
FAQ: Aviso de Pago 2024 - Requerimientos

Este documento de preguntas frecuentes (FAQ) sirve para dar información sobre los nuevos requerimientos adoptados en el Aviso de Pago 2024 el cual aplica a los agentes, corredores, e intermediarios quienes asisten o facilitan inscripciones en cobertura con el Mercado (con o sin ayuda financiera). Las siguientes preguntas hablan sobre los cambios hechos en 45 C.F.R. § 155.220(j), enfocándose en los nuevos requerimientos para documentar y mantener archivos que un consumidor o su representante autorizado han consentido antes de proporcionar asistencia con aplicaciones o inscripciones en cobertura del Mercado, tanto como revisar y confirmar la certeza de la información de elegibilidad en la aplicación antes de enviar la aplicación al Mercado. La lista de preguntas fue construida utilizando preguntas y comentarios de la Cumbre de Agentes/Corredores llevada a cabo en mayo 2023, tan como consultas de otros grupos interesados.

¿Pueden los agentes, corredores, e intermediarios utilizar la misma forma de documentación requerida para el consentimiento del consumidor, y para revisar y confirmar la certeza de elegibilidad en la información de la aplicación?

- Si, la misma forma de documentación puede ser utilizada para cumplir con los dos requerimientos mientras se capture apropiadamente los dos eventos por separado. Esto significa, que el consentimiento del consumidor debe obtenerse antes de asistir al consumidor con la aplicación o la inscripción en una cobertura del Mercado. Este es el primer evento que necesita ser capturado en la documentación creada y retenida por el agente, corredor, o intermediario. Adicionalmente, la documentación debe capturar información mostrando que el consumidor repasó y confirmó la veracidad en la información de la aplicación de elegibilidad en la aplicación del Mercado. Este es el segundo evento que debe ocurrir después de completar la aplicación, y antes de remitir al Mercado. Por lo tanto, si la misma documentación es usada para cumplir con los dos requerimientos, el agente, corredor, o intermediario tiene que asegurar que hay suficiente información en la documentación para demostrar separadamente estos dos eventos ocurrieron. Por ejemplo, un documento o un documento electrónico puede incluir una comunicación con una marca de tiempo mostrando cuando el consumidor (o su representante autorizado) dio su consentimiento al agente, al corredor o al intermediario, y en una segunda marca de tiempo mostrando cuando el consumidor (o su representante autorizado) aseguró haber recibido y confirmó la certeza de la información en la aplicación de elegibilidad en la aplicación del Mercado.

¿Cuándo los agentes, los corredores, y los intermediarios necesitan comenzar a documentar y retener el consentimiento de los consumidores conforme a los requerimientos de la nueva documentación establecida en el Aviso de Pago 2024?

- El nuevo requerimiento adoptado en el Aviso de Pago 2024 está en efecto, habiendo empezado el 18 de junio del 2023. Por lo tanto, los agentes, los corredores y los intermediarios que ayudan a consumidores del Mercado necesitan cumplir con los nuevos requerimientos de documentación en § 155.220(j)(2)(iii)(A)-(C) para los clientes existentes en cualquier aplicación o cambios de plan que ocurren el 18 de junio del 2023 o después. La documentación requerida en § 155.220(j)(2)(iii)(A) mostrando que el consumidor, o su representante autorizado, dio consentimiento antes de que el agente, el corredor, o el intermediario le asistiera, también necesitará ser creada y mantenida para nuevos clientes en cualquier aplicación o cambios de plan que ocurrieron el 18 de junio del 2023 o después. Similarmente, los nuevos requerimientos en § 155.220(j)(2)(ii)(A)(I)-(2) sobre la documentación que refleja que el consumidor, o su representante autorizado, repasó y confirmó la certeza de la información de elegibilidad en la aplicación también aplica a partir de la fecha efectiva del Aviso de Pago 2024 (6/18/2023). Por lo tanto, con anticipación de entregar una nueva aplicación del Mercado y cuando sea que se presenten cambios a la información de elegibilidad en una aplicación existente de un consumidor el 18 de junio del 2023 o después, la documentación indicada en § 155.220(j)(2)(ii)(A) capturando que el consumidor, o su representante autorizado, repasó y confirmó la certeza de la información de elegibilidad contenida en la aplicación debe ser creada y mantenida.

Sin embargo, si el plan de un cliente existente se renueva automáticamente y no hay cambios en la aplicación del Mercado, los requerimientos de la nueva documentación adoptada en el Aviso de Pago 2024 no se aplicarán hasta que el consentimiento dado por el consumidor (o su representante autorizado) se expire o es de alguna manera revocado, o hay necesidad de actualizar y hacer cambios a la información de elegibilidad en la aplicación del Mercado del consumidor.

¿Cómo los requerimientos de consentimiento adoptados en el Aviso de Pago 2024 se relacionan con los cambios de NPNs en las aplicaciones del Mercado?

- Cuando un NPN en una aplicación del Mercado es cambiado de un agente individual, un corredor, o de un intermediario a otro, el nuevo agente, corredor, o intermediario debe obtener el consentimiento del consumidor (o su representante autorizado) y documentar ese consentimiento antes de proporcionar ayuda con la aplicación o la inscripción de cobertura del Mercado, según § 155.220(j)(2)(iii). Si un consumidor (o su representante autorizado) ha dado consentimiento extenso a una agencia y el consentimiento no ha expirado o ha sido revocado, la agencia no estará requerida a obtener un consentimiento del consumidor nuevo cuando el NPN en la aplicación del Mercado del consumidor cambie, siempre y cuando el NPN nuevo sea de un agente, un corredor o un intermediario de la agencia con la cual el consumidor (o representante autorizado) ha dado consentimiento.

¿Cuáles son los métodos aceptables con los cuales un agente o un corredor puede documentar el consentimiento del consumidor?

- La documentación aceptable del consentimiento de un consumidor puede ser obtenida de una manera que mejor le convenga a las prácticas administrativas del agente, corredor, o intermediario, después que la documentación cumpla con los requisitos de § 155.220(j)(2)(iii)(B). Consistente con § 155.220(j)(2)(iii)(A), el consumidor o representante autorizado debe actuar para producir un archivo (ejemplo: documentación) que confirme que ha dado su consentimiento. La documentación de consentimiento debe incluir el contenido especificado en § 155.220(j)(2)(iii)(B).

Ejemplos de documentación aceptables que podrían ser suficiente para mostrar el cumplimiento con § 155.220(j)(2)(iii) incluyen documentos que capturen la fecha cuando el consentimiento fue dado, junto a la firma del consumidor o representante autorizado (electrónicamente o de cualquier otra manera), confirmación verbal del consumidor o representante autorizado capturada en una grabación de audio, una respuesta por escrito (electrónica o de cualquier otra manera) del consumidor o representante autorizado de una comunicación enviada por el agente, corredor, o intermediario, u otros medios especificados por la sugerencia de HHS, cual tanto la documentación también satisface los otros requerimientos de contenido mínimos en § 155.220(j)(2)(iii)(B). La documentación debe confirmar a CMS que el consumidor, o su representante autorizado, le dio consentimiento al agente, corredor, o intermediario para ayudar a aplicar o a inscribir en una cobertura del Mercado y que este consentimiento fue dado antes de que el agente, corredor, o intermediario ayudara con la aplicación o la inscripción al Mercado. Como la documentación es requerida para registrar y verificar que el consentimiento fue dado, una atestación verbal no grabada por el consumidor que no queda en un archivo escrito no es suficiente para mostrar cumplimiento.

¿Necesito consentimiento cuando ayudo a un consumidor que fue referido a mí a través de Help on Demand?

- Consentimiento debe ser recibido mientras asiste a consumidores del Mercado, incluyendo esos referidos a un agente, corredor, o intermediario por una referencia recibida en por Help On Demand. Una referencia de esta naturaleza apenas indica que el consumidor está interesado en seguro médico y da permiso para que lo contacten. El agente, corredor, o intermediario debe obtener consentimiento durante el contacto inicial con el consumidor (o su representante autorizado) y antes de proporcionar asistencia a un consumidor con aplicar o inscribirse en cobertura del Mercado, incluyendo antes de buscar una aplicación que ya exista.

¿Cómo impacta los nuevos requerimientos de documentación de consentimiento adoptados en el Aviso de Pago 2024 a los anuncios que incluyen una casilla para que los consumidores marquen que ellos dan consentimiento a inscribirse en un seguro médico?

- Si un agente, corredor, intermediario, agencia, o correduría solo requiere que el consumidor marque una casilla para confirmar haber dado su consentimiento, esta

práctica lo más probable no será suficiente para cumplir con los nuevos requerimientos aplicables para obtener y documentar el consentimiento del consumidor bajo § 155.220(j)(2)(iii) y guardar que la información de elegibilidad para la aplicación ha sido recibida y confirmada que esta correcta por el consumidor o su representante autorizado bajo § 155.220(j)(2)(ii). Los estándares de conducta del agente, corredor, e intermediario relacionados con anuncios son explicados en § 155.220(j)(2)(i).

Cuando se está trabajando con un colaborador de inscripción directa avanzada (Enhanced Direct Enrollment, EDE) aprobado por CMS que proporciona una página web orientada a los consumidores para poder inscribirse ellos mismos, ¿tienen que registrar los agentes, corredores, o intermediarios que el consumidor repasó la información en la aplicación y consintió a la inscripción?

- Si la aplicación y la inscripción fueron completadas por el consumidor a través de una página web orientada al consumidor en una página web aprobada fuera del Mercado sin ninguna asistencia activa del agente, corredor, o intermediario, no hay necesidad de crear o retener documentación que el consumidor (o su representante autorizado) le dio consentimiento para inscribirse, o repasó y confirmó la certeza de la información de elegibilidad en la aplicación antes de entregar la aplicación al Mercado.

¿Los requerimientos de consentimiento, incluyendo documentación de consentimiento bajo § 155.220(j)(ii), aplican cuando el consumidor (o su representante autorizado) completa la aplicación del Mercado por sí mismo, en lugar de que un agente, corredor, o intermediario prestara ayuda con completar y entregar la aplicación del Mercado?

- El requerimiento relacionado con obtener y mantener documentación de consentimiento del consumidor no aplica bajo estas circunstancias. Los requerimientos no aplican en esta situación porque el consumidor (o su representante autorizado) es la persona completando la aplicación, y el agente, corredor o intermediario no está prestando asistencia activa con completar o entregar de la aplicación del Mercado.

¿Tiene CMS un formulario modelo de consentimiento que los agentes, corredores, e intermediarios pueden usar para documentar el consentimiento del consumidor?

- Si, CMS desarrolló un formulario modelo de consentimiento que los agentes, corredores, e intermediarios pueden utilizar para documentar el consentimiento del consumidor. Este formulario puede ser encontrado [aquí](#). Por favor tenga en cuenta que esto es solo un ejemplo del formulario y su uso no es obligatorio.

¿Cuáles atestaciones debo de explicarle al consumidor?

- Cuando un consumidor (o su representante autorizado) aplica por cobertura a través del Mercado, tienen requerido confirmar (o “atestar”) la certeza de la información en la aplicación antes de entregarla. Las atestaciones aparecen al final de la aplicación del Mercado. Diferentes atestaciones aplicarán basadas en las circunstancias del consumidor. Por ejemplo, si un consumidor aplica para APTC y CSRs, hay atestaciones que ellos

tienen que repasar y confirmar, mientras un consumidor que no está aplicando para ayuda financiera federal no necesitaría repasar o atestar. Esto es porque la aplicación requiere información del consumidor aplicando para APTC y CSRs, como salario total de la casa, que no es requerido en la aplicación por consumidor que no están aplicando por ayuda financiera. Antes de entregar la aplicación al Mercado, las atestaciones que aplican a las circunstancias del consumidor aparecerán y deben ser completadas. Como se explica en el Aviso de Pago 2024, cuando un agente, corredor, o intermediario ayuda a un consumidor, las atestaciones deben ser repasadas y explicadas al consumidor para asegurar que estén conscientes de lo que están aceptando y que confirmen la certeza de la información en la aplicación antes de entregarla. Por ejemplo, una de las atestaciones que todos los consumidores deben aceptar antes de entregar la aplicación dice: “Firmo esta aplicación bajo pena de perjurio, que significa que he dado respuestas verdaderas a todas las preguntas según mi conocimiento. Sé que puedo ser sujeto a penalidades bajo la ley federal si he intencionalmente dado información falsa.”

¿Qué constituye como la “información de elegibilidad en la aplicación” referida en § 155.220(j)(2)(ii)?

- Cuando la frase “información de elegibilidad en la aplicación” es usada en § 155.220(j)(2)(ii) incluye toda la información dada en respuesta a las preguntas de elegibilidad de la aplicación del Mercado. Como se explica en la introducción de la regla final, mientras agentes y corredores pueden ayudar a un consumidor completar la aplicación del Mercado, el consumidor (o su representante autorizado) es la persona que tiene el conocimiento para proporcionar y confirmar la certeza de la información en la aplicación. Los agentes y corredores no deben asumir que han entrado correctamente la información de elegibilidad del consumidor en la aplicación del Mercado sin repasar y confirmar la certeza con el consumidor (o el representante autorizado del consumidor) que están ayudando, y documentando la confirmación requerida bajo § 155.220(j)(2)(ii). Consistente con las pólizas adoptadas en el Aviso de Pago 2024, las personas que completan la aplicación pueden confirmar la certeza de la información de elegibilidad en la aplicación en nombre de las personas por la que están legalmente autorizados a representar (ej., un cónyuge aplicando en nombre de la pareja casada, o un padre aplicando en nombre de su hijo).

¿Tiene un agente, corredor, o intermediario que documentar cada cambio hecho en la información de elegibilidad en la aplicación del Mercado de un consumidor, incluyendo cambios de plan e inscripción, ha sido repasada y confirmada la certeza por el consumidor o su representante autorizado?

- Si. Solo el consumidor, o su representante autorizado, puede aceptar una aplicación del Mercado, inscripción, o cambio de plan y confirmar que la información de elegibilidad en la aplicación es correcta. Cada vez que hay cambios en la información de elegibilidad en la aplicación del Mercado de un consumidor, incluyendo cambios de plan y de inscripción, los requerimientos en § 155.220(j)(2)(ii) deben cumplirse.

Apéndice A: Requerimientos de documentación

Consentimiento del consumidor: Requerimientos de contenido mínimos

Crear y retener documentación mostrando el recibimiento del consentimiento requerido del consumidor, o del representante autorizado del consumidor designado en cumplimiento con § 155.227, para tomar una acción que produzca un registro que se pueda mantener y producir por un individuo o entidad descrita en 45 C.F.R. § 155.220(j)(1) para confirmar que el consentimiento del consumidor o de su representante autorizado ha sido dado. Este consentimiento debe de ser dado por el consumidor antes de recibir ayuda en aplicar o inscribirse en una cobertura del Mercado.

La documentación debe contener por lo menos el contenido mínimo mencionado en 155.220(j)(2)(iii)(B), el cual incluye:

- Una descripción del objetivo, propósito, y duración del consentimiento dado por el consumidor o su representante autorizado;
- La fecha que el consentimiento fue dado;
- El nombre del consumidor o de su representante autorizado;
- El nombre del agente, corredor, o intermediario asistiendo; y
- Un proceso por el cual el consumidor o su representante legal puedan revocar el consentimiento.

Esta documentación debe ser mantenida por un mínimo de 10 años.

Información de Elegibilidad en la Aplicación: Requerimientos de contenido mínimos

Crear y retener documentación mostrando que la información de elegibilidad en la aplicación ha sido recibida y la certeza confirmada por el consumidor, o por el representante autorizado del consumidor, requiere que el consumidor o su representante autorizado tome una acción que produzca una prueba que se pueda mantener y producir por un individuo o entidad descrita en 45 C.F.R. § 155.220(j)(1) para confirmar que el consentimiento del consumidor, o de su representante autorizado, ha repasado y confirmado la certeza de la información de elegibilidad en la aplicación antes de entregar la aplicación al Mercado.

La documentación debe contener por lo menos el contenido mínimo mencionado en 155.220(j)(2)(ii)(A)(1), el cual incluye:

- La fecha en que la información fue repasada;
- El nombre del consumidor o su representante autorizado;
- Una explicación de las atestaciones al final de la aplicación de elegibilidad; y
- El nombre del agente, corredor, o intermediario asistiendo

Esta documentación debe ser mantenida por un mínimo de 10 años.