



Playbook

buenAgente

Spanish Resource Guide for Agents

Bienvenidos

Thank you for being part of our team, your role truly matters.

At UnitedHealthcare®, you play an essential role. As an agent, you're not only providing clients with the best health insurance options, but also delivering trust, support, and security—guiding them toward complete, personalized health coverage, in their preferred language.

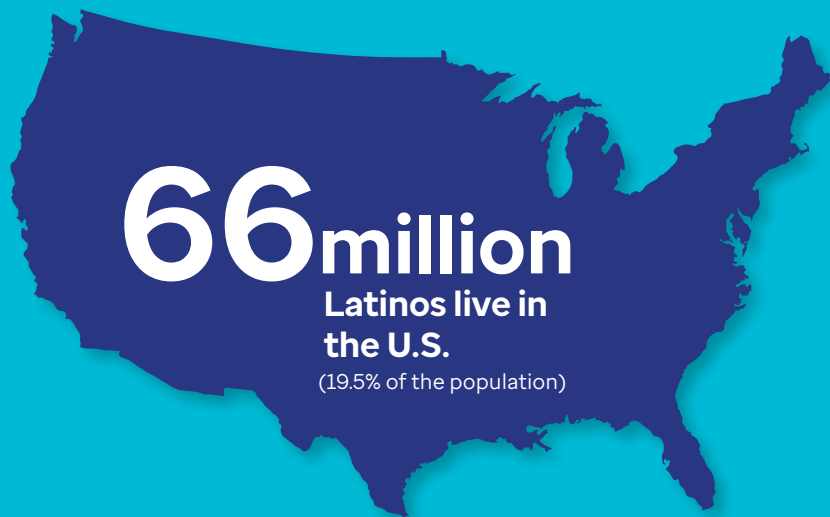
This guide equips you with resources and tools designed to simplify your work and help your clients have the best experience in Spanish, from enrollment and care to renewal.



Connecting with the Hispanic Community Goes Beyond Language

It's about offering a comprehensive, tailored experience and personalized service that leads clients toward better health. This builds trust, fosters loyalty, and strengthens relationships, creating lasting impacts for both agents and UnitedHealthcare.

1. The Power of the Latino Market



By 2030, 1 in 3 people will be Latino.

This growth is key to expanding coverage and strengthening communities.

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

2. The Need for Health Coverage

17.5%



of Latinos
(11.6 million) are still
uninsured

32%

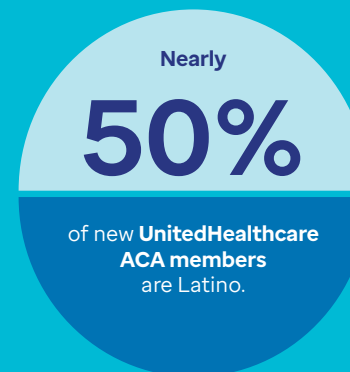


of new **ACA** enrollees
are **Latino**.

As an agent, you can help more Latinos gain access to reliable, quality coverage, enhancing their well-being.

(Source: ASPE, August 2024 & CMS, 2023)

3. Cultural Connection Drives Retention



Cultural connection
increases **loyalty** by

55%



Personalizing the experience according to their values and cultural needs strengthens long-term relationships.

(Source: Think with Google, 2020)





Essentials for a successful day-to-day

Resources in Their Language

With resources, materials, and tools in Spanish, you can build trust and loyalty with clients, enhance their experience, and help to increase your sales.

Next – Your key resources:

- IFP Connect Newsletter
- Sales and Marketing Materials in Jarvis
- Agent Hub



IFP Connect Newsletter

Conexión con IFP

Stay informed with the bi-weekly **IFP Connect** Newsletter, featuring news, updates, and practical tips to help you grow your business.

Prefer it in Spanish? Just click the **“Español”** button at the top-right corner of the email.



Not receiving the newsletter yet?

Contact the Producer Help Desk (PHD) to get added to the distribution list.



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, por lo que alentar a los miembros a priorizar su salud podría salvar vidas.

[Datos sobre el cáncer de mama](#)

Sales and Marketing Materials on Jarvis

Discover a dedicated page with Spanish sales and marketing materials to support your business year-round.

Sales Support and Prospecting Tools

Clarity Guide 2025

Highlights the benefits of ACA health plans and UnitedHealthcare offerings.

Mantén tu salud bajo control con un plan de salud ACA

Cuando te inscribes en un plan de salud ACA, tú y tu familia pueden obtener la atención que necesitan sin pagarle a nadie el control de salud. ¡Importante! Como agente de seguros autorizado, puedes guiar a través de las opciones de planes que mejor se adapten a tus necesidades, el plan de inscripción y cualquier pregunta que surja una vez que tengas cobertura.

¿Por qué elegir a UnitedHealthcare?

Comparte con nosotros algunas de las razones por las que elegir a UnitedHealthcare:

- Planes de inscripción fácil
- Acceso digital a tu plan las 24 horas, los 7 días de la semana
- Formas sencillas de gestionar tu atención
- Interacciones de tu cuidado convenientes para encontrar proveedores y farmacias
- Ahorros especiales que incluyen sillas y cojines que mejoran la experiencia

Encontramos tu plan hoy

Agente de seguros independiente autorizado



Tabla de contenido

Toca un tema para ir a la página

Antes de inscribirte

- Periodo de inscripción abierta 4
- Beneficios de salud y familiares de planes 5
- Beneficios de los planes 6
- Algunos 7
- Redes de proveedores y farmacias 8
- Beneficios dentales y de la vista 9
- Lista de verificación del plan 10

Después de inscribirte

- Para completar el proceso 12
- Acceso digital 24/7 13
- Recompensas 14
- Ahorros virtuales de utilidades por \$0 15
- Descuentos en la marca Walgreens® 16
- One Pass Select 17

Beneficios que mereces

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

	Value	Advantage	Copay Focus	Standard
Atención preventiva por \$0	● ● ● ●	● ● ● ●	● ● ● ●	● ● ● ●
Atención primaria de bajo costo	● ● ● ●	● ● ● ●	● ● ● ●	● ● ● ●
Atención virtual de urgencias	● ● ● ●	● ● ● ●	● ● ● ●	● ● ● ●
Medicamentos recetados genéricos preferidos a bajo costo en más de 45,000 farmacias de la red	● ● ● ●	● ● ● ●	● ● ● ●	● ● ● ●
Entrega a domicilio de un suministro de tres meses de la mayoría de medicamentos de mantenimiento	● ● ● ●	● ● ● ●	● ● ● ●	● ● ● ●
Opción de plan dental y de la vista para adultos	● ● ● ●	● ● ● ●	● ● ● ●	● ● ● ●

Planes elegibles para HSA

Plan Bronze Plan Silver Plan Gold

Tabla de contenido

Toca un tema para ir a la página

Antes de inscribirte

- Periodo de inscripción abierta 4
- Beneficios de salud y familiares de planes 5
- Beneficios de los planes 6
- Algunos 7
- Redes de proveedores y farmacias 8
- Beneficios dentales y de la vista 9
- Lista de verificación del plan 10

Después de inscribirte

- Para completar el proceso 12
- Acceso digital 24/7 13
- Recompensas 14
- Ahorros virtuales de utilidades por \$0 15
- Descuentos en la marca Walgreens® 16
- One Pass Select 17

Elige un plan con cobertura dental y de la vista

Tu salud dental y de la vista son tan importantes como tu salud física y mental. Es por eso que los planes de salud ACA™ de UnitedHealthcare incluyen cobertura dental y de la vista para adultos. Ten en cuenta que la cobertura dental y de la vista está sujeta a ciertas condiciones y restricciones.

Cobertura dental para adultos

• 2 revisiones dentales al año

• Más beneficios que se presentarán aquí

Cobertura	Dental preferencial	Dental para adultos
Requisito de edad	Menores de 21 años	21 años o más
Beneficio anual máximo	N/C	\$1,000 por persona (cubre el año calendario)
Clase 1. Preferencia y No discriminación	Sin cargo	Sin cargo, sujeto a límites anuales
Clase 2. Restricción menor	Deductible + copago	\$25 de deducible, sujeto a máximo anual
Clase 3. Restricción mayor	Deductible + copago	\$50 de deducible, sujeto a máximo anual
Clase 4. Opción de	Deductible + copago	No cubierto

Cobertura de la vista para adultos

• 1 examen de la vista al año

• \$100 al año para gastar en un plan de membresía

• Copagos \$0 en revisiones de contacto y lentes al año

Cobertura	De la vista preferencial	De la vista para adultos
Requisito de edad	Menores de 21 años	21 años o más
Beneficio anual máximo	N/C	\$100 de deducible
Lentes	Sin cargo	\$25 de deducible
Monturas	Sin cargo	\$25 de deducible
Lentes de contacto	Sin cargo	\$25 de deducible
Pruebas de la vista	Sin cargo	N/C

Facebook Ads

Attract leads with pre-made ads and captions ready for download. Simply select, download, and launch your Facebook campaigns!

Check out the “Spanish Facebook Instructions” to learn how to set up your ads.

El mejor plan para tu familia



UnitedHealthcare

Encuentra un médico que habla tu idioma



UnitedHealthcare

Why UHC Flyer & Postcard

Perfect for events or mailing—just add your information, and you’re ready to go!

Encontramos 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
- Chats 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.*

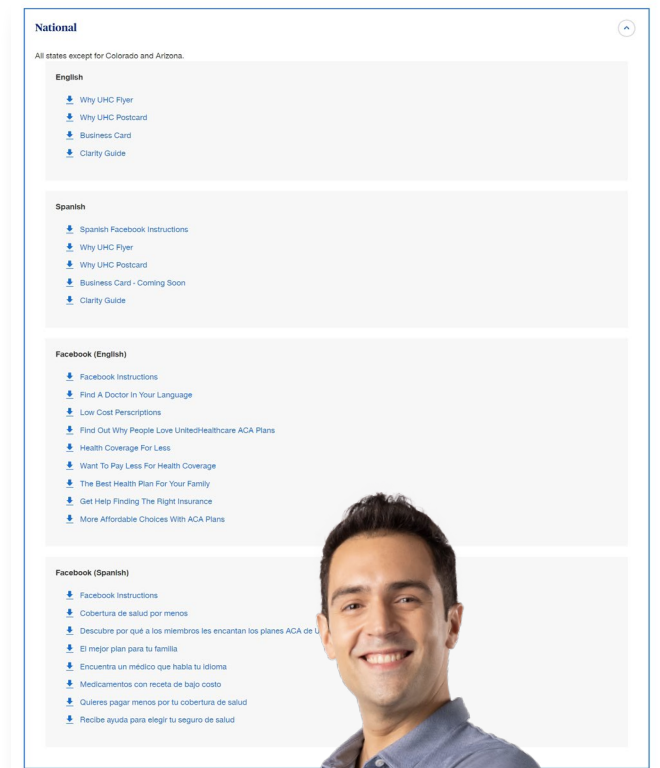
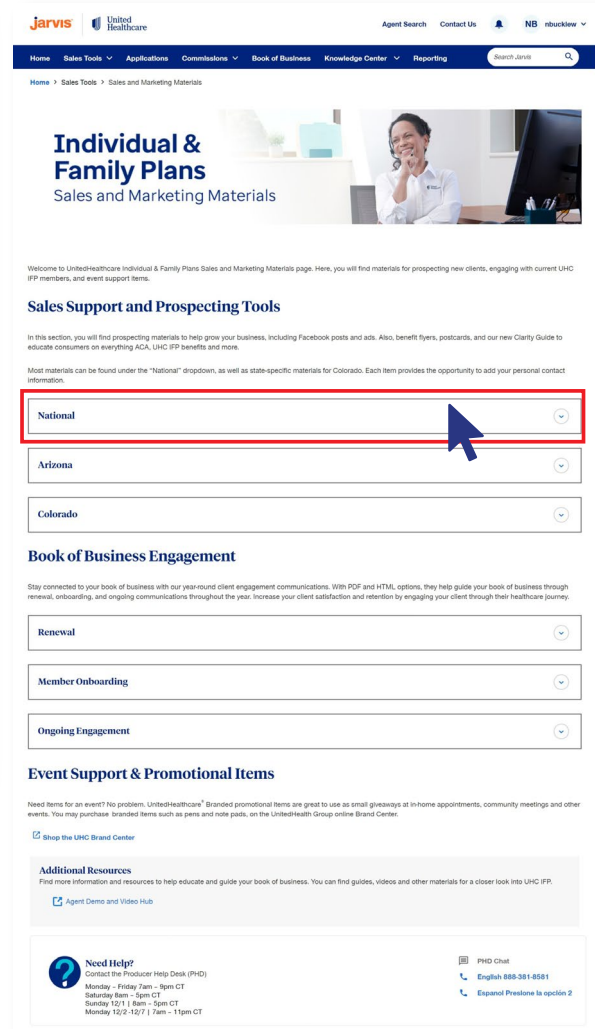
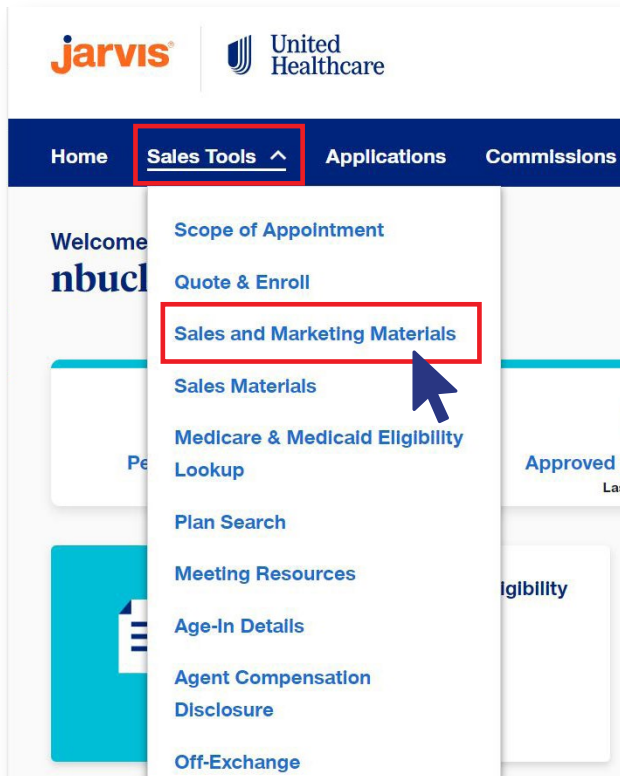
Puedo ayudarte a ver si calificas para recibir subsidios y a encontrar más ahorros en primas, deducibles y copagos.

UnitedHealthcare



Sales and Marketing Materials on Jarvis

To download these materials, go to **Jarvis > Sales Tools > Sales and Marketing Materials**. Once on the page, scroll down and click **“National”** to view the materials.



[Go to Jarvis](#)

Touchpoints to keep your customers engaged year-round

Book of Business Engagement

Available in PDF and HTML formats to guide and enhance client satisfaction and retention throughout their healthcare journey.

Renewals

Prepare clients with plan details for the upcoming year and assist with their renewal process.



Onboarding

Welcome and 30- and 60-day follow-up communications to guide clients in understanding and getting the most from their plan right from the start.

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 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.

United Healthcare

**[<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 con tu ID de miembro y número de grupo, que se encuentran en la primera factura a tarjeta de SD del plan de salud. ** Los miembros de 18 años o más pueden ganar una recompensa de \$100 en una tarjeta Visa® prepaga al completar los siguientes cinco actividades. El miembro debe realizar una visita al médico. Los miembros deben configurar una cuenta de miembro de UnitedHealthcare en es.myuhc.com/exchange, suscribirse para recibir todo tipo de mensajes de texto de UnitedHealthcare y aceptar los términos y condiciones de privacidad de UnitedHealthcare. Los miembros elegibles que no pueden participar en uno de los programas disponibles podrán recibir el mismo incentivo si completan una alternativa aceptable. Para obtener más información, llama al número que se encuentra al dorso de la tarjeta de SD del plan de salud. Si recibes acceso a determinados fondos de recompensa con la tarjeta, después los términos y condiciones disponibles en es.myuhc.com/exchange. Llama al 1-833-888-8888 para consultar el estado de las recompensas. Sin acceso a dicho en efectivo (para cuando lo elegis la ley) ni a cargo. Se pueden aplicar tarifas y restricciones de uso. Para obtener información detallada, consulta los términos del plan de la tarjeta. Entro por Citicard Alliance Bank, miembro de la TSO, de conformidad con una licencia de Visa U.S.A. Inc.

Los siguientes entes 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, MI, NJ y NY; Optimum Choice, Inc. en MD y VA; UnitedHealthcare Community Plan, Inc. en ME; 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 Oregon, Inc. en WA y 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 copagos para recibir estos beneficios. Esta política tiene exclusiones, limitaciones, reducciones de beneficios y condiciones en las que la póliza puede continuar en vigor o ser suspendida. Para obtener información sobre los costos y los detalles completos de la cobertura, ve los documentos de la póliza o llama o escribe a la 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. 24NAT002UP

Engagement

90-day follow-up communication to keep clients informed and ensure they're fully utilizing their plan.

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.

Acondicionamiento 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 para chatear con un representante de servicio al cliente.

Aprende a aprovechar tu plan al máximo

United Healthcare

**[<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.>]]**

* Descuento de Walgreens válido hasta el 12/31/24. Descuento válido solo para compras de productos elegibles de salud y bienestar de la marca Walgreens en la tienda, realizados 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/memberships.

One Pass** es un programa voluntario para miembros de 18 años o más. La información proporcionada sobre este programa es para proporcionar información y no tiene la intención de ser ni se debe interpretar como consejo médico. La información de salud se maneja confidencialmente de acuerdo a la ley. Los socios de acondicionamiento físico no pueden diagnosticar problemas de salud ni proporcionar asesoramiento médico. Los miembros deben consultar con un profesional de la salud adecuado antes de iniciar cualquier programa de ejercicio o para determinar lo que puede ser adecuado para ellos. Este servicio no se debe usar para atender necesidades de cuidado de emergencia ni de urgencia. En caso de emergencia, llama al 911 o acude a la sala de emergencias más cercana. El servicio no es un programa de seguro y no puede proporcionar en cualquier momento.

** Descuento de Walgreens válido hasta el 12/31/24. Descuento válido solo para compras de productos elegibles de salud y bienestar de la marca Walgreens en la tienda, realizados 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/memberships.

Los siguientes entes 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, MI, NJ y NY; Optimum Choice, Inc. en MD y VA; UnitedHealthcare Community Plan, Inc. en ME; 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 Oregon, Inc. en WA y 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 copagos para recibir estos beneficios. Esta política tiene exclusiones, limitaciones, reducciones de beneficios y condiciones en las que la póliza puede continuar en vigor o ser suspendida. Para obtener información sobre los costos y los detalles completos de la cobertura, ve los documentos de la póliza o llama o escribe a la 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. 24NAT002UP

Agent Hub

Find interactive demos and educational videos to assist prospects and current clients in navigating the MyUHC portal and maximizing their plan benefits.

Here's how you can use these resources to maximize impact:



Streamline Registration and Navigation

Guide clients through registering and using the portal (es.myuhc.com/exchange)—ideal for those new to digital tools.



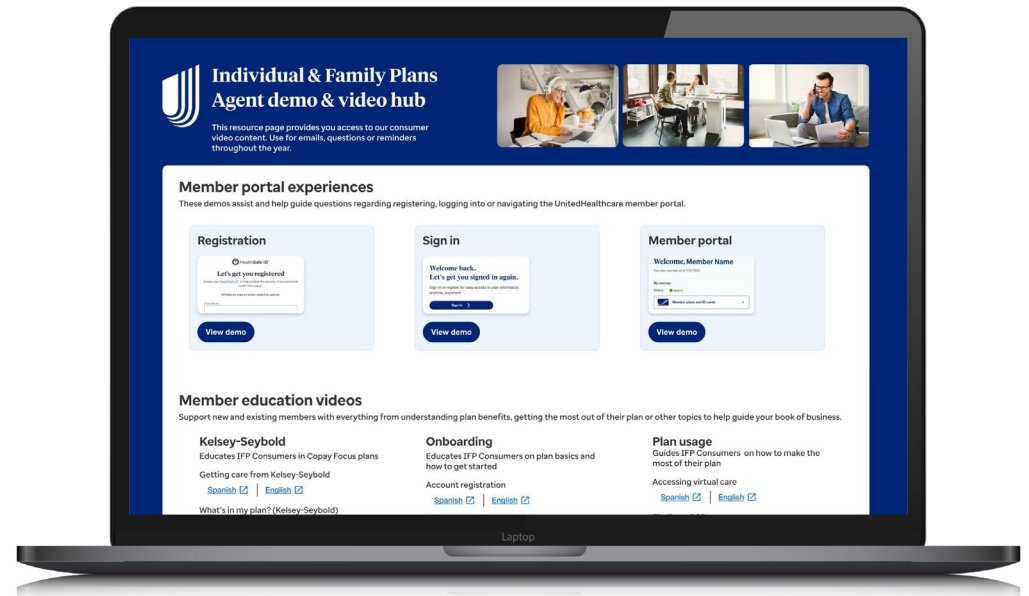
Share Videos with Your Clients

Use videos in emails, Jarvis campaigns, and WhatsApp to answer FAQs and send renewal and payment reminders.



Access Agent Hub Regularly

Bookmark the page and visit it often for new videos and demos.



Access the Agent Hub via the Sales and Marketing Materials page under **“Additional Resources.”**

[Go to 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](#)

NEED TRASLATION

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.



Enhance Your Clients' Experience in Their Language

An end-to-end Spanish experience

At UnitedHealthcare, our priority is to offer an **all-encompassing experience in Spanish**, supporting members every step of the way. With your help, they can **personalize their experience in their language**, easily access resources and tools, and fully benefit from their plan—strengthening **satisfaction and loyalty**.



Language Settings

Help members choose Spanish as their preferred language to receive essential plan communications and updates from day one.

Enrollment with HealthSherpa

During enrollment, ensure you complete the **Race/Ethnicity** and **Preferred Language** fields. This ensures members receive their communications in Spanish moving forward.

The image displays two screenshots of the HealthSherpa enrollment process. The first screenshot, titled 'Primary contact', shows a form with sections for 'Your information' (First name, Middle (Optional), Last name, Date of birth, Sex) and 'Contact information' (Email address, Phone number). A red box highlights the 'Written language preference' and 'Spoken language preference' dropdown menus at the bottom. The second screenshot, titled 'Test Test's information', asks 'Has Test Test used any type of tobacco product in the last 6 months?' and 'Is Test Test of Hispanic, Latino, or Spanish origin?'. A red box highlights the 'Race and ethnicity' dropdown menu and the 'Decline to answer' checkbox. Below this is another 'Contact information' section with similar fields to the first screenshot, also with a red box highlighting the language preference dropdowns.

Recording Race/Ethnicity correctly allows us to identify and close care gaps for Hispanic members, personalize communications, and ensure they receive necessary information and care, reducing health disparities.

Existing Members

Remind members they can call the number on their ID card and **press 3 to speak with a member service advocate in Spanish** and adjust their language preference.



Manage the Plan Online

Help clients create an account, explore the member portal, and download the UnitedHealthcare® app for plan details, rewards, cost calculations, copays, digital ID cards, and more.

Visit the **Agent Hub** for demos and videos on account setup, login, and portal navigation.



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 1/22/2024

My coverage

Status: Active

[Member plans and ID cards](#)

[View demo](#)

Manage the Plan Online

Share “**Account Registration**” and “**Get Help with Your Account**” videos with clients—available in Spanish on the Agent Hub.



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



UnitedHealthcare® App

Encourage clients to download the app to manage their plan on the go.

In the app, members can:



Find care & pricing



Review benefits & coverage



Access digital ID cards



Refill prescriptions



View claims



Receive virtual care

And more

Find Spanish-Speaking Provider

Guide clients to use member portal **search filters** to locate in-network, Spanish-speaking providers suited to their needs.

The screenshot shows the United Healthcare member portal search results for Spanish-speaking providers. The header includes the United Healthcare logo, a search bar, and navigation links. The main content area displays search results for "Todos los proveedores de atención primaria" (All primary care providers). It shows 92 providers in the network, with filters for location (Calera, AL 35040) and language (Spanish). A red box highlights the "Más filtros" (More filters) button. Below the search results, there is a section for "Bullard, Megan V, MD" with a "Chat" button.

The screenshot shows the "Más filtros" (More filters) sidebar. It includes a search bar for "Filtrar idioma" (Filter language). Under the "Idioma" (Language) section, there are checkboxes for "Inglés (92)" (English (92)), "Español (5)" (Spanish (5)), "Arabe (3)" (Arabic (3)), and "Chino (1)" (Chinese (1)). The "Español (5)" option is selected with a red checkmark. Below this, there is a "Mostrar más opciones" (Show more options) link. The "Se acepta el estatus del paciente" (Patient status accepted) section has checkboxes for "Se aceptan todos los pacientes (90)" (All patients accepted (90)) and "Se aceptan solamente pacientes existentes (2)" (Only existing patients accepted (2)). The "Afiliaciones Hospitalarias" (Hospital affiliations) section has a search bar for "Filtrar afiliaciones hospitalarias" (Filter hospital affiliations) and buttons for "Borrar" (Clear) and "Aplicar" (Apply). A "Chat" button is also visible at the bottom.

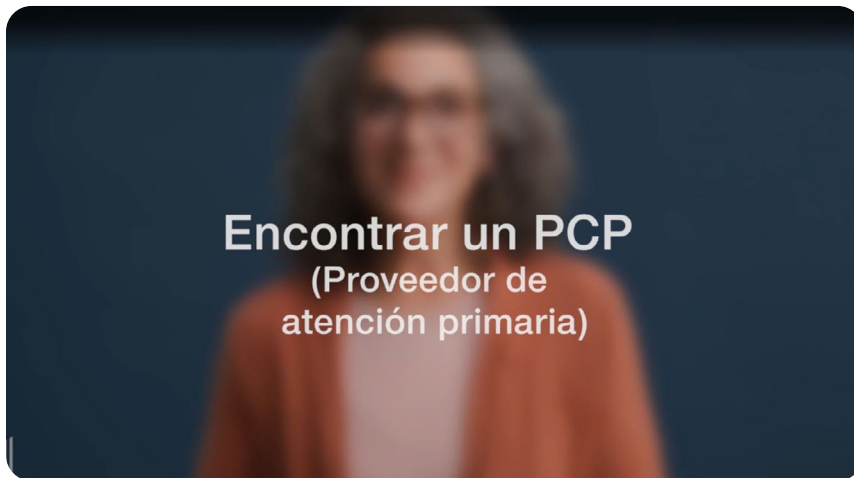
As an agent, you can also use the **“Provider Search”** tool under Quick Links on Jarvis to assist clients in finding in-network providers.

The screenshot shows the Jarvis agent portal. The header includes the Jarvis logo, a search bar, and navigation links. The main content area displays a dashboard with various tools and links. A red box highlights the "Quick Access" section, which includes links to "Favorites (0)", "Sales Tools (5)", "Agent News", "Agent/Agency Support (5)", and "Directories/Networks (13)". The "Directories/Networks (13)" section is further expanded, showing a list of search options: "Find a Doctor", "Find a Dentist (MA Only)", "Find a Pharmacy", "Drug Cost Estimator", "Renew Active Fitness Locator", "OTC Store Locator", "Behavioral Health Providers", "UHC Dental Vision, Hearing plans, Providers (Standalone Plans)", "UHC Vision Care Providers (MA Only)", "UHC Hearing Care Providers (MA Only)", "March Vision Care", "Naturopathy", and "Chiropractor & Acupuncture Providers". The "Find a Doctor" option is highlighted with a red box.



Reminder to Select a PCP

Remind members to select a primary care physician (PCP) within the first month of coverage to avoid automatic assignment.



TIP: View and share the “**Finding a PCP**” video with clients. Available in Spanish on the Agent Hub.

Help Select or Update a PCP

- Members can choose or update their PCP via the online member portal or by contacting Member Services via phone or chat.
- You can also assist with PCP changes using the “**Change Provider**” option in the Book of Business (BoB) profile on Jarvis.

A screenshot of the Jarvis Book of Business web interface. The top navigation bar includes the Jarvis and United Healthcare logos, and links for Agent Search, Contact Us, and a user profile (NB nbuckiew). The main header shows 'Home > Book of Business'. The 'Book of Business' section has a sub-header and a brief description. Below this, there are search filters: 'Party Id' (with a dropdown), 'Member Status' (with a dropdown), 'Member' (with 'Number' and 'Name' tabs), 'Last Name' (with a dropdown), 'First Name' (with a dropdown), 'State' (with a dropdown), and 'Product' (with a dropdown). At the bottom of the filters are buttons for 'Download results', 'Display', and 'Clear'. A 'Need Help?' section at the bottom left provides contact information for the Producer Help Desk (PHD), including hours of operation and a phone number. A 'PHD Chat' link is also present.

Support in Spanish

Remind clients they can connect with a member service advocate through these options:



Chat

Available 7 days a week by logging into the online **member portal**



Phone

Call the number on their health plan ID card and **press 3 for Spanish support**

Guiding members to these tools helps them feel informed, supported, and secure in managing their health and their family's well-being, all in their preferred language.

Need help?

At **UnitedHealthcare**, we're here to support you.

Contact the Producer Help Desk (PHD)

The PHD supports UnitedHealthcare agents with practical solutions to streamline work and improve the member experience. Whether it's sales, application status, or commissions, the PHD is always there for you, in your language.

Contact:



1-866-235-4095



Monday to Friday, 8 AM - 7 PM CT

For Spanish assistance, press 2.



acabrokersupport@uhc.com



Connect with the PHD via live chat on Jarvis, available 24/7

You can also reach out to your Sales Manager.



With this guide, you have everything at your fingertips to make your job easier and your clients happier. Take advantage of all that UnitedHealthcare offers and elevate your business to the next level!

Gracias

