CMS
CENTERS FOR MEDICARE & MEDICAID SERVICES
CENTER FOR CONSUMER INFORMATION & INSURANCE OVERSIGHT

Help On Demand: Resumen general

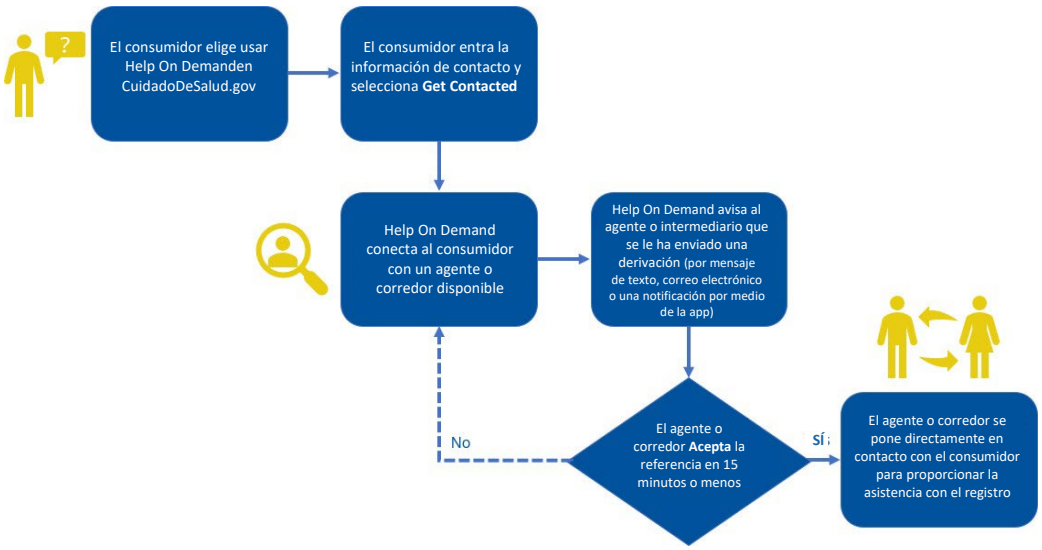
¿Qué es Help On Demand?

Help On Demand es un sistema de referido de asistencia a consumidores que conecta con rapidez a los consumidores que solicitan ayuda con agentes y corredores con licencia del estado y registrados en el Mercado en su área que pueden proporcionar asistencia inmediata con planes e inscripciones en el Mercado. Solo los agentes y corredores que han completado la capacitación/entrenamiento y el registro del Mercado y que han firmado los convenios correspondientes con CMS para el año del plan actual son elegibles para participar en Help On Demand.

Nota: Este es un servicio contratado por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés) desarrollado y auspiciado por Help On Demand. Los referidos de Help On Demand no son provistos por los CMS ni por el Mercado y no constituyen un auspicio por parte del Departamento de Salud y Servicios Humanos o del Gobierno de Estados Unidos de los agentes o corredores individuales.

¿Cómo funciona?

Help On Demand saca provecho de la velocidad de la tecnología móvil actual para conectar con rapidez a los consumidores con agentes y corredores registrados en el Mercado. Para solicitar asistencia inmediata a través de Help On Demand, los consumidores deben seleccionar “Get Contacted” en CuidadoDeSalud.gov. Una vez que el consumidor ingresa su información de contacto, Help On Demand lo conecta con un agente o corredor que esté disponible, que hable el idioma del consumidor y que tenga licencia en el estado del consumidor. Si hay más de un agente o corredor que cumpla esos criterios, Help On Demand envia el referido al agente o corredor más cercano geográficamente al consumidor. Ese agente o corredor recibe una notificación de Help On Demand por correo electrónico, mensaje de texto y/o notificación en la aplicación y tiene 15 minutos para aceptar o rechazar el referido antes de que se envie al siguiente agente o corredor en orden de llegada.



CMS
CENTERS FOR MEDICARE & MEDICAID SERVICES
CENTER FOR CONSUMER INFORMATION & INSURANCE OVERSIGHT

¿Cuáles son los beneficios de Help On Demand?

- **Conectarse rápidamente con los consumidores:** Los consumidores que solicitan asistencia a través de Help On Demand son conectados con un agente o intermediario que acepta su derivación en menos de 15 minutos.
- **Programación flexible**: Los agentes e intermediarios pueden establecer horarios de operación estándar en Help On Demando apuntarse cuando están disponibles para ayudar a consumidores (las 24 horas del día, los siete (7) días de la semana).
    - Los consumidores saben que serán contactados dentro de una ventana de tiempo breve.
- **Evitar costos innecesarios:** A diferencia de otros servicios de la industria, las derivaciones de Help On Demand se les proporcionan a los consumidores, y a los agentes e intermediarios, sin costo.

¿Cómo pueden agentes e intermediarios inscribirse en Help On Demand?

Para participar en Help On Demand, los agentes e intermediarios deben hacer lo siguiente:

- ✓ Completar el registro y la capacitación individual en el Mercado y firmar convenios de privacidad y seguridad para el año del plan actual en: https://portal.cms.gov.
- ✓ Completar el cursado específico de Help On Demanden el Sistema de Gestión de Aprendizaje del Mercado (MLMS, en inglés), que solo está disponible después de firmar los convenios con CMS en: https://portal.cms.gov.
- ✓ Garantizar que tienen una licencia del estado activa y línea de autoridad relacionada con la salud para los estados donde tienen planificado ofrecer asistencia con la inscripción en planes del Mercado.
- ✓ Confirmar que su Número de Productor Nacional (NPN, en inglés) figura como válido en la Lista de finalización del registro del Mercado facilitado federalmente (FFM, en inglés) de agentes e intermediarios en https://data.healthcare.gov/ffm_ab_registration_lists.

Nota: La información ingresada por agentes e intermediarios en su perfil de MLMS, incluso nombre, número de seguridad social y NPN, se valida frente al Registro Nacional de Corredores de Seguros (NIPR, en inglés) para determinar el estado de adjudicación de licencia del estado. Help On Demand solo está disponible para agentes e intermediarios con licencia en un Mercado facilitado federalmente (FFM) o un Mercado Estatal en la Plataforma Federal (SBM-FP). Para ver información adicional si tiene problemas para registrarse, verifique su estado en https://data.healthcare.gov/ab-registration-tracker/.

Después de completar satisfactoriamente la capacitación en Help On Demand, los agentes e intermediarios recibirán un vínculo seguro de Help On Demand para activar su cuenta, completar su perfil y comenzar a recibir referidos de consumidores.

Nota: Usted recibirá un correo electrónico para registrarse y crear su perfil en Help On Demand en el plazo de aproximadamente dos (2) días laborables después de completar la capacitación. Si es un usuario que vuelve a Help On Demand, NO recibirá un nuevo correo electrónico para registrarse, sino que puede seguir iniciando sesión en el sistema Help On Demand con sus credenciales existentes. Si no recibe una invitación por correo electrónico después de completar la capacitación de Help On Demand, **revise la carpeta de correo no deseado**.

Si es completamente nuevo en el Mercado, puede llevar un tiempo adicional verificar su información de adjudicación de licencia del estado con NIPR. Si no recibe un correo electrónico, póngase en contacto con la Mesa de Ayuda del correo electrónico para agentes e intermediarios en FFMProducer-AssisterHelpDesk@cms.hhs.gov para pedir asistencia.

Para ver más información sobre cómo usar Help On Demand, revise los Tips for Maximizing Your Participation in Help On Demand (Consejos para maximizar su participación en Help On Demand). Para ver más información sobre Help On Demand, cómo registrarse y lo que debe saber para recibir referidos de consumidores, visite la sección Help On Demand de la página web Agents and Brokers Resources.