



buen Agente

Manual

Guía de recursos en español para agentes



Bienvenidos

Gracias por hacer parte de nuestro equipo, tu rol es indispensable.

En UnitedHealthcare®, desempeñas un rol fundamental. En calidad de agente, no solo les ofreces a los clientes las mejores opciones de seguro de salud, sino que transmites confianza, apoyo y seguridad al guiarlos hacia una cobertura de salud integral y personalizada en su idioma preferido.

Esta guía te proporciona recursos y herramientas diseñados para simplificar tu trabajo y ayudarles a tus clientes a vivir la mejor experiencia en español, desde la inscripción y el cuidado hasta la renovación.





Llevarle a la comunidad hispana va más allá del idioma

Se trata de ofrecer una experiencia integral a la medida y un servicio personalizado que encamine a los clientes en pos de mejorar su salud. Así se genera confianza, se fomenta la lealtad y se fortalecen las relaciones, generando efectos duraderos tanto para los agentes como para UnitedHealthcare.



Retención:

72%

de los miembros hispanos permanecen con nosotros cuando nos comunicamos en español y usamos mensajes pertinentes para su cultura.

Por qué es importante:

Más renovaciones, menor tasa de cancelación de clientes y una cartera de negocio más robusta para ti¹.

Lealtad:

50%

de los miembros que reciben comunicaciones en su idioma tienen mayor probabilidad de inscribirse nuevamente.

Por qué es importante:

Personalizar la información se traduce en una mayor cantidad de miembros leales y más referidos².

Recursos:

80%+

de los materiales para los miembros y de los puntos de contacto con ellos ahora están disponibles en español.

Por qué es importante:

Ten la seguridad de que puedes guiar cada paso, desde la inscripción hasta la renovación, en español³.

Clínica:

60%

de los adultos hispanos tienen mayor probabilidad de ser diagnosticados con diabetes.

Por qué es importante:

La información y educación preventivas pueden marcar una diferencia significativa en la salud del miembro

Experiencia:



Los miembros hispanohablantes reportan una mayor satisfacción y mayores puntuaciones netas como promotores cuando son atendidos en su idioma.

Por qué es importante:

Los miembros más felices tienen mayor probabilidad de renovar y recomendarte³.

Lo indispensable para un día a día exitoso

Recursos en el idioma del cliente

Con recursos, materiales y herramientas en español, puedes transmitir confianza y lealtad a los clientes, mejorar su experiencia y aumentar tus ventas.

A continuación: tus principales recursos

- Boletín Conexión con IFP
- Materiales de ventas y marketing en Jarvis



Boletín Conexión con IFP

Conexión con IFP

Mantente informado con el boletín quincenal Conexión con IFP, que incluye novedades, actualizaciones y consejos prácticos para ayudarte a crecer tu negocio.

¿Lo prefieres en español? Haz clic en el botón “español” que aparece en la esquina superior derecha del correo electrónico.



¿Aún no has recibido el boletín?

Comunícate con la mesa de ayuda para productores (PHD) para que te agreguen a la lista de distribución.



CONEXIÓN CON IFP

26 de septiembre de 2025

En esta edición:

- **Destacado:** Evento de apertura de la inscripción abierta para 2026
- **Punto de Contacto de Capacitación:** Módulo de Inscripción Dual disponible en español
- **Actualización de Jarvis:** Búsqueda global
- **Temas de Cumplimiento:** Formulario de consentimiento modelo de los CMS
- **Enfoque en la Experiencia de los Miembros:** Comprender los riesgos y la gripe

Destacado



Evento de apertura de la Inscripción Abierta para 2026

¡El Período de Inscripción Abierta (Open Enrollment Period, OEP) para el año del plan 2026 está por comenzar! Para el lanzamiento del período de inscripción abierta para 2026, organizaremos eventos presenciales y virtuales desde ahora hasta octubre. En estos eventos, exploraremos la cobertura, la red, los productos y la propuesta de valor de los planes individuales y familiares de UnitedHealthcare para 2026, tanto para los agentes como para los miembros.

Para obtener más información sobre estos eventos, incluidas las fechas, los lugares y los detalles de inscripción, haz clic en el enlace correspondiente que aparece a continuación.

Regístrate ahora: Región Este

Regístrate ahora: Región Central

Regístrate ahora: Región Oeste



¡Esperamos verte pronto!



Punto de Contacto de Capacitación

Módulo de Inscripción Dual disponible en español

El módulo de capacitación sobre inscripción dual en Jarvis te ayuda a saber más sobre lo que debes hacer para ayudarlos a los miembros que tienen inscripción dual en Medicaid e IFP, y sobre cómo puedes ayudarlos a tus clientes a evitar este problema en el futuro. **Esta capacitación ya está disponible en español**, al igual que en inglés.

Si alguno de los miembros de tu cartera de negocio tiene inscripción dual tanto en Medicaid (o en el Programa de Seguro Médico para Niños (CHIP)) como en un plan Individual y Familiar del Mercado de Seguros Médicos ACA, ya no será elegible para subsidios ni créditos fiscales usados para pagar su plan Individual y Familiar y deberá pagar el precio total de su plan del Mercado de Seguros si desea conservar los dos tipos de cobertura. Además, **el no cancelar la cobertura del Mercado de Seguros cuando inicie la cobertura de Medicaid significa que podrían tener que devolver una parte o la totalidad del crédito fiscal para la prima adeudada cuando declare sus impuestos federales.**

Durante el período de inscripción abierta, **verificar el estado de Medicaid de los consumidores** antes de inscribirlos en un plan individual y familiar es un paso importante y necesario que debe realizar para evitar inscripciones duales.

Para saber más, abre el módulo de capacitación de Inscripción Dual en Jarvis > Centro de Conocimiento > Capacitación y Guías y abre la Capacitación de IFP.

Capacitación de IFP



Actualización de Jarvis



Búsqueda global

IFP Jarvis ahora incluye una nueva función de búsqueda, lo que facilita y agiliza encontrar la información que necesitas.

Se puede usar la barra de búsqueda desde cualquier página de Jarvis; esta se encuentra en la esquina superior izquierda, junto con la barra de menú principal. Simplemente escribe lo que buscas, luego pulsa la tecla “enter” en el teclado o haz clic en el ícono de la lupa de la barra de búsqueda para realizar la búsqueda.

Ve a Jarvis



Materiales de ventas y marketing en Jarvis

Para descargar estos materiales, ingresa a Jarvis > Sales Tools (Herramientas de ventas) > Sales and Marketing Materials (Materiales de ventas y marketing). Una vez en la página, los materiales se clasificarán conforme al camino del miembro.



[Home](#) > [Sales Tools](#) > [Sales and Marketing Materials](#)

IFP Sales & Marketing

Quick-to-access Information for benefits, tools and resources

Sales and Marketing Materials

Welcome to UnitedHealthcare Individual & Family Plans Sales and Marketing Materials page. Here, you will find resources to support every stage of the member journey from prospecting new clients to renewing existing ones with tools designed to enhance engagement, drive clinical outcomes, and provide ongoing support.

Prospecting Tools

In this section, you'll find materials to help attract new clients, benefit flyers, postcards, and the Clarity Guide. These assets are designed to educate consumers on ACA coverage, UHC IFP benefits, and more. Materials are sectioned out for National and Sanitas specific use. Each item allows you to add your personal contact information for tailored outreach.

Prospecting

Member Onboarding

Member Engagement

Member Clinical

Member Renewal

Additional Resources

National

[Why UHC Flyer](#)

[Vision, Dental Flyer](#)

[Clarity Guide - National](#)

[Sanitas Clarity Guide](#)

[Why UHC Flyer - Spanish](#)

[Vision, Dental Flyer - Spanish](#)

[Clarity Guide - Spanish](#)

[Sanitas Clarity Guide - Spanish](#)

Jarvis



Puntos de contacto para interactuar con tus clientes durante todo el año

Interacción con la cartera de negocio

Disponible en PDF para guiar y mejorar la satisfacción del cliente y la retención de los clientes durante toda su experiencia de cuidado de la salud.

Consecución de clientes potenciales

Guías de Claridad, volantes Por qué UHC para contribuir a la educación de los clientes potenciales

Incorporación de miembros

Las comunicaciones “Bienvenidos” y “Te contamos lo que necesitas saber” para guiar a los clientes para que comprendan y aprovechen al máximo su plan desde el principio.



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 Insíbete 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.

[<Agent First Name>
<Agent Last Name>
Agente de Ventas
Independiente con
Licencia
TTY 711
[<Email Address>]
[<Agent Website>]
[<SI, hablo su idioma.>]]



Interacción con los miembros

Las herramientas de interacción les ayudan a los agentes a guiar a los miembros en su camino de salud.



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



One Pass™ es un programa voluntario para miembros de 18 años en adelante. La información proporcionada sobre este programa es para tu conocimiento solamente y no tiene la intención de ser ni se debe interpretar como consejo médico. La información de salud se mantiene confidencial conforme a la ley. Los socios de acondicionamiento físico no pueden diagnosticar problemas ni recomendar ni administrar medicamentos y no se debe confiar en su profesional de salud de la salud adecuada 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 salud de emergencia ni de emergencia. En caso de emergencia, llama al 911 o acude al sala de emergencias más cercana. El servicio no es un programa de seguro y no puede diagnosticar ni cualquier problema. * 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, realizadas 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/onepass.

Los siguientes estados 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, WI, IA, MI, NJ y NY; Optimum Choice, Inc. en MO y VA; UnitedHealthcare Community Plan, Inc. en ME; UnitedHealthcare of Minnesota, 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. a sus compañías afiliadas que proporcionan los servicios administrativos. Es posible que los beneficios descritos en su plan de salud no se aplican en todos los estados. Algunos planes pueden requerir copagos, deducibles o un copago 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, lee los documentos de tu plan o llama o escribe a tu 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. 2404010201P

Participación clínica de los miembros

La participación clínica se centra en mejorar los resultados de salud a través de comunicaciones dirigidas. Estas herramientas les ayudan a los miembros a cerrar brechas de atención y a comprender su cobertura, mientras que los agentes pueden usarlas para promover los exámenes de detección y recomendar el cuidado preventivo

Renovación de los miembros

Las ayudas para la renovación incluyen materiales educativos sobre los cambios de los planes, plazos y fechas límite. Los agentes pueden acceder al contenido de PFNY, los recordatorios del periodo de inscripción abierta (OEP) y los volantes de renovación para ayudarles a los miembros a tomar decisiones informadas.

Recursos para agentes

Videos para miembros, banners y tarjetas de presentación como material de referencia que respalda las acciones de los agentes, videos listos para usar y volantes para reforzar los mensajes y estimular la interacción de los miembros



Mejora la experiencia de tus clientes en su idioma

Una experiencia de principio a fin en español

En UnitedHealthcare, nuestra prioridad es ofrecer **una experiencia completa en español**, que apoye a los miembros en cada paso del camino. Con tu ayuda, los miembros pueden **personalizar su experiencia en su idioma**, acceder fácilmente a los recursos y herramientas, y utilizar todos los beneficios de su plan; y así fortalecer **la satisfacción y la lealtad**.



Configuración del idioma

Ayúdales a los miembros a elegir el español como su idioma preferido para recibir las comunicaciones esenciales y las actualizaciones del plan desde el primer día.

Inscripción con HealthSherpa

Durante la inscripción, asegúrate de llenar los campos **Raza/Etnia e idioma preferido**. Con esto nos aseguramos de que los miembros reciban las comunicaciones en español de ahora en adelante.

The image shows two screenshots of the HealthSherpa registration form. The top screenshot is the 'Primary contact' section, which includes fields for 'Your information' (First name, Middle (Optional), Last name, Date of birth, Sex) and 'Contact information' (Email address, Phone number). Below these, there are two dropdown menus for 'Written language preference' and 'Spoken language preference', both highlighted with red boxes. The bottom screenshot is the 'Test Test's information' section, which includes a question about tobacco use, a 'Race and ethnicity' dropdown, and a question about Hispanic/Latino/Spanish origin. Below these, there are also two dropdown menus for 'Written language preference' and 'Spoken language preference', both highlighted with red boxes. The 'Continue' button is visible at the bottom of the second screenshot.

Registrar correctamente la Raza/Etnia nos permite identificar y cerrar brechas de atención de los miembros hispanos, personalizar las comunicaciones y asegurarnos de que reciban la información y la atención necesarias, reduciendo así las desigualdades de salud.

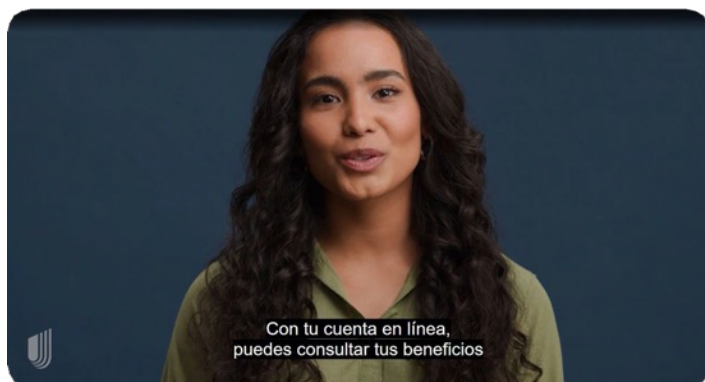
Miembros actuales

Recuérdales a los miembros que pueden llamar al número que aparece en su tarjeta de ID y **marcar el 3 para hablar con un representante de servicios para miembros en español** y ajustar su preferencia de idioma.



Administración del plan por Internet

Comparte los videos “**Account Registration**” (Registrar la cuenta) y “**Get Help with Your Account**” (Obtener ayuda con su cuenta) con los clientes; disponibles en español en la página de materiales de ventas y marketing.



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



Aplicación UnitedHealthcare®

Recomienda a los clientes que descarguen la aplicación para administrar su plan desde donde estén.

En la aplicación, los miembros pueden:



Buscar cuidado y conocer los precios



Revisar los beneficios y la cobertura



Acceder a las tarjetas de ID digitales



Resurtir las recetas



Ver las reclamaciones



Recibir cuidado virtual

Y más



Atención de calidad asequible en las sedes de Sanitas Medical Centers en San Antonio

Para ayudarles a tus clientes a enfocarse en tener una mejor salud, UnitedHealthcare se asoció con Sanitas Medical Centers en el área de San Antonio. Esto se denomina “plan de asociación de sistemas de salud”, que ocurre cuando un plan de seguro de salud (UnitedHealthcare) trabaja en colaboración con un sistema específico de red de cuidados (Sanitas Medical Centers). Esta asociación incluye muchos beneficios, entre los que se encuentran:



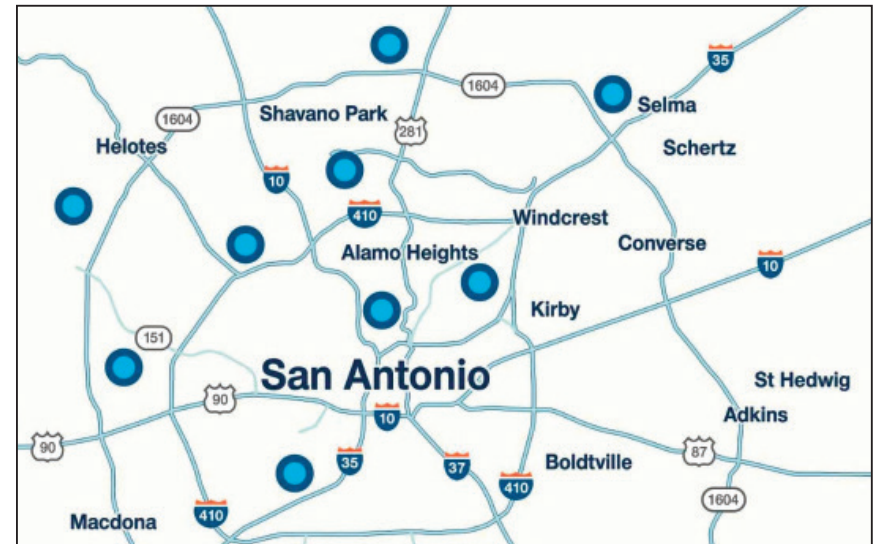
Más tiempo individual con tu médico de cabecera de Sanitas, quien coordinará todo tu cuidado, de manera virtual y presencial, y te remitirá a especialistas asociados según sea necesario



Cuidado asequible mediante primas más bajas y copagos más bajos



Equipo de cuidado dedicado que incluye proveedores bilingües



Acceso a proveedores de calidad en 9 sedes de Sanitas Medical Center cerca de ti. Consulta la lista completa en uhc.com/sanitas



Búsqueda de proveedores

Guía a los clientes para que usen los **filtros de búsqueda** del portal para miembros para localizar proveedores hispanohablantes dentro de la red adecuados para sus necesidades.

United Healthcare

Resultados para Todos los proveedores de atención primaria

Office visit with a provider; 20-29 minutes - Atención Primaria - facturado bajo beneficios de médico - 99213 (CPT)
Costo total promedio en su área \$69 - \$133

92 Proveedores en la red Hasta 20 millas Calera, AL 35040

Opciones de filtro: Nombre del prove..., Proveedores pre..., Comentarios de la..., Especialidad, Más filtros

Borrar Filtros

Problema de visualización del PCP: En este momento no podemos mostrar tu PCP porque es posible que no estés actualizado. Puedes seleccionar uno nuevo más abajo, o si necesitas información sobre tu PCP, llama al 1-877-265-9199.

Bullard, Megan V, MD
Medicina Familiar (SELECCIONA UN MÉDICO DE CABECERA (PCP))
22266 Highway 25
Columbiana, AL 35051

Más filtros

Idioma

Filtrar idioma

☐ Inglés (92)

☒ Español (5)

☐ Árabe (3)

☐ Chino (1)

+ Mostrar más opciones

Se acepta el estatus del paciente

☐ Se aceptan todos los pacientes (90)

☐ Se aceptan solamente pacientes existentes (2)

Afiliaciones Hospitalarias

Filtrar afiliaciones hospitalarias

Borrar Aplicar Chat

En calidad de agente, también puedes usar la herramienta de **“Provider Search” (Búsqueda de proveedores)** en Enlaces rápidos en Jarvis para ayudarles a los clientes a encontrar proveedores dentro de la red.

Jarvis United Healthcare

Welcome, nbuckiew

0 Pending Applications > 0 Approved Applications > 0 UHC Members >

Medicare & Medicaid Eligibility Lookup Search MMV

Find a Plan Find plans available by zip code Enter zip code

Agent News

Book Of Business

Directories/Networks (13) >

- 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 (Stand-alone Plans)
- UHC Vision Care Providers (MA Only)
- UHC Hearing Care Providers (MA Only)
- March Vision Care



Recordatorio de elegir un médico de cabecera

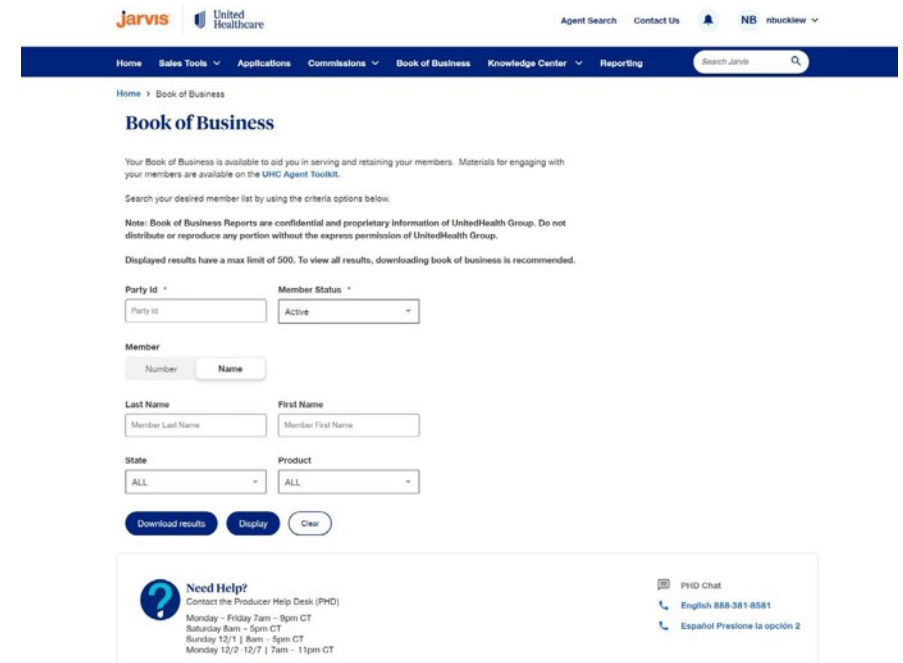
Recuérdales a los miembros que elijan un médico de cabecera durante el primer mes de cobertura para que no les asignen uno automáticamente.



CONSEJO: Ver y compartir el video “Finding a PCP” (Encontrar un médico de cabecera) con los clientes. Disponible en español en el Centro De Agentes.

Ayuda a elegir o actualizar el médico de cabecera

- Los miembros pueden elegir o actualizar su médico de cabecera en el portal para miembros en internet o comunicarse por teléfono o chat con el Departamento de Servicios para Miembros.
- También puedes ayudarles a cambiar su médico de cabecera usando la opción “Change Provider” (Cambiar proveedor) que aparece en el perfil de la Cartera de negocio (BoB) en Jarvis.



The screenshot shows the Jarvis Book of Business portal. At the top, there are logos for Jarvis and United Healthcare, along with navigation links like 'Agent Search', 'Contact Us', and a user profile 'NB nbucklew'. The main header includes 'Home', 'Sales Tools', 'Applications', 'Commissions', 'Book of Business', 'Knowledge Center', and 'Reporting'. Below this, the 'Book of Business' section is active, displaying a search interface. It includes a 'Party Id' field, a 'Member Status' dropdown set to 'Active', and a 'Member' section with 'Number' and 'Name' tabs. Further down, there are 'Last Name' and 'First Name' fields, a 'State' dropdown set to 'ALL', and a 'Product' dropdown set to 'ALL'. At the bottom of the search section 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. On the right, there are links for 'PHD Chat', 'English 888-381-8581', and 'Español Presione la opción 2'.

Ayuda en español

Recuérdales a los clientes que pueden contactarse con un representante de servicios para miembros mediante estas opciones:



Chat

Disponible los 7 días de la semana luego de iniciar sesión en internet en el **portal para miembros**



Teléfono

Llamando al número que aparece en su tarjeta de ID del plan de salud y **marcando el 3 para recibir ayuda en español**

Guiar a los miembros hacia estas herramientas contribuye a que se sientan informados, apoyados y seguros en el manejo de su salud y el bienestar de sus familias, todo en su idioma preferido.

¿Necesitas ayuda?

En **UnitedHealthcare**, estamos para ayudarte.

Comunícate con la mesa de ayuda para productores (PHD) La mesa de ayuda para productores les ayuda a los agentes de UnitedHealthcare con soluciones prácticas para hacer más eficiente el trabajo y mejorar la experiencia de los miembros. Independientemente si se trata de ventas, estado de solicitudes o comisiones, la mesa de ayuda para productores siempre está disponible para ti, en tu idioma.

Contacto:



1-866-235-4095



De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 7:00 p. m., hora del Centro

Para recibir asistencia en español, marca el 2.



acabrokersupport@uhc.com



Comunícate con la mesa de ayuda para productores a través del chat en vivo de Jarvis, disponible 24/7

También puedes comunicarte con tu Gerente de ventas.



Con esta guía, tienes todo al alcance de la mano para facilitar tu trabajo y hacer más felices a tus clientes. ¡Aprovecha todo lo que ofrece UnitedHealthcare y lleva tu negocio al siguiente nivel!

Gracias

