

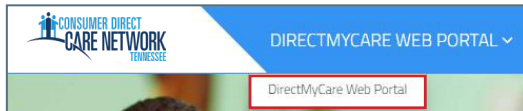


Registrar la entrada y la salida usando el IVR

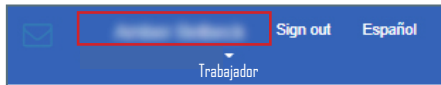
Los trabajadores necesitarán completar el formulario de registro de IVR para cada miembro, el cual se encuentra en el sitio web de la CDTN. Este método de entrada de tiempo se debe usar con una línea telefónica fija registrada con el lugar donde se prestan los servicios. Todos los tiempos enviados mediante IVR los debe aprobar el miembro en el portal web DirectMyCare. En caso de que el miembro no logre aprobar el tiempo mediante DirectMyCare, se debe llamar a la CDTN, con el fin de que pueda aprobarlos.

Localizar su ID de usuario

- Ingrese al portal web DirectMyCare desde el sitio web de la CDTN.
- Su ID de usuario para el IVR es su "Person ID".



- Seleccione su nombre en la esquina superior derecha para ver su perfil.



User Profile	
Basic Information	
First Name	: [Redacted]
Last Name	: [Redacted]
Email	: [Redacted]
Role	: [Redacted]
Person ID	: [Redacted]
Company	: [Redacted]
Program	: [Redacted]
IVR PIN	: [Redacted]

IVR: Inglés: **877-532-8537** Español: **855-581-0509**

Registrar la entrada

- Al inicio de su turno, utilice la línea telefónica fija de su cliente para llamar al sistema IVR [arriba].
- Ingrese su **ID de usuario** seguido del **signo numeral (#)**.
- Presione 1** para registrar una entrada.
- Ingrese su **PIN de 6 dígitos**.
- Si aplica, escuche las indicaciones para seleccionar el cliente y/o el servicio.
- Su tiempo de inicio queda registrado.
- El sistema le dirá "you have successfully started your shift, goodbye" (ha iniciado correctamente su turno, hasta luego) y colgará.
- Comience a brindar la atención.

Registrar la salida

- Al final de su turno, utilice la línea telefónica fija de su cliente para llamar al sistema IVR [arriba].
- Ingrese su **ID de usuario** seguido del **signo numeral (#)**.
- Presione 1** para terminar de registrar su entrada.
- Ingrese su **PIN de 6 dígitos**.
- Si aplica, escuche las indicaciones para seleccionar las tareas de servicio completadas.
- Seleccione si el tiempo se completó parcial o totalmente en Seattle.
- Su tiempo de finalización queda registrado.
- El sistema le dirá "you have successfully ended your shift" (ha finalizado con éxito su turno, hasta luego) y colgará.

Solución de problemas

El ID de usuario no es válido

Si llama y no ingresa el signo # después de su ID de usuario, le aparecerá un mensaje de "User ID is invalid" (El ID de usuario no es válido).

No se brindan opciones para registrar el tiempo

Si el sistema IVR no reconoce el número de teléfono desde el que está llamando, le pedirá primero su ID de usuario y luego su PIN. Usted no podrá escuchar las opciones para registrar el tiempo/FOB/planilla horaria, y tampoco podrá avanzar en el sistema IVR.

El sistema IVR indica "No Client" (Cliente no identificado)

Las opciones del sistema IVR son las siguientes:

- "To record an entry press ONE" (Para registrar una entrada, presione UNO): esta opción es para trabajadores que están iniciando un turno que cumple con la EVV.
- "To record a fob entry press TWO" (Para registrar una entrada FOB, presione DOS): esta opción es para los trabajadores que han anotado un código FOB y necesitan registrar un turno que cumple con la EVV.
- "To record a timesheet entry press THREE" (Para registrar una entrada con planilla horaria, presione TRES): esta opción es para que los trabajadores registren su tiempo.

No recuerdo mi número de PIN

Al momento de llamar, debe hacer uso de un PIN de 6 dígitos, seguido de #. En caso de olvidarlo, cambie su PIN seleccionando la tecla * después de ingresar su ID de usuario.