



# Interactive Voice Response (IVR) System User Guide

## Table of Contents

Introduction.....	1
Logging in to the IVR System.....	2
Submitting a Timesheet.....	3
Submitting an Invoice.....	6
Submitting a Reimbursement.....	9
IVR Cheat Sheet.....	11



## **Introduction**

When the Agency for Persons with Disabilities (APD) became your CDC+ Fiscal/Employer Agent on March 1, 2008, you began submitting your employees' timesheets, vendors' and independent contractors' invoices, and requests for reimbursement either electronically via the Web or by calling APD's Customer Service Center.

This user guide has been written to help you become familiar with how to use the IVR system. It provides you with the sequence of commands you will hear and the choices you will be given, which you will then enter into your telephone. The user guide is available in both English and Spanish.

Customer Service staff will be available to assist you if you have questions as you learn the IVR system, but Customer Service staff will no longer be taking payroll over the telephone.

As always, please call Customer Service at 1-888-761-7043 if you have questions.

Your CDC+ Unit  
Agency for Persons with Disabilities



## CDC+ Interactive Voice Response (IVR) User Guide

### Logging in to the IVR System

Dial the Toll-Free Telephone Number Provided by APD CDC+: <b>1-866-472-8678</b>	Welcome message says, "Hello and welcome to the CDC+ automated telephone payment request system. For English, press 1; for Spanish, press 2"
Press "1"	"Please enter your User ID number, followed by the pound (#) sign."
Enter your User ID	Enter the User ID you received from CDC+ in the mail. If you enter a valid User ID, you will be prompted to enter your password.  If you enter an invalid User ID, you will hear: <i>"The User ID number you entered is not a valid ID number. To retry, press 1; to hang up and call back, press 2."</i> Press 1 to correct your entry.
Enter your password Provided to You by CDC+ Customer Service	If the password you entered is valid, you will hear: "To enter a timesheet, press 1; an invoice, press 2; a reimbursement, press 3. If you would like to be transferred to CDC+ Customer Service, press 4. To hang up, press 5."  If the password is invalid, you will hear: <i>"The password you entered is not correct. To retry, press 1; to hang up and call back, press 2."</i> Press 1 to correct your entry.  <b>Note: After three failed login attempts (whether due to incorrect User ID, password or both) you will be locked out of the IVR system for 30 minutes. During this time you will not be able to use the IVR phone system to submit claims.</b>



## CDC+ Interactive Voice Response (IVR) User Guide

### Submitting a Timesheet

<p>If You Press 1 to Enter a Timesheet</p>	<p>Enter the Provider ID for the provider for whom you wish to report hours worked, followed by the pound (#) sign. If your Provider's number includes the letter "A," enter this by pressing STAR 2 (*2). For Providers with numbers that include the letter "P," press STAR 7 (*7).  <b>For example: ID number A00345 would be entered as *- 2-zero-zero-3-4-5-#. ID number P01234 would be entered as *-7-zero-1-2-3-4-#.</b></p> <hr/> <p>If you enter a Provider ID that is not approved on your most current Purchasing Plan, you will hear the following error message:  <i>"You have entered a Provider Number that is not on your purchasing plan. To correct your entry, press 1; to cancel this entry and return to the main menu, press 2."</i>          Press 1 to correct your entry.</p>
<p>Enter Live-In Status</p>	<p>If your employee is a Live-In, press "1" when prompted. If not, press "2."</p>
<p>Enter the Workweek</p>	<p>Enter the 2-digit month and 2-digit day of the <b>Sunday</b> which is the last day of the workweek, followed by the pound (#) sign. For example, March 1 would be 0-3-0-1-#. <b>Only dates that are Sundays will be accepted for entering a timesheet.</b>  <b>Note: Entering the year is not necessary on the IVR system. It is automatically calculated for the user.</b></p> <hr/> <p><b>Note: Timesheets can only be submitted for hours worked in the last six weeks. Timesheets older than this cannot be entered using the IVR system and must be entered by Customer Service by calling 1-866-761-7043.</b></p> <hr/> <p>If you enter a date that is not valid, you will hear the following error message:  <i>"You have entered a date of service that is not valid for the provider you entered. To correct your entry, press 1; to cancel this entry and return to the main menu, press 2."</i>          Press 1 to correct your entry.</p>



## CDC+ Interactive Voice Response (IVR) User Guide

### Submitting a Timesheet (cont'd)

Enter the Service Code	Enter the Service Code which your employee worked for the workweek, followed by the pound (#) sign. To enter a service code that is 2 digits followed by the letter A, enter the 2 numbers and then press STAR 2 for the letter A. For example, the service code for a physical therapy assessment is 38A. You would enter 3-8-*2-#.
	If this employee worked under more than one Service Code for the specified period, you will be able to add this information once you have completed this claim.
	If you enter a Service Code that is invalid for the date or provider entered, you will hear the following error message: <i>"You have entered an invalid service code. To correct your entry, press 1; to cancel this entry and return to the main menu, press 2."</i> Press 1 to correct your entry.
Enter Plan Section (if applicable)	Please indicate the section of your purchasing plan in which this service was budgeted: for Services, enter 1; for Savings, enter 2; for a Short-Term Expenditure, press 3; for a One-Time Expenditure, press 4.
	<b>Note: This option will only be available if the worker for whom you are entering time is listed on your current purchasing plan under more than one section.</b>
	If you enter a plan section for which your provider is not approved, you will hear the following error message: <i>"You have entered a section that is not valid for the service code you entered. To correct your entry, press 1; to cancel this entry and return to the main menu, press 2."</i> Press 1 to correct your entry.
EBU (if applicable)	If the hours entered for this employee were worked as a regular provider, press 1. If this employee worked these hours as an Emergency Backup (EBU), press 2.



## CDC+ Interactive Voice Response (IVR) User Guide

### Submitting a Timesheet (cont'd)

Entering Hours and Minutes	You will enter 5 digits for the number of hours and minutes worked for this provider this week. Minutes must be rounded to the nearest quarter hour (:00, :15, :30, or :45). Press the pound (#) sign to confirm your entry.
	<b>Example: One hour and 10 minutes of work would be entered as 0-0-1-1-5. One hundred hours and 40 minutes would be entered as 1-0-0-4-5.</b>
	If your time entry is not approved, you will hear an error message. To correct your entry, press 1 when prompted.
Confirmation of Submission	Once you have correctly entered the number of hours and minutes worked for this employee, the IVR system will read back to you the entry you just completed. <b>Please take this opportunity to ensure that your claim has been submitted properly.</b>
	If the message you hear correctly states the timesheet you wish to submit, press 1. To correct your entry, press 2.
	If you enter hours for a week and Service Code that have already been entered for this provider, you will hear the following error message: <i>"Your entry duplicates a transaction that has already been entered."</i> Press 1 to correct your entry.
	<b>PLEASE WAIT FOR YOUR TRANSACTION ID.</b> The system will inform you of your tracking number for this timesheet. Please do not hang up before you receive this information. <b>Write this number down for future reference.</b>
Additional Hours/Service Codes	If you would like to enter additional hours for a separate Service Code for this employee, press 1. If you are finished with this employee's timesheet, press 2.
	If you press 2, you will be directed to the main menu.
	If you press 1, you will rebegin the timesheet menu to enter the next Service Code.



## CDC+ Interactive Voice Response (IVR) User Guide

### Submitting an Invoice

<p>If You Press 2 to Enter an Invoice</p>	<p>Enter the Provider ID for the provider for whom you wish to enter an invoice, followed by the pound (#) sign.            If your provider's number includes the letter "A," you would enter this by pressing STAR 2 (*2).            For providers with numbers that include the letter "P," you would press STAR 7 (*7).  <b>For example: ID number A00345 would be entered as *-2-zero-zero-3-4-5-#. ID number P01234 would be entered as *-7-zero-1-2-3-4-#.</b></p> <hr/> <p>If you enter a Provider ID that is not approved on your most current Purchasing Plan, you will hear the following error message:  <i>"You have entered a Provider Number that is not on your purchasing plan. To correct your entry, press 1; to cancel this entry and return to the main menu, press 2."</i>            Press 1 to correct your entry.</p>
<p>Enter the Invoice Date</p>	<p>Enter the invoice date listed on the provider's invoice, followed by the (#) sign. <b>The invoice date must be entered as a 2-digit month and a 2-digit day.</b>  <b>For example, November 3 would be entered as 1-1-0-3-#.</b>  <b>Note: Entering the year is not necessary on the IVR system. It is automatically calculated for the user.</b></p> <hr/> <p><b>Note: You cannot enter an invoice older than 6 months using the IVR system. You must call a CDC+ Customer Service Representative at 1-866-761-7043.</b>  <b>To correct your entry, press 1 when prompted.</b>  <b>To cancel the entry and call Customer Service, press 2.</b></p>
<p>Enter Work Begin Date</p>	<p>Enter the first day this service was provided during the month. Enter 2 digits for the month, then 2 digits for the day.</p>

## CDC+ Interactive Voice Response (IVR) User Guide

### Submitting an Invoice (cont'd)

Enter Work End Date	<p>Enter the last day this service was provided during the month. Enter 2 digits for the month, then 2 digits for the day.</p> <p><b>Note: The end date selected cannot be after the invoice date or before the start date entered, nor can the end date be a future date.</b>  <b>To correct this entry, press 1 when prompted.</b></p>
Enter the Service Code	<p>Enter the Service Code for which you are being billed, followed by the pound (#) sign. To enter a service code that is 2 digits followed by the letter A, enter the 2 numbers and then press STAR 2 for the letter A. For example, the service code for a physical therapy assessment is 38A. You would enter 3-8-*2-#.</p> <p>If this invoice bills the consumer for more than one Service Code for the specified period, you will be able to add this information once you have completed this claim.</p> <p>If you enter a Service Code that is invalid for the date or provider entered, you will hear the following error message: <i>"You have entered an invalid Service Code. To correct your entry, press 1; to cancel this entry and return to the main menu, press 2."</i>          Press 1 to correct your entry.</p>
Enter Plan Section (if applicable)	<p><b>Please indicate the section of your purchasing plan in which this service was budgeted: for Services, press 1; for Savings, press 2; for a Short-Term Expenditure, press 3; for a One-Time Expenditure, press 4.</b></p> <p><b>Note: This option will only be available if the independent contractor or vendor for whom you are entering time is listed on your current purchasing plan under more than one Section.</b></p> <p>If you enter a plan section for which your provider is not approved, you will hear the following error message: <i>"You have entered a section that is not valid for the service code you entered. To correct your entry, press 1; to cancel this entry and return to the main menu, press 2."</i>          Press 1 to correct your entry.</p>



## CDC+ Interactive Voice Response (IVR) User Guide

### Submitting an Invoice (cont'd)

EBU (if applicable)	If the provider performed these services as a regular provider, press 1. If this provider performed these services as an Emergency Backup (EBU), press 2.
Enter the Invoice Amount	<p>Enter the invoice amount for the service provided, followed by the pound (#) sign.</p> <p><b>Note: Your total invoice amount for any provider (for all Service Codes) must be less than \$10,000 when using the IVR system. If a provider has given you an invoice with an amount due that is more than \$9,999, your claim must be submitted by calling Customer Service at 1-866-761-7043.</b></p>
Confirmation of Submission	<p>Once you have correctly entered the invoice amount for this provider, the IVR system will read back to you the entry you just completed. <b>Please take this opportunity to ensure that your claim has been submitted properly.</b></p> <p>If the message you hear correctly states the invoice you wish to submit, press 1. To correct your entry, press 2.</p> <p><b>PLEASE WAIT FOR YOUR TRANSACTION ID.</b> The system will inform you of your <u>tracking number</u> for this invoice. Please do not hang up before you receive this information. <b>Write this number down for future reference.</b></p>
Additional Amount/Service Codes	<p>If you would like to enter additional services for the same invoice, press 1. If you are finished with this provider's invoice, press 2.</p> <p>If you press 2, you will be directed to the main menu.</p> <p>If you press 1, you will rebegin the invoice menu to enter the next Service Code.</p>



## CDC+ Interactive Voice Response (IVR) User Guide

### Submitting a Reimbursement

<p>If You Press 3 to Enter a Reimbursement: Enter Work Begin Date</p>	<p>Enter the first day of the reimbursement period. Enter 2 digits for the month, then 2 digits for the day.  <b>For example, November 3 would be entered as 1-1-0-3-#.</b>  <b>Note: Entering the year is not necessary on the IVR system. It is automatically calculated for the user.</b></p> <p><b>Note: Reimbursement claims can only be submitted for services/products paid for in the last six weeks. Reimbursement claims older than this cannot be entered using the IVR system and must be entered by Customer Service by calling 1-866-761-7043.</b></p>
<p>Enter Work End Date</p>	<p>Enter the last day of the reimbursement period. Enter 2 digits for the month, then 2 digits for the day.</p>
<p>Enter the Service Code</p>	<p>Enter the Service Code for which you are requesting reimbursement, followed by the pound (#) sign. To enter a service code that is 2 digits followed by the letter A, enter the 2 numbers and then press STAR 2 for the letter A. For example, the service code for a physical therapy assessment is 38A. You would enter 3-8-*-2-#.</p> <p>If you enter a Service Code that is invalid for the date entered, you will hear the following error message:  <i>"You have entered a code you are not approved for. To correct your entry, press 1; to cancel this entry and return to the main menu, press 2."</i>          Press 1 to correct your entry.</p>
<p>Select Payee</p>	<p>Select whether this reimbursement is to be made out to the consumer or the consumer's representative. To select consumer, press 1. To have the reimbursement paid to the representative, press 2.</p> <p><b>Note: If a consumer does not have a representative actively on file with CDC+, you cannot select option 2. In the event that you do select option 2 in error, press 1 to correct your entry when prompted.</b></p>



## CDC+ Interactive Voice Response (IVR) User Guide

### Submitting a Reimbursement (cont'd)

Enter Reimbursement Amount	Enter the amount you are requesting to be reimbursed, followed by the pound (#) sign.
	<b>Note: Your total reimbursement amount (for all Service Codes) must be less than \$10,000 when using the IVR system. If you are requesting reimbursement for an amount more than \$9,999, your claim must be submitted by calling Customer Service at 1-866-761-7043.</b>
Confirmation of Submission	Once you have correctly entered your reimbursement request, the IVR system will read back to you the entry you just completed. <b>Please take this opportunity to ensure that your claim has been submitted properly.</b>
	If the message you hear correctly states the reimbursement request you wish to submit, press 1. To correct your entry, press 2.
	<b>PLEASE WAIT FOR YOUR TRANSACTION ID.</b> The system will inform you of your <u>tracking number</u> for this reimbursement. Please do not hang up before you receive this information. <b>Write this number down for future reference.</b>
Additional Amount/Service Codes	If you would like to enter additional services for the same reimbursement, press 1. If you are finished with this reimbursement request, press 2.
	If you press 2, you will be directed to the main menu.
	If you press 1, you will begin the reimbursement menu to enter the next Service Code.



# IVR Cheat Sheet

## Timesheet Claims

**WEEK 1**

		End Date:				
Provider ID	Live-In?	Service Code	Plan Section	EBU?	Hours	Minutes

**WEEK 2**

		End Date:				
Provider ID	Live-In?	Service Code	Plan Section	EBU?	Hours	Minutes

## Invoice Claims

Provider ID	Invoice Date	Work Begin Date	Work End Date	Service Code	Plan Section	EBU?	Amount

## Reimbursement Claims

Begin Date	End Date	Service Code	Payee: Cons/Rep	Amount



# Sistema de Respuesta Interactiva de Voz (Interactive Voice Response System - IVR) Guía del Usuario

## Tabla de contenido

Introducción.....	1
Acceso en el sistema de IVR.....	2
Someter hojas de Horario.....	3
Someter facturas.....	6
Someter reembolsos.....	9
Hoja de registro para IVR.....	11



## Introducción

Cuando la Agencia para Personas con Discapacidades (Agency for Persons with Disabilities) se convirtió en el agente empleador fiscal de CDC el 1 de marzo de 2008. Usted comenzó a someter las hojas de horario de sus empleados, facturas de vendedores o contratistas independientes y pedidos para reembolso, ya sea electrónicamente vía red o llamando al centro de servicio al cliente de APD.

Esta Guía del usuario ha sido escrita para ayudarle a familiarizarse con el uso del sistema de IVR. Provee una secuencia de comandos que escuchara y las opciones que se darán para las cuales usted entrara a través de su teléfono. Esta guía del usuario esta disponible en ingles y español.

El personal del servicio al cliente esta disponible para asistirle de usted tener alguna pregunta mientras aprende a usar el sistema IVR. El personal del servicio al cliente no estará aceptando mas información de nomina a través del teléfono.

Favor de llamar al servicio al cliente a 1-866-761-7043 de tener alguna pregunta.

Su unidad de CDC+  
Agencia para Personas con Discapacidades  
(Agency for Person with Disabilities)



## Guía del usuario de CDC+

### Para entrar al sistema IVR

<p>Marque el numero libre de cargos proveído por APD CDC+ : <b>1-866-472-8678</b></p>	<p>Bienvenida, el mensaje dice: "Hola y bienvenido al sistema automático de solicitud de pago por teléfono. Para ingles, oprima 1; Para español oprima 2"</p>
<p>Oprima 2</p>	<p>"Favor de entrar su numero de usuario, seguido por la tecla de numero (#)"</p>
<p>Entre su numero de usuario</p>	<p>Entre el número de usuario que recibió de CDC+ por el correo. Si entra el numero de usuario valido, usted escuchara: "Favor de entrar su contraseña, seguida por la tecla de numero (#)"</p> <p>Si entra un numero de usuario que es invalido, usted escuchara: "El numero de usuario que usted entro no es un numero de identificación valido. Para comenzar de nuevo, oprima 1; para terminar esta llamada y llamar de vuelta, oprima 2." Oprima 1 Para corregir su entrada.</p>
<p>Entre la contraseña que ha sido proveída por el Servicio al Cliente de CDC+</p>	<p>Si la contraseña que entro es valida, escuchara: "Para entrar hojas de horario, oprima 1; una factura, oprima 2; un reembolso, oprima 3. Si desea ser transferido con el Servicio al Cliente de CDC+, oprima 4. Para terminar esta llamada, oprima 5."</p> <p>Si la contraseña es invalida, usted escuchara: "La contraseña que entro no es correcta. Para comenzar de nuevo, oprima 1; para terminar esta llamada y llamar de vuelta, oprima 2." Oprima 1 Para corregir su entrada.</p> <p><b>Nota: Después de fallar tres intentos (ya sea debido a un numero de usuario incorrecto, contraseña incorrecta o ambos) quedara fuera del sistema de telefónico (IVR) por 30 minutos. Durante este tiempo no podrá usar el sistema telefónico (IVR) para someter ningún reclamo.</b></p>



## Guía del Usuario de CDC+

### Para someter hojas de Horario Através del sistema IVR

<p>Si oprime 1 para entrar hoja de horario</p>	<p>Entre el numero de proveedor para quien usted desea reportar horas trabajadas, seguido por la tecla de numero (#). Si el numero de proveedor incluye la letra "A", podrá entrarlo oprimiendo <b>ASTERISCO 2 (*2)</b>. Para proveedores con números que incluyen la letra "P", oprimiría <b>ASTERISCO 7 (*7)</b>. <b>Por ejemplo: Numero de ID A00345 deberá ser entrado como *- 2- cero-cero-3-4-5 #. Numero de ID P01234, deberá ser entrado como * 7-cero-1-2-3-4-#.</b></p>
	<p>Si entra un ID de Proveedor que no esta aprobado en su Plan de Presupuesto mas reciente, usted recibirá el siguiente mensaje: "Usted ha entrado un numero de proveedor que no esta en su plan de presupuesto. Para corregir su entrada, oprima 1; para cancelar esta entrada y regresar al menú principal, oprima 2." Oprima 1 Para corregir su entrada.</p>
<p>Entre estado que viven con el consumidor (Live-in)</p>	<p>Si su empleado vive-con, oprima 1 cuando se indique. Si no oprima 2.</p>
<p>Entre la hoja de horario</p>	<p>Entre 2- dígitos para el mes y 2- dígitos para el día del domingo, el cual es el ultimo día de la semana de trabajo, seguido por la tecla de numero (#). <b>Por ejemplo, 1ro de marzo, será 0-3-0-1-#. Solo fechas que son en domingos serán aceptadas para entrar hojas de horario. No es necesario entrar el Año en el sistema IVR. Se calcula automáticamente para el usuario.</b></p> <p><b>Nota: Hojas de horario podrán ser sometidas para horas trabajadas dentro de las pasadas seis (6) semanas. Cualquier hoja de horario que exceda este tiempo deberá se entrado por Servicio al Cliente al llamar al 1-866 -761-7043.</b></p> <p>Si usted entra una fecha que no es valida, usted escuchara el siguiente mensaje de error: "Usted ha entrado una fecha de servicio que no es valida para el proveedor que usted ha entrado. Para corregir su entrada oprima 1, para cancelar esta entrada y regresar al menú principal, oprima 2" Oprima 1 para corregir su entrada.</p>



## Guía del Usuario de CDC+

### Para someter hojas de Horario Através del sistema IVR

<p>Entrar el código de servicio</p>	<p>Entre el código de servicio que su empleado trabajo para la semana, seguido por la tecla de numero (#). Para entrar un código de servicio que es de dígitos seguido por la letra "A", entre los 2 números y luego presione Asterisco 2 para la letra A. <b>Ejemplo, código de servicio para evaluación de terapia física es 38A. Deberá entrar 3-8-* - 2-#.</b></p> <p>Si este empleado trabajo bajo mas de un código de servicio par un tiempo especifico, será permitido añadir esta información una vez haya completado este reclamo.</p> <p>Si entra un código de servicio que no es valido para la fecha o para el proveedor que entró, escuchara el siguiente mensaje de error: "Usted ha entrado un código de servicio que es invalido. Para corregir su entrada oprima 1; para cancelar esta entrada y regresar al menú principal, oprima 2." Oprima 1 para corregir esta entrada.</p>
<p>Entrar sección del plan</p>	<p>Favor de indicar la sección de su plan de presupuesto en la cual el servicio fue presupuestado: para servicios, entre 1; para ahorros, entre 2; para compras a corto tiempo, oprima 3; para compras de un solo tiempo, oprima 4.</p> <p><b>Nota: Esta opción estará disponible solo si el empleado para quien usted esta entrando tiempo esta enumerado en su plan de presupuesto bajo una o mas secciones.</b></p> <p>Si entra una sección del plan en la cual el proveedor no ha sido aprobado, usted recibirá el siguiente mensaje de error: "Usted ha entrado una sección que no es valida para el código de servicio que usted ha entrado. Para corregir su entrada, oprima 1; para cancelar y regresar al menú principal, oprima 2." Oprima 1 para corregir su entrada.</p>
<p>EBU Si es aplicable</p>	<p>Si las horas entradas para este empleado fueron trabajadas por un empleado regular, oprima 1. Si este empleado trabajo estas horas como empleado de respuesta (EBU), oprima 2.</p>



## Guía del Usuario de CDC+

### Para someter hojas de Horario Através del sistema IVR

Entrando horas y minutos	Entrara 5 dígitos para el número de horas y minutos trabajados por este proveedor, por esta semana. Minutos deberán ser redondeados al cuarto de hora mas cercano (:00 , :15 , :30 , :45) Oprima la tecla de numero (#) para confirmar su entrada.
	<b>Ejemplo: una hora y 10 minutos de trabajo deberán ser entrado como 0-0-1-1-5. Cien horas y 40 minutos serán entrados como 1-0-0-4-5.</b>
	Si el tiempo entrado no es aprobado, escuchara un mensaje de error. Para corregir su entrada, oprima 1 cuando se le indique.
Confirmación por la entrada	Una vez usted haya entrado correctamente el número de horas y minutos trabajados por este empleado, el sistema de IVR le era de vuelta la entrada que usted ha completado. Favor de tomar esta oportunidad para asegurarse que su reclamo ha sido sometido apropiadamente.
	Si el mensaje indica correctamente la hoja de horario que usted desea someter, oprima 1. Para corregir su entrada, oprima 2.
	Si entra horas por una semana y un código de servicio que han sido entrado para este proveedor, usted escuchara el siguiente mensaje de error: "Su entrada es un duplicado de una transacción que ha sido entrada." Oprima 1 para corregir su entrada.
	<b>FAVOR DE ESPERAR POR SU NÚMERO DE RASTREO.</b> El sistema le informara de su <u>numero de rastreo</u> para esta hoja de horario. Favor de no colgar antes de recibir esta información. Anote este numero para referencias futuras
Horas adicionales/código de servicio	Si desea entrar horas adicionales para otro código servicio para este empleado, oprima 1. Si ha terminado con las hojas de horario para este empleado, oprima 2.
	Si oprime 2, será dirigido al menú principal.
	Si oprime 1, comenzara de nuevo con el menú de las hojas de horario para entrar el siguiente código de servicio.



## Guía del usuario de CDC+

### Para someter Facturas Através del sistema IVR

<p>Si usted presiona 2 para entrar una factura</p>	<p>Entre el numero de proveedor para quien usted desea reportar, las facturas, seguido por la tecla de numero (#). Si el numero de proveedor incluye la letra "A", podrá entrarlo oprimiendo ASTERISCO 2 (*2). Para proveedores con números que incluyen la letra "P", oprimiría ASTERISCO 7 (*7).</p> <p><b>Por ejemplo: Numero de ID A00345 deberá ser entrado como *- 2- cero-cero-3-4-5 #. Numero de ID P01234, deberá ser entrado como *- 7-cero-1-2-3-4-#.</b></p> <hr/> <p>Si entra un ID de Proveedor que no esta aprobado en su Plan de Presupuesto mas reciente, usted escuchara el siguiente mensaje: "Usted ha entrado un numero de proveedor que no esta en su plan de presupuesto. Para corregir su entrada, oprima 1; para cancelar esta entrada y regresar al menú principal, oprima 2." Oprima 1 para corregir su entrada.</p>
<p>Entrar fecha de la factura</p>	<p>Entre la fecha de factura indicada en la factura del proveedor, seguido por la tecla de número. La fecha de factura deberá ser entrada Como 2 dígitos para el mes y 2 dígitos para el día. <b>Por ejemplo, 3 de noviembre deberá ser entrado Como 1-1-0-3-#.</b></p> <p><b>No es necesario entrar el Año en el sistema IVR. Se calcula automáticamente para el usuario</b></p> <hr/> <p><b>Nota: Usted no podrá entrar facturas dentro de las pasadas seis (6) semanas. Cualquier factura sometida que exceda este tiempo deberá se entrado a través del Servicio al Cliente al llamar al 1-866- 761-7043.</b></p>
<p>Entre la fecha de comienzo</p>	<p>Entre el primer día en que este servicio fue proveído durante el mes. Entre 2 dígitos para el mes y 2 dígitos para el día.</p>
<p>Entre la fecha de terminación</p>	<p>Entre el último día en que este servicio fue proveído durante el mes. Entre 2 dígitos para el mes y 2 dígitos para el día.</p> <hr/> <p><b>Nota: La fecha de terminación no podrá ser después de la fecha de la factura o antes de la fecha de comienzo entrada, tampoco podrá entrar la fecha de terminación en una fecha futura.</b> <b>Para corregir esta entrada, oprima 1 cuando se indique.</b></p>



## Guía del usuario de CDC+

### Para someter Facturas A través del sistema IVR

<p>Entre código de servicio</p>	<p>Entre el código de servicio por el cual usted esta reclamando, seguido por la tecla de número. Para entrar código de servicio de 2 dígitos seguido por la letra A, entre los 2 dígitos luego oprima asterisco 2 para la letra A. <b>Por ejemplo, el código de servicio para evaluación de terapia física es 38A; deberá ser entrado como 3-8-* - 2-#</b></p> <hr/> <p>Si esta factura cobra al consumidor por más de un código de servicio para un tiempo en específico, se le estará permitido agregar esta información una vez usted haya completado este reclamo.</p> <hr/> <p>Si usted entra un código de servicio que es invalido para la fecha o para el proveedor de servicio que usted entro, usted escuchara el siguiente mensaje: "Usted ha entrado un código de servicio que no es valido. Para corregir esta entrada oprima 2; para cancelar esta entrada y regresar el menú principal, oprima 2". Oprima 1 para corregir la entrada.</p>
<p>Entre sección en el plan (si aplica)</p>	<p>Favor de entrar la sección del plan de presupuesto en el cual este servicio fue presupuestado; para servicios, oprima 1; para ahorros oprima 2; para gastos a corto plazo, oprima 3; para gastos de una sola vez, oprima 4.</p> <hr/> <p><b>Nota: Esta opción solo estará disponible si el contratista independiente o vendedor para el cual usted esta entrando el tiempo es enumerado en su plan de presupuesto corriente bajo más de una sección.</b></p> <hr/> <p>Si usted entra una sección del plan por el cual el proveedor no esta aprobado, usted escuchara el siguiente mensaje de error: "Usted ha entrado una sección que no es valida para el código servicio que usted ha entrado. Para corregir su entrada, oprima 1; para cancelar esta entrada y regresar el menú principal, oprima 2. Oprima 1 para corregir su entrada.</p>



## Guía del usuario de CDC+

### Para someter Facturas A través del sistema IVR

EBU si es aplicable	Si el proveedor que realizo estos servicios es un proveedor regular, oprima 1. Si el proveedor que realizo los servicios es un empleado de reemplazo para emergencias (EBU), oprima 2.
Entre la cantidad de la factura	<p>Entre la cantidad de la factura por el servicio proveído, seguido por la tecla de numero (#).</p> <p><b>Nota: El total de la cantidad de la factura para cualquier proveedor (para todos los códigos de servicio) debe ser menor que \$10,000 cuando use el sistema de teléfono IVR. Si el proveedor le ha dado una factura con una cantidad pendiente mayor a \$9,999, su reclamo debe ser sometido llamando al Servicio al Cliente, al 1-866-761-7043.</b></p>
Confirmación por la entrada	<p>Una vez usted haya entrado la cantidad correcta para este proveedor, el sistema IVR leerá de vuelta la entrada que usted ha completado. <b>Favor tome esta oportunidad para asegurarse de que su reclamo ha sido sometido apropiadamente.</b></p> <p>Si el mensaje que usted escuche indica correctamente la factura que usted desea someter, oprima 1. Para corregir su entrada, oprima 2.</p> <p><b>Favor de esperar por su número de transacción.</b> El sistema le informara usted de su número de transacción para esta factura. Favor de no colgar antes de recibir esta información .Anote este numero para referencias futuras</p>
Cantidad adicional / códigos de servicio	<p>Si usted desea entrar servicios adicionales para la misma factura, prima 1. Si ha terminado con la factura para este proveedor, oprima 2.</p> <p>Si oprime 2, usted será dirigido al menú principal</p> <p>Si oprime 1, comenzara nuevamente con el menú para entrar el próximo código de servicio.</p>



## Guía del usuario de CDC+

### Para someter Reembolsos A través del sistema IVR

<p>Si oprime 3 para entrar A Rembolso. Entre el primer día de trabajo</p>	<p>Favor de entrar el primer día del periodo para el reembolso entre 2 dígitos para el mes ,2 dígitos para el día, seguido por la tecla de número.  <b>Por ejemplo: 3 de noviembre debe ser entrado como 1-1-0-3-#.</b>  <b>No es necesario entrar el Año en el sistema IVR.</b>  <b>Se calcula automáticamente para el usuario</b></p> <p><b>Nota: Los reclamos para reembolsos sometidos por servicio dentro de las pasadas seis (6) semanas. Cualquier Reclamo para reembolso que exceda este tiempo deberá se entrado a través del Servicio al Cliente al llamar al1-866 -761-7043.</b></p>
<p>Entrar ultimo día de trabajo</p>	<p>Entre el último día del periodo para el reembolso. Entre 2 dígitos para el mes, 2 dígitos para el día</p>
<p>Entrar código de servicio</p>	<p>Entre el código de servicio por el cual usted esta reclamando el reembolso, seguido por la tecla de numero (#). Para entrar un código de servicio que es de 2 dígitos seguido por la letra "A", entre los 2 números y luego presione Asterisco 2 para la letra A. Ejemplo, código de servicio para evaluación de terapia física es 38A. Deberá entrar 3-8-* - 2-#.</p> <p>Si entra un código de servicio que no es valido para la fecha que entro, escuchara el siguiente mensaje de error:"Usted ha entrado un código de servicio que es invalido. Para corregir su entrada oprima 1; para cancelar esta entrada y regresar al menú principal, oprima 2."  Oprima 1para corregir esta entrada.</p>
<p>Seleccione el beneficiario</p>	<p>Seleccione si el reembolso será pagadero al Consumidor o al Representante del Consumidor. Para el Consumidor seleccione 1 para el Representante presione 2.</p> <p>Nota: Si el Consumidor no tiene un representante activo en los archivos de APD CDC+ usted no tiene que seleccionar opción 2. En evento de que seleccione 2 Presione 1 para corregir la entrada.</p>



## Guía del usuario de CDC+

### Para someter Reembolsos A través del sistema IVR

Entre la cantidad del reembolso	<p>Entre la cantidad que usted esta solicitando para el reembolso seguido por la tecla de numero (#).</p> <hr/> <p><b>Nota: El total de la cantidad del reembolso (para todos los servicios) debe ser menor de \$10,000 cuando use el sistema de IVR. Si el reembolso solicitado es mayor a la cantidad de \$9,999, su reclamo debe ser sometido a través del servicio al cliente al 1-866-761-7043.</b></p>
Confirmación por la entrada	<p>Una vez usted haya entrado el reembolso, el sistema IVR leerá de vuelta la entrada que usted ha completado. <b>Favor tome esta oportunidad para asegurarse de que su reclamo ha sido sometido apropiadamente.</b></p> <hr/> <p>Si el mensaje que usted escuche indica correctamente el reembolso que usted desea someter, oprima 1. Para corregir su entrada, oprima 2.</p> <hr/> <p><b>Favor de esperar por su número de rastreo.</b> El sistema le informara usted de su <u>número de rastreo</u> para esta factura. Favor de no colgar antes de recibir esta información. Anote este numero para referencias futuras</p>
Cantidad adicional /código de servicio	<p>Si usted desea entrar servicios adicionales para la mismo reembolso, Oprima 1. Si ha terminado con este reembolso, oprima 2.</p> <hr/> <p>Si oprime 2, usted será dirigido al menú principal</p> <hr/> <p>Si oprime 1, comenzara nuevamente con el menú para entrar el próximo código de servicio.</p>

# Hoja de Registro para IVR

**Reclamos de Hojas de Horario**

**Semana 1**

		Ultimo Día				
Numero de proveedor	¿Vive con?	Código de Servicio	Sección del Plan	EBU?	Horas	Minutos

**Semana 2**

		Ultimo Día				
Numero de Proveedor	¿Vive con?	Código de Servicio	Sección del Plan	EBU?	Horas	Minutos

**Reclamo de Factura**

Numero de Proveedor	Fecha de la Factura	Primer día de Trabajo	Ultimo día de Trabajo	Código de Servicio	Sección del Plan	EBU?	Cantidad

**Reclamo de Rembolso**

Fecha de Comienzo	Fecha de Terminación	Código de Servicio	Pagadero: Rep/Cons	Cantidad