Guía de referencia de llamadas

Verificación telefónica de visitas (TVV): grupal

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: Sí
Servicio
Indicaciones de llegada/salida
Verificación fija de visita: No

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.

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. ***Esta llamada debe hacerse desde el teléfono fijo del cliente.***

   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.
   Santrax dirá: *"Bienvenido. Escriba su identificación de Santrax".*

3. **Presione los números de su identificación de Santrax en el teléfono de marcación por tonos.**
   Santrax dirá: *"¿Es esta una visita grupal? Presione uno (1) para indicar que sí o dos (2) para indicar que no".*

4. **Presione uno (1) si es una visita grupal.**
   Santrax dirá: *"Presione uno (1) para comenzar una visita grupal nueva, dos (2) para continuar con su visita grupal, tres (3) para unirse a una visita grupal o cuatro (4) para salir del menú de visita grupal".*

Uno (1) Para comenzar una visita grupal nueva	Tres (3) Para unirse a una visita grupal existente
5. Presione uno (1) para comenzar una visita grupal nueva. ***Santrax dirá:*** *"Comenzará una visita grupal nueva con el código de visita (CÓDIGO DE GRUPO)".*	**5. Presione tres (3) para unirse a una visita grupal existente.** ***Santrax dirá:*** *"Escriba el código de visita grupal".*
6. Continúe con el paso 7.	**6. Presione los números del código de visita grupal.** ***Santrax dirá:*** *"Usted se unirá a la visita grupal con el código de visita (CÓDIGO DEL GRUPO)".*

Santrax dirá: *"Si es una visita con verificación fija de visitas (FVV) en la que se usa un dispositivo FVV, presione la tecla asterisco (*) para escribir los números de verificación de visita. De lo contrario, presione la tecla numeral (#) para continuar".*

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

7. **Presione la tecla numeral (#) para continuar.**
   Santrax dirá: *"Elija uno (1) para registrar una llegada o dos (2) para registrar una salida".*

8. **Presione uno (1) para registrar una llegada.**
   Santrax dirá: *"Recibido a las (HORA). Gracias. Adiós".*
   Este mensaje se escucha si el número de teléfono de donde proviene la llamada está asociado solo a un (1) cliente. De lo contrario, Santrax le dará la hora y le pedirá una identificación de cliente.

   Santrax dirá: *"Escriba la primera identificación del cliente o cuelgue si finalizó".*

iLIFE
Choice. With Confidence.

Guía de referencia de llamadas

Verificación telefónica de visitas (TVV): grupal

N.º de id. de la compañía: 2-91496

Números gratis de TVV/FVV:
- 844-769-5920
- 855-792-3524

9. **Si corresponde, escriba la identificación del cliente que recibió la atención.**

10. **Ya puede colgar.**
Importante: Los trabajadores de los programas IRIS y Family Care no necesitan completar las indicaciones de Tareas y Verificación del cliente.

Consulte abajo las instrucciones para los "Registros de salida".

Registros de salida

Cuando se vaya de la vivienda del cliente, asegúrese de tener la siguiente información:
- Su identificación de Santrax.
- La identificación del servicio.

11. **Siga los pasos 1-4 y continúe.**
Santrax dirá: *"Presione uno (1) para comenzar una visita grupal nueva, dos (2) para continuar con su visita grupal, tres (3) para unirse a una visita grupal o cuatro (4) para salir del menú de visita grupal".*

12. **Presione dos (2) para continuar con su visita grupal.**
Santrax dirá: *"Escriba el código de visita grupal".*

13. **Presione los números del código de visita grupal.**
Santrax dirá: *"Continuará con la visita grupal con el código de visita (CÓDIGO DE GRUPO). Presione uno (1) para agregar un cliente a la visita grupal, dos (2) para completar una visita a un cliente, tres (3) para escuchar el código de visita grupal, cuatro (4) para abandonar esta visita grupal o cuelgue si quiere finalizar la llamada".*

Nota: Si cometió un error y tiene que eliminar todos los datos que escribió de todas las visitas de este grupo, presione cuatro (4) para abandonar toda la visita grupal.

14. **Presione dos (2) para completar la visita a un cliente.**
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".*

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

15. **Presione la tecla numeral (#) para continuar.**
Santrax dirá: *"Elija uno (1) para registrar una llegada o dos (2) para registrar una salida".*

16. **Presione dos (2) para registrar una llegada.**
Santrax dirá: "*Recibido a las (HORA). Escriba la identificación de servicio".*
Este mensaje se escucha si el número de teléfono de donde proviene la llamada está asociado solo a un (1) cliente. De lo contrario, Santrax le dará la hora y le pedirá una identificación de cliente.

17. **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

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".*

iLIFE
Choice. With Confidence.

Guía de referencia de llamadas

Verificación telefónica de visitas (TVV): grupal

N.º de id. de la compañía: 2-91496

Números gratis de TVV/FVV:
- 844-769-5920
- 855-792-3524

18. **Presione uno (1) para aceptar o presione dos (2) para volver a intentarlo.**

19. **Ya puede colgar.***
Importante: Los trabajadores de los programas IRIS y Family Care no necesitan completar las indicaciones de Tareas y Verificación del cliente.

***O bien:**

***Santrax dirá:** "Escriba la cantidad de tareas".*

Presione cero (0) para omitir esta pregunta.
***Santrax dirá:** "Usted escribió cero (0) tareas. Para grabar la voz del cliente, presione uno (1) y pase el teléfono al cliente, o presione dos (2) si el cliente no puede participar".*

Presione dos (2) para omitir esta pregunta.
***Santrax dirá:** "Gracias. Adiós".*

Ya puede colgar.

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/

iLIFE
Choice. With Confidence.