

Instrucciones Para Llamadas


Llamada a Santrax: Al llegar, o al salir del hogar del cliente, asegúrese de tener la siguiente información:


Llamada de entrada:

- Su Santrax ID.
- La ID del Cliente (Número del Caso).


Llamada de salida:

- Su Santrax ID.
- La ID del Cliente (Número del Caso).
- Código Tarea (ver Tabla de Referencia de Tareas).

-  **1. Marque cualquiera de los números gratuitos ubicados en la primera página de esta guía.**


 Santrax le dirá: **“Bienvenido, su identificación de Santrax, por favor.”**

Si usted tiene problemas con el primer número gratuito, por favor utilice el segundo número.

-  **2. Presione los números de su Identificación de Santrax en el teclado del teléfono.**



Por favor espere hasta que el Sistema lo dirija antes de oprimir cualquier tecla.

 Santrax le dirá: **“Para verificar su identidad, por favor repita: En Santrax, mi voz es mi pasaporte.”**

NOTA: Si usted no ha sido registrado para la verificación del hablante, Santrax saltará este paso. Si este es el caso, salte el paso 3, y luego continúe.

-  **3. Diga: “En Santrax, mi voz es mi pasaporte.”**


El sistema Santrax puede pedirle que repita esta frase varias veces.

Instrucciones Para Llamadas



Santrax le dirá: **“Si esta es una visita FVV, usando el dispositivo FVV, presione la tecla asterisco (*) para ingresar los números de verificación de visita. De lo contrario, presione la tecla de número (#) para continuar.”**


Si esta es una llamada FVV, presione la tecla asterisco (), consulte la Guía de Referencia Para Llamadas y vea las instrucciones detalladas del proceso de llamadas FVV. Si esta no es una llamada FVV, presione la tecla número (#) y continúe.*

-  **4. Presione la tecla de número (#) para continuar.**




Santrax le dirá: **“Por favor seleccione "1" para llamada de entrada o "2" para llamada de salida.”**

- Llamada de Entrada Instrucciones -

-  **5. Presione la tecla uno (1) para "Llamada de Entrada".**




Santrax le dirá: **“Recibido a (HORA). Por favor marque la identificación del primer cliente, o cuelgue para finalizar.”**


-  **6. Marque el número de identificación (ID) del cliente.**

-  **7. Cuelgue.**


Instrucciones Para Llamadas


- Llamada de Salida Instrucciones -


-  **5. Presione la tecla dos (2) para "Llamada de Salida".**


 Cuando Santra le diga: **“Recibido a (HORA). Marque la cantidad de tareas”**—





-  **6. Marque ## (la tecla número dos veces).**

 Santrax le dirá: **“Por favor marque la identificación del primer cliente, o cuelgue al termino.”**

-  **7. Marque la identificación del cliente (Número Caso).**

 Santrax le dirá: **“Marque la cantidad de tareas.”**


-  **8. Oprima uno (1) para indicar que entrará una tarea.**

 Santrax le dirá: **“Marque el código de tarea”**

-  **9. Marque el código de la tarea realizada.**

NOTAS:

- Consulte su tabla de Referencia de Tareas al reverso de esta guía.
- Si usted cometió un error al marcar la tarea, presione la tecla cero dos veces (00). El sistema le confirmará diciendo: "Empezando nuevamente; marque la cantidad de tareas".

 Santrax le dirá: **“Usted marcó una tarea. Por favor marque la identificación del segundo cliente o cuelgue al termino.”**

-  **10. Cuelgue.**

Tabla de Referencia de Tareas

Código Tarea	Descripción
11	Auxiliar de enfermería
12	Enfermero práctico con licencia
13	Asistente personal
14	Enfermero registrado

Consejos Útiles:

Para asegurar una verificación del hablante exitosa, siga los siguientes consejos útiles:

- ⚡ Hable normalmente
 - No cambie el ritmo o volumen normal de su voz.
- ⚡ Hable claramente
 - No susurre (murmure) o mastique durante la llamada Santrax.
- ⚡ Use el auricular de su teléfono
 - Evite usar teléfonos inalámbricos o móviles y evite utilizar el altavoz.
- ⚡ Evite entornos ruidosos
 - Elimine el ruido de fondo manteniéndose alejado de la TV, radios u otras fuentes de ruido.

Qué hacer si hay algún problema:

Estos son algunos de los problemas que puede experimentar cuando usted use el teléfono.

- ⚡ Señal de ocupado
 - ⚡ No le contestan
1. Revise el número para asegurarse de que ha marcado el número correcto.
 2. Intente llamar nuevamente.
 3. Intente llamar utilizando el segundo número telefónico gratuito provisto.
 4. Si continua sin poder completar la llamada, por favor llame a la línea de servicio del DHS EVV al 1-888-713-5139.
- ⚡ Si el sistema le dice: "**Lo siento, número incorrecto**"

Asegúrese de que el teléfono tenga un switch T-P (tono- a-pulsos) y que el switch este en T. Si el teléfono no tiene el switch, usted debe decir su número de identificación, en Inglés, un número a la vez, después del tono.



Guía de Referencia Para Llamadas:

Varios clientes en la misma casa.

Escriba su número de identificación (ID) de Santrax para fácil referencia.

Marque:
1-844-604-7392
O
1-844-786-7496