



Help On Demand: Consejos para optimizar su participación

¿Cuál es el mejor método para recibir referencias de Help On Demand?

Hay varias opciones para recibir referencias de consumidores de Help On Demand. En la pestaña **Profile (Perfil)** en su cuenta de Help On Demand, usted podrá ver el campo **Preferred Contact Method (Método de contacto preferido)** que es la forma que Help On Demand utilizará para notificarle cuando reciba una nueva referencia.

Hay cuatro opciones dentro del cuadro desplegable:

- **Email, Text & App Notification (Correo electrónico, texto y notificación de app)** (Descargue la App de Help On Demand App para [iPhone](#) o [Android](#))
- **Email & Text (Correo electrónico y texto)**
- **Email & App Notification (Correo electrónico y notificación de app)** (Descargue la App Help On Demand App para [iPhone](#) o [Android](#))
- **Email Only (solamente correo electrónico)**



Nota: Es importante que responda a las notificaciones lo antes posible, por lo que le recomendamos encarecidamente que seleccione **Email, Text & App Notification** como su método de contacto preferido en su perfil en Help On Demand. Notificaciones vía **Email Only** puede provocar retrasos y pérdida de referencias.

Si utiliza la aplicación Help On Demand en su teléfono móvil, puede habilitar el escaneo de huellas dactilares o el reconocimiento facial para un acceso más rápido a la hora de aceptar referencias.

La dirección de correo electrónico de su perfil en Help On Demand se rige por su perfil de MLMS. Las notificaciones por correo electrónico sólo se enviarán a esta dirección de correo electrónico. Si desea actualizar esta dirección de correo electrónico, inicie sesión en su cuenta en el portal Enterprise de CMS en <https://portal.cms.gov>.

¿Cuáles son las expectativas de los CMS en cuanto a contactar con el consumidor?

Después de aceptar la referencia, los CMS esperan que usted se ponga en contacto con el consumidor lo antes posible, preferiblemente en los 15 minutos siguientes a la aceptación de la solicitud del consumidor.

Usted no debe esperar más de 30 minutos para ponerse en contacto con el consumidor. Si usted considera que no podrá conectar rápidamente con el consumidor, deberá rechazar la referencia para que pueda ser reasignada al siguiente agente o corredor en la fila. No será penalizado por rechazar una referencia.

Si usted acepta una referencia y el consumidor no responde a su llamada telefónica o mensaje inicial, los CMS le recomiendan que haga tres (3) intentos para ponerse en contacto con el consumidor. Si después de tres (3) intentos sigue sin poder conectar con el consumidor, asegúrese de actualizar el estatus de referencia a **Not a Good Referral (No es buena referencia)**.

¿Cómo puedo cambiar mi estatus de disponibilidad?

Para cambiar su **configuración de disponibilidad**, inicie sesión en Help On Demand y seleccione la pestaña **Availability Settings (Configuración de disponibilidad)**. Hay tres maneras de especificar su disponibilidad:



1. **Especificar el horario de disponibilidad estándar** para cada día en que esté disponible para atender referencias.
 - Si no realiza ninguna selección, Help On Demand le enviará automáticamente **horario de disponibilidad** de lunes a viernes, de las 8:00 a las 17:00 horas. El sistema detectará su zona horaria automáticamente.
 - **Closed (Cerrado)** indica los días de la semana en los que no desea recibir referencias (por ejemplo, sábado y domingo).
 - **Add a Break (Incluir un descanso)** le permite establecer más periodos de tiempo durante los cuales no esté disponible para recibir referencias, por ejemplo, si se toma un descanso para comer todos los días a mediodía.
 - Asegúrese de dar click en **Save (Guardar)** en los cambios.



Nota: ¿Quiere más referencias? Intente incluir los fines de semana o un horario más amplio.

2. **Anule manualmente su horario** usando el botón **Today's Availability (Disponibilidad de hoy)** en la esquina superior derecha de la pantalla.
 - El botón **Today's Availability** anula su horario habitual sólo de forma temporal - se restablece al día siguiente para que coincida con sus horas de disponibilidad estándar. Simplemente mueva el botón **Today's Availability** al verde cuando desee empezar a recibir referencias y luego muévelo a rojo cuando esté listo para dejar de tomar referencias por el día.



3. **Marque su calendario como no disponible** si va a estar ausente durante un periodo de tiempo determinado, como un permiso familiar o unas vacaciones. Puede poner su calendario como no disponible utilizando la función **Out of Office (Fuera de servicio)**.
- Puede configurar su **Out of Office** para días y horas especificados, o puede configurarlo indefinidamente.
 - Para dejar de recibir referencias para un rango de fechas específico, ingrese una fecha de inicio/horario, ingrese una fecha de término/horario, y haga click en **Save (Guardar)**.
 - Para dejar de recibir referencias indefinidamente, ingrese **fecha de inicio/hora**, marque la casilla **No End Date (Sin fecha de término)** y haga click en **Save (Guardar)**.
 - Asegúrese de hacer click en **Save (Guardar)** en los cambios.



Nota: Si selecciona la casilla **No End Date**, no recibirá referencias sino hasta que desmarque la casilla **No End Date**.

Deberá indicar correctamente su disponibilidad. Si usted no está disponible, pero el sistema piensa que lo está, se enviará una solicitud de consumidor y se quedará en su fila durante 15 minutos antes de pasar al siguiente agente o corredor. Mantener su disponibilidad actualizada mejora la experiencia de los consumidores y garantiza que reciban la ayuda que necesitan.

¿Cómo puedo cambiar el estatus de un consumidor en Help On Demand?

Es muy importante que recuerde actualizar el estatus de referencia de su consumidor. Para hacer esto, primero deberá iniciar sesión en su perfil [Help On Demand](#) con su nombre de usuario y contraseña. Una vez que inicie sesión en Help On Demand, la página **Manage Referrals (Gestionar referencias)** aparecerá.

Tras aceptar una referencia, asegúrese de seguir actualizando el estatus de su referencia en Help On Demand, asignando uno de los siguientes estatus de referencia para la elaboración de informes y el 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 se ha puesto en contacto con el consumidor y le ha dejado un mensaje, pero está a la espera de contactar con él.
- **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):** Ha inscrito al consumidor en un plan de salud calificado (QHP) o lo ha remitido a una agencia estatal de Medicaid.



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 dirigirlos a estas opciones de cobertura siempre que sea posible.



¿Cómo determina Help On Demand los estados donde recibo referencias?

Solo puede recibir referencias en los estados que participan en el Mercado facilitado por el gobierno federal (FFM) y en los Mercados de la plataforma federal (es decir, los estados que utilizan HealthCare.gov para las inscripciones) en los que tiene una licencia estatal activa, con una línea de autoridad aprobada relacionada con la salud, según lo dispuesto por el Registro Nacional de Agentes de Seguros (NIPR). En el caso de los estados de HealthCare.gov en los que su licencia tiene una línea de autoridad aprobada relacionada con la salud, puede personalizar sus preferencias para seleccionar sólo los estados de HealthCare.gov en los que le gustaría recibir referencias.

Para personalizar sus preferencias, siga estos pasos:

1. **Inicie sesión** en [Help On Demand](#).
2. Navegue a la pestaña de su **Perfil** usando la barra de herramientas de navegación de la izquierda.
3. Hacia la parte inferior de su perfil, verá el campo **State Preferences (Preferencias estatales)**. Este campo se autocompleta para incluir todos los estados de HealthCare.gov en los que tiene una licencia estatal activa con una línea de autoridad aprobada relacionada con la salud.
4. Utilice el menú desplegable para seleccionar y/o anular la selección de estados utilizando el indicador de burbuja de cada estado.
 - Una burbuja azul indica que el estado está seleccionado; así, recibirá referencias de ese estado.
 - Una burbuja blanca indica que el estado ya no está seleccionado; así, no recibirá referencias de ese estado.
5. Haga clic en **Save (Guardar)** en los cambios.

Una vez que haya actualizado sus preferencias estatales, **sólo recibirá referencias de HealthCare.gov en los estados que haya seleccionado**. Por ejemplo, un agente o corredor puede tener licencia en siete estados, pero sólo quiere recibir referencias de cuatro estados. Ese agente o corredor seleccionaría esos cuatro estados para las referencias.

¿Por qué no puedo ver mis referencias cuando inicio sesión en Help On Demand?

Para conservar una referencia, deberá aceptarla en un lapso de **15 minutos** antes de que se reasigne a otro agente o corredor. *No será penalizado por rechazar una referencia*. Asegúrese de actualizar su disponibilidad regularmente en su perfil en Help On Demand para asegurar que reciba referencias cuando esté listo para atender a los consumidores.

Si deja pasar 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 al iniciar sesión, para informarle del número de referencia(s) omitida(s).

- ¡Alerta! Ha omitido una referencia en los últimos siete días. Le recordamos que deberá aceptar una referencia en los 15 minutos siguientes a la recepción de la notificación. Las referencias omitidas se envían al siguiente agente o corredor de Help On Demand disponible.

Esta alerta **aparecerá solamente si usted tiene referencias omitidas**.



Help On Demand in partnership with **HealthCare.gov** Help? Log out

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 [Help with this page](#)

- Manage Referrals
- View Metrics
- Export Metrics
- Profile
- Availability Settings

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


Status: First Name: Last Name:

From: To: Time Zone:


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	

También podrá visualizar sus referencias omitidas en la sección **Manage Referrals (Gestionar referencias)** de su cuenta. Si bien no podrá visualizar la información de contacto de los consumidores, sí podrá ver cuántas referencias omitió y cuándo fueron asignadas originalmente. Bajo **Name (Nombre)**, usted verá el título de **Missed Referral (Referencias omitidas)**

 **Nota:** En función de su operador de telefonía móvil y ubicación física, el retraso en la entrega de un correo electrónico o mensaje de texto, puede afectar a su capacidad para aceptar referencias en un teléfono móvil.

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](#).

 **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.