



## Help On Demand: Consejos para maximizar su participación

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

Hay varias opciones para recibir referidos de consumidores de Help On Demand. Dentro de la ficha **Profile** (Perfil) de su cuenta de Help On Demand, verá el campo **Preferred Contact Method** (Método de contacto preferido), que es el método que Help On Demand usará para notificarle cuando reciba un nuevo referido.

Hay cuatro (4) opciones dentro del cuadro desplegable:

- **Email, Text & App Notification** (Notificación por correo electrónico, mensaje de texto y aplicación) (Descargue la aplicación de Help On Demand para [iPhone](#) o [Android](#))
- **Email & Text** (Correo electrónico y mensaje de texto)
- **Email & App Notification** (Notificación por correo electrónico y aplicación) (Descargue la aplicación de Help On Demand para [iPhone](#) o [Android](#))
- **Email Only** (Solo correo electrónico)



**Nota:** 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.

Si está usando la aplicación de Help On Demand en 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.

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

### ¿Cuáles son las expectativas de CMS para contactar al consumidor?

Después de que acepte el referido, CMS espera que usted se comunique con el consumidor lo antes posible, preferiblemente en los 15 minutos siguientes a aceptar la solicitud del consumidor.

No debe esperar más de 30 minutos para contactar al consumidor. Si sabe que no puede conectarse de inmediato con un consumidor, debe rechazar el referido a fin de que pueda ser reasignada al siguiente agente o corredor en orden de llegada. No será penalizado por rechazar un referido.

Si acepta un referido y el consumidor no contesta su llamada telefónica o su correo electrónico inicial, CMS recomienda que haga tres (3) intentos para conectarse con ese consumidor. Si igual no puede contactarlo después de tres (3) intentos, asegúrese de actualizar el estado de ese referido a **Not a Good Referral** (No es un referido adecuado).



## ¿Cómo puedo cambiar mi estado de disponibilidad?

Para cambiar **Availability Settings** (Ajustes de disponibilidad), inicie sesión en Help On Demand y seleccione la ficha **Availability Settings** (Ajustes de disponibilidad). Hay tres (3) maneras de especificar su disponibilidad:

1. **Specify standard Hours of Availability** (Especificar horario de disponibilidad estándar) para cada día en que esté disponible para referidos.
  - Si no hace una selección, Help On Demand marcará de forma predeterminada **Hours of Availability** (Horario de disponibilidad) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. El sistema detectará su zona horaria automáticamente.
  - Puede usar la función de alternar junto a cada día de la semana para marcar o desmarcar los días en que quiere o no recibir referidos (p. ej. sábado y domingo).
  - La característica **Add a Break** (Agregar una pausa) permite ajustar más períodos durante los que no está disponible para referidos, por ejemplo si hace una pausa para almorzar todos los días al mediodía.
  - Asegúrese de guardar los cambios con **Save** (Guardar).



**Nota:** ¿Quiere más referidos? Pruebe agregar los fines de semanas u horarios más prolongados.



2. Puede **anular manualmente su programa** con el botón **Today's Availability** (Disponibilidad de hoy) en la esquina superior derecha de la pantalla.
  - El botón de alternancia **Today's Availability** (Disponibilidad de hoy) anula el horario de disponibilidad programado normalmente solo de manera temporal. Para usarlo correctamente, simplemente mueva el botón hasta que esté verde u 'On' (Activado) cuando quiera comenzar a recibir referidos antes o después de su horario de disponibilidad estándar ajustado dentro de ese día. Tenga en cuenta lo siguiente: dejará de recibir referidos con base en la marca de tiempo de "Stop Referrals" (Detener referidos) indicada en color rojo en el mensaje emergente Today's Availability (Disponibilidad de hoy).
3. **Marque su calendario como no disponible** si desea estar fuera del sistema durante un período establecido, como una licencia familiar o vacaciones. Para marcar su calendario como no disponible, use la característica **Out of Office** (Fuera de la oficina).
  - Puede ajustar **Out of Office** (Fuera de la oficina) para días y horas en específico, o lo puede ajustar indefinidamente.

- Para dejar de recibir referidos durante un rango de fechas específico, debe alternar en la característica Out of Office (Fuera de la oficina).

1. Haga clic en **Select OOO Dates** (Seleccionar OOO fechas).

2. Complete el campo From Date/Time (Desde fecha/hora) y el campo To Date/Time (Hasta fecha/hora).
3. Haga clic en **Apply** (Aplicar) para guardar los cambios.

- Para dejar de recibir referidos indefinidamente, debe alternar en la característica Out of Office (Fuera de la oficina).

Help On Demand in partnership with HealthCare.gov

Manage Referrals  
Dashboard  
Export Data  
Profile  
Availability Settings

Availability

Today's Availability:  On

Hours of Availability Eastern Standard Time

Sunday

Monday - 9 hrs 8 00 AM - 5 00 PM +

Tuesday - 9 hrs 8 00 AM - 5 00 PM +

Wednesday - 9 hrs 8 00 AM - 5 00 PM +

Thursday - 9 hrs 8 00 AM - 5 00 PM +

Friday - 9 hrs 8 00 AM - 5 00 PM +

Saturday

Cancel Save

Out of Office

Select OOO Dates

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

Help On Demand in partnership with HealthCare.gov

Manage Referrals  
Dashboard  
Export Data  
Profile  
Availability Settings

Availability

Today's Availability:  On

Hours of Availability Eastern Standard Time

Sunday

Monday - 9 hrs 8 00 AM - 5 00 PM +

Tuesday - 9 hrs 8 00 AM - 5 00 PM +

Wednesday - 9 hrs 8 00 AM - 5 00 PM +

Thursday - 9 hrs 8 00 AM - 5 00 PM +

Friday - 9 hrs 8 00 AM - 5 00 PM +

Saturday

Cancel Save

Out of Office

Select OOO Dates

From 04/19/2023 9:00 AM

To 05/01/2023 11:59 PM

Cancel Apply

Select OOO Dates

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



1. Haga clic en **Select OOO Dates** (Seleccionar OOO fechas).
2. Complete el campo **From Date/Time** (Desde fecha/hora).
3. Marque la casilla de verificación **No End Date** (Sin fecha de finalización) y haga clic en **Apply** (Aplicar).

4. Asegúrese de hacer clic en **Yes (Sí)** para guardar los cambios.



**Nota:** Si selecciona la casilla **No End Date** (Sin fecha de finalización), no recibirá referidos hasta que alterne la característica Out of Office (Fuera de la oficina) a la posición **OFF** (Desactivada).

*Debe indicar correctamente su disponibilidad. Si no está disponible pero el sistema piensa que lo está, se le enviará una solicitud de consumidor que estará en su cola durante 15 minutos antes de ser trasladada al siguiente agente o corredor. Mantener su disponibilidad actualizada mejora la experiencia de los consumidores y garantiza que estos reciban la ayuda que necesitan. No responder continuamente a referidos aceptándolos o rechazándolos puede dar como resultado que se suspenda su cuenta de Help On Demand.*





## ¿Cómo cambio el estado de un consumidor en Help On Demand?

Es sumamente importante que recuerde actualizar el estado del referido para el consumidor. Para hacerlo, inicie sesión en su perfil de Help On Demand con su nombre de usuario y contraseña. Una vez que inicie sesión, aparecerá la página **Manage Referrals** (Gestionar referidos).

Después de aceptar un referido, asegúrese de continuar para actualizar el estado de su referido en Help On Demand al asignar uno de los siguientes estados de referido para informar y dar seguimiento:

- **Pending** (Pendiente): usted tiene un referido listo para ser aceptado o rechazado en Help On Demand.
- **Accepted** (Aceptado): usted ha aceptado el referido en Help On Demand.
- **Rejected** (Rechazado): usted ha rechazado el referido porque no estaba disponible para asistir.
- **In Progress** (En progreso): usted se comunicó y dejó un mensaje, pero está esperando conectarse con el consumidor.
- **Not a Good Referral** (No es un referido adecuado): usted no puede asistir al consumidor (p. ej. el consumidor proporcionó información de contacto incorrecta o está trabajando con otro corredor).
- **Referral Completed** (Referido completado): usted inscribió al consumidor en un plan de salud calificado (QHP en inglés) o le refirió a una agencia de Medicaid de su estado.



**Nota: Debe asistir a los consumidores con las determinaciones de elegibilidad y las inscripciones en el Mercado en su función de agente o corredor de Help On Demand. Los consumidores referidos de CuidadoDeSalud.gov o que llegan a usted para asistencia con la inscripción en el Mercado están buscando QHP del Mercado y/u otra cobertura con asequibilidad para un seguro, incluidos Medicaid y el Programa de seguro médico para niños (CHIP, en inglés). Como condición de su participación en Help On Demand, debe ayudar a los consumidores a inscribirse o indicarles esas opciones de cobertura cuando sea posible.**

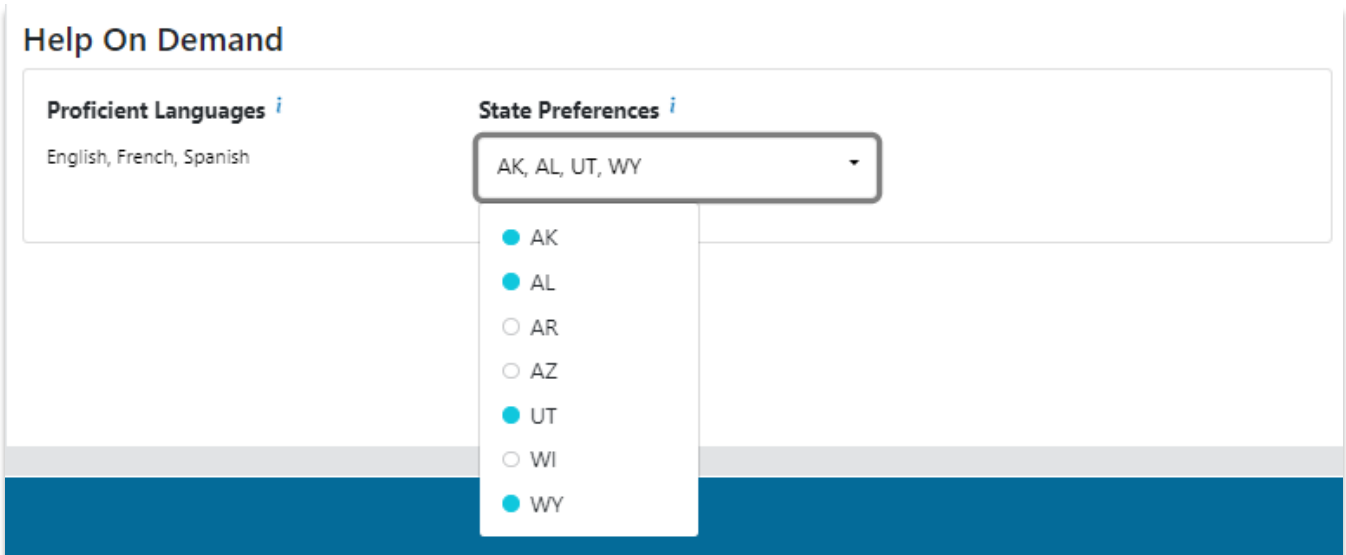


## ¿Cómo determina Help On Demand los estados donde recibo referidos?

Usted es elegible para recibir referidos solo en estados que participan en el Mercado facilitado federalmente (FFM en inglés) y Mercados en la Plataforma federal (es decir, estados que usan CuidadoDeSalud.gov para inscripciones) donde usted tenga una licencia del estado activa con una línea de autoridad relacionada con la salud aprobada, según lo dispone el Registro Nacional de Corredores de Seguros (NIPR, en inglés). En el caso de los estados de CuidadoDeSalud.gov en que su licencia tenga una línea de autoridad relacionada con la salud aprobada, puede personalizar sus preferencias para seleccionar solo los estados de CuidadoDeSalud.gov donde quiera recibir referidos.

Para personalizar sus preferencias, siga estos pasos:

1. **Inicie sesión** en Help On Demand.
2. Navegue hasta su ficha **Profile** (Perfil) con la barra de herramientas de navegación del lado izquierdo.
3. Hacia la parte inferior de su perfil, verá el campo **State Preferences** (Preferencias de estados). Este campo se completa automáticamente para incluir todos los estados de CuidadoDeSalud.gov donde usted tiene una licencia del estado activa con una línea de autoridad aprobada relacionada con la salud.
4. Use el menú desplegable para seleccionar y/o quitar la selección de estados usando el indicador de burbujas para cada estado.
  - Una burbuja azul indica que el estado está seleccionado; recibirá referidos de ese estado.
  - Una burbuja blanca indica que el estado no está seleccionado; no recibirá referidos de ese estado.
5. Asegúrese de guardar los cambios con **Save** (Guardar).



**Help On Demand**

**Proficient Languages** ⓘ  
English, French, Spanish

**State Preferences** ⓘ

AK, AL, UT, WY

- AK
- AL
- AR
- AZ
- UT
- WI
- WY

Una vez actualizadas sus preferencias de estados, **solo recibirá referidos de los estados de CuidadoDeSalud.gov que haya seleccionado**. Por ejemplo, un agente o corredor puede tener licencia en siete estados, pero solo querer recibir referidos de cuatro. Ese agente o corredor seleccionaría cuatro estados para referidos.



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

Para retener un referido, debe aceptarlo en el plazo de **15 minutos** antes de que sea reasignado a otro agente o corredor. *No será penalizado por rechazar un referido.* Asegúrese de actualizar su disponibilidad con regularidad en su perfil de Help On Demand para garantizar que reciba referidos cuando esté listo para ayudar a consumidores.

Si no responde dentro de la **ventana de 15 minutos para aceptar o rechazar un referido**, aparecerá la notificación siguiente en su cuenta de Help On Demand cuando inicie sesión para informarle sobre los referidos perdidos:

- Alert! You have missed 1 referral in the last 7 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. (¡Alerta! Ha perdido 1 referido en los últimos 7 días. Como recordatorio, debe aceptar un referido en 15 minutos después de recibir su notificación. Los referidos perdidos se envían al siguiente agente o corredor disponible de Help On Demand).

Esta alerta **solo aparecerá si ha perdido referidos.**

Name	Contact Information	Referral Assigned	Referral Expires	Referral Status
Missed Referral		04/18/2023 09:35 AM	Expired	

Cuando inicie sesión en Help On Demand, verá sus referidos perdidos en la sección **Manage Referrals** (Gestionar referidos) de su cuenta. En la columna **Referral Assigned** (Referido asignado), verá la fecha y hora asignadas en que el referido se le envió. Tenga en cuenta lo siguiente: no podrá ver la información de contacto del consumidor; en cambio debajo de **Name** (Nombre) verá el título **Missed Referral** (Referido perdido).

**Nota:** Con base en el operador de su celular y su ubicación física, es posible que la entrega demorada de un correo electrónico o mensaje de texto impacte su capacidad para aceptar referidos en un teléfono móvil.

**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](#).**

**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. Los referidos de Help On Demand no son proporcionados por los CMS ni por el Mercado y no constituyen un auspicio por parte del Departamento de Salud y Servicios Humanos o del Gobierno de Estados Unidos de los agentes o corredores individuales.