



## Ayuda a Pedido: Guía de capacitación e inscripción

### ¿Qué es Ayuda a Pedido?

**Ayuda a Pedido** es un sistema de referidos de asistencia para consumidores que rápidamente conecta a los consumidores que buscan asistencia con agentes e intermediarios con licencias estatales e inscritos en el Mercado de su zona que pueden brindarles asistencia inmediata con los planes e inscripciones del Mercado. Solamente los agentes e intermediarios que hayan completado la capacitación e inscripción del Mercado son elegibles para participar en Ayuda a Pedido.



**Nota:** Este es un servicio contratado por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, en inglés) que fue desarrollado y es ofrecido por *Help on Demand* (Ayuda a Pedido, en español; anteriormente conocido como *BigWave Systems*). Los referidos de Ayuda a Pedido no son proporcionados por CMS o el Mercado y no constituyen una aprobación, por parte del Departamento de Salud y Servicios Humanos o del Gobierno de los EE. UU., de los agentes e intermediarios individuales.

### Participación en Ayuda a Pedido: Capacitación

Para participar en Ayuda a Pedido, los agentes e intermediarios deben:

- ✓ Completar la inscripción y capacitación individuales del Mercado Individual y firmar los acuerdos de privacidad y seguridad en: <https://portal.cms.gov>.
- ✓ Completar los cursos específicos de Ayuda a Pedido en el Sistema de Gestión de Aprendizaje del Mercado (MLMS, en inglés), solamente después de firmar los acuerdos de CMS en: <https://portal.cms.gov>.
- ✓ Asegurarse de que tengan una licencia estatal vigente y una línea de autoridad relacionada con la salud para los estados en que pretenden ofrecer asistencia con inscripción y planes del Mercado.
- ✓ Confirmar que sus Números Nacionales de Productor (NPN, en inglés) aparecen como válidos en la Lista de Cumplimiento de Inscripción del Mercado Federalmente Facilitado de Agentes e Intermediarios (FFM, en inglés) en [https://data.healthcare.gov/ffm\\_ab\\_registration\\_lists](https://data.healthcare.gov/ffm_ab_registration_lists).



**Nota:** La información ingresada por los agentes e intermediarios en el perfil de MLMS, incluyendo su nombre, Número de Seguro Social y NPN, es validada contra la Base de Datos Pública del Registro Nacional de Productores de Seguros (NIPR, en inglés) en <https://nipr.com/help/look-up-your-npn> para determinar el estado de vigencia de su licencia estatal. Para más información sobre problemas con la inscripción, verifique su estado en <https://data.healthcare.gov/ab-registration-tracker/>.

### Participación en Ayuda a Pedido: Inscripción

Después de completar exitosamente la capacitación de Ayuda a Pedido, CMS confirmará su elegibilidad para participar en Ayuda a Pedido, y después usted podrá inscribirse con Ayuda a Pedido.

1. Ayuda a Pedido enviará una invitación de correo electrónico de [noreply@helpondemand.com](mailto:noreply@helpondemand.com) con un enlace seguro a la dirección de correo electrónico indicada en el perfil de MLMS de usted.
  - Este mensaje incluirá un enlace único para activar su cuenta de Ayuda a Pedido.
  - El enlace expira después de 48 horas. Seleccione el enlace incluido en el mensaje de correo electrónico para activar su cuenta y siga las instrucciones para empezar su inscripción.



**Nota:** Usted recibirá un mensaje por correo electrónico para inscribirse y crear su perfil en Ayuda a Pedido dentro de unos dos (2) días laborales, aproximadamente, después de completar la capacitación. Si usted es un usuario anterior de Ayuda a Pedido, NO recibirá un nuevo mensaje de inscripción por correo electrónico, pero puede continuar a iniciar sesión en el sistema de Ayuda a Pedido con sus credenciales existentes. Si no recibe una invitación por correo electrónico luego de completar la capacitación de Ayuda a Pedido, **revise su carpeta de correo no deseado**. Si usted nunca ha participado en el Mercado anteriormente, podría tomar más tiempo para verificar la información de su licencia estatal con NIPR. Si usted no recibe el mensaje por correo electrónico, comuníquese con el Correo Electrónico de Asistencia para Agentes/Intermediarios escribiendo a [FFMProducer- AssisterHelpDesk@cms.hhs.gov](mailto:FFMProducer-AssisterHelpDesk@cms.hhs.gov) para obtener asistencia.

2. Una vez que reciba acceso a Ayuda a Pedido, debe completar la página de inscripción que se muestra aquí. Los campos obligatorios para la inscripción incluyen su **Número de teléfono, Proveedor telefónico, Método de contacto preferido y Código postal**.
- Asegúrese de incluir el número de su celular, y no del teléfono fijo, ya que se utilizará este número para enviarle mensajes de texto.
  - Su correo electrónico será vinculado al correo electrónico proporcionado en su perfil de MLMS; usted solamente recibirá notificaciones por correo electrónico a esta dirección.
  - Otra información en Ayuda a Pedido, incluyendo su nombre, apellido y correo electrónico, se obtiene de su Perfil del Portal de CMS y el Sistema de Gestión de Aprendizaje del Mercado (MLMS, en inglés). Si desea actualizar alguno de los datos para estos campos, inicie sesión en su cuenta en el Portal de Empresa de CMS en <https://portal.cms.gov>.

Registration

First Name: Jane

Last Name: Smith

Phone: ( ) - -

Phone Provider: Start typing name of your provider

Preferred Contact Method: Email, Text & App Notification

Email: Jane.Smith@email.com

Zip Code: \_\_\_\_\_

Username: \_\_\_\_\_

Set Password: \_\_\_\_\_

Repeat Password: \_\_\_\_\_

I read and agree to [Help On Demand Terms of Use](#)

[Sign up](#) [Already a member? Log in](#)

Una vez que haya completado su información, debe revisar y aceptar los Términos de Uso de Ayuda a Pedido y seleccionar **Inscribirse**.



**Nota:** Cuando configura su usuario y contraseña, recuerde que su contraseña debe ser de al menos ocho (8) caracteres, con al menos una (1) letra y un (1) número.



El quinto campo en la página de Inscripción de Agentes e Intermediarios le permite indicar su preferencia de contacto – esto es importante porque su **Método de Contacto Preferido** es la manera que Ayuda a Pedido le notificará sobre nuevos referidos.

- Hay cuatro opciones en la casilla desplegable:
  - **Correo electrónico, Mensaje de texto y Notificación en la aplicación**
  - **Correo electrónico y Mensaje de texto**
  - **Correo electrónico y Notificación en la aplicación**
  - **Correo electrónico solamente**

Es importante que responda a las notificaciones tan pronto como sea posible, así que le recomendamos seleccionar **Correo electrónico, Mensaje de texto y Notificación en la aplicación** como su método de contacto preferido en su perfil de Ayuda a Pedido. Notificaciones por **Correo electrónico solamente** pueden causar demoras y referidos perdidos.



**Nota:** Si usted selecciona **Notificación en la aplicación**, tendrá la opción de descargar Ayuda a Pedido como una aplicación móvil en su [iPhone](#) o dispositivo [Android](#).

3. Después de su inscripción exitosa, Ayuda a Pedido mostrará una notificación de que su inscripción está casi completa. Usted también recibirá un correo electrónico para confirmar su acceso a Ayuda a Pedido.

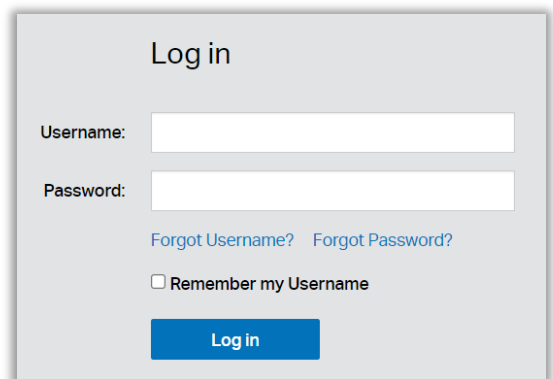
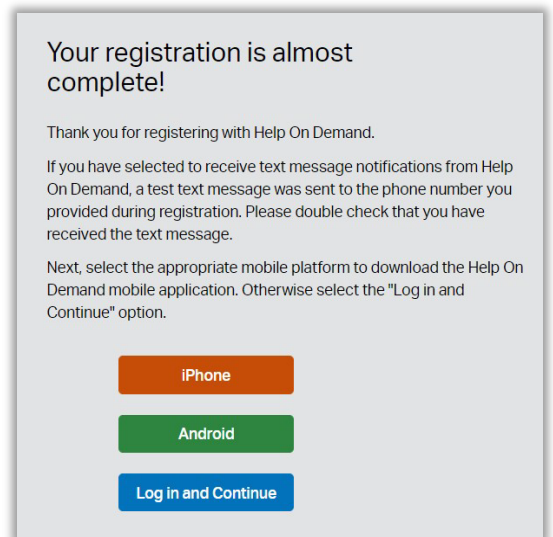
Asegúrese de guardar este correo electrónico, ya que contiene un enlace para iniciar sesión en Ayuda a Pedido:  
<https://Marketplace.HelpOnDemand.com>.



**Nota:** En este momento, también tendrá la oportunidad de descargar y usar la aplicación móvil de Ayuda a Pedido en su [iPhone](#) o dispositivo [Android](#).

4. Ahora, usted está listo para iniciar sesión en Ayuda a Pedido en <https://Marketplace.HelpOnDemand.com>.

Para iniciar sesión, use el usuario y contraseña que acaba de crear durante el proceso de inscripción. Si está usando la aplicación de Ayuda a Pedido en su teléfono móvil, puede habilitar la verificación por huella o reconocimiento facial para el acceso al inicio de sesión más rápido para aceptar referidos.





- Una vez que inicie sesión en la página web de Ayuda a Pedido, usted debe leer y aceptar los Términos de Uso para Agentes e Intermediarios de Ayuda a Pedido. Al inscribirse, asegúrese de revisar y aceptar tanto los Términos de Uso para Agentes e Intermediarios de Ayuda a Pedido y los Términos de Uso de Ayuda a Pedido. Al no revisar y aceptar los dos, su inscripción quedará incompleta y no recibirá notificaciones de referidos.

Help On Demand  
Registration

You have been invited to manage referrals using Help On Demand.

Please read Help On Demand Terms of Use to continue.

State Preferences:

I have read and agree to [Help On Demand's Terms of Use](#)

- Luego de completar la inscripción de Ayuda a Pedido y aceptar los Términos de Uso para Agentes e Intermediarios de Ayuda a Pedido y los Términos de Uso de Ayuda a Pedido, asegúrese de revisar la información de su perfil **proporcionada por MLMS**, incluyendo su información de contacto, los idiomas que usted habla y los estados donde quisiera recibir referidos y empezar a usar Ayuda a Pedido.
  - Para más información, consulte el recurso de Ayuda a Pedido: [Ayuda a Pedido: Actualización del Perfil](#).

Para aprender más sobre [Ayuda a Pedido](#), cómo inscribirse y lo que necesita saber para recibir referidos de consumidores, visite la [sección de Ayuda a Pedido](#) de la [página web de Recursos para Agentes e Intermediarios](#).