



# **La Brújula del Agente: Guía para los puntos de contacto con miembros**

La Brújula del Agente te ayuda a mantenerte siempre un paso adelante. Con esta guía, podrás sincronizar tu comunicación con lo que los miembros ya escuchan de UnitedHealthcare, ofreciéndote una forma práctica y oportuna de fortalecer la relación con tu cartera.

Es una guía trimestral con los temas clave que UnitedHealthcare comparte con los miembros, las razones detrás de esos mensajes y los puntos de contacto que puedes aprovechar durante el año. Así tendrás un mapa claro para usar tus materiales existentes –como videos, folletos y guías– de forma relevante y en el momento adecuado para tus clientes.

Esto no se trata solo de respaldar a UnitedHealthcare, sino de ayudarte a construir relaciones más sólidas, generar conversaciones significativas y hacer crecer tu negocio con confianza.



# Q1

## Bienvenida y activación con Sanitas

### Descripción/Llamado a la acción

Acompaña a los miembros en su incorporación al plan, preséntales a su médico de cabecera en Sanitas y motívalos a interactuar con su cobertura. UHC envía un correo cuando se asigna el médico y la clínica, junto con los pasos para programar la primera cita.

### Propósito

Dar la bienvenida y promover la primera visita a Sanitas, explicando que es su punto de partida para la atención en red. También queremos que los miembros aprovechen sus beneficios y se mantengan al día con su cuidado.

### Punto de contacto sugerido para agentes y corredores

Aclara cómo funciona el nuevo diseño del plan y confirma que Sanitas es su médico principal. Recuerda que otros proveedores que usaban antes no están en esta red.

### Materiales disponibles



**Video:** ¿Qué es VBC?

**Folleto:** Preguntas frecuentes sobre la alianza con Sanitas; Guía Clarity de Sanitas



**Incorporación:** Pago final del paquete de inscripción

Una vez que recibimos el archivo de inscripción, Sanitas inicia una serie de mensajes de bienvenida para guiar a los miembros y ayudarlos a aprovechar los servicios:

**Mensaje 1 – Bienvenida inicial – CTA: Agenda tu cita**

**Mensaje 2 – Acceso a la atención (incluye enlace al equipo Sanitas por ubicación), programa de condiciones crónicas, conexión con la comunidad – CTA: Conoce al equipo; Agenda tu cita**

**Mensaje 3 – Qué esperar de la atención en Sanitas – CTA: Agenda tu cita**

**Mensaje 4 – Beneficios de la app mySanitas – CTA: Descarga la app**

**Mensaje 5 – Más sobre programas especiales (manejo de condiciones crónicas) – CTA: Agenda tu cita**

**Mensaje 6 – Mejor salud para una comunidad más fuerte – CTA: Agenda tu cita**

## Beneficios de farmacia

### Descripción/Llamado a la acción

Invita a los miembros a conocer y aprovechar todas las opciones de farmacia disponibles.

### Propósito

Ayúdalos a entender cómo sacar el máximo provecho de sus beneficios de farmacia. Los planes ofrecen acceso a una amplia variedad de medicamentos cubiertos por \$0, lo que facilita y hace más económico el manejo de condiciones crónicas como diabetes, problemas cardíacos, salud mental y más.

### Punto de contacto sugerido para agentes y corredores

Comparte un recordatorio sobre sus necesidades de farmacia y el apoyo disponible.

### Materiales disponibles



**Video:** Recetas y farmacia.



## Atención virtual

### Descripción/Llamado a la acción

Presenta la atención virtual como una opción práctica y de calidad para los miembros de Sanitas, disponible en la app o portal mySanitas.

### Propósito

Promueve que los miembros usen Sanitas para su atención primaria, incluso de manera virtual. Mejora la satisfacción y la retención ofreciendo una experiencia flexible y digital desde el inicio. Facilita el acceso y fomenta el cuidado proactivo para respaldar la atención basada en valor (VBC). Refuerza la alianza UHC + Sanitas como una experiencia integrada y sin complicaciones para los miembros.

### Punto de contacto sugerido para agentes y corredores

Comparte las preguntas frecuentes y guías de beneficios.

### Materiales disponibles:



**Video:** ¿Qué incluye mi plan Sanitas?  
**Folleto:** Atención virtual



## Atención después de la sala de emergencias (ER)

### Descripción/Llamado a la acción

Recordar a los miembros usar atención el mismo día en Sanitas si necesitan cuidado inmediato, y acudir a la sala de emergencias (ER) solo en casos de emergencia.

### Propósito

Informar a los miembros que recientemente fueron al ER sobre sus opciones de atención de seguimiento, asegurando que tengan acceso a los recursos y la información necesarios para continuar su recuperación y cuidar su salud de manera efectiva.

### Punto de contacto sugerido para agentes y corredores

No se recomienda comunicación por parte del agente o corredor. Es solo para tu información: UnitedHealthcare lo informará directamente este trimestre.

### Materiales disponibles

No aplica



## Evaluación de Riesgos de Salud (HRA)

### Descripción/Llamado a la acción

Anima a los miembros a completar la Evaluación de Riesgos de Salud (HRA) destacando su importancia para recibir atención personalizada y mejorar los resultados de salud. Además, estarán más cerca de obtener recompensas.

### Propósito

Aumentar la participación motivando a los miembros a tomar los pasos necesarios para completar su HRA, que ayuda a identificar riesgos a tiempo y adaptar la atención según sus necesidades.

### Punto de contacto sugerido para agentes y corredores

Explica el valor de completar la evaluación de riesgos para la salud (HRA): cómo ayuda a detectar riesgos temprano, permite atención personalizada y puede desbloquear beneficios como incentivos de bienestar. Guía a los miembros en el proceso y responde sus dudas.

### Materiales disponibles



Folleto: Recompensas



# Cobertura para diabetes

## Descripción/Llamado a la acción

Invita a los miembros a programar una cita con su médico de cabecera y aprovechar beneficios como insulina por \$0, suministros con receta por \$0 y cobertura por \$0 en ocho pruebas y análisis clave.

## Propósito

Estos beneficios específicos para diabetes marcan la diferencia: ayudan a los miembros a cuidar su salud sin costos adicionales.

## Punto de contacto sugerido para agentes y corredores

Educa sobre herramientas para el manejo de la diabetes y opciones de medicamentos de bajo costo. Destaca los beneficios por \$0.

## Materiales disponibles



Folleto: Diabetes

Además, el programa de manejo de condiciones crónicas de Sanitas ofrece coaches y educadores para ayudar a los miembros a crear un plan de cuidado personalizado.



# Q2

## Compromiso con Sanitas

### Descripción/Llamado a la acción

Comunicación adicional para impulsar visitas a Sanitas y recordar brechas en la atención.

### Propósito

Reforzar el valor del plan después de la incorporación, motivando la atención preventiva y el cierre de brechas. Enfoque en conexión con la comunidad hispana.

### Punto de contacto sugerido para agentes y corredores

Adopta un enfoque informativo: responde preguntas sobre el plan, anima a las visitas con el médico de cabecera y actividades en la cuenta.

### Materiales disponibles



#### Interacción continua:

- Atención virtual
- Evita costos sorpresa



## Atención posparto

### Descripción/Llamado a la acción

Invita a las madres a programar y asistir a sus citas de seguimiento posparto para cuidar su bienestar.

### Propósito

Acompáñalas en su proceso de recuperación destacando la importancia de las citas de seguimiento y los chequeos continuos de salud.

### Punto de contacto sugerido para agentes y corredores

Promueve los recursos disponibles y recuérdales aprovechar el apoyo para la atención posparto.

Si tu cliente lo solicita, indícale que consulte su cuenta en línea para obtener más detalles.



## Salud mental

### Descripción/Llamado a la acción

Invita a los miembros a acceder fácilmente a la atención a través del sitio web del plan y recuérdales que pueden aprender a manejar el estrés, el agotamiento, tomar decisiones saludables y equilibrar la vida y el trabajo.

### Propósito

Destaca los beneficios de salud mental incluidos en su plan, como apoyo para el estrés, la ansiedad, la depresión, las adicciones y más.

### Punto de contacto sugerido para agentes y corredores

Promueve la conciencia y el uso de los recursos de salud mental disponibles en el plan del miembro.

### Materiales disponibles



**Folleto:** Be Well, **Folleto:** Portal del miembro,  
**Folleto:** Salud mental

El programa BeWell ofrece servicios integrales de salud mental a través de un equipo multidisciplinario que ayuda a las personas a lograr autonomía, calidad de vida y una mejor integración social.

#### ¿Sabías que?

1 de cada 5 personas enfrenta una condición de salud mental

#### ¿Por qué el programa BeWell es único?

- Accesible: Estamos en el consultorio de atención primaria
- Económico: Nuestro programa cuesta menos que los modelos tradicionales
- Menos estigmatizante: Nos enfocamos en la prevención y la promoción del bienestar

# Oportunidades de cuidado preventivo para la diabetes

## Descripción/Llamado a la acción

Promueve las oportunidades de cuidado preventivo para la diabetes, incluyendo un resumen de las pruebas disponibles.

## Propósito

Resalta la importancia de consultar con su médico de atención primaria para manejar la diabetes y la prediabetes de manera efectiva.

## Punto de contacto sugerido para agentes y corredores

Anima a las visitas pediátricas y a las pruebas de detección de diabetes.

**Nota:** Las visitas pediátricas de bienestar no están disponibles para menores de 3 años en clínicas Sanitas.

## Materiales disponibles



**Folleto:** Diabetes



# Q3

## Recordatorios de seguimiento y cuidado en Sanitas

### Descripción/Llamado a la acción

Realiza seguimientos específicos. Motiva a los miembros a programar atención preventiva y pruebas de detección.

### Propósito

- Resalta la importancia de que los pacientes con necesidades altas o con visitas recientes a ER/IP hagan seguimiento con su médico de atención primaria para el manejo del cuidado.
- Destaca la relevancia de cuidar su salud y agendar visitas.

### Punto de contacto sugerido para agentes y corredores

- Anima a los chequeos necesarios.
- Promueve el uso de beneficios del plan como pruebas de cáncer, visitas pediátricas y vacunas contra la gripe.
- Recuérdales llamar a la línea de Sanitas para la programación de citas: **1-844-275-8748**.

### Materiales disponibles



Folleto: Diabetes



Invita a los miembros a estar atentos a los correos electrónicos de Sanitas con recordatorios sobre su cuidado y al boletín mensual con información de salud y recomendaciones útiles.

## Estamos aquí para ayudar

### Descripción/Llamado a la acción

El objetivo de esta campaña es reforzar nuestro compromiso como socio confiable en el cuidado de la salud de nuestros miembros, recordándoles el apoyo y los recursos disponibles para aprovechar al máximo sus beneficios y su atención médica. Este correo busca aumentar el conocimiento sobre las herramientas, servicios y asistencia personalizada que ofrecemos, mejorando así los resultados de salud y la satisfacción con el plan. Comienza a chatear ahora.

### Punto de contacto sugerido para agentes y corredores

Pendiente

### Materiales disponibles

**Video:** Cómo usar el portal



## Atención dental y de la vista

### Descripción/Llamado a la acción

Invita a los miembros a aprovechar al máximo su cobertura dental y de la vista.

### Propósito

Ayúdalos a sacar el mayor provecho de estos beneficios para mejorar su salud general y su cuidado preventivo.

### Punto de contacto sugerido para agentes y corredores

Promueve los servicios preventivos y destaca el valor de los beneficios dentales y de la vista, incluyendo \$150 para armazones.

### Materiales disponibles



**Folleto:** Atención Dental y de la Vista



## Valoramos a nuestros miembros

### Descripción/Llamado a la acción

Conoce más.

### Propósito

Reconocer y agradecer la confianza de los miembros en su plan de salud, reforzando a UHC como un aliado cercano y destacando los beneficios y el apoyo que tienen a su disposición, fomentando así un sentido de comunidad y afinidad con la marca.

### Punto de contacto sugerido para agentes y corredores

Pendiente

### Materiales disponibles

Pendiente



## Programa de chequeos de bienestar infantil

### Descripción/Llamado a la acción

Ayuda a que las familias conozcan este beneficio para niños y jóvenes de 0 a 21 años, ayuda a cerrar brechas en la atención y recuérdales agendar sus chequeos preventivo

### Propósito

Impulsar la atención preventiva para familias con niños y cerrar brechas en el cuidado.

### Punto de contacto sugerido para agentes y corredores

Presenta las visitas infantiles como un beneficio preventivo cubierto sin costo. Destaca características familiares como citas el mismo día y atención bilingüe.

### Materiales disponibles

Pendiente



## Vacunas

### Descripción/Llamado a la acción

Destaca la importancia del cuidado preventivo y la conveniencia. Esto incluye vacunas contra la gripe, vacunas de rutina y refuerzos como parte del bienestar general. Invita a los miembros a encontrar un proveedor dentro de la red.

### Propósito

Cerrar brechas en la atención y apoyar los objetivos de atención basada en valor promoviendo servicios preventivos.

### Punto de contacto sugerido para agentes y corredores

Comparte recordatorios de temporada (como la temporada de la gripe) y explica que las visitas preventivas no tienen costo.

### Materiales disponibles

Pendiente



## Pruebas cardiometabólicas y educación

### Descripción/Llamado a la acción

Anima a los miembros a programar pruebas y atención preventiva.

### Propósito

Informa que las pruebas regulares para la salud cardíaca y metabólica ayudan a detectar problemas a tiempo, dándoles control sobre su bienestar y evitando complicaciones graves.

### Punto de contacto sugerido para agentes y corredores

Recuerda este tema en tu cartera durante el alcance previo al OEP.

### Materiales disponibles

Pendiente

Incluye información sobre los coaches de Sanitas y la atención personalizada:

- Visitas presenciales o virtuales
- Llamadas de seguimiento continuas
- Actividades educativas grupales y 1:1



# Q4

## Preparándose para la renovación del plan

### Descripción/Llamado a la acción

Invita a los miembros a revisar su plan antes de que inicie el Período de Inscripción Abierta (OEP).

### Propósito

Involúcralos con anticipación para que estén listos para el próximo año del plan.

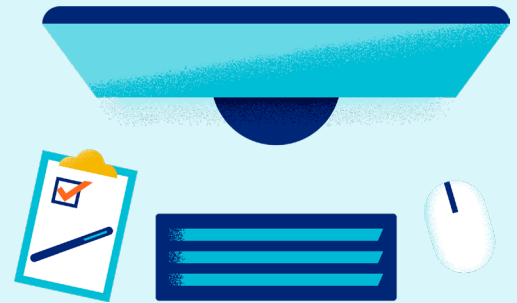
### Punto de contacto sugerido para agentes y corredores

Educa a los miembros sobre los cambios en el plan y las fechas clave de renovación.

### Materiales disponibles



**Video:** Prepárate para el OEP  
**Folleto:** PFNY



## Preparándose para el OEP y renovación del plan

### Descripción/Llamado a la acción

Realiza seguimientos específicos y anima a los miembros a prepararse para el Período de Inscripción Abierta (OEP).

### Propósito

Genera conciencia sobre el OEP y ayuda a los miembros a prepararse de manera efectiva.

### Punto de contacto sugerido para agentes y corredores

Refuerza las fechas clave de renovación y destaca las características más importantes del plan.

### Materiales disponibles



**Video:** Prepárate para el OEP  
**Folleto:** PFNY



## Acciones clave para la renovación

### Descripción/Llamado a la acción

Invita a los miembros a revisar su plan ahora para evitar cambios inesperados en costos más adelante.

### Propósito

Educa sobre los cambios del plan de un año a otro para ayudarles a tomar decisiones informadas.

### Punto de contacto sugerido para agentes y corredores

Refuerza las fechas límite de renovación y destaca las actualizaciones clave del plan.

### Materiales disponibles



**Video:** Prepárate para el OEP - Folleto PFTNY



**Content:** Por qué inscribirse en Sanitas



