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” | | Hola, somos {HealthPlan}, el plan de salud de su hijo. ¡Llamamos para asegurarnos de que su hijo aproveche sus beneficios actuales al máximo! Si desea terminar la llamada, marque 1 o cuelgue. |
| Good-bye | | Ok, ¡adiós! |
| Member Confirmation  If yes, move to “Call to Action”. 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”. |
| 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. |
| Wait  If any key, move to Opening Message | | Esperaremos. Presione cualquier tecla para continuar. |
| No  End call | | Lo sentimos; nos comunicamos con usted por error. Actualizaremos nuestros registros. Gracias por su tiempo. ¡Adiós! |
| Call-to-Action | **Message** | |
| Call-to-Action  If 1, move to “Transfer to PCP”.  Else, 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 o vacunas.  Cuando su hijo vaya a consulta, ¡puede ganar puntos en el Programa de Recompensas para Miembros de MetroPlus! Para hacer una cita con su médico de atención primaria, marque 1. <pause>, Marque 2 para obtener más información, o simplemente cuelgue para terminar esta llamada ahora. |
| Transfer to PCP | | ¡Estamos para servirle! El médico de atención primaria de su hijo es el Dr. {PcpNameFirst} {PcpNameLast}. Espere un momento mientras le comunico con el PCP de su hijo. |
| No PCP Information | | Lo siento, algo está mal. Espere mientras le comunico con Servicios a los Miembros. |
| 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. <pause>  Por último, si no desea recibir llamadas sobre la salud de su hijo, presione “9”. Gracias por su tiempo. ¡Adiós! |

|  |  |
| --- | --- |
| Annual Dental Visit (Child) | |
| Greeting and Build Trust | Message |
| Greeting  If 1, move to “Good-bye”  Else, move to “Member Confirmation” | Hola, somos {HealthPlan}, el plan de salud de su hijo. ¡Llamamos para asegurarnos de que su hijo aproveche sus beneficios actuales al máximo! Si desea terminar la llamada, marque 1 o cuelgue. |
| Good-bye | Ok, ¡adiós! |
| Member Confirmation  If yes, move to “Call to Action”. 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”. |
| 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. |
| Wait  If any key, move to Opening Message | Esperaremos. Presione cualquier tecla para continuar. |
| No  End call | Lo sentimos; nos comunicamos con usted por error. Actualizaremos nuestros registros. Gracias por su tiempo. ¡Adiós! |
| Opening Message |  |
| Opening Message  If 1, go to “Good Job”  Otherwise, go to “Schedule an appointment” | ¿Sabía que {MbrNameFirst} debe ver al dentista? Sus beneficios de {HealthPlan} incluyen chequeos dentales, limpieza de dientes y rayos X, sin costo para usted. Lleve a {MbrNameFirst} al dentista por lo menos una vez al año para aprovechar estos grandes beneficios. Recuerde, un cuerpo sano empieza con una boca sana.  Nuestros registros indican que {MbrNameFirst} debe ir a una consulta dental anual. Cuando su hijo vaya a consulta, ¡puede ganar puntos en el Programa de Recompensas para Miembros de MetroPlus! ¿Ya fue este año? Marque 1. Marque 2 para hacer una cita hoy. Si no, permanezca en la linea para obtener mas informacion o simplemente cuelgue para terminar esta llamada ahora. |
| Transfer to PCD | ¡Estamos para servirle! El dentista de su hijo es el Dr. {PcdNameFirst} {PcdNameLast}. Espere un momento mientras le comunico con el dentista de su hijo. |
| No PCD Information | Lo siento, algo está mal. Espere mientras le comunico con Servicios a los Miembros. |
| End | Message |
| Goodbye | Gracias por escuchar este mensaje. No olvide el examen dental de su hijo. Cuando su hijo vaya a consulta, ¡puede ganar puntos en el Programa de Recompensas para Miembros de MetroPlus!  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. <pause>  Por último, si no desea recibir llamadas sobre la salud de su hijo, presione “9”. Gracias por su tiempo. ¡Adiós! |

|  |  |
| --- | --- |
| 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” | Hola, somos {HealthPlan}, el plan de salud de su hijo. ¡Llamamos para asegurarnos de que su hijo aproveche sus beneficios actuales al máximo! Si desea terminar la llamada, marque 1 o cuelgue. |
| Good-bye | Ok, ¡adiós! |
| Member Confirmation  If yes, move to “YOB 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”. |
| 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. |
| Wait  If any key, move to Opening Message | Esperaremos. Presione cualquier tecla para continuar. |
| No  End call | Lo sentimos; nos comunicamos con usted por error. Actualizaremos nuestros registros. Gracias por su tiempo. ¡Adiós! |
| YOB Confirmation  If confirmed, move to “Call-to-Action” | ¡Bien! Para proteger su privacidad, teclee el año de nacimiento de {MbrNameFirst}. Por ejemplo, si es 2010, marque 2-0-1-0. |
| YOB Invalid  If correct, move to “Call-to-Action”  If still invalid, move to “YOB Invalid 2x” | Lo siento, su respuesta no es válida. Inténtelo de nuevo. Teclee el año de nacimiento de {MbrNameFirst}. Por ejemplo, si es 2010, marque 2-0-1-0. |
| YOB Invalid 2x  If 1, “Transfer to Member Services”  Else, End call | Lo siento, su respuesta aún no es válida. Para hablar a Servicios a los Miembros y actualizar sus datos, marque 1. |
| Transfer to Member Services | Un representante de Servicios a los Miembros de {HealthPlan} le ayudará. Espere mientras transfiero la llamada. |
| Call-to-Action (MMA) | Message |
| Call-to-Action  If 1, move to “Have Controller”. Else, move to “No Controller” | ¡Bien! Tratar el asma de su hijo implica mucho trabajo y queremos ayudar. Le haré dos preguntas. Teclee para responder.  Primero, ¿su hijo tiene algún medicamento de control? Marque 1 para “sí” o 2 para “no”. |
| Have Controller  Move to Adherence | ¡Excelente! Los medicamentos de control son una parte importante para controlar el asma. |
| No Controller  If 1, move to “Transfer to Member Services”  Else, move to “Concluding Message” | ¡Nos gustaría saber por qué! Ya sea que el medicamento sea muy caro o que sea difícil de surtir o recoger, podemos ayudarle. Cuando ordene los medicamentos de su hijo, ¡puede ganar puntos en el Programa de Recompensas para Miembros de MetroPlus!  ¿Me permite transferir la llamada a Servicios a los Miembros de {HealthPlan} para asegurar que tenga el medicamento de control de su hijo? Marque 1 para "sí" o 2 para "no". <pause> |
| Transfer to Member Services | ¡Estamos para servirle! Espere mientras transfiero la llamada. |
| Adherence  If 3, move to “Every Day”  If 1 or 2 , move to “No Controller” | ¡Bien! ¿Con qué frecuencia lo usa su hijo? Algunos días, marque 1; la mayoría de los días, marque 2; todos los días, marque 3. |
| Every Day | Muy bien. Parece que está haciendo un buen trabajo ayudando a su hijo a controlar el asma. Estamos orgullosos de usted. |
| Concluding Message | Gracias por escuchar este mensaje. Recuerde, los medicamentos de control del asma están diseñados para evitar la dificultad al respirar y los síntomas del asma. Por eso deben tomarse diario. Recuerde, cuando ordene los medicamentos de su hijo, ¡puede ganar puntos en el Programa de Recompensas para Miembros de MetroPlus!  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. <pause>  Por último, si no desea recibir llamadas sobre la salud de su hijo, presione “9”. Gracias por su tiempo. ¡Adiós! |

## 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” | Hola, somos {HealthPlan}, su plan de salud. ¡Llamamos para asegurarnos de que aproveche sus beneficios actuales al máximo! Si desea terminar la llamada, marque 1 o cuelgue. |
| Good-bye | Ok, ¡adiós! |
| Member Confirmation  If yes, move to “Call to Action”. If No, move to “Wrong Person”. | Antes de empezar, ¿usted es {MbrNameFirst}? Marque 1 para “sí” o 2 para “no”. |
| 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. |
| Wait  If any key, move to Opening Message | Esperaremos. Presione cualquier tecla para continuar. |
| No  End call | Lo sentimos; nos comunicamos con usted por error. Actualizaremos nuestros registros. Gracias por su tiempo. ¡Adiós! |
| Call-to-Action | Message |
| Call-to-Action  If 1, move to “Transfer to PCP”.  Else, move to “Concluding Message” | ¡Bien! ¿Sabía que los adultos jóvenes como usted necesitan consultar a su médico una vez al año entre los 18 y 21 años de edad? A esto se le conoce como consulta de bienestar, es gratis y la cubre su seguro. Nuestros registros muestran que es posible que no esté al corriente con su consulta o vacunas.  Cuando vaya a esa consulta, ¡puede ganar puntos en el Programa de Recompensas para Miembros de MetroPlus! Para hacer una cita con su médico de atención primaria, marque 1. <pause>, Marque 2 para obtener más información, o simplemente cuelgue para terminar esta llamada ahora. |
| Transfer to PCP | ¡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. |
| No PCP Information | Lo siento, algo está mal. Espere mientras le comunico con Servicios a los Miembros. |
| Concluding Message | 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. <pause>  Por último, si no desea recibir llamadas sobre su salud, marque “9”. Gracias por su tiempo. ¡Adiós! |

|  |  |
| --- | --- |
| 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” | Hola, somos {HealthPlan}, su plan de salud. ¡Llamamos para asegurarnos de que aproveche sus beneficios actuales al máximo! Si desea terminar la llamada, marque 1 o cuelgue. |
| Good-bye | Ok, ¡adiós! |
| Member Confirmation  If yes, move to “YOB Confirmation”. If No, move to “Wrong Person”. | Antes de empezar, ¿usted es {MbrNameFirst}? Marque 1 para “sí” o 2 para “no”. |
| 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. |
| Wait  If any key, move to Opening Message | Esperaremos. Presione cualquier tecla para continuar. |
| No  End call | Lo sentimos; nos comunicamos con usted por error. Actualizaremos nuestros registros. Gracias por su tiempo. ¡Adiós! |
| YOB Confirmation  If confirmed, move to “Call-to-Action” | ¡Bien! Para mantener su privacidad, teclee su año de nacimiento. Por ejemplo, si es 1985, marque 1-9-8-5. |
| YOB Invalid  If correct, move to “Call-to-Action”  If still invalid, move to “YOB Invalid 2x” | Lo siento, su respuesta no es válida. Inténtelo de nuevo. Teclee su año de nacimiento. Por ejemplo, si es 1985, marque 1-9-8-5. |
| YOB Invalid 2x  If 1, “Transfer to Member Services”  Else, End call | Mmm. Lo siento, su respuesta aún no es válida. Para hablar a Servicios a los Miembros y actualizar sus datos, marque 1. <pause> Ok, gracias por su tiempo. ¡Adiós! |
| Transfer to Member Services | Un representante de Servicios a los Miembros de {HealthPlan} le ayudará. Espere mientras transfiero la llamada. |
| Call-to-Action (MMA) | Messages |
| Call-to-Action  If 1, move to “Have Controller”.  Else, move to “No Controller” | ¡Bien! Tratar el asma implica mucho trabajo y queremos ayudar. Le haré dos preguntas. Teclee para responder.  Primero, ¿tiene medicamento de control? Marque 1 para “sí” o 2 para “no”. |
| Have Controller  Concluding Message | ¡Excelente! Los medicamentos de control son una parte importante para controlar el asma. |
| No Controller  If 1, move to “Transfer to Member Services”  Else, move to “Concluding Message” | ¡Nos gustaría saber por qué! Ya sea que el medicamento sea muy caro o que sea difícil de surtir o recoger, podemos ayudarle. Cuando ordene sus medicamentos, ¡puede ganar puntos en el Programa de Recompensas para Miembros de MetroPlus!  ¿Me permite transferir la llamada a Servicios a los Miembros de {HealthPlan} para asegurar que tenga su medicamento de control? Marque 1 para "sí" o 2 para "no". <pause> |
| Transfer to Member Services | ¡Estamos para servirle! Espere mientras transfiero la llamada. |
| Adherence  If 3, move to “Every Day”  Else, move to “No Controller” | ¡Bien! ¿Con qué frecuencia lo usa? Si lo usa algunos días, marque 1; la mayoría de los días, marque 2; todos los días, marque 3. |
| Every Day | Muy bien. Parece que está haciendo un gran trabajo en su cuidado. |
| Concluding Message | Gracias por escuchar este mensaje. Los medicamentos de control son para evitar la dificultad al respirar y los síntomas del asma. Por eso deben tomarse diario. Recuerde, cuando ordene sus medicamentos, ¡puede ganar puntos en el Programa de Recompensas para Miembros de MetroPlus!  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. <pause>  Por último, si no desea recibir llamadas sobre su salud, marque “9”. Gracias por su tiempo. ¡Adiós! |

|  |  |
| --- | --- |
| 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. ¡Llamamos para asegurarnos de que aproveche sus beneficios actuales al máximo! Si desea terminar la llamada, marque 1 o cuelgue. {LanguageSwitch} |
| Good-bye | Ok, ¡adiós! |
| Member Confirmation  If yes, move to “YOB Confirmation”. If No, move to “Wrong Person”. | Antes de empezar, ¿usted es {MbrNameFirst}? Marque 1 para “sí” o 2 para “no”. |
| 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. |
| Wait  If any key, move to Opening Message | Esperaremos. Presione cualquier tecla para continuar. |
| No  End call | Lo sentimos; nos comunicamos con usted por error. Actualizaremos nuestros registros. Gracias por su tiempo. ¡Adiós! |
| YOB Confirmation  If confirmed, move to “Call-to-Action” | ¡Bien! Para mantener su privacidad, teclee su año de nacimiento. Por ejemplo, si es 1985, marque 1-9-8-5. |
| YOB Invalid  If correct, move to “Call-to-Action”  If still invalid, move to “YOB Invalid 2x” | Lo siento, su respuesta no es válida. Inténtelo de nuevo. Teclee su año de nacimiento. Por ejemplo, si es 1985, marque 1-9-8-5. |
| YOB Invalid 2x  If 1, “Transfer to Member Services”  Else, End call | Lo siento, su respuesta aún no es válida. Para hablar a Servicios a los Miembros y actualizar sus datos, marque 1. <pause> Ok, gracias por su tiempo. ¡Adiós! |
| Transfer to Member Services | Un representante de Servicios a los Miembros de {HealthPlan} le ayudará. Espere mientras transfiero la llamada. |
| Call-to-Action (CDC) | Messages |
| Call-to-Action  If 1, move to “Transfer to PCP”.  Else, move to “Concluding Message” | ¡Bien! Es importante revisar sus niveles de A1c, sus ojos y sus riñones. La prueba de A1c indica el nivel promedio de azúcar en los últimos 2 a 3 meses. Indica si su diabetes está controlada. Debe hacer esto dos veces al año.  Un mal control de la diabetes puede causar ceguera. Cuando le hagan un examen con pupilas dilatadas, ¡puede ganar puntos en el Programa de Recompensas para Miembros de MetroPlus!  No se olvide de sus riñones. Es importante realizarse una prueba de orina cada año.  Si desea programar una cita para realizarse una prueba de detección y un examen de la vista, marque 1. <pause> Marque 2 para obtener más información, o simplemente cuelgue para terminar esta llamada ahora. |
| Transfer to PCP | ¡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. |
| No PCP Information | Lo siento, algo está mal. Espere mientras le comunico con Servicios a los Miembros. |
| Concluding Message | Ok. Gracias por escuchar este mensaje. ¡No olvide programar muy pronto sus exámenes de HbA1c, y de los ojos y riñones!  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. <pause>  Por último, si no desea recibir llamadas sobre su salud, marque “9”. Gracias por su tiempo. ¡Adiós! |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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. ¡Llamamos para asegurarnos de que aproveche sus beneficios actuales al máximo! Si desea terminar la llamada, marque 1 o cuelgue. |
| Good-bye | | | Ok, ¡adiós! |
| Member Confirmation  If yes, move to “Call to Action”. If No, move to “Wrong Person”. | | | Antes de empezar, ¿usted es {MbrNameFirst}? Marque 1 para “sí” o 2 para “no”. |
| 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. |
| Wait  If any key, move to Opening Message | | | Esperaremos. Presione cualquier tecla para continuar. |
| No  End call | | | Lo sentimos; nos comunicamos con usted por error. Actualizaremos nuestros registros. Gracias por su tiempo. ¡Adiós! |
| Call-to-Action | Message | | |
| Call-to-Action  If 1, move to “Transfer to PCP”.  Else, move to “Concluding Message” | | | ¡Bien! Nuestros registros muestran que no se ha hecho la mamografía anual, la cual es una prueba importante para la detección temprana del cáncer de seno. Una mamografía solo tarda 20 minutos.  Cuando vaya a esa consulta, ¡puede ganar puntos en el Programa de Recompensas para Miembros de MetroPlus! Para hacer una cita con su médico de atención primaria, marque 1. <pause>, Marque 2 para obtener más información, o simplemente cuelgue para terminar esta llamada ahora. |
| Transfer to PCP | | | ¡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. |
| No PCP Information | | | Lo siento, algo está mal. Espere mientras le comunico con Servicios a los Miembros. |
| Concluding Message | | | 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. <pause>  Por último, si no desea recibir llamadas sobre su salud, marque “9”. Gracias por su tiempo. ¡Adiós! |

|  |  |
| --- | --- |
| Cervical Cancer Screening | |
| Greeting | Messages |
| Greeting  If 1, move to “Good-bye”  Else, move to “Member Confirmation” | Hola, somos {HealthPlan}, su plan de salud. ¡Llamamos para asegurarnos de que aproveche sus beneficios actuales al máximo! Si desea terminar la llamada, marque 1 o cuelgue. |
| Good-bye | Ok, ¡adiós! |
| Member Confirmation  If yes, move to “Call to Action”. If No, move to “Wrong Person”. | Antes de empezar, ¿usted es {MbrNameFirst}? Marque 1 para “sí” o 2 para “no”. |
| 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. |
| Wait  If any key, move to Opening Message | Esperaremos. Presione cualquier tecla para continuar. |
| No  End call | Lo sentimos; nos comunicamos con usted por error. Actualizaremos nuestros registros. Gracias por su tiempo. ¡Adiós! |
| Call-to-Action | Message |
| Call-to-Action  If 1, move to “Transfer to PCP”.  Else, move to “Concluding Message” | ¡Bien! Nuestros registros muestran que no se ha hecho el examen de cáncer cervical anual. Incluye una prueba de Papanicolaou y de VPH, las cuales son vitales para detectar el cáncer cervical a tiempo.  Cuando vaya a esa consulta, ¡puede ganar puntos en el Programa de Recompensas para Miembros de MetroPlus! Para hacer una cita con su ginecólogo, marque 1. <pause> Marque 2 para obtener más información, o simplemente cuelgue para terminar esta llamada ahora. |
| Transfer to PCP | ¡Estamos para servirle! Su ginecólogo es el Dr. {ObNameFirst} {ObNameLast} y su número de teléfono es {ObPhone}. Espere mientras le comunico con su ginecólogo. |
| No PCP Information | Lo siento, algo está mal. Espere mientras le comunico con Servicios a los Miembros. |
| Concluding Message | Gracias por escuchar este mensaje. ¡No olvide programar pronto su prueba de detección de cáncer cervical! Recuerde: ¡la detección a tiempo puede salvar vidas!  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. <pause>  Por último, si no desea recibir llamadas sobre su salud, marque “9”. Gracias por su tiempo. ¡Adiós! |

## Pregnancy Measures – Adult

|  |  |
| --- | --- |
| Prenatal Care | |
| Greeting | Messages |
| Greeting  If 1, move to “Good-bye”  Else, move to “Member Name Confirmation” | Hola. Somos {HealthPlan}. Llamamos para ayudar a asegurarnos de que aproveche sus beneficios actuales al máximo. Si desea terminar la llamada, marque 1. O puede solo colgar. {LanguageSwitch} |
| Goodbye | OK. Gracias por su tiempo. Adiós. |
| Member Confirmation  If yes, move to “YOB Confirmation”. If No, move to “Wrong Person”. | Antes de empezar, ¿usted es {MbrNameFirst}? Marque 1 para “sí” o 2 para “no”. |
| 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. |
| Wait  If any key, move to Opening Message | Esperaremos. Presione cualquier tecla para continuar. |
| No  End call | Lo sentimos; nos comunicamos con usted por error. Actualizaremos nuestros registros. Gracias por su tiempo. ¡Adiós! |
| YOB Confirmation  If confirmed, move to “Call-to-Action” | ¡Bien! Para mantener su privacidad, teclee su año de nacimiento. Por ejemplo, si es 1985, marque 1-9-8-5. |
| YOB Invalid  If correct, move to “Call-to-Action”  If still invalid, move to “YOB Invalid 2x” | Lo siento, su respuesta no es válida. Inténtelo de nuevo. Teclee su año de nacimiento. Por ejemplo, si es 1985, marque 1-9-8-5. |
| YOB Invalid 2x  If 1, “Transfer to Member Services”  Else, End call | Mmm. Lo siento, su respuesta aún no es válida. Para hablar a Servicios a los Miembros y actualizar sus datos, marque 1. <pause> Ok, gracias por su tiempo. ¡Adiós! |
| Transfer to Member Services | Un representante de Servicios a los Miembros de {HealthPlan} le ayudará. Espere mientras transfiero la llamada. |
| Call-to-Action | Message |
| Call-to-Action  If yes, move to “Make Appointment”  Else, move to “End Call” | Aquí veo que actualmente está embarazada. ¿Es correcto? Marque 1 para “sí” o 2 para “no”. |
| No  End call | Lo sentimos. Nos comunicamos con usted por error. Actualizaremos nuestros registros. Gracias por su tiempo. Adiós. |
| Make Appointment  If 1, move to “Transfer to Customer Care Center”  Else, move to “Concluding Message” | ¡Felicidades! Las consultas con su proveedor de atención médica para revisiones prenatales regulares están cubiertas por el seguro y representan una de las cosas más importantes que puede hacer para ayudar a que su bebé nazca sano.  Cuando vaya a esa consulta, ¡puede ganar puntos en el Programa de Recompensas para Miembros de MetroPlus! Para hacer una cita, marque 1. <pause> Marque 2 para recibir más indicaciones, o simplemente cuelgue para terminar esta llamada ahora. |
| Transfer to PCP | ¡Estamos para servirle! Su ginecobstetra (OBGYN) es el Dr. {ObNameFirst} {ObNameLast} y su número de teléfono es {ObPhone}. Espere mientras le comunico con su médico. |
| No PCP Information | Mmm... lo siento, algo está mal. Espere mientras le comunico con Servicios a los Miembros. |
| Concluding Message | Nos preocupa su bienestar y queremos asegurarnos de que obtenga la atención que necesita. Cuando esté lista para programar su revisión prenatal, solo llame a su proveedor.  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. <pause>  Por último, si no desea recibir llamadas sobre su salud, marque “9”. Gracias por su tiempo. ¡Adiós! |

|  |  |
| --- | --- |
| Postpartum Care | |
| Greeting | Messages |
| Greeting  If 1, move to “Good-bye”  Else, move to “Member Name Confirmation” | Hola. Somos {HealthPlan}. Llamamos para ayudar a asegurarnos de que aproveche sus beneficios actuales al máximo. Si desea terminar la llamada, marque 1. O puede solo colgar. {LanguageSwitch} |
| Goodbye | OK. Gracias por su tiempo. Adiós. |
| Member Confirmation  If yes, move to “YOB Confirmation”. If No, move to “Wrong Person”. | Antes de empezar, ¿usted es {MbrNameFirst}? Marque 1 para “sí” o 2 para “no”. |
| 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. |
| Wait  If any key, move to Opening Message | Esperaremos. Presione cualquier tecla para continuar. |
| No  End call | Lo sentimos; nos comunicamos con usted por error. Actualizaremos nuestros registros. Gracias por su tiempo. ¡Adiós! |
| YOB Confirmation  If confirmed, move to “Call-to-Action” | ¡Bien! Para mantener su privacidad, teclee su año de nacimiento. Por ejemplo, si es 1985, marque 1-9-8-5. |
| YOB Invalid  If correct, move to “Call-to-Action”  If still invalid, move to “YOB Invalid 2x” | Lo siento, su respuesta no es válida. Inténtelo de nuevo. Teclee su año de nacimiento. Por ejemplo, si es 1985, marque 1-9-8-5. |
| YOB Invalid 2x  If 1, “Transfer to Member Services”  Else, End call | Lo siento, su respuesta aún no es válida. Para hablar a Servicios a los Miembros y actualizar sus datos, marque 1. <pause> Ok, gracias por su tiempo. ¡Adiós! |
| Transfer to Member Services | Un representante de Servicios a los Miembros de {HealthPlan} le ayudará. Espere mientras transfiero la llamada. |
| Call-to-Action | Message |
| Call-to-Action  If yes, move to “Make Appointment”  Else, move to “End Call” | Aquí veo que recientemente tuvo un bebé. ¿Es correcto?  Marque 1 para “sí” o 2 para “no”. |
| No  End call | Lo sentimos. Nos comunicamos con usted por error. Actualizaremos nuestros registros. Gracias por su tiempo. Adiós. |
| Make Appointment  If 1, move to “Transfer to Customer Care Center”  Else, move to “Concluding Message” | ¡Felicidades! Consultar a su proveedor de atención médica entre los 21 y 56 días después de tener un bebé puede ayudar a asegurarle de que su cuerpo esté recuperándose bien del trabajo de parto y del parto. A esto se le conoce como revisión posparto.  Durante este tipo de revisión, su proveedor revisará su presión arterial, su peso, sus senos y vientre, y le hará un examen pélvico. Y su seguro lo cubre. Cuando vaya a esa consulta, ¡puede ganar puntos en el Programa de Recompensas para Miembros de MetroPlus! Para hacer una cita, marque 1. <pause> Marque 2 para recibir más indicaciones, o simplemente cuelgue para terminar esta llamada ahora. |
| Transfer to PCP | ¡Estamos para servirle! Su ginecobstetra (OBGYN) es el Dr. {ObNameFirst} {ObNameLast} y su número de teléfono es {ObPhone}. Espere mientras le comunico con su médico. |
| No PCP Information | Lo siento, algo está mal. Espere mientras le comunico con Servicios a los Miembros. |
| Concluding Message | Nos preocupa su bienestar y queremos asegurarnos de que obtenga la atención que necesita. Cuando esté lista para programar su revisión posparto, solo llame a su proveedor.  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. <pause>  Por último, si no desea recibir llamadas sobre su salud, marque “9”. Gracias por su tiempo. ¡Adiós! |

|  |  |
| --- | --- |
| 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 {ThisNumber} para oír su mensaje. Una vez más, el número es {ThisNumber}. |
| 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 {ThisNumber} para oír su mensaje. Una vez más, el número es {ThisNumber}. |