



## Sistema de apoyo al consumidor y el intercambio de seguro de salud

La Ley de Atención Médica a Precios Accesibles (ACA por sus siglas en inglés) requiere que los estados formen **Intercambios de seguro de salud**. El Intercambio de seguro de salud de Rhode Island será un mercado donde las personas pueden comparar planes de seguro de salud y comprar cobertura. El Intercambio también será un lugar donde las personas sin acceso a una cobertura a precios accesibles ofrecida por el empleador pueden obtener información e inscribirse en una cobertura con subsidio (Medicaid o créditos impositivos para ayudar a pagar la cobertura comercial). Los pequeños empleadores también podrán comprar cobertura para sus empleados a través del Intercambio.

El Intercambio debe crear un **Sistema de apoyo al consumidor** para ayudar a consumidores a elegir planes de salud y solucionar cualquier problema con la cobertura. Este sistema debe incluir cuatro partes:

- (1) Extensión y educación para que las personas conozcan al Intercambio y las opciones de cobertura,
- (2) Navegadores que explicarán las opciones del seguro de salud y ayudarán a los consumidores a inscribirse en un plan de salud,
- (3) Un centro de llamadas para consumidores, y
- (4) Maneras para que los consumidores presenten apelaciones y registren sus quejas.

El Intercambio debe tener su Sistema de apoyo al consumidor completo en funcionamiento antes de octubre de 2013. Si bien la cobertura a través del Intercambio no comienza hasta enero de 2014, los ciudadanos de Rhode Island podrán preinscribirse en las opciones de cobertura de salud (que incluye a los planes comerciales de seguro y Medicaid) disponibles a través del Intercambio a partir de octubre de 2013. Los ciudadanos de Rhode Island que se preinscriben tendrán cobertura inmediatamente a partir del 1.º de enero de 2014.

### Atención a los Navegadores

Los Navegadores serán muy importantes para que el Intercambio del seguro de salud de Rhode Island tenga éxito. Deben tener conocimientos, buena preparación y la confianza de la gente que usa el Intercambio.

#### ¿QUÉ HARÁN LOS NAVEGADORES?

Los Navegadores ayudarán a las personas a conocer y usar eficazmente el Intercambio. Ayudarán a los consumidores a entender las opciones de cobertura del seguro de salud y elegir un plan que mejor responda a sus necesidades.

Los Navegadores:

- Distribuirán información objetiva e imparcial sobre la inscripción en los planes de salud y la disponibilidad de créditos impositivos.
- Ayudarán a los consumidores a entender los subsidios del intercambio (créditos impositivos) y Medicaid.
- Ayudarán a los consumidores a inscribirse en los planes de salud, incluyendo a Medicaid.
- Proporcionarán derivaciones sobre problemas, quejas o preguntas del consumidor.

(Página 1 de 2)

## ¿QUÉ HABILIDADES NECESITAN TENER LOS NAVEGADORES?

Los Navegadores deben:

- Tener conocimientos de las opciones de la cobertura ofrecidas a través del Intercambio de seguro de salud de Rhode Island (RIte Care y Rhody Health Partners) y otros programas públicos.
- Tener conocimiento del mercado privado de seguros de Rhode Island y los planes comerciales ofrecidos a través del Intercambio.
- Poder explicar la elegibilidad, beneficios, participación en los costos y procesos de apelación a los consumidores.
- Poder ayudar a las personas a entender cómo funcionan los créditos impositivos para las primas y su impacto financiero potencial.
- Tener la confianza de la comunidad al proveer información apropiada, clara y correcta.
- Estar libres de conflictos de intereses, incluyendo pagos e incentivos de los aseguradores o la industria.
- Actuar para beneficio del consumidor como cliente, no los aseguradores.
- Poder proveer información de maneras que sean cultural y lingüísticamente apropiadas a los ciudadanos de Rhode Island que usan el Intercambio, incluso a individuos con aptitudes limitadas en el inglés.
- Poder asegurar la accesibilidad y utilidad del Intercambio para los ciudadanos de Rhode Island con discapacidades.
- Poder atender eficazmente a grupos de personas con bajo ingreso, carenciados y difíciles de atender.

## ¿QUIÉNES PUEDEN SER NAVEGADORES?

La ACA requiere que todos los Intercambios tengan por lo menos dos entidades que se desempeñen como Navegadores, una de las cuales debe ser **una organización comunitaria sin fines de lucro u orientada hacia el consumidor**.

Además de las organizaciones comunitarias, los siguientes grupos también pueden ser Navegadores:

- Organizaciones comerciales, profesionales, o de la industria comercial de la pesca, ganadería o agricultura
- Cámaras de Comercio
- Sindicatos
- Socios de la Administración de Pequeñas Empresas
- Corredores y agentes de seguro

Las compañías que venden seguro de salud tienen prohibido ser Navegadores.

Los Navegadores no pueden recibir ningún pago directo o indirecto de ningún asegurador de salud relacionado con la inscripción en un plan de salud.

---

<sup>1</sup> El 12 de marzo de 2012, el Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE.UU. presentó las normas finales sobre el establecimiento de los Intercambios. Las normas explican las claras expectativas y requisitos de los programas de Navegadores y describen las diferencias entre los corredores de seguro y los navegadores. Los estados deben observar estas normas cuando diseñan sus programas de Navegadores.