



## Help On Demand: Guía de capacitación y registro

### ¿Qué es Help On Demand?

**Help On Demand** es un sistema de referido para asistencia a consumidores que conecta con rapidez a los consumidores que solicitan ayuda con agentes y corredores con licencia del estado y registrados en el Mercado en su área que pueden proporcionar asistencia inmediata con planes e inscripciones en el Mercado. Solo los agentes y corredores que han completado la capacitación y el registro del Mercado y han firmado los convenios correspondientes con CMS para el año del plan actual son elegibles para participar en Help On Demand.



**Nota:** Este es un servicio contratado por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés) desarrollado y auspiciado por Help On Demand. Las referidos de Help On Demand no son proporcionadas por los CMS ni por el Mercado y no constituyen un aval por parte del Departamento de Salud y Servicios Humanos o del Gobierno de Estados Unidos de los agentes o corredores individuales.

### Participar en Help On Demand: Capacitación

Para participar en Help On Demand, los agentes y corredores deben hacer lo siguiente:

- ✓ Completar el registro y la capacitación individual en el Mercado y firmar convenios de privacidad y seguridad en: <https://portal.cms.gov>.
- ✓ Completar el cursado específico de Help On Demand en el Sistema de Gestión de Aprendizaje del Mercado (MLMS, en inglés), que solo está disponible después de firmar los convenios con CMS en: <https://portal.cms.gov>.
- ✓ Garantizar que tienen una licencia del estado activa y línea de autoridad relacionada con la salud para los estados donde tienen planificado ofrecer asistencia con la inscripción en planes del Mercado.
- ✓ Confirmar que su Número de Productor Nacional (NPN, en inglés) figura como válido en la Lista de finalización del registro del Mercado facilitado federalmente (FFM, en inglés) de agentes y corredores en [https://data.healthcare.gov/ffm\\_ab\\_registration\\_lists](https://data.healthcare.gov/ffm_ab_registration_lists).



**Nota:** La información ingresada por agentes y corredores en el perfil de MLMS, incluso nombre, número de seguridad social y NPN, se valida frente a la base de datos pública del Registro Nacional de Corredores de Seguros (NIPR, en inglés) en <https://nipr.com/help/look-up-your-npn> para determinar el estado de adjudicación de licencia del estado. Para ver información adicional si tiene problemas para registrarse, verifique su estado en <https://data.healthcare.gov/ab-registration-tracker/>. Help On Demand está disponible para agentes y corredores con licencia en un Mercado facilitado federalmente (FFM) o un Mercado Estatal en la Plataforma Federal (SBM-FP).

### Participar en Help On Demand: Registro

Después de completar satisfactoriamente la capacitación en Help On Demand, CMS confirmará su elegibilidad para participar en Help On Demand; después, puede registrarse en Help On Demand.

1. Help On Demand le enviará una invitación por correo electrónico desde [noreply@helpondemand.com](mailto:noreply@helpondemand.com) con un vínculo seguro a la dirección de correo electrónico que se indica en su perfil de MLMS.
  - Ese correo electrónico contendrá un vínculo exclusivo para activar su cuenta de Help On Demand.
  - El vínculo expirará después de 48 horas. Seleccione el vínculo que se proporciona en el correo electrónico para activar su cuenta y siga las instrucciones para comenzar su registro.

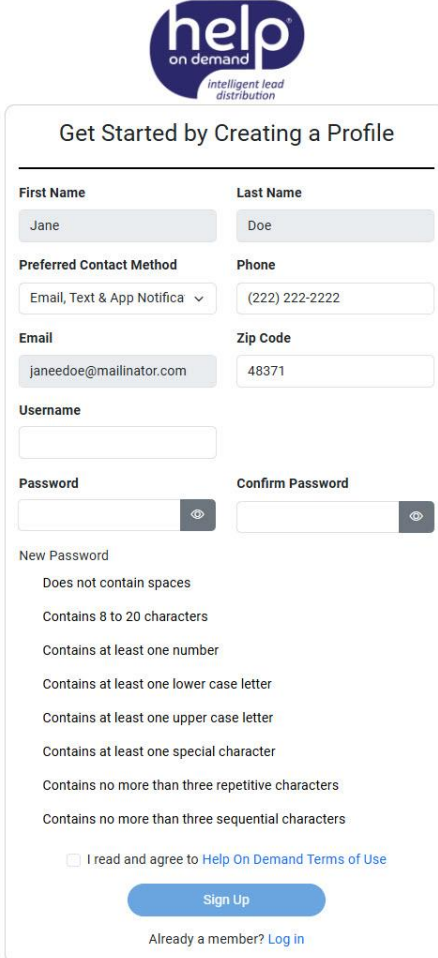


**Nota:** Usted recibirá un correo electrónico para registrarse y crear su perfil en Help On Demand en el plazo de aproximadamente dos (2) días laborables después de completar la capacitación. Si es un usuario que vuelve a Help On Demand, NO recibirá un nuevo correo electrónico para registrarse, sino que puede seguir iniciando sesión en el sistema Help On Demand con sus credenciales existentes. Si no recibe una invitación por correo electrónico después de completar la capacitación de Help On Demand, **revise la carpeta de correo no deseado**. Si es completamente nuevo en el Mercado, puede llevar un tiempo adicional verificar su información de adjudicación de licencia del estado con NIPR. Si no recibe un correo electrónico, póngase en contacto con la Mesa de Ayuda del correo electrónico para agentes y corredores en [FFMProducer-AssisterHelpDesk@cms.hhs.gov](mailto:FFMProducer-AssisterHelpDesk@cms.hhs.gov) para pedir asistencia.

2. Una vez que reciba acceso a Help On Demand, debe completar la página de registro que se muestra aquí. Los campos para registro obligatorios incluyen **Phone Number** (Número de teléfono), **Preferred Contact Method** (Método de contacto preferido) y **Zip Code** (Código postal).

- Asegúrese de incluir su número de teléfono celular, no una línea fija, ya que ese número se usará para enviarle mensajes de texto.
- Su dirección de correo electrónico se vinculará a la dirección de correo electrónico provista en su perfil de MLMS; solo recibirá notificaciones por correo electrónico a esa dirección de correo electrónico.
- Otra información dentro de Help On Demand, incluso nombre, apellido y correo electrónico, se obtienen de su perfil del Portal de CMS y el Sistema de Gestión de Aprendizaje del Mercado (MLMS). Si desea actualizar cualquier información de esos campos, inicie sesión en su MLMS cuenta en el Portal de empresas de CMS en <https://portal.cms.gov>.

Una vez completada su información, revise e indique que acepta las Condiciones de uso de Help On Demand y seleccione **Sign Up** (Inscribirse).



**help on demand**  
intelligent lead distribution

### Get Started by Creating a Profile

<b>First Name</b>	<b>Last Name</b>
<input type="text" value="Jane"/>	<input type="text" value="Doe"/>
<b>Preferred Contact Method</b>	<b>Phone</b>
<input type="text" value="Email, Text &amp; App Notifica"/>	<input type="text" value="(222) 222-2222"/>
<b>Email</b>	<b>Zip Code</b>
<input type="text" value="janeedoe@mailinator.com"/>	<input type="text" value="48371"/>
<b>Username</b>	
<input type="text"/>	
<b>Password</b>	<b>Confirm Password</b>
<input type="password"/>	<input type="password"/>
<b>New Password</b> Does not contain spaces Contains 8 to 20 characters Contains at least one number Contains at least one lower case letter Contains at least one upper case letter Contains at least one special character Contains no more than three repetitive characters Contains no more than three sequential characters	
<input type="checkbox"/> I read and agree to <a href="#">Help On Demand Terms of Use</a>	
<input type="button" value="Sign Up"/>	
Already a member? <a href="#">Log in</a>	

© 2015-2025 Big Wave Systems LLC dba Help On Demand | [Privacy Policy/Terms of Use](#)



**Nota:** Al configurar su nombre de usuario y contraseña, recuerde que tiene que tener como mínimo ocho (8) caracteres de longitud, al menos una (1) letra en mayúscula, una (1) en minúscula, un (1) carácter especial, un (1) número, y no debe contener más de tres (3) caracteres repetidos, más de tres (3) caracteres secuenciales ni ningún espacio.



En la página Agent Broker Registration (Registro de agente y corredor), podrá indicar su preferencia de contacto; esto es importante porque el dato del campo **Preferred Contact Method** es la manera en que Help On Demand le notificará cuando usted reciba un nuevo referido.

- Hay cuatro opciones dentro del cuadro desplegable:
  - **Email, Text & App Notification** (Notificación por correo electrónico, mensaje de texto y aplicación)
  - **Email & Text** (Correo electrónico y mensaje de texto)
  - **Email & App Notification** (Notificación por correo electrónico y aplicación)
  - **Email Only** (Solo correo electrónico)

Es importante que responda a las notificaciones lo más rápido posible, por lo que recomendamos firmemente que seleccione **Email, Text & App Notification** (Notificación por correo electrónico, mensaje de texto y aplicación) como su método de contacto preferido en su perfil de Help On Demand. Si selecciona **Email Only** (Solo correo electrónico) para recibir notificaciones, puede haber demoras y se pueden perder referidos.



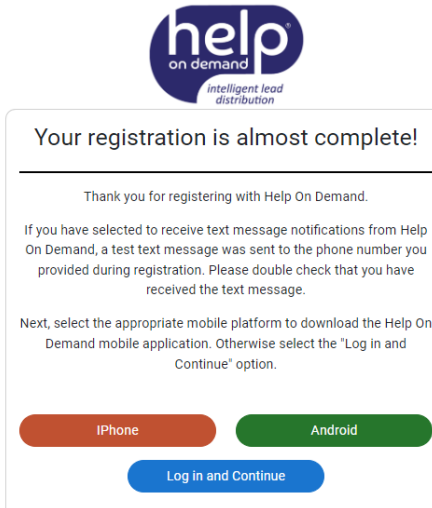
**Nota:** Si selecciona **App Notification** (Notificación por aplicación), tendrá la opción de descargar Help On Demand como aplicación móvil en su [iPhone](#) o [Android](#).

3. Después de un registro satisfactorio, Help On Demand mostrará una notificación de que su registro está casi completo. También recibirá un correo electrónico que le confirme su acceso a Help On Demand.

Asegúrese de guardar ese correo electrónico, que contendrá el vínculo exclusivo para iniciar sesión en Help On Demand:  
<https://Marketplace.HelpOnDemand.com>.



**Nota:** En ese momento, también tendrá la opción de descargar y usar la aplicación móvil de Help On Demand en su [iPhone](#) o [Android](#).



**help on demand**  
intelligent lead distribution

**Your registration is almost complete!**

Thank you for registering with Help On Demand.

If you have selected to receive text message notifications from Help On Demand, a test text message was sent to the phone number you provided during registration. Please double check that you have received the text message.

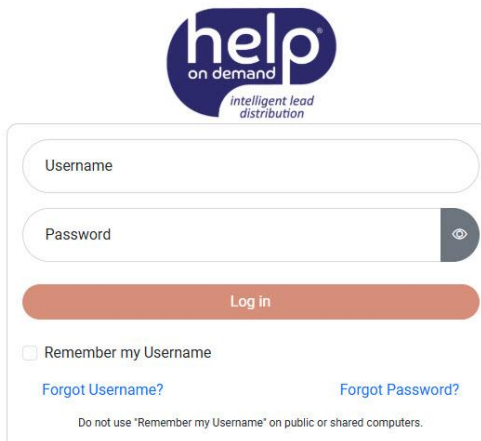
Next, select the appropriate mobile platform to download the Help On Demand mobile application. Otherwise select the "Log in and Continue" option.

iPhone Android

Log in and Continue

4. Ahora estará listo para iniciar sesión en Help On Demanden <https://Marketplace.HelpOnDemand.com>.

Para iniciar sesión, use el nombre de usuario y la contraseña que acaba de crear durante el proceso de registro. Si está usando la aplicación de Help On Demanden el teléfono móvil, puede habilitar el escaneo de huella dactilar o el reconocimiento facial para un acceso más rápido al inicio de sesión a fin de aceptar referidos.



**help on demand**  
intelligent lead distribution

Username

Password

Log in

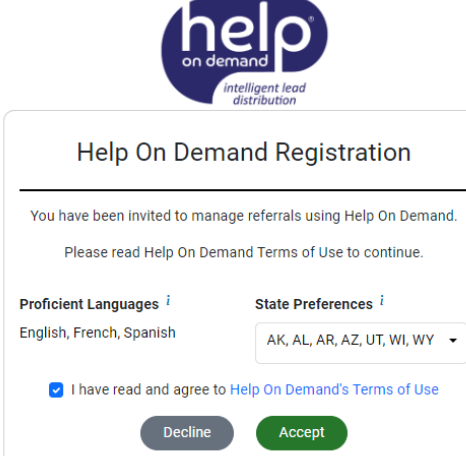
☐ Remember my Username

[Forgot Username?](#) [Forgot Password?](#)

Do not use "Remember my Username" on public or shared computers.



5. Una vez que haya iniciado sesión en el sitio web de Help On Demand, deberá leer y aceptar las Condiciones de uso para agentes y corredores de Help On Demand. Al registrarse, asegúrese de revisar y aceptar las Condiciones de uso para agentes y corredores de Help On Demand y las Condiciones de uso de Help On Demand. No hacerlo dará como resultado un registro incompleto, lo que implica que no recibirá ninguna notificación de referidos.



The image shows a screenshot of the 'Help On Demand Registration' form. At the top is the 'help on demand' logo with the tagline 'intelligent lead distribution'. The title 'Help On Demand Registration' is centered. Below the title, it says 'You have been invited to manage referrals using Help On Demand.' and 'Please read Help On Demand Terms of Use to continue.' There are two sections: 'Proficient Languages' with a dropdown menu showing 'English, French, Spanish' and 'State Preferences' with a dropdown menu showing 'AK, AL, AR, AZ, UT, WI, WY'. At the bottom, there is a checkbox labeled 'I have read and agree to Help On Demand's Terms of Use' which is checked. Below the checkbox are two buttons: 'Decline' and 'Accept'.

6. Después de completar el registro en Help On Demand y aceptar tanto las Condiciones de uso para agentes y corredores de Help On Demand como las Condiciones de uso de Help On Demand, asegúrese de revisar la información de su perfil **proporcionada por MLMS**, incluso la información de contacto, los idiomas que habla y los estados donde le gustaría recibir referidos para comenzar a usar Help On Demand.
- Para más información, consulte este recurso de Help On Demand: [Help On Demand: Update Your Profile](#) (Actualizar su perfil).

*Para ver más información sobre [Help On Demand](#), cómo registrarse y lo que debe saber para recibir referidos de consumidores, visite la [sección Help On Demand](#) de la [página web Agents and Brokers Resources](#).*