



Guion de bienvenida de Hoosier Care Connect

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 Care Connect (HCC). ¿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. *Termine la llamada.*

Si no hay una respuesta, deje el siguiente mensaje de voz: “Le hablo de Anthem Blue Cross and Blue Shield, su proveedor de cuidado de la salud. Si todavía no completó el cuestionario sobre necesidades de la salud, con gusto lo ayudaremos a realizarlo. Llámenos al 1-844-284-1797 (TTY 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del este.

[Please repeat the number, so they have an opportunity to write it down.]

[If yes: *Record name of person if not member. Note type of contact: Connected Family Member (CFC), Parent/Caretaker (PC), Other HIPAA Verified Rep.)*

Antes de continuar, ¿podría confirmar el nombre completo, la fecha de nacimiento y el número de identificación de Medicaid/del asegurado de [you/Member Name's]?

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: En virtud de 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]? *Anote el horario para volver a llamar.* Muchas gracias por transmitir este mensaje y que tenga buenos días/buenas tardes. Adiós. *Termine 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 Care Connect, usted tiene beneficios en:

- Cuidado preventivo
- Visitas al doctor

- Medicamentos recetados
- Cuidado dental
- Cuidado de la vista
- Transporte
- Cuidado del embarazo
- Hospitalización
- Y muchos otros servicios de la salud

Comience con las preguntas.

¿Recibió el paquete de bienvenida que incluye artículos como el manual del miembro, un formulario de selección de proveedor de salud primario y un volante sobre el cuestionario sobre necesidades de la salud? *Anote la respuesta.*

¿Ya recibió su tarjeta de identificación de Anthem/la tarjeta de identificación de Anthem de su hijo? *Anote la respuesta.*

Si la respuesta es Sí para ambas preguntas: Asegúrese de tomarse algunos minutos para revisar su paquete de bienvenida y recuerde llevar consigo su tarjeta de identificación/la tarjeta de identificación de su hijo cuando usted/su hijo reciba servicios de cuidado de la salud. *Diríjase a Información sobre el proveedor de cuidado primario (PMP).*

Si la respuesta es No para una pregunta o ambas: Pronto debería recibirla/recibirlo/recibirlos. Llame a Servicios al Miembro al 1-844-284-1797 (TTY 711) si no recibe su paquete de bienvenida/la tarjeta de identificación en el plazo de una semana o si su dirección ha cambiado desde que se registró. *Diríjase a Información sobre el proveedor de cuidado primario (PMP).*

Información sobre el proveedor de cuidado primario (PMP): Quiero informarle que su proveedor de cuidado primario/el proveedor de cuidado primario de su hijo, o PMP, es su hogar médico. Debe comunicarse con su PMP para realizarse chequeos anuales importantes y cuando usted/su hijo necesite algún servicio. Si todavía no lo hizo, llame a su PMP para concertar una cita a fin de conocerse y para que este conozca sus antecedentes médicos. Su PMP podrá brindarle mejor ayuda cuando se enferme si se conocieron cuando usted estaba sano.

Si tiene una emergencia, debe 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 PMP/el PMP de su hijo para que lo aconseje antes de ir a la sala de emergencias. También puede llamar a la 24/7 NurseLine (línea de ayuda de enfermería de 24 horas) de Anthem al 1-844-284-1797 (TTY 711) para hablar con uno de nuestros enfermeros. Un enfermero puede brindarle consejos y encontrar centros de cuidados de urgencia para ayudar a que usted/su hijo obtenga el cuidado que necesita. 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 que pagar un copago.

Si necesita transporte para asistir a una cita con el doctor, puede programar el transporte gratuito llamando a LCP Transportation al 1-800-508-7230 (TTY 1-877-224-5785) dos días hábiles antes de su cita programada. También puede llamar a Anthem al 1-844-284-1797 (TTY 711) para programar servicios de transporte gratuitos.

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

Si la respuesta es No: *Vaya a Ayuda adicional.*

Si la respuesta es Sí: *¿Cuál es su dirección de correo electrónico? Anote la dirección de correo electrónico. Vaya a Ayuda adicional.*

Ayuda adicional: *¿Hay algo más que pueda hacer por usted en este momento?*

Si la respuesta es No: *Vaya al cuestionario sobre necesidades de la salud.*

Si la respuesta es Sí: *Aborde la necesidad del miembro, luego vaya al cuestionario sobre necesidades de la salud.*

Cuestionario sobre necesidades de la salud: *A menos que el miembro le informe específicamente que ya completó el cuestionario sobre necesidades de la salud (HNS), es necesario que lo complete. Si el miembro ya completó el HNS, vaya a Mensaje de agradecimiento.*

Muy bien. Le haré algunas preguntas relacionadas con la salud que conforman el cuestionario sobre necesidades de la salud. Sus respuestas ayudarán a que usted/su hijo tenga acceso al cuidado de la salud apropiado. Tenemos que hacerles a todos las mismas preguntas, por lo que es posible que algunas de ellas no se apliquen a usted/su hijo. No le llevará mucho tiempo y como recompensa le acreditaremos \$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 que usted podrá usar en Walmart. Asegúrese de conservar la tarjeta; es posible que pueda obtener más recompensas en el futuro.

Comencemos con el cuestionario sobre necesidades de la salud.

Comience con el cuestionario sobre necesidades de la salud. Al finalizar el examen, vaya a Mensaje de agradecimiento.

Si el miembro se niega a completar el HNS en este momento: Comprendo que no quiere completar el cuestionario sobre necesidades de la salud en este momento. Pero recuerde que el cuestionario es importante para su salud/la salud de su hijo y que lo recompensaremos con \$10. Así que le pedimos que complete el cuestionario lo antes posible. Lleve su tarjeta de

recompensas de Anthem al puesto de salud correspondiente en una farmacia Walmart de su área y complete el cuestionario para ganar su recompensa. También puede completar el cuestionario en línea en el sitio www.anthem.com/hns. Una vez más, bienvenido a la familia de Anthem. Que tenga un buen día. *Termine la llamada.*

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