

## Instrucciones de llamada

## STX

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

- Su identificación de Santrax.

**Recuerde:** También tiene la opción de hablar su ID de Santrax en inglés, lenta y claramente, de un dígito a la vez (1075 = uno, cero, siete, cinco). Si comienza a hablar con Santrax, no tendrá la opción de presionar los botones del teléfono durante el resto de esta llamada.

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

 El sistema Santrax dirá: “Para inglés, pulse uno (1). Para español, pulse dos (2). Para ruso, pulse tres (3). Para hindi, 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 deseé 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.**

 Cuando se introduzca, 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 (#).**

## Instrucciones de llamada

## STX

 Santrax dirá: “Recibido a las (HORA). Introduzca el número de tareas”

**NOTA:** Si está poniendo en llamada, **COLGUE AHORA**.

\*Las tareas solo se introducen en la llamada saliente.

 **5. Colgar.**

**Llamada:** Al salir de la casa del cliente, asegúrate de tener la siguiente información:

- Su identificación de Santrax.
- Una lista de tareas realizadas por un cuidador no médico.

**Recuerde:** También tiene la opción de hablar su ID de Santrax en inglés, lenta y claramente de un dígito a la vez (1075 = uno, cero, siete, cinco).

 **6. Siga los pasos. y luego continúe.**

 Santrax dirá: “Recibido a las (HORA). Introduzca el número de tareas”

 **7. Pulse el número total de tareas realizadas para el cliente.**

 Santrax dirá: “Introducir ID de tarea”

 **8. Pulse el número de tarea que realizó.**

**NOTAS:**

- Consulte la tabla de tareas de su agencia.
- Si ha realizado más de una tarea (servicio no médico), espere a que el sistema confirme la tarea repitiéndola y, a continuación, introduzca el siguiente número de tarea hasta que haya realizado todas las tareas realizadas durante la visita.
- 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. **Importante:** “00” no se puede utilizar al seleccionar introducir una sola tarea ni después de la última entrada de tarea de una visita multitarea. Póngase en contacto con su agencia para corregir cualquier error/excepción.

 Santrax dirá: “Ingresó (NUMBER) tarea(s). Gracias, adiós”.



### Qué hacer si hay un problema:

Estos son algunos posibles problemas que puede experimentar al usar el teléfono.

- ▶ Señal de ocupado
- ▶ Sin respuesta

1. Compruebe el número para asegurarse de que tiene el número de teléfono correcto.
2. Intente llamar de nuevo.
3. Intente llamar al segundo número gratuito proporcionado.
4. Si aún no puede completar la llamada, comuníquese con su supervisor o empleador de CDS, según corresponda.

#### ▶ Si el sistema dice: "Lo sentimos, número no válido"

Compruebe si el teléfono tiene un interruptor **T-P** (tono a pulso); asegúrese de que el interruptor está en **T**. Si no hay ningún cambio, debe decir su número de identificación un dígito cada vez en el teléfono después del tono.



## Guía de referencia de llamadas

**Número de cuenta de la agencia: STX**

---

Escriba su número de identificación de Santrax arriba para consultarla fácilmente.

**Marcar:**

**Características:**

Seleccionar idioma  
Tarea

Verificación de visita fija - No