

Instrucciones de respuesta de voz interactiva (IVR) de AuthentiCare®

Para completar un Check-in y Check-out exitosos, necesitará la siguiente información:

Identificación del trabajador de AuthentiCare:

ID de cliente de AuthentiCare:

Parte 1: Instrucciones para hacer el check-in usando el IVR

1. Marque **(800) 222-2943** usando un número de teléfono de cliente verificado.
"Bienvenidos a AuthentiCare Palco, Nuevo México".
2. *"Ingrese su ID de trabajador seguido del signo de almohadilla (#)".*
Ingrese su ID de trabajador y presione almohadilla (#).
3. *"Para registrarse, presione 1. Para pagar, presione 2".*
Presione 1 para registrarse.
4. *"Si el cliente es <Nombre del cliente>, presione 1".*
Si el cliente es correcto, presione 1. Si llama desde un número de teléfono no autorizado*, escuchará: "Ingrese su ID de cliente seguido del signo de almohadilla (#)". Comuníquese con el administrador de tu proveedor si tienes preguntas.
5. *"Si el servicio es <Nombre del servicio> presione 1, <Nombre del servicio> presione 2, etc."*
Escuchará una lista de servicios para el cliente seleccionado. Elija el servicio que está proporcionando presionando el número asociado en el teclado del teléfono.
6. *"Si usted es <Nombre del trabajador> y trabaja para <Nombre del proveedor> y proporciona <Nombre del servicio> para <Nombre del cliente>, presione 1. Si esto no es correcto, presione 2".*
AuthentiCare repetirá su nombre, servicio y el nombre del cliente para el que está prestando servicios. Si toda esta información es correcta, presione 1. Si la información no es correcta, presione 2 y podrá corregir la información.
7. *"Su registro fue exitoso en <Time>. Para volver al menú principal, pulse 1. Para finalizar esta llamada, presione 2. Gracias por llamar a AuthentiCare Palco Nuevo México. Adiós"* Presione 2 para finalizar la llamada.

**Un número de teléfono no autorizado es un número de teléfono que no coincide con el número de teléfono registrado para el cliente.*

Parte 2: Instrucciones para pagar usando el IVR

1. Marque **(800) 222-2943** usando un número de teléfono de cliente verificado.
"Bienvenidos a AuthentiCare Palco, Nuevo México".
2. **"Ingrese su identificación de trabajador seguida del signo de libra (#)".**
Ingrese su ID de trabajador y presione almohadilla (#).
3. **"Para registrarse, presione 1. Para finalizar la compra, presione 2."**
Presione 2 para continuar con el proceso de pago.
4. **"Ingrese su ID de cliente seguido del signo de almohadilla (#)".**
Si llama desde un número de teléfono autorizado, no escuchará este mensaje. Si llama desde un número de teléfono no autorizado*, debe ingresar el ID de cliente y luego presionar almohadilla (#). Comuníquese con el administrador de tu agencia proveedora si tienes alguna pregunta.
1. **"Por favor, introduzca sus códigos de actividad seguidos del signo de almohadilla (#). Para continuar sin introducir un código de actividad, pulse 8. "**
Si el servicio realizado permite seleccionar códigos de actividad, escuchará este mensaje. Después de ingresar cada código, presione el signo de almohadilla (#). Una lista de códigos de actividad está disponible en la Parte 3 de estas instrucciones. Los códigos de actividad son **OPCIONALES**.
5. **"<Nombre del servicio>, pulse 1 si es correcto. Presione 2 para volver a ingresar. Presione el signo de almohadilla (#) si desea omitir "**
Si desea omitir agregar un código de actividad o no conoce el código, presione el signo de almohadilla (#).
6. **"Si usted es <Nombre del Trabajador> y trabaja para <Nombre del Proveedor> y ha proporcionado <Nombre del Servicio> para <Nombre del Cliente>, presione 1. Si esto no es correcto, presione 2".**
Presione 1 si la información es correcta. Presione 2 si la información no es correcta.
7. **"Su pago fue exitoso en <Time>. Para volver al menú principal, pulse 1. Para finalizar esta llamada, presione 2. Gracias por llamar al AuthentiCare Palco New Mexico. Adiós".**
Presione 2 para finalizar la llamada.

**Un número de teléfono no autorizado es un número de teléfono que no coincide con el número de teléfono registrado para el cliente.*

Parte 3: Códigos de actividad de Mi Via

La siguiente tabla enumera los servicios Mi Via EVV que permiten la entrada opcional de códigos de actividad. Los Servicios Mi Vía que utilizan EVV son:

- **Mi Via Ama de Casa/Soporte Directo - Empleado (MVIA99509)**
- **Mi Via Tarifa de Excepción Ama de Casa Empleada (MVIA99509E)**
- **Apoyos para la vida en el hogar de Mi Via (MVIAT2033)**
- **Mi Via Respite - Empleado (MVIAT1005SD)**
- **Mi Via Exception Rate Respite-SD Empleado (MVIAT1005SDE)**

Códigos de actividad opcionales

- Baño de Cuidado Personal: 30
- Cuidado Personal Aseo Personal: 31
- Cuidado Personal Cuidado del Cabello: 32
- Traslado de Cuidado Personal/Deambulación: 33
- Preparación de comidas para el cuidado personal: 34
- Cuidado personal Limpieza: 35
- Lavandería de cuidado personal: 36
- Diligencias de cuidado personal: 37
- Alimentación para el cuidado personal: 38
- Aseo de Cuidado Personal: 39
- Apósito para el cuidado personal: 40