

# Guía de referencia de llamadas

## Verificación fija de visitas (FVV)

N.º de id. de la compañía: 2-91496

Números gratis de TVV/FVV:

- 844-769-5920
- 855-792-3524

### Funciones:

Elección de idioma  
Visita grupal: No  
Servicio

Indicaciones de llegada/salida  
Verificación fija de visita: Sí

ID. DE SANTRAX	ID. DEL CLIENTE

### Registros de llegada

Cuando llegue a la vivienda del cliente, asegúrese de tener la siguiente información:

- Su identificación de Santrax.
- La identificación de su cliente.
- El primer número de verificación de visita de seis dígitos, que representa la fecha y hora de llegada (recibido al comienzo de la visita).
- El segundo número de verificación de visita de seis dígitos, que representa la fecha y hora de salida (recibido al final de la visita).

### Llegada

Cuando llegue a la vivienda del cliente, presione y suelte el botón del frente del dispositivo de FVV y anote el primer número de verificación de visita de seis dígitos que se ve en la pantalla del dispositivo. Usará este número más adelante para hacer su llamada a Santrax. Anote la fecha y la hora en que presionó el botón.

### Antes de irse

Al final de la visita, presione y suelte el botón del frente del dispositivo de FVV y escriba el segundo número de verificación de visita de seis dígitos que se ve en la pantalla del dispositivo. Usará este número más adelante para hacer su llamada a Santrax. Anote la fecha y la hora en que presionó el botón, y los servicios de verificación electrónica de visitas (EVV) prestados en ese turno.


**Nota:** Si necesita volver a ver el número enseguida, puede presionar y soltar el botón una vez más para verlo en la pantalla. Si recibe otro número, está bien, use el nuevo.

iLIFE creó una herramienta útil para hacer un seguimiento de la información de FVV: el formulario de seguimiento de FVV, que está disponible en nuestro sitio web: [www.iLIFEfms.com/EVV.htm](http://www.iLIFEfms.com/EVV.htm).

*Nota: No es necesario presentar este formulario en iLIFE, pero le recomendamos que lo conserve para sus registros.*

### Tenga en cuenta lo siguiente:

- No llame a Santrax hasta, al menos, 15 minutos después de haber recibido el segundo número de seis dígitos al final de su visita.
- Debe llamar a Santrax en un plazo de siete días desde el comienzo de la visita.
- No es necesario que espere en el lugar del cliente para llamar.
- Los dos números de verificación de visita de seis dígitos se escribirán en una sola llamada a Santrax.

1.  **Llame a alguno de los números gratis asignados a iLIFE: 844-769-5920 u 855-792-3524.**

Si no puede comunicarse con el primer número gratis, intente con el segundo.


2.  **El sistema comenzará indicándole que elija un idioma.**

**Santrax dirá:** “Para inglés, presione uno (1). Para árabe egipcio, presione dos (2). Para birmano, presione tres (3). Para chino mandarín, presione cuatro (4). Para francés, presione cinco (5). Para hindi, presione seis (6); para hmong, presione siete (7); para laosiano, presione ocho (8); para nepalí, presione nueve (9); para ruso, presione diez (10); para serbio, presione once (11); para somalí, presione doce (12); para español, presione trece (13); para suajili, presione catorce (14); para vietnamita, presione quince (15)”. Las indicaciones se escucharán en los idiomas elegidos.

2.  **Presione el número que corresponda al idioma que quiera escuchar.**

El idioma que elija será el que escuche durante el resto de la llamada.

2.  **Santrax dirá:** “Bienvenido. Escriba su identificación de Santrax”.

3.  **Presione los números de su identificación de Santrax en el teléfono de marcación por tonos.**

3.  **Santrax dirá:** “¿Es esta una visita grupal? Presione uno (1) para indicar que sí o dos (2) para indicar que no”.










# Guía de referencia de llamadas

## Verificación fija de visitas (FVV)




N.º de id. de la compañía: 2-91496

Números gratis de TVV/FVV:

- 844-769-5920
- 855-792-3524

-  **Presione dos (2) si no es una visita grupal.**  
**Santrax dirá:** “Si es una visita con verificación fija de visitas en la que se usa un dispositivo de FVV, presione la tecla asterisco (\*) para escribir los números de verificación de visita. De lo contrario, presione la tecla numeral (#) para continuar”.
-  **Presione la tecla asterisco (\*) para continuar.**  
**Santrax dirá:** “Escriba la primera identificación del cliente”.
-  **Escriba la identificación del cliente.**  
**Si escribe la identificación del cliente de manera incorrecta, Santrax dirá:** “No hay ninguna FVV registrada. Vuelva a escribir la identificación del cliente o presione la tecla numeral (#) para continuar”.  
 **Si escribe la identificación del cliente de manera correcta, Santrax dirá:** “Escriba el primer número de verificación de visita o presione la tecla numeral (#) para continuar”.
-  **Escriba el primer número de verificación de visita.**  
Este es el primer número de seis dígitos que recibió en el dispositivo de FVV cuando llegó a la vivienda del cliente y representa su hora de llegada.  
 **Si escribe el número de verificación de visita de manera correcta, Santrax dirá:** “El primer número de verificación de visita es (FECHA/HORA). Si es incorrecto, presione uno (1) para volver a intentarlo o presione la tecla numeral (#) para continuar”.  
**Nota:** Escuche para verificar que la fecha y la hora sean las mismas que las que mostró el dispositivo cuando presionó el botón. Si no coinciden, escribió un número de verificación de visita incorrecto. Presione uno (1) para volver a escribir el número.
-  **Presione la tecla numeral (#) para continuar.**  
**Santrax dirá:** “Escriba el segundo número de verificación de visita o presione la tecla numeral (#) para continuar”.
-  **Escriba el segundo número de verificación de visita.**  
Este es el segundo número de seis dígitos que recibió en el dispositivo de FVV al final de la visita. Representa su hora de salida.  
 **Si escribe el número de verificación de visita de manera correcta, Santrax dirá:**



“El segundo número de verificación de visita es (FECHA/HORA). Si es incorrecto, presione uno (1) para volver a intentarlo o presione la tecla numeral (#) para continuar”.

-  **Presione la tecla numeral (#) para continuar.**  
 **Santrax dirá:** “Escriba la identificación de servicio”.
-  **Presione el número de identificación del código del servicio que prestó.**  
Consulte abajo la lista de códigos de servicio de iLIFE.

Código de servicio	Programa	Código para la llamada
T1019	IRIS y Family Care	10
T1020	Family Care únicamente	25
S5125	IRIS y Family Care	15
S5216	IRIS y Family Care	20
COMBO	IRIS únicamente	30

**Importante:** COMBO solo se usa en el programa IRIS después de la actualización de la exención de 2021 y solo si los dos tipos de servicio se prestan mediante la misma agencia proveedora.

 **Santrax dirá:** “Usted escribió (SERVICIO). Presione uno (1) para aceptar o dos (2) para volver a intentarlo”.

-  **Presione uno (1) para aceptar o presione dos (2) para volver a intentarlo.**
-  **Ya puede colgar.\***  
**\*Importante:** Los trabajadores de los programas IRIS y Family Care no necesitan completar las indicaciones de Tareas y Verificación del cliente.

### Información del servicio de atención al cliente

#### IRIS

Teléfono: 888-800-5599

Correo electrónico: IRIS.EVV@iLIFE.org

#### Family Care

Teléfono: 888-490-3966

Correo electrónico: FC.EVV@iLIFE.org

Información y material de capacitación sobre la EVV de iLIFE

<https://ilife.org/evv/evv-information-and-training/>