Formas de Ayudar a los Consumidores que Solicitan y se Inscriben en la Cobertura Médica a través del Mercado

El Mercado de Seguros Médicos™ hace posible que los consumidores de todos los estados soliciten opciones de cobertura médica accesible.

Algunos estados tienen un Mercado estatal. Los demás estados operan en el Mercado facilitado por el gobierno federal. Independientemente del estado en el que vivan, los consumidores pueden obtener ayuda en persona cuando solicitan cobertura en el Mercado, incluidos planes de salud calificados y elegibilidad para programas de seguros accesibles como créditos fiscales para las primas, reducciones de costos compartidos, Medicaid y el Programa de Seguro Médico para Niños (CHIP).

Las personas y las organizaciones pueden ayudar a los consumidores convirtiéndose en navegadores o asistentes de solicitudes certificados. Además, los agentes y corredores también pueden ayudar a los consumidores a inscribirse en las opciones del Mercado. A continuación, se muestra una descripción de las actividades, la capacitación requerida y los fondos para cada uno de estos tipos de ayuda al consumidor.

¿Cuáles son algunas de las diferentes funciones de ayuda al consumidor?

Navegadores: Los navegadores tienen un papel vital en ayudar a los consumidores a preparar solicitudes para establecer la elegibilidad e inscribirse en la cobertura a través del Mercado. Los navegadores deben proporcionar información justa e imparcial mientras ayudan a los consumidores a averiguar si califican para los programas de seguros accesibles y, si son elegibles, ayudarlos a elegir un plan e inscribirse.

Los navegadores también brindan información y educación a los consumidores para crear conciencia sobre el Mercado y referir a los consumidores con reclamaciones, preguntas o quejas sobre su cobertura a defensores del pueblo de seguros médicos u otros programas de ayuda al consumidor o agencias estatales. Se requieren navegadores en todo tipo de mercados. Estos son certificados y financiados por subvenciones a través del Mercado en el que operan. Los navegantes deben completar una capacitación integral y cumplir con cualquier otro requisito estatal aplicable, incluidos los estándares de privacidad y seguridad, permanecer libres de conflictos de intereses y cumplir con los requisitos estatales adicionales aplicables.

Consejeros de solicitudes certificados: Los consejeros de solicitudes certificados realizan muchas de las mismas funciones que los navegadores, incluida la educación de los consumidores y ayudarlos a completar una solicitud para la cobertura del Mercado y los programas de seguro accesible, así como otro tipo de asistencia para la inscripción y la solicitud.

El Mercado facilitado por el gobierno federal designa organizaciones para certificar a los asesores de solicitudes. Ejemplos de estas organizaciones designadas incluyen centros de salud comunitarios u otros proveedores de atención médica, hospitales o agencias de servicios sociales. Un Mercado estatal puede optar por certificar directamente a los asesores de solicitudes en lugar de designar organizaciones para que lo hagan. Un Mercado estatal también puede designar organizaciones de asesores de solicitudes certificados. Los asesores de solicitudes certificados y las organizaciones de asesores de solicitudes certificados designadas por el Mercado no reciben fondos a través del Mercado. Sin embargo, los asesores de solicitudes certificados y las organizaciones en todos los mercados pueden solicitar recibir fondos federales a través de otros programas de subvenciones o Medicaid para ayudar a respaldar sus actividades de inscripción y asistencia al consumidor. Todos los asesores de solicitudes certificados deben completar una capacitación integral, incluidos los estándares de privacidad y seguridad, y cumplir con los requisitos de certificación, incluida la divulgación de cualquier posible conflicto de intereses.

Agentes y corredores: Los agentes y corredores con licencia estatal pueden ayudar a los consumidores a solicitar a través del Mercado programas de cobertura y de seguros accesibles. Los agentes y corredores desempeñan un papel fundamental en la educación de los consumidores sobre el Mercado, tanto durante la Inscripción Abierta anual como durante el año de cobertura. Los agentes y corredores que deseen ayudar a los consumidores en el Mercado facilitado por el gobierno federal deben completar el proceso anual de capacitación y registro. De acuerdo con los términos de sus contratos, las compañías de seguros de salud generalmente pagan a agentes y corredores para ayudar a los consumidores que se inscriben en planes de salud calificados a través del Mercado. Muchos estados exigen que los agentes y corredores actúen en el mejor interés del consumidor.

¿Cómo encuentro asistentes en mi área?

Los consumidores pueden visitar **CuidadoDeSalud.gov/es/find-assistance** y busque por ciudad y estado o código postal para encontrar ayuda en su área. “Encuentre Ayuda Local” incluye una lista de organizaciones locales con información de contacto, horarios de oficina y tipos de ayuda que se ofrecen, como apoyo en idiomas distintos del inglés, agencias de Medicaid o CHIP y asistencia del Programa de Opciones de Salud para Pequeños Negocios (SHOP). Los recursos enumerados en el sitio incluyen navegadores, organizaciones con asesores de solicitudes certificados y agentes y corredores. “Ser contactado” permite que los consumidores sean contactados por un agente o corredor registrado y capacitado en el Mercado disponible con licencia en su estado para ayudar con la inscripción.

¿Cuándo pueden los asistentes ayudar a los consumidores a inscribirse en la cobertura?

La Inscripción Abierta para la cobertura del Mercado 2021 finalizó el 15 de diciembre de 2020. La inscripción abierta para la cobertura del Mercado 2022 comienza el 1 de noviembre de 2021. Hasta que comience el Período de Inscripción Abierta del Mercado para 2022, los consumidores no pueden inscribirse en un plan del Mercado a menos que califiquen para un Período Especial de Inscripción. Sin embargo, no hay un Período de Inscripción Anual limitado para que los pequeños grupos de empleadores soliciten la cobertura SHOP o para que los miembros de tribus reconocidas a nivel federal y nativos de Alaska soliciten la cobertura del Mercado; pueden solicitar cobertura en cualquier época del año. Además, los consumidores pueden solicitar Medicaid y CHIP en cualquier momento. Visite **CuidadoDeSalud.gov/how-can-i-get-coverage-outside-of-open-enrollment** para conocer los Períodos Especiales de Inscripción y otras opciones de cobertura después de la Inscripción Abierta en el mercado individual.

Tiene derecho a obtener la información de este producto en un formato alternativo. También tiene derecho a presentar una queja si cree que lo han discriminado. Visite **CMS.gov/about-cms/agency-information/aboutwebsite/cmsnondiscriminationnotice.html**, o communíquese al Centro de Llamadas del Mercado al 1-800-318-2596 para obtener más información. Los usuarios de TTY users pueden llamar al 1-855-889-4325.

Este producto fue financiado con dinero de los contribuyentes de los Estados Unidos.