Readme 2

**Non-Sensitive Measures - Child** 4

Well-Child Visits in the First 15 Months of Life (W15) 4

Well Child Visits in the Third, Fourth, Fifth, and Sixth Years of Life (W34) 6

Adolescent Well Care (AWC): Children 12-17 8

**Non-Sensitive Measures - Adult** 10

Adolescent Well Care (AWC): Adults 18-21 10

Adult Access to Preventive Health Services (AAP) 11

Breast Cancer Screening (BCS) 14

**Sensitive Measures** 16

Follow-up on Hospitalization for Mental Illness (FUH) 16

Comprehensive Diabetes Care (CDC – focus on HbA1c and Eye tests) 18

Controlling High Blood Pressure (CBP) 20

**Voicemail** 23

|  |  |
| --- | --- |
| Readme | |
| Welcome message | |
| Members will receive a greeting that will let them know the health plan is calling in regards to their health or their child’s health. | |
| If it is a sensitive measure, the member will be asked to confirm their year of birth or their child’s year of birth. The member will have 2 chances to enter the YOB correctly. If it’s incorrect on the second try, they will be sent to member services for further assistance. | |
| Main Message | |
| Once the member clears the verification process, they will receive the main message, whether it be an appointment or screening reminder. Once the message is complete, they will be prompted to connect directly with their PCP to make an appointment OR can listen for further instructions. | |
| If the member opts to listen for further instructions, they will receive a second reminder to make their appointment. | |
| DNX Opt-out | |
| At the very end of the IVR call, the member will be given a phone number to the corporate DNX phone line. This will allow them to opt themselves out of future telephone communications. | |
| Condition Column | |
| The condition column details the subject of the message and provides instructions to HC’s technical writers as to the next step in the IVR branch. These instructions are written in red. | |
| Custom Key Legend | |
| The custom key legend shows all of the custom values used throughout the campaign. These values will be populated with the appropriate information at the time of the campaign. | |
| *Custom Key* | *Definition* |
| {HealthPlan} | **Amerigroup Iowa, Inc.** |
| {HealthPlanAbbr} | **Amerigroup** |
| {MbrNameFirst}, {HoHNameFirst} | Member’s first name, parent/guardian’s first name |
| {MemberServicesNum} | The plan’s Member Services phone number: 1-800-600-4441 (TTY 711)  [This will route through HealthCrowd’s tracking number] |
| {MemberServicesDays} | Monday through Friday |
| {MemberServicesHours\_ES} | 7:30 a.m. to 6 p.m. Central time |
| {CurrentMonth} | Current calendar month |
| {PcpNameFirst} | First name of member’s PCP  [Will be shared in member file prior to launch] |
| {PcpNameLast} | Last name of member’s PCP  [Will be shared in member file prior to launch] |
| {PcpPhone} | Office phone number of member’s PCP  [Will be shared in member file prior to launch] |
| {DnxTrackingNo} | Anthem/Amerigroup corporate DNX phone number:  [This will route through HealthCrowd’s tracking number] |
| {IvrSourceNumber} | W15 1 515 379 8656  W34 1 515 379 8169  AWC 1 515 379 8320  AAP 1 515 400 0417  BCS 1 515 375 1620  FUH 1 515 379 8727  CDC 1 515 379 8773  CBP 1 515 379 8726  [This will route through HealthCrowd’s tracking number] |
| {LanguageSwitch} | {Para continuar en Español, oprima 2} – English message  {To continue in English, press 3} – Spanish message |

### Non-Sensitive Measures - Child

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Well-Child Visits in the First 15 Months of Life (W15) | | |
| Greeting | | |
| Greeting  If 1, move to “Good-bye”  Else, move to “Member Confirmation” | Hola, somos {HealthPlan}, el plan de salud de su hijo. Le llamamos porque queremos ofrecer a sus hijos la mejor atención posible para que estén saludables. Si desea terminar la llamada, marque 1 o cuelgue. {LanguageSwitch} | CWPC\_ES\_1A  PlanName\_ES  CWPC\_ES\_1B |
| Good-bye | Ok, ¡adiós! | CWPC\_ES\_2 |
| Member Confirmation  If yes, move to “DOB Confirmation”  If no, move to “Wrong Person” | Antes de empezar, ¿usted es el padre, la madre o el tutor de {MbrNameFirst}? Marque 1 para “sí” o 2 para “no”. | CWPC\_ES\_3A  CWPC\_ES\_3B |
| Wrong Person  If 1, go to “Wait”. If 2, go to “No”. | Si la persona indicada está disponible y puede tomar el teléfono, marque 1. Si llamamos al número equivocado, marque 2. | CWPC\_ES\_4 |
| Wait  If any key, move to “DOB Confirmation” | Esperaremos. Presione cualquier tecla para continuar. | CWPC\_ES\_5 |
| No  End call | Lo sentimos; nos comunicamos con usted por error. Actualizaremos nuestros registros. Gracias por su tiempo. ¡Adiós! | CWPC\_ES\_6 |
| DOB Confirmation  If confirmed, move to “Call-to-Action” | ¡Bien! Para proteger su privacidad, teclee la fecha de nacimiento de su hijo. Por ejemplo, si es el 1 de enero de 2010, marque 0-1-0-1-1-0. | CWPC\_ES\_7 |
| DOB Invalid  If correct, move to “Call-to-Action”  If still invalid, move to “DOB Invalid 2x” | Su respuesta no es válida. Inténtelo de nuevo. Teclee la fecha de nacimiento de su hijo. Por ejemplo, si es el 1 de enero de 2010, marque 0-1-0-1-1-0. | CWPC\_ES\_8 |
| DOB Invalid 2x  If 1, “Transfer to Member Services”  Else, End call | Mmm... Eso tampoco coincide con nuestros registros. Para hablar a Servicios a los Miembros y actualizar sus datos, marque 1. | CWPC\_ES\_9 |
| Transfer to Member Services | Un representante de Servicios a los Miembros de {HealthPlan} le ayudará. Espere mientras transfiero la llamada. | CWPC\_ES\_10 |
| Call-to-Action | | |
| Call-to-Action  If 1, move to “Transfer to PCP or No PCP Information”. If 2, move to “Concluding Message” | ¡Bien! ¿Sabía que llevar a su hijo a consulta con el médico de atención primaria, o PCP, seis veces entre los 0 y los 15 meses, incluso cuando su hijo no está enfermo, puede ayudar a asegurarse de que su hijo reciba la atención que necesita? A esto se le conoce como consulta de bienestar infantil. Durante esta consulta, el PCP de su hijo también puede asegurarse de que su hijo obtenga todas las vacunas que necesita para evitar que contraiga enfermedades graves. Y están cubiertas por el seguro de su hijo. Vemos que es posible que su hijo no esté al corriente con sus consultas de bienestar infantil y sus vacunas de este año.  Como ya es {CurrentMonth}, haga una cita hoy si le parece bien. Para hacer una cita con el PCP de su hijo, marque 1. Marque 2 para recibir más información, o simplemente cuelgue para terminar esta llamada ahora. | W15\_ES\_1A  Months\_ES  W15\_ES\_1B |
| Transfer to PCP  If 1, move to “Transfer to Member Services” | ¡Estamos para servirle! El médico de atención primaria de su hijo es el Dr. {PcpNameFirst} {PcpNameLast} y su número telefónico es {PcpPhone}. Espere un momento mientras le comunico con el PCP de su hijo. Si este no es el PCP correcto, marque 1 para transferir la llamada a servicios a los miembros y recibir ayuda. | CWPC\_ES\_11A  CWPC\_ES\_11B  CWPC\_ES\_11C |
| Transfer to Member Services | Gracias por informarnos. Espere mientras transfiero la llamada a Servicios a los Miembros. | CWPC\_ES\_12 |
| No PCP Information | Mmm. Parece que no tenemos la información correcta. Espere mientras le comunico con Servicios a los Miembros. | CWPC\_ES\_13 |
| Concluding Message | Nos preocupa el bienestar de su hijo y queremos asegurarnos de que obtenga la atención que necesita. Cuando guste hacer la cita, solamente llame al PCP de su hijo.  Si podemos ayudarle en el futuro, llame a {HealthPlan} al {MemberServicesNum}. Estamos disponibles {MemberServicesDays}, de {MemberServicesHours}. Esta información también está en su tarjeta de identificación de miembro.  Por último, si no desea recibir llamadas sobre la salud de su hijo, llame al {DnxTrackingNo}. Gracias por su tiempo. ¡Adiós! | W15\_ES\_2  CWPC\_ES\_14A  PlanName\_ES  CWPC\_ES\_14B  MemberServicesNum\_ES  CWPC\_ES\_14C  Days\_ES  CWPC\_ES\_14D  Hours\_ES  CWPC\_ES\_14E  DnxNum\_ES  CWPC\_ES\_14F |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Well Child Visits in the Third, Fourth, Fifth, and Sixth Years of Life (W34) | | |
| Greeting | Message | |
| Greeting  If 1, move to “Good-bye”  Else, move to “Member Confirmation” | Hola, somos {HealthPlan}, el plan de salud de su hijo. Le llamamos porque queremos ofrecer a sus hijos la mejor atención posible para que estén saludables. Si desea terminar la llamada, marque 1 o cuelgue. {LanguageSwitch} | CWPC\_ES\_1A  PlanName\_ES  CWPC\_ES\_1B |
| Good-bye | Ok, ¡adiós! | CWPC\_ES\_2 |
| Member Confirmation  If yes, move to “DOB Confirmation”  If no, move to “Wrong Person” | Antes de empezar, ¿usted es el padre, la madre o el tutor de {MbrNameFirst}? Marque 1 para “sí” o 2 para “no”. | CWPC\_ES\_3A  CWPC\_ES\_3B |
| Wrong Person  If 1, go to “Wait”. If 2, go to “No”. | Si la persona indicada está disponible y puede tomar el teléfono, marque 1. Si llamamos al número equivocado, marque 2. | CWPC\_ES\_4 |
| Wait  If any key, move to “DOB Confirmation” | Esperaremos. Presione cualquier tecla para continuar. | CWPC\_ES\_5 |
| No  End call | Lo sentimos; nos comunicamos con usted por error. Actualizaremos nuestros registros. Gracias por su tiempo. ¡Adiós! | CWPC\_ES\_6 |
| DOB Confirmation  If confirmed, move to “Call-to-Action” | ¡Bien! Para proteger su privacidad, teclee la fecha de nacimiento de su hijo. Por ejemplo, si es el 1 de enero de 2010, marque 0-1-0-1-1-0. | CWPC\_ES\_7 |
| DOB Invalid  If correct, move to “Call-to-Action”  If still invalid, move to “DOB Invalid 2x” | Su respuesta no es válida. Inténtelo de nuevo. Teclee la fecha de nacimiento de su hijo. Por ejemplo, si es el 1 de enero de 2010, marque 0-1-0-1-1-0. | CWPC\_ES\_8 |
| DOB Invalid 2x  If 1, “Transfer to Member Services”  Else, End call | Mmm... Eso tampoco coincide con nuestros registros. Para hablar a Servicios a los Miembros y actualizar sus datos, marque 1. | CWPC\_ES\_9 |
| Transfer to Member Services | Un representante de Servicios a los Miembros de {HealthPlan} le ayudará. Espere mientras transfiero la llamada. | CWPC\_ES\_10 |
| Call-to-Action | Message | |
| Call-to-Action  If 1, move to “Transfer to PCP or No PCP Information”. If 2, move to “Concluding Message” | ¡Bien! ¿Sabía que los niños de 3 a 6 años de edad deben visitar a su médico una vez al año? A esto se le conoce como consulta de bienestar infantil y la cubre el seguro de su hijo. Nuestros registros muestran que su hijo no está al corriente con su consulta y vacunas.  Como ya es {CurrentMonth}, haga una cita hoy. Para hacer una cita con su médico de atención primaria, o PCP, marque 1. Marque 2 para obtener más información, o simplemente cuelgue para terminar esta llamada ahora. | W34\_ES\_1A  Months\_ES  W34\_ES\_1B |
| Transfer to PCP  If 1, move to “Transfer to Member Services” | ¡Estamos para servirle! El médico de atención primaria de su hijo es el Dr. {PcpNameFirst} {PcpNameLast} y su número telefónico es {PcpPhone}. Espere un momento mientras le comunico con el PCP de su hijo. Si este no es el PCP correcto, marque 1 para transferir la llamada a servicios a los miembros y recibir ayuda. | CWPC\_ES\_11A  CWPC\_ES\_11B  CWPC\_ES\_11C |
| Transfer to Member Services | Gracias por informarnos. Espere mientras transfiero la llamada a Servicios a los Miembros. | CWPC\_ES\_12 |
| No PCP Information | Mmm. Parece que no tenemos la información correcta. Espere mientras le comunico con Servicios a los Miembros. | CWPC\_ES\_13 |
| Concluding Message | Ok. Gracias por escuchar este mensaje y participar activamente en la salud de su hijo. ¡No olvide programar pronto la consulta de bienestar infantil!  Si podemos ayudarle en el futuro, llame a {HealthPlan} al {MemberServicesNum}. Estamos disponibles {MemberServicesDays}, de {MemberServicesHours}. Esta información también está en su tarjeta de identificación de miembro.  Por último, si no desea recibir llamadas sobre la salud de su hijo, llame al {DnxTrackingNo}. Gracias por su tiempo. ¡Adiós! | W34\_ES\_2  CWPC\_ES\_14A  PlanName\_ES  CWPC\_ES\_14B  MemberServicesNum\_ES  CWPC\_ES\_14C  Days\_ES  CWPC\_ES\_14D  Hours\_ES  CWPC\_ES\_14E  DnxNum\_ES  CWPC\_ES\_14F |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Adolescent Well Care (AWC): Children 12-17 | | | |
| **Greeting** | | **Message** | |
| Greeting  If 1, move to “Good-bye”  Else, move to “Member Confirmation” | | Hola, somos {HealthPlan}, el plan de salud de su hijo. Le llamamos porque queremos ofrecer a sus hijos la mejor atención posible para que estén saludables. Si desea terminar la llamada, marque 1 o cuelgue. {LanguageSwitch} | CWPC\_ES\_1A  PlanName\_ES  CWPC\_ES\_1B |
| Good-bye | | Ok, ¡adiós! | CWPC\_ES\_2 |
| Member Confirmation  If yes, move to “DOB Confirmation”  If no, move to “Wrong Person” | | Antes de empezar, ¿usted es el padre, la madre o el tutor de {MbrNameFirst}? Marque 1 para “sí” o 2 para “no”. | CWPC\_ES\_3A  CWPC\_ES\_3B |
| Wrong Person  If 1, go to “Wait”. If 2, go to “No”. | | Si la persona indicada está disponible y puede tomar el teléfono, marque 1. Si llamamos al número equivocado, marque 2. | CWPC\_ES\_4 |
| Wait  If any key, move to “DOB Confirmation” | | Esperaremos. Presione cualquier tecla para continuar. | CWPC\_ES\_5 |
| No  End call | | Lo sentimos; nos comunicamos con usted por error. Actualizaremos nuestros registros. Gracias por su tiempo. ¡Adiós! | CWPC\_ES\_6 |
| DOB Confirmation  If confirmed, move to “Call-to-Action” | | ¡Bien! Para proteger su privacidad, teclee la fecha de nacimiento de su hijo. Por ejemplo, si es el 1 de enero de 2010, marque 0-1-0-1-1-0. | CWPC\_ES\_7 |
| DOB Invalid  If correct, move to “Call-to-Action”  If still invalid, move to “DOB Invalid 2x” | | Su respuesta no es válida. Inténtelo de nuevo. Teclee la fecha de nacimiento de su hijo. Por ejemplo, si es el 1 de enero de 2010, marque 0-1-0-1-1-0. | CWPC\_ES\_8 |
| DOB Invalid 2x  If 1, “Transfer to Member Services”  Else, End call | | Mmm... Eso tampoco coincide con nuestros registros. Para hablar a Servicios a los Miembros y actualizar sus datos, marque 1. | CWPC\_ES\_9 |
| Transfer to Member Services | | Un representante de Servicios a los Miembros de {HealthPlan} le ayudará. Espere mientras transfiero la llamada. | CWPC\_ES\_10 |
| Call-to-Action | **Message** | | |
| Call-to-Action  If 1, move to “Transfer to PCP or No PCP Information”. If 2, move to “Concluding Message” | | ¡Bien! ¿Sabía que los niños de 12 a 17 años de edad deben consultar al médico una vez al año? A esto se le conoce como consulta de bienestar y la cubre el seguro de su hijo. Nuestros registros muestran que su hijo no está al corriente con su consulta y vacunas.  Como ya es {CurrentMonth}, haga una cita hoy. Para hacer una cita con su médico de atención primaria, o PCP, marque 1. Marque 2 para obtener más información, o simplemente cuelgue para terminar esta llamada ahora. | AWCC\_ES\_1A  Months\_ES  AWCC\_ES\_1B |
| Transfer to PCP  If 1, move to “Transfer to Member Services” | | ¡Estamos para servirle! El médico de atención primaria de su hijo es el Dr. {PcpNameFirst} {PcpNameLast} y su número telefónico es {PcpPhone}. Espere un momento mientras le comunico con el PCP de su hijo. Si este no es el PCP correcto, marque 1 para transferir la llamada a servicios a los miembros y recibir ayuda. | CWPC\_ES\_11A  CWPC\_ES\_11B  CWPC\_ES\_11C |
| Transfer to Member Services | | Gracias por informarnos. Espere mientras transfiero la llamada a Servicios a los Miembros. | CWPC\_ES\_12 |
| No PCP Information | | Mmm. Parece que no tenemos la información correcta. Espere mientras le comunico con Servicios a los Miembros. | CWPC\_ES\_13 |
| Concluding Message | | Ok. Gracias por escuchar este mensaje y participar activamente en la salud de su hijo. ¡Programe pronto la consulta de bienestar!  Si podemos ayudarle en el futuro, llame a {HealthPlan} al {MemberServicesNum}. Estamos disponibles {MemberServicesDays}, de {MemberServicesHours}. Esta información también está en su tarjeta de identificación de miembro.  Por último, si no desea recibir llamadas sobre la salud de su hijo, llame al {DnxTrackingNo}. Gracias por su tiempo. ¡Adiós! | AWCC\_ES\_2  CWPC\_ES\_14A  PlanName\_ES  CWPC\_ES\_14B  MemberServicesNum\_ES  CWPC\_ES\_14C  Days\_ES  CWPC\_ES\_14D  Hours\_ES  CWPC\_ES\_14E  DnxNum\_ES  CWPC\_ES\_14F |

### Non-Sensitive Measures - Adult

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Adolescent Well Care (AWC): Adults 18-21 | | |
| **Greeting** | **Message** | |
| Greeting  If 1, move to “Good-bye”  Else, move to “Member Confirmation” | Hola, somos {HealthPlan}, su plan de salud. Le llamamos porque queremos ofrecerle la mejor atención posible para que esté saludable. Si desea terminar la llamada, marque 1 o cuelgue. {LanguageSwitch} | CWPA\_ES\_1A  PlanName\_ES  CWPA\_ES\_1B |
| Good-bye | Ok, ¡adiós! | CWPA\_ES\_2 |
| Member Confirmation  If yes, move to “DOB Confirmation”.  If No, move to “Wrong Person”. | Antes de empezar, ¿usted es {MbrNameFirst}? Marque 1 para “sí” o 2 para “no”. | CWPA\_ES\_3A  CWPA\_ES\_3B |
| Wrong Person  If 1, go to “Wait”. If 2, go to “No”. | Si la persona indicada está disponible y puede tomar el teléfono, marque 1. Si llamamos al número equivocado, marque 2. | CWPA\_ES\_4 |
| Wait  If any key, move to “DOB Confirmation” | Esperaremos. Presione cualquier tecla para continuar. | CWPA\_ES\_5 |
| No  End call | Lo sentimos; nos comunicamos con usted por error. Actualizaremos nuestros registros. Gracias por su tiempo. ¡Adiós! | CWPA\_ES\_6 |
| DOB Confirmation  If confirmed, move to “Call-to-Action” | ¡Bien! Para proteger su privacidad, teclee su fecha de nacimiento. Por ejemplo, si es el 1 de enero de 1986, marque 0-1-0-1-8-6. | CWPA\_ES\_7 |
| DOB Invalid  If correct, move to “Call-to-Action”  If still invalid, move to “DOB Invalid 2x” | Su respuesta no es válida. Inténtelo de nuevo. Teclee su fecha de nacimiento. Por ejemplo, si es el 1 de enero de 1986, marque 0-1-0-1-8-6. | CWPA\_ES\_8 |
| DOB Invalid 2x  If 1, “Transfer to Member Services”  Else, End call | Mmm... Esa respuesta tampoco es válida. Para hablar a Servicios a los Miembros y actualizar sus datos, marque 1. | CWPA\_ES\_9 |
| Transfer to Member Services | Un representante de Servicios a los Miembros de {HealthPlan} le ayudará. Espere mientras transfiero la llamada. | CWPA\_ES\_10 |
| Call-to-Action | Message | |
| Call-to-Action  If 1, move to “Transfer to PCP or No PCP Information”. If 2, move to “Concluding Message” | ¡Bien! ¿Sabía que los adultos jóvenes como usted se benefician al visitar a su médico una vez al año entre los 18 y 21 años? A esto se le conoce como consulta de bienestar y la cubre su seguro. Nuestros registros muestran que es posible que no esté al corriente con su consulta y vacunas.  Como ya es {CurrentMonth}, haga una cita hoy. Para hacer una cita con su médico de atención primaria, o PCP, marque 1. Marque 2 para obtener más información, o simplemente cuelgue para terminar esta llamada ahora. | AWCA\_ES\_1A  Months\_ES  AWCA\_ES\_1B |
| Transfer to PCP  If 1, move to “Transfer to Member Services” | ¡Estamos para servirle! Su médico de atención primaria es el Dr. {PcpNameFirst} {PcpNameLast} y su número telefónico es {PcpPhone}. Espere mientras le comunico con su PCP. Si este no es el PCP correcto, marque 1 para transferir la llamada a servicios a los miembros y recibir ayuda. | CWPA\_ES\_11A  CWPA\_ES\_11B  CWPA\_ES\_11C |
| Transfer to Member Services | Gracias por informarnos. Espere mientras transfiero la llamada a Servicios a los Miembros. | CWPA\_ES\_12 |
| No PCP Information | Mmm. Parece que no tenemos la información correcta. Espere mientras le comunico con Servicios a los Miembros. | CWPA\_ES\_13 |
| Concluding Message | Ok. Gracias por escuchar este mensaje. ¡No olvide programar pronto su consulta de bienestar!  Si podemos ayudarle en el futuro, llame a {HealthPlan} al {MemberServicesNum}. Estamos disponibles {MemberServicesDays}, de {MemberServicesHours}. Esta información también está en su tarjeta de identificación de miembro.  Por último, si no desea recibir llamadas sobre su salud, llame al {DnxTrackingNo}. Gracias por su tiempo. ¡Adiós! | AWCA\_ES\_2  CWPA\_ES\_14A  PlanName\_ES  CWPA\_ES\_14B  MemberServicesNum\_ES  CWPA\_ES\_14C  Days\_ES  CWPA\_ES\_14D  Hours\_ES  CWPA\_ES\_14E  DnxNum\_ES  CWPA\_ES\_14F |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Adult Access to Preventive Health Services (AAP) | | |
| **Greeting** | **Message** | |
| Greeting  If 1, move to “Good-bye”  Else, move to “Member Confirmation” | Hola, somos {HealthPlan}, su plan de salud. Le llamamos porque queremos ofrecerle la mejor atención posible para que esté saludable. Si desea terminar la llamada, marque 1 o cuelgue. {LanguageSwitch} | CWPA\_ES\_1A  PlanName\_ES  CWPA\_ES\_1B |
| Good-bye | Ok, ¡adiós! | CWPA\_ES\_2 |
| Member Confirmation  If yes, move to “DOB Confirmation”.  If No, move to “Wrong Person”. | Antes de empezar, ¿usted es {MbrNameFirst}? Marque 1 para “sí” o 2 para “no”. | CWPA\_ES\_3A  CWPA\_ES\_3B |
| Wrong Person  If 1, go to “Wait”. If 2, go to “No”. | Si la persona indicada está disponible y puede tomar el teléfono, marque 1. Si llamamos al número equivocado, marque 2. | CWPA\_ES\_4 |
| Wait  If any key, move to “DOB Confirmation” | Esperaremos. Presione cualquier tecla para continuar. | CWPA\_ES\_5 |
| No  End call | Lo sentimos; nos comunicamos con usted por error. Actualizaremos nuestros registros. Gracias por su tiempo. ¡Adiós! | CWPA\_ES\_6 |
| DOB Confirmation  If confirmed, move to “Call-to-Action” | ¡Bien! Para proteger su privacidad, teclee su fecha de nacimiento. Por ejemplo, si es el 1 de enero de 1986, marque 0-1-0-1-8-6. | CWPA\_ES\_7 |
| DOB Invalid  If correct, move to “Call-to-Action”  If still invalid, move to “DOB Invalid 2x” | Su respuesta no es válida. Inténtelo de nuevo. Teclee su fecha de nacimiento. Por ejemplo, si es el 1 de enero de 1986, marque 0-1-0-1-8-6. | CWPA\_ES\_8 |
| DOB Invalid 2x  If 1, “Transfer to Member Services”  Else, End call | Mmm... Esa respuesta tampoco es válida. Para hablar a Servicios a los Miembros y actualizar sus datos, marque 1. | CWPA\_ES\_9 |
| Transfer to Member Services | Un representante de Servicios a los Miembros de {HealthPlan} le ayudará. Espere mientras transfiero la llamada. | CWPA\_ES\_10 |
| Call-to-Action | Message | |
| Call-to-Action  If 1, move to “Transfer to PCP or No PCP Information”. If 2, move to “Concluding Message” | ¡Bien! ¿Sabía que los adultos jóvenes como usted deben ir al médico una vez al año después de los 20 años? Solamente es un chequeo anual y su seguro cubre estas consultas. Nuestros registros muestran que es posible que no esté al corriente con su consulta y vacunas.  Como ya es {CurrentMonth}, haga una cita hoy. Para hacer una cita con su médico de atención primaria, o PCP, marque 1. Marque 2 para obtener más información, o simplemente cuelgue para terminar esta llamada ahora. | AAP\_ES\_1A  Months\_ES  AAP\_ES\_1B |
| Transfer to PCP  If 1, move to “Transfer to Member Services” | ¡Estamos para servirle! Su médico de atención primaria es el Dr. {PcpNameFirst} {PcpNameLast} y su número telefónico es {PcpPhone}. Espere mientras le comunico con su PCP. Si este no es el PCP correcto, marque 1 para transferir la llamada a servicios a los miembros y recibir ayuda. | CWPA\_ES\_11A  CWPA\_ES\_11B  CWPA\_ES\_11C |
| Transfer to Member Services | Gracias por informarnos. Espere mientras transfiero la llamada a Servicios a los Miembros. | CWPA\_ES\_12 |
| No PCP Information | Mmm. Parece que no tenemos la información correcta. Espere mientras le comunico con Servicios a los Miembros. | CWPA\_ES\_13 |
| Concluding Message | Ok. Gracias por escuchar este mensaje. ¡No olvide programar pronto su consulta de bienestar!  Si podemos ayudarle en el futuro, llame a {HealthPlan} al {MemberServicesNum}. Estamos disponibles {MemberServicesDays}, de {MemberServicesHours}. Esta información también está en su tarjeta de identificación de miembro.  Por último, si no desea recibir llamadas sobre su salud, llame al {DnxTrackingNo}. Gracias por su tiempo. ¡Adiós! | AAP\_ES\_2  CWPA\_ES\_14A  PlanName\_ES  CWPA\_ES\_14B  MemberServicesNum\_ES  CWPA\_ES\_14C  Days\_ES  CWPA\_ES\_14D  Hours\_ES  CWPA\_ES\_14E  DnxNum\_ES  CWPA\_ES\_14F |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Breast Cancer Screening (BCS) | | | | |
| Greeting | | | Message | |
| Greeting  If 1, move to “Good-bye”  Else, move to “Member Confirmation” | | Hola, somos {HealthPlan}, su plan de salud. Le llamamos porque queremos ofrecerle la mejor atención posible para que esté saludable. Si desea terminar la llamada, marque 1 o cuelgue. {LanguageSwitch} | | CWPA\_ES\_1A  PlanName\_ES  CWPA\_ES\_1B |
| Good-bye | | Ok, ¡adiós! | | CWPA\_ES\_2 |
| Member Confirmation  If yes, move to “DOB Confirmation”.  If No, move to “Wrong Person”. | | Antes de empezar, ¿usted es {MbrNameFirst}? Marque 1 para “sí” o 2 para “no”. | | CWPA\_ES\_3A  CWPA\_ES\_3B |
| Wrong Person  If 1, go to “Wait”. If 2, go to “No”. | | Si la persona indicada está disponible y puede tomar el teléfono, marque 1. Si llamamos al número equivocado, marque 2. | | CWPA\_ES\_4 |
| Wait  If any key, move to “DOB Confirmation” | | Esperaremos. Presione cualquier tecla para continuar. | | CWPA\_ES\_5 |
| No  End call | | Lo sentimos; nos comunicamos con usted por error. Actualizaremos nuestros registros. Gracias por su tiempo. ¡Adiós! | | CWPA\_ES\_6 |
| DOB Confirmation  If confirmed, move to “Call-to-Action” | | ¡Bien! Para proteger su privacidad, teclee su fecha de nacimiento. Por ejemplo, si es el 1 de enero de 1986, marque 0-1-0-1-8-6. | | CWPA\_ES\_7 |
| DOB Invalid  If correct, move to “Call-to-Action”  If still invalid, move to “DOB Invalid 2x” | | Su respuesta no es válida. Inténtelo de nuevo. Teclee su fecha de nacimiento. Por ejemplo, si es el 1 de enero de 1986, marque 0-1-0-1-8-6. | | CWPA\_ES\_8 |
| DOB Invalid 2x  If 1, “Transfer to Member Services”  Else, End call | | Mmm... Esa respuesta tampoco es válida. Para hablar a Servicios a los Miembros y actualizar sus datos, marque 1. | | CWPA\_ES\_9 |
| Transfer to Member Services | | Un representante de Servicios a los Miembros de {HealthPlan} le ayudará. Espere mientras transfiero la llamada. | | CWPA\_ES\_10 |
| Call-to-Action | Message | | | |
| Call-to-Action  If 1, move to “Transfer to PCP or No PCP Information”. If 2, move to “Concluding Message” | | ¡Bien! Nuestros registros muestran que aún no se ha hecho la mamografía. Esa prueba es importante para detectar el cáncer de seno en etapas iniciales. Una mamografía solo tarda 20 minutos. Recuerde: ¡la detección a tiempo puede salvar vidas!  Haga una cita hoy. Para hacer una cita con su médico de atención primaria, o PCP, marque 1. Marque 2 para obtener más información, o simplemente cuelgue para terminar esta llamada ahora. | | BCS\_ES\_1 |
| Transfer to PCP  If 1, move to “Transfer to Member Services” | | ¡Estamos para servirle! Su médico de atención primaria es el Dr. {PcpNameFirst} {PcpNameLast} y su número telefónico es {PcpPhone}. Espere mientras le comunico con su PCP. Si este no es el PCP correcto, marque 1 para transferir la llamada a servicios a los miembros y recibir ayuda. | | CWPA\_ES\_11A  CWPA\_ES\_11B  CWPA\_ES\_11C |
| Transfer to Member Services | | Gracias por informarnos. Espere mientras transfiero la llamada a Servicios a los Miembros. | | CWPA\_ES\_12 |
| No PCP Information | | Mmm. Parece que no tenemos la información correcta. Espere mientras le comunico con Servicios a los Miembros. | | CWPA\_ES\_13 |
| Concluding Message | | Ok. Gracias por escuchar este mensaje. ¡No olvide programar pronto su mamografía!  Si podemos ayudarle en el futuro, llame a {HealthPlan} al {MemberServicesNum}. Estamos disponibles {MemberServicesDays}, de {MemberServicesHours}. Esta información también está en su tarjeta de identificación de miembro.  Por último, si no desea recibir llamadas sobre su salud, llame al {DnxTrackingNo}. Gracias por su tiempo. ¡Adiós! | | BCS\_ES\_2  CWPA\_ES\_14A  PlanName\_ES  CWPA\_ES\_14B  MemberServicesNum\_ES  CWPA\_ES\_14C  Days\_ES  CWPA\_ES\_14D  Hours\_ES  CWPA\_ES\_14E  DnxNum\_ES  CWPA\_ES\_14F |

### Sensitive Measures

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Follow-up on Hospitalization for Mental Illness (FUH) | | |
| Greeting & Member Confirmation | Messages | |
| Greeting  If 1, move to “Good-bye”  Else, move to “Member Confirmation” | Hola, somos {HealthPlan}, su plan de salud. Le llamamos porque queremos ofrecerle la mejor atención posible para que esté saludable. Si desea terminar la llamada, marque 1 o cuelgue. {LanguageSwitch} | CWPA\_ES\_1A  PlanName\_ES  CWPA\_ES\_1B |
| Good-bye | Ok, ¡adiós! | CWPA\_ES\_2 |
| Member Confirmation  If yes, move to “DOB Confirmation”.  If No, move to “Wrong Person”. | Antes de empezar, ¿usted es {MbrNameFirst}? Marque 1 para “sí” o 2 para “no”. | CWPA\_ES\_3A  CWPA\_ES\_3B |
| Wrong Person  If 1, go to “Wait”. If 2, go to “No”. | Si la persona indicada está disponible y puede tomar el teléfono, marque 1. Si llamamos al número equivocado, marque 2. | CWPA\_ES\_4 |
| Wait  If any key, move to “DOB Confirmation” | Esperaremos. Presione cualquier tecla para continuar. | CWPA\_ES\_5 |
| No  End call | Lo sentimos; nos comunicamos con usted por error. Actualizaremos nuestros registros. Gracias por su tiempo. ¡Adiós! | CWPA\_ES\_6 |
| DOB Confirmation  If confirmed, move to “Call-to-Action” | ¡Bien! Para proteger su privacidad, teclee su fecha de nacimiento. Por ejemplo, si es el 1 de enero de 1986, marque 0-1-0-1-8-6. | CWPA\_ES\_7 |
| DOB Invalid  If correct, move to “Call-to-Action”  If still invalid, move to “DOB Invalid 2x” | Su respuesta no es válida. Inténtelo de nuevo. Teclee su fecha de nacimiento. Por ejemplo, si es el 1 de enero de 1986, marque 0-1-0-1-8-6. | CWPA\_ES\_8 |
| DOB Invalid 2x  If 1, “Transfer to Member Services”  Else, End call | Mmm... Esa respuesta tampoco es válida. Para hablar a Servicios a los Miembros y actualizar sus datos, marque 1. | CWPA\_ES\_9 |
| Transfer to Member Services | Un representante de Servicios a los Miembros de {HealthPlan} le ayudará. Espere mientras transfiero la llamada. | CWPA\_ES\_10 |
| Call-to-Action (CDC) | Messages | |
| Call-to-Action  If 1, move to “Transfer to PCP or No PCP Information”. If 2, move to “Concluding Message” | {MbrNameFirst}, solamente le llamamos para ver cómo se encuentra. Después de su reciente visita al hospital, es crucial que haga una cita de seguimiento con su médico de atención primaria, o PCP. En esa cita, el médico revisará su plan de tratamiento y sus medicinas, y responderá cualquier pregunta que tenga.  Para programar una cita con su médico hoy, marque 1. Marque 2 para obtener más información, o simplemente cuelgue para terminar esta llamada ahora. | FUH\_ES\_1 |
| Transfer to PCP  If 1, move to “Transfer to Member Services” | ¡Estamos para servirle! Su médico de atención primaria es el Dr. {PcpNameFirst} {PcpNameLast} y su número telefónico es {PcpPhone}. Espere mientras le comunico con su PCP. Si este no es el PCP correcto, marque 1 para transferir la llamada a servicios a los miembros y recibir ayuda. | CWPA\_ES\_11A  CWPA\_ES\_11B  CWPA\_ES\_11C |
| Transfer to Member Services | Gracias por informarnos. Espere mientras transfiero la llamada a Servicios a los Miembros. | CWPA\_ES\_12 |
| No PCP Information | Mmm. Parece que no tenemos la información correcta. Espere mientras le comunico con Servicios a los Miembros. | CWPA\_ES\_13 |
| Concluding Message | Ok. Gracias por escuchar este mensaje. ¡No olvide programar pronto una cita con su médico!  Si podemos ayudarle en el futuro, llame a {HealthPlan} al {MemberServicesNum}. Estamos disponibles {MemberServicesDays}, de {MemberServicesHours}. Esta información también está en su tarjeta de identificación de miembro.  Por último, si no desea recibir llamadas sobre su salud, llame al {DnxTrackingNo}. Gracias por su tiempo. ¡Adiós! | FUH\_ES\_2  CWPA\_ES\_14A  PlanName\_ES  CWPA\_ES\_14B  MemberServicesNum\_ES  CWPA\_ES\_14C  Days\_ES  CWPA\_ES\_14D  Hours\_ES  CWPA\_ES\_14E  DnxNum\_ES  CWPA\_ES\_14F |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Comprehensive Diabetes Care (CDC – focus on HbA1c and Eye tests) | | |
| Greeting & Member Confirmation | Messages | |
| Greeting  If 1, move to “Good-bye”  Else, move to “Member Confirmation” | Hola, somos {HealthPlan}, su plan de salud. Le llamamos porque queremos ofrecerle la mejor atención posible para que esté saludable. Si desea terminar la llamada, marque 1 o cuelgue. {LanguageSwitch} |
| Good-bye | Ok, ¡adiós! | CWPA\_ES\_2 |
| Member Confirmation  If yes, move to “DOB Confirmation”.  If No, move to “Wrong Person”. | Antes de empezar, ¿usted es {MbrNameFirst}? Marque 1 para “sí” o 2 para “no”. | CWPA\_ES\_3A  CWPA\_ES\_3B |
| Wrong Person  If 1, go to “Wait”. If 2, go to “No”. | Si la persona indicada está disponible y puede tomar el teléfono, marque 1. Si llamamos al número equivocado, marque 2. | CWPA\_ES\_4 |
| Wait  If any key, move to “DOB Confirmation” | Esperaremos. Presione cualquier tecla para continuar. | CWPA\_ES\_5 |
| No  End call | Lo sentimos; nos comunicamos con usted por error. Actualizaremos nuestros registros. Gracias por su tiempo. ¡Adiós! | CWPA\_ES\_6 |
| DOB Confirmation  If confirmed, move to “Call-to-Action” | ¡Bien! Para proteger su privacidad, teclee su fecha de nacimiento. Por ejemplo, si es el 1 de enero de 1986, marque 0-1-0-1-8-6. | CWPA\_ES\_7 |
| DOB Invalid  If correct, move to “Call-to-Action”  If still invalid, move to “DOB Invalid 2x” | Su respuesta no es válida. Inténtelo de nuevo. Teclee su fecha de nacimiento. Por ejemplo, si es el 1 de enero de 1986, marque 0-1-0-1-8-6. | CWPA\_ES\_8 |
| DOB Invalid 2x  If 1, “Transfer to Member Services”  Else, End call | Mmm... Esa respuesta tampoco es válida. Para hablar a Servicios a los Miembros y actualizar sus datos, marque 1. | CWPA\_ES\_9 |
| Transfer to Member Services | Un representante de Servicios a los Miembros de {HealthPlan} le ayudará. Espere mientras transfiero la llamada. | CWPA\_ES\_10 |
| Call-to-Action (CDC) | Messages | |
| Call-to-Action  If 1, move to “Transfer to PCP or No PCP Information”. If 2, move to “Concluding Message” | ¡Bien! Estamos aquí para ayudarle a controlar su diabetes. Es importante revisar sus niveles de A1c y sus ojos. El A1c indica el nivel promedio de azúcar en los últimos 2 a 3 meses. Indica si su diabetes está controlada.  El examen de la vista indica lo mismo a los médicos. Un mal control de la diabetes puede causar glaucoma, cataratas o ceguera.  Para programar una cita para realizarse una prueba de A1c y un examen de la vista, marque 1. Marque 2 para obtener más información, o simplemente cuelgue para terminar esta llamada ahora. | CDC\_ES\_1 |
| Transfer to PCP  If 1, move to “Transfer to Member Services” | ¡Estamos para servirle! Su médico de atención primaria es el Dr. {PcpNameFirst} {PcpNameLast} y su número telefónico es {PcpPhone}. Espere mientras le comunico con su PCP. Si este no es el PCP correcto, marque 1 para transferir la llamada a servicios a los miembros y recibir ayuda. | CWPA\_ES\_11A  CWPA\_ES\_11B  CWPA\_ES\_11C |
| Transfer to Member Services | Gracias por informarnos. Espere mientras transfiero la llamada a Servicios a los Miembros. | CWPA\_ES\_12 |
| No PCP Information | Mmm. Parece que no tenemos la información correcta. Espere mientras le comunico con Servicios a los Miembros. | CWPA\_ES\_13 |
| Concluding Message | Ok. Gracias por escuchar este mensaje. ¡No olvide programar muy pronto su prueba de HbA1c y su examen de la vista!  Si podemos ayudarle en el futuro, llame a {HealthPlan} al {MemberServicesNum}. Estamos disponibles {MemberServicesDays}, de {MemberServicesHours}. Esta información también está en su tarjeta de identificación de miembro.  Por último, si no desea recibir llamadas sobre su salud, llame al {DnxTrackingNo}. Gracias por su tiempo. ¡Adiós! | CDC\_ES\_2  CWPA\_ES\_14A  PlanName\_ES  CWPA\_ES\_14B  MemberServicesNum\_ES  CWPA\_ES\_14C  Days\_ES  CWPA\_ES\_14D  Hours\_ES  CWPA\_ES\_14E  DnxNum\_ES  CWPA\_ES\_14F |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Controlling High Blood Pressure (CBP) | | |
| Greeting | Messages | |
| Greeting  If 1, move to “Good-bye”  Else, move to “Member Confirmation” | Hola, somos {HealthPlan}, su plan de salud. Le llamamos porque queremos ofrecerle la mejor atención posible para que esté saludable. Si desea terminar la llamada, marque 1 o cuelgue. {LanguageSwitch} | CWPA\_ES\_1A  PlanName\_ES  CWPA\_ES\_1B |
| Good-bye | Ok, ¡adiós! | CWPA\_ES\_2 |
| Member Confirmation  If yes, move to “DOB Confirmation”.  If No, move to “Wrong Person”. | Antes de empezar, ¿usted es {MbrNameFirst}? Marque 1 para “sí” o 2 para “no”. | CWPA\_ES\_3A  CWPA\_ES\_3B |
| Wrong Person  If 1, go to “Wait”. If 2, go to “No”. | Si la persona indicada está disponible y puede tomar el teléfono, marque 1. Si llamamos al número equivocado, marque 2. | CWPA\_ES\_4 |
| Wait  If any key, move to “DOB Confirmation” | Esperaremos. Presione cualquier tecla para continuar. | CWPA\_ES\_5 |
| No  End call | Lo sentimos; nos comunicamos con usted por error. Actualizaremos nuestros registros. Gracias por su tiempo. ¡Adiós! | CWPA\_ES\_6 |
| DOB Confirmation  If confirmed, move to “Call-to-Action” | ¡Bien! Para proteger su privacidad, teclee su fecha de nacimiento. Por ejemplo, si es el 1 de enero de 1986, marque 0-1-0-1-8-6. | CWPA\_ES\_7 |
| DOB Invalid  If correct, move to “Call-to-Action”  If still invalid, move to “DOB Invalid 2x” | Su respuesta no es válida. Inténtelo de nuevo. Teclee su fecha de nacimiento. Por ejemplo, si es el 1 de enero de 1986, marque 0-1-0-1-8-6. | CWPA\_ES\_8 |
| DOB Invalid 2x  If 1, “Transfer to Member Services”  Else, End call | Mmm... Esa respuesta tampoco es válida. Para hablar a Servicios a los Miembros y actualizar sus datos, marque 1. | CWPA\_ES\_9 |
| Transfer to Member Services | Un representante de Servicios a los Miembros de {HealthPlan} le ayudará. Espere mientras transfiero la llamada. | CWPA\_ES\_10 |
| Call-to-Action | Messages | |
| Call-to-Action  If 1, move to “Transfer to PCP or No PCP Information”. If 2, move to “Concluding Message” | ¡Bien! Queremos ayudarle a controlar la hipertensión. Es necesario que sea consciente de su hipertensión y que la atienda, ya que puede causar apoplejías o infartos. Usted puede hacer algo al respecto. Lo que puede hacer de inmediato es comer menos sal.  Si no se ha tomado la presión recientemente, haga una cita con su médico. Durante la consulta, hable con el médico sobre cómo controlar la hipertensión. Para hacer una cita con su médico de atención primaria, o PCP, marque 1. Marque 2 para obtener más información, o simplemente cuelgue para terminar esta llamada ahora. | CBP\_ES\_1 |
| Transfer to PCP  If 1, move to “Transfer to Member Services” | ¡Estamos para servirle! Su médico de atención primaria es el Dr. {PcpNameFirst} {PcpNameLast} y su número telefónico es {PcpPhone}. Espere mientras le comunico con su PCP. Si este no es el PCP correcto, marque 1 para transferir la llamada a servicios a los miembros y recibir ayuda. | CWPA\_ES\_11A  CWPA\_ES\_11B  CWPA\_ES\_11C |
| Transfer to Member Services | Gracias por informarnos. Espere mientras transfiero la llamada a Servicios a los Miembros. | CWPA\_ES\_12 |
| No PCP Information | Mmm. Parece que no tenemos la información correcta. Espere mientras le comunico con Servicios a los Miembros. | CWPA\_ES\_13 |
| Concluding Message | Ok. Gracias por escuchar este mensaje. ¡No olvide programar una cita con su médico para hablar sobre cómo controlar la hipertensión!  Si podemos ayudarle en el futuro, llame a {HealthPlan} al {MemberServicesNum}. Estamos disponibles {MemberServicesDays}, de {MemberServicesHours}. Esta información también está en su tarjeta de identificación de miembro.  Por último, si no desea recibir llamadas sobre su salud, llame al {DnxTrackingNo}. Gracias por su tiempo. ¡Adiós! | CBP\_ES\_2  CWPA\_ES\_14A  PlanName\_ES  CWPA\_ES\_14B  MemberServicesNum\_ES  CWPA\_ES\_14C  Days\_ES  CWPA\_ES\_14D  Hours\_ES  CWPA\_ES\_14E  DnxNum\_ES  CWPA\_ES\_14F |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Voicemail | | |
| Voicemail | Messages | |
| If phone call is not answered (child) | ¡Hola! Somos {HealthPlan}, el plan de salud de su hijo. Queríamos hablarle de la salud de su hijo, pero no pudimos comunicarnos con usted. No es una llamada de ventas ni cobranzas. Llámenos al {IvrSourceNumber} para oír su mensaje. Una vez más, el número es {IvrSourceNumber}. | CWPC\_ES\_15A  PlanName\_ES  CWPC\_ES\_15B  Source Number\_ES  CWPC\_ES\_15C  Source Number\_ES |
| If phone call is not answered (adult) | ¡Hola! Somos {HealthPlan}, su plan de salud. Queríamos hablarle de su salud, pero no pudimos comunicarnos con usted. No es una llamada de ventas ni cobranzas. Llámenos al {IvrSourceNumber} para oír su mensaje. Una vez más, el número es {IvrSourceNumber} | CWPA\_ES\_15A  PlanName\_ES  CWPA\_ES\_15B  Source Number\_ES  CWPA\_ES\_15C  Source Number\_ES |