



# HHAEExchange Quick Guide Packet

## Objetivo

El propósito de este paquete es ayudarlo a completar tareas clave dentro de la aplicación móvil HHAEExchange.

## Tabla de contenido

### **CÓMO COMENZAR EN HHAEXCHANGE**

HHAeXchange: Descarga de la aplicación móvil HHAeXchange .....	2
HHAeXchange: Configuración de la aplicación móvil HHAeXchange por primera vez .....	3
HHAeXchange: Administración de Face ID y Touch ID en la aplicación móvil .....	7
HHAeXchange: Restablecer la contraseña en la aplicación móvil.....	11

### **GESTIÓN DE VISITAS**

HHAeXchange: Visualización de visitas programadas.....	13
HHAeXchange: Entrada y salida de una visita programada .....	15
Entrada .....	15
Salida .....	17
HHAeXchange: Agregar una nota de visita en la aplicación móvil .....	19
HHAeXchange: Gestión de turnos abiertos .....	20

### **GESTIÓN DEL MODO SIN CONEXIÓN**

HHAeXchange: Gestión del modo sin conexión.....	23
---	----

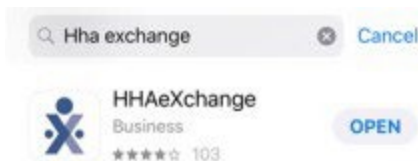
### **IVR**

HHAeXchange: Uso de la respuesta de voz interactiva (IVR).....	25
--	----

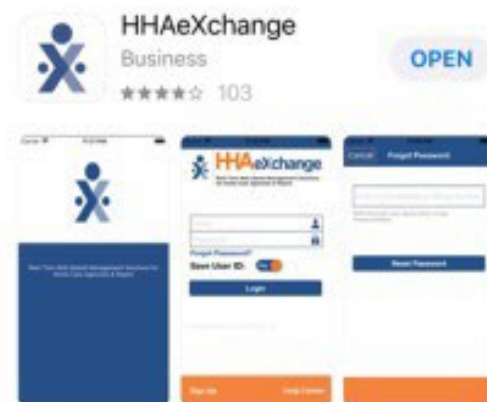
## HHaEXchange: Descarga de la aplicación móvil HHaEXchange

**OBJETIVO:** Este artículo proporciona información sobre cómo descargar la aplicación móvil HHaEXchange desde App Store o Google Play Store.

1. La aplicación móvil HHaEXchange está disponible para descargar a través del App Store o Google Play para dispositivos iPhone o Android.
2. Para ubicar y descargar la aplicación, ingrese la palabra clave HHA Exchange en la barra de búsqueda de App Store o Google Play.



3. Seleccione la aplicación HHaEXchange y descargue e inicie la aplicación.



**NOTA:** Aparecerá un mensaje para habilitar los servicios de ubicación. La configuración de la ubicación es necesaria para completar una visita. Tenga en cuenta que la aplicación solo utiliza el GPS en dos puntos: cuando marca la entrada y cuando marca la salida. Toque Permitir o habilite los servicios de ubicación en la configuración de la aplicación de su teléfono

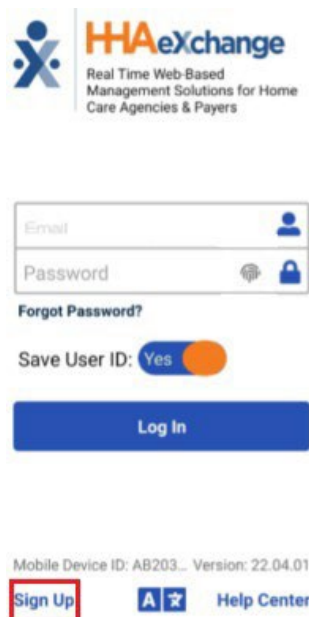
## HHAeXchange: Configuración de la aplicación móvil HHAeXchange por primera vez

**OBJETIVO:** Este artículo proporciona información sobre cómo iniciar sesión en la aplicación móvil HHAeXchange por primera vez.

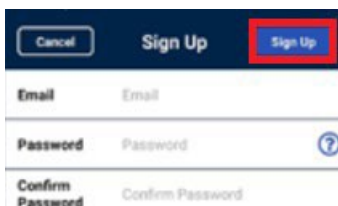
1. Una vez que el móvil HHAeXchange se haya descargado en su dispositivo, continúe y abra la aplicación. Cuando se abre la aplicación por primera vez, se le pedirá que seleccione un idioma preferido para que se muestre la aplicación.



2. Presione el botón Registrarse en la parte inferior izquierda de la pantalla principal.

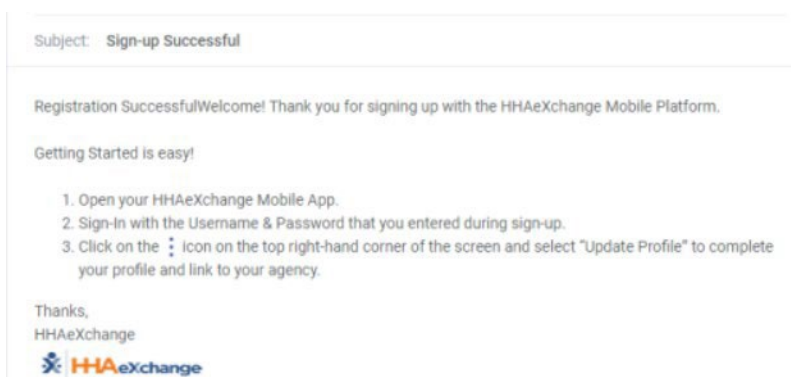


3. La aplicación le pedirá que cree sus credenciales ingresando su dirección de correo electrónico y creando una contraseña (mínimo de 8 letras, 1 letra mayúscula y 1 número)
4. Una vez que complete el ingreso de su dirección de correo electrónico y contraseña, presione el botón "Registrarse" en la parte superior derecha de la pantalla.



The screenshot shows a mobile app interface for signing up. At the top, there are three buttons: 'Cancel', 'Sign Up', and 'Sign Up'. The 'Sign Up' button on the right is highlighted with a red box. Below the buttons are three input fields: 'Email' with a placeholder 'Email', 'Password' with a placeholder 'Password' and a question mark icon, and 'Confirm Password' with a placeholder 'Confirm Password'.

5. Verifique su correo electrónico para ver si hay un correo electrónico de verificación enviado por HHAeXchange que le proporcionará los siguientes pasos para completar. Se vería muy similar a la captura de pantalla a continuación.

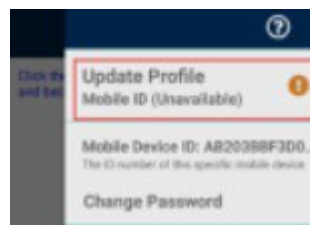


6. Una vez que haya recibido el correo electrónico de verificación de HHAeXchange, abra su aplicación móvil HHAeXchange e inicie sesión con sus credenciales de inicio de sesión recién configuradas.
7. Aparecerán los Términos del acuerdo de usuario, continúe y presione Términos aceptados.

I agree to the [Terms of Use](#), [Privacy Policy](#) and [EULA](#).

Terms Accepted

- Una vez en la pantalla principal, haga clic en el ícono de tres puntos ubicado en la parte superior derecha de la pantalla y toque Actualizar perfil. Este paso es el segundo paso del correo electrónico de verificación que se envió.



- Complete todos los campos en la página Crear perfil. Toque Crear para crear el perfil.



Cancel Create Profile Create

First Name First Name

Last Name Last Name

Last 4 SSN Last 4 SSN 

Gender Gender

Birthday MM/DD/YYYY

- Cuando haya ingresado toda su información correctamente, aparecerá un mensaje que contiene una identificación móvil.



Cancel Create Profile Create

First Name John

Last Name Smith

Last 4 SSN 9802 

Gender Male

Birthday 09/13/1973

You have been registered successfully. Your Mobile ID Number of 1623416 (and a copy) has been emailed to you. A reminder should be provided to your agency in order to be linked with there.

OK

11. HHAX envía un segundo correo electrónico después del registro exitoso. Este mensaje contiene la identificación móvil, así como instrucciones sobre cómo iniciar sesión y usar la aplicación móvil:

---

Subject: Registration Successful

---

Registration Successful

Dear **John Smith**

Your HHAExchange Mobile App has been registered!

Complete these final step to link to your agency and start using the app!

1. Provide your unique Mobile ID #: **1629416** to your Agency
2. Open the HHAExchange Mobile App.
3. Sign-In with the Username & Password that you entered during sign-up.
4. Once your agency activates your Mobile App profile in their systems, you will see Patient and Visit information in your Mobile App!

**Note:** If you work for more than one Agency using HHAExchange, you can provide the same Mobile ID to each of them.

Thanks!

HHAExchange



## HHAeXchange: Administración de Face ID y Touch ID en la aplicación móvil

**OBJETIVO:** Este artículo brinda información sobre cómo administrar Face ID y Touch ID dentro de la aplicación móvil HHAeXchange.

**Nota:** Face ID o Touch ID dependen de las opciones posibles y habilitadas en su dispositivo móvil. Si aún no lo ha hecho, deberá activar estas opciones en la configuración de su dispositivo para usar la aplicación HHAeXchange Mobile.

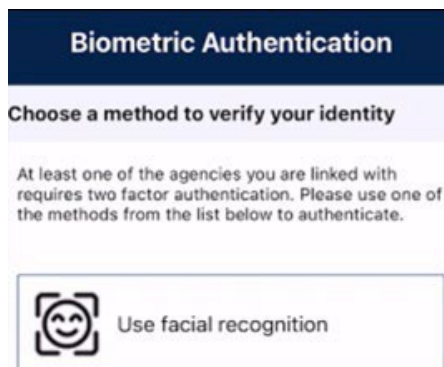
- Para que la opción de inicio de sesión biométrico esté disponible, el usuario debe haber iniciado sesión en la aplicación móvil utilizando el correo electrónico y la contraseña y haber cerrado la sesión al menos una vez. Cuando la opción Inicio de sesión biométrico está disponible, se muestra el icono de huella digital a la derecha del campo Contraseña.



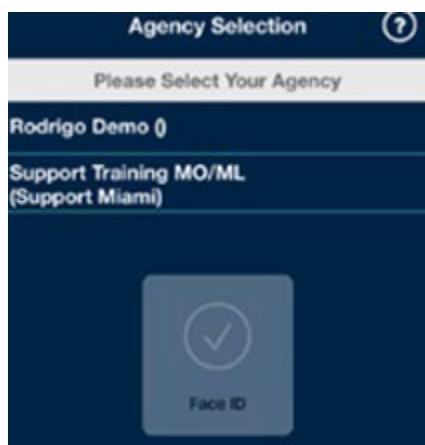
**Nota:** Si la agencia requiere autenticación de dos factores, el usuario también debe proporcionar una contraseña en la página de inicio de sesión antes de tocar el icono de huella digital. Después de proporcionar una huella dactilar coincidente o un escaneo facial, el usuario puede acceder a la aplicación móvil.



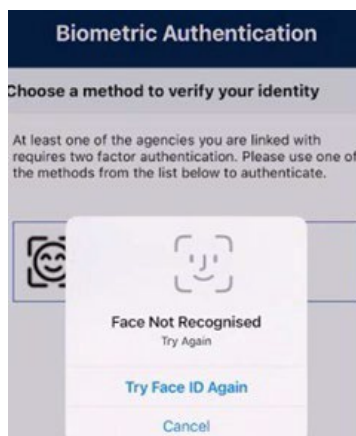
1. Cuando se requiere el reconocimiento facial para la autenticación, se muestra la siguiente imagen.



2. Cuando el reconocimiento facial se confirme con éxito, la aplicación móvil le informará que el reconocimiento facial fue exitoso y le permitirá al usuario iniciar sesión.



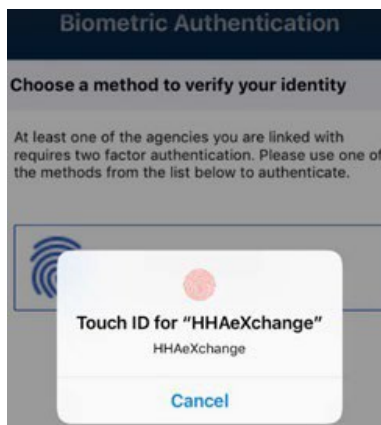
3. Si el reconocimiento facial no tiene éxito, la aplicación le indicará al usuario que vuelva a intentarlo.



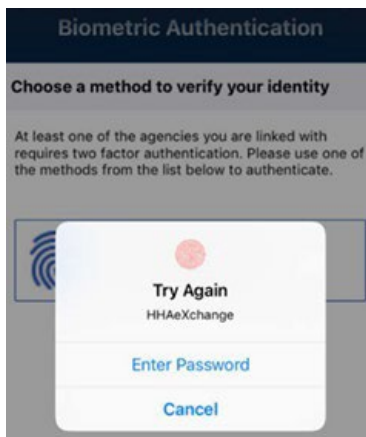
4. Cuando se requiere el reconocimiento de huellas dactilares para la autenticación, la pantalla inicial solicita al usuario que presione la casilla Usar su huella dactilar.



5. La siguiente pantalla le pide al usuario que realice el Touch ID para HHAExchange y le permite iniciar sesión una vez que se completó con éxito.

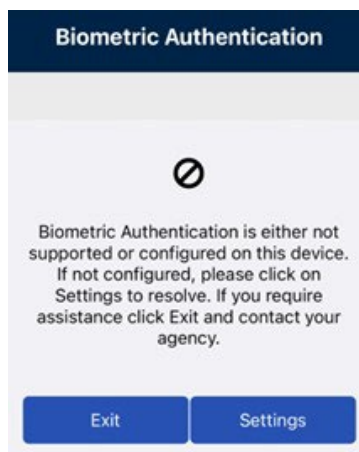


6. Si no se puede verificar la autenticación de Touch ID, el dispositivo le indicará al usuario que vuelva a intentar la autenticación de huellas dactilares.



**Importante:** Si el usuario cambia su contraseña o utiliza la ¿Olvidó su contraseña? función, la opción de inicio de sesión biométrico se restablece. El usuario debe iniciar sesión en la aplicación móvil con su correo electrónico y contraseña y cerrar sesión al menos una vez antes de que el inicio de sesión biométrico vuelva a estar disponible.

7. Si el dispositivo no está configurado o no es compatible con Touch ID o Face ID, la aplicación solicita al usuario que actúe. Toque Configuración para configurar la función o toque Salir para volver a la aplicación.



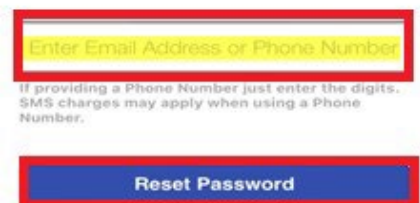
## HHaEXchange: Restablecer la contraseña en la aplicación móvil

**OBJETIVO:** Este artículo proporciona información sobre cómo restablecer su contraseña dentro de la aplicación móvil HHaEXchange.

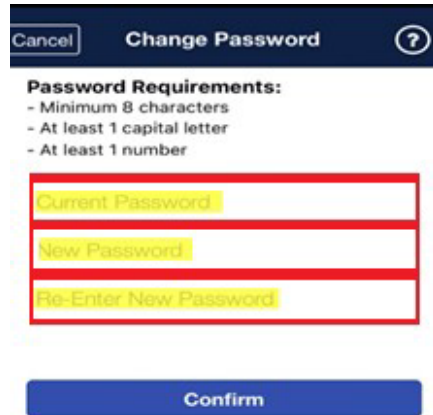
1. En la pantalla principal de inicio de sesión, presione ¿Olvidó su contraseña? Opción debajo de la sección de su contraseña.



2. Ingrese la dirección de correo electrónico o el número de teléfono asociado con la cuenta. Una vez ingresada, toque el botón Restablecer contraseña. Recibirá una contraseña temporal para la opción elegida.



3. La aplicación solicita al cuidador que ingrese la contraseña actual (ingrese la contraseña temporal recibida), una nueva contraseña y vuelva a ingresar la nueva contraseña (para confirmar). Cuando haya terminado, toque el botón "Confirmar" e inicie sesión en la aplicación.



Cancel Change Password ?

**Password Requirements:**

- Minimum 8 characters
- At least 1 capital letter
- At least 1 number

Current Password

New Password

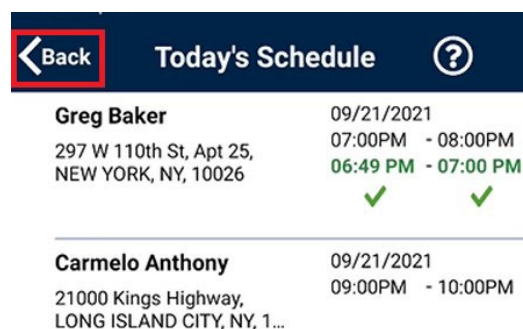
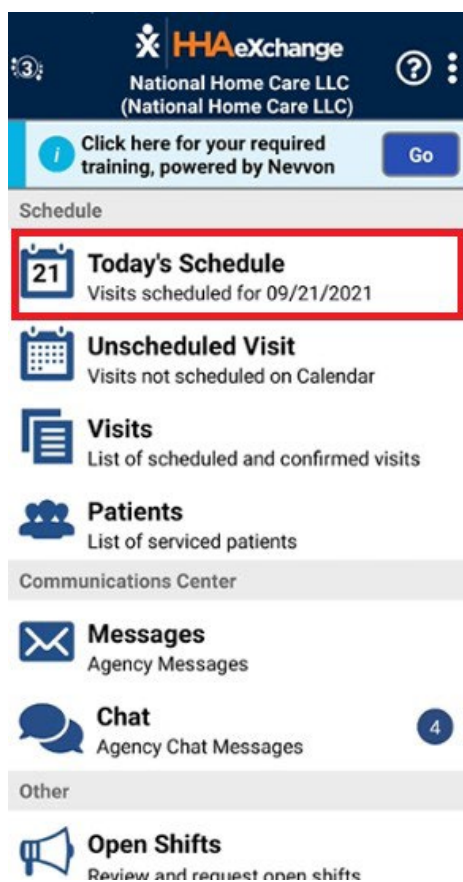
Re-Enter New Password

Confirm

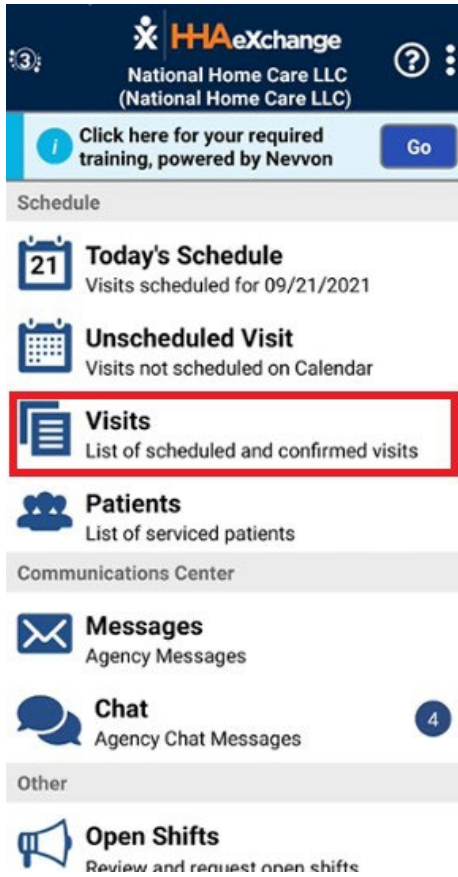
## HHAEExchange: Visualización de visitas programadas

**OBJETIVO:** Este artículo proporciona información sobre cómo ver sus visitas programadas dentro de la aplicación móvil HHAEExchange.

1. Abra la aplicación HHAEExchange
2. **Acceso** utilizando su correo electrónico y contraseña o Face ID/Touch ID.
3. En la pantalla principal verá la opción de Horario y visitas de hoy. Pulse sobre Programación de hoy y verá las visitas del día actual.



- Si presiona el ícono "<Atrás" en la parte superior izquierda de la pantalla, lo llevará de regreso a la pantalla principal. Desde aquí puede tocar la opción de "Visitas", esto lo llevará a ver las visitas programadas con hasta dos semanas de anticipación.



## HHAeXchange: Entrada y salida de una visita programada

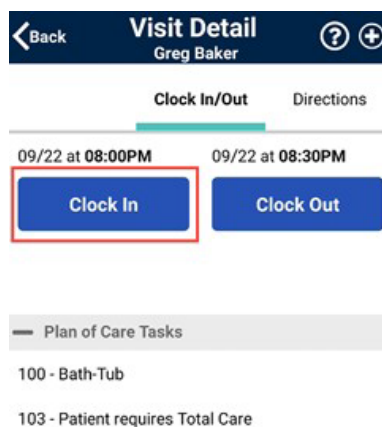
**OBJETIVO:** Este artículo proporciona información sobre el registro de entrada y salida de una visita dentro de la aplicación móvil HHAeXchange.

### Entrada

1. Abra la aplicación HHAeXchange
2. **Acceso** utilizando su correo electrónico y contraseña o Face ID/Touch ID.
3. En la pantalla principal, toque Programación de hoy y ubique su visita para hoy.

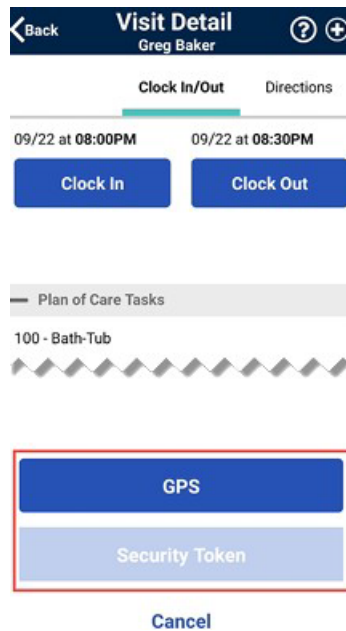


4. Una vez en los Detalles de la visita, verá el Reloj de entrada y el Reloj de salida, toque el botón azul Reloj de entrada.

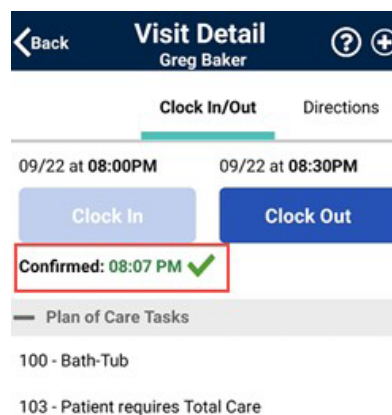




5. Seleccione el GPS o el token de seguridad (dispositivo FOB) para enviar una EVV.

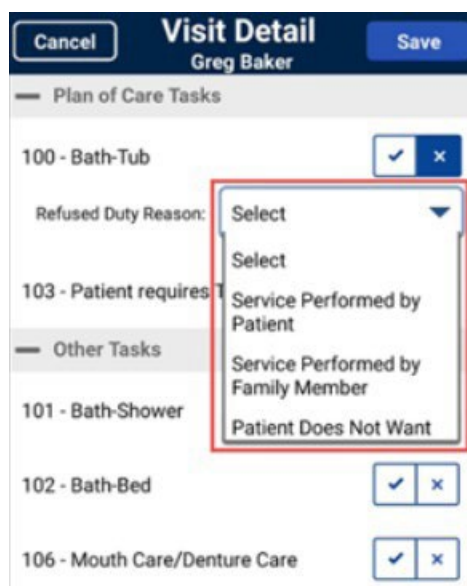


6. Cuando se lleva a cabo una colocación exitosa de EVV, verá la hora de entrada en verde debajo del botón de entrada. Si se produce una colocación de EVV fallida, verá el reloj a tiempo en rojo debajo del botón Reloj de entrada.



## Salida

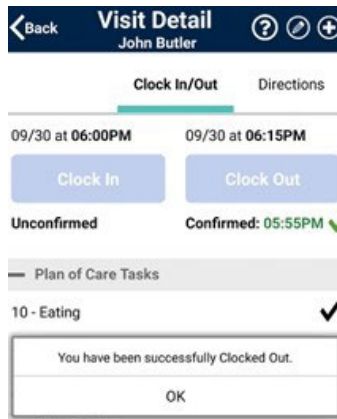
1. Cuando se complete una visita y esté listo para fichar la salida, toque la visita desde Visita de hoy y toque Fichar salida. Esto le pedirá que seleccione las tareas realizadas desde un Plan de atención (POC), si se incluyó uno.
2. Si se realizó una tarea, puede seleccionar el icono de marca de verificación. Si se rechazó un deber, puede seleccionar el ícono X. Además de seleccionar el ícono X para los deberes rechazados, también deberá seleccionar una opción del Motivo del deber rechazado. Una vez que haya terminado, presione Guardar a la derecha de la pantalla.



3. Si se requiere una firma del paciente, deberá obtenerla antes de poder fichar la salida de la visita. Una vez obtenido, toque el botón Guardar en la parte inferior derecha de la pantalla. Esto lo llevará de regreso a la página principal de Detalles de la visita.



4. Toque el botón Aceptar para volver a la pantalla de inicio de la aplicación móvil.

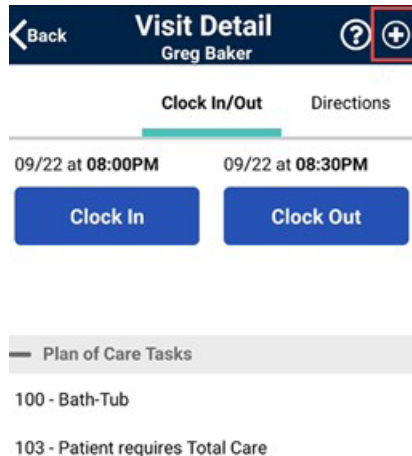


## HHAeXchange: Agregar una nota de visita en la aplicación móvil

**OBJETIVO:** Este artículo proporciona información sobre cómo agregar una nota de visita dentro de una visita en la aplicación móvil HHAeXchange.

**NOTA:** Las notas de visita se pueden ingresar durante y después de una visita.

1. Abra la aplicación HHAeXchange
2. **Acceso** utilizando su correo electrónico y contraseña o Face ID/Touch ID.
3. En la pantalla principal, toque Programación de hoy y ubique su visita para hoy.
4. Desde la página Detalles de la visita, puede tocar el ícono del círculo más en la parte superior derecha de la pantalla.



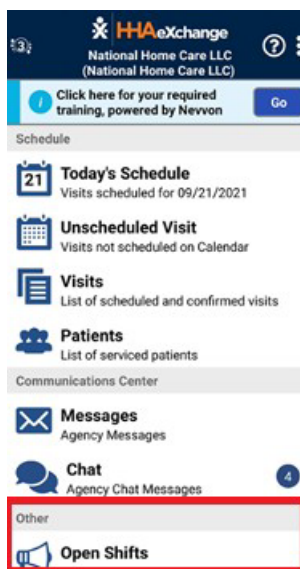
5. El menú desplegable proporcionará diferentes opciones para un tipo de nota, seleccione el tipo que mejor se adapte a su situación. Una vez que he creado una nota, se puede revisar en la pestaña Notas de la página Detalles de la visita. Una nota no se puede editar ni eliminar una vez creada.



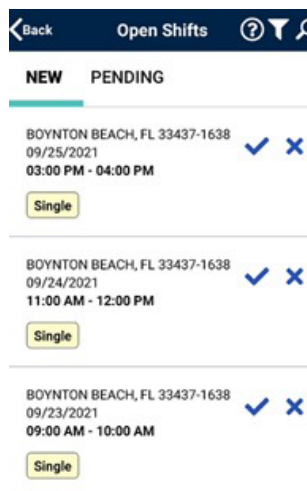
## HHAEExchange: Gestión de turnos abiertos

**OBJETIVO:** Este artículo brinda información sobre los turnos abiertos y cómo administrarlos dentro de la aplicación móvil HHAEExchange.

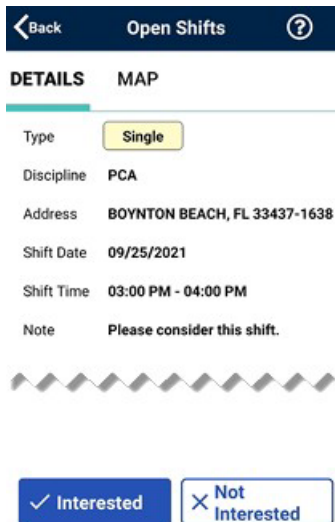
1. Abra la aplicación HHAEExchange
2. **Acceso** utilizando su correo electrónico y contraseña o Face ID/Touch ID.
3. En la pantalla principal, toque Turnos abiertos.



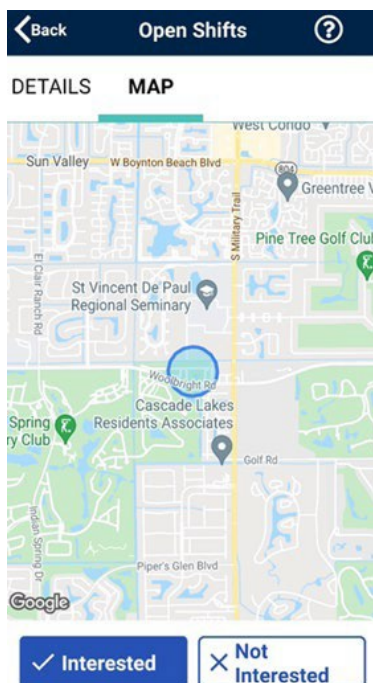
4. La pantalla Turnos abiertos mostrará todos los turnos de transmisión en la pestaña Nuevo. Desde aquí verá si una visita es Individual o Permanente.



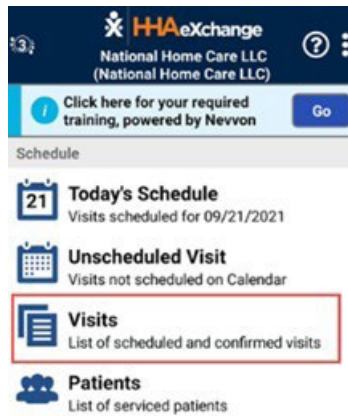
- Una vez que haya tocado en una visita de interés, se abrirá la pestaña Detalles que proporcionará la información básica para la visita. Desde esta pantalla, puede tocar Interesado o No interesado.



- La pestaña Mapa le permitirá ver la vecindad general (esto incluirá la ciudad, el estado y el código postal) de donde vive el cliente usando los mapas de Google. Si se le asigna a la visita, la dirección real del paciente estará disponible para usted.



7. Si tiene un turno que le ha sido asignado, la visita se moverá a la sección de Visitas y el Cuidador también será alertado de esto.



**NOTA:** Expresar interés en un turno abierto no significa que a un cuidador se le dé automáticamente el turno. Los turnos deben ser asignados por el Coordinador de la Agencia. Solo entonces un cuidador recibe una alerta y el turno aparece como una visita programada en su aplicación móvil.

## HHaEXchange: Gestión del modo sin conexión

---

**OBJETIVO:** Este artículo proporciona información sobre el modo sin conexión y cómo administrarlo dentro de la aplicación móvil HHaEXchange.

- El modo sin conexión permite que los cuidadores usen la aplicación móvil HHaEXchange en áreas sin conexión a Internet; más tarde para sincronizar cuando se vuelva a conectar a una conexión a Internet.
- ¿Qué puedes hacer mientras estás en modo sin conexión?
  - Acceder a la página de programación de hoy
  - Marcar entrada/salida de una visita
  - Ingrese los derechos para la visita
  - Obtener firma del cliente
- ¿Qué no puedo hacer mientras estoy en modo sin conexión?
  - Consultar mi disponibilidad
  - Ver la página Abrir turno
  - Buscar mensajes
  - Ver cualquier paciente
  - Ver página de registro
  - Acceder a las opciones Olvidé mi contraseña o Cambiar contraseña
  - Cambiar idioma
  - Agencias de cambio
  - Notas de acceso
  - Ver información sobre la atención
  - Realice cualquier solicitud de edición de tiempo
  - También recibirá la siguiente pantalla:

### Network Notice

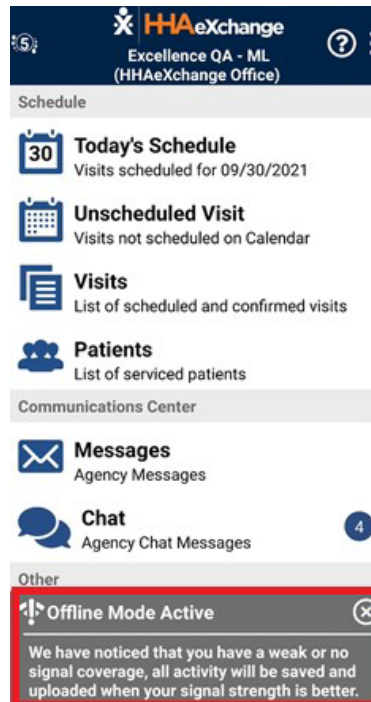


You must be connected to the Internet to perform this function.  
Please try again later.

Return Home



- ¿Cuándo se sincronizan los datos del modo sin conexión con el sistema HHAX?
  - El cuidador debe estar en línea con una conexión a Internet válida y completar las siguientes acciones:
    - Iniciar sesión en la aplicación móvil
    - Cambiar de agencia
    - Cambiar idioma
  
- ¿Cómo sé cuándo estoy en modo sin conexión?
  - El único indicador que verá que notifica que el cuidador está en modo fuera de línea es el mensaje de alerta de modo fuera de línea activo que aparecerá en la parte inferior de la pantalla de inicio.



## HHaEXchange: Uso de la respuesta de voz interactiva (IVR)

**OBJETIVO:** Este artículo proporciona instrucciones sobre cómo registrar la entrada y la salida de una visita mediante la respuesta de voz interactiva (IVR) para HHaEXchange.

**NOTA:** El siguiente número proporciona IVR en inglés. Vea a continuación para otras opciones de idioma:

### Tabla de contenido:

- [Registrando la Entrada por IVR](#)
- [Registrando la Salida por IVR](#)
- [Casos Mutuos](#)
  - [Registrando la Entrada por IVR para casos mutuos](#)
  - [Registrando la Salida por IVR para casos mutuos](#)

### Registrando la Entrada por IVR

1. Use el teléfono de la casa del Cliente para marcar el número de IVR específico del idioma.

Inglés	800-717-0617
Español	800-717-5793
Ruso	833-599-5657
Mandarín	833-603-0574

2. Cuando se le indique, presione **1** para **Registrar la Entrada**.

3. Introduzca el **Assignment ID** (también conocido como PIN de tiempo y asistencia).

**NOTA:** Comuníquese con su sucursal local para obtener su Assignment ID.

4. Una vez que finalice la llamada, escuchará el siguiente mensaje de confirmación: **Llamada Registrada. Adiós.**

5. Cuelgue el teléfono de casa del Cliente y complete la visita.

### Registrando la Salida por IVR

1. Use el teléfono de la casa del Cliente para marcar el número de IVR específico del idioma.

Inglés	800-717-0617
Español	800-717-5793
Ruso	833-599-5657
Mandarín	833-603-0574

2. Cuando se le indique, presione 2 para **Registrar la Salida**.
3. Introduzca el **Assignment ID** (también conocido como PIN de tiempo y asistencia).

**NOTA:** Comuníquese con su sucursal local para obtener su Assignment ID.

4. Las tareas asignadas se leerán una a la vez por mensaje de voz. Responda presionando una de las siguientes opciones para cada tarea, según lo que corresponda:

- Completado – Presione **1**
- No completado – Presione **0**
- Paciente rechazado – Presione\*

**NOTA:** Las tareas no se escucharán si no llama desde el teléfono del **Cliente**. El sistema le pedirá que ingrese los códigos de servicio de uno en uno mientras presione la clave # entre cada tarea.

5. Presione **000** una vez que termine de ingresar todas las tareas. Escuchará el siguiente mensaje de confirmación: **Llamada Registrada. Adiós.**

## Casos Mutuos

Cuando brinde servicios para dos clientes a la vez, marque la entrada y la salida siguiendo las siguientes instrucciones. Solo registre la entrada y la salida **una vez** para la visita.

### Registrando la Entrada por IVR para casos mutuos

Complete el mismo procedimiento de llamada para casos mutuos que para casos individuales.

### Registrando la Salida por IVR para casos mutuos

1. Use el teléfono de la casa del Cliente para marcar el número de IVR específico del idioma.

Inglés	800-717-0617
Español	800-717-5793
Ruso	833-599-5657
Mandarín	833-603-0574

2. Las tareas asignadas se leerán una a la vez por mensaje de voz. **Ingrese primero las tareas del CLIENTE PRINCIPAL.** Responda presionando una de las siguientes opciones para cada tarea, según lo que corresponda:

- Completado – Presione **1**
- No completado – Presione **0**
- Paciente rechazado – Presione \*

**NOTA:** Comuníquese con el gerente de su sucursal si no sabe qué Cliente es el CLIENTE PRINCIPAL. Ingresar el miembro equivocado primero resultará en un EVV incorrecto e incompleto.

3. Presione **000** una vez que termine de ingresar las tareas del CLIENTE PRINCIPAL.

4. Ingrese a continuación las funciones del CLIENTE SECUNDARIO. Responda presionando la siguiente opción para cada cargo, según corresponda:

- Completado – Prensa **1**
- No completado – Presione **0**

- Paciente rechazado – Prensa \*

5. Presione **000**. El sistema completará la EVV y le dará de baja de la visita. Se pronunciará el siguiente mensaje de confirmación si la EVV se colocó correctamente: **Su llamada ha sido registrada con éxito.**