Table of Contents

[Screening & Adherence Measures – Child & Adolescent 3](#_Toc512930040)

[Adolescent Well Care (AWC): Adults 12-17 3](#_Toc512930041)

[Annual Dental Visit (Child) 5](#_Toc512930042)

[Medication Management for People with Asthma (MMA): Children 5-17 6](#_Toc512930043)

[Screening & Adherence Measures – Adult 9](#_Toc512930044)

[Adolescent Well Care (AWC): Adults 18-21 9](#_Toc512930045)

[Medication Management for People with Asthma (MMA): Adults 18-65 10](#_Toc512930046)

[Comprehensive Diabetes Care (CDC – focus on HbA1c and Eye tests) 13](#_Toc512930047)

[Breast Cancer Screening (BCS) 15](#_Toc512930048)

[Cervical Cancer Screening 16](#_Toc512930049)

[Pregnancy Measures – Adult 18](#_Toc512930050)

[Prenatal Care 18](#_Toc512930051)

[Postpartum Care 20](#_Toc512930052)

[Voicemail 23](#_Toc512930053)

|  |  |
| --- | --- |
| Readme | |
| Welcome message | |
| Members will receive a greeting that will let them know the health plan is calling in regard 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 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} | 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)  M-Sa (Chinese) |
| {MemberServicesHours} | 8am-8pm (All Languages) |
| {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] |
| {ObNameFirst} | First name of member’s OBGYN  [Will be shared in member file prior to launch] |
| {ObNameLast} | Last name of member’s OBGYN  [Will be shared in member file prior to launch] |
| {ObPhone} | Office phone number of member’s OBGYN  [Will be shared in member file prior to launch] |
| {IvrSourceNumber} | 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} - Spanish  {中文请按3} - Chinese  {To continue in English, press 4} - English |

## Screening & Adherence Measures – Child & Adolescent

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Adolescent Well Care (AWC): Adults 12-17 | | |
| **Greeting** | | **Message** |
| Greeting  If 1, move to “Good-bye”  Else, move to “Member Confirmation” | | 您好，這裡是{HealthPlan}，您孩子的醫療保健計劃。我們致電的目的想是確保您的孩子充分利用了當前的福利！如果您希望繼續接聽此電話，請按1，如果要結束通話，請直接掛斷。 |
| Good-bye | | 好的，再見！ |
| Member Confirmation  If yes, move to “Call to Action”. If No, move to “Wrong Person”. | | 首先，我們要確認一下，您是{MbrNameFirst}的家長或監護人嗎？如果是請按1，否請按2。 |
| Wrong Person  If 1, go to Wait. If 2, go to No. | | 好的，如果接聽者是正確的人士且方便接聽電話，請按1。如果我們打錯電話，請按2。 |
| Wait  If any key, move to Opening Message | | 我們將會等待一會。請按任意鍵繼續。 |
| No  End call | | 很抱歉，我們似乎打錯電話了。我們將更新記錄。感謝您耐心聆聽。再見！ |
| Call-to-Action | **Message** | |
| Call-to-Action  If 1, move to “Transfer to PCP”.  Else, move to “Concluding Message” | | 太棒了！您是否知道，12至17歲的青少年需要每年至其醫生處就診一次？這被稱為「健康門診」，此類門診的費用由您孩子的保險承保公司給付。我們的記錄顯示，您的孩子今年尚未進行健康門診和/或未接種最新的疫苗。  當您的孩子完成此次訪視時，您則可在MetroPlus的會員獎勵計劃中獲得積分！如需預約孩子的基本保健醫生，請按1。，獲取更多資訊請按2，結束通話請掛斷。 |
| Transfer to PCP | | 我們竭誠為您服務！您孩子的基本保健醫生是{PcpNameFirst} {PcpNameLast}醫生。請不要掛斷，我將為您轉接您孩子的PCP。 |
| No PCP Information | | 抱歉，出錯了。請不要掛斷，我將為您轉接會員服務處。 |
| Concluding Message | | 好的。感謝您傾聽這條訊息並積極維持您孩子的健康。不要忘記儘快安排「健康門診」！  將來如果需要我們幫助，請致電{HealthPlan}，電話號碼是{MemberServicesNum}。我們的服務時間為{MemberServicesDays}，{MemberServicesHours}。您也可以從您的會員身份識別卡上找到此聯絡資訊。  最後，如果您不願意再收到與您孩子的健康有關的來電，請按「9」。感謝您耐心聆聽。再見！ |

|  |  |
| --- | --- |
| Annual Dental Visit (Child) | |
| Greeting and Build Trust | Message |
| Greeting  If 1, move to “Good-bye”  Else, move to “Member Confirmation” | 您好，這裡是{HealthPlan}，您孩子的醫療保健計劃。我們致電的目的想是確保您的孩子充分利用了當前的福利！如果您希望繼續接聽此電話，請按1，如果要結束通話，請直接掛斷。 |
| Good-bye | 好的，再見！ |
| Member Confirmation  If yes, move to “Call to Action”. If No, move to “Wrong Person”. | 首先，我們要確認一下，您是{MbrNameFirst}的家長或監護人嗎？如果是請按1，否請按2。 |
| Wrong Person  If 1, go to Wait. If 2, go to No. | 好的，如果接聽者是正確的人士且方便接聽電話，請按1。如果我們打錯電話，請按2。 |
| Wait  If any key, move to Opening Message | 我們將會等待一會。請按任意鍵繼續。 |
| No  End call | 很抱歉，我們似乎打錯電話了。我們將更新記錄。感謝您耐心聆聽。再見！ |
| Opening Message |  |
| Opening Message  If 1, go to “Good Job”  Otherwise, go to “Schedule an appointment” | 您是否知道{MbrNameFirst}應看牙醫了？{HealthPlan}免費提供牙科檢查、洗牙和X光檢查。{MbrNameFirst}應至少每年看一次牙醫，充分利用這些福利。請記住，健康的身體從健康的口腔開始。  我們的記錄顯示，{MbrNameFirst}應接受年度牙科檢查了。當您的孩子完成此次訪視時，您則可在MetroPlus的會員獎勵計劃中獲得積分！他們今年已完成訪視了嗎？請按1。按2馬上進行預約。如果否，請勿掛斷電話獲取更多資訊請，結束通話請掛斷。 |
| Transfer to PCD | 我們竭誠為您服務！您孩子的牙科醫生是{PcdNameFirst} {PcdNameLast}醫生。請不要掛斷，我們將為您轉接您孩子的牙科醫生。 |
| No PCD Information | 抱歉，出錯了。請不要掛斷，我將為您轉接會員服務處。 |
| End | Message |
| Goodbye | 感謝您傾聽這則訊息。切勿忘記您孩子的牙科檢查。當您的孩子完成此次訪視時，您則可在MetroPlus的會員獎勵計劃中獲得積分！  將來如果需要我們幫助，請致電{HealthPlan}，電話號碼是{MemberServicesNum}。我們的服務時間為{MemberServicesDays}，{MemberServicesHours}。您也可以從您的會員身份識別卡上找到此聯絡資訊。  最後，如果您不願意再收到與您孩子的健康有關的來電，請按「9」。感謝您耐心聆聽。再見！ |

|  |  |
| --- | --- |
| Medication Management for People with Asthma (MMA): Children 5-17 | |
| Greeting & Member Confirmation | Message |
| Greeting  If 1, move to “Good-bye”  Else, move to “Member Confirmation” | 您好，這裡是{HealthPlan}，您孩子的醫療保健計劃。我們致電的目的想是確保您的孩子充分利用了當前的福利！如果您希望繼續接聽此電話，請按1，如果要結束通話，請直接掛斷。 |
| Good-bye | 好的，再見！ |
| Member Confirmation  If yes, move to “YOB Confirmation”. If No, move to “Wrong Person”. | 首先，我們要確認一下，您是{MbrNameFirst}的家長或監護人嗎？如果是請按1，否請按2。 |
| Wrong Person  If 1, go to Wait. If 2, go to No. | 好的，如果接聽者是正確的人士且方便接聽電話，請按1。如果我們打錯電話，請按2。 |
| Wait  If any key, move to Opening Message | 我們將會等待一會。請按任意鍵繼續。 |
| No  End call | 很抱歉，我們似乎打錯電話了。我們將更新記錄。感謝您耐心聆聽。再見！ |
| YOB Confirmation  If confirmed, move to “Call-to-Action” | 太棒了！為了保護您的隱私，請在鍵盤上輸入{MbrNameFirst}的出生年份。例如，如果是2010年出生，則輸入2-0-1-0。 |
| YOB Invalid  If correct, move to “Call-to-Action”  If still invalid, move to “YOB Invalid 2x” | 抱歉，您的答案與我們的紀錄不符。請重試。在鍵盤上輸入{MbrNameFirst}的出生年份。例如，如果是2010年出生，則輸入2-0-1-0。 |
| YOB Invalid 2x  If 1, “Transfer to Member Services”  Else, End call | 抱歉，這仍然與我們的紀錄不符。如需聯絡會員服務處更新我們的紀錄，請按1。 |
| Transfer to Member Services | 好的，{HealthPlan}會員服務處的代表將很高興為您服務。請不要掛斷，我將為您轉接。 |
| Call-to-Action (MMA) | Message |
| Call-to-Action  If 1, move to “Have Controller”. Else, move to “No Controller” | 太棒了！我們知道要管理您孩子的哮喘需要投入大量精力，我們希望能夠幫助您。我將問您兩個簡短的問題。請使用鍵盤來回答。  第一個問題，您的孩子是否服用控制藥物？如果是請按1，否請按2。 |
| Have Controller  Move to Adherence | 太好了！控制藥物是管理哮喘的一個重要部份。 |
| No Controller  If 1, move to “Transfer to Member Services”  Else, move to “Concluding Message” | 我們想知道為什麼！無論是藥費太高，或者是領取處方藥或續配處方藥不方便，我們都可以幫助您。當您為您的孩子訂購藥物時，您則可在MetroPlus的會員獎勵計劃中獲得積分！  請問我是否可以將您轉接給{HealthPlan}會員服務處？他們可以確保您為孩子取得控制藥物。如果是請按1，否請按2。 |
| Transfer to Member Services | 我們竭誠為您服務！請不要掛斷，我將為您轉接。 |
| Adherence  If 3, move to “Every Day”  If 1 or 2 , move to “No Controller” | 太棒了！您的孩子服藥的頻率如何？如果是偶爾服用，請按1；經常服用請按2；每天服用請按3。 |
| Every Day | 非常好。您做得非常好，這有助於管理您孩子的哮喘。我們為您感到驕傲。 |
| Concluding Message | 感謝您傾聽這則訊息。請記住，服用哮喘控制藥物的目的是確保哮喘患者呼吸順暢。這些藥物還可以幫助患者避免出現哮喘症狀。所以控制藥物必須每天服用。請記住，當您為您的孩子訂購藥物時，您則可在MetroPlus的會員獎勵計劃中獲得積分！  將來如果需要我們幫助，請致電{HealthPlan}，電話號碼是{MemberServicesNum}。我們的服務時間為{MemberServicesDays}，{MemberServicesHours}。您也可以從您的會員身份識別卡上找到此聯絡資訊。  最後，如果您不願意再收到與您孩子的健康有關的來電，請按「9」。感謝您耐心聆聽。再見！ |

## Screening & Adherence Measures – Adult

|  |  |
| --- | --- |
| Adolescent Well Care (AWC): Adults 18-21 | |
| **Greeting** | **Message** |
| Greeting  If 1, move to “Good-bye”  Else, move to “Member Confirmation” | 您好，這裡是{HealthPlan}，您的醫療保健計劃。我們致電的目的是確保您充分利用當前的福利。如果您希望繼續接聽此電話，請按1，如果要結束通話，請直接掛斷。 |
| Good-bye | 好的，再見！ |
| Member Confirmation  If yes, move to “Call to Action”. If No, move to “Wrong Person”. | 首先，我們要確認一下，您是{MbrNameFirst}嗎？如果是請按1，否請按2。 |
| Wrong Person  If 1, go to Wait. If 2, go to No. | 好的，如果接聽者是正確的人士且方便接聽電話，請按1。如果我們打錯電話，請按2。 |
| Wait  If any key, move to Opening Message | 我們將會等待一會。請按任意鍵繼續。 |
| No  End call | 很抱歉，我們似乎打錯電話了。我們將更新記錄。感謝您耐心聆聽。再見！ |
| Call-to-Action | Message |
| Call-to-Action  If 1, move to “Transfer to PCP”.  Else, move to “Concluding Message” | 太棒了！您是否知道，18至21歲的青年需要每年至其醫生處就診一次？這被稱為「健康門診」，此類門診免費並由您的保險承保公司給付。我們的記錄顯示，您今年尚未進行健康門診和/或未接種最新的疫苗。  當您完成此次訪視時，您則可在MetroPlus的會員獎勵計劃中獲得積分！如需預約您的基本保健醫生，請按1。，獲取更多資訊請按2，結束通話請掛斷。 |
| Transfer to PCP | 我們竭誠為您服務！您的基本保健醫生是{PcpNameFirst} {PcpNameLast}醫生，您可以撥打{PcpPhone}與其聯絡。請不要掛斷，我將為您轉接您的PCP。 |
| No PCP Information | 抱歉，出錯了。請不要掛斷，我將為您轉接會員服務處。 |
| Concluding Message | 感謝您傾聽這則訊息。不要忘記儘快安排「健康門診」！  將來如果需要我們幫助，請致電{HealthPlan}，電話號碼是{MemberServicesNum}。我們的服務時間為{MemberServicesDays}，{MemberServicesHours}。您也可以從您的會員身份識別卡上找到此聯絡資訊。  最後，如果您不願意再收到與您的健康有關的來電，請按「9」。感謝您耐心聆聽。再見！ |

|  |  |
| --- | --- |
| Medication Management for People with Asthma (MMA): Adults 18-65 | |
| Greeting & Member Confirmation | Messages |
| Greeting  If 1, move to “Good-bye”  Else, move to “Member Confirmation” | 您好，這裡是{HealthPlan}，您的醫療保健計劃。我們致電的目的是確保您充分利用當前的福利。如果您希望繼續接聽此電話，請按1，如果要結束通話，請直接掛斷。 |
| Good-bye | 好的，再見！ |
| Member Confirmation  If yes, move to “YOB Confirmation”. If No, move to “Wrong Person”. | 首先，我們要確認一下，您是{MbrNameFirst}嗎？如果是請按1，否請按2。 |
| Wrong Person  If 1, go to Wait. If 2, go to No. | 好的，如果接聽者是正確的人士且方便接聽電話，請按1。如果我們打錯電話，請按2。 |
| Wait  If any key, move to Opening Message | 我們將會等待一會。請按任意鍵繼續。 |
| No  End call | 很抱歉，我們似乎打錯電話了。我們將更新記錄。感謝您耐心聆聽。再見！ |
| YOB Confirmation  If confirmed, move to “Call-to-Action” | 太棒了！為了保護您的隱私，請在鍵盤上輸入您的出生年份。例如，如果是1985年出生，則輸入1-9-8-5。 |
| YOB Invalid  If correct, move to “Call-to-Action”  If still invalid, move to “YOB Invalid 2x” | 抱歉，您的答案與我們的紀錄不符。請重試。在鍵盤上輸入您的出生年份。例如，如果是1985年出生，則輸入1-9-8-5。 |
| YOB Invalid 2x  If 1, “Transfer to Member Services”  Else, End call | 嗯。抱歉，這仍然與我們的紀錄不符。如需聯絡會員服務處更新我們的紀錄，請按1。好的，感謝您抽空接聽。再見！ |
| Transfer to Member Services | 好的，{HealthPlan}會員服務處的代表將很高興為您服務。請不要掛斷，我將為您轉接。 |
| Call-to-Action (MMA) | Messages |
| Call-to-Action  If 1, move to “Have Controller”.  Else, move to “No Controller” | 太棒了！我們知道要管理哮喘需要投入大量精力，我們希望能夠幫助您。我將問您兩個簡短的問題。請使用鍵盤來回答，好嗎？  第一個問題，您是否服用控制藥物？如果是請按1，否請按2。 |
| Have Controller  Concluding Message | 太好了！控制藥物是管理哮喘的一個重要部份。 |
| No Controller  If 1, move to “Transfer to Member Services”  Else, move to “Concluding Message” | 我們想知道為什麼！無論是藥費太高，或者是領取處方藥或續配處方藥不方便，我們都可以幫助您。當您為自己訂購藥物時，您則可在MetroPlus的會員獎勵計劃中獲得積分！  請問我是否可以將您轉接給{HealthPlan}會員服務處？他們可以確保您取得控制藥物。如果是請按1，否請按2。 |
| Transfer to Member Services | 我們竭誠為您服務！請不要掛斷，我將為您轉接。 |
| Adherence  If 3, move to “Every Day”  Else, move to “No Controller” | 太棒了！您的服藥頻率如何？偶爾服用，請按1；經常服用請按2；每天服用請按3。 |
| Every Day | 非常好。您做得非常好，這有助於管理哮喘。 |
| Concluding Message | 感謝您傾聽這則訊息。請記住，服用哮喘控制藥物的目的是確保您呼吸順暢。這些藥物還可以幫助您避免出現哮喘症狀。所以控制藥物必須每天服用。請記住，當您為自己訂購藥物時，您則可在MetroPlus的會員獎勵計劃中獲得積分！  將來如果需要我們幫助，請致電{HealthPlan}，電話號碼是{MemberServicesNum}。我們的服務時間為{MemberServicesDays}，{MemberServicesHours}。您也可以從您的會員身份識別卡上找到此聯絡資訊。  最後，如果您不願意再收到與您的健康有關的來電，請按「9」。感謝您耐心聆聽。再見！ |

|  |  |
| --- | --- |
| 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” | 您好，這裡是{HealthPlan}，您的醫療保健計劃。我們致電的目的是確保您充分利用當前的福利。如果您希望繼續接聽此電話，請按1，如果要結束通話，請直接掛斷。{LanguageSwitch} |
| Good-bye | 好的，再見！ |
| Member Confirmation  If yes, move to “YOB Confirmation”. If No, move to “Wrong Person”. | 首先，我們要確認一下，您是{MbrNameFirst}嗎？如果是請按1，否請按2。 |
| Wrong Person  If 1, go to Wait. If 2, go to No. | 好的，如果接聽者是正確的人士且方便接聽電話，請按1。如果我們打錯電話，請按2。 |
| Wait  If any key, move to Opening Message | 我們將會等待一會。請按任意鍵繼續。 |
| No  End call | 很抱歉，我們似乎打錯電話了。我們將更新記錄。感謝您耐心聆聽。再見！ |
| YOB Confirmation  If confirmed, move to “Call-to-Action” | 太棒了！為了保護您的隱私，請在鍵盤上輸入您的出生年份。例如，如果是1985年出生，則輸入1-9-8-5。 |
| YOB Invalid  If correct, move to “Call-to-Action”  If still invalid, move to “YOB Invalid 2x” | 抱歉，您的答案與我們的紀錄不符。請重試。在鍵盤上輸入您的出生年份。例如，如果是1985年出生，則輸入1-9-8-5。 |
| YOB Invalid 2x  If 1, “Transfer to Member Services”  Else, End call | 抱歉，這仍然與我們的紀錄不符。如需聯絡會員服務處更新我們的紀錄，請按1。好的，感謝您抽空接聽。再見！ |
| Transfer to Member Services | 好的，{HealthPlan}會員服務處的代表將很高興為您服務。請不要掛斷，我將為您轉接。 |
| Call-to-Action (CDC) | Messages |
| Call-to-Action  If 1, move to “Transfer to PCP”.  Else, move to “Concluding Message” | 太棒了！有三項檢查非常重要，一是A1c水平，二是眼部檢查，三是腎臟檢查。A1c檢查可以顯示您過去2-3個月的平均血糖水平。醫生可以透過檢查結果瞭解您的糖尿病是否得到控制。您應一年接受兩次檢查。  糖尿病管理不善可能會導致失明。當您完成散瞳眼科檢查時，您則可在MetroPlus的會員獎勵計劃中獲得積分！  切勿忘記腎臟檢查。每年接受簡單的尿檢極為重要。  如需立即預約篩檢和眼部檢查，請按1。獲取更多資訊請按2，結束通話請掛斷。 |
| Transfer to PCP | 我們竭誠為您服務！您的基本保健醫生是{PcpNameFirst} {PcpNameLast}醫生，您可以撥打{PcpPhone}與其聯絡。請不要掛斷，我將為您轉接您的PCP。 |
| No PCP Information | 抱歉，出錯了。請不要掛斷，我將為您轉接會員服務處。 |
| Concluding Message | 好的。感謝您傾聽這則訊息。不要忘記儘快安排HbA1c檢查、眼部檢查和腎臟檢查！  將來如果需要我們幫助，請致電{HealthPlan}，電話號碼是{MemberServicesNum}。我們的服務時間為{MemberServicesDays}，{MemberServicesHours}。您也可以從您的會員身份識別卡上找到此聯絡資訊。  最後，如果您不願意再收到與您的健康有關的來電，請按「9」。感謝您耐心聆聽。再見！ |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Breast Cancer Screening (BCS) | | | |
| Greeting | | Message | |
| Greeting  If 1, move to “Good-bye”  Else, move to “Member Confirmation” | | | 您好，這裡是{HealthPlan}，您的醫療保健計劃。我們致電的目的是確保您充分利用當前的福利。如果您希望繼續接聽此電話，請按1，如果要結束通話，請直接掛斷。 |
| Good-bye | | | 好的，再見！ |
| Member Confirmation  If yes, move to “Call to Action”. If No, move to “Wrong Person”. | | | 首先，我們要確認一下，您是{MbrNameFirst}嗎？如果是請按1，否請按2。 |
| Wrong Person  If 1, go to Wait. If 2, go to No. | | | 好的，如果接聽者是正確的人士且方便接聽電話，請按1。如果我們打錯電話，請按2。 |
| Wait  If any key, move to Opening Message | | | 我們將會等待一會。請按任意鍵繼續。 |
| No  End call | | | 很抱歉，我們似乎打錯電話了。我們將更新記錄。感謝您耐心聆聽。再見！ |
| Call-to-Action | Message | | |
| Call-to-Action  If 1, move to “Transfer to PCP”.  Else, move to “Concluding Message” | | | 太棒了！我們的記錄顯示，您今年尚未接受乳房X光造影檢查。此類檢查非常重要，可以及早發現乳癌。乳房X光造影檢查僅需花費20分鐘。  當您完成此次訪視時，您則可在MetroPlus的會員獎勵計劃中獲得積分！如需預約您的基本保健醫生，請按1。，獲取更多資訊請按2，結束通話請掛斷。 |
| Transfer to PCP | | | 我們竭誠為您服務！您的基本保健醫生是{PcpNameFirst} {PcpNameLast}醫生，您可以撥打{PcpPhone}與其聯絡。請不要掛斷，我將為您轉接您的PCP。 |
| No PCP Information | | | 抱歉，出錯了。請不要掛斷，我將為您轉接會員服務處。 |
| Concluding Message | | | 感謝您傾聽這則訊息。不要忘記儘快安排乳房X光造影檢查！  將來如果需要我們幫助，請致電{HealthPlan}，電話號碼是{MemberServicesNum}。我們的服務時間為{MemberServicesDays}，{MemberServicesHours}。您也可以從您的會員身份識別卡上找到此聯絡資訊。  最後，如果您不願意再收到與您的健康有關的來電，請按「9」。感謝您耐心聆聽。再見！ |

|  |  |
| --- | --- |
| Cervical Cancer Screening | |
| Greeting | Messages |
| Greeting  If 1, move to “Good-bye”  Else, move to “Member Confirmation” | 您好，這裡是{HealthPlan}，您的醫療保健計劃。我們致電的目的是確保您充分利用當前的福利。如果您希望繼續接聽此電話，請按1，如果要結束通話，請直接掛斷。 |
| Good-bye | 好的，再見！ |
| Member Confirmation  If yes, move to “Call to Action”. If No, move to “Wrong Person”. | 首先，我們要確認一下，您是{MbrNameFirst}嗎？如果是請按1，否請按2。 |
| Wrong Person  If 1, go to Wait. If 2, go to No. | 好的，如果接聽者是正確的人士且方便接聽電話，請按1。如果我們打錯電話，請按2。 |
| Wait  If any key, move to Opening Message | 我們將會等待一會。請按任意鍵繼續。 |
| No  End call | 很抱歉，我們似乎打錯電話了。我們將更新記錄。感謝您耐心聆聽。再見！ |
| Call-to-Action | Message |
| Call-to-Action  If 1, move to “Transfer to PCP”.  Else, move to “Concluding Message” | 太棒了！我們的記錄顯示，您今年尚未接受宮頸癌篩查。宮頸癌篩查包括子宮頸抹片檢查和HPV檢查。此類檢查非常重要，可以及早發現宮頸癌。  當您完成此次訪視時，您則可在MetroPlus的會員獎勵計劃中獲得積分！如需預約您的婦科醫生，請按1。，獲取更多資訊請按2，結束通話請掛斷。 |
| Transfer to PCP | 我們竭誠為您服務！您的婦科醫生是{ObNameFirst} {ObNameLast}醫生，可撥打{ObPhone}與其聯絡。請不要掛斷，我將為您轉接您的婦科醫生。 |
| No PCP Information | 抱歉，出錯了。請不要掛斷，我將為您轉接會員服務處。 |
| Concluding Message | 感謝您傾聽這則訊息。不要忘記儘快安排宮頸癌篩查！請記住，早期查出可拯救生命！  將來如果需要我們幫助，請致電{HealthPlan}，電話號碼是{MemberServicesNum}。我們的服務時間為{MemberServicesDays}，{MemberServicesHours}。您也可以從您的會員身份識別卡上找到此聯絡資訊。  最後，如果您不願意再收到與您的健康有關的來電，請按「9」。感謝您耐心聆聽。再見！ |

## Pregnancy Measures – Adult

|  |  |
| --- | --- |
| Prenatal Care | |
| Greeting | Messages |
| Greeting  If 1, move to “Good-bye”  Else, move to “Member Name Confirmation” | 您好。這裡是{HealthPlan}。我們致電的目的是幫助確保您充分利用當前的福利。如果您希望繼續接聽此電話，請按1，或者您可直接掛斷，結束通話。{LanguageSwitch} |
| Goodbye | 好的。感謝您耐心聆聽。再見。 |
| Member Confirmation  If yes, move to “YOB Confirmation”. If No, move to “Wrong Person”. | 首先，我們要確認一下，您是{MbrNameFirst}嗎？如果是請按1，否請按2。 |
| Wrong Person  If 1, go to Wait. If 2, go to No. | 好的，如果接聽者是正確的人士且方便接聽電話，請按1。如果我們打錯電話，請按2。 |
| Wait  If any key, move to Opening Message | 我們將會等待一會。請按任意鍵繼續。 |
| No  End call | 很抱歉，我們似乎打錯電話了。我們將更新記錄。感謝您耐心聆聽。再見！ |
| YOB Confirmation  If confirmed, move to “Call-to-Action” | 太棒了！為了保護您的隱私，請在鍵盤上輸入您的出生年份。例如，如果是1985年出生，則輸入1-9-8-5。 |
| YOB Invalid  If correct, move to “Call-to-Action”  If still invalid, move to “YOB Invalid 2x” | 抱歉，您的答案與我們的紀錄不符。請重試。在鍵盤上輸入您的出生年份。例如，如果是1985年出生，則輸入1-9-8-5。 |
| YOB Invalid 2x  If 1, “Transfer to Member Services”  Else, End call | 嗯。抱歉，這仍然與我們的紀錄不符。如需聯絡會員服務處更新我們的紀錄，請按1。好的，感謝您抽空接聽。再見！ |
| Transfer to Member Services | 好的，{HealthPlan}會員服務處的代表將很高興為您服務。請不要掛斷，我將為您轉接。 |
| Call-to-Action | Message |
| Call-to-Action  If yes, move to “Make Appointment”  Else, move to “End Call” | 我們發現您現在懷孕了。這是真的嗎？如果是請按1，否請按2。 |
| No  End call | 很抱歉。我們似乎打錯電話了。我們將更新記錄。感謝您耐心聆聽。再見。 |
| Make Appointment  If 1, move to “Transfer to Customer Care Center”  Else, move to “Concluding Message” | 恭喜您！就診您的醫療保健提供者進行定期產前檢查，是由您的保險承保並且是您可以做的最重要的事情之一，可幫助您擁有一個健康的寶寶。  當您完成此次訪視時，您則可在MetroPlus的會員獎勵計劃中獲得積分！如需預約，請按1。獲取更多介紹請按2，結束通話請掛斷。 |
| Transfer to PCP | 我們竭誠為您服務！您的婦產科醫生是{ObNameFirst} {ObNameLast}醫生，可撥打{ObPhone}與其聯絡。請不要掛斷，我將為您轉接您的醫生。 |
| No PCP Information | 嗯……抱歉，有些不妥之處。請不要掛斷，我將為您轉接會員服務處。 |
| Concluding Message | 我們關心您的健康並且希望確保您獲得所需的護理。當您準備好預約接受產前檢查時，請直接致電您的醫療保健提供者。  將來如果需要我們幫助，請致電{HealthPlan}，電話號碼是{MemberServicesNum}。我們的服務時間為{MemberServicesDays}，{MemberServicesHours}。您也可以從您的會員身份識別卡上找到此聯絡資訊。  最後，如果您不願意再收到與您的健康有關的來電，請按「9」。感謝您耐心聆聽。再見！ |

|  |  |
| --- | --- |
| Postpartum Care | |
| Greeting | Messages |
| Greeting  If 1, move to “Good-bye”  Else, move to “Member Name Confirmation” | 您好。這裡是{HealthPlan}。我們致電的目的是幫助確保您充分利用當前的福利。如果您希望繼續接聽此電話，請按1，或者您可直接掛斷，結束通話。{LanguageSwitch} |
| Goodbye | 好的。感謝您耐心聆聽。再見。 |
| Member Confirmation  If yes, move to “YOB Confirmation”. If No, move to “Wrong Person”. | 首先，我們要確認一下，您是{MbrNameFirst}嗎？如果是請按1，否請按2。 |
| Wrong Person  If 1, go to Wait. If 2, go to No. | 好的，如果接聽者是正確的人士且方便接聽電話，請按1。如果我們打錯電話，請按2。 |
| Wait  If any key, move to Opening Message | 我們將會等待一會。請按任意鍵繼續。 |
| No  End call | 很抱歉，我們似乎打錯電話了。我們將更新記錄。感謝您耐心聆聽。再見！ |
| YOB Confirmation  If confirmed, move to “Call-to-Action” | 太棒了！為了保護您的隱私，請在鍵盤上輸入您的出生年份。例如，如果是1985年出生，則輸入1-9-8-5。 |
| YOB Invalid  If correct, move to “Call-to-Action”  If still invalid, move to “YOB Invalid 2x” | 抱歉，您的答案與我們的紀錄不符。請重試。在鍵盤上輸入您的出生年份。例如，如果是1985年出生，則輸入1-9-8-5。 |
| YOB Invalid 2x  If 1, “Transfer to Member Services”  Else, End call | 抱歉，這仍然與我們的紀錄不符。如需聯絡會員服務處更新我們的紀錄，請按1。好的，感謝您抽空接聽。再見！ |
| Transfer to Member Services | 好的，{HealthPlan}會員服務處的代表將很高興為您服務。請不要掛斷，我將為您轉接。 |
| Call-to-Action | Message |
| Call-to-Action  If yes, move to “Make Appointment”  Else, move to “End Call” | 我發現您最近誕下一個寶寶。這是真的嗎？  如果是請按1，否請按2。 |
| No  End call | 很抱歉。我們似乎打錯電話了。我們將更新記錄。感謝您耐心聆聽。再見。 |
| Make Appointment  If 1, move to “Transfer to Customer Care Center”  Else, move to “Concluding Message” | 恭喜您！在您產下孩子後的21到56天期間前往醫療保健提供者處就診，有助於確保您的身體更好地從分娩中恢復過來。這稱為產後檢查。  在此類檢查過程中，您的醫療保健提供者將檢查您的血壓、體重、胸部和腹部並讓您接受盆腔檢查。您的保險承保此項檢查。 當您完成此次訪視時，您則可在MetroPlus的會員獎勵計劃中獲得積分！如需預約，請按1。獲取更多介紹請按2，結束通話請掛斷。 |
| Transfer to PCP | 我們竭誠為您服務！您的婦產科醫生是{ObNameFirst} {ObNameLast}醫生，可撥打{ObPhone}與其聯絡。請不要掛斷，我將為您轉接您的醫生。 |
| No PCP Information | 抱歉，出錯了。請不要掛斷，我將為您轉接會員服務處。 |
| Concluding Message | 我們關心您的健康並且希望確保您獲得所需的護理。當您準備好預約接受產後檢查時，請直接致電您的醫療保健提供者。  將來如果需要我們幫助，請致電{HealthPlan}，電話號碼是{MemberServicesNum}。我們的服務時間為{MemberServicesDays}，{MemberServicesHours}。您也可以從您的會員身份識別卡上找到此聯絡資訊。  最後，如果您不願意再收到與您的健康有關的來電，請按「9」。感謝您耐心聆聽。再見！ |

|  |  |
| --- | --- |
| Voicemail | |
| Voicemail | Messages |
| If phone call is not answered (child) | 您好！這裡是{HealthPlan}，您孩子的醫療保健計劃。我們想與您分享一些與您孩子健康相關的資訊，但您似乎沒有接聽。這不是推銷電話，也不是催帳電話。請回電獲取您的私人訊息，電話：{ThisNumber}。請記住，電話號碼是{ThisNumber}。 |
| If phone call is not answered (adult) | 您好！您好，這裡是{HealthPlan}，您的醫療保健計劃。我們想與您分享一些與您的健康相關的資訊，但您似乎沒有接聽。這不是推銷電話，也不是催帳電話。請回電獲取您的私人訊息，電話：{ThisNumber}。請記住，電話號碼是{ThisNumber}。 |