Solución de problemas de verificación de identidad fallida en CuidadoDeSalud.gov

Al crear una nueva cuenta en CuidadoDeSalud.gov, las personas deben verificar su identidad y, para ello, tienen que responder una serie de preguntas basadas en datos de su informe crediticio, como direcciones anteriores, el banco en el que tienen una hipoteca o un préstamo para automóvil, o el año en el que se registraron para obtener una tarjeta de crédito específica. CuidadoDeSalud.gov permite dos intentos para verificar la identidad; si la persona falla en ambos intentos, no podrá enviar su solicitud hasta que se pueda verificar su identidad.

Tregunas de lacitadas							
Res veri	ponda las ficar su id	preguntas de seguridad para que podamos entidad.					
1.	¿Cuál de tiene? Si coincide ANTERIO o o o o o	Ias siguientes tarjetas de crédito minoristas no hay una tarjeta de crédito minorista nite, seleccione "NIKOUNA DE LAS DRINS". DUNNES STORES GO FISHIN ALLIS COLLINS LEATHERTREE NINGUNA DE LAS ANTERIORES/NO SE APLICA					
2.	Seleccio proporci o o o	ne el condado para la dirección que onó. COOK RANDOLPH PEORIA PULASKI NINGUNA DE LAS ANTERIORES/NO SE APLICA					
3.	¿Cuál de suyo? Si seleccio o o o	los siguientes es un número de teléfono anterior no hay un número de teléfono que coincida, ne "NINGUNO DE LOS ANTERIORES". (217)224-5122 (217)222-0578 (217)225-268 NINGUNA DE LAS ANTERIORES/NO SE APLICA					

Siga estos pasos para solucionar un problema de verificación de identidad fallida.

Paso 1

GUIDE

Después de dos intentos fallidos de responder a las preguntas de verificación de identidad, verá esta pantalla, que le permitirá cargar documentos que verifiquen su identidad de inmediato, como una licencia o una tarjeta verde

Si la persona no trajo los documentos de verificación de identidad a la cita y tiene que regresar con sus documentos, puede cargar los documentos más tarde con solo iniciar sesión en su cuenta, hacer clic en "My Profile" (Mi perfil) y, luego, en "Verify Now" (Verificar ahora).

Paso 2

2

3

Haga clic en "Upload Documents" (Cargar documentos) y, luego, seleccione en la lista desplegable el tipo de documento de verificación de identidad que desea enviar. Cargue el documento y, luego, haga clic en "Finish" (Finalizar).

Su identidad no fue verificada.

Debe presentar documentos para demostrar su identidad. No podrá enviar su solicitud de cobertura médica hasta que se verifique su identidad. Una ve que mande sus documentos, serán revisados Los resultados su verificación de identidad le serán enviados por correo electrónico. SUBIR DOCUMENTOS Mi Perfil MIS SOLICITUDES Y Debe llenar todos los casilleros excepto cua letras con caracteres especiales como acent O MI PERFIL Su perfil contiene su información básica. Usted puede hacer cambios agu CONFIGURACIÓN DEL CÓDIGO DE SEGURID. MENSAJES (0)

I.	Seleccione el tipo de documento que desea cargar						
I	-Seleccione una opción-						
✓ -Seleccione una opción-							
Licencia de conducir emitida por estado o territorio							
Tarjeta de identificación de la escuela							
	Credencial de elector						
	Tarjeta militar de EE. UU. o registro de reclutamiento						
	Tarjeta de identificación emitida por el gobierno federal, estatal o local						
	Pasaporte de EE. UU. o tarjeta de pasaporte de EE. UU						

Paso 3

Haga clic en "Return to My Profile" (Regresar a mi perfil). En esta pantalla, verá un mensaje que dice "Identity verification pending" (Verificación de identidad pendiente). A continuación, seleccione "My Applications & Coverage" (Mis solicitudes y cobertura).

Documentos que comprueban su identidad	MIS SOLICITUDES Y COBERTURA	Mi Perfil Debe llenar todos los casilleros excepto cuando se indique que son opcionales. No escriba letras con caracteres especiales como acentos, etc.
Sus documentos fueron enviados con éxito y serán revisados.	MI PERFIL	Su perfil contiene su información básica. Usted puede hacer cambios aquí.
Le enviaremos un correo electrónico para informarle cuando tenga un nuevo aviso disponible en su cuenta en línea sobre el estado de su verificación de identidad. Nos comunicaremos con suste si inecesitamos más información. Puede comenzar o continuar con su solicitud de cobertura médica del Mercado,	O CONFIGURACIÓN DEL CÓDIGO DE SEGURIDAD	
pero su identidad debe verificarse antes de poder enviar su solicitud o inscribirse en un plan.	MENSAJES (1)	Nombre Jane Doe
Obtenga más información sobre lo que sucede después de enviar sus documentos.		▲ No se ha verificado la identidad - <u>Verificar</u> <u>ahora</u>
ir a Mi Perfil	I	



Paso 4:

Complete el año y el estado; luego, haga clic en "Apply or Renew" (Solicitar o renovar). Complete las primeras dos secciones de la solicitud. Sección 1: Dirección e información de contacto Sección 2: Información sobre impuestos e ingresos Cuando llegue a la Sección 3 de la solicitud, "Coverage & Changes" (Cobertura y cambios), <u>deténgase</u> y continúe con el Paso 5.

Jane, ¿qué desea hacer? Obtenga cobertura para: SOLICITE RENUEVE Seleccione el añc ~ Seleccione el estado SECCIÓN 1 SECCIÓN 2 Configuración de la Información personal y olicitud del hogar · Configurar ahorro de Información sobre la costos declaración de impuestos Información del contacto Ingresos del hogar Ouién necesita Números de Seguro cobertura Social

Paso 5:

Llame al centro de llamadas del mercado al (800) 318-2596.

Pídale al cliente que le autorice a hablar con el representante del centro de llamadas.

Dígale al representante que está trabajando con un cliente cuya identidad no puede verificarse.

Tenga en cuenta que ya ha cargado los documentos de verificación en la cuenta del cliente y ha completado la mayor parte de la solicitud.

Pídale al representante que abra la solicitud en su dispositivo y la complete.

Una vez que el representante haya completado y enviado la solicitud, podrá colgar y reanudar el proceso de inscripción con el cliente.

Paso 6:

6

Inicie sesión en la cuenta del cliente y seleccione "My Applications & Coverage" (Mis solicitudes y cobertura). Haga clic en la solicitud enviada y, luego, en "Resume Enrollment" (Reanudar inscripción). Ahora podrá ver el aviso de elegibilidad y ayudar a su cliente a inscribirse.

MIS SOLICITUDES Y COBERTURA	Puede proteger su cuenta aún más. <u>Obtenga un código de seguridad único cada vez</u> que inicie sesión,		Solicitud 2024 para individuos y	as (Número de identidad: 5655770767) Ver todas las solicitudes	
 MI PERFIL CONFIGURACIÓN DEL CÓDIGO DE SEGURIDAD 	Jane, ¿qué desea hacer?	0	Mis planes y programas	E	STATUS DE LA SOLICITUD
MENSAJES (1)	Obtenga cobertura para: Seleccione el añc v Sollcitte RENUEVE Solucita el añc v Sollcitte RENUEVE An encuentra su estado? Visite el sitio web del Mercado de su estado, o llame al Mercado de seguros al 1-800-318-2596 (TTY 1-855-889-4325). Encuentre el sitio de Internet de su estado.	0 0 0	Mi perfil del plan Elegibilidad y apelaciones Detalles de la solicitud Reporte un cambio de		Su solicitud está incompleta No ha terminado su solicitud de cobertura médica. Debe completar y enviar su solicitud para averiguar si es elegible para la cobertura y para inscribirse en un plan. CONTINUAR CON LA SOLICITUD

Otra posibilidad sería que ayude a su cliente a completar toda la solicitud con el centro de llamadas y, luego, use la herramienta "See Plans and Prices" (Ver planes y precios) en CuidadoDeSalud.gov para ayudarle a comparar las opciones de planes.

Para obtener más recursos, visite <u>www.healthreformbeyondthebasics.org</u>

