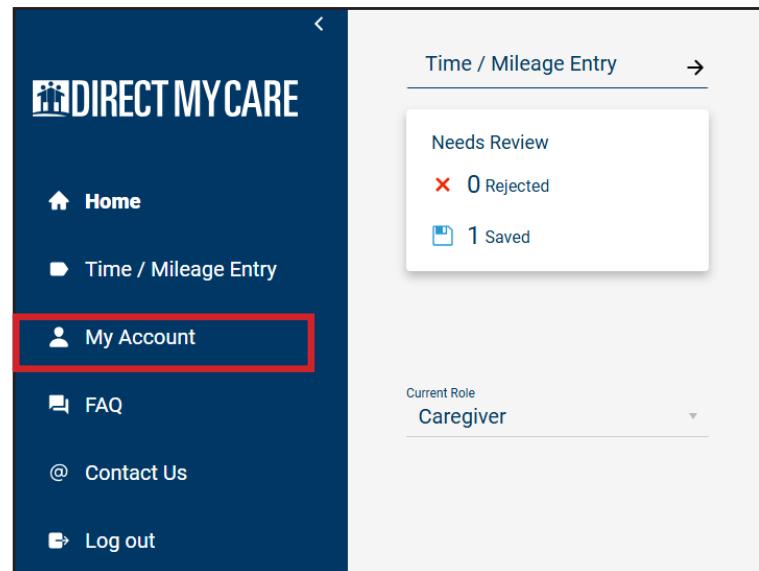


Configurar su Pin de IVR

Deberá completar el formulario de registro IVR que se encuentra en nuestro sitio web para cada persona a la que brinde cuidado.

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.



Crear su PIN

1. Mediante su número de teléfono, llame al sistema IVR (Fig. 01).
2. Cuando se lo indiquen, ingrese su **ID de usuario** seguido del **signo numeral (#)**.
 - Si no se introduce #, el sistema dirá "entrada no válida".
3. Cuando se lo indiquen, escoja un **PIN de 6 dígitos**.
4. El sistema le leerá el PIN que escogió:
 - Presione 1 para mantener y utilizar este PIN.
 - Presione 2 para crear un nuevo PIN.

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

Fig. 01

Cambiar su PIN

1. Mediante su número de teléfono, llame al sistema IVR (Fig. 01).
2. Cuando se lo indiquen, ingrese su **ID de usuario** seguido del **signo numeral (#)**.
 - Si no se introduce #, el sistema dirá "entrada no válida".
3. Cuando se lo indiquen, presione *** para cambiar su PIN**.
4. Escoja su **nuevo PIN de 6 dígitos**.
5. El sistema le leerá el PIN que escogió:
 - Presione 1 para mantener y utilizar este PIN.
 - Presione 2 para crear un nuevo PIN.

20251105

continúe en la página siguiente

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.

Opciones del sistema IVR

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 "*".