



La guía del agente: Acompaña a tus clientes en cada etapa

La guía del agente 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, en colaboración con Sanitas Medical Centers, 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, folletos y brochures, 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

Nuevos miembros

Enfoque del mensaje

Invita a los nuevos miembros a descargar la app de UnitedHealthcare® y crear su cuenta en línea para hacer su primer pago, consultar los detalles de su plan, configurar el pago automático y personalizar sus preferencias de comunicación.

Propósito

Darle la bienvenida a los miembros y ayudarlos a entender su plan, los próximos pasos para comenzar y dónde recibir atención.

Cómo apoyar a tus clientes

Ayúdales a comprender cómo funciona su nuevo plan, qué lo hace diferente y cuáles son los pasos recomendados para comenzar. También es importante reforzar que Sanitas será su principal punto de atención para necesidades médicas que no sean emergencias.

Materiales disponibles



Videos: Registro de la cuenta, Cuatro formas de pago, Términos que debes conocer, Cómo acceder a la atención virtual, Cómo acceder a la atención de urgencia o emergencias, ¿Qué incluye mi plan de Sanitas?



Contenido: Paquete de bienvenida, folleto de Próximos pasos.



Bienvenida y activación en Sanitas

Enfoque del mensaje

Invita a los nuevos miembros a programar su primera visita en Sanitas Medical Centers y comenzar a conocer los servicios disponibles.

Propósito

La primera visita ayuda a los miembros a conocer a su equipo de atención, entender cómo funciona el modelo de atención de Sanitas y descubrir recursos como la atención virtual, la app mySanitas y el Programa de Atención para Condiciones Crónicas.

Cómo apoyar a tus clientes

Explícales que el modelo de atención está diseñado alrededor de Sanitas como su proveedor principal de atención médica. También es importante aclarar que algunos médicos o proveedores que utilizaron anteriormente pueden no formar parte de esta red.

Materiales disponibles



Video: ¿Qué es VBC?

Folletos: Preguntas frecuentes (FAQs) sobre la alianza con Sanitas y la Guía Clarity de Sanitas

Una vez que reciben la lista de miembros inscritos, Sanitas les envía correos electrónicos de bienvenida con información útil para ayudarlos a conocer los servicios disponibles y cómo aprovecharlos mejor.

Beneficios de farmacia

Enfoque del mensaje

Incentiva a los miembros a aprovechar todos los beneficios de farmacia incluidos en su plan.

Propósito

Ayudar a los miembros a entender cómo aprovechar sus beneficios de farmacia al máximo, incluidos los medicamentos genéricos desde \$8 y una amplia variedad de medicamentos cubiertos por \$0, para facilitar el manejo de condiciones crónicas como la diabetes, ciertas condiciones cardíacas, problemas de salud mental y más.

Cómo apoyar a tus clientes

Recuérdales revisar sus beneficios de farmacia y aprovechar los recursos disponibles para sus necesidades de medicamentos con receta.

Materiales disponibles



Video: Recetas y farmacias.



Atención virtual

Enfoque del mensaje

Los miembros pueden comunicarse virtualmente con su médico de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés) de Sanitas a través de la **app mySanitas** o en **mysanitas.com** durante el horario de atención.

Si necesitan atención después de ese horario, tienen acceso a atención virtual de urgencia las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a través de la app de UnitedHealthcare o en **es.myuhc.com/exchange**.

Propósito

Impulsar la conexión de los miembros con su PCP de Sanitas, incluidas las visitas virtuales, promoviendo opciones de atención flexibles que apoyen la satisfacción, la retención y el manejo proactivo de la salud dentro del modelo de atención basada en valor.

Cómo apoyar a tus clientes

Comparte recursos útiles, como preguntas frecuentes (FAQs) y guías de beneficios.

Materiales disponibles: Folleto de atención virtual.



Atención después del ER

Enfoque del mensaje

Para necesidades que no sean una emergencia, anima a tus clientes a aprovechar la atención sin cita previa o las citas disponibles el mismo día en los Sanitas Medical Centers. En caso de una emergencia, deben acudir a la sala de emergencias (ER, por sus siglas en inglés) más cercana.

Propósito

Informar a los miembros que recientemente visitaron la ER sobre las opciones de atención de seguimiento disponibles, asegurando que cuenten con los recursos y la información necesaria para continuar su recuperación y manejar su salud de manera efectiva.

Cómo apoyar a tus clientes

No se recomienda compartir este mensaje con tus clientes. Se incluye únicamente como referencia sobre las comunicaciones que UnitedHealthcare enviará este trimestre.



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 de recompensas.



Cobertura para la diabetes

Enfoque del mensaje

Anima a los miembros a programar un chequeo con su médico de atención primaria (PCP) de Sanitas. Recuérdales que su cobertura incluye insulina, suministros para medicamentos con receta y ocho pruebas y exámenes de laboratorio clave, todo sin costo adicional para ellos.

Propósito

Es importante que los miembros conozcan estos beneficios específicos para la diabetes, ya que pueden marcar una diferencia significativa en su bienestar al ayudarles a mantenerse al tanto de su salud mientras reducen sus costos de bolsillo.

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 de diabetes.

Con el Programa de Atención para Enfermedades Crónicas de Sanitas, los miembros tienen el apoyo personalizado de asesores de atención médica, nutricionistas y coordinadores de su salud.



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

Informa a los miembros sobre el apoyo de salud mental disponible a bajo costo en Sanitas Medical Centers. Anímalos a visitar a su médico de atención primaria (PCP) de Sanitas para obtener más información y conversar sobre las opciones de atención disponibles.

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 necesidades 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: Folleto de Be Well, folleto del Portal para miembros y folleto de Salud mental.

Programa Be Well

¿Qué es?

Ofrece servicios integrales de salud mental a cargo de un equipo multidisciplinario que ayuda a las personas a mejorar su calidad de vida y bienestar.

¿Sabías que?

1 de cada 5 personas vive con una condición de salud mental.

¿Qué lo hace único?

- Accesible: disponible en tu consultorio de atención primaria.
- Económico: cuesta menos que los modelos de atención tradicionales.
- Sin estigmas: se enfoca en la prevención y la promoción del bienestar.

Atención preventiva para la diabetes

Enfoque del mensaje

Promueve las oportunidades de atención preventiva para la diabetes, incluidas las pruebas y exámenes disponibles para ayudar a detectar y controlar esta condición.

Propósito

Destacar la importancia de consultar con su médico de atención primaria (PCP) para el manejo adecuado de la diabetes y la prediabetes.

Cómo apoyar a tus clientes

Anímalos a programar visitas pediátricas y pruebas de detección de diabetes. **Nota:** Las visitas pediátricas de rutina para niños menores de 3 años no están disponibles en las clínicas de Sanitas.

Materiales disponibles



Contenido: Folleto de diabetes.



Q3

Recordatorios sobre la atención de Sanitas

Enfoque del mensaje

Recuérdales a los miembros la importancia de completar su atención preventiva, las pruebas de detección recomendadas y las citas de seguimiento.

Propósito

- Destacar la importancia de que los miembros con mayores necesidades de salud y aquellos que hayan visitado recientemente la sala de emergencias o hayan sido hospitalizados den seguimiento con su médico de atención primaria (PCP) para recibir la atención adecuada.
- Reforzar la importancia de cuidar su salud y motivarlos a asistir a sus citas médicas.

Cómo apoyar a tus clientes

- Anímalos a programar los chequeos y citas de seguimiento necesarios.
- Recuérdales que aprovechen los beneficios de su plan, como las pruebas de detección de cáncer, las visitas de rutina para niños sanos y la vacuna contra la gripe.
- Anima a los nuevos miembros a llamar a la línea de programación de citas de Sanitas.



Estamos aquí para ayudarte

Enfoque del mensaje

Reforzar nuestro compromiso de ser un aliado de confianza en el cuidado de la salud de los miembros, recordándoles el apoyo integral y los recursos disponibles para ayudarlos a aprovechar al máximo los beneficios de su plan de salud y de su atención. Este correo electrónico busca aumentar el conocimiento de los miembros sobre las herramientas, servicios y apoyo personalizado que ofrecemos para ayudarles a mejorar su salud y su experiencia con nuestros planes de seguro médico.

Materiales disponibles



Video: Cómo usar el portal para miembros.



Atención 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.

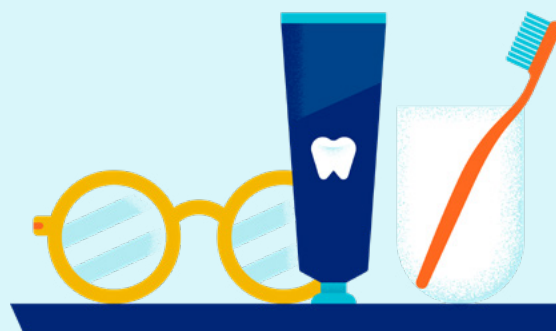
Cómo apoyar a tus clientes

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

Materiales disponibles



Contenido: Folleto de atención dental y de la vista.



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.



Chequeos de rutina para niños

Enfoque del mensaje

Fomenta la importancia de las visitas de bienestar para niños y jóvenes de 0 a 21 años, ayudando a cerrar brechas en la atención y animando a las familias a programar una cita.

Propósito

Impulsar la participación de las familias en la atención preventiva y ayudar a cerrar brechas en la atención médica.

Cómo apoyar a tus clientes

Recuérdales que las visitas de bienestar para niños son un beneficio preventivo cubierto sin costo. Destaca aspectos convenientes de las citas como que están disponibles el mismo día y la atención es bilingüe.



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

Infórmalos 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) y sugiérteles 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 (OEP).



Contenido: Folleto de PFNY y ¿Por qué inscribirse en Sanitas?

