

Fact Sheet

ePASS Reference Guide

Introduction

This reference guide is for community partners helping people interested in applying for NC Medicaid using North Carolina's online ePASS portal. It includes commonly asked questions and information that may help when completing a Medicaid application. Please note that **anyone may apply at any time, even if they do not have all the information or documentation at the time they apply**. If more information is needed to determine someone's eligibility, they will be contacted by their local DSS. In your role as a navigator, assistor, Medicaid Ambassador, friend, family member or community partner; encourage applicants to consider the following as they complete the application:

- **Answer every question as best as you can.** It takes time to fill out the application, but answering all the questions to the best of your ability can help you access your benefits more quickly if you are eligible.
- **Double (and triple!) check the information you entered is correct.** Make sure your name, date of birth (DOB), and social security number (SSN) or immigration ID number are correct. Incorrect information could delay your application, and someone will need to reach out to get the right information from you.
 - Use your legal name on your application. It should be the same as it appears on legal documents, like your social security card or ID. Do not use nicknames and do not use a married name if you haven't legally changed it.
 - If you have multiple or a double last name, enter them as one name in the "Last Name" field. For example, use "Smithlopez" instead of "Smith-Lopez".
- **Give us correct contact information.** If we need information from you to process your application, a caseworker from the local DSS will contact you. It is very important to provide an accurate mailing address and other contact information, like a working phone number in your application. If you don't have an address, give us the address where you pick up your mail - this can be your local DSS office. Once we process your application, you will get a letter in the mail letting you know if you are eligible for benefits.
- **Make sure we know who is applying for Medicaid on your application.** You should answer "YES" to this question; "Do you want to apply for Medicaid Assistance?" for anyone on your application who wants to apply for Medicaid health coverage. Answer "NO" for anyone who is not applying or is already receiving Medicaid health coverage.

EPASS FAQ'S

Frequently Asked Questions (FAQs)	
I do not speak English, or I need help communicating. Where can I get help?	Free language help and other aids and services are available if you need them. To get free interpreter services, call 866-719-0141 or ask your local DSS office. After the recorded message, you will get to an operator who can get you an interpreter. If you have a disability and need communication assistance, call 866-719-0141 or TTY: 711 .
What is an NCID?	An NCID is needed to apply for Medicaid for an individual or household. If this is the first time you are applying using ePASS, create an Individual NCID Account for the primary applicant (you/head of household). <i>If you are helping someone with their application, they should create their own NCID.</i> A Business NCID Account is used by a person or organization who is allowed to apply on behalf of more than one applicant or household at the same time. Qualified Medical Provider staff are not allowed to act as an authorized representative for a Medicaid applicant.
I am having a problem with my individual NCID. Who can I call for technical help?	If you need to reset your password or unlock your account: <ol style="list-style-type: none"> 1. Go to ncid.nc.gov/. 2. Chose the link under the NCID login that you need: <ul style="list-style-type: none"> o Forgot Password o Unlock Account 3. Enter your username and follow the directions. If you need help, call the NCDIT Service Desk at 800-722-3946 .
There are a lot of questions on ePASS. Do I have to answer everything?	No, but you should try to answer as many questions as you can. Look over the information you entered to make sure it is correct. Answering all or most of the questions can help you get your benefits quicker. If your local DSS needs more information from you, they will mail you a letter.
I am an immigrant. Can I still get Medicaid?	Yes. If you have legal immigration status or are a qualified non-citizen and meet other eligibility criteria, you are eligible for Medicaid. Qualified non-citizen includes: Lawful Permanent Residents (LPR/Green Card Holder); Asylees; Refugees, Cuban/Haitian entrants; Paroled into the U.S. for at least one year; Conditional entrant granted before 1980; Battered non-citizens, spouses, children or parents; Victims of trafficking and his or her spouse, child, sibling or parent or individuals with a pending application for a victim of trafficking visa; Granted withholding of deportation; Member of a federally recognized Indian tribe or American Indian born in Canada; or Citizens of the Marshall Islands Micronesia, and Palau who are living in one of the U.S. states or territories (referred to as Compact of Free Association or COFA migrants).
What if I do not have a physical address, mailing	Physical address: You do not need a physical address to apply for Medicaid. You must confirm you are physically here in NC and plan to live



<p>address or email address?</p>	<p>here. You do not need to plan to stay permanently and do not need to have a fixed address.</p> <p>Mailing address: If you do not have a mailing address, use a location where you can pick up mail or your local DSS office. Find a DSS office near you at ncdhhs.gov/localdss.</p> <p>Email address: You must have an email address to make an NCID and use ePASS. If you are helping an applicant, you may help them create an email address or they may apply at their local DSS office, by phone or by paper application.</p>
<p>Who do I put on my application?</p>	<p>Make sure you add these people:</p> <ul style="list-style-type: none"> • You • Your spouse (legally married) • Your children or anyone under the age of 21 in your home that you take care of • Other parent of your child(ren) • Anyone else on your tax return (dependents)
<p>Do I have to provide my Social Security Number (SSN)?</p>	<p>You can apply without providing your SSN.</p> <p>If you have an SSN, you will be asked to give it by your local DSS if you do not include it on your application. Including your SSN on your application will avoid delays in processing.</p> <p>If you have applied for a SSN, you can provide documents that shows you have applied.</p>



EPASS QUICK-START GUIDE :

Let's Get Started – Apply for Medicaid in one of these ways:

- Apply online at epass.nc.gov.
- Visit or call your local Department of Social Services (DSS). Find an office near you at ncdhhs.gov/localDSS.
- Mail, email, fax or drop off a paper application to your local DSS:
 - English link: [dma-5200-ia.pdf \(ncdhhs.gov\)](https://ncdhhs.gov/dma-5200-ia.pdf)
 - Spanish link: [dma-5200sp.pdf \(ncdhhs.gov\)](https://ncdhhs.gov/dma-5200sp.pdf)
- Apply online at healthcare.gov

What is ePASS? ePASS is North Carolina's self-service website where people can apply for benefits.

Go to epass.nc.gov to start a Medicaid application.

- Watch our video on how to help someone with an application using the links below:
 - English: <https://youtu.be/204bNI5pGkI>
 - Spanish: <https://youtu.be/whLNhXj7zvM>
- Read our Fact Sheet on how to create an ePASS account and enhance it:
 - **What is ePASS?** [English](#) | [Spanish](#)
- If you are helping someone apply, read the guidelines at epass.nc.gov/nfLearnMore.



ONE PAGER

This chart includes information about the documents you may be asked to give to your local DSS. Remember: Anyone can apply for NC Medicaid at any time and minimal information is needed to apply.

Verifications are not required at the time you apply for NC Medicaid. Your DSS will send you a letter in the mail if more information is needed for your Medicaid application.

A complete verbal or written statement is acceptable for all verifications below except citizenship and immigration status.

The local DSS will check to make sure the information on your application is correct. If the local DSS contacts you asking for information, you can give it by:

- If you have an enhanced ePASS account, you can upload documents online at any time on the dashboard page.
- You can also mail, fax, drop off, or email additional information to your local DSS.

Type of Information	You can give...
North Carolina Residency	<ul style="list-style-type: none"> • Photo ID with your NC address • Utility bill (electric, gas or water bill) • Lease or mortgage agreement • Vehicle registration • Employment documentation (paystubs, W-2)
Income	<p>Employed: Pay stubs, employer verification or your most recent tax return.</p> <p>Self-employed: Most recent tax return or copies of your business records. You can also fill out a Verification Form for Self-employment Income and Expenses form.</p>
Date of Birth (DOB)	<ul style="list-style-type: none"> • Photo ID with DOB • Birth Certificate
Identity and/or Citizenship	<ul style="list-style-type: none"> • U.S. Passport • U.S. Passport ID Card • Birth Certificate • North Carolina Identification Card • North Carolina Driver License • Social Security Card (or other document with your name and social security number) • Military ID • Photo ID given to you by the federal, state or local government • School ID with photo • Immigration numbers or documents for qualified non-citizens (or USCIS#) • Certificate of Degree of Indian Blood; other U.S. American Indian/Alaskan Native or Native American tribal document

This chart does not list all the documents that may be used to verify your application. If you have questions about what you can give as proof, you can ask your local DSS.



Hoja Informativa

Guía de Referencia de ePASS

Introducción

Esta guía de referencia es para los socios comunitarios que ayudan a las personas interesadas en solicitar NC Medicaid utilizando el portal en línea ePASS de Carolina del Norte. Incluye preguntas frecuentes e información que puede ayudar a completar una solicitud de Medicaid. Tenga en cuenta que cualquier persona puede presentar la solicitud en cualquier momento, aunque no tenga toda la información o documentación en el momento de presentarla. Si se necesita más información para determinar si una persona reúne los requisitos, el DSS local se pondrá en contacto con ella. En su papel de navegador, asistente, Embajador de Medicaid, amigo, miembro de la familia o socio de la comunidad; anime a los solicitantes a considerar lo siguiente mientras completan la solicitud:

- **Responda a todas las preguntas lo mejor que pueda.** Llenar la solicitud lleva tiempo, pero responder a todas las preguntas lo mejor que pueda puede ayudarle a acceder a sus beneficios con mayor rapidez si es elegible.
- **Verifique dos (¡y tres!) veces que la información que ha introducido es correcta.** Asegúrese de que su nombre, fecha de nacimiento y número de seguro social (SSN) o número de identificación de inmigración son correctos. Información incorrecta podría retrasar su solicitud, y alguien tendrá que ponerse en contacto con usted para obtener la información correcta.
 - Utilice su nombre legal en la solicitud. Debe ser el mismo que aparece en los documentos legales, como la tarjeta de su seguro social o su identificación (ID). No utilice apodos ni un apellido de casada si no lo ha cambiado legalmente.
 - Si tiene varios apellidos o un apellido doble, introdúzcalos como un solo nombre en el campo "Apellidos". Por ejemplo, utilice "Smithlopez" en lugar de "Smith-Lopez".
- **Facilítenos información de contacto correcta.** Si necesitamos información suya para tramitar su solicitud, un trabajador social del DSS local se pondrá en contacto con usted. Es muy importante que en su solicitud facilite una dirección postal exacta y otros datos de contacto, como un número de teléfono que funcione. Si no tiene dirección, facilítenos la dirección donde recoge el correo, que puede ser la oficina local del DSS. Una vez que hayamos tramitado su solicitud, recibirá por correo una carta en la que se le comunicará si es elegible para recibir los beneficios.
- **Asegúrese de que sabemos quién solicita Medicaid en su solicitud.** Debe responder "SÍ" a esta pregunta; "¿Desea solicitar asistencia de Medicaid?" para cualquier persona en su solicitud que desee solicitar cobertura médica de Medicaid. Responda "NO" a cualquier persona que no solicite o que ya esté recibiendo cobertura médica de Medicaid.

EPASS FAQ'S

Preguntas frecuentes	
No hablo inglés o necesito ayuda para comunicarme. ¿Dónde puedo obtener ayuda?	Hay ayuda lingüística gratuita y otras ayudas y servicios disponibles si los necesita. Para obtener servicios gratuitos de intérprete, llame al 866-719-0141 o pregunte en su oficina local del DSS. Después del mensaje grabado, le atenderá un operador que puede conseguirle un intérprete. Si tiene alguna discapacidad y necesita ayuda para comunicarse, llame al 866-719-0141 or TTY: 711 .
¿Qué es un NCID?	Se necesita un NCID para solicitar Medicaid para una persona o un hogar. Si es la primera vez que presenta una solicitud a través de ePASS, cree una cuenta NCID individual para el solicitante principal (usted o la cabeza de familia). <i>Si está ayudando a alguien con su solicitud, deberá crear su propio NCID.</i> Una cuenta NCID de empresa es utilizada por una persona u organización a la que se permite presentar solicitudes en nombre de más de un solicitante u hogar al mismo tiempo. El personal de los proveedores médicos calificados no puede actuar como representante autorizado de un solicitante de Medicaid.
Tengo un problema con mi NCID individual. ¿A quién puedo llamar para obtener ayuda técnica?	Si necesita restablecer su contraseña o desbloquear su cuenta: <ol style="list-style-type: none"> 1. Vaya a ncid.nc.gov/. 2. Seleccione el enlace de acceso del NCID que necesite: <ul style="list-style-type: none"> o Forgot Password (Olvidé mi contraseña) o Unlock Account (Desbloquear cuenta) 3. Introduzca su nombre de usuario y siga las instrucciones. Si necesita ayuda, llame al Centro de Atención al Usuario del NCDIT al 800-722-3946 .
Hay muchas preguntas en ePASS. ¿Tengo que responder a todo?	No, pero debe intentar responder a tantas preguntas como pueda. Revise la información que ha introducido para asegurarse de que es correcta. Si contesta a todas o a la mayoría de las preguntas, podrá recibir los beneficios más rápidamente. Si el DSS necesita más información, le enviará una carta.
Soy inmigrante. ¿Puedo obtener Medicaid?	Sí, si tiene estatus legal de inmigrante o es un no ciudadano calificado y cumple con otros criterios de elegibilidad, usted es elegible para Medicaid. Los no ciudadanos calificados incluyen: Residentes permanentes legales (LPR/tarjeta de residente permanente); asilados; refugiados, cubanos/haitianos; en libertad condicional en los EE.UU. durante al menos un año; Entrada condicional concedida antes de 1980; No ciudadanos maltratados, cónyuges, hijos o padres; Víctimas de trata y su cónyuge, hijo, hermano o padre o personas con una solicitud pendiente de visado de víctima de trata; Se le concedió suspensión de deportación; Miembro de una tribu india reconocida a nivel federal o indio americano nacido en Canadá; o Ciudadanos de las Islas Marshall, Micronesia y Palaos que vivan en uno de los estados o territorios de Estados Unidos (denominados migrantes del Pacto de Libre Asociación o COFA).



<p>¿Qué ocurre si no tengo dirección física, dirección postal o dirección de correo electrónico?</p>	<p>Dirección física: No necesita una dirección física para solicitar Medicaid. Debe confirmar que se encuentra físicamente en Carolina del Norte y que piensa vivir aquí. No es necesario que planeé quedarse permanentemente y no es necesario que tenga una dirección fija.</p> <p>Dirección postal: Si no tiene una dirección postal, use un lugar donde pueda recoger el correo o su oficina local del DSS. Encuentre una oficina del DSS cerca de usted en ncdhhs.gov/localdss.</p> <p>Dirección de correo electrónico: Debe tener una dirección de correo electrónico para crear un NCID y utilizar ePASS. Si está ayudando a un solicitante, puede ayudarlo a crear una dirección de correo electrónico o puede hacer la solicitud en su oficina local del DSS, por teléfono o mediante una solicitud impresa.</p>
<p>¿A quién pongo en mi solicitud?</p>	<p>Asegúrate de agregar a estas personas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usted • Su cónyuge (legalmente casado) • Sus hijos o cualquier persona menor de 21 años que viva en su casa y de la que usted se haga cargo • Otro padre de su(s) hijo(s) • Cualquier otra persona que incluya en su declaración de impuestos (dependientes)
<p>¿Tengo que facilitar mi número de Seguro social (SSN)?</p>	<p>Puede presentar la solicitud sin indicar su número de seguridad social. Si tiene un SSN, el DSS local se lo pedirá si no lo incluye en su solicitud. Incluir su SSN en su solicitud evitará retrasos en la tramitación. Si ha solicitado un SSN, puede aportar documentos que demuestren que lo ha solicitado.</p>



Comencemos - Solicite Medicaid de una de estas maneras:

- Solicite en línea en epass.nc.gov.
- Visite o llame al Departamento de Servicios Sociales (DSS) de su localidad. Encuentre una oficina cerca de usted en ncdhhs.gov/localDSS.
- Envíe por correo, correo electrónico, fax o entregue una solicitud impresa a su DSS local:
 - Enlace en inglés: [dma-5200-ia.pdf \(ncdhhs.gov\)](https://ncdhhs.gov/dma-5200-ia.pdf)
 - Enlace en español: [dma-5200sp.pdf \(ncdhhs.gov\)](https://ncdhhs.gov/dma-5200sp.pdf)
- Presente su solicitud en línea en healthcare.gov

¿Qué es ePASS? ePASS es la página web de autoservicio de Carolina del Norte en la que se pueden solicitar beneficios.

Visite epass.nc.gov para iniciar una solicitud de Medicaid.

- Vea nuestro vídeo sobre cómo ayudar a alguien con una solicitud utilizando los siguientes enlaces:
 - Inglés: <https://youtu.be/204bNI5pGkl>
 - Español: <https://youtu.be/whLNhXj7zvM>
- Lea nuestra hoja informativa sobre cómo crear una cuenta ePASS y mejorarla:
 - **¿Qué es ePASS?** [Inglés](#) | [Español](#)
- Si está ayudando a alguien a presentar su solicitud, lea las directrices en epass.nc.gov/nfLearnMore.



UNA PÁGINA

Este cuadro incluye información sobre los documentos que pueden pedirle que entregue al DSS de su localidad. Recuerde: Cualquiera puede solicitar NC Medicaid en cualquier momento y se necesita un mínimo de información para solicitarlo.

Las verificaciones no son necesarias en el momento de solicitar NC Medicaid. Su DSS le enviará una carta por correo si se necesita más información para su solicitud de Medicaid.

Una declaración completa verbal o escrita es aceptable para todas las verificaciones a continuación excepto ciudadanía y estado migratorio.

El DSS local comprobará que los datos de su solicitud son correctos. Si el DSS local se pone en contacto con usted para pedirle información, puede proporcionarla:

- Si tiene una cuenta ePASS mejorada, puede subir documentos en línea en cualquier momento en la página del tablero de mandos.
- También puede enviar por correo, fax, entregar o enviar por correo electrónico información adicional a su DSS local.

Tipo de información	Puede dar...
Residencia en Carolina del Norte	<ul style="list-style-type: none">• Documento de identidad con fotografía y dirección en Carolina del Norte• Factura de servicios públicos (electricidad, gas o agua)• Contrato de alquiler o hipoteca• Matrícula del vehículo• Documentación de empleo (nóminas, W-2)
Ingresos	<p>Empleado: Talones de pago, verificación del empleador o su declaración de impuestos más reciente.</p> <p>Por cuenta propia: Declaración de impuestos más reciente o copias de los registros de su empresa. También puede completar un Formulario de Verificación de ingresos y gastos de trabajo por cuenta propia</p>
Fecha de nacimiento	<ul style="list-style-type: none">• Documento de identidad con fecha de nacimiento• Acta de nacimiento
Identidad y/o ciudadanía	<ul style="list-style-type: none">• Pasaporte de EE.UU.• Tarjeta de identidad del pasaporte de EE.UU.• Acta de nacimiento• Tarjeta de identificación de Carolina del Norte• Licencia de conducir de Carolina del Norte• Tarjeta de seguro social (u otro documento con su nombre y número de seguro social)• Identificación militar• Documento de identidad con fotografía expedido por el gobierno federal, estatal o local• Identificación escolar con foto• Números o documentos de inmigración para no ciudadanos calificados (o número de USCIS)



	<ul style="list-style-type: none">• Certificado de grado de sangre india; otro documento tribal estadounidense indio americano/nativo de Alaska o nativo americano
--	--

Este cuadro no enumera todos los documentos que pueden utilizarse para verificar su solicitud. Si tiene dudas sobre lo que puede presentar como comprobante, puede preguntar al DSS de su localidad.

