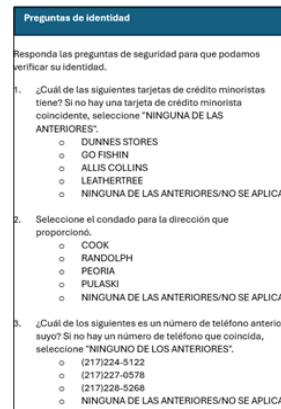


GUIDE

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.



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

1 Paso 1

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).

Su identidad no fue verificada.

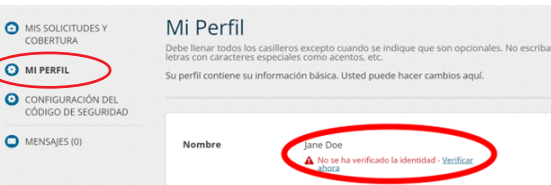
Debe presentar documentos para demostrar su identidad. No podrá enviar su solicitud de cobertura médica hasta que se verifique su identidad.

Una vez que mande sus documentos, serán revisados. Los resultados de su verificación de identidad le serán enviados por correo electrónico.

[SUBIR DOCUMENTOS](#)

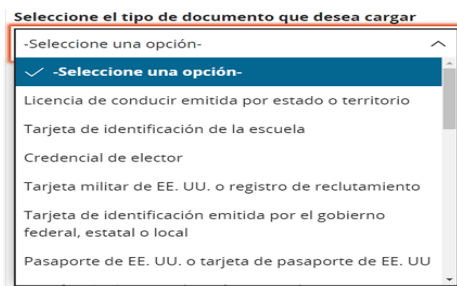
2 Paso 2

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).



3 Paso 3

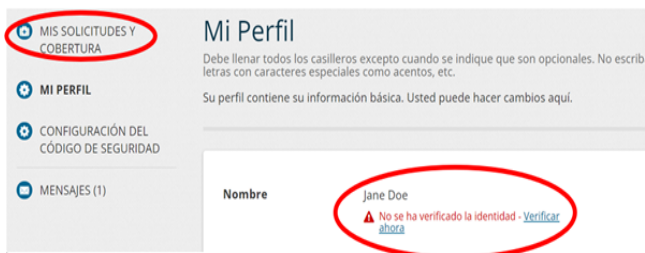
Haga clic en "Return to My Profile" (Regresar a mi perfil). En esta pantalla, verá un mensaje que dice "Identity verification pending" (Verificación de identidad pendiente). A continuación, seleccione "My Applications & Coverage" (Mis solicitudes y cobertura).



Documentos que comprueban su identidad

Sus documentos fueron enviados con éxito y serán revisados.
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 usted si necesitamos más información.
Puede comenzar o continuar con su solicitud de cobertura médica del Mercado, pero su identidad debe verificarse antes de poder enviar su solicitud o inscribirse en un plan.
[Obtenga más información sobre lo que sucede después de enviar sus documentos.](#)

[Ir a Mi Perfil](#)



4

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), **deténgase** y continúe con el Paso 5.

Jane, ¿qué desea hacer?

Obtenga cobertura para:

Seleccione el año Seleccione el estado **SOLICITE RENEVE**

<p>SECCIÓN 1</p> <p>Configuración de la solicitud</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Configurar ahorro de costos • Información del contacto • Quién necesita cobertura 	<p>SECCIÓN 2</p> <p>Información personal y del hogar</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Información sobre la declaración de impuestos • Ingresos del hogar • Números de Seguro Social
---	--

5

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.

6

Paso 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.

<p>MIS SOLICITUDES Y COBERTURA</p> <p>MI PERFIL</p> <p>CONFIGURACIÓN DEL CÓDIGO DE SEGURIDAD</p> <p>MENSAJES (1)</p>	<p>Puede proteger su cuenta aún más. Obtenga un código de seguridad único cada vez que inicie sesión.</p> <p>Jane, ¿qué desea hacer?</p> <p>Obtenga cobertura para:</p> <p>Seleccione el año <input type="text"/> Seleccione el estado <input type="text"/> SOLICITE RENEVE</p> <p>¿No 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.</p>	<p>Solicitud 2024 para individuos y familias (Número de identidad: 5655770767) Ver todas las solicitudes</p> <ul style="list-style-type: none"> Mis planes y programas Mi perfil del plan Elegibilidad y apelaciones Detalles de la solicitud Reporte un cambio de vida <p>ESTATUS DE LA SOLICITUD</p> <p>Su solicitud está incompleta</p> <p>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.</p> <p>CONTINUAR CON LA SOLICITUD</p>
--	---	---

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 ayudarlo a comparar las opciones de planes.

Para obtener más recursos, visite www.healthreformbeyondthebasics.org