



PAQUETE SOBRE GUIA BREVE DE ALAYACARE

Objetivo

El propósito de este paquete es para ayudar en completar tareas esenciales dentro de la aplicación AlayaCare

Índice

COMENZANDO EN ALAYACARE

¿Cómo descargo la aplicación AlayaCare?	2
¿Cómo inicio sesión en la aplicación móvil AlayaCare por primera vez?	3
¿Cómo habilito Face ID o Touch ID en la aplicación móvil?	5
¿Cómo cambio mi contraseña en la aplicación móvil?	6

DURANTE UNA VISITA

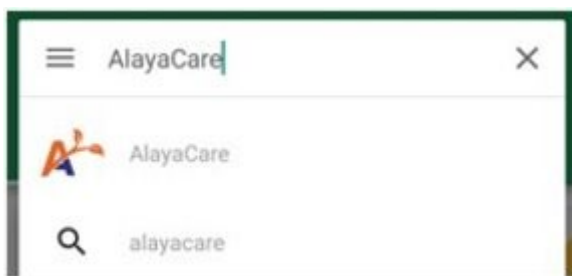
¿Cómo veo mi horario en la aplicación móvil?	8
¿Cómo registro la entrada y la salida de una visita programada?	9
¿Cómo completo una visita en la aplicación móvil?	11
¿Cómo agrego una Visit Note en la aplicación móvil?	13
¿Cómo acepto o rechazo ofertas de visita (Visit Offers) en la aplicación móvil?	16
¿Cómo utilizo IVR?	18

USANDO EL OFFLINE MODE

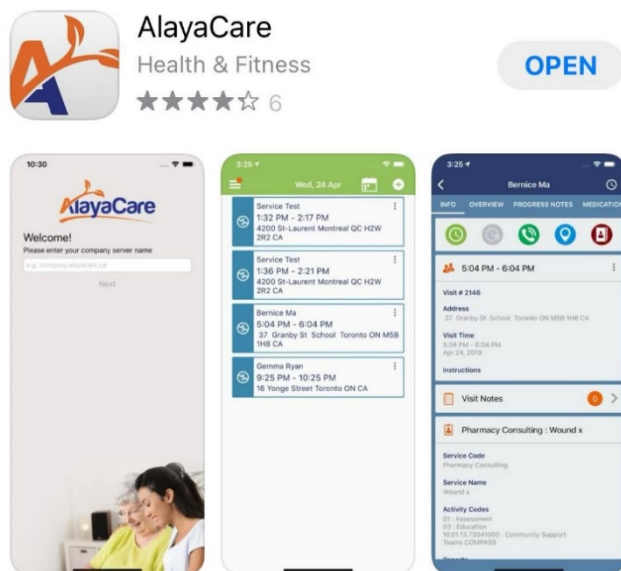
¿Cómo configuro el Offline Mode en la aplicación móvil?	20
¿Cómo uso la aplicación en Offline Mode?	24
¿Cómo verifico que mis datos en Offline Mode se hayan cargado correctamente en la aplicación móvil?	25

¿Cómo descargo la aplicación AlayaCare?

1. La aplicación AlayaCare está disponible en aparatos Android e iOS. Primero ubiqué su Apple App Store o Google Play Store.
2. Siguientemente escriba 'AlayaCare' en la barra de búsqueda



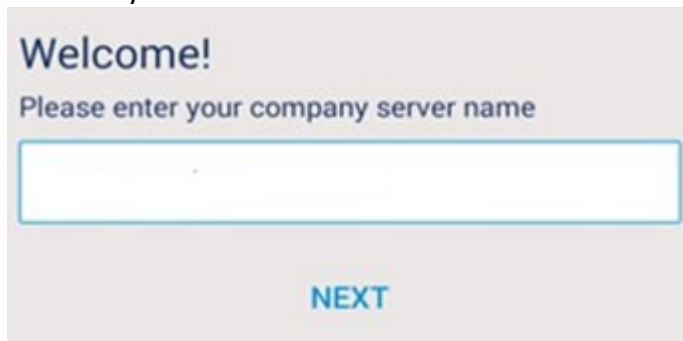
3. Seleccione la aplicación AlayaCare y descargue e inicie la aplicación



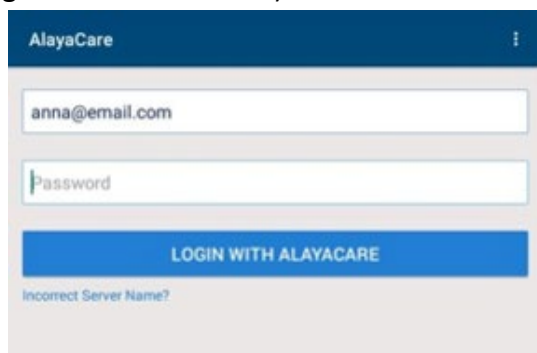
NOTA: Aparecerá un mensaje para habilitar los servicios de ubicación. Se requiere la configuración de ubicación para completar una visita. Tenga en cuenta que la aplicación solo utiliza el GPS en dos puntos: cuando marca la entrada y cuando sale. Toque Habilitar o habilitar Servicios de ubicación en la configuración de la aplicación de su teléfono

¿Cómo inicio sesión en la aplicación móvil AlayaCare por primera vez?

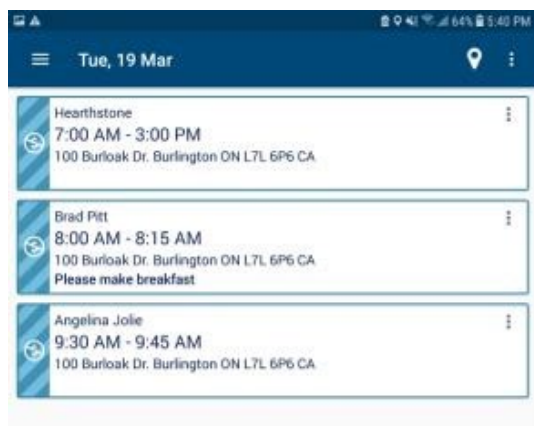
1. Abra su aplicación AlayaCare e ingrese el nombre del servidor de Help at Home:
hahus.alayacare.com



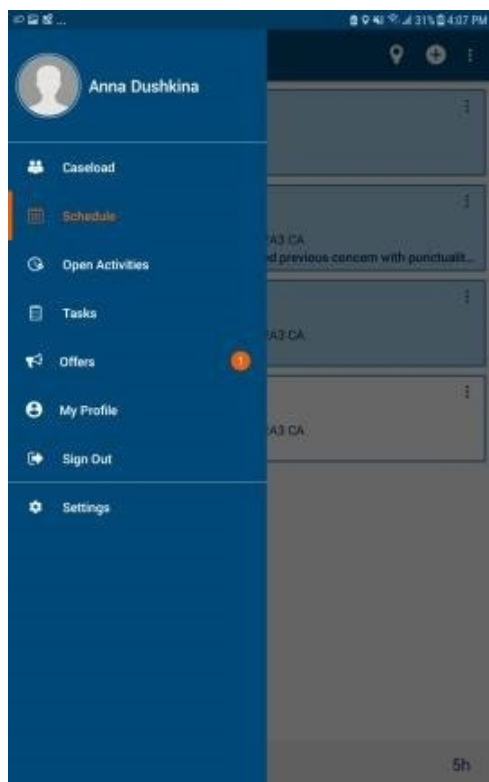
2. Haga clic en **Next**
3. Ingrese su correo electrónico y contraseña de AlayaCare y haga clic en **Login with AlayaCare** (Nota: si no conoce su correo electrónico o contraseña, comuníquese con el gerente de su oficina)



4. La vista predeterminada será su horario para hoy.



5. Haga clic en el icono del menú principal de tres líneas en la parte superior izquierda para ver las otras opciones del menú móvil que puede tener según sus permisos. Es posible que no tenga todas estas opciones.

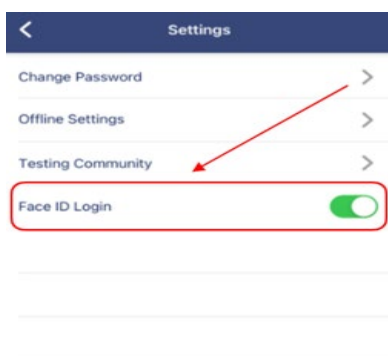


- **Caseload** - Ver todos los clientes actuales asignados al empleado
- **Schedule** - Predeterminado a la fecha de hoy. Puede deslizar hacia adelante 30 días y hacia atrás 14 días
- **Open Activities** - # de sesiones de trabajo actuales en curso (visitas en ingreso / instalaciones). Open Activities también le muestra si sus datos en **Offline Mode** se han cargado correctamente o no.
- **Tasks** - Lista de tareas que le asignó su supervisor de oficina
- **Offers** - Ofertas de turno enviadas por su supervisor de oficina
- **Settings** - Cambiar contraseña(Change Password), configuración del Offline Mode(Offline Mode Settings)

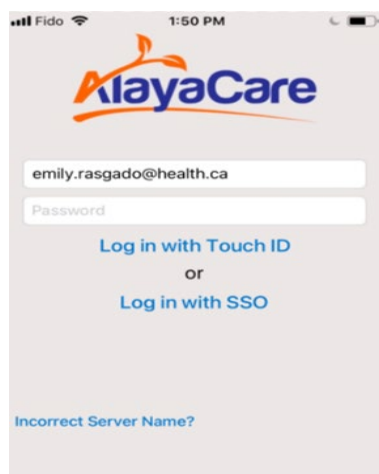
¿Cómo habilito Face ID o Touch ID en la aplicación móvil?

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

1. Navegue a las **Main Menu options** en la aplicación haciendo clic en el menú de tres líneas en la parte superior izquierda
2. Seleccionar **Settings**
3. Alternar para activar o desactivar Face ID, Touch ID o Autenticación biométrica (si usa Android)

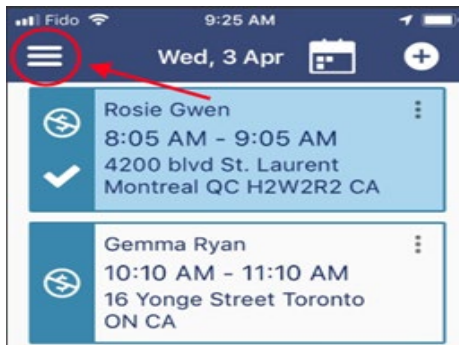


Una vez que haya permitido que la aplicación AlayaCare use Touch ID o Face ID para autenticarse, verá una nueva opción en la página de inicio de sesión. Seleccione **Log in with Touch ID** o **Log in with Face ID** para continuar con el inicio de sesión utilizando su método biométrico preferido.

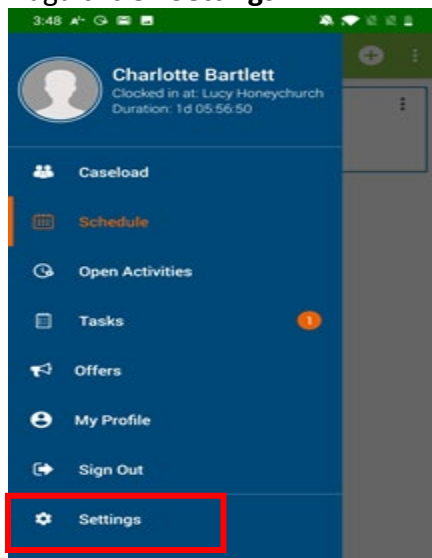


¿Cómo cambio mi contraseña en la aplicación móvil?

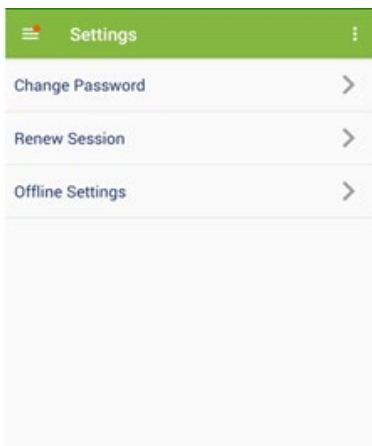
1. Para cambiar su contraseña desde la aplicación móvil, comience tocando el **ícono Menú**.



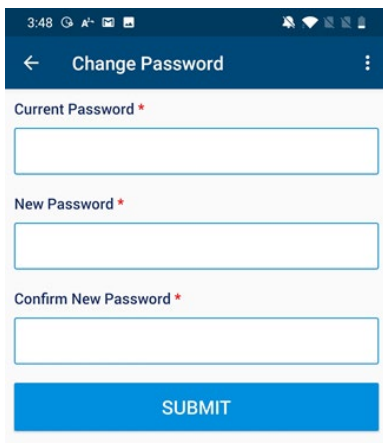
2. Haga clic en **Settings**



3. En **Settings**, haga clic en **Change Password**.



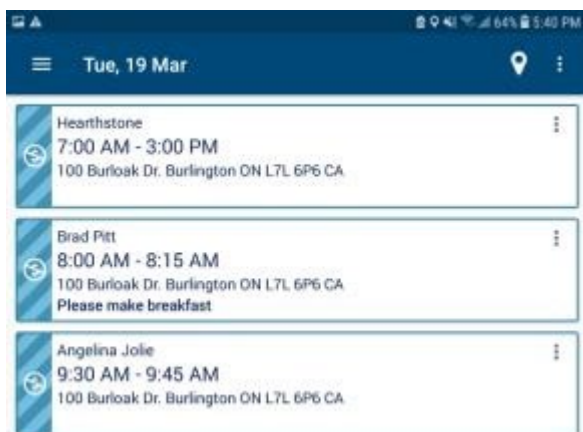
4. Ingrese su **contraseña actual (Current Password)** seguida por su **nueva contraseña (New Password)**. Después de confirmar su contraseña, haga clic en **Submit**.

A screenshot of a mobile application's "Change Password" form. The title bar is dark blue and contains a back arrow on the left, the text "Change Password" in the center, and a vertical ellipsis icon on the right. The form consists of three input fields: "Current Password *" (with a red asterisk), "New Password *" (with a red asterisk), and "Confirm New Password *" (with a red asterisk). Each field is a white rectangle with a blue border. At the bottom of the form is a blue button with the word "SUBMIT" in white capital letters. The top of the screen shows a status bar with the time "3:48" and various system icons.

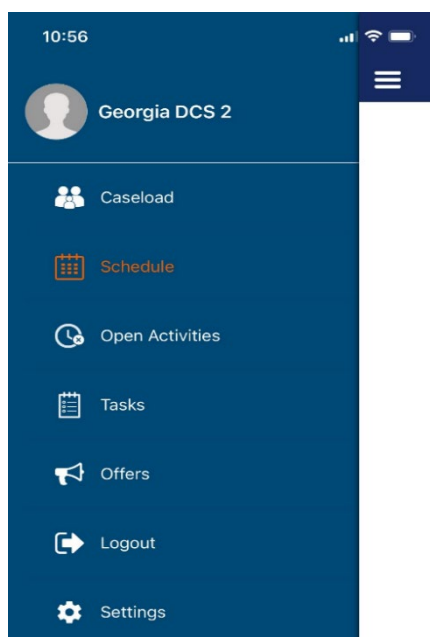
Si no recuerda su contraseña actual, comuníquese con la línea de soporte al 1-877-893-9997 o llame a su oficina de empleo.

¿Cómo veo mi horario en la aplicación móvil?

1. Abra la **aplicación AlayaCare**
2. **Inicie Acceso** usando su correo electrónico y contraseña o Face ID / Touch ID
3. La vista predeterminada será su **Horario (Schedule)** para el día de hoy



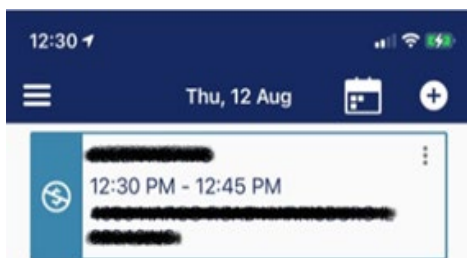
4. También puede hacer clic en el menú de tres líneas para acceder al **menú principal (Main Menu)** y seleccionar **Schedule**
5. Deslice el dedo hacia la izquierda para ver su horario de los días futuros y deslice el dedo hacia la derecha para ver su horario de los días anteriores



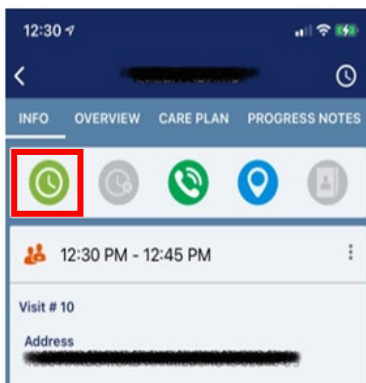
¿Cómo registro la entrada y la salida de una visita programada?

La Entrada:

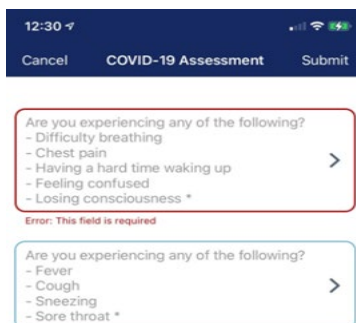
1. Inicie sesión en la aplicación móvil AlayaCare
2. Sus visitas programadas para el día de hoy (si las hay) aparecerán en la pantalla



3. Haga clic en la visita programada
4. En la parte superior de la pantalla se mostrará un **reloj verde**, haga clic en el **reloj verde** para comenzar su visita si está listo para comenzar la visita



5. Después de registrar la entrada, se mostrará una **evaluación COVID-19 (COVID-19 Assessment)** para completar. Haga clic en cada pregunta y responda **Yes** o **No**.

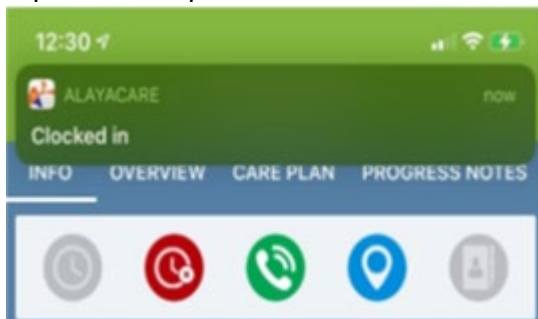


The screenshot shows the COVID-19 Assessment form. At the top, there is a navigation bar with the time 12:30 and the date Thu, 12 Aug. Below the navigation bar, there are buttons for Cancel, COVID-19 Assessment, and Submit. The form contains two questions, each with a list of symptoms and a right arrow button to proceed.

Question 1: Are you experiencing any of the following?
 - Difficulty breathing
 - Chest pain
 - Having a hard time waking up
 - Feeling confused
 - Losing consciousness *
 Error: This field is required

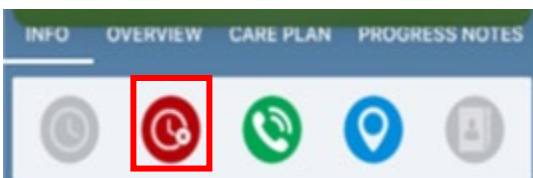
Question 2: Are you experiencing any of the following?
 - Fever
 - Cough
 - Sneezing
 - Sore throat *

6. Si responde **Yes** a alguna pregunta, no complete la visita y llame a su oficina de empleo
7. Después de completar la evaluación, haga clic en **Submit**
8. Aparecerá una notificación informando que la entrada ingreso correctamente y la parte superior de la pantalla cambiará al color verde

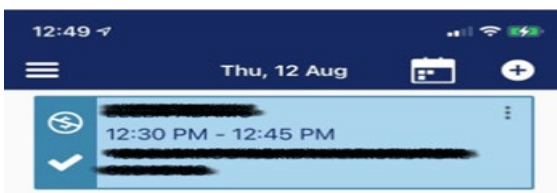


La Salida

1. Para marcar **La Salida** todas **las tareas de servicio (Service Tasks)**, se deben completar
2. Seleccione **el icono de reloj rojo** en la pestaña de Info para marcar **La Salida**

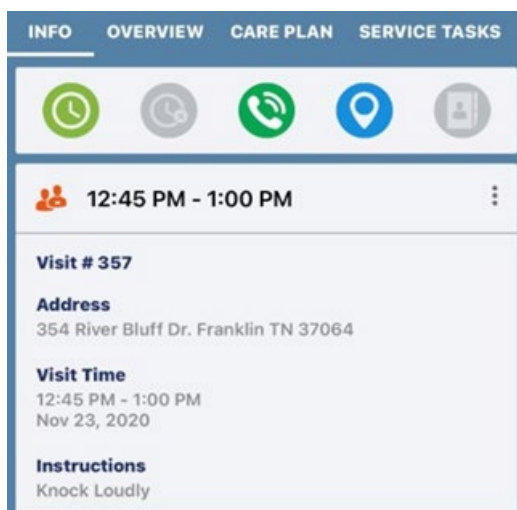


3. Después de marcar La Salida, la visita tendrá una marca de verificación que significa que la visita está completa

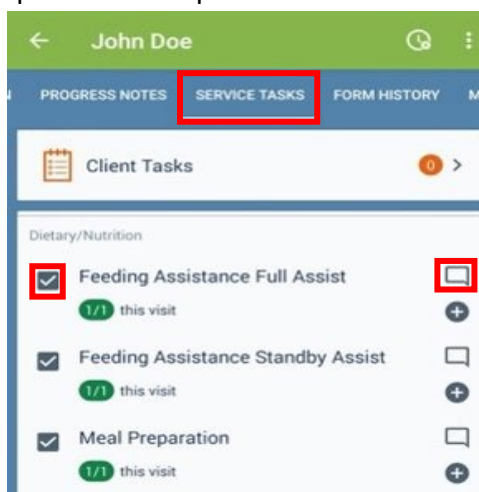


¿Cómo completo una visita en la aplicación móvil?

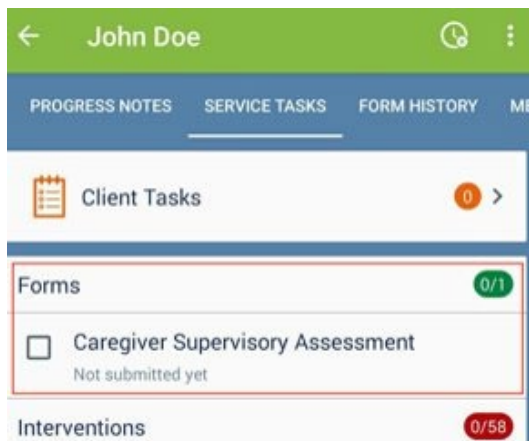
1. Si está listo para comenzar la visita, haga clic en **el icono del reloj verde** para registrar **La Entrada** a su visita. La parte superior de la pantalla se volverá **verde** para indicar que **La Entrada** para su visita se registró



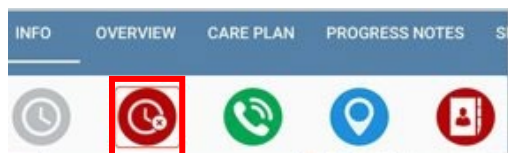
2. Desplácese hacia la izquierda y seleccione **Tareas de servicio (Service Tasks)**. Aquí encontrará los objetivos que debe completar durante su visita
3. Marque la casilla junto a la **tarea de servicio (Service Task)** para marcarla como completa o haga clic en la burbuja de diálogo para dejar un comentario que explique por qué no se completó



4. Para el personal de enfermería o DD, cualquier formulario que deba completarse se ubicara en la sección de **Forms** dentro la pestaña de **Tareas de servicio (Service Tasks)**



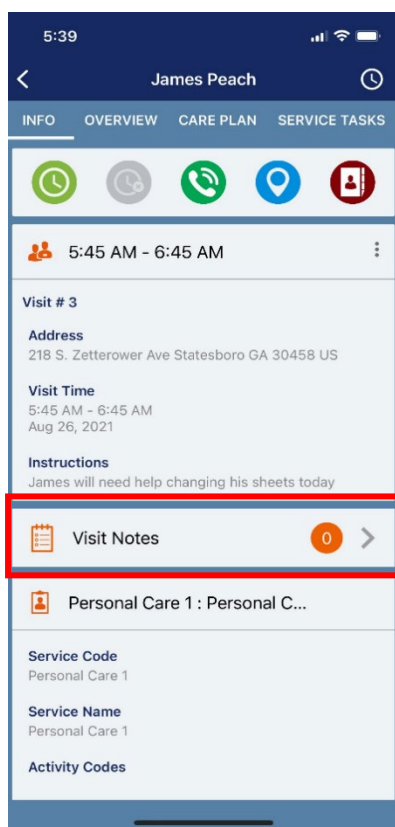
5. Todas las visitas requieren la firma del cliente. Haga clic en la sección **Firma del cliente (Client Signature)** de la pestaña Tareas de servicio e indique si el cliente puede firmar:
- Si el cliente puede firmar, haga clic en el cuadro de firma, pídale que firmen digitalmente y haga clic en **Enviar (Submit)**
 - Si el cliente no puede firmar, use el menú desplegable para indicar la razón por qué y luego haga clic en **Enviar (Submit)**
6. Una vez que haya completado todas las **tareas de servicio (Service Tasks)**, puede iniciar La Salida para la visita navegando de regreso a la **pestaña de Info** usando el **reloj rojo** de salida.



¿Cómo agrego una Visit Note en la aplicación móvil?

NOTA: Las notas de visita solo deben agregarse si necesita explicar por qué atendió en exceso o deficiente, si el cliente no estaba en casa o si el cliente rechazó todos los servicios por otra razón. Las notas de visita también deben usarse si incluye una prima en su visita. NO use las notas de la visita para registrar una narrativa de la visita o agregar notas médicas que ocurrieron en su visita.

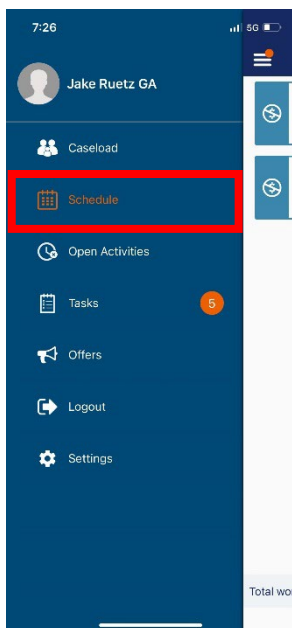
1. Durante una visita específica, haga clic en la pestaña **Info** en la parte superior de la pantalla
2. Hacia la mitad de la pantalla, haga clic en **Notas de visita (Visit Notes)**. Verá en el icono naranja si ya se han añadido notas de visita



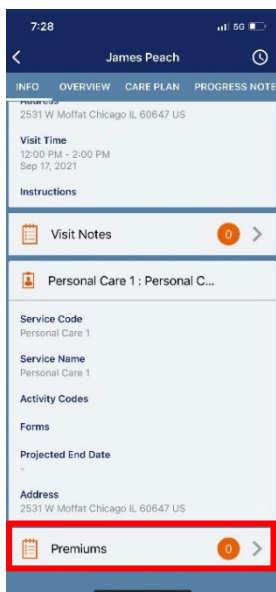
3. Si tiene un aparato Android, haga clic en el **signo +** y escriba su **nota de visita (Visit Note)**. Cuando haya terminado, haga clic en **Save**.
4. Si tiene un iPhone, haga clic en el cuadro gris hacia la parte inferior de la pantalla para comenzar a escribir. Cuando haya terminado, haga clic en **Save**.

¿Cómo agrego una prima a una visita en la aplicación móvil?

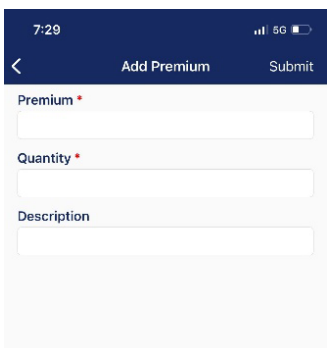
1. En la aplicación móvil AlayaCare, navegue hasta la pestaña de **Scheduling**



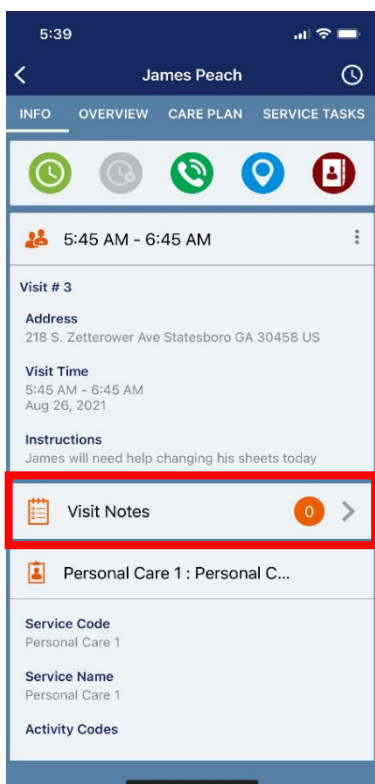
2. Haga clic **en la visita** donde le gustaría agregar una prima. Puede agregar una prima cuando se registra **La entrada** a una visita específica, pero no es necesario que se registre **La entrada** de una visita para agregar una prima
3. En la pestaña de **Info**, desplácese hasta la parte inferior para encontrar la sección de **Primas**.



- Haga clic en la sección de **Primas** y luego seleccione el botón "+" en la esquina superior derecha

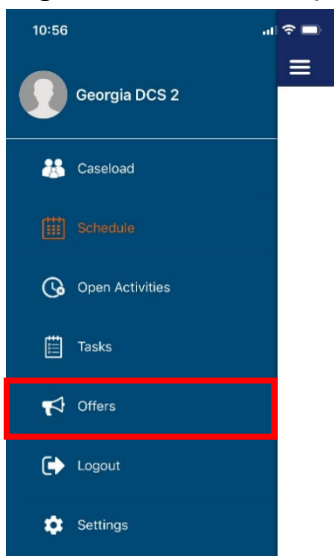


- Si hace clic en el campo abierto en la categoría de **Prima**, verá los tipos de primas disponibles para usted
 - Ingrese la **cantidad (Quantity)** de su prima (es decir, número de millas, número de horas para aplicar)
 - Agregue una **descripción (Description)** que explique por qué está agregando una prima. El personal de su oficina de empleo verá esta descripción y la Nota de visita que se explica a continuación cuando revisen las visitas y las primas conectadas a la visita.
- Finalmente, agregue una **Nota de visita (Visit Note)** para proporcionar detalles que soporte la prima que está conectada a la visita.

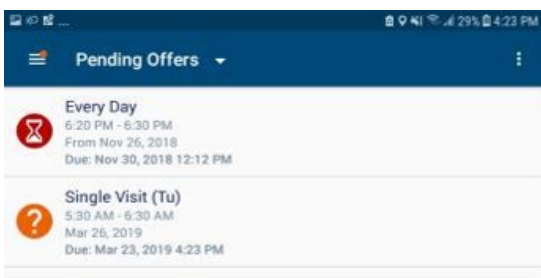


¿Cómo acepto o rechazo ofertas de visita (Visit Offers) en la aplicación móvil?

1. Abra su **aplicación AlayaCare**
2. **Inicie una sesión**
3. Haga un clic en el icono de menú de tres líneas en la esquina superior izquierda
4. Haga clic en **las ofertas (Offers)**



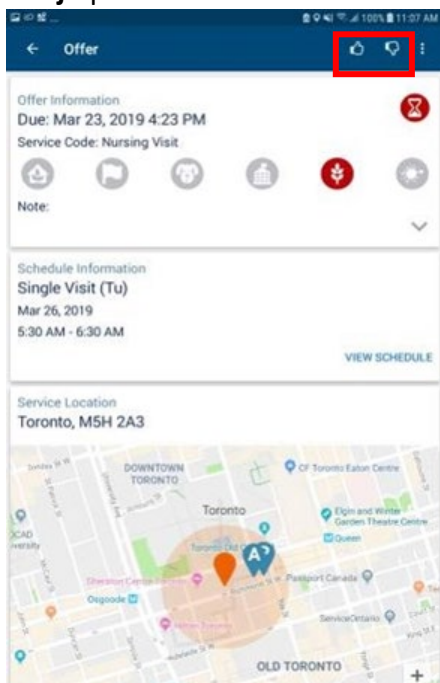
5. Seleccione una oferta en **Ofertas Pendiente (Pending Offers)** para ver más detalles



Detalles que puede ver en una oferta de visita (Visit Offer):

- Fecha y hora de vencimiento de la oferta
- Información sobre el horario
- Ubicación general (mapa) Ciudad y código postal solamente
- Código de servicio
- Riesgos asociados a la visita
- Comentarios dejados por el personal de su oficina de empleo

6. Acepte o rechace la oferta usando el **pulgar hacia arriba** para aceptar o el **pulgar hacia abajo** para rechazar



7. Si usted rechaza la oferta, por favor de una razón en el cuadro de comentarios



NOTA: La visita no aparecerá en su horario hasta que la oficina le asigne la visita

¿Cómo utilizo IVR?

Se debe usar IVR para marcar la entrada y salida de las visitas, así como para registrar las tareas de servicio si, por cualquier motivo, la aplicación AlayaCare no funciona.

Registrando La Entrada de visita con IVR:

- Debe usar el número de teléfono aprobado de su cliente para usar IVR. Desde el teléfono de su cliente, llame al número de IVR del estado en el que trabaja, según se indica a continuación
 - Número IVR de Alabama: (251) 291-2811
 - Número IVR de Georgia: (902) 394-4448
2. Ingrese su identificación de empleado de seis dígitos. Si no conoce su identificación de empleado, comuníquese con la línea de soporte al 1-877-893-9997 o llame a su oficina de empleo.
 3. Escuche el menú principal de IVR:
 - (presione 1) Registrar La Entrada
 - (presione 2) Registrar La Salida
 - (presione 3) Escuche su horario
 - (presione 4) Escuche sus tareas de servicio
 4. Si no conoce su horario para el día, presione 3
 5. Si está listo para registrar su entrada a la visita, presione 1 y escuche las indicaciones
 6. Una vez que registre La entrada para la visita, presione 4 para escuchar sus tareas de servicio

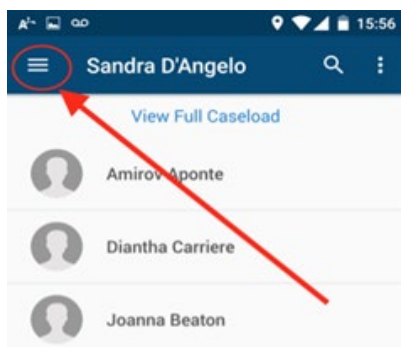
Registrando La Salida de visita con IVR:

1. Para registrar su salida, vuelva a utilizar el teléfono del cliente para llamar al número de IVR del estado en el que trabaja
 - Número IVR de Alabama: (251) 291-2811
 - Número IVR de Georgia: (902) 394-4448
2. Ingrese su identificación de empleado de seis dígitos. Si no conoce su identificación de empleado, comuníquese con la línea de soporte al 1-877-893-9997 o llame a su sucursal.
3. Escuche el menú principal de IVR:
 - (presione 1) Registrar La Entrada de visita
 - (presione 2) Registrar La Salida de visita
 - (presione 3) Escuche su horario
 - (presione 4) Escuche sus tareas de servicio

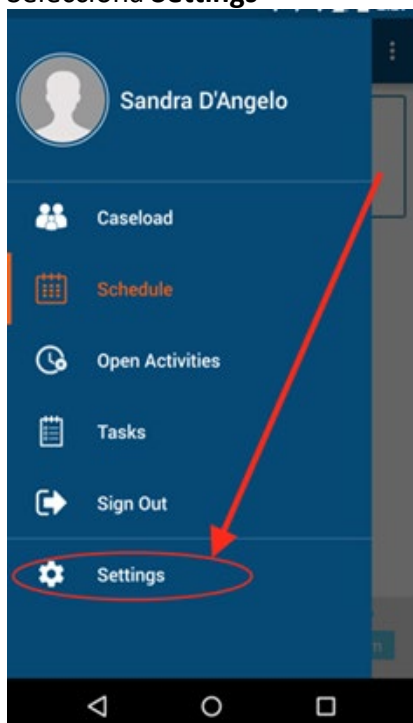
4. Para marcar sus tareas de servicio como completadas, presione 4 y siga las indicaciones para marcar las tareas de servicio como completadas
5. Regrese al menú principal, presione 2 para registrar La salida de visita

¿Cómo configuro el Offline Mode en la aplicación móvil?

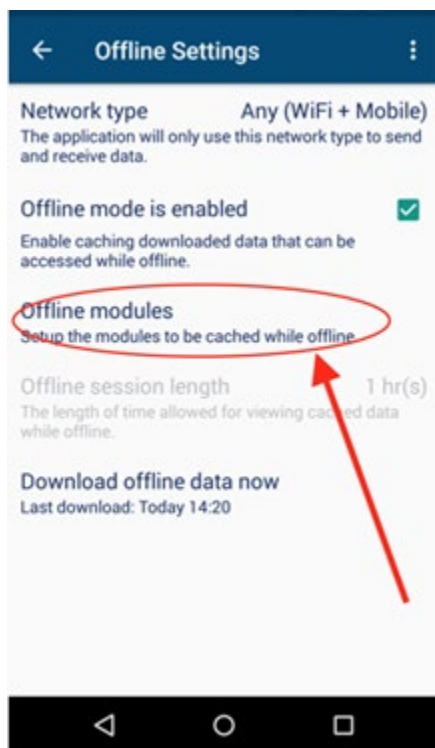
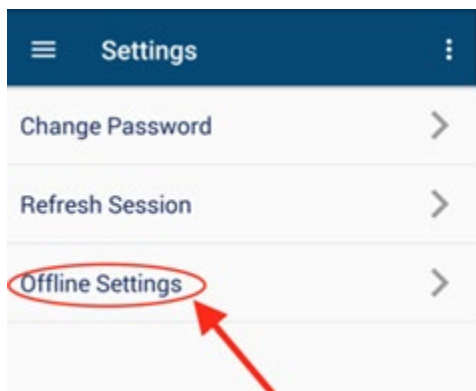
1. Mientras esté en línea, haga clic en el ícono del menú principal de tres líneas



2. Selecciona **Settings**

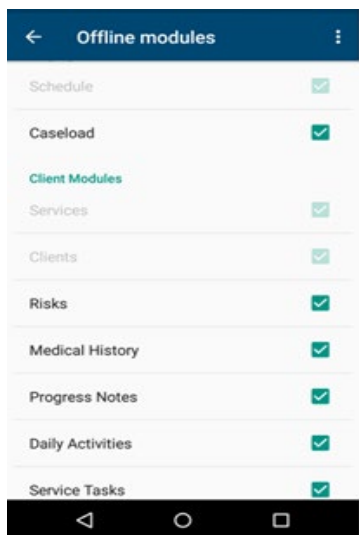


3. Seleccione **Offline Settings**



5. Active todos los módulos necesarios para completar su visita:

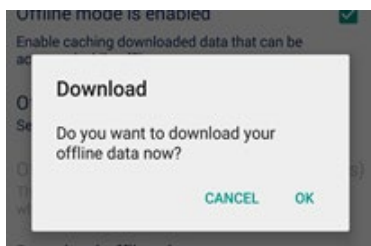
- Los módulos de **Schedules**, **Services**, y **Clients** siempre se descargarán
- Según sus permisos, tendrá módulos adicionales para seleccionar
- Help at Home recomienda que descargue todos los módulos disponibles para usted



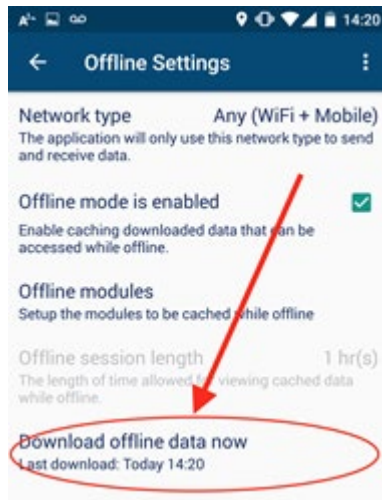
6. Active el **Offline Mode** si aún no lo ha hecho



7. Una vez que haya habilitado el **Offline Mode**, aparecerá el siguiente mensaje. Elija **OK**.



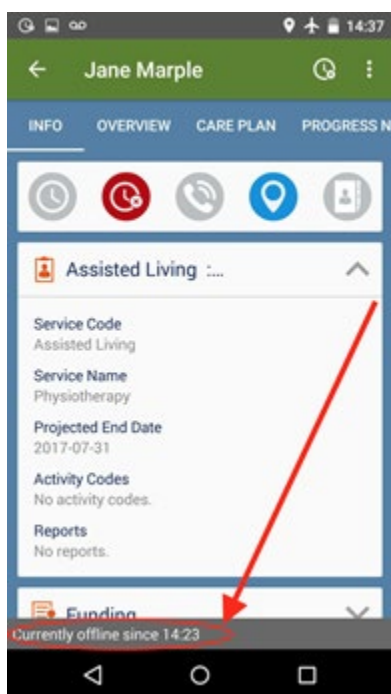
- La fecha y hora de su última descarga siempre estará disponible en esta pantalla. Siempre puede seleccionar **Descargar Datos Offline Mode Ahora** para actualizar los datos descargados.



¿Cómo uso la aplicación en Offline Mode?

Una vez que haya iniciado una sesión y descargado sus datos, puede desconectarse Offline y conservará el acceso a todos los módulos que haya seleccionado. La aplicación indicará en todas las pantallas cuando se desconectó Offline.

Quando sus datos expiren, se le pedirá que **deshabilite el Offline Mode** o que **descargue datos nuevos**.

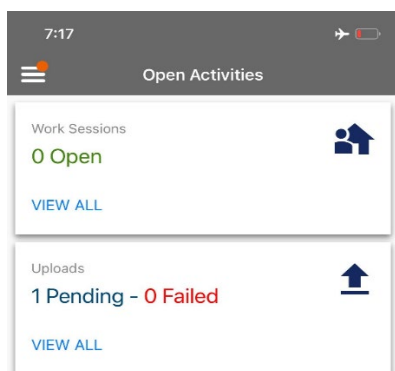


Perderá sus **datos descargados** si:

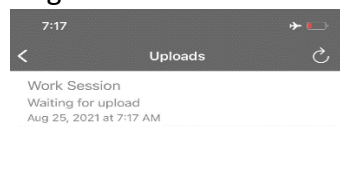
- Termine su sesión antes de conectarse a una conexión de Wi-Fi
- Desactive el **Offline Mode** mientras este sin conexión

¿Cómo verifico que mis datos en Offline Mode se hayan cargado correctamente en la aplicación móvil?

1. Mientras este en **Offline Mode**, puede ver si tiene una sesión de trabajo en **Offline** abierta en la pestaña de **Open Activities**
2. Haga clic en el icono del menú principal de tres líneas
3. Haga clic en **Open Activities**



5. Al hacer clic en **Uploads**, se mostrará la sesión de trabajo que está esperando para cargar



Idealmente, al final del día necesita tener 0 sesiones de trabajo abiertas y 0 cargas pendientes o fallidas. Si consigue cargas fallidas, comuníquese con la línea de soporte al 1-877-893-9997.

Una vez que su aparato tenga acceso a la red celular o esté conectado a Internet nuevamente, aparecerán alertas de confirmación para informarle que sus acciones en Offline Mode se cargaron con éxito en AlayaCare. Si regresa a Open Activities, verá que ya no tiene cargas pendientes.