

# 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? ¡Inscríbese!*) 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**.

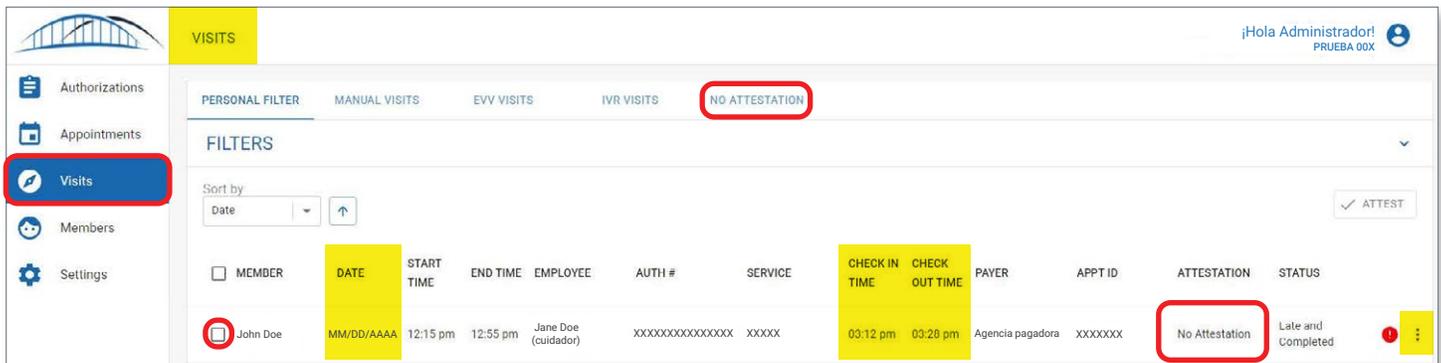
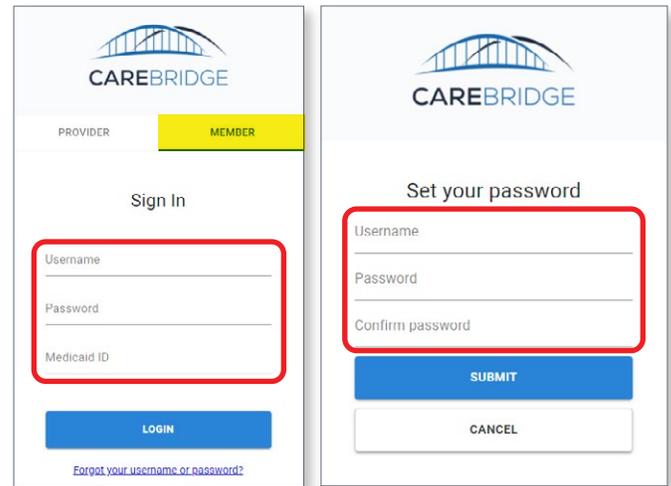
The screenshot shows the CareBridge Member Sign In interface. At the top is the CareBridge logo. Below it is a navigation bar with 'PROVIDER' and 'MEMBER' tabs. The 'MEMBER' tab is active. The main content area is titled 'Sign In' and contains three input fields: 'Username', 'Password', and 'Medicaid 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.

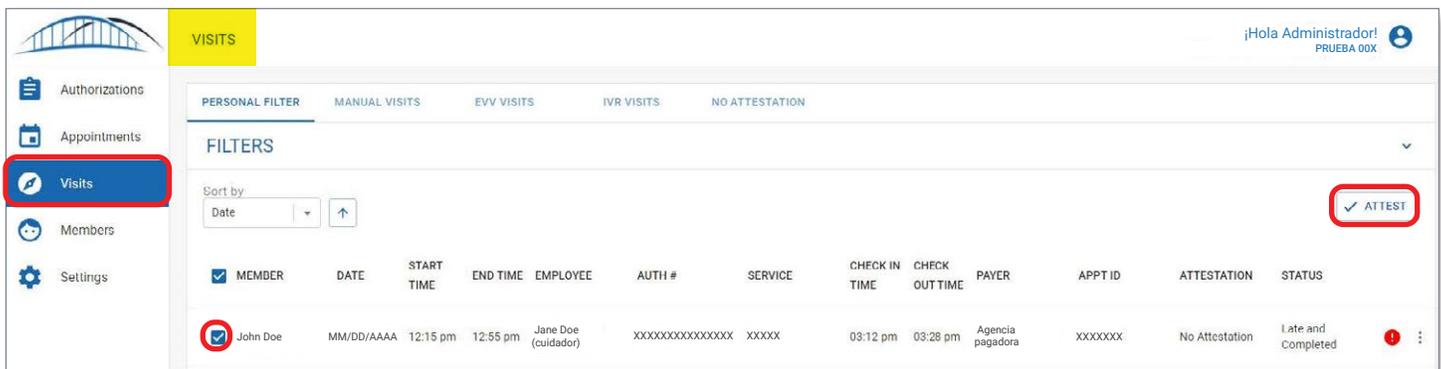
## USO DEL PORTAL DE MIEMBROS

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**.



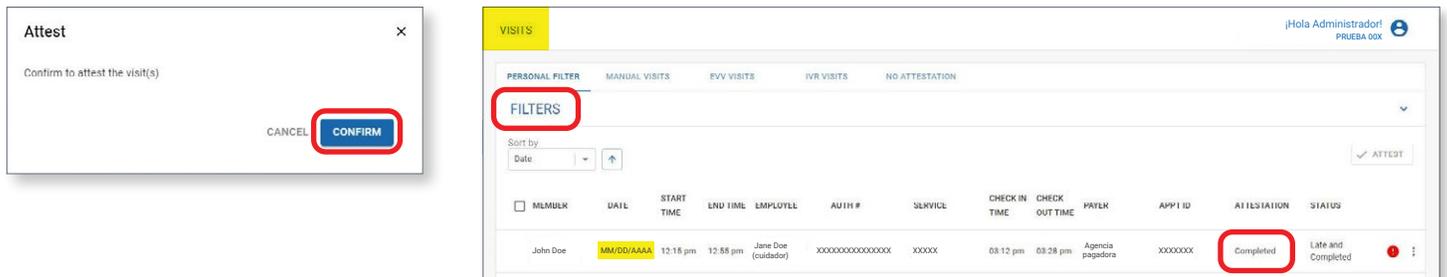
Para todas las consultas que requieren su certificación, mire cada línea para asegurarse de que la fecha, el registro de entrada y el registro de salida sean correctos. Para ver más detalles de una consulta, haga clic en el menú de tres puntos a la derecha y seleccione **Detalles de la consulta**. Una 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.



## 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

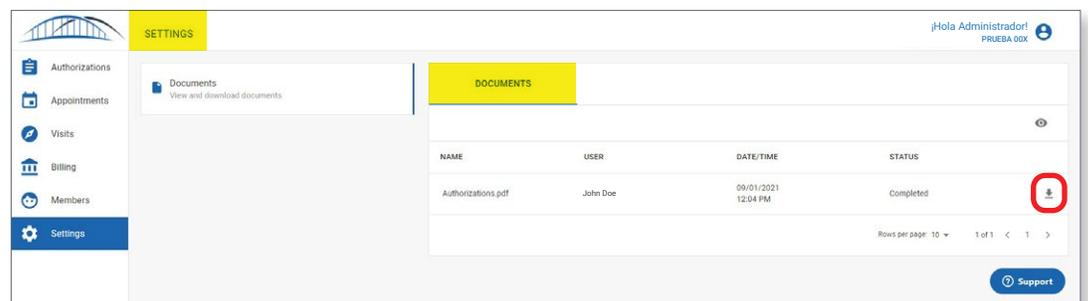
La página de Miembros solo incluye información sobre el miembro que ha iniciado sesión en el Portal de miembros. Aquí, puede encontrar su número de identificación de miembro, la dirección en archivo, la información de su pagador, las autorizaciones activas, el estado, a qué consultorios y grupos está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



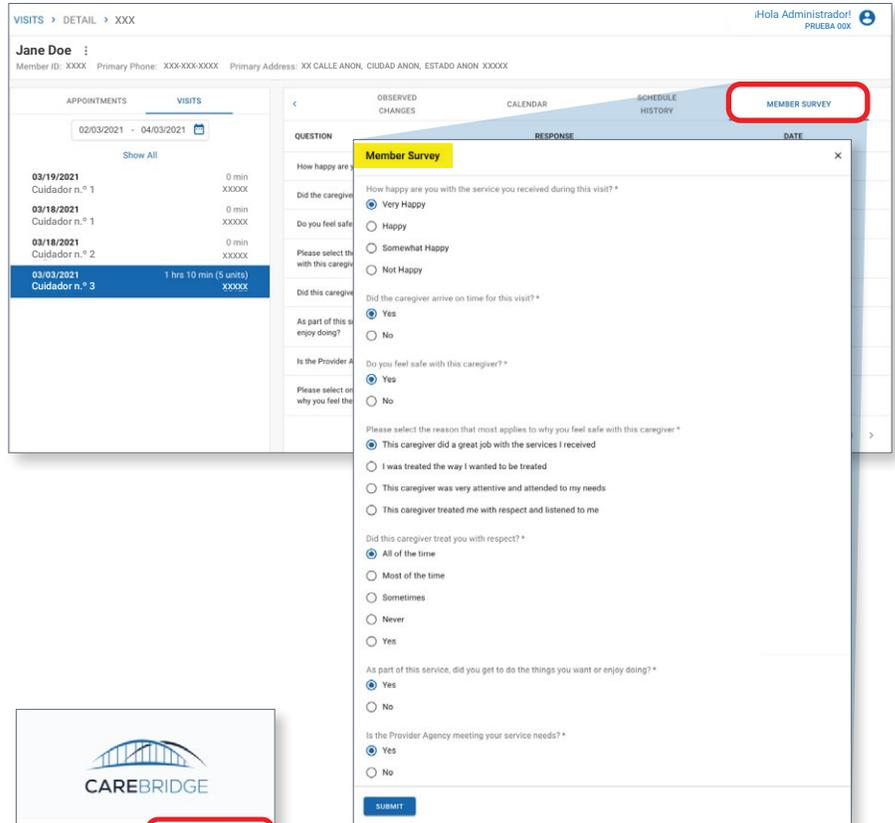
## ASISTENCIA PARA MIEMBROS

Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda, envíe un correo electrónico al Centro de asistencia de CareBridge a [wylv@carebridgehealth.com](mailto:wylv@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.

