiện nhận Medicaid hay CHIP, hoặc để ghi danh vào một chương trình bảo hiểm sức khỏe (QHP) thông qua Marketplace. Các nhân viên hỗ trợ giúp người nhập cư ghi danh vào chương trình bảo hiểm sức khỏe mới cần biết rõ các luật của tiểu bang và Liên bang, các luật này liên quan đến việc khách hàng hợp lệ với lựa chọn bảo hiểm sức khỏe khác nhau. Các nhân viên hỗ trợ cũng nên hiểu được quá trình nộp đơn ghi danh để giúp cho các khách hàng là người nhập cư đánh giá được các lựa chọn về bảo hiểm sức khỏe cho mình. Thêm vào đó, các nhân viên hỗ trợ nên cung cấp dịch vụ hỗ trợ phù hợp với văn hóa và ngôn ngữ.

Tùy thuộc vào tình trạng nhập cư và các tiêu chí điều kiện khác, những người nhập cư có thể đủ điều kiện cho bảo hiểm sức khỏe thông qua Marketplace, Medicaid, hay CHIP. Medicaid thanh toán các chi phí chữa trị cho các tình trạng y tế khẩn cấp nếu khách hàng hội đủ các điều kiện của Medicaid trong tiểu bang (ví dụ như thu nhập và tình trạng cư trú trong tiểu bang), bất kể ở tình trạng nhập cư nào. Thêm vào đó, các Trung Tâm Y Tế Cộng Đồng (CHCs) và Trung Tâm Y Tế Người nhập cư (MHCs) có cung cấp các dịch vụ chăm sóc cơ bản toàn diện, bất kể khả năng chi trả hay tình trạng nhập cư. MHCs, tuy nhiên, chỉ phục vụ đối tượng là người nhập cư và các công nhân nông dân thời vụ và gia đình của họ.

Các nhân viên hỗ trợ nên quen thuộc các nội dung liên quan đến khách hàng là người nhập cư như sau:

- 1. Điều kiện được Marketplace:** Những người nhập cư đang hiện diện hợp pháp và hội đủ các yêu cầu cơ bản của Marketplace có thể hợp lệ nhận được bảo hiểm thông qua Marketplace. Xem, *Phụ lục 1 - Các tình trạng nhập cư đạt điều kiện cho bảo hiểm Marketplace* bên dưới đây để biết tóm tắt về các tình trạng nhập cư đang hiện diện hợp pháp. Các người làm đơn này cũng có thể đạt điều kiện nhận được hỗ trợ tài chính thông qua Marketplace, phụ thuộc vào một số tiêu chí hợp lệ bổ sung, gồm có thu nhập và quy mô của hộ gia đình.

## Phụ lục 1 – Các tình trạng nhập cư đạt điều kiện cho bảo hiểm Marketplace

### Các tình trạng nhập cư đang Hiện diện Hợp pháp

#### Tình trạng hợp pháp chỉ dành cho Marketplace

- Cá nhân với tình trạng cư trú không phải là nhập cư có hiệu lực (gồm các visa làm việc (ví dụ như H1, H-2A, H-2B), các visa du học, U-visa, T-visa, và các loại visa khác, và là công dân của Micronesia, đảo Marshall Islands, và Palau)
- Người ngoại quốc có đơn visa vừa được duyệt và đang có đơn chờ chuyển tình trạng.
- Các cá nhân được cấp giấy phép làm việc.
- Tình trạng được bảo vệ Tạm thời (TPS)
- Ân xá vào Hoa Kỳ.
- Tình trạng Hoãn Thi Hành (Ngoại lệ: Hoãn Thi Hành Đối Với Những Người Đến Mỹ Từ Nhỏ (DACA) không được cho là hiện diện có hợp pháp)
- Hoãn Ép buộc Rời khỏi (DED)
- Một trẻ nhỏ đang có đơn chờ cấp tình trạng Nhập cư Vị thành niên đặc biệt
- Cứu trợ được cấp bởi Công ước chống Tra tấn (CAT)
- Cư dân Tạm trú Hợp pháp
- Người hưởng Family Unity
- *Tất cả các tình trạng hợp lệ cho Medicaid được liệt kê dưới đây*

#### Tình trạng hợp lệ cho Medicaid (nếu thời hạn 5 năm được áp dụng)\*

- Thường trú dân (LPR/có Thẻ xanh)
- Nhập cảnh có điều kiện
- Được ân xá vào lãnh thổ Hoa Kỳ trong vòng 1 năm trở lên
- Vợ, Chồng, Con, hay Cha Mẹ bị đánh đập đang có đơn xin chờ xét duyệt hoặc đã được duyệt với DHS

#### Tình trạng hợp lệ cho Medicaid (thời hạn 5 năm không được áp dụng)\*\*

- Những người Sống sót trong nạn Buôn người và vợ chồng, con cái, anh em hay cha mẹ họ.
- Các thường trú dân hợp pháp được điều chỉnh cho miễn thời hạn 5 năm
- Cựu chiến binh hoặc đang thực hiện nhiệm vụ quân sự, và vợ chồng hay người phụ thuộc không kết hôn mà cũng thuộc dạng "người chưa nhập tịch hội đủ điều kiện"
- Tỵ nạn
- Người Tị Nạn
- Người nhập cảnh Cuba/Haiti
- Được cấp Chống Trục xuất hoặc Ngăn cản Trục xuất
- Thành viên của bộ tộc Da đỏ được liên bang công nhận hoặc là người Da đỏ Mỹ sinh ra ở Canada
- Một số người nhập cư Amerasian

Tìm hiểu thêm tình trạng nhập cư hợp pháp, hãy truy cập:

[www.healthcare.gov/immigrants/immigration-status/](http://www.healthcare.gov/immigrants/immigration-status/)\*\*\*

\* Nói về tình trạng nhập cư hợp pháp được coi là Phi công dân đủ điều kiện cho mục đích hợp lệ cho Medicaid

\*\* Nói về tình trạng nhập cư hợp pháp được coi là Phi công dân đủ điều kiện cho mục đích hợp lệ cho Medicaid và KHÔNG nằm trong dạng Medicaid thời hạn 5 năm

\*\*\* Hiện tại chưa có bản dịch cho trang này.

Bảng này thể hiện tóm lược về các tình trạng cư trú của Liên bang liên quan đến di trú. Vì chỉ là bảng tóm lược, nó không có đầy đủ các thông tin liên quan. Tài liệu này không phải là một văn bản pháp luật và không cấp cho ai quyền hay loại bỏ nghĩa vụ. Nó không có chủ đích thay thế cho bất kỳ văn bản viết của luật hay điều lệ nào.

**2. Điều kiện cho Medicaid hay CHIP:** Nói chung, các cá nhân không là công dân và những người nhập cư thuộc dạng "Phi công dân hội đủ điều kiện" được hợp lệ ghi danh cho Medicaid hay CHIP, nếu không, họ có đủ điều kiện cho Medicaid hoặc CHIP trong tiểu bang (tức là, đáp ứng tiêu chuẩn thu nhập và cư trú trong tiểu bang). Tình trạng di trú "Phi công dân hội đủ điều kiện" được xác định bằng một dấu hoa thị ở *Phụ lục 1 - Các tình trạng nhập cư đạt điều kiện cho bảo hiểm Marketplace ở trên*. Hơn nữa, Đạo luật Liên bang yêu cầu rằng nhiều Phi công dân đủ điều kiện đạt đủ thời gian chờ đợi năm năm (còn gọi là "five-year bar" - "thời hạn năm năm") trước khi đủ điều kiện cho Medicaid hay CHIP. Thời gian chờ đợi năm năm bắt đầu được tính khi khách hàng nhận được tình trạng di dân hợp lệ, không phải tính từ ngày vào nước Hoa Kỳ. Tuy nhiên, các khách hàng với tình trạng nhập cư nhất định được miễn thời gian chờ đợi năm năm. Tình trạng nhập cư "Phi công dân hội đủ điều kiện" được miễn thời gian chờ đợi 5 năm (chẳng hạn như những người tị nạn, và nhập cảnh từ Cuba-Haiti) được xác định bằng hai dấu thị ở *Phụ lục 1 - Các tình trạng nhập cư đạt điều kiện cho bảo hiểm Marketplace ở trên*.

**Quan trọng:** Một số bang đã mở rộng phạm vi bảo hiểm Medicaid và CHIP cho trẻ và / hoặc phụ nữ mang thai hiện diện hợp pháp, cho dù họ được coi là "trình độ phi công dân" hay đã gặp giai đoạn chờ đợi năm năm, nếu có đủ điều kiện cho Medicaid hoặc CHIP trong nhà nước, nếu không thì được Medicaid hay CHIP trong tiểu bang.

- Trang mạng này chỉ ra các bang chi trả bảo hiểm cho trẻ và / hoặc phụ nữ mang thai hiện diện hợp pháp: <http://www.medicaid.gov/medicaid-chip-program-information/by-topics/outreach-and-enrollment/lawfully-residing.html>\*\*\*
- Trang mạng này có thông tin cho các tiêu chí điều kiện Medicaid ở mỗi tiểu bang: <http://www.medicaid.gov/medicaid-chip-program-information/by-state/by-state.html>\*\*\*

Để biết thêm thông tin về điều kiện cho Medicaid, liên hệ văn phòng Medicaid của tiểu bang bằng cách dùng trang thư mục sổ xuống của tiểu bang tại trang: <https://www.healthcare.gov/medicaid-chip/eligibility/>\*\*\*.

Nếu là phi công dân không đủ điều kiện cho Medicaid, do họ hiện diện hợp pháp nhưng không được là di dân "Phi công dân hội đủ điều kiện" hoặc do là "Phi công dân hội đủ điều kiện" nhưng chưa đủ thời gian chờ năm năm, những khách hàng phi công dân này có thể hợp lệ cho trợ cấp tài chính thông qua Marketplace, nếu họ không đạt điều kiện của Marketplace. Ngoài ra, Medicaid cung cấp chi trả cho

các dịch vụ khẩn cấp như các trường hợp điều trị y tế cấp cứu, nếu khách hàng hội đủ các điều kiện luật Medicaid khác trong tiểu bang nhưng không có một tình trạng di trú hợp lệ.

- 3. Những người nhập cư không có giấy tờ hợp lệ cho Marketplace Coverage:** Người nhập cư không có giấy tờ hợp lệ không được ghi danh vào bảo hiểm thông qua Marketplace, ngay cả có chi trả đầy đủ, mặc dù họ có thể mua bảo hiểm bên ngoài Marketplace. Medicaid cung cấp chi trả cho các dịch vụ khẩn cấp như các trường hợp điều trị y tế cấp cứu, nếu khách hàng hội đủ các điều kiện luật Medicaid khác trong tiểu bang (như thu nhập và cư trú tại tiểu bang) nhưng không có một tình trạng di trú hợp lệ. Ngoài ra, ở một số bang, một số phụ nữ mang thai có thể nhận được bảo hiểm y tế trong thời gian mang thai bất kể tình trạng di trú.
- 4. Cá nhân thuộc dạng Hoãn Thi Hành Đối Với Những Người Đến Mỹ Từ Nhỏ (DACA) không đủ điều kiện cho Marketplace Coverage:** Các cá nhân được Hoãn thi hành theo hướng dẫn DHS ban hành ngày 15 tháng 6 năm 2012 là không đủ điều kiện để mua bảo hiểm thông qua Marketplace.<sup>1</sup>
- 5. Những người nhập cư hợp pháp hiện nay chưa có đủ điều kiện để được trợ cấp Bảo hiểm Marketplace ngay cả khi thu nhập của họ là Below the Federal chuẩn nghèo (FPL):** Hầu hết khách hàng phải có một thu nhập thuế của hộ gia đình hàng năm từ 100% đến 400% của FPL để được trợ giúp tài chính. Tuy nhiên, những người nhập cư hiện diện hợp pháp, mà do tình trạng di trú nên không phải là người hội đủ điều kiện cho Medicaid, vẫn có thể được hưởng hỗ trợ tài chính ngay cả khi thu nhập của họ là dưới 100% của FPL.

## Xác nhận và Xác minh Tình trạng Di dân

Mẫu đơn Marketplace hỏi người làm đơn về quyền công dân và tình trạng nhập cư để xác định điều kiện cho các tùy chọn bảo hiểm y tế. Thông tin công dân và nhập cư được thu thập và xác nhận qua Marketplace chỉ dành cho các thành viên trong gia đình đang nộp đơn xin bảo hiểm. Thông tin này sẽ chỉ được sử dụng để xác định điều kiện của khách hàng, và sẽ không được sử dụng cho các mục đích thực thi di trú. Để biết thêm thông tin, xin vui lòng xem các bản ghi nhớ sau đây (bằng tiếng Anh và tiếng Tây Ban Nha) từ Hải quan Di trú Mỹ và Enforcement (ICE): <https://www.ice.gov/doclib/ero-outreach/pdf/ice-aca-memo.pdf>.\*\*\*

## Hộ gia đình có nhiều loại Tình trạng Di trú

Nhân viên hỗ trợ nên hiểu rõ rằng một số khách hàng sống trong một hộ gia đình có nhiều loại tình trạng di trú, có nghĩa là một hộ gia đình gồm nhiều thành viên giữ các tình trạng công dân và di trú khác nhau. Trong trường hợp này, mỗi thành viên trong gia đình có thể hội đủ điều kiện để lựa chọn bảo hiểm y tế khác nhau dựa trên tình trạng công dân hoặc di trú của họ.

## Đại diện thay mặt cho các thành viên gia đình Nộp đơn cho Bảo hiểm

Nhân viên hỗ trợ cũng nên biết rằng khách hàng có thể thay mặt cho các thành viên phụ thuộc hợp pháp để nộp đơn xin bảo hiểm ngay cả khi họ không hợp lệ có bảo hiểm cho bản thân.

<sup>1</sup> Hướng dẫn này là hiện hành tại thời điểm nó được xuất bản hoặc tải lên mạng. Chính sách đủ điều kiện có thể thay đổi thường xuyên.

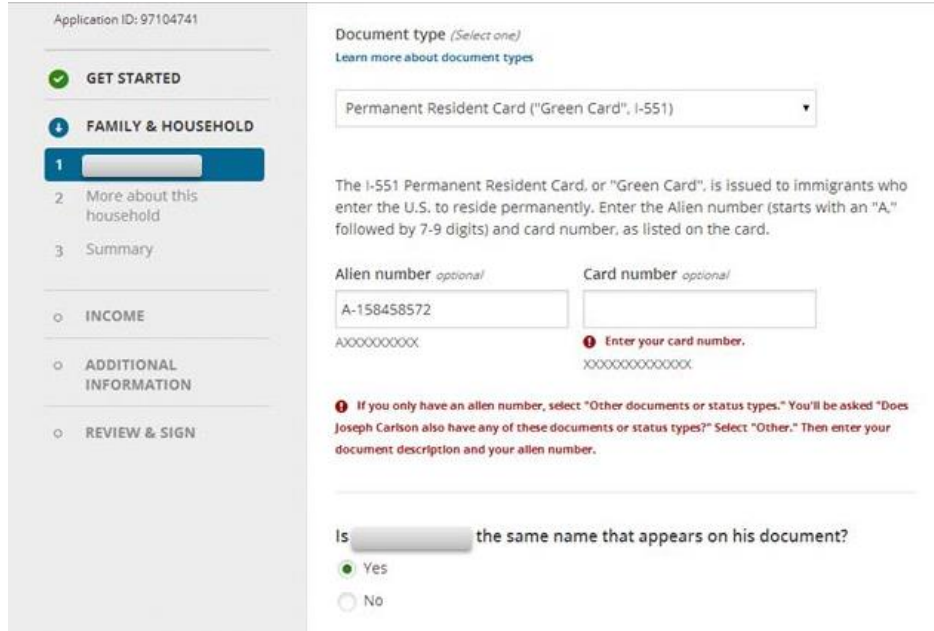
### **Khách hàng Tìm kiếm toàn diện sức khỏe Bảo hiểm cho Bản thân họ**

Khách hàng tìm kiếm bảo hiểm sức khỏe toàn diện cho bản thân họ phải có khả năng chứng thực để có một tình trạng di trú hoặc là công dân hay quốc tịch hợp lệ, việc này sẽ được xác nhận qua Marketplace thông qua Cục Quản lý An sinh Xã hội (SSA) và / hoặc DHS. Khách hàng đã chứng thực để có một tình trạng di trú hợp lệ nên cung cấp các loại tài liệu di trú của họ và tất cả các số tài liệu mà họ đã có sẵn, theo yêu cầu của mẫu đơn Marketplace (xem *Phụ lục 2 - Rà soát Gọi ý Các loại Giấy tờ cho việc Xác minh tình trạng Di trú ở bên dưới*). Cung cấp thông tin này cùng với mẫu đơn làm cho quá trình xác minh và xác định đủ điều kiện nhanh hơn, và làm cho các cá nhân tránh khỏi những khó khăn không cần thiết, chẳng hạn như việc thông tin "không trùng khớp" (mô tả dưới đây). Khách hàng không chứng thực là công dân Hoa Kỳ hoặc không có một tình trạng di trú hợp lệ không thể nhận được bảo hiểm y tế thông qua Marketplace, nhưng vẫn có thể hoàn thành mẫu đơn Marketplace để tìm hiểu nếu họ có thể hội đủ điều kiện để được các trường hợp điều trị hay dịch vụ y tế cấp cứu cho phụ nữ mang thai ở một số tiểu bang thông qua Medicaid nếu họ đáp ứng các tiêu chí khác cho Medicaid hoặc CHIP tại bang mình.

### **Khách hàng có thể áp dụng cho bảo hiểm thông qua Marketplace, Medicaid hoặc CHIP thay mặt cho các thành viên gia đình của họ, bất kể tình trạng hội đủ điều kiện của mình.**

Ví dụ, cha mẹ của một công dân Hoa Kỳ dù không có giấy tờ vẫn có thể nộp đơn xin bảo hiểm thay mặt cho con cái của họ làm người đứng đơn. Trong trường hợp này, người đứng đơn chứng thực rằng thành viên gia đình đang xin bảo hiểm là một công dân Hoa Kỳ hoặc có một tình trạng di trú hợp lệ. Khi nộp đơn cho các thành viên khác trong gia đình và không tìm kiếm bảo hiểm cho bản thân, người đứng đơn không cần cung cấp thông tin về tình trạng công dân hoặc nhập cư của chính họ, mà họ chỉ được yêu cầu cung cấp thông tin về công dân và di dân cho các thành viên trong gia đình đang tìm kiếm bảo hiểm. Thông tin trong mẫu đơn của họ sẽ không được sử dụng cho các mục đích thực thi di trú. Nếu người đứng đơn cần trợ giúp về quy trình xác minh, họ có thể gọi vào tổng đài Marketplace Call Center.

## Phụ lục 2 – Rà soát Gọi ý Các loại Giấy tờ cho việc Xác minh tình trạng Di trú<sup>2</sup>



The screenshot shows a web application interface for document verification. On the left is a sidebar with a progress indicator: 'GET STARTED' (checked), 'FAMILY & HOUSEHOLD' (4), '1' (highlighted), '2 More about this household', '3 Summary', 'INCOME', 'ADDITIONAL INFORMATION', and 'REVIEW & SIGN'. The main content area is titled 'Document type (Select one)' with a link 'Learn more about document types'. A dropdown menu is set to 'Permanent Resident Card ("Green Card", I-551)'. Below this is explanatory text: 'The I-551 Permanent Resident Card, or "Green Card", is issued to immigrants who enter the U.S. to reside permanently. Enter the Alien number (starts with an "A," followed by 7-9 digits) and card number, as listed on the card.' There are two input fields: 'Alien number optional' containing 'A-158458572' and 'Card number optional' which is empty. Below the fields are labels 'A-158458572' and 'XXXXXXXXXX' with a red error icon and text 'Enter your card number.' A note below states: 'If you only have an alien number, select "Other documents or status types." You'll be asked "Does Joseph Carlson also have any of these documents or status types?" Select "Other." Then enter your document description and your alien number.' At the bottom, there is a question 'Is [redacted] the same name that appears on his document?' with radio buttons for 'Yes' (selected) and 'No'.

### Xác Minh Danh Tính và Thông Tin Hợp Lệ

Khi khách hàng nộp đơn cho bảo hiểm, Marketplace cần xác minh danh tính cũng như các thông tin khác của họ nhờ đó xác định phạm vi bảo hiểm và hỗ trợ tài chính mà họ có thể được hưởng. Xác minh danh tính còn được gọi là "bảo vệ danh tính (ID)", giúp bảo vệ thông tin cá nhân của khách hàng bằng cách đảm bảo rằng mỗi người nộp đơn đúng là người tự xưng, ngăn chặn tội gian lận tạo ra tài khoản Marketplace lậu và ăn cắp bảo hiểm y tế của người khác. Bảo vệ danh tính ID là một phần quan trọng của mẫu đơn Marketplace và những vấn đề chưa được giải quyết liên quan đến danh tính ID có thể ngăn cản khách hàng hoàn tất một hồ sơ trên mạng. Để hoàn tất việc Bảo vệ danh tính, khách hàng phải nhập thông tin cá nhân về bản thân mình, chẳng hạn như nơi họ đã từng sinh sống hoặc nhà băng họ có mở tài khoản. (Vui lòng xem *Lời khuyên để xử lý các Điều kiện và các Thách thức ghi danh* dưới đây để biết thêm thông tin.)

### Vấn đề về Thông tin không trùng khớp

Thông tin không trùng khớp thường được gọi là "mâu thuẫn," "inconsistencies," và xảy ra khi khách hàng nhập thông tin vào đơn Marketplace của mình mà nó không trùng với các dữ liệu mà Marketplace có nguồn dữ liệu tin cậy, như hồ sơ từ SSA hoặc cơ sở dữ liệu của Sở Thuế vụ (IRS). Thông thường vấn đề thông tin trùng khớp có liên quan đến thu nhập, quyền công dân, và các thông tin xuất nhập cảnh. Khách hàng có thể tìm hiểu xem có bị thông tin không trùng khớp hay không bằng cách kiểm tra các thông báo về điều kiện hợp lệ mà họ nhận được từ Marketplace một khi họ đã nộp đơn. Nếu một khách hàng bị thông tin không trùng khớp, thông báo về điều kiện hợp lệ sẽ nói "Xin gửi Marketplace thêm

<sup>2</sup> Xin lưu ý rằng các thông tin trong báo cáo này chỉ có tính minh họa. Các trang chứa các ảnh chụp màn hình với tên và / hoặc tổ chức phát hành / chương trình bảo hiểm. Mục đích của ảnh chụp màn hình này là để đưa ra ví dụ. Tên được đặt ra và tổ chức phát hành / chương trình bảo hiểm đều được lựa chọn ngẫu nhiên. Những ví dụ này không bao gồm thông tin cá nhân và không phải là một sự chứng thực của tổ chức phát hành / chương trình bảo hiểm.

thông tin." Khách hàng phải đáp ứng yêu cầu này trong khoảng thời gian ghi trong thông báo và giải quyết việc thông tin không trùng khớp nếu không đơn ghi danh của họ sẽ bị hủy. Tải hồ sơ điện tử tất cả các tài liệu yêu cầu đến tài khoản HealthCare.gov của khách hàng là phương pháp tốt và hiệu quả nhất để giải quyết các mâu thuẫn thông tin. Khách hàng cũng có tùy chọn gửi thư bản sao của tài liệu của họ trực tiếp đến Marketplace.

Nhân viên trợ giúp nên khuyến khích khách hàng đọc thông báo về điều kiện của họ một cách cẩn thận để đảm bảo rằng họ gửi đi:

- Tất cả các thông tin được yêu cầu;
- Các tài liệu chính xác, nếu có; và
- Thông tin chính xác cho từng thành viên trong nhóm ghi danh.

Ví dụ, Marketplace có thể yêu cầu thêm thông tin cho một ai đó khác hơn là người đứng đơn. Gửi tất cả các thông tin và các tài liệu chính xác, nếu có, đúng cho thành viên trong nhóm ghi danh sẽ giúp Marketplace giải quyết vấn đề thông tin không trùng khớp càng sớm càng tốt.

Khách hàng không bổ sung thông tin, hoặc không gửi thông tin *chính xác* cho *đúng* cá nhân chịu nguy cơ mất bảo hiểm Marketplace của họ. Khách hàng với tình trạng nhập cư hoặc công dân không nhất quán sẽ nhận được hai thông báo cảnh báo: một 60 ngày trước, và là một trong 30 ngày trước khi thời hạn của họ để giải quyết vấn đề. Dòng tiêu đề của thông báo cảnh báo sẽ là "Quan trọng: Đáp ứng theo các ngày dưới đây để duy trì bảo hiểm Marketplace hoặc duy trì trợ giúp chi trả tiền bảo hiểm Marketplace của quý vị." Mỗi thông báo bao gồm một danh sách các tài liệu có thể chấp nhận và hướng dẫn cách gửi đi, khách hàng nên đọc kỹ để chắc chắn rằng họ đang gửi các thông tin chính xác. Khách hàng cũng sẽ nhận được một cuộc gọi điện thoại 14 ngày trước khi thời hạn của họ để giải quyết vấn đề trùng khớp thông tin của họ.

## Nhân viên trợ giúp Có thể giúp Người di dân như thế nào trong quá trình Ghi danh

Các thực hành tốt nhất sau đây có thể giúp nhân viên trợ giúp nói chuyện với người khách hàng là người nhập cư đang tìm kiếm bảo hiểm sức khỏe cho chính mình hoặc nhân danh người khác:

- Bắt đầu bằng cách trấn an khách hàng là những người nhập cư bằng thông điệp về sự riêng tư và bảo mật, đặc biệt là về công dân hoặc di trú tình trạng của mình và số An Sinh Xã Hội (SSN). Hãy để khách hàng biết rằng thông tin mà họ cung cấp sẽ không được sử dụng bởi các cơ quan chính phủ để thực thi luật hay chính sách nhập cư.
- Chia sẻ thông tin về tình trạng di trú hợp lệ và các văn bản xuất nhập cảnh chấp nhận được với khách hàng để giúp họ quyết định ai trong số những người trong gia đình của họ có thể hội đủ điều kiện để áp dụng cho bảo hiểm sức khỏe.
- Hãy chuẩn bị để giới thiệu khách hàng đến các luật sư di trú phi lợi nhuận để giúp những người không chắc chắn rằng họ có tình trạng di trú hợp lệ hay không hoặc để giúp họ có được tài liệu nhập cư nếu họ không có sẵn.
- Hãy chắc chắn xác định rõ ràng rằng ai là khách hàng đang nộp đơn xin bảo hiểm y tế bằng cách hỏi họ là có phải họ đang tìm kiếm bảo hiểm sức khỏe cho chính mình hay là đại diện cho người khác.

- Nhân viên trợ giúp sẽ giúp đảm bảo rằng các rào cản ngôn ngữ, văn hóa không can thiệp khách hàng hiểu về mẫu đơn và quy trình ghi danh Marketplace. Thông dịch viên hoặc các tài liệu dịch có sẵn tại tổng đài Marketplace call center miễn phí, và có thể được yêu cầu để làm cho thông tin hoàn toàn có thể truy cập và dễ hiểu. Nhân viên trợ giúp có thể truy cập vào các dịch vụ này và cung cấp cho người làm đơn và gia đình họ, nếu cần. Vì các dịch vụ này đều miễn phí, không nên thu phí cho người làm đơn hoặc thành viên gia đình của họ.
- Nếu khách hàng nói các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh và muốn nhận được hỗ trợ cá nhân trong một ngôn ngữ khác, họ có thể gọi Marketplace tại 1-800-318-2596. Giải thích cho khách hàng rằng Marketplace cung cấp hỗ trợ các ngôn ngữ khác miễn phí. Quý vị có thể sử dụng "Tìm giúp địa phương" "Find Local Help" trên HealthCare.gov để tìm kiếm các tổ chức nhân viên trợ giúp trực tiếp cung cấp sự giúp đỡ trong các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh:  
<https://localhelp.healthcare.gov/>.

## Lời khuyên để xử lý các Điều kiện và các Thách thức ghi danh

Khi giúp khách hàng là người nhập cư, nhân viên trợ giúp cần phải nhận thức những thách thức tiềm năng sau đây:

- Nhân viên trợ giúp cần quen thuộc với các nguồn thu nhập khác nhau đối với người nhập cư, gồm các công nhân thời vụ không có thu nhập cố định, thu nhập từ nước ngoài, hay thu nhập từ doanh nghiệp tự làm chủ. Những loại thu nhập khác nhau có thể ảnh hưởng đến tính hợp lệ cho các chương trình giảm giá chi trả bảo hiểm mà bảo hiểm y tế có giá thấp.
- Nhân viên trợ giúp nên giúp các khách hàng xác định những giấy tờ cần mang theo với họ đến một cuộc hẹn, và cho ví dụ về tài liệu chấp nhận được (ví dụ, thẻ SSN, Thẻ Thường Trú hoặc "Thẻ Xanh", thẻ phép làm việc, hoặc thẻ tỵ nạn). Điều này có thể được thực hiện khi khách hàng gọi điện để hẹn, nhưng cũng có thể được thực hiện tại các sự kiện tiếp cận với các tờ rơi, tờ gấp, tờ rơi hay tài liệu khác giải thích những giấy tờ cần thiết để ghi danh. Đối với một danh sách các tài liệu có thể chấp nhận, hãy truy cập: <https://www.healthcare.gov/immigrants/documentation/>\*\*\*.
- Nhân viên trợ giúp nên đảm bảo cho khách hàng biết rằng tài liệu của công dân và tình trạng nhập cư là chỉ cần thiết cho những người xin bảo hiểm, không cho các thành viên khác trong gia đình.
- Nhân viên trợ giúp nên khuyến khích khách hàng đính kèm thông tin về nhập cư được yêu cầu trong mẫu đơn trên mạng, nếu giấy tờ và thông tin đó được biết đến và có sẵn. Việc này sẽ nâng cao xác suất xác minh thành công tình trạng nhập cư và công dân của khách hàng.
- Nhân viên trợ giúp nên biết rằng khách hàng có thể không biết họ cần phải có một tài khoản email để đăng ký trực tuyến. Có thể cần sắp xếp thêm thời gian để làm việc với khách hàng để thiết lập tài khoản email. Khách hàng cũng có thể ghi danh qua điện thoại bằng cách gọi Marketplace tại 1-800-318-2596.
- Nhân viên trợ giúp nên xem xét phát triển một mẫu điền thông tin mà khách hàng có thể điền vào các thông tin như:
  - Thông tin tài khoản HealthCare.gov của họ;
  - Một gợi ý nhắc nhở họ những gì mật khẩu của mình;



- Thông tin chi tiết về chương trình bảo hiểm sức khỏe của họ, bao gồm cả số tiền đóng bảo hiểm, tiền khấu trừ và đồng bảo hiểm của họ; và
- Bất kỳ thông tin nào khác để giúp khách hàng giữ và có sẵn thông tin quan trọng về bảo hiểm chăm sóc sức khỏe của mình.

Cung cấp các thông tin này trên trang tính với tên và thông tin liên lạc của nhân viên trợ giúp có thể giúp khách hàng liên hệ với nhân viên trợ giúp của họ nếu họ có thắc mắc. Thông tin này cũng có thể được cô đọng vào một danh thiếp mà khách hàng có thể giữ trong mình.

- Người nhập cư có thể có vấn đề không trùng khớp thông tin về nhân dạng ID bởi vì họ ít có khả năng có được bản thông tin quá trình tín dụng thường dùng cho việc xét ID. Nhân viên trợ giúp cần được chuẩn bị để hỗ trợ khách hàng với các trình bảo vệ nhân dạng ID, bao gồm bất kỳ thách thức mà họ có thể có. Để hoàn tất bảo vệ nhân dạng ID, khách hàng sẽ phải trả lời các câu hỏi về các chủ đề như:
  - Địa chỉ của những nơi hiện tại và quá khứ họ đã sống;
  - Tên của các nhà tuyển dụng hiện tại và quá khứ; và
  - Thông tin về thế chấp, thẻ tín dụng, và / hoặc các khoản vay mà họ có.

Tìm một danh sách đầy đủ các loại câu hỏi tiềm năng: <https://marketplace.cms.gov/outreach-and-education/your-marketplace-application.pdf><sup>\*\*\*</sup>.

CMS sử dụng các cơ quan báo cáo tín dụng như Experian và Equifax để xác minh thông tin ứng dụng của khách hàng, vì vậy họ có thể nhìn thấy một yêu cầu từ CMS khi kiểm tra điểm số tín dụng của họ. Điều tra này của CMS không ảnh hưởng đến điểm số tín dụng của khách hàng.

- Nhân viên hỗ trợ nên được chuẩn bị để giúp khách hàng với các vấn đề thông tin không trùng khớp mà họ có thể có. Nhân viên hỗ trợ nên khuyến khích khách hàng đọc thông báo về điều kiện của họ một cách cẩn thận, cũng như bất cứ thông báo nhắc nhở khác họ nhận được, để đảm bảo rằng họ gửi thông tin chính xác cho các thành viên chính xác của nhóm ghi danh. Khách hàng cũng có thể xác định họ có vấn đề thông tin không trùng khớp hay không bằng cách kiểm tra tài khoản Marketplace của họ, sẽ có một danh sách của tất cả các mâu thuẫn chưa được giải quyết ở mục "Chi tiết Đơn" - "Applications details." Khách hàng nếu có những câu hỏi về tình trạng của các tài liệu mà họ đã nộp cho Marketplace nên gọi Tổng đài Marketplace.
- Nhân viên hỗ trợ nên biết rằng khách hàng với các vấn đề thông tin không trùng khớp vẫn có thể nộp đơn cho bảo hiểm trước khi vấn đề được giải quyết. Nếu các vấn đề về thông tin di dân hay công dân không trùng khớp không giải quyết được, khách hàng có thể sẽ bị mất quyền hợp lệ cho bảo hiểm thông qua Marketplace. Nếu các vấn đề về thông tin di dân hay công dân không trùng khớp không giải quyết được, khách hàng có thể được sửa đổi chi phí từ các khoản tín dụng thuế và hỗ trợ cắt giảm chi phí của họ.

## Kịch bản Khách hàng là người nhập cư đủ điều kiện

Eva và Adan Santos, cả hai 28-tuổi, đã lập gia đình và mới có một em bé, Serena, người được sinh ra ở Mỹ. Adan trở thành công dân trong năm nay. Eva đang xin để trở thành thường trú nhân hợp pháp và Adan thay mặt cô nộp đơn xin visa đã được phê duyệt trong tháng Chín. Thu nhập hộ gia đình hàng năm là \$ 24,000 hoặc 121% của FPL. Adan và Eva khai thuế chung và khai Serena là người phụ thuộc. Eva nhờ đến một nhân viên trợ giúp để giúp cả gia đình cô ghi danh vào bảo hiểm y tế, nhưng cô không chắc

chấn nếu họ đều hội đủ điều kiện. Các điều kiện gì sẽ xác định hộ gia đình Santos hợp lệ hay không? Liệu Adan, Eva, và Serena có thể ghi danh trong cùng một loại bảo hiểm?

**Trả lời:** Adan, Eva, và Serena có thể không có thể ghi danh trong cùng một loại bảo hiểm do các trạng thái quốc tịch khác nhau của họ. Điều kiện hợp lệ để ghi danh cũng có thể phụ thuộc vào việc họ có sống trong một tiểu bang đã mở rộng phạm vi bảo hiểm Medicaid hay không. Việc xác định đủ điều kiện cho các hộ gia đình Santos sẽ như sau:

- **Adan:** Là một công dân Mỹ, Adan có khả năng đủ điều kiện để ghi danh vào một QHP thông qua Marketplace và anh có thể được hưởng Medicaid. Nếu tiểu bang của anh mở rộng Medicaid lên đến 138% của FPL, thu nhập của Adan là đủ điều kiện cho Medicaid. Lưu ý rằng trong tiểu bang có Medicaid mở rộng, Adan sẽ không đủ điều kiện cho APTC hoặc CSR thông qua Marketplace. Nếu Adan sống trong một Medicaid của tiểu bang không mở rộng và ghi danh vào bảo hiểm thông qua Marketplace Adan sẽ có khả năng hội đủ điều kiện cho APTC và CSR thông qua Marketplace.
- **Eva:** Eva được coi là hợp pháp hiện nay và do đó có thể được hưởng bảo hiểm Marketplace. Eva chưa được coi là một "phi công dân đủ điều kiện" để hợp lệ cho Medicaid. Nếu Eva ghi danh vào bảo hiểm thông qua Marketplace, cô đủ điều kiện cho APTC và CSR thông qua Marketplace.
- **Serena:** Bởi vì Serena đã được sinh ra ở Mỹ, em là một công dân và có đủ điều kiện bảo hiểm Medicaid, nếu em không thỏa mãn các tiêu chí trong tiểu bang.

## Các nguồn khác

ĐỂ BIẾT THÊM THÔNG TIN XIN XEM TRANG:

**HealthCare.gov:** [What Do Immigrant Families Need to Know](#)<sup>1</sup>

**Marketplace.CMS.gov:** [Information for Immigrants](#)<sup>2\*\*\*</sup>

**Marketplace.CMS.gov:** [Citizenship & Immigration Questions on the Marketplace Application](#)<sup>3</sup>

1 <https://www.healthcare.gov/what-do-immigrant-families-need-to-know/>\*\*\*

2 <https://marketplace.cms.gov/technical-assistance-resources/special-populations-help.html>\*\*\*

3 <https://marketplace.cms.gov/technical-assistance-resources/citizenship-questions-on-marketplace-application.pdf>\*\*\*

\*\*\* Hiện tại chưa có bản dịch ngôn ngữ khác cho trang này.