



GUÍA DE USUARIO DE AUTHENTICARE DE LA AGENCIA

Nuevo México

Actualizado en: agosto de 2021



Tabla de contenido

Introducción.....	3
Capítulo 1: Primeros pasos.....	4
1.1 Terminología común/acrónimos	5
1.2 Descripción general de AuthentiCare	7
1.3 Establecer una nueva cuenta de AuthentiCare	7
1.4 Iniciar sesión en AuthentiCare	9
1.5 Cerrar sesión en AuthentiCare	9
1.6 Agregar nuevos usuarios web de AuthentiCare	10
1.7 Desactivar un usuario web de AuthentiCare.....	13
1.8 Cambiar su contraseña.....	14
Capítulo 2: Navegación por AuthentiCare	16
2.1 Página de inicio	16
Capítulo 3 - Gestión de la información del trabajador/empleo.....	19
3.1 Agregar un trabajador/empleo	19
3.2 Editar trabajadores.....	21
Capítulo 4 - Gestión de la información del cliente	22
4.1 Agregar información del cliente	22
4.2 Dirección del cliente y número de teléfono.....	23
Capítulo 5 - Reclamos basados en la web	24
5.1 Crear reclamos basados en la web	24
5.2 Buscar un reclamo basado en la web.....	26
5.3 Editar reclamos basados en la web.....	27
Capítulo 6 - Informes.....	28
6.1 Menú Informe.....	28
6.2 Descripciones de informes	29
6.3 Crear un informe	30
6.4 Ver informes	31



6.5	Eliminar un informe	31
6.6	Usar plantillas de informes	32
6.7	Crear plantillas de informes.....	32
6.8	Ejecutar un informe desde una plantilla	33
6.9	Editar una plantilla de informe.....	33
6.10	Eliminar una plantilla de informe.....	34
6.11	Programar un informe.....	35
Capítulo 7 – Aplicación móvil		36
7.1	Descargar la aplicación AuthentiCare	36
7.2	Configuración inicial del trabajador (empleado).....	37
7.3	Iniciar sesión en la aplicación AuthentiCare.....	39
7.4	Menú y funciones de la aplicación AuthentiCare	39
7.5	Registrarse usando la aplicación AuthentiCare	40
7.6	Salir con la aplicación AuthentiCare.....	40
7.7	Funcionalidad del código QR.....	41
7.8	Generar el Código QR	42
7.9	Escanear el código QR	44



Introducción

Muchas personas que participan en los programas de exención basados en las agencias Discapacidades del Desarrollo (DD, por sus siglas en inglés) y Supports Waiver reciben sus servicios de apoyo a través de proveedores basados en agencias. Las personas que participan en la exención del programa dirigido por el participante de Mi Via y Supports Waiver pueden optar por recibir sus servicios a través de una agencia proveedora. Estos proveedores y agencias de proveedores emplean personal que brinda servicios tales como servicios de apoyo en el hogar, cuidado de relevo y servicios de apoyo familiar, por nombrar algunos. Los participantes de Mi Via y Supports Waiver **dirigidos por los participantes** también pueden contratar personal directamente para estas funciones. Si es un Empleador de Registro (EOR, por sus siglas en inglés) y contrató empleados directamente, debe comunicarse con el Centro de Servicio al Cliente Consolidado (CCSC, por sus siglas en inglés) al 800-238-4465 si tiene preguntas sobre AuthentiCare.

Para garantizar que todos los servicios prestados se rastreen y paguen adecuadamente, los servicios se registran como reclamos en el sistema AuthentiCare. El sistema AuthentiCare es operado por una empresa llamada Fiserv (anteriormente First Data). Fiserv trabaja mano a mano con Palco para garantizar que las reclamaciones enviadas a través de AuthentiCare se paguen con precisión para MiVia, DD y Supports Waiver.

Esta guía del usuario brindará información paso a paso sobre el uso del sistema AuthentiCare para proveedores.



Capítulo 1: Primeros pasos

Este capítulo está diseñado para ayudarlo a comenzar a usar AuthentiCare al recorrer el proceso de registro del proveedor, agregar nuevos usuarios, iniciar sesión, cerrar sesión y cambiar su contraseña. **Tenga en cuenta:** la información en esta Guía del usuario no está destinada a la capacitación de AuthentiCare para reclamos asociados a personas inscritas en Centennial Care, el programa de atención administrada de Medicaid de Nuevo México.

Los usuarios de AuthentiCare que necesiten asistencia deben comunicarse con el Centro de Servicio al Cliente Consolidado (CCSC) del Departamento de Servicios Humanos de NM (HSD, por sus siglas en inglés) al 1-800-283-4465, opción nro. 5. El horario de atención es de lunes a viernes, de 7:00 am a 5:00 pm (Horario de Montaña). Hay recursos adicionales disponibles aquí: <https://palcofirst.com/nuevo-mexico/>

AuthentiCare admite presentaciones de reclamos para los siguientes servicios:

Identificador de servicio	Nombre del servicio en inglés	Nombre del servicio en español
MVIA99509	Mi Vía Homemaker/Direct Support	Apoyo directo/Servicio doméstico de Mi Vía
MVIAT2033	Mi Vía In Home Living Supports	Apoyos para la vida en el hogar de Mi Vía
MVIAT1005SD	Mi Vía Respite	Programa de descanso de Mi Vía
DDWVS5125HB	DD Waiver Customized In Home Supports -Family Natural Supports	Apoyos en el hogar personalizado del programa de Exención por Discapacidades del Desarrollo: apoyo familiar
DDWVS5125HBUA	DD Waiver Customized In Home Supports - Independent Living	Apoyos en el hogar personalizado del programa de Exención por Discapacidades del Desarrollo: vida independiente
DDWVT1005HB	DD Waiver Respite	Exención por Discapacidades del Desarrollo del programa de descanso
DDWVT1005HBHQ	DD Waiver Respite-Group	Exención por Discapacidades del Desarrollo del grupo del programa de descanso
SUVV99509	Supports Waiver Personal Care	Exención de apoyos de cuidado personal



SUWVT1005SD	Supports Waiver Respite	Exención de apoyos del programa de descanso
-------------	-------------------------	---

1.1 Terminología común/acrónimos

Los usuarios deben estar familiarizados con los términos y acrónimos utilizados en AuthentiCare para aprovechar al máximo la funcionalidad y seguir las instrucciones de esta Guía del usuario.

Término/acrónimo	Significado/uso
Agencia	Una agencia incluye proveedores de agencias tradicionales, contratados a través del Departamento de Salud, y agencias proveedoras contratadas con un participante o su Empleador de Registro (EOR).
Reclamo	Cada unidad de servicio capturada en AuthentiCare se conoce como reclamo y tiene su propio número de reclamo único. Actualmente, los reclamos se pueden ingresar en AuthentiCare a través de la Respuesta de voz interactiva (IVR) o en línea (https://www.authenticare.com/palconm/default.aspx).
Cliente	La persona elegible para Medicaid que recibe servicios de exención.
Excepciones críticas	Una excepción crítica es un reclamo de EVV marcado por el sistema cuando los requisitos de EVV no se cumplen por completo. Durante la Fase 1, las excepciones de reclamos de EVV (es decir, excepciones de registro de entrada/salida) son informativas y no requieren ninguna acción por parte del proveedor o vendedor para que el reclamo proceda. Cuando se implementa la Fase 2, las excepciones críticas deben resolverse antes de que se pueda salir de un reclamo. Una excepción informativa no requiere acción. Se proporcionará información adicional antes de la implementación de la Fase 2.
Profesional de servicio directo (DSP, por sus siglas en inglés)	Término para trabajador. Consulte el significado/uso de "trabajador" a continuación.
Empleador de Registro (EOR, por sus siglas en inglés)	El Empleador de Registro es la persona responsable de dirigir el trabajo de los empleados y proveedores para los participantes de la exención dirigida por el participante.



IVR	Una respuesta de voz interactiva (IVR, por sus siglas en inglés) es un sistema telefónico automatizado que permite a las personas que llaman acceder a la información a través de respuestas de voz o teclado a mensajes pregrabados. El IVR de AuthentiCare utiliza un número gratuito para que los trabajadores accedan y respondan a la información pregrabada mediante un teléfono de marcación por tonos.
Aplicación móvil	La aplicación móvil AuthentiCare 2.0 ("aplicación") es una aplicación que utiliza las capacidades de GPS de un teléfono inteligente u otro dispositivo móvil para capturar la ubicación de un usuario, así como los otros cinco puntos de datos necesarios para la verificación electrónica de visitas (EVV, por sus siglas en inglés). Estos puntos de datos incluyen el tipo de servicio realizado, la persona que recibe el servicio, la fecha del servicio, la persona que brinda el servicio y la hora en que comienza y finaliza el servicio. La aplicación móvil es una alternativa a IVR.
Proveedor	Un "Proveedor" es la agencia proveedora que está autorizada para prestar servicios a un cliente. A los fines de este documento, "proveedor" incluye agencias proveedoras basadas en agencias de DD y Supports Waiver, así como agencias vendedoras dirigidas por los participantes de Mi Via y Supports Waiver.
Rol	<p>Un "Rol" designa la información a la que un individuo puede acceder y define las acciones que el individuo puede realizar en un sistema. Se accede a la función de un usuario a través de su inicio de sesión y le permite completar su trabajo designado, al tiempo que garantiza que todos los datos se mantengan de manera privada y segura.</p> <p>En AuthentiCare, cada ubicación de agencia o proveedor tiene al menos un administrador de proveedores de NM. El Administrador puede crear usuarios y definir sus roles.</p>
Plantilla horaria	Los campos de entrada y salida de reclamos en AuthentiCare (consulte la definición de "Reclamo" más arriba).
Trabajador	Un trabajador es el DSP o empleado del proveedor o agencia vendedora (ver "Proveedor" arriba) que brinda servicios al cliente. A los trabajadores se les asigna un número de identificación de trabajador único para cada proveedor o ubicación del proveedor donde trabajan. Se necesita su identificación de trabajador para enviar reclamos de servicios a través de AuthentiCare IVR o en línea (https://www.authenticare.com/palcnm/default.aspx). Nota: En este caso, el término trabajador no se aplica a una persona contratada directamente por un participante que autodirige sus servicios.



1.2 Descripción general de AuthentiCare

El sistema AuthentiCare es una base de datos que contiene información sobre los clientes, servicios, autorizaciones, proveedores y trabajadores en los programas Mi Via, DD y Supports Waiver de Nuevo México. El uso básico de AuthentiCare requiere estos pasos:

- El trabajador va a la casa del cliente o a otro lugar de servicio, como la comunidad, para prestar un servicio.
- El trabajador debe "registrarse" en el lugar donde se prestan los servicios. Para hacer esto, el trabajador puede usar el teléfono de marcación por tonos del cliente para llamar al número gratuito de AuthentiCare o usar la aplicación móvil AuthentiCare 2.0 en un dispositivo móvil con GPS.
- Cuando el trabajador llama, AuthentiCare identifica al cliente y los servicios autorizados para ese cliente. Se solicita al trabajador que ingrese su número de identificación de trabajador y verifique los servicios que se brindarán.
- AuthentiCare verifica la información y le informa al trabajador que está "registrado" y que se pueden prestar los servicios.
- Cuando el trabajador completa el servicio, el trabajador llama al mismo número gratuito o utiliza el dispositivo móvil con GPS para "salir". El trabajador recibe una verificación de que se ha completado el pago.
- A partir de la interacción telefónica o del dispositivo móvil, AuthentiCare crea un reclamo. El reclamo registra la identificación del trabajador, su hora de entrada/salida, los servicios prestados y la información del cliente que recibió el o los servicios. La aplicación móvil también registra la ubicación donde se está brindando el servicio.
- El administrador de la agencia proveedora puede ver todos los reclamos.

1.3 Establecer una nueva cuenta de AuthentiCare

Los proveedores basados en agencias deben registrarse para obtener una cuenta de AuthentiCare.

Para registrarse, los proveedores basados en agencias deben completar los campos en la hoja de cálculo incrustada a continuación. Una vez completada, envíe la hoja de cálculo por correo electrónico a cody.waits@palcofirstcom. Palco revisará la información y la enviará a Fiserv para configurar la cuenta del proveedor del usuario de AuthentiCare.



Template -
Providers.xlsx



Reconocemos que algunos proveedores atípicos pueden no tener una identificación de Medicaid o un número de Identificador Nacional de Proveedor (NPI, por sus siglas en inglés). Simplemente complete la mayor cantidad de información solicitada posible y mande una nota rápida en el correo electrónico a Palco si falta uno de estos campos solicitados. Podemos trabajar con la información que brinde y con AuthentiCare/Fiserv para configurar su cuenta.

La información solicitada en la hoja de cálculo incluye:

- Identificación de Medicaid*
- Nombre de la agencia proveedora
- Servicios prestados (por código de facturación aplicable)
- Proveedor típico o atípico
- Identificación federal (FID, por sus siglas en inglés) /Número de identificación de empleador federal (FEIN, por sus siglas en inglés)
- NPI*
- Taxonomía
- Dirección postal línea 1
- Dirección postal línea 2
- Ciudad de envío
- Estado de envío
- Código postal de envío
- Número de teléfono
- Correo electrónico de la agencia
- Correo electrónico del administrador del proveedor de NM
- Nombre y apellido del administrador del proveedor de NM

*No aplicable a todos los proveedores

Puede incluir a más de una persona para la función de administrador del proveedor de NM, solo asegúrese de incluir sus nombres y apellidos y direcciones de correo electrónico. Cada administrador de proveedores de AuthentiCare NM debe tener una dirección de correo electrónico diferente.

Espere de 2 a 3 días hábiles para que su cuenta se registre en AuthentiCare y reciba un correo electrónico de Atención al Cliente de AuthentiCare con sus credenciales de inicio de sesión.



1.4 Iniciar sesión en AuthentiCare

Vaya al sitio web de AuthentiCare a: <https://www.authenticare.com/palconm>.

1. Ingrese su dirección de correo electrónico y contraseña de AuthentiCare.
2. Haga clic en Enviar.

First Data AuthentiCare®
Palco New Mexico

Welcome to the AuthentiCare® Solution
Please enter your AuthentiCare email address and password to access the system.
[Register for Access](#)
* Indicates a required field.

* Email Address:

Password:

Submit

© 2020 First Data Government Solutions, LP. All Rights Reserved. All trademarks, service marks, and trade names referenced in this material are the property of their respective owners.
[AuthentiCare Digital Accessibility Statement](#) [First Data Privacy Policy](#) [Download Acrobat Reader](#)

La página de *Inicio* se muestra y su apariencia varía según la función del usuario. Su vista de la página de inicio puede ser diferente de lo que se muestra en esta Guía del usuario, ya que esta es la vista del administrador del proveedor. Desde la página de *Inicio*, puede acceder a la funcionalidad disponible en AuthentiCare.

1.5 Cerrar sesión en AuthentiCare

Por razones de seguridad y privacidad, es importante que los usuarios cierren la sesión de AuthentiCare al salir de la estación de trabajo. Seleccione Cerrar sesión en el menú principal.

Después de un período de inactividad de 15 minutos, AuthentiCare cierra automáticamente la sesión del usuario en el sistema.



1.6 Agregar nuevos usuarios web de AuthentiCare

Un miembro del personal de una agencia proveedora con la función NM_Provider_Admin puede crear cuentas de usuario adicionales, incluida la adición de otro usuario con la función NM_Provider_Admin.

Los usuarios con un rol NM_Provider_Admin tienen derechos para realizar todas las funciones para ese proveedor excepto aquellas funciones restringidas a First Data (agregar/editar/eliminar servicios; agregar/editar/eliminar autorizaciones y eliminar proveedores). Los usuarios con un rol NM_Provider_Admin pueden ver los paneles de proveedores y trabajadores.

El miembro del personal con la función NM_Provider_Admin iniciará sesión en AuthentiCare (<https://www.authenticare.com/palcnm/default.aspx>), y desde la página de *Inicio* realice una búsqueda de la agencia proveedora en el cuadro de búsqueda de Entidades. Todos los clientes, servicios, autorizaciones, proveedores y trabajadores que están en AuthentiCare se pueden encontrar utilizando el campo de búsqueda "Entidades".

Para buscar la agencia proveedora, escriba el nombre de la agencia en el campo "Buscar"; Haga clic en "¡Ir!" (**NOTA:** "Tipo de entidad" se deja en blanco al buscar una agencia proveedora).

The screenshot shows a web interface titled "Entities". It features a navigation link "Add New > Client Worker" where "Client" and "Worker" are underlined. Below this is a form with three main components: a dropdown menu labeled "Entity Type >" with a downward arrow, a text input field labeled "Search >", and a blue button labeled "Go!".



La página *Configuración de la entidad proveedora* se mostrará con información específica de esta agencia proveedora.

User Name	Role	Registered On	Enabl
alejandro_palconm@acr.com	NM_Provider_Admin	12/09/2020	<input checked="" type="checkbox"/>
praveen02_palconm@acr.com	NM_Provider_Admin	12/03/2020	<input checked="" type="checkbox"/>

Para agregar un nuevo usuario para la agencia proveedora, haga clic en Agregar usuario.

User Name	Role	Registered On	Enabl
alejandro_palconm@acr.com	NM_Provider_Admin	12/09/2020	<input checked="" type="checkbox"/>
praveen02_palconm@acr.com	NM_Provider_Admin	12/03/2020	<input checked="" type="checkbox"/>

Se mostrará la página de *Registro*, donde registrará un nuevo usuario para esta agencia proveedora específica. El registro de un nuevo usuario requiere una dirección de correo electrónico y una contraseña únicas.



Recuerde: Solo puede haber un rol de usuario asignado a cada dirección de correo electrónico. Si es necesario asignar un miembro del personal a más de una función de usuario, cada función requerirá su propia dirección de correo electrónico única.

La dirección de correo electrónico sirve como Nombre de Usuario para el usuario que se está registrando. NO se utiliza para contactar con el proveedor. No tiene que ser una dirección de correo electrónico válida, pero debe tener el formato de una dirección de correo electrónico.

La contraseña debe tener al menos 9 caracteres de longitud y contener al menos 1 letra mayúscula, 1 letra minúscula, 1 número y 1 carácter especial. Los caracteres especiales permitidos incluyen: @#\$\$%^&?!+=.

Las contraseñas no pueden contener:

- El nombre o correo electrónico de un usuario
- Palabras de diccionario o contraseñas de uso común, como "Contraseña"
- Cadenas de números consecutivos de los mismos caracteres, por ejemplo, 123, aaa, 555, !!!

Para registrar un nuevo usuario, complete la dirección de correo electrónico, cree una contraseña y confírmela, elija la función de usuario adecuada (haciendo clic en esa función para que quede resaltada) y haga clic en Registrar.

Volverá a la página de *Inicio* y aparecerá un mensaje en la esquina superior izquierda de la pantalla para informarle que el registro se completó con éxito. También puede verificar dos veces la página *Configuración de la entidad proveedora* para verificar que el usuario que acaba de crear/registrar aparece en la sección Usuarios Registrados con el rol de usuario apropiado asignado.



1.7 Desactivar un usuario web de AuthentiCare

Si un empleado del proveedor ha dejado la empresa y esa persona tenía acceso a AuthentiCare como administrador de la agencia, es fundamental que la cuenta de usuario se desactive de inmediato. Debido a que puede iniciar sesión en AuthentiCare en cualquier lugar donde pueda acceder a Internet, un ex empleado aún tendría acceso a la información de su agencia. Solo los usuarios con el rol NM_Provider_Admin pueden desactivar una cuenta.

1. Navegue a la página *Configuración de la entidad proveedora* ingresando el nombre del proveedor o una parte del nombre en el campo Búsqueda de entidades > y haga clic en ¡Ir!
2. Aparecerá la página *Configuración de la entidad proveedora*.
3. Desmarque la casilla de verificación Habilitado.
4. Haga clic en Guardar.

User Name	Role	Registered On	Enabled
alejandropalcom@acr.com	NM_Provider_Admin	12/09/2020	<input checked="" type="checkbox"/>
praveen02_palcom@acr.com	NM_Provider_Admin	12/03/2020	<input type="checkbox"/>

Volverá a la página de *Inicio*, que muestra un mensaje que indica que el cambio en el miembro del personal de la oficina de la agencia proveedora se guardó correctamente. Este usuario ya no podrá iniciar sesión en AuthentiCare. Todos los cambios se realizan en tiempo real desde el momento del guardado.



1.8 Cambiar su contraseña

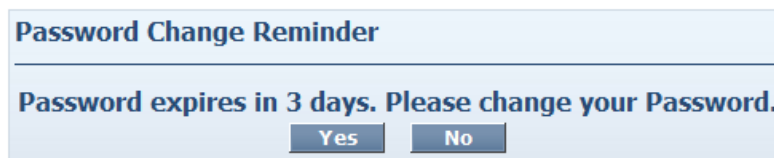
Es posible que los usuarios de AuthentiCare deban cambiar las contraseñas. Es posible que sea necesario restablecer las contraseñas en los siguientes casos: **Caducidad de la contraseña:** la contraseña caduca cada 60 días y se debe elegir una nueva. Hay una rotación de contraseñas de diez (10) contraseñas, lo que significa que no puede usar ninguna de sus diez contraseñas anteriores al crear una nueva contraseña.

- **Seguridad:** es posible que los usuarios deseen proteger su contraseña creando una nueva si creen que esta información se ha visto comprometida.
- **Bloqueo de cuenta:** después de tres (3) intentos fallidos de iniciar sesión en una sola sesión, la cuenta se desactiva automáticamente. Los usuarios con la función NM_Provider_Admin pueden administrar los registros y cambiar la contraseña del usuario bloqueado.

Para obtener una lista completa de las reglas de contraseña, consulte la **Sección 1.6: Agregar nuevos usuarios web de AuthentiCare.**

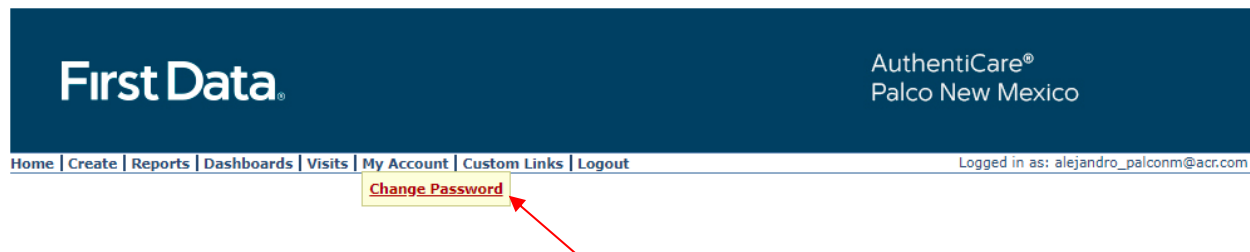
Recordatorio de cambio de contraseña

Aparecerá un recordatorio para cambiar una contraseña una vez que el usuario inicie sesión y la contraseña debe cambiarse dentro de los próximos cinco (5) días. Los usuarios también recibirán un recordatorio cada uno de los próximos 4 días después de eso, como se ilustra a continuación con un recordatorio de 3 días. Un proveedor tiene la capacidad de seleccionar 'Sí' para cambiar la contraseña o 'No' para omitir. Una vez que haya expirado el número de días, se le pedirá al usuario que cambie su contraseña para poder iniciar sesión en AuthentiCare.



Siga los pasos a continuación para cambiar su contraseña:

- Coloque el cursor sobre **Mi cuenta** en el menú principal y haga clic en **Cambiar contraseña.**





Aparecerá la página *Cambiar contraseña*.

Change Password

Please enter your existing password, then enter your new password and confirm to change your current password.

* Existing Password:

* New Password:

* Confirm New Password:

Submit

- Ingrese su contraseña existente.
- Introduzca una nueva contraseña en los campos Nueva contraseña y Confirmar nueva contraseña.
- La contraseña debe tener al menos 9 caracteres y contener al menos 1 letra mayúscula, 1 letra minúscula, 1 número y 1 carácter especial. Los caracteres especiales permitidos incluyen: @#\$%^&!+=. La contraseña ingresada no puede ser la misma que ninguna de las diez contraseñas anteriores que haya utilizado.
- Haga clic en Enviar.

Aparecerá la página de *Inicio* de AuthentiCare con una confirmación de que cambió correctamente su contraseña.

[Home](#) | [Create](#) | [Reports](#) | [Scheduling](#) | [Dashboards](#) | [Visits](#) | [Administration](#) | [My Account](#) | [Custom Links](#) | [Logout](#)

Needs Attention:
Password was updated successfully.



Capítulo 2: Navegación por AuthentiCare

AuthentiCare brinda varios "puntos de partida" desde los que se navega por el sistema. Todos los usuarios verán la página de *Inicio* cuando inicien sesión por primera vez en el sistema. Desde este punto, el usuario puede acceder a todos los datos y funcionalidades permitidas por su rol asignado.

Para los proveedores con el rol de NM_Provider_Admin y los roles de AdminAssistant, Nómina/Facturación o Nómina/Facturación/Recursos Humanos, hay dos herramientas de navegación adicionales que se enumeran en la barra de herramientas superior, *Panel de proveedores*, *Panel de trabajadores* y *Panel de excepciones*. Estos son atajos a datos que son esenciales para las operaciones diarias.

2.1 Página de inicio

La página de *Inicio* es la ubicación central en AuthentiCare. Desde esta página, los usuarios pueden navegar a todas las demás áreas del sistema.

El nombre de usuario se muestra en la esquina superior derecha de la página de inicio. Todas las acciones realizadas por el usuario se rastrean en AuthentiCare para mantener un registro preciso de la actividad.

El menú principal en la barra de herramientas en la parte superior de la página permite al usuario navegar a diferentes páginas para realizar diferentes tareas. Las opciones del menú principal difieren según el rol del usuario y aparecen en todas las páginas del sistema.

La página de *Inicio* se divide en tres secciones:



Entities

Add New > [Client](#)
[Worker](#)

Entity Type >

Search >

Services and Authorizations

Search Type: Service
 Authorization

Service:

Authorization ID:

Service Type:

Authorization Start:

Authorization End:

Client:

Provider:

Worker:

Payer:

Service Period:

Procedure Code:

Claims

Add New > [Claim \(Standard\)](#)
Add New > [Claim \(Express\)](#)

Claim ID:

Claim Status:

Claim Start:

Claim End:

Service:

Authorization ID:

Client:

Provider:

Worker:

Payer:

Procedure Code:

User Option:

Include Inactive Claims?

- **Entidades:** Hay un Tipo de entidad opcional para acotar la búsqueda. Los usuarios pueden elegir entre Cliente o Trabajador.

Entities

Add New > [Client](#)
[Worker](#)

Entity Type >

Search >

Client
Worker

- **Servicios y Autorizaciones:** Esta sección de la página de *Inicio* permite al usuario realizar búsquedas detalladas de los servicios y autorizaciones existentes.



Services and Authorizations

Search Type: Service
 Authorization

Service:

Authorization ID:

Service Type:

Authorization Start: MM/DD/YYYY

Authorization End: MM/DD/YYYY

Client:

Provider:

Worker:

Payer:

Service Period:

Procedure Code:

- **Reclamos:** Los reclamos se pueden crear utilizando el sistema telefónico IVR, la aplicación móvil o desde este sitio web (solo ciertos roles de usuario tienen este permiso). Todos los reclamos, independientemente de cómo se crearon, se pueden ver desde el sitio web. Los usuarios pueden realizar búsquedas detalladas de reclamos existentes desde la página de *Inicio*.

Claims

Add New > [Claim \(Standard\)](#)

Add New > [Claim \(Express\)](#)

Claim ID:

Claim Status:

Claim Start: MM/DD/YYYY

Claim End: MM/DD/YYYY

Service:

Authorization ID:

Client:

Provider:

Worker:

Payer:

Procedure Code:

User Option:

Include Inactive Claims?



Capítulo 3 - Gestión de la información del trabajador/empleo

Se necesita un mantenimiento regular de la información del trabajador para agregar nuevos trabajadores, actualizar la información actual del trabajador y desactivar a los trabajadores que ya no trabajan para una agencia proveedora.

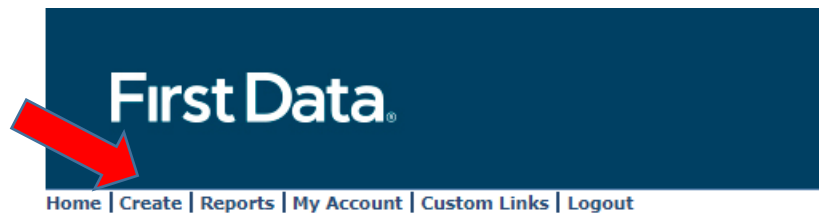
3.1 Agregar un trabajador/empleo

Los trabajadores son vitales para el proceso de AuthenticCare. Para que el sistema IVR documente los servicios proporcionados por un trabajador, el trabajador debe estar en el sistema y tener un número de identificación de trabajador generado por el sistema. Esto permitirá el uso preciso del IVR y la capacidad de rastrear los servicios proporcionados.

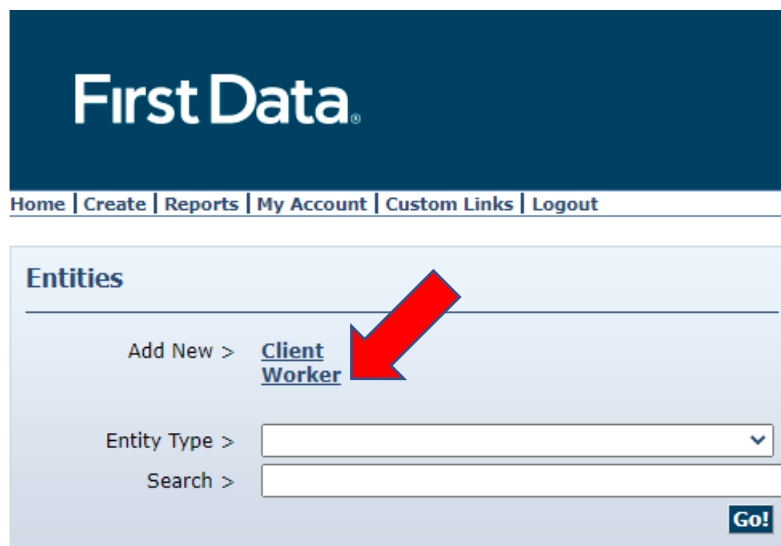
El miembro del personal con la función NM_Provider_Admin iniciará sesión en AuthenticCare (<https://www.authenticare.com/palconm/default.aspx>).

Desde la página de *Inicio*, hay dos formas de crear un nuevo trabajador:

1. Pase el mouse sobre **Crear** en la barra de menú en la parte superior de la pantalla. Esto presenta un menú desplegable y selecciona **Nuevo trabajador**; o



2. Seleccione **Trabajador**, junto a "Agregar nuevo" en la sección Entidades de la página de *Inicio*.





Se mostrará la página *Configuración de la entidad del trabajador*.

1. Ingrese el nombre y apellido del trabajador.
2. Seleccione el sexo del trabajador en el cuadro desplegable.
3. Ingrese la fecha de nacimiento del trabajador en formato mm/dd/aaaa.
4. Seleccione el idioma. Al seleccionar *Inglés* o *Español*, se determinará el idioma que escuchará el trabajador cuando use el IVR. Si se selecciona *Otro*, el idioma predeterminado del IVR será el *Inglés*.
5. Si el proveedor elige, se puede ingresar una identificación de trabajador externo. Muchos proveedores ya tienen un número de identificación para sus trabajadores y quieren capturar esa información aquí.
6. Seleccione los Servicios para trabajadores. Los proveedores deben seleccionar al menos un servicio que este trabajador pueda brindar, pero pueden seleccionar más de uno si es necesario. Para hacerlo, mantenga presionada la tecla Control (Ctrl) en el teclado mientras hace clic en las selecciones de la lista.
7. Ingrese información adicional en los campos apropiados si lo desea.

Worker Entity Settings

* Indicates a required field.

ID:
PIN:

* First Name:
Middle Name:
* Last Name:

Company Name:
SSN:
FID:

Gender:
Birth Date:
Email Address:

Begin Date:
End Date:
Language:
Status: Active

* External Worker ID:

Worker Services:
 Mi Via Homemaker/Direct Support
 Mi Via In Home Living Supports
 Mi Via Respite
 DD Waiver Respite

* Mobile Enabled: Yes No
Mobile Locked: Yes No
Password:
Worker Must Change Password:
Mobile phone number:
Device ID:
Office Phone:

Add Provider

Entity Addresses/Phones

Add Address
Add Phone

Holidays / Days Off

Add Holiday **Add** **Remove**
From Date To Date
 Add

Work Hours

Choose if the entity will use the default business hours (Default), if the entity has the day off (Off) or if the entity has a custom hours (Custom).

	Default	Off	Custom	Start Time	End Time
Sun	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Mon	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Tue	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Wed	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Thu	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Fri	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Sat	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>



3.2 Editar trabajadores

El miembro del personal con la función NM_Provider_Admin iniciará sesión en AuthentiCare (<http://www.authenticare.com/palconm/default.aspx>).

En la página de *Inicio* realice una búsqueda del empleado en el cuadro de búsqueda de Entidades. Para realizar esta búsqueda, escriba el nombre del trabajador/empleado en el campo Buscar y haga clic en Ir.

The screenshot shows a web interface titled "Entities". It features a search bar with the text "Client Worker" entered. Below the search bar is a dropdown menu labeled "Entity Type" and another search field labeled "Search". A "Go!" button is located at the bottom right of the search area.

La página *Configuración de la entidad del trabajador* se mostrará con información específica de este empleado. Solo hay unos pocos campos que se pueden editar una vez que se crea un perfil de trabajador. Los campos editables incluyen la dirección de correo electrónico, el idioma, la identificación del trabajador externo y los servicios del trabajador.

The screenshot shows a form titled "Worker Entity Settings". It contains several fields for editing worker information. The fields are: ID: 222016, PIN: ***** (masked), * First Name: BBBB, Middle Name: (empty), * Last Name: AAAA, Company Name: (empty), SSN: (empty), FID: (empty), Gender: (empty), Birth Date: (empty), Email Address: BBB@test.com, Begin Date: 10/21/2020, End Date: MM/DD/YYYY, Language: English, Status: Active, * External Worker ID: 111213, and Worker Services: Instrumental / Activities of Daily Living, Supported Employment, Night Support.

Cuando haya terminado sus ediciones, haga clic en Guardar en la parte inferior de la pantalla. Debería recibir una notificación que indique que la información del trabajador se guardó correctamente.

Needs Attention:
Successfully saved Worker - BBBB AAAA (ID: 222016)



Capítulo 4 - Gestión de la información del cliente

Los usuarios de AuthentiCare pueden buscar clientes de cualquiera de las siguientes formas:

- Desde la sección Entidad de la página de *Inicio*, ingrese el apellido completo del cliente en el campo de Búsqueda de Entidades en la página de Inicio. Haga clic en Ir.
- Ingrese la identificación de Medicaid del cliente en el campo de búsqueda de entidades en la página de *Inicio*. Haga clic en Ir.

La búsqueda del Apellido del cliente se completará solo si un Usuario ingresa cuatro o más caracteres alfanuméricos.

Si se ingresan menos de 4 caracteres, aparecerá el siguiente mensaje:

Needs Attention:
No entities were found matching the search criteria. For Searching client full name, please provide 4 or more characters.

Cuando la búsqueda es exitosa, se muestra la página *Configuración de la entidad del cliente*. Esta página proporciona la información del cliente requerida para el procesamiento de reclamos y el teléfono fijo de la casa del cliente.

4.1 Agregar información del cliente

Puede agregar un cliente a AuthentiCare a través de una importación utilizando el número de identificación de Medicaid del cliente. La importación completa automáticamente la información del cliente en AuthentiCare para que no necesite completar los campos de información del cliente.

Debe ser un NM_Provider_Admin para agregar un cliente a AuthentiCare. En la página de *Inicio*, haga clic en Agregar nuevo > Hipervínculo de cliente.

1. Se mostrará la página *Configuración de la entidad del cliente*.
2. Ingrese la identificación de Medicaid de Nuevo México del cliente.
3. Haga clic en Buscar.



Client Entity Settings

* Indicates a required field.

ID:

PIN:

First Name:

Middle Name:

Last Name:

Company Name:

SSN:

FID:

Gender:

* Birth Date:

Email Address:

Begin Date:

End Date:

Language:

Status: Active

Plan ID:

Payer Assignment:

* Medicaid ID:

Representative:

Effective Date:

Entity Addresses/Phones

El sistema completará automáticamente los campos con la información del cliente. Revise la información para verificar su precisión y haga clic en el botón Guardar.

4.2 Dirección del cliente y número de teléfono

Cualquier actualización permanente de los registros de información demográfica/de contacto debe realizarse en los sistemas del Departamento de Servicios Humanos de NM.

La información de contacto del cliente se actualiza regularmente en AuthentiCare a través de una fuente de datos del Departamento de Servicios Humanos (HSD) de NM. Si bien es posible agregar números de teléfono y direcciones al perfil de un cliente en AuthentiCare, esa información se sobrescribirá la próxima vez que se reciban datos de HSD y se sincronicen en AuthentiCare. Cualquier actualización permanente de los registros de los clientes debe realizarse en una oficina de la División de Apoyo a los Ingresos (ISD, por sus siglas en inglés) del HSD, en línea en www.yes.state.nm.us o llamando al Centro de Servicio al Cliente Consolidado de HSD al 1-800-283-4465.



Capítulo 5 - Reclamos basados en la web

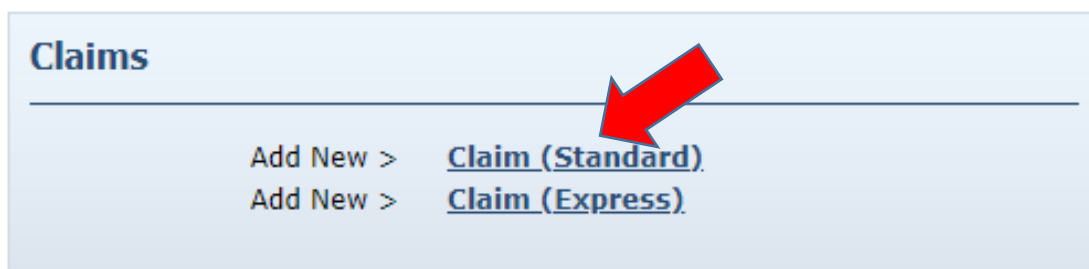
5.1 Crear reclamos basados en la web

Un reclamo basado en la web es un reclamo ingresado manualmente mediante el portal de administración de AuthentiCare en vez de a través del IVR o la aplicación móvil. Deben evitarse los reclamos basados en la web a menos que sea absolutamente necesario. Sin embargo, los reclamos basados en la web se pueden crear a través del portal AuthentiCare cuando:

- un trabajador se olvida de ingresar o salir; o
- surge la necesidad de ingresar reclamos manualmente utilizando el portal basado en la web debido a una interrupción del IVR.

Hay dos formas de comenzar a ingresar manualmente un reclamo EVV.

1. Haga clic en Crear en la barra de menú y seleccione "Nuevo Reclamo" en el menú desplegable.
2. Haga clic en Reclamo junto a "Agregar nuevo >" en la sección Reclamos de la página de *Inicio*.



Esto abrirá la página de *Reclamo Estándar*. Primero, busque el Cliente escribiendo el nombre del cliente en el campo Cliente. A continuación, busque al trabajador escribiendo el nombre del trabajador en el campo Trabajador. Por último, ingrese la primera letra del servicio prestado en el campo Servicio. Esto llenará un menú desplegable, una lista de todos los servicios permitidos para el cliente que comienzan con esa letra. Elija el servicio apropiado para el reclamo que está creando para este cliente.



Standard Claim

* Client

* Worker

* Service

* Provider
TEST PROVIDER

Mileage: Travel Time: Click here more service(s)

Total Lines: 1 Total Claims: 1 Total Amount: \$0.00 Total Authorized: \$0.00

Delete | Add Lines Above | Add Lines Below | Move Up | Move Down

Note:

Note Data

Una vez que un Proveedor ingresa un reclamo web con Notas/Razón y guarda el reclamo, los Datos de la nota mostrarán las Notas/Razón que explican por qué se creó el reclamo web. El Proveedor ya no puede editar ni guardar cambios en el reclamo, excepto para desactivarlo o cancelar la vista del reclamo.

Note:

Note Data

Date: 04/08/2021 09:06 AM	User: palconm@provider.test
Employee forgot to clock in and out.	

Durante la Fase 1, las excepciones de reclamos de EVV (es decir, excepciones de registro de entrada/salida) son informativas y no requieren ninguna acción por parte del proveedor o vendedor para que el reclamo proceda. Cuando se implementa la Fase 2, las excepciones críticas deben resolverse antes de que se pueda salir de un reclamo. Una excepción informativa no requiere acción. Un ejemplo de una excepción crítica es la falta de registro de salida. Se brindará información adicional antes de la implementación de la Fase 2.



5.2 Buscar un reclamo basado en la web

Puede buscar un reclamo por la identificación de reclamo o usando el Inicio de Reclamo y el Fin de Reclamo para buscar un rango de fechas (no más de 30 días). Agregar información a los otros campos también reducirá los resultados.

Claims

Add New > [Claim \(Standard\)](#)

Claim
Search Type: Confirm Billing - View
 Confirm Billing - Bulk

Claim ID:

Claim Status:

Claim Start:

Claim End:

Service:

Authorization ID:

Client:

Provider:

Worker:

Representative:

Payer:

Procedure Code:

User Option:

Include Inactive Claims?

Esto abre una lista de reclamos que cumplen con los criterios de búsqueda. Después de ubicar el reclamo que desea ajustar, haga clic en el número de identificación.

Claims
(total of 3 records)

ID	Status	Client ID	Client Name	Date Range	Information
11017	Authorize, ClientEligibility, ConfirmBillingForClaim, EventMatching, UnAuthPhoneCheckInNoMatch, UnAuthPhoneCheckOutNoMatch	9999900316	LDIAMOND, DIAMOND	03/04/2021 - 03/04/2021	
11016	Authorize, ConfirmBillingForClaim, EventMatching, WebClaimSuppress	9999900316	LDIAMOND, DIAMOND	03/01/2021 - 03/01/2021	
11015	Authorize, ClientEligibility, ConfirmBillingForClaim, EventMatching, WebClaimSuppress	9999900316	LDIAMOND, DIAMOND	03/01/2021 - 03/01/2021	



Esto hará que aparezca la página Detalles del Reclamo para ese reclamo específico.

Date	Time	Amount	Date	Time
03/04/2021	12:45 PM	00:06	03/04/2021	12:51 PM

5.3 Editar reclamos basados en la web

En la mayoría de las situaciones, los reclamos son creados por los trabajadores cuando llaman desde el teléfono de la casa del cliente. Los trabajadores pueden olvidar registrarse al llegar o al salir de la casa de un cliente. Pueden elegir el servicio incorrecto por error y no corregirlo mientras hablan por teléfono. En tales situaciones, el proveedor puede editar el reclamo completándolo o corrigiéndolo.

Busque el reclamo utilizando las instrucciones provistas en la Sección 5.2. Esto hará que aparezca la página Detalles del Reclamo para ese reclamo específico. Desde aquí, puede editar los horarios de entrada y salida o cambiar el tipo de servicio, por ejemplo.

Date	Time	Amount	Date	Time
03/04/2021	12:45 PM	00:06	03/04/2021	12:51 PM

Haga clic en Guardar para guardar sus cambios. La página Reconocimiento de Reclamos mostrará un mensaje en la parte superior de la pantalla para informarle que los cambios se guardaron correctamente. El mensaje de guardado aparece en un cuadro de texto amarillo en la parte superior de la pantalla.



Capítulo 6 - Informes

Los informes de AuthentiCare brindan datos valiosos sobre clientes, trabajadores y servicios. El miembro del personal con la función NM_Provider_Admin puede acceder a los informes principales y crear informes o plantillas de informes según sea necesario.

6.1 Menú Informe

La barra de Menú Principal de la página de *Inicio* del portal web de AuthentiCare permite el acceso a los informes. El usuario hará clic en Informes.



Hay tres secciones de la página de *Informe*:

- **Plantillas de Informes:** los usuarios pueden crear plantillas para los informes que se necesitan regularmente.
- **Crear Informes:** hay una variedad de informes que están disponibles para ser creados y cada uno se puede filtrar y clasificar para crear un informe único que se ajuste a las necesidades del usuario. Cada nombre de informe es un hipervínculo que le permite ingresar su filtro, ordenar criterios y ejecutar el informe.
- **Ver Informes:** una vez que se genera un informe, aparece en la sección Ver Informes de la página. Los informes se pueden guardar en la unidad local del usuario para su almacenamiento y recuperación permanentes. Si se necesita un informe más tarde y se ha eliminado, simplemente se puede volver a ejecutar para las mismas fechas. Haga clic en un hipervínculo de nombre de informe de la lista proporcionada en la sección Crear Informes de la página de *Informe*.



6.2 Descripción de los informes

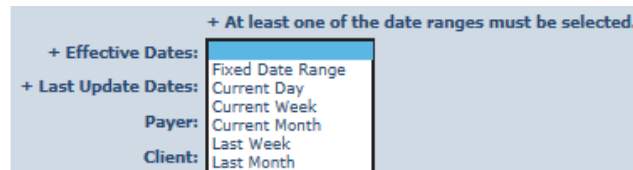
Nombre del informe	Descripción
Listado de datos de reclamos	El Informe de Listado de Datos de Visitas de AuthentiCare le brinda a un proveedor la capacidad de descargar datos de visitas según sea necesario para usar en los sistemas finales. Al igual que con los otros informes de AuthentiCare, el proveedor debe seleccionar los criterios del informe en las páginas de criterios. El Informe de Listado de Datos de Visitas enumera, por proveedor y trabajador, todos los servicios prestados durante un período de tiempo determinado y el total de dólares facturados.
Detalles del reclamo	El informe proporciona la mayoría de los elementos de datos que se muestran en el registro de visitas, que se muestra como una fila para el cliente, con el pagador actual únicamente.
Historial de reclamos	El Informe del Historial de Visitas enumera los detalles de los cambios realizados en una visita o grupo de visitas con fines de auditoría. Por ejemplo, se confirmó una visita para facturación y se necesita saber quién la confirmó. El Informe del Historial de Visitas requiere un filtro para las Fechas de visita que incluyen el Día actual, la Semana actual, el Mes actual, la Semana pasada, el Mes pasado o el Rango de fechas fijo.
Horario y asistencia	El Informe de Horario y Asistencia es una herramienta útil para los proveedores que necesitan saber el tiempo facturado por un trabajador seleccionado durante un período de tiempo específico. Se puede usar para identificar a los trabajadores que informan un número inusualmente alto de horas trabajadas, lo que podría considerarse un riesgo para problemas de calidad de la atención, o para que los proveedores comparen los ingresos que genera un trabajador con los de otro. El Informe de Horario y Asistencia tiene varios criterios de filtro. Tipo de reclamo, Fechas de reclamo y Excepción son todos obligatorios cuando se ejecuta el informe.
Trabajador por Proveedor	El informe de listado de datos de visitas de AuthentiCare le brinda a un proveedor la capacidad de descargar datos de visitas según sea necesario para usar en los sistemas finales. Al igual que con los otros informes de AuthentiCare, el proveedor debe seleccionar los criterios del informe en las páginas de criterios. El Informe de Listado de Datos de Visitas enumera, por proveedor y trabajador, todos los servicios prestados durante un período de tiempo determinado y el total de dólares facturados.



6.3 Crear un informe

Para crear un informe enumerado en la Sección 6.2, siga los pasos que se describen a continuación.

1. Introduzca un Nombre de Informe. Esto automáticamente toma por defecto el nombre del informe seleccionado, pero este nombre debe cambiarse a algo más descriptivo. Por ejemplo, si el informe es para un solo cliente o trabajador, el nombre del informe se puede cambiar para incluir el nombre del cliente o trabajador y el intervalo de fechas.
2. Introduzca una Descripción, si lo desea. Esto es más útil para crear plantillas.
3. Elija un intervalo de fechas en el cuadro desplegable del campo Fechas. Este campo aparece en esta página para todos los informes, aunque puede aparecer como Fechas de visita o Fechas de vigencia según el informe seleccionado.







4. Ingrese cualquier otro criterio de filtro deseado, como Cliente, Trabajador, Servicio o Proveedor. Estos criterios son similares para todos los informes. Al ingresar uno de estos o una combinación de estos se crea un informe único. Si no se agrega información, el informe incluye toda la información del período seleccionado.
5. Seleccione Criterios de clasificación como lo desee. Estos son similares para todos los informes. AuthentiCare permite la selección de hasta tres elementos de clasificación.
6. Elija los Tipos de Informe para indicar el formato en el que se mostrará el informe. Puede elegir tantos tipos de formato como necesite. Si no lo elige, el informe automáticamente será PDF de forma predeterminada, excepto el informe de Listado de Datos de Reclamos, que de forma predeterminada es Excel.
7. Haga clic en Ejecutar Informe. El sistema vuelve a la página *Informe*. El informe aparece en la sección Ver Informes de la página con la hora y el estado de envío. El estado será uno de los siguientes:
 - En cola: el informe está en línea para su procesamiento
 - En curso: el informe se está creando
 - Completado: el informe está listo para su visualización



Por lo general, el estado de un informe tarda unos minutos en cambiar de En cola a Completado. Hay un estado provisional de En Progreso. Para ver el estado del informe actualizado, es posible que deba actualizar su navegador. Esto actualiza la página y muestra el último estado del informe.

6.4 Ver informes

En lugar de crear el mismo informe al final de cada semana, mes o trimestre, los proveedores pueden ahorrar tiempo al ver los informes completos. Haga clic en uno de los iconos debajo del nombre del informe para generar el informe en el formato deseado. Estos iconos no aparecen hasta que el estado del informe es Completado. Los iconos son:




-  Adobe (PDF)
-  Excel (XLS)
-  Delimitado por comas (CSV)
-  Lenguaje de marcado extensible (XML)

Haga clic en Abrir si desea abrir el informe en una nueva ventana o haga clic en Guardar para guardar el informe en una ubicación de almacenamiento, como su disco duro o una unidad de red. No verá esto si elige la opción PDF para ver su informe.

6.5 Eliminar un informe

Los informes se eliminan automáticamente tres días después de su creación. Haga clic en la casilla de verificación a la izquierda del nombre del informe que desea eliminar antes.

Report Templates [Delete Selected Templates]



<input type="checkbox"/>	Authorizations Report	Schedule 
<input type="checkbox"/>	Authorizations Report - July 2019	Schedule 
<input type="checkbox"/>	Claim Data Listing Report	Schedule 

View Reports [Refresh] [Delete Selected Reports]

<input type="checkbox"/>	<u>Name</u>	<u>Submit Time</u>	<u>Status</u>
<input type="checkbox"/>	Claim Data Listing Report	7/7/2019 3:57 PM	Queued
<input type="checkbox"/>	Claim Details Report - Week 1 July	7/7/2019 3:52 PM	Completed

Al hacer clic en la casilla de verificación junto a Nombre, se completa una marca de verificación en las casillas de verificación de todos los informes enumerados en la sección Ver informes.



View Reports			[Refresh]	[Delete Selected Reports]
<input checked="" type="checkbox"/> Name	Submit Time	Status		
<input checked="" type="checkbox"/> Claim Data Listing Report 	7/7/2019 3:57 PM	Completed		
<input checked="" type="checkbox"/> Claim Details Report - Week 1 July 	7/7/2019 3:52 PM	Completed		

Haga clic en Eliminar informes seleccionados si desea eliminar permanentemente el/ los informe/s seleccionado/s.

6.6 Usar plantillas de informes

Las plantillas son la forma más rápida de crear informes reutilizables. Por ejemplo, si necesita consultar un informe específico todos los días, debe crear una plantilla. Las plantillas permanecen en el área Plantilla de Informe hasta que se eliminan.

6.7 Crear plantillas de informes

Calendar Report
* Indicates a required field.


* Report Name:


Description:


* Effective Dates:


Event:


Authorization:

Payer: 

Client: 

Provider: First Agency Provider 

Primary Worker: 

Service: 

Include Edited Events Only

Sort 1:

Sort 2:

Sort 3:

ReportType(s): PDF Excel CSV XML

Save As Template **Run Report** **Cancel**

1. Haga clic en el nombre de un informe de la lista proporcionada en la sección Crear Informes de la página *Informe*. En este ejemplo, se muestra la página Informe de Calendario para el informe. Esta página es donde ingresa el filtro y los criterios de clasificación para el informe.

2. Ingrese un Nombre de Informe único. Esto automáticamente toma por defecto el nombre del informe seleccionado, pero este nombre podría cambiarse a algo más descriptivo.

3. Elija un intervalo de fechas en el cuadro desplegable de Fechas de Vigencia. Esto varía según el tipo de informe.

4. Ingrese cualquier otro criterio de filtro. Esto varía según el tipo de informe.

5. Seleccione Criterios de clasificación como desee.



6. Seleccione el/los Tipo/s de Informe/s.
7. Haga clic en Guardar como Plantilla.

Aparecerá la página *Informe* y la plantilla recién creada se incluye en la sección Plantillas de Informes.

6.8 Ejecutar un informe desde una plantilla

Haga clic en el icono Ejecutar Informe junto al nombre de la plantilla.

El sistema vuelve a la página *Informe*. El informe será visible en la sección Ver informes de la página con la hora de envío y el estado En cola.

6.9 Editar una plantilla de informe



1. Haga clic en el hipervínculo del nombre del informe. Aparecerá la página *Informe de Calendario*.



Calendar Report
* Indicates a required field.

* Report Name:
Description:

* Effective Dates:
Event:
Authorization:
Payer:
Client:
Provider:
Primary Worker:
Service:

Include Edited Events Only

Sort 1:
Sort 2:
Sort 3:

ReportType(s): PDF Excel CSV XML

2. Edite la página *Informe de Calendario* como desee.
3. Haga clic en Guardar como Plantilla.

6.10 Eliminar una plantilla de informe

1. Haga clic en la casilla de verificación a la izquierda del nombre de la plantilla de informe que desee eliminar.

Report Templates [Delete Selected Templates]

<input type="checkbox"/>	Authorizations Report	Schedule
<input type="checkbox"/>	Authorizations Report - July 2019	Schedule
<input type="checkbox"/>	Calendar Report July 2019	Schedule

2. Haga clic en Eliminar Plantillas Seleccionadas si desea eliminar permanentemente la plantilla de informe.

Se muestra la página *Informe*. En este ejemplo, la Descripción se modificó y ahora se muestra bajo el nombre de la Plantilla de Informe.

Después de la función de eliminación, se muestra la página y la plantilla de informe de calendario eliminada ya no aparece en la lista.



6.11 Programar un informe

AuthentiCare brinda a los usuarios una página de criterios de informe estándar (plantilla) para seleccionar el contenido y ordenar los datos solicitados en un informe. En lugar de ejecutarse como un informe inmediatamente desde la página *Informes*, el usuario puede seleccionar Guardar como Plantilla. Esta opción accede a una función del Programador de Informes en AuthentiCare mediante la cual un proveedor puede:

1. Para cualquier informe, filtrar por contenido, ordenar según sea necesario y luego seleccionar un formato de archivo estándar para la salida según esté disponible: Excel, CSV, XML o PDF.
2. Guardar la plantilla.
3. Una vez guardado, seleccionar Programar.
4. Seleccionar Tipo de Programación para elegir una programación diaria o mensual para la ejecución del informe.
5. Especificar un Horario normal en el programador para que se ejecute el informe.
6. Seleccionar los Días de Semana Recurrentes o el Día del Mes para que se ejecute el informe.
7. Especificar las Direcciones de Correo Electrónico para recibir una alerta automática por correo electrónico una vez que el informe haya terminado de ejecutarse y el archivo esté listo para recogerlo y verlo.

Los archivos de Exportación Programada para el usuario están disponibles en Ver Informes en la página *Informes*. El usuario hace clic en un icono de archivo y el archivo se abre en una pestaña del navegador. El archivo se puede guardar desde allí.

Schedule Report

Schedule: Provider Activity Report

Schedule Type: DAILY

Start Date: 7/8/2019 Time: 01:00 AM PST

End Date: 7/7/2020

Monthly: Day of the Month 1 The First Monday

Recurring Weekday: Sunday Monday Tuesday Wednesday Thursday Friday Saturday

Disabled:

Email: Send Email when report completes

Email Addresses (semicolon delimited list):
cmc@302test.com

Update Cancel



Capítulo 7 – Aplicación móvil

La aplicación móvil AuthentiCare es una aplicación de teléfono inteligente que utiliza las capacidades de GPS celular de un teléfono inteligente u otro dispositivo móvil para capturar su ubicación, así como los otros cinco puntos de datos necesarios para cumplir con EVV.

Los administradores de la agencia deben trabajar con su personal para descargar la aplicación AuthentiCare y seguir los pasos para configurar el trabajador/empleador. Esto incluye obtener la identificación del dispositivo para el teléfono inteligente del trabajador y agregar la identificación a la página de *Configuración de la entidad del trabajador* correspondiente de ese trabajador en el portal de administración de AuthentiCare. En esta sección se incluyen instrucciones sobre cómo navegar por la configuración de la aplicación móvil y cómo actualizar la página de la Entidad del trabajador.

7.1 Descargar aplicación AuthentiCare

Para descargar la aplicación AuthentiCare, siga los pasos que se describen a continuación.

Paso 1: vaya a la App Store (o Google Play) en su dispositivo móvil.

Paso 2: toque Buscar.

Paso 3: en la barra de búsqueda, escriba "AuthentiCare".

Paso 4: descargue la aplicación, AuthentiCare 2.0.

Paso 5: complete la descarga y toque para abrir.

Paso 6: toque Permitir para acceder a la ubicación de este dispositivo.

Paso 7: toque Permitir para realizar y administrar llamadas telefónicas.

Nota: La aplicación se mostrará en español si el dispositivo está configurado en español como idioma predeterminado/preferido.

La versión mínima de software para iOS es 13.0 y Android es 6.0.



7.2 Configuración inicial del trabajador (empleado)

Una vez descargado, deberá ingresar el Código de configuración: PALCONMPRD.



A continuación, deberá obtener la identificación del dispositivo. La identificación del dispositivo es específica para ese teléfono/dispositivo. Para obtener la identificación del dispositivo, haga clic en *Configuración* en la parte inferior derecha de la pantalla de inicio de sesión.





En el menú Configuración, haga clic en *Ver identificador del dispositivo* ("ID del dispositivo").



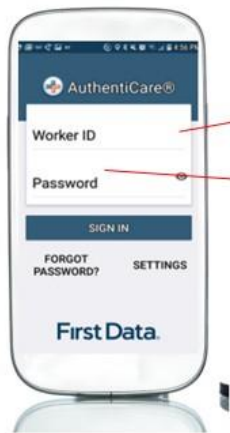
Aparecerá una ventana de ID de dispositivo. Deberá anotar la identificación del dispositivo exactamente como aparece en la pantalla, incluidos los guiones o caracteres alfanuméricos. Necesitará esta identificación de dispositivo para actualizar la página *Configuración de la entidad del trabajador* en el portal de administración de AuthentiCare.





7.3 Iniciar sesión en la aplicación AuthentiCare

El trabajador de la agencia debe iniciar sesión con el ID y la contraseña de AuthentiCare brindados por el administrador de la agencia. Se debe solicitar al trabajador de la agencia que establezca una contraseña única y segura durante el primer inicio de sesión.



Worker ID: Your AuthentiCare ID

Password: Set by the Agency Program Administrator during set up.

7.4 Menú y funciones de la aplicación AuthentiCare

La aplicación AuthentiCare tiene funciones adicionales disponibles en *Configuración*, que incluyen un recordatorio sin conexión, forzar salida y una opción para restablecer y cambiar el código de configuración. Cada una de estas características se describe con mayor detalle a continuación.

Recordatorio sin conexión: permite que el trabajador de la agencia active/desactive una notificación en caso de que haya perdido el servicio o la conexión. Cuando está activada, esta función alertará al trabajador de la agencia que la aplicación está fuera de línea hasta que se vuelva a conectar a la red Wi-Fi.

Forzar salida: esta función se puede usar en caso de que un trabajador de la agencia se olvide de fichar y necesite registrar un turno para editarlo más tarde a través del Portal de administración de AuthentiCare.



7.5 Registrarse usando la aplicación AuthentiCare

Los trabajadores de la agencia seguirán los pasos que se describen a continuación para registrarse con la aplicación AuthentiCare.



1. Click on "New Check-In"

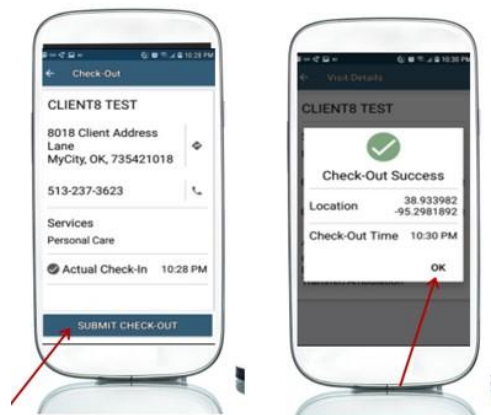
2. Choose the client from the list of clients. If the client is not found, click "Lookup Client" and follow the steps.

3. Click on "Service" and select the service you are providing for that shift

4. Click on "Submit Check-In" and click "OK"

7.6 Salir con la aplicación AuthentiCare

Los trabajadores de la agencia seguirán los pasos que se describen a continuación para salir con la aplicación AuthentiCare.



1. At the end of the shift, login to the app again and select your active visit followed by "submit check-out"

2. Check-Out success screen will display, click "OK"



Nota: Las coordenadas GPS se recopilan solo durante el proceso de entrada y salida. No se recogen en ningún otro punto de la visita.

En una zona de servicio limitado, todos los datos de entrada y salida se almacenan en la aplicación AuthentiCare hasta que el dispositivo móvil ingrese a una ubicación con servicio de Internet. Esto se conoce como "modo frontera". Los datos se guardan en modo frontera durante siete (7) días. Los trabajadores de la agencia deben conectarse al servicio de Internet dentro de este período de siete (7) días para asegurarse de que todos los datos se envíen a AuthentiCare.

Los trabajadores de la agencia siempre deben entrar y salir, incluso cuando se encuentran en un área de mala cobertura. Consulte la página 40 para ver una notificación que se puede habilitar para alertar al trabajador de la agencia cuando haya perdido su conexión Wi-fi.

7.7 Funcionalidad del código QR

Por motivos de seguridad, AuthentiCare valida dos datos cuando los trabajadores de la agencia inician sesión en la aplicación AuthentiCare 2.0.

1. Nombre de usuario y contraseña
2. Identificación de dispositivo que están utilizando para iniciar sesión

Si las credenciales de inicio de sesión son correctas Y la identificación del dispositivo coincide con lo que está guardado en la página *Configuración de la entidad del trabajador* del portal de administración de AuthentiCare, ENTONCES el trabajador de la agencia podrá iniciar sesión en la aplicación AuthentiCare.

Si las credenciales de inicio de sesión son correctas PERO la identificación del dispositivo no coincide (ya sea porque el trabajador no tiene una o porque existe una identificación de dispositivo diferente en la página *Configuración de la entidad del trabajador* de su perfil de AuthentiCare, ENTONCES la aplicación AuthentiCare le indicará al trabajador de la agencia que escanee el código QR.

El código QR es una característica de seguridad para aquellos trabajadores de agencias que pueden necesitar usar la aplicación AuthentiCare mientras:

- estén usando temporalmente un dispositivo que no es suyo O
- para trabajadores de agencias que compartan un dispositivo (es decir, "dispositivo compartido").



El código QR crea flexibilidad en situaciones en las que un trabajador de agencia puede necesitar usar temporalmente un dispositivo no registrado o para trabajadores que tienen un dispositivo compartido.

El Código QR es único para el trabajador de la agencia. Cada vez que se genere un nuevo código QR para ese trabajador de la agencia, el código anterior no se podrá utilizar. Además, el código QR se puede usar tantas veces como sea necesario y no caduca.

Los trabajadores de la agencia que tienen su perfil configurado en el portal de administración de AuthentiCare con la identificación del dispositivo de su teléfono inteligente no se verán afectados por esta función de seguridad y continuarán siguiendo el proceso de inicio de sesión existente para la aplicación AuthentiCare.

7.8 Generar el código QR


El código QR lo genera el administrador de la agencia desde la página *Configuración de la entidad del trabajador* del trabajador de la agencia dentro del portal de administración de AuthentiCare. El administrador de la agencia debe seguir los pasos que se describen a continuación para generar el código QR.


1. Inicie sesión en el portal de administración de AuthentiCare.
2. Busque al trabajador de la agencia.
3. Ubique el botón del código QR en la página *Configuración de la entidad del trabajador* para ese trabajador de la agencia. Este nuevo botón se encuentra en la sección *Habilitado para dispositivos móviles* de la página *Configuración de la entidad del trabajador*.
4. Haga clic en "Generar código QR".



Worker Entity Settings
* Indicates a required field.

ID: 25892
PIN:
* First Name: Jane
Middle Name:
* Last Name: Doe
Company Name:
SSN:
FID:
Gender:
Birth Date: MM/DD/YYYY
Email Address:
Begin Date: 06/01/2014
End Date: MM/DD/YYYY
Language: English
Status: Active
* Mobile App Mode: Standard
External Worker ID: 12345
Receive Stipends: No
Worker Services: SDCB - Gen Director Personal Care Exceptio
SDCB - Respite Home Health Aide
SDCB - Respite Home Health Aide Exceptio
SDCB - Respite LPN
SDCB - Respite LPN Exceptio

* Mobile Enabled: Yes No
Generate QR Code 
* Mobile Locked: Yes No
Password: *****
Worker Must Change Password:
Mobile phone number: 9160003134
Device ID:
Office Phone: 9162223008

Add Provider
Provider: TEST PROVIDER 108  **Delete**

Entity Addresses/Phones
Add Address
Add Phone

Holidays / Days Off
Add Holiday MM/DD/YYYY **Add Remove**
From Date To Date
MM/DD/YYYY MM/DD/YYYY **Add**

Work Hours
Choose if the entity will use the default business hours (Default), if the entity has the day off (Off) or if the entity has a custom hours (Custom).

	Default	Off	Custom	Start Time	End Time
Sun	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Mon	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Tue	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Wed	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Thu	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Fri	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Sat	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Save Cancel Delete

El administrador de la agencia tendrá la capacidad de guardar como PDF o imprimir el código QR.



7.9 Escanear el código QR

Para usar un código QR, un trabajador de la agencia debe tener acceso a un dispositivo que pueda escanear un código.

El trabajador de la agencia seguirá el proceso de inicio de sesión normal para la aplicación AuthentiCare, ingresando su identificación y contraseña de AuthentiCare.

Si el trabajador de la agencia no tiene una identificación de dispositivo asociado con su perfil de AuthentiCare (en la página *Configuración de la entidad del trabajador*) O el trabajador está usando temporalmente un dispositivo diferente para iniciar sesión O el trabajador está compartiendo un dispositivo con otro trabajador, ENTONCES la aplicación AuthentiCare solicite al trabajador de la agencia que escanee el código QR con la cámara integrada de su dispositivo.

El proceso de inicio de sesión se completa después de escanear el código QR. Esto permitirá que el trabajador de la agencia avance con el registro de entrada y salida de los servicios de EVV.