

VIV

TECHNOLOGIES
Viv Tecnologías



Guía de Capacitación de la Aplicación Viv para Cuidadores

Tabla de contenidos

Descargar la aplicación.....	Error! Bookmark not defined.
Comenzando	Error! Bookmark not defined.
Registro de nuevo usuario	Error! Bookmark not defined.
Usuarios actuales de la aplicación móvil HAH Caregiver Connect.....	Error! Bookmark not defined.
Configuración de la aplicación	Error! Bookmark not defined.
Configuración de notificaciones.....	Error! Bookmark not defined.
Compartir ubicación	Error! Bookmark not defined.
Datos biométricos.....	Error! Bookmark not defined.
Disponibilidad de turnos	9
Configurar tu disponibilidad de turnos	Error! Bookmark not defined.
Preferencias	10
Configurar tus preferencias.....	Error! Bookmark not defined.
Programación	Error! Bookmark not defined.
Programar una visita	Error! Bookmark not defined.
Registro de entrada y salida	Error! Bookmark not defined.
Uso de la aplicación.....	Error! Bookmark not defined.
Uso de telefonía.....	Error! Bookmark not defined.
Recibos de pago	Error! Bookmark not defined.
Ver tu recibo de pago	Error! Bookmark not defined.
Soporte y recursos	Error! Bookmark not defined.
Herramientas de comunicación	16
Recursos	17

Descargar la aplicación

Bienvenido a la aplicación Viv. La aplicación Viv te brinda acceso fácil a tus horarios, preferencias de turnos y el registro de entrada y salida de una visita. Usa esta guía para comenzar.

NOTA: La aplicación Caregiver Connect dejará de funcionar. Si intentas iniciar sesión en esa aplicación, recibirás una indicación que te dirigirá a la nueva aplicación Viv.



YOUR WORK. YOUR SCHEDULE. YOUR APP.

Introducing the new VIV home care app for Help at Home Caregivers

-  **VIEW & DOWNLOAD PAYSTUBS**
-  **UPDATE AVAILABILITY & SHIFT PREFERENCES**
-  **CLOCK IN AND OUT TO CLIENT VISITS**
-  **VIEW CLIENT DETAILS**

ACCESS PAID APP TRAINING NOW:
Scan the QR code on the right to complete 30 minutes of required training → 

Need help with the app?
Call Help at Home's Contact Center at: 1-833-974-5753.

DOWNLOAD THE VIV APP TODAY!

SCAN FOR IPHONE

DOWNLOAD ON THE APP STORE

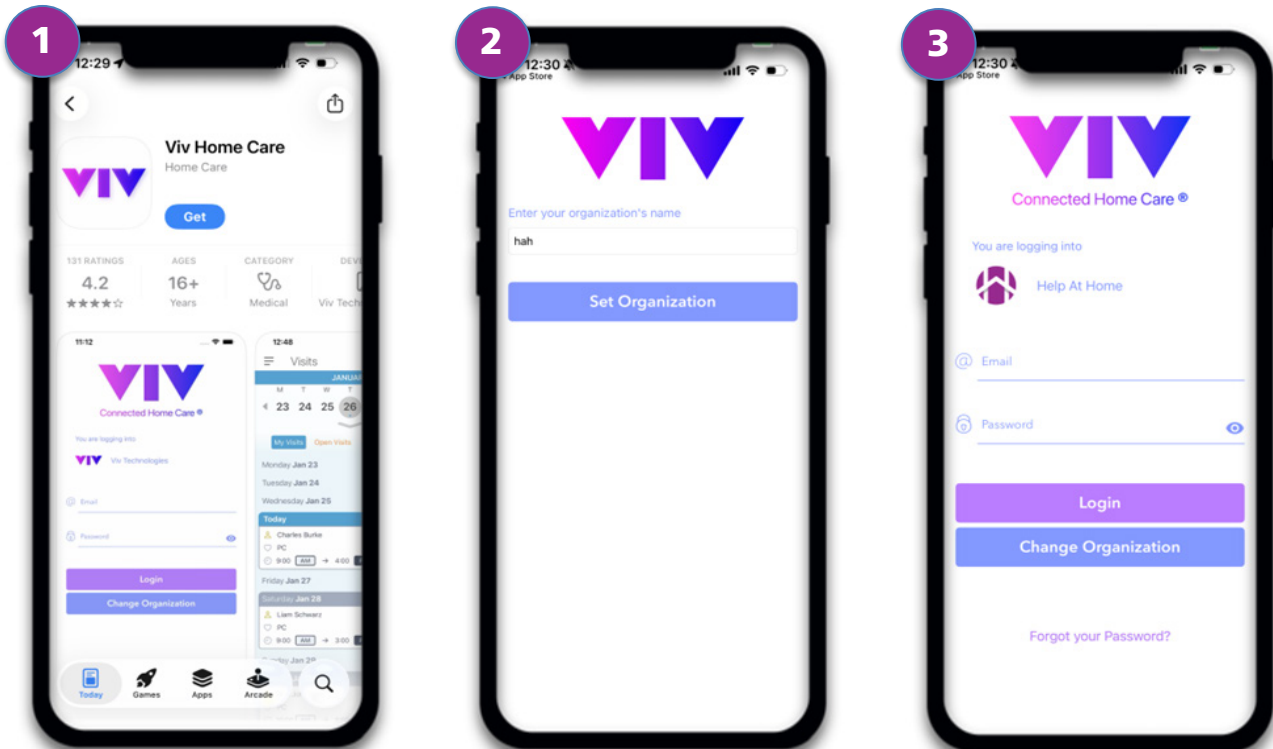
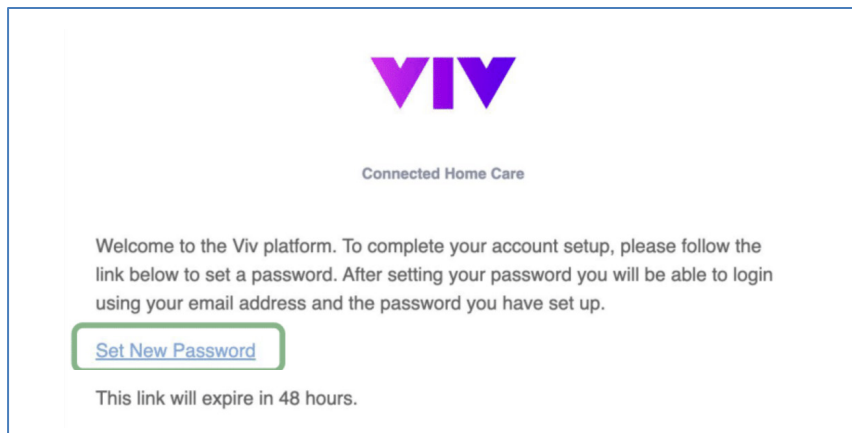
SCAN FOR ANDROID

GET IT ON GOOGLE PLAY

Comenzando

Registro de nuevo usuario

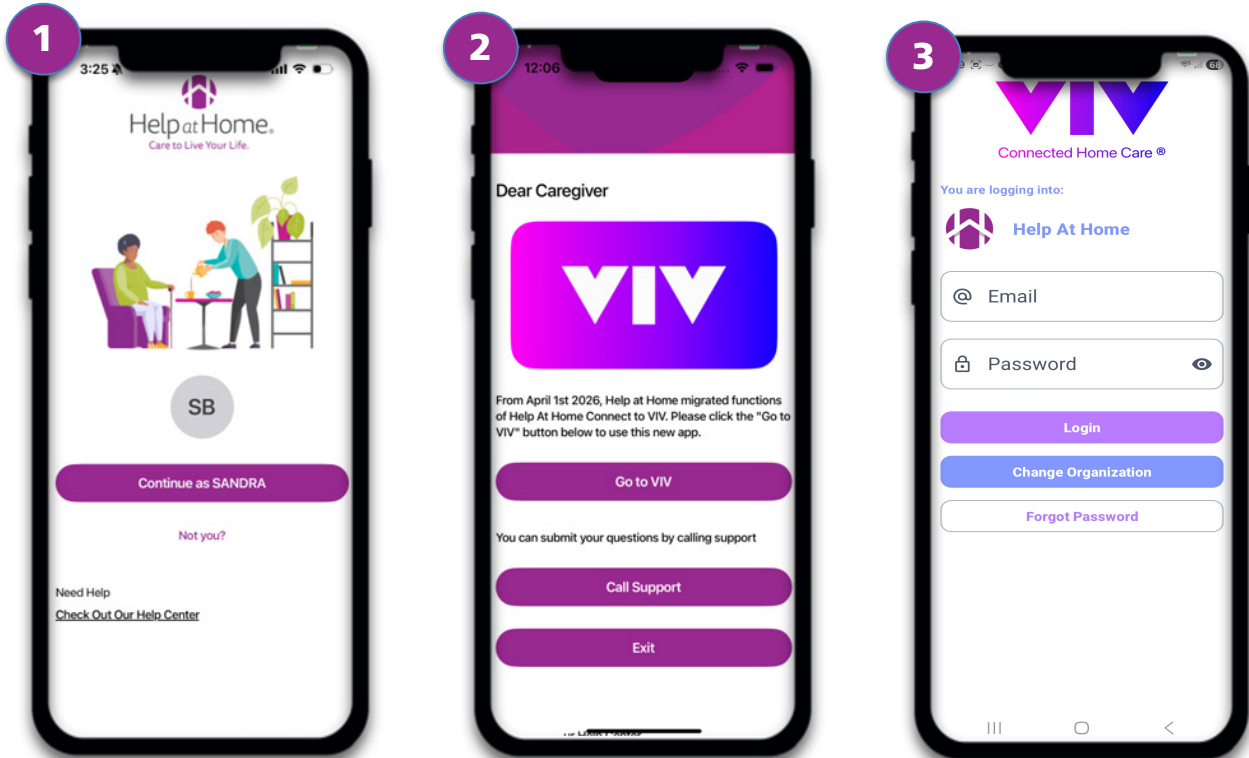
1. Descarga la aplicación Viv Home Care.
2. Ingresa el nombre de tu organización exactamente como aparece: "hah".
3. Configura tus credenciales de inicio de sesión usando el correo electrónico de bienvenida de Viv:
 - a. Correo electrónico: usa tu dirección de correo personal.



Usuarios actuales de la aplicación móvil HAH Caregiver Connect

Si anteriormente usaste la aplicación HAH Caregiver Connect:

1. Ingresa a la aplicación móvil HAH Caregiver Connect.
2. Haz clic en el botón **“Go to Viv”** para continuar.
3. Usa tu correo electrónico para crear una nueva contraseña en la aplicación Viv.

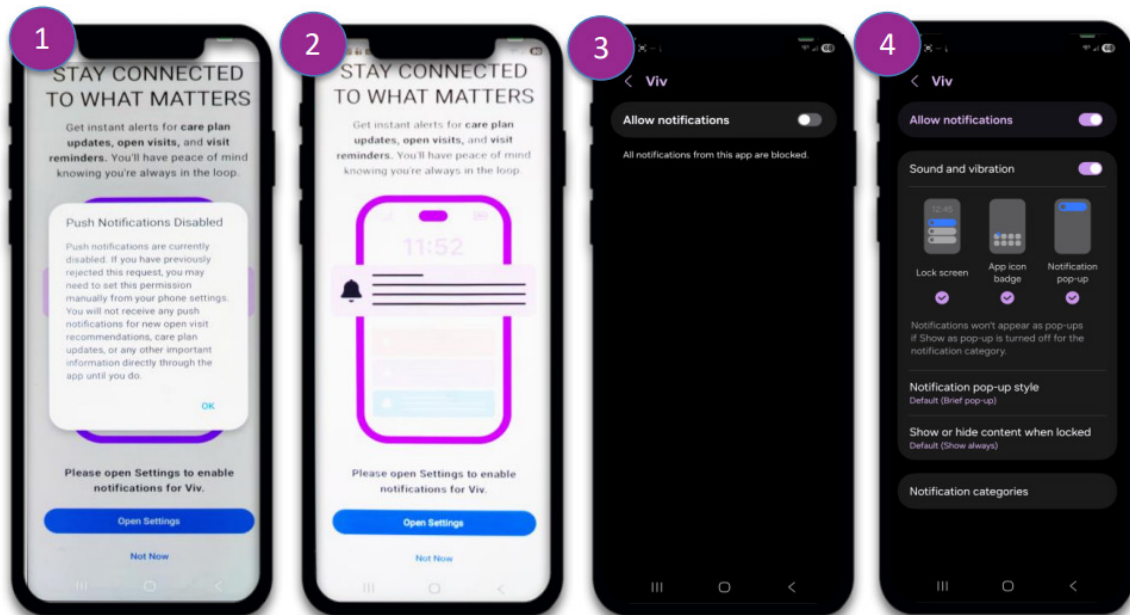


Configuración de la aplicación

Configuración de notificaciones

La primera vez que configures tu aplicación Viv, se te preguntará sobre las notificaciones. Es muy importante que habilites las notificaciones.

1. Cuando se te indique, haz clic en **OK**.
2. Haz clic en **Open Settings**.
3. Haz clic en el interruptor para **Allow Notifications**.
4. Selecciona cómo deseas recibir las notificaciones (pantalla de bloqueo, insignia del ícono de la aplicación y/o ventana emergente).

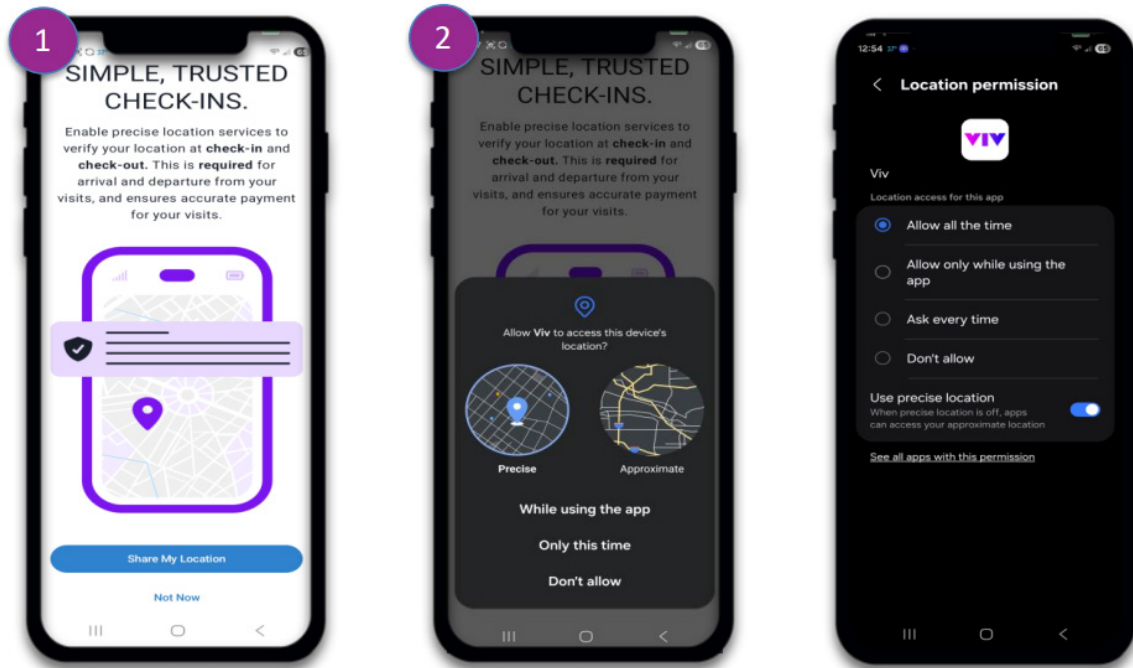


NOTA: Si necesitas habilitar las notificaciones después de la configuración inicial, ve a Configuración en tu teléfono, selecciona Aplicaciones, busca la aplicación Viv, elige Notificaciones y luego habilita las notificaciones.

Compartir ubicación

La primera vez que configures tu aplicación Viv, se te pedirá que habilites tu ubicación. Activa los servicios de ubicación en tu dispositivo para asegurarte de poder registrar tu entrada correctamente.

1. Cuando se te indique, haz clic en Share My Location.
2. Es mejor elegir Precise y seleccionar While using the app/Allow all the time.



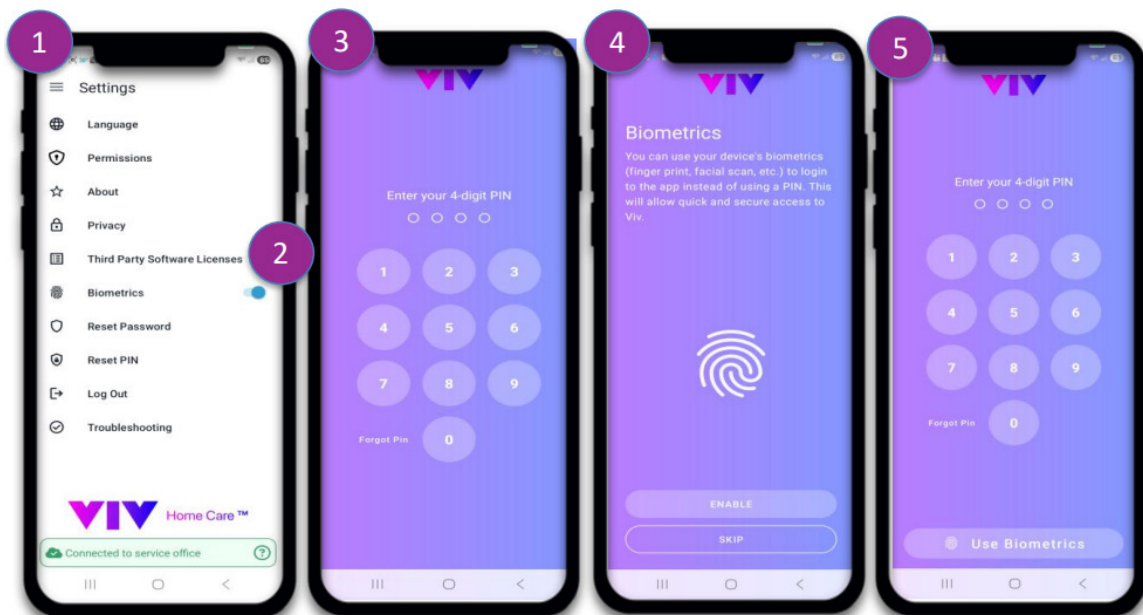
NOTA:

- (última imagen) Si necesitas habilitar la ubicación después de la configuración inicial, ve a Configuración en tu teléfono, selecciona Aplicaciones, busca la aplicación Viv, elige Permisos y luego habilita Compartir ubicación.
- La aplicación solo rastreará tu ubicación durante el tiempo de registro de entrada y registro de salida. No rastrea tu ubicación fuera de tu visita.

Datos biométricos

Los datos biométricos te identifican usando tu huella digital o reconocimiento facial. Puedes configurar los datos biométricos para iniciar sesión en tu aplicación Viv de manera rápida y segura.

1. En la aplicación Viv, ve a **Configuración**.
2. Activa el interruptor junto a **Datos biométricos**.
3. Se te pedirá ingresar tu **PIN de cuatro dígitos**.
4. Haz clic en **Habilitar**.
5. Luego se te pedirá iniciar sesión usando tus datos biométricos.



NOTA: Deberás configurar las capacidades biométricas en tu teléfono antes de poder habilitarlas en la aplicación.

Shift Availability

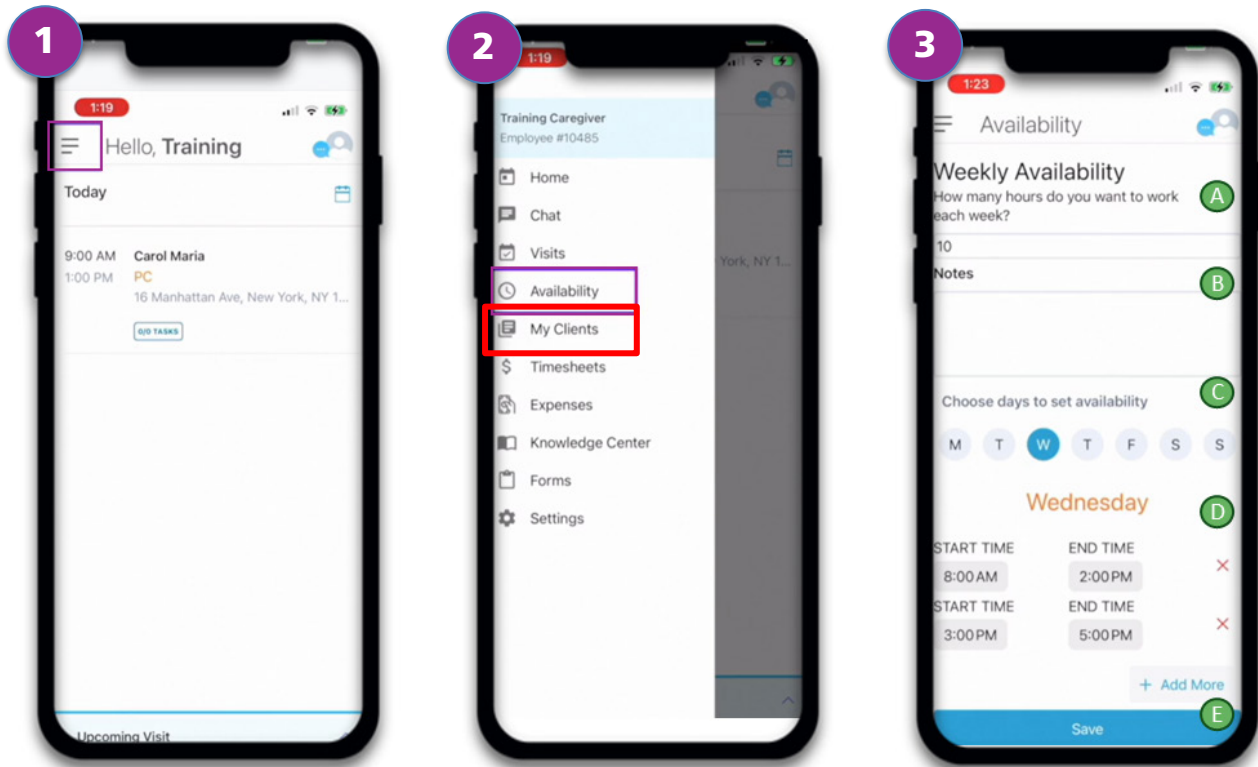
Configurar tu disponibilidad de turnos

Elige tu disponibilidad de turnos cuando inicies sesión por primera vez. Esto asegurará que se te asignen turnos que funcionen con tu horario.

1. Toca el menú del lado izquierdo.
2. Toca **Disponibilidad**.
3. Elige tu disponibilidad semanal:
 - a. Escribe cuántas horas a la semana estás dispuesto(a) a trabajar.
 - b. Agrega cualquier nota sobre tu disponibilidad.
 - c. Elige los días en que estás disponible para trabajar.
 - d. Elige los horarios en los que puedes trabajar cada día.

NOTA: Debes seleccionar manualmente los campos de **HORA DE INICIO** y **HORA DE FIN**. No podrás guardar tu disponibilidad sin ingresar manualmente tu selección.

e. Toca Guardar



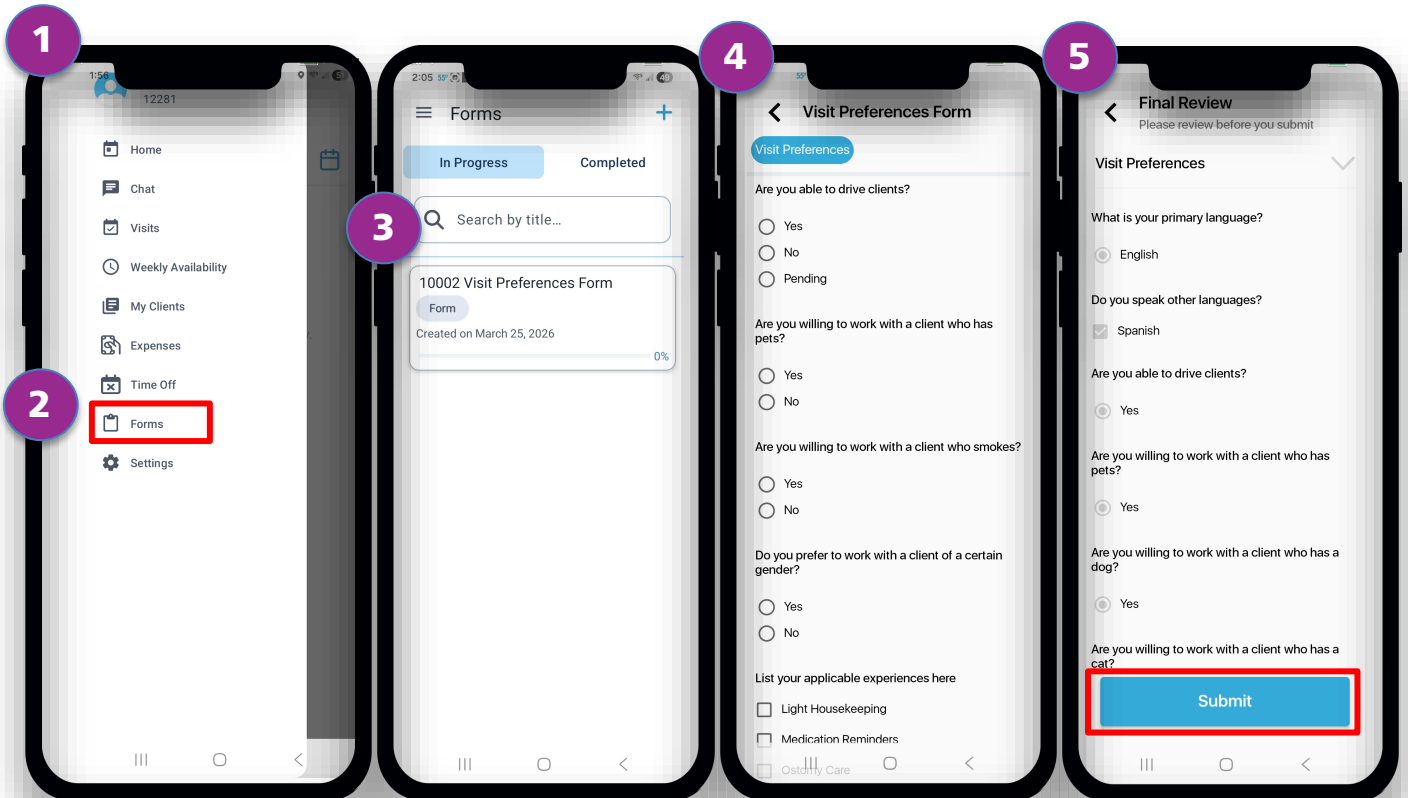
Preferencias

Configurar tus preferencias

Configurar tus preferencias garantiza que se te programen visitas que se adapten al idioma, la experiencia, las condiciones de trabajo y los Clientes con los que deseas trabajar.

1. Toca el menú del lado izquierdo.
2. Selecciona **Formularios**.
3. Selecciona el **Formulario de Preferencias de Visita**.
4. Desplázate y selecciona tus preferencias.
5. Una vez que hayas completado las **Preguntas Requeridas**, revisa tus preferencias y toca **Enviar**.

Tus preferencias de visita han sido registradas y aparecerán en el área **Completado** de la sección **Formularios**.



Programación

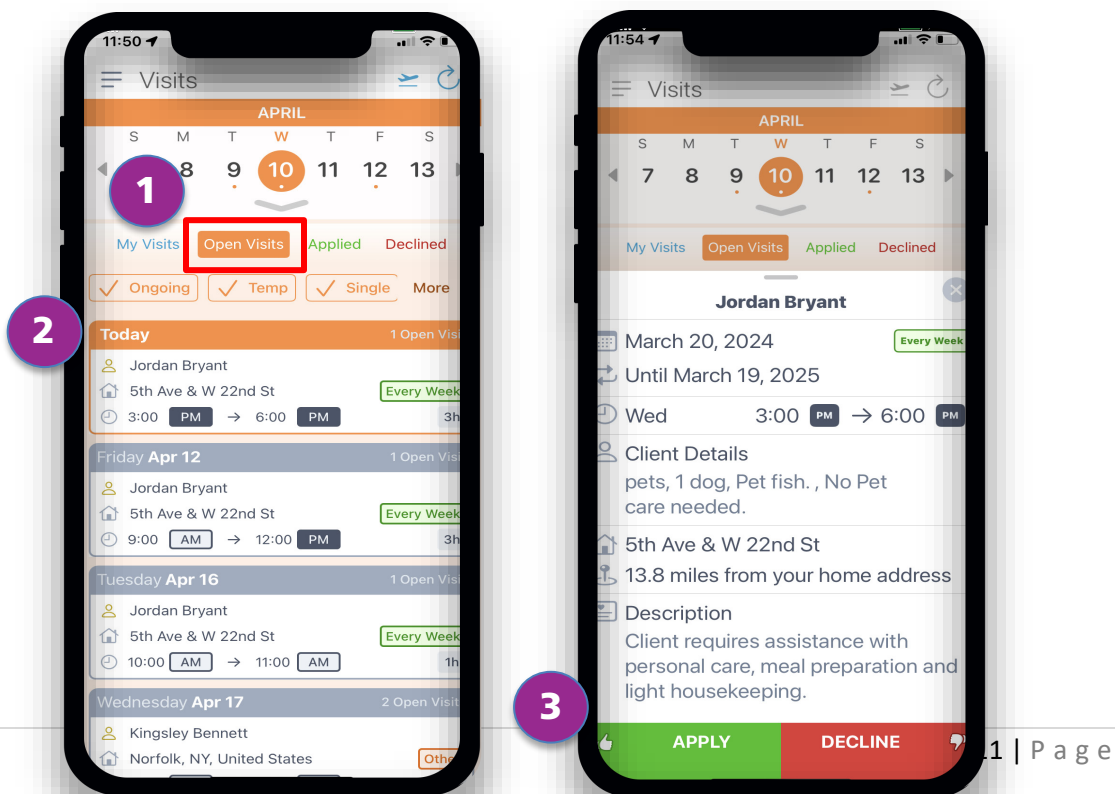
Programar una visita

- ✓ Una vez que hayas iniciado sesión en la aplicación, verás tus visitas programadas directamente en la página **Inicio**.
- ✓ Navega a la página **Visitas** para revisar visitas pasadas y futuras.
- ✓ Usa la función de **calendario** para navegar por todas las visitas programadas.
- ✓ Revisa y postúlate para las **visitas publicadas**.

Usa las siguientes instrucciones para postularte a una visita:

1. Toca ****Open Visits**** en la barra de herramientas del calendario. Desplázate por cada fecha para revisar las visitas ****Únicas**** y ****Semanales****.
2. Una vez que encuentres una visita que deseas programar, tócalas para acceder a información adicional sobre el Cliente y el tipo de cuidado requerido.
3. Toca ****Apply**** para comenzar a programar la visita. Toca ****Decline**** para eliminar la visita de tu disponibilidad.

****¡Recuerda!**** Responde a todas las Visitas Disponibles (****Apply**** o ****Decline****).



Registro de entrada y

Uso de la aplicación

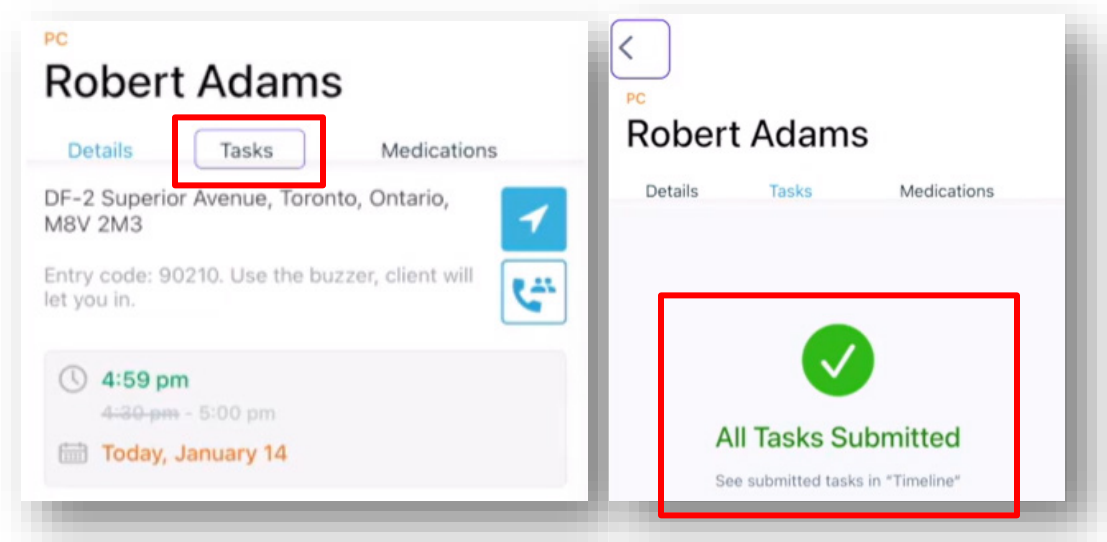
Para registrar tu **entrada** a una visita:

1. Selecciona la visita. La página de **Detalles de la visita** se abrirá con la información de la visita.
2. Toca **Running Late** si vas a llegar tarde a tu visita.
 - a. Ingresa tu **motivo del retraso**.
 - b. Selecciona el **tiempo estimado** en el campo **How many minutes late you expect to be**.
 - c. Toca **Submit**. Luego toca **OK**.
3. Una vez que llegues a la dirección del Cliente, toca **Check In**.
 - a. Ingresa cualquier información adicional solicitada (ej.: problema con la ubicación, explicación del registro de entrada tardío).
 - b. Toca **Submit**. ¡Ahora estás registrado(a) en tu visita!

Para completar todas las tareas:

1. Toca la pestaña **Tareas**.
2. Desplázate por la lista de tareas e indica tu respuesta para cada una.
3. Una vez que todas tus tareas hayan sido enviadas, verás la pantalla **Todas las tareas enviadas**.

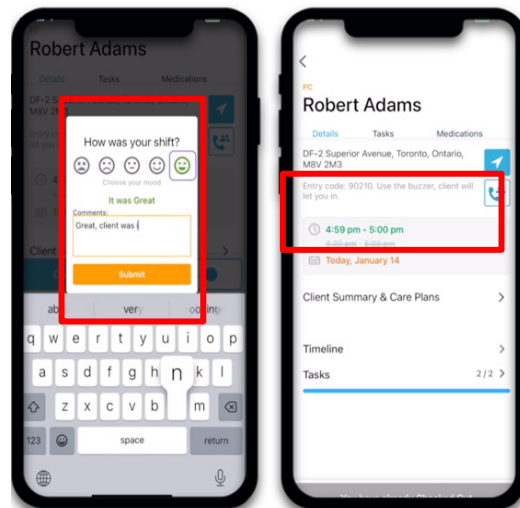
¡Recuerda! Asegúrate de completar todas las tareas al final de cada visita.



Para registrar tu salida de una visita:

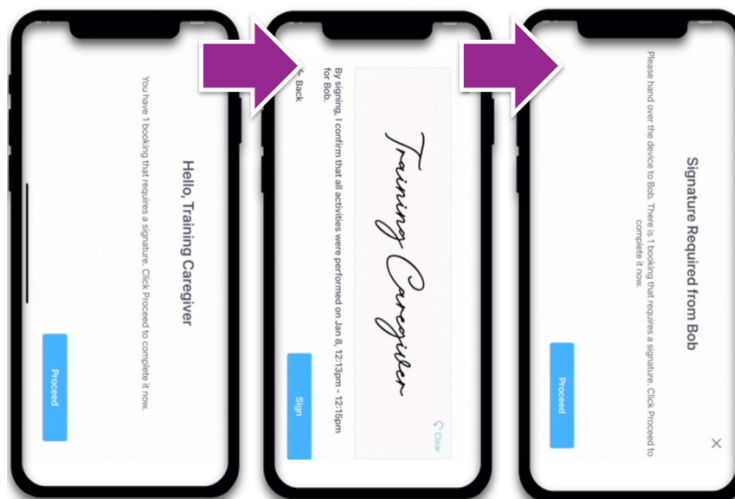
1. Regresa a la página de **Detalles de la visita**.
2. Toca **Check Out**.
NOTA: No podrás registrar tu salida hasta que **todas las tareas estén completas**.
3. Califica tu visita y proporciona cualquier comentario necesario. Toca **Submit**.
¡Ahora has registrado tu salida de la visita!

El informe de Fin de Tareas se enviará a la oficina y la visita completada aparecerá en **verde**, por encima del horario programado.




Para recopilar firmas:

Completa todas las tareas y registra la salida de la visita. Si es necesario, la aplicación te indicará que recopiles firmas de ti y del Cliente al final de la visita.



NOTA: Si hay firmas faltantes, se te pedirá que completes las firmas pendientes de visitas anteriores.

Uso de telefonía




Help at Home.

Caregiver Workflow Guide

Using Telephony (IVR) to Check In, Check Out, and Complete Visit Tasks

If you can't access the Viv Home Care app, you can call from the phone number listed on the Client's file to complete all of your visit tasks.




You Will Need

- Your Caregiver ID number
- The Telephony (IVR) number listed for your branch
- Your Client's phone to call from

IVR Number - 1 (872) 312 2229
(Michigan and Missouri Branches)

Contact Center - 1 (833) 974 5753
(For assistance with ID number or IVR)



Thank you for calling the telephony system. Please enter your Caregiver ID number.

Checking In

- Call the IVR number during the scheduled start time of your visit
- Listen to the prompts
- Enter your Caregiver ID
- Indicate you are checking in

Checking Out

- Call the IVR number during the scheduled end time of your visit and listen to the prompts
- Enter your Caregiver ID
- After you have completed the last task (see below), you will be given the option to check out

Completing Tasks

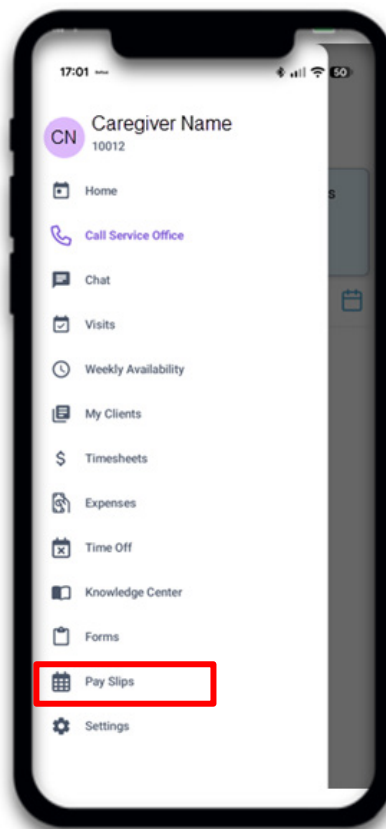
- Call the IVR number any time to complete tasks
- The system will read out the list of tasks
- Press 1 to report on each task; listen to all options
- Select the correct option (yes, no, client refused, etc.)
- You can check out after all responses are given



Recibos de pago

Ver tu recibo de pago

1. Abre la aplicación y toca el menú del lado izquierdo.
2. Toca **Recibos de pago**.
3. Sigue las indicaciones para ver o descargar tus recibos de pago y formularios de impuestos.

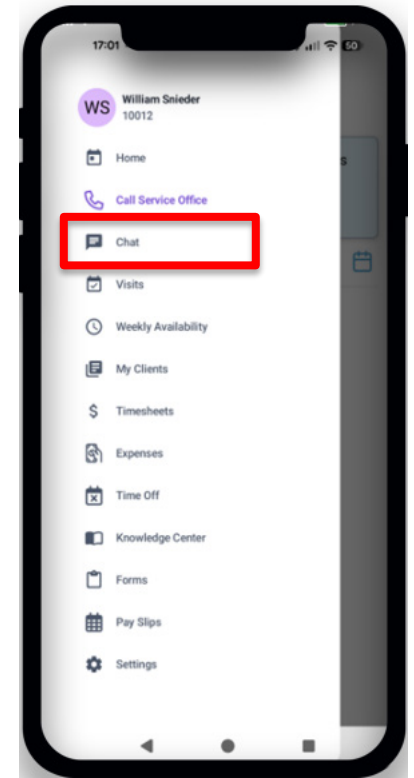


Soporte y recursos

Herramientas de comunicación

- ✓ Usa la aplicación para chatear con tu oficina o con el equipo de atención del Cliente.
- ✓ Comparte información personal actualizada a través de **Formularios**.
- ✓ Envía mensajes de texto a tu oficina usando el número indicado a continuación:
Toca el ícono del teléfono para iniciar una llamada con nuestro equipo de Soporte.

MICHIGAN	MISSOURI
Allegan (269) 399 6665	Jefferson City: (573) 533-3362
Battle Creek (269) 222 7751	Kansas City: (913) 392-9772
Dearborn (313) 315 1108	St. Louis: (314) 310-0164
Grandville (616) 636 2206	



Rosie, la asistente automática personal de Viv

También puedes recibir mensajes de **Rosie**, la asistente automática personal de Viv. Rosie te enviará mensajes de texto o te llamará desde el siguiente número:

MICHIGAN	MISSOURI
Allegan 1 (269) 399 6664	Jefferson City: 1 (573) 533-3361
Battle Creek 1 (269) 222 7750	Kansas City: 1 (913) 392-9774
Dearborn 1 (313) 315 1104	St. Louis: 1 (314) 310-0169
Grandville 1 (616) 636 2205	

Consejo: Guarda el número de Rosie en tus Contactos para evitar que la llamada sea bloqueada.

Recursos

¡Visita el Centro para obtener más información!

- [Viv: **Videos tutoriales de la aplicación para cuidadores** – Centro de Conocimiento de Help at Home](#)
- [Viv: **Creación de tu cuenta** – Centro de Conocimiento de Help at Home](#)
- [Viv: **Inicio de sesión** – Centro de Conocimiento de Help at Home](#)
- [Viv: **Configuración de tu disponibilidad de turnos** – Centro de Conocimiento de Help at Home](#)
- [Viv: **Configuración de tus preferencias** – Centro de Conocimiento de Help at Home](#)
- [Viv: **Programación de una visita** – Centro de Conocimiento de Help at Home](#)
- [Viv: **Registro de entrada y salida de una visita** – Centro de Conocimiento de Help at Home](#)
- [Viv: **Revisión de planes de cuidado y completar tareas** – Centro de Conocimiento de Help at Home](#)
- [Viv: **Recopilación de firmas** – Centro de Conocimiento de Help at Home](#)
- [Viv: **Visualización de tus recibos de pago** – Centro de Conocimiento de Help at Home](#)
- [Viv: **Contactar al soporte** – Centro de Conocimiento de Help at Home](#)