

## Resumen General del Entrenamiento

Course 1 - Spanish


Topic: 01 | Page: 01

# Resumen General del Entrenamiento


Salida

Introducción al Curso 1 de 13

BIENVENIDO AL CURSO DEL  
Resumen General del Entrenamiento



Descripción de la imagen o animación



Menú Ayuda Glosario Recursos

< ATRÁS SIGUIENTE >

Flash -- Alt Text:  
BIENVENIDO AL CURSO DEL Resumen General del Entrenamiento

Flash -- Long Description:

Bienvenido al curso del Resumen de Entrenamiento. (Logotipo del Departamento de Salud y Servicios Humanos. Logotipo del Mercado de Seguros de Salud).

# Resumen General del Entrenamiento

Salida

Introducción al Curso

2 de 13

## Resumen General del Curso

¡Bienvenido al Curso del Resumen de Entrenamiento! Este curso introduce el entrenamiento sobre el Mercado y el programa de certificación para las entidades de asistencia al consumidor.

El curso incluye información sobre:

- Cómo navegar el entrenamiento
- Lo que debe esperar de los cursos, exámenes, ayudas de trabajo y recursos adicionales
- Las funciones y responsabilidades de las tres tipos de entidades de asistencia al consumidor
- Flujos de financiación disponibles para cada entidad
- Cómo actuar en el mejor interés de los consumidores

Como una nota introductoria, la Ley del Cuidado de Salud a Bajo Precio (ACA, por su sigla en inglés) y los reglamentos asociados se refieren a los Mercados de seguros médicos como Intercambios de seguros de salud. A lo largo de este entrenamiento, verá el término "el Mercado" utilizado en lugar de "Intercambio" porque "el Mercado" describe mejor lo que *hace* un Intercambio y es más fácil de entender para los consumidores.

Haga clic en **SIGUIENTE** para comenzar.



Menú

Ayuda

Glosario

Recursos

◀ ATRÁS SIGUIENTE ▶

# Resumen General del Entrenamiento

[Salida](#)

Introducción al Curso

3 de 13

## Introducción

Este currículo le prepara para ayudar a los consumidores interesados en conocer sus opciones de cobertura médica a través del Mercado.

Usted es responsable de ayudar a los consumidores a aprender los fundamentos básicos de los seguros médicos, identificar y comparar sus opciones de cobertura, y seleccionar el seguro médico que mejor se ajusta a su presupuesto y necesidades específicas.

Este programa abarca una amplia variedad de temas para prepararle para cumplir con su responsabilidad de proveer información precisa y completa a los consumidores. Es obligatorio terminar los cursos y presentar los exámenes exitosamente antes de empezar a ayudar a los consumidores.

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

# Resumen General del Entrenamiento

Salida

Introducción al Curso

4 de 13

## Objetivos del Programa de Manual de Procedimientos

El objetivo principal de este entrenamiento es asegurar de que usted esté bien informado sobre la cobertura médica y el Mercado para que pueda: (1) proveer a los consumidores información precisa y completa, y (2) ayudar a los consumidores a entender sus opciones de cobertura médica.

Este entrenamiento cubrirá los fundamentos básicos de la cobertura médica, varias opciones para la cobertura médica, la Ley del Cuidado de Salud a Bajo Precio, el Mercado y cómo ayudar a los consumidores de una manera culturalmente y lingüísticamente apropiada.

Este programa está diseñado para ser detallado, comprensivo e interactivo. Incluye una serie de situaciones reales que podrá enfrentar al trabajar con los consumidores.

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

 Graphic -- Alt Text:

Grupo de personal de asistencia al consumidor de pie en un círculo, con un símbolo de salud en el fondo

# Resumen General del Entrenamiento

Salida

Introducción al Curso

5 de 13

## Cómo Navegar este Curso

Antes de comenzar, tome un momento para revisar las características de navegación de los cursos.

- **ATRÁS** (en la esquina inferior derecha): Ir a la página anterior. **NOTA:** Utilice el botón de **ATRÁS** en la parte inferior de la página — no la flecha atrás en la ventana de su navegador — para ir a la página anterior.
- **SIGUIENTE** (en la esquina inferior derecha): Ir a la página siguiente.
- **Menú** (en el centro inferior): Navegar a cualquier módulo dentro de un curso.
- **Ayuda** (en el centro inferior): Revisar estas características de la navegación en cualquier momento.
- **Glosario** (en el centro inferior): Acceder a una colección de términos importantes o siglas.
- **Recursos** (en el centro derecho inferior): Abre una nueva ventana con el Manual de Procedimientos (SOP, por su sigla en inglés) y los Recursos de Entrenamiento cuales son referidos a través este entrenamiento para reforzar su aprendizaje.
- **Salida** (en la esquina superior derecha): Cierra el curso.

*Nota:* Cuando usted sale del curso, la última página que observó será marcada para que usted pueda continuar a donde terminó cuando regrese a el entrenamiento.



Menú

Ayuda

Glosario

Recursos

◀ ATRÁS SIGUIENTE ▶

# Resumen General del Entrenamiento

[Salida](#)

Introducción al Curso

6 de 13

## Información Adicional Sobre el Sistema de Entrenamiento

El entrenamiento no contiene audio. No necesita altavoces, audífonos o ajustes de volumen para ver este curso, si no está usando tecnología de asistencia para accesibilidad. Para asistencia con opciones de accesibilidad, por favor seleccione el botón de **Ayuda**, situado en el centro inferior de la página a lo largo de este curso.

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

Graphic -- Alt Text:  
Mujer con prótesis auditivas

# Resumen General del Entrenamiento

Salida

Introducción al Curso

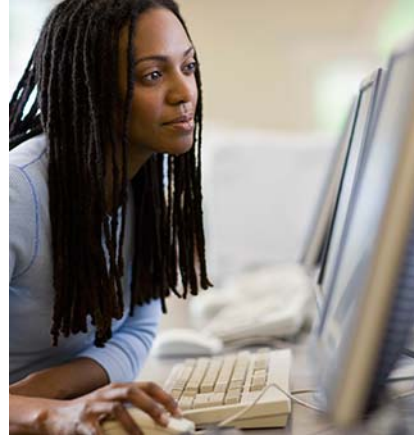
7 de 13

## Formato del Curso

Cada curso en este programa de entrenamiento incluye varios módulos. Información sobre los cursos y módulos se cubre en las siguientes pantallas. Este módulo en particular le presentará este programa de entrenamiento y certificación.

El curso se ofrece por Internet y es auto dirigido. Puede tomar el entrenamiento a su propio ritmo y puede acceder al material en cualquier momento del día. Usted puede tomarlo todo a la vez o puede tomar unas horas del entrenamiento al día hasta completar todos los cursos requeridos.

Información adicional sobre los requisitos del curso está incluida en sus términos de concesión y condiciones o contrato, si corresponde.

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

 Graphic -- Alt Text:

Mujer sentada frente a la pantalla de la computadora, estudiándola intensamente

# Resumen General del Entrenamiento

Salida

Introducción al Curso

8 de 13

## Requisitos de Certificación

Ahora que entiende cómo navegar el entrenamiento, vamos a discutir los requisitos del entrenamiento y certificación.

Como parte de las normas para la certificación, debe:

- Registrarse con el Mercado
- Completar los cursos
- Aprobar el examen al final de cada curso
- Divulgar cualquier conflicto de interés (si es aplicable)
- Cumplir con las normas de privacidad y seguridad del Mercado
- Entrar en un acuerdo con el Mercado

Su certificación será válida durante 12 meses y debe renovarse al menos anualmente para que pueda continuar realizando sus funciones. Si el Mercado le retira a su organización su designación por el Mercado, usted no puede continuar proporcionando servicios para la organización designada.

Este programa de entrenamiento se enfoca en dos de los requisitos mencionados anteriormente: completando los cursos del entrenamiento y aprobando los exámenes al final de cada curso.

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

Graphic -- Alt Text:

Página de un cuaderno con una lista completa



# Resumen General del Entrenamiento

[Salida](#)

Introducción al Curso

9 de 13

## Información sobre los Cursos del Entrenamiento

El entrenamiento incluye varios cursos que proporcionan aproximadamente 5-20 horas de entrenamiento. Usted debe completar todos los cursos y pasar los exámenes de certificación al final de cada curso para ser certificado. Los cursos le preparan para sus exámenes y le enseñan cómo ayudar a los consumidores a entender sus opciones de cobertura médica.

Los cursos están diseñados para tomarse en orden. Cada curso se debe completar antes de iniciar el siguiente. Cursos opcionales podrán ser incluidos, y le recomendamos que también complete esos cursos.

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

# Resumen General del Entrenamiento

Salida

Introducción al Curso

10 de 13

## Lista de Cursos

Los cursos incluyen:

1. Información de Trasfondo\*
2. Fundamentos Básicos del Seguro de Salud^
3. Fundamentos Básicos de la Ley del Cuidado de Salud a Bajo Precio
4. Fundamentos Básicos del Mercado^
5. Elegibilidad e Inscripción \*
6. Manual de Procedimientos (SOP)\*
7. Asistencia en el Mercado Individual\*
8. Asistencia en el Mercado de Seguros SHOP
9. Competencia Cultural y Asistencia Lingüística
10. Servicios para Poblaciones Vulnerables y Marginadas
11. Cómo Trabajar con los Consumidores Incapacitados
12. Promoción a la Comunidad
13. Normas de Privacidad y Seguridad\*
14. Estándares de Servicio al Cliente

\* Cursos necesarios para los Consejeros Certificados para la Solicitud (CAC, por su sigla en inglés)

^ Opción para los CAC, pero recomendados

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

# Resumen General del Entrenamiento


Salida


Introducción al Curso 11 de 13

## Evaluación y Exámenes de Certificación

Este curso contiene pruebas de conocimiento o ejercicios de práctica para ayudarle a prepararse para el examen. Su puntuación de las preguntas de práctica no serán registradas.

Después de completar cada curso, es requerido que usted tome un examen. Debe obtener una puntuación de 80% o más para pasar el examen. Una vez que haya empezado un examen, debe completarlo. Si necesita parar y volver más tarde, su progreso no se guardará. Usted tendrá que empezar desde el principio. Si no aprueba un examen podrá tomarlo una vez más. Si no es capaz de pasar el examen después de dos intentos, se recomienda que revise el curso antes de intentar completar el examen de nuevo. Si desea seguir con el curso siguiente y volver al examen más tarde, puede hacerlo.



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

 Graphic -- Alt Text:

Círculos que representan las respuestas incorrectas y correctas

# Resumen General del Entrenamiento

Salida

Introducción al Curso

12 de 13

## Recursos para el Aprendizaje Auto-dirigido

Recuerde que las referencias, ayudas de trabajo y enlaces útiles incluidos en la sección de recursos están disponibles desde todas las pantallas dentro del curso al hacer clic en el botón de **Recursos** en la parte inferior de la página. Los recursos incluyen información de referencia diseñada para ayudarlo mientras esté completando este entrenamiento y apoyarlo diariamente.

También puede descargar, imprimir y guardar cualquier recurso que le ayude a proveer la mejor asistencia posible a los consumidores.

Una vez que haya completado el entrenamiento y recibido su certificado, podrá acceder los cursos de entrenamiento y la sección de recursos cada vez que tenga una pregunta o necesita actualizar su aprendizaje.



Menú

Ayuda

Glosario

Recursos

◀ ATRÁS SIGUIENTE ▶

 Graphic -- Alt Text:

Hombre parado frente a una pared con imágenes de muchas páginas Internet, uno encima de otro

# Resumen General del Entrenamiento

[Salida](#)

Introducción al Curso

13 de 13

## Puntos Clave

- Este entrenamiento está diseñado para prepararle a ayudar a los consumidores a aprender sobre sus opciones de la cobertura médica a través del Mercado.
- Los cursos están diseñados para ser tomados en orden y cada curso se debe completar antes de comenzar el próximo.
- Para ser certificado, debe completar todos los cursos requeridos, y pasar todos los exámenes del curso con un puntaje de al menos un 80% y cumplir cualquier otro requisito de certificación.

Usted ha completado este módulo exitosamente.

Haga clic en **SIGUIENTE** para volver al Menú Principal.

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

# Resumen General del Entrenamiento

Salida

Papeles y Responsabilidades de Entidades de Asistencia al Consumidor del Mercado

1 de 15

## Introducción

Una variedad de entidades de asistencia al consumidor ayudarán a informar a los consumidores acerca de sus opciones de los seguros médicos a través del Mercado. Cada entidad de asistencia al consumidor tiene responsabilidades y papeles específicos.

Este curso le proporcionará la habilidad necesaria para:

- Identificar los distintos tipos de entidades de asistencia al consumidor en el Mercado
- Identificar los papeles y las responsabilidades de cada entidad de asistencia al consumidor

Haga clic en **SIGUIENTE** para continuar.



Menú

Ayuda

Glosario

Recursos

◀ ATRÁS

SIGUIENTE ▶

# Resumen General del Entrenamiento

Salida

Papeles y Responsabilidades de Entidades de Asistencia al Consumidor del Mercado

2 de 15

## Terminología en el Mercado

Algunos términos básicos en el Mercado que debe conocer incluyen:

**Consumidor.** Un consumidor es un individuo o un pequeño negocio que puede obtener el seguro médico a través del Mercado.

**Entidades de asistencia al consumidor.** Entidades de asistencia al consumidor son individuos u organizaciones que son entrenados, certificados y capaces de proporcionar ayuda a los consumidores, los pequeños negocios y sus empleados a medida que buscan los seguros médicos a través del Mercado.

**Facilitar la inscripción:** Facilitar la inscripción significa ayudar a los consumidores a presentar la solicitud de elegibilidad, ayudar a aclarar las distinciones entre los Planes de Salud Autorizados (QHP, por su sigla en inglés) y ayudar a los consumidores elegibles a tomar decisiones informadas durante el proceso de la selección de un plan de seguro de salud.

**Mercado:** El Mercado es un recurso adonde los individuales, las familias, y los pequeños negocios pueden aprender sobre su opciones de seguros de salud; averiguar si ellos califican para programas para rebajar sus costos; comparar los planes de salud basado en precio, beneficios, y otras características importantes; escoger un plan; e inscribirse en una cobertura. Los Mercados se pueden operar por un estado (Mercado Estatal), por el gobierno federal (Mercado Federalmente Facilitado), o a través de una asociación entre un estado y el gobierno federal (Mercado de Alianza Estatal).



Menú

Ayuda

Glosario

Recursos

[◀ ATRÁS](#)
[SIGUIENTE ▶](#)

 Graphic -- Alt Text:

Foto de tres personas discutiendo acerca de algo, sentados en una mesa con papeles a su alrededor

# Resumen General del Entrenamiento

Salida

Papeles y Responsabilidades de Entidades de Asistencia al Consumidor del Mercado

3 de 15

## Entidades de Asistencia al Consumidor

Diferentes tipos de entidades de asistencia al consumidor están disponibles para ayudar a los consumidores a aprender sobre sus opciones de cobertura médica a través del Mercado.

Estas entidades incluyen:

- Navegadores
- Personal de asistencia no-navegador (también conocido como personal de asistencia en persona)
- Consejeros Certificados para la Solicitud (CAC)
- Agentes y corredores

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

 Graphic -- Alt Text:

Un grupo de entidades de asistencia al consumidor



# Resumen General del Entrenamiento

Salida

Papeles y Responsabilidades de Entidades de Asistencia al Consumidor del Mercado

4 de 15

## Apoyo Adicional al Consumidor

Además de las entidades de asistencia al consumidor, los consumidores pueden contactar el Centro de Ayuda por el [www.healthcare.gov/contact-us](http://www.healthcare.gov/contact-us) para hacer preguntas sobre las opciones de los seguros médicos y para obtener ayuda con el proceso de solicitud del Mercado.

Muchos estados ya tienen Programas de Asistencia al Consumidor (CAP, por su sigla en inglés) para abordar problemas o responder a preguntas acerca de los seguros médicos de los consumidores por teléfono o correo electrónico. Para conseguir más información sobre los CAP, visite al: [www.cms.gov/CCIIO/Resources/Consumer-Assistance-Grants](http://www.cms.gov/CCIIO/Resources/Consumer-Assistance-Grants).

Además, los consumidores pueden llamar o visitar el Mediador de los seguros de salud de su estado para ayudarles con querellas, quejas, apelaciones y preguntas sobre la cobertura de los seguros de salud.

Usted debe estar familiarizado(a) con los recursos de apoyo al consumidor disponibles y referir a los consumidores a los recursos adicionales según sea apropiado.



Menú

Ayuda

Glosario

Recursos

[◀ ATRÁS](#)
[SIGUIENTE ▶](#)

 Graphic -- Alt Text:

Un collage de imágenes: una mujer y su hijo mirando una computadora portátil mientras habla por el teléfono y una representante de servicio al cliente del Centro de Ayuda proporcionando ayuda.

# Resumen General del Entrenamiento

Salida

Papeles y Responsabilidades de Entidades de Asistencia al Consumidor del Mercado

5 de 15

## Los Papeles y Responsabilidades de Entidades de Asistencia al Consumidor

Las entidades de asistencia al consumidor tienen un papel importante al educar a los consumidores acerca de sus opciones de los seguros médicos y al ayudarles a obtener acceso a los seguros médicos.

Debe estar consciente de las diferencias entre estas entidades y los consumidores a los que éstas ayudando.

Las diferencias pueden estar relacionadas con:

- Papeles y responsabilidades
- Diferentes aspectos operativos (por ejemplo, financiamiento, normas de entrenamiento)
- Afiliaciones que pueden afectar la información suministrada a los consumidores

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

# Resumen General del Entrenamiento

Salida

Papeles y Responsabilidades de Entidades de Asistencia al Consumidor del Mercado 6 de 15

## Papeles y Responsabilidades: Navegadores y Personal de Asistencia No-Navegador



Los siguientes son los papeles y responsabilidades para las diferentes entidades de asistencia al consumidor (Navegadores y No-Navegadores) en el Mercado.

- Navegadores
- El personal de asistencia No-Navegador

[Descripción de la imagen o animación](#)

Menú Ayuda Glosario Recursos

◀ ATRÁS SIGUIENTE ▶

Flash -- Long Description:

ESTO ES UN GRÁFICO EN FLASH Y NO IMPRIMIRÁ

Foto de una mujer y un hombre que representan a un Navegador y a un miembro del personal de asistencia No-Navegador. Cuando se selecciona cada imagen, se proporciona la descripción de la función.

Los siguientes son los papeles y responsabilidades para las diferentes entidades de asistencia al consumidor (Navegadores y No-Navegadores) en el Mercado.

Los Navegadores juegan un papel importante en el Mercado al ayudar a los consumidores a solicitar para e inscribirse en el seguro médico. Los navegadores están requerido a:

- Llevar a cabo la educación pública y promociones para aumentar la conciencia sobre el Mercado
- Ayudar a los consumidores a averiguar si ellos califican para programas accesibles para ayudar a bajar sus costos (por ej., créditos tributarios para las primas, reducciones para los gastos compartidos, Medicaid, y CHIP)
- Proporcionar información y servicios en una maner justa, precisa, e imparcial
- Cumplir con las Normas Nacionales de Servicios Cultural y Lingüísticamente Apropriados (CLAS, por su sigla en inglés) y normas de acceso para el incapacitado
- Referir a los consumidores con preguntas o quejas a los recursos correspondientes

Sus servicios son gratuitos para los consumidores.

El personal de asistencia No-Navegador generalmente realiza las mismas funciones de los Navegadores. La diferencia es que el personal de asistencia No-Navegadores también pueden ser financiados a través de contratos, mientras que los Navegadores son financiados solamente por subvenciones federal o estatal.

Sus servicios son gratuitos para los consumidores.

# Resumen General del Entrenamiento

Salida

Papeles y Responsabilidades de Entidades de Asistencia al Consumidor del Mercado 7 de 15

## Papeles y Responsabilidades: Consejero Certificado para la Solicitud y Agentes y Corredores



Los siguientes son los papeles y las responsabilidades de las diferentes entidades de asistencia al consumidor (CAC, agentes y corredores) en el Mercado.

- Consejero Certificado para la Solicitud (CACs)
- Agentes y corredores

[Descripción de la imagen o animación](#)

Menú Ayuda Glosario Recursos

◀ ATRÁS SIGUIENTE ▶

Flash -- Alt Text:

Flash -- Long Description:

ESTO ES UN GRÁFICO EN FLASH Y NO IMPRIMIRÁ

Fotos de un Consejero Certificado para la Solicitud (CAC) y un grupo de agentes y corredores. Cuando se hace clic en cada foto, se proporciona la siguiente información.

Los siguientes son los papeles y las responsabilidades de las diferentes entidades de asistencia al consumidor (CAC, agentes y corredores) en el Mercado.

Consejero Certificado para la Solicitud (CAC) – Los CAC pueden ser empleados o voluntarios de centros de salud comunitarios, hospitales, proveedores de atención médica y ciertos tipos de agencias de servicios sociales y entidades gubernamentales. Los CAC cumplen algunos de los mismos papeles y responsabilidades de los personales de asistencia Navegadores y no-Navegadores, pero no son responsables de divulgar, educar, ayudar a los dueños de pequeños negocios a obtener cobertura para sus empleados, o cumplir con CLAS o normas de acceso para incapacitados. Sus responsabilidades incluyen:

- Proveer información gratuita a los consumidores acerca de los programas de bajo costo (por ejemplo, Medicaid) y opciones de cobertura
- Ayudar a los consumidores para solicitar para la cobertura y los programas de bajo costo del Mercado
- Ayudar a facilitar la inscripción en la cobertura de los seguros de salud

Sus servicios son gratuitos.

Agentes y corredores - Dependiendo del estado, los agentes de los seguros de salud y los corredores pueden ayudar a los individuos y a los pequeños negocios a completar el proceso de solicitud e inscripción para la cobertura a través del Mercado. Pueden hacer recomendaciones específicas en cuanto a cuál cobertura inscribirse y sólo pueden vender planes específicos de las organizaciones de seguro de salud.

A diferencia de otras entidades de asistencia al consumidor, agentes y corredores no son responsables de referir a los consumidores a las agencias estatales para programas como Medicaid y CHIP. Agentes y corredores pueden recibir pagos por inscribir a los consumidores a ciertos planes, y dependiendo del estado, están obligados a proporcionar información completa e imparcial.

# Resumen General del Entrenamiento

Salida

Papeles y Responsabilidades de Entidades de Asistencia al Consumidor del Mercado

8 de 15

## Resumen de Los Papeles y Responsabilidades de las Entidades de Asistencia al Consumidor

La siguiente tabla resume los diferentes papeles y responsabilidades de las entidades de asistencia al consumidor.

Conducir eventos de promoción	♦	♦		
Ayudar a los consumidores individuales con su elegibilidad	♦	♦	♦	♦
Ayudar a los empleadores de pequeños negocios y a sus empleados con su elegibilidad	♦	♦	Sólo empleados. Puede ayudar a los empleadores, pero no es necesario	♦
Facilitar la inscripción	♦	♦	♦	
Proporcionar información en el mejor interés del consumidor	♦	♦	♦	♦
Adherirse a las normas de conflicto de intereses	♦	♦	Deben divulgar conflictos de intereses, pero no de conflictos potenciales. Pueden prohibir la participación	
Referir a los consumidores	♦	♦	♦	
Proveer alojamiento especial/defender	♦	♦	Sí, directa o por referencia apropiada	♦
Normas de seguridad y privacidad del Mercado	♦	♦	♦	♦

Nota: Para una versión más extensiva de los papeles y responsabilidades de las entidades de asistencia al consumidor, haga clic [aquí](#).



Menú

Ayuda

Glosario

Recursos

[◀ ATRÁS](#)
[SIGUIENTE ▶](#)

# Resumen General del Entrenamiento

Salida

Papeles y Responsabilidades de Entidades de Asistencia al Consumidor del Mercado

9 de 15

## Evaluación

¿Cuál de las siguientes declaraciones sobre las entidades de asistencia al consumidor son FALSA?

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

- A. Personales de asistencia Navegadores y no-Navegadores están obligados a llevar a cabo promociones y educación a los consumidores
- B. Consejeros Certificados para la Solicitud (CAC) no son responsables de llevar a cabo promociones y educación o ayudar a los dueños de los pequeños negocios obtener cobertura para sus empleados
- C. Agentes y corredores pueden hacer recomendaciones específicas sobre cual cobertura para inscribirlo y solo pueden vender planes de organizaciones de seguros de salud específicas
- D. Todos los personales de asistencia al consumidor están obligados a referir a los consumidores quienes califican a Medicaid y CHIP

 Verifique su respuesta

Reajustar



Menú

Ayuda

Glosario

Recursos

◀ ATRÁS SIGUIENTE ▶

# Resumen General del Entrenamiento

Salida

Papeles y Responsabilidades de Entidades de Asistencia al Consumidor del Mercado

10 de 15

## Cómo se Financian las Entidades de Asistencia al Consumidor

Los recursos de financiamiento para las entidades de asistencia al consumidor varían.

**Navegadores.** Los Navegadores son financiados a través de programas federales o estatales. Al menos dos tipos de entidades recibirán una subvención en cada estado (una debe ser una organización comunitaria u organización sin fines de lucro orientada al consumidor).

**Personal de asistencia No-Navegador.** El personal de asistencia no-Navegador es financiado a través de diferentes subvenciones o contratos administrados por el estado.

**Consejero Certificado para la Solicitud (CAC).** Los CAC no recibirán dinero de subsidio federal a través del Mercado (financiamiento federal a través de otros programas de subvención o Medicaid puede estar disponible).

**Agentes y corredores.** Los agentes y corredores son compensados por organizaciones de seguro de salud y a veces por los consumidores, consistentes con las leyes estatales.

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

# Resumen General del Entrenamiento

Salida

Papeles y Responsabilidades de Entidades de Asistencia al Consumidor del Mercado

11 de 15

## Entrenamiento y Certificación

Para asegurarse de que los consumidores obtengan información precisa, las entidades de asistencia al consumidor están obligadas a completar el entrenamiento y certificarse. Las normas de entrenamiento y certificación varían dependiendo en quién opera el Mercado. Por ejemplo:

Mercado Estatal	Entrenamiento y certificación estatal (el estado puede optar por utilizar el entrenamiento federal)	Entrenamiento y certificación estatal (el estado puede optar por utilizar el entrenamiento federal)	Entrenamiento y certificación estatal (el estado puede optar por utilizar el entrenamiento federal)	Entrenamiento y certificación estatal (el estado puede optar por utilizar el entrenamiento federal)
Mercado de Alianza Estatal	Entrenamiento y certificación federal, que puede ser suplida por el estado	Entrenamiento y certificación federal, que puede ser suplida por el estado	Entrenamiento federal y designación federal de las organizaciones, que puede ser suplido por el estado	Registro y entrenamiento federal
Mercado facilitado federalmente	Entrenamiento y certificación federal	Entrenamiento y certificación federal	Entrenamiento federal y designación federal de las organizaciones, que puede ser suplido por el estado	Registro y entrenamiento federal



Menú

Ayuda

Glosario

Recursos

[◀ ATRÁS](#)
[SIGUIENTE ▶](#)



# Resumen General del Entrenamiento

Salida

Papeles y Responsabilidades de Entidades de Asistencia al Consumidor del Mercado

12 de 15

## Mejores Practicas: Utilizando el Formulario de Consentimiento del Consumidor

El formulario de consentimiento del consumidor es una herramienta que usted puede utilizar en cada encuentro con los consumidores. La meta es asegurarse de que los consumidores entiendan sus derechos de privacidad y seguridad si ellos comparten información personal con usted.

Cuando usted le proporciona el formulario de consentimiento del consumidor a los consumidores, usted debe de estar consciente de que:

- El uso de este formulario de consentimiento es recomendado, pero no es requerido.
- Los consumidores pueden firmar el formulario de consentimiento ellos mismos o elegir a tener un guardián legal, un representante personal, u otra autoridad delegada que complete el formulario.
- Los consumidores pueden cancelar su consentimiento por escrito en cualquier momento.

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

 Graphic -- Alt Text:

Mujer de negocios sonriendo; computadora portátil delante de ella

# Resumen General del Entrenamiento

Salida

Papeles y Responsabilidades de Entidades de Asistencia al Consumidor del Mercado

13 de 15

## Mejores Prácticas para los Navegadores, CAC y Otras Entidades de Asistencia al Consumidor

Al trabajar con los consumidores, usted debe seguir estos consejos:

- Evitar hacer llamadas no solicitadas o envío de correos electrónicos no solicitados u mensajes en los medios de comunicación social acerca de la inscripción en un QHP del Mercado o cualquier otro plan cobertura.
- No hacer llamadas a los consumidores que estuvieron en un evento educativo o comunitario, a menos que el consumidor haya dado permiso en el evento para una llamada (incluyendo documentación de permiso para contactarse).
- Si un consumidor desea referir a un amigo o familiar a una entidad de asistencia al consumidor, el Navegador, Consejero Certificado para la Solicitud u otro personal de asistencia al consumidor puede proveer información de contacto (por e.j., una tarjeta de presentación) que el consumidor puede darle al amigo o familiar. De lo contrario, un consumidor referido necesita contactar a la entidad de asistencia al consumidor directamente.

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

 Graphic -- Alt Text:

Imagen de consejos útiles para trabajar con los consumidores

# Resumen General del Entrenamiento

Salida

Papeles y Responsabilidades de Entidades de Asistencia al Consumidor del Mercado

14 de 15

## Evaluación

Los requisitos, financiamiento y entrenamiento para las entidades de asistencia al consumidor pueden ser diferentes. ¿Cuál de las siguientes declaraciones es falso?

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

- A. Los Consejeros Certificados para la Solicitud (CAC) deben actuar en el mejor interés de los consumidores.
- B. Navegadores y personal de asistencia No-Navegador tienen requisitos de entrenamiento más comprensivos que los de los CAC o agentes y corredores.
- C. Todas las entidades de asistencia al consumidor deben cumplir con las normas de privacidad y seguridad del Mercado.
- D. Los agentes y corredores están obligados a conducir actividades de promoción a las poblaciones vulnerables y marginadas.

[Verifique su respuesta](#)[Reajustar](#)[Menú](#)[Ayuda](#)[Glosario](#)[Recursos](#)[◀ ATRÁS SIGUIENTE ▶](#)

# Resumen General del Entrenamiento

Salida

Papeles y Responsabilidades de Entidades de Asistencia al Consumidor del Mercado

15 de 15

## Puntos Clave

- Los cuatro tipos de entidades de asistencia al consumidor en el Mercado son (1) Navegadores, (2) personales de asistencia no-Navegadores, (3) CAC, y (4) agentes y corredores.
- Todas las entidades de asistencia al consumidor son responsables de ayudar a los consumidores a inscribirse en la cobertura médica y mantener las normas de privacidad y seguridad del Mercado.
- Personales de asistencia Navegadores y no-Navegadores están obligados a llevar a cabo promociones y actividades de educación.
- Los agentes y corredores son las únicas entidades que pueden recomendar opciones de cobertura médica específicas a los consumidores, porque ellos son operados por las organizaciones de cobertura médica. El resto de las entidades de asistencia al consumidor están requeridas a proporcionar información imparcial.

Usted ha completado este módulo exitosamente.

Haga clic en **SIGUIENTE** para volver al Menú Principal.



Menú

Ayuda

Glosario

Recursos

◀ ATRÁS SIGUIENTE ▶

# Resumen General del Entrenamiento

Salida

Normas del Mejor Interés del Consumidor 1 de 11


## Introducción


Usted es responsable por actuar en el mejor interés de los consumidores a los que ayuda.

Este entrenamiento le proveerá las habilidades para:

- Determinar cómo actuar en el mejor interés de los consumidores en situaciones específicas.
- Identificar las necesidades de los consumidores al hablar sobre los QHP o programas que ayudan a reducir sus costos.

Haga clic en **SIGUIENTE** para continuar.



 Menú Ayuda Glosario Recursos

◀ ATRÁS SIGUIENTE ▶

Graphic -- Alt Text:  
Imagen de una consejera certificada para la solicitud

# Resumen General del Entrenamiento

Salida

Normas del Mejor Interés del Consumidor

2 de 11

## El Mejor Interés del Consumidor

Siempre debe actuar en el mejor interés de los consumidores que ayuda. Esto significa que incluso, si tiene una relación con una organización de cobertura médica que ofrece un QHP particular, debe proveer ayuda a los consumidores, enfocándose sólo en sus intereses, no los suyos.

Para actuar en el mejor interés de los consumidores, debe ayudarles a elegir la cobertura médica que satisface todas sus necesidades, incluyendo:

- Su capacidad para pagar la cobertura médica
- Sus necesidades de atención de salud, tales como cobertura de tratamientos para cualquier condición de salud
- Su deseo de mantener a ciertos médicos o ver a un doctor en un lugar determinado
- Sus necesidades de la cobertura médica de las familias, si es aplicable

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

 Graphic -- Alt Text:

Pareja joven sosteniendo a su hija entre ellos

# Resumen General del Entrenamiento

Salida

Normas del Mejor Interés del Consumidor

3 de 11

## Una Descripción Precisa del Mercado

Para actuar en el mejor interés de los consumidores, debe ser capaz de describir el Mercado con precisión.

Tal vez tenga que:

- Acceder información a través de la página de Internet para ayudar a mantener a los consumidores informados mientras ellos toman sus decisiones.
- Establecer procedimientos operativos para encontrar información que le ayudará a los consumidores (por ejemplo, crear una lista de los recursos claves y contactos).
- Dejarles saber a los consumidores que su ayuda es totalmente gratuita y que está ahí para ayudarlos a tomar las decisiones que mejor conforman su presupuesto y necesidades específicas.

En las interacciones con los consumidores, debe mantenerse flexible, preguntar, escuchar y proveer la información que necesiten para tomar una decisión informada.



Menú

Ayuda

Glosario

Recursos

[◀ ATRÁS](#)
[SIGUIENTE ▶](#)

 Graphic -- Alt Text:

Una pareja mayor de edad se reúne con un personal de asistencia al consumidor

# Resumen General del Entrenamiento

Salida

Normas del Mejor Interés del Consumidor

4 de 11

## Consejos Acerca de la Eficacia

Para ayudarle a actuar en el mejor interés de los consumidores, debe:

- Entender y educarlos sobre las opciones para los planes de salud, así como el Medicaid y el programa de Seguro Médico para los Niños (CHIP).
- Educarlos acerca de las opciones de los planes de salud que mejor se ajustan a su presupuesto y sus necesidades específicas.
- Usar ayuda lingüística, información cultural y materiales que son más accesibles a los consumidores con incapacidades, según sea necesario.
- Cumplir con las normas de privacidad y seguridad.
- Conducir eventos de promoción en la comunidad para aprender más sobre las necesidades de su comunidad, si es aplicable.

Visite al [www.healthcare.gov](http://www.healthcare.gov) o al [www.cms.gov](http://www.cms.gov) para encontrar recursos para ayudarle a servirle mejor a los consumidores, incluyendo asistencia lingüística (por ej., servicios de traducción) y materiales de educativos. También se le recomienda que trabaje en conjunto con organizaciones de la comunidad en su área.



Menú

Ayuda

Glosario

Recursos

◀ ATRÁS SIGUIENTE ▶

Graphic -- Alt Text:

Una imagen de la mano de un hombre dibujando las conexiones entre elementos de los planes de salud en un tablero blanco. Las conexiones son, de arriba para abajo: hospitales, proveedores, personas sin seguro, programas sociales, seguros, medicamentos recetados, investigación médica y costos de atención médica.



# Resumen General del Entrenamiento

Salida

Normas del Mejor Interés del Consumidor

5 de 11

## Preguntas que Debe Considerar al Ayudar a Un Consumidor

Antes de que se reúna con los consumidores, considere estas preguntas para proporcionar la información y servicios específicos para las necesidades de ellos.

### Necesidades de los consumidores

- ¿De alguna forma son vulnerables los consumidores (por ejemplo, un consumidor que puede tener capacidad limitada para entender la información de los seguros médicos)?
- ¿Tienen los consumidores alguna incapacidad que afecta su movilidad, comunicación o comprensión?
- ¿Es el seguro médico algo nuevo y desconocido para el consumidor?

### Opciones disponibles de cobertura de salud

- ¿Para cuáles opciones de cobertura médica son elegibles los consumidores?
- ¿Satisfacen esas opciones sus necesidades?
- Una vez que se haya determinado la elegibilidad del consumidor, ¿Puede el consumidor inscribirse en opciones para ayudarle a reducir los costos de atención médica?

### Información sobre la cobertura médica que mejor se ajusta al presupuesto y las necesidades específicas del consumidor

- ¿Cómo puedo trabajar con los consumidores para ayudarles a comparar y seleccionar un QHP?
- ¿Qué se requiere para que los consumidores empiecen el proceso del seguro médico?
- ¿Tienen los consumidores todo lo que necesitan para solicitar?

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

# Resumen General del Entrenamiento

Salida

Normas del Mejor Interés del Consumidor

6 de 11

## Evaluación

Usted se reúne con Ebele, quien desea inscribirse en un plan de salud autorizado (QHP) específico que tenga costos mensuales bajos. Hace seis años, usted trabajó para la organización de cobertura médica que ofrece este plan de seguro de salud. Para ser totalmente franco y honesto, le informa a Ebele que anteriormente trabajó para esta organización de seguros. Pero después de revisar el QHP específico que pide, se da cuenta que, aunque tiene bajos costos mensuales, no cubre las necesidades específicas de la diabetes de Ebele. ¿Qué debe hacer usted para actuar en el mejor interés de Ebele?

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

- A. Dígale que no es elegible para la cobertura médica debido a su condición pre-existente.
- B. Animela a inscribirse en el QHP porque tiene bajos costos mensuales y puede pagarlo.
- C. Muéstrela un QHP con primas similares que también ofrecen cobertura para sus necesidades de diabetes y deje que tome su propia decisión.
- D. Animela para inscribirse en un QHP porque usted solía trabajar para la organización de cobertura médica y cree que es la mejor opción.

 Verifique su respuesta

Reajustar



Menú

Ayuda

Glosario

Recursos

◀ ATRÁS SIGUIENTE ▶

# Resumen General del Entrenamiento

Salida

Normas del Mejor Interés del Consumidor

7 de 11

## Información sobre los QHP o los Programas que Ayudan Reducir los Costos

Recuerde considerar las necesidades individuales de cada consumidor cuando le estes ayudando a comparar y seleccionar los planes de salud autorizados (QHP). Preguntese que tipos de cobertura o servicios mejor conforman con el presupuesto y necesidades de salud del consumidor ahora y en el futuro.

Algunos ejemplos de las preguntas que usted puede preguntar incluyen:

- Tiene usted alguna necesidad especial de la cuál debo considerar antes de que comencemos?
- Hay algo en específico de lo cuál usted esta buscando en un plan de salud, tal como un doctor, local, o tipo de plan?
- Tiene usted (o algún miembro de su familia) alguna condición médica que requiere tratamiento continuo y/o medicamentos?
- Es el costo o la flexibilidad mas importante para usted?
- Hay algunos planes de los cuales usted le gustaría revisar en mas detalle?
- Usted anticipa algún cambio de vida (por ej., embarazo) dentro de los próximos 12 meses que nosotros debemos considerar cuando comparemos los planes de salud?
- Hay alguna otra cosa que debo considerar mientras reviso su opciones de cobertura de salud?



Cuanta más información recoja, mejor será la ayuda que puede proveer.



Menú

Ayuda

Glosario

Recursos

[◀ ATRÁS](#)
[SIGUIENTE ▶](#)

Graphic -- Alt Text:

Una consejera certificada para la solicitud reuniéndose con otra consumidora para discutir la cobertura médica

Graphic -- Long Description (Directions):

137498504.png

# Resumen General del Entrenamiento

Salida

Normas del Mejor Interés del Consumidor

8 de 11

## Consejos Adicionales Acerca del Servicio al Cliente

Cuando ayude a los consumidores, recuerde siempre proveer información sobre todos los QHP y las opciones que puedan ser elegibles para ayudar a reducir los costos de atención médica.

Pero asegúrese de no:

- Dirigir o guiar a consumidores hacia ciertos QHP que puede favorecer.
- Dirigir o guiar a consumidores lejos de los QHP que satisfacen todas sus necesidades.
- Actuar en su propio interés personal, o en el interés de una organización de cobertura médica.

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

Graphic -- Alt Text:

Imagen de dos hombres dándose de la mano

# Resumen General del Entrenamiento

Salida

Normas del Mejor Interés del Consumidor

9 de 11

## Referencias del Consumidor a Otros Servicios Apropriados

Puede haber ocasiones cuando necesite referir a los consumidores a otros servicios.

También debe estar familiarizado con los recursos de Mercado y las organizaciones comunitarias de confianza que pueden proveer apoyo adicional al consumidor. Utilice siempre las relaciones que tenga y continúe construyéndolas para proveer recursos y apoyo que los consumidores necesiten.

Por ejemplo, después de su reunión inicial con los consumidores, puede darse cuenta de que necesitan ayuda que usted no pueda proveer (Por ej., servicios que no son relacionados con la cobertura médica).

Dependiendo de las necesidades de los consumidores, usted podrá referirlos a algunas organizaciones que incluyen: la Cruz Roja Americana, Crisis de la Salud de Hombres Homosexuales (GMHC, por su sigla en inglés), Asociación Nacional para el Progreso de Personas de Color (NAACP, por su sigla en inglés), Liga de Ciudadanos Latinoamericanos Unidos o la Asociación de Centros Universitarios de la Incapacidad.

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

# Resumen General del Entrenamiento

Salida

Normas del Mejor Interés del Consumidor

10 de 11

## Evaluación

Tomás le llamó para discutir las opciones de cobertura médica disponibles a través del Mercado. Después de discutir sus necesidades específicas, cree que él debería inscribirse en uno de los QHP ofrecidos por la organización de seguros de salud donde usted tiene el seguro médico. ¿Cuál de las siguientes opciones es en el mejor interés del consumidor?

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

- A. Refiéralo a un plan de salud ofrecido por su organización de cobertura médica. Después de todo, siempre ha tenido una experiencia positiva con ellos.
- B. Identifique las opciones disponibles dependiendo de sus necesidades. Deje que él decida cuál opción prefiere.
- C. Provea todas las opciones disponibles, excepto aquella de la que no ha oído comentarios positivos.
- D. Identifique los aspectos positivos y negativos de cada una de sus opciones.

 Verifique su respuesta

Reajustar



Menú

Ayuda

Glosario

Recursos

◀ ATRÁS SIGUIENTE ▶

# Resumen General del Entrenamiento

[Salida](#)

Normas del Mejor Interés del Consumidor

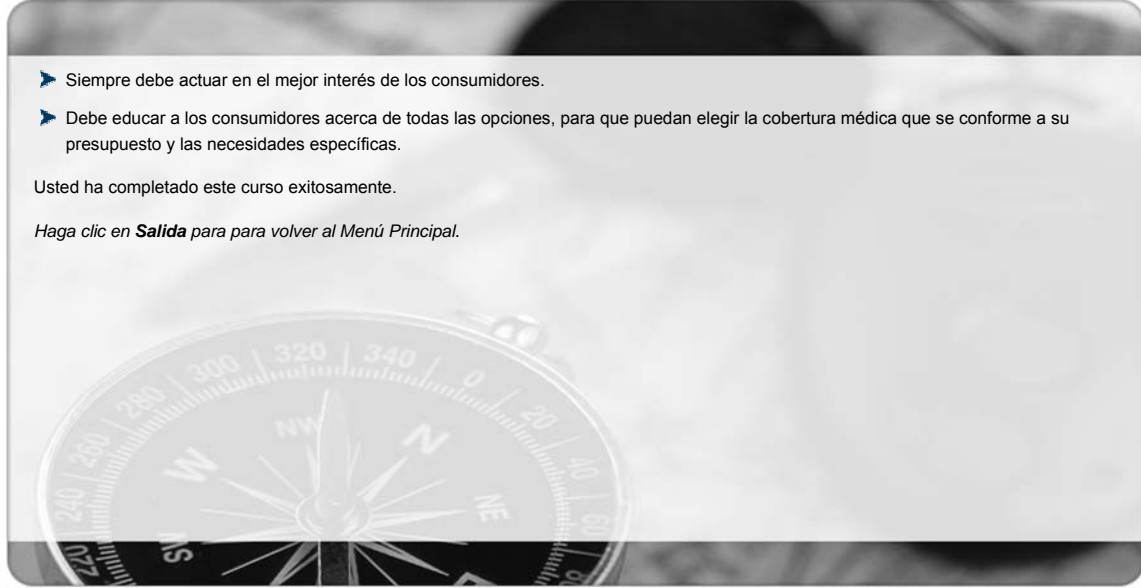
11 de 11

## Puntos Clave

- ▶ Siempre debe actuar en el mejor interés de los consumidores.
- ▶ Debe educar a los consumidores acerca de todas las opciones, para que puedan elegir la cobertura médica que se conforme a su presupuesto y las necesidades específicas.

Usted ha completado este curso exitosamente.

Haga clic en **Salida** para para volver al Menú Principal.

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