

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

- Su identificación de Santrax.
- El ID de su cliente.
- Número de verificación de los primeros seis dígitos de la visita que representa la fecha y hora de llegada (obtenido al inicio de la visita).
- Segundo número de verificación de la visita de seis dígitos que representa la fecha y la hora de salida (obtenido al final de la visita).

Una vez que tenga esta información, ¡está listo para llamar a Santrax!

## Al llegar:

Cuando llegue a la casa del cliente, pulse y suelte cualquiera de los botones del dispositivo FVV y escriba el primer número de verificación de seis dígitos de la visita que se muestra en la pantalla del dispositivo, ya que utilizará este número más tarde para realizar su llamada a Santrax. Anote la fecha y la hora en que pulsó el botón.

## Antes de salir:

Al final de la visita, pulse y suelte cualquiera de los botones del dispositivo FVV y anote el segundo número de verificación de la visita de seis dígitos que aparece en la pantalla del dispositivo, ya que utilizará este número más tarde para realizar su llamada a Santrax. Anote la fecha y la hora en que pulsó el botón.

**NOTA:** Si necesita volver a ver el número de inmediato, puede pulsar y soltar el botón una vez más para mostrar la lectura. Si obtienes un número diferente, no pasa nada, usa el nuevo número.

- No llame a Santrax hasta al menos 15 minutos después de recibir el segundo número de seis dígitos al final de su visita.
- Debe llamar a Santrax en un plazo de siete días desde el inicio de la visita.
- No es necesario esperar en la ubicación del cliente para realizar la llamada.
- Los dos números de verificación de la visita de seis dígitos se introducirán en una sola llamada 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 tonos.**  
 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".
4.  **Pulse la tecla asterisco (\*) para continuar.**  
 Santrax dirá: "Introduzca el primer ID de cliente".
5.  **Introduzca el ID de cliente.**  
Si el ID de cliente se introduce incorrectamente, el sistema Santrax dirá: "No hay ningún FVV registrado, vuelva a introducir el ID del cliente o pulse la tecla almohadilla (#) para continuar".  
 Una vez introducido correctamente el ID de cliente, Santrax dirá: "Introduzca su número de verificación de la primera visita o pulse la tecla almohadilla (#) para continuar".
6.  **Introduzca el número de verificación de la primera visita.**  
Este es el primer número de seis dígitos que obtuvo del dispositivo FVV cuando llegó a la casa del cliente y representará su tiempo en.  
 Cuando el número de verificación de la visita se introduzca correctamente, Santrax lo confirmará diciendo: "El número de verificación de la primera visita es (FECHA/HORA). Si es incorrecto, pulse 1 para volver a intentarlo o pulse la tecla almohadilla (#) para continuar".
- NOTA:** Escuche para comprobar que la fecha y la hora proporcionadas son las mismas que la fecha y la hora en que se pulsó el botón del dispositivo. Si no coinciden, se ha introducido un número de verificación de visita incorrecto. Pulse 1 para volver a introducir el número.
7.  **Pulse la tecla almohadilla (#) para continuar.**  
 Santrax dirá: "Introduzca su número de verificación de la segunda visita o pulse almohadilla (#) para continuar."

## 8. Introduzca el número de verificación de la segunda visita.

Este es el segundo número de seis dígitos que obtuvo del dispositivo

 FVV al final de la visita. Representará su tiempo de espera.

Cuando se introduzca el número de verificación de la visita, Santrax lo confirmará diciendo: **“El número de verificación de la segunda visita es (FECHA/HORA). Si esto es incorrecto, pulse 1 para volver a intentarlo o pulse la tecla almohadilla (#) para continuar”.**

## 9. Pulse la tecla almohadilla (#) para continuar.

 Santrax dirá: **“Introduzca el ID de servicio”.**

## 10. 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”.**

## 11. 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?”**

12. **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 **10-12** 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”.**

## 13. Pulse el número total de tareas realizadas para el cliente.

 Santrax dirá: **“Introducir ID de tarea”.**

## 14. 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”**.
15.  **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  
Seleccionar idioma  
Cambiar servicio

Tarea  
Verificación de visita fija - Sí