

# GUÍA DEL USUARIO DEL PORTAL PARA MIEMBROS DEL PROGRAMA CCO



## RESUMENE

Esta guía de CareBridge está diseñada para ayudar a los miembros de Iowa Health Link que participen en un programa de exención de servicios a domicilio y en la comunidad (Home- and Community-Based Services, HCBS) a aprender a usar el portal para miembros de CareBridge y el número de IVR para confirmar la información de las visitas para prestar servicios. Si tiene alguna pregunta, nuestro equipo puede ayudarlo: [iaeVV@carebridgehealth.com](mailto:iaeVV@carebridgehealth.com) o 1 (844) 343-3653.

Si tiene alguna pregunta, nuestro equipo siempre estará aquí para ayudarlo. Solo envíenos un correo electrónico a [iaeVV@carebridgehealth.com](mailto:iaeVV@carebridgehealth.com) o llámenos al (844) 343-3653.

## ¿QUÉ ES LA VERIFICACIÓN ELECTRÓNICA DE VISITAS (EVV)?

La verificación electrónica de visitas (Electronic Visit Verification, EVV) es una forma de registrar la hora y el lugar en los que los cuidadores o trabajadores de servicio directo prestan servicios a los miembros a domicilio y en la comunidad. La EVV se puede hacer con una aplicación móvil o un número de teléfono especial que los cuidadores usan para registrar el comienzo y el final de las visitas. La EVV se usa para garantizar que los miembros reciban los servicios que necesitan, como se indica en su plan personalizado de servicios.

Todos los cuidadores que presten servicios de atención personal pagada a los miembros deben usar la EVV. La EVV es obligatoria según una ley federal llamada *Ley de Curas del Siglo XXI (21st Century Cures Act)*.

La EVV tiene muchos beneficios. Por ejemplo, puede ayudar a mejorar la calidad de la atención haciendo que los cuidadores vean y completen las actividades y las notas del servicio con más facilidad. La EVV puede reducir el riesgo de errores o posible fraude mediante el registro del lugar donde está el cuidador cuando comienza o finaliza una visita.

La *Ley de Curas del Siglo XXI* exige que los sistemas de EVV registren y verifiquen estas 7 cosas:

1. Tipo de servicio prestado
2. Beneficiario que recibe el servicio
3. Cuidador que presta el servicio
4. Fecha del servicio
5. Lugar del servicio
6. Hora de comienzo del servicio
7. Hora de finalización del servicio

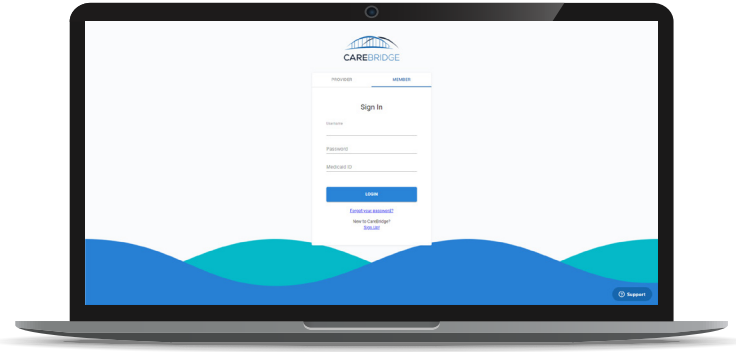
## ¿QUÉ ES CAREBRIDGE?

CareBridge es una compañía que se fundó para encontrar maneras de garantizar que los miembros reciban el mejor servicio posible. CareBridge creó el sistema de EVV que usarán sus cuidadores. La EVV se puede hacer en celulares, tablets con GPS (como un iPad) o en el teléfono de la casa del miembro. La EVV de CareBridge registra los servicios que reciben los miembros y, después, envía la información de las visitas completadas para su facturación para que los cuidadores puedan recibir el pago. El uso de la plataforma de EVV de CareBridge es totalmente gratis para los miembros y los cuidadores.

## EL PORTAL PARA MIEMBROS Y LA IVR

El portal para miembros y el número de IVR se crearon para que los miembros puedan asegurarse de que la información de las visitas de sus cuidadores sea correcta. La acción de comprobar que la información de una visita sea correcta se conoce como **confirmación**.

Si su cuidador usa la aplicación móvil, al final de cada visita, le pedirá que revise toda la información de la visita en la aplicación. Si la información es correcta, usted firmará en el teléfono o en la tablet. Su firma se conoce como **confirmación** y permite que todos sepan que la información de la visita es correcta. Si no puede iniciar sesión, su cuidador puede dejar el espacio en blanco e indicar el motivo. (Si la información no es correcta, avísele a su cuidador).



### ¿PARA QUÉ SIRVE EL PORTAL PARAMIEMBROS? ¿QUÉ ES LA IVR DE LOS MIEMBROS?

Usted tendrá que usar el portal para miembros o llamar al número de IVR de los miembros al **(515) 800-2537** para asegurarse de que la información de su visita aparezca correctamente en el sistema por dos motivos:

1. Si su cuidador no tiene un celular u otro dispositivo en el que pueda usar la aplicación móvil, tendrá que usar el teléfono de su casa para llamar a un número de teléfono especial para registrar el comienzo y el final de la visita. Este sistema se conoce como "respuesta de voz interactiva" o "IVR". Para todas las visitas en las que su cuidador use la IVR, usted tendrá que iniciar sesión en el portal para miembros, revisar la información de la visita y confirmar que sea correcta. También puede llamar al número de IVR de los miembros al **(515) 800-2537** y confirmar la información de la visita por teléfono. (Los números de IVR de los cuidadores y de los miembros son diferentes, así que guarde su número en un lugar práctico).
2. Si su cuidador se olvida de registrar correctamente el comienzo o el final de su visita, tendrá que acceder a la aplicación móvil o al portal para cuidadores y corregir la hora de comienzo o finalización después de terminar la visita. Cada vez que su cuidador corrija la información de una visita después de hacerla, usted tendrá que iniciar sesión en el portal para miembros, revisar la información de la visita y confirmar que sea correcta, o deberá llamar a la IVR de los miembros al **(515) 800-2537** para confirmar la información por teléfono.

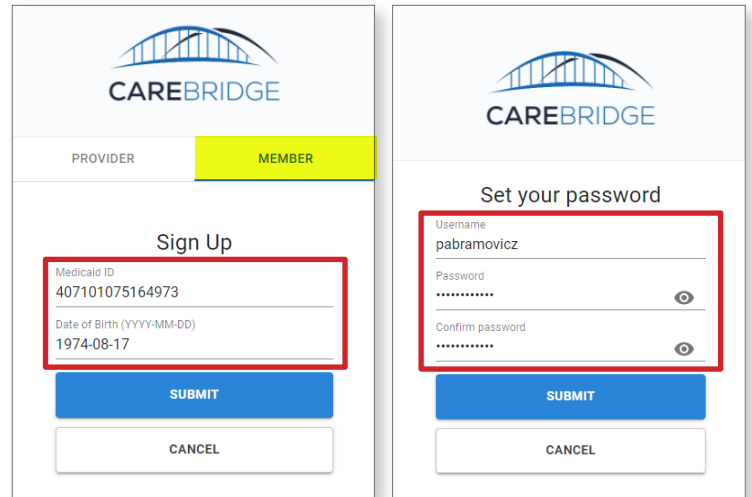
### INICIAR SESIÓN EN EL PORTAL PARA MIEMBROS POR PRIMERA VEZ

Para iniciar sesión por primera vez y crear su perfil de miembro de CareBridge, usted tendrá que escribir 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 hacerlo:

1. Visite el sitio web [carebridgehealth.com](http://carebridgehealth.com) y elija la pestaña **MEMBER (MIEMBRO)**.

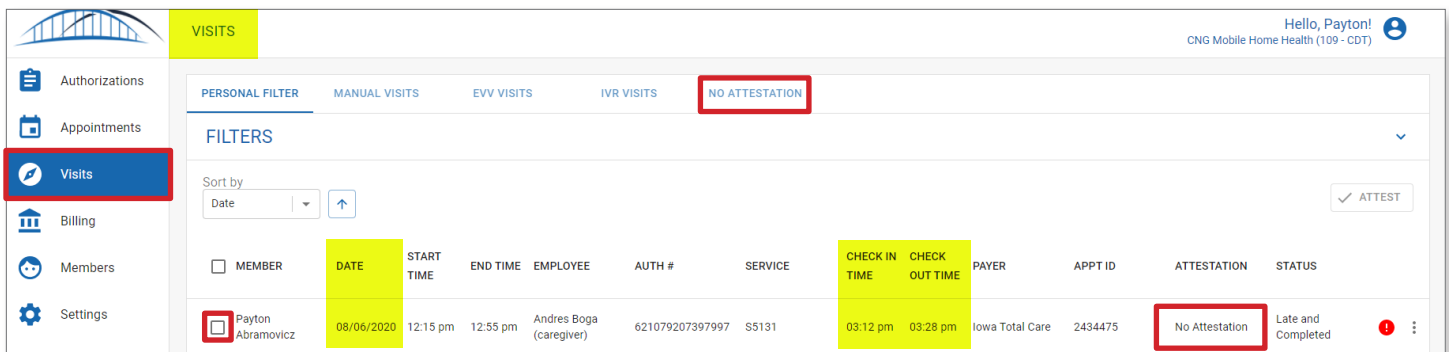
- Después, haga clic en el enlace **New to CareBridge? Sign Up! (¿Es nuevo en CareBridge? ¡Regístrese!)** abajo del botón azul **LOGIN (INICIAR SESIÓN)**.
- Le pediremos que escriba su **número de identificación de Medicaid** y su **fecha de nacimiento**.
- Después, tendrá que crear su **nombre de usuario** de CareBridge. Puede elegir el nombre de usuario que quiera, pero la inicial de su nombre y su apellido suele ser el más fácil de recordar.
- La primera vez que inicie sesión también tendrá que crear una **contraseña**.



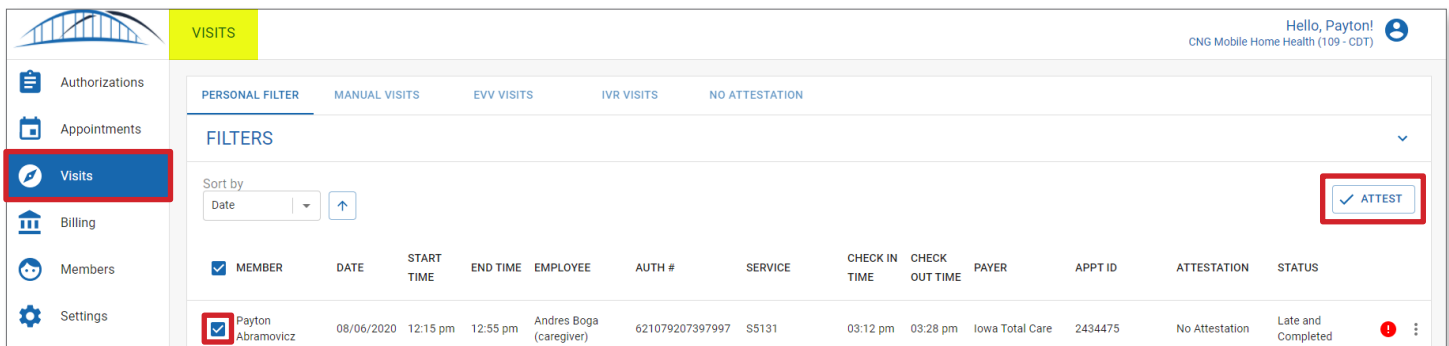
Si tiene más de un cuidador, tendrá que elegir de cuál quiere ver las visitas.

### USAR EL PORTAL PARA MIEMBROS

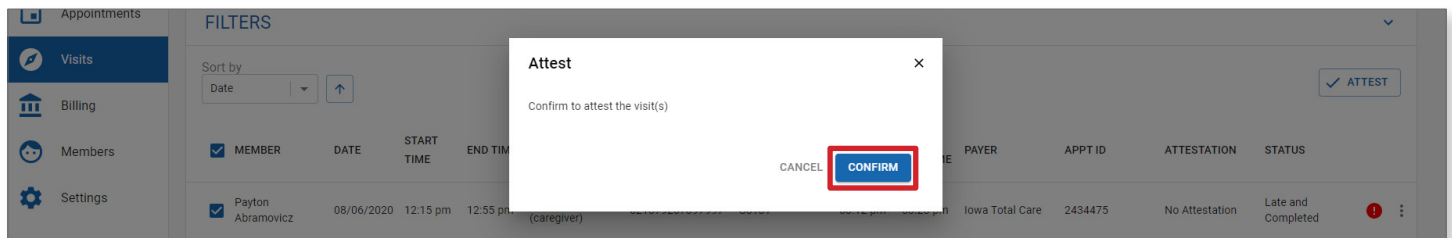
Cuando inicie sesión en el portal para miembros, si tiene más de un cuidador, primero tendrá que elegir de qué cuidador quiere confirmar la información de las visitas. Después de hacer clic en el nombre del cuidador, verá la página Visits (Visitas) con todas las visitas que él haya hecho.



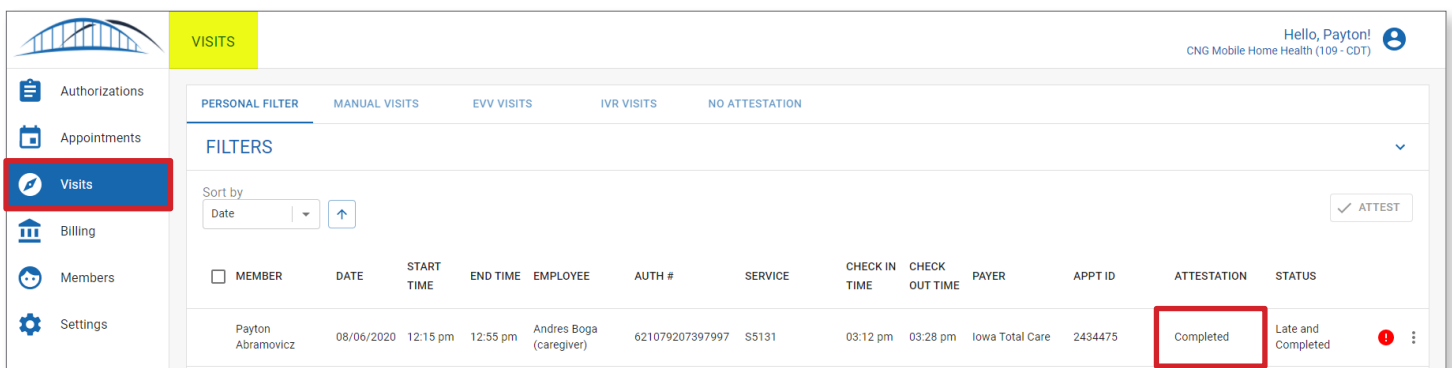
Si una visita tiene información sin confirmar, tendrá la frase "No Attestation" (Sin confirmación) en la columna "Attestation" (Confirmación). Eso significa que usted tiene que comprobar que las horas de comienzo y finalización de la visita sean correctas. Para ver todas las visitas que tiene que revisar, haga clic en la pestaña **No Attestation (Sin confirmación)**.



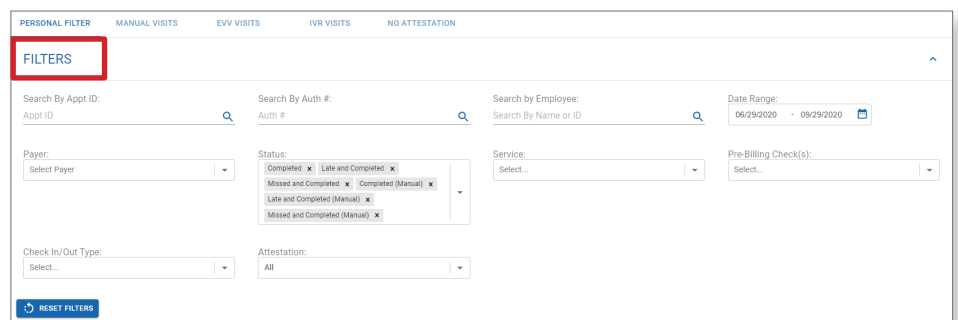
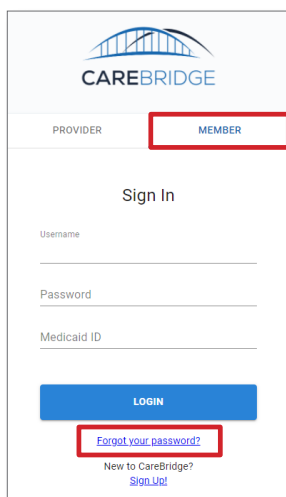
En todas las visitas cuya información usted tenga que confirmar, revise cada línea para asegurarse de que las horas de comienzo y finalización de las visitas sean correctas. Si todo está en orden, haga clic en la casilla junto a la visita.



Cuando haya marcado todas las visitas que necesite, haga clic en el botón Attest (Confirmar) en el margen superior derecho de la página para finalizar.



Si la fecha o las horas de una visita no son correctas, avísele a su cuidador. Su cuidador o Veridian Fiscal Solutions pueden corregir las fechas o las horas. Una vez que se corrijan la fecha y las horas, usted tendrá que volver a visitar el portal para miembros y confirmar la información de la visita.



También puede ordenar o filtrar sus visitas. Para hacerlo, haga clic en **FILTERS (FILTROS)**.

## USAR EL NÚMERO DE IVR DE LOS MIEMBROS POR PRIMERA VEZ

Para usar el número de IVR de los miembros, llame al **(515) 800-2537** y siga las instrucciones.

1. Elija entre los tres idiomas disponibles (inglés, español o ruso) marcando el **número correcto**.
2. Escriba su **número de identificación de Medicaid** y presione el botón **# (numeral)**.
3. Escriba su **fecha de nacimiento** en el siguiente formato: **MMDDAAAA**. Por ejemplo, 5 de marzo de 1970 sería **03051970**.
4. Elija la visita de la que quiere confirmar la información marcando el **número correcto**.
5. Elija otras visitas marcando el número correcto o termine la llamada presionando el botón **\*** (**asterisco**).

## ¿QUÉ PASA SI OLVIDÉ MI CONTRASEÑA?

Si olvidó su contraseña, haga clic en **Forgot Your Password? (¿Olvidó su contraseña?)** abajo del botón azul **Login (Iniciar sesión)**. En la página siguiente, escriba su número de identificación de Medicaid y su fecha de nacimiento, y haga clic en **Submit (Enviar)**. Después, podrá restablecer su contraseña.

## ¿NECESITA MÁS AYUDA?

Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda, llame al centro de ayuda de CareBridge al **(844)343-3653** o envíenos un correo electrónico a [iaevv@carebridgehealth.com](mailto:iaevv@carebridgehealth.com).

El centro de ayuda de CareBridge atiende de lunes a viernes, de 7:00a.m. a 5:00p.m., CST.