



# **Su Solicitud del Mercado de Seguros: Comprobación de identidad (ID) e inconsistencias en la información**

Cuando llene una solicitud para conseguir cobertura médica a través del Mercado de Seguros Médicos, tendrá que proveer información específica, antes de poder inscribirse en la cobertura y obtener ayuda con los costos. La comprobación de Identidad (ID) es una parte importante de este proceso.

## **1. Comprobación de identidad (ID)**

La comprobación de su identidad se usa para el proceso de verificación. Esto se hace a través de preguntas sobre su historia personal y financiera que en la mayoría de los casos, solo puede responder usted. Comprobar su identidad es el primer paso del proceso de solicitud de la cobertura del Mercado de seguros. Debe demostrar su identidad para crear una cuenta en el Mercado y poder presentar su solicitud electrónicamente.

### **¿Por qué es importante comprobar mi identidad?**

Porque le ayuda a proteger su información personal. Este proceso evita que otra persona cree una cuenta en [CuidadoDeSalud.gov](https://www.CuidadoDeSalud.gov) y solicite cobertura médica en su nombre y sin su conocimiento.

### **¿Cuál es la información que usaré para comprobar mi identidad?**

Esté preparado para proveer respuestas correctas a las preguntas sobre su historia personal. No se le preguntará sobre todo lo mencionado a continuación, pero saber esta información puede serle útil:

- Las direcciones de su domicilio actual y pasados
- Los nombres de los condados donde vive y ha vivido

- **Información sobre su automóvil:** detalles del mismo, el número de la placa/matrícula
- Los nombres de sus empleadores actuales y pasados
- **Tarjetas de crédito:** nombre del banco/prestamista, el año y mes en que se obtuvo
- **Hipotecas:** Nombre del banco/prestamista, cantidad de la hipoteca y duración del préstamo (por cuántos años)
- **Préstamos (incluya los del auto, de estudiante o segunda hipoteca):** Nombre del prestamista, cantidad de la hipoteca y duración del préstamo (por cuántos años)

## ¿Afecta el verificar mi identidad mi puntaje de crédito?

No. Si revisa su informe de crédito, es posible que vea una indagación hecha por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid o CMS. CMS utiliza agencias de información de crédito como Experian y Equifax para verificar la información en su solicitud. Pero no se preocupe, esto es sólo una indagación y no afecta su puntaje de crédito.

## ¿Qué pasa si no pueden verificar mi identidad?

Si no se pudo verificar su identidad, significa que el Mercado no pudo confirmar la información que proporcionó con la información disponible en los archivos que se usan para este proceso. A continuación le explicamos cómo hacer el trámite de verificación:

- Llame al servicio al cliente de Experian al 1-(866)-578-5409 y dígalos el código de referencia que aparece en la pantalla de la solicitud del Mercado de seguros, para que le ayuden en el proceso de verificación. Experian es el contratista que nos ayuda con la verificación.
- Si el servicio al cliente de Experian no puede verificar su identidad, tendrá que subir **los documentos** a su cuenta del Mercado de seguros en [CuidadoDeSalud.gov](http://CuidadoDeSalud.gov), que demuestran su identidad, o enviarla por correo a:

**MERCADO DE SEGUROS MÉDICOS  
465 INDUSTRIAL BLVD  
LONDON, KY 40750-0001**

- Si sube los documentos a su cuenta del Mercado de seguros, el proceso será más rápido. No utilice los siguientes caracteres en el nombre del archivo que suba: / \ : \* ? " < > |.
- Si los manda por correo, envíe copias y guarde los originales. Incluya su nombre, fecha de nacimiento y su número de Seguro Social. Generalmente, la información se procesará **entre 7 y 10 días laborables una vez recibido la documentación (pero puede ser antes de ese plazo)**.
- Una vez procesadas las copias de sus documentos, se le enviará una carta informándole sobre la verificación de su identidad. Si no se pudo comprobar, tal vez tenga que presentar otra documentación.

## ¿Qué ocurre si envié los documentos pero no recibí la carta sobre la verificación de mi identidad?

Llame al Centro de Llamadas del Mercado al 1-800-318-2596 y pregunte. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-855-889-4325.

Un representante de servicio al cliente le preguntará su nombre y su fecha de nacimiento para empezar la investigación. Cuando se haya completado la verificación, le mandarán una carta. Puede inscribirse en un plan, inclusive si ya han pasado más de 90 días desde que presentó la documentación y aún está esperando que el problema se resuelva.

## ¿Cómo puedo solicitar la cobertura médica si todavía hay problemas para verificar mi identidad?

Si tiene problemas para comprobar su identidad, hay dos maneras para solicitar la cobertura del Mercado de seguros:

1. Llame al Mercado de seguros y llene la solicitud con la ayuda del CCR.
2. Llene y envíe por correo la solicitud en papel a la dirección mencionada arriba.

## ¿Qué ocurre si presenté una solicitud en papel o una solicitud a través del Centro de Llamadas del Mercado y recibí un aviso de elegibilidad pero ahora tengo problemas para crear una cuenta en CuidadoDeSalud.gov?

En ese caso tal vez tenga un problema de verificación de su identidad. Vea “¿Por qué mi identidad no pudo ser verificada?”

Si todavía necesita ayuda, llame al Centro de Llamadas del Mercado al 1-800-318-2596 y un CCR le ayudará a escoger un plan e inscribirse. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-855-889-4325.

Nota: Su elegibilidad para el Mercado de seguros continuará siendo válida hasta que seleccione un plan y se inscriba, siempre que lo haga antes de que termine la **Inscripción Abierta**.

Usted tiene derecho a obtener la información de este producto en un formato alternativo. También tiene el derecho de presentar una queja si piensa que ha sido discriminado. Visite <https://www.cms.gov/About-CMS/Agency-Information/Aboutwebsite/CMSNondiscriminationNotice.html> o comuníquese con el Centro de Llamadas del Mercado al 1-800-318-2596 para obtener más información. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-855-889-4325.

