



Playbook

# buen **A**gente

Guía de recursos en español para agentes

# Bienvenidos

**Gracias por ser parte de nuestro equipo, tu rol importa.**

En UnitedHealthcare®, juegas un papel fundamental. Como agente, no solo ofreces a tus clientes la mejor opción en seguros de salud, sino que les brindas confianza, seguridad y apoyo en español durante todo su recorrido hacia una cobertura de salud completa y adaptada a sus necesidades.

**En esta guía, encontrarás recursos y materiales diseñados para hacer tu trabajo más fácil y ayudar a tus clientes a tener la mejor experiencia en español, desde su incorporación y cuidado, hasta la renovación.**



# Conectar con la comunidad hispana va más allá del idioma.

Se trata de ofrecer una **experiencia integral**, adaptada a sus necesidades, y un **servicio personalizado** que los acompañe hacia una **mejor salud**.

Esto genera confianza, fomenta la lealtad y fortalece las relaciones, creando un impacto duradero tanto para los agentes como para UnitedHealthcare.

## 1. El Potencial del Mercado Latino



Para 2030, 1 de cada 3 personas será latina.

Este crecimiento es clave para expandir la cobertura y fortalecer la comunidad.

(Fuentes: Statistics Times, Census.gov, Pew Research Center, 2023)

## 2. Necesidad de Cobertura de Salud

**17.5%** 

de los latinos (11.6 millones), aún **no cuentan con seguro médico.**

**32%** 

de las nuevas **inscripciones en ACA** son de origen **latino.**

Como agente, puedes ayudar a más latinos a acceder a una cobertura de calidad y confiable, mejorando su bienestar.

(Fuentes: ASPE, August 2024 y CMS, 2023)

## 3. La Conexión Cultural Impulsa la Retención



La **conexión cultural** aumenta la **lealtad** en un



Personalizar la experiencia según sus valores y necesidades culturales fortalece relaciones a largo plazo.

(Fuente: Think with Google, 2020)



# Lo esencial para un día a día exitoso

## Recursos en tu idioma

Aprovecha al máximo todos los recursos, materiales y herramientas en español, que te ayudarán a aumentar tus ventas, conectar mejor con tus clientes, y mejorar su experiencia.

## A continuación, tus recursos clave

- Boletín “Conexión con IFP”
- Materiales de Ventas y Marketing en Jarvis
- Agent Hub



# El Boletín Conexión con IFP IFP Connect Newsletter

Mantente al día con el boletín quincenal **Conexión con IFP**, donde recibirás noticias, actualizaciones y consejos prácticos para ayudarte a expandir tu negocio.

Si prefieres recibirlo en español, solo haz clic en el botón **“Español”** situado en la esquina superior derecha del correo.



## ¿Aún no recibes el boletín?

Contacta al Centro de Ayuda para Productores (PHD) para que te agreguen a la lista de distribución.



### Conexión con IFP

26 de abril de 2024



#### En este ejemplar:

- Destacado: Se extendió el Período de Inscripción Especial para la desvinculación en función de la redeterminación de Medicaid
- Material de apoyo sobre la Política de Ventas de IFP: Material para agentes, sitios web y guías para redes sociales
- Nuevos recursos en español disponibles en Jarvis
- Área de cumplimiento: Compromiso de cumplimiento de IFP
- ¿Sabía que?: Entrega a domicilio

#### Destacado: Se extendió el Período de Inscripción Especial para la desvinculación en función de la redeterminación de Medicaid

Hace poco, los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare and Medicaid Services, CMS) anunciaron que el Período de Inscripción Especial por desvinculación en función de la redeterminación de Medicaid se ha extendido hasta el **30 de noviembre de 2024**. El objetivo de la prórroga es garantizar la continuidad de la atención a los miembros que ya no reúnen los requisitos para tener la cobertura de Medicaid.

**Ten en cuenta lo siguiente:** Las fechas concretas de finalización de la desvinculación pueden variar según el estado, por lo tanto, te recomendamos que visites el sitio web de Medicaid de tu estado para conocer los plazos.

#### Información básica sobre la redeterminación

- También se la conoce como “renovación” o “recertificación”.
- En la redeterminación, se vuelve a evaluar a las personas que tienen cobertura de Medicaid para determinar si siguen siendo elegibles.
- La redeterminación se suspendió durante la emergencia de salud pública (Public Health Emergency, PHE) por COVID-19.
- Se reanudó el 1 de abril de 2023.
- Los miembros que ahora no califican para tener la cobertura de Medicaid pueden elegir un plan del mercado durante el Período de Inscripción Especial para la desvinculación, si reúnen los requisitos.

Para ver los recursos sobre la redeterminación, ve a [Jarvis > Knowledge Center \(Centro de Conocimiento\) > Redetermination \(Redeterminación\)](#).

[Ver anuncio de CMS](#)

[Ver página de Redeterminación](#)



### Conexión con IFP

11 de octubre, 2024



#### En esta edición:

- Destacado: Tablas de beneficios para 2025
- Mes de concientización sobre el cáncer de mama
- Resumen de las comisiones de los agentes de IFP para 2025
- Material destacado de Marketing y Ventas: Guía Clarity de asistencia para la contratación de la PHD
- Actualización de la Guía para Agentes de IFP

#### Destacado: Tablas de beneficios para 2025

Las tablas de beneficios del año del plan 2025 por estado ahora están disponibles en Jarvis para cada plan individual y familiar que se pueda vender a partir del 1 de noviembre de 2024.

Estas tablas de beneficios brindan un resumen de las ofertas de planes para 2025 y destacan varios beneficios del plan, como el costo de los deducibles anuales y máximos de desembolso, el copago para el proveedor de atención primaria (PCP) y las visitas a especialistas, los medicamentos con receta y más. Esta información será útil para ayudar a los afiliados a tomar una decisión informada al elegir un plan durante la inscripción abierta.



Ve a [Jarvis > Centro de Conocimiento > Recursos](#) para acceder a las tablas de beneficios.

[Ver las tablas de beneficios](#)



#### Mes de concientización sobre el cáncer de mama

Octubre es el Mes de concientización sobre el cáncer de mama, por lo que ahora es un buen momento para recordarle a tus clientes la importancia de programar un chequeo anual con su PCP si este año aún no se han realizado un examen de rutina. Según la Sociedad Estadounidense contra el Cáncer, la detección temprana y el tratamiento han ayudado a reducir de manera significativa la tasa de mortalidad por cáncer de mama entre las mujeres<sup>1</sup>, por lo que alentar a los miembros a priorizar su salud podría salvar vidas.

[Datos sobre el cáncer de mama](#)



# Materialiales de Ventas y Marketing en Jarvis Sales and Marketing Materials

En esta nueva página encontrarás materiales de ventas y marketing en español que te ayudarán a impulsar tu negocio y mantenerte cerca de tus clientes durante todo el año.

## Materialiales de ventas para generar prospectos Sales Support and Prospecting Tools

### Guía Clarity 2025

Clarity Guide

Esta guía detalla los beneficios de los planes de salud ACA y lo que UnitedHealthcare ofrece.

**Mantén tu salud bajo control con un plan de salud ACA**

¿Por qué elegir a UnitedHealthcare? Conéctate con algunos conceptos básicos sobre el Mercado de Seguros Individuales y Familiares ACA y cómo los planes de salud ACA de UnitedHealthcare brindan la atención médica de calidad de apoyo y respaldo que mereces, además de las recompensas, los beneficios y las herramientas que necesitas. Están con ellos algunos:

- Planes de inscripción fácil
- Acceso digital a la plan los 24/7 horas, los 7 días de la semana
- Formas sencillas de pedir un reembolso
- Herramientas de diagnóstico convenientes para encontrar proveedores y servicios de salud
- Ahorros especiales que incluyen extras como que beneficiarios de la maternidad

**Encontremos tu plan hoy**

Agente de seguros independiente autorizado



**Beneficios que mereces**

Cuando te inscribes en un plan de salud ACA de UnitedHealthcare 2025, tu familia puede acceder a estos beneficios populares y mucho más.

	Value	Advantage	Copay Focos	Standard
<b>Atención preventiva por \$0</b>	●●●●	●●	●●●●	●●●●
<b>Atención primaria de bajo costo</b>	●●●●	●●	●●●●	●●●●
<b>Atención virtual de urgencias limitada por \$0</b>	●●●●	●●	●●●●	●●●●
<b>Medicamentos recetados genéricos preferidos a bajo costo en más de 45,000 farmacias de la red</b>	●●●●	●●	●●●●	●●●●
<b>Entrega de dispositivos de un suministro de tres meses de la mayoría de medicamentos de mantenimiento</b>	●●●●	●●	●●●●	●●●●
<b>Opción de plan dental y de la vista para adultos</b>	●●●●	●●	●●●●	●●●●
<b>Planes elegibles para HSA</b>	●●●●	●●	●●●●	●●●●

● Plan Bronze ● Plan Silver ● Plan Gold

**Tabla de contenido**

Toca un tema para ir a la página

**Antes de inscribirte**

Proceso de inscripción online

Names de salud y familias de planes

Beneficios de los planes

Ahorros

Redes de proveedores y farmacias

Beneficios dentales y de la vista

Beneficios de reembolso y de la red

Lista de verificación del plan

**Después de inscribirte**

Recomendar al personal

Acceso digital 24/7

Recompensas

Atención virtual de urgencias por \$0

Descuento en la marca Walgreens®

One Pass Select

**Elige un plan con cobertura dental y de la vista**

La salud dental y de la vista son partes importantes de tu salud física y mental. Es importante que los planes de salud ACA "te ofrezcan" cobertura dental y de la vista para adultos. Ten en cuenta que la cobertura dental y de la vista pueden no estar incluidas en todos nuestros planes en todos los estados excepto Washington.

**Cobertura dental para adultos**

- 12 meses de cobertura dental
- Y más beneficios que se presentan aquí

Cobertura	Dental preferido/otro	Dental para adultos	Cobertura	De la vista preferido/otro	De la vista para adultos
<b>Requisito de edad</b>	Menores de 18 años	18 años en más	<b>Requisito de edad</b>	Menores de 23 años	23 años en más
<b>Beneficio anual máximo</b>	N/C	\$1,000 por persona independiente o \$1,500 por familia	<b>Forma de la vista de la vista</b>	Sin cargo	Sin cargo
<b>Cover 1 y Preferencia y de elegibilidad</b>	Eligible	Sin cargo, según la cobertura anual	<b>Lentes</b>	\$20 de cargo	\$20 de cargo
<b>Cover 2 Restricción de costo</b>	Deducción + copago	\$20 de cargo, según la cobertura anual	<b>Lentes de contacto</b>	Deducción + copago	Cubiertos hasta \$100
<b>Cover 3 Restricción de costo</b>	Deducción + copago	\$20 de cargo, según la cobertura anual	<b>Lentes de contacto</b>	N/C	Cubiertos hasta \$100
<b>Cover 4 Opción de</b>	Deducción + copago	N/A	<b>Protección de bajo visión</b>	Sin cargo	N/C
<b>Tempo para bajo visión</b>			<b>Tempo para bajo visión</b>	Deducción + copago por día	N/C

**Tabla de contenido**

Toca un tema para ir a la página

**Antes de inscribirte**

Proceso de inscripción online

Names de salud y familias de planes

Beneficios de los planes

Ahorros

Redes de proveedores y farmacias

Beneficios dentales y de la vista

Beneficios de reembolso y de la red

Lista de verificación del plan

**Después de inscribirte**

Recomendar al personal

Acceso digital 24/7

Recompensas

Atención virtual de urgencias por \$0

Descuento en la marca Walgreens®

One Pass Select

### Anuncios para Facebook

Atrae clientes potenciales con anuncios y textos preconfigurados y listos para usar. ¡Solo elige, descarga y crea tus campañas en Facebook!

Te recomendamos revisar el documento **“Spanish Facebook Instructions”** para aprender cómo armar tus anuncios.

**El mejor plan para tu familia**



UnitedHealthcare

**Encuentra un médico que habla tu idioma**



UnitedHealthcare

### Flyer y Postcard “Por qué UHC”

Why UHC Flyer & Postcard

Ideales para eventos o envíos por correo. ¡Solo agrega tu información personal y listo!

**Encontremos el plan de salud adecuado para ti**

con los Seguros Individuales y Familiares ACA de UnitedHealthcare

Encontrar el plan de salud adecuado para ti y tu familia puede resultar complicado. Puedo guiarte para que encuentres el Seguro ACA de UnitedHealthcare más adecuado para ti. Estos planes económicos y de calidad te brindan acceso a muchos beneficios.

- Más proveedores en la red que nunca
- Chatea en línea 24/7 con agentes de servicios para miembros
- Gana recompensas y obtén descuentos exclusivos

UnitedHealthcare



**¿Por qué los Seguros ACA son adecuados para ti?**

El Mercado ACA es donde puedes comprar un seguro individual o familiar si no tienes un seguro médico ofrecido a través de un empleador u otro recurso como Medicaid. Como agente de seguros capacitado, puedo guiarte a través de las opciones de planes que mejor se adaptan a tus necesidades. Es útil conocer algunos conceptos básicos sobre el Mercado ACA y cómo los Seguros ACA de UnitedHealthcare brindan la atención de calidad, el respaldo y la accesibilidad que necesitas, además de las recompensas, los descuentos y las ventajas que mereces.

**Explora los ahorros con los Seguros Individuales y Familiares ACA de UnitedHealthcare y mucho más**

**9 de cada 10 personas califican para ahorros, también llamados subsidios, que ayudan a reducir los costos de la atención médica.\***

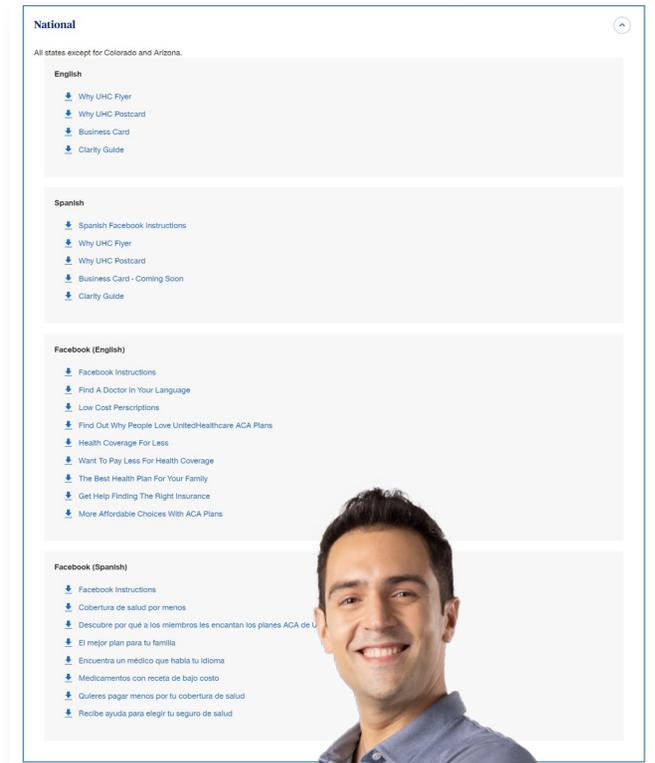
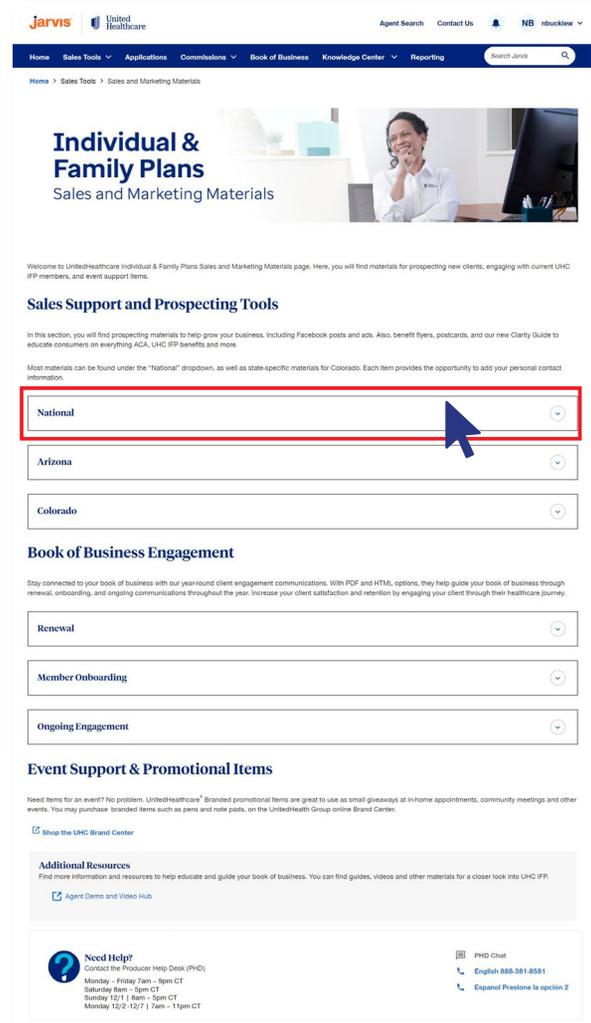
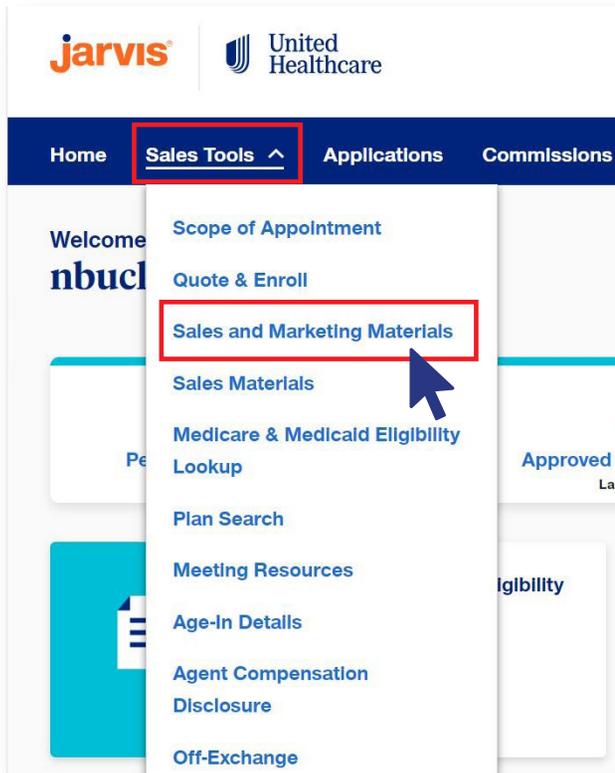
Pueden aplicarse y en sí califican para recibir subsidios y encontrar más ahorros en primas, deducibles y copagos.

UnitedHealthcare



# Materiales de Ventas y Marketing en Jarvis Sales and Marketing Materials

Para descargar estos materiales, ve a **Jarvis > Sales Tools > Sales and Marketing Materials**. Ya en la página, desplázate hacia abajo y haz clic en **“National”** para ver los materiales.



**Ir a Jarvis**

# Puntos de contacto para mantener a tus clientes conectados todo el año

## Book of Business Engagement

Con opciones en PDF y HTML, guía y mejora la satisfacción y retención de tus clientes acompañándolos en su recorrido de atención médica.

### Renovación

Renewals

Prepara a tus clientes con la información de sus planes para el próximo año y guíalos en el proceso de renovación.



### Proceso de bienvenida

Onboarding

Con las comunicaciones de **Bienvenida y Seguimiento a los 30 y 60 días**, (30 and 60-day Check-in) podrás guiar a tus clientes para que comprendan y aprovechen su plan desde el inicio.



Tu plan de salud incluye incentivos para que te mantengas saludable

Estás inscrito en un Seguro Individual y Familiar ACA de UnitedHealthcare®. Puede ser fácil ganar recompensas. Completa estos cinco pasos y serás elegible para ganar una recompensa de \$100\*\* en una tarjeta Visa® prepaga para usarla en cualquier lugar que acepte tarjetas Visa. Estos son los primeros pasos:

- 1 Registra tu cuenta en Internet\*.
- 2 Configura el pago automático para no preocuparte.
- 3 Inscríbete para recibir mensajes de texto.
- 4 Elige la comunicación por dispositivos electrónicos para todos los casos.
- 5 Completa una visita con tu médico de cabecera.

¿Necesitas ayuda? No hay problema.

El equipo de UnitedHealthcare puede ayudarte. Visita [es.myuhc.com/exchange](https://es.myuhc.com/exchange) para chatear con un representante de servicio al cliente.



Registra tu cuenta en línea y obtén información sobre tu cobertura, tus costos y recibe consejos para aprovechar al máximo tu plan.

[<Agent First Name>  
<Agent Last Name>  
Agente de Ventas Independiente con Licencia  
<1-888-888-8888.>  
TTY 711  
[\*Email Address]  
[\*Agent Website]  
[<SI, hablo su idioma.>]]



\* Regístrate en [es.myuhc.com/exchange](https://es.myuhc.com/exchange) con tu ID de miembro y número de grupo, que se encuentran en la primera tarjeta de ID del plan de salud. \*\* Un miembro de 18 años o más puede ganar una recompensa de \$100 en una tarjeta Visa® prepaga al completar las siguientes cinco actividades. El miembro debe realizar una visita al médico de cabecera, configurar una cuenta de correo electrónico, UnitedHealthcare en MyHealth, activar el correo electrónico de texto, configurar un pago automático de primas y recibir una copia de un documento de información de cobertura de salud por dispositivos electrónicos, y suscribirse a su plan de salud mediante un opción de pago automático de primas en nombre de todos los miembros inscritos en el plan. Hay un límite de una recompensa por cada miembro elegible. Los miembros elegibles que no pueden participar en una de las actividades disponibles pueden recibir el mismo incentivo y completar una alternativa aceptable. Para obtener información, llama al número que se encuentra al dorso de la tarjeta de ID del plan de salud. El plan de salud. Si tienes acceso a determinados fondos de recompensa con la tarjeta, acepta los términos y condiciones disponibles en [myuhc.com/healthplan](https://myuhc.com/healthplan). Llama al 1-888-888-8888 para consultar el estado de tu recompensa. Sin acceso a dicho fondo de recompensa, llama al 1-888-888-8888 para obtener información. Para obtener información detallada, consulta los términos del plan de la tarjeta. Envía por Citizens Alliance Bank, miembro de la FDIC, de conformidad con una licencia de Virg. U.S.A. Inc. Los siguientes estados ofrecen la cobertura de planes médicos individuales y familiares de UnitedHealthcare: UnitedHealthcare of Arizona, Inc.; Rocky Mountain Health Maintenance Organization Incorporated en CO; UnitedHealthcare of Florida, Inc.; UnitedHealthcare of Georgia, Inc.; UnitedHealthcare of Illinois, Inc.; UnitedHealthcare Insurance Company en IL, KS, LA, MD, MI y NY; Optimum Choice, Inc. en MO; UnitedHealthcare Community Plan, Inc. en MN; UnitedHealthcare of Mississippi, Inc.; UnitedHealthcare of New Mexico, Inc.; UnitedHealthcare of North Carolina, Inc.; UnitedHealthcare of Ohio, Inc.; UnitedHealthcare of Oklahoma, Inc.; UnitedHealthcare of South Carolina, Inc.; UnitedHealthcare of Texas, Inc.; UnitedHealthcare of Virginia, Inc. en VA; UnitedHealthcare of Wisconsin, Inc.; UnitedHealthcare Services, Inc. o sus compañías afiliadas que proporcionan los servicios administrativos. Es posible que los beneficios descritos no se ofrezcan en todos los planes o en todos los estados. Algunos planes pueden requerir copagos, deducibles o un copago para incluir ciertos beneficios. Esta póliza tiene exclusiones, limitaciones, reducciones de beneficios y condiciones en las que la póliza puede continuar en vigor sin suspensión. Para obtener información sobre los costos y los detalles completos de la cobertura, lee los documentos de la póliza o llama o escribe a tu agente o a la compañía de seguros, según corresponda. Los beneficios y la información específica del plan varían según el área de cobertura y la categoría del plan. Revisa los detalles del plan para obtener más información. ©2024 UnitedHealthcare Insurance Company. Todos los derechos reservados. 294070029P

### Interacción continua

Engagement

Mantén a tus clientes al día con la comunicación de **Seguimiento a los 90 días** (90-day check-in), para ayudarlos a aprovechar su plan al máximo.



Cómo aprovechar tu plan al máximo

Trabajamos juntos para encontrar el plan de salud que mejor se adapte a tus necesidades. Queremos asegurarnos de que aproveches al máximo todos los beneficios disponibles para ti a lo largo del año.

#### Condicionamiento físico digital One Pass:

- One Pass™ ofrece más de 40,000 clases de acondicionamiento físico y videos de ejercicios a pedido y por transmisión en vivo, disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana para elegir.
- Inicia sesión en tu cuenta de miembro e ingresa en la pestaña "Health & Wellness" (salud y bienestar) para acceder a One Pass. Allí obtendrás tu código único de miembro y accederás a la biblioteca de acondicionamiento físico.

#### Beneficios de Walgreens:

- Tu red de farmacias de más de 40,000 tiendas tiene muchas opciones, incluidas todas las tiendas de Walgreens.
- También puedes obtener 20 % de descuento en productos de salud y bienestar de la marca Walgreens que se venden sin receta con la tarjeta de descuento que recibirás por correo, por separado.

¿Necesitas ayuda? No hay problema.

El equipo de UnitedHealthcare puede ayudarte. Visita [es.myuhc.com/exchange](https://es.myuhc.com/exchange) para chatear con un representante de servicio al cliente.

[<Agent First Name>  
<Agent Last Name>  
Agente de Ventas Independiente con Licencia  
<1-888-888-8888.>  
TTY 711  
[\*Email Address]  
[\*Agent Website]  
[<SI, hablo su idioma.>]]



Aprende a aprovechar tu plan al máximo



One Pass™ es un programa voluntario para miembros de 18 años o más. La información proporcionada sobre este programa es para fines de orientación informativa y no tiene la intención de ni debe interpretarse como consejo médico. Si la información de salud que recibes continúa a la vez, la salud de un individuo puede variar. El programa digital de One Pass™ no garantiza un tratamiento específico y no sustituye el juicio de tu médico. Las personas deben consultar con un profesional de cuidado de la salud adecuado antes de iniciar cualquier programa de ejercicio o para determinar si es posible ser adecuado para ellas. Este servicio no es un servicio de emergencia ni un servicio de atención de emergencia. Si tienes una emergencia, llama al 911 o acude a la sala de emergencias más cercana. El servicio no es un programa de seguro y puede discontinuarse en cualquier momento. \* Descuento de Walgreens válido hasta el 12/31/24. Descuento válido solo para compra de productos elegibles de salud y bienestar de la marca Walgreens en la tienda, webstore, por miembros actuales que cumplen con los requisitos del programa de descuento de UnitedHealthcare. El descuento no se puede usar en Internet. Para ver la lista completa de los productos y las exclusiones de salud y bienestar de la marca Walgreens, visita [www.walgreens.com/martbar](https://www.walgreens.com/martbar). Los siguientes estados ofrecen la cobertura de planes médicos individuales y familiares de UnitedHealthcare: UnitedHealthcare of Arizona, Inc.; Rocky Mountain Health Maintenance Organization Incorporated en CO; UnitedHealthcare of Florida, Inc.; UnitedHealthcare of Georgia, Inc.; UnitedHealthcare of Illinois, Inc.; UnitedHealthcare Insurance Company en IL, KS, LA, MD, MI y NY; Optimum Choice, Inc. en MO; UnitedHealthcare Community Plan, Inc. en MN; UnitedHealthcare of Mississippi, Inc.; UnitedHealthcare of New Mexico, Inc.; UnitedHealthcare of North Carolina, Inc.; UnitedHealthcare of Ohio, Inc.; UnitedHealthcare of Oklahoma, Inc.; UnitedHealthcare of South Carolina, Inc.; UnitedHealthcare of Texas, Inc.; UnitedHealthcare of Virginia, Inc. en VA; UnitedHealthcare of Wisconsin, Inc.; UnitedHealthcare Services, Inc. o sus compañías afiliadas que proporcionan los servicios administrativos. Es posible que los beneficios descritos no se ofrezcan en todos los planes o en todos los estados. Algunos planes pueden requerir copagos, deducibles o un copago para incluir ciertos beneficios. Esta póliza tiene exclusiones, limitaciones, reducciones de beneficios y condiciones en las que la póliza puede continuar en vigor sin suspensión. Para obtener información sobre los costos y los detalles completos de la cobertura, lee los documentos de la póliza o llama o escribe a tu agente o a la compañía de seguros, según corresponda. Los beneficios y la información específica del plan varían según el área de cobertura y la categoría del plan. Revisa los detalles del plan para obtener más información. ©2024 UnitedHealthcare Insurance Company. Todos los derechos reservados. 294070029P

# Agent Hub

Encuentra demos interactivos y videos educativos para ayudar a tus prospectos y clientes actuales a navegar el portal MyUHC y aprovechar al máximo los beneficios de su plan.

Así puedes utilizar estos recursos para maximizar su impacto:



## Facilita el registro y la navegación

Guía a tus clientes en el proceso de registro y uso del portal (es.myuhc.com/exchange), ideal para aquellos que aún no están familiarizados con las herramientas digitales.



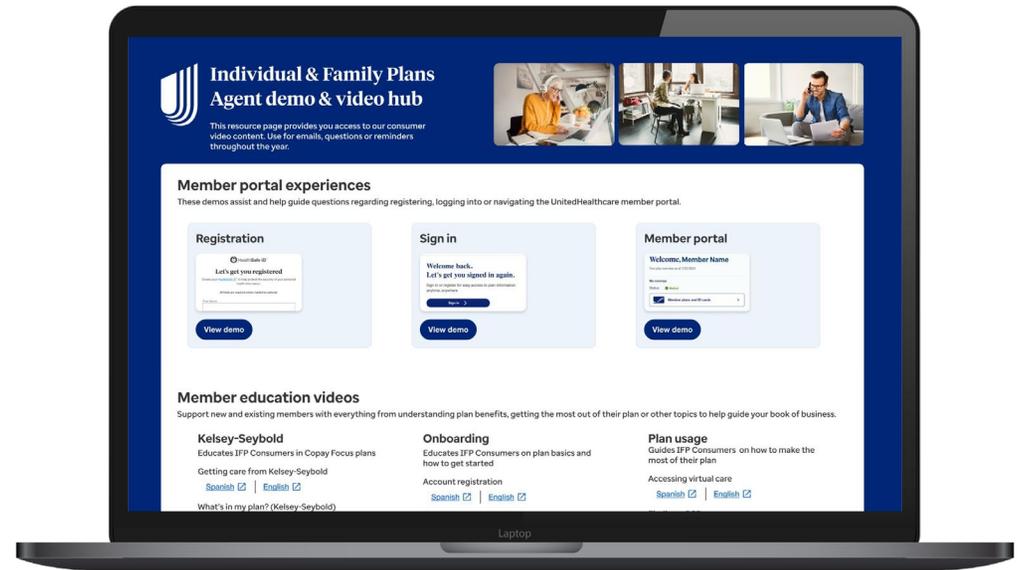
## Comparte los videos con tus clientes

Utiliza los videos en correos, campañas de Jarvis y WhatsApp para responder preguntas frecuentes, y enviar como recordatorios sobre renovaciones, pagos de prima, y más.



## Accede al Agent Hub continuamente

Guarda la página en tus favoritos, y revísala regularmente para acceder a nuevos videos y demos.



Accede al Agent Hub desde la página de **Materiales de Ventas y Marketing**, en la sección “Additional Resources”.

[Ir al Agente Hub](#)

### Additional Resources

Find more information and resources to help educate and guide your book of business. You can find guides, videos and other materials for a closer look into UHC IFP.

[Agent Demo and Video Hub](#)

Estos recursos son sencillos y te ayudarán a educar a tus clientes de una manera rápida y efectiva. ¿Y lo mejor? Están disponibles en español y listos para compartir con tus clientes.



# Mejora la experiencia de tus clientes en su idioma

## Una experiencia completamente en español

En UnitedHealthcare, nuestra prioridad es ofrecer una **experiencia integral en español**, acompañando a los miembros en cada paso. Con tu apoyo, ellos podrán **personalizar su experiencia en su idioma**, acceder fácilmente a recursos y herramientas, y aprovechar al máximo su plan, fortaleciendo así su **satisfacción y lealtad**.



# Configuración del idioma

Ayuda a que los miembros elijan el español como su idioma preferido para recibir comunicaciones y actualizaciones importantes sobre su plan desde el inicio.

## Inscripción en HealthSherpa

Durante la inscripción, asegúrate de completar los campos de **Raza/Etnicidad e Idioma de preferencia** en el formulario. Esto garantizará que los miembros reciban sus comunicaciones en español a partir de ese momento.

The image displays three screenshots of the HealthSherpa registration form. The first screenshot, titled 'Primary contact', shows the 'Your information' section with fields for first, middle, and last name, date of birth, and sex. Below this is the 'Contact information' section with fields for email address and phone number. At the bottom, there are two dropdown menus for 'Written language preference' and 'Spoken language preference', both highlighted with a red box. The second screenshot, titled 'Test Test's information', asks 'Has Test Test used any type of tobacco product in the last 6 months?' with 'Yes' and 'No' radio buttons. Below this is a red-bordered box containing the 'Race and ethnicity' dropdown menu and a 'Decline to answer' checkbox. Below that is another question: 'Is Test Test of Hispanic, Latino, or Spanish origin?' with 'Yes' and 'No' radio buttons and a 'Decline to answer' checkbox. At the bottom are 'Back' and 'Continue' buttons. The third screenshot, titled 'Contact information', is identical to the first one, showing the 'Contact information' section and the highlighted language preference dropdowns.

**Registrar la Raza/Etnicidad correctamente nos permite identificar y cerrar brechas en la atención para los miembros hispanos, personalizando sus comunicaciones y asegurando que reciban la información y el cuidado que necesitan, reduciendo así las disparidades en salud.**

## Miembros actuales

Recuérdale a los miembros que pueden llamar al número en su tarjeta de ID y **presionar 3 para hablar con un representante en español** y ajustar su idioma preferido.



# Administrar el plan en línea

Ayuda a tus clientes a crear su cuenta, conocer el portal para miembros y descargar la app de UnitedHealthcare® para acceder a detalles del plan, programa de recompensas, calcular costos, ver copagos, acceder a la tarjeta de ID digital, y mucho más.

Visita el **Agent Hub** para acceder a demos y videos sobre cómo registrar una cuenta, iniciar sesión, y navegar en el portal para miembros.



## Individual & Family Plans Agent demo & video hub

This resource page provides you access to our consumer video content. Use for emails, questions or reminders throughout the year.



### Member portal experiences

These demos assist and help guide questions regarding registering, logging into or navigating the UnitedHealthcare member portal.

#### Registration



[View demo](#)

#### Sign in

Welcome back.  
Let's get you signed in again.

Sign in or register for easy access to plan information anytime, anywhere

[Sign in >](#)

[View demo](#)

#### Member portal

Welcome, Member Name

Your plan overview as of 7/22/2024

My coverage

Status: Medical

[Member plans and ID cards >](#)

[View demo](#)

# Administrar el plan en línea

Te recomendamos compartir con tus clientes los videos “**Registro de cuenta**” y “**Obtén ayuda con tu cuenta**”, disponibles en el Agent Hub en español.



## En myuhc.com/exchange usted puede:

- ✓ Explorar sus beneficios
- ✓ Encontrar proveedores y farmacias
- ✓ Elija su proveedor de atención primaria
- ✓ Realizar un pago
- ✓ Configurar el pago automático
- ✓ Encontrar su tarjeta de identificación del plan
- ✓ Hablar por chat con un asesor de Servicio al Cliente 24/7
- ✓ Descubrir consejos para una vida saludable



## La app de UnitedHealthcare®

Recomiéndale a tus clientes descargar la app de UnitedHealthcare® para administrar su plan desde su celular.

## En la app, los miembros pueden:



Buscar atención y precios



Consultar beneficios y cobertura



Acceder a la tarjeta de ID del plan



Resurtir recetas



Ver reclamaciones



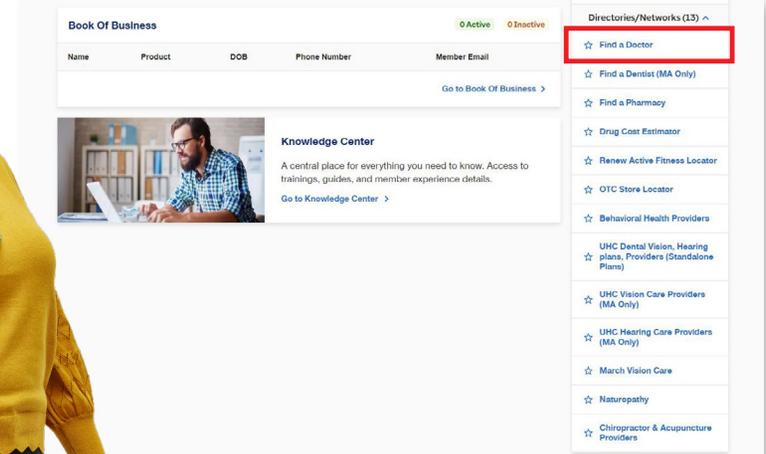
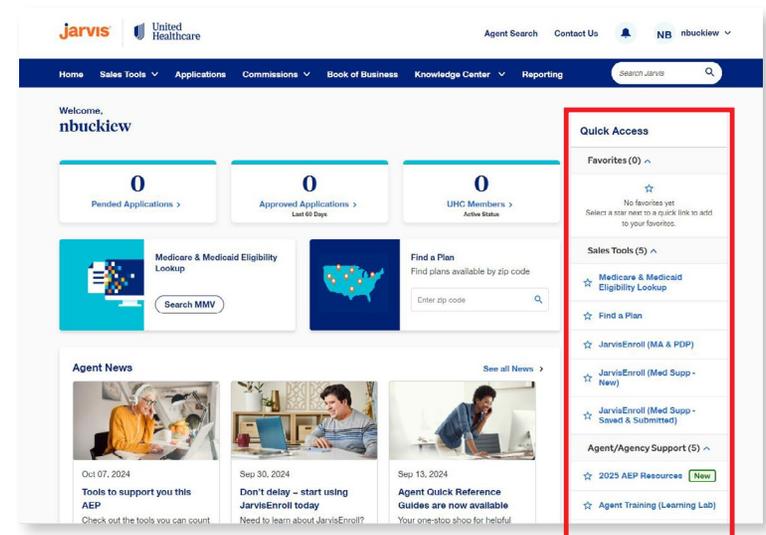
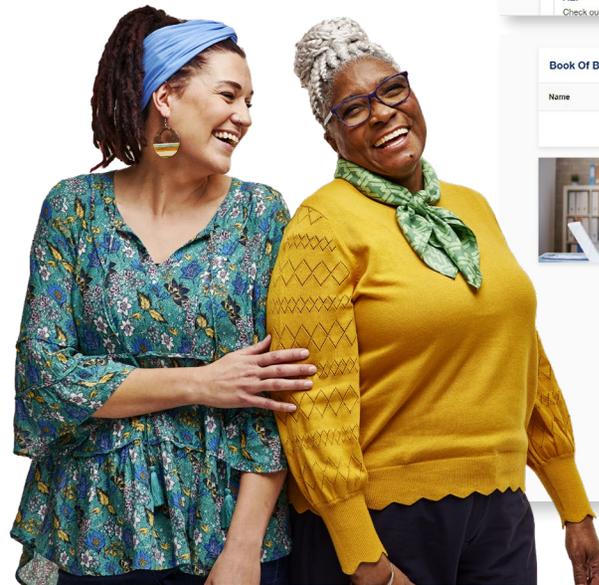
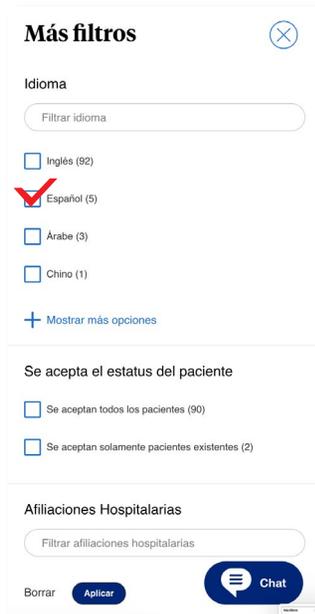
Recibir atención virtual

Y mucho más

# Buscar proveedores en español

Guía a tus clientes en el uso de los filtros de la **herramienta de búsqueda** del portal para encontrar proveedores en la red que hablen español, y que se ajusten a sus necesidades.

Como agente, también puedes usar la herramienta **“Provider Search”** en los enlaces rápidos de la página de inicio de Jarvis para ayudar a tus clientes a buscar proveedores dentro de la red.



# Recordatorio sobre seleccionar un PCP

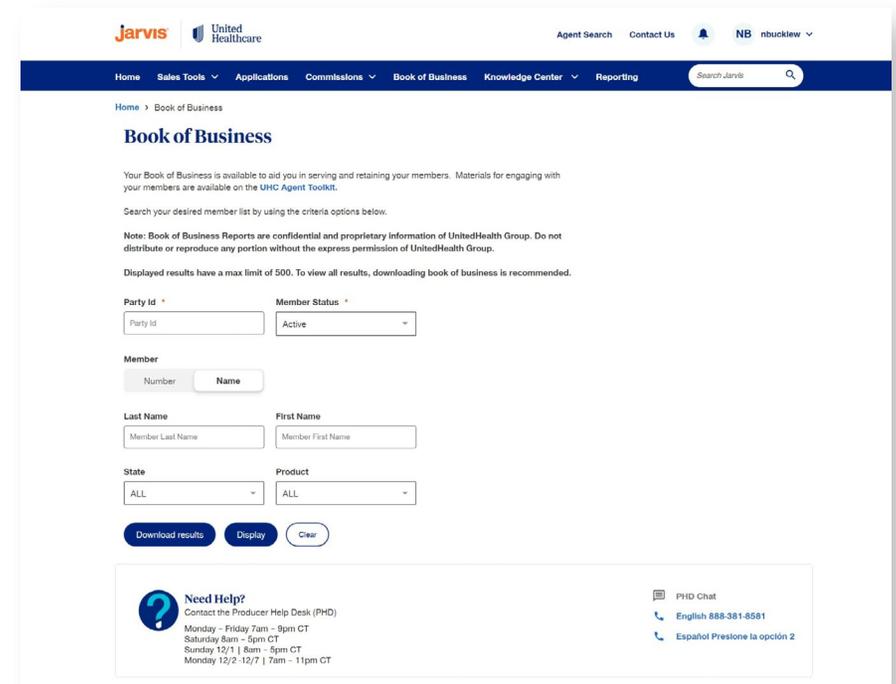
Recuérdale a los miembros que deben seleccionar un médico de cabecera (PCP) que sea de su preferencia durante el primer mes de cobertura para evitar que se les asigne uno automáticamente.



**TIP:** Te recomendamos ver, y compartir con tus clientes el video **Encontrar un PCP** (Finding a PCP). disponible en español, en el Agent Hub.

# Ayuda a seleccionar o actualizar el PCP

- Los miembros pueden seleccionar o actualizar su PCP ingresando al portal en línea, o contactando a nuestros representantes de servicios para miembros por teléfono o chat.
- Tu también puedes ayudarlos a cambiar su PCP desde la opción “**Change Provider**” en su perfil dentro de tu Book of Business (BoB) en Jarvis.



The screenshot shows the Jarvis Book of Business search interface. At the top, there are logos for Jarvis and United Healthcare, along with navigation links like 'Agent Search', 'Contact Us', and 'NB nbackiew'. The main navigation bar includes 'Home', 'Sales Tools', 'Applications', 'Commissions', 'Book of Business', 'Knowledge Center', and 'Reporting'. The 'Book of Business' section is active, displaying a search form with fields for 'Party Id', 'Member Status', 'Member Number', 'Member Name', 'Last Name', 'First Name', 'State', and 'Product'. There are also buttons for 'Download results', 'Display', and 'Clear'. A 'Need Help?' section at the bottom provides contact information for the Producer Help Desk (PHD) and includes a chat option.



# Atención en español

---

Recuérdale a tus clientes, que pueden comunicarse con un representante de servicios para miembros a través de estos medios:



## Chat

Iniciando sesión en el **portal para miembros** en línea, disponible los 7 días de la semana



## Teléfono

Llamando al número en su tarjeta de ID del plan de salud y **presionando 3 para hablar en español**

**Guiar a los miembros con estas herramientas, les ayuda a sentirse seguros, informados, apoyados para cuidar su salud y la de su familia en su idioma y de una manera completa.**

# ¿Necesitas ayuda?

**En UnitedHealthcare estamos aquí para apoyarte.**

**Contacta al Centro de Ayuda para Productores (PHD)**

El PHD apoya a los agentes de UnitedHealthcare, brindando soluciones prácticas y efectivas para hacer su trabajo más fácil y mejorar la experiencia de nuestros miembros. Ya sea con ventas, estado de aplicaciones, o comisiones, el PHD siempre está disponible para ti, y en tu idioma.

**Contacto:**



1-866-235-4095



De lunes a viernes, 8AM - 7PM CT.

**Para asistencia en español, presiona 2.**



[acabrokersupport@uhc.com](mailto:acabrokersupport@uhc.com)



Conecta con el PHD en el chat en vivo de Jarvis las 24/7.

También puedes ponerte en contacto con tu Gerente de Ventas.



Con esta guía, tienes al alcance de tu mano todas las herramientas para hacer que tu trabajo sea más fácil y tus clientes estén más contentos. ¡Aprovecha todo lo que UnitedHealthcare tiene para ofrecerte, y lleva tu negocio a otro nivel!

# Gracias

