

# Guía del usuario de la aplicación de Mobile Caregiver+

Fecha: 09 de mayo, 2024

Versión: 4.4.5



**Netsmart**

---

[www.ntst.com](http://www.ntst.com)

11100 Nall Avenue  
Overland Park, KS 66211  
800.842.1973

## Contenidos

1	Los requisitos del sistema .....	4
1.1	Requisitos de hardware .....	5
1.2	Requisitos de administración de dispositivos móviles .....	6
2.	Descripción general de Mobile Caregiver+ .....	8
2.1	La terminología .....	11
2.2	Los acrónimos .....	13
3.	Empezar.....	14
3.1	Obtener el nombre de usuario y contraseña de Mobile Caregiver+ .....	15
3.1.1	Derechos de acceso a la cuenta de usuario de Mobile Caregiver+ .	15
3.2	Instalar Mobile Caregiver+.....	17
3.2.1	Instalar la aplicación móvil en dispositivos de Android.....	17
3.2.2	Instalar la aplicación móvil en dispositivos de iOS.....	19
3.3	Actualizar la aplicación.....	20
3.3.1	Actualizar Mobile Caregiver+ en un dispositivo Android.....	21
3.3.2	Actualizar Mobile Caregiver+ en un dispositivo Apple .....	21
3.4	Iniciar la sesión.....	22
3.5	Restablecer una contraseña olvidada.....	26
3.6	Borrar el bloqueo de contraseña de Mobile Caregiver+ .....	29
4	Diseño y navegación .....	31
4.1	El menú principal .....	32
4.2	La barra de navegación .....	33
4.2.1	La lista de visitas.....	33
4.2.2	La lista de partícipes.....	33
4.2.3	La lista de mensajes.....	33



5	Las opciones del menú principal .....	34
5.1	Acceder el menú principal .....	38
5.1.1	Actualizar su perfil de Mobile Caregiver+ .....	39
5.1.2	Activar las credenciales biométricas .....	42
5.1.3	Activar las notificaciones de Mobile Caregiver+ de los dispositivos móviles .....	44
5.1.4	Cambiar la contraseña.....	47
5.1.5	Acceder el centro de ayuda.....	49
5.1.6	Acceder a los recursos de entrenamiento de Internet de Netsmart Mobile Caregiver+ .....	52
5.1.7	Revisar agencias vinculadas .....	55
5.1.8	Cambiar el idioma .....	57
5.1.9	Revisar las políticas de privacidad.....	59
5.1.10	Revisar los términos de uso de Netsmart .....	61
5.1.11	Cerrar sesión de Mobile Caregiver+ .....	63
6	Visitas .....	64
6.1	Gestionar visitas programadas .....	65
6.2	Los estados de visitas.....	66
6.3	Las notificaciones de visita de Mobile Caregiver+.....	67
6.4	Completar una visita programada .....	68
6.4.1	Iniciar una visita programada.....	69
6.4.2	Agregar notas de visitas y enviar alertas .....	70
6.4.3	Agregar notas de servicio para servicios asignados.....	72
6.4.4	Editar notas de servicio existentes para servicios asignados .....	74
6.4.5	Configurar los servicios y tareas.....	76
6.4.6	Ajustar la duración de servicio(s) facturable(s) .....	78
6.4.7	Recoger la firma del partícipe .....	80



6.4.8	No se ha recogido ninguna firma (No Signature Gathered) .....	82
6.4.9	Firmante alternativo.....	83
6.4.10	La firma del cuidador.....	85
6.5	Completar una visita en el modo offline .....	87
6.6	Cancelar una visita .....	90
7	Los partícipes.....	93
7.1	Gestionar los partícipes .....	94
7.1.1	Revisar los documentos cargados en el perfil de un partícipe de EVV .....	96
7.1.2	Llamar a un partícipe o contacto de emergencia .....	97
7.1.3	Obtener indicaciones para llegar a la dirección de un partícipe .....	99
7.1.4	Revisar las visitas programadas de un partícipe .....	100
7.1.5	Revisar las notas anteriores en el perfil de Mobile Caregiver+ de un partícipe.....	102
7.1.6	Agregar o programar una visita nueva.....	104
8	Mensajes .....	110
8.1	Gestionar mensajes.....	111
8.1.1	Filtrar los mensajes .....	112
8.2	Eliminar un mensaje.....	113
8.3	Eliminar varios mensajes .....	115
9	El índice .....	117

## 1 Los requisitos del sistema

### Requisitos de hardware

### Requisitos de administración de dispositivos móviles

Para cada persona que proporcione servicios o cuidados, el administrador asignará el papel de cuidador. Si el papel de cuidador se asigna a un individuo, se creará una cuenta de Netsmart EVV donde el cuidador puede acceder y utilizar la aplicación móvil Mobile Caregiver+. Los cuidadores pueden ser responsables de uno o más de los siguientes:

- Completar visitas programadas.
- Cancelar visitas programadas.
- Crear o agregar nuevas visitas para participes.
- Agregar notas de visitas y servicios.
- Enviar alertas a su administrador.

Todos los cuidadores deben tener cuentas activas de Mobile Caregiver+ registradas para iniciar sesión en la aplicación móvil de Mobile Caregiver+.

Todas las aplicaciones del software de Mobile Caregiver+ admitirán con la versión actual y las dos versiones más recientes del siguiente software, siempre cuando el desarrollador siga prestando asistencia para garantizar que la aplicación cumpla los requisitos de seguridad de EVV.



## 1.1 Requisitos de hardware

<b>Los requisitos de hardware y software de EVV</b>	
<b>Sistemas operativos móviles compatibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• iOS.</li> <li>• Android.</li> </ul>
<b>Navegadores móviles compatibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Google Chrome.</li> <li>• Apple Safari.</li> </ul>
<b>Requisitos de los dispositivos móviles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispositivo: Tableta o Smart Phone.</li> <li>• Sistema operativo: Android o iOS.</li> <li>• Se requiere bluetooth: No.</li> <li>• Se requiere GPS: Yes</li> <li>• Se requiere soporte de voz: No.</li> <li>• Memoria mínima del teléfono: No hay mínimo.</li> <li>• Almacenamiento mínimo del teléfono: 50 MB.</li> </ul>

## 1.2 Requisitos de administración de dispositivos móviles

Si la aplicación de Mobile Caregiver+ va a funcionar en una solución de gestión de dispositivos móviles (MDM), la solución MDM debe configurarse para permitir que MDM acceda a la aplicación móvil.

*Nota: Si aparece como opcional, la EVV seguirá siendo posible. Si aparece como obligatorio, EVV no funcionará eficazmente sin el privilegio. Se necesitan datos celulares o datos Wi-Fi, pero un usuario no necesita ambos.*

Acceso de MDM	Obligatorio u opcional	Razón
<b>Cámara</b>	Opcional	Para que el usuario se haga fotos de avatar.
<b>Identificación facial (Si está disponible)</b>	Opcional	Para el inicio de sesión en aplicaciones biométricas.
<b>Identificación de huella dactilar (Si está disponible)</b>	Opcional	Para el inicio de sesión en aplicaciones biométricas.
<b>Servicios de ubicación</b>	Obligatorio	Para la geolocalización para registrar la entrada y salida de una visita.
<b>Galería</b>	Opcional	Para que el usuario pueda seleccionar una foto avatar.
<b>Datos móviles</b>	Obligatorio (A menos que el usuario acceda a Internet sólo a través de red Wi-Fi).	Para acceder a Internet.
<b>Datos Wi-Fi</b>	Obligatorio (A menos que el usuario sólo acceda a Internet por la red móvil)	Para acceder a Internet.
<b>Almacenamiento de archivos</b>	Obligatorio	Para el almacenamiento cifrado local de datos.

## 2. Descripción general de Mobile Caregiver+

La terminología

Los acrónimos

Las soluciones de Mobile Caregiver+ ofrecen la funcionalidad que necesita para cumplir los requisitos de verificación electrónica de visitas (EVV). Esta tecnología permite a los clientes de Netsmart verificar las visitas de los proveedores para servicios personales o a domicilio. Los datos recogidos durante esas visitas permiten a los proveedores registrar detalles de visitas utilizando un teléfono móvil o un dispositivo especial. Los cuidadores registran su visita usando una aplicación o una llamada de voz, incluida información precisa sobre la ubicación, el tipo de servicio prestado y la duración del servicio.

La solución EVV de Netsmart ofrece una aplicación móvil descargable a la que puede acceder desde su smartphone o tableta. La aplicación permite a los cuidadores revisar sus horarios, obtener indicaciones giro a giro para llegar a la ubicación del partícipe y registrar y verificar los detalles de la visita en la ubicación, lo que facilita y simplifica tanto a usted como a su agencia.

La aplicación Mobile Caregiver+:

- Se personaliza y muestra su programa, el plan de cuidados completo del paciente con detalles de servicio y el perfil del paciente.
- Permite la validación y verificación de servicios con firma electrónica.
- Le permite a usted y al administrador de su agencia proveedora comunicarse de forma segura.



La pantalla de inicio de la aplicación (que muestra su horario) contiene:

- **Menú principal:** Situado en la parte superior izquierda de la pantalla, el menú principal ofrece opciones que le permite actualizar su perfil, activar o desactivar su credencial biométrica, cambiar su contraseña, obtener ayuda, revisar agencias vinculadas, elegir un idioma, revisar las políticas de privacidad, revisar los términos de uso, y cerrar la sesión.
- Lista despegable de **periodo de horario:** Ubicada en la parte superior derecha de la pantalla de inicio, donde puede revisar su programación, la lista de desplegable de periodo de programación le permite seleccionar el periodo de tiempo en el que desea revisar su programación. Tiene las opciones de seleccionar **Hoy** (el día predeterminado), **Ultima semana**, **Esta semana**, **Semana que viene** o **últimos 45 días**.
- **La barra de navegación:** Ubicada en la parte más inferior de la pantalla, permite a los usuarios revisar y gestionar las funciones de la aplicación móvil de Mobile Caregiver+ como, programar visitas, revisar partícipes, revisar mensajes, y más. La barra de navegación está dividida en 3 pestañas. Vea a continuación las pestañas y lo que contiene cada pestaña.
- **Visitas:** Muestra la programación para el período de programación que seleccione. Para cada visita programada, verá el día, la fecha, la hora, el nombre del partícipe y el estado de la visita (**No iniciada**, **No empezadas tarde**, **Tarde**, **En progreso**, **En progreso tarde**, **Perdidas**, **Completadas**, **Completada tarde**).
- **Partícipes:** Muestra una lista de partícipes asignados al cuidador actual. Los cuidadores pueden utilizar la lista para revisar los perfiles de EHV de Mobile Caregiver+ de los partícipes que tienen asignados.
- **Mensajes:** Muestra una lista de mensajes de texto y alertas que han sido enviados y enviados por el cuidador. El cuidador puede revisar los mensajes compatibles con la HIPAA que han sido enviados desde el portal de proveedores de Mobile Caregiver+.

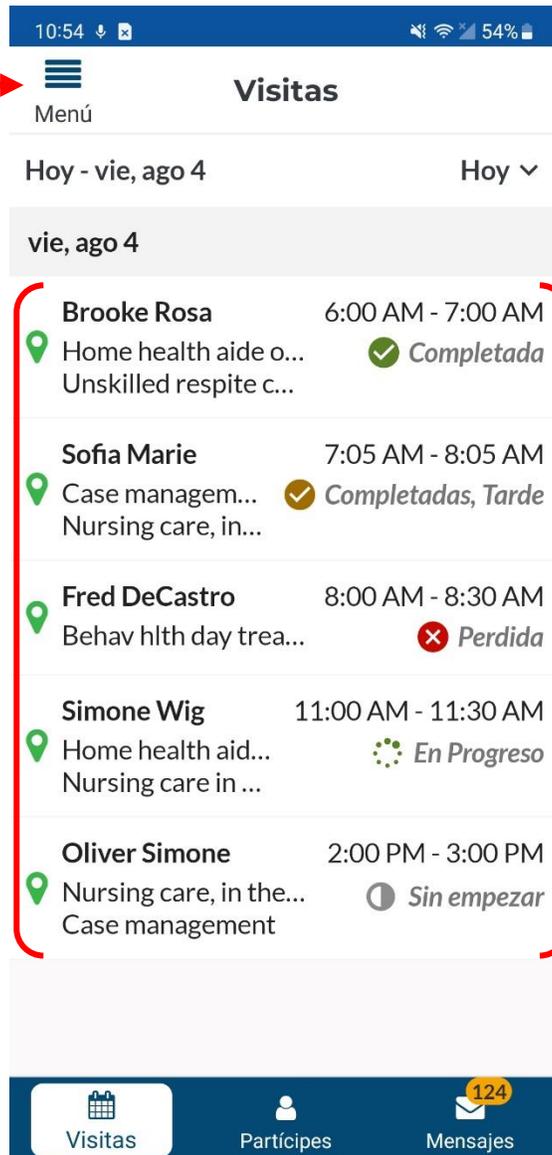


Icono del menú principal →

Horario →

← Período de programación

← Iconos de navegación



10:54 ↓ [status icons] 54%

Menú **Visitas**

Hoy - vie, ago 4 Hoy ▾

vie, ago 4

<b>Brooke Rosa</b> Home health aide o... Unskilled respite c...	6:00 AM - 7:00 AM ✓ <i>Completada</i>
<b>Sofia Marie</b> Case managem... Nursing care, in...	7:05 AM - 8:05 AM ✓ <i>Completadas, Tarde</i>
<b>Fred DeCastro</b> Behav hlth day trea...	8:00 AM - 8:30 AM ✗ <i>Perdida</i>
<b>Simone Wig</b> Home health aid... Nursing care in ...	11:00 AM - 11:30 AM ⋮ <i>En Progreso</i>
<b>Oliver Simone</b> Nursing care, in the... Case management	2:00 PM - 3:00 PM ⦿ <i>Sin empezar</i>

Visitas Participes Mensajes 124



## 2.1 La terminología

Los siguientes términos se utilizan en toda la aplicación y en toda esta Guía del usuario:

- **Administrador del proveedor:** Un papel de usuario de Mobile Caregiver+ que le otorga a un usuario acceso total a todas las funciones disponibles del portal de proveedores de Mobile Caregiver+ del proveedor. Los papeles de Agente Fiscal e Intermediario Fiscal también otorgan a los Usuarios los mismos privilegios de acceso que un Administrador. Los usuarios a los que se les asigne el papel de Administrador, Agente Fiscal o Intermediario Fiscal tendrán acceso a los datos de todos los beneficiarios de la agencia. Dependiendo del pagador y del programa, los administradores pueden tener derechos para gestionar algunos o todos los objetos del portal EVV de una agencia.

*Nota: Se pueden asignar varios papeles de usuario a una sola cuenta de usuario. Por ejemplo, si un usuario trabaja en la oficina como administrador y ayuda a dar cobertura a los cuidadores, el usuario deberá tener asignados a ambos del papel de administrador y el cuidador.*

- **Cuidador:** Un papel de usuario limitado del Mobile Caregiver+ que permite a los usuarios descargar, instalar e iniciar sesión en la aplicación del Mobile Caregiver+ para completar las visitas programadas. El papel de usuario cuidador se asigna generalmente a los siguientes: Proveedores de servicios en vivo, Proveedores de prestación, Proveedores de facturación, Auxiliares de salud en el hogar, Proveedores de atención diurna para adultos, Proveedores, Proveedores de salud mental comunitaria, Proveedores de agencias, Empleados de PDS, Proveedores independientes, Proveedores de servicios, Proveedores de servicios dirigidos por el participante, Proveedores de atención personal, Proveedores de hogares grupales, Trabajadores de atención directa, Proveedores de servicios directos, Proveedores que no son de agencias.
- **Sistema de codificación de procedimientos comunes de atención médica (códigos HCPCS):** un sistema de codificación de atención médica estandarizado que se utiliza principalmente para identificar los servicios prestados. También conocido como: Descripción del servicio, Códigos de facturación, Códigos de procedimiento, Códigos de ingresos. (También puede revisar la definición para Códigos de Servicio).





- **Modificador:** (Suplemento a los *Códigos HCPCS/Códigos de Servicio*) Dos dígitos utilizados para la facturación para proporcionar detalles adicionales (cuando corresponda) con respecto a un servicio / atención proporcionada por un Cuidador. Nota: No todos los códigos de servicio tienen modificadores.
- **Agencia:** Una empresa establecida para proporcionar un servicio y emplear a personas para prestar atención. También conocido como: Agencia de Salud en el Hogar Tradicional, Agencia de Gestión Fiscal (FMA), Agencia de Proveedores, Proveedor de Facturación.
- **Pagador:** El plan de salud u organización que proporciona el pago al cuidador o Agencia que proporciona los servicios a sus partícipes/miembros.
- **Autorización previa/Autorización de servicio:** El plan de salud autoriza el cuidado de un partícipe/miembro por un período específico unidad (incremento de tiempo para un código de servicio) o número de visitas.
- **Partícipe:** Una persona que recibe servicios/atención. También conocido como: Partícipe, Cliente, Participante, Individuo, Miembro de la familia (hijo, padre, cónyuge, etc.) PDS Empleador, Beneficiario
- **Horario:** Incluye una o más visitas que los administradores planean con mayor frecuencia para que los cuidadores brinden servicios a los partícipes/miembros. Es posible que los cuidadores deban programar una visita cuando se requiera un nuevo servicio durante un fin de semana, por ejemplo, cuando un administrador no esté disponible.
- **Código de Servicio`:** Se utiliza para definir el tipo de servicio que se presta y la cantidad de tiempo asignado para ese servicio (unidad). Los códigos de servicio pueden incluir una serie de tareas. Por ejemplo, el cuidado de relevo no calificado puede incluir tareas como limpieza o aseo. Algunos, pero no todos los códigos de servicio pueden tener modificadores que pueden reflejar múltiples partícipes/miembros, el mismo día u hora del día de la visita, etc.
- **Visita:** Una fecha, hora y lugar programados para que un cuidador brinde servicios a un partícipe/miembro y los servicios que se proporcionarán.



## 2.2 Los acrónimos

El acrónimo	La definición
<b>EVV</b>	Verificación electrónica de visitas.
<b>HIPAA</b>	La ley de portabilidad y responsabilidad del seguro de la salud.
<b>HCPCS</b>	Sistema de codificación de procedimientos comunes de atención médica.
<b>MCG+</b>	Mobile Caregiver+.
<b>PA</b>	Autorización previa / La aprobación.
<b>SA</b>	Autorización de servicio / La aprobación.

### 3. Empezar

Obtener el nombre de usuario y contraseña de Mobile Caregiver+

Derechos de acceso a la cuenta de usuario de Mobile Caregiver+

Instalar la aplicación de Mobile Caregiver+

Instalar la aplicación en dispositivos móviles de Android

Instalar la aplicación en dispositivos móviles de iOS

Actualizar la aplicación

Actualizar la aplicación en dispositivos de Android

Actualizar la aplicación en dispositivos de iOS

Iniciar sesión

Restablecer una contraseña olvidada



### 3.1 Obtener el nombre de usuario y contraseña de Mobile Caregiver+

Su administrador creará su cuenta de usuario de Mobile Caregiver+. Una vez que se cree su cuenta, debe recibir dos correos electrónicos, uno con su nombre de usuario y otro con una contraseña temporal – Asegúrese de revisar su carpeta de correo no deseado o spam.

**\*\*\*Nota: Una vez que haya recibido sus credenciales, tiene 36 horas para iniciar sesión y activar su cuenta antes de que caduque la contraseña temporal. Una vez transcurridas las 36 horas, el usuario debe ponerse en contacto con su administrador para restablecerlo. \*\*\***

Póngase en contacto con el administrador si tiene alguna pregunta relacionada con su credencial de inicio de sesión. Si está trabajando con un agente de gestión o un intermediario fiscales, póngase en contacto con su representante para obtener asistencia e información sobre sus credenciales de inicio de sesión.

Una vez que haya recibido sus credenciales de inicio de sesión, podrá descargar, instalar e iniciar sesión en la aplicación de Mobile Caregiver+. Asegúrese de inscribirse y asistir al entrenamiento sobre la aplicación móvil de Mobile Caregiver+.

#### 3.1.1 Derechos de acceso a la cuenta de usuario de Mobile Caregiver+

Los derechos de acceso de usuario de Mobile Caregiver+ se basan en los papeles asignados a las cuentas de usuario; se pueden asignar varios papeles a una sola cuenta de usuario. Por ejemplo, al asignar a un usuario la función de administrador, se otorgarán derechos de acceso al usuario para visualizar todos los datos PHI, incluyendo los miembros, los cuidadores, y la información de la agencia.

Los derechos de acceso de usuario de Mobile Caregiver+ se basan en los papeles asignados a las cuentas de usuario; se pueden asignar varios papeles a una sola cuenta de usuario. Por ejemplo, al asignar a un usuario la función de administrador, se otorgarán derechos de acceso al usuario para visualizar todos los datos PHI, incluyendo, los miembros, los cuidadores y la información de la agencia del proveedor.

Aunque se pueden asignar varias funciones a una sola cuenta, los usuarios solo deben tener una cuenta de Mobile Caregiver+; por ejemplo, si un usuario trabaja en la oficina como administrador y ayuda ofrecer cobertura a los cuidadores, se deberá asignar al usuario tanto el papel de administrador como el papel de cuidador.

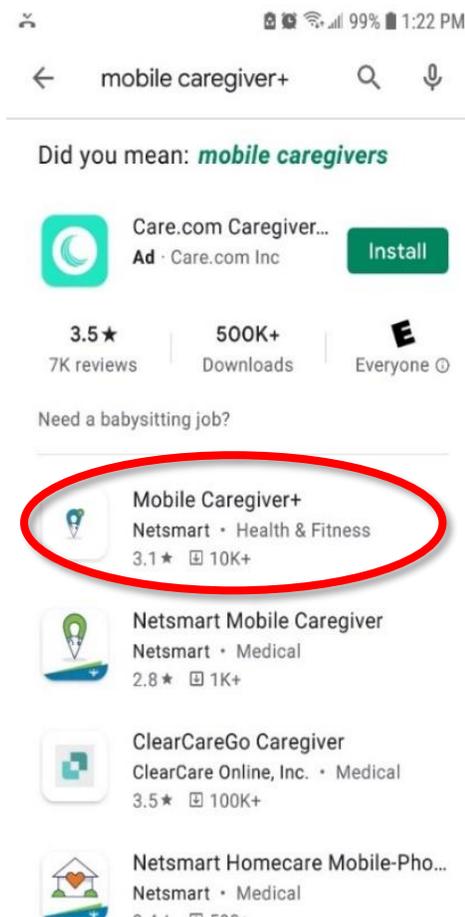
Papel de Usuario	Descripción: Derechos y permisos
<b>Administrador (Admin)</b>	<p>Los usuarios a los que se les asigne el rol de <i>administrador</i> tendrán derechos de acceso a todas las características y funciones del proveedor de facturación del Portal de proveedores de Mobile Caregiver+ de su agencia. Los usuarios administradores pueden administrar todos los usuarios y objetos, incluida la creación de nuevos usuarios, objetos y la asignación de roles. A los usuarios administradores también se les debe asignar el papel de <i>cuidador</i> para que un usuario administrador pueda realizar visitas.</p> <p>***Los usuarios a los que se les asigne el rol de <i>Administrador</i> tendrán acceso a todos los datos de PHI en la agencia. ***</p>
<b>Cuidador</b>	<p>Los usuarios a los que se les asigne el papel de <i>Cuidador</i> tendrán derechos de acceso para iniciar sesión en la aplicación Mobile Caregiver+ y completar las visitas (registrar los servicios prestados).</p> <p>Los cuidadores solo tendrán acceso a los datos de PHI de los miembros que se les hayan asignado: para asignar un miembro a un cuidador, un administrador debe programar una visita inicial con el miembro y el cuidador desde el portal de proveedores.</p>

## 3.2 Instalar Mobile Caregiver+

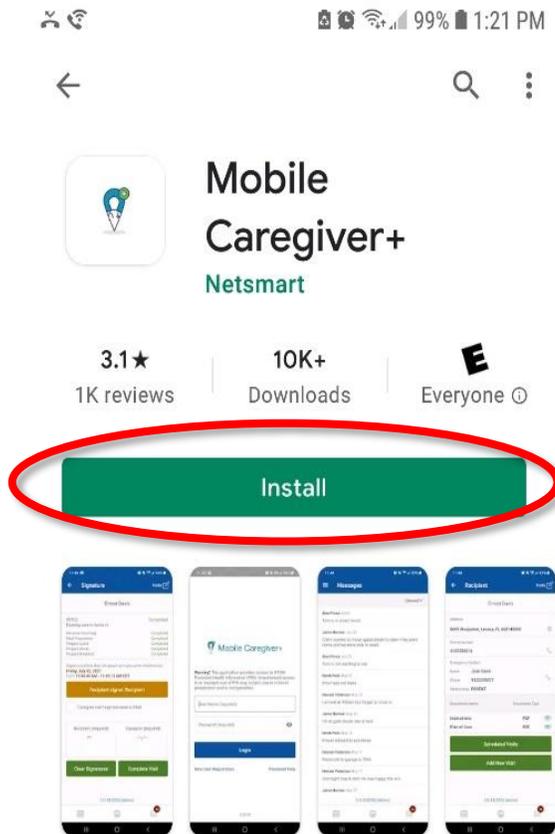
La aplicación de Mobile Caregiver se puede descargar en las tiendas de aplicaciones disponibles en cualquier dispositivo móvil inteligente.

### 3.2.1 Instalar la aplicación móvil en dispositivos de Android

- i. En su dispositivo Android, localice **Play Store**.
- ii. Abre la aplicación Play Store.
- iii. Busque Mobile Caregiver+ en la barra de búsqueda.
- iv. Seleccione la aplicación **Mobile Caregiver+**.



v. Toque Instalar.



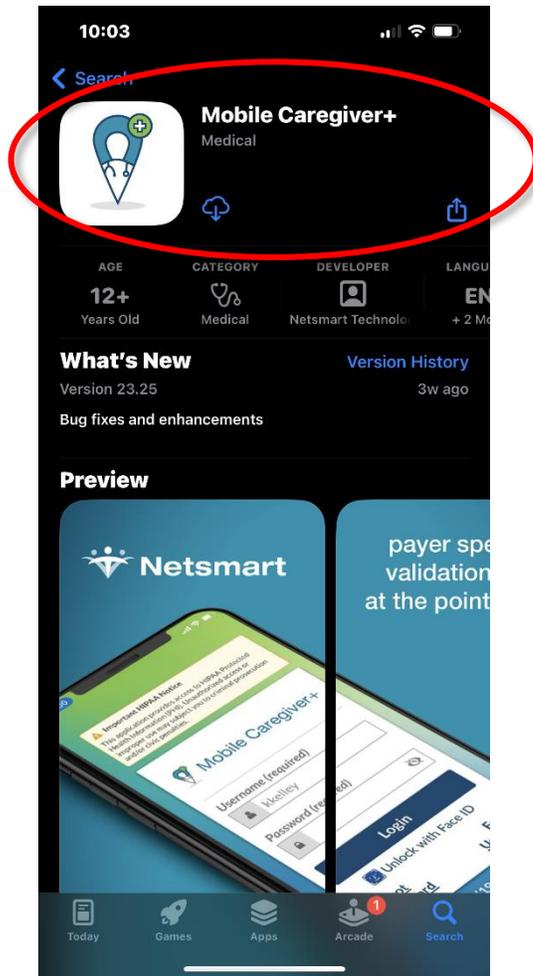
About this app →

Mobile Caregiver+ is an easy-to-use solution for Electronic Visit Verification.



### 3.2.2 Instalar la aplicación móvil en dispositivos de iOS

- i. En el iPhone, iPad, o iPad Touch, busque **App Store**.
- ii. Busque Mobile Caregiver+ en la barra de búsqueda.
- iii. Seleccione la aplicación **Mobile Caregiver+**.
- iv. Toque **Obtener** y siga las instrucciones para instalarla en el dispositivo.



- v. Si es necesario, introduzca las credenciales de inicio de Apple.

### 3.3 Actualizar la aplicación

Netsmart publica periódicamente actualizaciones de la aplicación Mobile Caregiver+. La recomendación recomendada es que los usuarios actualicen la aplicación a la versión más reciente. Se recomienda que los cuidadores activen las alertas de notificación para la aplicación móvil. La aplicación Mobile Caregiver+ permitirá que la aplicación notifique a los cuidadores cuando actualizaciones estén disponibles.

Para confirmar la versión del software Mobile Caregiver+ en el dispositivo inteligente, abra la aplicación Mobile Caregiver desde el dispositivo inteligente. El número de versión aparece en la parte inferior de la pantalla de inicio de sesión.



Netsmart Mobile Caregiver+ será compatible con los sistemas operativos actuales y los dos más recientes, tanto para dispositivos Apple como Android, si el fabricante sigue proporcionando asistencia para garantizar que los sistemas operativos cumplen los requisitos actuales de EVV. Consulte las guías y los recursos del fabricante de su dispositivo para obtener la información más reciente sobre las actualizaciones del sistema operativo.

### 3.3.1 Actualizar Mobile Caregiver+ en un dispositivo Android

- i. En su Android, abra **Play Store**.
- ii. Busque y abra la aplicación **Mobile Caregiver+**.
- iii. Si hay una actualización, toque **Actualizar**.

### 3.3.2 Actualizar Mobile Caregiver+ en un dispositivo Apple

- i. En su dispositivo Apple, abra **Apple Store**.
- ii. Busque y abra la aplicación **Mobile Caregiver+**.
- iii. Si hay una actualización, toque **Actualizar**.

*Nota: Si su dispositivo admite la actualización automática, es mejor configurar el dispositivo en "actualización automática".*



### 3.4 Iniciar la sesión

Los usuarios nuevos y que restablezcan sus contraseñas, recibirán dos correos electrónicos, uno con su usuario y una con su contraseña temporal.

*Nota: Si no ve los correos electrónicos, revisa su carpeta de correo no deseado o spam.*

Para iniciar sesión en Mobile Caregiver+:

1. Toque el icono Mobile Caregiver+ para iniciar Mobile Caregiver+.
2. Introduzca su nombre de usuario y su contraseña temporal.
3. Toque **Iniciar sesión**.



11:24 96%

**⚠ Aviso importante de HIPAA**  
Esta aplicación proporciona acceso a la Información de salud protegida (PHI) de HIPAA. El acceso no autorizado o el uso inadecuado de la PHI puede someterlo a un proceso penal y / o sanciones civiles.

 **Mobile Caregiver+**

Nombre de usuario (requerido)

Contraseña (requerido)

**Iniciar sesión**

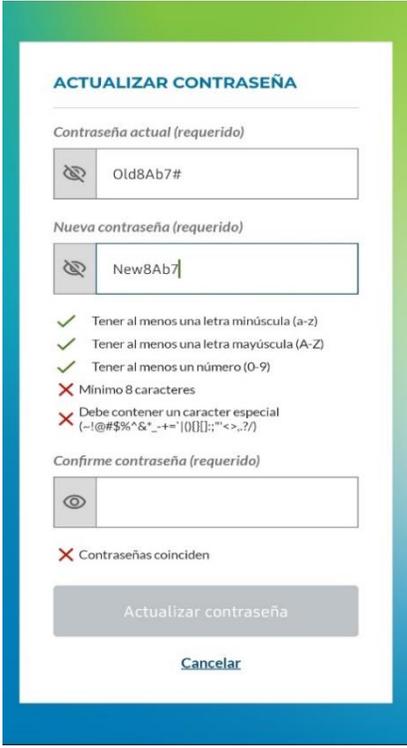
[Olvidé mi contraseña](#)      [Olvidé mi usuario](#)

23.15

*Nota: El sistema mostrará la pantalla para actualizar la contraseña que permitirá al usuario actualizar la contraseña caducada.*

4. En la pantalla actualizar contraseña, ingrese su nueva contraseña en el campo **Nueva contraseña**.
5. Confirme y vuelva a introducir la nueva contraseña en el campo **Confirmar contraseña**.
6. *Nota: Los caracteres de la contraseña están enmascarados por defecto. Toque el icono del 'ojo,'  , para ver su entrada.*
7. Toque **Actualizar contraseña**.

*Todas las contraseñas deben cumplir con el requisito de complejidad de contraseña de Mobile Caregiver+ que aparece en la pantalla **Actualizar contraseña**:*



**ACTUALIZAR CONTRASEÑA**

Contraseña actual (requerido)

Nueva contraseña (requerido)

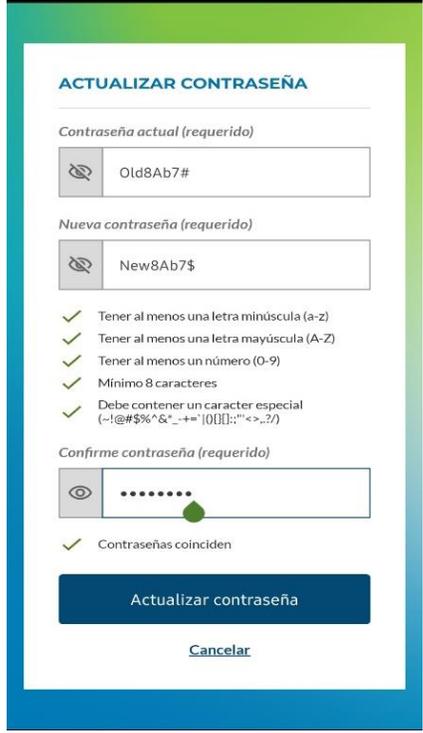
- ✓ Tener al menos una letra minúscula (a-z)
- ✓ Tener al menos una letra mayúscula (A-Z)
- ✓ Tener al menos un número (0-9)
- ✗ Mínimo 8 caracteres
- ✗ Debe contener un carácter especial (-!@#\$\$%^&\*\_{+~}|0[]:;'"<>.,?)

Confirme contraseña (requerido)

✗ Contraseñas coinciden

Actualizar contraseña

Cancelar



**ACTUALIZAR CONTRASEÑA**

Contraseña actual (requerido)

Nueva contraseña (requerido)

- ✓ Tener al menos una letra minúscula (a-z)
- ✓ Tener al menos una letra mayúscula (A-Z)
- ✓ Tener al menos un número (0-9)
- ✓ Mínimo 8 caracteres
- ✓ Debe contener un carácter especial (-!@#\$\$%^&\*\_{+~}|0[]:;'"<>.,?)

Confirme contraseña (requerido)

✓ Contraseñas coinciden

Actualizar contraseña

Cancelar

- Las contraseñas deben tener una longitud mínima de ocho caracteres.
- Contiene al menos un número.
- Contiene al menos una letra en mayúsculas.

- Tener al menos una letra minúscula.
- Contiene al menos un carácter especial. Por ejemplo, \$-!%\*?&
- Los usuarios no pueden reutilizar contraseñas antiguas ni palabras de 'diccionario.'

*Nota: El sistema mostrará inicialmente un "X" rojo junto a cada requisito que se debe cumplir; el sistema mostrará un "✓" verde para cada requisito de contraseña que se haya cumplido.*

*El sistema devolverá al usuario a la pantalla de inicio de sesión después de que la contraseña se haya actualizado correctamente.*

**Advertencia:** No escriba la contraseña donde otras personas puedan acceder a ella, sino que la memorice para mantenerla en privado.

8. Iniciar la sesión con la contraseña actualizada.
9. Para usuarios nuevos, el sistema pedirá que cree un PIN numérico de 4 dígitos.



11:24 96%

**⚠ Aviso importante de HIPAA**  
Esta aplicación proporciona acceso a la Información de salud protegida (PHI) de HIPAA. El acceso no autorizado o el uso inadecuado de la PHI puede someterlo a un proceso penal y / o sanciones civiles.

 Mobile Caregiver+

Nombre de usuario (requerido)

testuser

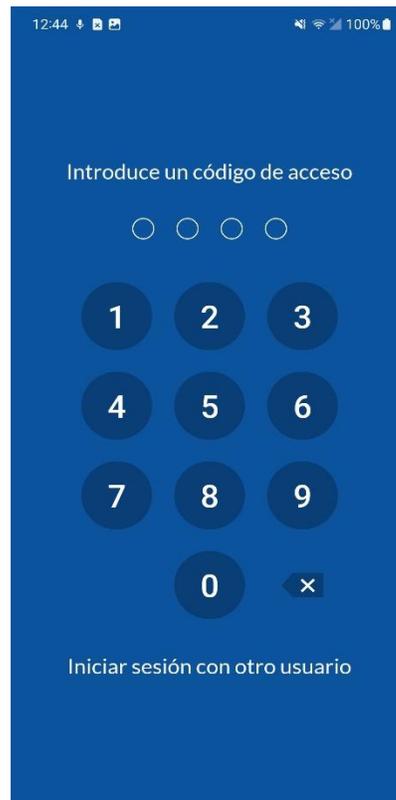
Contraseña (requerido)

!Ab123391

Iniciar sesión

[Olvidé mi contraseña](#) [Olvidé mi usuario](#)

23.15



12:44 100%

Introduce un código de acceso

○ ○ ○ ○

1 2 3

4 5 6

7 8 9

0 x

Iniciar sesión con otro usuario



*NOTA: El usuario tendrá 5 intentos antes de que la aplicación móvil los bloquee. Sin embargo, el usuario puede volver a iniciar sesión e intentar hacerlo en un plazo de 30 minutos. Si el usuario olvida la nueva contraseña, puede restablecerla y obtener ayuda sobre la contraseña.*

*Permanecerá conectado hasta que cierre sesión en la aplicación; sin embargo, la aplicación se bloqueará cada vez que el dispositivo entre en modo de suspensión o cuando navegue a una aplicación diferente. Para desbloquear la aplicación móvil Mobile Caregiver+, introduzca su PIN de cuatro dígitos o la alternativa biométrica como huella digital, ID de cara, que ha activado en el dispositivo.*

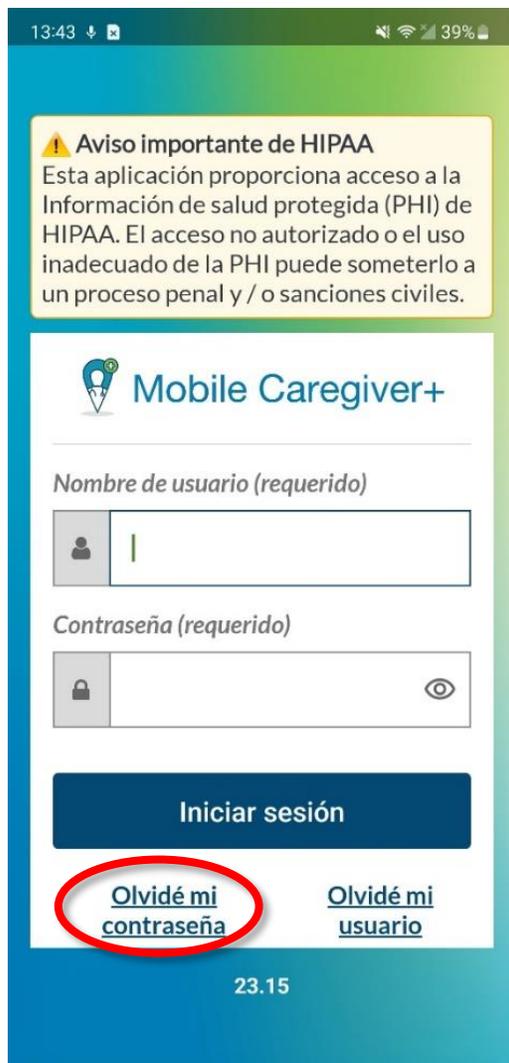


### 3.5 Restablecer una contraseña olvidada

Si olvida su contraseña, puede restablecerla desde la página de acceso de Mobile Caregiver+.

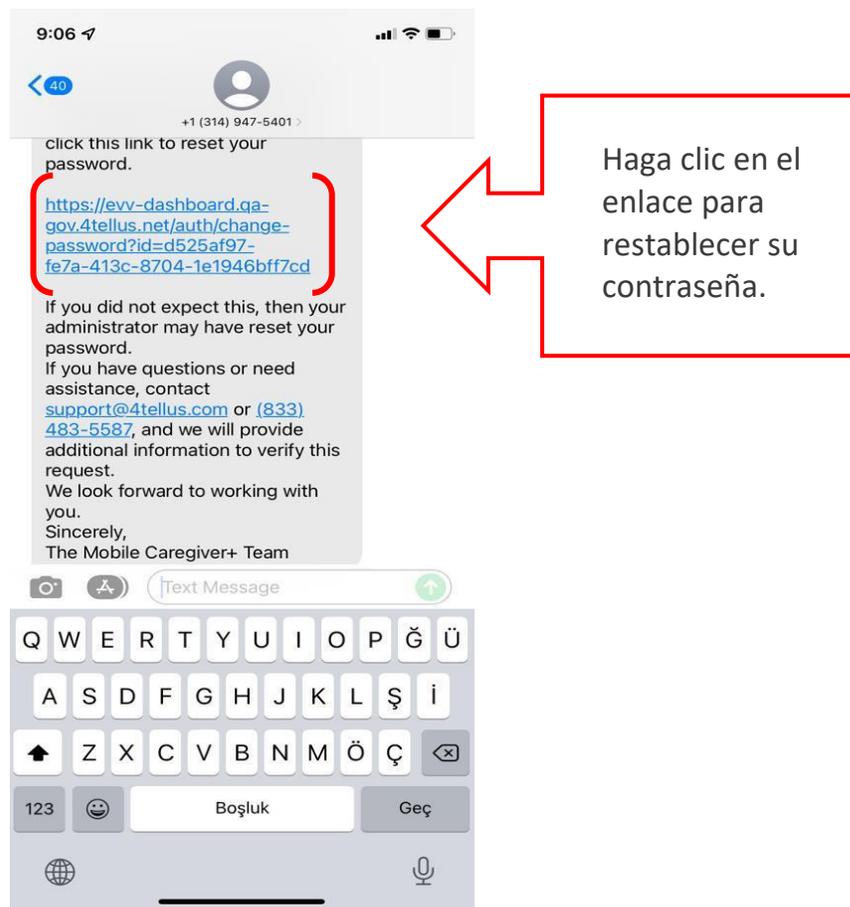
Para restablecer su contraseña de Mobile Caregiver+:

1. En la pantalla de iniciar sesión, toque **Olvidé mi contraseña**.
2. Introduzca la dirección de correo electrónico o el número de teléfono que aparecen en su perfil de usuario de Mobile Caregiver+.
3. Toque **Restablecer la contraseña**.



Recibirá un correo electrónico o un mensaje de texto, dependiendo de si ingresó su dirección de correo electrónico o número de teléfono. El mensaje contendrá un enlace. Haga clic en el enlace de restablecimiento de contraseña que llevará al usuario a un formulario para crear y guardar una nueva contraseña. Este enlace es válido por 36 horas; si no cambia su contraseña dentro de ese tiempo, deberá restablecer su contraseña nuevamente.

4. Revise su correo electrónico o sus mensajes de textos para encontrar el enlace de restablecimiento de contraseña.
5. Desde el correo o el mensaje, haga clic en el enlace de restablecimiento de contraseña.

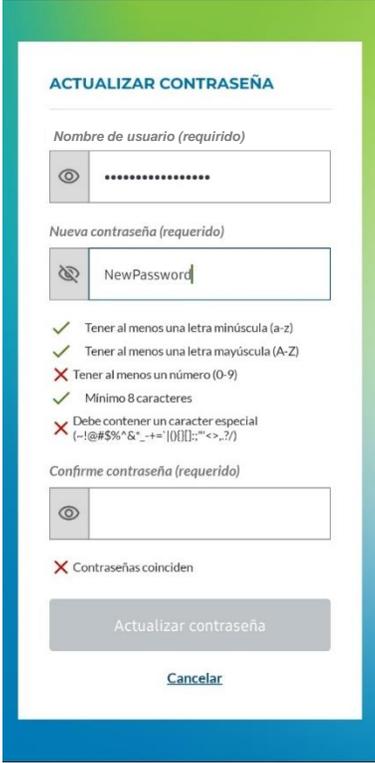


**Advertencia:** El enlace caduca 15 minutos después de que se genere y envíe.

*Nota: Cuando haga clic en el enlace, el sistema automáticamente restablezca su contraseña.*

*El sistema pedirá que actualice su contraseña. Un formulario aparece para crear una nueva contraseña.*

6. Ingrese su nombre de usuario y su nueva contraseña dos veces en los campos para restablecer su contraseña.



7. Haga clic en **Actualizar contraseña**.

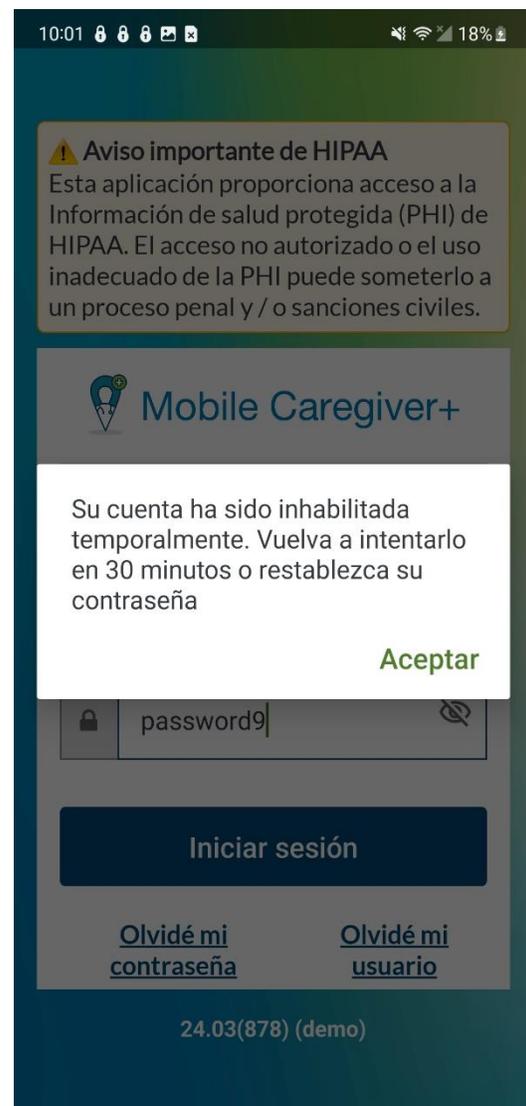
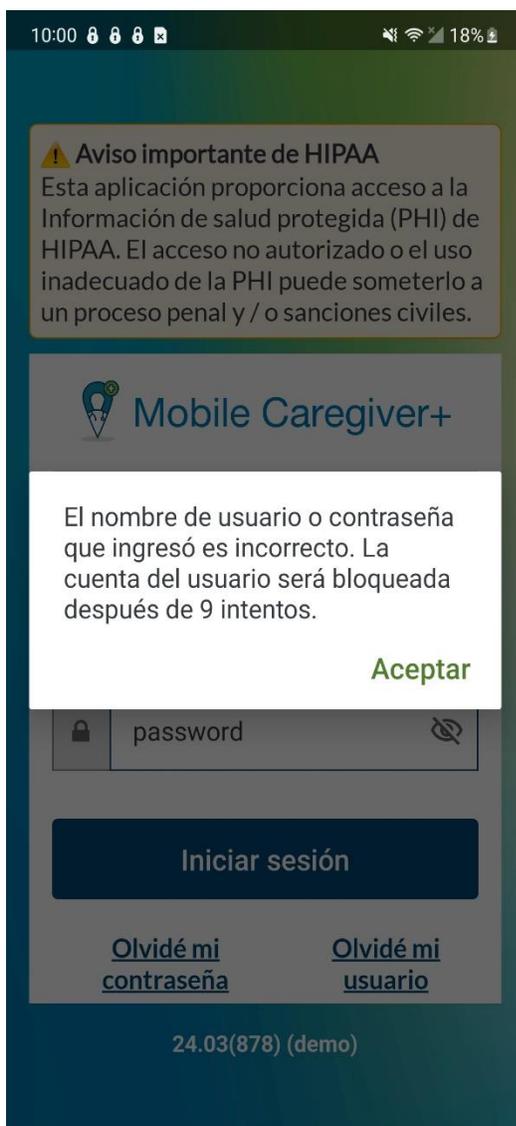
*Todas las contraseñas deben incluir:*

- Una longitud mínima de ocho caracteres.
- Al menos, un número.
- Al menos, una letra mayúscula.
- Al menos, una letra minúscula.
- Al menos, un carácter especial como \$ @ ! % \* ? &.
- Usuarios no pueden reutilizar contraseñas antiguas.

### 3.6 Borrar el bloqueo de contraseña de Mobile Caregiver+

Al iniciar la aplicación de Mobile Caregiver+, los usuarios reciban diez (10) intentos de iniciar sesión con éxito antes de que el sistema desactive temporalmente. Para volver a habilitar su cuenta, los usuarios deben esperar treinta (30) minutos hasta que el sistema desbloquee automáticamente su cuenta o restablezca su contraseña.

Después del primer intento de inicio de sesión fallido, el sistema mostrará una notificación indicando que la cuenta está desactiva temporalmente después de nueve (9) intentos consecutivos de inicio de sesión fallados.



Para reactivar una cuenta deshabilitada, usuarios pueden:

- Espere 30 minutos, momento en el que su contraseña volverá a activar automáticamente.
- Vuelva a habilitar su cuenta restableciendo su contraseña utilizando en enlace **Olvidé mi contraseña**. Siga las instrucciones para restablecer una contraseña [olvidada](#).
- Usuarios pueden ponerse en contacto con su administrador y solicitar un restablecimiento de contraseña.



## 4 Diseño y navegación

El menú principal

La barra de navegación

La lista de visitas

La lista de partícipes

La lista de mensajes

La aplicación de Mobile Caregiver+:

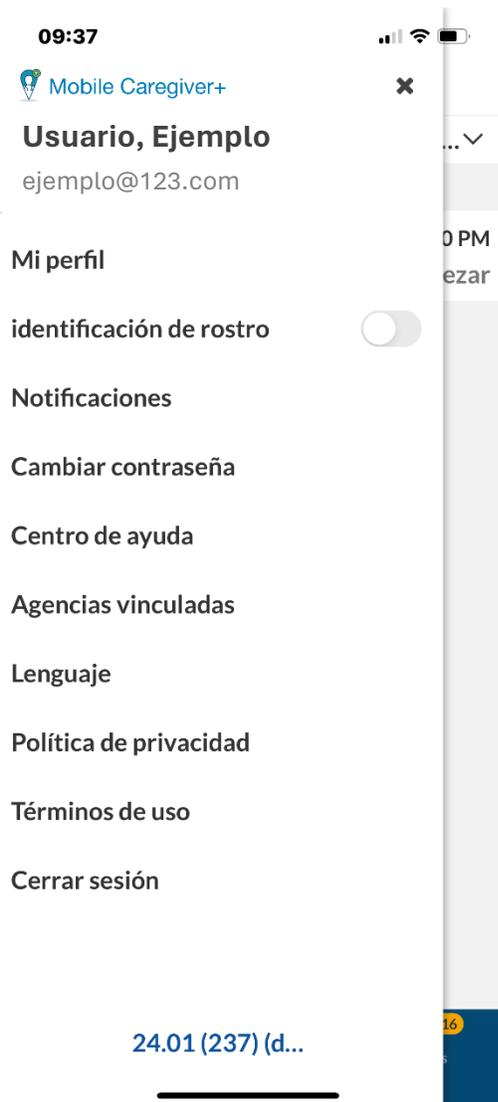
- Permite a usuarios revisar y configurar la aplicación móvil.
- Muestra y permite a usuarios gestionar visitas programadas.
- Muestra una lista de partícipes que están vinculados a la cuenta del usuario.
- Muestra y permite a usuarios gestionar mensajes compatibles con HIPAA que ha recibido de sus administradores.

La aplicación móvil se compone de dos secciones principales, que permiten a los usuarios acceder las funciones de la aplicación: el menú principal y la barra de navegación.



## 4.1 El menú principal

El menú principal permite a los cuidadores configurar los ajustes de la aplicación móvil, revisar y actualizar sus perfiles de Mobile Caregiver+, activar o desactivar la función de biométrica credencial, obtener ayuda, revisar las agencias vinculadas a su cuenta, consultar la política de privacidad y los términos de uso de Mobile Caregiver+, y cerrar la sesión de la aplicación móvil.



## 4.2 La barra de navegación

La barra de navegación permite a los cuidadores acceder a la lista de visitas, la lista de partícipes, y la lista de mensajes. Los cuidadores pueden usar la barra de navegación para acceder:

- La lista de visitas para completar o cancelar una visita.
- La lista de partícipes para revisar los partícipes que están vinculado al cuidador.
- La lista de mensajes para leer y gestionar mensajes que cumplen con HIPAA que han recibido de su administrador.



### 4.2.1 La lista de visitas

La lista de visitas muestra las visitas programadas para el usuario activo. Por defecto, el sistema mostrará una lista de visitas programadas para el día actual. El cuidador puede utilizar la lista de visitas para ver y administrar sus visitas programadas.

### 4.2.2 La lista de partícipes

La lista de partícipes muestra los partícipes asignados al cuidador. Los cuidadores sólo pueden revisar datos para los partícipes que están vinculados (asignados) activamente a sus cuentas. Los cuidadores pueden revisar los detalles del perfil de Mobile Caregiver+ para sus partícipes asignados, incluidas sus visitas programadas, notas de visitas y otros datos de PHI.

### 4.2.3 La lista de mensajes

Los cuidadores pueden usar la lista de mensajes para revisar y administrar los mensajes de texto que cumplen con HIPAA que han recibido de sus administradores de proveedores.



## 5 Las opciones del menú principal

Acceder el menú principal

Las opciones del menú principal

Gestionar su perfil de Mobile Caregiver+

Configurar las credenciales biométricas

Activar las notificaciones de Mobile Caregiver+ en los dispositivos móviles

Cambiar la contraseña

Acceder el centro de ayuda

Acceder a los recursos de entrenamiento de Internet de Netsmart Mobile Caregiver+

Revisar agencias vinculadas

Cambiar el idioma

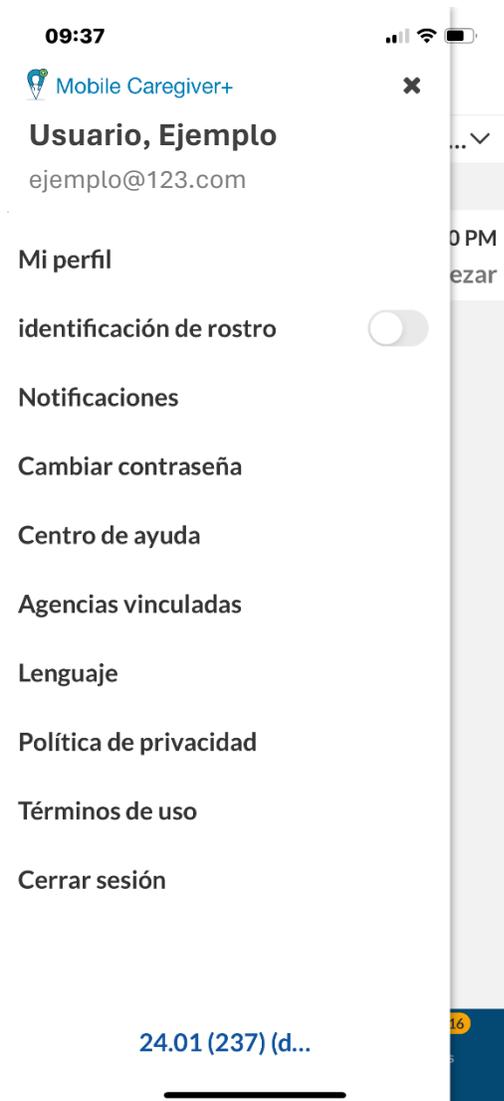
Revisar las políticas de privacidad

Revisar los términos de uso de Netsmart

Cerrar la sesión



El menú principal permite a los cuidadores configurar la aplicación móvil, revisar y actualizar los perfiles de Mobile Caregiver+, activar las credenciales biométricas, activar las notificaciones, cambiar su contraseña, obtener ayuda, revisar las agencias a las que su cuenta está vinculada actualmente, revisar la política de privacidad, y los términos del uso y cerrar una sesión de Mobile Caregiver+.



Las opciones del menú principal	Descripción
<b>Mi perfil</b>	Muestra y le permite actualizar los datos de su perfil; gestionar perfil para actualizar su dirección de correo electrónico, número de teléfono, domicilio y otra información personal.
<b>Las credenciales biométricas</b>	Permite activar la autenticación biométrica, donde los usuarios pueden escanear su rostro o huella digital, en lugar de ingresar un PIN de cuatro dígitos, para acceder al Mobile Caregiver+. Esta función solo está disponible en dispositivos que tienen capacidades de identificación de huellas dactilares o identificación facial. Active la autenticación biométrica haciendo clic en el interruptor (el interruptor aparecerá a la derecha con un fondo verde cuando la función esté activada).
<b>Notificaciones</b>	Permite a los usuarios configurar los dispositivos para activar las notificaciones de Mobile Caregiver+. Las notificaciones incluyen notificaciones de visitas.
<b>Cambiar contraseña</b>	Permite cambiar su contraseña. Las contraseñas de usuario deben cumplir con el siguiente requisito: las contraseñas deben tener al menos 8 caracteres, al menos 1 letra mayúscula, 1 letra minúscula, 1 número y 1 carácter especial.
<b>Centro de ayuda</b>	Permite a usuarios obtener la información para contactar el soporte de cliente de Netsmart y ofrece detalles en cómo utilizar la aplicación móvil, incluyendo preguntas más frecuentes.
<b>Agencias vinculadas</b>	Muestra una lista de todas las agencias / ubicaciones a las que está vinculada su cuenta. Cualquier agencia / ubicación con la que trabaje debe aparecer en la lista.

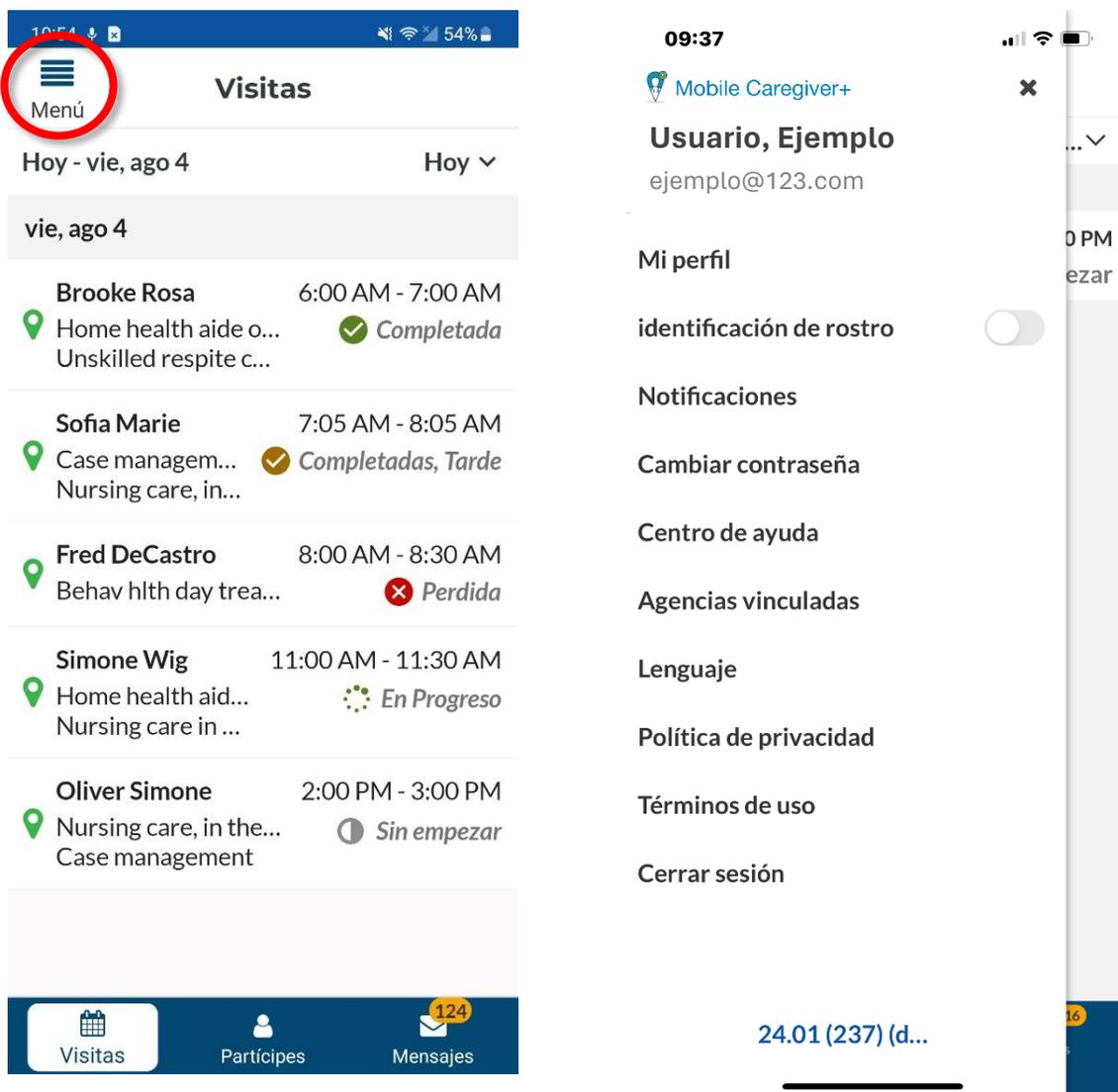
<b>Las opciones del menú principal</b>	<b>Descripción</b>
<b>Lenguaje</b>	Permite a los usuarios seleccionar el idioma para la aplicación Mobile Caregiver+.
<b>Políticas de privacidad</b>	Permite a usuarios revisar el aviso de privacidad de Netsmart y le ofrece información sobre las prácticas de Netsmart para recopilar, usar, mantener, proteger y divulgar información personal compartida en el software de Netsmart EVV.
<b>Los términos de uso</b>	Muestra los términos de uso de Netsmart Mobile Caregiver+: Los usuarios no pueden acceder ni utilizar la aplicación móvil de Mobile Caregiver+ si no acepta los términos de uso.
<b>Cerrar sesión</b>	Permite a usuarios cerrar una sesión en la aplicación móvil.

## 5.1 Acceder el menú principal

El **icono del menú principal**, a veces conocido como el icono "hamburguesa", se encuentra en la esquina superior izquierda de la pantalla de Mobile Caregiver+.

Para acceder el menú principal:

1. Toque el icono para mostrar el **menú principal**, .
2. Puede acceder a las funciones que se enumeran a continuación desde el **menú principal**.



**Visitas**

Hoy - vie, ago 4 Hoy ▾

vie, ago 4

 <b>Brooke Rosa</b> 6:00 AM - 7:00 AM Home health aide o... Unskilled respite c...  <b>Completada</b>
 <b>Sofia Marie</b> 7:05 AM - 8:05 AM Case managem... Nursing care, in...  <b>Completadas, Tarde</b>
 <b>Fred DeCastro</b> 8:00 AM - 8:30 AM Behav hlth day trea...  <b>Perdida</b>
 <b>Simone Wig</b> 11:00 AM - 11:30 AM Home health aid... Nursing care in ...  <b>En Progreso</b>
 <b>Oliver Simone</b> 2:00 PM - 3:00 PM Nursing care, in the... Case management  <b>Sin empezar</b>

**Menú**

- Mi perfil
- identificación de rostro
- Notificaciones
- Cambiar contraseña
- Centro de ayuda
- Agencias vinculadas
- Lenguaje
- Política de privacidad
- Términos de uso
- Cerrar sesión

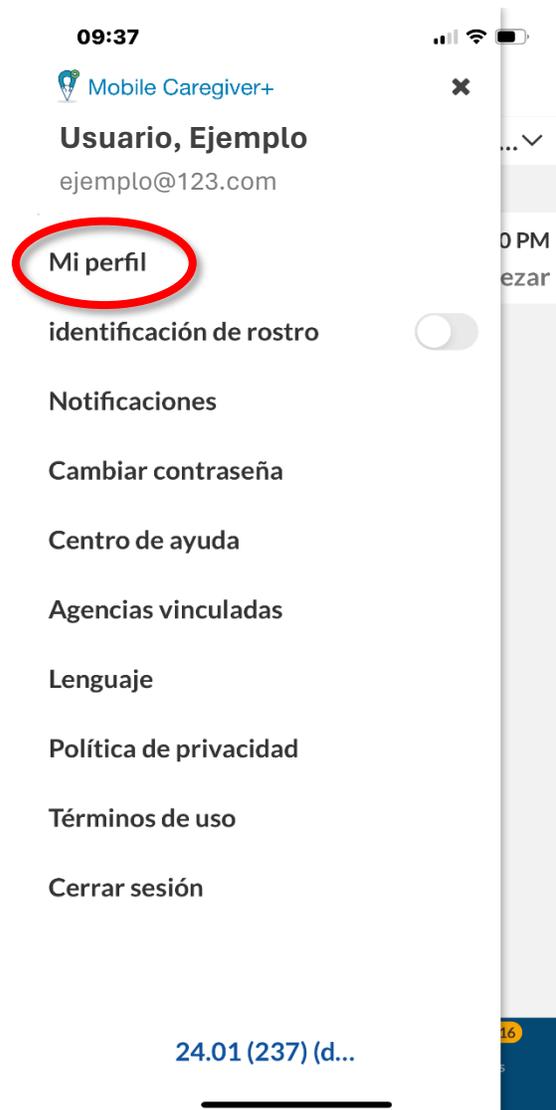
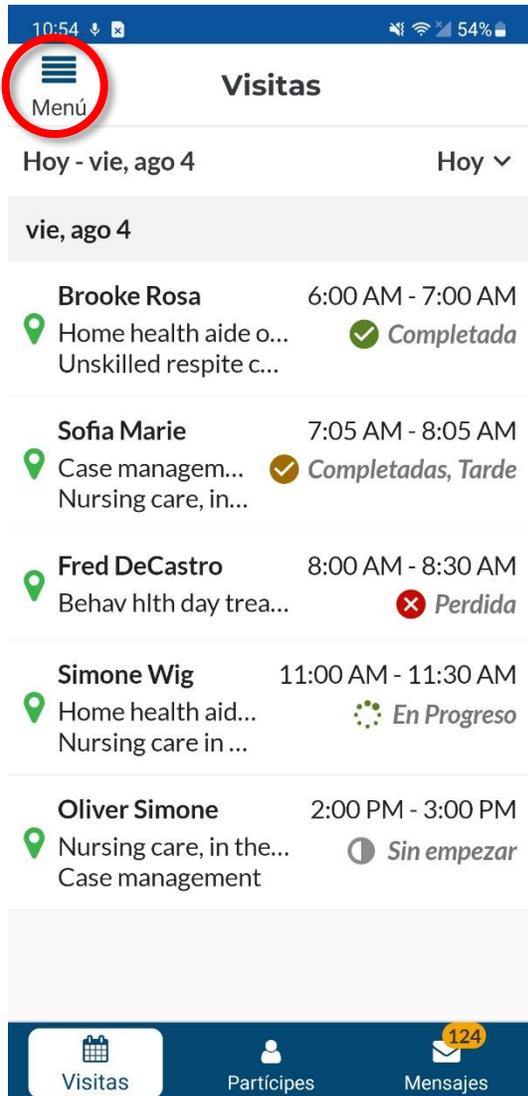
24.01 (237) (d...)



### 5.1.1 Actualizar su perfil de Mobile Caregiver+

Puede actualizar su perfil de usuario de Mobile Caregiver+ desde el menú principal. Sigue estos pasos para actualizar tu perfil:

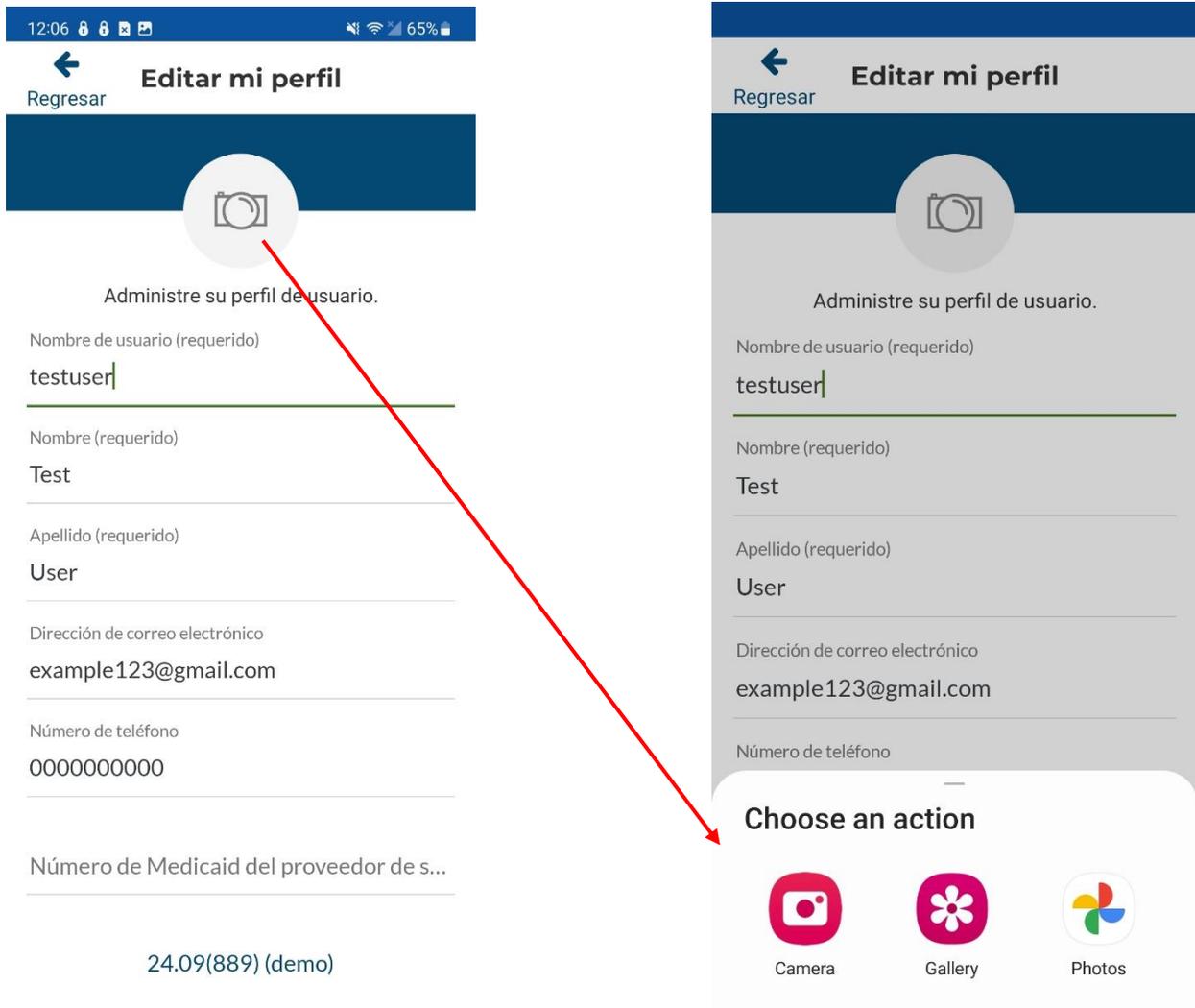
- i. Toque el icono menú principal en la esquina superior izquierda de la pantalla.
- ii. Toque **Mi perfil**.



**Nota:** Los campos con \* son obligatorios, es necesario que introduzca datos en los campos de mandatorio.

- iii. Para agregar una foto de usuario (avatar): Toque el icono de cámara y toma una foto o seleccione una foto existente.

*Es posible que reciba un mensaje de su dispositivo, solicitando ‘permitir que Mobile Caregiver+ tome fotografías’.*



- iv. Actualice su perfil para reflejar cualquier cambio – refiere a la lista para más información en los ajustes del perfil de Mobile Caregiver+.

El campo	Descripción
<b>Nombre de usuario</b>	<b>ADVERTANCIA:</b> No cambie su nombre de usuario.
<b>Nombre</b>	Los usuarios pueden actualizar su primer nombre.
<b>Apellido</b>	Los usuarios pueden actualizar su apellido.
<b>Dirección de correo electrónico</b>	Actualice su dirección de correo electrónico si es necesario. Recuerde, la combinación de correo electrónico y número de teléfono debe ser única para cada usuario, así que no use una dirección de correo electrónico corporativa genérica.
<b>Número de teléfono</b>	Actualice su número de teléfono si es necesario. Recuerde, la combinación de correo electrónico y número de teléfono debe ser única para cada usuario, así que no use el número principal para una agencia.
<b>Número de Medicaid al proveedor de servicio</b>	Actualice la identificación de 9 dígitos que se le asignó si tiene uno.
<b>IVR PIN</b>	No ingrese un código de IVR si está utilizando la aplicación de Mobile Caregiver+ para completar visitas. Proveedores deben recibir autorización para configurar IVR.
<b>Tipo de cuidador</b>	Use la lista desplegable para cambiar su papel de Mobile Caregiver+.
<b>Fecha de nacimiento</b>	Un usuario puede actualizar su fecha de nacimiento.
<b>Número de Seguro Social</b>	Un usuario puede actualizar su número de seguro social actual.
<b>Dirección</b>	Un usuario puede actualizar su dirección usando los campos de Dirección Línea 1, Dirección Línea 2, Ciudad, Código.
<b>Guardar</b>	Usuarios deben presionar el botón guardar para actualizar su perfil de Mobile Caregiver+.



### 5.1.2 Activar las credenciales biométricas

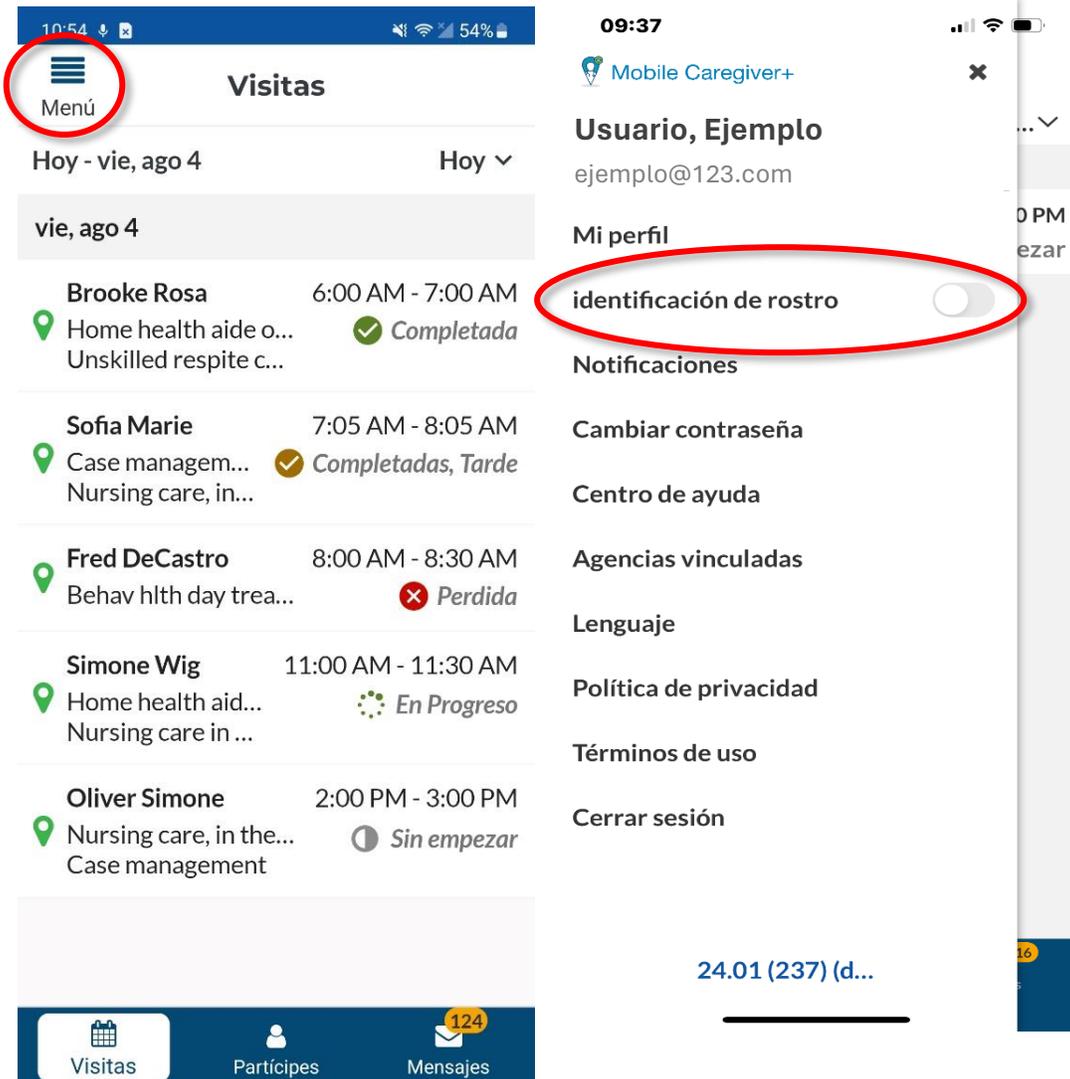
Una vez que haya iniciado sesión en la aplicación, permanecerá conectado hasta que cierre sesión en la aplicación; sin embargo, la aplicación se desactivará en cualquier momento en que el dispositivo pase al modo de suspensión o en cualquier momento en que navegue a una aplicación diferente. Para reactivar la aplicación móvil de Mobile Caregiver+, tiene la opción de introducir su código de cuatro dígitos o utilizar la opción biométrica alternativa. Que incluye el escaneo de su huella digital o ID de cara como medida de seguridad para reactivar la aplicación.

*\*\*\*Si el dispositivo permite esta función, la función de **credenciales biométricas** estará disponible para activarse; si el dispositivo no permite esta función, no podrá activar la función. \*\*\**



Para activar la función de credencial biométrica:

- i. Toque el icono menú principal en la esquina superior izquierda de la pantalla.
- ii. Desde el menú principal, toque el interruptor, **Identificación de rostro**.



*Note: Si se activa, el interruptor se volverá verde. Si no se activa, será gris.*

*\*\*\*Una vez activada la autenticación biométrica y desactiva la aplicación, la próxima vez que intente reactivar la aplicación móvil, se le pedirá que introduzca su huella digital o ID de cara para reactivar la sesión. \*\*\**

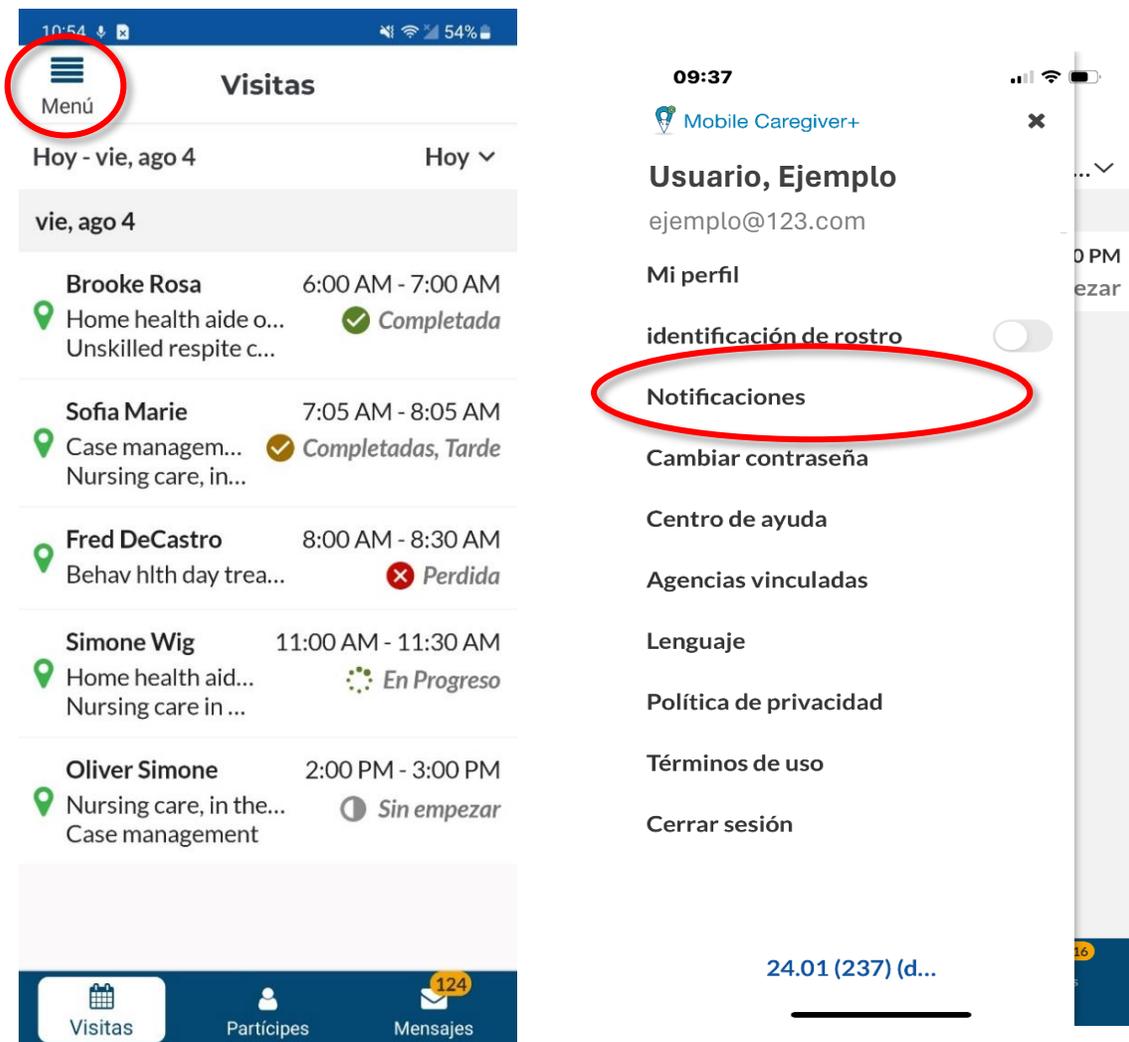


### 5.1.3 Activar las notificaciones de Mobile Caregiver+ de los dispositivos móviles

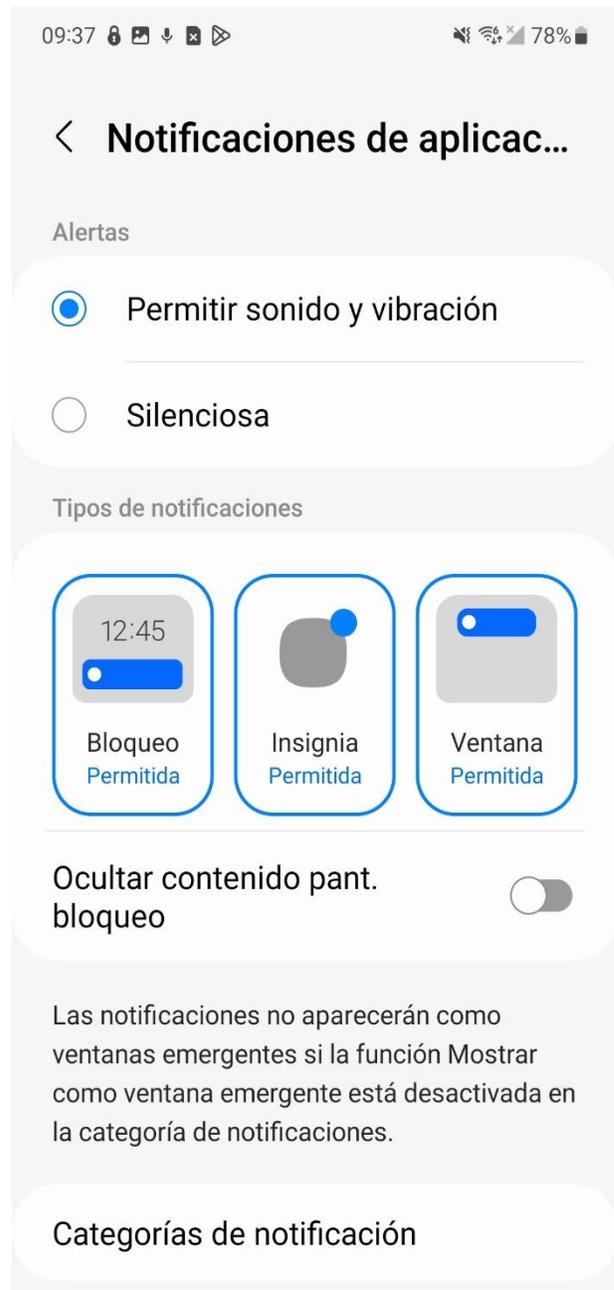
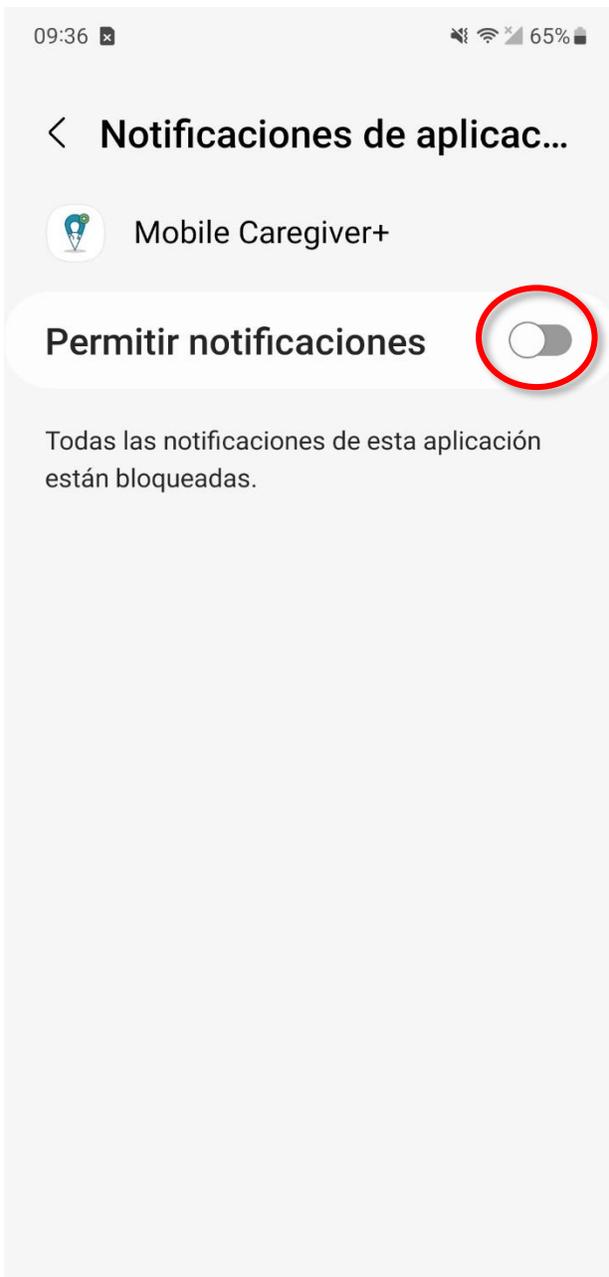
La aplicación de Mobile Caregiver+ permite a los usuarios configurar los dispositivos para mostrar notificaciones de la solución de Mobile Caregiver+ de EVV. Activando las notificaciones permite que el dispositivo muestre notificaciones y alertas de visitas programadas.

Para activar las notificaciones de Mobile Caregiver+ de los dispositivos móviles:

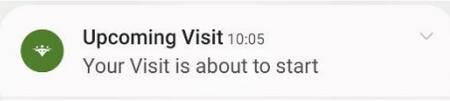
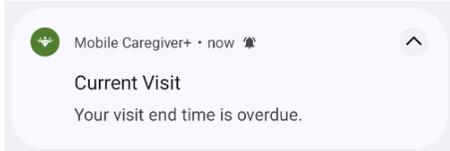
- i. Toque el icono de menú principal en la esquina superior izquierda de la pantalla.
- ii. Desde el menú principal, toque **Notificaciones**.



- iii. Toque el interruptor de **Permitir notificaciones** para activar las notificaciones de Mobile Caregiver+ en su dispositivo móvil de EVV. El color del interruptor cambiará de gris a azul.
- iv. Puede configurar las opciones de visualización que están disponibles para su dispositivo.



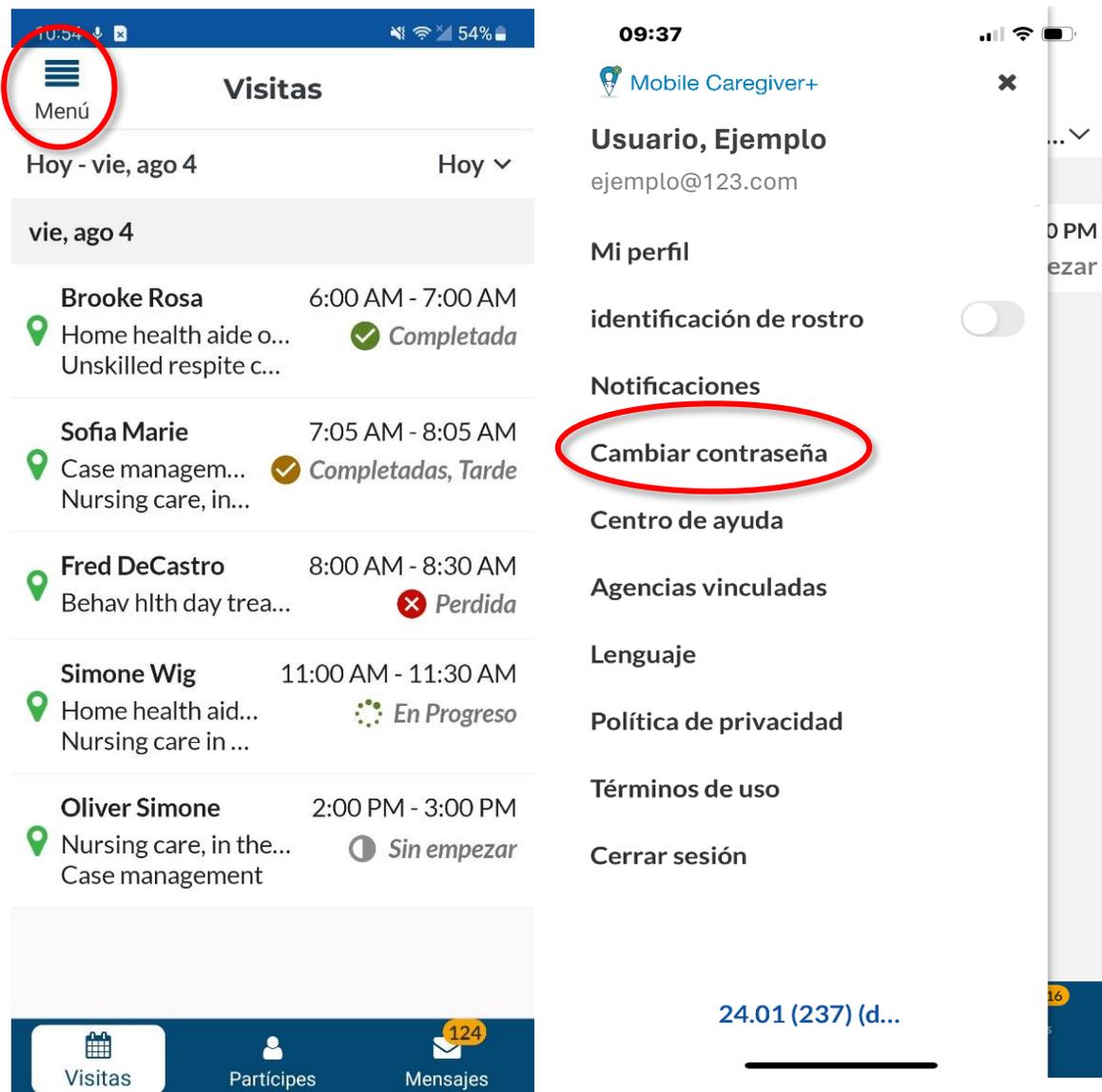
Cuando la opción **Notificaciones** está activada, Mobile Caregiver+ mostrará alertas de notificaciones para visitas programadas en dispositivos móviles de EVV en las siguientes condiciones:

La condición	Mensaje	Notificación
<b>15 minutos antes de las próximas visitas programadas para comenzar. Su visita está a punto de comenzar.</b>	Su visita está a punto de comenzar.	
<b>5 minutos después de la hora de inicio programada, para visitas que no se iniciaron en o antes de la hora programada.</b>	El inicio de su visita está atrasado.	
<b>5 minutos después de la hora de finalización programada, para las visitas que no finalicen en o antes de la hora programada.</b>	La hora de finalización de su visita está atrasada.	

### 5.1.4 Cambiar la contraseña

Para evitar que las contraseñas caduquen, los usuarios pueden restablecer su contraseña de forma proactiva. Puede restablecer su contraseña siguiendo los pasos:

- i. Inicie una sesión de la aplicación móvil de Mobile Caregiver+.
- ii. Toque el icono menú principal en la esquina superior izquierda de la pantalla.
- iii. Toque **Cambiar la contraseña**.



- iv. Cuando aparezca la pantalla **Cambiar contraseña**, escriba su contraseña antigua, su nueva contraseña, y a continuación, vuelva a escribir su nueva contraseña en el campo **Confirme contraseña (requerido)**.
- v. Toque **Cambiar contraseña**.

### CAMBIAR CONTRASEÑA

---

*Contraseña actual (requerido)*

OldAb#1
👁️

*Nueva contraseña (requerido)*

NewPassword8Ab!
👁️

- ✓ Tener al menos una letra minúscula (a-z)
- ✓ Tener al menos una letra mayúscula (A-Z)
- ✓ Tener al menos un número (0-9)
- ✓ Mínimo 8 caracteres
- ✓ Debe contener un caracter especial  
(~!@#\$\$%^&\*\_-+=`|(){}[];:"'<>.,?/)

*Confirme contraseña (requerido)*

👁️

✗ Contraseñas coinciden

Cambiar contraseña

Cancelar

### CAMBIAR CONTRASEÑA

---

*Contraseña actual (requerido)*

OldAb#1
👁️

*Nueva contraseña (requerido)*

NewPassword8Ab!
👁️

- ✓ Tener al menos una letra minúscula (a-z)
- ✓ Tener al menos una letra mayúscula (A-Z)
- ✓ Tener al menos un número (0-9)
- ✓ Mínimo 8 caracteres
- ✓ Debe contener un caracter especial  
(~!@#\$\$%^&\*\_-+=`|(){}[];:"'<>.,?/)

*Confirme contraseña (requerido)*

NewPassword8Ab!
👁️

✓ Contraseñas coinciden

Cambiar contraseña

Cancelar

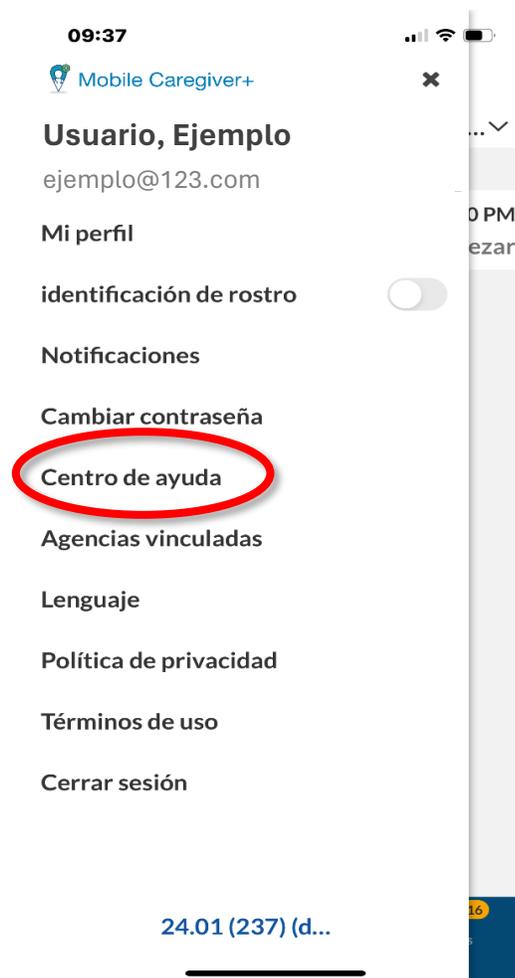
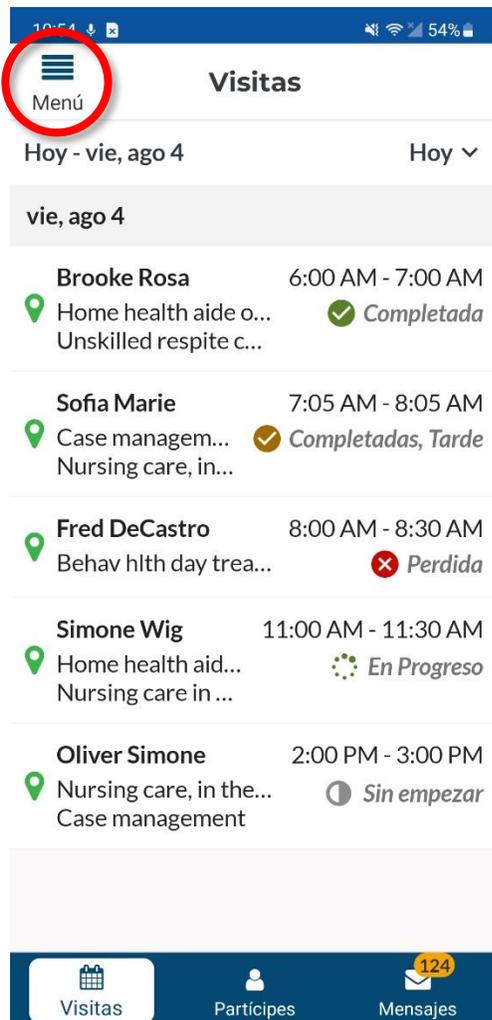


### 5.1.5 Acceder el centro de ayuda

El centro de ayuda de Mobile Caregiver+ ofrece respuestas inmediatas a las preguntas más frecuentes y la información de contacto de asistencia al cliente de Netsmart.

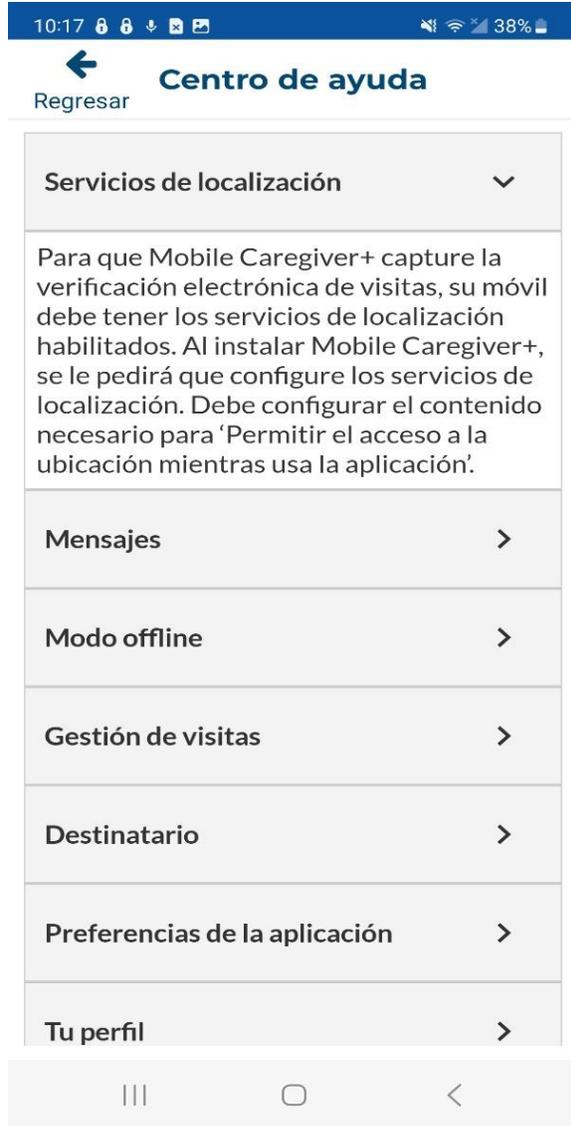
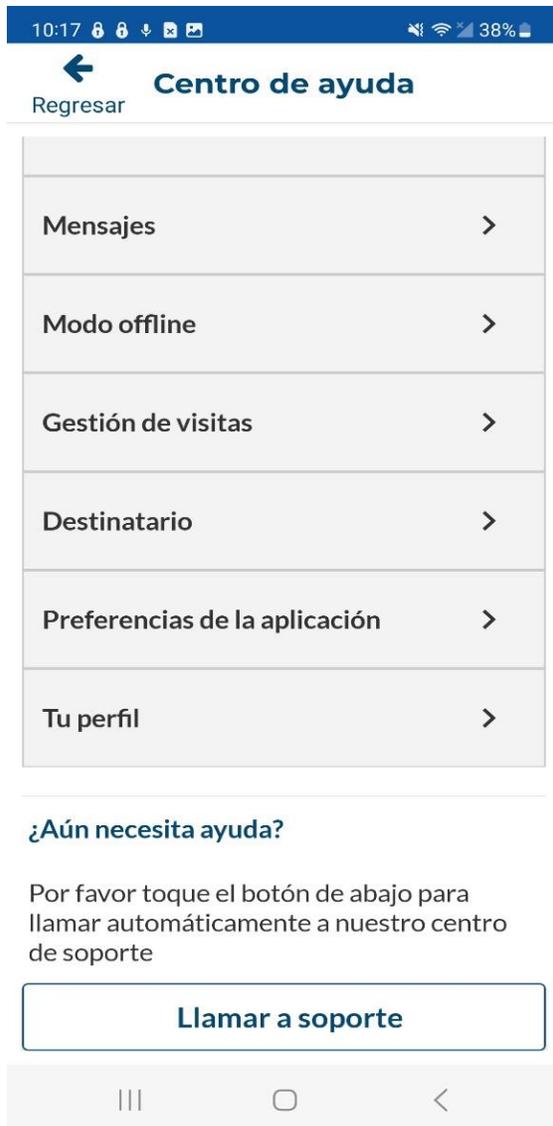
Para acceder el centro de ayuda:

- i. Toque el icono menú principal en la esquina superior izquierda de cualquier pantalla para abrir el menú.
- ii. Toque **Centro de ayuda**.



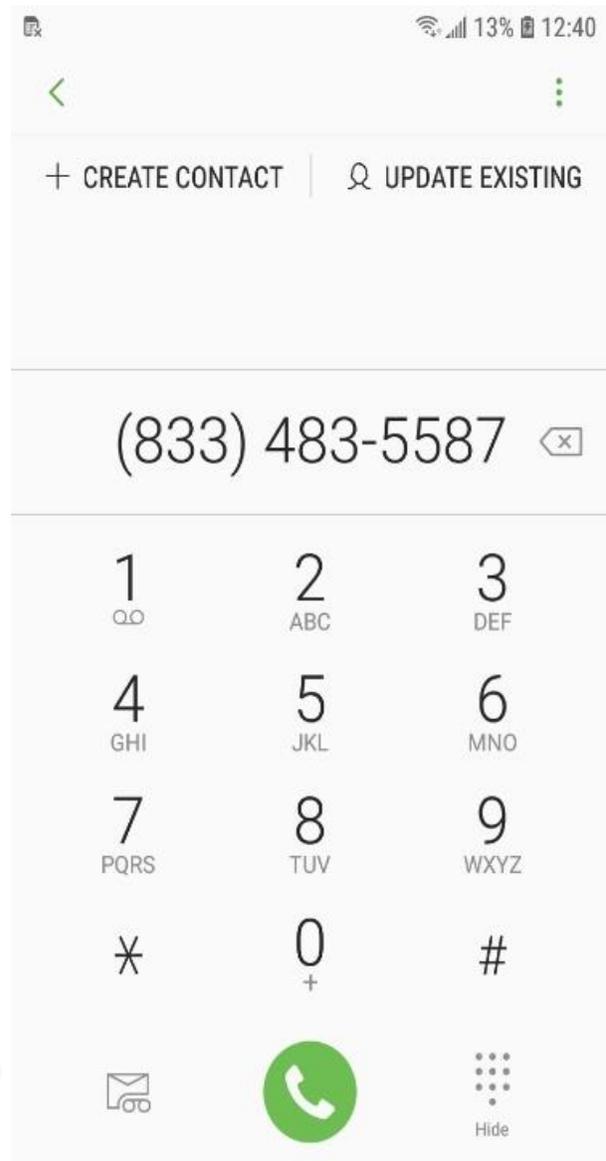
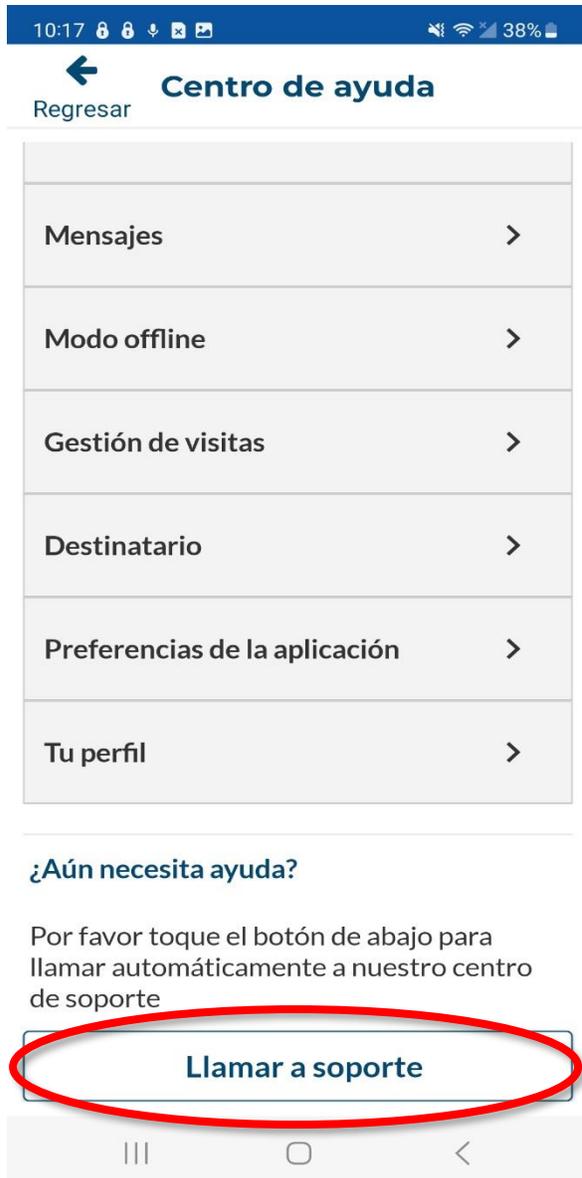
- iii. Presione el tema en que necesita más información o ayuda; por ejemplo, **Servicios de localización**, **Mensajes**, **Modo offline**, etc. o para contactar con un representante del servicio de asistencia al cliente de Netsmart al toque **Llamar a soporte**.

*El soporte de la aplicación ofrece respuestas a las preguntas más frecuentes.*



- iv. Toque **Llamar a soporte**, para hablar directamente con un representante de atención al cliente.

*Nota: Si accede al servicio de **Llamar a soporte**, se le dirige a su teclado de llamadas, donde podría llamar directamente al número que aparece, si su dispositivo se lo permite.*



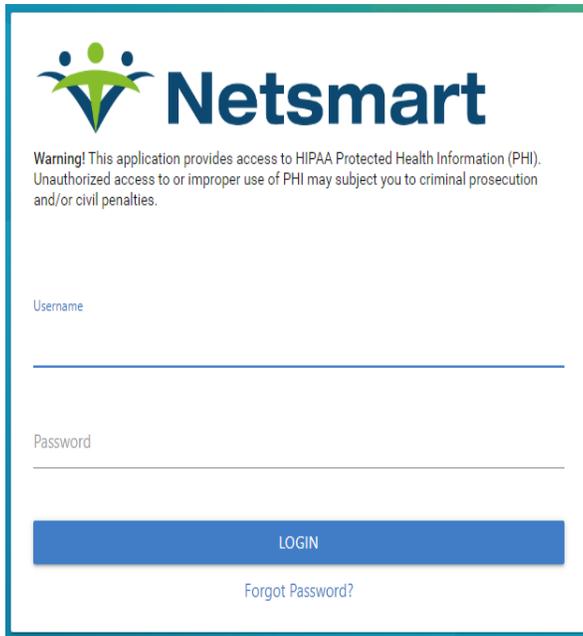
### 5.1.6 Acceder a los recursos de entrenamiento de Internet de Netsmart Mobile Caregiver+

Netsmart ofrece recursos de entrenamiento en línea de Mobile Caregiver+. Entre los que se incluyen guías de usuario para los programas de Mobile Caregiver+, tutoriales en video relacionados con temas, seminarios de web grabados completos, seminarios de web en directo continuos y asistencia al cliente.

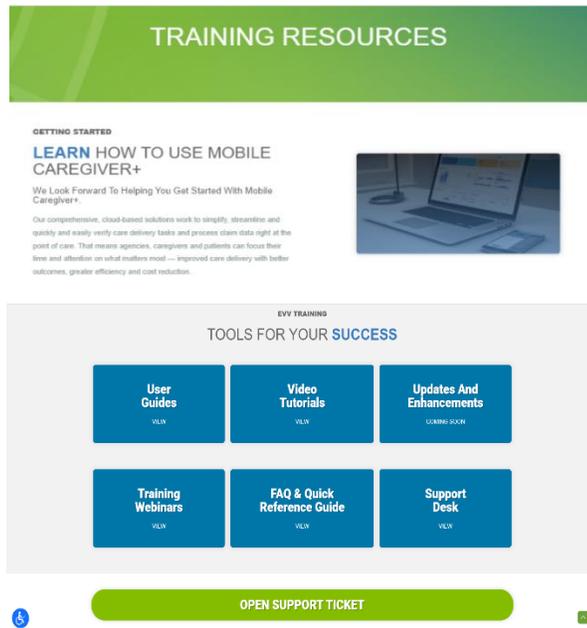
*Nota: Los guías de usuario y seminarios de web completos de Mobile Caregiver+ están disponibles en inglés o español.*

Para acceder la página web de recursos de entrenamiento para Mobile Caregiver+:

- i. Haga clic en el siguiente hipervínculo [Recursos de entrenamiento de Mobile Caregiver+](#).

The image shows a screenshot of the Netsmart login page. At the top left is the Netsmart logo, which consists of three stylized human figures in green and blue. To the right of the logo is the word "Netsmart" in a bold, blue, sans-serif font. Below the logo and name is a warning message: "Warning! This application provides access to HIPAA Protected Health Information (PHI). Unauthorized access to or improper use of PHI may subject you to criminal prosecution and/or civil penalties." Underneath the warning are two input fields: "Username" and "Password", each with a horizontal line for text entry. Below these fields is a blue rectangular button with the word "LOGIN" in white, uppercase letters. At the bottom of the page, there is a link that says "Forgot Password?".

- ii. Introduzca su nombre de usuario y contraseña de Mobile Caregiver+.

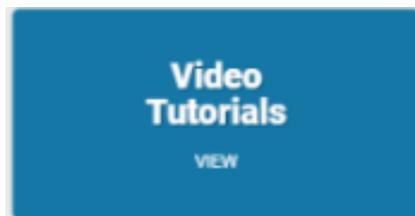


iii. Desde la página de recursos de entrenamiento, haga clic en un bloque para acceder a un recurso de entrenamiento:

- Haga clic en **User Guides** (Guías de usuario) para revisar los guías de usuarios de Mobile Caregiver+.



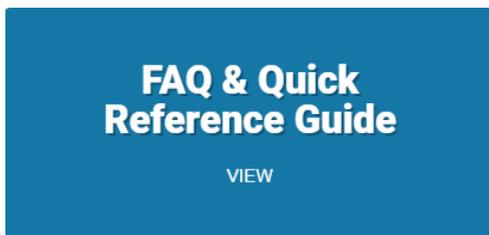
- Haga clic en **Video Tutorials** (Tutoriales de vídeo) para ver los tutoriales de vídeo en línea relacionados con los temas de Mobile Caregiver+.



- Haga clic en **Training Webinars** (Seminarios de entrenamiento) para inscribirse en seminarios de entrenamiento en vivo o para revisar seminarios completos grabados.



- Haga clic en **FAQ & Quick Reference Guide** (Preguntas frecuentes y guías de referencia rápida) para revisar los guías de referencia rápida de los programas de Mobile Caregiver+.

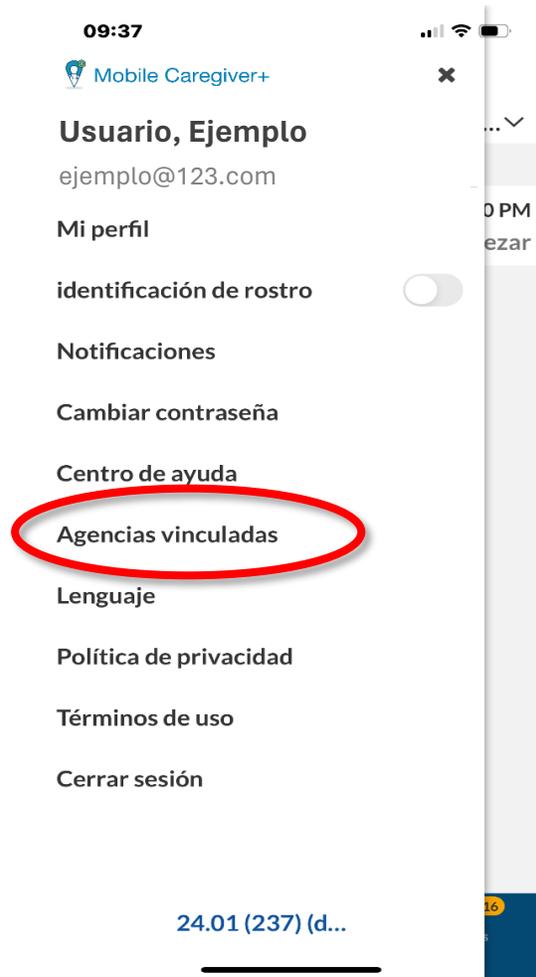
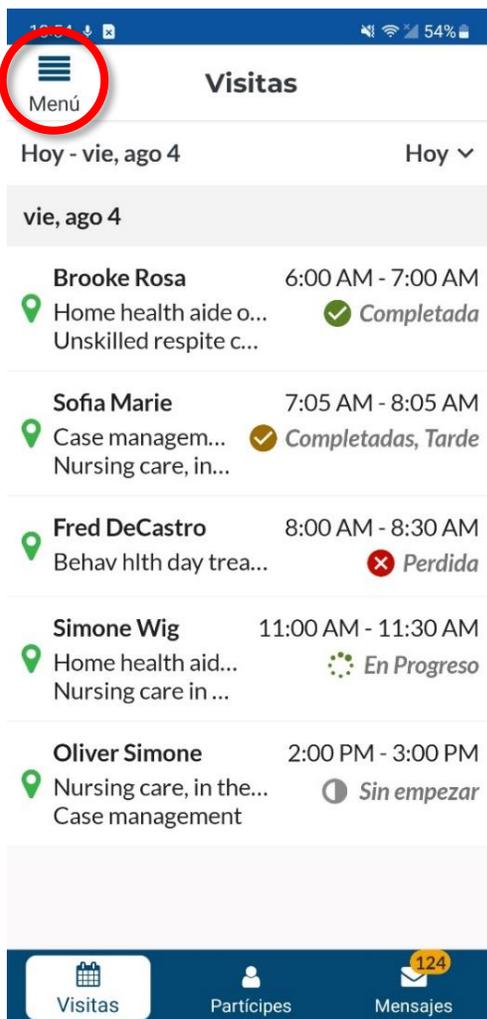


### 5.1.7 Revisar agencias vinculadas

El cuidador sólo debe tener una cuenta de usuario de Mobile Caregiver+; una sola cuenta de usuario puede estar vinculada a múltiples agencias. El administrador de una cuenta le "invitará" a unirse a la cuenta por correo electrónico. Cuando acepte una invitación, aparecerá en la pantalla de **Agencias vinculadas**.

Para revisar la lista de agencias en las que está vinculada su cuenta:

- i. Toque el icono menú principal en la esquina superior izquierda de la pantalla.
- ii. Toque **Agencias vinculadas**.



*El sistema mostrará todas las agencias y ubicaciones que está vinculada actualmente su cuenta.*

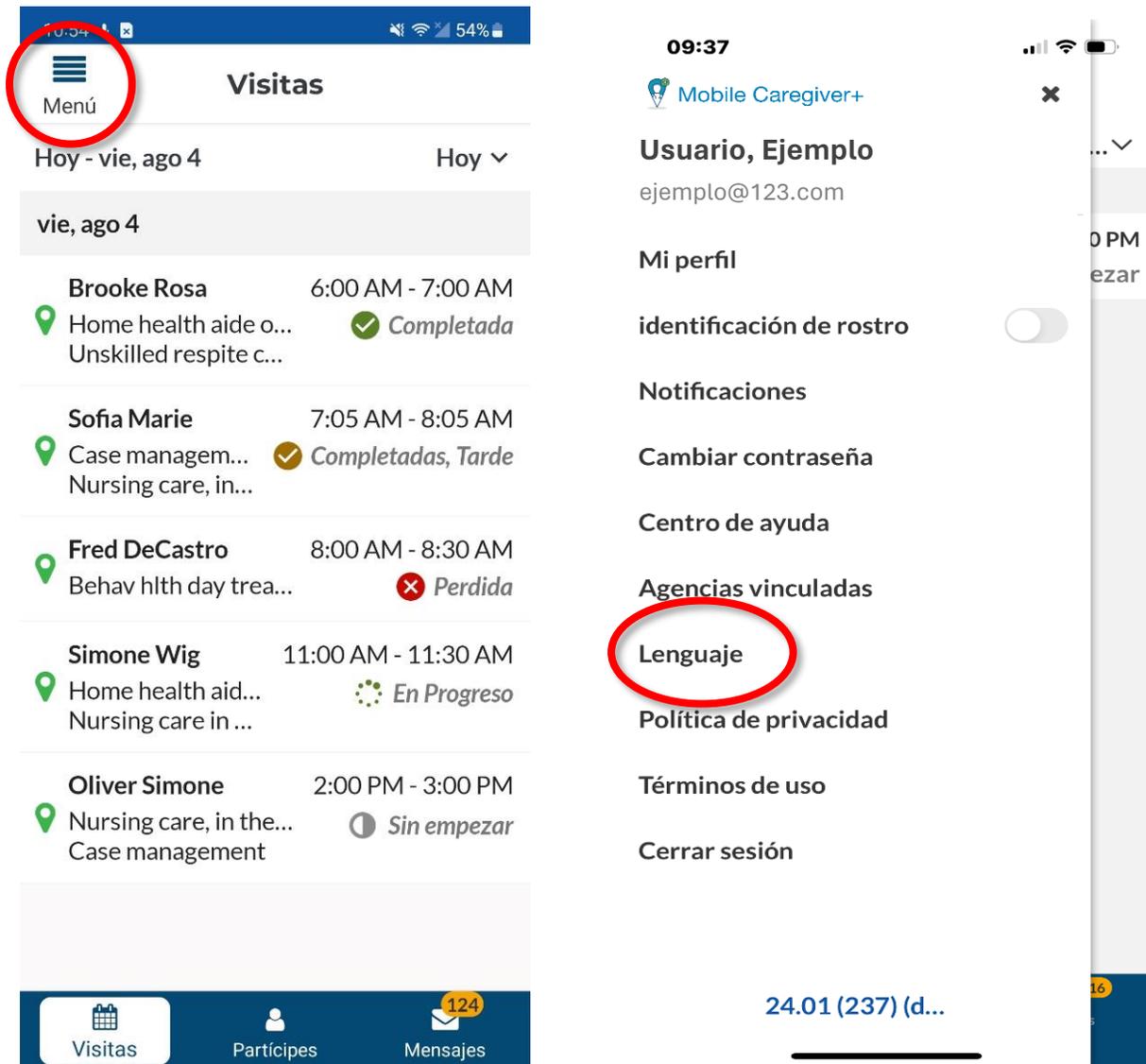
*Nota: Todas las agencias/ ubicaciones con las que trabaja que utilizan la solución Netsmart Mobile Caregiver+ deben aparecer en la lista. Si no, póngase en contacto con su administrador.*



### 5.1.8 Cambiar el idioma

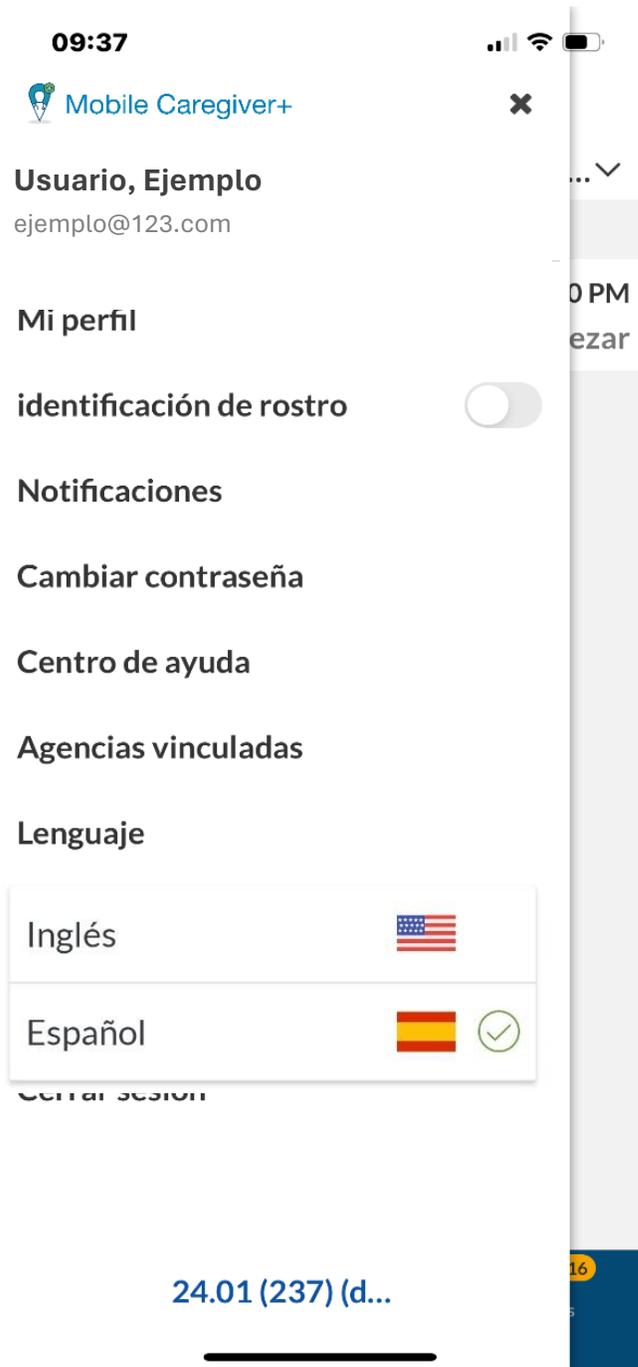
Para cambiar el idioma de la aplicación:

- i. Toque el icono menú principal en la esquina superior izquierda de la pantalla.
- ii. Toque **Lenguaje**.



iii. Seleccionar el lenguaje preferido para la aplicación de Mobile Caregiver+.

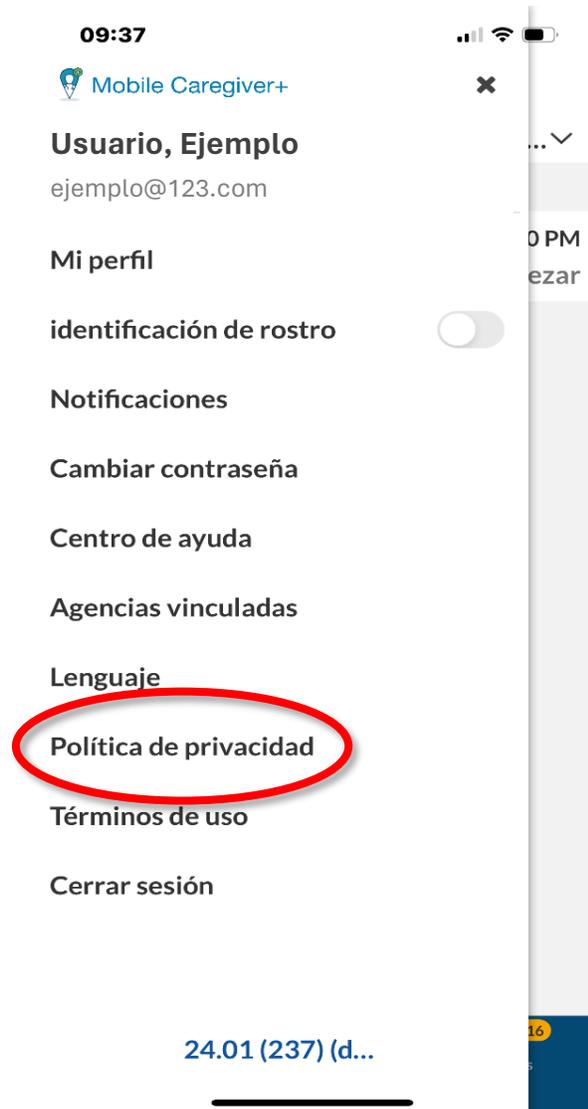
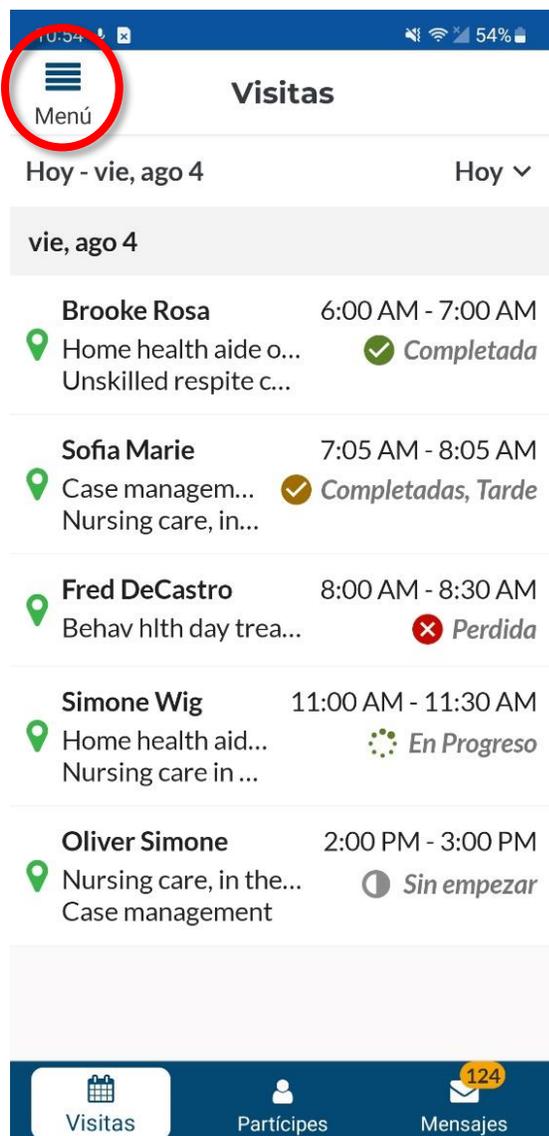
*Nota: Si cambia el idioma de la aplicación, el sistema confirmará el cambio y reiniciará la aplicación.*



### 5.1.9 Revisar las políticas de privacidad

Para revisar las políticas de privacidad de Netsmart:

- i. Toque el icono menú principal, , en la esquina superior izquierda de la pantalla.
- ii. Toque **Políticas de privacidad**.



*Nota: Se le redirigirá a la página Política de privacidad de Netsmart, donde podrá revisar las políticas que Netsmart ha establecido en lo que respecta a la recopilación, uso, mantenimiento, protección y divulgación de información personal compartida en el Software de Mobile Caregiver+.*



Last updated: September 9, 2022

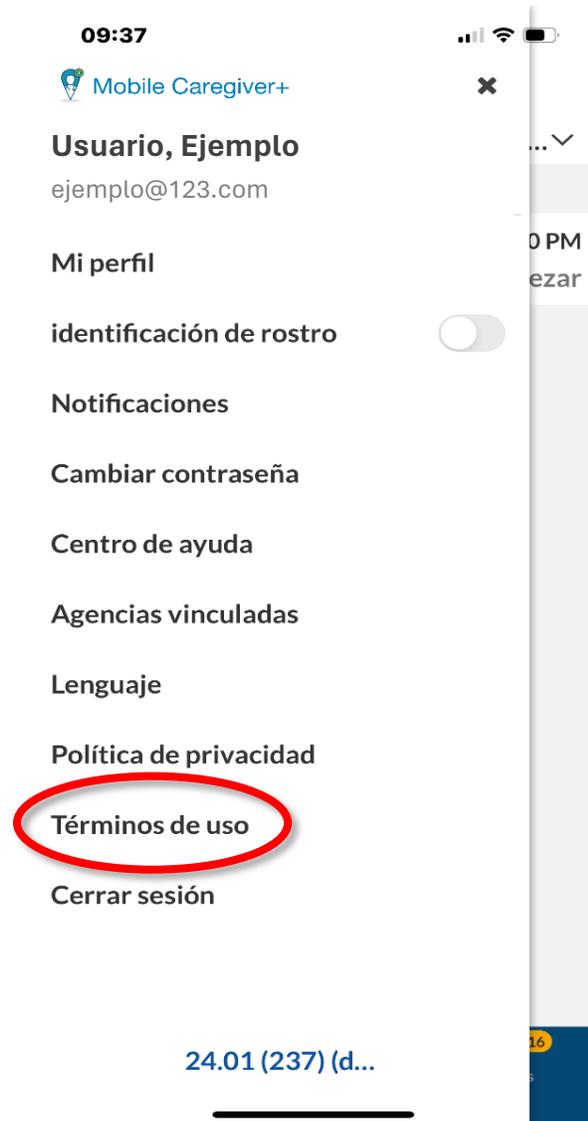
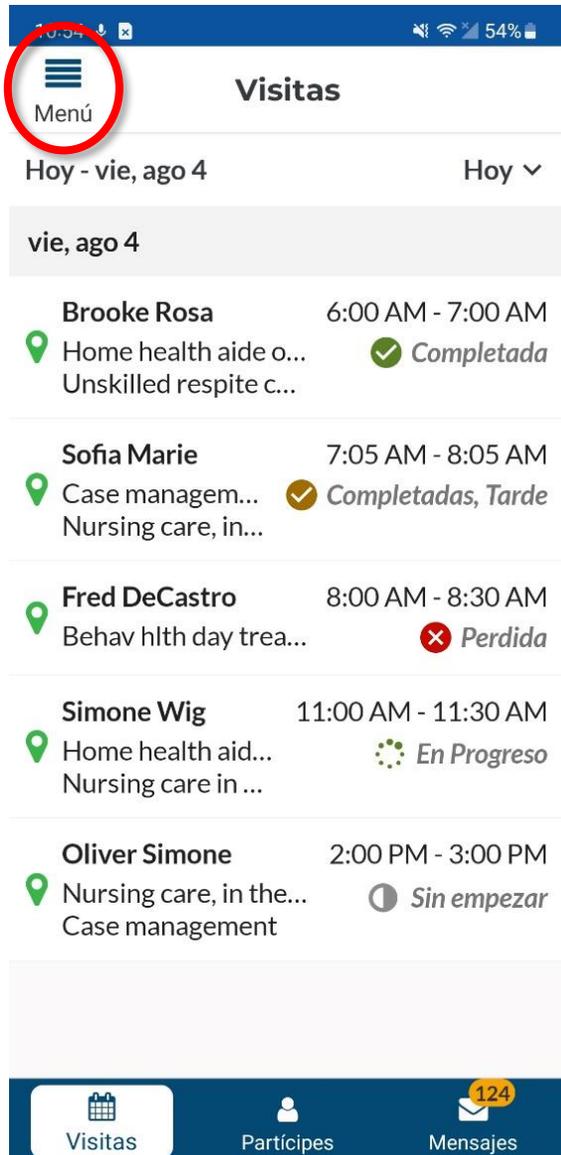
## Introduction

Netsmart Technologies, Inc. (“**Netsmart**”) respects your privacy and is committed to protecting it through our compliance with this privacy notice (“**Privacy Notice**”). The purpose of this Privacy Notice is to inform you about the

### 5.1.10 Revisar los términos de uso de Netsmart

Para revisar los términos de uso de Netsmart:

- i. Toque el icono menú principal, , en la esquina superior izquierda de la pantalla.
- ii. Toque **Términos de Uso**.



*Nota: Se le redirigirá a la página de los términos de uso de Netsmart.*

***Advertencia: Usuarios no pueden acceder ni utilizar la aplicación el portal de proveedores de Mobile Caregiver+ si no aceptan los Términos de Uso.***



Last Modified: September 12, 2022

## Acceptance Of The Terms Of Use

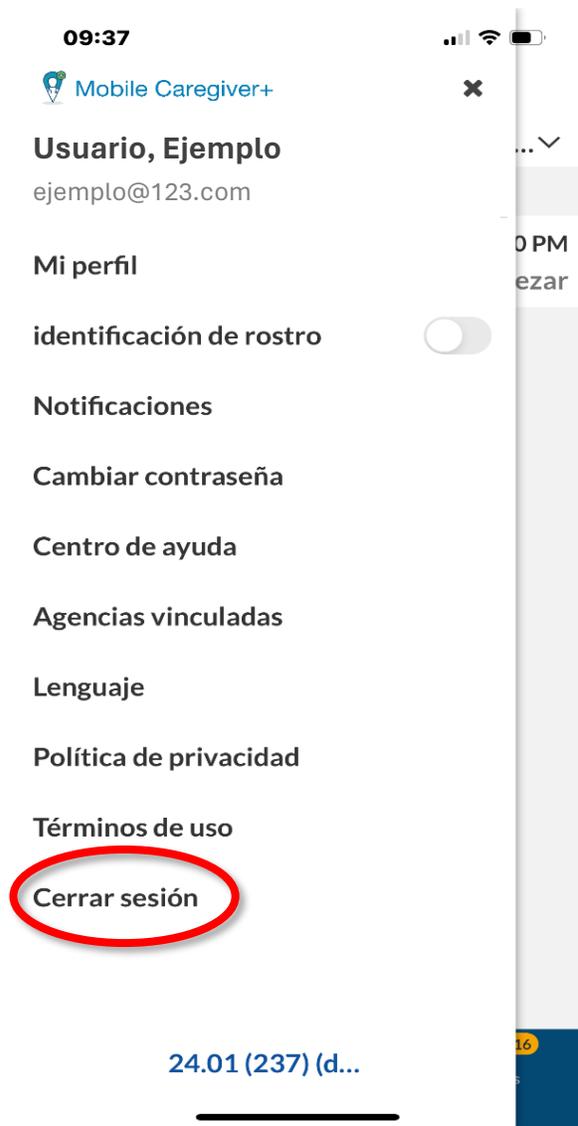
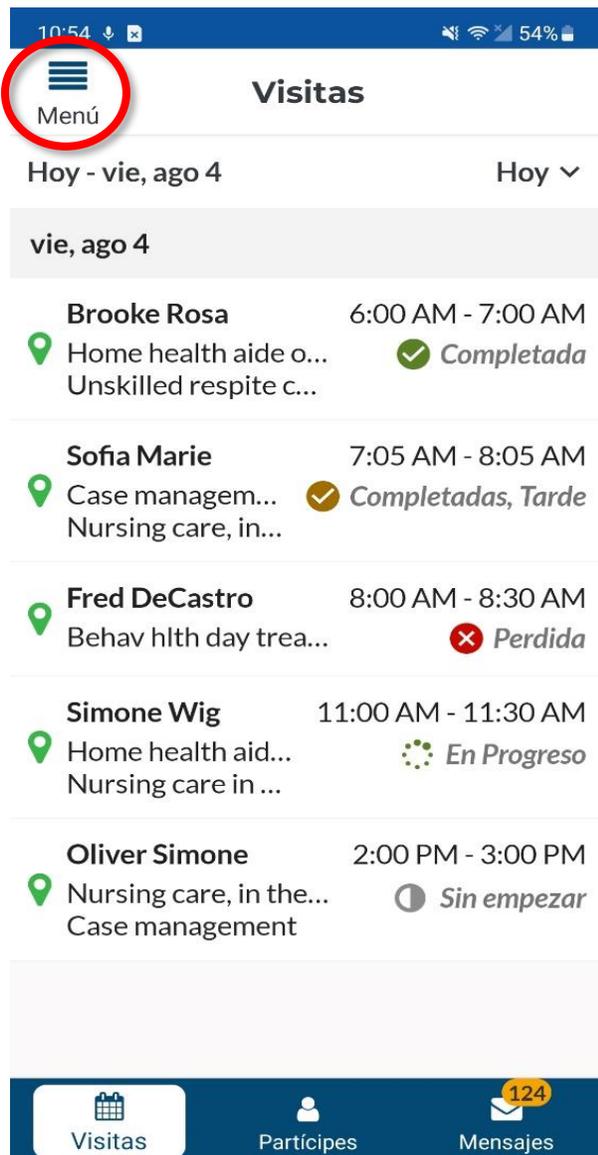
These terms of use (“**Terms**”) are entered into by and between you (“**you**” or “**user**”) and Netsmart Technologies, Inc. (“**Company**,” “**we**,” or “**us**”). If you do not accept these Terms, you cannot access or use Company’s Mobile Caregiver Application and Portal (“**MCG+**”). Subject to these Terms and Company’s Privacy Policy located at [Privacy Policy](#) and incorporated herein by reference, Company grants you the right to use MCG+ and the information contained therein only for user’s internal business purposes for helping you better understand how to use, disclose, and protect PHI in accordance with the terms of Business Associate Agreements. Company may modify these Terms at any time and such modifications will become effective immediately upon posting the modified Terms

### 5.1.11 Cerrar sesión de Mobile Caregiver+

Para cerrar sesión en Mobile Caregiver+:

- i. Toque el icono menú principal, , en la esquina superior izquierda de la pantalla.
- ii. Toque **Cerrar sesión**.

*Volverá a la página de iniciar sesión.*



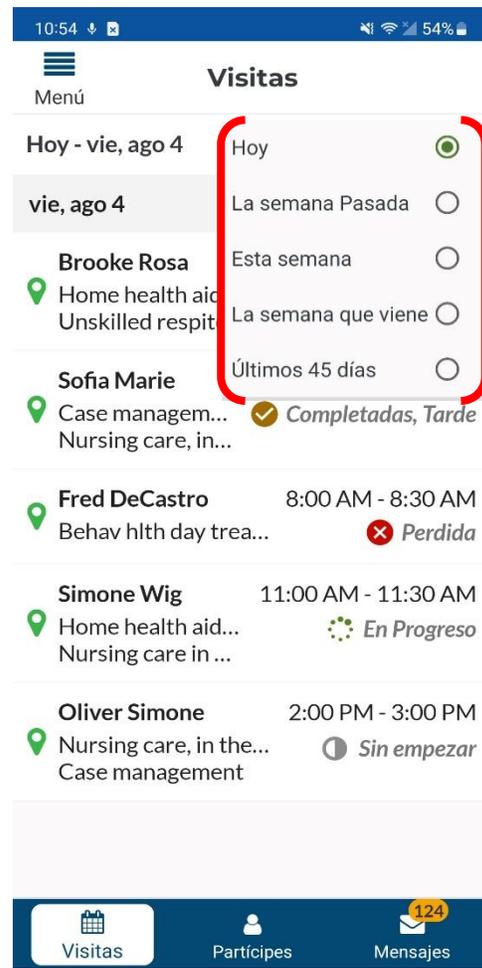
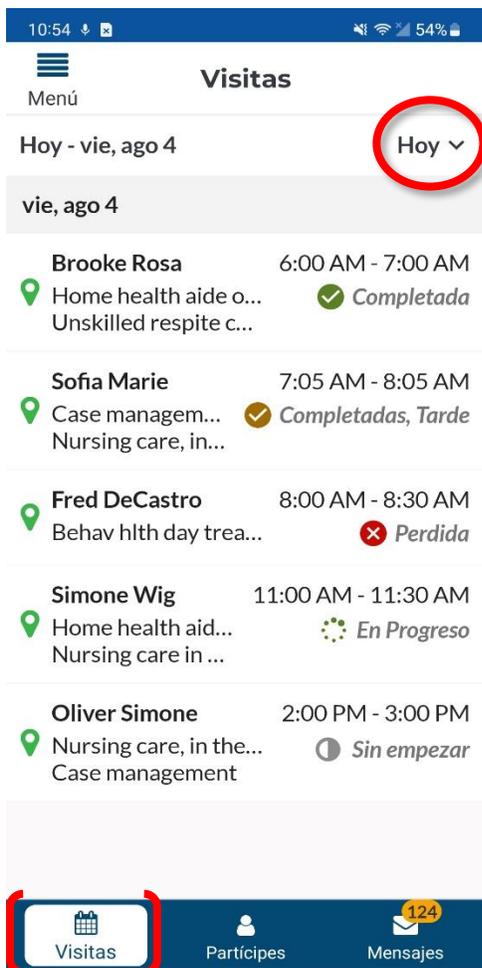
## 6 Visitas

- Gestionar visitas programadas
- Los estados de visitas
- Las notificaciones de visita de Mobile Caregiver+
- Completar una visita programada
- Iniciar una visita programada
- Agregar notas de visitas y enviar alertas
- Agregar notas de servicio para servicios asignados
- Editar notas de servicio existentes para servicios asignados
- Configurar los servicios y tareas
- Ajustar la duración de servicio(s) facturable(s)
- Recoger la firma del partícipe
- No se ha recogido ninguna firma (No Signature Gathered)
- Firmante alternativo
- La firma del cuidador
- Completar una visita en modo offline
- Cancelar una visita

## 6.1 Gestionar visitas programadas

Cuando abre la aplicación Mobile Caregiver+, se abre en la página principal y muestra su horario para el día actual. La vista de programación predeterminada es 'Hoy'.

1. Toque la lista desplegable de período de tiempo en la esquina superior derecha para elegir otro período de tiempo: **La semana Pasada, Esta semana, La semana que viene, o últimos 45 días.**
2. Desde la lista, seleccione un periodo de tiempo para el que sea ver las visitas programadas.



*Nota: Desde la lista de visitas, toque la visita programada que quiere completar o cancelar.*

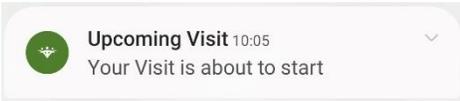
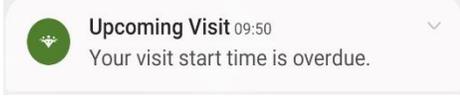
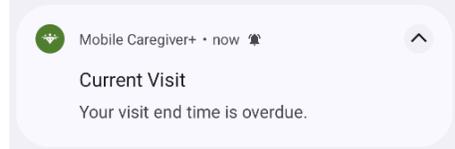
## 6.2 Los estados de visitas

Cada visita programada está en uno de los siguientes estados. El estado e icono muestra en la parte derecha de cada visita programada.

Icono de estado de visitas	Estado	Descripción
 <i>Completada</i>	<b>Completada</b>	Visita completada correctamente dentro del tiempo programada
 <i>Completadas, Tarde</i>	<b>Completadas, Tarde</b>	Visita completada correctamente después del tiempo programada
 <i>En Progreso</i>	<b>En Progreso</b>	La visita está actualmente en progreso y dentro del tiempo programado.
 <i>En Progreso, Tarde</i>	<b>En Progreso, Tarde</b>	La visita está actualmente en progreso, sin embargo, se inició tarde o superando la hora de finalización programada.
 <i>Perdida</i>	<b>Perdida</b>	La visita no se completó en un dispositivo EVV, no hay registro de datos de visita.
 <i>No Empezadas, Tarde</i>	<b>No Empezadas, Tarde</b>	La hora de inicio de la visita ya ha pasado, sin embargo, el servicio no se ha iniciado en el dispositivo EVV.
 <i>Sin empezar</i>	<b>Sin empezar</b>	Visita programada para una fecha / hora futura, es decir, más tarde en el día, al día siguiente, etc.

### 6.3 Las notificaciones de visita de Mobile Caregiver+

Cuando está activada la opción de [Notificaciones](#), Mobile Caregiver+ mostrará alertas de notificaciones para las visitas programadas en los dispositivos móviles EVV en las siguientes condiciones:

La condición	Mensaje	Notificación
<b>15 minutos antes de las próximas visitas programadas para comenzar. Su visita está a punto de comenzar.</b>	Su visita está a punto de comenzar.	
<b>5 minutos después de la hora de inicio programada, para visitas que no se iniciaron en o antes de la hora programada.</b>	El inicio de su visita está atrasado.	
<b>5 minutos después de la hora de finalización programada, para las visitas que no finalicen en o antes de la hora programada.</b>	La hora de finalización de su visita está atrasada.	

## 6.4 Completar una visita programada

La aplicación permite a los cuidadores revisar sus horarios, obtener indicaciones paso a paso para llegar a una ubicación, y verificar los detalles de la visita en función de la ubicación.

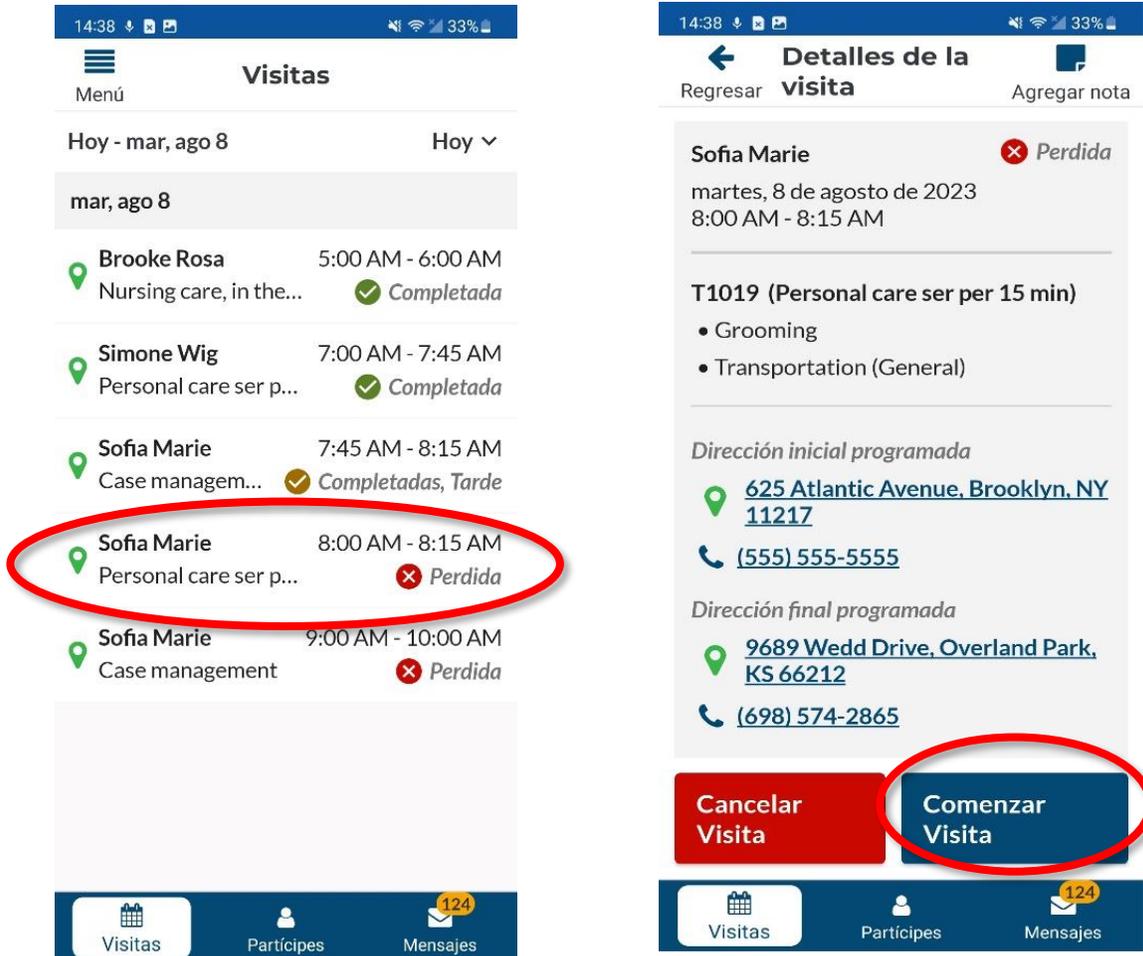
La aplicación de Mobile Caregiver+:

- Se personaliza y muestra su programa, el plan de cuidados completo del paciente con detalles de servicio y el perfil del paciente.
- Permite la validación y verificación de servicios con firma electrónica.
- Le permite a usted y al administrador de su agencia proveedora comunicarse de forma segura.

### 6.4.1 Iniciar una visita programada

Para iniciar una visita:

- i. Desde la lista de visitas, toque la visita programada que necesita completar.
- ii. Toque **Comenzar Visita** para iniciar la visita; la hora y fecha actual se registran como la hora y fecha reales de la visita.



*Nota: Sólo pueden iniciar las visitas programadas para el día actual. No se pueden iniciar visitas pasadas ni futuras en un día diferente.*

*Antes de iniciar una visita, los cuidadores pueden revisar los detalles de los servicios y tareas que estén programados para completarse en la pantalla detalles de la visita.*

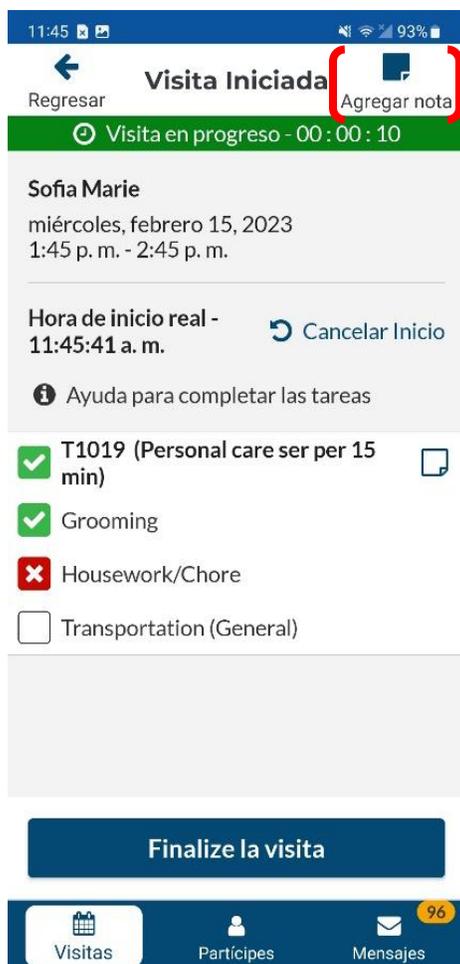
## 6.4.2 Agregar notas de visitas y enviar alertas

Puede agregar notas de visita abriendo cualquier visita programada para un partícipe. Las notas se pueden agregar en una visita futura, visitas completadas y/o visitas perdidas. Las notas urgentes se pueden marcar como alertas y enviarse a los administradores del proveedor como mensajes de texto compatibles con HIPAA.

**Advertencia:** Debe cumplir con las reglas y políticas de su agencia y/o pagador cuando agrega notas.

Para agregar una nota de visita:

- i. Toque en la visita programada para un partícipe que desea agregar una nota.
- ii. Toque en el icono **Agregar nota**, , ubicado en la esquina superior derecha de la pantalla.



Si la visita está programada para varios partícipes, el sistema muestra una lista desplegable que permite a los cuidadores seleccionar el perfil de Mobile Caregiver+ al que se agrega la nota de visita.

**Nota:** Si la visita está programada para varios participantes, el sistema muestra una lista desplegable que permite a los cuidadores seleccionar el perfil de Mobile Caregiver+ al que se agrega la nota de visita.

- iii. Escriba la nota que desea agregar en el campo **Cree nota** de la pantalla de **Notas de la visita**.
- iv. Para enviar la nota a su administrador, marque la casilla **Alertar a mi administrador**,  Alertar a mi administrador. Esto enviará la nota como un mensaje de texto compatible a HIPAA a su administrador de proveedor.
- v. Toque el botón **Agregar nota** para guardar la nota.



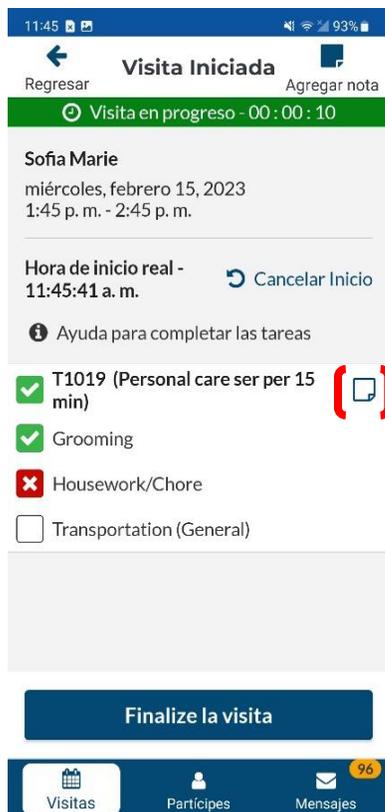
Si la opción **Alertar a mi administrador** estaba activada, la nota se enviará al portal de proveedores de Mobile Caregiver+ y se mostrará en la **bandeja de entrada del tablero**.

### 6.4.3 Agregar notas de servicio para servicios asignados

**Advertencia:** Debe seguir las reglas establecidas por su agencia y/o pagador con respecto a la adición de notas. Cuidadores solo pueden agregar Notas de servicio para las visitas programadas en el estado de *En progreso*, o *En progreso, tarde*.

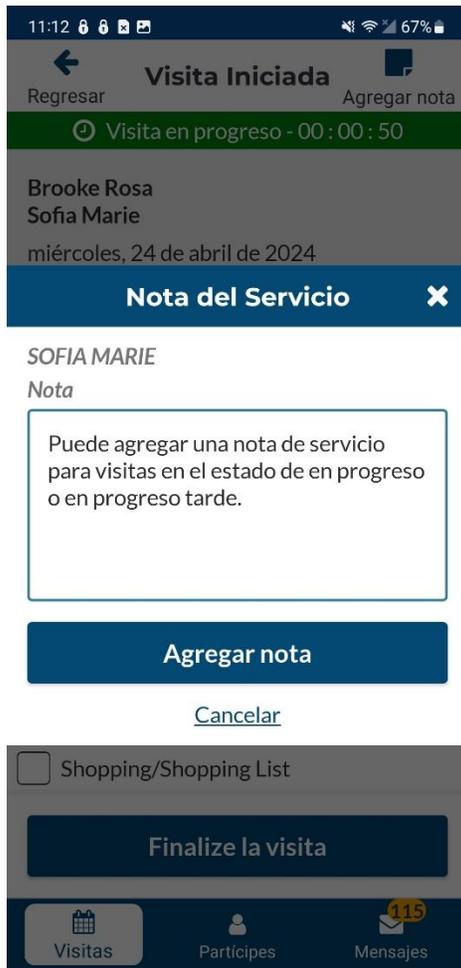
Para agregar una **nota de servicio** para un partícipe:

- i. Toque el icono **Agregar nota de servicio**,  ubicado en el Código de Procedimiento correcto de un servicio asignado para cualquier visita que esté actualmente **En progreso**, o **En progreso, tarde**.



Si la visita está programada para varios partícipes, el sistema muestra una lista desplegable que permite a los cuidadores seleccionar el perfil de Mobile Caregiver+ al que se agrega la nota de servicio.

**Nota:** El sistema mostrará un icono azul, , indicando una nota existente o que se ha agregado una nota de servicio. Puede agregar una nota de servicio separada para cualquier partícipe adicional que esté programado en la visita, haciendo un clic en el icono azul de la nota de servicio.



- ii. Escriba la nota que desea agregar en el campo **Nota** del cuadro de diálogo **Nota del Servicio**.
- iii. Toque **Agregar nota** para guardar la nota de servicio.

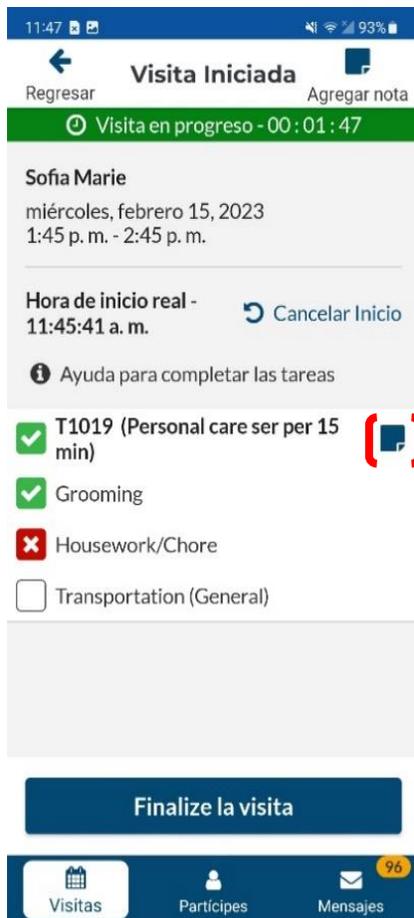
#### 6.4.4 Editar notas de servicio existentes para servicios asignados

Los cuidadores pueden editar la Nota de servicio existente haciendo clic en el icono azul. Si la visita está programada para múltiples participantes, el sistema muestra una lista desplegable, lo que permite a los cuidadores editar la nota existente para un participante o seleccionar un perfil de Mobile Caregiver+ al que agregar una nota de servicio.

**Advertencia:** Debe seguir las reglas establecidas por su agencia y/o pagador con respecto a la adición de notas. Los cuidadores solo pueden agregar Notas de servicio para las visitas en el estado de *En progreso* o *En progreso, tarde*.

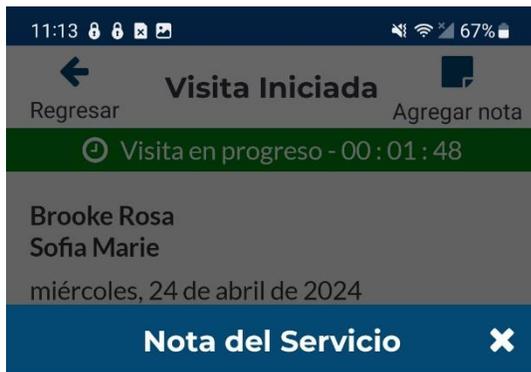
Para editar una nota de servicio existente:

- i. Toque en icono **Editar una nota de servicio**,  ubicado en el Código de Procedimiento correcto de un servicio asignado para cualquier visita que esté actualmente **En progreso**, o **En progreso, tarde**.



Si la visita está programada para varios participantes, el sistema muestra una lista desplegable que permite a los cuidadores seleccionar el perfil de Mobile Caregiver+ al que se agrega la nota de servicio.

- ii. Edite la nota existente.
- iii. Toque el comando **Actualizar nota** para guardar los cambios; Toque **Eliminar nota** para borrar la nota existente.
- iv. Si toque **Eliminar nota**, el sistema mostrará un diálogo que le dará las opciones de **Eliminar** la nota o **Cancelar** y volver a la pantalla de la visita en progreso.



SOFIA MARIE

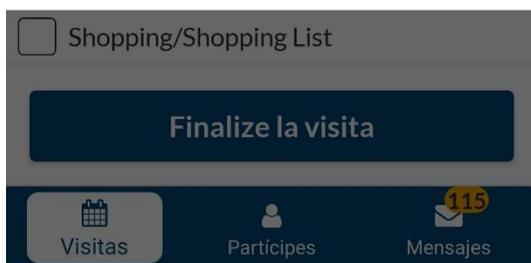
Nota

Puede agregar una nota de servicio para visitas en el estado de en progreso o en progreso tarde.

Puede actualizar una nota de servicio o borrar la nota.

**Actualizar nota**

 [Eliminar nota](#)



**Confirmar**

¿Estás seguro de que quieres eliminar esta nota?

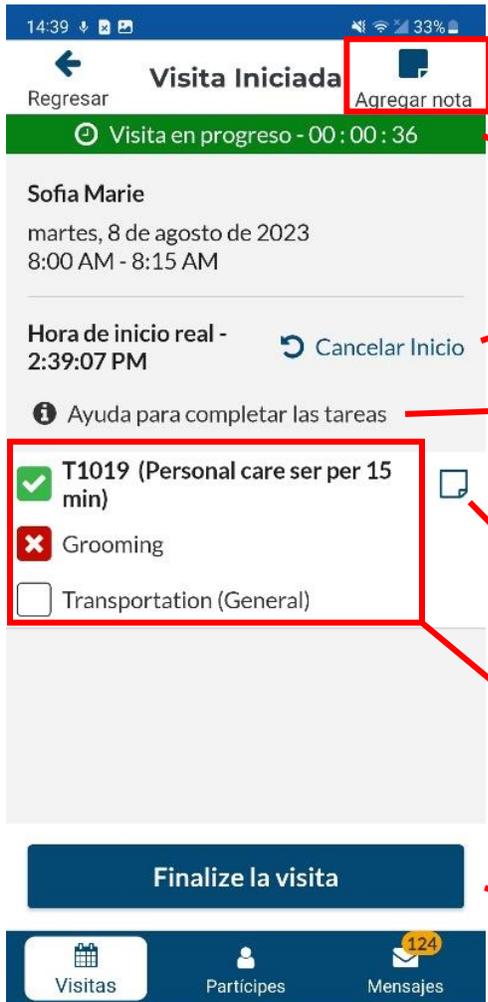
**Cancelar** **Eliminar**



### 6.4.5 Configurar los servicios y tareas

Por defecto, todos los servicios se marcarán como completos y las tareas no completadas.

- i. Configure si el servicio y tarea para indicar si está completado, no completado, o rechazado.
- ii. Marque la casilla correspondiente a cada tarea completada.
- iii. Haga doble clic en las tareas rechazadas por el partícipe – Un **X** rojo aparecerá junto a las tareas que se hayan marcado como rechazadas.
- iv. Después de completar los servicios asignados, toque **Finalizar la visita** para detener el temporizador y mostrar la pantalla de **Resumen de la visita**.



 <b>Agregar nota</b>	Toque para <b>Agregar una Nota</b> de visita al registro de Mobile Caregiver+ de un partícipe.
	<b>Visita en progreso</b> muestra la <b>Duración de la visita</b> del (los) servicio(s).
 <b>Cancelar Inicio</b>	Toque para cancelar una visita que se inició por error.
 <b>Ayuda para completar las tareas</b> <b>INFORMACIÓN</b> Para marcar una tarea como completada, toca la casilla una vez. Toca dos veces para marcar la tarea como rechazada por el cliente. Toca la casilla de nuevo para quitar el estatus e indicar que la tarea no fue completada.	Toque para mostrar un cuadro de información que contiene información sobre cómo marcar las tareas como completas, incompletas, o rechazada.
 <b>Agrega una nota de servicio</b>	Toque para agregar una nota de servicio de un registro de Mobile Caregiver+ de un partícipe.
<b>Servicios y tareas</b> <input checked="" type="checkbox"/> Completada <input checked="" type="checkbox"/> Rechazada <input type="checkbox"/> Incompleta	Permite que los cuidadores indiquen el estado de finalización de cada servicio y tarea asignado. ***
<b>Finalize la visita</b>	Toque para finalizar o registrar la salida de una visita



*Notas de servicio sólo se pueden agregar notas de servicio visitas que estén en progreso y programadas para único partícipe.*

*Dependiendo del pagador y de los programas en los que estén inscritos para los partícipes, es posible que se requiera que los cuidadores ingresen notas para cualquier tarea asignada que no se haya completado. Consulte [Agregar notas y enviar alertas](#) para obtener más información.*

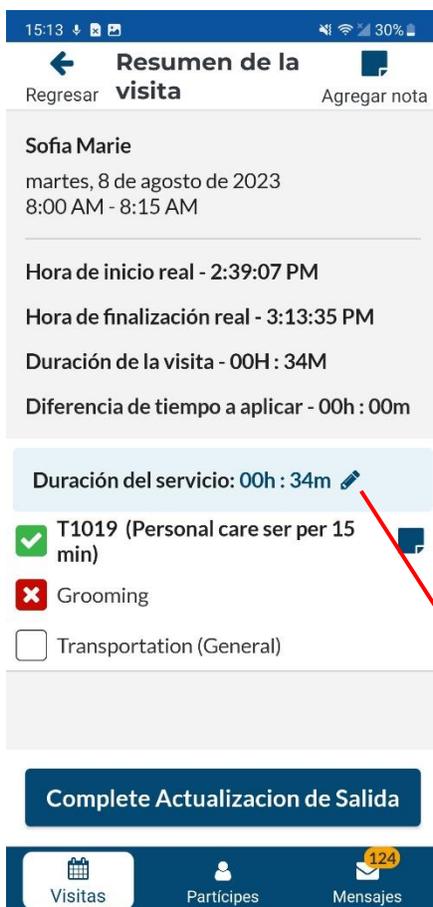


### 6.4.6 Ajustar la duración de servicio(s) facturable(s)

Cuidadores pueden ajustar manualmente la cantidad de duración(es) de servicio(s) facturable(s).

Para ajustar la cantidad de tiempo que se facturará por un servicio:

- i. Haga clic en el icono, ✎, junto a un servicio y configure manualmente la **Duración del servicio**.
- ii. Haga clic en **OK** para guardar la **Duración del servicio** ajustado manualmente.



15:13 30%

← Resumen de la visita Agregar nota

Sofía Marie  
martes, 8 de agosto de 2023  
8:00 AM - 8:15 AM

Hora de inicio real - 2:39:07 PM  
Hora de finalización real - 3:13:35 PM  
Duración de la visita - 00H : 34M  
Diferencia de tiempo a aplicar - 00h : 00m

Duración del servicio: 00h : 34m ✎

T1019 (Personal care ser per 15 min) ✎  
 Grooming  
 Transportation (General)

**Complete Actualización de Salida**

Visitas Participes Mensajes 124

Esta pantalla muestra:

- **Hora de inicio real** – la hora que el cuidador comenzó la visita usando el dispositivo.
- **Hora de finalización real** – La hora que el cuidador finalizó la visita usando el dispositivo.
- **Duración de la visita** – La duración total para la visita registró por el temporizador.
- **Duración del servicio** – El tiempo por el que se facturará el servicio.

Los proveedores pueden ajustar la duración del servicio con el

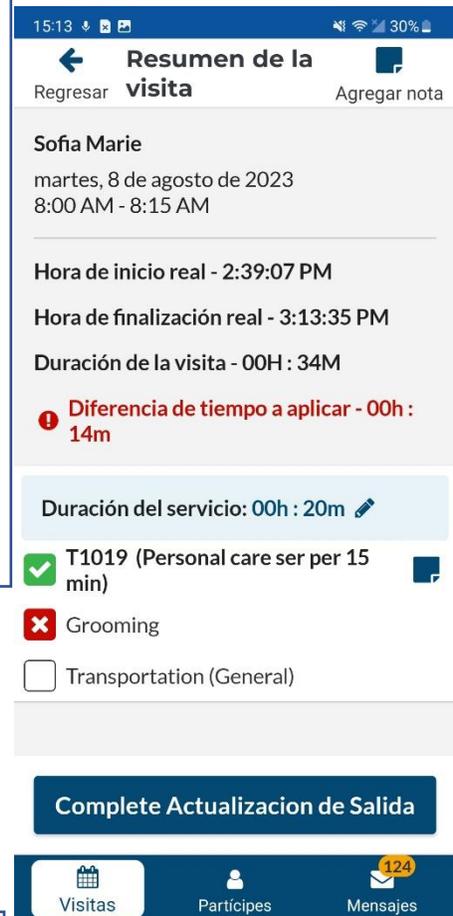
icono de editar, ✎.

**Establecer duración**

Hora	Minutos
23	19
0	20
1	21

OK

El tiempo de servicio puede ser igual o menor que la duración grabada de la visita.  
**Advertencia:** El tiempo de servicio no puede ser mayor que el tiempo de visita documentado.



15:13 30%

← Resumen de la visita Agregar nota

Sofía Marie  
martes, 8 de agosto de 2023  
8:00 AM - 8:15 AM

Hora de inicio real - 2:39:07 PM  
Hora de finalización real - 3:13:35 PM  
Duración de la visita - 00H : 34M  
**Diferencia de tiempo a aplicar - 00h : 14m**

Duración del servicio: 00h : 20m ✎

T1019 (Personal care ser per 15 min) ✎  
 Grooming  
 Transportation (General)

**Complete Actualización de Salida**

Visitas Participes Mensajes 124



*Nota: Puede configurar la duración del tiempo de servicio para que sea igual o menor que la **Duración de la visita**. El campo, **Diferencia de tiempo a aplicar** muestra cualquier diferencia en la cantidad de tiempo entre la **Duración de la visita** y la **Duración del servicio facturable**.*

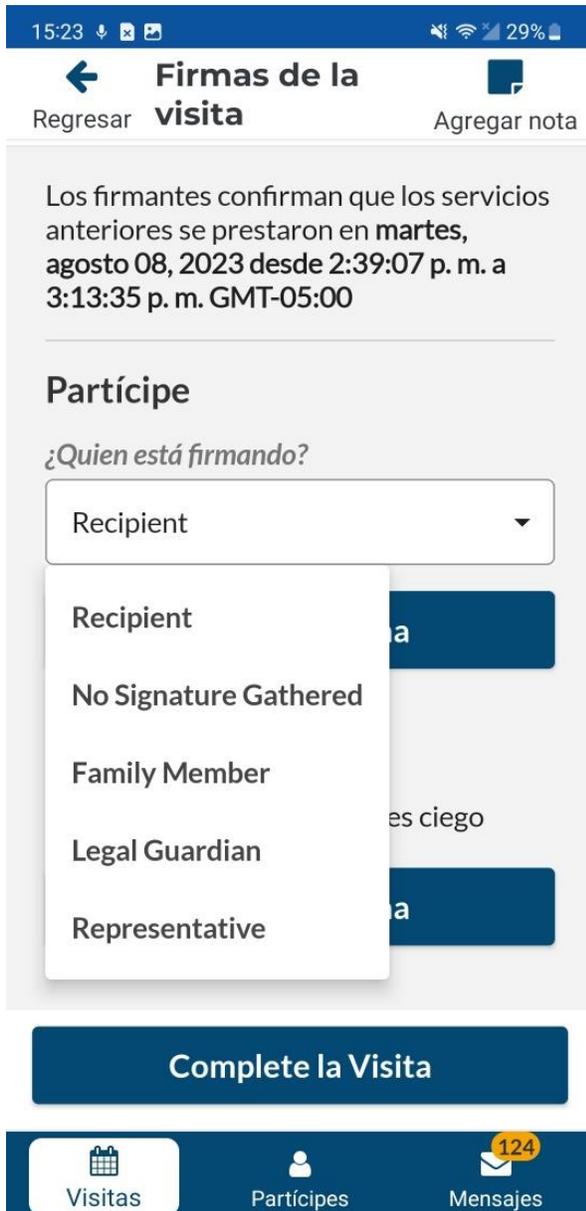
**ADVERTANCIA:** *Desmarcar un servicio asignado se establecerá el tiempo facturable en 0, cero; debe volver a ingresar, configurar, el tiempo facturable para cualquier servicio completado que no esté marcado.*

- iii. Después de revisar y ajustar la(s) tarea(s) completada(s) y/o La(s) hora(s) facturable(s), haga clic en **Complete Actualización de Salida** para mostrar la pantalla de firma.



#### 6.4.7 Recoger la firma del partícipe

- i. Debajo la palabra Partícipe, toque **¿Quién está firmando?**
- ii. Desde el submenú, escoja **Recipient** (Partícipe).
- iii. Toque el botón **Capturar Firma**,  .



*Nota: Si el partícipe que recibe servicios no puede firmar, seleccione **No Signature Gathered** o si alguien más está firmando, seleccione el firmante alternativo (siga los pasos siguientes).*

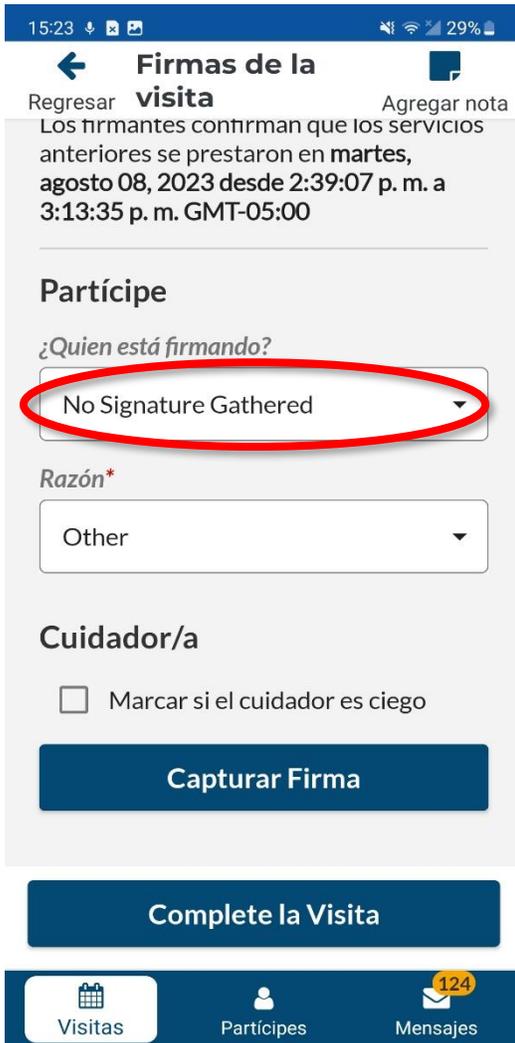
- iv. Entregue el dispositivo móvil al partícipe y pídale que lo firme.
- v. Haga clic en el botón **Confirmar Firma** para guardar la firma; si la partícipe firma, vaya al paso, [La firma del cuidador](#).



*Nota: Puede tocar el comando **Borrar firma** para borrar la firma actual y hacer que el partícipe vuelva a firmar, o puede tocar en **Descartar firma** para volver a la pantalla anterior y seleccionar un “¿Quién firma?” diferente opción.*

#### 6.4.8 No se ha recogido ninguna firma (No Signature Gathered)

- i. Desde el submenú, **¿Quién está firmando?**, seleccione **No Signature Gathered**.
- ii. Toque la razón por el que no se puede capturar ninguna firma.



15:23 29%

← Firmas de la visita

Regresar Agregar nota

Los firmantes confirman que los servicios anteriores se prestaron en **martes, agosto 08, 2023** desde 2:39:07 p. m. a 3:13:35 p. m. GMT-05:00

**Partícipe**

¿Quién está firmando?

No Signature Gathered

Razón\*

Other

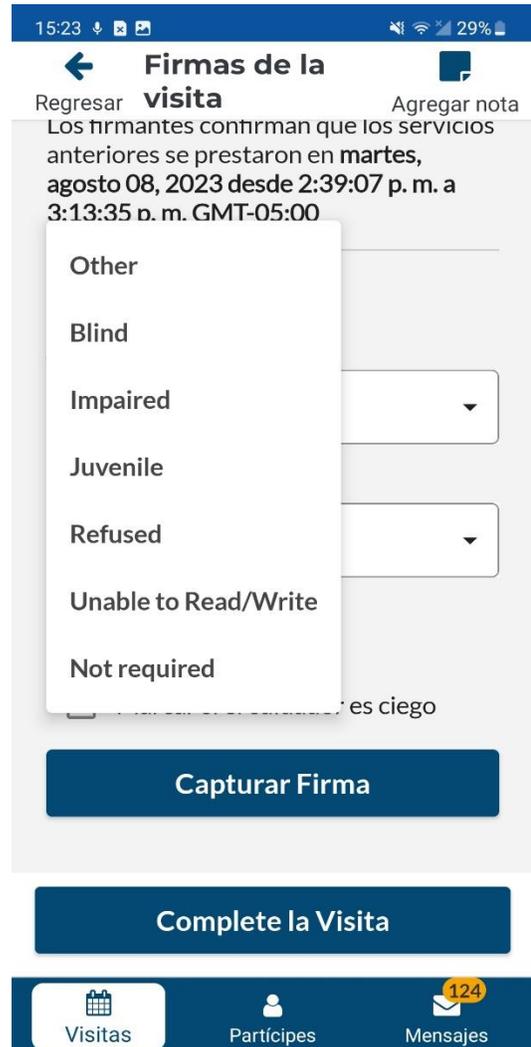
Cuidador/a

Marcar si el cuidador es ciego

Capturar Firma

Complete la Visita

Visitas Participes Mensajes 124



15:23 29%

← Firmas de la visita

Regresar Agregar nota

Los firmantes confirman que los servicios anteriores se prestaron en **martes, agosto 08, 2023** desde 2:39:07 p. m. a 3:13:35 p. m. GMT-05:00

Other

Blind

Impaired

Juvenile

Refused

Unable to Read/Write

Not required

Capturar Firma

Complete la Visita

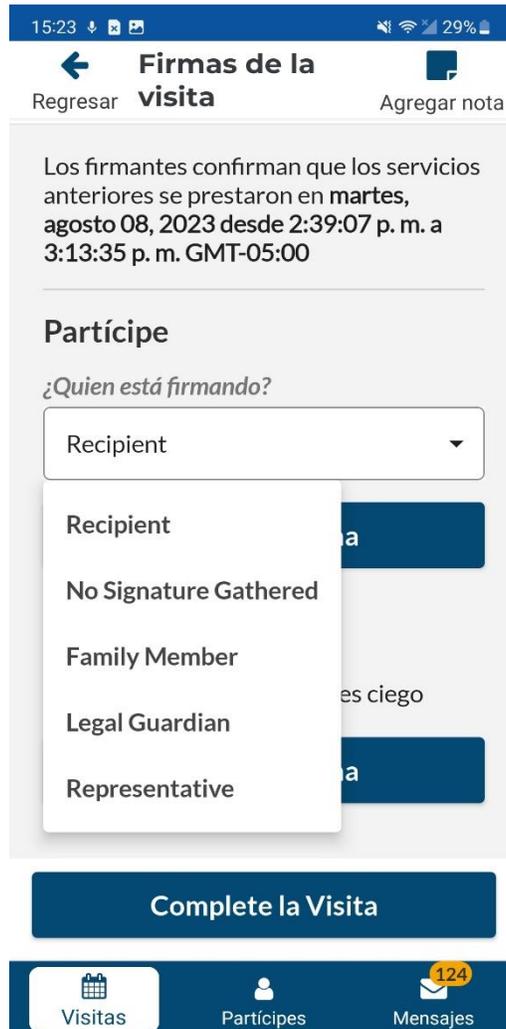
Visitas Participes Mensajes 124

*Nota: Se requiere seleccionar una **Razón** si no se puede recoger ninguna firma. Al seleccionar la opción No Signature Gathered, se renuncia la firma de partícipe.*



#### 6.4.9 Firmante alternativo

- i. Desde el submenú, **¿Quién está firmando?**, seleccione un firmante alternativo.



- ii. Entregue el dispositivo móvil al usuario alternativo y pídale que lo firme.
- iii. Haga clic en el comando **Confirmar Firma** para guardar la firma.

*Nota: Toque el comando **Borrar firma** para borrar la firma actual y hacer que el usuario alternativo vuelva a hacer su firma, o bien toque **Descartar firma** para volver a la pantalla anterior y seleccione un “¿Quién firma?” diferente opción.*



#### 6.4.10 La firma del cuidador

- i. Debajo la palabra **Cuidador/a**, toque el botón **Capturar Firma**.



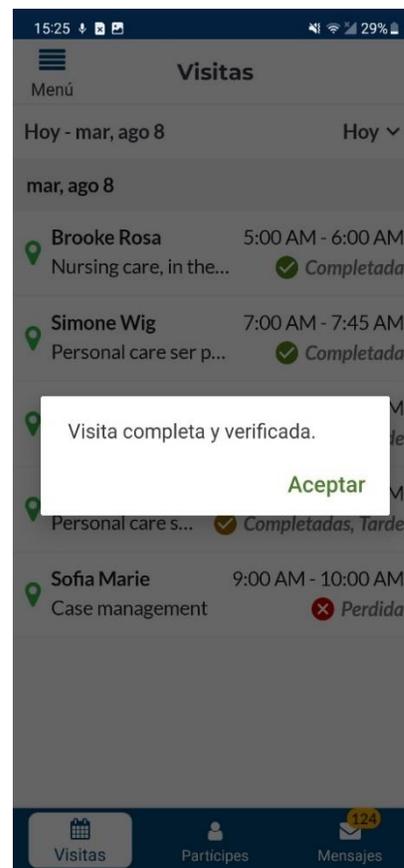
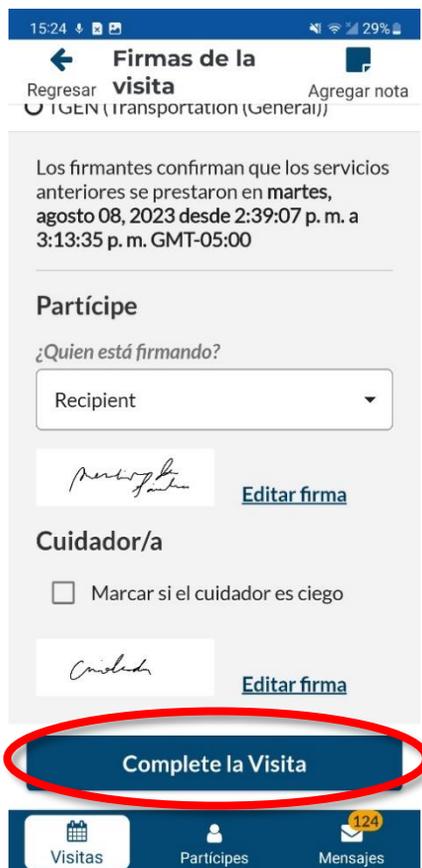
- ii. El cuidador debe firmar la pantalla.
- iii. Toque **Capturar Firma** para guardar la firma.

*Nota: Toque el comando **Borrar firma** para borrar la firma actual y hacer que el usuario alternativo vuelva a hacer su firma, o bien toque **Descartar firma** para volver a la pantalla anterior y seleccione un “¿Quién firma?” diferente opción.*



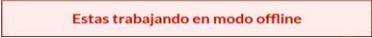
iv. Toque **Complete la Visita** para finalizar la visita.

*Nota: La visita completada se mostrará en la lista de visitas con un estado de completada o completada, tarde.*



## 6.5 Completar una visita en el modo offline

La aplicación Mobile Caregiver+ le permite completar visitas en sin conexión a Internet, o lugares donde no hay WI-FI, ni servicios celulares disponibles. Esto se denomina funcionamiento en modo OFFLINE.

*Nota: Si un usuario de Mobile Caregiver+ se muda físicamente a un área geográfica donde no hay conexión a Internet para realizar una visita, el sistema cambiará automáticamente al modo sin conexión; la aplicación mostrará una notificación, "Estas trabajando en modo offline," en letras rojas sobre un fondo rojo en la parte inferior de la pantalla,*  .

**Advertencia:** No se pueden programar visitas desde la aplicación móvil de Mobile Caregiver+ mientras la aplicación está en modo offline. Todas las visitas deben programarse desde ubicaciones con conexión a Internet.

Para completar visita(s) en áreas sin Internet, debe iniciar sesión en Mobile Caregiver+ desde una ubicación con acceso a Internet **ANTES DE** entrar el área sin conexión.

Cuando inicie sesión en la aplicación Mobile Caregiver+, el sistema descargará automáticamente sus visitas programadas en su dispositivo móvil. Podrá completar las visitas programadas descargadas del servidor EVV, incluso áreas sin conexión.

Mobile Caregiver+ cambiará automáticamente al modo offline cuando detecte que no hay conexión a Internet. El sistema mostrará una notificación en la parte inferior de la pantalla que indica cuándo la aplicación ha cambiado al modo offline. Mobile Caregiver+ volverá automáticamente al modo en línea cuando detecte una conexión a Internet.

Los cuidadores pueden completar las visitas como lo harían normalmente en modo offline; cuando el cuidador presiona "**Complete la Visita**" para cargar los datos de la visita, el sistema mostrará un aviso de que no hay señal disponible para conectarse a Internet; la aplicación le dará la opción de "**Someta más tarde.**"

Cuando presiona **Someta más tarde**, los datos encriptados de la visita se almacenan en su dispositivo local hasta que inicie sesión desde un lugar con conexión a Internet.

*Nota: Los cuidadores no podrán iniciar sesión en la aplicación sin conexión a Internet. Cuando complete las visitas en modo Offline, no cierre la sesión de la aplicación móvil hasta que haya completado todas las visitas programadas en modo offline.*

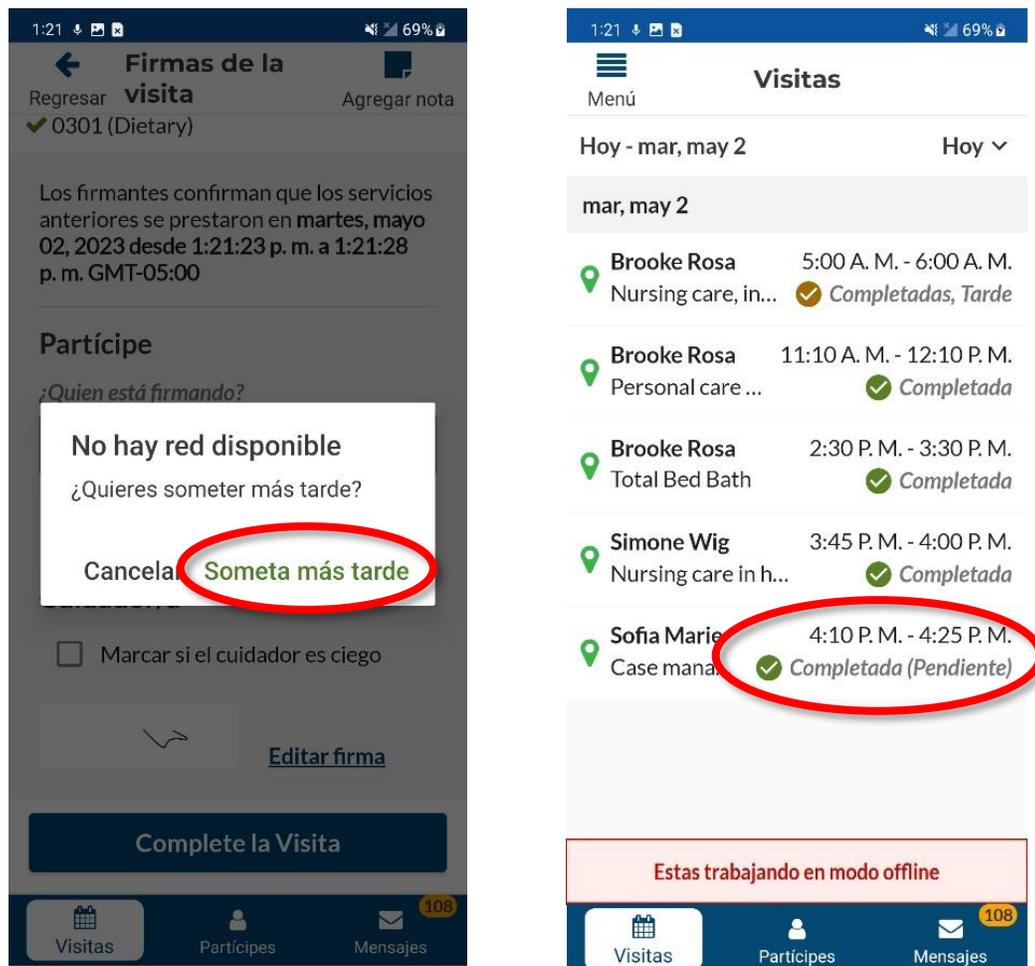


Para completar visitas en el modo offline:

1. Iniciar y completar la visita como lo haría normalmente. Consulte [Iniciar y completar una visita](#) si necesita ayuda.

*Después de presionar **Completar visita**, el sistema mostrará una advertencia, indicando que **No hay red disponible** para conectarse a Internet. El sistema le pedirá que confirme que los datos de la visita deben enviarse más tarde.*

2. Presiona **Someta más tarde**.

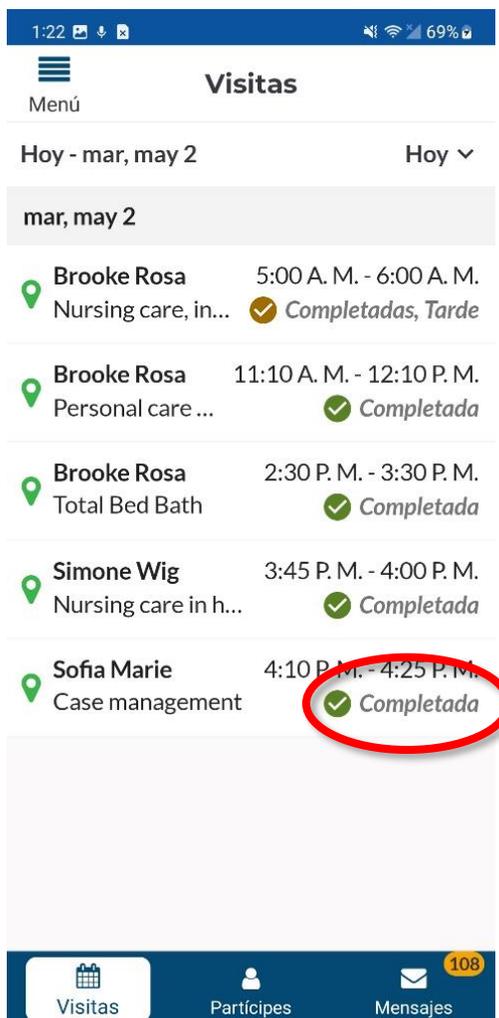


*Nota: Las visitas completadas en modo offline se mostrarán en la lista de visitas de aplicaciones móviles con un estado de **Completada (Pendiente)**.*



*Porque los datos de las visitas sin conexión se almacenan localmente en su smartphone o tableta, el administrador de proveedor no verá los datos hasta que inicie sesión en la aplicación de Mobile Caregiver+ desde una ubicación de que tenga conexión a Internet.*

3. La próxima vez que el usuario se conecte a Internet e inicie sesión en la aplicación Mobile Caregiver+, el sistema cargará automáticamente todos los datos de la visita almacenados localmente al portal de proveedores y cambiará el estado de la visita a **Completada** o **Completada, Tarde**.

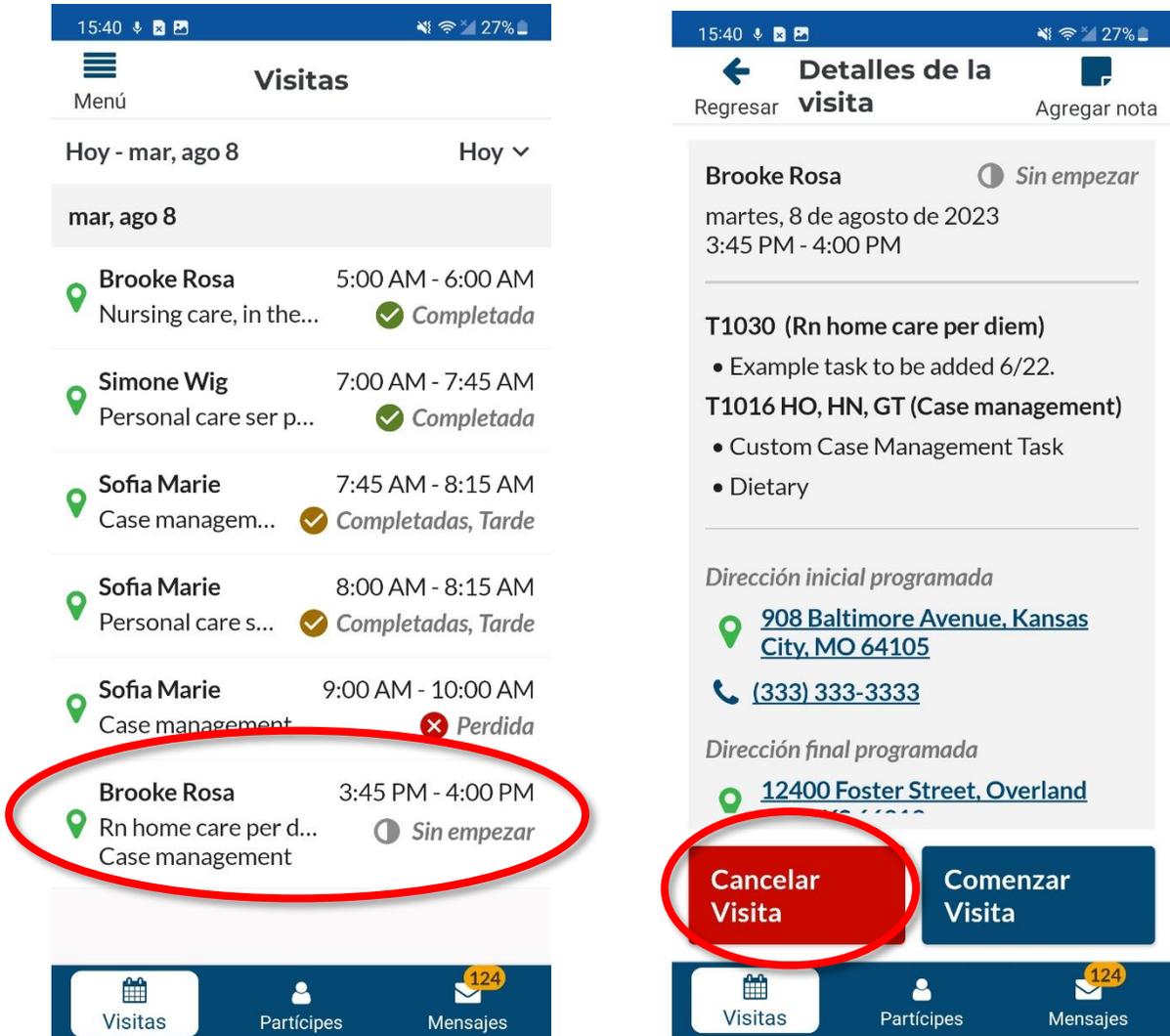


## 6.6 Cancelar una visita

La aplicación Mobile Caregiver permite a los cuidadores cancelar las visitas programadas. Los cuidadores deben seleccionar un código de motivo para cancelar las visitas programadas.

Para cancelar una visita:

1. En la pestaña de **Visitas**, toque la visita que desea cancelar los servicios.
2. Toque **Cancelar visita** para mostrar la pantalla y los campos para cancelar la visita.



**Visitas**

Hoy - mar, ago 8 Hoy ▾

mar, ago 8

Cuidador	Tiempo	Estado
Brooke Rosa Nursing care, in the...	5:00 AM - 6:00 AM	Completada
Simone Wig Personal care ser p...	7:00 AM - 7:45 AM	Completada
Sofia Marie Case managem...	7:45 AM - 8:15 AM	Completadas, Tarde
Sofia Marie Personal care s...	8:00 AM - 8:15 AM	Completadas, Tarde
Sofia Marie Case management	9:00 AM - 10:00 AM	Perdida
<b>Brooke Rosa</b> Rn home care per d... Case management	<b>3:45 PM - 4:00 PM</b>	<b>Sin empezar</b>

**Detalles de la visita**

Regresar Agregar nota

Brooke Rosa Sin empezar

martes, 8 de agosto de 2023  
3:45 PM - 4:00 PM

**T1030 (Rn home care per diem)**

- Example task to be added 6/22.

**T1016 HO, HN, GT (Case management)**

- Custom Case Management Task
- Dietary

Dirección inicial programada

[908 Baltimore Avenue, Kansas City, MO 64105](#)

[\(333\) 333-3333](tel:(333)333-3333)

Dirección final programada

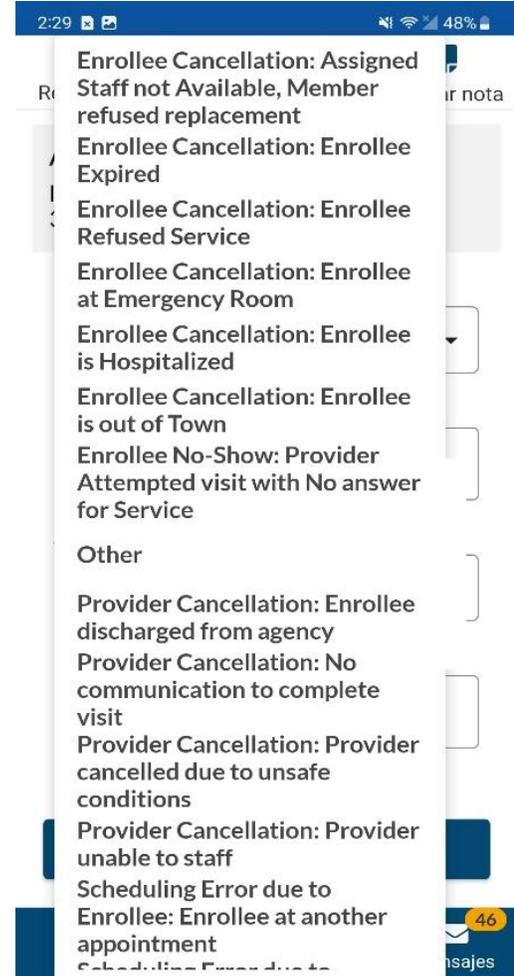
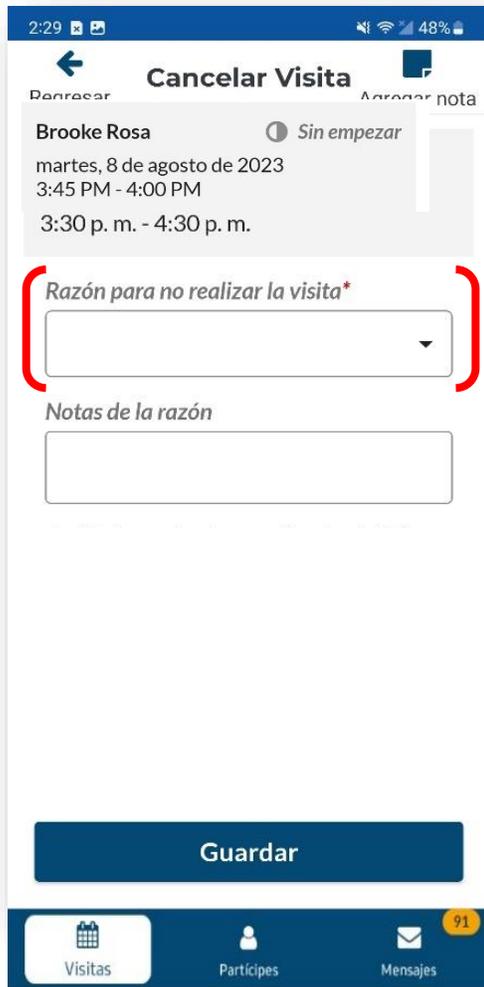
[12400 Foster Street, Overland](#)

**Cancelar Visita** **Comenzar Visita**

Visitas Participes Mensajes 124

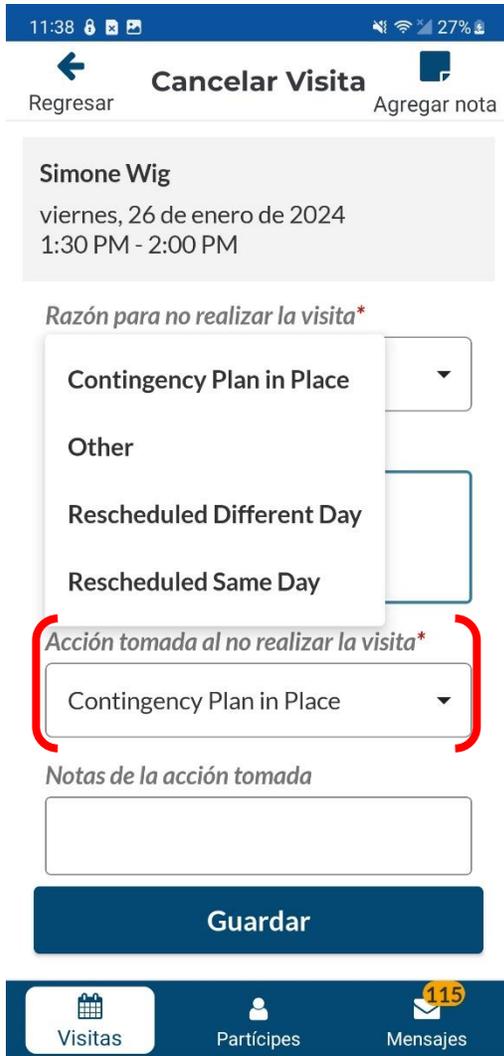


3. Utilice el campo **Razón para no realizar la visita** para seleccionar la acción realizada debido a la visita perdida.
4. Dependiendo del pagador y programa en que los partícipes están inscritos, es posible que los cuidadores tengan que ingresar una nota para cancelar visitas programadas.



*Nota: Dependiendo en el pagador y programa en que los partícipes están inscritos, es posible que los cuidadores tengan que seleccionar una **Acción tomada al no realizar la visita** e ingresar una nota para cancelar la visita programada.*

- Haga clic en el campo **Acción tomada al no realizar la visita** para seleccionar una acción más aplicable para cancelar la visita.



11:38 27%

Regresar **Cancelar Visita** Agregar nota

**Simone Wig**  
viernes, 26 de enero de 2024  
1:30 PM - 2:00 PM

*Razón para no realizar la visita\**

- Contingency Plan in Place
- Other
- Rescheduled Different Day
- Rescheduled Same Day

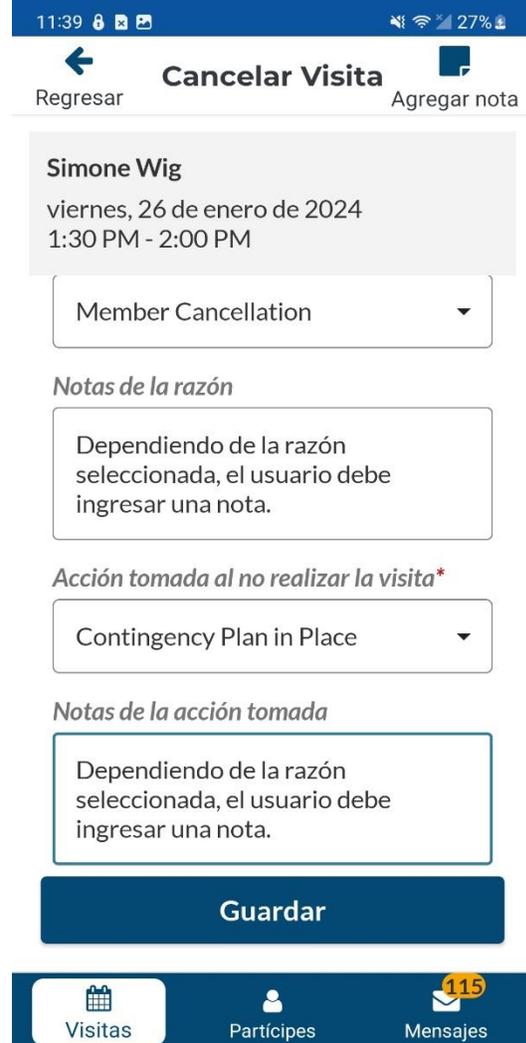
*Acción tomada al no realizar la visita\**

Contingency Plan in Place

*Notas de la acción tomada*

**Guardar**

Visitas Partíipes Mensajes 115



11:39 27%

Regresar **Cancelar Visita** Agregar nota

**Simone Wig**  
viernes, 26 de enero de 2024  
1:30 PM - 2:00 PM

Member Cancellation

*Notas de la razón*

Dependiendo de la razón seleccionada, el usuario debe ingresar una nota.

*Acción tomada al no realizar la visita\**

Contingency Plan in Place

*Notas de la acción tomada*

Dependiendo de la razón seleccionada, el usuario debe ingresar una nota.

**Guardar**

Visitas Partíipes Mensajes 115

- Toque **Guardar** para guardar la información de cancelar la visita programada.

*Nota: Las visitas canceladas se eliminarán de la lista de visitas para el cuidador y aparecerán el portal de proveedores de Mobile Caregiver+ en el estado de **No se puede completar o Incapaz de completar**.*



## 7 Los partícipes

Gestionar los partícipes

Revisar los documentos cargados en el perfil de un partícipe de EVV

Llamar a un partícipe o contacto de emergencia

Obtener indicaciones para llegar a la dirección de un partícipe

Revisar las visitas programadas de un partícipe

Revisar las notas anteriores en el perfil de Mobile Caregiver+ de un partícipe

Agregar o programar una visita nueva

Un cuidador solo puede revisar los datos PHI de los partícipes con los que está asignado a su agencia. Para que un partícipe aparezca en la lista de partícipes de un cuidador, primero debe estar vinculado al partícipe.

Los administradores de proveedores pueden vincular un cuidador con un partícipe usando una de las siguientes opciones:

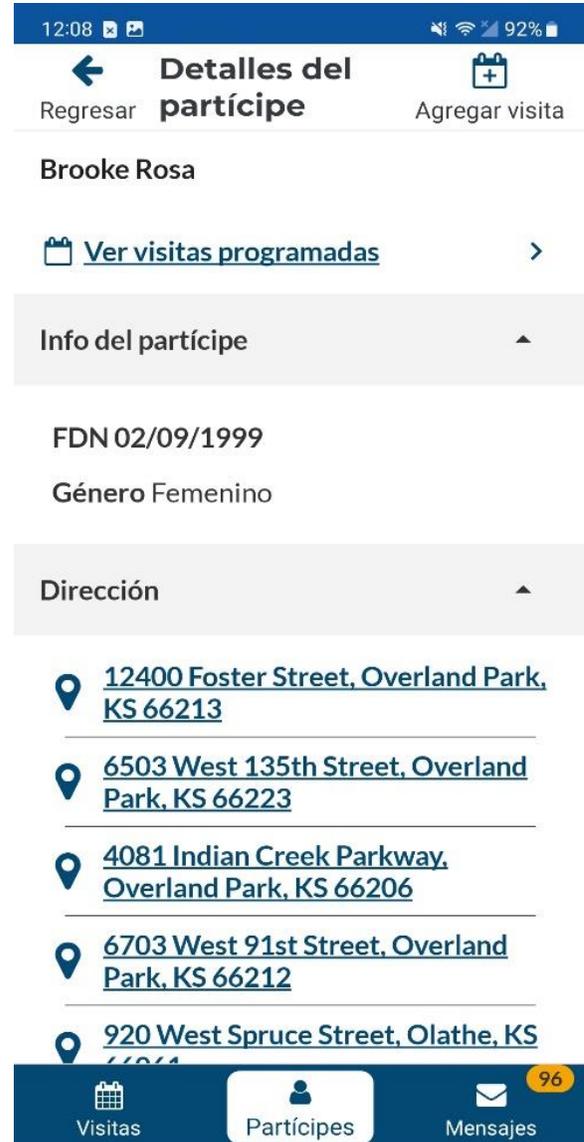
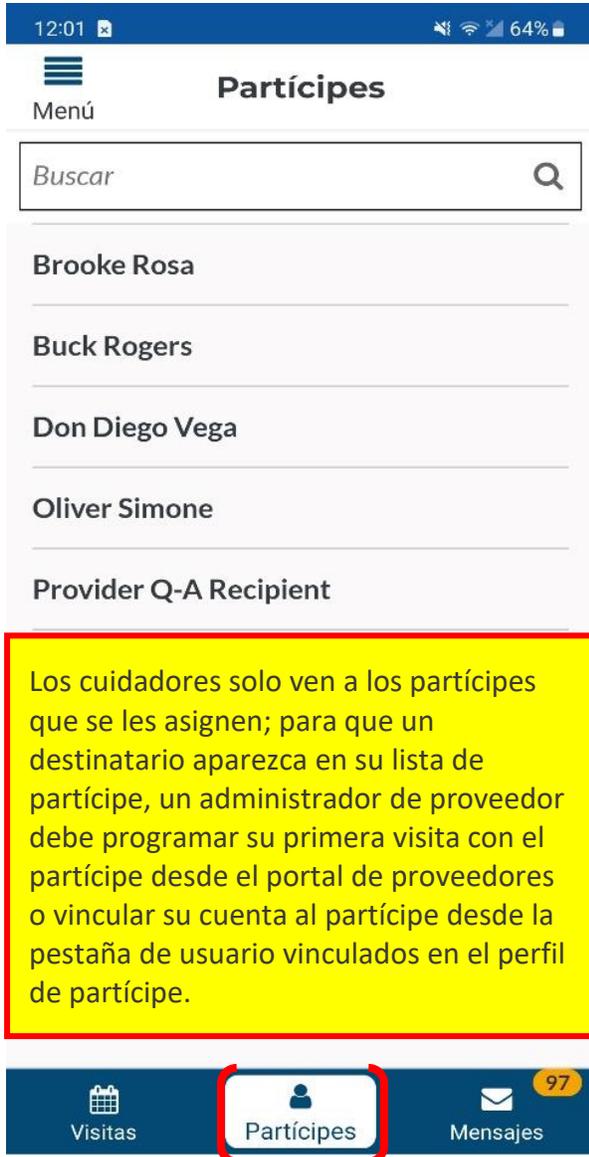
- Programar la primera visita para cada partícipe con un cuidador del portal de proveedores.
- Vincular un partícipe a uno o más cuidadores desde la pestaña usuarios vinculados del perfil de un partícipe de portal de proveedores de Mobile Caregiver+.



## 7.1 Gestionar los partícipes

Para revisar el perfil de EVV de Mobile Caregiver+ de un partícipe:

1. Toque **Partícipes** en la parte inferior de cualquier pantalla.
2. Toque el nombre de partícipe que desea revisar.



*En la pantalla de perfil del partícipe, tiene las funciones:*

- **Agregar una visita** – El usuario puede agregar o programar una nueva visita para el partícipe.
- **Visitas programadas** – Revisar las visitas programadas para el partícipe.
- **Detalles del partícipe** – Muestra la fecha de nacimiento y género de un partícipe.
- **Direcciones** - Revisar la(s) dirección(es) del partícipe, con un toque del pin del mapa o la dirección, para abrir Google Mapa.
- **El número de teléfono** – Muestra una lista de números desde el perfil de Mobile Caregiver+. Puede llamar el número teléfono, al tocar en el icono o el número.
- **Emergencia de contacto** – Muestra una lista de contactos de emergencia del partícipe en el perfil de Mobile Caregiver+. Puede llamar el contacto al presionar el icono o el número del contacto.
- **Documentos** – Muestra documento(s) que han sido cargados por el administrador del sistema, para el perfil EVV de un partícipe. Al tocar los documentos, los documentos descargarán y podrá revisar los contenidos.

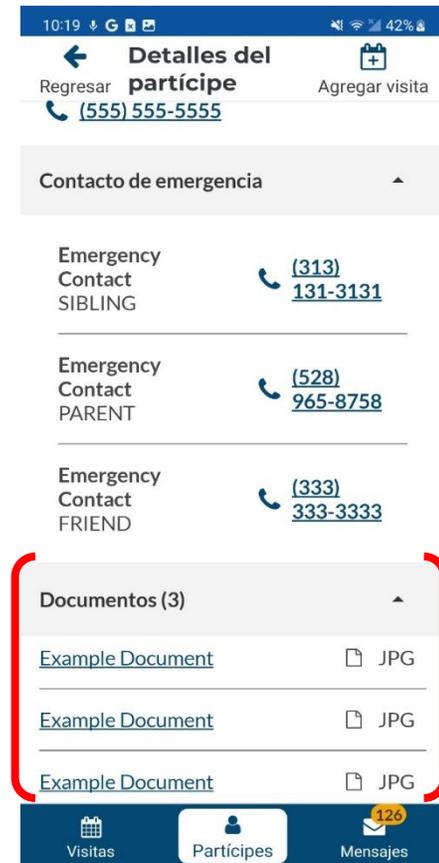
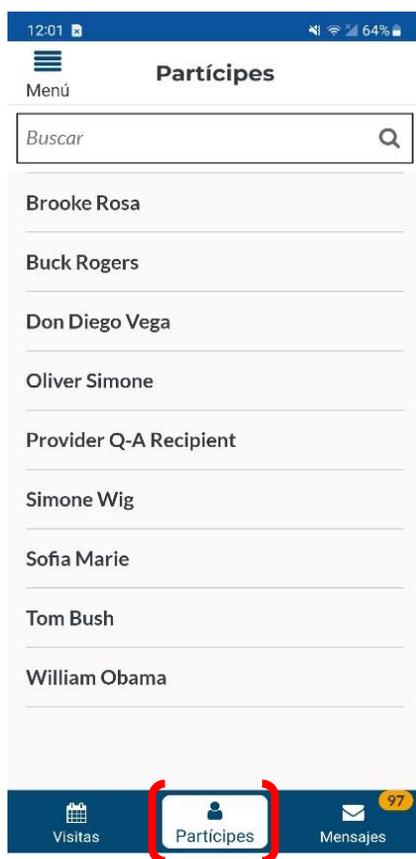


### 7.1.1 Revisar los documentos cargados en el perfil de un partícipe de EVV

Es posible que el administrador del sistema haya escaneado y cargado documentos, como notas de progreso, a un partícipe.

Para revisar los documentos del partícipe:

- i. Toque **Participes** en la parte inferior de cualquier pantalla.
- ii. Toque el nombre de partícipe que desea revisar.
- iii. Desplácese hasta la parte inferior de la pantalla para revisar los documentos disponibles; toque el que desea abrir.
- iv. Toque en el documento para descargar y revisar.

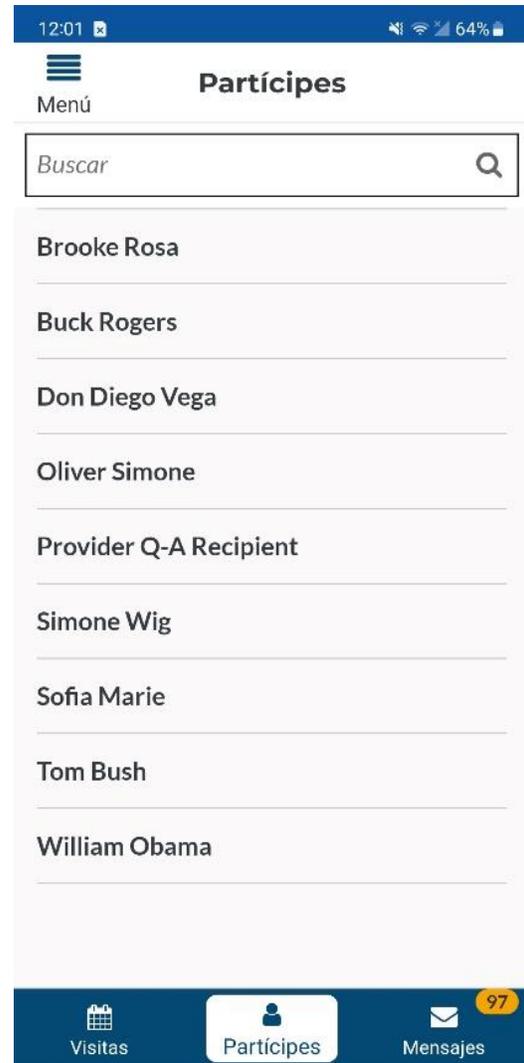
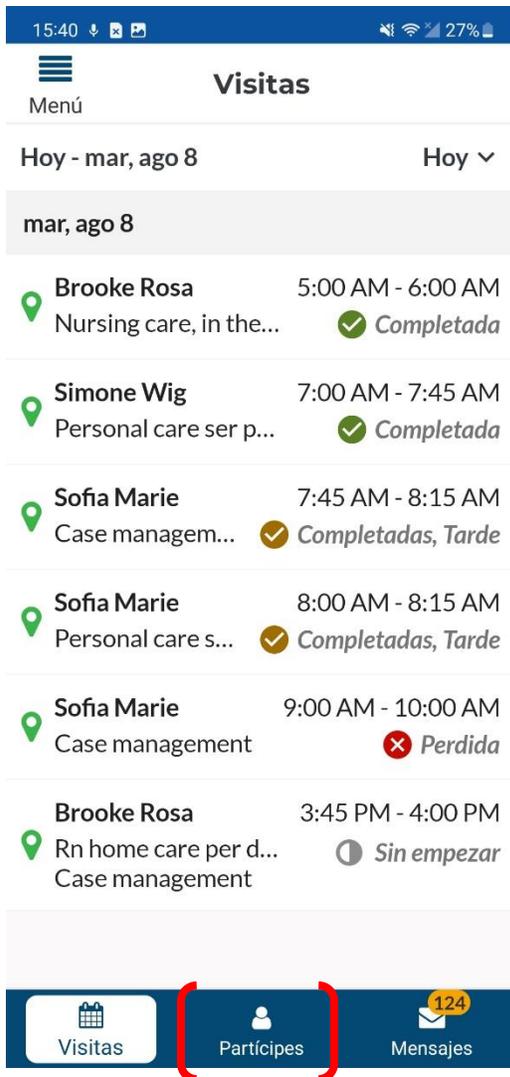


*El sistema mostrará todos los documentos que se han cargado al perfil de Mobile Caregiver+ de un partícipe.*

### 7.1.2 Llamar a un participante o contacto de emergencia

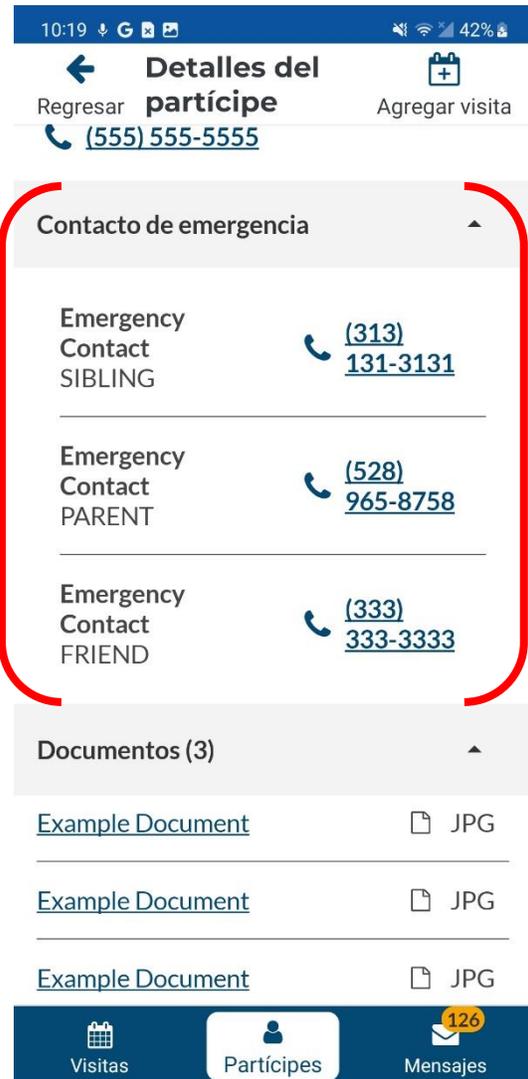
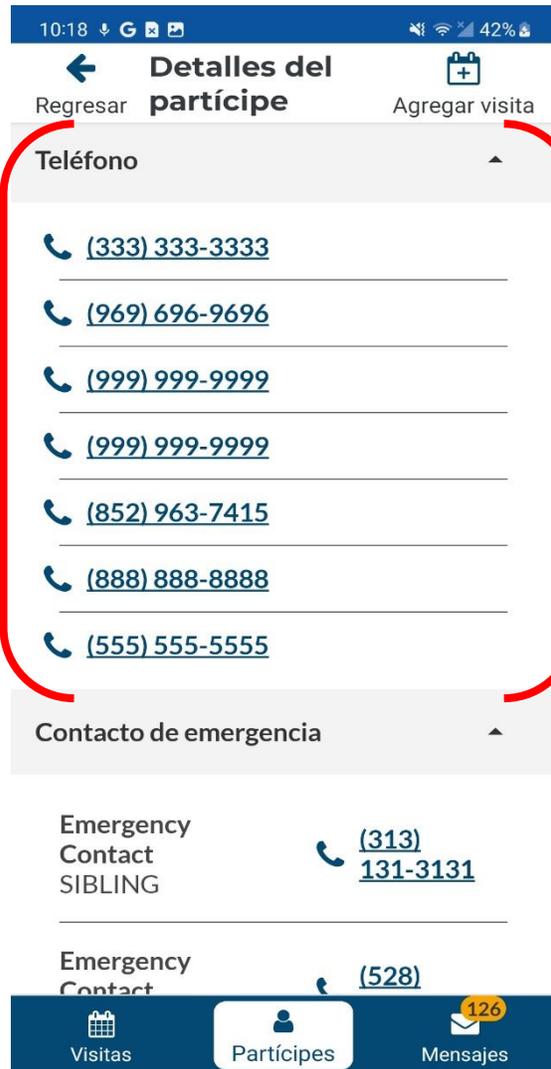
Para llamar a un participante o contacto de emergencia:

- i. Toque **Participante** en la parte inferior de cualquier pantalla.
- ii. Toque el nombre del participante que desea revisar.



- iii. Toque el icono del teléfono junto al partícipe o contacto de emergencia para abrir la función de llamada en tu dispositivo.

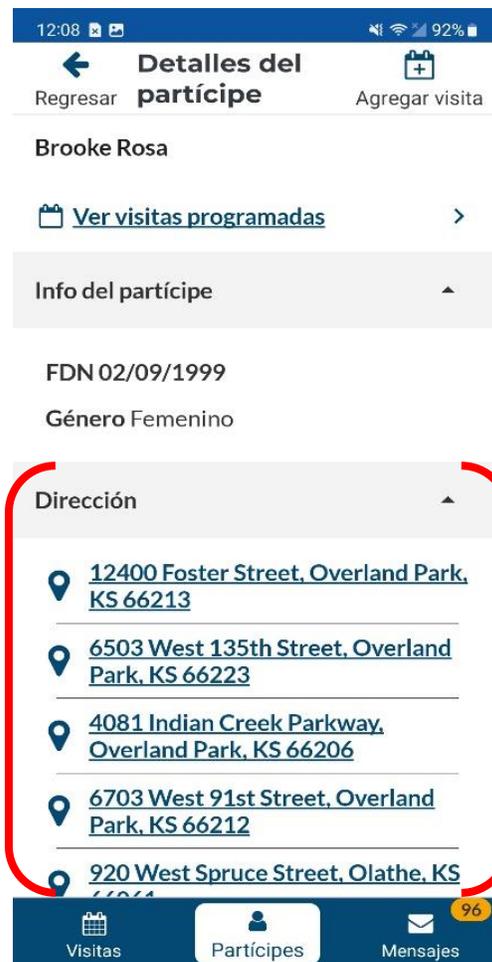
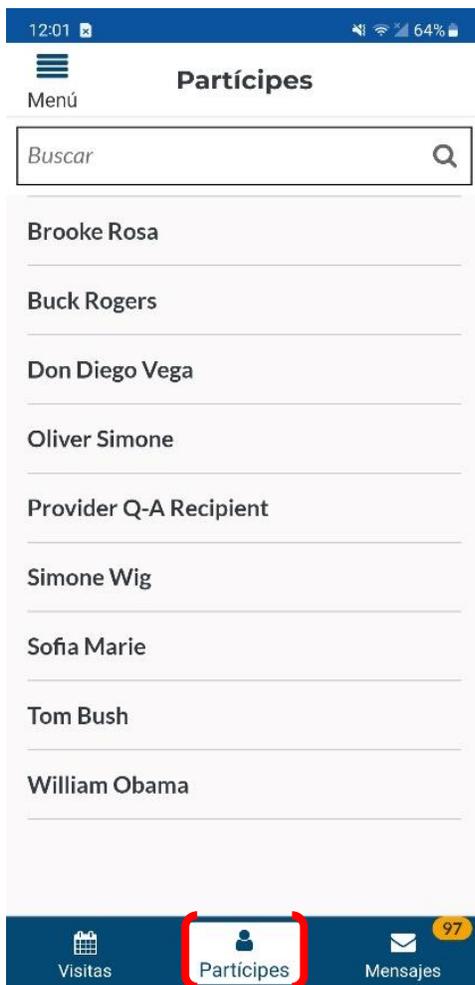
*El número está relleno previamente; realice la llamada como lo haría normalmente.*



### 7.1.3 Obtener indicaciones para llegar a la dirección de un partícipe

Para revisar todas las direcciones registradas de un partícipe en particular y para obtener indicaciones para llegar a una ubicación:

- i. Seleccione una visita o toque el icono **Partícipe** en la parte inferior de cualquier pantalla.
- ii. Toque el nombre de partícipe que desea revisar.
- iii. Toque el pin o la dirección del mapa de la dirección para abrir Google Mapa y obtener indicaciones.



*Nota: El sistema abrirá automáticamente la aplicación de navegación para su dispositivo y cargará la dirección de destino*

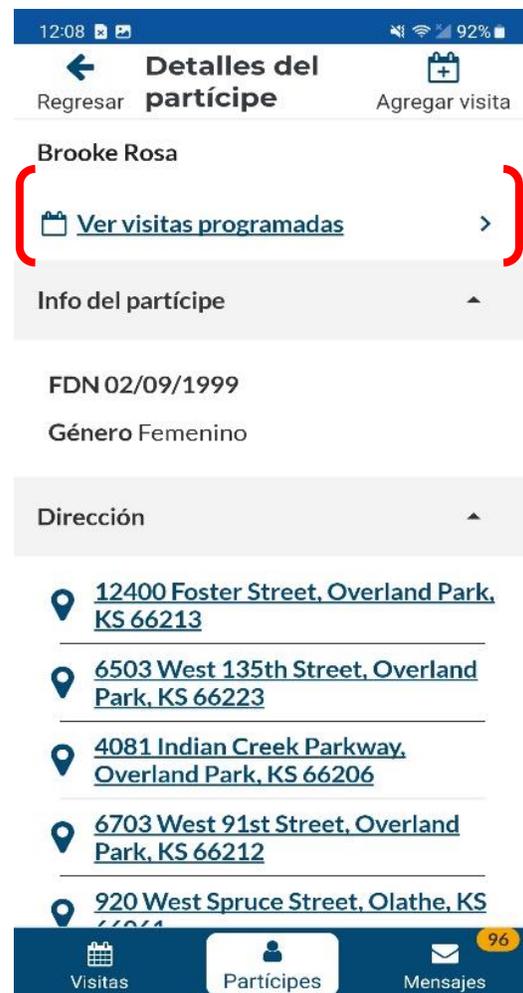
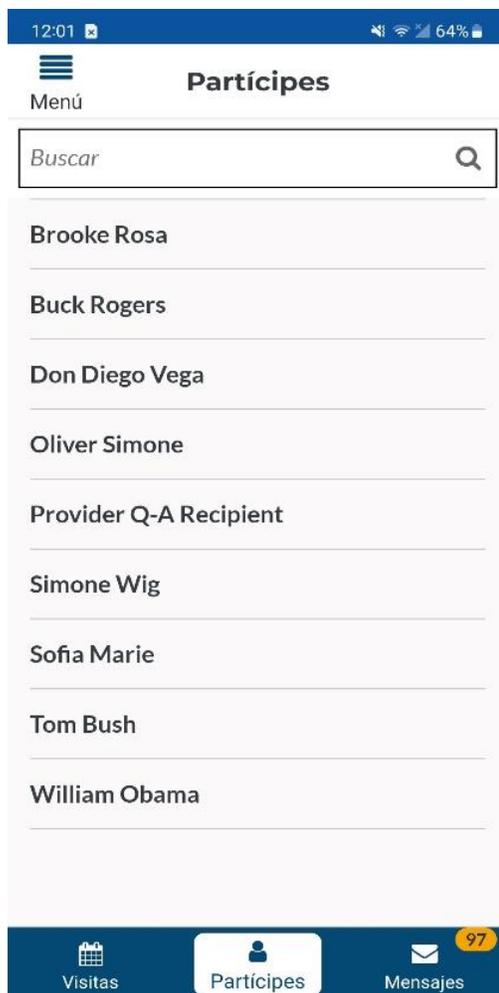


### 7.1.4 Revisar las visitas programadas de un partícipe

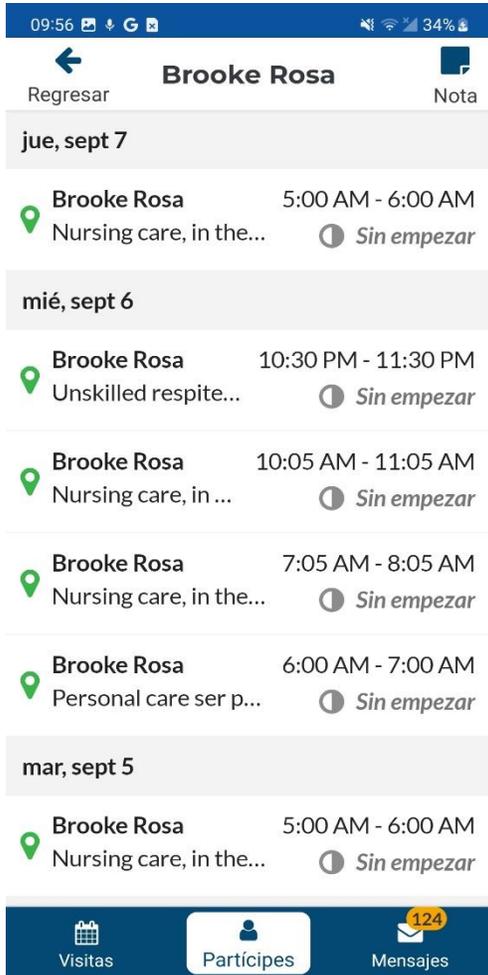
Cuidadores pueden revisar las visitas programadas de su perfil de Mobile Caregiver+.

Para revisar las visitas programadas de un partícipe:

- i. Toque el icono **Partícipes** situado en la parte inferior de la pantalla.
- ii. Toque el nombre de partícipe que desea agregar una visita.
- iii. Toque el icono **Ver visitas programadas**, para revisar una lista completa de las visitas programadas para el partícipe.



El sistema mostrará una lista de visitas programadas para el partícipe seleccionado.



The screenshot shows the app interface for a participant named Brooke Rosa. At the top, there is a status bar with the time 09:56 and 34% battery. Below the status bar, there is a navigation bar with a back arrow, the name 'Brooke Rosa', and a 'Nota' icon. The main content area displays a list of visits, grouped by date. Each visit entry includes a location pin icon, the caregiver's name 'Brooke Rosa', the service type, the time range, and a 'Sin empezar' status with a clock icon.

Fecha	Partícipe	Servicio	Horario	Estado
jue, sept 7	Brooke Rosa	Nursing care, in the...	5:00 AM - 6:00 AM	Sin empezar
mié, sept 6	Brooke Rosa	Unskilled respite...	10:30 PM - 11:30 PM	Sin empezar
	Brooke Rosa	Nursing care, in ...	10:05 AM - 11:05 AM	Sin empezar
	Brooke Rosa	Nursing care, in the...	7:05 AM - 8:05 AM	Sin empezar
	Brooke Rosa	Personal care ser p...	6:00 AM - 7:00 AM	Sin empezar
mar, sept 5	Brooke Rosa	Nursing care, in the...	5:00 AM - 6:00 AM	Sin empezar

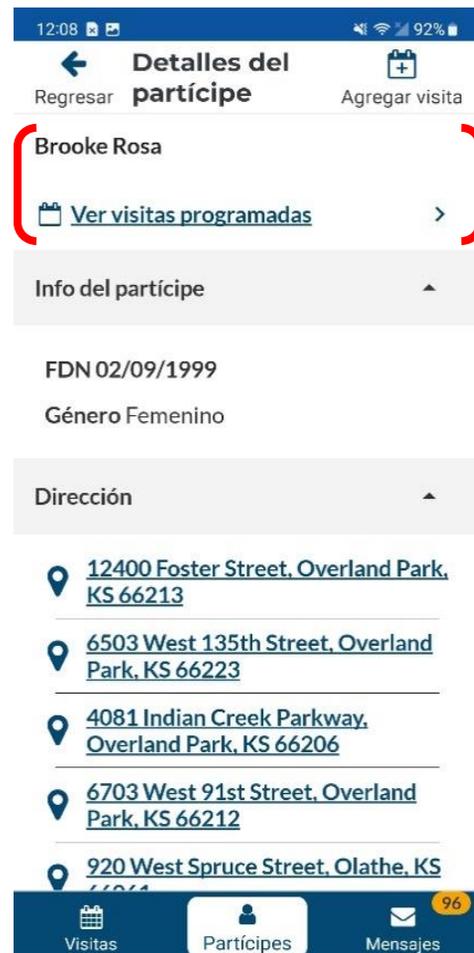
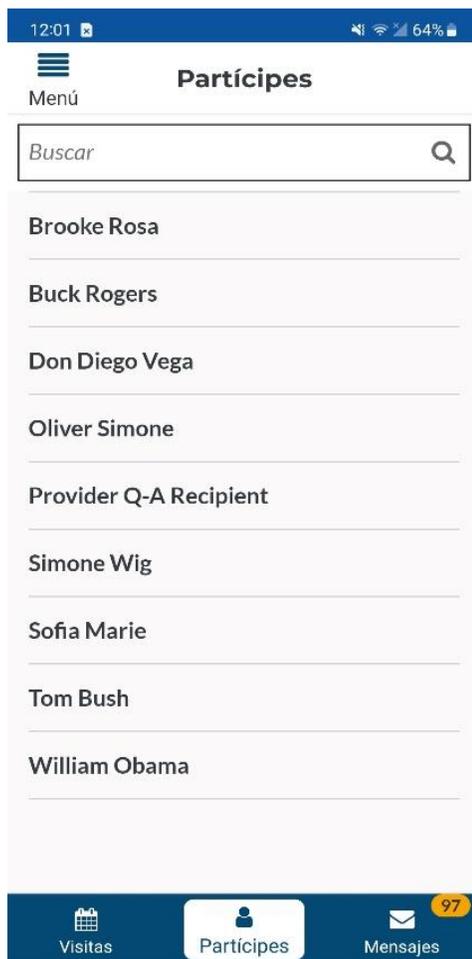
At the bottom of the screen, there is a navigation bar with three icons: 'Visitas' (calendar icon), 'Participes' (person icon), and 'Mensajes' (envelope icon with a '124' notification badge).



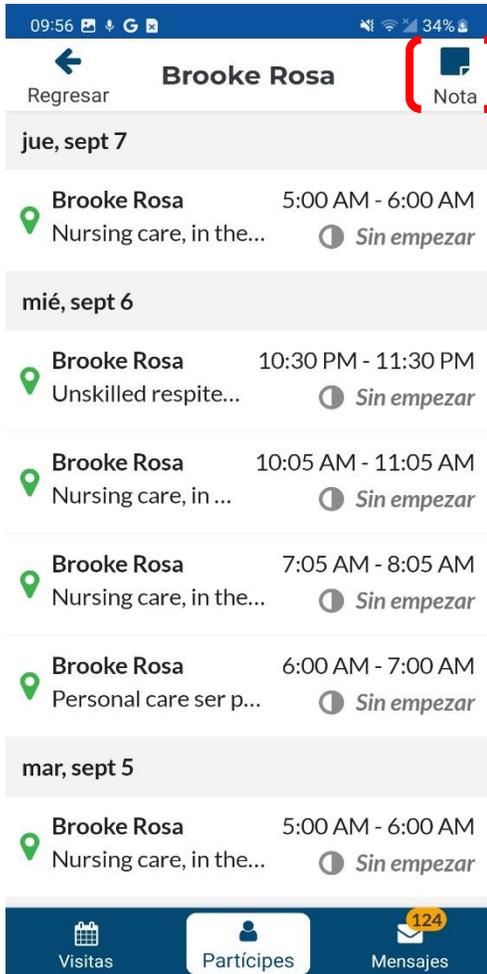
### 7.1.5 Revisar las notas anteriores en el perfil de Mobile Caregiver+ de un partícipe

Para revisar las notas anteriores que se han agregado al registro del Mobile Caregiver+ EVV de un partícipe:

- i. Toque el icono **Partícipes** situado en la parte inferior de la pantalla.
- ii. Toque el nombre de partícipe que desea agregar una visita.
- iii. Toque el icono **Ver visitas programadas**, para abrir una lista completa de las visitas programadas. El sistema mostrará una lista de visitas programadas para el partícipe seleccionado.



- iv. Toque el icono de **Nota**, para revisar las notas anteriores que se han agregado al registro de Mobile Caregiver+ de un partícipe.



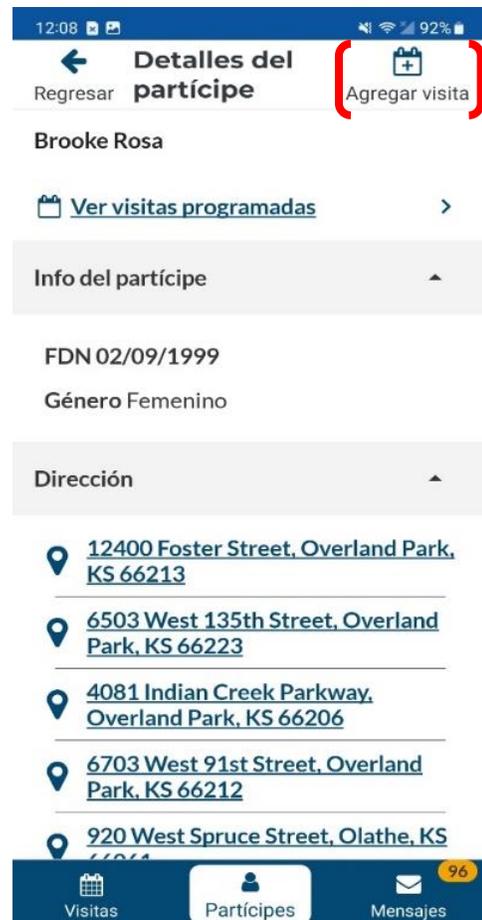
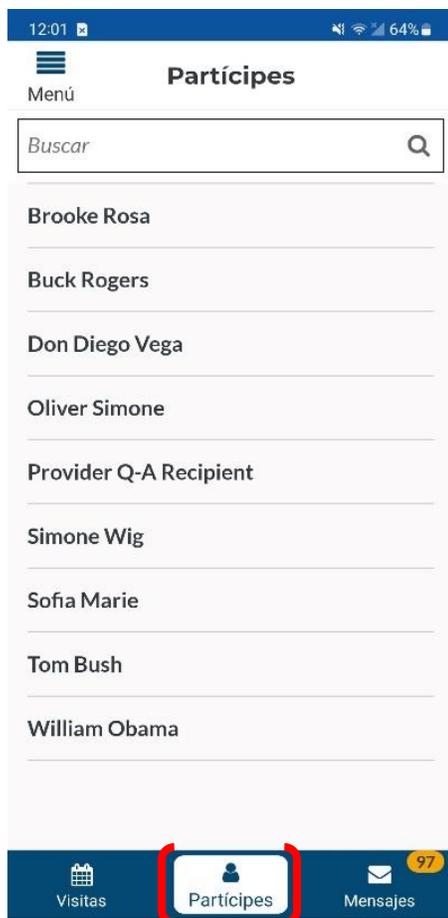
### 7.1.6 Agregar o programar una visita nueva

El cuidador puede programar visitas desde Mobile Caregiver+. El cuidador debe recibir la aprobación para programar visitas de Mobile Caregiver+; consulte con el administrador.

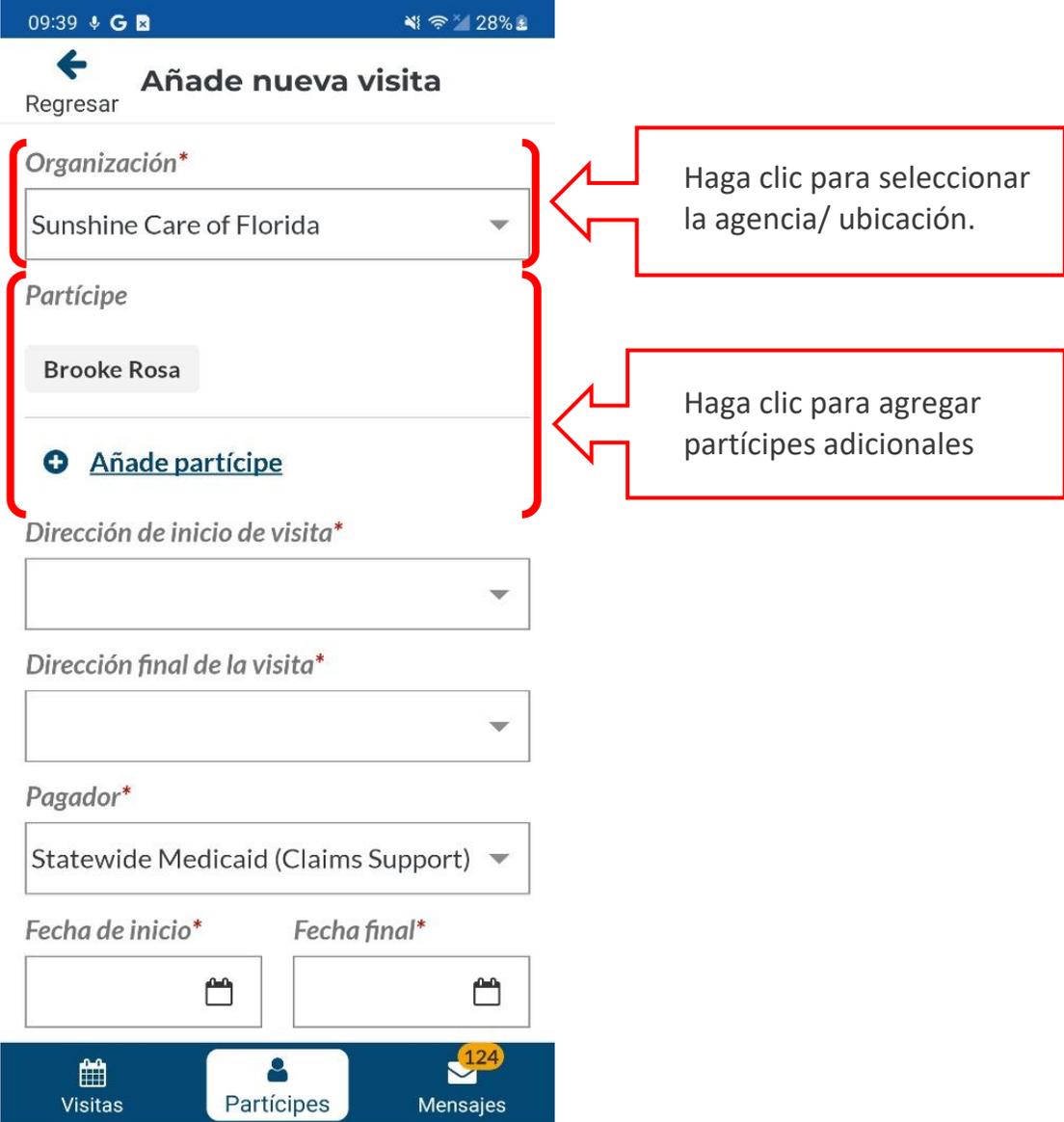
Un partícipe debe estar vinculado primero a un cuidador antes de que el cuidador pueda programar visitas para el partícipe. Los cuidadores deben comunicarse con su administrador para informar si los partícipes no aparecen en la lista.

Para programar una visita:

- i. Toque el icono **Partícipes** situado en la parte inferior de la pantalla.
- ii. Toque el nombre de partícipe que desea agregar una visita.
- iii. Toque el botón **Agregar visita**,  , para abrir la pantalla **Añade nueva visita**.



- iv. Para los partícipes inscritos en varias agencias, presione el campo **Organización** y seleccione la agencia para la que está programado la visita.
- v. Si será más de un partícipe o una visita grupal, toque **Añade partícipe**, para agregar partícipes adicionales.



09:39 ↓ G x 28%

← **Añade nueva visita**

Regresar

**Organización\***

Sunshine Care of Florida

**Partícipe**

Brooke Rosa

+ **Añade partícipe**

**Dirección de inicio de visita\***

**Dirección final de la visita\***

**Pagador\***

Statewide Medicaid (Claims Support)

**Fecha de inicio\*** **Fecha final\***

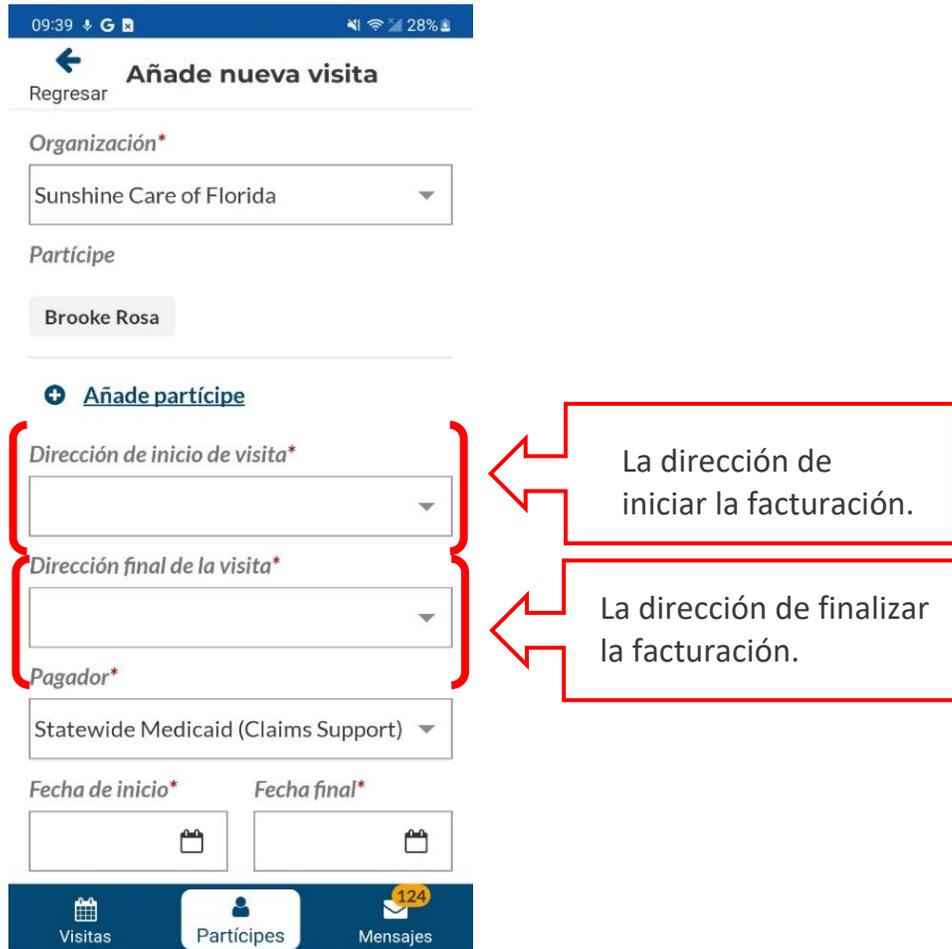
Visitas Partícipes Mensajes 124

Haga clic para seleccionar la agencia/ ubicación.

Haga clic para agregar partícipes adicionales



- vi. Presione el campo **Dirección de inicio de visita** y elija en la dirección donde se iniciará el servicio.
- vii. Presione el campo **Dirección final de la visita** y seleccione la dirección donde finalizará el servicio.



09:39 28%

← Añade nueva visita  
Regresar

Organización\*  
Sunshine Care of Florida

Participe  
Brooke Rosa

+ Añade partícipe

Dirección de inicio de visita\*  
La dirección de iniciar la facturación.

Dirección final de la visita\*  
La dirección de finalizar la facturación.

Pagador\*  
Statewide Medicaid (Claims Support)

Fecha de inicio\* Fecha final\*

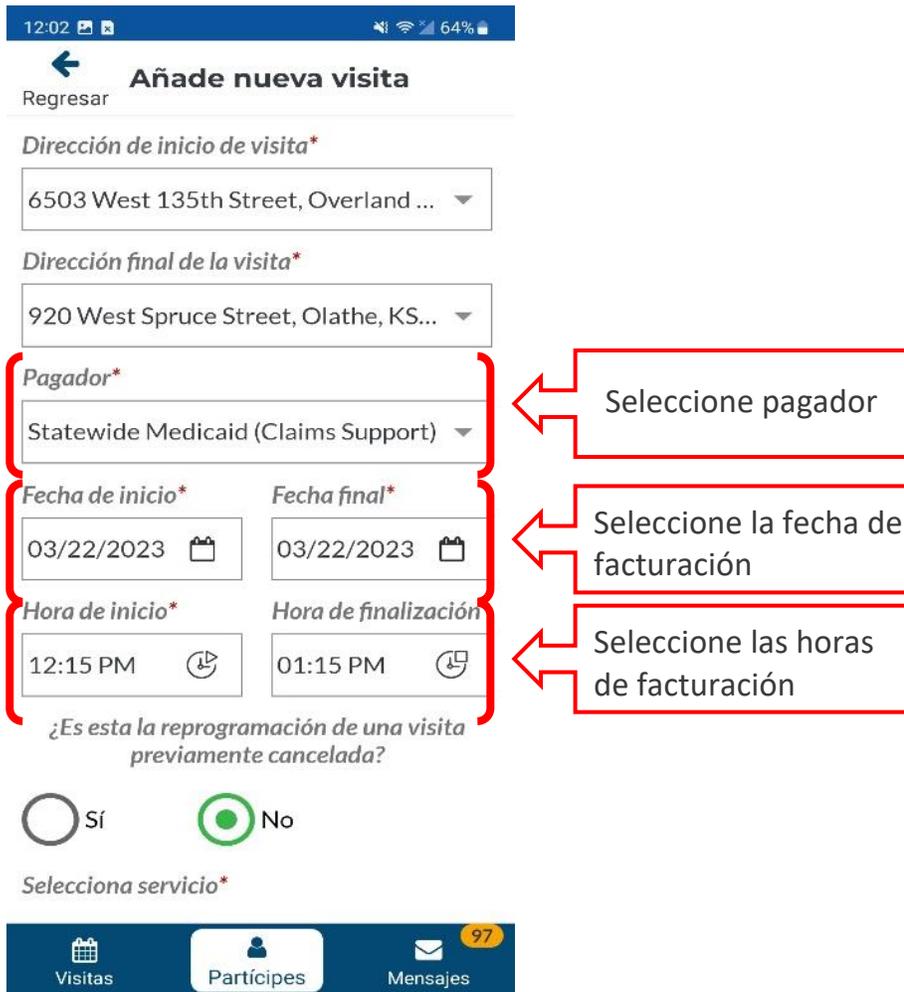
Visitas Participes Mensajes 124

**Advertencia:** Proveedores deben cumplir las reglas de su pagador cuando está programando visitas.

**Nota:** La dirección de iniciar la visita debe ser el lugar en el que los cuidadores comiencen a prestar los servicios y para los que se presentan los reclamos. La dirección de finalizar la visita debe ser el lugar en el que los cuidadores finalizan a prestar los servicios y para los que se presentan los reclamos.



- viii. Si los participantes están inscritos en varios planes/programas de pagadores, haga clic en el campo **Pagador** para seleccionar un plan/programa pagador.
- ix. Toque el icono de calendario,  ubicado en el campo **Fecha de inicio** para seleccionar la fecha en que se realizará la visita.
- x. Toque el icono del reloj,  ubicado en el campo **Hora de inicio** para seleccionar la hora en que comenzará la visita.
- xi. Toque el icono de calendario,  ubicado en el campo **Fecha final** para seleccionar la fecha en que finalizará la visita.
- xii. Toque el icono del reloj,  ubicado en el campo **Hora de finalización** para seleccionar la hora en que finalizará la visita.



12:02 64%

**Añade nueva visita**  
Regresar

*Dirección de inicio de visita\**  
6503 West 135th Street, Overland ...

*Dirección final de la visita\**  
920 West Spruce Street, Olathe, KS...

*Pagador\**  
Statewide Medicaid (Claims Support)

*Fecha de inicio\** 03/22/2023  *Fecha final\** 03/22/2023 

*Hora de inicio\** 12:15 PM  *Hora de finalización* 01:15 PM 

¿Es esta la reprogramación de una visita previamente cancelada?

Sí  No

*Selecciona servicio\**

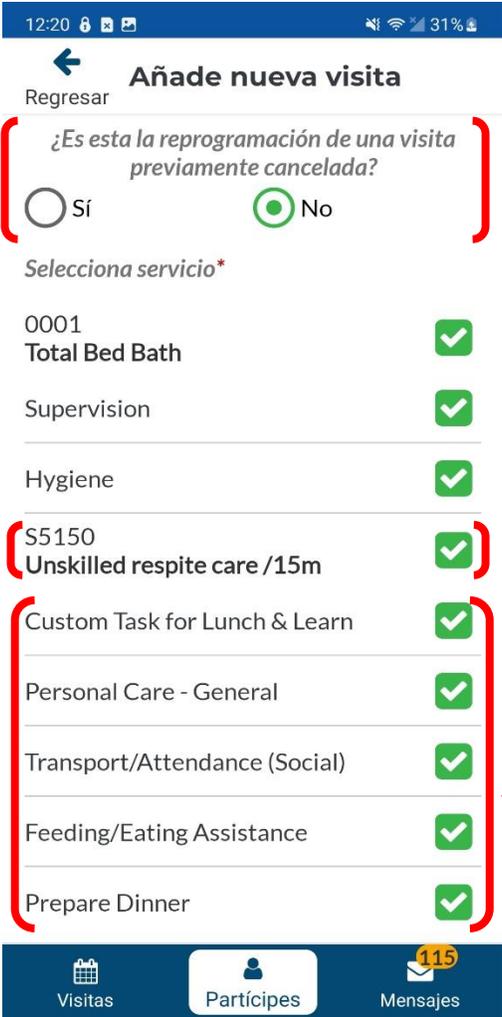
Visitas | Participes | Mensajes 97

Annotations:

- Selecione pagador
- Selecione la fecha de facturación
- Selecione las horas de facturación



- xiii. **¿Es esta la reprogramación de una visita previamente cancelada?:** Si la visita que se está creando es un reemplazo para una visita cancelada anteriormente, seleccione **Sí**.
- xiv. Seleccione una marca en la casilla de verificación para cada servicio que se está asignando. Asegúrese de seleccionar la combinación de código de procedimiento y modificador que coincida con el código de procedimiento y modificadores que están en la autorización previa del partícipe.
- xv. Desmarque cada tarea que no se realizará durante la visita.



**Añade nueva visita**

Regresar

¿Es esta la reprogramación de una visita previamente cancelada?

Sí  No

Selecciona servicio\*

0001 Total Bed Bath	<input checked="" type="checkbox"/>
Supervision	<input checked="" type="checkbox"/>
Hygiene	<input checked="" type="checkbox"/>
S5150 Unskilled respite care /15m	<input checked="" type="checkbox"/>
Custom Task for Lunch & Learn	<input checked="" type="checkbox"/>
Personal Care - General	<input checked="" type="checkbox"/>
Transport/Attendance (Social)	<input checked="" type="checkbox"/>
Feeding/Eating Assistance	<input checked="" type="checkbox"/>
Prepare Dinner	<input checked="" type="checkbox"/>

Visitas | Partícipes | Mensajes <sup>115</sup>

Indique si esta visita es una reprogramación de una visita previamente cancelada.

Seleccione los servicios que se están programando para completarse.

Seleccione las tareas que se están asignando para completarse. Desmarque las tareas que no se estén asignando.

- xvi. Desplácese hasta la parte inferior del formulario y haga clic en el botón, **Guardar** o **Guardar y comenzar**.

*Nota: Si seleccione **Guardar**, el sistema guardará la visita y aparecerá en la pantalla de **Visitas**. Una confirmación aparecerá, indicando que la visita creyó con éxito.*

*Nota: Si seleccione **Guardar y comenzar**, la visita guardará automáticamente y comenzar. La pantalla de **Visita en progreso** aparecerá para completar la visita. Para revisar como completar una visita, siga las instrucciones de la sección, [Iniciar y completar una visita](#).*



## 8 Mensajes

Gestionar mensajes

Filtrar los mensajes

Eliminar un mensaje

Eliminar varios mensajes

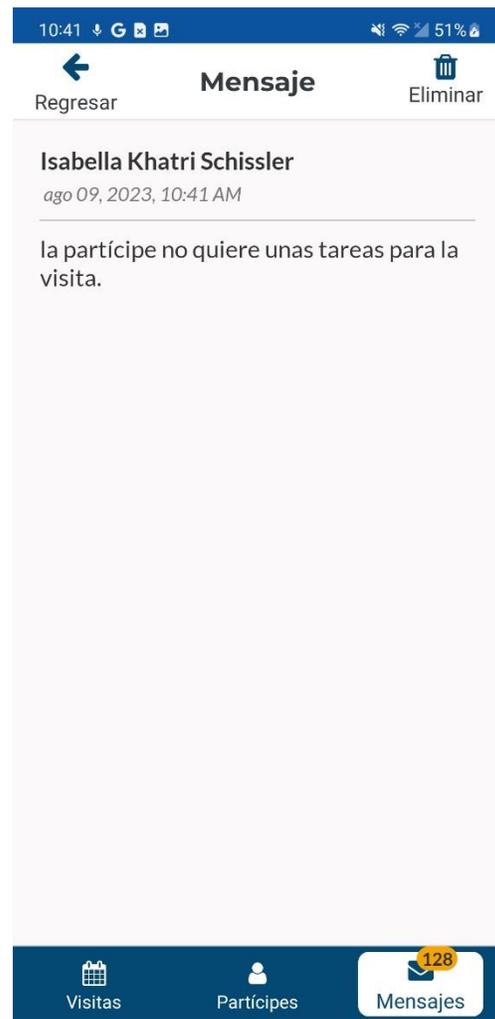
La aplicación de Mobile Caregiver+ permite a los administradores enviar a los cuidadores mensajes de texto compatible con HIPAA, que pueden leer usando la aplicación móvil.



## 8.1 Gestionar mensajes

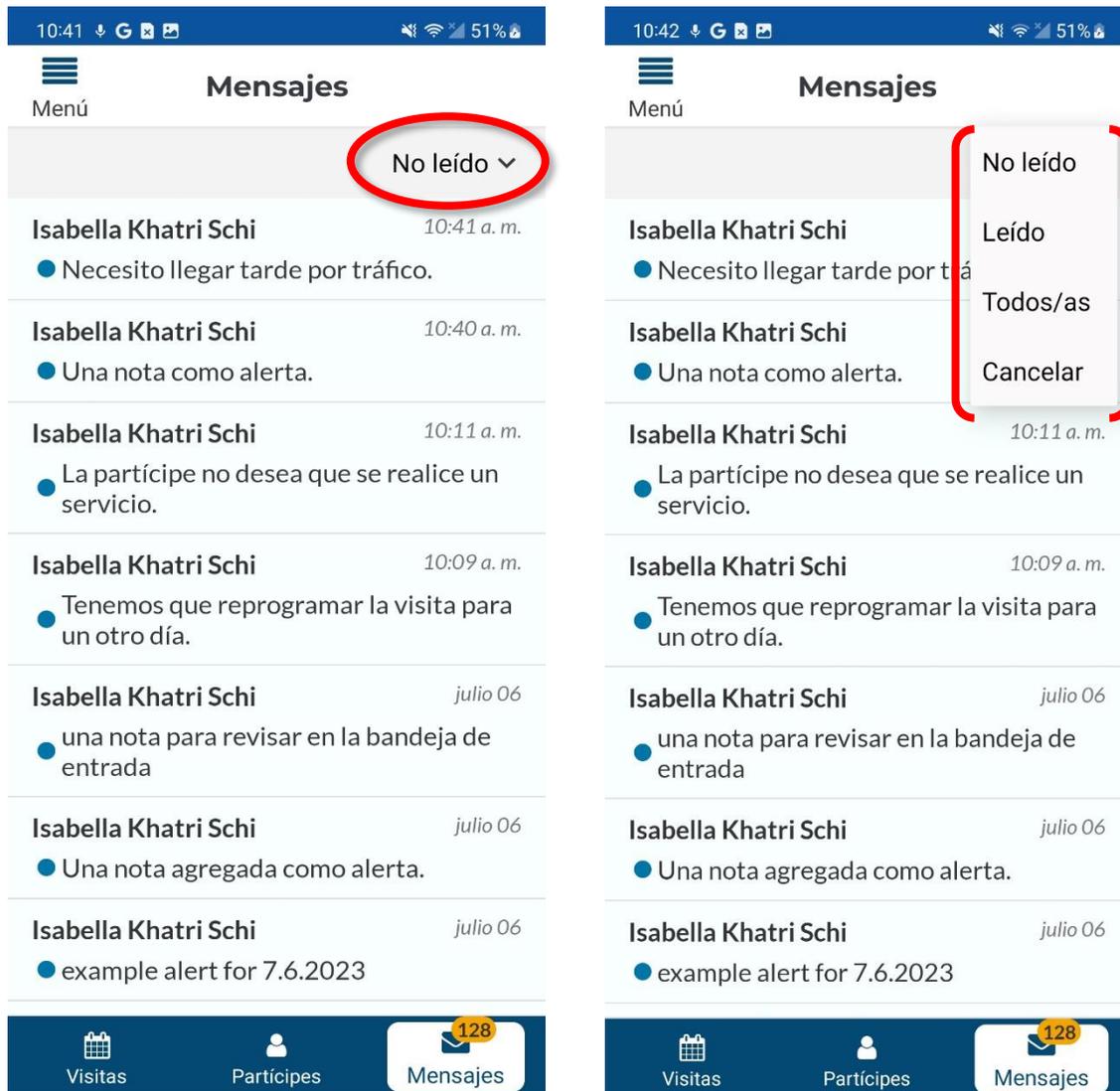
Para revisar alertas que se han enviado y los mensajes de cumplimiento de la HIPAA que se han enviado desde el portal de proveedores de Mobile Caregiver+:

1. Toque el icono **Mensajes**, , en la parte inferior de la pantalla para mostrar sus mensajes.
2. Toque un mensaje para abrirlo.



### 8.1.1 Filtrar los mensajes

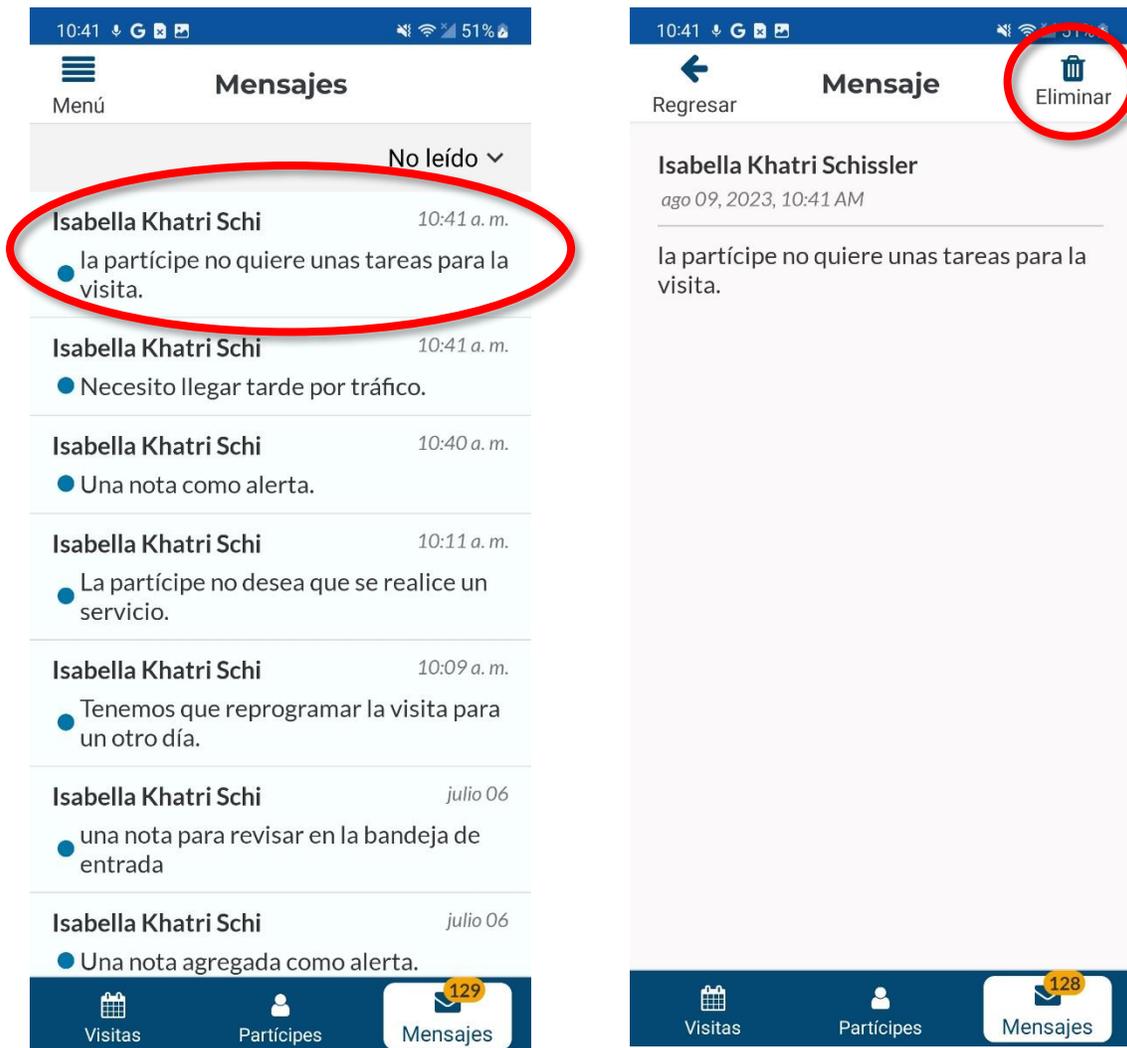
- i. Toque el icono **Mensajes**,  , en la parte inferior de la pantalla para mostrar sus mensajes.
- ii. Toque la flecha en la esquina superior derecha y seleccione una opción de filtro de la lista desplegable. La lista de mensajes puede ser filtrado de **No leído**, **Leído**, o los dos tipos de mensajes.



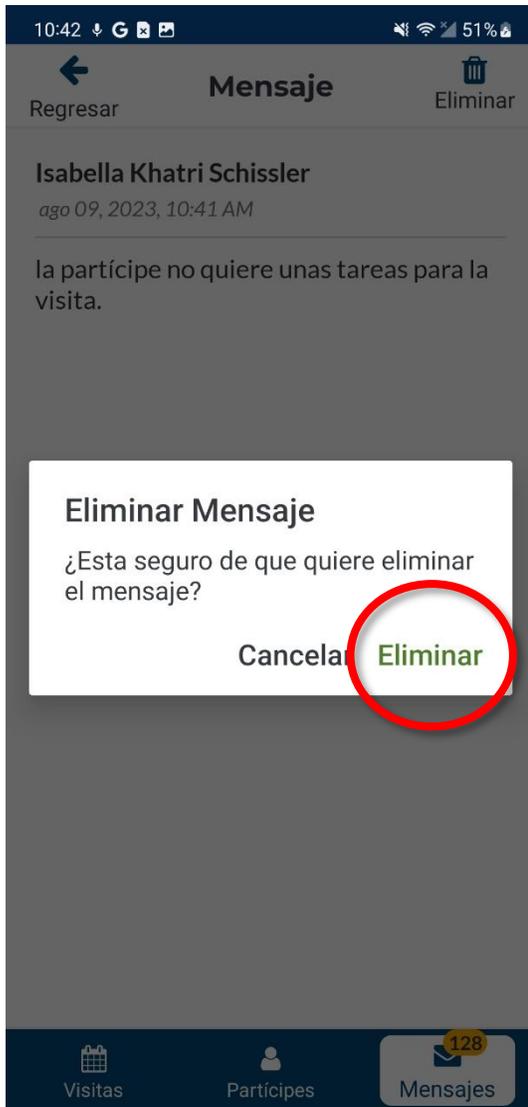
## 8.2 Eliminar un mensaje

Para eliminar un mensaje:

1. Toque **Mensajes** en la parte inferior de la pantalla.
2. Toque el mensaje que desea eliminar.
3. Toque el icono de la papelera,  , en la esquina superior derecha para eliminar el mensaje.



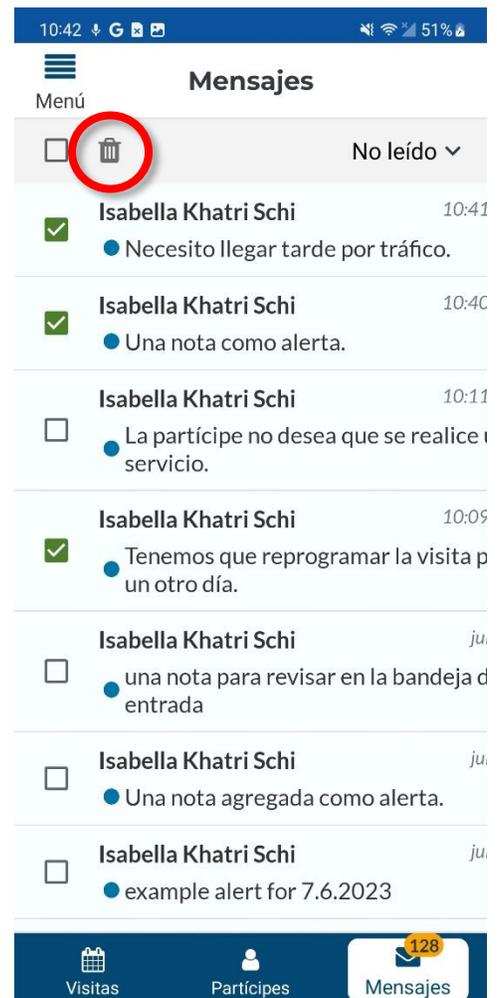
4. Toque **Eliminar** para confirmar la eliminación de un mensaje.



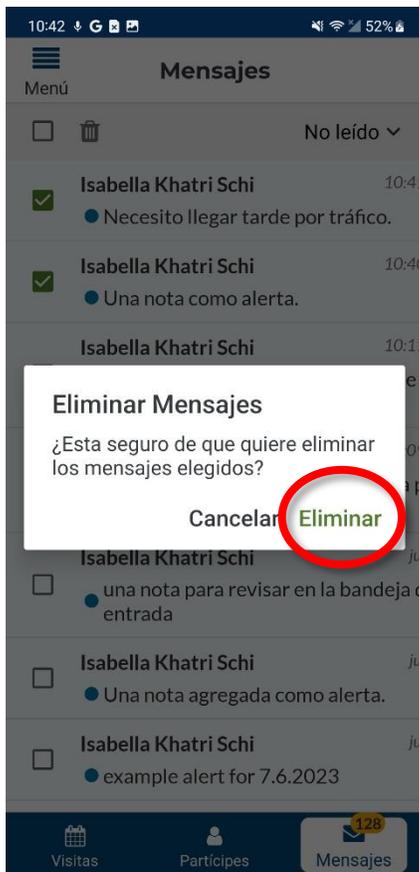
### 8.3 Eliminar varios mensajes

Para eliminar varios mensajes:

1. Toque **Mensajes** en la parte inferior de la pantalla.
2. Mantenga pulsado cualquier mensaje, hasta que el sistema muestre una casilla de verificación junto a cada mensaje.
3. Marque la(s) casilla(s) al lado de(l) (los) mensaje(s) que desea eliminar o marque la casilla situada en la esquina superior izquierda de la pantalla, al lado del icono de la papelera para seleccionar todos los mensajes.
4. Toque el icono de la papelera, en la esquina superior izquierda para eliminar el (los) mensaje(s) seleccionado(s).



5. Toque **Eliminar** para confirmar la eliminación de mensajes



## 9 El índice

actualizar su perfil .....	8, 39
administrador de proveedor.....	71, 88
Administrador del proveedor.....	11
agencia .....	8, 11, 36, 41, 68, 70, 72, 73, 92, 104
Agencia.....	12
agencias vinculadas.....	8, 55
Agregar Nota .....	70, 71
Ajustar .....	77
alertas.....	9, 20, 70, 76, 110, 115
asignados .....	9, 11, 72, 73, 75
barra de navegación.....	9
cambiar su contraseña.....	8, 36
cancelar.....	75, 89, 90, 91
cerrar la sesión.....	8
código de procedimiento .....	107
Código de Servicio.....	12
Códigos de procedimiento .....	11
Completada tarde.....	9
Completadas .....	9, 66
contacto de emergencia .....	96, 97
contraseña .....	22, 23, 24, 25, 26, 28, 47, 48, 52
contraseña temporal.....	22
credencial biométrica.....	8, 43
cuidador .....	9, 11, 12, 55, 80, 84, 86, 91, 92, 103
Destinatario .....	12
detalles de visitas .....	8
Dirección de inicio de visita .....	105
Dirección final de la visita .....	105
dispositivo .....	8, 17, 19, 20, 21, 25, 42, 51, 66, 80, 82, 86, 97
dispositivos móviles .....	5, 6
documentos .....	94, 95
el menú principal .....	8, 38, 39, 43
El menú principal.....	34, 35
eliminar .....	112, 114
En progreso.....	9, 66, 72, 73



En progreso tarde, .....	9
estado .....	9, 66, 75, 85, 87, 88, 91
EVV .....	4, 5, 6, 8, 9, 11, 21, 37, 66, 86, 94, 101
Fecha de inicio .....	106
firmante .....	80, 82
HIPAA .....	9, 70, 71, 109, 110
horario .....	8, 9, 65, 108
Horario .....	12
idioma.....	8, 37, 57
Iniciar sesión .....	22
Instalar .....	17, 18, 19
la ubicación .....	8
las políticas de privacidad.....	8, 59
los recursos de entrenamiento .....	52
los requisitos de seguridad.....	4
mensajes.....	9, 70, 109, 110, 111, 114, 115
mensajes de texto.....	9, 70, 109
Modificador .....	12
modo OFFLINE .....	86, 87
Modo OFFLINE .....	86
No iniciada,.....	9
nota de servicio,.....	72, 73
notas anteriores.....	101, 102
obtener ayuda.....	8, 25, 35
Pagador .....	11, 12, 106
Partícipe .....	12, 79, 96, 98
Pendiente .....	87
Perdidas.....	9
periodo de programación.....	9
plan .....	8, 12, 68, 106
portal de proveedores.....	9, 11, 62, 71, 88, 91, 92, 110
programa .....	8, 68, 90, 106
programar una visita .....	12, 103
servicio prestado .....	8
servicios.....	8, 11, 12, 68, 72, 73, 75, 80, 86, 89
servicios prestados.....	11, 83
Someta más tarde.....	86, 87
tareas .....	12, 75



temporizador .....	75
Términos de Uso.....	61, 62
usuarios .....	9, 11, 20, 22, 24, 36, 37, 47, 53, 92
verificación electrónica de visitas .....	8
Visita en progreso .....	75
visitas programadas.....	11, 72, 73, 86, 89, 90, 94, 99, 101

