

## **IHSS-ի Հեռախոսային Ժամացուցակի Համակարգի Էլեկտրոնային Ժամացուցակների համար**

### **Այս ծառայությունն ուժի մեջ է 2017 թվականի Մայիսի 22-ից**

Այս ծառայությունն **ԸՍՏ ՑԱՆԿՈՒԹՅԱՆ** է, պարտադիր չէ: Եթե ցանկանում եք շարունակել ստանալ թղթե ժամացուցակներ, ապա ոչինչ մի ձեռնարկեք: Դուք կշարունակեք ստանալ Ձեր թղթե ժամացուցակները:

### **Ընդհանուր ծանոթություն Հեռախոսային Ժամացուցակի Համակարգի վերաբերյալ.**

Կալիֆորնիայի Սոցիալական Ծառայությունների Բաժինը (CDSS) ստեղծել է Էլեկտրոնային Ժամացուցակի (E-Timesheet) Կայք Ձեր IHSS- ի և / կամ WPCS-ի մատակարարների համար: Ձեր մատակարարն այժմ ընտրություն ունի գրանցվելու Էլեկտրոնային Ժամացուցակի ծառայությանը և ներկայացնելու իրենց IHSS-ի և/կամ WPCS-ի ժամացուցակներն առցանց օգտագործելով՝ պլանշետ, սմարթֆոն կամ համակարգիչ՝ թղթե ժամացուցակի ներկայացման փոխարեն: Որպես ստացող, Դուք ունեք հետևյալ ընտրությունները.

- Շարունակեք օգտագործել թղթե ժամացուցակները
- Գրանցվեք Էլեկտրոնային Ժամացուցակի ծառայությանը, մատակարարի ժամացուցակներն առցանց հաստատելու համար կամ
- Գրանցվեք IHSS-ի Հեռախոսային Ժամացուցակի Համակարգում մատակարարի ժամացուցակներն առցանց հաստատելու համար:

Եթե ցանկանում եք շարունակել օգտագործել թղթե ժամացուցակներ, ապա կարիք չկա ոչինչ անելու: Դուք կշարունակեք ստանալ Ձեր ժամացուցակներն այնպես ինչպես առաջ էր: Եթե ցանկանում եք հաստատել ձեր մատակարարի ժամացուցակներն առցանց, խնդրում ենք այցելել [www.etimesheets.ihss.ca.gov](http://www.etimesheets.ihss.ca.gov) Էլեկտրոնային Ժամացուցակի Ծառայությանը գրանցվելու համար: Եթե ցանկանում եք վերանայել եւ հաստատել ժամացուցակները IHSS-ի Հեռախոսային Ժամացուցակի Համակարգի օգտագործման միջոցով, ապա Դուք պետք է գրանցվեք Հեռախոսային Ժամացուցակի Համակարգում դիմելով Ձեր վարչաշրջանին: Հեռախոսային Ժամացուցակի Համակարգը թույլ է տալիս Ձեզ՝ ստացողին, վերանայել և ստորագրել կամ մերժել IHSS և / կամ WPCS ժամացուցակները Ձեր հեռախոսի միջոցով:

## **Էլեկտրոնային ժամացուցակի և IHSS-ի վճարահաշվարկային գործընթացի ընդհանուր նկարագիրը**

Եթե Ձեր մատակարարը գրանցված է Էլեկտրոնային ժամացուցակում, նա կարող է օգտվել Էլեկտրոնային ժամացուցակի Կայքից և Էլեկտրոնային եղանակով ժամացուցակները նեկայացնել ստացող(ներ)ին վերանայման համար: Եթե Դուք՝ ստացողը, գրանցված եք Յեռախոսային ժամացուցակի Յամակարգում, Դուք կստանաք ավտոմատացված զանգ, վերանայելու և Էլեկտրոնային եղանակով ստորագրելու կամ մերժելու Ձեր մատակարարի ժամացուցակը: Այս ծառայության առավելությունները հետևյալն են`

- ժամացուցակները հաստատել հեռախոսի միջոցով
- Եթե Դուք մերժեք ժամացուցակը մատակարարն ավելի արագ կտեղեկցվի
- Յարկ չի լինի փոստով ուղարկել ժամացուցակները
- ժամացուցակներն ավելի արագ են վճարվում

## **Յեռախոսային ժամացուցակի Յամակարգի ներածություն**

### **Վերանայել և Ստորագրել**

Յեռախոսային ժամացուցակի Յամակարգը օգտագործվում է անդամագրված ստացողների կողմից՝ վերանայելու և Էլեկտրոնային եղանակով ստորագրելու ժամացուցակները, կամ մերժելու ժամացուցակը և արձանագրելու մերժման պատճառը:

### **Վերանայել Պատմությունը**

Յեռախոսային ժամացուցակի Յամակարգի միջոցով, Դուք նաև կարող եք վերանայել Ձեր մատակարարին արդեն վճարված վերջին վեց ժամացուցակները:

## **Յեռախոսային ժամացուցակի Յամակարգի օգտագործումը**

Եթե Դուք, ստացողը, գրանցվել եք Յեռախոսային ժամացուցակի Յամակարգում, Ձեր մատակարարն այլևս չի ստանա թղթե ժամացուցակ և չի պահանջվի ֆիզիկապես ստորագրել ժամացուցակը: Խնդրում ենք նկատի ունենալ, եթե Դուք արդեն ստորագրել եք ժամացուցակն առցանց օգտվելով Էլեկտրոնային ժամացուցակի կայքից, ապա այդ դեպքում Դուք այլևս հեռախոսազանգ չեք ստանա, քանի որ ժամացուցակն արդեն ստորագրվել է առցանց:

## **Լեզվի Ծառայություն**

Յեռախոսային Յամակարգը կտրամադրի ծառայությունն անգլերեն, իսպաներեն, մանդարին եւ հայերեն լեզուներով:

### **Ձեզ անհրաժեշտ է.**

Խնդրում ենք նկատի ունենալ, որ Յեռախոսային Ժամացուցակի Յամակարգից հեշտությամբ օգտվելու համար, Դուք պետք է ունենաք հետևյալ երկու կարևոր տեղեկատվությունները՝

- Գործի համարը
- Ստացողի Ինքնությունն Ստուգելու Յամարը (RAN)

### **Գործի համարը**

Անհրաժեշտ է մուտքագրել Ձեր յոթ թվից բաղկացած IHSS-ի համարը: Այս թիվը հասանելի է IHSS-ի տարբեր փաստաթղթերում՝ ներառյալ Փոփոխությունների Ծանուցագրում և մատակարարի ժամացուցակում: Նաև կարող եք այդ համարը ձեռք բերել Ձեր IHSS-ի աշխատակցին դիմելու միջոցով:

### **Ստացողի Ինքնությունն Ստուգելու Յամարը (RAN)**

Բացի գործի համարից, դուք պետք է ունենաք Ձեր չորս թվանշանից բաղկացած ինքնությունն ստուգելու համարը կամ RAN- ը: Այս համարը ստեղծվում է Ձեր կողմից եւ տրամադրվում է IHSS-ի աշխատակցին Յեռախոսային Ժամացուցակի Յամակարգի գրանցման ընթացում: Եթե մոռացել եք Ձեր RAN- ը կամ այն պետք է վերականգնեք, ապա Դուք պետք է դիմեք Ձեր IHSS-ի աշխատակցին:

### **Ձանգի ընթացքում պատասխան ստանալու ժամանակահատվածը**

Երբ օգտվում եք Յեռախոսային Ժամացուցակի Յամակարգից, այն Ձեզ հուշում է մուտքագրել տեղեկատվությունը և կարող է սպասել մինչև վեց վայրկյան Ձեր պատասխանը ստանալու համար:

Եթե Դուք չսկսեք Ձեր պատասխանը, ապա համակարգը Ձեզ կրկին կհուշի: Դա տեղի կունենա մինչև երեք անգամ: Եթե երեք անգամ փորձելուց հետո Ձեր տեղեկությունները հաջողությամբ չեն մուտքագրվել, Դուք ինքնաբերաբար կփոխանցվեք Աջակցության Բաժին (աշխատանքային ժամերը՝ Երկուշաբթիից մինչև Ուրբաթ, առավոտյան ժամը 8-ից մինչև երեկոյան ժամը 5-ը, բացառությամբ տոների), որտեղ Դուք կարող եք անմիջապես օգնություն ստանալ Աջակցություն Բաժնի ներկայացուցչի կողմից Ձեր IHSS-ի ժամացուցակի վերանայումն ավարտելու համար: Աշխատանքային ժամերից հետո, եթե երեք անգամ փորձելուց հետո Ձեզանից ոչ մի պատասխան չի ստացվում, ապա համակարգը էլ չի արձագանքի :

### **Օգնության գծի աջակցություն**

Օգնության գիծը աջակցում է անգլերեն, իսպաներեն, մանդարին եւ հայախոս ստացողներին:

### **Աշխատանքային ժամերը**

Հեռախոսային ժամացուցակի Համակարգի կողմից Դուք կստանաք ավտոմատացված զանգեր ժամացուցակի հաստատման համար՝ առավոտյան ժամը 8-ից մինչև երեկոյան ժամը 7-ը, Երկուշաբթիից մինչև Ուրբաթ, բացառությամբ տոների: Դուք ինքներդ կարող եք զանգահարել հաստատելու ցանկացած ներկայացված ժամացուցակ, առավոտյան ժամը 8-ից մինչև երեկոյան ժամը 7-ը, Երկուշաբթիից մինչև Ուրբաթ: Եթե ցանկանում եք խոսել կենդանի ներկայացուցչի հետ, նրանք հասանելի են առավոտյան ժամը 8-ից մինչև երեկոյան ժամը 5-ը, Երկուշաբթիից մինչև Ուրբաթ, բացառությամբ տոների: Աջակցման Բաժնի հեռախոսահամարն է՝ 1-844-576-5445:

### **Աշխատանքային ժամերից դուրս զանգեր**

Հեռախոսային ժամացուցակի համակարգին կատարված զանգերը սովորական աշխատանքային ժամերից դուրս գործընթացի մեջ չեն դրվի համակարգի կամ Աջակցման Բաժնի ներկայացուցչի կողմից: Դուք պետք է նորից զանգահարեք աշխատանքային ժամերի ընթացքում:

### **Կապ հաստատելու փորձեր**

Երբ ժամացուցակները պատրաստ են Ձեր վերանայման և էլեկտրոնային ստորագրության համար, Հեռախոսային ժամացուցակի Համակարգը կփորձի զանգահարել Ձեզ օրական 5 անգամ երկու ժամյա ընդմիջումներով: Դա կկրկնվի երկու (2) օրվա ընթացքում: Եթե ունեք պատասխանիչ սարք, ապա համակարգը կփորձի թողնել հաղորդագրություն, խնդրելով ետ զանգահարել:

### **Զբաղված զանգեր**

Եթե Հեռախոսային ժամացուցակի Համակարգը զանգահարում է Ձեզ, և Դուք հեռախոսի գծի վրա եք, ապա համակարգը Ձեզ ետ կզանգահարի մոտավորապես 15 րոպե հետո: Եթե զանգը նորից չի հաջողվում, համակարգը կրկին փորձելու է մոտ երկու ժամ հետո: Այս ետ զանգելու գործընթացը կարող է տեղի ունենալ մինչև 5 անգամ օրական երկու ժամյա ընդմիջումներով:

### **Անպատասխան զանգեր**

Եթե Հեռախոսային ժամացուցակի Համակարգը ի վիճակի չէ Ձեզ հետ կապ հաստատել, որը կարող է տեղի ունենալ, եթե Ձեր հեռախոսն ունի արգելափակման ծառայություն, ապա համակարգը կշարունակի Ձեզ

զանգահարել օրը հինգ անգամ մինչև պատասխանեք ժամացուցակը վերանայելու և հաստատելու համար:

### **Լքված զանգեր**

Եթե Յեռախոսային ժամացուցակի Յամակարգը զանգահարում է Ձեզ և Դուք պատասխանում եք զանգին, բայց հետո կախում եք լսափողը կամ անջատում եք զանգը, ապա այդ զանգը համարվում է լքված եւ համակարգը չի կարող հետագայում Ձեզ զանգահարել տվյալ ժամացուցակի համար: Դուք ինքներդ կարող եք կապվել TTS-ին 1-844-576-5445 հեռախոսահամարով՝ վերանայելու և հաստատելու Ձեր մատակարարի ժամացուցակը:

### **Ինչպես վերանայել և ստորագրել ժամացուցակները հեռախոսով**

Երբ Յեռախոսային ժամացուցակի Յամակարգի միջոցով զանգը ձեռնարկվում է, ապա տեղի են ունենում հետևյալ քայլերը.

### **Ընտրեք Ձեր լեզուն**

Նախ, Ձեզանից կպահանջվի ընտրել Ձեր նախընտրած լեզուն: Եթե ընտրք անգլերեն կամ իսպաներեն, ապա զանգը կշարունակվի: Եթե մանդարին կամ հայերեն ընտրեք, զանգը կփոխանցվի Աջակցության գիծ, որտեղ կարող եք թողնել ձայնային հաղորդագրություն, որպեսզի համապատասխան լեզվով խոսացող ներկայացուցիչը Ձեզ ետ զանգահարի:

### **Յաստատեք որ իրոք Դուք եք զանգողը**

Յաջորդը, համակարգը կինտրի Ձեզ ստուգել Ձեր ինքնությունը: Սա պահանջում է, որ Դուք մուտքագրեք ճիշտ

- Գործի համարը և
- Ստացողի Ինքնության Յամարը (RAN)

### **Յաջողակ ստուգում**

Եթե Ձեր ստացողի գործի համարը և RAN-ը հաջողությամբ մուտքագրվել և հաստատվել են համակարգում, ապա զանգը կշարունակվի:

### **Անհաջողակ ստուգում**

Եթե մուտքագրեք ստացողի գործի համարը և RAN-ը, որոնք չեն համապատասխանում իրականությանը, Ձեզանից կպահանջվի կրկին մուտքագրել Ձեր տվյալները: Դա կարող է կրկնվել մինչև երեք անգամ: Երկրորդ անհաջող փորձից հետո Ձեզ հարցնելու են, թե արդյոք ցանկանում եք զանգը փոխանցվի Աջակցության գծի ներկայացուցչին:

Եթե Դուք չեք փոխանցվում Աջակցության գիծ օգնության համար, ապա Ձեզ մեկ անգամ ևս կառաջարկվի մուտքագրել վավեր գործի և RAN-ի համարը: Եթե երրորդ փորձով մուտքագրված տեղեկատվությունը չի համապատասխանում իրականությանը, ապա RAN-ը կփակվի եւ Դուք պետք է դիմեք Ձեր IHSS-ի աշխատակցին, նոր RAN-ի ստեղծման համար:

### **Վերանայել ժամացուցակը**

Եթե արդեն ստուգվել և հաստատվել է Ձեր գործի և RAN-ի համարը, ապա համակարգը կստուգի տեսնելու, թե արդյոք կա որևէ ժամացուցակ, որ Դուք պետք է վերանայեք:

### **Բազմակի ժամացուցակների գործընթացը**

Եթե հաստատելու համար առկա են բազմաթիվ ժամացուցակներ, Ձեզ կշարունակեն հարցնել, թե արդյոք ցանկանում եք վերանայել հաջորդ ժամացուցակը մինչև որ բոլոր ժամացուցակները հաստատվեն կամ մերժվեն, անկախ նրանից, թե ինչ գործողություն եք ընտրել:

### **Մեկ ժամացուցակի գործընթացը**

Եթե միայն մեկ ժամացուցակ կա վերանայելու համար, ապա Ձեզանից կպահանջվի հաստատել կամ մերժել մեկ ժամացուցակ:

### **Վերանայման երկու եղանակները**

Երբ արդեն ժամացուցակն ընտրված է վերանայման գործընթացի համար, Դուք կունենաք ընտրություն՝ ժամացուցակը դիտելու «համառոտ» կամ «մանրամասն» եղանակներով: Ամփոփիչ վերանայումը կներկայացնի վճարման ժամանակահատվածի ընդհանուր ժամերը միայն շաբաթվա ընթացքում: Ժամացուցակի մանրամասն վերանայումը կներկայացնի վճարման ժամանակահատվածի օրական ժամերը:

### **Մերժման գործընթացը**

Եթե ցանկանում եք մերժել ժամացուցակը, ապա Ձեզ կառաջարկվի ընտրել երեք հնարավոր հրաժարման պատճառներից մեկը: Մերժման պատճառները հետևյալն են՝

- Ներկայացված ժամերը ճիշտ չեն
- Սա իմ մատակարարը չէ, կամ
- Այլ պատճառ

### **Ստորագրման գործընթացը**

Եթե ցանկանում եք հաստատել ժամացուցակը, ապա Ձեզ կառաջարկվի ստորագրել այն, «ասելով կամ սեղմելով 1» հեռախոսի ստեղնաշարի վրա:

### **Որն է հաջորդ քայլը**

Եթե Դուք հաստատում եք ժամացուցակը, այն տեղափոխվում է աշխատավարձի հաշվարկման համակարգ, ապա օգտագործելով IHSS-ի հիմնական գործընթացը ժամացուցակը կթողարկվի վճարման համար: Եթե Դուք մերժում եք ժամացուցակը, ապա Ձեր մատակարարը կտեղեկացվի, որպեսզի համապատասխան քայլեր ձեռնարկվեն:

## **Աջակցության Գծի հնարավորությունները**

Յեռախոսային ժամացուցակի Յամակարգի Աջակցության գիծը նախատեսված է ստացողներին օգնելու համար, եթե նրանք օգնության կարիք ունենան, ստուգելու եւ մերժելու իրենց մատակարարի ժամացուցակները հեռախոսով: Յեռախոսային ժամացուցակի Յամակարգը ստացողի համար ավտոմատացված զանգեր կկատարի ժամացուցակի հաստատման համար առավոտյան ժամը 8-ից մինչև երեկոյան ժամը 5-ը, Երկուշաբթիից մինչև Ուրբաթ, բացառությամբ տոների: Դուք ինքներդ կարող եք զանգահարել հաստատելու ցանկացած ներկայացված ժամացուցակ, առավոտյան ժամը 8-ից մինչև երեկոյան ժամը 7-ը, Երկուշաբթիից մինչև Ուրբաթ: Եթե ցանկանում եք խոսել կենդանի ներկայացուցչի հետ, նրանք հասանելի են առավոտյան ժամը 8-ից մինչև երեկոյան ժամը 5-ը, Երկուշաբթիից մինչև Ուրբաթ, բացառությամբ տոների: Աջակցության Գծի հեռախոսահամարն է՝ 1-844-576-5445.

## **Գործառույթներ եւ սահմանափակումներ**

Յեռախոսային ժամացուցակի Յամակարգի Աջակցության գիծը կարող է օգնել Ձեզ հետեւյալ եղանակներով՝

## **Մանդարին և հայախոս ստացողների զանգերին ետ պատասխանել**

Յեռախոսային համակարգը կարող է ստանալ և աջակցել անգլերեն կամ իսպաներեն լեզուներով խոսացող ստացողների զանգերին: Այն կարող է նաև հաղորդագրություններ ստանալ մանդարին կամ հայերեն լեզուներով խոսացող ստացողներից: Սակայն, մանդարին կամ հայալեզու ստացողները պետք է նախ թողնեն հաղորդագրություն, ապա աջակցության գծի աշխատակիցը ետ կզանգահարի իրենց առաջին իսկ հնարավորության դեպքում:

## **Կարդալ ժամացուցակի տվյալները**

Աջակցության գծի ներկայացուցիչները կարող են կարդալ ժամացուցակի տեղեկությունները և օգնելու Ձեզ ժամացուցակը վերանայելու:

## **Ընդունել Ձեր հաստատումը**

Աջակցության գծի ներկայացուցիչները, ըստ Ձեր տված ցուցումների, կարող են հեռախոսի միջոցով հաստատել Ձեր ժամացուցակը:

### **Ընդունել Ձեր մերժումը և պատճառները**

Աջակցության գծի ներկայացուցիչները կարող են նաև մերժել ժամացուցակն ըստ Ձեր տված ցուցումների և մուտքագրել մերժման պատճառը, որը Դուք պետք է ընտրեք: Մերժման պատճառներն են`

- Ներկայացված ժամերը ճիշտ չեն
- Սա իմ մատակարարը չէ, կամ
- Այլ պատճառ

### **Փոխել կամ բացել Ձեր RAN-ը**

Աջակցության գծի ներկայացուցիչները չեն կարող փոխել կամ բացել Ձեր ստացողի ինքնությունը ստուգելու համարը (RAN): Դուք պետք է դիմեք Ձեր վարչաշրջանի IHSS-ի աշխատակցին, Ձեր RAN-ը փոխելու համար:

### **Այլ օգնության կարիք**

Աջակցության գծի ներկայացուցիչները սահմանափակ հնարավորություն ունեն ժամացուցակի հեռախոսային վերանայման գործընթացի համար օգնություն ցուցաբերել: Բոլոր մյուս հարցերը պետք է ուղղված լինեն Ձեր IHSS-ի գրասենյակին:

Շնորհակալություն IHSS-ի Յեռախոսային ժամացուցակի Համակարգին մասնակցելու համար: