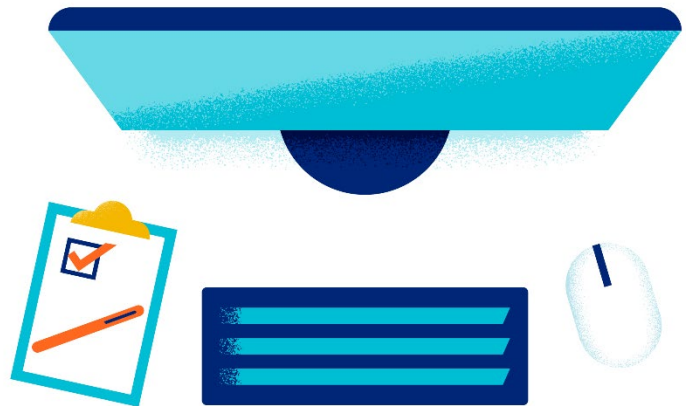




Validación electrónica del consentimiento del afiliado

Guía de referencia rápida



United
Healthcare®

Validación electrónica del consentimiento del afiliado

Con el fin de proteger a los afiliados y cumplir las expectativas regulatorias, UnitedHealthcare requiere evidencia específica cuando el consentimiento del afiliado se recopila por medios electrónicos (“consentimiento electrónico”). Revise las recomendaciones incluidas más adelante y confirme que sus sistemas y procesos se ajustan a las mismas antes de ayudarles a los afiliados o transmitirnos los datos.

Se recomienda recopilar por medios electrónicos los siguientes elementos importantes para respaldar la validación del consentimiento del afiliado y la confirmación de elegibilidad de la documentación incluida en la aplicación.

1. Pista de auditoría

Sus bitácoras deben mostrar lo siguiente para demostrar la validez del consentimiento:

- **Quién** dio el consentimiento (cuenta o identificador del afiliado), y quién administró cualquier configuración relacionada
- **Qué** sucedió (tipo de evento, por ejemplo, consentimiento dado), incluida la versión exacta del texto de consentimiento
- **Cuándo** sucedió (registro de fecha en formato de UTC generado por el servidor)
- **Dónde** ocurrió (entorno del servidor/nombre del servicio y dirección IP del afiliado)
- **Cómo** se procesó (la ruta del consentimiento y las llamadas de servicio pertinentes)

Las bitácoras de auditoría deben contar con **detección de manipulación**, protección contra alteración y estar incluidas en archivos o copias de respaldo de rutina para poder presentarlas cuando sean solicitadas.

2. Registro de fecha exacta (UTC)

Use un formato estandarizado (UTC más desfase o tiempo Unix). Los registros de fecha deben ser generados por su servidor y constantes en todos los servicios.

3. Dirección IP de origen

Registre la dirección IP del afiliado al momento de dar el consentimiento. Si está disponible, registre también el nombre del servidor o dispositivo.

4. Identidad del usuario y contexto de la sesión

Guarde la identidad (ID) del usuario autenticado (si es el caso), la ID de la sesión, y si se utilizó un código de acceso multifactorial o contraseña de un solo uso (OTP).

5. Detalles del dispositivo o del navegador

Capture la cadena del agente de usuario (navegador/aplicación, sistema operativo, versión) suficiente para distinguir el entorno del cliente.

6. Detalles de la interacción de consentimiento

Registre la acción específica (por ejemplo, “casilla marcada”, “hacer clic en Aceptar”, nombre escrito, contraseña de un solo uso ingresada), incluida la página/vista y el elemento de la interfaz de usuario (UI) o el nombre del evento.

7. Texto y versión del consentimiento

Almacene el texto exacto que se le mostró al afiliado (número de versión) y, preferiblemente, un hash criptográfico (por ejemplo, una huella dactilar digital o un identificador único) para demostrar que el contenido no ha sido alterado.

8. Identificador único de la transacción

Asigne un identificador (ID) único que conecte toda la evidencia al evento de consentimiento único y que aparezca en las confirmaciones/recibos.

9. Recibo visible para el afiliado

Proporcione un recibo (PDF/HTML) o correo electrónico de confirmación que haga referencia al identificador único de la transacción. No exponga los detalles del sistema o enrutamiento interno a los afiliados.

Retención, seguridad y acceso

- **Retención:** Los agentes, corredores tradicionales y corredores en línea que operan en el Mercado facilitado por el gobierno federal (FFM) y los Mercados estatales en la plataforma federal (SBE-FP) o que le ayudan a una persona a solicitar el anticipo de crédito fiscal para la prima (APTC) o la reducción de costos compartidos (CSR) tienen la obligación de retener y conservar la documentación de consentimiento del afiliado durante al menos 10 años y ponerla a disposición luego de una solicitud para responder a actividades de vigilancia, auditoría y cumplimiento. Las bitácoras de auditoría archivadas se deben poder consultar y recuperar
- **Controles de acceso:** Acceso limitado solo a personal autorizado; mantener la separación de funciones (operaciones frente a revisión)

- **Protección de la información de identificación personal (PII):** Cifrado en tránsito y en reposo; comparta solo en casos puntuales en los que sea estrictamente necesario; nunca envíe información de identificación personal a través de canales no seguros. Denuncie rápidamente cualquier incidente sospechoso conforme a las obligaciones normativas y contractuales. Consulte la sección de Privacidad y Seguridad de nuestra Página de Cumplimiento de los IFP en **Jarvis**

Escollos comunes que debe evitar

- **No** confíe en el tiempo ni en los campos editables por el afiliado para el registro de los tiempos
- **No** almacene evidencia de consentimiento solo en capturas de pantalla o correos electrónicos: mantenga bitácoras estructuradas que se puedan consultar
- **No** mezcle registros de consentimiento con bitácoras no relacionadas sin identificadores claros; garantice una fácil recuperación
- **No** reemplace el texto de mercadeo de aceptación con el consentimiento legal/transaccional; redacte su texto de consentimiento y mantenga hashes para verificar que los archivos no hayan sido manipulados ni alterados

Referencias y recursos públicos

- **CMS: preguntas frecuentes: Consentimiento del afiliado y requisitos de revisión de la aplicación (12 de junio de 2024)**
[cms.gov/files/document/frequently-asked-questions-consumer-consent-application-review-requirements.pdf](https://www.cms.gov/files/document/frequently-asked-questions-consumer-consent-application-review-requirements.pdf)
- **CMS: Declaración sobre los cambios en el sistema para detener actividades en el mercado por parte de agentes y corredores (19 de julio de 2024)**
[cms.gov/newsroom/press-releases/cms-statement-system-changes-stop-unauthorized-agent-and-broker-marketplace-activity](https://www.cms.gov/newsroom/press-releases/cms-statement-system-changes-stop-unauthorized-agent-and-broker-marketplace-activity)
- **CMS: Preguntas frecuentes para agentes y corredores en el mercado**
[agentbrokerfaq.cms.gov/s/](https://www.cms.gov/agentbrokerfaq)