

# Những Lời Khuyên Hữu Ích Khi Gọi Cho Công Ty Bảo Hiểm Sức Khỏe Của Quý Vị

## Trước khi gọi:

- Viết ra giấy tất cả các câu hỏi của mình để quý vị không quên mất những điều quan trọng cần phải hỏi
- Dự tính giờ giấc mình sẽ gọi để quý vị có đủ thời gian nói chuyện trên điện thoại. Hầu như quý vị đều phải chờ điện thoại ít nhất là vài phút, nhưng đôi khi có thể còn lâu hơn nữa. Thời gian thích hợp nhất để gọi là trước 11 giờ sáng. Hãy tránh gọi vào khoảng 11 giờ sáng và 3 giờ chiều bởi vì đây là thời điểm bận roan nhất.
- Để sẵn trước mặt quý vị các thẻ bảo hiểm, các hóa đơn tính tiền, biên lai thu tiền và bản sao hồ sơ bảo hiểm sức khỏe của quý vị

## Trong lúc gọi:

- Ghi lại số điện thoại quý vị đang gọi, ngày giờ và họ tên của nhân viên phục vụ khách hàng mà quý vị đang nói chuyện
- Hãy nói chuyện một cách rõ ràng và bình tĩnh
- Ghi lại các giải đáp của nhân viên phục vụ trả lời cho quý vị trên cùng một tờ giấy viết ra các câu hỏi của mình
- Nếu quý vị không hiểu một lời giải đáp nào, hãy yêu cầu nhân viên phục vụ giải thích lại rõ hơn về câu trả lời đó, hoặc yêu cầu được nói chuyện với một nhân viên khác hay người quản lý.
- Hỏi xem khi nào quý vị sẽ nhận được câu trả lời của người nhân viên đó về vấn đề của mình. Nếu người nhân viên đó không chắc chắn, hãy hỏi xem thông thường chờ mất bao lâu thời gian, hoặc yêu cầu được nói chuyện với người quản lý.

## Sau khi gọi:

- Nếu quý vị cần phải theo dõi tiếp vấn đề gì đó, hãy ghi lại ngày tháng trên lịch làm việc của mình
- Viết vài chữ ghi chú lại nội dung cuộc gọi của mình, rồi bỏ vào một cặp hồ sơ có gắn nhãn ngoài bìa rõ ràng cùng với bất kỳ giấy tờ hay email nào nhận được từ công ty bảo hiểm của quý vị. Hãy giữ cặp hồ sơ này vào một nơi nào đó quý vị có thể lấy nó dễ dàng.

Quý vị có biết...



Sáng Thứ Bảy có thời gian chờ đợi ngắn nhất.

Đừng quên...



Nếu quý vị không hiểu điều gì, **quý vị có thể đặt câu hỏi với nhân viên phục vụ.**



COVER MISSOURI

# Thông Tin Liên Lạc Giữa Tôi Với Marketplace và Công Ty Bảo Hiểm Của Mình

Hãy làm theo mẫu ví dụ dưới đây, điền đầy đủ vào bảng này mỗi lần quý vị cần liên hệ hay trao đổi với Marketplace và công ty bảo hiểm của mình. Những thông tin này có thể giúp ích cho quý vị khi cần làm đơn xin khiếu nại. Để biết thêm thông tin chi tiết về việc khiếu tố khiếu nại, hãy vào [healthcare.gov/marketplace-appeals/what-you-can-appeal/](http://healthcare.gov/marketplace-appeals/what-you-can-appeal/).

Ngày Tháng	Lý Do Cần Liên Hệ Trao Đổi	Cách Thức Liên Hệ Trao Đổi (điện thoại, email, thư từ)	Họ Tên Người Đã Tiếp Xúc Với Tôi	Giải Đáp hoặc Kết Quả của Lần Liên Hệ Trao Đổi	Ghi Chú
25/11/17	Nhận được thư yêu cầu tôi phải gửi các giấy tờ chứng	Điện thoại	John Smith	Cần phải vào trường mục của mình tại Marketplace và đăng	Tên mục thư không thể có các ký tự đặc biệt, ví

