Table of Contents

[Readme 2](#_Toc515442016)

[Post-Discharge Survey 3](#_Toc515442017)

[Voicemail 6](#_Toc515442018)

|  |  |
| --- | --- |
| 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. | |
| 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. **Please fill these in upon review of the campaign script.** | |
| *Custom Key* | *Definition* |
| {HealthPlan} | **Commonwealth Care Alliance** |
| {HealthPlanAbbr} | **CCA** |
| {PlanName} | **Senior Care Options**  **OneCare** |
| {MbrNameFirst}, {HoHNameFirst} | Member’s first name, parent/guardian’s first name |
| {MemberServicesNum} | The plan’s Member Services phone number: **866-534-9540**  [This will route through HealthCrowd’s tracking number] |
| {MemberServicesHrsDays} | **8 a.m. to 8 p.m. Monday through Friday and 8:00am to 6:00pm Saturday and Sunday.** |
| {IvrSourceNumber} | Phone number shared in voicemail for member to call Member Services.  [This will route through CCA’s tracking number] |
| {LanguageSwitch} | {Para continuar en Español, habla ESPAÑOL} – English message  {To continue in English, say English} – Spanish message |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Post-Discharge Survey | | |
| Greeting | | |
| Greeting  Else, move to “Member Confirmation” | Hola, le hablamos de Commonwealth Care Alliance, su plan de salud, para preguntarle sobre su experiencia cuando le dieron de alta del hospital, asilo de ancianos, o centro de rehabilitación". {DATE}. Esta encuesta le tomará 5 minutos de su tiempo y nos ayudará a servirle mejor en el futuro. {LanguageSwitch} | PostDis\_ES\_1A  PostDis\_ES\_1B  EnSwitch |
| Member Confirmation 1  If yes, move to “Member Confirmation 2””  If no, move to “Wrong Person” | Antes de empezar, ¿es usted {MbrNameFirst}? Si su respuesta es sí, diga SÍ o presione 1. Si es no, diga NO o presione 2. | PostDis\_ES\_2A  PostDis\_ES\_2B |
| Wrong Person  If Available, move to “Wait”. If Unavailable, move to “Call back”. If Wrong, move to End call. | Bueno, si {MbrNameFirst} está disponible para tomar la llamada, diga DISPONIBLE o presione 1. Si {MbrNameFirst} no está disponible, diga NO DISPONIBLE o presione 2. Si llamamos al número equivocado, diga EQUIVOCADO o presione 3. | PostDis\_ES\_3A  PostDis\_ES\_3B  PostDis\_ES\_3C |
| Call Back  End Call | Gracias por avisarnos. Le llamaremos más tarde. Gracias por su tiempo, ¡adiós! | PostDis\_ES\_4 |
| Wait  If any key, move to “Member Confirmation 2” | Gracias. Esperaremos. Presione cualquier tecla para continuar cuando esté listo. | PostDis\_ES\_5 |
| No  End call | Lo sentimos, nos comunicamos con usted por error. Gracias por su tiempo. ¡Adiós! | PostDis\_ES\_6 |
| Member Confirmation 2  If yes move to “Call-to-Action”  If no, move to End Call. | Nuestros registros muestran que hace poco usted salió de hospital, asilo de ancianos, o centro de rehabilitación Si es así, diga SÍ o presione 1. Si NO lo dieron de alta o aún no vuelve a casa, diga NO o presione 2. | PostDis\_ES\_7 |
| No  End call | Lo sentimos, nos comunicamos con usted por error. Gracias por su tiempo. ¡Adiós! | PostDis\_ES\_6 |
| Call-to-Action  *If there is no response after 30 seconds, repeat the question 1x time before moving on to the next question.* | | |
| Question 1  Move to Question 2 | ¿Alguien de Commonwealth Care Alliance o CCA lo llamó para ver cómo estaba en las 48 horas que después a su alta? Si su respuesta es sí, diga SÍ o presione 1. Si es no, diga NO o presione 2. Si no está seguro, diga INSEGURO o presione 3. | PostDis\_ES\_8 |
| Question 2  Move to Question 3 | ¿Había alguna persona (familiar, amigo o ayudante pagado) que podía recibirlo cuando llegara a casa? Si su respuesta es sí, diga SÍ o presione 1. Si es no, diga NO o presione 2. Si no está seguro, diga INSEGURO o presione 3. Para repetir la pregunta, diga REPETIR o presione 9. | PostDis\_ES\_9 |
| Question 3  Move to Question 4 | ¿Tuvo problemas o tardó mucho en obtener ayuda con las tareas personales en casa, como vestirse, bañarse, limpiar o cocinar? Si su respuesta es sí, diga SÍ o presione 1. Si es no, diga NO o presione 2. Si no está seguro, diga INSEGURO o presione 3. | PostDis\_ES\_10 |
| Question 4  Move to Question 5 | ¿Tuvo problemas o tardó mucho en conseguir equipo o suministros que necesitaba en casa? Si su respuesta es sí, diga SÍ o presione 1. Si es no, diga NO o presione 2. Si no está seguro, diga INSEGURO o presione 3. | PostDis\_ES\_11 |
| Question 5  Move to Question 6 | Estas últimas preguntas son sobre medicamentos. ¿Le dieron información por escrito de qué medicinas tomar en casa? Si su respuesta es sí, diga SÍ o presione 1. Si es no, diga NO o presione 2. Si no está seguro, diga INSEGURO o presione 3. Para repetir la pregunta, diga REPETIR o presione 9. | PostDis\_ES\_12 |
| Question 6  Move to Question 7 | ¿Entendió por qué necesitaba tomar esos medicamentos? Si su respuesta es sí, diga SÍ o presione 1. Si es no, diga NO o presione 2. Si no está seguro, diga INSEGURO o presione 3. | PostDis\_ES\_13 |
| Question 7  IF YES Move to Question 9  IF NO Move to Question 8 | ¿El hospital surtió las recetas necesarias para poder comenzar a tomar los medicamentos de inmediato? Si su respuesta es sí, diga SÍ o presione 1. Si es no, diga NO o presione 2. Si no está seguro, diga INSEGURO o presione 3. | PostDis\_ES\_14 |
| Question 8  Move to Question 9 | ¿Algún problema con las recetas o las farmacias le dificultó comenzar a tomar sus medicamentos de inmediato? Si su respuesta es sí, diga SÍ o presione 1. Si es no, diga NO o presione 2. Si no está seguro, diga INSEGURO o presione 3. | PostDis\_ES\_15 |
| Question 9  Move to Question 10 | ¿Hubo alguien en CCA (como un encargado de atención o enfermero) que pudiera responder preguntas sobre sus medicamentos en un lapso de 24 horas? | PostDis\_ES\_16 |
| Question 10  If YES, move to Concluding Message. If NO or UNSURE move to Transfer to Member Services. | ¡Última pregunta! En general, ¿contó con la ayuda y los servicios que necesitaba para su regreso a casa? Si su respuesta es sí, diga SÍ o presione 1. Si es no, diga NO o presione 2. Si no está seguro, diga INSEGURO o presione 3. | PostDis\_ES\_17 |
| Transfer to Member Services  If 1, transfer to Member Services. Otherwise move to the next question. | Lamentamos escuchar que haya habido un problema. Si desea que lo comuniquemos con un representante de Servicios al Miembro para que lo ayude, presione 1. | PostDis\_ES\_18 |
| Concluding Message | ¡Gracias por participar! Apreciamos sus comentarios y los usaremos para mejorar nuestra atención a nuestros miembros cuando sean dados de alta. Si podemos ayudarlo ahora o en el futuro, llame a {HealthPlan} al {MemberServicesNum}. Nuestro horario de atención es {MemberServicesHrsDays}. Esta información también está en su tarjeta de identificación de miembro. Gracias por su tiempo. ¡Adiós! | PostDis\_ES\_19A  Plan\_ES  PostDis\_ES\_19B  MemberServices\_ES  PostDis\_ES\_19C  DaysHours\_ES  PostDis\_ES\_19D |
| Repeat Message  If response isn’t clear, this message will be played and the question will be played again. | Lo siento, no entendí lo que dijo. Inténtelo de nuevo. | PostDis\_ES\_20 |
| Repeat Message 2  If response still isn’t clear, this message will be played and the question will be played again. | Todavía no entiendo lo que dijo. Presione 1 en el teclado si su respuesta es SÍ. Presione 2 si la respuesta es NO. Presione 3 si NO ESTÁ SEGURO. | PostDis\_ES\_21 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Voicemail | | |
| Voicemail | Messages | |
| If phone call is not answered (adult) | ¡Hola! Le hablamos de Commonwealth Care Alliance, su plan de salud, para hacerle algunas preguntas sobre su experiencia cuando le dieron de alta del hospital, asilo de ancianos, o centro de rehabilitación". Sus comentarios son importantes para ayudarnos a mejorar y asegurarnos de que le ofrecemos el mejor servicio posible; llámenos sin costo al {IvrSourceNumber}. Una vez más, el número es {IvrSourceNumber}. | PostDis\_ES\_22A  SourceNumber\_ES  PostDis\_ES\_22B  SourceNumber\_ES |