

## **MAYOR SEGURIDAD PARA TI**

**Cómo ingresar a tu cuenta de miembro  
por Internet y en la aplicación**

# **Guía instructiva del usuario**



Para mantener segura y confidencial tu información personal y de salud, hemos agregado un nivel de seguridad adicional al ingresar a tu cuenta de miembro en Internet, en nuestra página web, y en la aplicación.

El proceso de seguridad consta de dos partes: una verificación única de tu identidad cuando ingresas por primera vez a tu cuenta y el uso de una contraseña cuando vuelvas a ingresar en el futuro.

**Esta guía te explicará cómo funciona el proceso de verificación de identidad y el proceso de autenticación multifactorial, y responderá a las preguntas más frecuentes para ayudarte a hacer el cambio correctamente. way.**



## ¿Por qué es importante?

Queremos asegurarnos de que tú y solo tú, puedas ingresar a tu cuenta de miembro por Internet. Al ingresar un nombre de usuario, una contraseña y una identificación adicional, como un código de acceso enviado a tu teléfono móvil, disminuirá considerablemente las posibilidades de que tu cuenta sea hackeada.



## ¿Cuándo tendré que hacerlo?

La primera vez que ingreses a tu cuenta de miembro por Internet se te pedirá que verifiques tu identidad. La próxima vez que ingreses a tu cuenta por Internet, o cuando ingreses en el futuro, tendrás que hacer un paso de verificación adicional, en el que enviaremos código de acceso para ingresar.



## ¿Cómo funciona?

Consulta la descripción paso a paso de estos procesos de seguridad en la siguiente página.

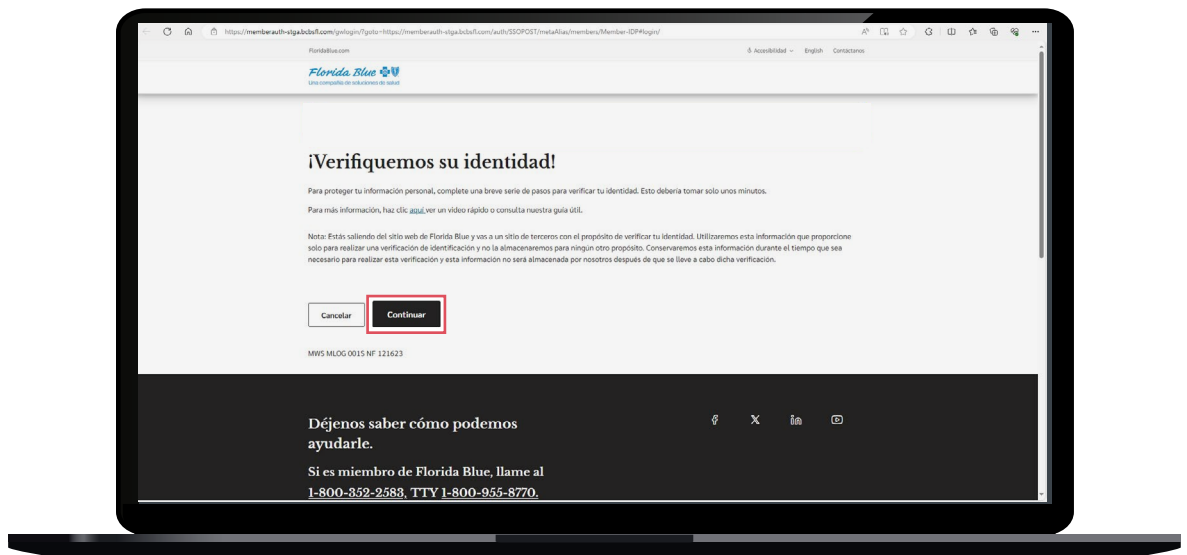
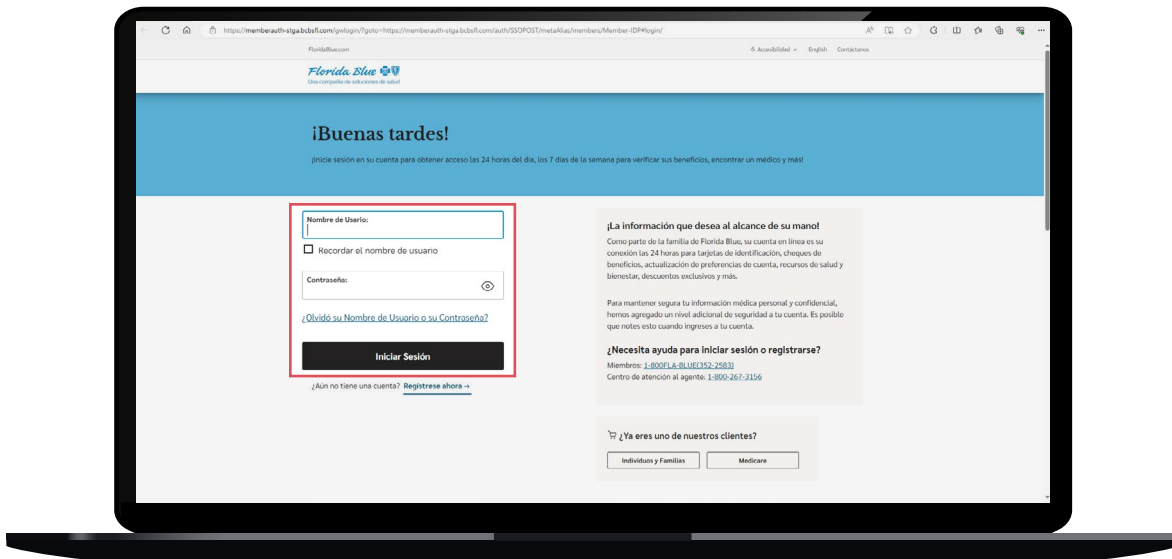
# Verificación de identidad

Paso

1

Después de ingresar a tu cuenta con tu nombre de usuario y contraseña, comenzarás el proceso de verificación.

Toma en cuenta que esto te lleva a un sitio externo confiable.

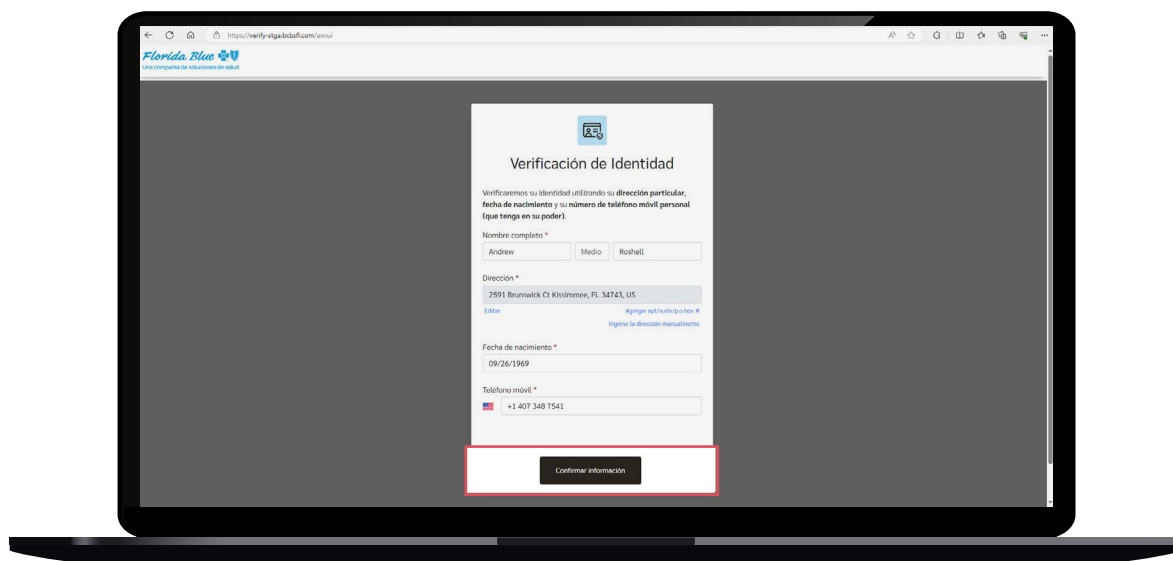
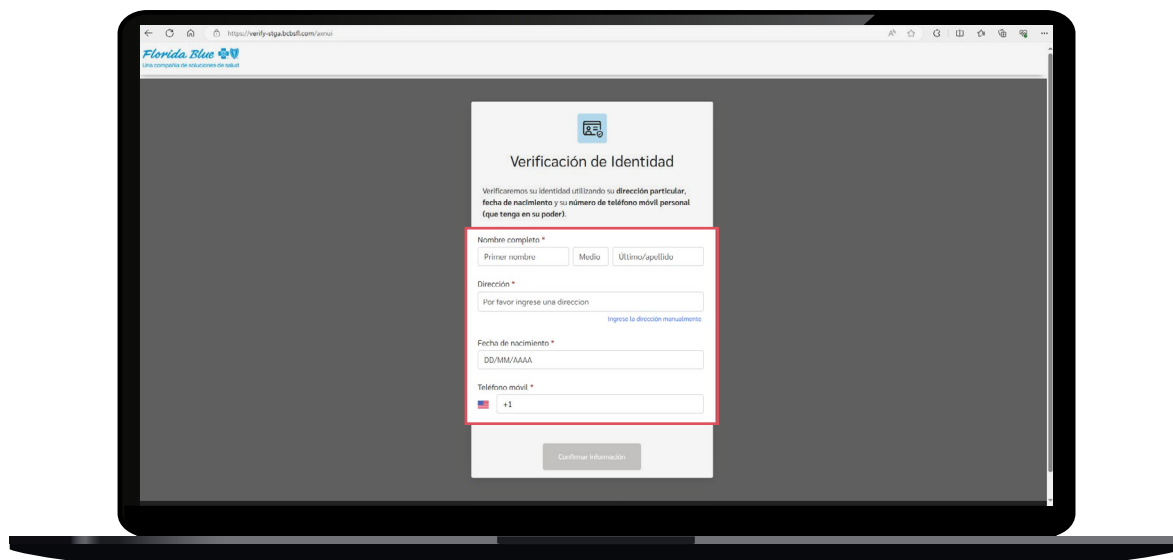


# Paso

# 2

Te pediremos que ingreses alguna información básica para poder verificar tu identidad.

- dirección
- número de teléfono celular
- fecha de nacimiento

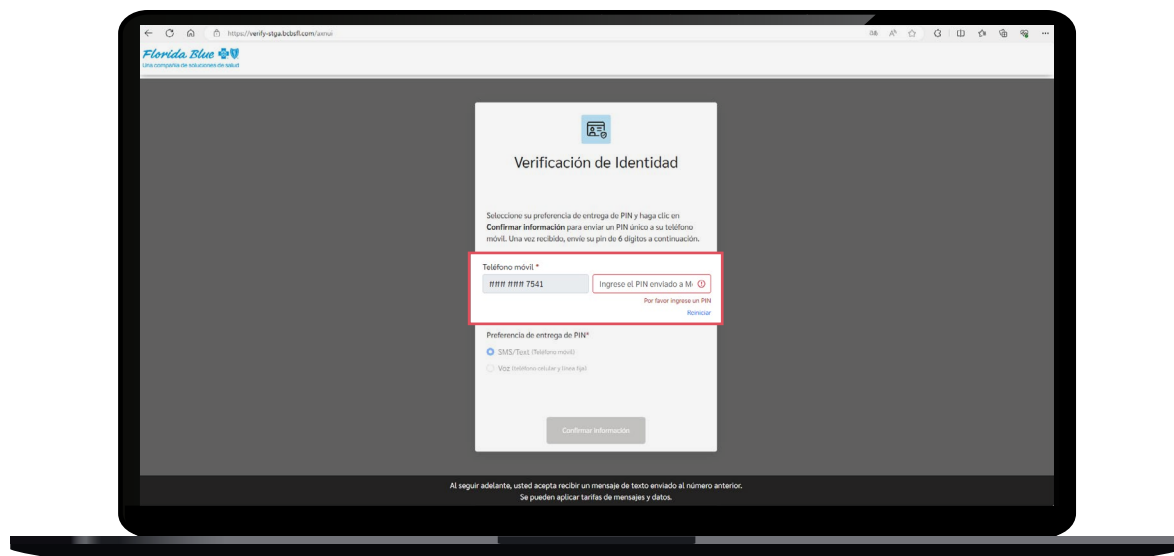
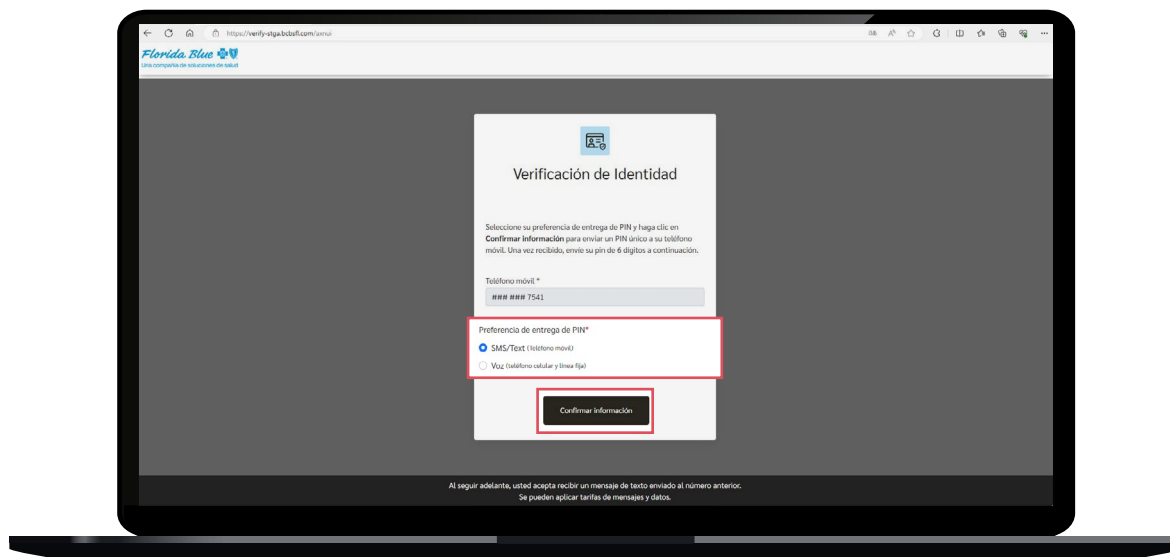


## Paso

# 3

A continuación, selecciona cómo deseas recibir un código de acceso de 6 dígitos (PIN) dándole clic al botón. El código de acceso puede enviarse a tu teléfono móvil por texto o puedes recibirlo a través de una llamada por teléfono. Cuando recibas el código, ingrésalo.

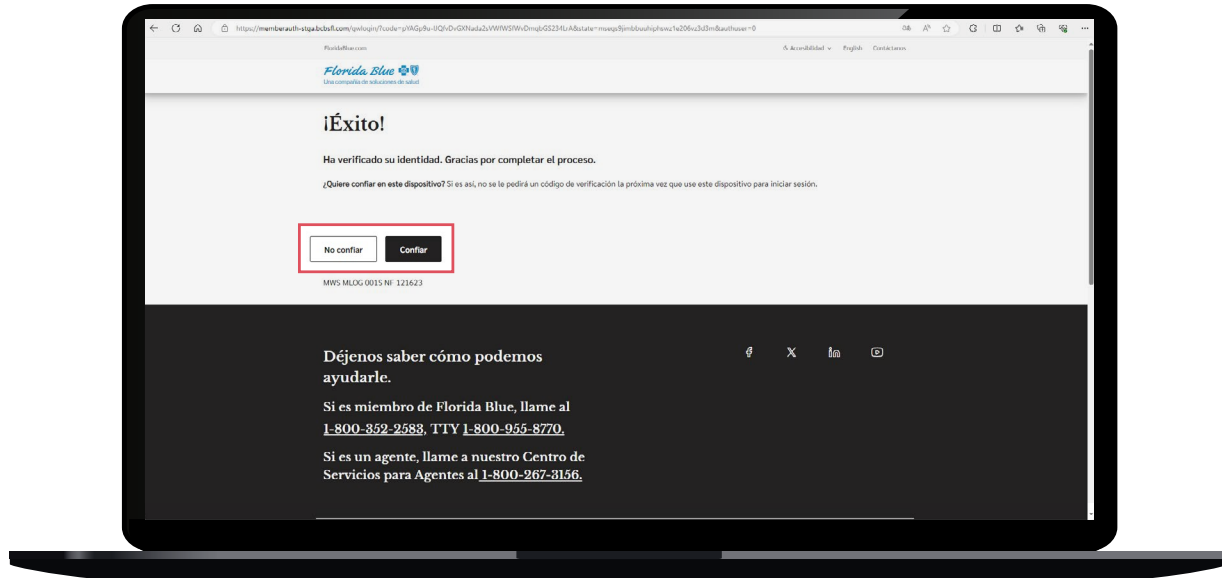
Si no has recibido tu código después de unos minutos, puedes intentarlo de nuevo dando clic en **“Reenviar PIN”**.



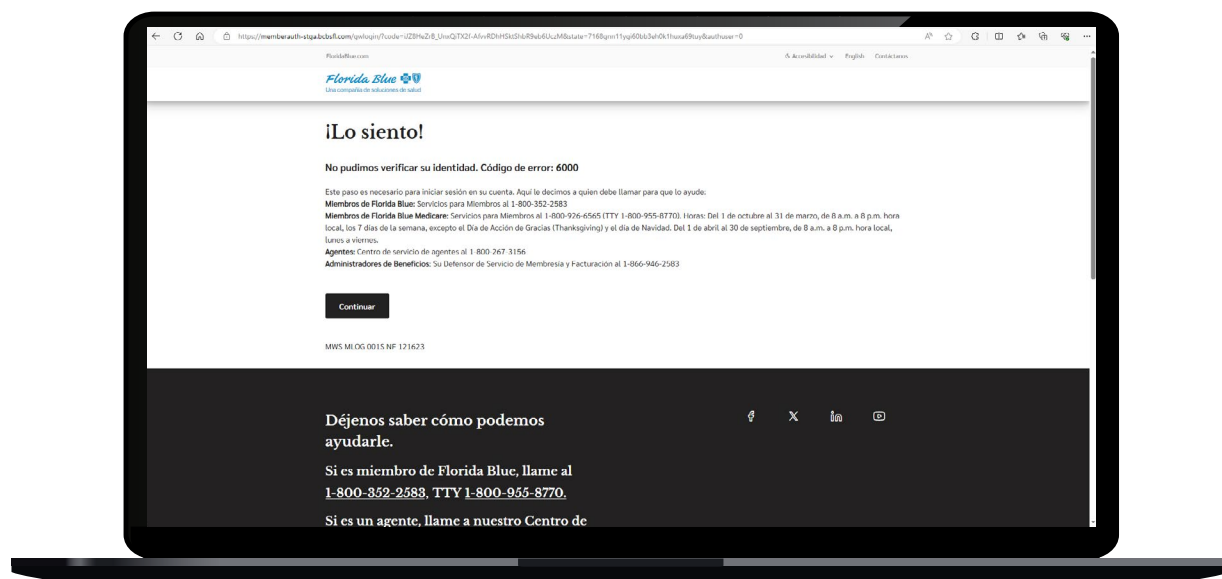
# Paso 4

Para la mayoría de las personas, esta parte del proceso habrá terminado. Se te preguntará si confías en el dispositivo (teléfono, computadora o tableta) que estás utilizando para ingresar a tu cuenta. Si eliges “**Confiar**”, te evitarás la siguiente parte del proceso, la próxima vez que ingreses a tu cuenta utilizando este dispositivo (ver a continuación).

Si está trabajando en un dispositivo público o compartido, como una computadora de la biblioteca, asegúrate de hacer clic en “**No confiar**” para ayudar a mantener tu información protegida.



Si tienes algún problema durante el proceso, consulta la sección ¿Qué hacer si la verificación de identidad no funciona? para conocer los pasos que puedes seguir si necesitas más ayuda.



# Autenticación multifactorial

## Paso 1

La próxima vez que ingreses a tu cuenta de miembro, es posible que tengas que confirmar tu identidad con un código de acceso (PIN).

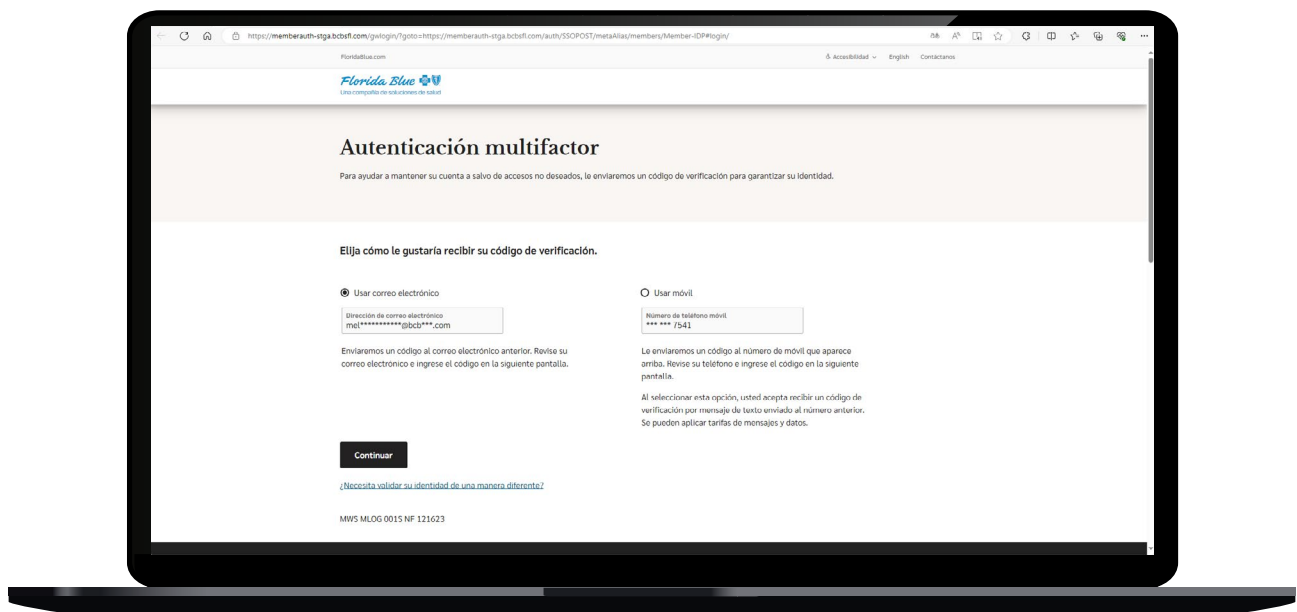
Después de ingresar la contraseña de tu cuenta, elige cómo quieres recibir el código de acceso e ingrésalo cuando lo recibas.

## 2 Paso

## Paso 3

Y ya... ¡estás listo!

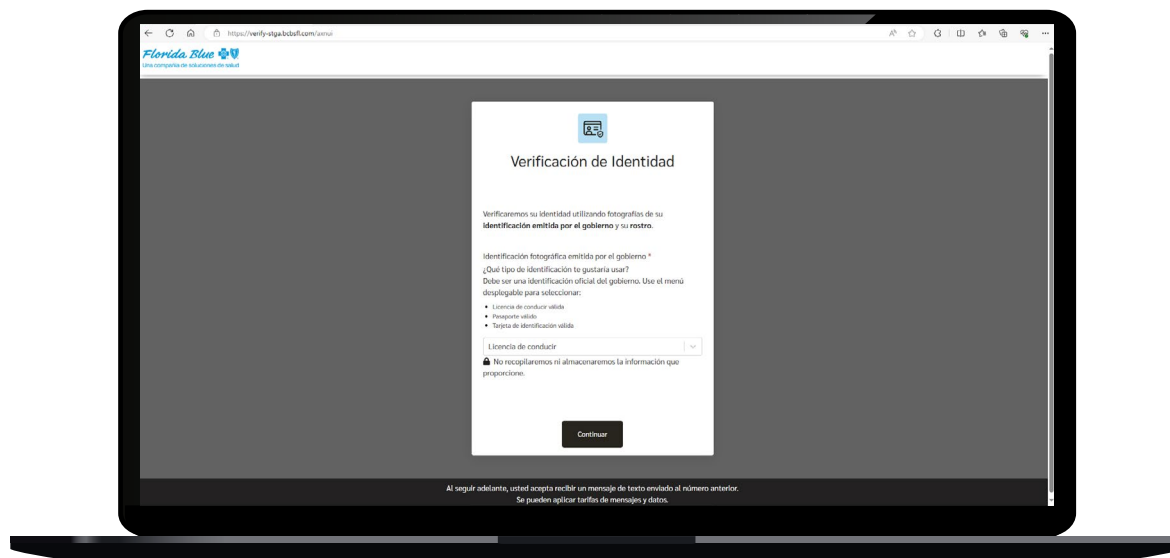
Si no has seleccionado **“Confiar en este dispositivo”** para el dispositivo que utilizas al iniciar sesión, es posible que tengas que volver a confirmar tu identidad con un código de acceso al ingresar en el futuro.



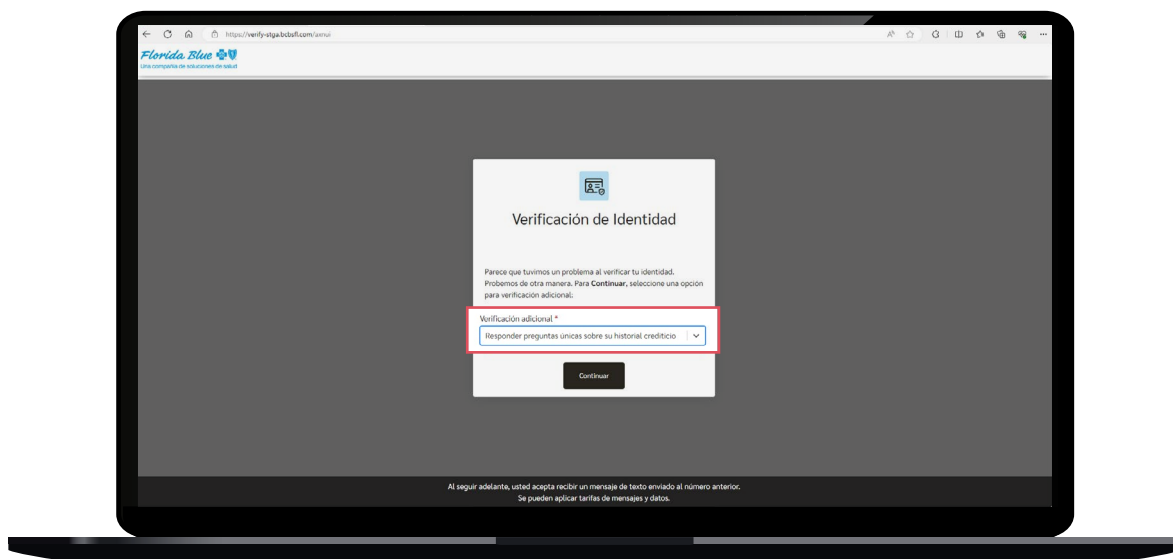
# ¿Qué hacer si la verificación de identidad no funciona?

Puede que haya ocasiones en las que tengas que elegir otra forma de verificar tu identidad. Cuando esto sucede, tienes dos opciones:

Puedes subir una foto de tu identificación y una foto de tu cara, un selfie, para que podamos vincularlas (A).



O puedes responder a preguntas únicas de tu historial crediticio (B).





No te preocupes, no almacenamos ni compartimos tu información. Solo se utiliza para ayudar a verificar con seguridad tu identidad.

A

Si decides presentar un documento de identidad con foto y hacerte un selfie, ten a mano tu licencia de conducir, pasaporte o tarjeta de identificación con foto emitida por el gobierno.

Una vez que elijas la identificación que quieres utilizar, recibirás un mensaje de texto en tu teléfono móvil. Haz clic en el enlace del texto para ir a una página web segura en la que tomarás una foto de tu identificación usando la cámara de tu teléfono.

A continuación, toma una foto de tu cara para copiar el proceso. Nuestros sistemas compararán la foto de tu identificación con la foto de tu cara para verificar tu identidad.

Si decides responder a las preguntas relacionadas con tu historial crediticio, te haremos algunas preguntas que solo tú podrás contestar. Algunos ejemplos son: “**¿En cuál de estas direcciones has vivido?**” o “**¿En qué institución financiera tienes un préstamo para un auto?**”

B

# ¿Qué pasa si necesito ayuda?

Si tienes problemas en este proceso de seguridad, llámanos al número que aparece en la parte de atrás de tu tarjeta de identificación de miembro. Nuestro galardonado equipo de servicio<sup>1</sup> está a tu disposición para apoyarte.

## Respuestas a preguntas frecuentes

### 1 ¿Están guardando alguno de los datos que se utilizan para completar la verificación de identidad?

No. Esto se borra del sistema cuando terminas.

### 2 ¿Tendré que verificar mi identidad más de una vez?

La mayoría de las veces, no. Es válida para toda la vida de tu cuenta de miembro. Si cambias de plan, pero mantienes la misma cuenta por Internet, tu verificación de identidad permanecerá sin cambio. Sin embargo, si olvidas tu nombre de usuario o contraseña, es posible que tengas que volver a completar el proceso. Lo mismo ocurre si pierdes el acceso a tu número de teléfono o a tu cuenta de correo electrónico que está registrada con nosotros.

### 3 No quiero hacer la autenticación multifactorial cada vez que me conecto. ¿Hay alguna forma de evitarlo?

Si haces clic en el botón que indica que estás trabajando desde un dispositivo confiable, podrás evitar este paso en los ingresos a tu cuenta en el futuro.

4

## ¿Qué ocurre si ingreso a mi cuenta desde otro dispositivo?

La verificación de identidad está vinculada a tu nombre de usuario y contraseña, mientras utilices esa cuenta, no tendrás que repetir la verificación de identidad. Sin embargo, tendrás que repetir la autenticación multifactorial cuando ingreses a tu cuenta, ya que tu nuevo dispositivo aún no es de “**confianza**”.

5

## No tengo un teléfono móvil. ¿Puedo verificar mi identidad sin uno?

Sí. Para verificar tu identidad, puedes ingresar tu número de teléfono regular, que aparece en nuestro registro. A continuación, cuando elijas cómo quieres que se te envíe el código de acceso (PIN), haz clic en la opción que dice Voz. Recibirás una llamada telefónica indicándote tu código de acceso.

Para obtener una autorización multifactorial para ingresar a tu cuenta en el futuro, puedes elegir la opción que envía tu PIN a tu dirección de correo electrónico.

6

## Tengo una aplicación de reconocimiento facial en mi teléfono móvil. ¿Aún tengo que completar la verificación de identidad y la autenticación multifactorial?

Sí. Es necesario. Tu reconocimiento facial te da acceso a tu teléfono, pero no abrirá tu cuenta de miembro en Internet. Tendrás que realizar los pasos de verificación para poder ingresar a tu cuenta de miembro.

## ¿Necesitas más ayuda?

Llámanos al número que aparece en la parte de atrás de tu tarjeta de identificación de miembro.

Nuestro equipo te guiará a través del proceso.

<sup>1</sup> <https://resources.benchmarkportal.com/contact-center-articles/2023-top-contact-centers-contest-winners-are>

Florida Blue y Florida Blue Medicare son licenciatarías independientes de Blue Cross and Blue Shield Association. Cumplimos con las leyes Federales de derechos civiles aplicables y no discriminamos por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

Visite [floridablue.com/ndnotice](https://floridablue.com/ndnotice) para información sobre nuestros servicios gratuitos de asistencia lingüística. © 2024 Blue Cross and Blue Shield of Florida, Inc., cuyo nombre comercial es Florida Blue. Todos los derechos reservados.

Esta es una traducción de su original en inglés. La versión en inglés prevalecerá.  
117055S 0224



Una compañía de soluciones de salud