

Consejos útiles:

Para asegurar la verificación exitosa de quien llama, siga estos útiles consejos:

- ⚡ Hable con normalidad
 - No cambie el ritmo normal o (ni) el volumen de su voz.
- ⚡ Hable con claridad
 - No susurre ni mastique nada durante la llamada a Santrax.
- ⚡ Use el auricular de su teléfono
 - Evite usar teléfonos inalámbricos o en función de manos libres.
- ⚡ Evite entornos (ambientes) ruidosos
 - Elimine todos los ruidos ambientales manteniéndose lejos de televisores, radios u otras fuentes de ruido.

Qué hacer si hay un problema:

Puede llegar a experimentar ciertos problemas al usar el teléfono.

- ⚡ Señal de ocupado
- ⚡ Nadie responde
 1. Controle (Verifique) el número de teléfono para asegurarse de que sea correcto.
 2. Intente llamar otra vez.
 3. Intente llamar al segundo número gratuito provisto.
 4. Si aún no puede completar la llamada, Por favor llame a la DHS EVV línea de ayuda al 1-888-713-5139.
- ⚡ Si el sistema dice: "**Lo siento, número inválido**"

Revise si el teléfono tiene un interruptor **T-P** (tono a pulso). Asegúrese de que el interruptor esté en **T**. Si no tiene interruptor, debe decir su número de identificación, un dígito a la vez al teléfono luego del tono.



Guía de referencia de llamadas

Escriba arriba su número de identificación Santrax para fácil referencia.

Marcar:
1-855-347-0771
o
1-855-573-1726

Instrucciones de llamada

Al llamar a Santrax: Al llegar o irse de la casa del cliente, asegúrese de tener la siguiente información:

- Al llamar al lugar:** • Su identificación de Santrax.
- Al llamar desde el lugar:** • Su identificación de Santrax.

1.  Marque cualquiera de los números gratuitos asignados a su agencia.

 Santrax dirá: “Bienvenido. Ingrese su identificación de Santrax.”

Si experimenta dificultades con el primer número gratuito, intente con el segundo.

2.  Presione los números de su identificación de Santrax en el teléfono de tonos.

 Santrax dirá: “Para verificar su identidad, repita: En Santrax, mi voz es mi contraseña.”

NOTA: Si no está registrado en la (el servicio de) Verificación por voz, Santrax no le dará esta indicación. Si es el caso, omita el paso 3 y luego continúe.

3.  Diga: “En Santrax, mi voz es mi contraseña.”

El sistema Santrax podrá (puede) pedirle que repita la frase varias veces para verificar su identidad.

Instrucciones de llamada

 Santrax dirá: “Si esta es una visita con Verificación fija de visita (¿Verificación de visita fija?) usando (con) el dispositivo FVV, presione la tecla asterisco (*) para ingresar los números de verificación de la visita. De lo contrario, presione la tecla gato (numeral) (#) para continuar.”

Si esta es una llamada FVV, presione la tecla asterisco () y consulte la Guía de referencia de llamadas FVV para obtener instrucciones para el proceso de llamada FVV. Si esta no es una llamada FVV, presione la tecla gato (numeral) (#) y continúe.*

4.  Presione la tecla gato (numeral) (#) para continuar.

 Santrax dirá: “Seleccione "1" para llamadas internas o "2" para llamadas externas.”

5.  Presione la tecla "1" para "Llamadas internas".

O

 Presione la tecla "2" para "Llamadas externas".

 Santrax dirá: “Recibido a las (HORA). Ingrese el número de las tareas (de tareas).”

NOTA: Si se trata de una llamada interna, **CUELQUE AHORA.** Las tareas solo se ingresan en la llamada externa.

Instrucciones de llamada

6.  Presione uno (1) para indicar que ingresará una tarea.

 Santrax dirá: “Ingrese la identificación de la tarea”

7.  Presione el número de tarea que realizó.

NOTAS:

- Consulte la lista de tareas de su agencia.
- Si cometió un error al ingresar las tareas, presione "00" y el sistema confirmará diciendo: "Comenzando otra vez. Ingrese el número de las tareas (de tareas)".

 Santrax dirá: “Usted ingresó una tarea.”

8.  Cuelgue el teléfono.

Gráfico de referencia de tareas

Identificación de tarea	Descripción
11	Auxiliar de enfermería
12	Enfermero práctico con licencia
13	Asistente personal
14	Enfermero registrado