

Instrucciones de ClearCare Telephony

¿Qué es Telephony?

Telephony permite que marque sus horas de entrada y salida para sus turnos vía teléfono. Nuestro número de Telephony va a cambiar porque vamos a cambiar nuestro sistema a uno nuevo llamado ClearCare.

| | |
|--|---|
| ¿Cuándo va a empezar a usar el nuevo Sistema/numero? | Sábado, 7 de septiembre del 2019 |
| ¿Cuál es el número nuevo de Telephony? | 1-844-688-6719 |

*Si trata de marcar su hora de entrada o salida con un número de teléfono que no es permitido, Telephony le dirá que no reconoce el número y no dejará que marque su hora de entrada o salida. Por favor comuníquese con alguien en las oficinas (Tucson 520-795-3108, Green Valley 520-347-6950) si escucha ese mensaje. Si esto sucede antes o después de las horas laborales, por favor marque al número de emergencias "On-Call" (Tucson 520-548-4969, Green Valley 520-955-1706).

Marque su hora de entrada o salida no más de 30 minutos antes o después de la hora de su turno programado

Si trata de marcar su hora de entrada o salida más de 30 minutos antes o después del turno programado, Telephony le dirá que no hay un turno disponible para usted a esa hora. Por favor comuníquese con el/la administrador(a) de programa (Program Manager) de su cliente si necesita ajustar las horas o si su turno necesita ser agregado al sistema. Si esto sucede durante horas no laborales, por favor marque al número de emergencias (On-Call). (Tucson – 520-548-4969/ Green Valley – 520-955-1706)

Para lo siguiente, Por favor note que este mensaje solo será en inglés y si necesita ayuda con esto, por favor marque a las oficinas a los números antedichos.

| <u>Marcando hora de ENTRADA</u> | <u>Marcando hora de SALIDA</u> |
|---|--|
| <p>Primer paso: Marque al número de telephony cuando llegue a la casa de el/la cliente. Si hay más de un turno programado para ese día, tendrá que escoger el turno al cual le corresponde. Por ejemplo: <i>"Encontramos varios turnos disponibles para (nombre de cliente.) Presione 1 si eres (su nombre) y está marcando hora de entrada para turno 'X.' Presione 2 si eres (nombre de otro proveedor) y está marcando hora de entrada para turno 'Y'"</i></p> | <p>Step 1: Cuando complete su turno, marque al número de telephony otra vez. Le dirá que actualice el estado de sus tareas durante el turno (si es aplicable.) Presione 1 para marcar la tarea como "completada" o presione 2 para marcarla "incompleta." Si marca la tarea como "incompleta," le preguntará que grabe una explicación por no haber completado la tarea. Por favor sea breve con su explicación. Por favor llame a las oficinas a los números antedichos si tiene alguna preocupación de seguridad/salud del cliente.</p> |
| <p>Step 2: Al marcar su entrada, escuchará su lista de tareas (si es aplicable) – nomas escuche y cuelgue cuando la grabación termine.</p> | <p>Step 2: Si es necesario, oprime 8 para dejar un comentario general para la oficina o para reportar un cambio en el estado de la condición de el/la cliente. Ya que las tareas sean actualizadas, oprimirá 9 para marcar su hora de salida.</p> |

Vea segunda página para más información



Instrucciones de ClearCare Telephony

Puntos importantes para recordar:

| | |
|---|--|
| <p>Marque su hora de entrada a tiempo: Si Telephony dice que no hay turnos disponibles a esta hora, asegúrese que esté marcando dentro de la media hora antes o después de su hora programada. Si tiene alguna pregunta sobre las horas programadas de su horario, por favor hable con el/la administrador(a) de programa (Program Manager) cual le pertenece a su cliente o hable con su supervisor(a). Si son horas no laborales, por favor hable al número de emergencias (On-Call) siguientes: (Tucson 520-548-4969, Green Valley 520-955-1706).</p> | <p>Escuche sus tareas (si es applicable): Ya que haya marcado su hora de entrada correctamente, Telephony le leerá las tareas que debe de completar durante su turno. Cuando marque el número de telephony para marcar su hora de salida, será requerido(a) reportar cuales tareas fueron completadas. <i>*Por favor note que no todos los turnos tendrán tareas en el sistema de Telephony. Si tiene alguna pregunta sobre las tareas de su turno, por favor comuníquese con el/la administrador(a) de programa (Program Manager) del cliente.</i></p> |
| <p>Revise que el número de cual está marcando sea permitido en el sistema: Si Telephony dice que está llamando de un número irreconocible, asegúrese que esté usando el número de teléfono asociado al cliente. Telephony nomas permite que marque sus horas de entrada y salida del número que registra el/la administrador(a) de programa (Program Manager.) Si el número de el/la cliente cambia, por favor comuníquese con el/la administrador(a) de programa (Program Manager) o hable a las oficinas a los números siguientes: (Tucson 520-548-4969 Green Valley 520-955-1706)</p> | <p>Marque su salida correctamente: Necesita escuchar la confirmación siguiente: “Ha marcado su hora de salida con (nombre de cliente.) Adiós!” cual confirma que su hora de salida con su cliente fue registrada. Este mensaje será en inglés y dirá lo siguiente: “You have been clocked out of the home of (nombre de cliente.) Goodbye!”</p> |

**** Por favor note que todas las grabaciones de Telephony serán en inglés. Si tiene preguntas o dudas sobre lo que dicen las grabaciones, comuníquese con su supervisor(a).*

Números de teléfono importantes:

Nuevo número de Telephony empezando el sábado 7 de septiembre 1-844-688-6719

Oficinas de UCP Tucson 520-795-3108, número de emergencias de Tucson (On-Call) 520-548-4969

Oficinas de UCP Green Valley 520-347-6950, número de emergencias de Green Valley (On-Call) 520-955-1706



WORKABILITY