

Soluciones para problemas frecuentes en MatrixCare

1. Cómo restablecer tu PIN

- a. Seleccione Pin olvidado en la pantalla de inicio de sesión. Esto lo redirigirá al sitio [web](#). Aquí deberá iniciar sesión con su nombre de usuario.



Enter Passcode

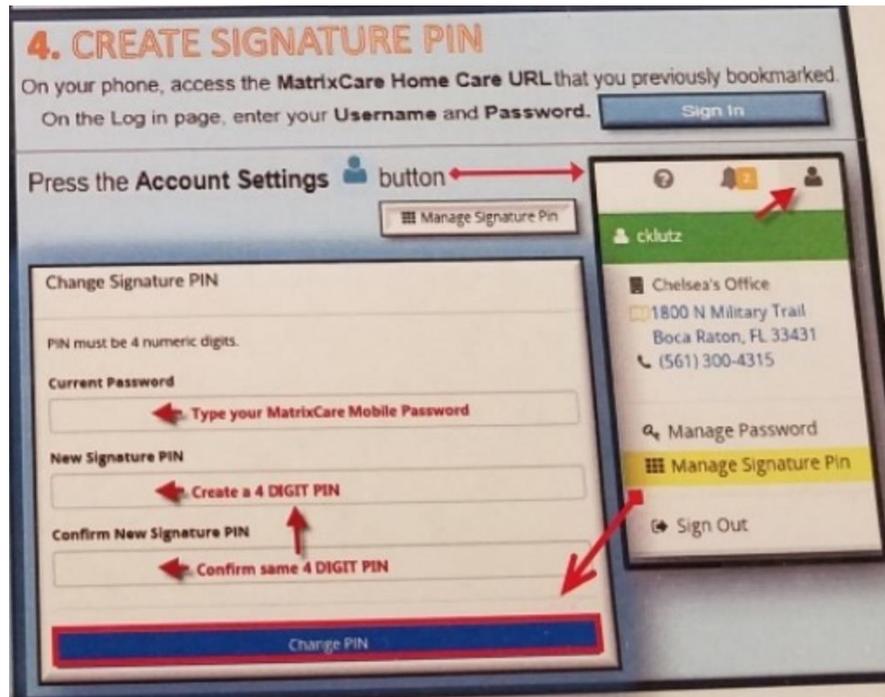
Four empty circles for PIN input.

1	2	3
4	5	6
7	8	9
	0	×

[Forgot Passcode?](#)

Version: 2.78 (172238)

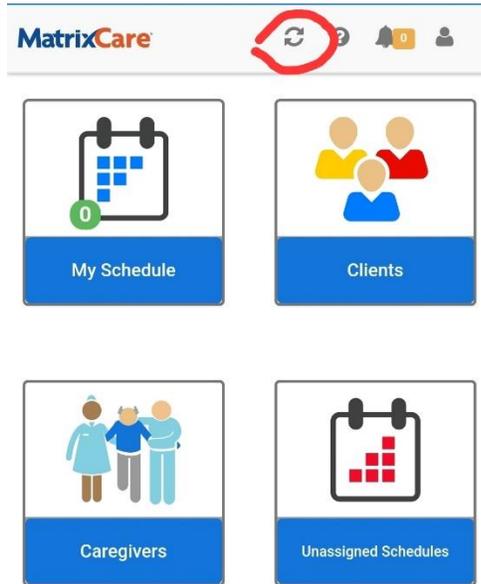
- b. Nombre de usuario genérico: primera inicial + apellido
- c. El código de inquilino es homeassisthealth
- d. Contraseña genérica: nombre + 37!
- e. Luego ve al perfil y podrás cambiar el pin de firma.



F. De vuelta en la pantalla de inicio de sesión inicial en la aplicación, debería poder iniciar sesión con su nuevo PIN

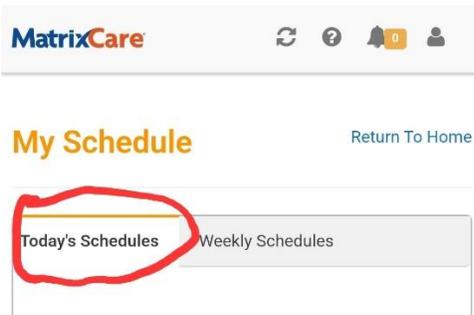
2. El horario no se muestra o no se actualiza

a. Pulse el icono de actualización en la parte superior de la página



Version: 2.78 (172238)
© 2022 MatrixCare. All Rights Reserved.

- b. Si aún no se muestra actualizado, cierre la sesión y vuelva a iniciarla y el programa debería mostrarse actualizado
- C. También puede hacer clic en el programa semanal y luego en el programa de hoy



Version: 2.78 (172238)
© 2022 MatrixCare. All Rights Reserved.

- F. Si aún no se muestra actualizado, cierre la sesión y vuelva a iniciarla y el programa debería mostrarse actualizado
- G. También puede hacer clic en el programa semanal y luego en el programa de hoy

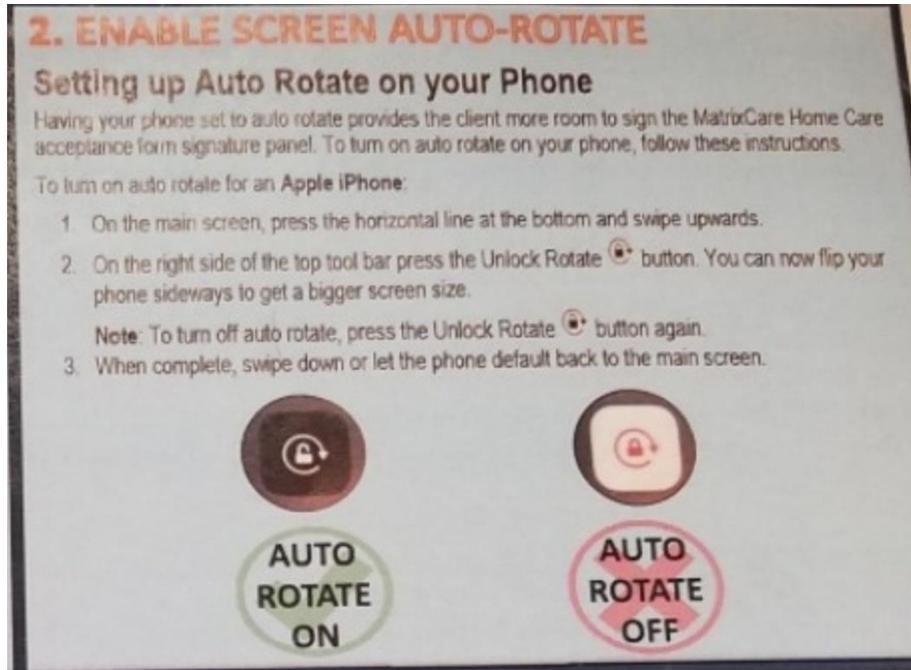
3. Cuenta bloqueada

- A. Tendrá que llamar a la oficina o al teléfono de llamada para desbloquear la cuenta

4. No guardar al fichar la entrada o la salida

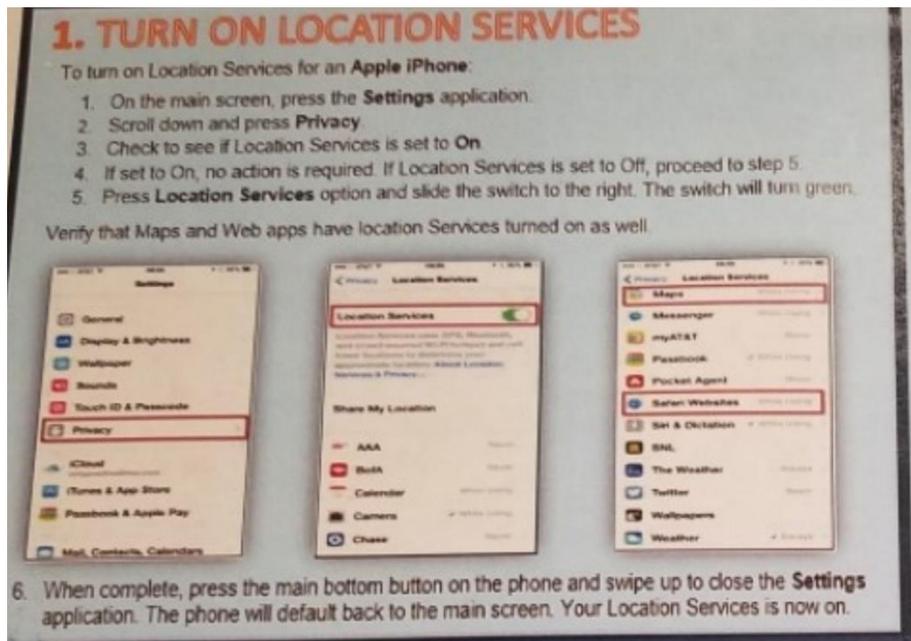
- A. Una vez que registre su entrada/salida, debería aparecer un banner que diga "Actualizado con éxito".
- b. Después de recibir este banner, deberá deslizar la aplicación para cerrarla
- C. Una vez que la aplicación cierre su reloj de entrada/salida se guardará

D. Nota: verifique la configuración de que la orientación horizontal esté activada para que los clientes puedan firmar el turno trabajado por el cuidador



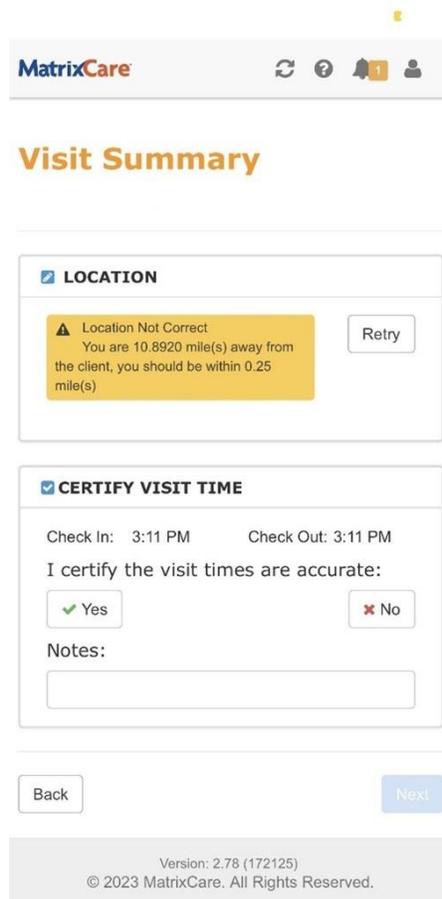
5. Errores de ubicación

A. La ubicación en la configuración del teléfono debe estar activada



B. Los mapas de iPhone y los permisos de safari también deberán aceptarse para que la aplicación funcione

6. Corrección del check in/check out tarde/ o temprano
 - a. En la página Revisión del resumen de la visita, debe certificar que la hora de la visita es correcta revisando las horas de Entrada y Salida.
 - b. Selecciona **si** o **no** parra certificar los tiempos.
 - i. Si selecciona **Sí**, el campo Notas es opcional y puede seleccionar Siguiente para continuar con el pago
 - ii. Si selecciona **No**, el campo Notas y al menos uno de los campos Anular tiempo deben completarse antes de continuar para completar la visita
 1. En el campo Notas, se requiere que expliques por qué respondiste que no.
 2. El campo Notas tiene un máximo de 500 caracteres.
 3. Debe ingresar una Hora de anulación para el campo Entrada y/o Salida.
 4. El botón **Siguiente** no estará habilitado hasta que se ingresen los campos obligatorios.



MatrixCare

Visit Summary

LOCATION

⚠ Location Not Correct
You are 10.8920 mile(s) away from the client, you should be within 0.25 mile(s)

Retry

CERTIFY VISIT TIME

Check In: 3:11 PM Check Out: 3:11 PM

I certify the visit times are accurate:

Yes No

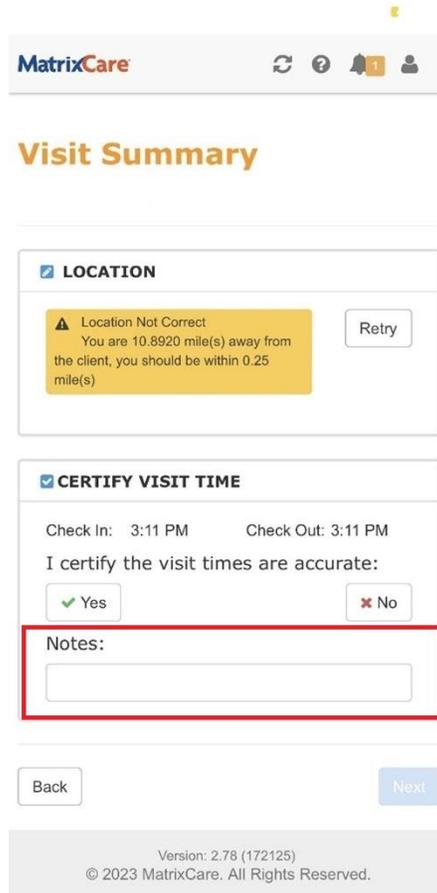
Notes:

Back Next

Version: 2.78 (172125)
© 2023 MatrixCare. All Rights Reserved.

7. Cambios de horario

- a. Cuando un miembro y un cuidador acuerdan un cambio de horario, no es necesario llamar a la oficina. El cuidador puede marcar la entrada para el cambio de horario acordado y agregar la nota en el campo de notas al marcar la salida.



MatrixCare

Visit Summary

LOCATION

⚠ Location Not Correct
You are 10.8920 mile(s) away from the client, you should be within 0.25 mile(s)

Retry

CERTIFY VISIT TIME

Check In: 3:11 PM Check Out: 3:11 PM

I certify the visit times are accurate:

Yes No

Notes:

Back Next

Version: 2.78 (172125)
© 2023 MatrixCare. All Rights Reserved.