[Table of Contents](#_Toc510086266)

[Keywords Table 2](#_Toc510086269)

[HIV Refill Reminder - IVR 4](#_Toc510086270)

[Voicemail 5](#_Toc510086271)

|  |  |
| --- | --- |
| Readme | |
| Overall Flesch-Kincaid Readability Level: | |
| Welcome Message & HIPAA Light Warning | |
| A welcome message will be sent to each member. This will be a generic message that informs the member that they will be receiving text messages from the health plan. | |
| A HIPAA “light warning” will be sent to those members participating in measures that may contain potentially sensitive PHI. Here, the member will be prompted to acknowledge the warning by texting ‘OK’. If a member does not acknowledge the warning, she will no longer receive further messages. | |
| Each member will be notified that they have the option to opt out by texting 'STOP'. They will also be notified of applicable message and data rates. | |
| A recipient will also have the option to text back 'WRONG' if she is not the intended recipient. | |
| Message Frequency and Responses | |
| Members will be sent approximately 2-3 messages each month. | |
| If we are expecting a response from a member for a particular message, it is specified within parentheses under the 'Condition' column | |
| Keyword Alerts | |
| This page has all the keywords that trigger an automatic action depending on the incoming keyword. | |
| 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} | **MetroPlus Health Plan** |
| {HealthPlanAbbr} | **MetroPlus** |
| {MbrNameFirst}, {HoHNameFirst} | Member’s first name, parent/guardian’s first name |
| {MemberServicesNum} | The plan’s Member Services phone number:  1-844-452-4988 (Medicaid),  1.855.809.4073 (Shop, QHP & EP),  1.866.986.0356 (Medicare),  1.877.475.3795 (Gold)  [This will route through HealthCrowd’s tracking number] |
| {MemberServicesDays} | **M-Sa (English)**  **L-Sa (Spanish)**  **L-Sa (Creole)** |
| {MemberServicesHours} | **8am-8pm (All Languages)** |
| {PharmacyNum} | Member’s pharmacy phone number |
| {IvrSourceNum} | Phone number shared in voicemail for member to call back and retrieve IVR message. Each campaign will have a different callback number.  [This will route through HealthCrowd’s tracking number] |
| {LanguageSwitch} | {Para continuar en Español, oprima 2} – English message  {Pou kontinye nan kreyòl, peze 3} – Creole message  {To continue in English, press 4} – Spanish message |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Recordatorio de reposición para VIH - IVR | | |
| Saludo | Mensajes | File Name(s): |
| Saludo  En caso 1, pasar a “Despedida”. En caso 2, continuar en español. En caso 3, continuar en criollo.  De lo contrario, pasar a “Confirmación del miembro”. | Hola. Le llamo de {HealthPlan}, su plan de salud. Hoy le llamamos para asegurarnos de que esté recibiendo el cuidado que necesita de nosotros. Si no desea continuar con esta llamada, marque 1 o puede simplemente colgar si desea terminar la llamada. {LanguageSwitch} | CWPA\_ES\_1A  FullPlan\_ES  CWPA\_ES\_1B  EnglishSwitch  CreoleSwitch |
| Despedida | De acuerdo, ¡adiós! | CWPA\_ES\_2 |
| Confirmación del miembro  Si la respuesta es sí, pasar a Confirmación de la fecha de nacimiento. Si la respuesta es no, pasar a Persona equivocada. | Antes de comenzar, ¿estoy hablando con {MbrNameFirst}? Marque 1 para sí o 2 para no. | CWPA\_ES\_3A  CWPA\_ES\_3B |
| Persona equivocada  En caso de 1, ir a Esperar. En caso de 2, ir a No. | Bien, si la persona adecuada está disponible y puede tomar el teléfono, marque 1. Si llamamos al número equivocado, marque 2. | CWPA\_ES\_4 |
| Esperar  Si presiona cualquier tecla, pasar a Confirmación de la fecha de nacimiento. | Esperaremos. Presione cualquier tecla para continuar. | CWPA\_ES\_5 |
| No Finalizar la llamada | Lo sentimos, parece que le hemos llamado por error. Actualizaremos nuestros registros. Gracias por su tiempo. ¡Adiós! | CWPA\_ES\_6 |
| Confirmación de la fecha de nacimiento  Si se confirma, pasar a "Llamada a la acción". | ¡Excelente! Para proteger su privacidad, use el teclado para ingresar su fecha de nacimiento. Por ejemplo, si es 1 de enero de 1986, marque 0-1-0-1-8-6 | CWPA\_ES\_7 |
| Fecha de nacimiento inválida  Si es correcta, pasar a “Llamada a la acción”.  Si continúa siendo inválida, pasar a “Fecha de nacimiento inválida 2x”. | Lo siento, su respuesta no concuerda con nuestros registros. Inténtelo nuevamente. Use su teclado para ingresar su fecha de nacimiento. Por ejemplo, si es 1 de enero de 1986, marque 0-1-0-1-8-6 | CWPA\_ES\_8 |
| Fecha de nacimiento inválida 2x  En caso de 1, "Transferir a Servicios al Miembro".  De lo contrario, Finalizar la llamada. | Lo siento, su respuesta sigue sin concordar con nuestros registros. Para hablar con Servicios al Miembro para que podamos actualizar nuestros registros, marque 1. | CWPA\_ES\_9 |
| Transferir a Servicios al Miembro | De acuerdo, un representante de Servicios al Miembro de {HealthPlan} le ayudará con gusto. Espere mientras lo transfiero. | CWPA\_ES\_10A  CWPA\_ES\_10B |
| Llamada a la acción | | |
| Llamada a la acción  En caso 1, pasar a “Transferir a farmacia”. En caso 2, pasar a “Transferir a PCP o Sin información de PCP”. En caso 3, pasar a “Mensaje del final”. | En la actualidad, usted toma medicamentos importantes que lo mantienen saludable. Observamos que últimamente no ha vuelto a surtir estos medicamentos. Estos medicamentos son parte de su plan de tratamiento y lo mantienen saludable.  Para volver a surtir sus medicamentos, marque 1 para conectarse con la farmacia. Si tiene preguntas o inquietudes sobre sus medicamentos, marque 2 para programar una cita con su médico. Para más instrucciones, marque 3. Para finalizar esta llamada ahora, solo cuelgue. | HIV\_ES\_1 |
| Transferir a farmacia | ¡Estamos a su servicio! Espere mientras lo transferimos con su farmacia. | CWPA\_ES\_11 |
| Sin información sobre farmacia | Lo siento, algo está mal. Espere mientras lo transfiero con Servicios al Miembro. | CWPA\_ES\_12 |
| Transferir a PCP | ¡Estamos a su servicio! Su Médico de atención primaria es el Dr. {PcpNameFirst} {PcpNameLast} y puede comunicarse llamando al {PcpPhone}. Espere mientras lo transfiero con su PCP. | CWPA\_ES\_13A  CWPA\_ES\_13B  CWPA\_ES\_13C |
| Sin información sobre PCP | Lo siento, algo está mal. Espere mientras lo transfiero con Servicios al Miembro. | CWPA\_ES\_14 |
| Mensaje del final | De acuerdo. Gracias por escuchar este mensaje. No olvide volver a surtir sus medicamentos de inmediato.  Si podemos ayudarle en el futuro, llame a {HealthPlan} al {MemberServicesNum}. Estamos disponibles de {MemberServicesDays}, de {MemberServicesHours}. También puede obtener esta información en su tarjeta de identificación de miembro. | CWPA\_ES\_15A  PlanAbbr\_ES  CWPA\_ES\_15B  MemberServicesNum\_ES  CWPA\_ES\_15C  Days\_ES  CWPA\_ES\_15D  Hours\_HC  CWPA\_HC\_15E |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Correo de voz | | |
| Correo de voz | Mensajes | File Name(s): |
| Si la llamada no es contestada (adultos) | ¡Hola! Llamamos de {HealthPlan}, su plan de salud. Queríamos compartir una información sobre su salud, pero parece que no lo encontramos. Esta no es una llamada de ventas ni de cobranza. Llámenos al {IvrSourceNumber}para escuchar su mensaje personal. Le repetimos el número, {IvrSourceNumber}. | CWPA\_HC\_16A  PlanAbbr\_HC  CWPA\_HC\_16B  HIVSourceNum\_HC  CWPA\_HC\_16C  HIVSourceNum\_HC |