

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

- Su identificación de Santrax.
1.  **Marque cualquiera de los números gratuitos asignados a su agencia.**

Si tiene dificultades con el primer número gratuito, utilice el segundo número gratuito.

 El sistema Santrax dirá lo siguiente: “Para inglés, pulse uno (1). Para español, pulse dos (2). Para ruso, pulse tres (3). Para Somali, pulse cuatro (4). Para mandarín, pulse cinco (5). Para árabe egipcio, pulse seis (6). Para polaco, pulse siete (7)”. Las indicaciones de llamada se escuchan en los idiomas seleccionados.

2.  **Pulse el número que corresponda al idioma que desee escuchar.**

Todas las indicaciones para el resto de la llamada se escucharán en ese idioma.

 Santrax dirá: “Bienvenido, introduzca su ID de Santrax”.

3.  **Pulse los números de su ID de Santrax en el teléfono de tono táctil.**

 Santrax dirá: “Si se trata de una visita de verificación de visita fija utilizando el dispositivo FVV, pulse la tecla asterisco (*) para introducir los números de verificación de la visita. De lo contrario, pulse la tecla almohadilla (#) para continuar”.

Si se trata de una llamada FVV, pulse la tecla asterisco (*) y consulte la Guía de referencia de llamadas FVV para obtener instrucciones detalladas sobre el proceso de llamada FVV. Si no se trata de una llamada FVV, pulse almohadilla (#) y continúe.

4.  **Pulse la tecla almohadilla (#) para continuar.**

 Santrax dirá: “Seleccione (1) para llamar o (2) para llamar”.

6.  Pulse la tecla (1) para “Llamar”.

 Santrax dirá: “Recibido a las (HORA)”.

7.  Colgar.

Llamada: Cuando salga de la casa del cliente, asegúrese de tener la siguiente información:

- Su identificación de Santrax.
- El ID de cliente.
- Su ID de servicio y tarea

8. Siga los pasos ① - ④ y luego continúe.

 Santrax dirá: “Seleccione (1) para llamar o (2) para llamar”.

9.  Pulse la tecla (2) para “Llamar”.

 Santrax dirá: “Recibido a las (HORA). Introduzca el primer ID de cliente o cuelgue si ha terminado”.

10.  Pulse los números del ID del cliente.

 Santrax dirá: “Introduzca el ID de servicio”.

11.  Pulse el número de ID de servicio que realizó.
Consulte la lista de servicios de su agencia.

 Santrax dirá: “Ingresó (SERVICIO). Pulse (1) para aceptar, (2) para volver a intentarlo”.

12.  Pulse la tecla uno (1) para aceptar o pulse la tecla dos (2) para volver a intentarlo.

 Santrax dirá: “¿Desea continuar la visita con el nuevo servicio?”

13.  Pulse el (1) para Sí o el (2) para No

Nota: Al cambiar a un servicio diferente para el mismo cliente, pulse (1) para Sí y repita los pasos 9-12 para entrar en el siguiente servicio antes de continuar. Pulse (2) para No cuando se hayan completado todos los servicios.

 Santrax dirá: “Introduzca el número de tareas”.

14.  Pulse el número total de tareas realizadas para el cliente.

 Santrax dirá: “Introducir ID de tarea”.

15.  Pulse el número de tarea que realizó.

NOTAS:

- ▶ Consulte la lista de tareas de su agencia.
- ▶ Si ha realizado más de una tarea, espere a que el sistema confirme la tarea y, a continuación, introduzca el siguiente número de tarea hasta que haya introducido todas las tareas realizadas durante la visita.
- ▶ Si está realizando una tarea con una lectura, Santrax se detendrá después de recibir el ID de tarea. Durante la pausa, pulse la lectura adecuada para esta tarea utilizando la cantidad de dígitos indicada en la lista de tareas.
- ▶ Si cometió un error al introducir las tareas, pulse “00”, el sistema confirmará diciendo: “Comenzar de nuevo, introducir número de tareas”. Vuelva a introducir todos los ID de tarea.

 Santrax dirá: (TASK DESCRIPTION(S)) Ha introducido (NUMBER) tarea(s). “Gracias, adiós”.

16.  Colgar.



Guía de referencia de llamadas:

Número de cuenta de la agencia: STX

Escriba su número de identificación de Santrax arriba para facilitar la referencia.

N.o de atención sanitaria a domicilio:

Características:

Solicitud de entrada/salida Tarea

Seleccionar idioma Verificación de visita fija - No
Cambiar servicio