Su plan Medicare Advantage De 3-10-30-60-90 días

Guía de agentes para conexión y retención de miembros

Contenido de la guía para agentes

Estrategias para retener a sus miembros de Medicare Advantage 2

Beneficios de personalizar sus comunicaciones 3

Temas clave para los perfiles de miembros en su CRM 4

Su campaña de conexión y retención de 3-10-30-60-90 días 5

Conclusiones clave 8



yourFMO
Your one-stop-shop for growth

The information herein is proprietary and for agent use only. Not affiliated with the U.S. government or federal Medicare program. For agent use only. Not for use with consumers.

RO5994641

...aumentar el conocimiento sobre estos beneficios debe ser una parte clave de su estrategia.

Introducción

Los primeros días y meses después de una inscripción exitosa en Medicare Advantage son fundamentales para ayudar a sus nuevos miembros en su recorrido de salud. Esto debe incluir asegurarse de que sus nuevos miembros programen visitas con sus proveedores de atención primaria, reciban atención preventiva y tengan acceso a beneficios adicionales. Estos beneficios adicionales pueden incluir cobertura dental, de la vista y de la audición, tarjetas de débito para artículos médicos de venta libre, servicios de apoyo en el hogar, servicios de transporte que no sean de emergencia y membresías de gimnasio.

Importancia de los beneficios adicionales

A lo largo de los años, ha habido una tendencia en el mercado de que los planes Medicare Advantage ofrezcan beneficios adicionales para diferenciar sus diseños de plan. Sin embargo, es posible que no se haya reconocido plenamente el impacto que estos beneficios pueden tener en la retención de los miembros. Fuentes de la industria sugieren que la capacidad de un miembro para acceder a estos beneficios adicionales reduce considerablemente la probabilidad de que se dé de baja de su plan; el acceso a estos beneficios favorece la retención. Por lo tanto, aumentar el conocimiento sobre estos beneficios debe ser una parte clave de su estrategia para mejorar las tasas de retención.

Estrategias para retener a sus miembros de Medicare Advantage

Un enfoque personalizado y proactivo en las comunicaciones con los miembros es fundamental para lograr que sus miembros de Medicare Advantage permanezcan con usted durante su próximo período de elección.

Considere estas estrategias:

1. **Sea proactivo:** Comuníquese periódicamente con los miembros para abordar los problemas antes de que surjan y anticiparse a posibles inquietudes.
   - ***Ejemplo:*** Programe llamadas trimestrales de bienestar para hablar sobre cualquier cambio o inquietud relacionada con la salud y ofrecer ayuda con su plan de Medicare. Asegúrese de que estas llamadas cumplan con las pautas de CMS sobre los métodos y el contenido de comunicación permitidos.
2. **Manténgase informado:** Manténgase al día con los cambios de Medicare para proporcionar a sus miembros información oportuna y relevante.
   - ***Ejemplo:*** Envíe un boletín mensual que destaque cualquier cambio reciente en las políticas de Medicare y cómo podría afectar a sus miembros. Asegúrese de que la información sea precisa y cumpla con las regulaciones de CMS sobre marketing y comunicaciones.

3. **Demuestre su aprecio:** Establezca una buena relación y vínculos duraderos mediante pequeños gestos, como notas de agradecimiento y tarjetas de cumpleaños o aniversario.
    - ***Ejemplo:*** Envíe tarjetas de cumpleaños personalizadas con un pequeño obsequio, como un cupón para una farmacia local o un producto relacionado con la salud. Asegúrese de que cualquier obsequio cumpla con los límites de valor nominal establecidos por CMS.
4. **Aproveche la tecnología:** Utilice plataformas de inscripción de la industria y herramientas de CRM para realizar un seguimiento eficiente de las interacciones y fechas importantes.
    - ***Ejemplo:*** Implemente un sistema de CRM que le recuerde los cumpleaños, aniversarios y próximas renovaciones de plan de los miembros, garantizando una comunicación oportuna y personalizada. Asegúrese de que todo el manejo de datos cumpla con las regulaciones de privacidad de HIPAA y CMS.
5. **Organice/participe en eventos:** Involucre a sus miembros mediante la organización de eventos que proporcionen actualizaciones sobre Medicare y ofrezcan consejos de salud.
    - ***Ejemplo:*** Organice seminarios virtuales trimestrales o seminarios presenciales sobre temas como el envejecimiento saludable, los nuevos beneficios de Medicare y consejos de atención preventiva. Asegúrese de que estos eventos cumplan con las pautas de CMS sobre eventos educativos y no incluyan actividades de ventas.

Beneficios de personalizar sus comunicaciones

Personalizar sus comunicaciones puede aumentar significativamente la familiaridad y la confianza de sus miembros.

Estos son algunos beneficios clave:

1. **Fortalece las relaciones:** Los mensajes personalizados demuestran que se preocupa por sus miembros como personas, no solo como clientes. Esto ayuda a crear una conexión más sólida y personal.
2. **Aumenta la participación:** Cuando las comunicaciones se adaptan a las preferencias e intereses individuales, es más probable que los miembros interactúen con el contenido y respondan positivamente.
3. **Mejora la satisfacción de los miembros:** Las interacciones personalizadas pueden hacer que los miembros se sientan valorados y comprendidos, lo que genera mayores niveles de satisfacción.
4. **Mejora las tasas de retención:** Los miembros que sienten una conexión personal con su proveedor tienen menos probabilidades de cambiar de plan, lo que mejora las tasas de retención.

El acceso favorece la retención.

5. **Fomenta la confianza:** Las comunicaciones personalizadas demuestran que presta atención a las necesidades y preferencias de los miembros, lo que puede generar confianza con el tiempo.
6. **Fomenta la lealtad:** Los miembros que sienten una conexión personal tienen más probabilidades de permanecer leales y recomendar sus servicios a otras personas.
7. **Facilita una mejor comunicación:** Conocer los métodos y horarios de contacto preferidos por los miembros garantiza que sus comunicaciones sean más eficaces y bien recibidas.
8. **Proporciona información valiosa:** Personalizar las comunicaciones le permite recopilar información importante sobre sus miembros, que puede utilizarse para adaptar aún más sus servicios y mejorar la experiencia general de los miembros.

Puede crear relaciones más positivas y duraderas con sus miembros de Medicare Advantage.

Temas clave para los perfiles de miembros en su CRM

Para personalizar eficazmente sus comunicaciones, considere incluir los siguientes temas en el perfil de cada miembro en su CRM:

1. **Hora del día y método de contacto preferidos:** Comprender sus preferencias de comunicación garantiza que sus mensajes sean bien recibidos y convenientes para ellos.
2. **Nombre del cónyuge:** Reconocer a los familiares puede hacer que las interacciones sean más personales.
3. **Cumpleaños y aniversarios:** Celebrar estos momentos importantes demuestra que le importan las fechas importantes en la vida de sus miembros.
4. **Deportes/clubes en los que participan sus nietos:** Esto puede ser una excelente forma de iniciar una conversación y demuestra interés por su familia.
5. **Próximas vacaciones y acontecimientos importantes:** Conocer sus planes puede ayudarle a programar sus comunicaciones de manera adecuada.
6. **Equipos deportivos favoritos:** Esto puede utilizarse para personalizar los mensajes y establecer una buena relación.

Al centrarse en estos beneficios e incorporar estos temas en los perfiles de miembros de su CRM, puede crear relaciones más positivas y duraderas con sus miembros de Medicare Advantage.

Su campaña de conexión y retención de 3-10-30-60-90 días

Implementar una campaña estructurada de seguimiento puede tener un impacto significativo en la satisfacción y las tasas de retención de sus miembros.

A continuación, se presenta un cronograma detallado para orientar sus interacciones:

Día 3: Primer contacto

(DESPUÉS DE ENVIAR LA INSCRIPCIÓN)

Objetivo: Confirmar que se realizó la llamada de bienvenida del plan.

Acción: Comuníquese con el miembro para asegurarse de que recibió la llamada de bienvenida y abordar cualquier pregunta o inquietud inmediata que pueda tener. Esto ayuda a establecer una primera impresión positiva y demuestra que está atento a sus necesidades.

Día 10: Confirmación del Paquete de Bienvenida

(DESPUÉS DE LA INSCRIPCIÓN)

Objetivo: Confirmar que el nuevo miembro haya recibido su paquete de bienvenida y su tarjeta de identificación.

Acción: Comuníquese con el miembro para confirmar que haya recibido el paquete de bienvenida y la tarjeta de identificación. Ofrezca explicar cualquier material incluido y responder preguntas sobre su nuevo plan. Este paso ayuda a que los miembros se sientan acompañados e informados sobre sus beneficios.

Día 30: Verificación de Medicamentos Recetados

(DESPUÉS DE LA FECHA DE INICIO DE LA COBERTURA)

Objetivo: Asegurarse de que el miembro haya podido surtir o renovar sus medicamentos recetados.

Acción: Comuníquese con el miembro para confirmar que haya podido surtir o renovar sus medicamentos recetados en su farmacia. Atienda cualquier inconveniente que haya podido experimentar. Esto ayuda a garantizar que los miembros puedan acceder a los medicamentos que necesitan sin dificultades.

...puede asegurarse de que sus miembros se sientan respaldados y valorados.

Día 60: Programación de la Visita de Bienestar

(DESPUÉS DE LA FECHA DE INICIO DE LA COBERTURA)

Objetivo: Confirmar que el miembro haya programado su visita anual de bienestar con su médico de atención primaria (PCP).

Acción: Comuníquese con el miembro para asegurarse de que haya programado su visita anual de bienestar. Anímelo a aprovechar este beneficio de atención preventiva, que es importante para mantener su salud y detectar posibles problemas de manera temprana.

Día 90: Recordatorio sobre Beneficios Adicionales y el Beneficio de Reembolso

(DESPUÉS DE LA FECHA DE INICIO DE LA COBERTURA)

Objetivo: Resolver cualquier pregunta relacionada con los beneficios adicionales del plan y recordar a los miembros el beneficio de reducción de la prima de la Parte B, conocido como "Giveback".

Acción: Comuníquese con el miembro para saber si tiene preguntas sobre cómo acceder a beneficios adicionales, como servicios dentales o de transporte.

Este enfoque proactivo puede contribuir a aumentar la satisfacción y las tasas de retención de los miembros.

Si el miembro tiene un plan con un beneficio de reducción de la prima de la Parte B, conocido como "Giveback", recuérdele lo siguiente:

- **No recibirá cheques directamente:** Los miembros no recibirán cheques directamente de la compañía aseguradora de su plan Medicare Advantage.
- **Crédito en el pago del Seguro Social:** Si pagan la prima de la Parte B a través del Seguro Social, el beneficio "Giveback" de la Parte B se acreditará mensualmente en su pago del Seguro Social.
- **Pago mensual reducido:** Si no pagan la prima de la Parte B a través del Seguro Social, pagarán un monto mensual reducido directamente a Medicare.

Al seguir este cronograma estructurado, puede asegurarse de que sus miembros se sientan acompañados y valorados durante sus primeros meses con su nuevo plan. Este enfoque proactivo puede contribuir a aumentar la satisfacción y las tasas de retención, ya que es más probable que los miembros permanezcan con un proveedor que demuestra de manera constante apoyo y atención.

Guía de agentes para conexión y retención de miembros



Conclusión

En general, los primeros días y meses después de una inscripción exitosa en un plan Medicare Advantage son fundamentales para garantizar la satisfacción y retención de los miembros. Al enfocarse en una comunicación personalizada, aprovechar los beneficios adicionales e implementar una campaña estructurada de seguimiento, puede mejorar significativamente la participación y la fidelidad de los miembros.

Puntos clave:



Campaña de seguimiento estructurada:

Una campaña de seguimiento bien planificada de 3, 10, 30, 60 y 90 días ayuda a que los miembros se sientan acompañados y valorados, lo que puede contribuir a una mayor satisfacción y retención.



Conocimiento de los beneficios adicionales:

Destacar la disponibilidad y las ventajas de beneficios adicionales, como la cobertura dental, de la vista y auditiva, puede ayudar a reducir significativamente las tasas de cancelación de la inscripción.



Comunicación personalizada:

Adaptar las interacciones a las preferencias individuales de cada miembro permite establecer relaciones más sólidas, aumentar la participación y fortalecer la confianza.

Al integrar estas estrategias en su enfoque de atención, puede generar un impacto positivo y duradero en la experiencia de los miembros de Medicare Advantage, contribuyendo en última instancia a mejores resultados de salud y fomentando una relación de confianza y fidelidad a largo plazo.