

# Protéjase del Fraude

Su mejor protección contra el fraude es estar informado. A continuación le brindamos algunos consejos para que se proteja cuando compre cobertura médica a través del Mercado de seguros en [CuidadoDeSalud.gov](http://CuidadoDeSalud.gov):

### Mantenga su información segura en la web

Asegúrese de que su computadora, teléfono o dispositivo móvil tenga un programa de seguridad conocido y que el mismo esté actualizado. Los programas de seguridad pueden ayudarle a proteger su computadora de los virus. Usted puede encontrar un programa de seguridad gratuito de una compañía con buena reputación. Si desea más información, visite [staysafeonline.org/resources](http://staysafeonline.org/resources) (en inglés).

- Elimine el software malintencionado (también conocido como “malware”), que incluye virus y spyware que se instalan en su computadora, teléfono o móvil sin su consentimiento. Malware puede hacer que el programa falle y también lo pueden usar para monitorear y controlar su actividad electrónica. Los criminales usan malware para robar su información personal, enviar correo basura y cometer fraude. Para más información sobre cómo detectar y eliminar malware, visite [consumidor.ftc.gov/articulos/como-reconocer-eliminar-y-evitar-los-programas-maliciosos](http://consumidor.ftc.gov/articulos/como-reconocer-eliminar-y-evitar-los-programas-maliciosos).
- Cree contraseñas complejas:
  - Use contraseñas largas e impredecibles que contengan una combinación de letras mayúsculas y minúsculas, números y caracteres especiales.
  - Use contraseñas que no contengan palabras comunes o sean parte de su información personal, como su nombre o fecha de nacimiento.
  - No use la misma contraseña para varias cuentas, como la cuenta del Mercado de seguros y su correo electrónico u otra cuenta electrónica que tenga.

- No comparta su contraseña con nadie y guárdela en un lugar seguro. Si recibe un correo electrónico que le resulta sospechoso, no lo abra, ni abra los adjuntos ni enlaces.
- Confíe en sus instintos. Si un correo electrónico parece sospechoso, no lo abra, no abra los archivos adjuntos, ni haga clic en los enlaces.
- Cierre el buscador y desconéctese de Internet cuando no esté frente a su computadora, para que los “hackers” no puedan obtener su información.
- Si desea más información, lea los consejos de la Comisión Federal de Comercio sobre la seguridad de su computadora en [staysafeonline.org/resources](http://staysafeonline.org/resources), o visite [onguardonline.gov](http://onguardonline.gov) (en inglés).

### Mantenga su información segura en CuidadoDeSalud.gov.


Proteger su privacidad es muy importante para el Mercado. Para proteger su identidad personal, nosotros:

- No recolectamos información que pueda identificarlo (PII) a menos que usted nos la quiera proporcionar voluntariamente.
- No recolectamos información para actividades de mercadeo o cualquier otro propósito que no esté relacionado con nuestros objetivos.
- Le pedimos que confirme su identidad y la verificamos antes de que usted pueda crear una cuenta en el Mercado de seguros y llenar la solicitud. Hacemos preguntas que solo usted puede responder, según las cuentas y la información personal de su informe crediticio. De este modo evitamos que las personas que no están autorizadas creen cuentas o soliciten la cobertura médica en su nombre y sin que usted lo sepa.

- Tal vez le pidamos que presente cierta documentación para confirmar alguna información que haya incluido en su solicitud.

Si desea más información sobre cómo proteger su privacidad, lea la declaración de confidencialidad del Mercado de seguros en [CuidadoDeSalud.gov/privacy](https://CuidadoDeSalud.gov/privacy).

Además de las medidas que tomamos para proteger la confidencialidad de su información, a continuación le brindamos algunos consejos para resguardar su información [CuidadoDeSalud.gov](https://CuidadoDeSalud.gov):

- Visite el sitio web apropiado. Cuando solicite la cobertura médica a través del Mercado de seguros, asegúrese de hacerlo en [CuidadoDeSalud.gov](https://CuidadoDeSalud.gov). Hay muchas compañías que podrían tratar de engañarlo y darle la impresión de que están asociadas al Mercado de seguros o a [CuidadoDeSalud.gov](https://CuidadoDeSalud.gov). También hay sitios web que se ven muy parecidos o tienen una dirección similar y utilizan palabras clave como "cuidado de la salud" o "Mercado" pero no son una fuente oficial ni confiable.
- Cuando visite [CuidadoDeSalud.gov](https://CuidadoDeSalud.gov), asegúrese de que la dirección sea: [CuidadoDeSalud.gov](https://CuidadoDeSalud.gov) y que contenga la imagen de un candado . Esto significa que es un sitio seguro.
- Limpie los "cookies" y "cache". Para averiguar cómo hacerlo, visite [Cuidadodesalud.gov/es/help/i-am-having-trouble-logging-in-to-my-marketplace-account/](https://Cuidadodesalud.gov/es/help/i-am-having-trouble-logging-in-to-my-marketplace-account/).

## Infórmese

- Visite [CuidadoDeSalud.gov](https://CuidadoDeSalud.gov), para aprender sobre la cobertura.
- Compare las opciones de cobertura antes de seleccionar un plan médico.
- Fíjese en los logotipos y sellos oficiales del gobierno. Si lo está ayudando un agente del Mercado, pídale que le muestre la certificación.

- Conozca las fechas de inscripción. Nadie puede inscribirse después de este período a menos que tenga un evento de vida calificado y califique para un Período Especial de Inscripción. Si desea más información, visite [CuidadoDeSalud.gov/es/how-can-i-get-coverage-outside-of-open-enrollment](https://CuidadoDeSalud.gov/es/how-can-i-get-coverage-outside-of-open-enrollment).
- Sospeche de cualquier persona que quiera cobrarle por inscribirlo en una cobertura. Los representantes del Mercado (como Navegadores y asistentes certificados) no pueden pedirle dinero por ayudarle a inscribirse en un plan del Mercado.
- Recuerde que si tiene Medicare, no le pueden vender por ley, un plan del Mercado de seguros.
- Conozca cómo protegerse de las estafas tributarias. Para más información visite [CuidadoDeSalud.gov/es/how-can-i-protect-myself-from-tax-scams/](https://CuidadoDeSalud.gov/es/how-can-i-protect-myself-from-tax-scams/).

## Proteja su información personal

- Si un sitio web no parece seguro, no ingrese ninguna información personal. Solo ingrese su información personal en sitios web que estén encriptados y sean seguros. Las funciones estándar que muestran que un sitio web es seguro, como [CuidadoDeSalud.gov](https://CuidadoDeSalud.gov), son un símbolo de candado y una dirección web "https".
- Nadie puede solicitarle su información médica.
- Mantenga sus números personales y los de su cuenta privados. No le diga su Número de Seguro Social (SSN) ni los de su tarjeta de crédito o cuenta bancaria a las compañías con las que usted no se haya comunicado o como respuesta a una publicidad que no pidió. **Nota:** Si lo está ayudando un representante del Mercado, tal vez necesite darle su información personal, como su SSN, para inscribirlo.
- Nunca le proporcione su información personal a una persona que se presente en su domicilio sin su permiso, aun si le dicen que vienen del Mercado de seguros.

## Haga preguntas y verifique las respuestas

- El Mercado de seguros cuenta con asistentes entrenados en cada estado para ayudarle en forma gratuita. Visite [AyudaLocal.CuidadoDeSalud.gov](https://www.AyudaLocal.CuidadoDeSalud.gov) o llame al Mercado de seguros al 1-800-318-2596 para buscar ayuda en su zona. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-855-889-4325.
- Si cualquier información no le queda clara o lo confunde, pregunte.
- Anote y guarde el nombre de cualquier persona que lo ayude, para quién trabajan, el número de teléfono, la dirección, la dirección de correo electrónico y la del sitio web.
- No firme ningún documento que no entienda en su totalidad.

## Usted puede recibir una llamada del Mercado

Después de hacer su solicitud, puede recibir una llamada telefónica del Mercado para verificar o proveer más información. Para conocer más visite [CuidadoDeSalud.gov/es/how-can-i-protect-myself-from-fraud-in-the-health-insurance-marketplace](https://www.CuidadoDeSalud.gov/es/how-can-i-protect-myself-from-fraud-in-the-health-insurance-marketplace).

## Denuncie cualquier cosa sospechosa:

Si tiene una sospecha de fraude, denúncielo llamando:

- Al Centro de Llamadas del Mercado al 1-800-318-2596. Usuarios TTY pueden llamar al 1-855-889-4325.
- Las agencias locales, estatales o federales que velan por el cumplimiento de la ley.
- Al Departamento Estatal de Seguro.

Si sospecha de robo de identidad, o cree que le ha dado su información personal a la persona equivocada:

- Llame al departamento local de policía.
- Llame a la línea de denuncia del robo de identidad de la Comisión Federal de Comercio al 1-877-438-4338. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-866-653-4261.
- Visite [ftc.gov/idtheft](https://www.ftc.gov/idtheft) si desea más información.

Usted tiene derecho a obtener información del Mercado en un formato accesible, como letra grande, braille o audio.

También tiene derecho a presentar una queja si siente que lo han discriminado.

Visite [CMS.gov/about-cms/agency-information/aboutwebsite/cmsnondiscriminationnotice](https://www.CMS.gov/about-cms/agency-information/aboutwebsite/cmsnondiscriminationnotice) (en inglés),

o llame al Centro de Llamadas del Mercado al 1-800-318-2596 para más información.

Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-855-889-4325.

## Mercado de Seguros Médicos

CMS Producto No. 11693-S  
Noviembre 2022

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



[CuidadoDeSalud.gov](https://www.CuidadoDeSalud.gov)