

### Guía del usuario de telefonía con verificación electrónica de visitas (EVV)

AuthentiCare® de FiServ es la primera opción de Palco para cumplir con el mandato federal de EVV. La EVV es un sistema que verifica electrónicamente que las visitas de servicio domiciliarias o comunitarias ocurren mediante la captura y documentación de seis puntos de datos: tipo de servicio, servicios de recepción individuales, servicio de prestación individual, ubicación del servicio y hora de inicio y finalización del servicio.

Esta guía del usuario se utiliza tanto para la agencia como para los modelos de programas autodirigidos que guiarán al empleado a través de la funcionalidad y características del Reconocimiento de voz interactivo (IVR) o la versión de telefonía de EVV que se puede usar a través del teléfono fijo o celular del participante. Para obtener más información sobre EVV, visite nuestro sitio web en <https://palcofirst.com/new-mexico/>

### Marcar entrada

**Paso 1:** Marque 1-800-222-2943 desde el de teléfono fijo de los participantes

**Paso 2:** Ingrese su número de identificación de trabajador de Palco de 6 dígitos seguido de el signo libra (#). Se deben ingresar todos los ceros iniciales.

**Paso 3:** Presione 1 para iniciar sesión

**Paso 4:** A continuación, escuchará un mensaje que le pedirá el número de identificación del cliente de Palco de 6 dígitos del participante seguido del signo de libra (#) cuando se le solicite. Se deben ingresar todos los ceros iniciales.

**Paso 5:** Escuchará una lista de servicios disponibles para el cliente y se le pedirá que elija el que desea realizar presionando el número correspondiente en el teclado del teléfono.

**Paso 6:** AuthentiCare luego repetirá su nombre, el nombre del proveedor del programa o de la agencia de administración financiera, el nombre del cliente y el servicio que se brindará. Si todo esto es correcto, presione 1. Si la información no es correcta, presione 2 y podrá corregir la información antes de finalizar la llamada.

**Paso 7:** Si la información es correcta, se le informará que el registro se realizó correctamente a las (indica la hora). En este punto, se le indicará que presione 2 para finalizar la llamada.

## Fin del turno

---

**Paso 1:** Marque 1-800-222-2943 desde el de teléfono fijo de los participantes

**Paso 2:** Ingrese su número de identificación de trabajador de Palco de 6 dígitos seguido el signo libra (#). Se deben ingresar todos los ceros iniciales.

**Paso 3:** presione 2 para finalizar el turno

**Paso 4:** A continuación, escuchará un mensaje que le pedirá el número de identificación del cliente seguido del signo de libra (#). Ingrese el ID del cliente de 6 dígitos, luego #.

**Paso 5:** AuthentiCare repetirá su nombre, el nombre de su agencia, el nombre del cliente y el servicio que brindó. Si todo esto es correcto, presione 1. Si la información no es correcta, presione 2 y podrá corregir la información antes de finalizar la llamada.

**Paso 6:** Si la información era correcta, se le informará que ha presentado correctamente sus reclamaciones y la hora y presione 2 para finalizar la llamada.

## Preguntas frecuentes

---

### ¿Qué hago si olvido mi identificación de trabajador de EVV o el número de identificación de mi participante / cliente?

El número de identificación que usará para la EVV es el mismo número de identificación de Palco de seis dígitos que le dieron en las cartas de bienvenida que recibió inicialmente. Si lo olvidas, puedes contactar con Consolidado Centro de Servicio al Cliente al 1-800-283-4465 y presione la opción 5.

### ¿Qué hago si me olvido de marcar la entrada o la salida?

Para el programa de Beneficios Comunitarios Autodirigidos (SDCB), el Empleador primero iniciará sesión en Authenticare y hará las correcciones. Para los programas Mi Via y Supports Waiver, el EOR puede acceder a FOCoS para agregar cualquier tiempo que se haya perdido. Esto incluirá cualquier motivo por el que no se pueda capturar un turno (es decir, el teléfono no funciona, falta el teléfono, mantenimiento del sistema Authenticare)