

**Llamada de entrada:** Cuando usted llegue al hogar del cliente, asegúrese de tener la siguiente información:

- Su Identificación de Santrax.

**Recuerde:** Usted también tiene la opción de decir su Identificación de Santrax in Inglés, lenta y claramente, un número a la vez (1075 = one, zero, seven, five). Si usted empieza a hablar en Santrax no tendrá la opción de oprimir los botones del teléfono por el resto de la llamada presente.

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



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.**



Santrax le dirá: **“Recibido a (HORA). 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 (\*) y consulte la Guía de Referencia de Llamado FVV para instrucciones detalladas para el proceso de llamadas FVV. Si esta no es una llamada FVV, presione la tecla número (#) y continúe.*

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



Santrax le dirá: **“Recibido a (HORA). Marque la cantidad de tareas.”**

**NOTE:** *Si usted está realizando la llamada de entrada, **CUELGUE AHORA.***  
*\* Las tareas solo deben ser marcadas en la llamada de salida.*

-  **4. Cuelgue.**

**Llamada de salida:** Antes de salir del hogar del cliente, asegúrese de tener la siguiente información:

- Su Identificación de Santrax.
- Lista de tareas hechas por un cuidador no medico.

**Recuerde:** Usted también tiene la opción de decir su Identificación de Santrax in Inglés, lenta y claramente, un número a la vez (1075 = one, zero, seven, five). Si usted empieza a hablar en Santrax no tendrá la opción de oprimir los botones del teléfono por el resto de la llamada presente.

5. Siga los pasos ❶ - ❸, y después continúe.



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

6.  Presione la cantidad total de tareas realizadas para el cliente.



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

7.  Marque el número de la tarea realizada.

### NOTAS:

- Consulte la lista de tareas de su agencia
- Si usted realizó más de una tarea (Servicio no medico), espere a que el sistema le confirme la tarea repitiendosela de nuevo a usted y luego marque el siguiente código de tarea hasta que haya ingresado todas las tareas realizadas durante la visita.
- Si cometió un error al ingresar las tareas, presione "00" y el sistema confirmará diciendo: "**Comenzando otra vez. Ingrese el número de las tareas**". Ingrese todas la identificación de la tarea **Importante: No puede usar "00" cuando selecciona ingresar una única tarea ni después de la última entrada de tareas de una visita multitareas.** Contacte a su agencia para corregir cualquier error o excepción.



Santrax le dirá: “Usted marcó (NÚMERO) asignaciones. Gracias, adiós”

8.  Cuelgue.

## Qué hacer si hay algún problema

A continuación se presentan algunos problemas que Usted puede experimentar cuando usted use el teléfono.

⚡ Señal de ocupado

⚡ No le contestan

1. Verifique el número que usted marcó para asegurarse de que marcó el número correcto.
2. Intente marcar de nuevo
3. Intente marcar el Segundo número gratuito provisto.
4. Si Usted aún no puede completar la llamada, contacte a su supervisor.

⚡ Si el sistema le dice **“Lo siento, número incorrecto”**

Verifique si el teléfono tiene un switch T-P (Tono a Pulsos); asegúrese de que el switch esté en T. Si no hay ningún switch, Usted debe decir su número de identificación un número a la vez, después del tono.



**santrax**<sup>®</sup>  
ELECTRONIC VISIT VERIFICATION<sup>™</sup>

# Guía de Referencia de Llamada:

**Macas Home Care**

**Número de Cuenta de la Agencia: STX14639**

---

Escriba su número de Identificación de Santrax para fácil referencia.

**Marque:**  
**1-(844)947-2343**  
**Or**  
**1-(833)658-1893**