



## Help On Demand: Resumen general

### ¿Qué es Help On Demand?

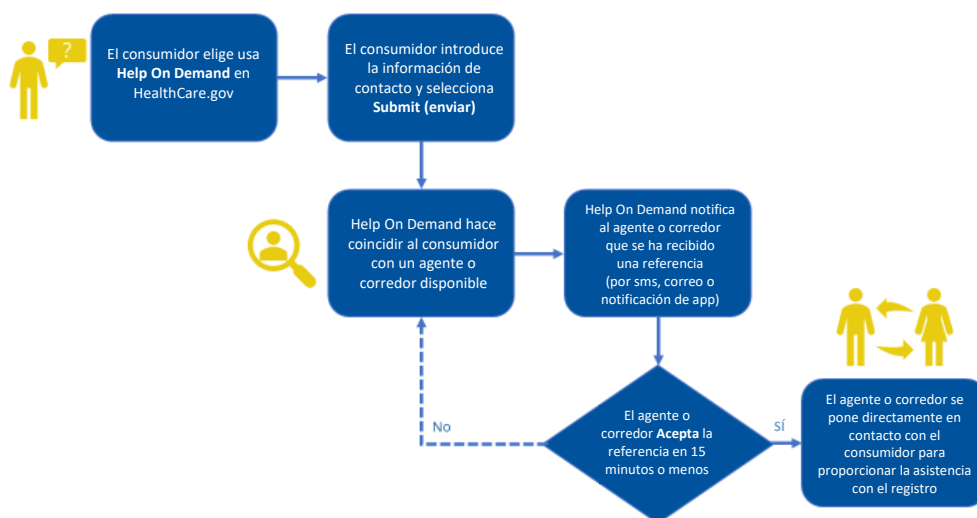
**Help On Demand** es un sistema de referencia de asistencia al consumidor que conecta rápidamente a los consumidores que buscan ayuda con agentes y corredores registrados en el Mercado y con licencia estatal en su área, que pueden proporcionar asistencia inmediata con los planes e inscripciones del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

### ¿Cómo funciona?

Help On Demand incorpora la velocidad de la tecnología móvil actual para conectar rápidamente a los consumidores con los agentes y corredores registrados en el Mercado. Los consumidores pueden solicitar asistencia inmediata seleccionando el enlace Help On Demand en HealthCare.gov. Después de que el consumidor ingrese su información de contacto, Help On Demand lo pone en contacto con un agente o corredor que esté disponible, que hable el idioma del consumidor y que esté autorizado para operar en el estado del consumidor. Si más de un agente o corredor cumple estos criterios, Help On Demand deriva la referencia al agente o corredor más cercano geográficamente al consumidor. Dicho agente o corredor recibe una notificación de Help On Demand por correo electrónico, texto y/o notificación de la aplicación y tendrá 15 minutos para aceptar o rechazar la referencia antes de que pase al siguiente agente o corredor en fila.





## ¿Cuáles son las ventajas de Help On Demand?

- **Conecta rápidamente con los consumidores:** Los consumidores que solicitan asistencia a través de Help On Demand son puestos en contacto con un agente o corredor que acepte su referencia en menos de 15 minutos.
- **Horario flexible:** Los agentes y corredores pueden establecer horarios de atención estándar en Help On Demand o conectarse siempre que estén disponibles para asistir a los consumidores: 24 horas al día, siete (7) días a la semana.
  - Los consumidores saben que se les va a contactar a la brevedad.
- **Evita gastos innecesarios** A diferencia de otros servicios del sector, las referencias de Help On Demand se proporcionan a los consumidores, así como a los agentes y corredores sin costo alguno.

## ¿Cómo pueden los agentes y corredores inscribirse en Help On Demand?

Para participar en Help On Demand, los agentes y corredores deberán:

- ✓ Completar el registro y capacitación individual en el Mercado y firmar los acuerdos de privacidad y seguridad en: <https://portal.cms.gov>.
- ✓ Completar los cursos específicos de Help On Demand en el Sistema de Gestión de Aprendizaje de Marketplace (MLMS), sólo disponible después de firmar los acuerdos de CMS en: <https://portal.cms.gov>.
- ✓ Asegurarse de tener una licencia estatal activa y una línea de autoridad relacionada con la salud para el estado o estados en los que planean ofrecer asistencia con la inscripción en los planes del Mercado.
- ✓ Confirmar que sus números de agentes nacionales (NPN) figuran como válidos en el listado de finalización de registro de agentes y corredores del Mercado facilitado por el gobierno federal (FFM) en [https://data.healthcare.gov/ffm\\_ab\\_registration\\_lists](https://data.healthcare.gov/ffm_ab_registration_lists).



**Nota:** La información ingresada por los agentes y corredores en su perfil MLMS, incluyendo el nombre, el número del seguro social y el NPN, se valida contra el Registro Nacional de Agentes de Seguros (NIPR) para determinar el estatus de la licencia estatal. Para mayor información, si tiene problemas de registro, compruebe su estatus en <https://data.healthcare.gov/ab-registration-tracker/>.

Tras completar con éxito la capacitación de Help On Demand, los agentes y corredores recibirán un enlace seguro de Help On Demand para activar su cuenta, completar su perfil y comenzar a recibir referencias de los consumidores.



**Nota:** Usted recibirá un correo electrónico para registrarse y crear su perfil en Help On Demand en un plazo aproximado de dos (2) días hábiles después de completar la capacitación. Si usted es un usuario que retoma el servicio de Help On Demand, NO recibirá un nuevo correo electrónico de registro, pero podrá seguir iniciando sesión en el sistema de Help On Demand con sus acreditaciones actuales. Si no recibe invitación por correo electrónico después de completar la capacitación de Help On Demand, **revise la carpeta de spam**. Si usted es nuevo en el Mercado, puede llevar más tiempo verificar la información de su licencia estatal ante el NIPR. Si no recibe un correo electrónico, favor de contactar con el servicio de ayuda por correo electrónico del agente / corredor en [FFMProducer-AssisterHelpDesk@cms.hhs.gov](mailto:FFMProducer-AssisterHelpDesk@cms.hhs.gov) para recibir asistencia.

Para mayor información sobre cómo utilizar Help On Demand, consulte los [consejos para optimizar su participación en Help On Demand](#). Para saber más acerca de [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 Recursos para agentes y corredores](#).