**Guión de llamada universal Español**

1. **SALUDO/VERIFICACIÓN**

1. Verifique la pantalla emergente para la validación de HIPAA. Si ya está validada, **confirme el nombre de la persona que llama** y pase a la siguiente pregunta.

**Gracias por usar nuestro sistema automatizado. ¿Podría confirmar su nombre antes de comenzar? … Gracias.**

Verifique HIPAA (3 de los 6 tokens requeridos): Nombre, ID de miembro, Número de teléfono, Dirección residencial en el archivo del pasajero, Fecha de nacimiento, Número de reserva personal (ID de viaje). Si la información de la pantalla emergente no está presente (o si se retrasa), use el saludo estándar para responder la llamada:

"Hola, soy \_\_\_\_\_\_, ¿en qué puedo ayudarle?". Si la pantalla emergente indica la intención de la persona que llama, modifique el saludo estándar para adaptarlo a sus necesidades:

"Hola, soy \_\_\_\_\_\_. Gracias por usar nuestro sistema automatizado. ¿Podría confirmar su nombre antes de comenzar?". … Gracias, veo que llama a [insertar intención]?" (Ej.: "¿Veo que llama para programar un viaje?")

2. Si se trata de un programa nacional, pregunte: "¿En qué estado vive el miembro?"

3. "¿Estoy hablando con el miembro?"

4. Si el nombre no coincide, pregunte: "¿Cuál es su relacion con el miembro?"

a. Si la llamada es para un plan nacional desde un centro médico para una solicitud relacionada con el centro (como órdenes permanentes), proporcione la línea nacional del centro 866-333-4918 e informe a la persona que llama que será transferida (transferencia en frío).

5. "En caso de que se desconecte la llamada, ¿el mejor número para contactarlo es \_\_\_\_ (leer el número del identificador de llamadas)?"

\*\*Repetir\*\*

**II. Educación para nuevos viajero**

1. Revise el historial del pasajero para informar al nuevo pasajero sobre los beneficios de transporte del plan. (Si el miembro tiene doble elegibilidad, informe al miembro sobre los beneficios actuales). Si no hay historial de viajes en la barra lateral:

**"¡Bienvenido a Modivcare! Me gustaría tomarme unos minutos para explicarle cómo puede maximizar sus beneficios".**Resalte las opciones para:

* Aviso anticipado
* Límites de viaje/millaje
* Formularios de necesidad médica (revise el requisito de MNF relevante para el tiempo de servicio del miembro)
* Criterios de orden permanente
* Política de pasajeros adicionales (Política de consentimiento de menores/Requisitos de asiento de seguridad/DME)

Nota para el pasajero que confirme que el miembro recibió información sobre los beneficios del plan.

**III. Tipo de Tratamiento y Fecha del Servicio**

1. "¿Cuál es la fecha de la cita?"
2. "Bien, [fecha] es un [día de la semana]". (Fecha, día de la semana).
3. "¿Cuál es el motivo general de la cita?"
4. Si la solicitud se encuentra dentro del plazo de notificación del plan, vaya a la Revisión de Órdenes Permanentes para proceder con la reserva.
5. Si se encuentra fuera del plazo de programación: "Este plan solicita que las citas de rutina se reserven con X días de anticipación".

\* Para tratamientos urgentes, vaya al Paso 7.

\* Para tratamientos no urgentes:

a. ¿Puede reprogramar la cita de forma segura?

i. En caso afirmativo, confirme si el miembro seguirá programando para la fecha posterior o vuelva a llamar después de reprogramarla con el centro.

ii. En caso negativo: Si el centro de tratamiento/plan de salud/organización de cuidado médico (MCO) le llama, vaya al paso 7 para programar el traslado.

1. Informe al miembro: “Sr./Sra. (Nombre del miembro), su seguro exige que solicite el transporte con (requisito de notificación del SOW) días o más de anticipación a su cita. Esta solicitud se realiza con menos tiempo del requerido, por lo que no podré programar el traslado”.
2. Si el miembro se resiste o exige que se programe su reserva, ofrezca el Reembolso de Millaje (si está disponible). "¿Tiene alguien que pueda llevarlo a la cita para el reembolso de millas?"
3. Si el miembro no acepta el Reembolso de Millaje, consulte la Declaración de Trabajo y las Notas del Pasajero para determinar si hay un viaje de cortesía disponible.
4. Si los viajes de cortesía se han agotado o no aplican, pregúntele al miembro: "Si llamo ahora, ¿el consultorio médico confirmará que su condición empeorará si la cita se reprograma con la anticipación requerida?"
5. Si la respuesta es NO, rechace la reserva utilizando el proceso de denegación del plan de salud.
6. Si la respuesta es SÍ, solicite poner al miembro en espera e intente llamar al centro de tratamiento. No espere más de 2 minutos en espera.
7. Durante la llamada al centro de tratamiento, el miembro del equipo preguntará: "Mi nombre es \_\_\_\_\_ de Modivcare. Llamo para informarle sobre la próxima cita de (nombre del miembro). Esta llamada se está monitoreando o grabando con fines de control de calidad. ¿Tengo su consentimiento para proceder?"
8. Si la respuesta es NO, diga: «Disculpe, no podré continuar con la llamada. La desconectaré y le pediré al miembro que se comunique con usted directamente».
9. En caso afirmativo, informe al centro: “El Sr./Sra. (Nombre del miembro) llama para programar el transporte para su cita el (fecha de la cita). El Sr./Sra. (Nombre del miembro) no avisó con suficiente antelación a Modivcare para que organizara y consiguiera el transporte. ¿Sería potencialmente perjudicial para la salud del Sr./Sra. (Nombre del miembro) si no recibe tratamiento médico dentro de (número de días de antelación para el aviso) para prevenir el deterioro?”
10. En caso negativo, consulte el proceso de denegación en la UAG. Informe al miembro sobre la denegación y aconséjele que reprograme su cita.
11. En caso afirmativo, contacte al centro y regrese al miembro para continuar con el Paso 7 para proceder con la programación del viaje.
12. Solo fuera del horario de atención: Para llamadas no urgentes recibidas fuera del horario de reservas habitual del plan, informe a la persona que llama: "Disculpe las molestias, pero la línea de reservas está cerrada. Sin embargo, tenemos varias opciones para que pueda gestionar sus solicitudes de transporte en cualquier momento a través de nuestro chat en línea en modivcare.com, member.modivcare.com o descargando la aplicación de Modivcare".
13. Skip to closing section 4.
14. Para viajes programados sin previo aviso: "Haremos todo lo posible por conseguir el transporte que usted solicite, pero no podemos garantizarle el viaje debido a la poca antelación".

Consulte la sección "Alerta de Capacitación - Recepción por Falta de Aviso" en la carpeta de Alertas de Capacitación/Ayuda de Trabajo para obtener más información.

\*\*Repetir\*\*

**IV. Revisión de órdenes permanentes**

Para diálisis, quimioterapia, radioterapia, cuidado de heridas o tratamiento por abuso de sustancias, pregunte si se trata de una cita recurrente: "¿Asiste a esta cita los mismos días y horarios más de una vez por semana?".

En caso afirmativo, siga el proceso de solicitud de cita permanente específico del plan para planes sin límite de citas.

Ejemplo: "Usted cumple con los requisitos para una solicitud permanente que permitirá a su centro programar sus citas automáticamente. De esta manera, ahorrará tiempo al no tener que llamar. Yo programaré sus próximas 5 citas y usted puede contactar al centro para programarlas".

Las solicitudes permanentes se aprueban para citas que se realizan al menos 2 veces por semana.

Excepción: Las solicitudes permanentes de diálisis se pueden programar 1 día por semana.

**V. Nivel de servicio/Asistencia**

“¿Puede usted/ellos caminar sin ayuda, usa/utiliza una silla de ruedas o necesita/necesita una camilla?”

a. Si el miembro necesita ayuda, documente cualquier dispositivo de movilidad (andador, bastón, etc.) o acompañante.

Nota: Algunos mercados pueden ofrecer asistencia puerta a puerta o de mano a mano.

b. Si usa silla de ruedas, pregunte: "¿Es manual o eléctrica?".

1. Si es manual: "¿Puede usted/ellos transferir?"
2. Si el miembro está en silla de ruedas o camilla, pregunte:

1. "¿Podría indicarme su altura y peso, por favor?"

2. "¿La silla de ruedas es estándar o extra ancha?"

3. "¿Hay escalones o rampa en la residencia o centro? De ser así, ¿cuántos escalones hay?"

iii. Documente el HT/WT y cualquier necesidad especial, número de escaleras/ascensor en los comentarios del TP.

\*\*Repetir\*\*

1. Actualice el campo "Asistencia" en LCAD con el nivel de asistencia del miembro.

* El servicio de mano a mano es para los miembros que necesitan ayuda para entrar y salir del edificio.
* El servicio de puerta a puerta es para los miembros que necesitan ayuda para entrar y salir del vehículo, pero no para entrar y salir del edificio.
* El servicio de puerta a puerta es para los miembros que no necesitan asistencia.

**VI. Dirección de Recogida**

1. "¿Lo recogerán en la dirección que tengo registrada el \_\_\_\_\_?" (Nota: No indique la dirección completa; por ejemplo, "¿Cuál tengo en la calle principal?")
2. En caso afirmativo, "¿De acuerdo, lo recogerán a las \_\_\_\_\_\_?" (Nota: indique la dirección completa a menos que ya esté verificada con el token HIPAA; por ejemplo: 1234 Main St. en Atlanta).
3. En caso negativo, "¿Podría darme la dirección completa, por favor? ¿Es una dirección nueva y permanente?".
4. Informe a la persona que llama que los cambios de dirección permanente deben comunicarse con el plan.
5. "¿Es esto una casa o un apartamento?"

Si es un apartamento, pregunte el número de apartamento/edificio y si hay puerta o código de acceso.

\*\*Repetir\*\*

**VII. Verificar el número de teléfono**

1. "¿Es XXX-XXX-XXXX [número que tenemos registrado] el mejor número para comunicarnos con usted en la fecha del viaje?"
2. Consulte la sección Notificaciones de miembros de la pestaña Rider para determinar si el miembro ha optado por recibir mensajes de texto SMS.

NOTA: El miembro debe haber optado por recibir mensajes de texto SMS para recibir actualizaciones de texto para las notificaciones de LON.

1. En caso afirmativo: Pregunte: "¿Aún puede recibir mensajes de texto en este número?"
2. Si se confirman el teléfono celular y los mensajes de texto, registre los comentarios de TP: Celular - Mensajes de texto
3. Luego, pase a la sección "Información de TP" a continuación.
4. Si NO: "¿Cuál es su nuevo número de teléfono para actualizar su archivo?"
5. "¿Es este un teléfono fijo o celular que puede recibir mensajes de texto?"

i. Si es un teléfono fijo, documente los comentarios de TP: Teléfono fijo - Solo llamadas

ii. Luego, vaya a la sección "Información de TP" a continuación.

1. Si es un teléfono celular, pregunte: "¿Podría enviarle un mensaje de texto con los detalles de su viaje una vez confirmados?

1. En caso afirmativo: Ingrese este número en el campo "Mejor teléfono de contacto" para recibir actualizaciones por SMS del viaje.

2. En la sección "Notificaciones para miembros" de la pestaña "Pasajeros", actualice la opción de SMS correspondiente y deje una nota para el pasajero.

3. Si se confirman el teléfono celular y los SMS, registre los comentarios de TP: Celular - Mensajes.

4. En caso negativo: Registre los comentarios de TP: Celular - Sin mensajes.

\*\*Repetir\*\*

**VIII. TP info**

1. "¿Hay alguna instrucción o dirección especial para el conductor?"

\*\*Repetir\*\*

**IX. Información sobre instalaciones y medicos**

**1. "¿Cuál es el nombre y el número de teléfono del centro al que usted/ellos acudirán?"**

**Busque primero el centro en el rolodex por número de teléfono. Si no lo encuentra por número de teléfono, busque por la dirección o el nombre del centro o del médico.**

**a. Si está en el rolodex, vuelva a leer la dirección completa registrada.**

**b. Si no está: "¿Cuál es la dirección física?"**

**\*\*Repetir\*\***

**2. "¿Hay algún número de edificio o suite?"**

**3. "¿Hay alguna extensión de teléfono que debamos registrar?"**

**\*\*Repetir\*\***

**4. "¿Cómo se llama el médico que le atenderá?"**

**Agregue el nombre del médico en el campo PHY del viaje.**

**\*\*Repetir\*\***

**5. "¿A qué hora desea llegar a su cita?"**

**6. "Para llegar a las \_\_\_\_\_\_, lo recogeremos entre \_\_\_\_\_\_ y ​​\_\_\_\_\_\_\_\_\_".**

**a. Informe a la persona que llama que, si se trata de un viaje compartido, el conductor esperará hasta cinco minutos después de llegar, por lo que debe estar listo.**

**7. "¿A qué hora desea que lo recojan para su viaje a casa?"**

**a. Si no está seguro de la hora: "De acuerdo, podemos dejarlo disponible. Por favor, llámenos cuando esté listo para que lo recojan.**

**Para que lo sepa, recibirá un servicio más rápido si dice "will-call" en el sistema automatizado cuando esté listo para que lo recojan".**

**(Proporcione el número de teléfono de Ride Assist y el tiempo de espera de Will Call)**

**\*\*Repetir\*\***

**X. Información adicional**

1. "¿Viajará solo?"

Consulte el proceso específico de su estado para determinar si se requiere un formulario de necesidad médica para pasajeros adicionales.

\*\*Repetir\*\*

**XI. CIERRE**

1. Si el viaje requiere alguna revisión, formulario o autorización previa para su aprobación: “Su solicitud requiere (indique la aprobación requerida). Si su viaje no se aprueba, recibirá una llamada telefónica antes de la fecha de su viaje”.

2. “Su número de referencia para este viaje es \_\_\_\_\_”.

3. Nota: Si la persona que llama no puede escribir, infórmele que aún podemos localizar el viaje sin número de referencia. Sin embargo, se debe proporcionar un número de referencia si se trata de un viaje con reembolso de millas.

4. Revise el registro de llamadas para confirmar si el miembro se ha registrado en Speaker ID. Si el miembro no se ha registrado, pregunte: “¿Le interesa configurar nuestra nueva opción de verificación de voz? Es un proceso de registro rápido y único que nos permite capturar su huella de voz. Así, cada vez que nos llame, podremos verificar su identidad simplemente con el sonido de su voz”.

a. Si la respuesta es NO, continúe con el paso 5.

b. Si la respuesta es SÍ, pídale al miembro que espere después de cerrar la llamada para volver al proceso de registro. Inicie la transferencia en Genesys a "ID del orador" y complete la transferencia después de cerrar la llamada. Consulte la Alerta de capacitación: ID del orador de MARA en la carpeta Alertas de capacitación/Ayuda de trabajo.

5. "¿Puedo ayudar en algo más (Ofrecer ayuda adicional)?"

6. "Gracias, soy \_\_\_\_\_\_. ¡Que tenga un buen día!" (Cierre con una frase amable)