



Trabajador _____ ID de trabajador _____

Instrucciones para Iniciar Sesión en la Respuesta de Voz Interactiva (Interactive Voice Response, IVR)	
1	Marque (800) 468-4029 desde el teléfono con marcado de tono del cliente.
2	Ingrese el número de ID de trabajador de 6 dígitos seguido de la tecla numeral (#) cuando se le indique.
3	Presione 1 para Iniciar Sesión.
4	Escuchará la indicación para ingresar las Millas y la Hora de Viaje si su proveedor optó por recoger estos datos.
5	Después escuchará el nombre del cliente que atenderá. Seleccione al cliente presionando el número que corresponda en el teclado del teléfono. Si AuthentiCare no reconoce el número de teléfono desde el que está llamando, se le pedirá que ingrese el número de ID del Medicaid del Cliente seguido de la tecla numeral (#).
6	Escuchará una lista de servicios que están autorizados para el cliente seleccionado. Elija el que va a prestar presionando el número correspondiente en el teclado del teléfono. Si el servicio no se encuentra en la lista, tendrá la opción de escuchar el resto de los servicios que ofrece la agencia de su proveedor.
7	AuthentiCare luego volverá a repetir su nombre, el nombre de su agencia, el nombre del cliente y el servicio que se va a prestar. Si esto es correcto, presione 1. Si la información no es correcta, presione 2, y podrá corregir la información antes de terminar la llamada.
8	Después de confirmar la información, se le dirá que se pudo realizar el Inicio de Sesión con éxito a la hora (el IVR indicará la hora). En este momento, se le indicará que presione 2 para finalizar la llamada o que puede finalizar la llamada.
Instrucciones para Cerrar Sesión en IVR	
1	Marque (800) 468-4029 desde el teléfono con marcado de tono del cliente.
2	Ingrese el número de ID de trabajador de 6 dígitos seguido de la tecla numeral (#) cuando se le indique.
3	Presione 2 para Cerrar Sesión.
4	Nota: Si no pudo Iniciar Sesión, el IVR volverá a leer el nombre del cliente o, si no reconoce el número de teléfono desde el que se comunica, se le pedirá que ingrese el número de ID de Medicaid del Cliente seguido de la tecla numeral (#) También se le pedirá que seleccione un servicio.
5	Si el servicio realizado requiere Códigos de Actividad, escuchará las instrucciones para ingresar un Código de Actividad. Deberá ingresar, al menos, un Código de Actividad antes de continuar.
6	Si el servicio realizado requiere Códigos de Observación, escuchará las instrucciones para ingresar un Código de Observación. Deberá ingresar, al menos, un Código de Observación antes de continuar.
7	AuthentiCare luego volverá a repetir su nombre, el nombre de su agencia, el nombre del cliente y el servicio que prestó. Si esto es correcto, presione 1. Si la información no es correcta, presione 2.
8	Si el servicio realizado requiere Aprobación del Cliente, se le indicará que entregue el teléfono al cliente.
9	Si está disponible, el cliente presionará 1 una vez que se le entregue el teléfono. Se indicará al cliente que registre su Nombre, Apellido e ID de Medicaid del Cliente para aprobar un resumen de los servicios prestados.
10	Después de que el cliente realiza la aprobación, se le indicará que el Cierre de Sesión fue exitoso a la hora (el IVR indicará la hora) y se le pedirá que finalice la llamada o podrá finalizar la llamada.

Ejemplo de Inicio de Sesión: Marque (800) 468-4029 desde el teléfono con marcado de tono del cliente.

Frase	Acción
Bienvenido a AuthentiCare Nevada.	
Ingrese su ID de Trabajador seguido del signo numeral.	Ingrese la ID de Trabajador de 6 dígitos, luego marque #
Para Iniciar Sesión, marque 1. Para Cerrar Sesión, marque 2. Para seleccionar su idioma preferido, marque 8.	Marque 1
Ingrese su ID de Cliente seguido del signo numeral. (Si es necesario)	Ingrese ID de Medicaid del Cliente, luego marque #
Si el servicio es... <Nombre del Servicio N.º 1> ...marque 1... <Nombre del Servicio N.º 2> ...marque 2... etc. Si el servicio no se incluye en la lista, marque 8.	Seleccione el Servicio
Si usted es... <Nombre del Trabajador> ...y trabaja para... <Nombre del Proveedor> ...y está prestando el servicio... <Nombre del Servicio> ...a... <Nombre del Cliente> ...marque 1. Si esto no es correcto, marque 2.	Marque 1
Su Inicio de Sesión se realizó con éxito a las <Hora>. Para volver al Menú Principal, marque 1. Para finalizar la llamada, marque 2.	Marque 2
Gracias por llamar a AuthentiCare Nevada. Hasta pronto.	

Ejemplo de Cierre de Sesión: Marque (800) 468-4029 desde el teléfono con marcado de tono del cliente.

Frase	Acción
Bienvenido a AuthentiCare Nevada.	
Ingrese su ID de Trabajador seguido del signo numeral.	Ingrese la ID de Trabajador de 6 dígitos, luego marque #
Para Iniciar Sesión, marque 1. Para Cerrar Sesión, marque 2. Para seleccionar su idioma preferido, marque 8.	Marque 2
Ingrese su ID de Cliente seguido del signo numeral. (si es necesario)	Ingrese ID de Medicaid del Cliente, luego marque #
Ingrese su Código de Actividad seguido del signo numeral.	Ingrese el Código de Actividad, luego marque #
<Nombre del Código de Actividad> ...marque 1 si es correcto. Marque 2 para volver a ingresar.	Marque 1
Ingrese su Código de Actividad seguido del signo numeral. Para continuar sin ingresar un Código de Actividad, marque la tecla numeral.	Marque #
Ingrese sus Observaciones seguidas del signo numeral.	Ingrese el Código de Observación, luego marque #
<Nombre de la Observación> ...marque 1 si es correcto. Marque 2 para volver a ingresar.	Marque 1
Ingrese sus Observaciones seguidas del signo numeral. Si terminó de ingresar las Observaciones, marque el signo numeral.	Marque #
Si usted es... <Nombre del Trabajador> ...y trabaja para... <Nombre del Proveedor> ...y está prestando el servicio... <Nombre del Servicio> ...a... <Nombre del Cliente> ...marque 1. Si esto no es correcto, marque 2.	Marque 1
Este servicio necesita la aprobación del cliente para verificar la exactitud de los servicios prestados. Si el cliente está disponible, marque 1. Si el cliente no está disponible, marque 2.	Marque 1
Entregue el teléfono al cliente y pídale que marque 1 cuando esté listo.	Marque 1 (para el ingreso del Cliente)
Luego de escuchar un bip, diga su Nombre, Apellido e ID de Medicaid del Cliente. Por ejemplo, Mary Smith 0123456789. <Bip>	Diga su Nombre, Apellido e ID de Medicaid del Cliente



Para volver a reproducir el mensaje, marque 1. Para volver a grabar el mensaje, marque 2. Para descartar el mensaje, marque 3 o marque la tecla numeral para dejar el mensaje y continuar.	Marque #
Gracias. Su voz fue grabada con éxito.	
Si usted es <Nombre del Cliente> ...y está de acuerdo con que... <Nombre del Trabajador> ...le preste el servicio de <Nombre del Servicio> ...desde la hora de Inicio de Sesión <Hora> ...hasta la hora de Cierre de Sesión... <Hora> ...marque 1. Si no está de acuerdo, marque 2.	Marque 1
Su Cierre de Sesión se realizó con éxito a las <Hora>. Para volver al Menú Principal, marque 1. Para finalizar la llamada, marque 2.	Marque 2
Gracias por llamar a AuthentiCare Nevada. Hasta pronto.	