



# PROGRAMA DE APOYO INTERCESORIA Y SERVICIOS PARA MIEMBROS

Un equipo dedicado que se preocupa y construye conexiones humanas comprometidos a apoyar las necesidades de atención médica de nuestros miembros haciéndolos sentir vistos, escuchados y comprendidos.



## Servicios para Miembros

Nuestros Representantes están listos para atender a nuestros miembros de Lunes a Viernes de 6:30 am a 5:30 pm y los Sábados de 7:00 am a 3:30 pm.

**Correo electrónico directo:** [memberservices@unitedag.org](mailto:memberservices@unitedag.org) | **Llamada:** 800.223.4590 | **Texto:** 949.524.4877

## ¿Cómo Podemos Ayudar?

Pueden ayudar a responder consultas y preguntas como elegibilidad, cobertura de beneficios, autorizaciones, consultas sobre farmacias, estado de reclamos y mucho más. Nuestro objetivo es brindar soluciones bajo demanda en una resolución de una sola llamada.

## Programa de Apoyo al Miembro

Nuestro programa incluye un equipo dedicado de defensores que son expertos en navegar, investigar y derribar barreras que puedan surgir al navegar por el sistema de atención médica. Sirven como enlaces entre proveedores y entidades asociadas para ayudar a nuestros miembros a concentrar su tiempo y energía en mejorar su salud y bienestar.

### **Proveedores de la Red y Participación del Costo del Miembro:**

Los Representantes apoyan a nuestros miembros localizando proveedores adecuados para su afección y revisan los beneficios en la cobertura de su plan para ayudarlos a tomar una decisión informada. Luego, los defensores ayudarán a programar citas, recordarlas, verificar el costo compartido del miembro y ayudar con los requisitos y el proceso de autorización según sea necesario.

### **Facturas y Avisos de Cobro:**

Revisión de facturas y avisos de cobro para verificar la exactitud o cualquier discrepancia, como errores de facturación por parte de proveedores, facturación directa sin cobrar al seguro, errores de facturación en costo e información faltante, etc.

### **Autorizaciones:**

Inicio de autorizaciones – Investigación sobre autorizaciones retrasadas o denegadas – Revisiones internas según sea necesario.



# PROGRAMA DE APOYO INTERCESORIA Y SERVICIOS PARA MIEMBROS

Un equipo dedicado que se preocupa y construye conexiones humanas comprometidos a apoyar las necesidades de atención médica de nuestros miembros haciéndolos sentir vistos, escuchados y comprendidos.



## De un Vistazo

### Desafíos

- Cobro de reclamaciones, reclamaciones denegadas, información faltante
- Facturación de Costo, Facturas Directas sin Cobrar al Seguro, Errores de Facturación por parte de Proveedores
- Autorizaciones médicas y de farmacia denegadas
- Medicamentos negados o no cubiertos

### Nuestro Enfoque

- Un Representante asignado se centra en un plan personalizado según la solicitud de los miembros que resulte en un resultado adecuado para las necesidades de atención médica del miembro.
- Creemos que una talla única no sirve para todos y que todos merecen un enfoque único. Se crea un proceso claro y transparente que trabaja hacia una resolución en el momento oportuno.

### Lo que Necesitas Saber

Los Representantes trabajan para lograr soluciones que sigan las pautas del plan de los miembros para cumplir con todas las políticas y procedimientos estándar para obtener el resultado más apropiado.

Cumplen con los requisitos de HIPAA, la Ley de Responsabilidad y Portabilidad de Seguros Médicos y comprenden la importancia de la confidencialidad y privacidad de la información de salud personal (PHI) de nuestros miembros.

### ¡Contáctenos!

Nuestras Representantes están listas para ayudarlo.

**Telefono:**  
800.223.4590

**Texto:**  
949.524.4877

**Correo Electronico:**  
[memberadvocate@unitedag.org](mailto:memberadvocate@unitedag.org)

