

Preguntas Frecuentes Sobre IVR



A partir del 1 de febrero de 2021, todos los padres, tutores o suplentes responsables de dejar o recoger a los niños del cuidado infantil tendrán que reutilizar el sistema de asistencia electrónica del estado, e-Child Care. Para cumplir con los estándares de salud y seguridad COVID-19, en lugar del sistema de deslizamiento POS, podrá informar de la asistencia convenientemente utilizando su propio teléfono a través del sistema de respuesta de voz interactiva (IVR) de e-Child Care. El sistema le indicará cómo registrar la asistencia de su hijo cuando llame. A continuación encontrará respuestas a algunas preguntas frecuentes.

¿Puedo usar el lector digital del punto de servicio (POS) para informar el horario y la asistencia al cuidado infantil?

No. A partir del 1 de febrero de 2021, todos los padres, tutores o sustitutos responsables de llevar a los niños a los centros de cuidado infantil y recogerlos deberán usar su propio teléfono para informar la asistencia.

¿Qué debo hacer si necesito ayuda para usar el sistema de respuesta de voz interactiva (IVR)?

Consulte la *Guía de referencia rápida para padres sobre el sistema IVR*. Si todavía necesita asistencia, puede llamar a la agencia local de recursos y referencias sobre cuidado de infantil (CCR&R).

¿Puedo usar mi teléfono celular para informar el horario y la asistencia de mi hijo en el sistema IVR de e-Child Care?

Sí. Ahora usted puede usar su teléfono celular para informar el horario y la asistencia de su hijo en el sistema IVR. No puede usar el teléfono del proveedor de cuidado infantil. Tenga en cuenta que, para informar la asistencia, solo se pueden usar los números de teléfono que se indican en el *Formulario de actualización de contacto para el sistema IVR*.

Además de mi teléfono, ¿qué más necesito para registrar el horario y la asistencia de mi hijo a través del sistema IVR?

Para informar el horario y la asistencia de su hijo, usted necesitará el número de la tarjeta Families First y el PIN.

¿Qué sucede si necesito una nueva tarjeta Families First para un nuevo representante o una tarjeta de reemplazo?

Indique en el formulario si usted necesita una tarjeta nueva o de reemplazo. Su agencia local de CCR&R imprimirá y le enviará por correo una tarjeta cuando se reciba su solicitud.

Ya uso el sistema IVR de e-Child Care para informar el horario y la asistencia de mi hijo, ¿se aplica algún cambio para mí?

Sí. Usted ahora puede llamar desde su propio teléfono celular o teléfono particular en lugar de usar el teléfono del proveedor. Tenga en cuenta que, para informar la asistencia, solo se pueden usar los números de teléfono que se indican en el *Formulario de actualización de contacto para el sistema IVR*.

¿Cómo me aseguro de poder informar el horario y la asistencia de mi hijo en el sistema e-Child Care usando el sistema IVR?

Complete los siguientes pasos:

- Asegúrese de completar el *Formulario de actualización de contacto para el sistema IVR* y enviarlo a su agencia de CCR&R. De esta manera, tendremos su número de teléfono actual para vincularlo con su tarjeta Families First. Para informar la asistencia, solo se pueden usar los números de teléfono que se indican en el *Formulario de actualización de contacto para el sistema IVR*.
- Asegúrese de tener su tarjeta Families First.
- Recuerde que usted siempre puede llamar a su agencia de CCR&R para que lo guíen en el proceso.

¿Hay algún otro cambio, por ejemplo, en las reglas del período de nueva lectura de la tarjeta o de la tarjeta Families First?

No, no hay cambios. Usted puede usar el sistema IVR para la nueva lectura de tarjeta.

Mi número de teléfono cambió desde que envié mi Formulario de actualización de contacto para el sistema IVR, ¿cómo lo actualizo?

Usted puede actualizar su número en cualquier momento llamando a la agencia local de CCR&R.

¿Qué debo hacer si pierdo mi tarjeta Families First u olvido mi PIN?

Para solicitar una tarjeta de reemplazo o restablecer su PIN, usted puede ponerse en contacto con la línea de ayuda del servicio al cliente de e-Child Care al 1-800-997-3333.

Recordatorios y consejos útiles:

Es importante que usted llame para informar la asistencia de sus hijos todos los días en los que esté previsto que asistan al cuidado infantil, incluidos los días por enfermedad y las ausencias.

Puede llamar para informar la asistencia de su hijo antes de ingresar en la instalación o cuando los lleve/recoja. Si se olvida de hacerlo, puede llamar cuando llegue a su hogar.