

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.
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 o llamando al **1 (855) 912-3301**.