



Texto de bienvenida de Hoosier Healthwise

Introducción: Buenos días/Buenas tardes/Buenas noches. Le hablo de Anthem Blue Cross and Blue Shield, su proveedor de cuidado de la salud para Hoosier Healthwise. ¿Podría hablar con [Member Name/the parent or guardian of [Member Name]]?

Si es un número de teléfono equivocado: Lo sentimos. Llamamos al número equivocado. Actualizaremos nuestros registros. Adiós. *Finalice la llamada.*

Si nadie contesta, deje el mensaje “Le hablo de Anthem Blue Cross and Blue Shield, su proveedor de cuidado de la salud. Si no completó el Examen de detección de necesidades de la salud (HNS), con gusto le ayudaremos a completarlo. Comuníquese con nosotros al 1-866-408-6131 (TTY 711), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m., hora del Este.

Repita el número, para que el oyente pueda anotarlo.

Si la respuesta es "sí": *Registre el nombre de la persona si no es un miembro. Anote el tipo de contacto: Persona con vínculo familiar (CFC), padre/madre/cuidador (PC), otro representante verificado de conformidad con la HIPAA.*

Antes de continuar, ¿podría confirmar [your/Member Name’s full name, date of birth and Medicaid/Subscriber ID number]?

Si la persona no puede proporcionar un número de identificación, podemos solicitar dos de los siguientes datos:

- 1. Dirección*
- 2. Código postal*
- 3. Fecha anterior de prestación del servicio*
- 4. Nombre del proveedor*

Si no se puede verificar la información: Debido a las leyes de privacidad, no podemos hablar con usted acerca de la información de esta persona. ¿Cuándo sería un buen momento para hablar con [Member Name/the parent or guardian of Member Name]? *Anotar el horario para volver a llamar. Muchas gracias por transmitir este mensaje y que tenga un buen día/una buena tarde. Adiós. Finalice la llamada.*

Si se verifica la información: Quiero informarle que esta llamada podría ser monitoreada y grabada por motivos de calidad y entrenamiento.

¡Bienvenido a la familia de Anthem! Como miembro de Hoosier Healthwise, usted/su hijo tiene cobertura para:

- cuidado preventivo,
- visitas al doctor,
- medicamentos recetados,
- atención dental,
- cuidado de la vista,
- transporte,
- cuidado del embarazo,
- hospitalización,
- y muchos otros servicios de la salud.

Comenzar con las preguntas.

¿Recibió el paquete de bienvenida que incluye artículos como el Manual del miembro, un formulario de Selección de proveedor de cuidado primario y un volante sobre el Examen de detección de necesidades de la salud? *Anotar la respuesta.*

¿Ya recibió la tarjeta de identificación de Anthem para usted/su hijo? *Anotar la respuesta.*

Si la respuesta de ambas preguntas es "sí": Asegúrese de tomarse unos minutos para revisar el paquete de bienvenida, y recuerde llevar consigo la tarjeta de identificación suya/de su hijo siempre que usted/su hijo reciba servicios de cuidado de la salud. *Vaya a la información del proveedor de cuidado primario.*

Si la respuesta para una o ambas preguntas es "no": Pronto debería recibirlo/recibirla/recibirlos. Llame a Servicios al Miembro al 1-866-408-6131 (TTY 711) si no recibe su paquete de bienvenida/tarjeta de identificación en el plazo de una semana o si su dirección ha cambiado desde que se registró. *Vaya a la información del proveedor de cuidado primario.*

Información del proveedor de cuidado primario: El plan Hoosier Healthwise se diseñó para ayudarle a usted/su hijo a recibir el cuidado de la salud necesario para mantenerse sano. El beneficio de cuidados preventivos incluye las pruebas de detección, las inmunizaciones y todo otro servicio para detectar afecciones médicas con tiempo para que usted/su hijo se mantengan sanos a largo plazo.

Puede encontrar una lista de los servicios preventivos requeridos en su manual del miembro. Hay premios especiales disponibles para cuando usted/su hijo recibe ciertos servicios preventivos.

Quiero informarle que su proveedor de cuidado primario, o PMP, es a la vez su hogar médico. Debería comunicarse con su proveedor de cuidado primario para realizar chequeos anuales importantes y cuando usted/su hijo necesite algún servicio. Si todavía no lo hizo, llame y haga

una cita con su proveedor de cuidado primario cita a fin de conocerse y para que este conozca sus antecedentes médicos. Su proveedor de cuidado primario podrá ayudarlo mejor cuando se enferme si se conocieron cuando usted estaba sano.

Si es una emergencia, debería llamar al 911 o ir a la sala de emergencias, o ER. Si no sabe si realmente es una emergencia, llame o visite a su proveedor de cuidado primario/al proveedor de cuidado primario de su hijo para obtener consejos antes de ir a la sala de emergencias. También puede comunicarse con la 24/7 NurseLine (línea de ayuda de enfermería de 24 horas) al 1-866-408-6131 [(TTY 711) para hablar con uno de nuestros enfermeros. Un enfermero podrá asesorarlo y también encontrar centros de cuidados de urgencia para ayudarlo a usted/su hijo a obtener el cuidado necesario. Si llama a nuestra 24/7 NurseLine antes de ir a la sala de emergencias y el enfermero le indica que debe acudir a la sala de emergencias, es posible que no tenga un copago.

Si necesita transporte para acudir a una cita con el doctor, puede programarlo de manera gratuita llamando a LCP Transportation al 1-800-508-7230 (TTY 1-877-224-5785) dos días hábiles antes de su cita programada. O llame a Anthem al 1-866-408-6131 para programar el transporte gratuito.

¿Acepta que nos comuniquemos con usted por correo electrónico si no podemos hacerlo por teléfono?

Si la respuesta es "no": *Ir a Ayuda adicional.*

Si la respuesta es "sí": ¿Cuál es su dirección de correo electrónico? *Anotar la dirección de correo electrónico. Ir a Ayuda adicional.*

Ayuda adicional: ¿Hay algo más que pueda hacer por usted?

Si la respuesta es "no": *Vaya a Examen de detección de necesidades de la salud.*

Si la respuesta es "sí": *Resuelva la inquietud del miembro y luego vaya a Examen de detección de necesidades de la salud.*

Examen de detección de necesidades de la salud: *A menos que el miembro le informe específicamente que ya completó el examen de detección de necesidades de salud (HNS), es necesario que el miembro complete el HNS. Si el miembro ha completado el HNS, vaya a Mensaje de agradecimiento*

OK. Le haré algunas preguntas relacionadas con la salud que conforman el Examen de detección de necesidades de la salud. Sus respuestas ayudarán a que usted/su hijo tenga acceso al cuidado de la salud apropiado. Tenemos que hacerles las mismas preguntas a todos, por lo que es posible que algunas de ellas no se apliquen a usted/su hijo. No le llevará mucho tiempo y ganará \$10 en

su tarjeta de recompensas de Anthem. Ya debe de haber recibido su tarjeta de recompensas de Anthem por correo. Si no, debería de llegar pronto. Anthem cargará \$10 en su tarjeta para que usted pueda usar en Walmart. Asegúrese de conservar la tarjeta; es posible que pueda obtener más recompensas en el futuro.

Comencemos con el Examen de detección de necesidades de la salud.

Comenzar con el Examen de detección de necesidades de la salud. Al finalizar el examen, ir a Mensaje de agradecimiento.

Si el miembro se niega a completar el HNS en este momento: Comprendo que no quiere realizar el Examen de detección de necesidades de la salud en este momento. Pero recuerde que el examen es importante para su salud/la salud de su hijo. Y obtendrá \$10. Así que le pedimos que complete el examen de detección lo antes posible. Lleve su tarjeta de recompensas de Anthem a la cabina de salud correspondiente en una Farmacia Walmart en su área y complete el examen de detección para ganar su recompensa. También puede completar el examen de detección en línea en el sitio www.anthem.com/hns. Una vez más, le damos la bienvenida a la familia de Anthem. ¡Que tenga un buen día! *Finalice la llamada.*

Mensaje de agradecimiento: Eso es todo lo que necesito. Gracias por tomarse el tiempo de hablar conmigo. Una vez más, le damos la bienvenida a la familia de Anthem. ¡Que tenga un buen día! *Finalice la llamada.*