



## **Guía de referencia de llamadas:**

Respite, Inc.

El número de identificación del servicio: 862

**Número de cuenta de la agencia: STX 165484**

Escriba su número de identificación Santrax que se indica arriba para tener una referencia rápida.

**Si necesita este documento en un formato de fuente más grande, por favor póngase en contacto con Respite, Inc.**

**Marque:**


**1-844-552-0723**

**Ingreso:** Al llegar a la casa del cliente, asegúrese de tener la siguiente información:

- ▶ Su identificación de Santrax. (Esto **no es** su numero de planilla.)
- ▶ La identificación de su cliente. (Esto **no es** la UCI.)

1.  **Marque cualquiera de los números de llamada gratuita asignados a su agencia.**

Si tiene dificultades con el primer número de llamada gratuita, comuníquese con Respite, Inc.

 El sistema Santrax le responderá: **"Para inglés, presione uno (1). Para español, presione dos (2)."** Las indicaciones de llamada se escuchan en los idiomas seleccionados.

2.  **Presione el número dos (2).**


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


 Santrax le responderá: **"Bienvenido a la Verificación de visita electrónica de California. Introduzca su ID de Santrax."**

3.  **Marque los números de su identificación Santrax en un teléfono de marcación por tonos.**

 Santrax le responderá: **"¿Es esta una visita grupal? Presione (1) para Sí o (2) para No."**

4.  **Presione (2) para una visita que no sea grupal.**

 Santrax le responderá: **"Por favor, elija su ubicación de servicio. Presione (1) uno para el hogar, Presione (2) dos para la Comunidad, presione (3) tres para reproducir."**

5.  **Presione la tecla uno (1) para seleccionar el hogar, la tecla dos (2) para seleccionar la comunidad o la tecla tres (3) para seleccionar la repetición.**

 Santrax le responderá: **"Seleccione (1) para entrar o seleccione (2) para salir".**

6.  **Presione (1) para "Llamada de entrada".**

 Santrax le responderá: **"Recibido a las (HORA). Introduzca la primera identificación del cliente o cuelgue si ya terminó"**

7.  **Presione los números de la identificación del cliente.**

 Santrax le responderá: **"Recibido a las (HORA). Introduzca la primera identificación del cliente o cuelgue si ya terminó"**


8.  **Cuelgue.**

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

- ▶ Su identificación de Santrax. (Esto **no es** su numero de planilla.)
- ▶ La identificación del servicio. (862 por todos)
- ▶ La identificación de su cliente. (Esto **no es** la UCI.)

9. **Siga los pasos del ① al ⑤ y luego continúe.**

 Santrax le responderá: "**Seleccione (1) para entrar o seleccione (2) para salir**".

10.  **Presione (2) para "Salir".**

 Santrax le responderá: "**Recibido a las (HORA). Introduzca la primera identificación del cliente o cuelgue si ya terminó**".

11.  **Presione los números de identificación del cliente.**

 Santrax le responderá: "**Introduzca la identificación de servicio ."**

12.  **Presione el número de identificación del servicio que realizó. (862).**

 Santrax le responderá: "**Introdujo (SERVICIO). Presione (1) para aceptarlo o (2) para volver a intentarlo.**"

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

 Santrax le responderá: "**¿Le gustaría continuar la visita con el nuevo servicio?"**

14. **Presione (1) para Sí o (2) para No.**

15.  **Presione (2) para "No".**

 Santrax le responderá: "**Gracias, Adiós.**"

16.  **Cuelgue.**

**Qué hacer si se presenta un problema:**

**Si necesita su ID de Santrax o el ID de Santrax para su cliente, comuníquese con Respite, Inc.**

**Estos son algunos de los posibles problemas que se le pueden presentar al usar el teléfono.**

- ▶ Señal de ocupado
- ▶ No responde
  1. Verifique el número para asegurarse de que tiene el número de teléfono correcto.
  2. Intente llamar nuevamente.
  3. Intente llamar al segundo número de llamada gratuita que se le proporcionó.
  4. Si aún no puede completar la llamada, comuníquese con Respite, Inc.
- ▶ Si el sistema le responde: **"El número no es válido"**

Verifique si el teléfono tiene un botón de configuración **T-P** (Tono o Pulso); asegúrese de configurarlo en **T**. Si el teléfono no lo tiene, después del tono debe decir su número de identificación indicando un número a la vez.