



La guía del corredor: Acompaña a los miembros en cada etapa

La guía del corredor te ayuda a anticiparte a las necesidades de tus clientes al mantener alineada tu comunicación con los mensajes que reciben de UnitedHealthcare. Así, podrás conectar con ellos cuando más lo necesiten y fortalecer la relación con tus clientes.

Esta guía trimestral reúne los temas clave que UnitedHealthcare comparte con los miembros, explica el propósito de cada comunicación y te ofrece oportunidades para mantenerte conectado con tus clientes a lo largo del año. Además, te ayuda a sacar el mayor provecho de los materiales que ya tienes disponibles, como videos y folletos, para utilizarlos de forma oportuna y relevante.

No se trata solo de respaldar las iniciativas de UnitedHealthcare. Se trata de ayudarte a fortalecer la relación con tus clientes, generar conversaciones valiosas y apoyarlos a ellos y a tu negocio.



Q1

Asistencia a nuevos miembros

Enfoque del mensaje

Invita a los nuevos miembros a descargar la app de UnitedHealthcare y crear su cuenta en línea.

Propósito

Darle la bienvenida a los nuevos miembros y mostrarles que en UnitedHealthcare pueden administrar su plan en línea en todo momento y desde cualquier lugar.

Cómo apoyar a tus clientes

Explícales cómo descargar la app de UnitedHealthcare y crear su cuenta en línea para que puedan administrar su plan de forma fácil y conveniente.

Materiales disponibles



Video: Aplicación móvil.



Contenido: Paquete de bienvenida.



Elección del PCP

Enfoque del mensaje

Explícales a los miembros por qué es importante elegir un médico de cabecera (PCP, por sus siglas en inglés) y lo fácil que es hacerlo. Invítalos a confirmar que su médico y centro de atención médica estén dentro de la red del plan, ya que recibir atención fuera puede aumentar los costos.

Propósito

Asegurar que todos los miembros tengan un médico de cabecera asignado y sepan cómo elegirlo. Recuerda que algunos planes asignan un PCP automáticamente si el miembro no lo elige después de 30 días de la inscripción.

Cómo apoyar a tus clientes

Recuérdales la importancia de elegir un médico de cabecera y oríentalos para que utilicen el portal, donde encontrarán instrucciones para completar el proceso.

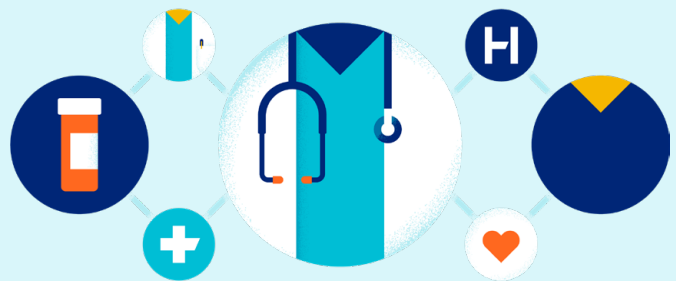
Materiales disponibles



Videos: Cómo usar el portal, Qué incluye mi plan, Obtener atención de un especialista, Atención dentro de la red, Buscar un PCP.



Contenido: Folleto sobre el portal para miembros.



Evaluación de riesgos para la salud (HRA)

Enfoque del mensaje

Recomiéndales a los miembros completar la **Evaluación de Riesgos para la Salud (HRA, por sus siglas en inglés)** y explícales por qué es un paso importante para recibir una atención más personalizada, mejorar sus resultados de salud y obtener recompensas.

Propósito

Incentivar a los miembros a que completen la HRA, ya que les permite identificar posibles riesgos de salud a tiempo y recibir una atención más personalizada.

Cómo apoyar a tus clientes

Explícales el valor de completar la HRA. Cuéntales que esta evaluación ayuda a detectar posibles riesgos de salud de forma temprana, permite ofrecer una atención más personalizada y puede dar acceso a beneficios como incentivos de bienestar o un mayor apoyo a través de su plan. Acompáñalos durante el proceso y responde cualquier duda que puedan tener.

Materiales disponibles



Contenido: Folleto sobre recompensas.



Cobertura para la diabetes

Enfoque del mensaje

Recomienda a los miembros que agenden un chequeo con su **médico de cabecera**. Recuérdales que su cobertura incluye insulina cubierta por \$0, suministros para medicamentos con receta cubiertos por \$0 y ocho pruebas y exámenes de laboratorio cubiertos por \$0 (no es válido en MA).

Propósito

Es importante que los miembros sepan que estos beneficios para la diabetes pueden ayudarlos a cuidar mejor su salud y a reducir sus costos de desembolso.

Cómo apoyar a tus clientes

Infórmales a los miembros sobre las herramientas para el manejo de la diabetes, las opciones de medicamentos de bajo costo y los beneficios del plan con cobertura de \$0.

Materiales disponibles



Contenido: Folleto sobre la diabetes.



Beneficio de farmacia

Enfoque del mensaje

Recomiéndales a los miembros que se informen y aprovechen todos los beneficios de farmacia que tienen disponibles.

Propósito

Ayudar a los miembros a sacar provecho de sus beneficios de farmacia. Los planes ofrecen acceso a una amplia variedad de medicamentos cubiertos por \$0, lo que facilita el tratamiento de enfermedades crónicas, como diabetes, ciertas afecciones cardíacas y trastornos de salud mental, entre otras, a un costo más bajo.

Cómo apoyar a tus clientes

Recuérdales los beneficios de farmacia incluidos en su plan y la ayuda que tienen disponible para surtir sus medicamentos.

Materiales disponibles



Video: Recetas y farmacias.



Atención virtual

Enfoque del mensaje

Infórmalos sobre los beneficios de usar la **atención virtual**, como una forma práctica y confiable de recibir atención médica a través de la **app de myUHC** o del portal para miembros.

Propósito

Ayudar a los miembros a conocer las diferentes formas en las que pueden recibir atención médica, incluidas las consultas virtuales. Estas opciones les permiten acceder a la atención que necesitan de manera más conveniente, cuando y donde la necesiten.

Cómo apoyar a tus clientes

Comparte con tus miembros las Preguntas Frecuentes (FAQs) y las guías de beneficios.

Materiales disponibles:

Folleto sobre atención virtual.



Video: Aprovecha la atención virtual.



Q2

Atención posparto

Enfoque del mensaje

Recomiéndales a las mamás agendar y asistir a sus citas de seguimiento después del parto para cuidar su salud y bienestar.

Propósito

Acompañar a las mamás durante su recuperación después del parto, destacando la importancia de asistir a las citas de seguimiento y continuar cuidando su salud.

Cómo apoyar a tus clientes

Dales a conocer los recursos disponibles y recuérdales que cuentan con apoyo para su atención después del parto.

Cuando un miembro solicite más información, indícale que puede consultarla en su cuenta en línea.



Salud mental

Enfoque del mensaje

Invita a los miembros a acceder fácilmente a los servicios de salud mental disponibles a través del sitio web de su plan.

Propósito

Informarles sobre los beneficios de salud mental incluidos en el plan, como apoyo para manejar el estrés, la ansiedad, la depresión, las adicciones y otras situaciones relacionadas con la salud mental.

Cómo apoyar a tus clientes

Promueve entre los miembros los recursos de salud mental incluidos en su plan y cómo aprovecharlos.

Materiales disponibles



Contenido: Folletos sobre el portal de miembros y salud mental.



Salud de la mujer

Enfoque del mensaje

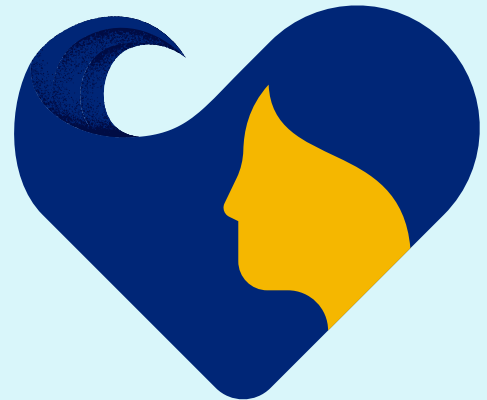
Envíales información a las mujeres para que agenden y realicen los exámenes preventivos recomendados.

Propósito

Ayudar a reducir las brechas en la atención médica promoviendo exámenes preventivos importantes para la salud de la mujer, como las mamografías y las pruebas de detección del cáncer de cuello uterino.

Cómo apoyar a tus clientes

Promueve la importancia de los exámenes preventivos para la salud de la mujer e infórmalos sobre cómo acceder a estos servicios a través de su plan.



Atención preventiva para la diabetes

Enfoque del mensaje

Invita a los miembros a programar un chequeo con su médico de cabecera y aprovechar la cobertura, que incluye insulina, suministros para medicamentos con receta y ocho pruebas y exámenes de laboratorio, todos cubiertos por \$0.

Propósito

Ayudar a los miembros a conocer estos beneficios para la diabetes, que pueden ayudarlos a cuidar mejor su salud y reducir sus costos de desembolso.

Cómo apoyar a tus clientes

Infórmalos sobre las herramientas para el manejo de la diabetes, las opciones de medicamentos de bajo costo y los beneficios con cobertura de \$0.

Materiales disponibles



Contenido: Folleto sobre diabetes.



Q3

Chequeos de rutina para niños

Enfoque del mensaje

Invita a los padres a programar las **visitas de bienestar** recomendadas para sus hijos.

Propósito

Recordar a los padres la importancia de los chequeos anuales para acompañar el crecimiento y desarrollo de sus hijos.

Cómo apoyar a tus clientes

Enfatiza la importancia de los chequeos antes del regreso a clases y el uso de las herramientas digitales.



Cómo usar la cuenta en línea del miembro

Enfoque del mensaje

Enséñales cómo usar su cuenta en línea.

Propósito

Ayudar a los miembros a aprovechar su cuenta en línea antes del regreso a clases.

Cómo apoyar a tus clientes

Recuérdales hacer los chequeos de regreso a clases y muéstrales cómo usar las herramientas digitales del plan.

Materiales disponibles

Cómo usar el portal.



Beneficio dental y de la vista

Enfoque del mensaje

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

Propósito

Ayudar a los miembros a aprovechar su cobertura de atención dental y de la vista para cuidar su salud de forma preventiva.

Cómo apoyar a tus clientes

Promueve los servicios de atención preventiva y destaca los beneficios de atención dental y de la vista, incluidos los \$150 para monturas.

Materiales disponibles



Contenido: Folleto sobre atención dental y de la vista y Carta de bienvenida.



Q4

Preparación para renovar el plan

Enfoque del mensaje

Invita a los miembros a revisar su plan antes de que comience el Período de Inscripción Abierta (OEP, por sus siglas en inglés).

Propósito

Ayudar a los miembros a prepararse con anticipación para elegir su plan del próximo año.

Cómo apoyar mejor a tus clientes

Infórmales sobre los cambios del plan, las novedades para 2027, las fechas clave del Período de Inscripción Abierta (OEP) y los próximos pasos.

Materiales disponibles



Videos: Video sobre el cronograma de Renovación y Prepárate para el Período de Inscripción Abierta (OEP).



Preparación para OEP

Enfoque del mensaje

Informa a los miembros cuáles son las fechas y los plazos clave del Período de Inscripción Abierta (OEP, por sus siglas en inglés) y sugiéreles que comiencen a revisar su plan actual.

Propósito

Ayudar a los miembros a conocer las fechas clave para que no pierdan su cobertura de 2027.

Cómo apoyar a tus clientes

Recuérdales las fechas de renovación, destaca los beneficios de su plan y explícales qué esperar durante el Período de Inscripción Abierta.

Materiales disponibles



Videos: Cronograma de renovación y Prepárate para el Período de Inscripción Abierta.



Renovación del plan

Enfoque del mensaje

Incentiva a los miembros a comparar los planes, actualizar su solicitud y enviarla antes del 15 de diciembre para que su cobertura comience el 1.º de enero de 2027.

Propósito

Explicar cómo renovar la cobertura y hacer que el proceso resulte sencillo.

Cómo apoyar a tus clientes

Recuérdales las fechas y los plazos clave y ayúdalos a elegir el plan para el próximo año que mejor se adapte a sus necesidades.

Materiales disponibles



Videos: Cronograma de renovación y Prepárate para el Período de Inscripción Abierta.



Vacunas

Enfoque del mensaje

Destaca la importancia de la atención preventiva y recuerda a los miembros que pueden recibir las vacunas recomendadas, como la vacuna contra la gripe, las vacunas de rutina y las vacunas de refuerzo, como parte de su bienestar general. Invítalos a encontrar un proveedor dentro de la red.

Propósito

Promover la atención preventiva para ayudar a cerrar brechas en la atención médica y mejorar los resultados de salud.

Cómo apoyar a tus clientes

Comparte recordatorios de la temporada, como la vacuna contra la gripe, y recuérdales que las visitas de atención preventiva están cubiertas sin costo.



