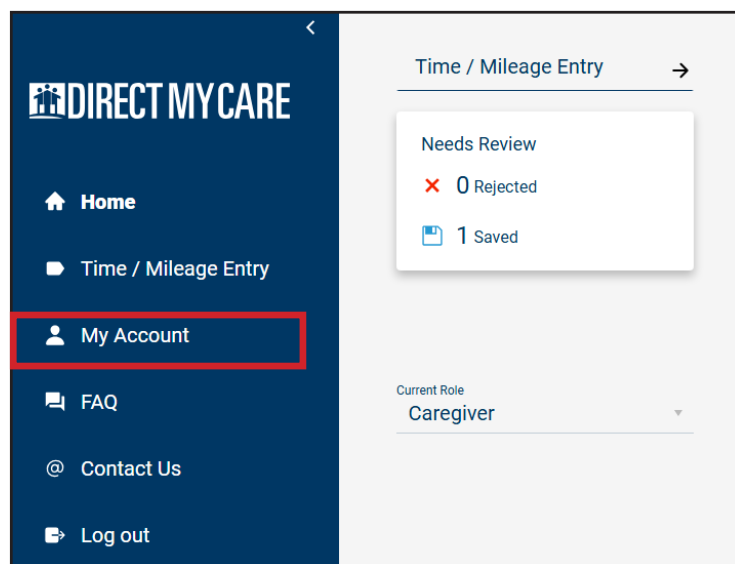


Registrar la entrada y la salida usando el IVR

Deberá completar el formulario de registro de IVR que se encuentra en nuestro sitio web para cada persona a la que brinde cuidados. Este método de registro de tiempo debe utilizarse con un número de teléfono registrado en el lugar donde se prestan los servicios. Todo el tiempo enviado mediante IVR debe ser aprobado en el portal web DirectMyCare. Si no puede aprobar el tiempo a través de DirectMyCare, por favor llame para obtener la aprobación.

Localizar su ID de usuario

1. Vaya a DirectMyCare.com e inicie sesión en el portal web ingresando su dirección de correo electrónico y contraseña. Seleccione "Iniciar sesión" y será dirigido a la página principal.
2. Seleccione **My Account** (Mi cuenta) en el menú del lado izquierdo. Luego seleccione **My Profile** (Mi perfil).
3. Su Person ID es su User ID para el IVR.



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

Registrar la entrada

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

Registrar la salida

1. Al final de su turno, utilice la línea telefónica fija de su cliente para llamar al sistema IVR [arriba].
2. Ingrese su **ID de usuario** seguido del **signo numeral (#)**.
3. **Presione 1** para terminar de registrar su entrada.
4. Ingrese su **PIN de 6 dígitos**.
5. Si aplica, escuche las indicaciones para seleccionar las tareas de servicio completadas.
6. Seleccione si el tiempo se completó parcial o totalmente en Seattle.
7. Su tiempo de finalización queda registrado.
8. 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

Debes usar un PIN de 6 dígitos seguido de "#". Si olvidaste tu PIN, puedes cambiarlo usando tu ID de usuario seguido de "**".