

CONSUMER CONSENT & APPLICATION REVIEW GUIDE

How

CMS does not prescribe a format as long as the required elements are present. Examples include:

- ✓ Recorded phone call,
- ✓ Email, text message, or
- ✓ Handwritten or electronic signature forms.

Consent documentation must include:

- ✓ Date,
- ✓ Consumer/authorized representative's name,
- ✓ Agent, broker, web-broker, or agency's name,
- ✓ What is being consented to, why, for how long, and
- ✓ How to withdraw the consent.

What

When

Document consent **prior to assisting consumers** when:

- ✓ Applying for Marketplace coverage or financial assistance,
- ✓ Checking coverage status,
- ✓ Searching for a consumer on a DE or EDE website, or
- ✓ Enrolling in a plan.

Retention

Documented consent and documented application review must be kept for a minimum of **10 years**.

Document that the consumer/authorized representative:

- ✓ Has reviewed and confirmed the accuracy of eligibility application information, and
- ✓ Has **attested** to the review before application submission.

Review

GUÍA DE CONSENTIMIENTO Y REPASO DE APLICACIÓN DEL CONSUMIDOR

Cómo

CMS no establece un formato mientras los elementos requeridos estén presentes. Ejemplos incluyen:

- ✓ Llamadas telefónicas grabadas,
- ✓ Correo electrónico, mensaje de texto, o
- ✓ Formularios electrónicos o de escritura a mano.

Documentación de consentimiento debe incluir:

- ✓ Fecha,
- ✓ Nombre del consumidor/representante autorizado,
- ✓ Nombre del agente, corredor, intermediario o de la agencia.
- ✓ A que se está consintiendo, por qué, y por cuanto tiempo, y
- ✓ Como revocar consentimiento.

Qué

Cuándo

Documente consentimiento **antes de asistir** al consumidor cuando:

- ✓ Aplicando a una cobertura del Mercado o asistencia financiera,
- ✓ Revisando estatus de cobertura,
- ✓ Buscando a un consumidor en una página web de DE o EDE, o
- ✓ Inscribiendo en un plan.



Retención

Consentimiento y aplicación repasada documentada debe ser guardada por un mínimo de **10 años**.

Documentar que el consumidor/representante autorizado:

- ✓ Ha repasado y confirmado la certeza de la información de la aplicación de elegibilidad, y
- ✓ Ha **confirmado** el repaso antes de entregar la aplicación.

Repaso