



CAREBRIDGE

**VERIFICACIÓN ELECTRÓNICA DE CONSULTAS  
(ELECTRONIC VISIT VERIFICATION, EVV)  
PORTAL DE PROVEEDORES  
MANUAL DE CAPACITACIÓN**



# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
¿QUÉ ES LA VERIFICACIÓN ELECTRÓNICA DE CONSULTAS (ELECTRONIC VISIT VERIFICATION, EVV)?	4
¿QUÉ ES CAREBRIDGE?	4
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL Y CONFIGURACIÓN DE LA SOLUCIÓN</b>	<b>5</b>
PORTAL DE PROVEEDORES DE CAREBRIDGE	6
APLICACIÓN MÓVIL DE CAREBRIDGE	7
<b>EMPLEADOS</b>	<b>8</b>
VER EMPLEADOS	8
CREAR NUEVO EMPLEADO	10
INICIO DE SESIÓN DE NUEVO EMPLEADO	11
ACTUALIZAR DETALLES DEL EMPLEADO	12
INFORMES DE EMPLEADOS	14
<b>MIEMBROS</b>	<b>15</b>
VER MIEMBROS	16
REALIZAR O CAMBIAR LAS ACTIVIDADES DEL PLAN DE ATENCIÓN (EVV) DEL MIEMBRO	17
EDICIÓN MASIVA DE INFORMACIÓN DE CITAS	18
ACTUALIZAR DETALLES DEL MIEMBRO	19
INFORMES DE MIEMBROS	20
<b>AUTORIZACIONES</b>	<b>21</b>
VER AUTORIZACIONES	22
DETALLES DE LA AUTORIZACIÓN	23
INFORMES DE AUTORIZACIONES	24
<b>CITAS</b>	<b>25</b>
PROGRAMAR CITAS EN EL PORTAL DE PROVEEDORES	26
PROGRAMAR CITAS EN LA APLICACIÓN MÓVIL	28
VER CITAS	29
DETALLES DE LA CITA	29
INFORMES DE CITAS	31
<b>REGISTRO DE ENTRADA Y REGISTRO DE SALIDA DE LA APLICACIÓN MÓVIL</b>	<b>32</b>
HORARIO	32
REGISTRO DE ENTRADA	32
CAMBIOS OBSERVADOS	33
PLAN DE ATENCIÓN (EVV)	34
REGISTRO DE SALIDA	35
RESPUESTA DE VOZ INTERACTIVA (INTERACTIVE VOICE RESPONSE, IVR)	36

# ÍNDICE

<b>CONSULTAS</b> . . . . .	<b>37</b>
VER CONSULTAS, . . . . .	38
DETALLES DE LA CONSULTA, . . . . .	38
ENTRADA MANUAL, . . . . .	40
EXPORTAR PARA FACTURACIÓN, . . . . .	41
INFORMES DE CONSULTAS, . . . . .	44
<b>FACTURACIÓN</b> , . . . . .	<b>45</b>
VER CONSULTAS FACTURADAS, . . . . .	46
HISTORIAL DE RECLAMACIONES, . . . . .	46
EXPORTAR PARA FACTURACIÓN, . . . . .	48
ERRORES DE FACTURACIÓN Y RECLAMACIÓN, . . . . .	49
INFORMES DE FACTURACIÓN, . . . . .	50
<b>COMUNICACIONES</b> , . . . . .	<b>51</b>
DESCRIPCIÓN GENERAL, . . . . .	51
DEBATES, . . . . .	51
<b>PANEL E INFORMES</b> , . . . . .	<b>54</b>
PANEL, . . . . .	54
INFORMES, . . . . .	55
<b>CONFIGURACIÓN</b> , . . . . .	<b>57</b>
CONSULTORIOS, . . . . .	58
GRUPOS, . . . . .	59
DOCUMENTOS, . . . . .	60
TARIFAS, . . . . .	60
<b>ROLES</b> , . . . . .	<b>61</b>
<b>APÉNDICE 1: GUÍA DE CAPACITACIÓN DEL PORTAL DE MIEMBROS</b> , . . . . .	<b>62</b>
<b>GUÍA DEL USUARIO DEL PORTAL DE MIEMBROS</b> , . . . . .	<b>63</b>
<b>APÉNDICE 2: MATERIALES DE CAPACITACIÓN PARA EL CUIDADOR</b> , . . . . .	<b>68</b>
<b>GUÍA DE DESCARGA E INICIO DE SESIÓN DE LA APLICACIÓN MÓVIL</b> , . . . . .	<b>69</b>
<b>GUÍA DE REGISTRO DE ENTRADA Y REGISTRO DE SALIDA DE LA APLICACIÓN MÓVIL</b> , . . . . .	<b>72</b>
<b>GUÍA DE REGISTRO DE ENTRADA Y REGISTRO DE SALIDA DE RESPUESTA DE VOZ INTERACTIVA (INTERACTIVE VOICE RESPONSE, IVR)</b> , . . . . .	<b>76</b>

# INTRODUCCIÓN



## DESCRIPCIÓN GENERAL

Esta Guía de capacitación está diseñada para ayudar a cualquier usuario a saber cómo usar mejor la solución de CareBridge como parte de los servicios cotidianos. Si tiene preguntas, el equipo de asistencia técnica de CareBridge está aquí para ayudarle: envíe un correo electrónico a [wyevv@carebridgehealth.com](mailto:wyevv@carebridgehealth.com) o llame al **1 (855) 912-3301**.

## ¿QUÉ ES LA VERIFICACIÓN ELECTRÓNICA DE CONSULTAS (ELECTRONIC VISIT VERIFICATION, EVV)?

La EVV es el uso de la tecnología para registrar la hora y el lugar de los cuidadores durante el registro de entrada y el registro de salida de la cita. Este método de prueba proporciona una explicación veraz del tiempo del cuidador mientras tiene menos reclamaciones inapropiadas, o se deshace de ellas.

La EVV afecta a proveedores y cuidadores que brindan servicios de cuidado personal (en períodos de 15 minutos o 24 horas) a los miembros de Medicaid (participantes). Este cambio es exigido por una norma federal denominada *Ley de Curas del Siglo XXI*.

La *Ley de Curas del Siglo XXI* exige que los sistemas de EVV recopilen y verifiquen lo siguiente:

1. El tipo de servicio realizado
2. El miembro que recibe el servicio
3. El cuidador que brinda el servicio
4. La fecha del servicio
5. El lugar del servicio
6. La hora en que comienza el servicio
7. La hora en que finaliza el servicio

Si tiene preguntas, nuestro equipo siempre está aquí para ayudarlo. Simplemente envíe un correo electrónico a: [wyevv@carebridgehealth.com](mailto:wyevv@carebridgehealth.com) o llámenos al **1 (855) 912-3301**.



## ¿QUÉ ES CAREBRIDGE?

CareBridge es una compañía formada para mejorar los procesos que respaldan la atención de las personas (miembros) que reciben servicios y apoyo a largo plazo (Long-Term Services and Supports, LTSS). Ofrecemos soluciones de LTSS que incluyen una solución de EVV que se puede usar en un teléfono inteligente, una tableta con GPS, un teléfono fijo o un teléfono particular y un sitio web para registrar los servicios prestados y ayudar con la administración cotidiana de las consultas de los miembros.

CareBridge también admite soluciones de agregación de datos de EVV, lo que permite a las organizaciones del proveedor mantener su solución de EVV actual mientras aún pueden enviar los datos necesarios al Departamento de Salud de Wyoming (Wyoming Department of Health, WDH).



# DESCRIPCIÓN GENERAL Y CONFIGURACIÓN DE LA SOLUCIÓN

## DESCRIPCIÓN GENERAL

Este documento brinda una descripción general de las características y funciones básicas de la solución de CareBridge y ayuda a los usuarios de la organización de proveedores a aprender a configurar la solución de CareBridge y ayuda a los cuidadores a brindar ayuda a los miembros mientras usan la aplicación móvil de CareBridge (aplicación móvil o aplicación).

Hay algunos roles y términos mencionados a menudo en este documento que el lector debe comprender desde el principio. A continuación, se incluye una lista para que el lector pueda consultarla.

ROL/TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
1. ADMINISTRADOR	Un empleado de la organización del proveedor a quien se le provisionó el rol de Administrador no tiene restricciones sobre lo que puede ver o actuar en el Portal de proveedores. Cada organización del proveedor necesita al menos un (1) Administrador, pero también puede agregar más empleados como Administradores si es necesario.
2. ADMINISTRADOR-CONSULTORIO	Un empleado de la organización del proveedor que tiene el rol de Administrador-Consultorio tiene los mismos permisos que el Administrador, pero se limita solo a sus consultorios asignados.*
3. EMPLEADO	El rol del Empleado generalmente se reserva para el personal de campo de la organización del proveedor mediante la aplicación móvil de CareBridge (consulte también "CUIDADOR") o para los Empleados que requieren acceso administrativo limitado al Portal de proveedores.
4. EMPLEADO-CONSULTORIO	El rol de Empleado-Consultorio es el mismo que el rol de Empleado, pero se limita solo a su(s) consultorio(s) asignado(s).*
5. MIEMBRO	La persona a la que la organización del proveedor ayuda que está inscrita en el programa de LTSS y recibe servicios en su hogar. También se conoce como "participante" o "beneficiario".
6. CUIDADOR	El empleado de campo de la organización del proveedor que trabaja en el hogar del miembro y lo cuida. (Consulte también "EMPLEADO").
7. USUARIO	Cualquier persona en CareBridge, el WDH o una organización del proveedor que inicia sesión en la solución de EVV de CareBridge, usando el sitio web o la aplicación móvil, para revisar datos o trabajar.
8. PAGADOR/DEPARTAMENTO DE SALUD DE WYOMING (WYOMING DEPARTMENT OF HEALTH, WDH)	Esta organización gestiona el programa de Medicaid de Wyoming, incluida la asignación de miembros, la aprobación de servicios y el pago de los servicios prestados. Se conoce como el WDH.

\*Los consultorios se usan para agrupar miembros y empleados por un atributo común. Los permisos de Administrador-Consultorio y Empleado-Consultorio están limitados a los miembros que también están en el mismo consultorio asignado. Un uso común para los Consultorios es agrupar a las personas por ubicaciones de la organización del proveedor. Vaya a la sección Configuración para obtener más información sobre los Consultorios.

## PORTAL DE PROVEEDORES DE CAREBRIDGE

Hay dos partes de la solución de CareBridge que usarán las organizaciones de proveedores: el Portal de proveedores de CareBridge y la aplicación de CareBridge. El Portal de proveedores de CareBridge es un sitio web que permite a los administradores de la organización del proveedor ver autorizaciones previas, establecer nuevas citas, facturar las consultas completadas y ver los paneles que muestran la información de servicio de la agencia.

**Tenga en cuenta lo siguiente:** CareBridge proporcionará el nombre de usuario del **primer** administrador. Luego, el **primer** administrador creará los nombres de usuario para cualquier otro administrador (o administrador-consultorio) que la organización del proveedor decida agregar. Esta configuración inicial debe completarse antes de que otros administradores puedan iniciar sesión y usar el Portal de proveedores. Consulte la sección Empleados para obtener más información.

### INICIAR SESIÓN EN EL PORTAL DE PROVEEDORES

1. Visite <https://wy.carebridgehealth.com/login>.
2. Después de que el primer Administrador haya completado la configuración inicial y se hayan proporcionado los **nombres de usuario** (por el primer Administrador) y las **identificaciones de proveedores** (por CareBridge), los administradores secundarios pueden usar el enlace **¡Inscríbese!** para crear una contraseña única y acceder al Portal de proveedores. (Los requisitos de contraseña se enumeran en la pantalla). Los administradores deben restablecer su contraseña cada **sesenta (60) días** y los empleados/cuidadores cada **noventa (90) días**.
3. Después de registrarse, los usuarios deben ingresar su **Nombre de usuario** y **Contraseña**, y luego hacer clic en el botón **INICIAR SESIÓN**. (Figura 1).

### NAVEGACIÓN: ENCONTRAR SU CAMINO EN EL PORTAL

En el lado izquierdo de la pantalla se muestran enlaces a las páginas principales del Portal de proveedores (Figura 2). Cada página se analizará en mayor detalle en las partes posteriores de este libro.

**Panel:** Permite a los usuarios (según sus roles) ver gráficos clave y métricas sobre la eficiencia operativa.

**Debates:** Ayuda a los usuarios y cuidadores a hablar entre sí y con el WDH sobre el miembro.

**Autorizaciones:** Muestra autorizaciones previas (prior authorization, PA) que permiten a los usuarios aceptar (reconocer), asignar y establecer citas (según sus roles).

**Citas:** Muestra las próximas citas y permite a los usuarios ver las citas tempranas, tardías y perdidas.

**Consultas:** Permite a los usuarios ver las consultas que se realizan, las Alertas y les permite solicitar reclamaciones.

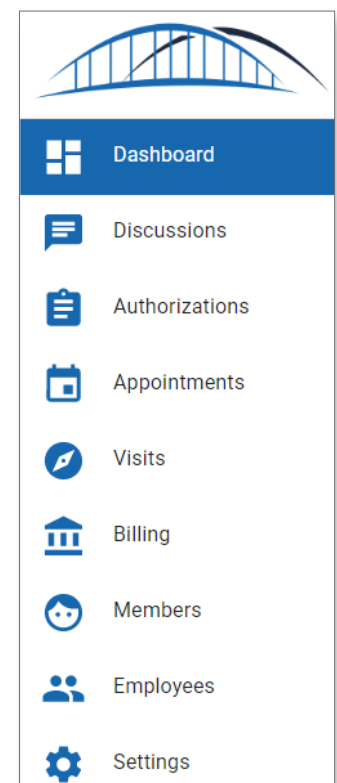
**Facturación:** Permite a los usuarios (según sus roles) gestionar planes de facturación de extremo a extremo.

**Miembros:** Muestra la información del miembro.

**Empleados:** Ayuda a los usuarios (según sus roles) a administrar su fuerza laboral mediante la creación y actualización de perfiles de usuario.

Figure 1. Página de inicio de sesión del portal

Figure 2. Navegación del portal



**Configuración:** Permite a los usuarios configurar ciertos aspectos de la solución de CareBridge.

## APLICACIÓN MÓVIL DE CAREBRIDGE

La segunda parte de la solución de CareBridge es la aplicación móvil de CareBridge. La aplicación está disponible para dispositivos inteligentes Apple y Android, y puede ser usada por los cuidadores para llevar un seguimiento de sus registros de horario, registro de entrada, registro de salida y finalización de consulta.

### DESCARGA

- La aplicación CareBridge es una descarga gratuita y está disponible en la App Store de iOS o la Google Play Store de Android (Figura 3).
- La aplicación requiere permiso de servicios de ubicación. (**Tenga en cuenta lo siguiente:** la ubicación del cuidador solo se guarda durante el proceso de registro de entrada y registro de salida).
- La aplicación admite versiones actuales de los sistemas operativos Apple y Android.
- La aplicación admite los siguientes idiomas: inglés, español y ruso.

### CONFIGURACIÓN

Una vez que la aplicación se descarga en el dispositivo, el cuidador puede abrirla y ver las pantallas de configuración y registro del equipo. Después de elegir su **estado** e ingresar su **Identificación del proveedor** (Figura 4), será enviado a la pantalla de inicio de sesión/inscripción. Al hacer clic en el botón **¡INSCRÍBASE!** debajo del botón azul de **INICIO DE SESIÓN** (Figura 5), el cuidador comienza el proceso de inscripción.

### INICIO DE SESIÓN

Cuando el cuidador inicie sesión, se le pedirá una **Identificación del proveedor**, un **Nombre de usuario** y una **Contraseña de 8 caracteres**. (**Tenga en cuenta lo siguiente:** si el cuidador no está seguro de su **Identificación del proveedor** y/o **Nombre de usuario**, puede obtenerlos de su administrador). Luego, se muestra el **Horario de citas** para hoy (si el cuidador tiene citas programadas previamente). Consulte la sección Registro de entrada y Registro de salida para obtener más información sobre cómo usar la aplicación en los flujos de trabajo de EVV.

Figure 3. Descarga

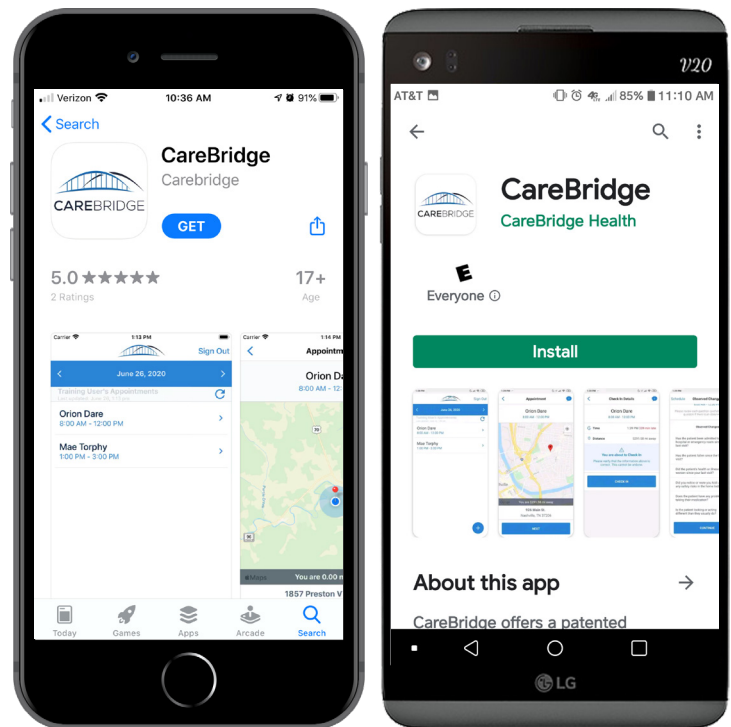


Figure 4. Pantalla de Configuración del equipo

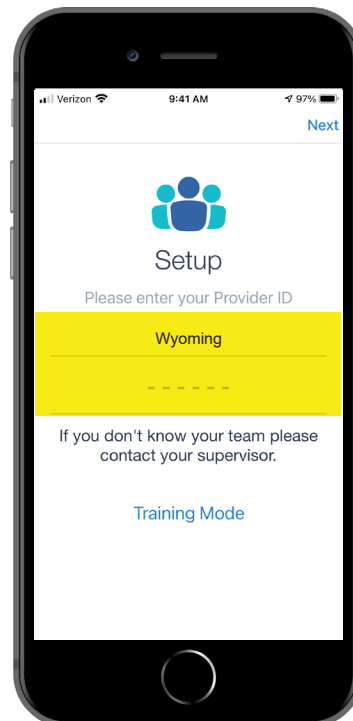
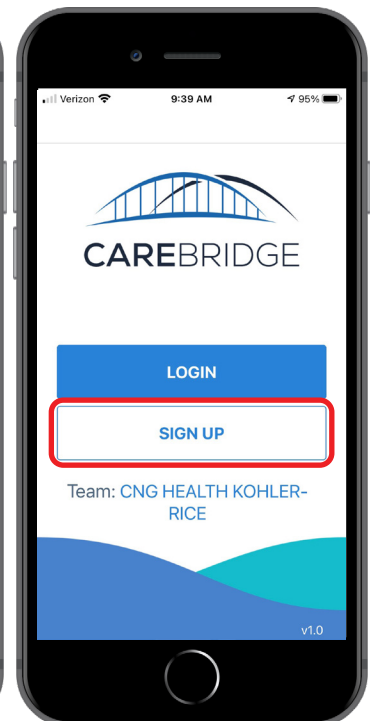


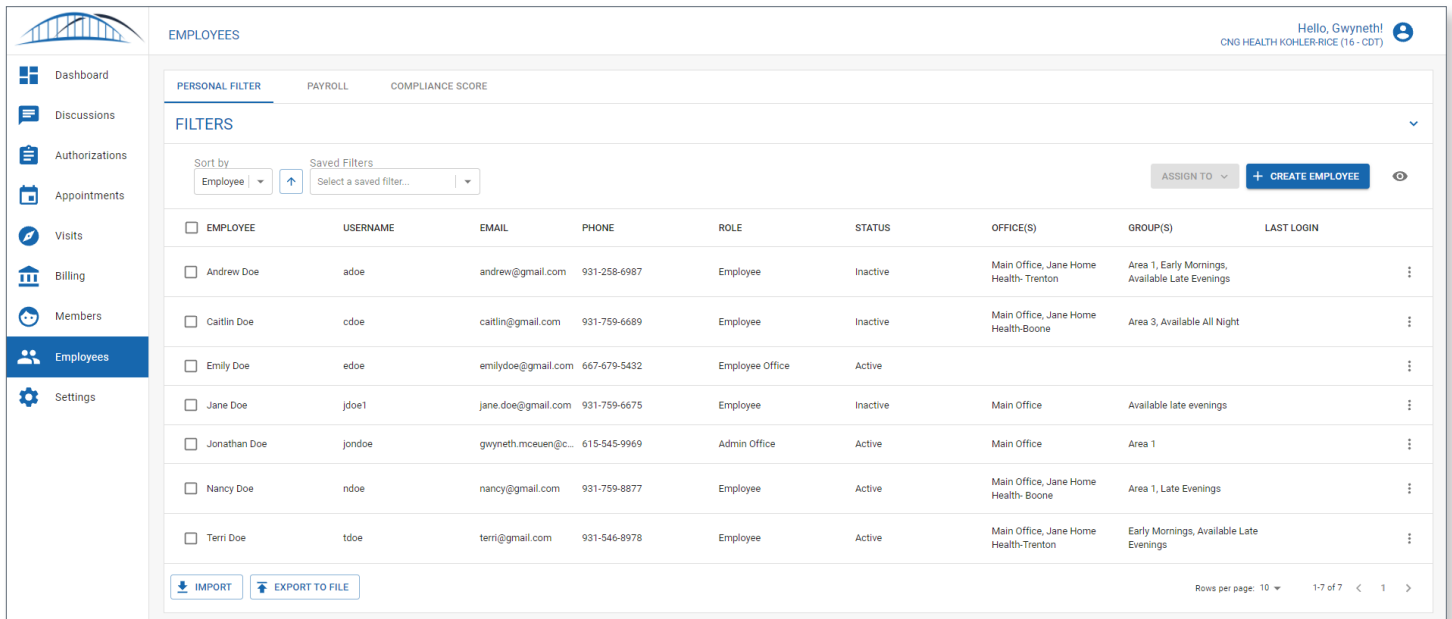
Figure 5. Pantalla de Inscripción



## EMPLEADOS

La página de Empleados en el Portal de proveedores de CareBridge permite a los usuarios ver, actualizar y crear registros de nuevos empleados (usuarios y cuidadores).

Figure 6. Página de empleados



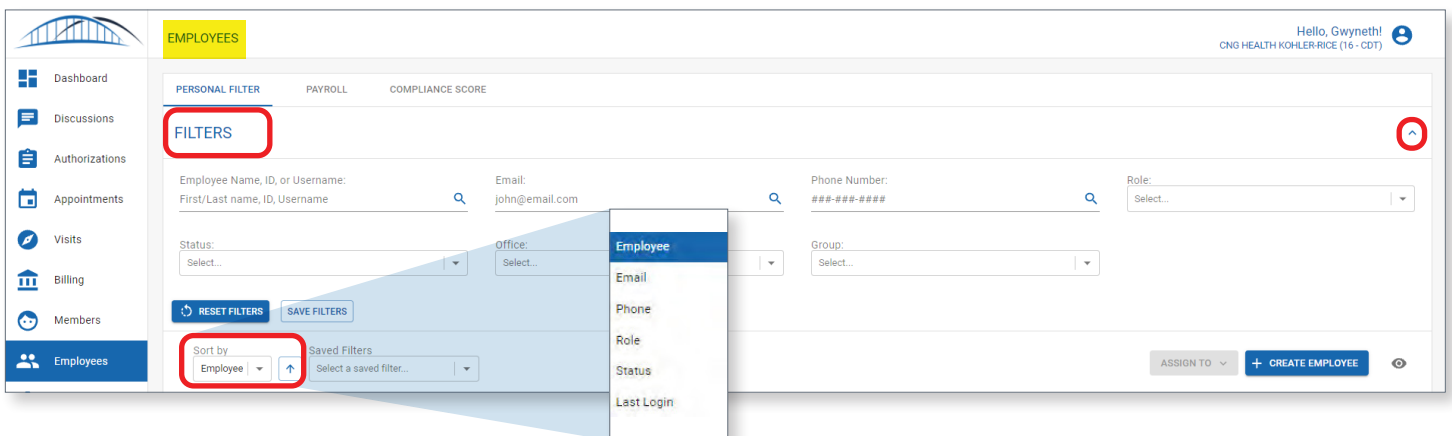
The screenshot shows the 'EMPLOYEES' page with a sidebar on the left containing navigation options: Dashboard, Discussions, Authorizations, Appointments, Visits, Billing, Members, Employees (highlighted), and Settings. The main content area has tabs for 'PERSONAL FILTER', 'PAYROLL', and 'COMPLIANCE SCORE'. Below the tabs is a 'FILTERS' section with a 'Sort by' dropdown set to 'Employee' and a 'Saved Filters' dropdown. A table of employees is displayed with columns: EMPLOYEE, USERNAME, EMAIL, PHONE, ROLE, STATUS, OFFICE(S), GROUP(S), and LAST LOGIN. The table contains 8 rows of employee data. At the bottom of the table are 'IMPORT' and 'EXPORT TO FILE' buttons, and a footer indicating 'Rows per page: 10' and '1-7 of 7'.

EMPLOYEE	USERNAME	EMAIL	PHONE	ROLE	STATUS	OFFICE(S)	GROUP(S)	LAST LOGIN
<input type="checkbox"/>	Andrew Doe	adoe	andrew@gmail.com	931-258-6987	Employee	Inactive	Main Office, Jane Home Health- Trenton	Area 1, Early Mornings, Available Late Evenings
<input type="checkbox"/>	Caitlin Doe	cdoe	caitlin@gmail.com	931-759-6689	Employee	Inactive	Main Office, Jane Home Health-Boone	Area 3, Available All Night
<input type="checkbox"/>	Emily Doe	edoe	emilydoe@gmail.com	667-679-5432	Employee Office	Active		
<input type="checkbox"/>	Jane Doe	jdoe1	jane.doe@gmail.com	931-759-6675	Employee	Inactive	Main Office	Available late evenings
<input type="checkbox"/>	Jonathan Doe	jondoe	gwyneth.mceuen@c...	615-545-9969	Admin Office	Active	Main Office	Area 1
<input type="checkbox"/>	Nancy Doe	ndoe	nancy@gmail.com	931-759-8877	Employee	Active	Main Office, Jane Home Health- Boone	Area 1, Late Evenings
<input type="checkbox"/>	Terri Doe	tdoe	terri@gmail.com	931-546-8978	Employee	Active	Main Office, Jane Home Health-Trenton	Early Mornings, Available Late Evenings

## VER EMPLEADOS

Los usuarios pueden ir a la página de Empleados para ver una vista de todos los empleados que están en el Portal de proveedores (Figura 6). Esta tabla se puede filtrar y ordenar con muchos factores haciendo clic en la **flecha de expansión** en la sección **FILTROS** o usando el menú desplegable **Ordenar por** en la parte superior izquierda de la tabla (Figura 7).

Figure 7. FILTROS de Empleado



The screenshot shows the 'EMPLOYEES' page with the 'FILTERS' section highlighted. The filters include: Employee Name, ID, or Username (First/Last name, ID, Username), Email (john@email.com), Phone Number (###-###-####), Role (Select...), Status (Select...), Office (Select...), and Group (Select...). There are 'RESET FILTERS' and 'SAVE FILTERS' buttons. A 'Sort by' dropdown is set to 'Employee', and a 'Saved Filters' dropdown is visible. A dropdown menu is open, showing options: Employee, Email, Phone, Role, Status, and Last Login. The 'Employees' sidebar item is highlighted.



PERMISOS DE ROL	ADMINISTRADOR	ADMINISTRADOR-CONSULTORIO	EMPLEADO	EMPLEADO-CONSULTORIO
Crear un nuevo empleado	X	X		
Importación masiva de empleados	X	X		
Editar información del empleado	X	X		
Bloqueo de la programación del empleado	X	X		
Generar un código de acceso de empleado 2FA	X	X		
Activar o desactivar un empleado	X	X		
Ver la información de nómina y cumplimiento del empleado	X	X		
Asignar un empleado a un consultorio o grupo	X	X	X	X
Ver detalles del empleado (calendario, citas, consultas)	X	X	X	X
Exportar empleados a un archivo	X	X	X	X

## VER DETALLES DEL EMPLEADO

Para ver más detalles sobre un empleado, el usuario puede hacer clic en el **icono de menú (tres puntos)** (Figura 8) en el lado derecho de la fila del empleado y luego hacer clic en **Detalles del empleado**.

Figure 8. Icono de menú (tres puntos) de la página de Empleados

EMPLOYEE	USERNAME	EMAIL	PHONE	ROLE	STATUS	OFFICE(S)	GROUP(S)	LAST LOGIN
<input type="checkbox"/>	Andrew Doe	adoe		Employee	Inactive	Main Office, Jane Home Health- Trenton	Area 1, Early Mornings, Available Late Evenings	
<input type="checkbox"/>	Caitlin Doe	cdoe		Employee	Inactive	Main Office, Jane Home Health-Boone	Area 3, Available All Night	
<input type="checkbox"/>	Emily Doe	edoe		Employee Office	Active			

Desde la página de Detalles del empleado (Figura 9), los usuarios pueden ver información básica del empleado, como su edad y dirección, **CITAS** futuras, **CONSULTAS** que se han finalizado y una vista de **CALENDARIO** de las consultas para el cuidador.

Figure 9. Página de Detalles del empleado

## CREAR NUEVO EMPLEADO

Los administradores pueden crear nuevos empleados en el sistema uno a la vez o muchos a la vez a través de la importación masiva. Para crear empleados, uno a la vez, el administrador debe seleccionar el botón **+ Crear empleado** en la parte superior de la tabla Empleados (Figura 10).

Figure 10. **+ CREAR EMPLEADO**

En algunos casos, puede ser útil que un administrador ingrese masivamente un grupo de empleados nuevos en la solución de CareBridge. Para hacerlo, el administrador debe seleccionar el botón **IMPORTAR** en la parte inferior izquierda de la página de Empleados, luego puede descargar la plantilla de Excel, completarla y cargar su hoja de cálculo completada haciendo clic en el botón **IMPORTAR** (Figura 11).

**(Tenga en cuenta lo siguiente: si la información en la hoja de cálculo del administrador no es correcta, los perfiles cargados deben actualizarse dentro del Portal de proveedores, no simplemente volver a importarse.)**

Una vez que el administrador haya ingresado a los empleados y cuidadores en el Portal de proveedores, pueden comenzar a iniciar sesión en la aplicación.

Figure 11. Botón **IMPORTAR** de la página del empleado y cuadro de diálogo de **Importación masiva**

## INICIO DE SESIÓN DE NUEVO EMPLEADO

Para crear un perfil de empleado, el administrador debe ingresar el **Nombre de usuario** y la **Identificación del proveedor** para el nuevo empleado y hacer clic en el botón **ENVIAR**. Luego, el administrador le da al nuevo empleado su **Nombre de usuario** e **Identificación de proveedor**. Cuando el nuevo empleado ingresa su nuevo **Nombre de usuario** e **Identificación del proveedor** y hace clic en el botón **ENVIAR**, el Portal de proveedores generará automáticamente el código de **Inscripción** del nuevo empleado y enviará el **Código de inscripción** al nuevo empleado por mensaje de texto o correo electrónico. Una vez que el nuevo empleado recibe su Código de inscripción, puede iniciar sesión y crear su contraseña única. **Tenga en cuenta lo siguiente:** El Código de inscripción es válido por solo 20 minutos.

Después de que el administrador haya creado su perfil del Portal de proveedores, los nuevos empleados deben ir a <https://wy.carebridgehealth.com/login> para iniciar sesión en el Portal. Luego pueden usar el enlace **¡Inscríbese!** para iniciar sesión (Figura 12). Los cuidadores pueden abrir la aplicación en su dispositivo inteligente para iniciar sesión en la aplicación.

Figure 12. Iniciar sesión como empleado nuevo

The screenshot shows the CareBridge login interface. At the top center is the CareBridge logo. Below it are two tabs: 'PROVIDER' (selected) and 'MEMBER'. The main content area is titled 'Sign In' and contains three input fields: 'Username', 'Password', and 'Provider ID'. Below these fields is a blue button labeled 'LOGIN'. Underneath the button are two links: 'Forgot your password?' and 'New to CareBridge? Sign Up!'. The 'Sign Up!' link is highlighted with a red circle. At the bottom of the page, there is a small warning message: 'Warning: CareBridge EVV contains U.S. Government and State of Wyoming Information. By accessing and using the CareBridge EVV application, you are consenting to system monitoring for law enforcement, auditing, and other purposes. Unauthorized use of, or access to the CareBridge EVV application, may subject you to state and federal criminal prosecution and penalties, as well as civil penalties. If you agree, log in to CareBridge EVV. If you disagree, exit now by closing this window.'

## INGRESAR EL CÓDIGO DE INSCRIPCIÓN DEL PORTAL Y CREAR UNA CONTRASEÑA

Si un empleado (usuario o cuidador) no recibe un **Código de inscripción** por mensaje de texto o correo electrónico, un administrador puede darle uno nuevo. Para crear un nuevo código de **Inscripción**, el administrador puede abrir la página Detalles del empleado y hacer clic en el **icono de lápiz** para acceder a los datos de ese empleado. Luego debe desplazarse hacia abajo hasta el campo **Contraseña** y hacer clic en el botón **Generar**. Esto le enviará al empleado un nuevo **Código de inscripción** que es válido durante 20 minutos.

El empleado puede crear una **Contraseña** única que no tenga menos de 8 caracteres de largo, tenga al menos un número y un carácter especial, y al menos una letra mayúscula y una minúscula. Deben verificar la contraseña dos veces y luego hacer clic en **ENVIAR** (Figura 13).

## ACTUALIZAR DETALLES DEL EMPLEADO

Para actualizar los detalles del empleado, el administrador debe seleccionar el **icono de lápiz** junto al nombre del empleado en la página Detalles del empleado (Figura 15). Luego podrán editar los campos de detalles del empleado. El administrador debe hacer clic en el botón **GUARDAR** en la parte inferior para guardar sus cambios cuando termine.

Figure 13. Ingrese el **Código de registro** y cree una **Contraseña nueva**

Figure 14. Iniciar sesión como nuevo usuario

Figure 15. Icono de lápiz de Detalles del empleado y botón **GUARDAR**

Además de la información básica, las viñetas de la siguiente lista son clave para configurar el perfil del empleado:

- **Nombre de usuario:** Este campo debe completarse. El administrador enviará el **Nombre de usuario** al nuevo empleado para que pueda registrarse en el portal o la Aplicación de proveedores. Recomendamos usar la primera letra del nombre del empleado más su apellido, sin espacios, o la dirección de correo electrónico del empleado.
- **Fecha de nacimiento:** Se usa para fines de facturación y seguridad (MM/DD/AAAA).
- **Correo electrónico:** Si el empleado desea recibir el código de inscripción de 6 dígitos por correo electrónico, el usuario puede ingresar una dirección de correo electrónico válida.
- **Número de teléfono móvil:** Si el empleado desea recibir el código de inscripción de 6 dígitos por mensaje de texto, el usuario debe ingresar un número de teléfono inteligente válido. (Se aplican tarifas de mensajería de texto o datos).
- **Tarifa del trabajador:** La tarifa del trabajador se usa para realizar informes de nómina.



- **PIN de respuesta de voz interactiva (Interactive Voice Response, IVR):** Si el empleado desea utilizar la IVR (consulte la sección “Registro de entrada y registro de salida”), se deberá ingresar un **PIN de IVR**.
- **Rol:** Se usa para diferenciar a un tipo de empleado de otro. Los roles de usuario del Portal de proveedores son:
  - Un rol de **Administrador** no tiene límites sobre lo que puede ver o actuar. Cada organización del proveedor necesita al menos un usuario Administrador, pero se puede provisionar a muchos usuarios con el rol de administrador.
  - Un rol de **Administrador-Consultorio** tiene los mismos permisos que el Administrador, pero se limitaría solo al(a) consultorio(s) asignado(s).\*
  - Un rol de **Empleado** se usa mayormente para el personal de campo que usa la aplicación (cuidador) o para los usuarios que requieren algún acceso administrativo al Portal de proveedores.
  - Un **Empleado-Consultorio** tiene los mismos permisos que el rol de Empleado, pero solo podría ver y actualizar la información dentro de su(s) consultorio(s) asignado(s).\*

**CONSEJO TÉCNICO**

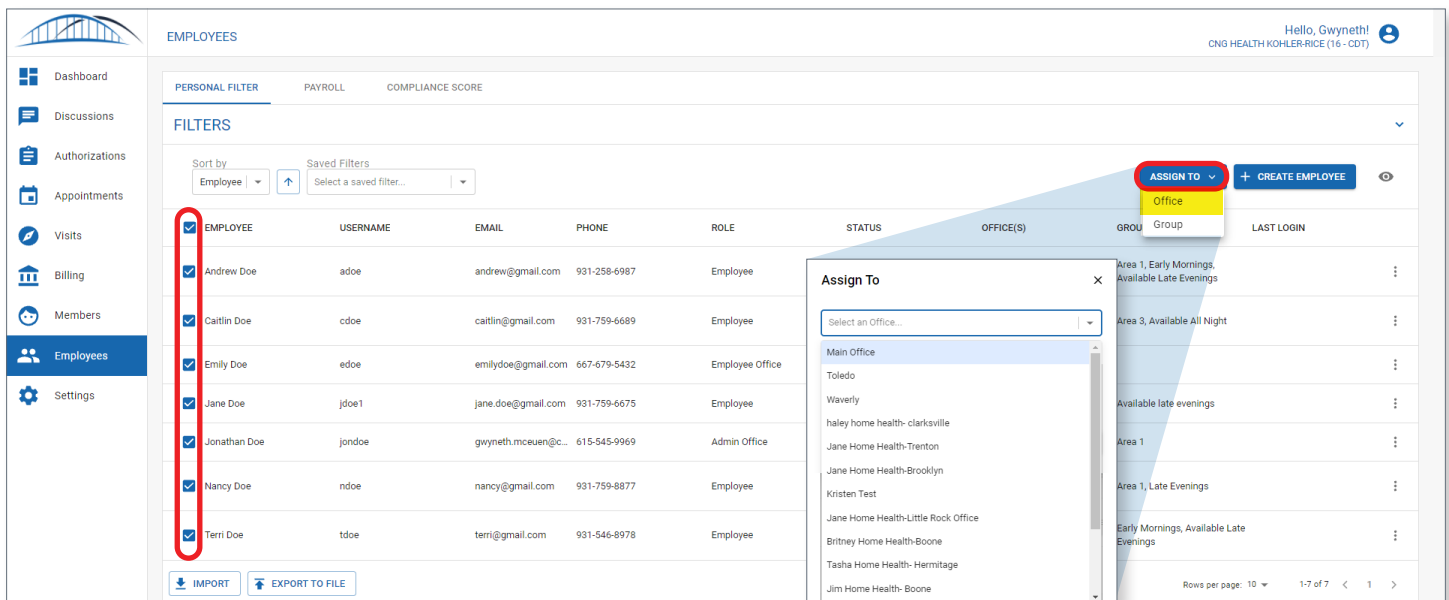
Aunque los campos de **Correo electrónico** y **Número de teléfono móvil** aparecen como opcionales, los **Administradores** deben completar al menos uno de estos campos.

\*Los consultorios se usan para agrupar a los miembros y a los usuarios/cuidadores mediante una característica común. Los permisos de **Empleado-Consultorio** y **Administrador-Consultorio** están limitados a los miembros que también están en el(los) mismo(s) consultorio(s) asignado(s). Un uso común para los Consultorios es agrupar a las personas por ubicaciones de la organización.

**ASIGNAR EMPLEADOS A CONSULTORIOS Y/O GRUPOS (OPCIONAL)**

Los empleados y miembros pueden asignarse a consultorios o grupos para ayudar en la programación de cuidadores a los miembros y para poder ejecutar informes por ubicación de la organización o tipo de empleado. El usuario puede seleccionar uno o varios empleados usando la **casilla de verificación** a la izquierda de su nombre, y hacer clic en el botón **Asignar a** en la parte superior derecha de la página (Figura 16) para asignar los empleados seleccionados a un **Consultorio** o **Grupo**. Para obtener más información sobre **Consultorios** y **Grupos**, consulte la sección “Configuración”.

Figure 16. Lista desplegable **ASIGNAR A** del empleado



## INFORMES DE EMPLEADOS

El **FILTRO PERSONAL** es la vista predeterminada de la página de Empleados. El **FILTRO PERSONAL** es la vista que puede modificarse para adaptarse a las necesidades personales del usuario. Esta vista se puede usar para filtrar y ordenar los datos (en esta página, los datos de los empleados) para encontrar la información más útil. También se han creado otros dos **informes** (Figura 17) para permitir que el usuario navegue rápidamente a los datos útiles de los empleados:

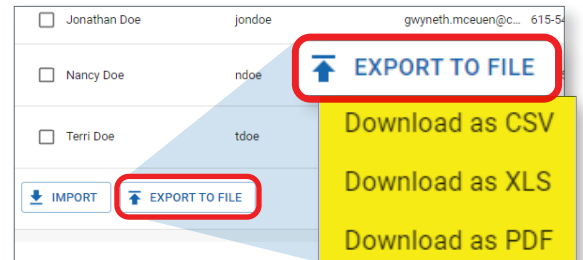
Figure 17. **Informes de empleados**



- **NÓMINA:** Este informe proporciona al usuario información de nómina para un tiempo determinado en función de las consultas que se finalizaron en ese período.
- **PUNTAJE DE CUMPLIMIENTO:** Este informe arroja una lista de todos los empleados ordenados en orden ascendente por puntaje de cumplimiento. El puntaje de cumplimiento es el porcentaje de consultas de EVV cumplidoras (definidas como consultas de EVV o IVR) en comparación con la cantidad total de consultas. Algunos ejemplos de consultas incumplidoras son las entradas manuales, las consultas tempranas, las consultas tardías o las consultas perdidas.

**Tenga en cuenta lo siguiente:** Wyoming aún no ha creado una expectativa de cumplimiento exigible; sin embargo, esta herramienta está disponible para que las organizaciones de proveedores la usen para monitorear su propio cumplimiento organizacional. Para exportar cualquiera de los datos de la página de Empleados a un archivo **PDF**, **XLS** o **CSV**, el administrador puede hacer clic en el botón **EXPORTAR A ARCHIVO** en la parte inferior de la página (Figura 18). Luego, se crea un archivo y se enumera en la página de Configuración en la pestaña **DOCUMENTOS**. Para obtener más información, consulte la sección de Configuración.

Figure 18. Botón y menú de **EXPORTAR A ARCHIVO** de empleados



# MIEMBROS



La página de Miembros en el Portal de proveedores permite al usuario ver y actualizar la información del miembro. Las actualizaciones realizadas en el Portal de proveedores no cambiarán la información en el WDH, pero se guardarán en el Portal como información complementaria para los miembros. La página de Miembros muestra los datos del archivo del miembro (enviado por el WDH) y se actualiza todos los días con la información más reciente (Figura 19).

Si tiene preguntas, nuestro equipo siempre está aquí para ayudarlo. Simplemente envíe un correo electrónico a [wyevv@carebridgehealth.com](mailto:wyevv@carebridgehealth.com) o llámenos al 1 (855) 912-3301.

Figure 19. Página de **Opciones de flecha de expansión y Ordenar por** de los FILTROS en la página de Miembros

PERMISOS DE ROL	ADMINISTRADOR	ADMINISTRADOR-CONSULTORIO	EMPLEADO	EMPLEADO-CONSULTORIO
<a href="#">Ver miembros activos y no asignados y sus puntajes de cumplimiento*</a>	X	X	X	X
<a href="#">Ver detalles del miembro (calendario, citas, consultas, plan de atención)</a>	X	X	X	X
<a href="#">Editar información del miembro (direcciones, números de teléfono, identificación, licencia, consultorio, grupo)</a>	X	X	X	X
<a href="#">Editar Plan de atención (EVV)</a>	X	X	X	X
<a href="#">Exportar miembros a un archivo</a>	X	X	X	X

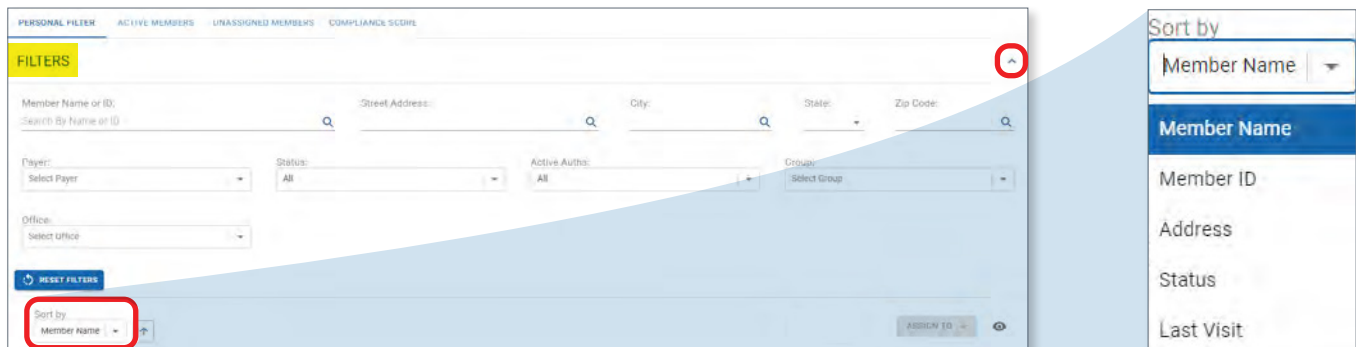
\*Los puntajes de cumplimiento del miembro son puntajes basados en las consultas tardías acumuladas, las consultas perdidas y las entradas manuales realizadas por todos los cuidadores que asisten al miembro. Este puntaje no refleja la participación de los miembros.

## VER MIEMBROS

Una vez que un usuario vaya a la página de Miembros, verá una tabla que muestra los miembros que están en el Portal de proveedores (Figura 19). Esta tabla se puede filtrar y ordenar con muchos factores haciendo clic en la flecha de expansión en la sección **FILTROS** o el menú desplegable **Ordenar por** ubicado en la parte superior izquierda de la tabla (Figura 20).

### VER DETALLES DEL MIEMBRO


Figure 20. Icono de menú de Miembros (tres puntos)



Para ver más detalles sobre un miembro, el usuario puede hacer clic en el **icono de menú (3 puntos)** en el lado derecho de la fila del miembro y luego hacer clic en el botón **Detalles del miembro** (Figura 21).

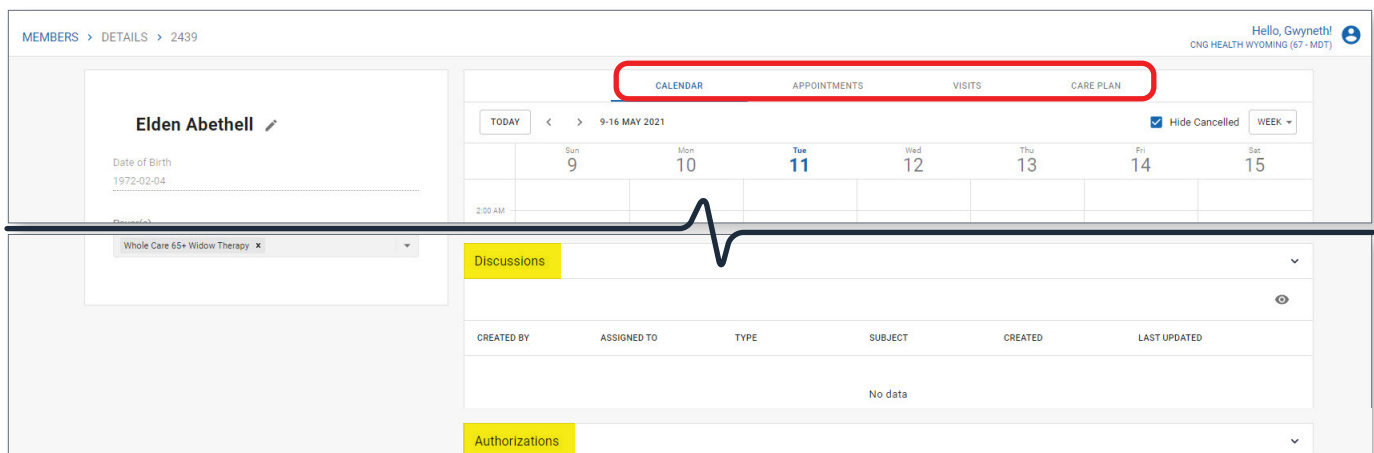
Desde la página de Detalles del miembro (Figura 22), el usuario puede ver la información básica del miembro, las **CITAS**

Figure 21. Detalles del miembro

<input type="checkbox"/>	Payton Abramovic	231876	407101075164973	53693 REINKE AVENUE MEMPHIS, TN 38104	Iowa Total Care	Yes	Active	Main Office, Monya's Office	dianes team north, southwest	03/03/2021	
<input type="checkbox"/>	Alex Albon	282898	30111	Test test, IA 0	Horizon, UHC, Aetna	Yes	Active	East Nashville Office, BIANCA'S OFFICE, Michelles Office	Have dogs	03/08/2021	⋮
<input type="checkbox"/>	Charo Alvarez	282885	1231235	1427 Maxwell Street OXFORD, MD 21654	Horizon, UHC, Aetna	Yes	Active			03/12/2021	⋮

futuras, las **CONSULTAS** que han finalizado, una vista de **CALENDARIO** de las consultas, su **PLAN DE ATENCIÓN DE EVV**, los debates y las autorizaciones (previas).

Figure 22. Pantalla del **Plan de atención** del miembro (EVV)





## REALIZAR O CAMBIAR LAS ACTIVIDADES DEL PLAN DE ATENCIÓN (EJV) DEL MIEMBRO

En **Detalles del miembro**, un administrador debe crear un **Plan de atención (EJV)** para un miembro. Un **Plan de atención (EJV)** es una lista de tareas, definidas por el WDH, que debe realizar un cuidador con el miembro. El Administrador obtiene el Plan de atención del miembro del WDH y lo convierte en una lista de actividades (tareas) del **Plan de atención (EJV)** en el Portal de proveedores. Al seleccionar el botón **+ AGREGAR ACTIVIDAD** (Figura 23), se abrirá la pantalla **Actividad del plan de atención (EJV)**, donde se pueden ajustar la **ACTIVIDAD** y la **FRECUENCIA** (tasa) y agregar **COMENTARIOS**, si es necesario.

Figure 23. Casillas de verificación de citas y botón EDITAR CITAS

The screenshot displays the 'CARE PLAN' section for member Payton Abramovic. The interface includes a sidebar with navigation options, a member profile, and a table of activities. A red box highlights the '+ ADD ACTIVITY' button. A yellow box highlights the 'As of' dropdown menu in the table header, and another yellow box highlights the 'Edit Activity' button in the table footer. A modal window titled 'Care Plan Activity' is open, showing fields for Activity, Frequency, and Comments.

Estas actividades del **Plan de atención (EJV)** se pueden actualizar en cualquier momento haciendo clic en el **icono del menú (tres puntos)** en la fila de la actividad (tarea) y seleccionando **Editar actividad**. Cualquier cambio en el Plan de atención (EJV) debe basarse en las tareas del plan de atención definidas por el Plan de atención del WDH. El usuario también puede ver versiones anteriores del Plan de atención (EJV) haciendo clic en el menú desplegable **A partir de** en la parte superior derecha de la tabla. Vaya a la sección "Registro de entrada y registro de salida" para obtener más información sobre cómo se enumera el Plan de atención (EJV) para cuidadores como parte de una consulta.

## EDICIÓN MASIVA DE INFORMACIÓN DE CITAS

En Detalles del miembro, el administrador puede cambiar masivamente muchos horarios de citas y asignaciones de cuidadores. Para lograr esto, el administrador puede ir a la pestaña **CITAS** y cambiar los grupos de citas haciendo clic en las **casillas de verificación** en el extremo izquierdo de las filas de citas. Luego, el administrador puede hacer clic en el botón **EDITAR CITAS** (Figura 24).

Figure 24. Pantallas **ENVIAR** y **CONFIRMAR** de Editar citas

The screenshot shows the 'Edit Appointments' interface for member Payton Abramovicz. The left sidebar contains navigation options like Dashboard, Discussions, Authorizations, Appointments, Visits, Billing, Members, Employees, and Settings. The main content area shows member details and a table of appointments. A red box highlights the 'EDIT APPPOINTMENTS' button in the top right corner of the appointment table.

DATE	START TIME	END TIME	EMPLOYEE	AUTH #	SERVICE	APPT ID	STATUS	
<input checked="" type="checkbox"/>	04/08/2021	02:00 PM	03:20 PM	Bleep Blorp	OP01992	SS125	2435361	Late
<input checked="" type="checkbox"/>	04/09/2021	02:00 PM	03:20 PM	Bleep Blorp	OP01992	SS125	2435362	Scheduled
<input checked="" type="checkbox"/>	04/10/2021	02:00 PM	03:20 PM	Bleep Blorp	OP01992	SS125	2435363	Scheduled
<input checked="" type="checkbox"/>	04/11/2021	07:00 PM	08:00 PM	Michael Test	OP01992	SS125	2435364	Scheduled
<input checked="" type="checkbox"/>	04/12/2021	07:00 PM	08:00 PM	Michael Test	OP01992	SS125	2435365	Scheduled
<input checked="" type="checkbox"/>	04/13/2021	07:00 PM	08:00 PM	Michael Test	OP01992	SS125	2435366	Scheduled
<input type="checkbox"/>	04/14/2021	07:00 PM	08:00 PM	Michael Test	OP01992	SS125	2435367	Cancelled
<input type="checkbox"/>	04/15/2021	07:00 PM	08:00 PM	Michael Test	OP01992	SS125	2435368	Cancelled
<input type="checkbox"/>	04/16/2021	07:00 PM	08:00 PM	Michael Test	OP01992	SS125	2435369	Cancelled
<input type="checkbox"/>	04/17/2021	07:00 PM	08:00 PM	Michael Test	OP01992	SS125	2435370	Cancelled

A continuación, el administrador debe realizar los cambios de **Hora de inicio** y/u **Hora de finalización**, elegir el cuidador adecuado si es necesario y hacer clic en **ENVIAR** (Figura 25). En la siguiente pantalla, el administrador puede volver a verificar sus cambios y hacer clic en **VOLVER** para hacer más cambios o editar los que ya hizo. Finalmente, el administrador puede hacer clic en **CONFIRMAR** para guardar sus cambios.

Figure 25. **Icono de lápiz de detalles del miembro**

The figure shows two screenshots of the 'Edit Appointments' dialog box. The left screenshot shows the dialog with a pencil icon and a 'SUBMIT' button highlighted. The right screenshot shows the dialog with a confirmation message and a 'CONFIRM' button highlighted.

DATE	START TIME	END TIME	APPT ID	EMPLOYEE
04/09/2021	02:00 PM	03:20 PM	2435362	Bleep Blorp
04/10/2021	02:00 PM	03:20 PM	2435363	Bleep Blorp
04/11/2021	07:00 PM	08:00 PM	2435364	Michael Test
04/12/2021	07:00 PM	08:00 PM	2435365	Michael Test
04/13/2021	07:00 PM	08:00 PM	2435366	Michael Test

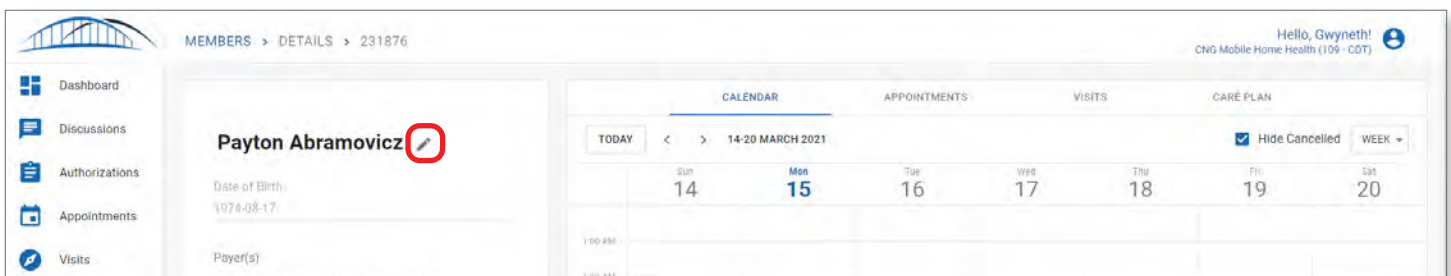
## ACTUALIZAR DETALLES DEL MIEMBRO

La página de Detalles del miembro se llena con datos del archivo del miembro (enviado por el WDH) y contiene información que se actualiza todos los días. En casos poco frecuentes, es posible que el usuario deba actualizar la dirección o el número de teléfono de un miembro. Si es necesario actualizar la dirección **principal** o el número de teléfono, se debe seguir el proceso correcto comunicándose con el administrador de casos del miembro para notificarle sobre cualquier cambio permanente en el contacto principal.

**Tenga en cuenta lo siguiente:** Cambiar los detalles en el sistema CareBridge **no cambiará los detalles en el sistema del WDH. Si se realizan cambios secundarios, comuníquese con el WDH y actualícelos también.**

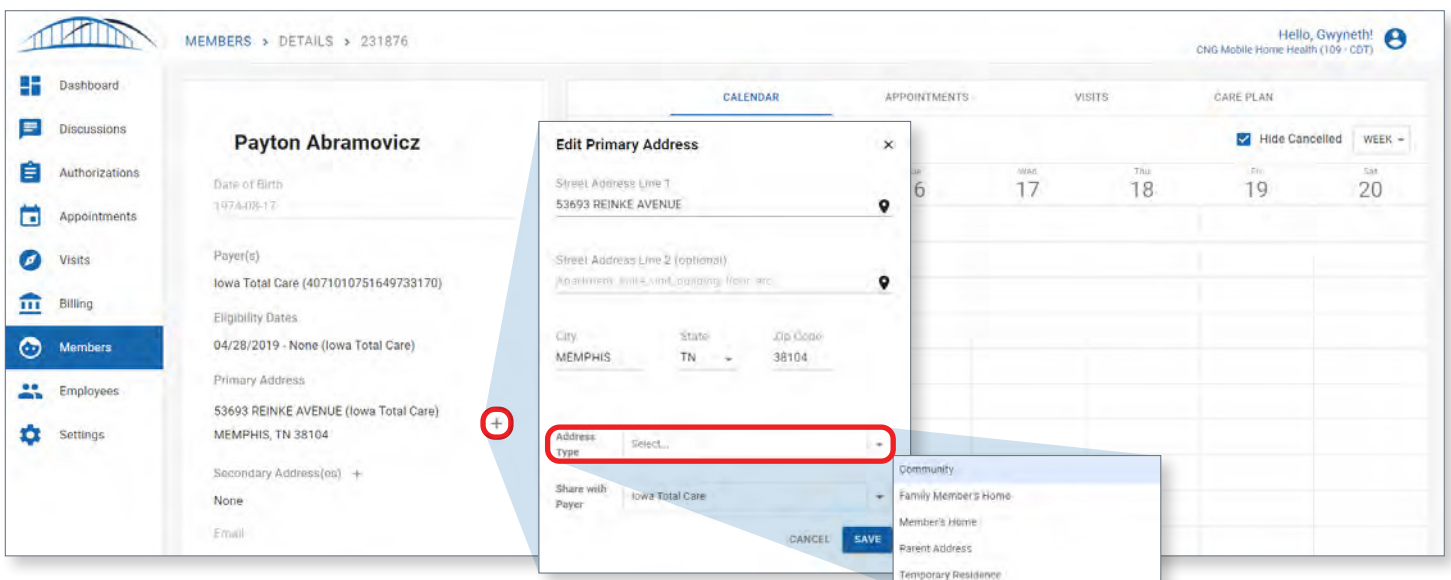
**Para agregar o cambiar direcciones secundarias** o números de teléfono, el usuario puede hacer clic en el **icono de lápiz** junto al nombre del miembro en los Detalles del miembro (Figura 26).

Figure 26. Actualización de dirección secundaria del miembro



Después de hacer clic en el icono de lápiz, el usuario puede agregar la dirección secundaria nueva/corregida o el número de teléfono (Figura 27). El menú desplegable **Tipo de dirección** es un lugar para registrar dónde se encuentra el miembro si no está en su casa, por ejemplo, "Iglesia", "Hogar del familiar" o "Residencia temporal". El usuario debe hacer clic en **GUARDAR** para confirmar el cambio y luego hacer clic en **GUARDAR** nuevamente dentro de la página Detalles del miembro para confirmarlo. Si se siguen estos pasos, se actualizará la dirección secundaria o el número de teléfono. Este cambio abrirá un Debate automáticamente y se puede ver en cualquier momento en la sección "Debates" de los detalles del miembro. **(Tenga en cuenta que el usuario puede actualizar, pero no eliminar la información secundaria).**

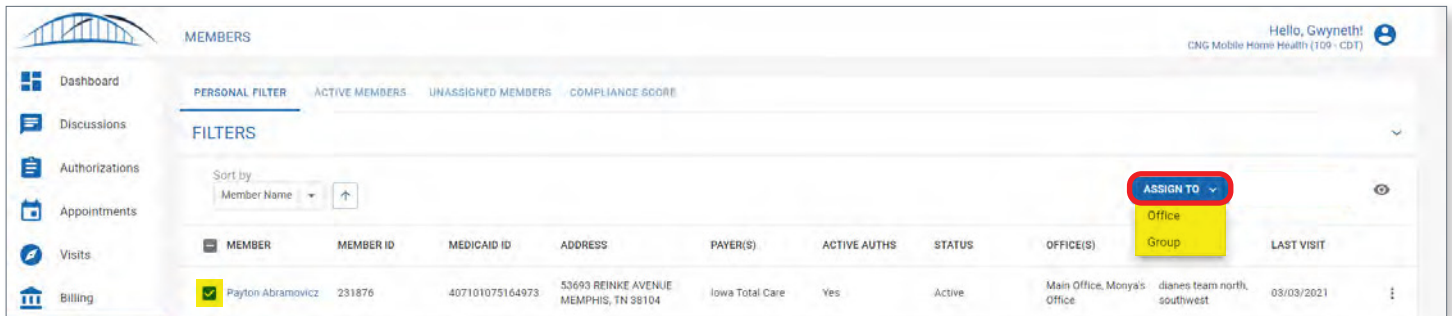
Figure 27. Lista desplegable **ASIGNAR A** del miembro



## ASIGNAR MIEMBROS A CONSULTORIOS Y/O GRUPOS

Para asignar miembros a **consultorios** o **grupos**, el administrador puede usar las **casillas de verificación** junto a los nombres de los Miembros en la página de Miembros para seleccionarlos. Luego debe seleccionar el botón **ASIGNAR A** en la parte superior derecha de la tabla (Figura 28). (Consulte la sección Configuración para obtener más información sobre la funcionalidad que proporcionan los consultorios y los grupos).

Figure 28. **FILTRO PERSONAL** e **informes de la página de Miembros**



## INFORMES DE MIEMBROS

El **FILTRO PERSONAL** es la vista predeterminada de la página de Miembros. El **FILTRO PERSONAL** es la vista que puede modificarse para adaptarse a las necesidades personales del usuario. Esta vista se puede usar para filtrar y ordenar los datos (en esta página, los datos de los miembros) para encontrar la información más útil. También se han creado otros tres **informes** (Figura 29) para permitir que el usuario navegue rápidamente a los datos útiles de los empleados:

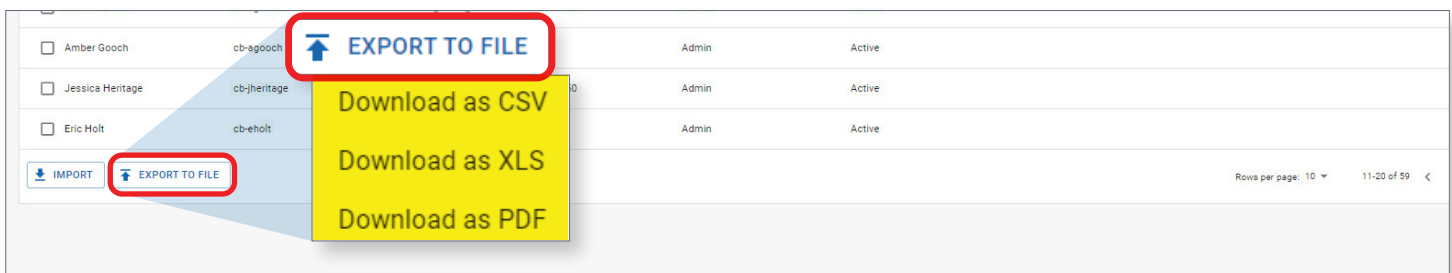
Figure 29. **Opciones de EXPORTAR AL ARCHIVO** del miembro



- **MIEMBROS ACTIVOS:** Este informe enumera todos los miembros activos.
- **MIEMBROS SIN ASIGNAR:** Este informe enumera todos los miembros que no han sido asignados a un consultorio.
- **PUNTAJE DE CUMPLIMIENTO:** Este informe enumera a todos los miembros por Puntaje de cumplimiento (determinado por la cantidad de visitas tardías, perdidas y/o editadas manualmente).

Para exportar cualquier dato de la página de Miembros a un archivo **PDF**, **XLS** o **CSV**, el usuario debe hacer clic en el botón **EXPORTAR A ARCHIVO** en la parte inferior de la página (Figura 30). Después de hacer clic en el tipo de archivo, el archivo comenzará a descargarse y aparecerá en la página de Configuración en la pestaña **DOCUMENTOS**.

Figure 30. **Opciones de EXPORTAR AL ARCHIVO** del miembro





# AUTORIZACIONES



La página de Autorizaciones en el Portal de proveedores permite a los usuarios ver, confirmar (aceptar) y gestionar las autorizaciones (previas). El WDH autoriza los servicios que se pueden proporcionar a un miembro antes de que una organización del proveedor pueda proporcionar los servicios al miembro. Este proceso de autorización previa garantiza que los miembros reciban servicios que han sido aprobados. *Tenga en cuenta lo siguiente: Estas se denominan comúnmente dentro de los programas de exención como “Autorizaciones previas” (Prior Authorization, “PA”). La página de Autorizaciones (Figura 31) se llena con datos del archivo de PA (enviado por el WDH) y se actualiza todos los días con la información más reciente.*

Figure 31. Página de Autorizaciones

MEMBER	RECEIVED DATE	START DATE	END DATE	UNITS	AUTH #	SERVICE	MODIFIERS	SCHEDULED UTILIZATION %	BILLED UTILIZATION %	PAYER	STATUS	EMPLOYEE
Andy Williams	04/07/2021	11/17/2020	07/10/2022	1212	1001	T1019		38.2	0	Wyoming Department of Health	✓ Acknowledged	Andrew Zallie
Zsazsa Pharoah	03/24/2021	11/17/2020	07/10/2022	1212	1002	T1019		0.5	0	Wyoming Department of Health	✓ Acknowledged	Andrew Zallie
Elden Abethell	03/24/2021	11/17/2020	07/10/2022	1212	1001	S5150		0.66	0.08	Wyoming Department of Health	✓ Acknowledged	Andrew Zallie
Zsazsa Pharoah	03/24/2021	11/17/2020	07/10/2022	1212	1003	T1005		0.17	0	Wyoming Department of Health	✓ Acknowledged	Andrew Zallie

PERMISOS DE ROL	ADMINISTRADOR	ADMINISTRADOR-CONSULTORIO	EMPLEADO	EMPLEADO-CONSULTORIO
<a href="#">Reconocer o rechazar autorizaciones</a>	X	X	X	X
<a href="#">Asignar un empleado a una autorización</a>	X	X	X	X
<a href="#">Programar una cita contra una autorización</a>	X	X		
<a href="#">Ver detalles de la autorización</a>	X	X	X	X
<a href="#">Exportar autorizaciones a un archivo</a>	X	X	X	X

## VER AUTORIZACIONES

La página de Autorizaciones muestra una tabla de todas las PA que se encuentran en el Portal de proveedores (Figura 31). Esta tabla se puede filtrar y ordenar de muchas maneras haciendo clic en la flecha de expansión o en la palabra **FILTROS** o eligiendo en el menú desplegable **Ordenar por** en la parte superior izquierda de la tabla (Figura 32).

Figure 32. Opciones de **FILTROS** y **Ordenar por** de la Autorización

The screenshot shows the 'AUTHORIZATIONS' page with a 'FILTERS' section on the left and a 'Sort by' dropdown menu on the right. The 'Sort by' menu is open, showing options like 'Received Date', 'Start Date', 'End Date', etc. The 'Updated Date' option in the 'Sort by' menu is highlighted with a red box.

## ACUSAR RECIBO (ACEPTAR) DE UNA AUTORIZACIÓN

Cuando las PA se envían a una organización del proveedor, se mostrarán en la página de Autorizaciones con el estado **Recibida**. El usuario deberá confirmar, o aceptar, la PA haciendo clic en el botón **Recibida** y seleccionando **Confirmar** en el menú desplegable (Figura 33). Esto actualizará la tabla y le informará al WDH que se ha confirmado la PA. La organización del proveedor debe responder a todas las PA. Si no puede aceptar una PA, debe comunicarse directamente con el WDH.

Figure 33. Reconocer autorizaciones

MEMBER	RECEIVED DATE	START DATE	END DATE	UNITS	AUTH #	SERVICE	IV	SCHEDULED UTILIZATION %	BILLED UTILIZATION %	PAYER	STATUS	EMPLOYEE
Luce Pray	03/03/2021	01/03/2020	08/25/2021	1609	811771058477461	SS125		0	0	Wyoming Department of Health	<div style="border: 1px solid red; border-radius: 50%; padding: 2px;"> <span>▼ Recibida</span>  <span>Confirmar</span> </div>	Select...

## ASIGNAR UN EMPLEADO A UNA AUTORIZACIÓN

Para asignar un cuidador a una PA, el usuario debe seleccionar el menú **desplegable** y elegir el **nombre** del cuidador de la lista (Figura 34). Esto actualizará la asignación en la tabla.

Figure 34. Lista desplegable de Asignar autorizaciones

MEMBER	RECEIVED DATE	START DATE	END DATE	UNITS	AUTH #	SERVICE	MODIFIERS	SCHEDULED UTILIZATION %	BILLED UTILIZATION %	PAYER	STATUS	EMPLOYEE
Luce Pray	03/03/2021	01/03/2020	08/25/2021	1609	811771058477461	SS125		0	0	Wyoming Department of Health	<div style="border: 1px solid blue; border-radius: 50%; padding: 2px;"> <span>✓ Acknowledged</span> </div>	<div style="border: 1px solid red; border-radius: 50%; padding: 2px;"> <span>▼ Select...</span> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>Eric Holt</li> <li>Heldi Huerta</li> <li>Monya Hunter</li> <li>Jacob Johnson</li> <li>Jane Jones</li> <li>Matt Klooster</li> <li>Julie Lacey</li> <li>BreAnn Maddox</li> <li>Saye Marouka</li> </ul>
Shannon Wollrauch	03/03/2021	03/17/2020	11/07/2021	1978	316077053546905	SS125		0	0	Wyoming Department of Health	<div style="border: 1px solid gray; border-radius: 50%; padding: 2px;"> <span>▼ Received</span> </div>	Select...
Jennine Airon	03/03/2021	01/24/2020	09/15/2021	1673	030806994065642	SS125		0	0	Wyoming Department of Health	<div style="border: 1px solid gray; border-radius: 50%; padding: 2px;"> <span>▼ Received</span> </div>	Select...
Jaymie Oxshott	03/03/2021	01/04/2020	08/26/2021	1301	348819370847195	SS125		0	0	Wyoming Department of Health	<div style="border: 1px solid gray; border-radius: 50%; padding: 2px;"> <span>▼ Received</span> </div>	Select...
Corbett Rohlfing	03/03/2021	01/21/2020	09/12/2021	1494	159921070095151	SS125		0	0	Wyoming Department of Health	<div style="border: 1px solid gray; border-radius: 50%; padding: 2px;"> <span>▼ Received</span> </div>	Select...

**PROGRAMAR CITAS (OPCIONAL)**

Cuando se visualiza una PA en la página de Autorizaciones, un administrador puede programar citas. Al hacer clic en el **icono de calendario** en la página de Autorizaciones (Figura 35), el administrador puede ir a la pantalla de Programación de citas. Para obtener más información sobre cómo programar citas, vaya a la sección "Citas".

Figure 35. Programar citas desde la página de Autorizaciones

Stephan Janikowski	03/03/2021	01/03/2020	08/25/2021	2202	87084634788343	S5125				1.27	Wyoming Department of Health	Acknowledged	Gwyneth Moe	
Nonah Parade	03/03/2021	02/14/2020	10/06/2021	1274	831719462294131	S5125				0	Wyoming Department of Health	Acknowledged	Matt Smith	
Waylen D'arrigo	03/03/2021	03/02/2020	10/23/2021	1556	083387084770947	S5125				0	Wyoming Department of Health	Received	Select...	

**DETALLES DE LA AUTORIZACIÓN**

Para que un usuario vea más detalles sobre una PA, debe hacer clic en el **icono de menú (3 puntos)** en el lado derecho de la fila de PA y luego hacer clic en **Detalles de la autorización** (Figura 36).

Figure 36. Menú de Autorizaciones (tres puntos)

MEMBER	UPDATED DATE	START DATE	END DATE	UNITS	AUTH #	SERVICE	MODIFIERS	SCHEDULED UTILIZATION %	BILLED UTILIZATION %	PAYER	STATUS	EMPLOYEE
Carri Boughen	09/08/2020	03/10/2020		1520	444037710316479	S5125		0	0	CB Payer	Acknowledged	Select...

EXPORT TO FILE Rows per page: 10

Desde la página de Detalles de la autorización (Figura 37), el usuario puede ver las fechas de inicio y finalización, los códigos de servicio, los modificadores, las horas, las unidades, los límites, los horarios, los porcentajes de uso, así como las **citas** futuras y las **consultas** terminadas relacionadas con la autorización.

Figure 37. Detalles de la Autorización

**Carri Boughen**  
**Authorization 444037710316479**  
 03/10/2020 - None  
 Status: Acknowledged (Kristen Myers)

As of 09/08/2020 11:36 AM (current)

**Authorization Details**

**UNITS**

SCHEDULED UNITS  
0 UNITS OF 1520 UNITS USED

1520

● SCHEDULED ● AVAILABLE

BILLED UNITS  
0 UNITS OF 1520 UNITS USED

1520

● BILLED ● AVAILABLE

Payer: CB Payer    Auth Number: 444037710316479    Start-End Date: 03/10/2020 - End Date

Service Code: S5125    Units: 1520    Diagnosis Code 1: Z7689    Diagnosis Code 2:

Employee: Select...    Member Eligibility: 03/20/2019 - None

No Current Note

Attach File    RESET

Authorizations Segments

Desplácese hacia abajo en la ventana para Segmentos de Autorización y Citas/consultas

SCHEDULE APPOINTMENT    + MANUAL ENTRY    CLOSE

También se pueden tomar muchas medidas desde la página de Detalles de la autorización:

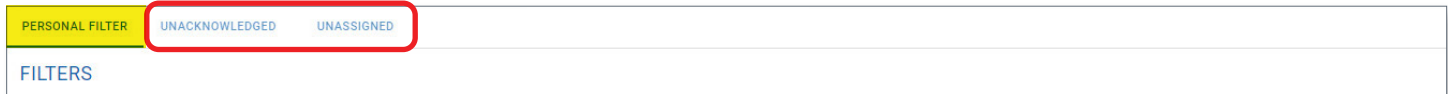
- Asignar un cuidador a la autorización.
- Agregar notas a la autorización.
- El botón **PROGRAMAR CITA** llevará al administrador a la pantalla de Programación. Para obtener más información sobre cómo programar citas, vaya a la sección de Citas.
- El botón **+ ENTRADA MANUAL** lleva al administrador a la pantalla de Entrada manual. Para obtener más información sobre las Entradas manuales, vaya a la sección "Registro de entrada y registro de salida".
- El botón **GUARDAR Y CERRAR** cerrará la pantalla de Detalles de la autorización.

## INFORMES DE AUTORIZACIONES

El **FILTRO PERSONAL** es la vista predeterminada de la página de Empleados. El **FILTRO PERSONAL** es la vista que puede modificarse para adaptarse a las necesidades personales del usuario. Esta vista se puede usar para filtrar y ordenar los datos (en esta página, los datos de autorización) para encontrar la información más útil.

También se han creado otros dos **informes** (Figura 38) para permitir que el usuario navegue rápidamente a los datos de PA útiles:

Figure 38. Filtro personal e Informes de la página de Autorizaciones



- **NO RECONOCIDA:** Este informe enumera todas las PA que aún no han sido reconocidas.
- **SIN ASIGNAR:** Este informe enumera todas las PA que han sido reconocidas pero que aún no tienen asignado un cuidador.

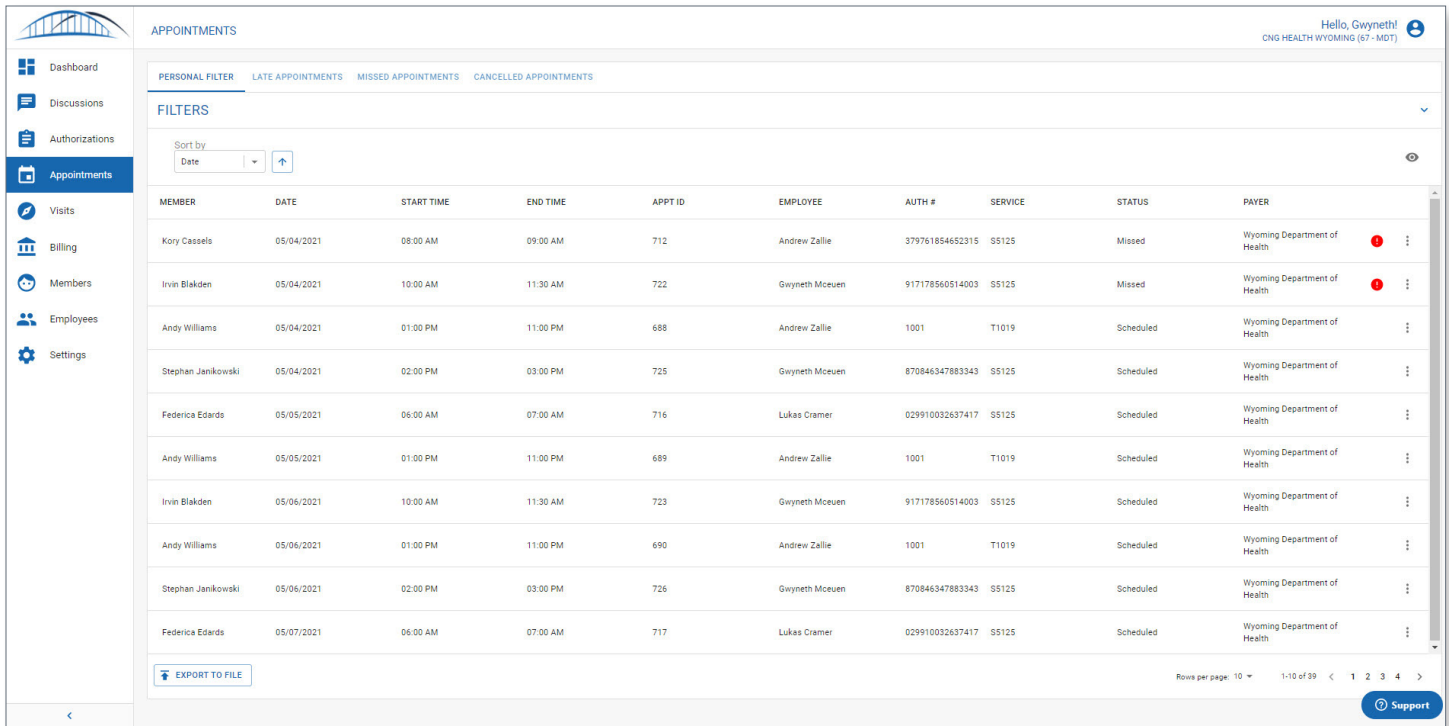
Para exportar cualquiera de los datos de la página de Autorizaciones a un archivo **PDF**, **XLS** o **CSV**, el usuario puede hacer clic en el botón **EXPORTAR A ARCHIVO** en la parte inferior de la página (Figura 39). Después de seleccionar el tipo de archivo, se creará y enumerará en la página de "Configuración" en la pestaña de **DOCUMENTOS**.

Figure 39. Botón **EXPORTAR A ARCHIVO** de Autorizaciones

MEMBER	RECEIVED DATE	START DATE	END DATE	UNITS	AUTH #	SERVICE	MODIFIERS	SCHEDULED UTILIZATION %	BILLED UTILIZATION %	PAYER	STATUS	EMPLOYEE
Andy Williams	04/07/2021	11/17/2020	07/10/2022	1212	1001	T1019		38.2	0	Wyoming Department of Health	Acknowledged	Andrew Zallie
Zaaza Pharoah	03/24/2021	11/17/2020	07/10/2022	1212	1002	T1019		0.5	0	Wyoming Department of Health	Acknowledged	Andrew Zallie
Elden Abethell	03/24/2021	11/17/2020	07/10/2022	1212	1001	SS150		0.66	0.08	Wyoming Department of Health	Acknowledged	Andrew Zallie
Zaaza Pharoah	03/24/2021	11/17/2020	07/10/2022	1212	1003	T1005		0.17	0	Wyoming Department of Health	Acknowledged	Andrew Zallie
Kory Cassels	03/03/2021	03/20/2020	11/10/2021	1676	379761854652315	SS125		0.24	0	Wyoming Department of Health	Acknowledged	Andrew Zallie
Federica Edards	03/03/2021	01/17/2020	09/08/2021	1601	029910032637417	SS125		0	0	Wyoming Department of Health	Acknowledged	Lukas Cramer
Chevy Ashmore	03/03/2021	02/17/2020	10/09/2021	2058	280624888837337	SS125		0	0	Wyoming Department of Health	Acknowledged	Andrew Zallie
Elden Abethell	03/03/2021				522798531223088	SS125		2.14	0.18	Wyoming Department of Health	Acknowledged	Andrew Zallie
Clement Battany	03/03/2021				245789609152483	SS125		0.12	0	Wyoming Department of Health	Acknowledged	Candace Old...
Irvin Blakden	03/03/2021				917178560514003	SS125		0	0	Wyoming Department of Health	Acknowledged	Gwyneth Moe...

La página de Citas en el Portal de proveedores permite a los usuarios ver las próximas citas programadas (si las hay) y buscar y actuar sobre las consultas tempranas, tardías o perdidas (Figura 40).

Figure 40. Página de Citas



PERMISOS DE ROL	ADMINISTRADOR	ADMINISTRADOR-CONSULTORIO	EMPLEADO	EMPLEADO-CONSULTORIO
Ver detalles de la consulta (reclamaciones, plan de atención, cambios observados, calendario)	X	X	X	X
Modificar (Entrada manual), cancelar o reprogramar una cita	X	X		
Ver citas tardías, perdidas y canceladas	X	X	X	X
Programar una cita	X	X		
Exportar citas a un archivo	X	X	X	X

## ANTES DE PROGRAMAR CITAS

Antes de que se pueda programar una cita, el usuario debe reconocer (aceptar) la recepción de la PA del WDH en el Portal de proveedores. Todas las PA no reconocidas se etiquetan como "**Recibida**".

### PARA QUE UN USUARIO RECONOZCA (ACEPTE) LAS AUTORIZACIONES:

1. Debe ir a la página de Autorizaciones.
2. Hacer clic en la pestaña **NO RECONOCIDA**.
  - a. Para encontrar una PA específica, el usuario puede usar el botón **FILTROS** en la parte superior de la página.
3. Hacer clic en el estado **Recibida** y luego hacer clic en **Reconocer**.
  - a. Si la organización del proveedor no puede aceptar una autorización, debe comunicarse directamente con el WDH.
  - b. La organización del proveedor debe responder a cada autorización que el WDH le envíe. **Tenga en cuenta lo siguiente:** La PA seguirá apareciendo hasta que CareBridge reciba un archivo actualizado del WDH.

Una vez que un usuario ha confirmado una PA, un administrador puede programar una cita para esa PA.

## PROGRAMAR CITAS EN EL PORTAL DE PROVEEDORES

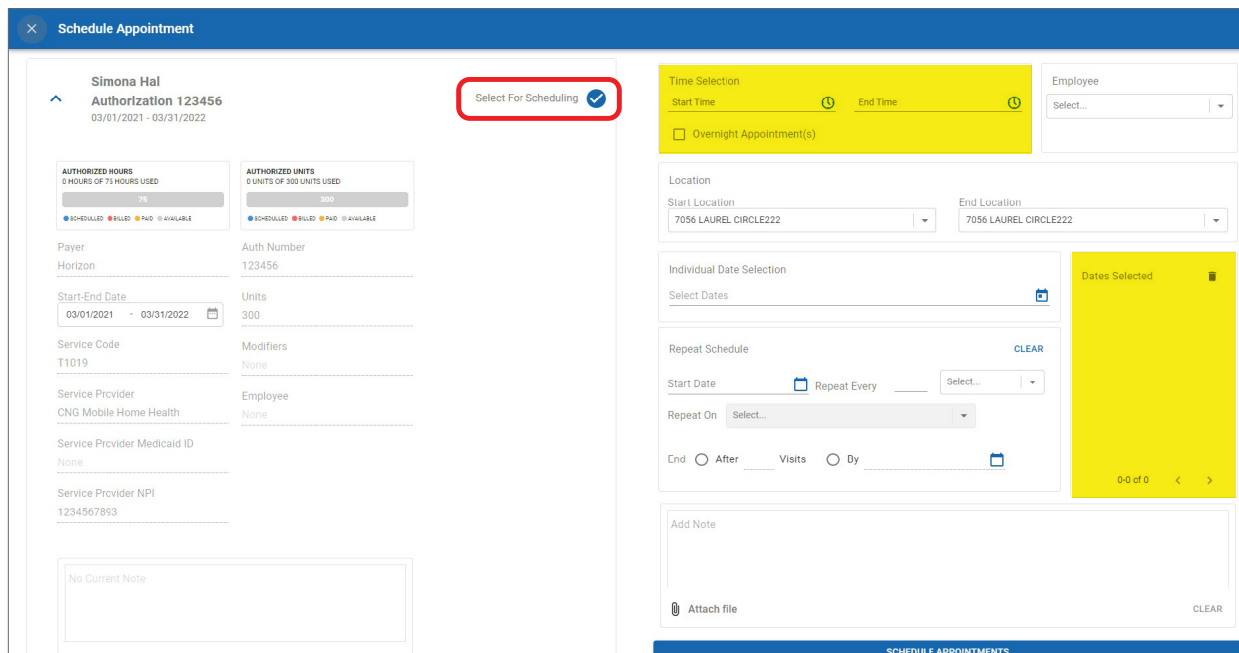
Para que las citas aparezcan en la página de Citas, primero deben programarse. Se recomienda programar las citas, pero no es necesario en Wyoming. Para programar una cita, el administrador primero debe ir a la página de Autorizaciones y hacer clic en el **icono de calendario** junto a la PA (Figura 41).

Figure 41. Icono de calendario de la página de Autorizaciones

MEMBER	RECEIVED DATE	START DATE	END DATE	UNITS	AUTH #	SERVICE	MODIFIERS	SCHEDULED UTILIZATION %	PAYER	STATUS	EMPLOYEE
Stephan Janikowski	03/03/2021	01/03/2020	08/25/2021	2202	870846347883343	95125		1.27	Wyoming Department of Health	<span style="background-color: #4CAF50; color: white; padding: 2px;">Acknowledged</span>	Gwyneth Moe... 


Después de hacer clic en el **icono de calendario**, el administrador se dirige a la pantalla Programar cita (Figura 42).

Figure 42. Pantalla de Programar citas



**Schedule Appointment**

**Simona Hal**  
Authorization 123456  
03/01/2021 - 03/31/2022

**Select For Scheduling** 

**AUTHORIZED HOURS**  
0 HOURS OF 75 HOURS USED  
75

**AUTHORIZED UNITS**  
0 UNITS OF 300 UNITS USED  
300

**Payer:** Horizon

**Start-End Date:** 03/01/2021 - 03/31/2022

**Service Code:** T1019

**Service Provider:** CNG Mobile Home Health

**Service Provider Medicaid ID:** None

**Service Provider NPI:** 1234567853

**Auth Number:** 123456

**Units:** 300

**Modifiers:** None

**Employee:** None

**Time Selection:**  
Start Time: [Clock icon] End Time: [Clock icon]  
 Overnight Appointment(s)

**Location:**  
Start Location: 7056 LAUREL CIRCLE222 End Location: 7056 LAUREL CIRCLE222

**Individual Date Selection:**  
Select Dates: [Calendar icon]

**Repeat Schedule:**  
Start Date: [Calendar icon] Repeat Every: [Dropdown] CLEAR  
Repeat On: [Dropdown]

**End:**  After \_\_\_ Visits  By [Calendar icon]

**Dates Selected:** 0-0 of 0

**Add Note:**  
[Text area]  
Attach file [Attach icon] CLEAR

**SCHEDULE APPOINTMENTS**



En el lado izquierdo de la pantalla Programar cita, el administrador puede ver cualquier PA actual para el miembro y elegir la PA necesaria para programar citas haciendo clic en la casilla de verificación **SELECCIONAR PARA PROGRAMAR**. En el lado derecho de la pantalla, se pueden agregar los detalles de **Hora de inicio** y **Hora de finalización** para todas las citas que se están creando. Si el administrador tiene varias citas con diferentes horas de inicio/finalización, deberá programarlas una a la vez.

Para seleccionar fechas para citas, el administrador puede elegir una de las siguientes dos opciones:

- Haga clic en el **icono de calendario** en la tarjeta "Selección de fechas individuales" para elegir la fecha de la cita. El administrador puede seleccionar tantas fechas como sea necesario desde el **Calendario de selección de fechas individuales** (Figura 43) una cita a la vez.
- Una vez seleccionadas las fechas, se mostrarán en la tarjeta "Fechas seleccionadas" (Figura 44).
- Las citas recurrentes se pueden configurar usando la tarjeta "Repetir el horario" e ingresando los siguientes campos:
  - Fecha de inicio:** Esta es la fecha en la que comenzará el horario repetido.
  - Repetir cada:** Este es el ritmo con el que el horario repetido hará las fechas de las citas. *Ejemplo:* Repetir cada 3 semanas.
  - Repetir el:** Estos son los días de la semana en los que el horario repetido programará las fechas de las citas. *Ejemplo:* Repita los lunes.
  - Finalización:** El administrador puede elegir finalizar el horario repetido después de varias consultas o después de una fecha haciendo clic en uno de los botones.

Figure 43. **Calendario de selección de fecha individual**

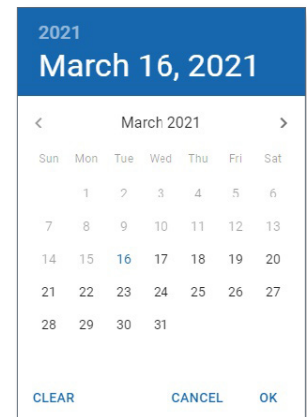
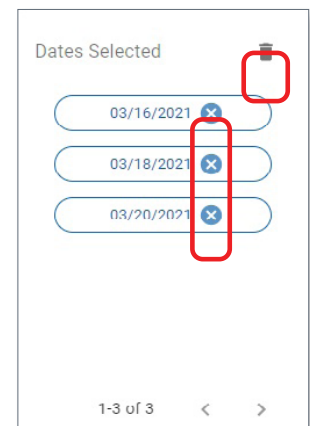


Figure 44. **Tarjeta de fechas seleccionadas**



Una vez que se han realizado todas las elecciones de programación, la tarjeta "Fechas seleccionadas" (Figura 44) se llena con fechas en función de los campos "Repetir horario". El administrador también puede elegir eliminar cualquier fecha seleccionada previamente haciendo clic en el **icono de X** junto a la fecha en la tarjeta "Fechas seleccionadas" o hacer clic en el **icono de papelera** para eliminar todas las fechas.

Una vez que se muestren las fechas deseadas en la tarjeta "Fechas seleccionadas", el administrador debe hacer clic en el botón **PROGRAMAR CITAS** en la parte inferior de la pantalla para establecer las citas recién programadas.

## PROGRAMAR CITAS EN LA APLICACIÓN MÓVIL

Los cuidadores pueden programar sus propias citas en la aplicación de CareBridge siguiendo estos pasos.

1. Los cuidadores pueden hacer clic en el **símbolo +** y encontrar el nombre del miembro y el Código de servicio (Figura 45). Es **muy importante** que el cuidador seleccione el código de servicio correcto. De lo contrario, se asignará a la PA incorrecta.
2. Luego, el cuidador debe hacer clic en el **nombre del miembro**.
3. El cuidador puede ingresar la **hora de inicio** y hacer clic en **REGISTRAR LA ENTRADA AHORA** para comenzar la **consulta** de inmediato (Figura 46).  
~ o ~
4. El cuidador puede ingresar las horas de **inicio** y **finalización** y hacer clic en **Programar** para agregar la cita al horario para más tarde.
5. Por último, el cuidador debe hacer clic en **Aceptar** para confirmar la cita.

Ahora el cuidador podrá ver al miembro en su lista de citas.

Los cuidadores pueden programar sus citas con anticipación y crear un horario de **Citas**, o pueden programar la cita a la **hora de inicio** de la cita y **hacer clic en REGISTRAR LA ENTRADA AHORA** (Figura 46). Si eligen **REGISTRAR LA ENTRADA AHORA**, la cita se clasificará como una consulta y estará disponible para su revisión en la página de "Consultas" en el Portal de proveedores.

Figure 45. **Buscar** miembro y **seleccionar**

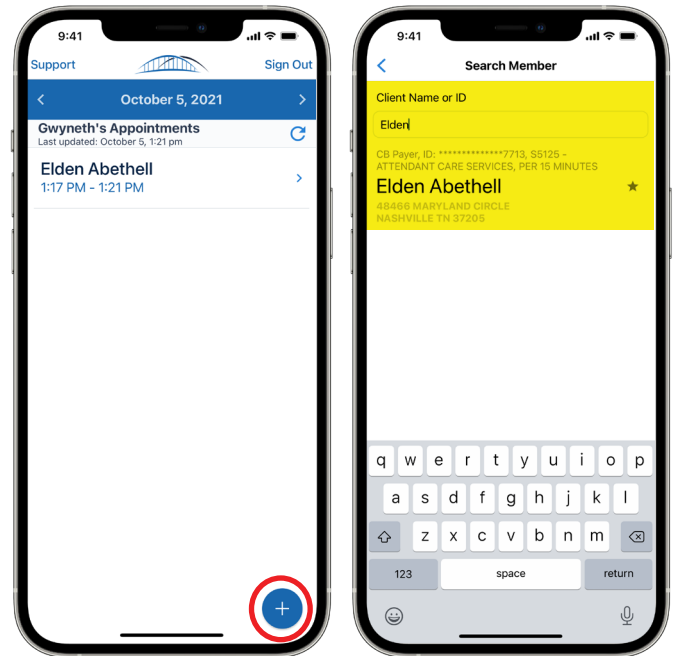
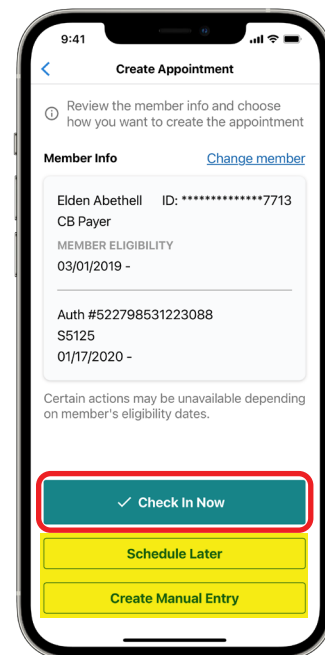


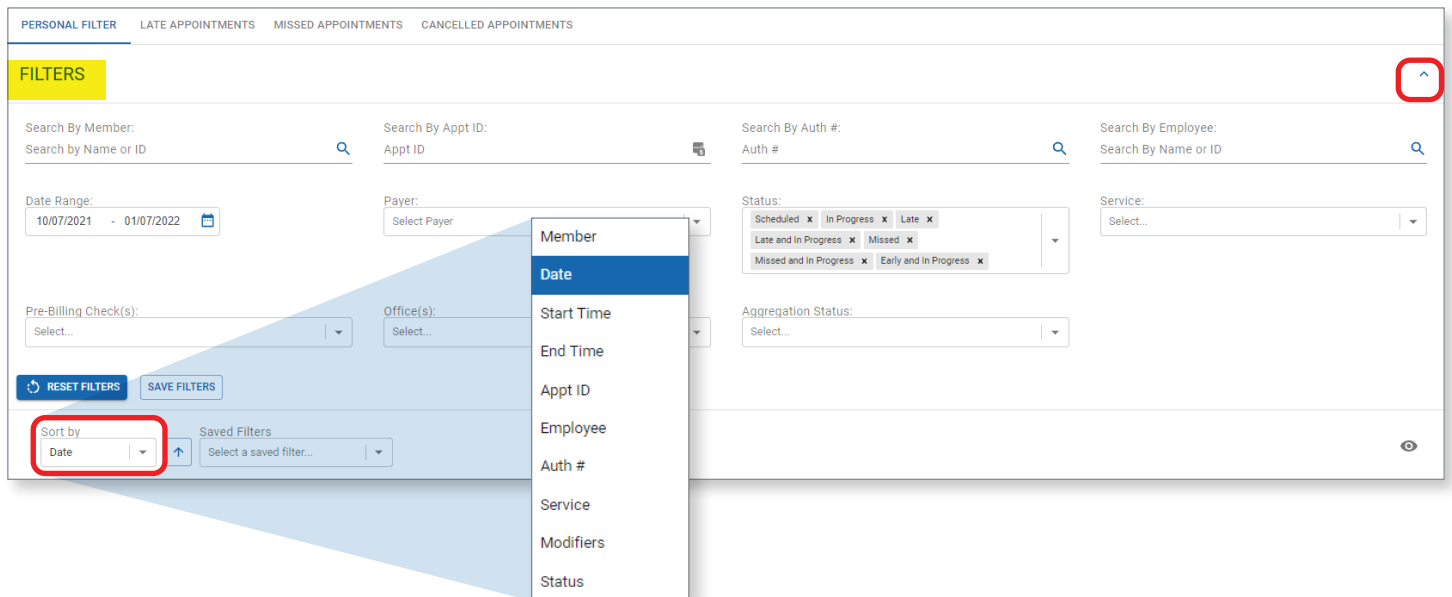
Figure 46. Seleccione **Registrar la entrada ahora** para comenzar una consulta o haga clic en **Programar más tarde** para programar una cita



## VER CITAS

En la página de Citas, el usuario puede ver una lista de todas las citas programadas. Esta lista se puede filtrar y ordenar con varios factores seleccionando la **flecha de expansión** en la sección **FILTROS** o el menú desplegable **Ordenar por** en la parte superior izquierda de la lista (Figura 47).

Figure 47. Opciones de **FILTROS** y **Ordenar por** de la Autorización



## DETALLES DE LA CITA

Para ver más detalles sobre una cita, el usuario puede hacer clic en el **icono de menú (3 puntos)** en el lado derecho de la fila de la cita y luego hacer clic en **Detalles de la cita** (Figura 48).

En la página Detalles de la cita (Figura 49), se pueden encontrar los datos vinculados en las tarjetas de "Cita" y "Facturación", así como una tarjeta de "Notas" para agregar notas y adjuntar archivos a la cita.

Figure 48. Enlace de Detalles de la cita

Simona Hal	03/16/2021	02:00 PM	03:00 PM	2436809	Gwyneth Mceuen	123456	T1019	Scheduled	Horizon	⋮
Payton Abramovicz	03/16/2021	03:00 PM	04:30 PM	2435338	Diet Coke	OP01992	S5125	Scheduled	Iowa Total Care	Appointment Details Authorization Details Member Details
Federico Ayala2	03/16/2021	04:00 PM	06:00 PM	2436393	Gonza Bergessio	94855555	T1019	Scheduled	Horizon	
Charo Alvarez	03/17/2021	01:00 PM	02:00 PM	2435561	Michael Test	auth ref nro	G0155	Scheduled	UHC	⋮

El usuario puede moverse entre todas las **CITAS** futuras y las **VISITAS** finalizadas para un miembro eligiéndolo de la lista a la izquierda. Finalmente, el usuario puede ver una vista de **CALENDARIO** de todas las citas y consultas de un miembro y puede ver el **PLAN DE ATENCIÓN** (EJV) del miembro haciendo clic en cada una de esas opciones desde las pestañas a la derecha.

Figure 49. Detalles de la cita

The screenshot displays the 'Appointment Details' page for a member named SIMONA HAL. The page is divided into several sections:

- Header:** Shows the user's name (Hello, Gwyneth) and the member's information (Member ID: 282882, Primary Phone: 12, Primary Address: 7056 LAUREL CIRCLE222, MEMPHIS, TN 31897).
- Navigation:** A sidebar on the left contains icons for Dashboard, Discussions, Authorizations, Appointments (selected), Visits, Billing, Members, Employees, and Settings.
- Appointment List:** A table on the left shows a list of appointments. The appointment for 03/16/2021 is highlighted in blue. A red box highlights the 'APPOINTMENTS' and 'VISITS' tabs above the list.
- Appointment Details:** A yellow box contains the following information:
  - Appointment ID: 2436809
  - Status: Scheduled
  - Authorization: 123456
  - Employee: Gwyneth Mceuen
  - Start Date/Time: Mar 16, 2021 2:00 PM
  - End Date/Time: Mar 16, 2021 3:00 PM
  - Start Location: 7056 LAUREL CIRCLE222 MEMPHI...
  - End Location: 7056 LAUREL CIRCLE222 MEMPHI...
  - Expected Duration: 1 hours 0 minutes (4 units)
  - Payer: Horizon
- Billing:** A yellow box contains the following information:
  - Service Code: T1019
  - Modifier 1: Select Modifier
  - Modifier 2: None
  - Billing Status: Pending
  - Units: None
- Actions:** At the bottom, there are four buttons: 'EXPORT FOR BILLING', 'MANUAL ENTRY', 'RESCHEDULE', and 'CANCEL APPOINTMENT'. The last three buttons are highlighted with a red box.

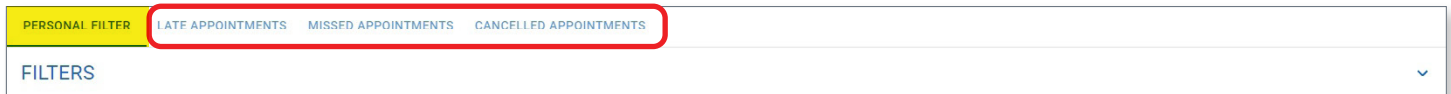
Desde la parte inferior de la página **Detalles de la cita**, un administrador puede elegir usar cualquiera de tres acciones:

- **ENTRADA MANUAL:** para las consultas que no se registraron en la aplicación móvil o IVR, un administrador puede completar una Entrada manual. (Consulte la sección de "Consultas" para obtener más información sobre las Entradas manuales).
- **REPROGRAMAR:** para la cita seleccionada, el administrador puede elegir una nueva fecha o cambiar cualquiera de los detalles de la cita haciendo clic en **REPROGRAMAR**.
- **CANCELAR CITA:** Para futuras citas, el administrador puede elegir cancelar y dar un motivo de cancelación.

## INFORMES DE CITAS

El **FILTRO PERSONAL** es la vista predeterminada de la página de Citas. El **FILTRO PERSONAL** es la vista que puede modificarse para adaptarse a las necesidades personales del usuario. Esta vista se puede usar para filtrar y ordenar los datos (en esta página, los datos de citas) para encontrar la información más útil. También se han creado otros dos **informes** (Figura 50) para permitir que el usuario navegue rápidamente a los datos de citas útiles:

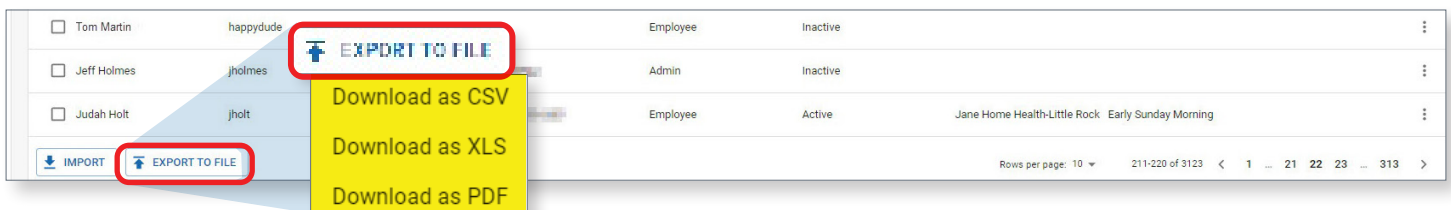
FIGURE 50. **FILTRO PERSONAL** e **Informes de la página de Citas**



- **CITAS TEMPRANAS:** Este informe enumera todas las citas que son tempranas. Una cita se considera temprana cuando se ha realizado un Registro de entrada treinta (30) minutos o más antes de la hora de inicio de la cita.
- **CITAS TARDÍAS:** Este informe enumera todas las citas que son tardías. Una cita se considera tardía cuando no se ha realizado un registro de entrada dentro de los treinta (30) minutos de la hora de inicio de la cita.
- **CITAS PERDIDAS:** Este informe enumera todas las citas que se han perdido. Una cita se considera perdida cuando no se ha realizado un registro de entrada dentro de las tres (3) horas de la hora de inicio de la cita.
- **CITAS CANCELADAS:** Este informe enumera todas las citas que se han cancelado.

Para exportar cualquiera de los datos de la página de Citas a un archivo **PDF**, **XLS** o **CSV**, un usuario puede hacer clic en el botón **EXPORTAR A ARCHIVO** en la parte inferior de la página (Figura 51). Una vez que se hace clic en el tipo de archivo, el archivo se descargará y aparecerá en la página de Configuración en la pestaña de **DOCUMENTOS**.

Figure 51. **Botón EXPORTAR A ARCHIVO**



# REGISTRO DE ENTRADA Y REGISTRO DE SALIDA DE LA APLICACIÓN MÓVIL



En la solución de EVV de CareBridge, hay dos maneras en las que un cuidador puede registrar la entrada y registrar la salida de una cita con un miembro. El primer método es usar la aplicación móvil de CareBridge y el segundo es usar la funcionalidad de respuesta de voz interactiva (Interactive Voice Response, **IVR**) de CareBridge (encontrará más detalles en la página 33).

Incluso cuando no hay cobertura celular o Wi-Fi en el hogar de un miembro, la aplicación almacenará la información de registro de entrada y registro de salida y la enviará al Portal de proveedores cuando el teléfono móvil del cuidador regrese a un lugar con cobertura celular.

## HORARIO

El cuidador verá una vista de horario (Figura 52) cuando inicie sesión en la aplicación. El horario le permitirá al cuidador ver sus citas (si las hubiera) que se programaron para ese día. Para ver sus visitas anteriores o el horario de mañana, el cuidador puede hacer clic en los símbolos de flecha (< >).

## REGISTRO DE ENTRADA

Para registrar la entrada en una cita programada, el cuidador debe hacer clic en el nombre del **miembro**. Se muestra la información de la cita para el miembro, la ubicación del GPS para el registro de entrada y la distancia actual desde la ubicación programada de la cita (Figura 53). Si la cita estaba programada para realizarse en un lugar diferente, como un centro comunitario, aparecerá la dirección elegida durante la programación.

**Tenga en cuenta lo siguiente:** Es posible que el GPS no identifique la ubicación exacta del cuidador, sino que muestre algo a menos de 1/10 de milla de su ubicación. Esto es normal y la consulta aún se documentará adecuadamente.

Cuando el cuidador hace clic en el botón **Siguiente**, ve los Detalles del registro de entrada, incluida la hora actual, la ubicación y las diferencias entre estos y la hora programada y la ubicación para la cita (Figura 54). El cuidador puede registrar la entrada en la cita seleccionando el botón de **REGISTRAR LA ENTRADA** y ver la pantalla de confirmación de que se completó el Registro de entrada (Figura 55).

Figure 52. Vista de horario de CareBridge

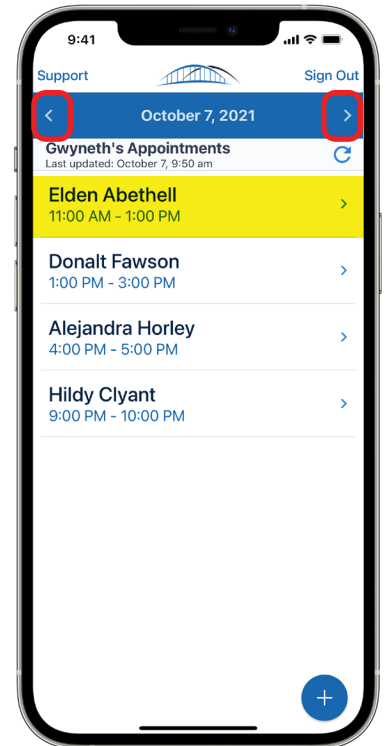


Figure 53. Pantalla de GPS de citas

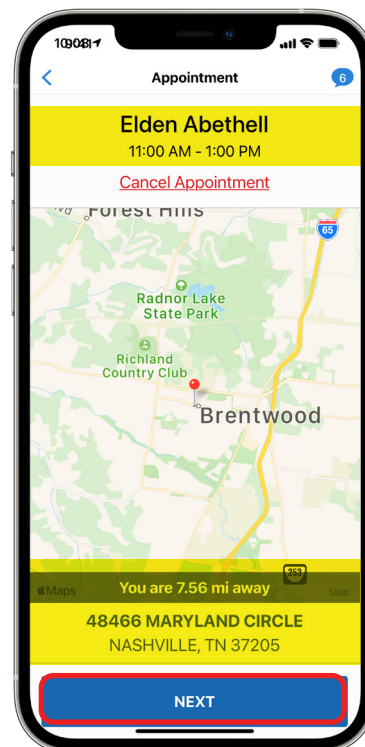
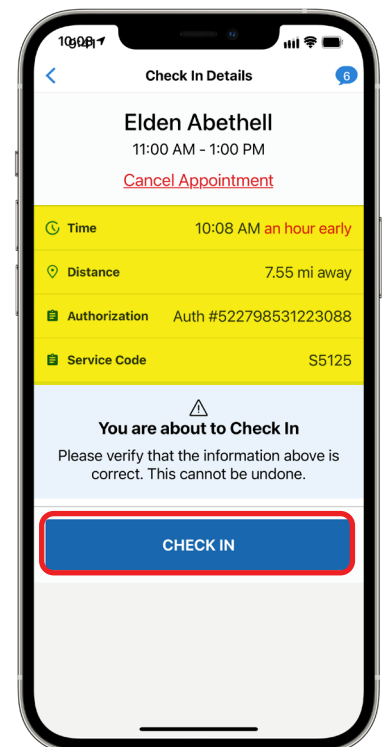


Figure 54. Pantalla de Detalles de registro de entrada de citas





**Tenga en cuenta lo siguiente:** Cuando se programan diferentes servicios uno después del otro, el cuidador debe registrar la salida del primer servicio y registrar la entrada al segundo servicio para que las consultas se completen y la facturación se realice correctamente.

Una vez que el cuidador haya registrado la entrada, puede **DEJAR de usar la aplicación**. Debería comenzar a trabajar en la consulta y ayudar al miembro. Una vez que haya terminado con sus tareas, debe regresar a la aplicación para continuar registrando los detalles de la consulta. La retomará donde la dejó.

## CAMBIOS OBSERVADOS

Al registrar la salida con la aplicación, se le hacen preguntas importantes al cuidador, lo que le permite mostrar si el miembro ha tenido algún Cambio observado (Figura 56).

El cuidador debe tener en cuenta estas cosas mientras realiza sus tareas durante la visita. Una vez que haya terminado con sus tareas, puede comenzar a completar la Encuesta de cambios observados en la aplicación.

Todas las preguntas son preguntas de "sí/no". Para responder "sí" a una pregunta, el cuidador debe hacer clic para marcar el **botón de opción (O)** junto a la pregunta. Si la respuesta es "no", el cuidador puede dejar el botón vacío. Si la respuesta a cualquier cambio observado es "Sí", se creará un Debate (que se muestra con un signo de exclamación rojo) que se envía tanto al WDH como a la organización del

Figure 55. Se ha completado el registro de entrada.

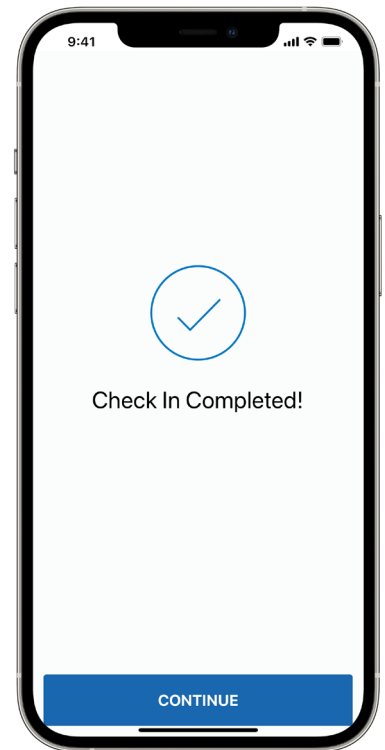
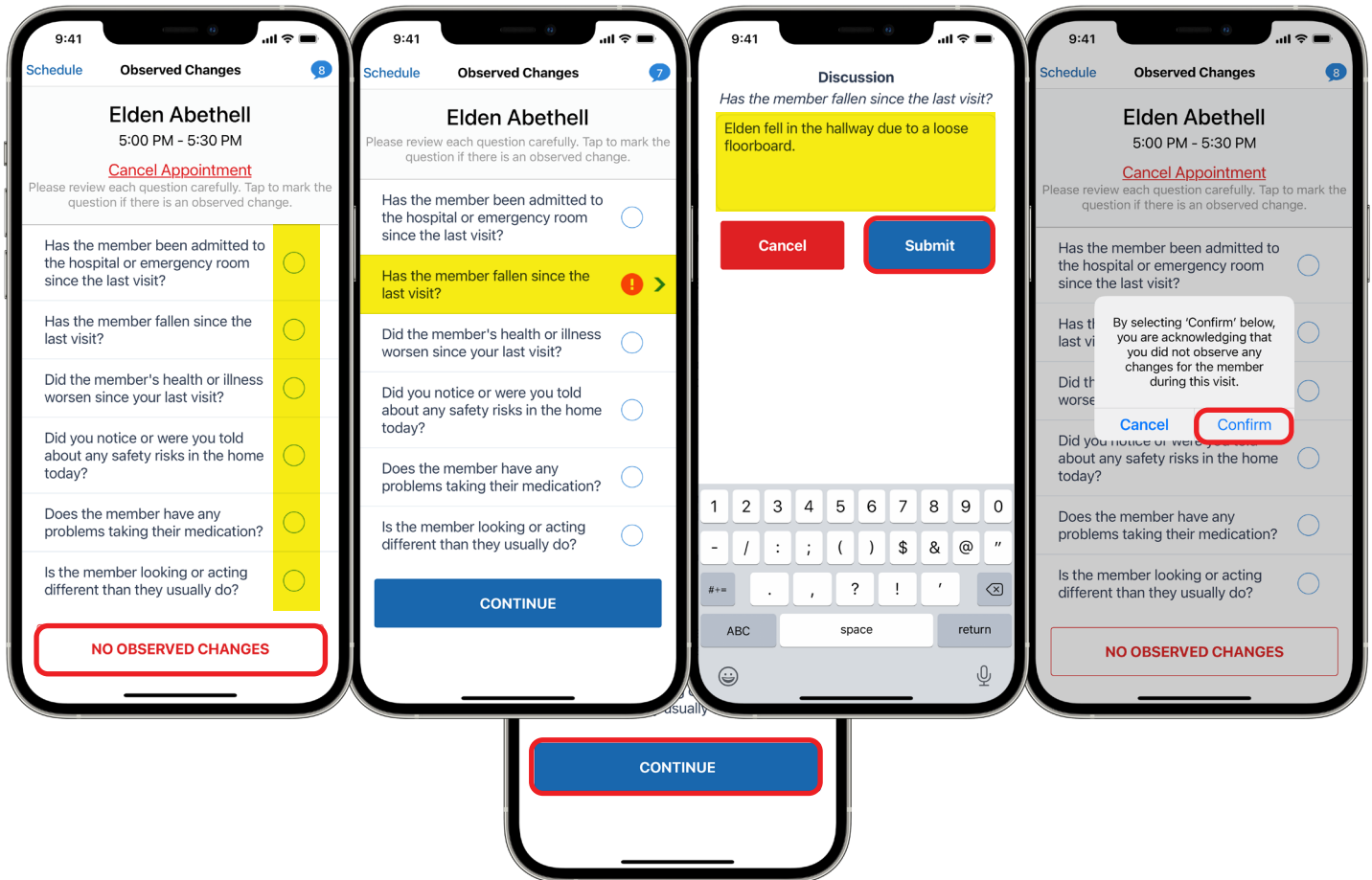


Figure 56. Cambios observados



proveedor. Este Debate se puede encontrar en la página de "Debates" del portal. Una vez que se hayan respondido todas las preguntas, el cuidador puede seleccionar el botón CONTINUAR. Luego, harán clic en Confirmar para confirmar las respuestas y continuar.

## PLAN DE ATENCIÓN (EVV)

Una vez que la Encuesta de cambios observados se haya completado, se le mostrará al cuidador el **Plan de atención (EVV)** del miembro. El Plan de atención (EVV) es una lista de actividades que se realizarán con el miembro. Si se han realizado todas las actividades del Plan de atención (EVV) y no hay problemas, el cuidador puede simplemente hacer clic en el botón **Marcar todo realizado** en la parte inferior de la pantalla (Figura 57). El cuidador también puede hacer clic en cada actividad del Plan de atención (EVV) una a la vez y mostrar si la actividad fue **Realizada**, **Omitida** o **Rechazada** por el cliente (**miembro**). Cuando se marcan las actividades, el cuidador puede hacer clic en el botón **ENVIAR** para comenzar el Registro de salida (Figura 58).

**Tenga en cuenta lo siguiente:** Los cuidadores pueden dejar más notas al hacer clic en el enlace **Proporcionar comentarios** adicionales en la parte inferior de la pantalla del Plan de atención (EVV) (Figura 58) y agregar texto libre.

Figure 57. Plan de atención: **marcar todo realizado**

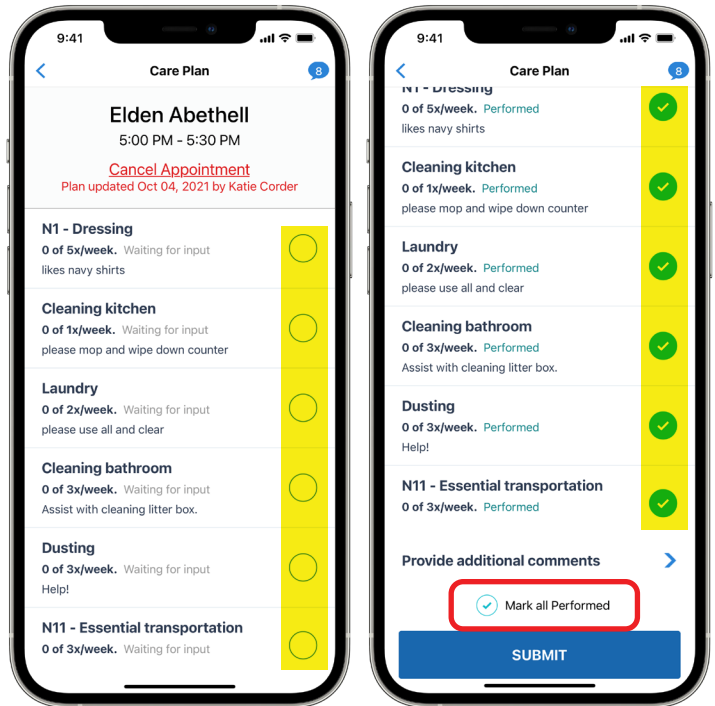
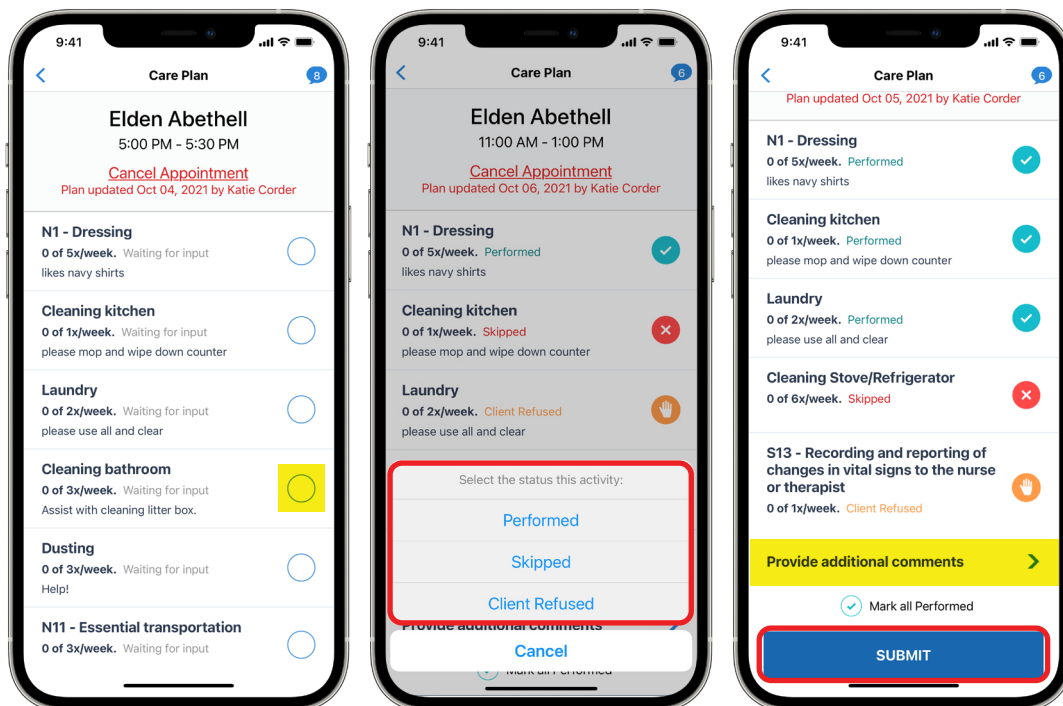


Figure 58. Plan de atención: **marcar todo realizado**



## REGISTRO DE SALIDA

Una vez finalizados los registros del Plan de atención (EJV), el cuidador ve los detalles del Registro de salida y puede confirmar que todas sus respuestas y comentarios anteriores son verdaderos (Figura 59). Luego pueden hacer clic en el botón **Obtener firma** para continuar. Ahora el miembro puede decir que aprueba los registros de visitas firmando su nombre en la aplicación móvil (Figura 60). Esta firma se denomina certificación. La certificación del miembro es **obligatoria** en Wyoming. Una vez que se agrega una firma, el cuidador puede hacer clic en el botón **APROBAR** para completar el Registro de salida y la consulta. Si se hace clic en el botón **APROBAR** del dispositivo de pago sin una firma, la aplicación le pedirá un motivo. El cuidador debe hacer clic en el botón **Miembro rechazado** o **Miembro incapaz** (Figura 61). Una vez que el cuidador ha hecho clic en el botón **APROBAR**, se completa la consulta (Figura 62). Luego, los miembros pueden certificar retroactivamente la consulta en el Portal de miembros o llamando al número de IVR del miembro.

Figure 59. Obtener firma

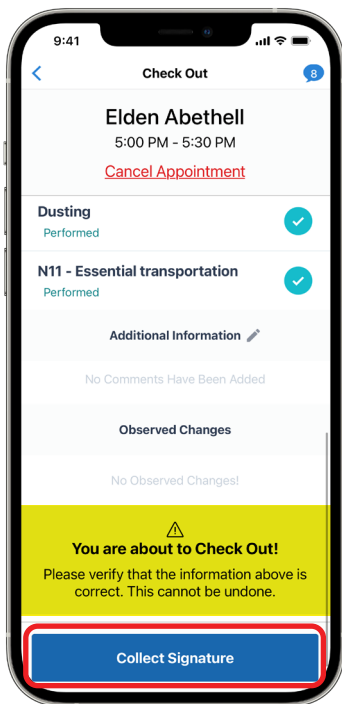


Figure 60. Con firma

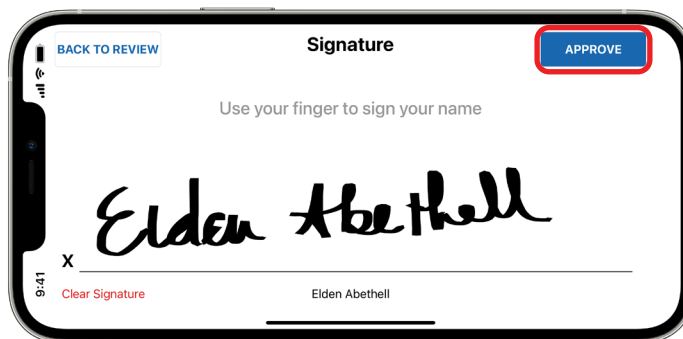


Figure 61. Sin firma

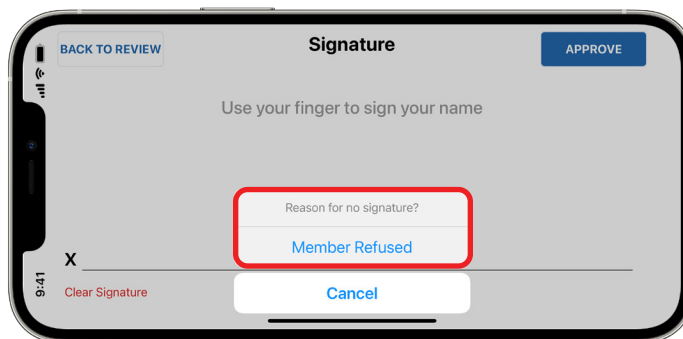
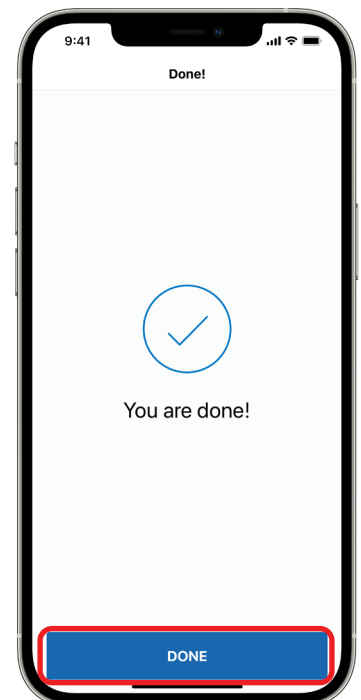


Figure 62. ¡Ha terminado!



## RESPUESTA DE VOZ INTERACTIVA (INTERACTIVE VOICE RESPONSE, IVR)

Puede haber ocasiones en las que el cuidador no pueda usar la aplicación. Si eso sucede, debe usar el **sistema interactivo de respuesta de voz o IVR**.

**Para registrar la entrada y registrar la salida, el cuidador llama al número de teléfono de IVR (que es 1 (307) 227-2846) desde el número de teléfono aprobado que figura en el perfil del miembro. (Tenga en cuenta que el número de IVR se proporcionará a los cuidadores durante su capacitación y que hay un número de IVR gratuito disponible a solicitud).**

**Después de llamar al número, el cuidador ingresará un Código de inscripción (que se le enviará una vez que comience el proceso de inicio de sesión), la Identificación de proveedor, el PIN de IVR y la Contraseña para demostrar quiénes son durante el proceso de IVR. El administrador les proporcionará la Identificación de proveedor y el PIN de IVR como parte de su capacitación.**

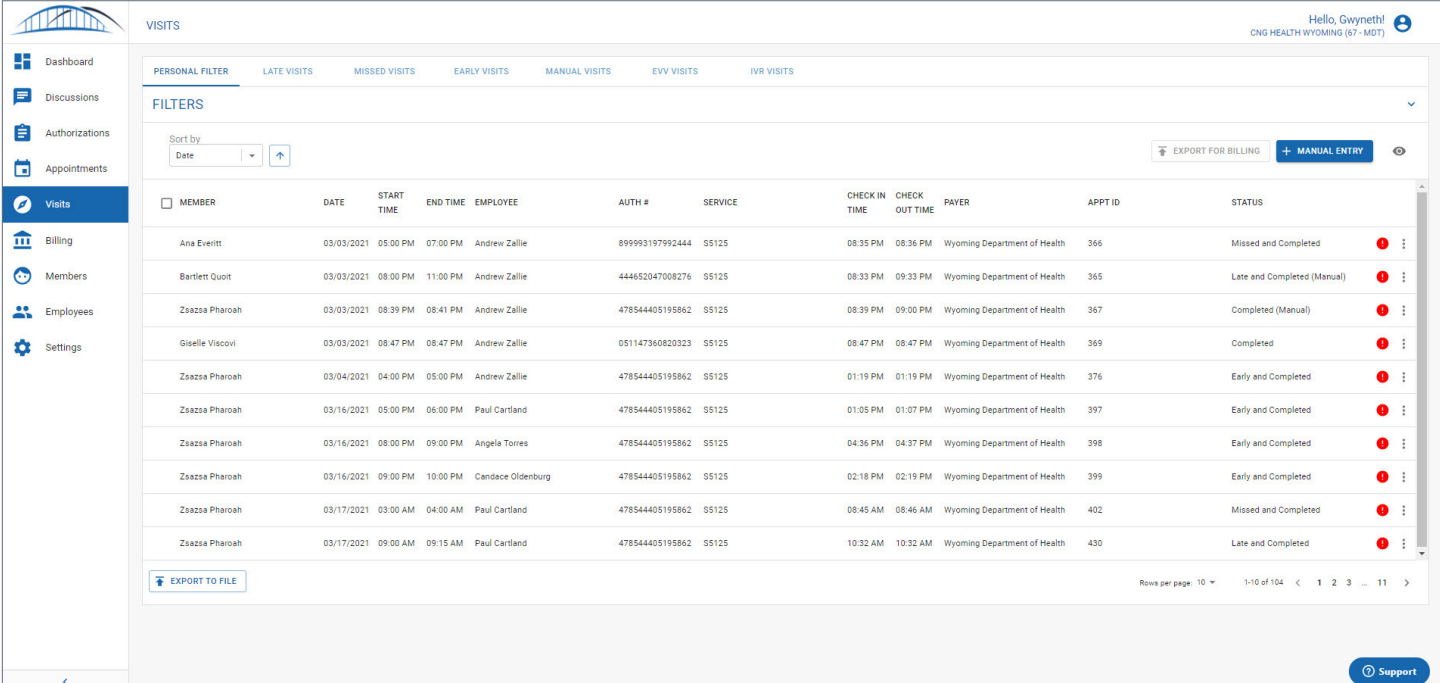
El sistema de IVR guiará al cuidador a través de una serie de preguntas para finalizar el Registro de entrada y luego colgará para realizar sus tareas de atención. Cuando el cuidador llame nuevamente al número de IVR, completará la encuesta de **Cambios observados**, las preguntas del **Plan de atención** (EVV) y el Registro de salida.

**Luego, el miembro puede llamar al número de IVR del miembro, seleccionar la consulta y certificarla.**



La página de Consultas en el Portal de proveedores de CareBridge permite a los usuarios ver las visitas finalizadas, las Alertas y solicitar reclamaciones.

Figure 63. Página de consultas



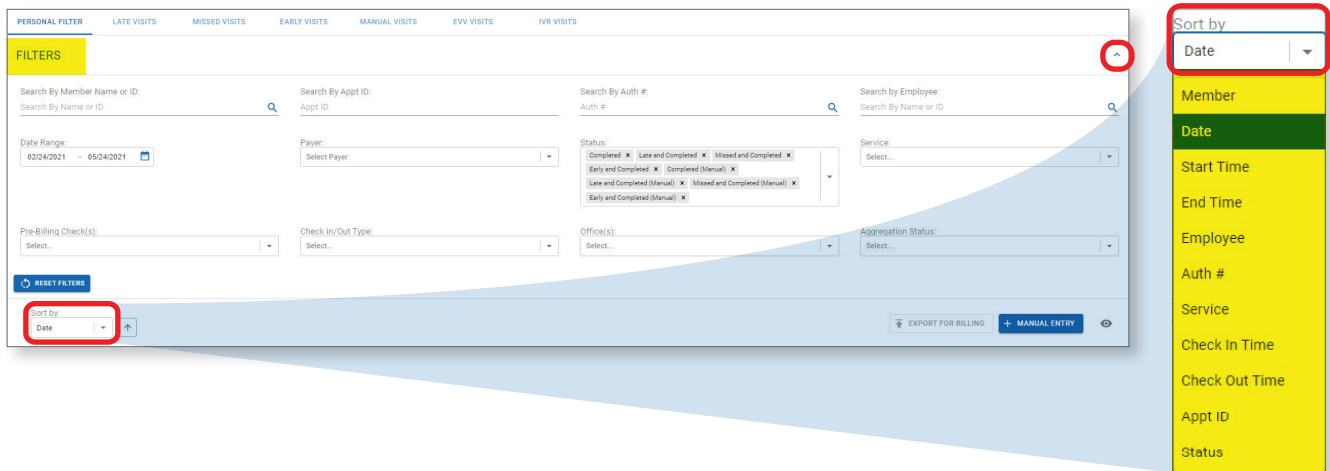
PERMISOS DE ROL	ADMINISTRADOR	ADMINISTRADOR-CONSULTORIO	EMPLEADO	EMPLEADO-CONSULTORIO
Completar una entrada consulta manual	X	X	X	X
Ver detalles de la consulta (reclamaciones, plan de atención, cambios observados, calendario)	X	X	X	X
Cancelar una cita	X	X	X	X
Agregar una razón y acción temprana, tardía o perdida	X	X	X	X
Cambiar el empleado asignado a una consulta	X	X	X	X
Exportar para reclamaciones	X	X		
Ver consultas de EVV e IVR tardías, perdidas y manuales	X	X	X	X
Exportar consultas a un archivo	X	X	X	X



## VER CONSULTAS

La página de Consultas muestra una lista de todas las consultas finalizadas (Figura 63). Esta lista se puede filtrar y ordenar con muchos factores haciendo clic en la **flecha de expansión** o en la palabra **FILTROS** en la parte superior de la pantalla, o en el menú desplegable **Ordenar por** en la parte superior izquierda de la lista (Filtro 64).


Figure 64. Opciones desplegables de **FILTROS** y **Ordenar por** de consultas



## DETALLES DE LA CONSULTA

Para ver más detalles sobre una consulta, un usuario puede hacer clic en el **icono de menú (3 puntos)** en el lado derecho de la fila para la consulta y luego hacer clic en **Detalles de la consulta** (Figura 65).

Figure 65. **Icono de menú de (tres puntos)** de la página de Consultas

<input type="checkbox"/>	MEMBER	DATE	START TIME	END TIME	EMPLOYEE	AUTH #	SERVICE	CHECK IN TIME	CHECK OUT TIME	PAYER	APPT ID	STATUS
<input type="checkbox"/>	Alex Caruso	12/17/2020	12:00 PM	01:00 PM	Lucas Lois	U-543308		12:27 PM	01:27 PM	Aetna	2436253	Completed (Manual) 
<input type="checkbox"/>	Jimmy Butler	12/18/2020	05:00 PM	06:00 PM	Shelby Ballard	U-543264		04:21 PM	04:23 PM	Horizon	2436281	Completed (Manual)
<input type="checkbox"/>	Charo Alvarez	12/22/2020	11:51 AM	12:19 PM	Shelby Ballard	34343243243243	S9127	11:49 AM	12:15 PM	Horizon	2436311	Completed (Manual)



Desde la pantalla Detalles de la consulta (Figura 66), el usuario puede ver los datos relacionados con la consulta en las tarjetas “Consulta de EVV” y “Facturación”, así como agregar notas a la consulta. También pueden moverse entre todas las **CITAS** futuras y las **CONSULTAS** terminadas para un miembro eligiéndolas de la lista a la izquierda. Finalmente, el usuario puede ver una vista de **CALENDARIO** de todas las **CITAS** y **CONSULTAS** de un miembro y puede ver los **DETALLES DE LA CONSULTA del miembro**, el **PLAN DE ATENCIÓN DE EVV**, los **CAMBIOS OBSERVADOS**, el **CALENDARIO** o el **HISTORIAL DE PROGRAMACIÓN** haciendo clic en cada una de esas opciones desde las pestañas a la derecha.

Figure 66. Detalles de la consulta

Desde la parte inferior de la página Detalles de la consulta, el usuario puede usar una acción:

**ENTRADA MANUAL:** para consultas no de EVV o ediciones a consultas de EVV, puede hacer una Entrada manual.

## ENTRADA MANUAL

A veces, cuando no se puede finalizar un Registro de entrada o Registro de salida de EVV o hay un Registro de entrada o Registro salida de EVV que debe cambiarse, un usuario puede realizar una Entrada manual. Las consultas de Entrada manual no deben usarse con frecuencia porque no cumplen con los requisitos de la *Ley de Curas del Siglo XXI* para una consulta cumplidora.

Para una consulta que no tiene un Registro de entrada y Registro de salida de EVV, el usuario debe ir a la página de Consultas y hacer clic en el botón de **Entrada manual** en la parte superior derecha de la pantalla. Luego hará clic en **Entrada de consulta manual** (Figura 67). Se abrirá la pantalla de **Entrada manual**, que permite al usuario ingresar información sobre la consulta y un **Código de motivo manual** que muestra por qué no se realizó un Registro de entrada o Registro de salida de EVV (Figura 68).

Figure 67. **Entrada manual de consultas**

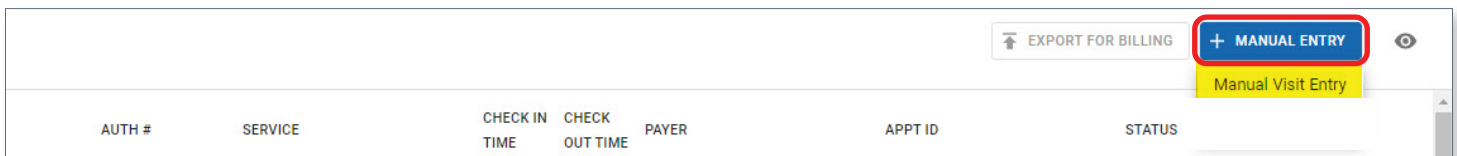


Figure 68. **Pantalla de** Entrada manual

**Manual Entry** ×

Member Alex Caruso	Authorization U-543308 (Active)	Appointment (optional) 12/11/2020 12:00 PM
Employee Lucas Lois	Status Completed (Manual)	Billing Status Pending
Service Code None	Modifiers None	Location 7056 LAUREL CIRCLE222, MEMPHIS TN 38197
Check-In Date/Time 12/18/2020 12:27 pm	Check-Out Date/Time 12/18/2020 01:27 pm	Visit Duration 1 hours 0 minutes
Check In location 7056 LAUREL CIRCLE222, MEMPHIS TN 38197	Check Out location 7056 LAUREL CIRCLE222, MEMPHIS TN 38197	Acceptable locations Yes
Payer Aetna	Notes Enter a note  Attach file	
Manual Reason Code Select Reason Code		
CANCEL		<b>SUBMIT</b>

En los casos en los que una consulta tenga un Registro de entrada o Registro de salida de EVV, pero tenga detalles que deban cambiarse, el usuario puede ir a **Detalles de la consulta** (consulte la sección "Consultas") y hacer clic en el botón **Entrada manual** para cambiar la consulta.

## EXPORTAR PARA FACTURACIÓN

Una vez que una consulta ha finalizado y está lista para ser enviada para su procesamiento, los administradores pueden exportar haciendo clic en la **casilla de verificación** junto a una o varias consultas y luego haciendo clic en el botón **EXPORTAR PARA FACTURACIÓN** en la parte superior derecha de la pantalla (Figura 69).

Figure 69. Botón y opciones de EXPORTAR PARA FACTURACIÓN

MEMBER	DATE	START TIME	END TIME	EMPLOYEE	AUTH #	SERVICE	CHECK IN TIME	CHECK OUT TIME	PAYER	APPT ID	STATUS
<input checked="" type="checkbox"/> Alex Caruso	12/17/2020	12:00 PM	01:00 PM	Lucas Lois	U-543308		12:27 PM	01:27 PM	Aetna	2436253	Completed (Manual)
<input checked="" type="checkbox"/> Jimmy Butler	12/18/2020	05:00 PM	06:00 PM	Shelby Ballard	U-543264		04:21 PM	04:23 PM	Horizon	2436281	Completed (Manual)
<input checked="" type="checkbox"/> Charo Alvarez	12/22/2020	11:51 AM	12:19 PM	Shelby Ballard	34343243243	S9127	11:49 AM	12:15 PM	Horizon	2436311	Completed (Manual)

Una vez que se hace clic en el botón **EXPORTAR PARA FACTURACIÓN**, el Portal de proveedores verificará las consultas que se exportarán para detectar posibles problemas de facturación según lo definido por el WDH. Algunos ejemplos de Alertas que se evalúan son:

- Excesos de unidades de autorización
- Elegibilidad del miembro
- Consultas superpuestas
- Rangos de fechas de autorización
- Razones de las consultas tardías

El administrador recibirá un mensaje de confirmación que muestra que las consultas que eligieron se exportaron correctamente para facturación o si no se exportaron debido a una falla en una Alerta (Figura 70).

Figure 70. Cuadro de diálogo de EXPORTAR PARA FACTURACIÓN

**Export** ✕

✔ 3 Visits will be exported for billing and will be available for viewing on the Billing Page

MEMBER	DATE	APPT ID	STATUS	PAYER	BILLING ACTION
Charo Alvarez	12/22/2020	2436311	Completed (Manual)	Horizon	Bill externally ▾
Jimmy Buckets	12/29/2020	2436325	Completed (Manual)	Horizon	Bill externally ▾
Jimmy Buckets	01/04/2021	2436329	Completed	Horizon	Bill externally ▾

GO BACK
EXPORT

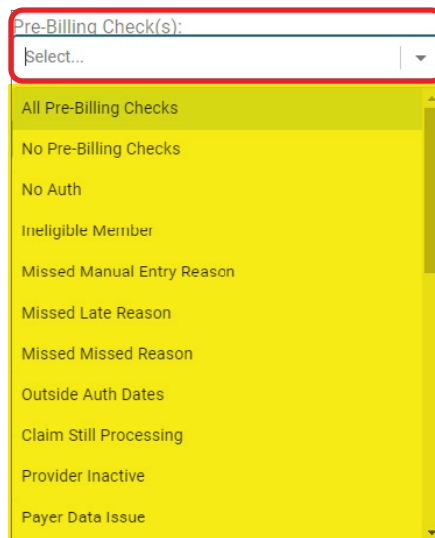
Las Alertas también son visibles en las páginas de Autorizaciones, Citas, Consultas y Facturación y están marcadas con el **icono de exclamación rojo**. Para ver una Alerta en mayor detalle, haga clic en el **icono de exclamación rojo** (Figura 71).

Figure 71. Verificación de Alertas

Alex Caruso	12/17/2020	12:00 PM	01:00 PM	Lucas Lois	U-543308	12:27 PM	01:27 PM	Aetna	2436253	Completed (Manual)	
Jimmy Butler	12/18/2020	05:00 PM	06:00 PM	Shelby Ballard	U-543264	04:21 PM	04:23 PM	Horizon	2436253	Member is ineligible during the appointment.	

Además, las Alertas se pueden ver en cada página mediante el filtro usando el menú desplegable **Alertas** (Figura 72).

Figure 72. Lista desplegable de **Alertas**



La tabla a continuación es una lista completa de las Alertas realizadas en el Portal de proveedores y las posibles oportunidades de corregir la Alerta y enviar la reclamación para su facturación (Figura 73).

Figure 73. Alertas y resoluciones

ALERTA	QUIÉN RESUELVE	SOLUCIÓN
No hay PA disponible durante la cita	WDH	el proveedor debe comunicarse con el WDH
El miembro no es elegible durante la cita	WDH	el proveedor debe comunicarse con el WDH
Falta la razón de la entrada manual en la cita	proveedor	el proveedor actualiza la consulta con una razón
Falta la razón tardía en la cita	proveedor	el proveedor actualiza la consulta con una razón
Falta la razón perdida en la cita	proveedor	el proveedor actualiza la consulta con una razón

La cita se realizó más allá de una PA	WDH	el proveedor debe comunicarse con el WDH
La consulta tiene una reclamación en curso y está bloqueada	proveedor	el proveedor ve el estado de la reclamación y toma las medidas adecuadas
El pagador ha marcado al proveedor como inactivo durante la cita	WDH	el proveedor debe comunicarse con el WDH
La reclamación ha sido rechazada por el pagador	proveedor	consulte la información de código/motivo en la remesa
El cuidador no es elegible durante la cita	proveedor	el proveedor se asegura que el cuidador sea elegible para prestar servicios
La reclamación ha sido rechazada	proveedor	consulte la información de código/motivo en la remesa
La cita tiene 0 unidades para facturar	proveedor	el proveedor actualiza la consulta con una entrada manual con unidades para facturar
Falta una tarifa para el código de servicio de la cita	WDH	el proveedor debe comunicarse con el WDH.
Falta un código de servicio en la cita	WDH	el proveedor debe comunicarse con el WDH
La cita tiene una PA terminada	WDH	el proveedor debe comunicarse con el WDH.
La cita excede las unidades máx. de PA/segmentos	proveedor	el proveedor realiza una entrada manual que corrige las unidades usadas o el proveedor se comunica con el WDH
El cuidador no tiene una fecha de nacimiento establecida	proveedor	el proveedor actualiza la fecha de nacimiento del cuidador
La cita no tiene una certificación	miembro	el miembro certifica (firma) a través del portal de miembros
La cita no tiene duración	proveedor	el proveedor realiza una entrada manual para actualizar las horas de inicio y finalización
Falta la razón temprana en la cita	proveedor	el proveedor actualiza la consulta con una razón temprana

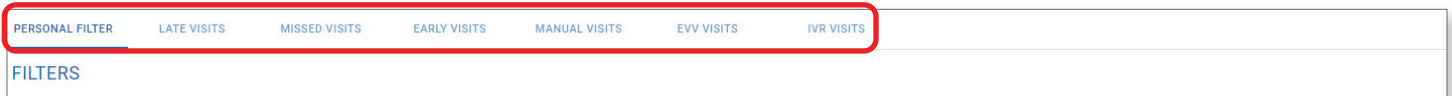


## INFORMES DE CONSULTAS

El **FILTRO PERSONAL** es la vista predeterminada de la página de Consultas. El **FILTRO PERSONAL** es la vista que puede modificarse para adaptarse a las necesidades personales del usuario. Esta vista se puede usar para filtrar y ordenar los datos (en esta página, los datos de consultas) para encontrar la información más útil.

También se han creado otros seis **informes** (Figura 74) para permitir que el usuario navegue rápidamente a los datos de consultas útiles:

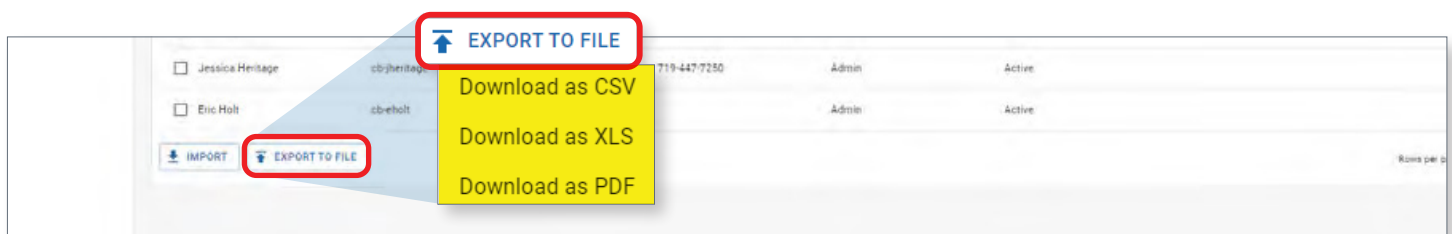
Figure 74. Informes de la página de Consultas



- **CONSULTAS TARDÍAS:** Este informe enumera todas las consultas que han finalizado pero que se iniciaron tarde. Una consulta se denomina tardía cuando no se realiza un Registro de entrada dentro de los treinta (30) minutos de la cita.
- **CONSULTAS PERDIDAS:** Este informe enumera todas las consultas perdidas. Una consulta se denomina no realizada cuando no se realizó un Registro de entrada dentro de las tres (3) horas de la hora de inicio de la cita.
- **CONSULTAS TEMPRANAS:** Este informe enumera todas las consultas tempranas. Una consulta se llama temprana cuando el Registro de entrada se realiza treinta (30) minutos o más antes de la hora de la cita programada.
- **CONSULTAS MANUALES:** Este informe enumera todas las consultas de Entrada manual.
- **CONSULTAS DE EVV:** Este informe enumera todas las consultas terminadas que tienen datos de EVV cumplidores.
- **CONSULTAS DE IVR:** Este informe enumera todas las consultas de IVR finalizadas.

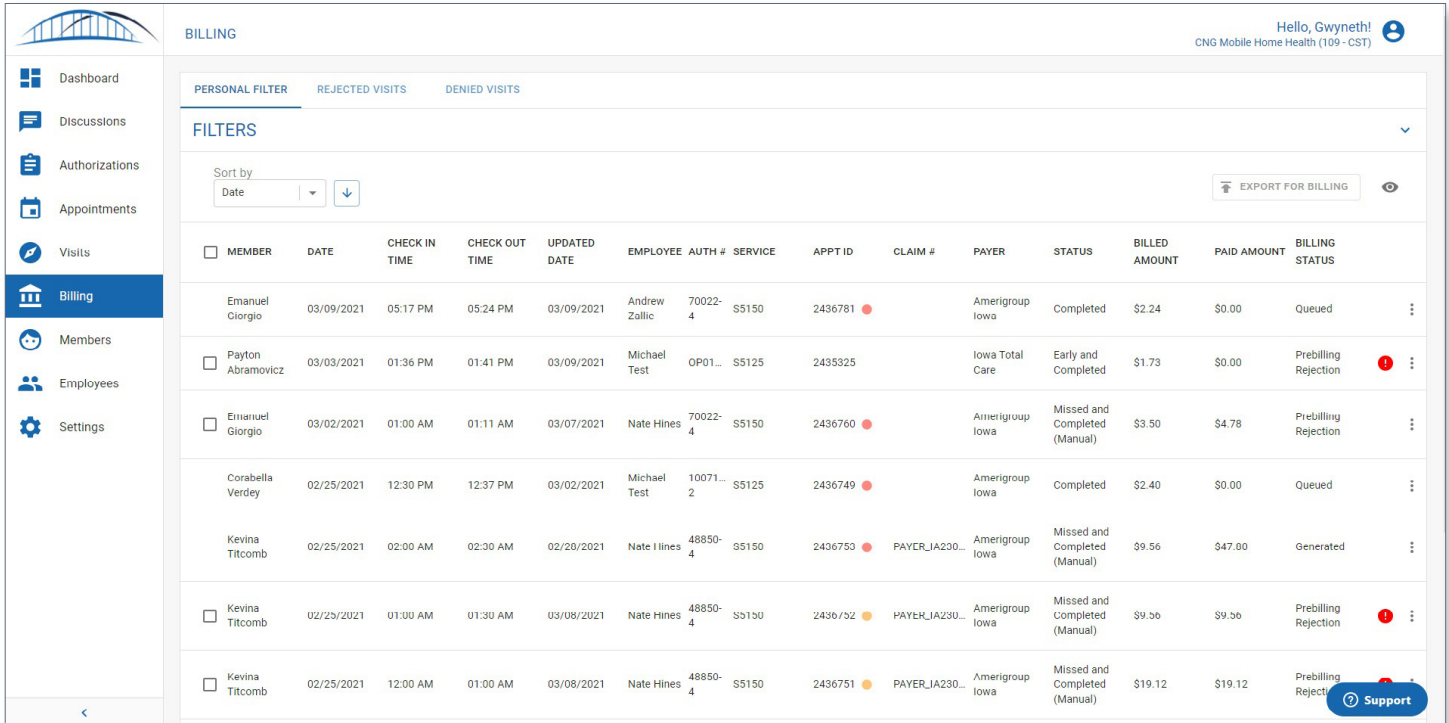
Para exportar cualquiera de los datos de la página de Consultas a un archivo **PDF**, **XLS** o **CSV**, los usuarios pueden hacer clic en el botón **EXPORTAR A ARCHIVO** en la parte inferior de la página (Figura 75). Después de elegir el tipo de archivo, creará el archivo y lo enumerará en la página de Configuración en la pestaña **DOCUMENTOS**.

Figure 75. Opciones y botón EXPORTAR A ARCHIVO



La página de Facturación en el Portal de proveedores de CareBridge permite a los usuarios ver las consultas terminadas que se han enviado para el procesamiento de reclamaciones. Esto les permite abordar denegaciones, rechazos y montos pagados.

Figure 76. Página de Facturación



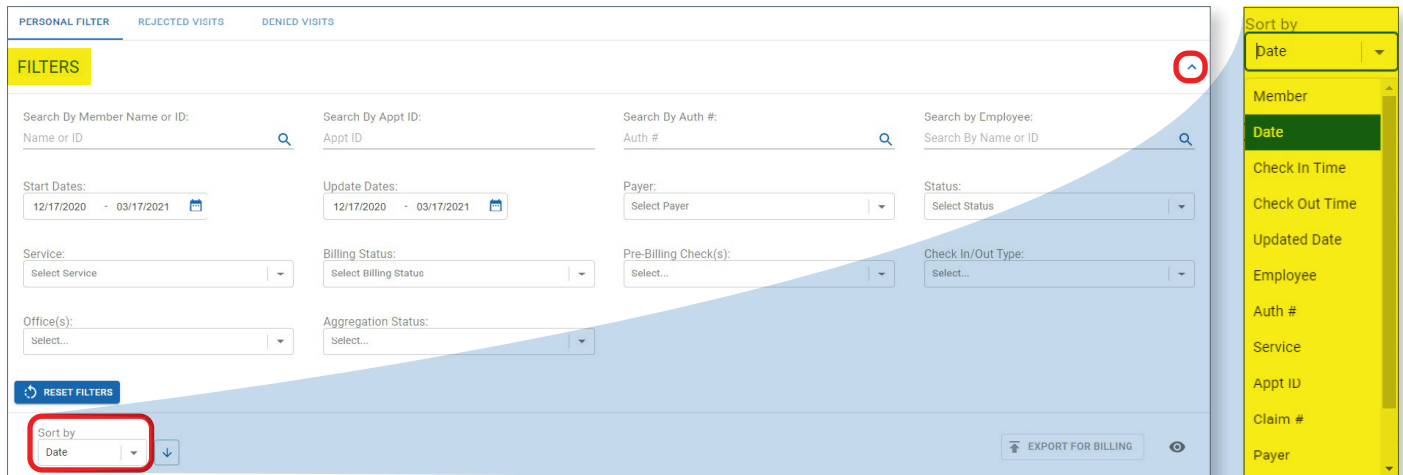
MEMBER	DATE	CHECK IN TIME	CHECK OUT TIME	UPDATED DATE	EMPLOYEE	AUTH #	SERVICE	APPT ID	CLAIM #	PAYER	STATUS	BILLED AMOUNT	PAID AMOUNT	BILLING STATUS
<input type="checkbox"/> Emanuel Giorgio	03/09/2021	05:17 PM	05:24 PM	03/09/2021	Andrew Zalic	70022-4	S5150	2436781		Amerigroup Iowa	Completed	\$2.24	\$0.00	Queued
<input type="checkbox"/> Payton Abramovicz	03/03/2021	01:36 PM	01:41 PM	03/09/2021	Michael Test	OP01...	S5125	2435325		Iowa Total Care	Early and Completed	\$1.73	\$0.00	Prebilling Rejection
<input type="checkbox"/> Emanuel Giorgio	03/02/2021	01:00 AM	01:11 AM	03/07/2021	Nate Hines	70022-4	S5150	2436760		Amerigroup Iowa	Missed and Completed (Manual)	\$3.50	\$4.78	Prebilling Rejection
<input type="checkbox"/> Corabella Verdey	02/25/2021	12:30 PM	12:37 PM	03/02/2021	Michael Test	10071-2	S5125	2436749		Amerigroup Iowa	Completed	\$2.40	\$0.00	Queued
<input type="checkbox"/> Kevena Titcomb	02/25/2021	02:00 AM	02:30 AM	02/20/2021	Nate Hines	48850-4	S5150	2436753	PAYER_IA230...	Amerigroup Iowa	Missed and Completed (Manual)	\$9.56	\$47.00	Generated
<input type="checkbox"/> Kevena Titcomb	02/25/2021	01:00 AM	01:30 AM	03/08/2021	Nate Hines	48850-4	S5130	2436752	PAYER_IA230...	Amerigroup Iowa	Missed and Completed (Manual)	\$9.56	\$9.56	Prebilling Rejection
<input type="checkbox"/> Kevena Titcomb	02/25/2021	12:00 AM	01:00 AM	03/08/2021	Nate Hines	48850-4	S5150	2436751	PAYER_IA230...	Amerigroup Iowa	Missed and Completed (Manual)	\$19.12	\$19.12	Prebilling Rejection

PERMISOS DE ROL	ADMINISTRADOR	ADMINISTRADOR-CONSULTORIO	EMPLEADO	EMPLEADO-CONSULTORIO
Ver la página de "Facturación"	X	X	X	X
Exportar para reclamaciones	X	X		
Anular una reclamación	X	X		
Administrar una reclamación	X	X		
Ver visitas rechazadas y denegadas	X	X	X	X
Exportar reclamaciones a un archivo	X	X	X	X

## VER CONSULTAS FACTURADAS

En la página de Facturación (Figura 76), el usuario verá una lista de todas las consultas que se han enviado para el procesamiento de reclamaciones. Esta lista se puede filtrar y ordenar con muchas opciones haciendo clic en la **flecha de expansión** o en la palabra **FILTROS** en la parte superior de la lista, o en el menú desplegable **Ordenar por** en la parte superior izquierda (Filtro 77).

Figure 77. Opciones de **FILTROS** y **Ordenar por** de Facturación

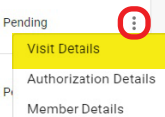


## HISTORIAL DE RECLAMACIONES

Una vez que se haya enviado una consulta completada para el procesamiento de reclamaciones, el usuario podrá ver los detalles sobre el estado de facturación y la información de la reclamación haciendo clic en el **icono de menú (3 puntos)** en el lado derecho de la fila para la consulta y luego haciendo clic en **Detalles de la consulta** (Figura 78).

Figure 78. Selección de **Detalles de la consulta** de Facturación

<input type="checkbox"/>	MEMBER	DATE	CHECK IN TIME	CHECK OUT TIME	UPDATED DATE	EMPLOYEE	AUTH #	SERVICE	APPT ID	CLAIM #	PAYER	STATUS	BILLED AMOUNT	PAID AMOUNT	BILLING STATUS
<input type="checkbox"/>	Payton Abramovcz	03/03/2021	01:36 PM	01:41 PM	03/14/2021	Michael Test	OP01...	S5125	2435325		Iowa Total Care	Early and Completed	\$1.73	\$0.00	Pending
<input type="checkbox"/>	Emanuel Giorgio	03/02/2021	01:00 AM	01:11 AM	03/14/2021	Nate Hines	70022-4	S5150	2436760		Amerigroup Iowa	Missed and Completed (Manual)	\$3.50	\$4.78	Pi



Detalles de la consulta proporcionará información sobre el estado de facturación en la tarjeta de Facturación (Figura 79), así como información sobre reclamaciones en la pestaña **HISTORIAL DE RECLAMACIONES**.

Figure 79. Opción de **Detalles de la visita** de Facturación

**VISITS > DETAIL > 2435325** Hello, Gwyneth! CNG Mobile Home Health (109 - CDT)

**PAYTON ABRAMOVICZ**   
 Member ID: 231876 Primary Phone: 901-930-7313 Primary Address: 53693 REINKE AVENUE, MEMPHIS, TN 38104

**APPOINTMENTS VISITS**

02/03/2021 - 04/03/2021

Show All

Date	Name	Duration	Units	Code
03/03/2021	Michael Test	5 min		S5125
02/26/2021	Michael Test	0 min (0.03 units)		S5125
02/25/2021	Michael Test	5 min (0.32 units)		S5125
02/25/2021	Michael Test	0 min		S5125
02/11/2021	Michael Test	0 min		S5125
02/10/2021	Michael Test	1 min		S5125
02/04/2021	Michael Test	1 min		S5125
02/03/2021	Michael Test	1 hrs (4 units)		S5125

[+ SCHEDULE APPOINTMENT](#)

**DETAILS CLAIMS HISTORY CARE PLAN OBSERVED CHANGES CALENT >**

**Visit**

Appointment ID: 2435325  
 Status: Early and Completed  
 Authorization: OP01992  
 Employee: Michael Test  
 Start Date/Time: Mar 3, 2021 7:00 PM  
 End Date/Time: Mar 3, 2021 8:00 PM  
 Start Location: 53693 REINKE AVENUE MEMPHIS, TN 38104  
 End Location: 53693 REINKE AVENUE MEMPHIS, TN 38104  
 Expected Duration: 1 hours 0 minutes (4 units)  
 Payer: Iowa Total Care

**Billing**

Service Code: S5125  
 Modifier 1: None  
 Modifier 2: None  
 Billing Status: Pending  
 Units: 0.312

**EVV Visit**

Check In Date/Time: Mar 3, 2021 1:36 PM (app)  
 Check Out Date/Time: Mar 3, 2021 1:41 PM (app)  
 Visit Duration: 0 hours 5 minutes (0 units)  
 Check In Location: 21 Suiza Maldonado, Departamento de Maldonado 20000 (5342.21 miles away - Temporary Location)  
 Check Out Location: 21 Suiza Maldonado, Departamento de Maldonado 20000 (5342.21 miles away - Temporary Location)  
 Acceptable Locations: No  
 Member Attestation: Complete

**Early Visit**

Early Visit Reason: No reason submitted.  
 Early Action Taken: No action submitted.  
 Manual Notes: No notes submitted.

La pestaña **HISTORIAL DE RECLAMACIONES** mostrará el Monto facturado, el Monto aceptado, el Monto rechazado, el Monto pagado y el Monto denegado para la visita. El usuario también podrá leer cada solicitud de reclamación individual que se haya realizado en el momento en que se exportó la consulta para una reclamación, así como los estados, los números de reclamación y las fechas vinculadas con los cambios de estado (Figura 80).

Figure 80. Pestaña de **HISTORIAL DE RECLAMACIONES** de Detalles de la consulta

**Billing**

Billed Amount	\$1.73 (0.312 units)
Accepted Amount	\$0 (0 units)
Rejected Amount	\$1.73 (0.312 units)
Paid Amount	\$0 (0 units)
Denied Amount	\$0 (0 units)

**Claim Request #948046**

CLAIM #	PAYER CLAIM #	STATUS	EXTERNAL STATUS CODE	DETAILS	DATE/TIME
No data					

**Claim Request #948007 (Void)**

Nothing to show

**Claim Request #947985**  
CareBridge - 03/07/2021

CLAIM #	PAYER CLAIM #	STATUS	EXTERNAL STATUS CODE	DETAILS	DATE/TIME
IA230895	1	Prebilling Rejection	VCR1027, VCR1020	EVV Checkout State is invalid. Valid length is 2 but received 'Departamento de Maldonado' which is 25. EVV Checkin State is invalid. Valid	03/07/2021, 05:00 PM

## EXPORTAR PARA FACTURACIÓN

Si es necesario volver a enviar una consulta para una reclamación, los administradores pueden exportar para facturación haciendo clic en la casilla de verificación junto a una o varias consultas y luego haciendo clic en el botón **EXPORTAR PARA FACTURACIÓN** en la parte superior derecha de la tabla (Figura 81).

Figure 81. Botón **EXPORTAR PARA FACTURACIÓN**

Sort by: Date

**EXPORT FOR BILLING**

MEMBER	DATE	START TIME	END TIME	EMPLOYEE	AUTH #	SERVICE	CHECK IN TIME	CHECK OUT TIME	PAYER	APPT ID	STATUS
Alex Caruso	12/17/2020	12:00 PM	01:00 PM	Lucas Lois	U-543308		12:27 PM	01:27 PM	Aetna	2436253	Completed (Manual)
Jimmy Butler	12/18/2020	05:00 PM	06:00 PM	Shelby Ballard	U-543264		04:21 PM	04:23 PM	Horizon	2436281	Completed (Manual)
Charo Alvarez	12/22/2020	11:51 AM	12:19 PM	Shelby Ballard	34343243243243	S9127	11:49 AM	12:15 PM	Horizon	2436311	Completed (Manual)

Los siguientes estados de facturación están disponibles en el Portal de proveedores y se pueden ver en relación con las Solicitudes de reclamación (Figura 82):

Figure 82. Tabla de estado de facturación

ESTADO DE FACTURACIÓN	DEFINICIÓN
Pendiente	Esta consulta aún no ha sido exportada para reclamaciones
En cola	Esta consulta ha sido puesta en cola para la generación de reclamaciones
Generada	Esta consulta tiene una reclamación que se ha generado
Enviada	Esta consulta tiene una reclamación que se envió al WDH
Confirmada	Esta consulta tiene una reclamación que ha sido recibida por el WDH
Confirmada	Esta consulta tiene una reclamación que fue aceptada por el WDH
Rechazo previo a la facturación	Esta consulta fue rechazada debido a datos insuficientes o inválidos antes de la creación de la reclamación
Rechazada	WDH rechazó esta consulta debido a datos insuficientes o inválidos en la primera revisión de la reclamación
Pagada	Esta consulta fue pagada por el WDH
Denegada	El WDH denegó esta consulta debido a datos insuficientes o inválidos
Anulada	Se anuló esta reclamación de consulta
Facturada externamente	Esta consulta se facturó fuera de CareBridge

CONSEJO TÉCNICO

Una reclamación no puede ser conectada o reenviada hasta que alcance el estado de **Rechazada, Pagada o Denegada**.

## ERRORES DE FACTURACIÓN Y RECLAMACIÓN

Cuando el administrador haya completado la exportación de visitas a reclamaciones, verá un mensaje de confirmación en el portal. Este mensaje muestra cuántas visitas se exportaron correctamente para las reclamaciones. A pesar de las Alertas, aún puede haber casos en los que los administradores experimenten errores de facturación o reclamación. Si las consultas han fallado, el motivo se mostrará en ese mensaje, que a su vez puede hacer que el administrador actúe para que pueda exportar esa reclamación para la facturación.

Algunas de estas instancias y sugerencias para la resolución de problemas se enumeran a continuación (Figura 83):

Figure 83. Tabla de resolución de problemas de errores de facturación/reclamación

PREGUNTAS SOBRE FACTURACIÓN O RECLAMACIONES	SUGERENCIAS DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS
Una reclamación se pagó en exceso	Comuníquese con el WDH para resolverlo.
Una reclamación se pagó de manera insuficiente	Comuníquese con el WDH para resolverlo.



PREGUNTAS SOBRE FACTURACIÓN O RECLAMACIONES	SUGERENCIAS DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS
<p>La organización del proveedor no tiene o no entiende la razón del rechazo de la reclamación</p>	<p>Los errores básicos de rechazo de la reclamación ocurren cuando los datos no son válidos o faltan y ocurren antes del procesamiento de la reclamación. Algunos ejemplos comunes son datos de miembros, proveedor de facturación, pagador o códigos de diagnóstico en las líneas de servicio incorrectos o faltantes. Consulte los informes de rechazo/respuesta o comuníquese con el WDH para obtener aclaración y orientación.</p>
<p>La organización del proveedor no tiene o no entiende la razón de la denegación</p>	<p>El WDH procesó una reclamación y esta se determinó como impaga. Las razones comunes de denegación son reclamaciones/servicios duplicados, elegibilidad del miembro, cobertura de beneficios y discrepancias de datos. Esta información estará en el aviso de remesa electrónica (electronic remittance advice, ERA) si está disponible para usted. De lo contrario, comuníquese con el WDH.</p>

## INFORMES DE FACTURACIÓN

El **FILTRO PERSONAL** es la vista predeterminada de la página de Facturación. El **FILTRO PERSONAL** es la vista que puede modificarse para adaptarse a las necesidades personales del usuario. Esta vista se puede usar para filtrar y ordenar los datos (en esta página, los datos de facturación) para encontrar la información más útil.

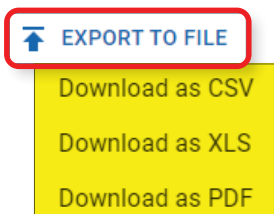
También se han creado otros dos **informes** (Figura 84) para permitir que el usuario navegue rápidamente a los datos de facturación útiles:

Figure 84. Informes de facturación



- **CONSULTAS RECHAZADAS:** Este informe enumera todas las consultas que tienen reclamaciones rechazadas.
- **CONSULTAS DENEGADAS:** Este informe enumera todas las consultas que tienen reclamaciones denegadas.

Figure 85. Opciones de EXPORTAR AL ARCHIVO de Facturación



Para exportar cualquiera de los datos de la página de "Facturación" a un archivo **PDF**, **XLS** o **CSV**, el usuario puede hacer clic en el botón **EXPORTAR A ARCHIVO** en la parte inferior de la página (Figura 85). El archivo se descargará y aparecerá en la página de Configuración en la pestaña de **DOCUMENTOS**.

## DESCRIPCIÓN GENERAL

Las siguientes secciones presentarán características y funciones dentro de la solución de CareBridge que permiten la comunicación tanto dentro de una organización del proveedor como entre una organización del proveedor y WDH.

PERMISOS DE ROL	ADMINISTRADOR	ADMINISTRADOR-CONSULTORIO	EMPLEADO	EMPLEADO-CONSULTORIO
Generar un nuevo debate	X	X	X	X
Responder a un debate	X	X	X	X
Gestionar el estado y la asignación del debate	X	X	X	X
Exportar debates a archivo	X	X	X	X

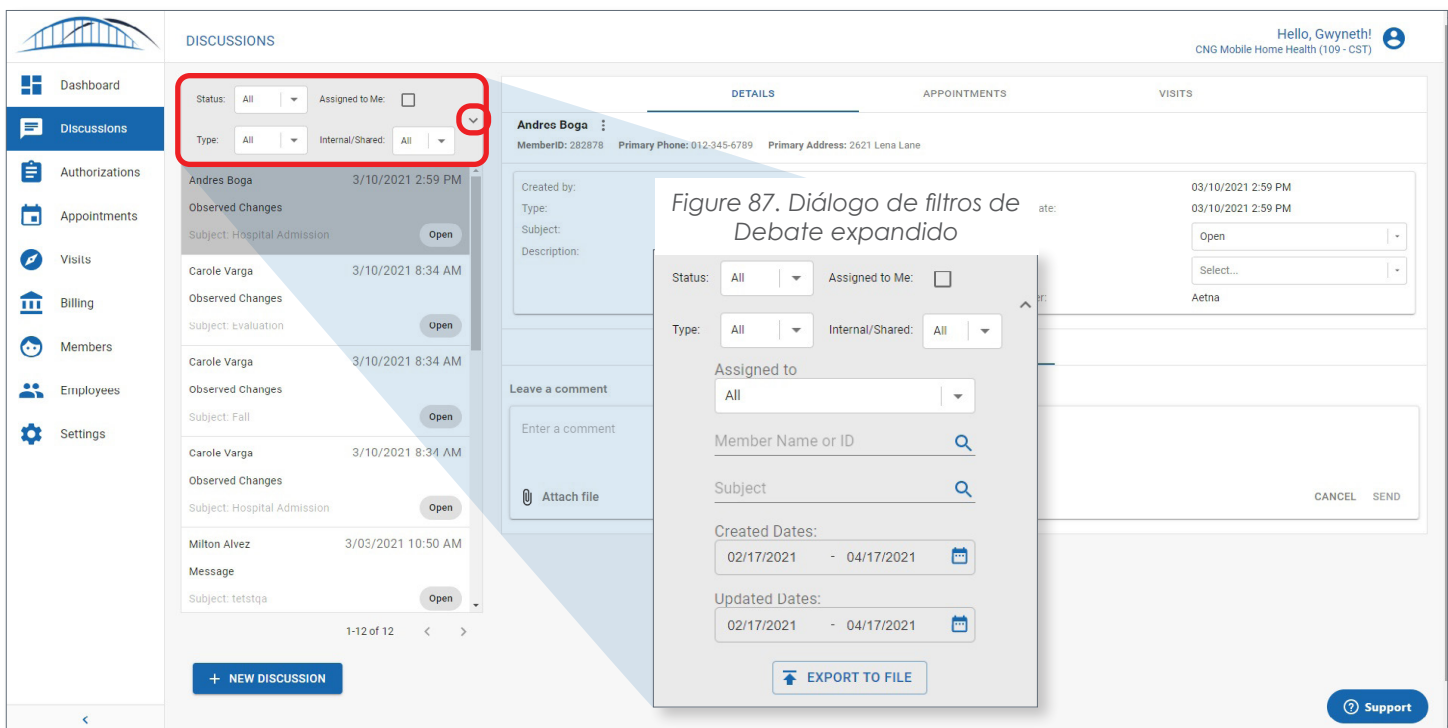
## DEBATES

La página de Debates en el Portal de proveedores de CareBridge permite a los usuarios administrar y enfocarse en las comunicaciones entrantes, actuar sobre tareas clave y conectarse dentro de la organización, así como con el WDH.

### NAVEGACIÓN DE DEBATES

Una vez que se encuentre en la página de Debates, el usuario verá una lista a la izquierda de todos los Debates abiertos que no están asignados (Figura 86). Esta lista se puede filtrar de muchas maneras haciendo clic en la **flecha de expansión** a la derecha de los menús desplegables (Figura 87).

Figure 86. Página de Debates



The screenshot shows the 'DISCUSSIONS' page in the CareBridge portal. On the left is a navigation menu with options like Dashboard, Discussions, Authorizations, Appointments, Visits, Billing, Members, Employees, and Settings. The main area displays a list of discussions, each with a subject, date, and an 'Open' button. A red box highlights the filter controls for the first discussion, including 'Status: All', 'Assigned to Me: [checkbox]', 'Type: All', and 'Internal/Shared: All'. A dropdown arrow is visible next to the 'Type' filter. An expanded filter dialog is shown in the foreground, titled 'Figure 87. Diálogo de filtros de Debate expandido'. This dialog allows filtering by 'Assigned to' (All), 'Member Name or ID', 'Subject', 'Created Dates' (02/17/2021 - 04/17/2021), and 'Updated Dates' (02/17/2021 - 04/17/2021). It also includes an 'EXPORT TO FILE' button. The background shows the details of a discussion by 'Andreo Boga' with a subject of 'Hospital Admission'.

## NUEVO DEBATE

Hay cuatro tipos de debates que se pueden enviar y recibir:

- **Cambios observados:** Este tipo de debate permite a los cuidadores mostrar si ha habido algún cambio en la salud del miembro. Los cambios observados se observan cuando un cuidador responde a las preguntas de la encuesta durante una visita. Cuando se señalan cambios observados, se realizará un debate y se enviará a la página de Debates tanto para la organización del proveedor como para el WDH.
- **Solicitud de dirección:** Este tipo de debate permite que la organización del proveedor solicite una dirección del miembro nueva o actualizada del WDH. Cuando se produce una Solicitud de dirección, se realizará un debate y se enviará a la página de Debates tanto para la organización del proveedor como para el WDH.
- **Solicitud de teléfono:** Este tipo de debate permite que la organización del proveedor solicite un número de teléfono del miembro nuevo o actualizado del WDH. Cuando se produce una Solicitud de teléfono, se realizará un debate y se enviará a la página de Debates tanto para la organización del proveedor como para el WDH.
- **Mensaje:** Este tipo de debate se puede usar para mensajes básicos entre usuarios de la organización del proveedor o entre una organización del proveedor y el WDH.

Para crear un nuevo mensaje de debate, el usuario puede hacer clic en el botón **+ Nuevo debate** en la parte inferior de la página (Figura 88). Aparecerá la pantalla de Nuevo debate (Figura 89). Después de seleccionar un **Tipo de debate**, el usuario deberá completar los campos obligatorios antes de enviar.

Figure 88. Menú desplegable de Tipo de debate

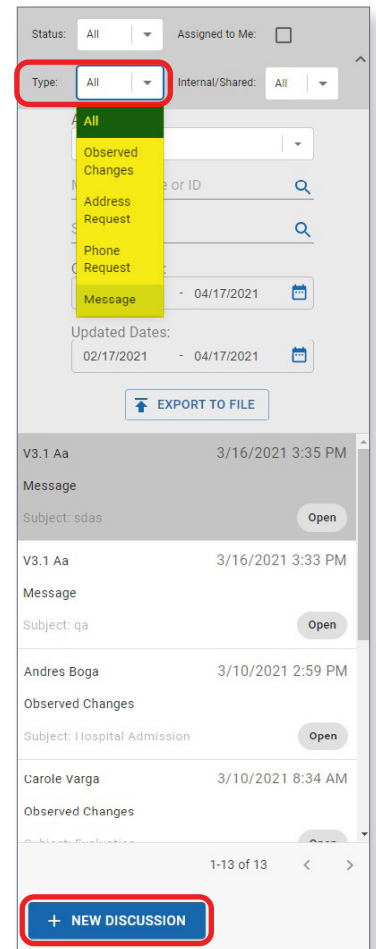
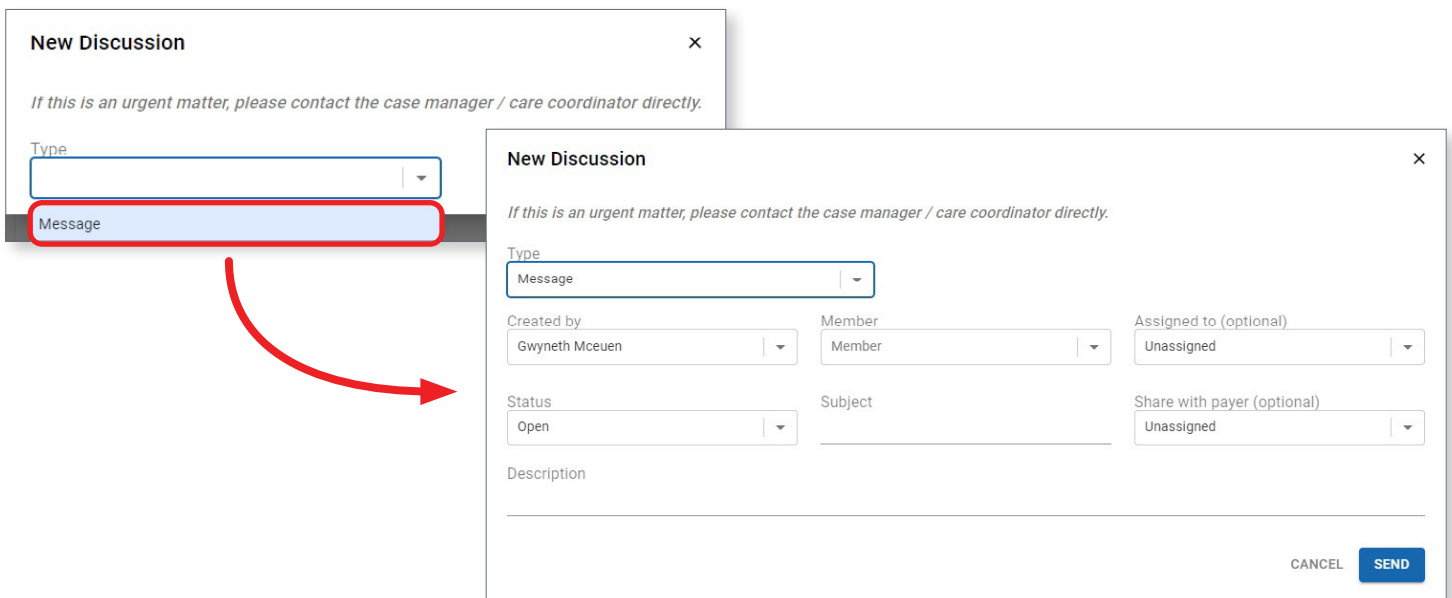


Figure 89. Diálogo de Nuevo debate



## DETALLES DEL ELEMENTO DE DEBATE

Después de elegir un Debate, el usuario verá los detalles de ese Debate en la pestaña **DETALLES** en el lado derecho de la pantalla (Figura 90). Si lo desea, el usuario puede elegir ver las **CITAS** futuras y las **VISITAS** anteriores para ese miembro haciendo clic en las otras pestañas en la parte superior de la pantalla.

Figure 90. Detalles del Debate

The screenshot displays the 'DETALLES' view of a debate for member 'Andres Boga'. The interface is divided into several sections:

- Filtering and List:** At the top left, there are filters for 'Status' (All), 'Assigned to Me' (checkbox), 'Type' (All), and 'Internal/Shared' (All). Below this is a list of discussions with columns for member name, date, and subject. Each entry has an 'Open' button.
- Member Information:** The main header shows the member's name 'Andres Boga', MemberID: 282878, Primary Phone: 012-345-6789, and Primary Address: 2621 Lena Lane.
- Details Tab:** The 'DETAILS' tab is active, showing metadata such as 'Created by: Lucas Lois', 'Created date: 03/10/2021 2:59 PM', 'Last Updated Date: 03/10/2021 2:59 PM', 'Subject: Hospital Admission', and 'Status: Open'. A description asks, 'Has the member been admitted to the hospital or emergency room since the last visit?'. There are also fields for 'Assigned to:', 'Share with payer: Aetna', and a 'Select...' dropdown.
- Internal Comment Section:** A red box highlights the 'INTERNAL' tab and the 'Leave a comment' section, which includes a text input field 'Enter a comment', an 'Attach file' button, and 'CANCEL' and 'SEND' buttons.
- Navigation and Footer:** At the bottom left is a '+ NEW DISCUSSION' button, and at the bottom right is a 'Support' button.

Hay muchas acciones que se pueden tomar de un Debate:

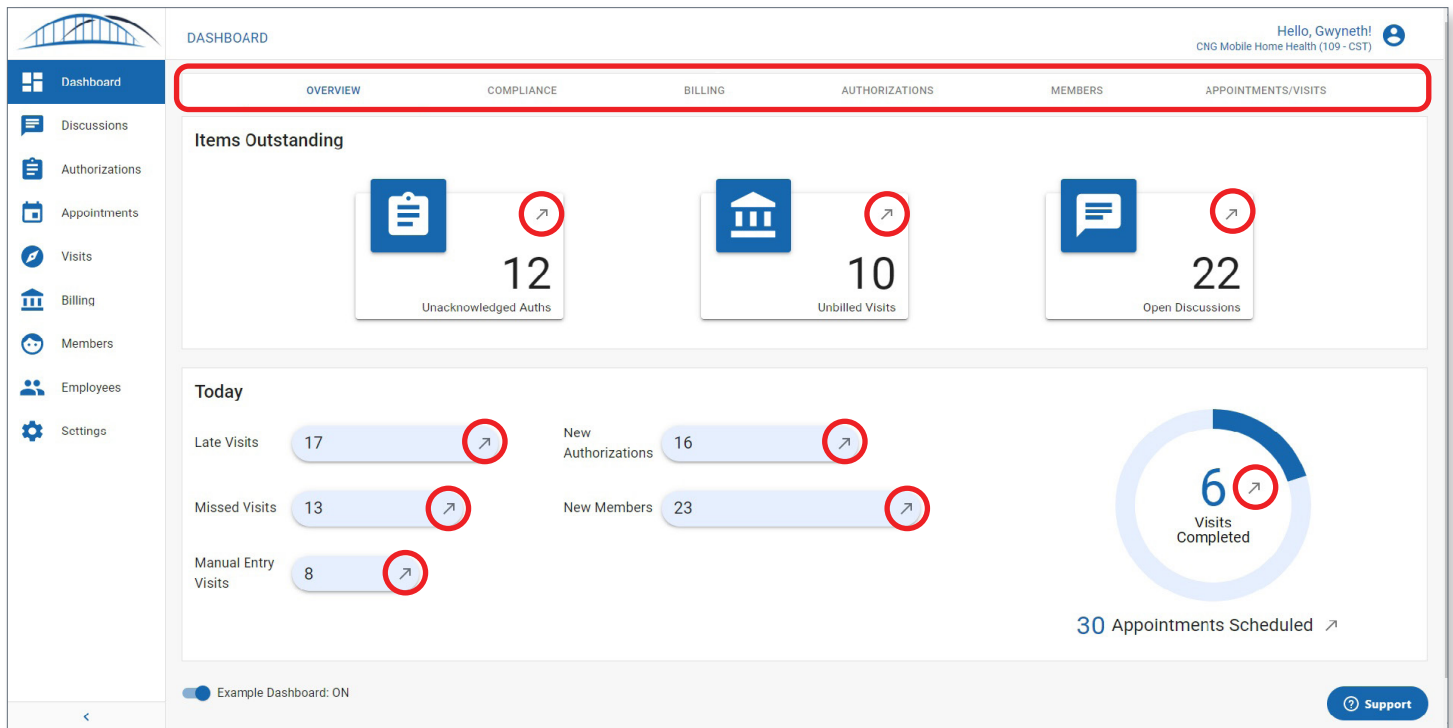
- **Estado:** Para realizar un seguimiento del progreso de un Debate, el usuario puede actualizar el Estado. Los estados para elegir son **Abierto**, **En progreso** y **Cerrado**.
- **Asignado a:** Para gestionar mejor las tareas en una organización del proveedor, el usuario puede asignar Debates a un cuidador.
- **Interno/compartido:** Para compartir el debate con el WDH, el usuario puede hacer clic en la opción "Compartido" de este menú desplegable.
- **Comentarios:** En la parte inferior del Debate, hay dos pestañas: **Interno** y **Compartido**. Ambas pestañas permiten que los hilos de comentarios se comuniquen sobre el elemento. La pestaña **Compartido** solo estará visible si se selecciona la opción **Compartido**. El debate con el WDH puede realizarse escribiendo comentarios en la pestaña **Compartido**.

# PANEL E INFORMES

## DESCRIPCIÓN GENERAL

Esta sección presentará las características y la funcionalidad dentro de la solución de CareBridge que permiten a los usuarios ver gráficos clave, métricas y datos relacionados con la eficiencia operativa.

Figure 91. Página del panel



PERMISOS DE ROL	ADMINISTRADOR	ADMINISTRADOR - CONSULTORIO	EMPLEADO	EMPLEADO - CONSULTORIO
Ver la descripción general del panel	X	X	X	X
Ver el panel de facturación	X	X		
Ver informes de puntaje de cumplimiento	X	X		

## PANEL

La página de Panel del portal de proveedores permite a los usuarios ver las métricas clave para priorizar y gestionar mejor las tareas en las que es posible que se deban tomar medidas.

En la página de Panel, hay pestañas para cada uno de los Paneles disponibles (Figura 91):

- **DESCRIPCIÓN GENERAL:** Este panel muestra datos relacionados con elementos que no se realizaron o que pueden requerir medidas y métricas relacionadas con la eficiencia operativa dentro de la organización del proveedor en la actualidad.
- **CUMPLIMIENTO:** Este panel muestra datos para comprender mejor cuántas consultas terminadas cumplidoras de la verificación electrónica de consultas (electronic visit verification, EVV) y por qué otras no. **Tenga en cuenta lo siguiente:** Este panel solo puede ser visto por los administradores.

- **FACTURACIÓN:** Este panel muestra datos relacionados con el ciclo de ingresos de las consultas terminadas en el Portal de proveedores. **Tenga en cuenta lo siguiente:** Este panel solo puede ser visto por los administradores.
- **AUTORIZACIONES:** Este panel ayuda a los usuarios a comprender mejor el número de autorizaciones previas (prior authorization, PA) activas y PA por tipo de servicio.
- **MIEMBROS:** Este panel ayuda a los usuarios a explorar la cantidad de miembros activos.
- **CITAS Y CONSULTAS:** Este panel muestra los datos de los usuarios relacionados con la cantidad de citas futuras y consultas terminadas.

Cada uno de los paneles se puede filtrar por rango de fechas. Al seleccionar el **icono de flecha** (Figura 91) en la esquina superior derecha de cada imagen o gráfico, el usuario será dirigido a un informe (según su rol) que muestra los datos que conforman esa imagen o gráfico.

## INFORMES

Además del **FILTRO PERSONAL** que está disponible en las páginas Autorizaciones, Citas, Consultas, Facturación, Miembros y Empleados, también hay informes que han sido ordenados para ayudar a encontrar rápidamente otros datos útiles. La siguiente tabla enumera todos los informes disponibles (según el rol del usuario) en el Portal de proveedores (Figura 92):

Figure 92. Informes del portal de proveedores

NOMBRE DEL INFORME	PÁGINA	DESCRIPCIÓN (DATOS DE EVV)
<b>Nómina</b>	Empleados	Datos de nómina para un tiempo determinado para cada empleado en función de las consultas terminadas en ese período. Tenga en cuenta lo siguiente: Este informe solo puede ser visto por los administradores.
<b>Cumplimiento de los empleados</b>	Empleados	Todos los empleados de la organización del proveedor ordenados en orden ascendente por puntaje de cumplimiento. El puntaje de cumplimiento es configurable según el WDH, pero generalmente se define como el porcentaje de consultas de EVV cumplidoras (definidas como consultas de EVV o IVR) en relación con la cantidad total de consultas. Algunos ejemplos de consultas incumplidoras son las entradas manuales, las entradas tempranas, tempranas, tardías o perdidas. Tenga en cuenta lo siguiente: Este informe solo puede ser visto por los administradores.
<b>Miembros activos</b>	Miembros	Todos los miembros activos.
<b>Miembros sin asignar</b>	Miembros	Todos los miembros que no han sido asignados a un consultorio.
<b>Cumplimiento de los miembros</b>	Miembros	Todos los miembros ordenados en orden ascendente por puntaje de cumplimiento. El puntaje de cumplimiento es configurable según el WDH, pero generalmente se define como el porcentaje de consultas de EVV cumplidoras (definidas como consultas de EVV o IVR) en comparación con la cantidad total de consultas. Algunos ejemplos de consultas incumplidoras son las entradas manuales, tardías o perdidas. Tenga en cuenta lo siguiente: Este informe solo puede ser visto por los administradores.



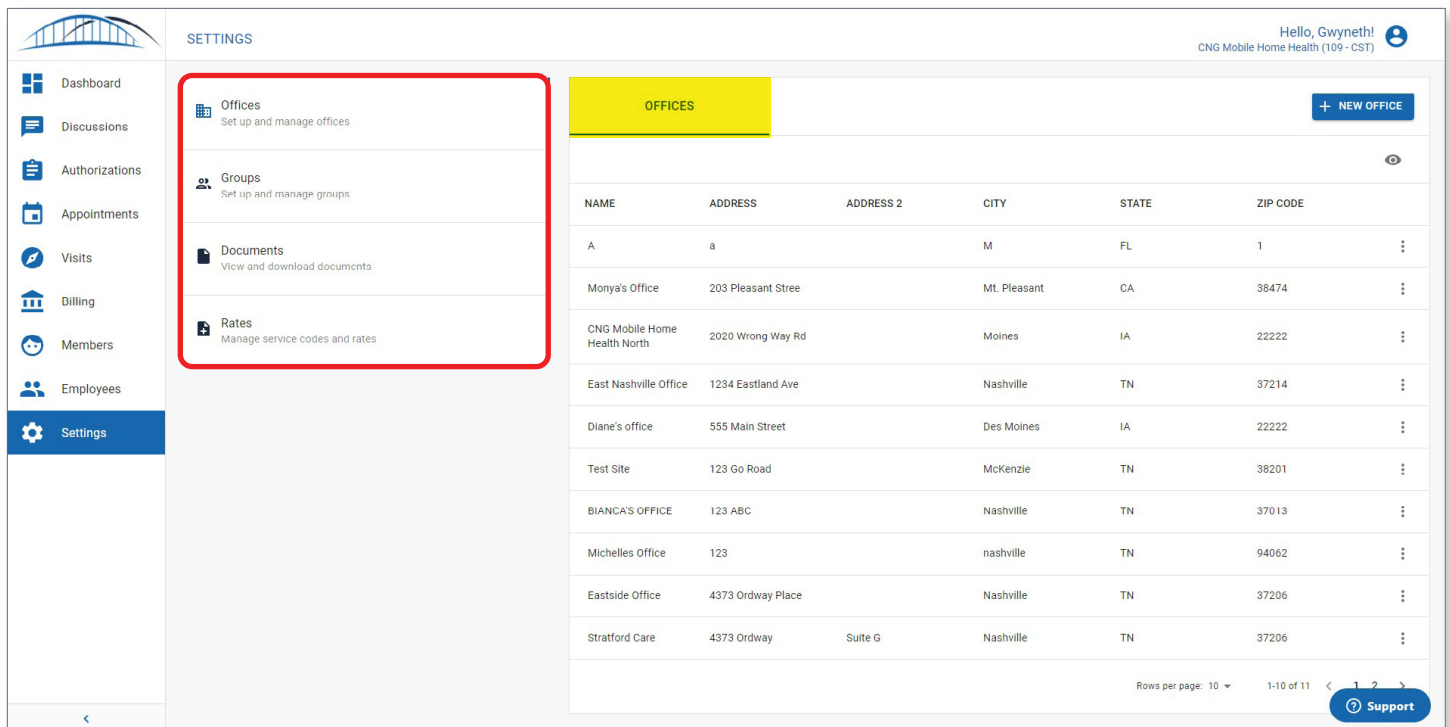
Autorizaciones no reconocidas	Autorizaciones	Todas las PA que aún no han sido reconocidas.
Autorizaciones sin asignar	Autorizaciones	Todas las autorizaciones a las que aún no se les haya asignado un cuidador.
Citas tardías	Citas	Todas las citas tardías. Una cita se denomina tardía cuando no se ha realizado un registro de entrada dentro de los treinta (30) minutos de la hora de inicio de la cita.
Citas perdidas	Citas	Todas las citas que se hayan perdido. Una cita se denomina perdida cuando no se ha realizado un registro de entrada dentro de las tres (3) horas de la hora de inicio de la cita.
Consultas tempranas	Consultas	Todas las consultas que han finalizado pero que comenzaron temprano. Una consulta se denomina temprana cuando se ha realizado un registro de entrada más de treinta (30) minutos antes de la hora de inicio de la cita.
Consultas tardías	Consultas	Todas las consultas que han finalizado pero que comenzaron tarde. Una consulta se denomina tardía cuando no se ha realizado un registro de entrada dentro de los treinta (30) minutos de la hora de inicio de la cita.
Consultas perdidas	Consultas	Todas las consultas perdidas. Una consulta se denomina no realizada cuando no se ha realizado un registro de entrada dentro de las tres (3) horas de la hora de inicio de la cita.
Consultas manuales	Consultas	Todas las consultas de entrada manual.
Consultas de EVV	Consultas	Todas las consultas terminadas que tengan datos de EVV cumplidores.
Consultas rechazadas	Facturación	Todas las consultas que hayan rechazado reclamaciones.
Consultas denegadas	Facturación	Todas las consultas que hayan rechazado reclamaciones.

## DESCRIPCIÓN GENERAL

Esta sección ayudará a presentar las características y funciones en el Portal de proveedores que permiten a los usuarios cambiar el sistema para satisfacer sus necesidades.

En la página de Configuración, hay pestañas para Consultorios, Grupos, Documentos y Tarifas (Figura 93).

Figure 93. Página de configuración



NAME	ADDRESS	ADDRESS 2	CITY	STATE	ZIP CODE
A	a		M	FL	1
Monya's Office	203 Pleasant Stree		Mt. Pleasant	CA	38474
CNG Mobile Home Health North	2020 Wrong Way Rd		Moines	IA	22222
East Nashville Office	1234 Eastland Ave		Nashville	TN	37214
Diane's office	555 Main Street		Des Moines	IA	22222
Test Site	123 Go Road		McKenzie	TN	38201
BIANCA'S OFFICE	123 ABC		Nashville	TN	37013
Michelles Office	123		nashville	TN	94062
Eastside Office	4373 Ordway Place		Nashville	TN	37206
Stratford Care	4373 Ordway	Suite G	Nashville	TN	37206



PERMISOS DE ROL	ADMINISTRADOR	ADMINISTRADOR-CONSULTORIO	EMPLEADO	EMPLEADO-CONSULTORIO
<a href="#">Ver y crear nuevos consultorios</a>	X	X	X	X
<a href="#">Ver y crear nuevos grupos</a>	X	X	X	X
<a href="#">Ver documentos y descargas</a>	X	X	X	X

## CONSULTORIOS

Los consultorios son una forma de que los usuarios configuren varios consultorios en el Portal de proveedores. Los cuidadores y miembros pueden ser asignados a diferentes consultorios para facilitar la programación de los cuidadores para los miembros y para ejecutar informes por consultorio.

Para crear un nuevo consultorio, el usuario puede hacer clic en el botón **+ Nuevo consultorio** en la parte superior de la tabla de consultorios. Para editar un consultorio, el usuario puede hacer clic en el **icono de menú (3 puntos)** junto al consultorio y luego hacer clic en **Editar consultorio** (Figura 94).

Figure 94. Icono de menú Consultorios (tres puntos)

OFFICES						+ NEW OFFICE
NAME	ADDRESS	ADDRESS 2	CITY	STATE	ZIP CODE	
Main Office						
Toledo	1113 Main		Tama	IA	50008	

## GRUPOS

Los Grupos son una forma para que las organizaciones del proveedor organicen sus cuidadores y los miembros a los que prestan servicios. Al elegir asignar un cuidador o un miembro a un Grupo, el usuario puede ejecutar fácilmente informes para tipos específicos de cuidadores o miembros. Como ejemplo, un usuario puede crear Grupos de miembros para miembros que “tienen perros”, “tienen gatos” o “prefieren cuidadores de sexo masculino” para que el cuidador sepa al programar las citas.

Para crear un nuevo grupo, el usuario puede hacer clic en el botón **+ Nuevo grupo** en la parte superior de la tabla de grupos (Figura 95). Para cambiar un grupo, el usuario puede hacer clic en el **icono de menú (3 puntos)** junto al grupo y luego hacer clic en **Editar grupo**. Hay dos tipos de grupos que se pueden crear o cambiar: **MIEMBRO** y **EMPLEADO** (Figura 96).

Figure 95. GRUPOS DE MIEMBROS y GRUPOS DE EMPLEADOS

NAME	# OF MEMBERS
37127	0
37129	0
Toledo1	0
37522	0

NAME	# OF EMPLOYEES
daisy group south	5
House Managers	4
Caregivers who love animals	6
Available Late Evenings	6

Figure 96. Cuadros de diálogo Editar grupo y Nuevo grupo

**Edit Group** ✕

Group Type:

Group Name  
37127

DELETE
CANCEL
SUBMIT

**New Group** ✕

Group Type:

Employee

Member

Group Name

CANCEL
SUBMIT

## DOCUMENTOS

La pestaña Documentos es una lista de todos los archivos exportados de otras páginas en el Portal de proveedores. Cuando se exporta un archivo, se mostrará en esta lista. Cuando el usuario va a la pestaña DOCUMENTOS, puede descargar cualquier archivo (dependiendo de su función) haciendo clic en su icono de descarga en el extremo derecho de la fila (Figura 97).

Figure 97. Subpestaña DOCUMENTOS

NAME	USER	DATE/TIME	STATUS
Appointments.pdf	Gwyneth Mceuen	03/11/2021 9:25 AM	Completed
Authorizations.csv	Gwyneth Mceuen	03/11/2021 9:22 AM	Completed
Billings.pdf	Michael Test	03/10/2021	Completed

## TARIFAS

Todas las tarifas estándar son proporcionadas a CareBridge por el WDH y no se pueden cambiar en el sistema. El botón + Nueva tarifa en la parte superior derecha de la subpestaña TARIFAS no funcionará en Wyoming.

Figure 98. Subpestaña TARIFAS

UPDATED DATE	EFFECTIVE START DATE	EFFECTIVE END DATE	SERVICE CODE	MOD	MOD RATE	PAYER(S)	CREATED BY	MEMBER(S)
02/09/2021	02/03/2021	03/31/2021	T1021		\$12.00	Amerigroup Iowa	CNG Mobile Home Health	Tremain Allinson
01/05/2021	01/20/2021	03/25/2021	S9124		\$15.00	Amerigroup Iowa	CNG Mobile Home	Currey Abbet



## ROLES

Esta es una lista de roles que se han usado dentro del Manual de capacitación del Portal de proveedores.

**Administrador:** un empleado de la organización del proveedor a quien se le provisionó el rol de Administrador no tiene restricciones sobre lo que puede ver o actuar en el Portal de proveedores. Cada organización del proveedor necesita al menos un (1) Administrador, pero también puede provisionar empleados adicionales como Administradores si es necesario.

**Administrador-Consultorio:** la organización del proveedor a quien se le provisionó el rol de Administrador-Consultorio tiene los mismos permisos que el Administrador, pero se limita solo a su(s) consultorio(s) asignado(s).\*

**Empleado:** el rol del empleado generalmente se reserva para el personal de campo de la organización del proveedor mediante la aplicación móvil CareBridge (también conocida como **Cuidador**) o para los empleados que requieren acceso administrativo limitado al Portal de proveedores.

**Empleado-Consultorio:** un empleado de la organización del proveedor a quien se le ha asignado el rol de Empleado-Consultorio tiene los mismos permisos que el rol de Empleado, pero se limita solo a su(s) consultorio(s) asignado(s).\*

\*Los consultorios se usan para agrupar miembros y empleados por un atributo común. Los permisos de Administrador-Consultorio y Empleado-Consultorio están limitados a los miembros que también están en el(los) mismo(s) consultorio(s) asignado(s). Un uso común para los consultorios es agrupar a las personas por ubicaciones de agencia.

**Cuidador:** el empleado que trabaja en el hogar del miembro y lo cuida (consulte Empleado).

**Miembro:** la persona a la que la organización del proveedor ayuda que está inscrita en el programa de LTSS a obtener servicios en su hogar.

**Departamento de Salud de Wyoming (Wyoming Department of Health, WDH):** gestiona el programa de Medicaid de Wyoming, incluida la asignación de miembros, la aprobación de servicios y el pago de los servicios prestados.

**Usuario:** cualquier persona en CareBridge, el WDH o una organización del proveedor que pueda iniciar sesión en la solución de EVV de CareBridge, usando el sitio web o la aplicación móvil, para revisar datos o trabajar.



## **APÉNDICE 1: GUÍA DE CAPACITACIÓN DEL PORTAL DE MIEMBROS**

---

# GUÍA DEL USUARIO DEL PORTAL DE MIEMBROS



## DESCRIPCIÓN GENERAL

Esta guía de CareBridge tiene como objetivo ayudar a los miembros que tienen una exención de servicios basados en el hogar y la comunidad (Home- and Community-Based Services, HCBS) a aprender a usar el Portal de miembros de CareBridge y el IVR para certificar los detalles de la consulta de servicio. Si tiene alguna pregunta, nuestro equipo está aquí para ayudarlo. Simplemente envíe un correo electrónico a [wyevv@carebridgehealth.com](mailto:wyevv@carebridgehealth.com) o llame al **1 (855) 912-3301**.

Si tiene preguntas, nuestro equipo siempre está aquí para ayudarlo. Simplemente envíe un correo electrónico a [wyevv@carebridgehealth.com](mailto:wyevv@carebridgehealth.com) o llámenos al **1 (855) 912-3301**.

## ¿QUÉ ES LA VERIFICACIÓN ELECTRÓNICA DE CONSULTAS (ELECTRONIC VISIT VERIFICATION, EVV)?

La verificación electrónica de consultas (Electronic Visit Verification, EVV) es una manera de registrar la hora y el lugar en que los cuidadores prestan servicios basados en el hogar y la comunidad a los miembros. La EVV usa una aplicación móvil o un número de teléfono especial para que los cuidadores registren la entrada y la salida de las consultas. La EVV se usa para asegurar que los miembros reciban los servicios que necesitan según se describe en su plan de servicios centrados en la persona.

Todos los cuidadores que prestan servicios de cuidado personal pagados a los miembros deben usar la EVV. La EVV es exigida por una ley federal denominada *Ley de Curas del Siglo XXI*.

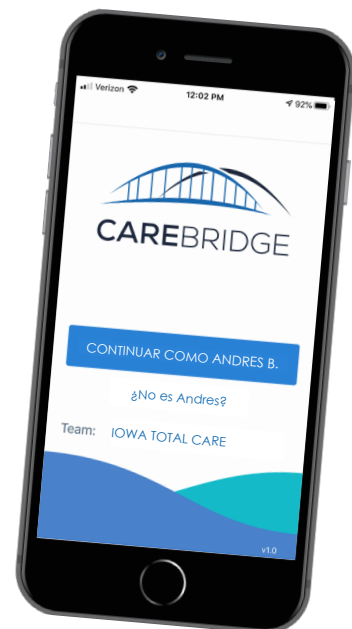
Hay muchos beneficios con la EVV. Un ejemplo es que puede ayudar a mejorar la calidad de la atención al hacer que sea más fácil para los cuidadores completar las actividades y las notas de servicio. La EVV puede reducir el riesgo de error o posible fraude al registrar la ubicación del cuidador cuando se registra la entrada y la salida.

La *Ley de Curas del Siglo XXI* exige que los sistemas de EVV recopilen y verifiquen lo siguiente:

1. Tipo de servicio realizado.
2. Beneficiario que recibe el servicio.
3. Cuidador que presta el servicio.
4. Fecha del servicio.
5. Ubicación del servicio.
6. Hora en que comienza el servicio.
7. Hora en que finaliza el servicio.

## ¿QUÉ ES CAREBRIDGE?

CareBridge es una empresa que se inició para ayudar a encontrar maneras de asegurar que los miembros reciban el mejor servicio posible. CareBridge creó el sistema de EVV que usarán sus cuidadores. La EVV se puede usar con un teléfono inteligente, una tableta con GPS (como un iPad) o el teléfono aprobado del miembro. La solución de EVV de CareBridge registra los servicios que reciben los miembros y luego envía las consultas completadas para su facturación, para que los cuidadores puedan recibir el pago. **El uso de la solución de EVV de CareBridge no tiene cargo para los miembros, las organizaciones del proveedor o los cuidadores.**



## EL PORTAL DE MIEMBROS Y EL IVR

El Portal de miembros y el IVR se crearon para que los miembros puedan asegurar que los detalles de las consultas de su cuidador sean correctos. Asegurarse que los detalles de una visita sean correctos se denomina **certificación**.

Si su cuidador usa la aplicación móvil, al final de cada consulta se le pedirá que vea todos los detalles de la consulta en la aplicación. Si los detalles son correctos, agregará su firma firmando el teléfono o la tableta. Su firma se denomina **certificación** y permite que todos sepan que los detalles de la consulta son correctos. Si no puede firmar, su cuidador puede dejarlo en blanco y explicar el motivo. (Si los detalles no son correctos, informe a su cuidador).

### ¿PARA QUÉ ES EL PORTAL DE MIEMBROS? ¿QUÉ ES EL IVR DE MIEMBROS?

Deberá usar el **Portal de miembros o llamar al IVR de miembros al 1 (307) 275-8056** para asegurar que los detalles de su consulta sean correctos en el sistema por dos motivos:

1. Si su cuidador no tiene un teléfono inteligente u otro dispositivo en el que pueda usar la aplicación móvil, deberá usar su teléfono aprobado por el pagador para llamar a un número de teléfono especial y registrar la entrada y salida de la consulta. Este sistema se denomina **respuesta de voz interactiva (Interactive Voice Response, IVR)**. Para todas las consultas en las que su cuidador use la IVR, deberá iniciar sesión en el de para miembros en línea o llamar al IVR de miembros al 1 (307) 275-8056, revisar los detalles de la consulta y confirmar que sean correctos. Los números de IVR del cuidador y del miembro son diferentes, por lo que debe guardar su número en un lugar conveniente.
2. Si su cuidador olvida registrar la entrada o salida en el momento adecuado, deberá ingresar a la aplicación móvil o al Portal de proveedores y corregir las horas de registro de entrada y salida después de que la consulta haya finalizado. Cada vez que su cuidador corrija los detalles de la consulta después del hecho, deberá iniciar sesión en el **Portal de miembros, revisar los detalles de la consulta y certificar que son correctos o llamar a la IVR de miembros al 1 (307) 275-8056** para certificar los detalles de la consulta por teléfono.

### INICIAR SESIÓN EN EL PORTAL DE MIEMBROS POR PRIMERA VEZ

Para iniciar sesión por primera vez y crear su perfil de miembro de CareBridge, deberá ingresar su número de **identificación de Medicaid** y su **fecha de nacimiento**. (Puede encontrar su número de identificación de Medicaid en su tarjeta de Medicaid). Para hacer esto:

1. Ingrese en línea al sitio web [wy.carebridgehealth.com](http://wy.carebridgehealth.com) y seleccione la pestaña **Member** (Miembro).
2. Luego, haga clic en el enlace "New to CareBridge? **Sign Up!**" (*¿Es nuevo en CareBridge? ¡Inscríbase!*) debajo del **botón azul de LOGIN** (Iniciar sesión).
3. Luego se le pedirá que ingrese su número de **identificación de Medicaid** y **fecha de nacimiento (AAAA-MM-DD)**.
4. Después de eso, creará su **nombre de usuario** de CareBridge. Puede elegir cualquier nombre de usuario que desee, pero generalmente su primera inicial y apellido son los más fáciles (sin espacio entre ellos).
5. La primera vez que inicie sesión, también creará una **contraseña**.

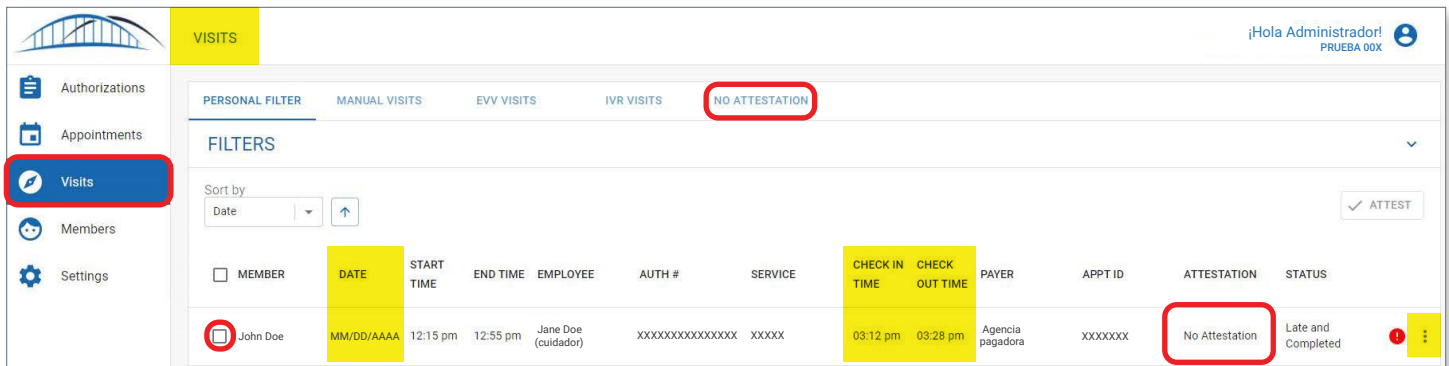
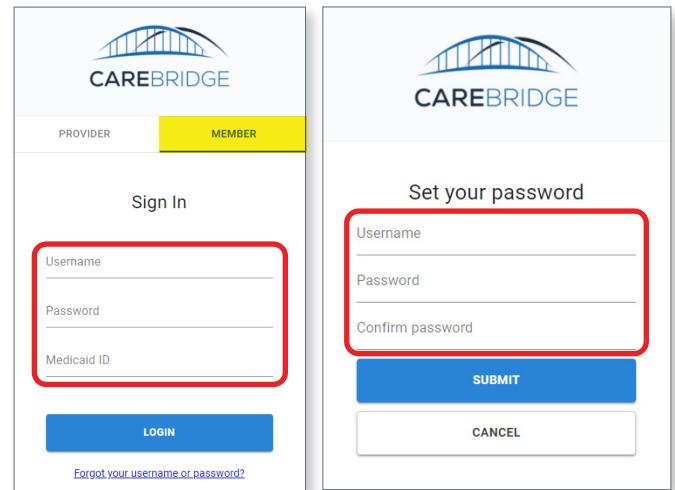
The screenshot shows the CareBridge Member Sign In interface. At the top is the CareBridge logo. Below it is a navigation bar with 'PROVIDER' and 'MEMBER' tabs. The 'MEMBER' tab is active. The main content area is titled 'Sign In' and contains three input fields: 'Username', 'Password', and 'Medicaid ID'. Below these fields is a blue 'LOGIN' button. There is a link for 'Forgot your username or password?' and a 'New to CareBridge? Sign Up!' button. At the bottom, there is a warning message: 'Warning: CareBridge EVV contains U.S. Government and State of Wyoming information. By accessing and using the CareBridge EVV application, you are consenting to system monitoring for law enforcement, auditing, and other purposes. Unauthorized use of, or access to the CareBridge EVV application, may subject you to state and federal criminal prosecution and penalties, as well as civil penalties. If you agree, log in to CareBridge EVV. If you disagree, exit now by closing this window.'

Luego se le pedirá que seleccione las consultas del cuidador que desea certificar.

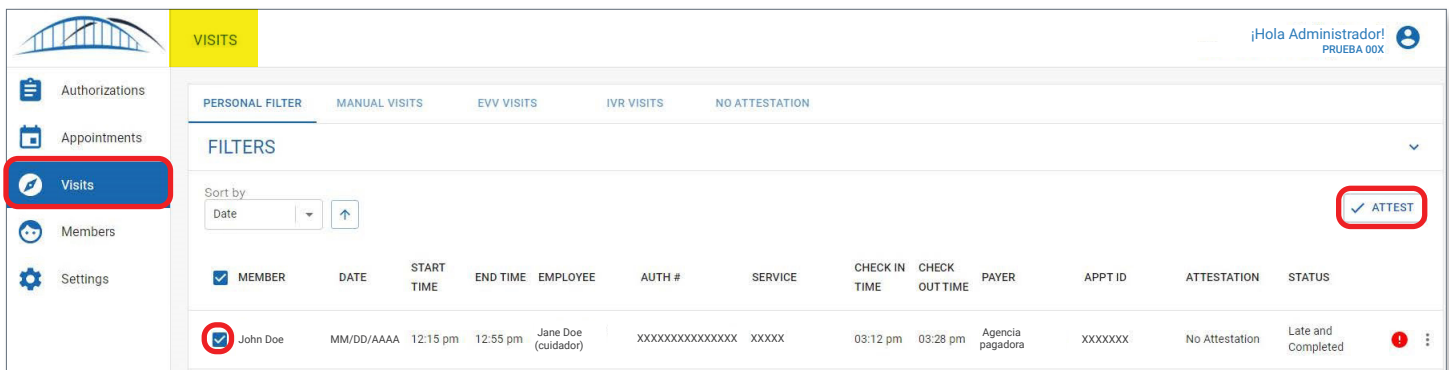
## USO DEL PORTAL DE MIEMBROS

Cuando inicie sesión en el **Portal de miembros**, si tiene **más de un cuidador**, primero deberá elegir las consultas del cuidador que desea certificar. Después de hacer clic en el nombre del cuidador, verá la página **Consultas** con todas las consultas que han completado.

Si una consulta requiere su certificación (confirmación de los detalles de la consulta), dirá **Sin certificación** en la columna de **Certificación**. Para ver todas las consultas que aún no ha marcado, haga clic en la pestaña **Sin certificación**.



Para todas las consultas que requieren su certificación, mire cada línea para asegurarse de que la fecha, el registro de entrada y el registro de salida sean correctos. Para ver más detalles de una consulta, haga clic en el menú de tres puntos a la derecha y seleccione **Detalles de la consulta**. Una vez que haya confirmado que todo sea correcto, regrese a la página de consultas y haga clic en la casilla de verificación junto a esa consulta.



Para ver los detalles de la consulta, haga clic en el **menú de tres puntos**. Si los detalles, la fecha o las horas de una visita no son correctos, informe a su médico. El profesional que lo asiste puede corregir los detalles, las fechas y las horas. Una vez corregida la consulta, deberá volver al **Portal de miembros y certificar todos los detalles de la consulta**.

**Cuando haya marcado todas las consultas que necesita, haga clic en el botón CERTIFICAR** en la parte superior derecha de la página Consultas y luego seleccione **CONFIRMAR** en el cuadro de diálogo Certificar para completar su certificación.

Una vez que haya certificado satisfactoriamente una visita, tendrá un estado de certificación de “Completado” en la página Consultas.

The image shows two screenshots. On the left is a dialog box titled 'Attest' with the text 'Confirm to attest the visit(s)'. It has a 'CANCEL' button and a 'CONFIRM' button, with the latter circled in red. On the right is a screenshot of the 'VISITS' page. It has a 'FILTERS' button circled in red. Below it is a table with columns: MEMBER, DATE, START TIME, END TIME, EMPLOYEE, AUTH #, SERVICE, CHECK IN TIME, CHECK OUT TIME, PAYER, APPT ID, ATTESTATION, and STATUS. The first row shows a visit for John Doe on MM/DD/AAAA at 12:15 pm, completed by Jane Doe (cuidador). The 'ATTESTATION' column for this row is circled in red and contains the word 'Completed'.

## PÁGINA DE AUTORIZACIONES

La página de Autorizaciones le muestra su información de Autorización, como las fechas de inicio y finalización, el número de autorización, los porcentajes de utilización programados y facturados, el estado y el nombre de su cuidador asignado.

## PÁGINA DE CITAS

La página de Citas le muestra la información de su cita. Aquí puede encontrar las fechas de las citas, las horas, los números de identificación, los tipos de servicios que se prestan y el nombre de su cuidador asignado.

## PÁGINA DE MIEMBROS

La página de Miembros solo incluye información sobre el miembro que ha iniciado sesión en el Portal de miembros. Aquí, puede encontrar su número de identificación de miembro, la dirección en archivo, la información de su pagador, las autorizaciones activas, el estado, a qué consultorios y grupos está asignado e información sobre su consulta más reciente.

Para ver aún más información, puede hacer clic en el menú de tres puntos y seleccionar **Detalles del miembro**. La pantalla Detalles del miembro le mostrará toda su información general, una vista de calendario de sus citas y consultas, y su Plan de atención de EVV.

## PÁGINA DE CONFIGURACIÓN

La página de Configuración está vacía a menos que ejecute un informe cuando esté viendo información en el Portal de miembros. Si exporta cualquier información a un archivo, ese archivo aparecerá en la subpestaña Documentos de la

página Configuración. Puede descargar el documento allí haciendo clic en la **flecha de descarga** en el extremo derecho de la pantalla.

The image shows a screenshot of the 'SETTINGS' page. On the left is a sidebar with menu items: Authorizations, Appointments, Visits, Billing, Members, and Settings. The 'DOCUMENTS' subpage is active, showing a table with columns: NAME, USER, DATE/TIME, and STATUS. The first row shows 'Authorizations.pdf' for user 'John Doe' on 09/01/2021 at 12:04 PM, with a status of 'Completed'. A download icon (a circle with a downward arrow) is circled in red in the rightmost column of the table.

## ASISTENCIA PARA MIEMBROS

Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda, envíe un correo electrónico al Centro de asistencia de CareBridge a [wyevv@carebridgehealth.com](mailto:wyevv@carebridgehealth.com) o llame al **1 (855) 912-3301**

El Centro de asistencia de CareBridge está abierto de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 5:00 p. m., hora de la montaña.

## ENCUESTA PARA MIEMBROS

Otra parte importante del Portal de miembros es la capacidad de completar la Encuesta para miembros. Esto le brinda a usted, el miembro, la oportunidad de completar una encuesta para proporcionar comentarios sobre la calidad de la atención y si se sintió seguro después de una consulta. Tanto su proveedor como el WDH tendrán acceso a cualquier resultado de la encuesta que envíe.

## ¿QUÉ SUCEDE SI OLVIDO MI CONTRASEÑA?

Si olvida su contraseña, haga clic en el botón **¿Olvidó su contraseña?** justo debajo del botón azul **INICIAR SESIÓN**. En la página siguiente, ingrese su número de **identificación de Medicaid** y **fecha de nacimiento**. Luego haga clic en **Enviar**.

Ahora podrá restablecer su contraseña.



## **APÉNDICE 2: MATERIALES DE CAPACITACIÓN PARA EL CUIDADOR**

---

# GUÍA DE DESCARGA E INICIO DE SESIÓN DE LA APLICACIÓN MÓVIL



## DESCRIPCIÓN GENERAL

La aplicación móvil le permite al cuidador **registrar la entrada** y **registrar la salida** de las citas requeridas por EVV, documentar cualquier **cambio observado**, ver y documentar las tareas del **plan de atención** (EVV) que debe completar, y comenzar y/o responder a un **Debate** sobre ese miembro.

## DESCARGA E INICIO DE SESIÓN POR PRIMERA VEZ

El cuidador puede descargar la aplicación móvil gratuita CareBridge buscando "CareBridge" en la App Store/Google Play Store.

- La aplicación móvil requiere permiso de servicios de ubicación al momento de la instalación. (**Tenga en cuenta lo siguiente:** la ubicación actual del cuidador solo se captura durante el proceso de registro de entrada y registro de salida).
- La aplicación móvil admite las versiones más actuales de ambos sistemas operativos.
- La aplicación móvil admite los siguientes idiomas: inglés, español y ruso.

Una vez instalada la aplicación, el cuidador verá la pantalla **Configuración** del equipo (Figura 2). Deben haber recibido una identificación de proveedor de su organización del proveedor durante la capacitación o en un correo electrónico después de la capacitación. El cuidador debe ingresar la **identificación del proveedor** y hacer clic en **Siguiente** para comenzar el proceso de inicio de sesión. Si desea practicar con datos de capacitación, pueden hacer clic en **Modo de capacitación**.

A continuación, el cuidador puede elegir **¡Inscríbese!** e ingresar su nombre de usuario (puede ser una dirección de correo electrónico o la primera inicial del nombre del cuidador y su apellido sin espacios). Si la organización del proveedor creó su perfil con su número de teléfono, el cuidador recibirá un código de 6 dígitos en un mensaje de texto después de hacer clic en **Siguiente**. Si la organización del proveedor no tiene el número de teléfono del cuidador, pero tiene su dirección de correo electrónico, el cuidador recibirá el código de 6 dígitos en su correo electrónico. Si la organización del proveedor tampoco tiene uno, el cuidador deberá obtener un código por única vez comunicándose con su organización del proveedor después de hacer clic en **Siguiente**.

Figure 1. App Store y Google Play Store

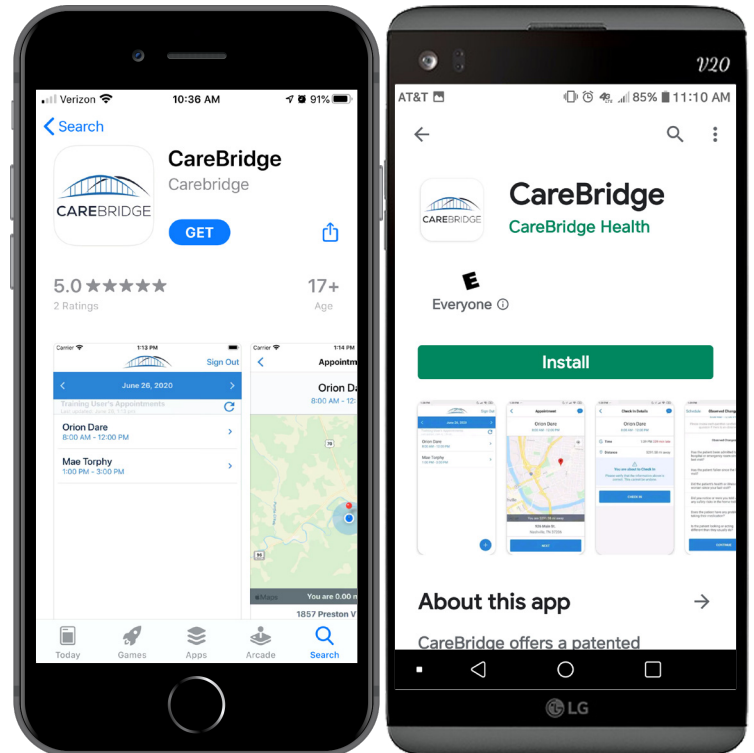
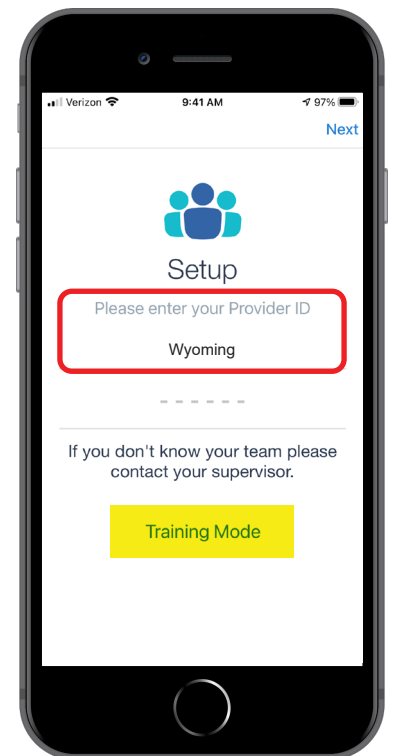


Figure 2. Pantalla de Configuración del equipo



**Tenga en cuenta lo siguiente:** el código vence después de 20 minutos, por lo que después de que el cuidador llama a su organización del proveedor y obtiene el código, *debe ingresarlo de inmediato* (Figura 3).

Una vez que el cuidador ingrese su código y se haya verificado, se le pedirá que **configure su contraseña** e ingrese su **número de teléfono móvil** (Figura 4). Luego debe hacer clic en **Siguiente**. Tenga en cuenta que también se le pedirá al cuidador que envíe su **fecha de nacimiento** durante el inicio de sesión.

Figure 3. Descarga y registro

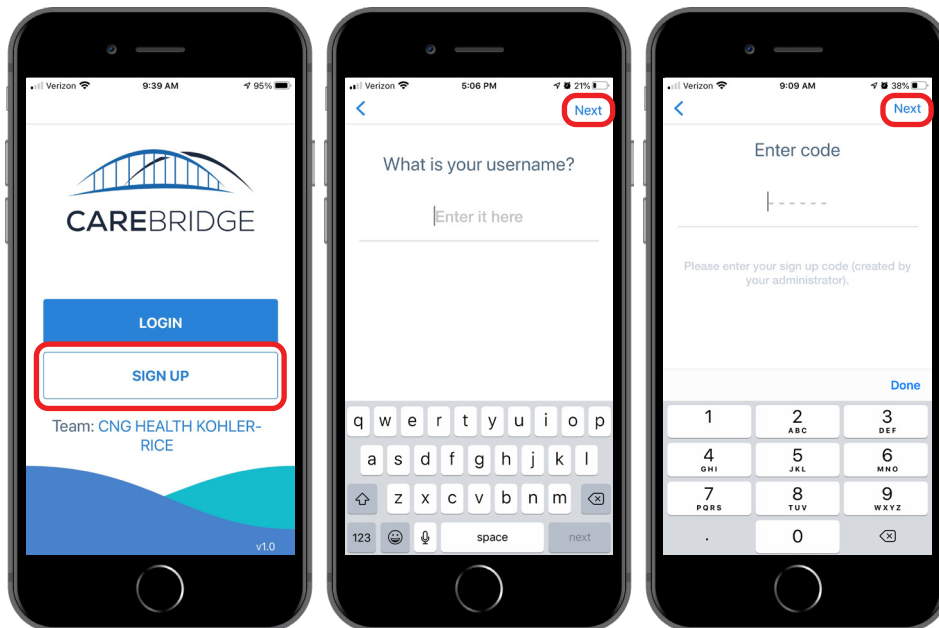
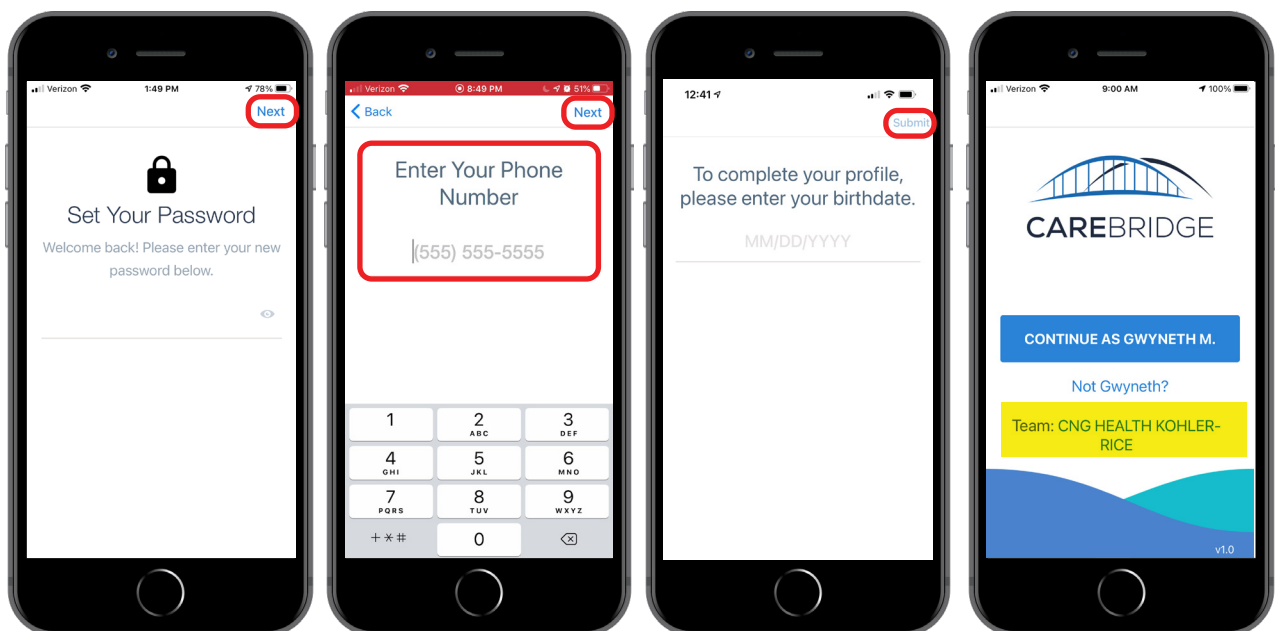


Figure 4. Configurar un perfil de usuario

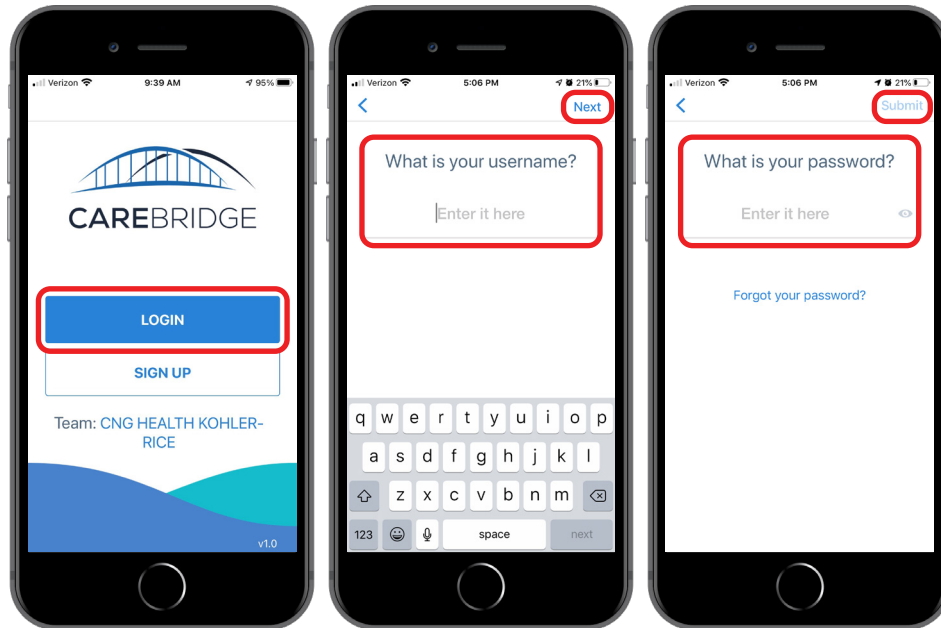


El cuidador ahora estará en la pantalla de inicio de sesión (Figura 4) y mostrará su nombre y la inicial del apellido. Ahora están registrados en la aplicación móvil CareBridge.

## INICIAR SESIÓN

Una vez que el cuidador esté configurado, deberá iniciar sesión en la aplicación móvil ingresando su **nombre de usuario**; luego, puede hacer clic en **Siguiente** e ingresar su **contraseña**; luego, puede hacer clic en el botón **ENVIAR** (Figura 5).

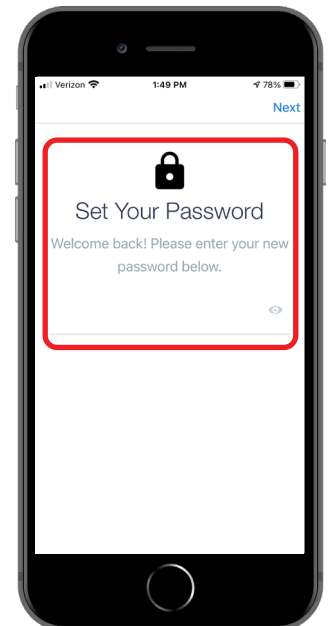
Figure 5. Iniciar sesión en la aplicación móvil



## ¿QUÉ SUCEDE SI OLVIDO MI CONTRASEÑA?

Si el cuidador olvida su contraseña, puede hacer clic en “¿Olvidó su contraseña?”. Recibirá un **código de 6 dígitos** en un mensaje de texto. Ingresar el **código** en la pantalla de recuperación le permitirá establecer una nueva contraseña (Figura 6).

Figure 6. Establecer su nueva contraseña



## ¿TODAVÍA NECESITA AYUDA?

Muchas de las preguntas del cuidador pueden ser abordadas por el administrador de la organización del proveedor. Estas incluyen cosas como las siguientes:

- Problemas de nombre de usuario/contraseña
- Citas
- Programación
- Consultas perdidas

Para preguntas técnicas sobre la plataforma CareBridge y cómo funciona, el equipo de asistencia técnica de CareBridge estará encantado de ayudarle. El cuidador o su administrador pueden comunicarse con nosotros aquí: [wyevv@carebridgehealth.com](mailto:wyevv@carebridgehealth.com) o llamando al 1 (855) 912-3301.

# GUÍA DE REGISTRO DE ENTRADA Y REGISTRO DE SALIDA DE LA APLICACIÓN MÓVIL



## DESCRIPCIÓN GENERAL

La aplicación móvil CareBridge está disponible para cuidadores y se puede descargar desde la App Store o la Google Play Store. Si necesita ayuda para descargar la aplicación, consulte la Guía de descarga e inicio de sesión de la aplicación móvil en la [Biblioteca de recursos de CareBridge](#). Las instrucciones a continuación ayudarán a los cuidadores con el registro de entrada y el registro de salida de las citas dentro de la aplicación móvil.

Después de iniciar sesión, si el cuidador ya tiene citas programadas, puede encontrar la cita que necesita para trabajar y **hacer clic** en ella. Si necesitan crear una nueva cita, el cuidador puede seguir los pasos a continuación. **Tenga en cuenta lo siguiente:** Cuando se programan diferentes servicios uno después del otro, el cuidador debe registrar la salida del primer servicio y registrar la entrada al segundo servicio para que las consultas se completen y la facturación se realice correctamente.

**Exención de responsabilidad:** Todas las ilustraciones de este documento se crean con un iPhone de Apple. La aplicación debe tener un aspecto similar en los teléfonos iPhone y Android, y todas las funciones de la aplicación tienen el mismo nombre en ambos sistemas operativos.

## CREACIÓN DE UNA NUEVA CONSULTA Y REGISTRO DE ENTRADA

Después de iniciar sesión, el cuidador deberá crear una cita para el miembro a quien está ayudando.

- Haga clic en el **+** (**signo más**) en la parte inferior de la pantalla para abrir la pantalla Crear cita. Ingrese el nombre del miembro en el área de búsqueda en la parte superior. Si el miembro tiene más de un código de servicio, **es IMPORTANTE** asegurarse que el cuidador seleccione el código de servicio correcto; de lo contrario, agrega la consulta a la autorización incorrecta (previa) (Figura 2).  
Observe la **estrella gris** a la derecha del nombre del miembro. Selecciónela para que este miembro sea un "Miembro guardado". Esto hace que sea más fácil encontrarlos rápidamente en el registro de entrada y también *habilitará el registro de entrada fuera de línea para este miembro*. Los miembros guardados tienen **estrellas azules**.
- Haga clic en el **nombre del miembro**.
- Haga clic en **REGISTRAR LA ENTRADA AHORA** para una consulta inmediata o ingrese las **horas de inicio y finalización** para una cita futura.

Figure 1. Seleccionar una cita programada

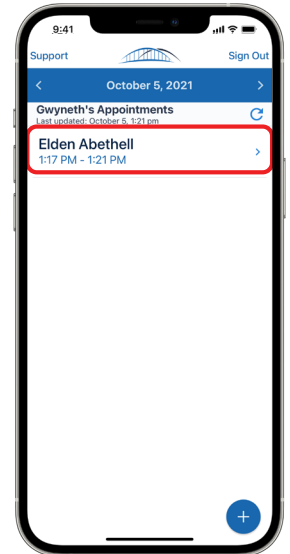
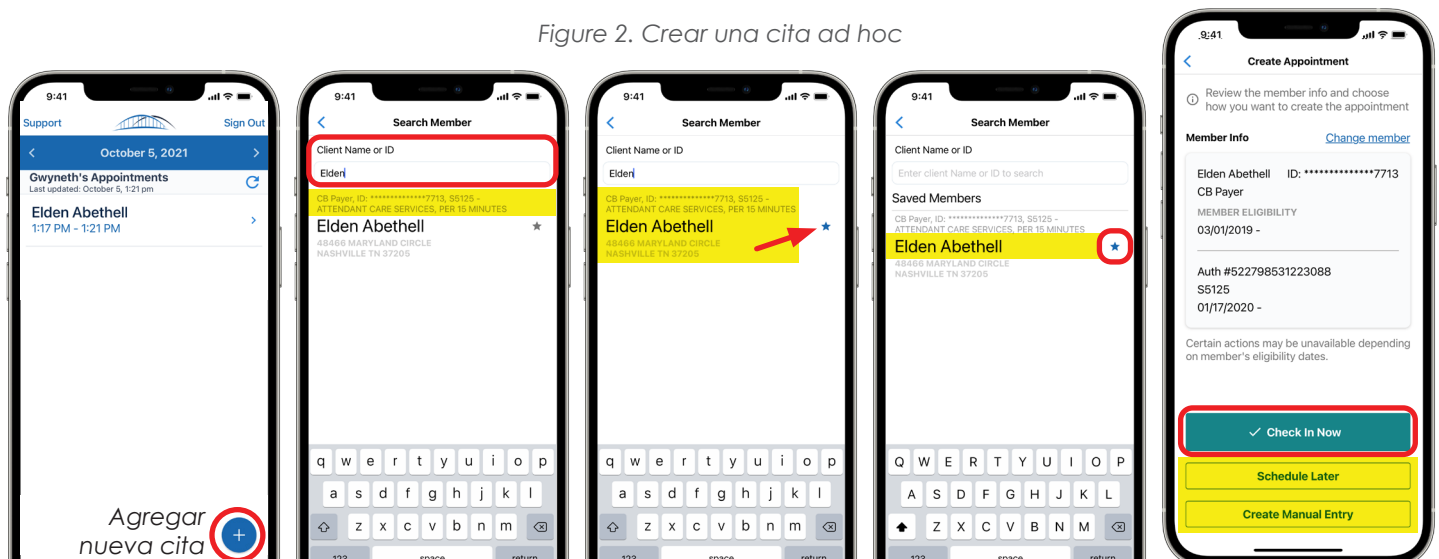
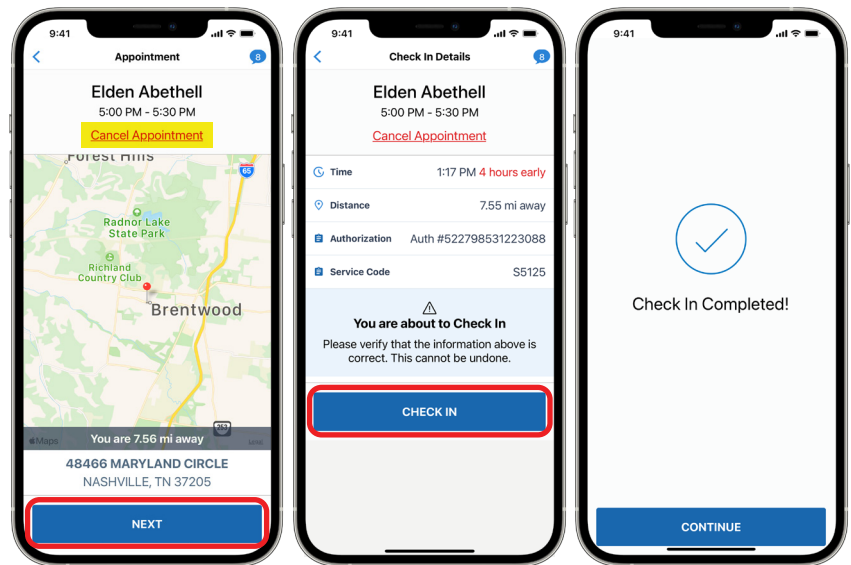


Figure 2. Crear una cita ad hoc



- Si se hace clic en **REGISTRAR LA ENTRADA AHORA**, el cuidador verá la pantalla GPS con el mapa (Figura 3). **Tenga en cuenta lo siguiente:** Si esta cita se programó incorrectamente, el cuidador puede hacer clic en el enlace **Cancelar cita** arriba del mapa GPS. Si la cita es correcta, puede hacer clic en **Siguiente**.
- Para crear una cita futura, el cuidador debe hacer clic en **Programar** para confirmar esa cita. Ahora el cuidador podrá ver el **Miembro** en la lista. Ahora puede hacer clic en el **Miembro**.
- A continuación, puede hacer clic en **REGISTRAR LA ENTRADA** y registrar la entrada para esa cita.
- Una vez que el cuidador haya registrado la entrada, **puede DEJAR de usar la aplicación**. Puede comenzar a trabajar en la consulta y ayudar al miembro.

Figure 3. Registro de entrada en una cita

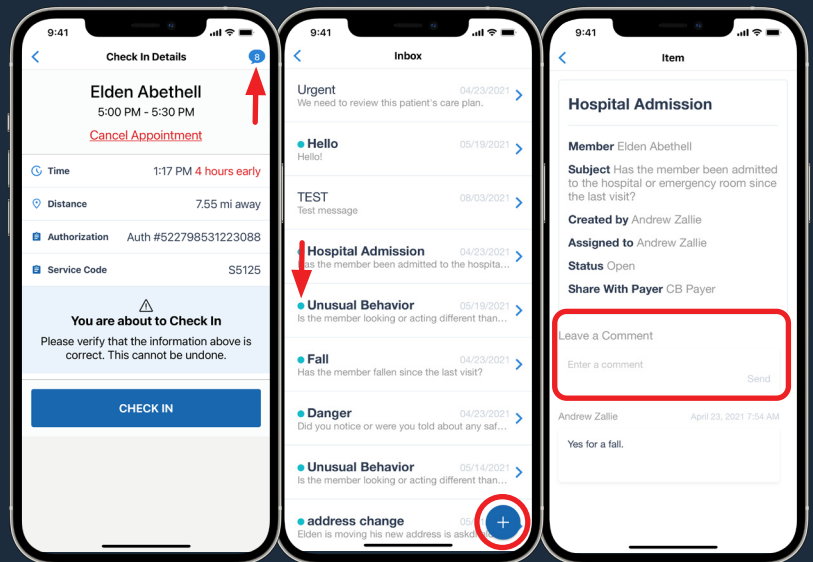


**Tenga en cuenta lo siguiente:** Es posible que el GPS no identifique la ubicación exacta del cuidador, sino que muestre algo a menos de 1/10 de milla de su ubicación. Esto es normal y la consulta aún se documentará.

## DEBATES (FIGURA 4)

En Wyoming, las organizaciones del proveedor pueden usar los debates para comunicarse internamente. El WDH solo se agrega automáticamente al debate si se solicita un cambio de dirección, un cambio observado o una actualización telefónica, y se puede agregar a otras conversaciones si se solicita. Cuando el cuidador abre la pantalla Detalles del registro de entrada, hay un icono de burbuja de diálogo en la esquina superior derecha. Si está en **azul**, significa que hay al menos un comentario no leído. El cuidador puede hacer clic en el **icono** para ver los Debates. Un **punto azul** muestra qué Debates tienen comentarios no leídos. El cuidador puede abrir y leer comentarios en un Debate existente haciendo clic en el mismo (Figura 4). Si desea crear un nuevo Debate para adjuntar al miembro (visible para el personal del consultorio o los cuidadores que trabajan con el miembro), pueden hacer clic en el **+** (**signo más**) para agregar un nuevo Debate. **Tenga en cuenta lo siguiente:** Todos los problemas urgentes deben informarse al WDH a través del proceso de informes de incidentes requerido que ya se encuentra vigente.

Figure 4. Debates

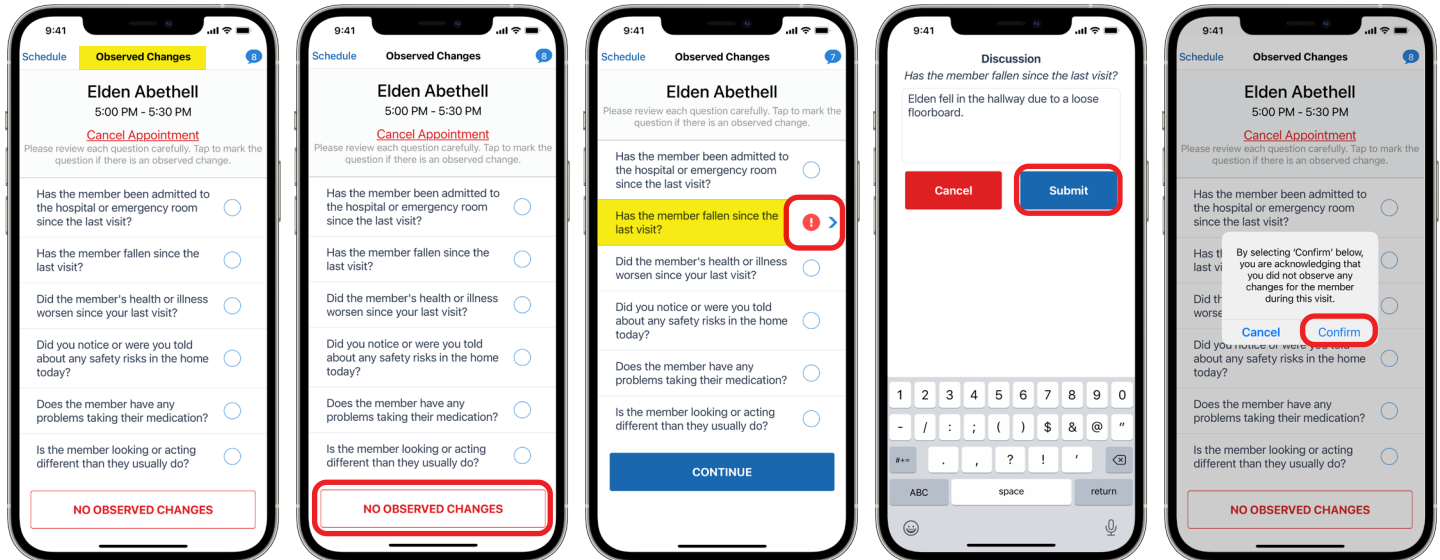




## CAMBIOS OBSERVADOS

Una vez que el cuidador haya *terminado de trabajar en su consulta*, regresará a la aplicación móvil (retomará donde la dejó) y continuará con el proceso de documentación. Si notó algún cambio en la salud del miembro desde su última consulta, puede documentarlo en “Cambios observados”.

Figure 5. Cambios observados



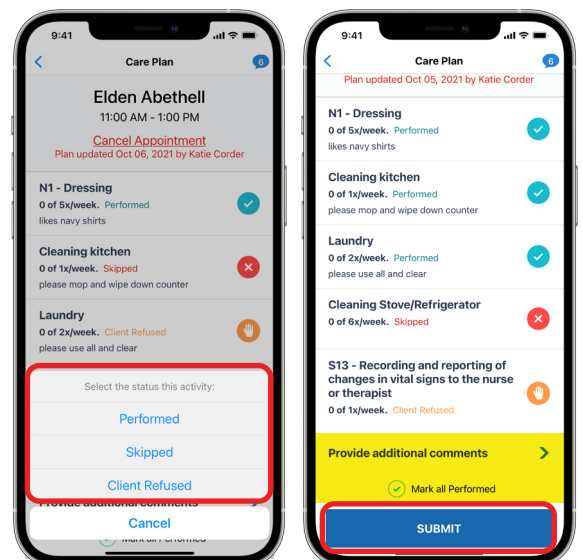
El cuidador debe revisar cada pregunta y marcar cualquier pregunta que corresponda (donde la respuesta sea “Sí”), hacer clic en el signo > para agregar comentarios y luego **ENVIAR** (Figura 5). Después de que haya revisado todas las preguntas, puede hacer clic en **CONTINUAR**. Se le pedirá que confirme que ha revisado todas las preguntas sobre Cambios observados. Si no hay cambios, el cuidador puede hacer clic en **ENVIAR** y luego en **Confirmar**.

**NOTA:** Todos los problemas urgentes deben informarse al WDH a través del proceso de informes de incidentes requerido que ya se encuentra vigente.

## PLAN DE ATENCIÓN (EVV)

Después de los Cambios observados, el cuidador verá el “Plan de atención” (EVV) del miembro. Las actividades del Plan de atención (EVV) deben completarse al final de la consulta antes de que el cuidador registre la salida. En el Plan de atención (EVV), puede **Marcar todas las tareas realizadas** o elegir cada tarea individualmente y marcarlas como **Realizadas**, **Omitidas** o **Rechazadas por el cliente** (miembro) (Figura 6). Si el cuidador decide marcar las tareas individualmente, puede hacer comentarios según sea necesario y luego **ENVIAR** y continuar. El cuidador siempre puede actualizar las respuestas individuales antes de hacer clic en **ENVIAR**. También puede ver la frecuencia de cada tarea y hacer un seguimiento de cuántas tareas se han completado.

Figure 6. Seguimiento del progreso del Plan de atención (EVV)



## REGISTRO DE SALIDA DE UNA CONSULTA

Después de completar el Plan de atención (EVV), el cuidador verá la pantalla **REGISTRAR LA SALIDA** (Figura 7) junto con las preguntas sobre Cambios observados y tareas del Plan de atención (EVV) completadas. Después de la revisión, puede hacer clic en el botón **Obtener firma**. Una vez que el miembro firma, el cuidador puede hacer clic en **APROBAR**. Si un miembro no firma, la firma puede omitirse haciendo clic en **APROBAR** y seleccionando **Rechazada por el miembro** o **Miembro incapaz**.

La consulta se ha completado y la aplicación volverá a la pantalla de citas (Figura 8).

Figure 7. Registro de salida de una consulta

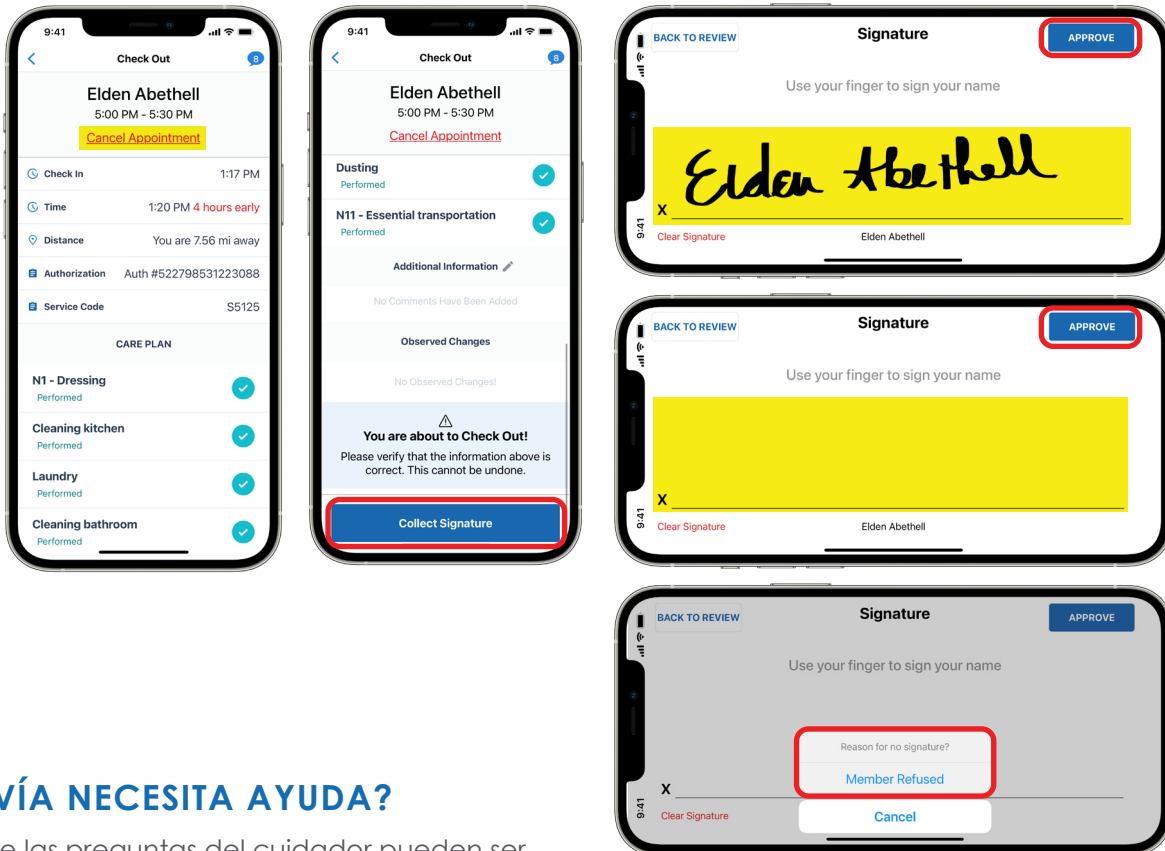
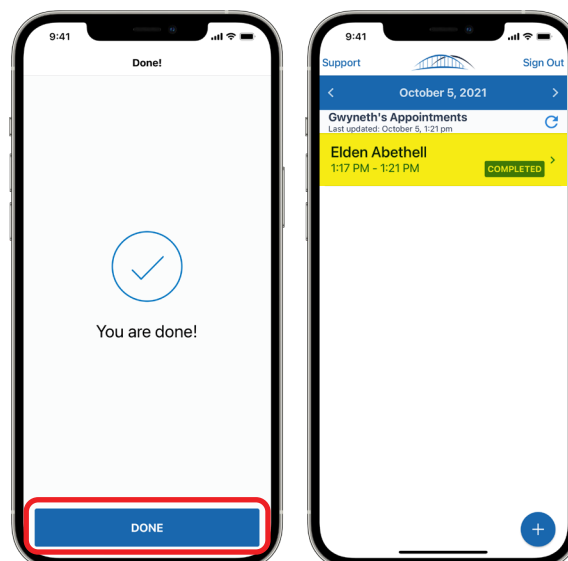


Figure 8. Salida registrada



## ¿TODAVÍA NECESITA AYUDA?

Muchas de las preguntas del cuidador pueden ser abordadas por el administrador del portal de la organización del proveedor. Estas incluyen cosas como las siguientes:

- Problemas de nombre de usuario/ contraseña
- Citas
- Programación
- Consultas perdidas

Para preguntas técnicas sobre la plataforma CareBridge y cómo funciona, el equipo de asistencia técnica de CareBridge estará encantado de ayudarle. El cuidador o su administrador pueden comunicarse con nosotros aquí: [wyevv@carebridgehealth.com](mailto:wyevv@carebridgehealth.com) o llamando al **1 (855) 912-3301**.

# GUÍA DE REGISTRO DE ENTRADA Y REGISTRO DE SALIDA DE RESPUESTA DE VOZ INTERACTIVA (INTERACTIVE VOICE RESPONSE, IVR)



## DESCRIPCIÓN GENERAL

Los cuidadores que no puedan usar la aplicación móvil CareBridge pueden usar la opción **Respuesta de voz interactiva (Interactive Voice Response, IVR)** para registrar la entrada y registrar la salida de la consulta programada. Completar este método lleva más tiempo y necesitarán usar el *número de teléfono aprobado por el WDH* del miembro para llamar a la línea de IVR. Los cuidadores necesitarán tres códigos diferentes que se deben ingresar cada vez que llamen mediante IVR. Un número de **Identificación del proveedor**, un **PIN de IVR** (el mismo número que la identificación del proveedor) y una **Contraseña de IVR**.

Los cuidadores deberán crear una **contraseña de IVR de 8 dígitos** la primera vez que usen la IVR. El sistema de IVR guiará a los cuidadores a través de una serie de preguntas para completar los procesos de **Registro de entrada**, **Cambios observados**, **Plan de atención (EVV)** y **Registro de salida**.

### PASO 1: LLAME AL NÚMERO DE IVR DESDE EL TELÉFONO DEL MIEMBRO

El número de IVR es **1 (307) 227-2846**.

**Seleccione** el idioma deseado.

Ingrese la **identificación del proveedor** seguida de la **tecla numeral (#)**.

### PASO 2: INGRESE LA IDENTIFICACIÓN DEL PROVEEDOR SEGUIDA DE #

Luego, se le pedirá al cuidador que ingrese el **PIN de IVR** (el mismo número que la identificación del proveedor) seguido de la **tecla numeral (#)**.

### PASO 3: INGRESE EL PIN DE IVR SEGUIDO DE #

\*Si es la primera vez que el cuidador llama, se le pedirá que ingrese su **Código de inscripción**, que es un número de seis dígitos que se le envía por mensaje de texto o correo electrónico, seguido de la tecla numeral (#).

### PASO 4: INGRESE EL CÓDIGO DE INSCRIPCIÓN\* SEGUIDO DE #

Para iniciar sesión en su cuenta, los cuidadores deben **presionar 1** seguido de la **tecla numeral (#)**.

Si es la primera vez que llama, se le pedirá que cree su **contraseña de 8 dígitos** seguida de la **tecla numeral (#)**.



**PASO 5: INGRESE LA CONTRASEÑA DE IVR SEGUIDA DE #**

Después de ingresar la **Contraseña de 8 dígitos** seguida de la **tecla numeral (#)**, se le pedirá que la confirme (**presione 1**) o que la cambie (**presione 2**).

Después de confirmar la contraseña, se le solicitará que registre la entrada.

**PASO 6: REGISTRAR LA ENTRADA Y/O CREAR UNA CITA**

Si el cuidador tiene citas programadas a través de la organización del proveedor, escuchará el horario de hoy. Luego, debe seleccionar el número correcto para la cita en la que debe registrar la entrada. Puede **colgar** en este punto.

Si el cuidador crea sus propias citas a través de la aplicación móvil, después de que haya confirmado su contraseña y haya iniciado sesión, escuchará un mensaje de que no tiene ninguna visita programada. Luego, escuchará indicaciones para programar una cita.

1. **Presione 1** para crear una nueva cita.
2. Seleccione el miembro al que el cuidador está prestando servicio. Si el miembro tiene múltiples autorizaciones previas (prior authorization, PA), el cuidador debe seleccionar la que necesita para su cita.
3. Luego, se le presentará al cuidador cuatro opciones:
  1. **Presione 1** para ingresar la hora de inicio y la hora de finalización (para programar una cita para más tarde). Si selecciona esta opción, debe seguir las indicaciones para ingresar la hora de la cita y usar el formato de 12 horas con ceros a la izquierda agregados en consecuencia. (Ejemplo: 2:30 debe ingresarse como 0230). Seleccione 1 para A. M. o 2 para P. M.
  2. **Presione 2** para **Registrar la entrada ahora** (para iniciar la cita de inmediato).
  3. **Presione 3** para volver al menú principal.
  4. **Presione 4** para finalizar la llamada.
1. 4. Si el cuidador programó una cita para más tarde, puede presionar la tecla numeral (#) para confirmar la hora de la cita.
5. Si el cuidador seleccionó 2 para **Registrar la entrada ahora**, puede colgar y comenzar sus actividades de servicio.

**Tenga en cuenta lo siguiente:** Si el cuidador recibe un mensaje que indica que el miembro no tiene autorizaciones previas (prior authorization, PA) actuales, debe llamar al WDH.

**PASO 7: REGISTRO DE SALIDA**

Al final de la consulta, el cuidador debe llamar nuevamente al **1 (307) 227-2846** y seguir las instrucciones para el Registro de salida.

Primero, deberá responder a las preguntas sobre Cambios observados y el Plan de atención (EVV).



## PASO 8: PREGUNTAS SOBRE EL PLAN DE ATENCIÓN (EVV)

SE LE PRESENTARÁN TRES OPCIONES AL CUIDADOR:

1. Para completar el Plan de atención de EVV del miembro, **presione 1**.
  - a. **Presione 1** para marcar una tarea como **COMPLETADA**.
  - b. **Presione 2** para marcar una tarea como **OMITIDA**.
  - c. **Presione 3** para marcar una tarea como **RECHAZADA**.
  - d. **Presione 4** para repetir la tarea.
2. Para revisar el Plan de atención de EVV del miembro, actualizado a la(s) hora, **presione 2**.
3. Para completar el Plan de atención de EVV del miembro y marcar todas las tareas realizadas, **presione 3**.

## PASO 9: PREGUNTAS SOBRE CAMBIOS OBSERVADOS

Las preguntas sobre Cambios observados se enumerarán después de que el cuidador responda las preguntas del Plan de atención (EVV).

**Seleccione el número correcto** para cada respuesta (**1** para Sí o **2** para No). Si el cuidador necesita dejar notas para un cambio observado, debe seguir las indicaciones y registrar sus notas.

Luego, el cuidador debe seguir las instrucciones para el Registro de salida de la consulta y **colgar** cuando termine.

### ¿TODAVÍA NECESITA AYUDA?

El administrador del portal de la organización del proveedor puede responder a muchas preguntas. Estas incluyen cosas como las siguientes:

- Problemas de nombre de usuario/ contraseña
- Citas
- Programación
- Consultas perdidas

Para preguntas técnicas sobre la solución de CareBridge y cómo funciona, el equipo de asistencia técnica de CareBridge estará encantado de ayudarle. Los cuidadores o sus administradores pueden comunicarse con enviando un correo electrónico a [wyevv@carebridgehealth.com](mailto:wyevv@carebridgehealth.com) o llamando al **1 (855) 912-3301**.