

# Protéjase del Fraude

Su mejor protección contra el fraude es estar informado. A continuación le brindamos algunos consejos para que se proteja cuando compre cobertura médica a través del Mercado de seguros en [CuidadoDeSalud.gov](https://www.CuidadoDeSalud.gov):

## Mantenga su información segura en la web.

- Asegúrese de que su computadora tenga un programa de seguridad conocido y que el mismo esté actualizado. Los programas de seguridad pueden ayudar a proteger su computadora de los virus. Usted puede encontrar un programa de seguridad gratuito de una compañía con buena reputación. Si desea más información, visite [staysafeonline.org/stay-safe-online/free-security-check-ups](https://staysafeonline.org/stay-safe-online/free-security-check-ups).
- Elimine el software malintencionado (también conocido como “malware”), que incluye virus y spyware que se instalan en su computadora, teléfono o móvil sin su consentimiento. Malware puede hacer que el programa falle y también lo pueden usar para monitorear y controlar su actividad electrónica. Los criminales usan malware para robar su información personal, enviar correo basura y cometer fraude. Para más información sobre cómo detectar y eliminar malware, visite [onguardonline.gov/articles/0011-malware](https://onguardonline.gov/articles/0011-malware).
- Cree contraseñas complejas:
  - Use contraseñas largas e impredecibles que contengan una combinación de letras mayúsculas y minúsculas, números y caracteres especiales.
  - Use contraseñas que no contengan palabras comunes o sean parte de su información personal, como su nombre o fecha de nacimiento.
  - No use la misma contraseña para varias cuentas, como la cuenta del Mercado de seguros y su correo electrónico u otra cuenta electrónica que tenga.
  - No comparta su contraseña con nadie y guárdela en un lugar seguro en sus instintos. Si recibe un correo electrónico que le resulta sospechoso, no lo abra, ni abra los adjuntos ni enlaces.
- Confíe en sus instintos. Si un correo electrónico parece sospechoso, no lo abra, no abra los archivos adjuntos, ni haga clic en los enlaces.
- Si un sitio web no le parece seguro, no ingrese información personal. Hágalo solamente en aquellos sitios web codificados y seguros. Lo que le demuestra que un sitio web es seguro, como por ejemplo [CuidadoDeSalud.gov](https://www.CuidadoDeSalud.gov), es el símbolo de candado y “https” en la dirección del sitio.
- Cierre el buscador y desconéctese de Internet cuando no esté frente a su computadora, para que los “hackers” no puedan obtener su información.

Si desea más información, lea los consejos de la Comisión Federal de Comercio sobre la seguridad de su computadora en [consumer.ftc.gov/topics/computer-security](https://consumer.ftc.gov/topics/computer-security), o visite [onguardonline.gov](https://onguardonline.gov).

## Mantenga su información segura en [CuidadoDeSalud.gov](https://www.CuidadoDeSalud.gov).

Para nosotros en el Mercado de seguros es muy importante la confidencialidad de su información, por eso protegemos su identidad de varias maneras, entre ellas:

- No recolectamos información que pueda identificarlo (PII) a menos que usted nos la quiera proporcionar voluntariamente.
- No recolectamos información para actividades de mercadeo o cualquier otro propósito que no esté relacionado con nuestros objetivos.
- Le pedimos que confirme su identidad y la verificamos antes de que usted pueda crear una cuenta en el Mercado de seguros y llenar la solicitud. Esto lo hacemos a través de una serie de preguntas que solamente usted puede responder, basadas en sus cuentas e información personal de su informe crediticio. De este modo evitamos que las personas que no están autorizadas creen cuentas o soliciten la cobertura médica en su nombre y sin que usted lo sepa.
- Tal vez le pidamos que presente cierta documentación como comprobante de alguna información que haya incluido en su solicitud.

Si desea más información sobre cómo proteger su privacidad, lea la declaración de confidencialidad del Mercado de seguros en [CuidadoDeSalud.gov/privacy](https://www.CuidadoDeSalud.gov/privacy).

Además de las medidas que tomamos para proteger la confidencialidad de su información, a continuación le brindamos algunos consejos para resguardar su información [CuidadoDeSalud.gov](https://www.CuidadoDeSalud.gov):

- Visite el sitio web apropiado. Cuando solicite la cobertura médica a través del Mercado de seguros, asegúrese de hacerlo en [CuidadoDeSalud.gov](https://www.CuidadoDeSalud.gov). Hay muchas compañías que podrían tratar de engañarlo y darle la impresión de que están asociadas al Mercado de seguros o a [CuidadoDeSalud.gov](https://www.CuidadoDeSalud.gov). También hay sitios web que lucen muy parecido o tiene una dirección similar (como: .com, .org o .net) y utilizan palabras clave como “cuidado de la salud” o “Mercado” pero no son una fuente oficial ni confiable.
- Cuando visite [CuidadoDeSalud.gov](https://www.CuidadoDeSalud.gov), asegúrese de que la dirección sea: [CuidadoDeSalud.gov](https://www.CuidadoDeSalud.gov) y que contenga la imagen de un candado, lo que significa que es un sitio seguro.
- Limpie los “cookies” y “cache”. Para averiguar cómo hacerlo, visite [Cuidadosalud.gov/es/help/i-am-having-trouble-logging-in-to-my-marketplace-account/](https://www.Cuidadosalud.gov/es/help/i-am-having-trouble-logging-in-to-my-marketplace-account/).

## Infórmese.

- Visite [CuidadoDeSalud.gov](https://www.CuidadoDeSalud.gov), el sitio web oficial del Mercado de seguros, para aprender sobre la cobertura.
- Compare los planes bien antes de tomar una decisión.
- Fíjese en los logotipos y sellos oficiales del gobierno. Si lo está ayudando un agente del Mercado, pídale que le muestre la certificación.
- Conozca las fechas de inscripción. Nadie puede inscribirse después de este período a menos que haya en su vida un evento calificado y le otorguen un Período Especial de Inscripción. Si desea más información, visite [CuidadoDeSalud.gov/es/how-can-i-get-coverage-outside-of-open-enrollment](https://www.CuidadoDeSalud.gov/es/how-can-i-get-coverage-outside-of-open-enrollment).
- Sepa que los representantes del Mercado (como Navegadores y asistentes certificados) no pueden pedirle dinero por ayudarle a inscribirse en un plan del Mercado. Usted debe sospechar de cualquier persona que le cobre por ayudarle.
- Sepa que si tiene Medicare, no le pueden vender por ley, un plan del Mercado de seguros.
- Conozca cómo protegerse de las estafas tributarias. Para más información visite [CuidadoDeSalud.gov/es/how-can-i-protect-myself-from-tax-scams/](https://www.CuidadoDeSalud.gov/es/how-can-i-protect-myself-from-tax-scams/).

## Proteja su información personal.

- Nadie puede solicitarle su información médica.
- Mantenga sus números personales y los de su cuenta privados. No le diga su Número de Seguro Social (SSN) ni los de su tarjeta de crédito o cuenta bancaria a las compañías con las que usted no se haya comunicado o como respuesta a un publicidad que no pidió.  
**Nota:** Si lo está ayudando un representante del Mercado, tal vez necesite darle su información personal, como su SSN, para inscribirlo.
- Nunca le proporcione su información personal a una persona que se presente en su domicilio sin su permiso, aun si le dicen que vienen del Mercado de seguros.

## Haga preguntas y verifique las respuestas.

- El Mercado de seguros cuenta con representantes (asistentes) entrenados para ayudarle en forma gratuita. Visite [CuidadoDeSalud.gov](http://CuidadoDeSalud.gov) o llame al Mercado de seguros al 1-800-318-2596 para buscar ayuda en su zona. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-855-889-4325.
- Si cualquier información no le queda clara o lo confunde, pregunte.
- Anote y guarde el nombre del vendedor o de cualquier persona que lo ayude, para quién trabajan, el número de teléfono, la dirección, la dirección de correo electrónico y la del sitio web.
- No firme ningún documento que no entienda en su totalidad.

## Usted puede recibir una llamada del Mercado.

Después de hacer su solicitud, puede recibir una llamada telefónica del Mercado para verificar o proveer más información. Si no tenemos esta información, es posible que no pueda procesar su solicitud. Para conocer más visite [CuidadoDeSalud.gov/es/how-can-i-protect-myself-from-fraud-in-the-health-insurance-marketplace](http://CuidadoDeSalud.gov/es/how-can-i-protect-myself-from-fraud-in-the-health-insurance-marketplace).

Denuncie cualquier cosa que le resulte sospechosa: Si tiene una sospecha de fraude, denúnciela llamando:

- Al Mercado de seguros al 1-800-318-2596.
- Las agencias locales, estatales o federales que velan por el cumplimiento de la ley.
- Al Departamento Estatal de Seguro.

Si sospecha de robo de identidad, o cree que le ha dado su información personal a la persona equivocada:

- Llame al departamento local de policía.
- Llame a la línea de denuncia del robo de identidad de la Comisión Federal de Comercio al 1-877-438-4338. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-866-653-4261.
- Visite [ftc.gov/idtheft](http://ftc.gov/idtheft) si desea más información.

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.

