



La brújula de los agentes de seguros: guía sobre los puntos de contacto con los miembros

La brújula de los agentes de seguros está diseñada para ayudarte a anticiparte haciendo coincidir tu acercamiento con la información que los clientes ya reciben de UnitedHealthcare; lo que te permite fortalecer el compromiso con tu cartera de negocio de una forma inteligente y oportuna.

Una guía trimestral con los temas clave que UnitedHealthcare les está mensajando a los miembros, junto con las razones detrás de esos mensajes y los puntos de contacto sugeridos que puedes usar durante el año. Esto te da una hoja de ruta clara para aprovechar tus materiales existentes, como videos, volantes y folletos, de maneras que tus clientes sientan pertinentes y oportunas.

No se trata solo de apoyar a UnitedHealthcare, sino de crear relaciones más estrechas, impulsar conversaciones más significativas y hacer crecer tu negocio con confianza.



Q1

Incorporación

Descripción/Llamada a la acción

Dirigir a los miembros nuevos al portal para que se registren.

Propósito

Darle la bienvenida al miembro y mostrarle lo fácil que es usar el portal.

Puntos de contacto sugeridos para el agente

Revisar los pasos y ayudarles a los miembros a registrarse.

Materiales disponibles



Video: Registro de la cuenta, Buscar un médico de cabecera (PCP), Cuatro formas simples de pagar, Términos que debe conocer, Cómo acceder a la atención virtual, Atención de urgencias frente a Sala de emergencias



Contenido: Volante “Bienvenido, te contamos lo que necesitas saber”



Actualización del médico de cabecera

Descripción/Llamada a la acción

Recaltar la importancia de elegir un médico de cabecera (PCP) y subrayar lo fácil que realizar es este proceso. Recomendarles que permanezcan en la red y elijan a su médico de cabecera a través del portal designado. Paso uno del programa “Gana recompensas” para los miembros.

Propósito

Asegurarse de que cada miembro tenga un médico de cabecera y comprenda los pasos requeridos para elegirlo.

Puntos de contacto sugeridos para el agente

Recordarles a los miembros sobre la necesidad de elegir un médico de cabecera y dirigirlos al portal donde encontrarán instrucciones paso a paso y apoyo.

Materiales disponibles



Video: Cómo usar el portal, Qué incluye mi plan, Recibir atención de un especialista, Permanecer en la red



Contenido: Volante “Portal para miembros” y volante “Recompensas”



Evaluación de riesgos de salud

Descripción/Llamada a la acción

Recomendarles a los miembros que realicen la Evaluación de riesgos de salud (HRA) recalcando su importancia para personalizar la atención, mejorar los resultados para la salud general y acercarlos a que ganen recompensas.

Propósito

Incrementar la participación de los miembros motivándolos a dar los pasos necesarios para realizar la evaluación de riesgos de salud, que ayuda a identificar de manera temprana los riesgos para la salud y adaptar la atención de acuerdo con los resultados.

Puntos de contacto sugeridos para el agente

Comunicarles a los miembros el valor de responder la evaluación de riesgos de salud (HRA). Esto incluye explicarles cómo les ayuda la evaluación a identificar de manera temprana posibles riesgos para la salud, a posibilitar una atención más personalizada y a desbloquear beneficios como incentivos de bienestar o mejor apoyo del plan. Recomendarles a los miembros que realicen la evaluación de riesgos de salud guiándolos a través del proceso y resolviendo cualquier pregunta que puedan tener.



Materiales disponibles



Contenido: Volante “Recompensas”

Cobertura de la diabetes

Descripción/Llamada a la acción

Programar un control con el médico de cabecera. Aprovechar la cobertura, que incluye insulina por \$0, suministros de medicamentos con receta por \$0 y cobertura de ocho análisis de laboratorio y exámenes de detección esenciales por \$0.

Propósito

Es importante saber que estos beneficios específicos para la diabetes pueden suponer una diferencia significativa para los miembros, ayudándoles a mantener el control de su salud y minimizando sus costos de desembolso.

Puntos de contacto sugeridos para el agente

Informar sobre las herramientas de manejo de la diabetes y las opciones de medicamentos recetados de bajo costo. Referencia de manejo y beneficios por \$0.

Materiales disponibles



Contenido: Volante “Diabetes”



Beneficios de farmacia

Descripción/Llamada a la acción

Recomendarles a los miembros que analicen y utilicen todas las ofertas de farmacia disponibles.

Propósito

Informar a los miembros sobre cómo aprovechar al máximo sus beneficios de farmacia. Los planes ofrecen acceso a los miembros a una amplia variedad de medicamentos cubiertos por \$0, haciendo más fácil y asequible manejar afecciones crónicas como la diabetes, algunas afecciones cardíacas, problemas de salud mental, entre otras.

Puntos de contacto sugeridos para el agente

Enviar un recordatorio a los miembros sobre sus necesidades de farmacia y apoyo disponible.

Materiales disponibles



Video: Recetas y farmacia



Q2

Atención posparto

Descripción/Llamada a la acción

Recomendarles a las madres que programen y asistan a las citas de control posparto para garantizar su bienestar.

Propósito

Apoyar a las madres en su atención posterior al nacimiento recalcando la importancia de las citas de seguimiento y los controles de salud periódicos.

Puntos de contacto sugeridos para el agente

Promover los recursos disponibles y recordarles a los miembros que aprovechen el apoyo de atención posparto.

Cuando un miembro lo solicite, remitirlo al portal para obtener más información.



Salud mental

Descripción/Llamada a la acción

Recomendarles a los miembros que accedan a la atención fácilmente a través del sitio web del plan.

Propósito

Resaltar los beneficios de salud mental disponibles a través de su plan, incluido el apoyo para tratar el estrés, la ansiedad, la depresión, adicciones y más.

Puntos de contacto sugeridos para el agente

Fomentar la concienciación y utilización de los recursos de salud mental disponibles en el plan del miembro.

Materiales disponibles



Contenido: Volante “Portal para miembros” y volante “salud mental”



Salud de la mujer

Descripción/Llamada a la acción

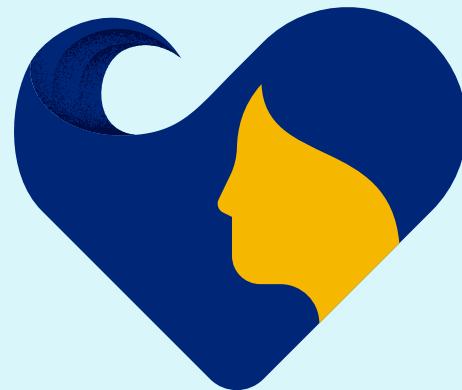
Recomendar a las mujeres que programen y se realicen los exámenes de detección recomendados a través de mensajes directos dirigidos.

Propósito

Abordar las interrupciones de cobertura promoviendo los exámenes de detección preventivos como las mamografías y la detección de cáncer cervical.

Puntos de contacto sugeridos para el agente

Promover la concienciación y el acceso a los servicios de exámenes de detección preventivos para las mujeres.



Oportunidades de atención preventiva de la diabetes

Descripción/Llamada a la acción

La promoción de las oportunidades de atención preventiva de la diabetes incluye una descripción general de las pruebas disponibles para la diabetes.

Propósito

Recaltar en consultar con sus médicos de cabecera sobre el manejo eficaz de la diabetes y la prediabetes.

Puntos de contacto sugeridos para el agente

Recomendar las consultas con el pediatra y los exámenes de detección de diabetes.

Materiales disponibles



Contenido: Volante “Diabetes”



Q3

Recordatorio de control pediátrico

Descripción/Llamada a la acción

Controles de regreso a la escuela.

Propósito

Realizar un control médico antes de que empiece el año escolar.

Puntos de contacto sugeridos para el agente

Insistir en los exámenes médicos de regreso a la escuela y el uso de herramientas digitales.



Educación sobre el portal

Descripción/Llamada a la acción

Cómo navegar el portal para pacientes.

Propósito

Realizar un control médico antes de que empiece el año escolar.

Puntos de contacto sugeridos para el agente

Insistir en los exámenes médicos de regreso a la escuela y el uso de herramientas digitales.

Materiales disponibles

Video/volante “Cómo usar el portal”



Servicios dentales y para la vista

Descripción/Llamada a la acción

Recomendar a los miembros que aprovechen al máximo su cobertura dental y de la vista.

Propósito

Ayudarles a los miembros a maximizar sus beneficios dentales y de la vista para tener una mejor salud y por atención preventiva.

Puntos de contacto sugeridos para el agente

Promover los servicios de atención preventiva y subrayar el valor de los beneficios dentales y de la vista, incluida la asignación de \$150 para marcos.

Materiales disponibles



Contenido: Volante “Servicios dentales y para la vista”



Q4

Comienza la preparación para la renovación

Descripción/Llamada a la acción

Recomendar a los miembros que revisen sus planes antes de que comience el periodo de inscripción abierta (OEP).

Propósito

Involucrar a los miembros desde el principio en la preparación para el próximo año del plan.

Puntos de contacto sugeridos para el agente

Informar a los miembros sobre cualquier cambio en el plan y los principales plazos de renovación.

Materiales disponibles



Video: Preparación para el OEP, volante “PFNY”



Recordatorios del Período de Inscripción Abierta (OEP)

Descripción/Llamada a la acción

Recomendar a los miembros revisar sus planes actuales para simplificar el proceso durante el periodo de inscripción abierta.

Propósito

Concienciar sobre el próximo periodo de inscripción abierta y ayudarles a los miembros a prepararse eficazmente.

Puntos de contacto sugeridos para el agente

Insistir en los plazos principales de renovación y destacar características importantes del plan.

Materiales disponibles



Video: Preparación para el OEP, volante “PFNY”



Hacer la renovación

Descripción/Llamada a la acción

Recomendar a los miembros que revisen sus planes ahora para evitar cambios inesperados en los costos más adelante.

Propósito

Informar a los miembros sobre los cambios de un año a otro en los planes para ayudarles a que tomen decisiones informadas.

Puntos de contacto sugeridos para el agente

Insistir en los plazos de renovación y destacar las principales actualizaciones de los planes.

Materiales disponibles



Video: Preparación para el OEP, volante “PFNY”



