Qué hacer si ocurre un problema

Complete los siguientes pasos si no puede completar un EVV.

Paso	Acción
1	Asegúrese de que está marcando el número correcto.
2	Si el número es correcto, vuelva a marcar e intente completar un EVV.
3	Si aún no puede completar un EVV con éxito, comuníquese con su Gerente o Representante de la Agencia. Falta de completar un EVV para la entrada (Clock In) y/o salida (Clock Out) de una visita resultará en que no se pagará la visita o la necesidad de entregar físicamente una hoja de tiempo firmada.

Nombre del Gerente

Número Telefónico del Administrador

# de Deber	Deber	Categoría

HHAeXchange

Realizando Llamadas Telefónicas EVV: Instrucciones

Nombre de Agencia

Numero Telefónico (Marque para EVV)

Instrucción

Para Entrada (Clock In):

Paso	Acción
1	Marque el número provisto en la parte delantera de este folleto desde el teléfono de la casa del Miembro. ***Nota:*** *Si no puede usar el teléfono particular del Miembro, comuníquese con su Administrador para ver si hay otros números de teléfono registrados y aprobados para el Miembro (para realizar el EVV).*
2	Oprima **1** para **Clock In** según el sistema.
3	Ingrese su **Assignment ID** (número de asignatura proveído por su Agencia).
4	Confirme la entrada. ***Nota:*** *Si ingresa su* ***Assignment ID*** *de manera incorrecta, el sistema le solicitará que vuelva a ingresar sus credenciales. Si no ingresa su* ***Assignment ID*** *después de varios intentos, el sistema le impide hacer un EVV y debe comunicarse con su Gerente.*
5	Si el EVV se hace correctamente, se escucha el siguiente mensaje automatizado (en inglés) indicando éxito: **"Your call has been successfully registered"**

Assignment ID

Instrucción

Para Salida (Clock Out):

Paso	Acción
1	Marque el número provisto en la parte delantera de este folleto desde el teléfono de la casa del Miembro.
2	Oprima **2** para el **Clock Out** según el sistema.
3	Ingrese su **Assignment ID**.
4	Confirme la entrada. ***Nota:*** *Consulte las instrucciones de* ***Clock In*** *si tiene problemas para hacer un EVV o para ingresar su* ***Assignment ID****.*
5	Si el EVV está correcto, se escucha el siguiente mensaje automatizado (en inglés) avisando que ingrese el primer número de tarea realizada: **"Enter the 2-digit ID number for the first duty performed on the patient."** ***Nota:*** *Números pueden ser de 2 o 3 dígitos, según la Agencia.*
6	Ingrese cada número de tarea (**Duty ID**). • Si se ingresa un **Duty ID** que no es válido, el sistema le avisa y se le solicita que ingrese el siguiente **Duty ID**. • Si ingresa un **Duty ID** válido, entonces ingrese el próximo. • Si el Miembro rechazó un deber, ingrese la estrella (*) seguido del **Duty ID** para registrar un deber rechazado.
7	Cuando se hayan ingresado todos los deberes, marque **00** (o **000**) para completar el EVV. Al finalizar, se escucha lo siguiente (en inglés) indicando éxito: **"Your Call-Out has been registered successfully. Goodbye."**

Escenarios especiales

Casos Mutuos: Complete los siguientes pasos para realizar EVV al brindar servicio a dos Miembros a la vez:

Paso	Acción
1	Siga las instrucciones de llamada descritas en las secciones **Clock In/Out**.
2	Haga **Clock In** y **Clock Out** solamente **UNA VEZ** para la visita.
3	Al hacer el **Clock Out**, ingrese primero los deberes del Miembro **Primario** y luego marque **00** (o **000**).
4	Repita el paso 3 para el Miembro **Secundario**.
5	Marque **00** (o **000**) por segunda vez para completar el EVV y salir del sistema. ***Nota:*** *Comuníquese con su Gerente si no está seguro de quién es el Miembro Primario. Ingresando al Miembro equivocado primero resulta en un mal EVV.*

Casos en Domicilio (Live-in):

Paso	Acción
1	Siga las instrucciones de llamada descritas en las secciones **Clock In/Out**.
2	Haga el **Clock In** cuando llegas por primera vez a la residencia del Miembro.
3	Cada mañana, haga el **Clock Out** a la hora designada por la Agencia.
4	Al hacer el **Clock Out**, el sistema le avisa cuando ingresar las tareas del día. Al completar, el sistema coloca automáticamente un nuevo EVV para el siguiente turno.