



## Créditos de CE

### ¿Cómo puedo adquirir créditos de CE si aún no he accedido al examen final?

- Acceda a su cuenta visitando [www.ahipmedicaretraining.com](http://www.ahipmedicaretraining.com)
- Una vez que esté listo para comenzar y haya completado el material del curso, haga clic en el Examen Final.
- Aparecerá un cuadro de mensaje que dice: “Este programa de capacitación de AHIP permite obtener créditos de CE en la mayoría de los estados (se aplican tarifas adicionales). Si desea solicitar créditos de CE, debe hacerlo antes de realizar el examen final”.
- Haga clic en el botón “Sí, quiero solicitar créditos de CE”.
- Siga los pasos restantes para comprar los créditos.

Una vez que se hayan procesado sus créditos de CE, recibirá un correo electrónico de seguimiento de parte de nuestro Departamento de CE, el cual incluirá información adicional sobre el estado de sus créditos de CE, al igual que una copia de su certificado para esos créditos de CE. Espere de 7 a 14 días hábiles para que se procese.

### ¿Cómo puedo adquirir los créditos de CE si ya he accedido o completado el examen final?

- Acceda a su cuenta visitando [www.ahipmedicaretraining.com](http://www.ahipmedicaretraining.com)
- Hacia el final de la página, bajo “Créditos”, haga clic en “Comprar créditos adicionales”.
- Allí podrá comprar créditos de CE siguiendo los 6 pasos indicados.
- Si su estado requiere que se presente un formulario de declaración jurada de monitoreo, entonces tendrá que volver a completar el Examen final, para el cual tendrá una cantidad ilimitada de intentos, hasta que apruebe con un 90 %.

Una vez que se hayan procesado sus créditos de CE, recibirá un correo electrónico de seguimiento de parte de nuestro Departamento de CE, el cual incluirá información adicional sobre el estado de sus créditos de CE, al igual que una copia de su certificado para esos créditos de CE. Espere de 7 a 14 días hábiles para que se procese.

### Se me está indicando que vuelva a realizar el examen final para obtener créditos de CE. ¿Por qué me exigen esto si ya he aprobado el examen final?

Si compra créditos para los estados que exigen una declaración jurada de monitoreo, deberá volver a realizar el examen ante un monitor para que pueda adquirir los créditos de CE.

### Mis créditos de CE no aparecen en los expedientes de mi estado, ¿me pueden ayudar?

Podrá obtener información adicional sobre su expediente al comunicarse con nuestro Departamento de CE.

- Envíe un correo electrónico al Departamento de CE a [CEDepartment@ahip.org](mailto:CEDepartment@ahip.org)
- Incluya el nombre, el correo electrónico, el NPN, el estado y la fecha de compra del crédito CE
- Adjunte una copia de la declaración jurada de monitoreo, si es algo que su estado requiere



## ¿Cómo puedo verificar el estado de mis créditos de CE (para ver si recibieron la declaración jurada, se han procesado mis créditos, etc.)?

Podrá obtener información adicional sobre la entrega de su CE y el estado de los créditos de CE al comunicarse con nuestro Departamento de CE.

- Envíe un correo electrónico al Departamento de CE a: [CEDepartment@ahip.org](mailto:CEDepartment@ahip.org)
- Incluya el nombre, el correo electrónico, el NPN, el estado y la fecha de compra de los créditos de CE
- Adjunte una copia de la declaración jurada de monitoreo, si es algo que su estado requiere

## ¿Cuántos créditos recibiré y cómo se clasificarán mis créditos con el estado especificado?

La cantidad de créditos de CE que se conceda varía según el estado. Visite <https://www.ahip.org/need-ce-credits/> para información adicional sobre la cantidad de créditos de CE concedidos. Para información adicional, comuníquese con nuestro Departamento de CE enviando un correo electrónico a [CEDepartment@ahip.org](mailto:CEDepartment@ahip.org).

### Expediente

## Uno de los módulos de capacitación no está marcado como completo, ¿me pueden ayudar?

Los módulos se marcan como completos una vez que se hayan visto todas las diapositivas y se hayan contestado las preguntas de repaso finales. Si ha visto todas las diapositivas y ha completado las preguntas de repaso final y su módulo de capacitación aún no está marcado como completo, comuníquese con nuestro equipo de apoyo en [support@ahipinsuranceeducation.org](mailto:support@ahipinsuranceeducation.org) o llame al 1-866-234-6909.

## El inglés es mi segundo idioma; ¿tienen una versión en español de la capacitación disponible?

La capacitación sobre Medicare de AHIP está disponible en inglés y español. Puede cambiar el idioma de su capacitación.

### Varias cuentas

## Tengo dos cuentas en el sitio de Medicare. ¿Qué debe hacer?

Comuníquese con nuestro equipo de apoyo escribiendo a [support@ahipinsuranceeducation.org](mailto:support@ahipinsuranceeducation.org) o llamando al 1-866-234-6909 con la siguiente información:

- Nombre y apellido
- Los cuatro últimos números de su SSN
- Fecha de nacimiento
- Dirección
- Correo electrónico
- Captura de pantalla de su NPN proporcionado por el sitio NIPR en <https://nipr.com/>

### Transmisiones de puntaje

## No puedo transmitir el puntaje a mi compañía deseada, ¿me pueden ayudar?



Le recomendamos que se ponga en contacto directamente con su plan de salud para recibir más instrucciones y confirmar si se han recibido su puntaje.

**¿Mi compañía de Medicare Advantage solamente acepta la capacitación de Comercialización de Medicare Advantage + Fraude, uso indebido y abuso de AHIP?**

La mayoría de las organizaciones miembros y socios de AHIP SOLAMENTE aceptan la capacitación de Comercialización de Medicare Advantage + Fraude, uso indebido y abuso de AHIP para satisfacer sus requisitos de capacitación. AHIP recomienda altamente a los agentes e intermediarios que se comuniquen con el administrador de su plan para asegurarse de que satisfacen los requisitos de capacitación.

## Compras y reembolsos

**Estoy intentando comprar mi capacitación, pero sale un error de pago, ¿me pueden ayudar?**

Una vez que haya confirmado que ha ingresado la información de pago y facturación correcta, comuníquese con nuestro equipo de apoyo escribiendo a [support@ahipinsuranceeducation.org](mailto:support@ahipinsuranceeducation.org) o llame al 1-866-234-6909 con la siguiente información:

- Una captura de pantalla del mensaje de error que aparece

**La capacitación sobre Medicare de AHIP para mi compañía no cuesta \$175. ¿Cómo puedo aplicar a mi cuenta una tarifa específica para una compañía en particular?**

Dado que cada plan de salud es distinto, comuníquese con el representante de su plan de salud individual para obtener las instrucciones correspondientes sobre cómo recibir esta tarifa específica para una compañía en particular en su cuenta.

**Ya no necesito esta capacitación, ¿cuál es su política de reembolso?**

Todas las solicitudes de reembolso deben enviarse por escrito a [support@ahipinsuranceeducation.org](mailto:support@ahipinsuranceeducation.org). No podrán reembolsarse las inscripciones a los cursos una vez que se haya accedido a cualquiera de los materiales del curso y/o hayan pasado más de 90 días naturales desde la fecha de compra. Los reembolsos se realizan en la misma forma de pago que se haya empleado al hacer la compra. El proceso demora entre 7 y 14 días hábiles. Nos reservamos el derecho de rechazar cualquier solicitud de reembolso.

**He comprado una capacitación del año anterior pensando que era para el año que viene, ¿cuáles son mis opciones?**

Todas las solicitudes de reembolso deben enviarse por escrito a [support@ahipinsuranceeducation.org](mailto:support@ahipinsuranceeducation.org). No podrán reembolsarse las inscripciones a los cursos una vez que se haya accedido a cualquiera de los materiales del curso y/o hayan pasado más de 90 días naturales desde la fecha de compra. Los reembolsos se realizan en la misma forma de pago que se haya empleado al hacer la compra. El proceso demora entre 7 y 14 días hábiles. Nos reservamos el derecho de rechazar cualquier solicitud de reembolso.

**Mi reembolso fue procesado, pero no veo el crédito emitido a mi tarjeta de crédito, ¿a qué se debe esto?**

El proceso demora entre 7 y 14 días hábiles. Si no ve este crédito después de 14 días hábiles, comuníquese con nuestro equipo de apoyo escribiendo a [support@ahipinsuranceeducation.org](mailto:support@ahipinsuranceeducation.org) o llame al 1-866-234-6909.

## Información de perfil

**¿Cómo puedo acceder a la capacitación sobre Medicare de AHIP?**



Podrá acceder a la capacitación sobre Medicare de AHIP creando una cuenta en [www.ahipmedicaretraining.com](http://www.ahipmedicaretraining.com).

### **¿Qué es un NPN?**

El Número Nacional de Productor (NPN, por sus siglas en inglés) es un identificador único de la NAIC que se asigna mediante el proceso de solicitud de licencia. Los NPN se asignan a todas las personas y a la mayoría de las entidades comerciales de PDB. Tenga en cuenta que el Número Nacional de Productor (NPN) no es el mismo que el SAN ni el ID de Agente/Intermediario.

### **Me acabo de casar y mi nombre ha cambiado legalmente; ¿pueden ayudarme a actualizar mi cuenta?**

Comuníquese con nuestro equipo de apoyo escribiendo a [support@ahipinsuranceeducation.org](mailto:support@ahipinsuranceeducation.org) o llamando al 1-866-234-6909 con la siguiente información:

- Nombre y apellido anterior
- Los cuatro últimos números de su SSN
- Fecha de nacimiento
- Dirección
- Correo electrónico
- Evidencia del nuevo apellido
- Captura de pantalla de su NPN proporcionado por el sitio NIPR en <https://nipr.com/>

Los cambios en su cuenta se harán con base en la información que proporcione NIPR.

### **La fecha de nacimiento, el SSN y/o el NPN de mi cuenta no son correctos y deben actualizarse. ¿Cómo puedo editar esta información?**

Comuníquese con nuestro equipo de apoyo escribiendo a [support@ahipinsuranceeducation.org](mailto:support@ahipinsuranceeducation.org) o llamando al 1-866-234-6909 con la siguiente información:

- Qué información hay que corregir
- Captura de pantalla de su NPN proporcionado por el sitio NIPR en <https://nipr.com/>

### **No recuerdo mi nombre de usuario ni mi contraseña, ¿pueden ayudarme a localizar los datos de mi cuenta?**

Ya que AHIP es una gran organización con varios sitios de capacitación, asegúrese de iniciar la sesión en [www.ahipmedicaretraining.com](http://www.ahipmedicaretraining.com). Una vez que haya confirmado que se encuentra en el sitio de capacitación correcto, seleccione "Forgot your username" (Olvidó su nombre de usuario) o "Forgot your password" (Olvidó su contraseña).

### **Estoy tratando de registrarme en su sitio de Medicare, y no generó mi NPN. ¿Cómo puedo configurar mi cuenta?**

Comuníquese con nuestro equipo de apoyo escribiendo a [support@ahipinsuranceeducation.org](mailto:support@ahipinsuranceeducation.org) o llamando al 1-866-234-6909 con la siguiente información:

- Nombre y apellido anterior
- Los cuatro últimos números de su SSN
- Fecha de nacimiento



- Dirección
- Correo electrónico
- Captura de pantalla de su NPN proporcionado por el sitio NIPR en <https://nipr.com/>



## Examen final

### ¿Cómo puedo presentar una solicitud de adaptaciones para el examen y qué documentación debo aportar?

Envíe su solicitud por escrito junto con cualquier documentación de apoyo a nuestro equipo de apoyo a [support@ahipinsuranceeducation.org](mailto:support@ahipinsuranceeducation.org). La documentación adecuada varía dependiendo de la naturaleza de la discapacidad y de las adaptaciones específicas que se solicitan para el examen.

Algunos ejemplos de tipos de documentación incluyen:

- Recomendaciones de profesionales cualificados
- Evidencia de las adaptaciones para los exámenes anteriores
- Observaciones de los educadores
- Resultados de las evaluaciones psicopedagógicas u otras evaluaciones de parte de profesionales
- Historial de diagnósticos del solicitante
- Declaración del solicitante sobre su historial de adaptaciones para exámenes

### Me gustaría volver a repasar el material antes de hacer el examen final, ¿qué herramientas de estudio están disponibles y dónde puedo encontrarlas?

Las preguntas de repaso para los Módulos 1 a 5 y Contra la discriminación incluirán comentarios y fuentes. Estas Preguntas de repaso sirven como herramienta de estudio y pueden enviarse una cantidad ilimitada de veces. Los usuarios pueden revisar todos los módulos que hayan completado en cualquier momento y pueden descargar PDF de todos los módulos. Se agregaron títulos de temas a los módulos para ayudar a agilizar el proceso de navegación. Tenga en cuenta que el puntaje de estas preguntas de repaso no se tendrá en cuenta para el examen final sobre Medicare de AHIP.

### ¿Puedo ver qué preguntas he contestado mal en el examen final?

Para proteger la integridad del examen sobre Medicare de AHIP, todos los exámenes que se entreguen se consideran finales y no pueden liberarse ni redistribuirse.

### ¿Cuántas preguntas tiene el examen final y cuánto tiempo se permite para completarlo?

El Examen final consiste en **cincuenta (50)** preguntas seleccionadas al azar de los **cinco (5) Módulos** de la capacitación. Debe responder el **noventa por ciento (90 %)** de las preguntas correctamente para aprobar.

### ¿El examen final sobre Medicare de AHIP es con libro abierto?

El examen final sobre Medicare de AHIP no es un examen con libro abierto.



## ¿Qué cuenta como intento de entrega del examen final?

Un intento de entrega del examen final válido es uno que usted mismo haya entregado. El examen final se entregará automáticamente a las dos horas. Esta es la ÚNICA instancia en la que su Examen final se entregará automáticamente.

Tenga en cuenta que si cierra la ventana del Examen final, nuestro sistema no lo registrará como un intento/entrega válido. Si cierra la ventana, sus respuestas no se guardarán y su intento no se contará como válido, por lo que deberá reiniciar el examen.

Si navega fuera del Examen final a otra pestaña o ventana, el sistema eliminará el intento, nuestro sistema no registrará su intento como un intento/entrega válida, y tendrá que volver a comenzar el examen. No debe abrir varias pestañas/ventanas en el sitio de capacitación de AHIP mientras toma el examen.

Si su sesión de examen final sigue activa y usted cierra la ventana de examen antes de las dos horas, el sistema no registrará su intento como un intento/entrega válido, y tendrá que volver a comenzar el examen.

## Contenido

### **Necesito aclaraciones adicionales sobre el material de capacitación o preguntas de repaso, ¿qué tengo que proporcionar al equipo de apoyo?**

Si desea obtener aclaraciones adicionales sobre el material de capacitación y/o las preguntas de repaso, envíe la siguiente información a nuestro equipo de apoyo:

- Captura de pantalla de las diapositivas o preguntas de repaso a las que hace referencia
- La ubicación específica del material al que hace referencia
- Preguntas específicas relacionadas con el material o la pregunta

Envíe esta información a nuestro equipo de apoyo a [support@ahipinsuranceeducation.org](mailto:support@ahipinsuranceeducation.org).

### **Necesito localizar un tema específico dentro de los módulos de capacitación, ¿dónde puedo encontrar esa información?**

La capacitación sobre Medicare de AHIP se divide en cinco (5) módulos de capacitación, además de la capacitación contra la discriminación, fraude, uso indebido y abuso, y el cumplimiento general. Cada módulo contiene una lista de temas de lo que aprenderá, al igual que un índice al que puede acceder fácilmente desde ese módulo. Si sigue sin poder localizar un tema específico dentro de los módulos de capacitación, comuníquese con nuestro equipo de apoyo en [support@ahipinsuranceeducation.org](mailto:support@ahipinsuranceeducation.org) o llamando al 1-866-234-6909.

### **Estoy trabajando en la sección de Fraude, uso indebido y abuso, y esta diapositiva dice que estoy exento de tomarla porque estoy inscrito en Medicare. ¿Eso quiere decir que puedo omitirla?**

Tendrá que ponerse en contacto con su compañía para obtener indicaciones adicionales.

### **Acabo de recibir un correo electrónico sobre una directriz actualizada. No obstante, ya he completado el módulo que contiene esta directriz actualizada. ¿Debo volver?**

Sí, tendrá que volver a su capacitación para revisar la(s) nueva(s) directriz(es) actualizada(s) incluso si ya ha completado el módulo que contiene tal directriz actualizada.



## Solicitud de certificado de Medicare

### **Necesito una copia de mi certificado; ¿dónde puedo encontrarla? ¿Me la pueden enviar por correo?**

Para acceder a su certificado, inicie sesión en su cuenta a través de <https://www.ahipmedicaretraining.com/>. Una vez que haya accedido a su cuenta, será redirigido a la página de inicio del curso de Medicare. En esta página, verá un cuadro titulado “My Certifications” (Mis certificaciones). Bajo el subtítulo Certification (Certificación), haga clic en el enlace “AHIP Medicare Certification” (Certificación de Medicare de AHIP).

Todos los certificados se pueden descargar, pero no se pueden enviar por correo.

### **¿Cómo puedo obtener un certificado para la sección de Fraude, uso indebido y abuso?**

AHIP no proporciona un certificado de finalización separado para la Sección de Fraude, uso indebido y abuso, ni para la de Cumplimiento general.