

Consejos para llamar a su compañía de seguro de salud

Antes de llamar:

- Anote todas sus preguntas para que no se olvide de preguntar algo importante
- Planee bien antes de llamar, para que tenga tiempo suficiente para hablar por teléfono. Es muy probable que permanezca en espera durante unos cuantos minutos, pero a veces puede tomar mucho más tiempo. La mejor hora para llamar es antes de las 11 de la mañana. Evite las llamar entre las 11 am y las 3 pm porque estas son las horas de mayor actividad.
- Tenga a la mano su tarjeta de seguro, facturas recientes, recibos y una copia de su póliza de seguro de salud.

Durante la llamada:

- Anote el número a donde está llamando, la fecha, la hora y el nombre del agente de servicio al cliente con quien habló.
- Hable claramente y con calma
- Anote las respuestas que obtenga del agente en el mismo papel de sus preguntas
- Si no entiende una respuesta, pídale a su agente que le explique de nuevo. O pida hablar con otro agente o un encargado.
- Pregunte cuándo tiempo tardará obtener respuesta a su problema. Si el agente no está seguro, pregunte cuánto tiempo tarda normalmente, o pida hablar con un encargado.

Después de la llamada:

- Si necesita hacerle seguimiento a algo en fecha posterior, anótelo en su calendario
- Guarde las anotaciones de su llamada, emails y documentos de su compañía de seguros, en una carpeta debidamente marcada. Mantenga esta carpeta en un lugar de fácil acceso.

Sabía usted que...



El sábado en la mañana tienen el menor tiempo

No olvide...



Si usted no entiende algo, puede hacerle preguntas a su agente.



COVER MISSOURI

Comunicación con el Marketplace y mi compañía de seguros

Como el ejemplo a continuación, llene esta tabla cada vez que se comunice con el Marketplace y su compañía de seguros. Esta información puede ayudarle si tiene presentar una apelación. Para obtener más información sobre las apelaciones, visite healthcare.gov/marketplace-appeals/what-you-can-appeal/.

Fecha	Motivo de la comunicación	Tipo de comunicación (teléfono, correo electrónico, correo).	Nombre de la persona con quien hablé	Respuesta o resultado de la comunicación	Observaciones:
25/11/2017	Recibí una carta indicando que debo enviar prueba de identidad	Teléfono:	John Smith	Tengo que iniciar sesión en la cuenta Marketplace para subir los documentos	El nombre de archivo no puede incluir caracteres especiales, tales como: / ? *

