

GOBIERNO DE PUERTO RICO

Departamento de Salud Programa Medicaid

# Sistema de Manejo de Información de Medicaid Puerto Rico

ND\_PRMMIS\_053\_LMS\_Technical\_Help

# Instrucciones y Ayuda para el Sistema de Gestión de Aprendizaje (LMS)

No Entregable

Versión 1.2



# Versión	Fecha*	Modificado por	Descripción
1.2	22/10/2021	Gainwell Technologies	Logotipo actualizado por CR 21-672
1.1	04/06/2020 DXC Technology Número para centro de conta añadido según CR 20-363		Número para centro de contacto añadido según CR 20-363
1.0	24/04/2020	DXC Technology	Entrega inicial

#### Historial de Cambio

\*Formato utilizado para las fechas es dd/mm/yyyy.

#### Contenidos

1		Acrón	imos	1
2		Introd	ucción	2
3		Resol	ución de Problemas Técnicos	2
	3.1	1	¿Debo utilizar Internet Explorer, Microsoft Edge o Google Chrome para completar el curso?	2
	3.2	2	¿Qué debo hacer si encuentro problemas al intentar acceder y/o utilizar el LMS de PRMP?	2
	3.3	3	Agregar la página del LMS de PRMP a la lista de Favoritos de su navegador de internet	3
		3.3.1	Internet Explorer	3
		3.3.2	Google Chrome	3
		3.3.3	Microsoft Edge	4
	3.4	1	El usuario no puede encontrar los cursos	5
		3.4.1	¿Por qué no puedo encontrar el curso si ya estoy inscrito en el curso?	5
		3.4.2	¿Por qué no puedo encontrar un curso si no estoy inscrito en el curso?	5
		3.4.3	¿Por qué no puedo encontrar el curso en la página de Catálogo de Cursos?	5
	3.5 lec	5 cción?	¿Qué sucede si no se abre nada cuando presiono el botón de "GO" al lado del nombre de la	6
		3.5.1	Desactivar el Bloqueo de Elementos Emergentes en Internet Explorer	6
		3.5.2	Desactivar el Bloqueo de Elementos Emergentes en Google Chrome	6
		3.5.3	Desactivar el Bloqueo de Elementos Emergentes en Microsoft Edge	8
	3.6	6	¿Qué debo hacer si recibo un mensaje de error cuando intento ver una lección de video?1	0
		3.6.1	Internet Explorer/Microsoft Edge1	0
		3.6.2	Google Chrome	1
	3.7	7	¿Cómo borro el caché y los "cookies" de mi navegador de internet?1	3
		3.7.1	Internet Explorer1	3
		3.7.2	Google Chrome	4
		3.7.3	Microsoft Edge1	6
	3.8 el	3 LMS c	¿Cómo puedo probar la capacidad de mi navegador y mi red para asegurar que pueda utiliza de PRMP?1	r 8
4		Proble	emas con las Lecciones2	0
	4.1	1	¿Qué debo hacer si los subtítulos de una lección no aparecen?2	0
	4.2 qu	<u>2</u> e ya c	¿Qué debo hacer si no puedo borrar las respuestas de una pregunta de selección múltiple ontesté en una prueba?2	2
5		Proble	emas con Flash Player y sus Debidas Resoluciones2	2
	5.1	1	No puedo acceder los materiales de curso porque necesito instalar Adobe Flash2	2
	5.2	2	Instalé el Flash Player, pero aún veo el mensaje de error para instalar Flash Player2	3
6		Inform	ación de Contacto2	5

Para uso del Sistema de Manejo de Información de Medicaid Puerto Rico, Departamento de Salud de Puerto Rico. Este documento no debe ser usado sin permiso escrito previo del Gobierno de Puerto Rico. © 2021 Gainwell Technologies

#### Tablas

ıbla 1 – Acrónimos1
---------------------

#### 1 Acrónimos

La siguiente tabla contiene la lista de abreviaciones utilizadas dentro del texto de este documento.

Nota: Esta lista de acrónimos no incluye toda la información acerca de las transacciones potenciales de HIPAA.

#### Tabla 1 – Acrónimos

Acrónimos	Definición	
DXC	DXC Technology	
EDI	Intercambio electrónico de datos (Electronic Data Interchange)	
HIPAA	Ley de Transferencia y Responsabilidad de Seguro Médico 1996 (Health Insurance Portability and Accountability Act of 1996)	
LMS	Sistema de Gestión de Aprendizaje (Learning Management System)	
URL	Localizador Uniforme de Recursos (Uniform Resource Locator)	
VPN	Red Privada Virtual (Virtual Private Network)	

#### 2 Introducción

# NOTA: Esta guía contiene solo las instrucciones en español. Para acceder las instrucciones en inglés, seleccione la versión en inglés de este documento que se encuentra en el curso de Recursos de Ayuda del LMS (LMS Help Resources).

Esta guía es diseñada para proveer ayuda técnica autoguiada para el Sistema de Gestión de Aprendizaje (LMS por sus siglas en inglés) del Programa de Medicaid Puerto Rico (PRMP). Si tiene dificultad al abrir, ver, refrescar (conocido como "refresh" en inglés) o completar videos de adiestramiento, por favor revise esta guía antes de contactar a su grupo de apoyo correspondiente ya que la mayoría de los asuntos encontrados se deben a la configuración de internet o conectividad.

#### 3 Resolución de Problemas Técnicos

# 3.1 ¿Debo utilizar Internet Explorer, Microsoft Edge o Google Chrome para completar el curso?

Aunque Internet Explorer, Microsoft Edge y Google Chrome son navegadores de internet compatibles ara estos cursos, se recomienda que complete estos cursos con Microsoft Edge.

**NOTA**: Para ayudar a prevenir problemas técnicos al acceder el LMS, no se conecte a una Red Privada Virtual (conocido en inglés como "Virtual Private Network" o VPN) cuando esté utilizando el LMS de PRMP.

### 3.2 ¿Qué debo hacer si encuentro problemas al intentar acceder y/o utilizar el LMS de PRMP?

Al intentar acceder al LMS de PRMP o utilizar sus funciones en un navegador de internet específico, posiblemente pueden surgir varios problemas, tales como fallar al cargar la página del LMS de PRMP (mostrado en la imagen de abajo), funciones del LMS que no funcionan, etc. La mayoría de estos problemas son causados por los caches y "cookies" del navegador de internet. Para ver cómo borrar el caché y los "cookies" de su navegador de internet, refiérase a la sección de <u>¿Cómo borro el caché y los "cookies" de mi navegador de internet?</u>



Versión 1.2 Página 2 Para uso del Sistema de Manejo de Información de Medicaid Puerto Rico, Departamento de Salud de Puerto Rico. Este documento no debe ser usado sin permiso escrito previo del Gobierno de Puerto Rico. © 2021 Gainwell Technologies

#### 3.3 Agregar la página del LMS de PRMP a la lista de Favoritos de su navegador de internet

#### 3.3.1 Internet Explorer

1. Presione el ícono de la Estrella. Luego, presione Añadir a Favoritos.



2. Escriba el nombre bajo el cual quiere guardar esa página en sus Favoritos. Luego, presione Añadir.

Add a Favorite		
1	Add a Favorite Add this webpage as a favorite. To access your favorites, visit the Favorites Center.	
Name:	Training	
Create in:	🚖 Favorites 🔹 New folder	
	Add Cancel	

#### 3.3.2 Google Chrome

- 1. Presione el ícono de la Estrella.
- 2. Escriba el nombre bajo el cual quiere guardar esa página en sus Favoritos.
- 3. Presione Terminar.

**NOTA:** Refiérase a los números de pasos anteriormente mencionados para los números destacados en la imagen.

		1 📩	:
Bookn	nark <mark>2</mark>	×	
Name	Training		
Folder	Bookmarks bar	•	
Edit	<b>3</b> Done	Remove	
To get y sign in	your bookmarks on all your device to Chrome.	'S,	

Para uso del Sistema de Manejo de Información de Medicaid Puerto Rico, Departamento de Salud de Puerto Rico. Este documento no debe ser usado sin permiso escrito previo del Gobierno de Puerto Rico. © 2021 Gainwell Technologies

#### - Segunda Opción para Agregar Favoritos en Google Chrome -

- 1. Presione el ícono de Herramientas (tres puntos verticales).
- 2. Mueva su cursor sobre la opción de Marcadores.
- 3. Presione Marcar esta Página...

**NOTA:** Refiérase a los números de pasos anteriormente mencionados para los números destacados en la imagen.

settings/content/flash			☆
		New tab	Ctrl+T
		New window	Ctrl+N
Bookmark this page	Ctrl+D	New incognito window	Ctrl+Shift+N
Bookmark open pages	Ctrl+Shift+D	History	
Show bookmarks bar	Ctrl+Shift+P	Downloads	Ctrl+1
Bookmark manager	Ctrl+Shift+	Bookmarks	
Import bookmarks and settings		700m - 1009	% + .T

#### 3.3.3 Microsoft Edge

 Luego de acceder al sitio web que quiere guardar como Favorito, presione el ícono de la Estrella al lado extremo derecho de la barra del Localizador Uniforme de Recursos (URL por sus siglas en inglés).

LMS	- Hom	×	+ ~		
	A K	https://	/lms-prmmis.myhcplatform.com/	□ ☆	7⁄≡
lect	s⁄≘ the	en ☆.	and drag to the Favorites Bar folder. Or import from another browser. Import favorites		

- 2. Observará una ventana nueva de Favoritos. En esta ventana:
  - a. Escriba el nombre bajo el cual quiere guardar esa página en sus Favoritos.
  - b. De la lista desplegable localizada en el medio de la ventana, seleccione la carpeta de **Favoritos** en la cual quiere guardar el sitio web.
  - c. Cuando termine, presione Añadir.

		☆	∑≞	l_	Ŀ
	<b>☆</b> Favorites	Read	ding list		
		_			
Name					
Puerto	Rico LMS - I	Home			×
Save in					
Favorite	es			`	~
	Add		Canc	el	

#### 3.4 El usuario no puede encontrar los cursos

Hay varias razones por las cuales no puede encontrar el curso que busca. Por favor revise las siguientes preguntas y refiérase a la pregunta que mejor describa su situación.

#### 3.4.1 ¿Por qué no puedo encontrar el curso si ya estoy inscrito en el curso?

Para encontrar un curso en el cual ya está inscrito, presione la opción de **Mi Cuenta** una vez haya iniciado una sesión en el LMS de PRMP. Observará la página de Mi Cuenta, donde se observan los cursos en los cuales está inscrito en la parte superior derecha de la página.

Q	GOVERNMENT OF PUER Department of Health Medicaid Program	TO RICO					
НОМЕ	COURSE CATALOG	MY ACCOUNT	REPORTS	ADMINISTRATOR MEN	U		
MY ACCOUNT							LOGGEE
🕾 My Account							LANG
🕅 Calendar		Schultzein (1997) Learning Activities					
This Week		Enrolled (19)					
No events this week.		Course 🔺		Due D	late Expires	Details	View
My Certificates		*Portal de Inscripcion de Proveedor	/es				60

#### 3.4.2 ¿Por qué no puedo encontrar un curso si no estoy inscrito en el curso?

Para encontrar un curso en el cual no se ha inscrito, presione la opción de **Catálogo de Cursos** en la parte superior de la página del LMS de PRMP para ver los cursos en los cuales se puede inscribir.



Para ver cómo inscribirse en un curso a través del Catálogo de Cursos, refiérase a la sección de <u>Inscripción en un Curso – Catalogo de Cursos</u> en el documento de Instrucciones para Acceder al LMS que se encuentra en el catálogo PRMP LMS Help Resources/Recursos De Ayuda Para El LMS De PRMP LMS.

#### 3.4.3 ¿Por qué no puedo encontrar el curso en la página de Catálogo de Cursos?

Si no puede encontrar un curso en la página de Catálogo de Cursos, quiere decir que no tiene el Código de Autorización correcto asociado a su cuenta para ver el curso. Para aprender más sobre el Código de Autorización de un usuario y cómo ese código determina los cursos que el usuario puede acceder, refiérase a la sección de <u>Resolución de Problemas – Código de Autorización</u> en el documento de **Instrucciones para Acceder al LMS** que se encuentra en el catálogo **PRMP LMS Help Resources/Recursos De Ayuda Para El LMS De PRMP LMS**.

# 3.5 ¿Qué sucede si no se abre nada cuando presiono el botón de "GO" al lado del nombre de la lección?

Si no se abre nada cuando presiona el botón de **GO**, es probable que su bloqueador de elementos emergentes (conocido como "pop-up blocker" en inglés) está activado y necesita ser desactivado. Para desactivar esta función, siga los pasos que corresponden a su navegador de internet.

#### 3.5.1 Desactivar el Bloqueo de Elementos Emergentes en Internet Explorer

1. Presione el ícono de Herramientas (en forma de engranaje o rueda de máquina) para mostrar las opciones. Luego, seleccione Opciones de Internet para observar la ventana de Opciones de Internet.



2. En la ventana de **Opciones de Internet**, presione la pestaña de **Privacidad**. Luego, desmarque la caja de **Bloqueador de Elementos Emergentes** y presione **OK**.



#### 3.5.2 Desactivar el Bloqueo de Elementos Emergentes en Google Chrome

Hay dos maneras de desactivar el bloqueo de elementos emergentes en Google Chrome:

 Cuando acceda a la página web, observará un mensaje debajo de la barra de herramientas con respecto a elementos emergentes. Marque la caja de Siempre Permitir Elementos Emergentes de Esta Página y luego presione Terminar.

Versión 1.2 Página 6 Para uso del Sistema de Manejo de Información de Medicaid Puerto Rico, Departamento de Salud de Puerto Rico. Este documento no debe ser usado sin permiso escrito previo del Gobierno de Puerto Rico. © 2021 Gainwell Technologies



#### – Segunda Opción –

1. Si no se observa el mensaje anterior, proceda a presionar el botón de **Herramientas** (tres puntos verticales). Luego, seleccione **Configuraciones** de la lista de opciones de **Herramientas** para mostrar la página de **Configuraciones**.



 Una vez en la página de Configuraciones, desplace la página hacia abajo hasta que encuentre el botón de Avanzado. Presione el botón de Avanzado para observar más opciones de Configuraciones.



3. En las opciones de **Configuraciones Avanzadas**, encuentre la sección de **Privacidad y Seguridad**. En esta sección, seleccione la opción de **Configuraciones de Contenido**.



4. En la opción de Configuraciones de Contenido, presione Elementos Emergentes.

÷	Content settings	?
Z	Popups Blocked	÷

 En la sección de Elementos Emergentes, actualice la primera opción de Bloquear (Recomendado) para que esté desmarcada. Si dice "Permitido" con la primera opción todavía marcada, los elementos emergentes continuarán siendo bloqueados.

**NOTA**: Seguir el paso anterior permitirá que todos los elementos emergentes se muestren. Siga el **Paso 5a** para permitir elementos emergentes de un sitio web específico.

← Popups	
Blocked (recommended)	

a. Debajo de la sección de **Elementos Emergentes**, se encuentra una sección de **Permitir**. En la sección de **Permitir**, presione el botón de **Añadir** para manualmente escribir el sitio web específico del cual quiere permitir elementos emergentes.



#### 3.5.3 Desactivar el Bloqueo de Elementos Emergentes en Microsoft Edge

1. Cuando el navegador de internet está abierto, presione el ícono de **los tres puntos verticales** en la parte superior derecha del navegador.



Allow

2. Una lista desplegable se observa al presionar el ícono de los tres puntos. En la lista, seleccione la opción de **Configuraciones**.

Para uso del Sistema de Manejo de Información de Medicaid Puerto Rico, Departamento de Salud de Puerto Rico. Este documento no debe ser usado sin permiso escrito previo del Gobierno de Puerto Rico. © 2021 Gainwell Technologies



 Un panel de Configuraciones se observa al lado derecho de la ventana del navegador. Desplace hacia bajo en las opciones del panel hasta que encuentre la sección de Configuraciones Avanzadas. Debajo del título de Configuraciones Avanzadas, presione el botón de Ver Configuraciones Avanzadas.

Settings -¤
Clear browsing data
Choose what to clear
Account
Account settings
Sync your favorites, reading list, top sites, and other settings across your Windows devices
On
Some Windows features are only available if you are using a Microsoft account or work account.
Device sync settings
Advanced settings
View advanced settings

4. Se observará el panel de **Configuraciones Avanzadas**. En las opciones del panel, presione la barra debajo de **Bloqueo de Elementos Emergentes** para apagar esta función.

« Advanced settings	궈
Some settings are managed by your organizat	ion
Show the home button	
On	
Start page	$\sim$
Block pop-ups	
Use Adobe Flash Player	
On	
Open sites in apps	
On On	
Choose which sites open in apps	
Downloads	

### 3.6 ¿Qué debo hacer si recibo un mensaje de error cuando intento ver una lección de video?

#### 3.6.1 Internet Explorer/Microsoft Edge

Cuando acceda las lecciones de video en el LMS de PRMP, observará dos ventanas de diálogo.

1. La primera ventana de diálogo que se observa es un mensaje de error. Cuando esta ventana se muestre, presione **OK**.



 Después que presione OK en la primera ventana, una segunda ventana se observará y la lección se comienza a cargar en el fondo. Esta segunda ventana se quedará en blanco; presione el botón de Cerrar (la "X" en la caja roja) para cerrar la ventana vacía.



3. Finalmente, una vez cierre la ventana en blanco, presione **Continuar** para comenzar a ver la lección.



#### 3.6.2 Google Chrome

Chrome tiene activado como configuración de Flash predeterminada para **Preguntar Antes de Reproducir** cualquier video de Flash. Las lecciones de video del LMS de PRMP requieren que el navegador de Chrome tenga la configuración de Flash ajustada a **Permitir (Allow)**.

Si no puede reproducir una lección, observará un ícono de alerta en la esquina superior derecha de la ventana como se muestra en la siguiente imagen.



Para poder ver la lección, necesitará ajustar la configuración de Flash a **Permitir (Allow)** siguiendo los próximos pasos:

1. Presione el ícono de la **Cerradura o Candado** localizado al lado extremo izquierdo de la barra de URL para mostrar unas opciones.



 La configuración actual para la Configuración de Flash debe mostrarse como Preguntar (Predeterminado). Para cambiar la configuración, presione la flecha de lista desplegable al lado de Preguntar (Predeterminado) y seleccione la opción de Permitir (Allow).

Apps 🔞 Getting Started 🚷 Getting Started	what's My IP Addre S c# - how to get the S Yammer : HPE Big D S Microsoft Office Ho S Format & Valida	ite J	_	-	1
	Fundamentals Test CBT - Google Chrome -		×	-	
WARKAMAN OF PURAVAKA	<ul> <li>https://ims-primins.myhcplattorm.com/lunct/lesson.asp</li> <li>Connection is secure         <ul> <li>Your information (for example, passwords or credit card numbers) is private when it is sent to this site.</li> <li>Learn more</li> <li>Notifications             <ul> <li>Bock</li> <li>Fishi</li> <li>Select permission for Flash</li> <li>Pop-ups and redirects</li> <li>Certificate (viaid)</li> <li>Cookies (6 in use)</li> <li>Site settings</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	Υά	J.		

 Una vez haya ajustado la configuración de Flash, vuelva a cargar la página presionando el botón de Refrescar (Refresh) e intente acceder la lección nuevamente. Esto debe resultar en la lección siendo cargada exitosamente.

#### 3.7 ¿Cómo borro el caché y los "cookies" de mi navegador de internet?

Si encuentra problemas con el rendimiento de su navegador mientras utiliza el LMS de PRMP y ve los cursos, asegúrese de borrar el caché y los "cookies" de su navegador de internet siguiendo los próximos pasos. El caché y los "cookies" son pedazos de información que su navegador colecciona con el tiempo mientras navega los sitios web en el internet. Cuando el caché y los "cookies" no son borrados en un periodo largo de tiempo, toda la información que el navegador coleccionó durante ese tiempo comienza a afectar de manera negativa el rendimiento de su navegador (incluyendo el tiempo que se toma cargar una página, funciones de la página, etc.). Por lo tanto, debe borrar el caché y los "cookies" en su navegador de internet con frecuencia para ayudar a mejorar el rendimiento de su navegador de internet.

#### 3.7.1 Internet Explorer

1. Cuando el navegador esté abierto, presione el ícono de **Herramientas** (en forma de engranaje o rueda de máquina) en la esquina superior derecha del navegador.

MSN   Outlook, Office, Sky ×	ehp	・ C Search	ー ロー× ア・ 命 ☆ <sup>69</sup> <sup>0</sup>
<b>y msn</b> powered by Microsoft News		<mark>ب</mark> و	Sign in 🔅

#### Versión 1.2 Página 13

Para uso del Sistema de Manejo de Información de Medicaid Puerto Rico, Departamento de Salud de Puerto Rico. Este documento no debe ser usado sin permiso escrito previo del Gobierno de Puerto Rico. © 2021 Gainwell Technologies  Una lista desplegable se observa luego de presionar el ícono de Herramientas. En la lista, mueva su cursor sobre Seguridad, y de la lista de Seguridad seleccione la opción de Borrar Historial de Navegación...



3. Observará la ventana de **Borrar Historial de Navegación**. Marque las cajas destacadas en la siguiente imagen y presione **Borrar**.



#### 3.7.2 Google Chrome

1. Cuando el navegador de internet esté abierto, presione el ícono de Herramientas (los tres puntos verticales) en la parte superior derecha del navegador.



2. Una lista desplegable se observará luego de presionar el ícono de Herramientas. En esta lista, presione la opción de **Configuraciones**.



3. Observará la página de **Configuraciones**. Desplace hacia abajo dentro de la página hasta que encuentre el enlace de **Avanzado** localizado en el centro de la parte inferior de la página. Presione el enlace de **Avanzado**.

🔹 Settings X +	-	-		×
← → C (⑤ Chrome   chrome://settings	☆	J.	Θ	:
∃ Settings				۹
Manage search engines			•	^
Default browser				
Google Chrome is your default browser				
On startup				
Open the New Tab page				
O Continue where you left off				
O Open a specific page or set of pages				
Advanced 👻				

 Observará más opciones de Configuraciones luego de presionar el enlace de Avanzado, incluyendo el menú de Privacidad y Seguridad. En este menú, presione la opción de Borrar Data de Navegación.

$\equiv$ Settings		
	Advanced 🔺	
	Privacy and security	
	Sync and Google services More settings that relate to privacy, security, and data collection	
	Allow Chrome sign-in By turning this off, you can sign in to Google sites like Gmail without signing in to Chrome	
	Send a "Do Not Track" request with your browsing traffic	
	Allow sites to check if you have payment methods saved	- 1
	Preload pages for faster browsing and searching Uses cookies to remember your preferences, even if you don't visit those pages	
	Manage certificates Manage HTTPS/SSL certificates and settings	
	Manage security keys Reset security keys and create PINs	
	Site Settings Control what information websites can use and what content they can show you	
	Clear browsing data  Clear history, cookies, cache, and more	

5. Observará la ventana de Borrar Data de Navegación. Presione la pestaña de Avanzado para ver más opciones. En la pestaña de Avanzado, para el Intervalo de Tiempo seleccione el valor de Todo Tiempo, y marque las cajas según se muestran en la siguiente imagen. Una vez todas las configuraciones correspondientes hayan sido seleccionadas, presione el botón de Borrar Data.

С	lear browsing data		,	Clea	r browsing da	ata			
	Basic	Advanced		_	Basic	0		Advanc	ed
Ti	me range Last hour	Ŧ		Time	range All tin	ne	•		•
	Browsing history Clears history and autocompletion Cookies and other site data Signs you out of most sites. Cached images and files Frees up less than 319 MB. Som visit.	ons in the address bar. e sites may load more slowly on your next			Browsing hist 684 items Download hist 67 items Cookies and o From 416 site Cached image 319 MB Passwords an	ory tory other site data is es and files nd other sign-in data			
					None Autofill form o 31 suaaestion	data Is			-
		Cancel Clear data						Cancel	Clear data

#### 3.7.3 Microsoft Edge

1. Cuando el navegador de internet está abierto, presione el ícono de **los tres puntos verticales** en la parte superior derecha del navegador.



2. Una lista desplegable se observa al presionar el ícono de los tres puntos. En la lista, seleccione la opción de **Configuraciones**.



 Un panel de Configuraciones se observa al lado derecho de la ventana del navegador. Desplace hacia bajo en las opciones del panel hasta que encuentre la sección de Borrar Data de Navegación. Debajo del título de Borrar Data de Navegación, presione el botón de Escoger Que Borrar.



Versión 1.2 Página 17 Para uso del Sistema de Manejo de Información de Medicaid Puerto Rico, Departamento de Salud de Puerto Rico. Este documento no debe ser usado sin permiso escrito previo del Gobierno de Puerto Rico. © 2021 Gainwell Technologies 4. El panel de **Borrar Data de Navegación** se observa. Marque las cajas según se muestran en la imagen y presione el botón de **Borrar**.



#### 3.8 ¿Cómo puedo probar la capacidad de mi navegador y mi red para asegurar que pueda utilizar el LMS de PRMP?

Si encuentra problemas con la funcionalidad del LMS de PRMP y sospecha que estos problemas se deben a su red o su navegador, utilice los próximos pasos para llevar a cabo una prueba de sistema que verifica el rendimiento de la red de su computadora y del navegador de internet que está siendo utilizado para acceder al LMS de PRMP.

Esta función del LMS de PRMP puede ser utilizado en cualquier navegador y, por lo tanto, estos pasos aplican a cualquier usuario con un navegador de internet.

1. Utilizando cualquier navegador de internet, accede a la página web del LMS de PRMP.

GOVERNMENT OF PUERTO RICO Department of Health Medicaid Program		
HOME		
		VOU ARE NOT LOGGED IN. LANGUAGE: English T
	Welcome	
	Enter your Username and Password into the form below to login.	
	Unername: Password (care-seculture) Logen To create an account, register here, Iforgot my password.	
Powered by Inguisia R4 Build 4.15.0700 © 2002-2019 ICS Learning Group System Test Desktop   Mobile		

Versión 1.2 Página 18 Para uso del Sistema de Manejo de Información de Medicaid Puerto Rico, Departamento de Salud de Puerto Rico. Este documento no debe ser usado sin permiso escrito previo del Gobierno de Puerto Rico. © 2021 Gainwell Technologies 2. En el sitio web del LMS de PRMP (note que esta función puede llevarse a cabo en cualquier página del LMS de PRMP), presione la opción de **Prueba del Sistema** localizado en la parte inferior izquierda de la ventana.

Dependiendo de la página en la cual se encuentre, tendrá que deslizar hacia abajo en la página hasta encontrar la opción.

GOVERNMENT OF PUERTO RICO Department el Haalth Medicald Program		
номе		
		YOU ARE NOT LOGGED IN. LANGUAGE: English
	Welcome	
	Enter your Username and Password into the form below to login.	
	Username: Password (case sensitive): Loge To create an account, resider here.	
	I forgot my password.	
System Test		

3. Observará la página de **Prueba de compatibilidad de la estación de trabajo**. Presione el botón de **Probar mi estación de trabajo** para comenzar la prueba.

ALC: NO	BOVERNMENT OF FUERTO RICO Bayerrenis di Bakh Bayerrenis di Bakh	
	HOME	
	Workstation Compatibility Test	YOU ARE NOT LOGGED IN. // LOGIN LANGUAGE: English
De	etails	
۲	This page will test various capabilities of your browser and network to ensure that all required and recommended functions are enabled and allowed so that you may use this application.	
Pov Sys Dei	wrend (y lungkich R4 Bulld 4.15.0700 © 2002-2019 I <b>CS Learning Group</b> Dem Texte Aktop ( Mobile	

4. Observará la página con los resultados de la prueba, en la cual se muestra cualquier problema encontrado (de haber alguno) relacionado a su navegador y red.



#### 4 Problemas con las Lecciones

#### 4.1 ¿Qué debo hacer si los subtítulos de una lección no aparecen?

La razón por la cual los subtítulos no aparecen en una lección no se debe a un problema con la lección, si no con las configuraciones de la resolución de pantalla de su computadora. Cada lección en el LMS de PRMP tiene una configuración de resolución de ventana de "1280 x 720." Cuando la resolución de la ventana excede esta resolución preajustada, la funcionalidad de los subtítulos se desactiva. Para prevenir que los subtítulos de una lección se desactiven, siga los próximos pasos:

1. Verifique que la resolución de su pantalla esté ajustada a "1280 x 720" dirigiéndose a las configuraciones de Pantalla en su computadora.

#### Usuarios de Windows

 Presione el botón derecho de su "mouse" en la pantalla principal de su computadora (conocida en inglés como "Desktop screen"). Luego seleccione Configuración de Pantalla de las opciones observadas. Una vez se observe la ventana de Configuración de Pantalla, displace hacia abajo en la página hasta que vea la opción de Resolución de Pantalla. Aquí, ajuste la opción a 1280 x 720.



#### Usuarios de Mac

 Presione el menú de Apple (el ícono de manzana) y seleccione Preferencias de Sistema. Una vez observe la ventana de Preferencias de Sistema, presione el botón de Pantallas (Displays en inglés). En la página de Pantallas, seleccione la opción de Escalado en el campo de Resoluciones. Luego, seleccione 1280 x 720.



 Después que presione el botón de GO para lanzar la lección en el LMS de PRMP, expanda la ventana de la lección hasta que pueda ver el video en su totalidad y la barra de menú en la parte inferior de la ventana. No expanda la ventana más allá de la totalidad del video, ya que esto desactivará la función de los subtítulos.

		Response Newspace Inspections	- 1913
	- O X (	Imageneous and a state of the second seco	
Instance in the instance of			
		Image: State of the state o	



# 4.2 ¿Qué debo hacer si no puedo borrar las respuestas de una pregunta de selección múltiple que ya contesté en una prueba?

Hay unas pocas lecciones que tienen preguntas de selección múltiple en la sección de Prueba de esas lecciones. Luego que conteste una pregunta de selección múltiple, va a notar que la respuesta que seleccionó (ya sea correcta o incorrecta) es guardada permanentemente en esa pregunta, incluso si vuelves a reproducir la lección luego de completarla. Al intentar presionar el botón de Borrar en la parte inferior de la pregunta de selección múltiple, notará que el botón no borra las respuestas como se esperaría.

No se alarme o se preocupe por este detalle de las preguntas de selección múltiple de las pruebas. Esta es la función normal y esperada de estas preguntas. Do not be alarmed or worried about these issue with the multiple-choice quiz questions. Aunque el usuario seleccione la respuesta correcta o incorrecta, la respuesta no afectará el estado de finalización de la lección. Después que el usuario conteste la pregunta, el mismo recibirá el debido crédito para aprobar la lección.

Favorites	Question 1 of 2
Once logged in to PRMMIS, what is the first step to saving a ne favorite? [Select Your Answer.]	ew
<ul> <li>A) Go to Personal Settings.</li> <li>B) Go to the Page or Search that you want to save.</li> <li>C) Click Favorites at the top of PRIMMIS.</li> </ul>	
Clear Skip	Submit

#### 5 Problemas con Flash Player y sus Debidas Resoluciones

#### 5.1 No puedo acceder los materiales de curso porque necesito instalar Adobe Flash

**NOTA:** Estos pasos serán iguales para todos los navegadores de internet. Si se le pide instalar Adobe Flash Player para continuar, siga los próximos pasos.

- 1. Diríjase a la página web de Adobe Flash Player aquí.
- 2. Seleccione el sistema de operación y las ofertas por versión u opcionales.
- 3. Presione **Descargar Ahora**.



#### 5.2 Instalé el Flash Player, pero aún veo el mensaje de error para instalar Flash Player

Si usted instaló el Flash Player y continúa viendo mensajes de error, es posible que tenga que activar el Flash Player.

Para activar el Flash Player, siga los próximos pasos:

1. Presione el botón de **Herramientas** (tres puntos verticales). Luego, en el menú observado de **Herramientas**, seleccione la opción de **Configuraciones**.



2. En la página de **Configuraciones**, desplace hacia abajo hasta encontrar el botón de **Avanzado**. Presione el botón de **Avanzado** para ver más opciones de **Configuración**.



3. En las opciones de **Configuraciones Avanzadas**, diríjase a la sección de **Privacidad y Seguridad** y seleccione la opción de **Configuración de Contenido**.

Privacy and security	
Content settings Control what information websites can use and what content they can show you	£
Clear browsing data Clear history, cookies, cache, and more	Þ

4. En la opción de **Configuración de Contenido**, presione **Flash** para abrir la página de **Configuraciones de Flash**.

5. En la página de **Configuraciones de Flash**, marque la opción de **Preguntar Primero** (**Recomendado**), según se muestra en la imagen.

÷	Flash	
Ask	first (recommended)	-

#### 6 Información de Contacto

Si tiene preguntas adicionales sobre cómo acceder los materiales de curso en el LMS de PRMP o requiere asistencia con sus credenciales de usuario del LMS de PRMP, contacte a:

#### Para MCOs, MAOs y PBMs:

Servicio de Ayuda de PRMMIS EDI Teléfono: 1-833-209-8326 Correo Electrónico: prmmis\_edi\_support@dxc.com

#### Para Proveedores:

Centro de Contacto para la Unidad de Inscripción de Proveedores Número de teléfono: 787-641-4200 Correo Electrónico: prmp-pep@salud.pr.gov

#### Para Usuarios de PRMMIS:

Envía una solicitud: https://www.surveymonkey.com/r/CX2TKFS