

**Manual de Procedimientos (SOP)**

Course 6 - Spanish

Topic: 01 | Page: 01

# Manual de Procedimientos (SOP)

Salida

Introducción al Curso
1 de 3

**Introducción**

BIENVENIDO AL  
Manual de Procedimientos (SOP)




[Descripción de la imagen o animación](#)



Menú
Ayuda
Glosario
Recursos

< ATRÁS
SIGUIENTE >

Flash -- Alt Text:

Bienvenido al Manual de Procedimientos. Logotipo del Departamento de Salud y Servicios Humanos. Logotipo Seguros de Salud del Mercado.

Flash -- Long Description:

Bienvenido al Manual de Procedimientos (SOP). (Logotipo del Departamento de Salud y Servicios Humanos. Logotipo del Mercado de Seguros de Salud)

# Manual de Procedimientos (SOP)

Salida

Introducción al Curso

2 de 3

## Resumen General

¡Bienvenido al curso Manual de Procedimientos (SOP)! Este curso fue diseñado para ayudarle a entender y usar el Manual de Procedimientos (SOP, por su sigla en inglés) del Navegador, que es su recurso primario para ayudar a los consumidores interesados en inscribirse en cobertura médica por el Mercado.

Este curso incluye información de:

- Cómo encontrar información en el Manual SOP para contestar las preguntas del consumidor
- Cómo usar SOP específicos para ayudar a los consumidores inscribirse en cobertura médica por el Mercado

Los navegadores y otro personal de ayuda en persona pueden acceder al manual SOP en cualquier momento por hacer clic en el botón de "Recursos" localizado en la parte inferior de la página. Note que el manual corrientemente se dirige a los usuarios como "Navegadores", pero se aplica a todo el personal que ayuda al consumidor.

Los consejeros certificados para la solicitud (CAC, por su sigla en inglés) tendrán un separado Manual SOP dedicado, disponible a ellos. Este manual se envió a esas organizaciones designadas a llevar a cabo las funciones CAC. Los CAC deben referir a ese manual durante este entrenamiento.

No hay examen para este curso.

Haga clic en **SIGUIENTE** para comenzar.



Menú

Ayuda

Glosario

Recursos

◀ ATRÁS SIGUIENTE ▶

# Manual de Procedimientos (SOP)

Salida

Introducción al Curso

3 de 3

## Cómo Navegar este Entrenamiento

### Navegación

- Usar los botones de **ATRÁS** y **SIGUIENTE** localizados en la parte inferior de la página para avanzar o retroceder en el módulo.
- Usar el botón de **Menú** localizado en la parte inferior de la página para ir a cualquier otro módulo en el curso.
- Usar los botones de **Recursos** y **Glosario** para información adicional.
- Usar el botón de **Ayuda** para una explicación más detallada sobre los recursos de navegación en este curso.
- Usar el botón de **Salida** localizado en la esquina superior derecha para cerrar este curso. Este curso contiene un recurso de marcación de páginas que le permite salir del curso en cualquier momento y regresar, más tarde, al mismo lugar donde lo dejó.

### Sobre este Curso

Este curso no contiene audio. Usted no necesitará altavoces o audífonos, a menos que esté trabajando con tecnología asistencial. Para ayuda con las opciones de accesibilidad, favor de seleccionar el botón de **Ayuda** localizado en la parte inferior de la página.



Menú

Ayuda

Glosario

Recursos

◀ ATRÁS SIGUIENTE ▶

## Manual de Procedimientos (SOP)

Salida

Resumen General del Manual de Procedimientos (SOP)
1 de 17

### Introducción


Usted es responsable de contestar las preguntas de los consumidores y ayudarles a evaluar sus opciones e inscribirse en la cobertura médica.


El Manual de Procedimientos (SOP) es un recurso fundamental para ayudarle a contestar las preguntas de los consumidores y realizar su función. El Manual refuerza los conceptos ya aprendidos en este entrenamiento.

Este entrenamiento le proveerá las habilidades para:

- Identificar los componentes del Manual SOP
- Utilizar el Manual SOP para ayudar a los consumidores

*Haga clic en **SIGUIENTE** para continuar.*





Menú
Ayuda
Glosario
Recursos

◀ ATRÁS SIGUIENTE ▶

 Graphic -- Alt Text:

Una asistente del consumidor con la mano en la barbilla que se ve pensativa; signos de interrogación están en el aire por encima de ella cuando los mira

# Manual de Procedimientos (SOP) Salida


Resumen General del Manual de Procedimientos (SOP) 2 de 17


## La Situación de Kathleen - Parte I

**Usted:** ¡Hola! Mi nombre es Rodney. ¿Cómo puedo ayudarle hoy?

**Kathleen:** En el 2009, mi médico me diagnosticó con una condición que resulta en un alto contenido de glóbulos blancos. Yo tenía cobertura médica a través del empleador de mi marido por 10 años y me inscribí en COBRA (por su sigla en inglés) cuando mi marido se incapacitó y perdió su cobertura médica. Ya hemos agotado el COBRA y hemos estado sin seguro desde enero de 2011. ¿Puede ayudarme a encontrar cobertura de salud?

[Recordatorio](#)




Menú
Ayuda
Glosario
Recursos

 << ATRÁS SIGUIENTE >>

Graphic -- Alt Text:

El asistente al consumidor le da la mano a una consumidora



 Popup 1  
**Recordatorio**

Popup Text:

COBRA es una ley federal que permite a los consumidores mantener cobertura de salud temporalmente, después de que termine su empleo. Si el consumidor opta por cobertura COBRA, es responsable de pagar el 100% de la prima que incluye, la participación del empleador pagada previamente y un pequeño cargo adicional administrativo.

# Manual de Procedimientos (SOP)

Salida

Resumen General del Manual de Procedimientos (SOP)

3 de 17

## ¿Qué es el Manual de Procedimientos (SOP)?

Puede responder a Kathleen rápidamente usando el Manual SOP. El Manual SOP es su guía para ayudar a los consumidores como Kathleen con preguntas sobre las opciones de cobertura médica. El Manual SOP tiene instrucciones e información para el Mercado Individual y el Mercado del Programa de Opciones de Salud para Pequeños Negocios (SHOP, por su sigla en inglés) (si es pertinente).

Lo guiará a través de:

- Educar a los consumidores sobre los conceptos básicos de la cobertura médica, la Ley del Cuidado de Salud a Bajo Precio, y la elegibilidad e inscripción para el Mercado.
- Preparar, realizar y actualizar las solicitudes de la cobertura médica.
- Revisar las determinaciones de elegibilidad para la inscripción en la cobertura médica.
- Inscribir a los consumidores en la cobertura médica.
- Renovar cobertura médica para los consumidores.
- Completar las solicitudes de exención y apelación.

Debe revisar todo el Manual SOP para estar familiarizado con sus componentes y poder utilizar el manual al ayudar a los consumidores.



Menú

Ayuda

Glosario

Recursos

[◀ ATRÁS](#)
[SIGUIENTE ▶](#)

Graphic -- Alt Text:  
Carpeta de cuatro anillas

# Manual de Procedimientos (SOP)

Salida

Resumen General del Manual de Procedimientos (SOP) 4 de 17

## El Manual de Procedimientos (SOP)

Usted debe utilizar los procedimientos normalizados de trabajo el Manual SOP cuando ayuda a los consumidores.

Cada SOP se divide en cuatro partes:


**Introducción.** Delinea las tareas pertinentes y describe el tema que se cubre por el por los SOP.

**Educación del Consumidor.** Enumera los temas importantes que usted puede utilizar para educar a los consumidores, los empleados, y los empleadores (si aplicable).

**Procedimientos.** Proporciona instrucciones paso a paso, tablas y gráficos para completar con éxito el procedimiento.

**Próximos Pasos.** Identifica los próximos pasos o los SOP relacionados dentro del manual que se necesitarán para proporcionar ayuda adicional a los consumidores.

Todos los SOP se organizan de la misma manera para ayudar a asegurar que las instrucciones paso a paso sean fáciles de seguir.



[Menú](#)
[Ayuda](#)
[Glosario](#)
[Recursos](#)

[< ATRÁS](#)
[SIGUIENTE >](#)

 Graphic -- Alt Text:

Cuaderno con pestañas; desde la parte superior a la inferior las pestañas dicen Semanal, Hoy, Nota

# Manual de Procedimientos (SOP)

Salida

Resumen General del Manual de Procedimientos (SOP)

5 de 17

## Utilizando el Manual de Procedimientos (SOP)

El Manual de Procedimientos (SOP) incluye varias secciones:

**Sección: Introducción e Instrucciones para su Uso.** Proporciona instrucciones generales sobre el uso del Manual y los procedimientos incluidos

**Sección: Información General sobre la Asistencia al Consumidor.** Describe las directrices y los requisitos cuando se ayuda al consumidor .

**Sección: Actividades.** Proporciona instrucciones sobre la manera de evaluar las necesidades de los consumidores, incluye contenido para educar al consumidor sobre la cobertura de salud, y detalla las instrucciones, paso a paso, para ayudar a los consumidores con su elegibilidad e inscripción a través del Mercado.

[Menú](#)[Ayuda](#)[Glosario](#)[Recursos](#)[◀ ATRÁS SIGUIENTE ▶](#)



# Manual de Procedimientos (SOP)

Salida

Resumen General del Manual de Procedimientos (SOP)

6 de 17

## Utilizando el Manual de Procedimientos (SOP) - a Continuación

**Sección: Los SOP Individuales del Mercado.** Incluye los procedimientos necesarios para ayudar a los consumidores que se interesan en obtener cobertura de salud para sí mismos y/o sus dependientes.

**\*Sección: Los SOP del Empleado de los Pequeños Negocios.** Incluye los procedimientos necesarios para ayudar a los empleadores de los pequeños negocios a inscribirse en la cobertura de la salud seleccionada por su empleador a través del Mercado.

**\*Sección: Los SOP del Empleador de Pequeños Negocios.** Incluye los procedimientos necesarios para ayudar a los empleados de los pequeños negocios seleccionar cobertura de salud para ofrecer a sus empleados a través del Mercado SHOP.

**Sección: Apéndices.** Contiene recursos adicionales, preguntas frecuentes, acrónimos y definiciones de los términos clave.

Las páginas siguientes explican cada una de estas secciones en detalle para que usted pueda aprender dónde se encuentra la información clave en el Manual.

\* Nota: Estas secciones no son aplicables a los consejeros certificados de la solicitud.



Menú

Ayuda

Glosario

Recursos

◀ ATRÁS SIGUIENTE ▶

# Manual de Procedimientos (SOP)

Salida

Resumen General del Manual de Procedimientos (SOP) 7 de 17


## Utilizando el Manual de Procedimientos (SOP) - a Continuación


La sección *Introducción e Instrucciones para el Uso* proporciona instrucciones generales sobre el uso del Manual SOP. Describe cada una de las secciones del Manual y explica las cuatro partes de cada SOP.

La sección *Resumen General sobre la Asistencia al Consumidor* proporciona un resumen general de directrices y requisitos, incluyendo:

- Directrices para servicio al consumidor.
- Mejores prácticas del servicio al consumidor.
- Responsabilidades.
- Directrices de privacidad y seguridad.
- Directrices de prevención del fraude.
- Adaptación para los consumidores cuando se provee servicio al cliente.
- Proceso de denuncias y quejas.
- Recursos adicionales de apoyo para ayudar a cumplir las funciones de servicio al cliente.

El Manual SOP sirve como una herramienta de referencia rápida para contestar a las preguntas del consumidor.



 [Menú](#) [Ayuda](#) [Glosario](#) [Recursos](#) [◀ ATRÁS](#) [SIGUIENTE ▶](#)

 Graphic -- Alt Text:

La asistente al consumidor ayuda a un consumidor

# Manual de Procedimientos (SOP)

Salida

Resumen General del Manual de Procedimientos (SOP)

8 de 17

## Secciones del Manual de Procedimientos (SOP)

La sección Evaluación del Consumidor del Manual SOP delinea los pasos que debe seguir para evaluar los conocimientos de los consumidores, entender sus necesidades, e identificar las maneras de ayudarles.

La sección Educación del Consumidor proporciona información de los temas y terminología (por ej., copagos, gastos directos de su bolsillo) que puede necesitar revisar con los consumidores al ayudarles.

[Menú](#)[Ayuda](#)[Glosario](#)[Recursos](#)[< ATRÁS](#) [SIGUIENTE >](#)

# Manual de Procedimientos (SOP) Salida

Resumen General del Manual de Procedimientos (SOP) 9 de 17


## Secciones del Manual de Procedimientos (SOP)

La *sección Actividades* del Manual SOP cubre las ocho actividades principales que realizará en su papel. Esta sección proporciona una guía específica para ayudarlo a completar cada actividad y se refiere a los SOP pertinentes.

Haga clic en cada uno de los enlaces abajo para obtener más detalles sobre cada sección.

- [Creación de una Cuenta y Mantenimiento](#)
- [Solicitud y Renovación de la Cobertura](#)
- [Elegibilidad](#)
- [Inscripción](#)
- [Exenciones](#)
- \* [Apelaciones](#)
- \* [Promoción al Consumidor](#)
- \* [Reportes del Navegador](#)

\*Nota: Estas secciones no son aplicables a los consejeros certificados para la solicitud. Los personales en persona no son responsables de los "Reportes del Navegador."


Menú
Ayuda
Glosario
Recursos

[◀ ATRÁS](#)
[SIGUIENTE ▶](#)



**Popup 1**  
**Creación de una Cuenta y Mantenimiento**

Popup Text:

Proporciona información relacionada con la creación y mantenimiento de cuentas para inscribirse en la cobertura médica.



**Popup 2**  
**Solicitud y Renovación de la Cobertura**

Popup Text:

Aborda los procesos para entregar exitosamente una solicitud del Mercado para cobertura médica y responder a los avisos de redeterminación, como sean apropiados.



**Popup 3**  
**Elegibilidad**

Popup Text:

Proporciona detalles acerca de los procesos para ayudar a los consumidores con revisar sus avisos de determinación de elegibilidad y contestarlos apropiadamente.



**Popup 4**  
**Inscripción**

Popup Text:

Proporciona recursos para ayudar a los consumidores que son elegibles para seleccionar un plan de salud autorizado (QHP, por su sigla en inglés) en el proceso de inscripción.



**Popup 5**  
**Exenciones**

Popup Text:

Proporciona información detallada sobre cómo completar una solicitud de exención de responsabilidad individual (el requisito legal de tener cobertura médica).



**Popup 6  
Apelaciones**

Popup Text:

Proporciona información acerca de cómo presentar una apelación, si los consumidores están en desacuerdo con la determinación de elegibilidad, o si reciben una notificación de determinación de la elegibilidad tardía.



**Popup 7  
Promoción al Consumidor**

Popup Text:

Sugiere educación pública y actividades comunitarias para ayudar a los consumidores a entender sus opciones de cobertura médica, las reglas para elegibilidad e inscripción y el proceso de solicitar el Mercado.



**Popup 8  
Reportes del Navegador**

Popup Text:

Revisa los requisitos de reportes de asistencia al consumidor, trimestrales y anuales, para los concesionarios del Navegador.

# Manual de Procedimientos (SOP)

Salida

Resumen General del Manual de Procedimientos (SOP)

10 de 17

## Evaluación

Kathleen siempre ha tenido cobertura a través del plan de salud de su marido. Esta cobertura ha caducado y ahora necesita seleccionar un nuevo plan para ella y su marido a través del Mercado. Ella tiene dudas sobre cómo proceder. ¿Qué sección del Manual SOP le ayudará a educar a Kathleen acerca de los fundamentos de la cobertura médica?

Seleccione la respuesta apropiada y haga clic en **Verifique su respuesta**.

- A. Sección: Resumen General sobre la Asistencia al Consumidor
- B. Sección: Actividades
- C. Sección: Los SOP del Mercado Individual
- D. Sección: Los SOP del Empleado del Pequeño Negocio

[Menú](#)[Ayuda](#)[Glosario](#)[Recursos](#)[< ATRÁS](#) [SIGUIENTE >](#)

# Manual de Procedimientos (SOP)

Salida

Resumen General del Manual de Procedimientos (SOP) 11 de 17


## Secciones del Manual de Procedimientos (SOP)


Otras secciones del Manual SOP contienen los SOP encontrados en la sección de actividades incluyendo:


- Sección: Los SOP del Mercado Individual
- \* Sección: Los SOP del Empleado del Pequeño Negocio
- \* Sección: Los Procedimientos del Empleador del Pequeño Negocio

La intención para los SOP es proporcionar una guía, paso a paso, para llevar a cabo las actividades de su trabajo. Cada SOP también sugiere temas de educación de los consumidores que necesitan más información antes de proceder con los la elegibilidad y la inscripción a través del Mercado.

\* Nota: Estas secciones no se aplican a los consejeros certificados para la solicitud.



 [Menú](#) [Ayuda](#) [Glosario](#) [Recursos](#) [◀ ATRÁS](#) [SIGUIENTE ▶](#)

 Graphic -- Alt Text:  
La asistente al consumidor ayuda a una pareja

# Manual de Procedimientos (SOP)

Salida

Resumen General del Manual de Procedimientos (SOP)

12 de 17

## Evaluación

**Kathleen necesita su ayuda para seleccionar un plan de salud. Compartió con usted que tendrá que someterse a un procedimiento médico costoso. El plan de salud que está considerando no le cobra coseguro o copagos. Necesita ayudar a Kathleen a determinar los gastos directos de su bolsillo para su procedimiento médico. ¿Dónde podría usted encontrar esta información en el Manual SOP?**

Seleccione la **respuesta apropiada** y haga clic en **Verifique su respuesta**.

- A. La sección Introducción e Instrucciones de Uso
- B. La sección Información General sobre la Asistencia al Consumidor
- C. La sección Actividades
- D. La sección Los SOPs del Mercado Individual

[Menú](#)[Ayuda](#)[Glosario](#)[Recursos](#)[< ATRÁS](#) [SIGUIENTE >](#)




# Manual de Procedimientos (SOP)


Salida

Resumen General del Manual de Procedimientos (SOP) 13 de 17

## Secciones del Manual de Procedimientos (SOP)

La sección *Apéndices* del Manual SOP contiene recursos, definiciones y preguntas frecuentes a fin de orientar su labor de ayuda a los consumidores. Puede consultar esta sección si tiene preguntas respecto a la terminología, si necesita hacer referencias a las tablas del nivel de pobreza federal (FPL, por su sigla en inglés), o si necesita respuestas a las preguntas comunes de los consumidores, tanto en el Mercado Individual, como en el Mercado de seguros SHOP.



 Menú Ayuda Glosario Recursos < ATRÁS SIGUIENTE >

Graphic -- Alt Text:  
Pila de Cuadernos

# Manual de Procedimientos (SOP)

Salida

Resumen General del Manual de Procedimientos (SOP)

14 de 17

## La Situación de Kathleen - Parte II

**Kathleen:** Bueno, Rodney, estoy muy confundida por la cantidad de opciones de cobertura médica que existen en el Mercado. No estoy segura de cuál plan elegir, especialmente con la condición médica que tengo ahora. Dígame, ¿Cuál es la diferencia entre todos los planes de salud disponibles para mí?

**Usted:** Kathleen, los planes de salud difieren en función de sus redes de proveedores, la cantidad de dinero que usted es responsable de pagar directo de su bolsillo, y los beneficios que ofrecen. La mayoría de las compañías de seguros médicos, incluyendo las organizaciones de mantenimiento de salud (HMO, por su sigla en inglés), planes de punto de servicio (POS, por su sigla en inglés) y organizaciones de proveedores preferidos (PPO, por su sigla en inglés).

Un HMO puede requerir que usted viva o trabaje en su área de servicio para ser elegible para la cobertura, o limitar cuáles proveedores pueden proveerle el servicio. Si usted se inscribe en un plan HMO o POS, puede ser necesario recibir una referencia de su médico de cuidado primario para ver a un especialista. Con un plan POS, también puede ser necesario una referencia de su médico de cuidado primario para ver a un especialista. Sin embargo, con una PPO, puede visitar a los médicos, hospitales y proveedores fuera de la red por un costo adicional.



Menú

Ayuda

Glosario

Recursos

[◀ ATRÁS](#)
[SIGUIENTE ▶](#)

 Graphic -- Alt Text:

El asistente del consumidor hablando de algo con una consumidora.

# Manual de Procedimientos (SOP)

Salida

Resumen General del Manual de Procedimientos (SOP)

15 de 17

## Evaluación

Kathleen, quien todavía no ha establecido una cuenta del Mercado, quiere preguntarle a Rodney sobre comparar planes de salud. ¿Cuál SOP abajo tiene información específica que puede ayudar a Kathleen a comparar diferentes tipos de planes de salud?

Seleccione la respuesta apropiada y haga clic en **Verifique su respuesta**.

- A. El SOP Revisar Determinación de Elegibilidad
- B. El SOP Comparar los Planes Médicos (sin una Cuenta)
- C. El SOP Comparar los Planes Médicos (sin Determinación de Elegibilidad)
- D. El SOP Comparar, Guardar, y Seleccionar Planes Médicos (con Determinación de Elegibilidad)

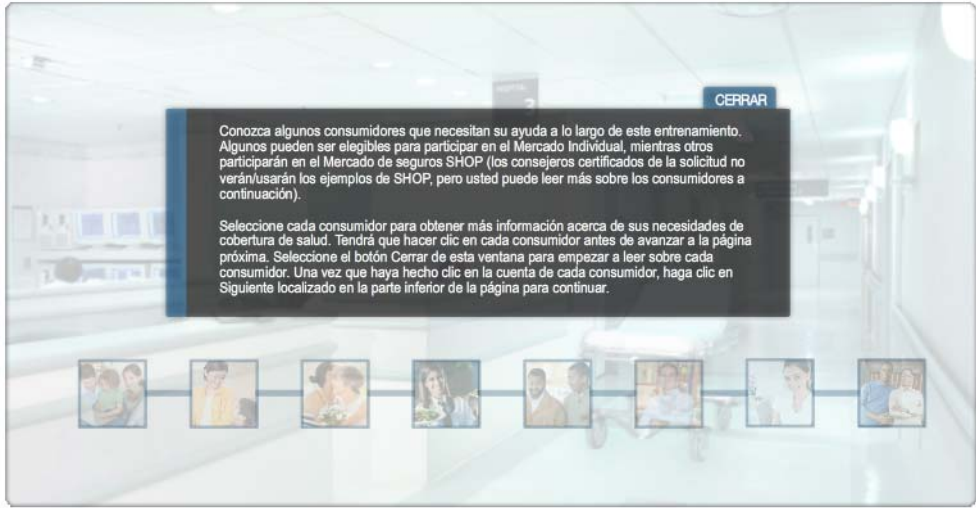
[Menú](#)[Ayuda](#)[Glosario](#)[Recursos](#)[< ATRÁS](#) [SIGUIENTE >](#)

# Manual de Procedimientos (SOP)

Salida

Resumen General del Manual de Procedimientos (SOP) 16 de 17

## Los Consumidores que Usted Ayudará




Conozca algunos consumidores que necesitan su ayuda a lo largo de este entrenamiento. Algunos pueden ser elegibles para participar en el Mercado Individual, mientras otros participarán en el Mercado de seguros SHOP (los consejeros certificados de la solicitud no verán/usarán los ejemplos de SHOP, pero usted puede leer más sobre los consumidores a continuación).

Seleccione cada consumidor para obtener más información acerca de sus necesidades de cobertura de salud. Tendrá que hacer clic en cada consumidor antes de avanzar a la página próxima. Seleccione el botón Cerrar de esta ventana para empezar a leer sobre cada consumidor. Una vez que haya hecho clic en la cuenta de cada consumidor, haga clic en Siguiente localizado en la parte inferior de la página para continuar.

[Descripción de la imagen o animación](#)

Menú Ayuda Glosario Recursos

◀ ATRÁS SIGUIENTE ▶

 Flash -- Alt Text:

Un gráfico interactivo de consumidores y sus cuentas

 Flash -- Long Description:

Conozca algunos consumidores que necesitan su ayuda a lo largo de este entrenamiento. Algunos pueden ser elegibles para participar en el Mercado Individual, mientras otros participarán en el Mercado de seguros SHOP (los consejeros certificados de la solicitud no verán/usarán los ejemplos de SHOP, pero usted puede leer más sobre los consumidores a continuación).

Seleccione cada consumidor para obtener más información acerca de sus necesidades de cobertura de salud. Tendrá que hacer clic en cada consumidor antes de avanzar a la página próxima. Seleccione el botón Cerrar de esta ventana para empezar a leer sobre cada consumidor. Una vez que haya hecho clic en la cuenta de cada consumidor, haga clic en Siguiente localizado en la parte inferior de la página para continuar.

Imagen #1: Los padres sentados ante un ordenador portátil con su hijo joven entre ellos.

Texto #1

**Conozca a Julie, Joe y Johnny.** Julie, Joe, y Johnny son una familia de tres. Julie y Joe tienen un ingreso anual de \$55,000, lo que los hace elegibles para inscribirse en un plan de salud autorizado (QHP) y obtener asistencia para reducir sus gastos. Su hijo Johnny es elegible para inscribirse en el Programa de Seguros Médicos para Niños (CHIP, por su sigla en inglés). Julie le dirige a usted para obtener ayuda en la selección de un plan para su familia. Ella nunca ha tenido cobertura médica y no sabe por dónde comenzar. Por otra parte, ella no sabe sobre el programa CHIP estatal, ni cuál es la diferencia entre un QHP y la cobertura médica a través de CHIP.

Imagen #2: Una madre e hijo trabajando juntos en la cocina.

Texto #2

**Conozca a Kelly y Max.** Kelly y su hijo Max son una madre soltera y su hijo viviendo en un estado que no está ampliando su programa de Medicaid para incluir a otros consumidores calificados. Kelly se le acerca a usted para ayuda con inscribirse en la cobertura médica a través del Mercado y está preocupada por su bajo nivel de ingresos. Su entrenamiento le recuerda que su ingreso de \$17,500, es inferior al 120% del nivel de pobreza federal (FPL), que podría significar que Max será elegible para Medicaid. Ella pregunta si puede obtener ayuda para reducir sus gastos de pagar por cobertura de salud y cómo inscribirse en un plan.

Imagen #3: Una mujer joven abraza a una mujer mayor con flores ante de ellas

Texto #3:

**Conozca a Alex, Josephine, y la tía Ronna.** Alex y Josephine son una pareja casada. Alex trabaja para una organización sin fines de lucro y no tiene cobertura médica a través de su trabajo. Desafortunadamente, Josephine tampoco tiene cobertura médica a través de su trabajo. Ambos tienen 29 años, son generalmente saludables, y juntos tienen un ingreso combinado de \$36,500. Alex y Josefina tienen una tía, Ronna, que vive en las cercanías. Tía Ronna no se ha cuidado de su diabetes, y tiene muy mala visión como resultado. Ella tampoco tiene cobertura médica. Alex, Josephine, y tía Ronna vienen a usted solicitando ayuda para inscribirse en la cobertura médica a través del Mercado. Usted piensa que ellos no son elegibles para recibir asistencia para reducir sus gastos.

Imagen #4: Una camarera lleva dos platos de ensalada.

Texto #4:

**Conozca a Kim.** Kim es una mujer soltera que trabaja de camarera. Su ingreso anual es alrededor de \$31,000, y su empleador le ofrece cobertura por el precio

anual de \$3,500. Kim trabaja a tiempo completo, pero sus horarios de trabajo irregulares no le permitirán tener una cobertura de salud asequible porque la prima es más del 10% de su salario. Kim quisiera inscribirse en una cobertura de salud pero no sabe por dónde comenzar y no cree que ella pueda pagarla con su sueldo.

Imagen #5: Un hombre afro-americano con su hijo adolescente, riendo.

Texto #5:

**Conozca a Glenn y Jabaar.** Glenn es soltero y tiene un hijo, Jabaar, de 16 años de edad. Glenn trabaja para una empresa de transporte en donde gana \$31,000 al año. Ni él ni su hijo tienen cobertura médica. Glenn llega a usted para ver si su familia es elegible para una cobertura médica asequible.

Imagen #6: Un hombre de pie con los brazos cruzados en su tienda de artículos deportivos.

Texto #6:

**Conozca a José.** José es el propietario de una tienda de artículos deportivos, un pequeño negocio de familia. José tiene 32 empleados a tiempo completo y está preocupado porque se enteró que tiene que ofrecerles cobertura médica. Él nunca lo ha hecho antes. Él viene hacia usted para confirmar si realmente tiene que hacerlo. Si es así, él necesita ayuda en la selección de un plan de salud autorizado (QHP).

Imagen #7: Una mujer joven sentada, pintando las uñas de su cliente.

Texto #7:

**Conozca a Catie.** Catie es una esteticista que trabaja a tiempo completo en un salón de manicura. Su ingreso anual es de aproximadamente \$30,000 dólares. Catie se le acerca a usted buscando ayuda porque su empleador le dijo que ofrecen cobertura médica a través del Mercado. Catie no entiende el Mercado, pero le gustaría inscribirse en un plan de salud.

Imagen #8: Una mujer de pie, brazos cruzados en su tienda de limpieza en seco.

Texto 8:

**Conozca a Sharlene y Tyler.** Sharlene posee una empresa de limpieza en seco con 35 empleados. Ella llega a su oficina buscando ayuda para entender el Mercado de seguros SHOP, presentar una solicitud para participar en el SHOP, y poder seleccionar un plan de salud autorizado (QHP) para sus empleados. Tyler, uno de sus empleados, también ha venido a usted con preguntas sobre cómo inscribirse en el QHP que Sharlene ha elegido.

# Manual de Procedimientos (SOP)

[Salida](#)

Resumen General del Manual de Procedimientos (SOP)

17 de 17

## Puntos Clave

- El Manual SOP es su libro de guía para ayudar a los consumidores y empleadores.
- Usted debe familiarizarse con todas las secciones del Manual SOP y cómo seguir los procedimientos paso a paso.
- El Manual SOP contiene instrucciones e información para ayudar a los consumidores en el Mercado Individual y el Mercado de seguros SHOP.

Usted ha completado este módulo exitosamente.

Haga click en **Salida** para abandonar el curso.

[Menú](#)[Ayuda](#)[Glosario](#)[Recursos](#)[◀ ATRÁS SIGUIENTE ▶](#)