

# 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 (#). Comunícate 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