



Help On Demand: Gestionar referencias



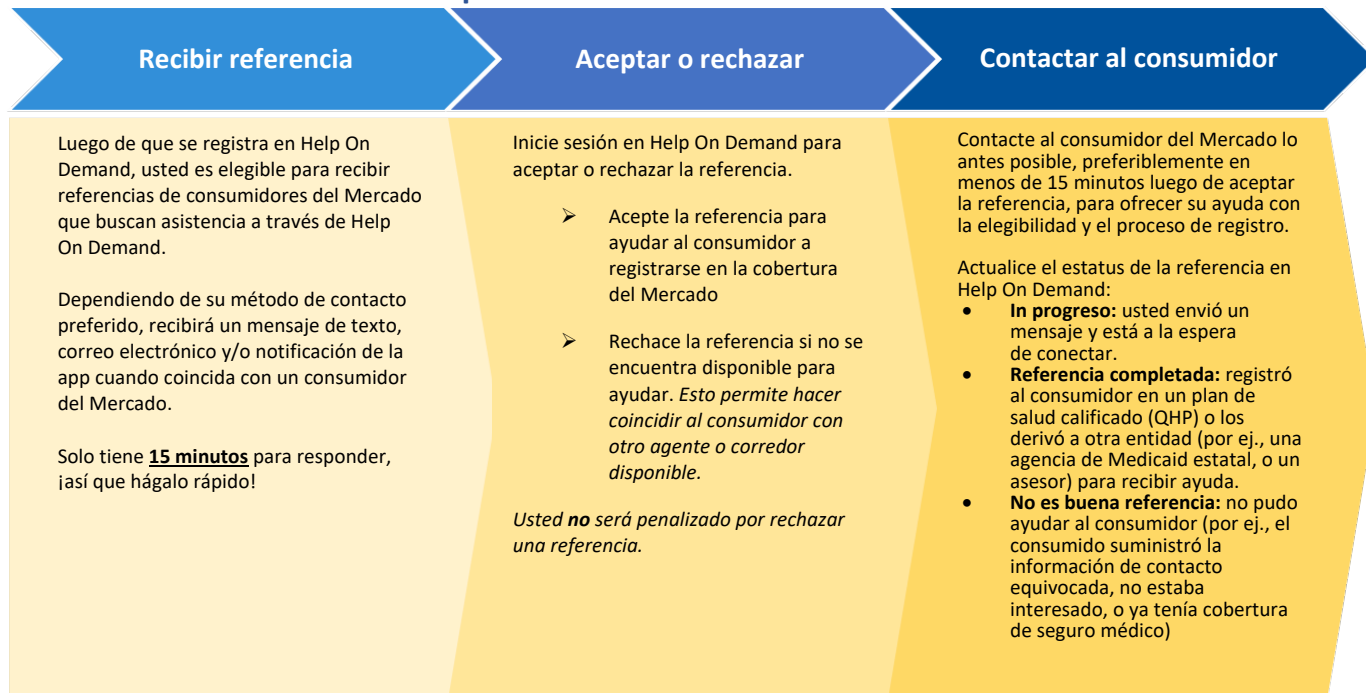
¿Qué es Help On Demand?

Help On Demand es un sistema de referencia de asistencia al consumidor que conecta rápidamente a los consumidores que buscan ayuda con agentes y corredores registrados en el Mercado y con licencia estatal en su área, que pueden proporcionar asistencia inmediata con los planes e inscripciones del Mercado. Sólo los agentes y corredores que hayan completado la formación y el registro en el Mercado pueden participar en Help On Demand.



Nota: Este es un servicio contratado por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS) desarrollado y alojado por Help On Demand (anteriormente conocido como BigWave Systems). Las referencias de Help On Demand no son proporcionadas por los CMS o el Mercado y no constituyen un respaldo del Departamento de Salud y Servicios Humanos o del Gobierno de los Estados Unidos, a los agentes o corredores individuales.

Gestionar las referencias de Help On Demand





Aceptar o rechazar referencias de Help On Demand

Para aceptar o rechazar referencias de Help On Demand, inicie sesión en Help On Demand en <https://Marketplace.HelpOnDemand.com> con su nombre de usuario y contraseña. Si utiliza la aplicación móvil Help On Demand, puede utilizar la identificación facial (Face ID) o la identificación táctil (Touch ID) para facilitar el acceso. Una vez que inicie sesión, aparecerá la página **Manage Referrals (Gestionar referencias)**.

- Podrá visualizar la ciudad y el estado en que se encuentra el consumidor antes de aceptar o rechazar la referencia.
- Para aceptar la referencia, seleccione **Accept (Aceptar)** en la columna **Referral Status (Estatus de referencias)**
- Una vez que acepte la referencia, recibirá el nombre del consumidor y su información de contacto.

Cuando reciba una notificación de referencia, **usted deberá aceptarla o rechazarla en un lapso de 15 minutos**. Usted **no** será penalizado por rechazar una referencia si no está disponible para brindar asistencia.

- Rechazar referencias cuando no se esté en condiciones de asistir, garantiza que los consumidores puedan obtener rápidamente la ayuda que necesitan.
- Al seleccionar **Reject (Rechazar)**, usted está enviando la referencia al siguiente agente o corredor disponible en la fila.
- Esto permite que otro agente o corredor disponible acepte la referencia y se ponga rápidamente en contacto con el consumidor.

*Es importante que responda a las notificaciones lo antes posible, por lo que le recomendamos que seleccione **Email, Text & App Notification (correo electrónico, texto y notificación en app)** como su método de contacto preferido en su perfil en Help On Demand. Recibir notificaciones **solamente por correo electrónico** puede provocar retrasos y pérdida de referencias.*

Help On Demand in partnership with HealthCare.gov

Help? Log out

Today's Availability: On

Help with this page

Search for Referrals by Status, Date-range or Name.

Status: all First Name: First Name Last Name: Last Name

From: To: Time Zone: Eastern Standard Time

Search

If you are experiencing issues, please contact Agent/Broker support at FFMProducer-AssisterHelpDesk@cms.hhs.gov

Name	Contact Information	Referral Assigned	Referral Expires	Referral Status
Pending Referral	Phoenix, Maricopa, AZ	05/06/2021 07:13 AM	15 mins	<input type="button" value="Reject"/> <input type="button" value="Accept"/>
Addie Green	(234) 321-2121	05/05/2021 03:35 PM		Accepted
Missed Referral		05/03/2021 11:24 AM	Expired	

Help On Demand Terms of Use

TERMS OF USE / PRIVACY POLICY CMS PRIVACY NOTICE FULL LIST OF AGENTS/BROKERS



Aceptar o rechazar referencias de Help On Demand: Referencias omitidas

Si usted no actúa en un lapso de **15 minutos para aceptar o rechazar una referencia**, aparecerá el siguiente mensaje en la parte superior de su cuenta de Help On Demand cuando inicie la sesión, para informarle del número de referencias omitidas en los últimos siete (7) días:

Alert! You have missed 1 referral(s) in the last seven days. As a reminder, you must accept a referral within 15 minutes of receiving your notification. Missed referrals are sent to the next available Help On Demand agent or broker.

Referrals Today's Availability: On

Manage Referrals
View Metrics
Export Metrics
Profile
Availability Settings

Search for Referrals by Status, Date-range or Name.

Status: all First Name: First Name Last Name: Last Name

From: To: Time Zone: Eastern Standard Time

Search

If you are experiencing issues, please contact Agent/Broker support at FFMProducer-AssisterHelpDesk@cms.hhs.gov

También podrá ver sus referencias omitidas en la sección **Manage Referrals (Gestionar referencias)** de su cuenta.

Alert! You have missed 1 referral(s) in the last seven days. As a reminder, you must accept a referral within 15 minutes of receiving your notification. Missed referrals are sent to the next available Help On Demand agent or broker.

Referrals Today's Availability: On

Manage Referrals
View Metrics
Export Metrics
Profile
Availability Settings

Search for Referrals by Status, Date-range or Name.

Status: all First Name: First Name Last Name: Last Name

From: To: Time Zone: Eastern Standard Time

Search

If you are experiencing issues, please contact Agent/Broker support at FFMProducer-AssisterHelpDesk@cms.hhs.gov

Name	Contact Information	Referral Assigned	Referral Expires	Referral Status
Missed Referral		04/21/2022 04:23 PM	Expired	
Missed Referral		02/15/2022 11:12 AM	Expired	
Missed Referral		02/15/2022 10:26 AM	Expired	



Cuando inicie sesión en Help On Demand podrá visualizar cuántas referencias ha omitido y cuándo se recibieron originalmente. No podrá visualizar la información de contacto de los consumidores, y en su lugar, en donde dice **Name (Nombre)**, usted podrá encontrar **Missed Referral (Referencia omitida)**.

Gestionar las referencias de Help On Demand: Actualizar el estatus de la referencia

Mientras asiste al consumidor, asegúrese de actualizar el estatus en la página **Manage Referrals**. Help On Demand dispone de los siguientes estatus de referencia simplificados para la elaboración de informes y seguimiento:

- **Pending (Pendiente):** Usted tiene una referencia que está lista para ser aceptada o rechazada en Help On Demand.
- **Accepted (Aceptada):** Usted ha aceptado la referencia en Help On Demand.
- **Rejected (Rechazada):** Ha rechazado la referencia porque no le fue posible atenderla.
- **In Progress (En curso):** Usted está experimentando retrasos para asistir al consumidor (por ejemplo, usted le dejó mensaje, está esperando la resolución de elegibilidad).
- **Not a Good Referral (No es buena referencia):** Usted no puede brindar asistencia al consumidor (por ejemplo, el consumidor dio información incorrecta de contacto, o ya está viendo a otro corredor).
- **Referral completed (Referencia completada):** Ya inscribió al consumidor en un plan de salud adecuado o lo ha remitido a una agencia estatal de Medicaid.

Una vez que haya asistido con éxito a un consumidor, es importante que asigne el estatus **Referral Completed (Referencia completada)** en Help On Demand. Esto indica que ha completado con éxito su interacción con el consumidor, que ha seleccionado un plan de salud calificado (QHP) o ha sido remitido a otra entidad para recibir asistencia. Incluya también la subcategoría de la referencia. Las subcategorías son:

- Selected a Marketplace QHP (Seleccionó un plan de salud calificado (QHP) del Mercado)
- Referred to Medicaid (Remitido a Medicaid)
- Referred to Navigator/Assister (Remitido al navegador/asesor)
- Other (Otra)



Nota: Se espera que usted asista a los consumidores en la resolución de la elegibilidad e inscripciones en el Mercado, ya sea como un agente o corredor participante de Help On Demand. Los consumidores que son remitidos desde HealthCare.gov, o que acuden a usted para que les ayude a inscribirse en el Mercado, están buscando los QHP del Mercado y/u otra cobertura de seguro asequible, **incluyendo Medicaid y al Programa de Seguro Médico para Niños (CHIP)**. **Como condición para participar en Help On Demand, usted deberá ayudar a que los consumidores se inscriban, o remitirlos a dichas opciones de cobertura siempre que sea posible.**



Recibir referencias de Help On Demand: Red de seguridad para el consumidor

Además de las referencias directas, existe una función muy importante de Help On Demand que actúa como red de seguridad para que los consumidores no queden sin respuesta a sus solicitudes, incluso fuera de los horarios de atención. Si, por ejemplo, un consumidor visita HealthCare.gov a la 1:30 de la madrugada y solicita asistencia a un agente o corredor a través de Help On Demand, es posible que ningún agente o corredor de su zona esté configurado como **Available (Disponible)** en el sistema para responder la solicitud.

- **Red de seguridad para el consumidor.** En estas circunstancias, Help On Demand enviará un correo electrónico a todos los agentes y corredores del Mercado con licencia en el estado del consumidor, que se hayan registrado para participar en Help On Demand, notificándoles que un consumidor necesita asistencia.
- **Primero en llegar, primero en servir.** El primer agente o corredor que acepte recibirá la referencia, la cual ya no estará disponible para otros agentes o corredores del estado. Si recibe uno de estos correos electrónicos de la red de seguridad, pero no es el primer agente o corredor que acepta la referencia en Help On Demand, no podrá acceder a la información del consumidor cuando inicie sesión en su cuenta de Help On Demand, debido a los protocolos de privacidad.



Nota: Help On Demand enviará esta notificación **por correo electrónico, no por mensaje de texto ni por notificación de app.** NO significa que haya problema con su configuración de disponibilidad, y no se le penalizará por no responder en tiempo y forma a las referencias de la red de seguridad enviadas más allá de la disponibilidad que se le haya asignado.

Mejores prácticas

A continuación, algunas pautas útiles para ayudarle a gestionar con éxito las referencias de Help On Demand. **Tenga en cuenta que su cuenta de Help On Demand puede ser desactivada si de manera regular usted no responde en tiempo y forma a las referencias de consumidores.**

- **Responder de manera expedita** Contacte al consumidor tan pronto como sea posible tras aceptar la referencia. Si usted considera que no podrá contactar rápidamente con un consumidor, deberá rechazar la referencia para que pueda ser reasignada al siguiente agente o corredor disponible en la fila.
- **Buscar al consumidor.** Si un consumidor no responde a su llamada telefónica o correo electrónico inicial, los CMS le recomiendan hacer tres intentos para contactar a ese consumidor.
- **Actualizar el estatus de la referencia.** Se entiende que a veces el consumidor no pueda ser localizado o que haya proporcionado información incorrecta para contactarlo. En ese caso, deberá seleccionar el estatus **Not a Good Referral (No es buena referencia)** en Help On Demand.

Para saber más sobre [Help On Demand](#), cómo registrarse y lo que debe saber para recibir referencias de consumidores, visite la [sección Help On Demand](#) de la [página web de recursos para agentes y corredores](#).