

IHSS 電子工時單電話工時單系統

該服務從 2017 年 5 月 22 日開始提供。

這是一個 **可選** 服務; 這不是強制性的。如果您想繼續收到紙質工時單, 那什麼也不需要做。您的紙張工時單將繼續正常提供。

電話工時單系統概述

加利福尼亞社會服務部 (CDSS) 為您的 IHSS/WPCS 看護人創建了一個電子工時單 (E-Timesheet) 網站。您的看護人現在可以選擇註冊電子工時單服務, 使用平板電腦, 智能手機, 筆記本電腦或計算機在線提交 IHSS/WPCS 工時單, 而不是提交紙張工時單。作為被看護人, 您還有以下選項:

- 繼續使用紙質工時單,
- 註冊電子工時單服務以在線批准看護人工時單, 或
- 註冊 IHSS 電話工時單系統以在線批准看護人工時單。

如果您希望繼續接收紙質時間表, 那您什麼也不需要做。您的工時單將繼續正常提供。如果您希望在線批准您的看護人的工時單, 請訪問

www.etimesheets.ihss.ca.gov 以註冊電子工時單。如果您希望使用 IHSS 電話工時單系統查看和批准工時單, 您必須通過聯繫您的郡註冊電話工時單系統。電話工時單系統將允許您, 使用您的電話查看和簽署或拒絕 IHSS/WPCS 工時單。

IHSS 工資核算流程和電子工時單流程概述

如果您的看護人註冊了電子工時單, 他們可以使用電子時單網站向您提供工時單, 進行審核。如果您已經在 “電話工時單系統” 中註冊, 您將收到一個自動呼叫, 以查看並電子簽署或拒絕您的看護人的工時單。這項服務的好處包括:

- 能夠通過電話批准工時單
- 如果您拒絕工時單, 將更快地通知看護人
- 不再有郵寄工時單
- 工時單被更早處理

電話工時單系統介紹

查看和簽署

電話工時單系統由註冊的被看護人用於審查和電子簽署工時單，或拒絕工時單並記錄拒絕原因。

查看歷史

它還可以用於審查多至六個看護人的最近由電話工時單系統處理的工時單。

使用電話工時單系統

如果您註冊“電話工時單系統”，您的看護人將不再收到紙質工時單，您將不再需要人手簽署看護人的工時單。請注意，如果您使用在線電子工時單網站流程簽署工時單，您將不會收到電話，因為工時單已經在線簽署。

語言支持

電話系統將提供英文，西班牙文，普通話和亞美尼亞語。

你需要的東西

請注意，使用電話工時單系統時，您應該準備好兩個信息：

- 案件編號
- 被看護人驗證號碼 (RAN) 。

案件編號

首先，您需要輸入七位數的 IHSS 案件編號。該編號在各種 IHSS 文件中出現包括“行動通知”和當前看護人工時單。也可以通過聯繫您的郡 IHSS 工作人員獲取。

被看護人認證號碼 (RAN)

除了案件編號，您將需要有四位數的看護人身份驗證號碼, 或 RAN。此號碼由您創建，並在您的初始電話工時單系統註冊過程中提供給郡 IHSS 工作人員。如果您忘記了 RAN 或需要重新設置，則需要聯繫您的郡 IHSS 工作人員。

電話呼叫期間響應等待時間

當與電話工時單系統互動時，系統將提示您輸入信息，等待您響應時間為 6 秒鐘。如果您沒有響應，系統將再次提示您。如果在三次提示結束時，您的信息未成功輸入，您將自動轉入輔助熱線（工作時間週一至五上午 8 點至下午 5 點; 節假日除外），您可以直接獲得輔助熱線完成您的 IHSS 工時單審查。在工作時間之外，如果在三次嘗試結束時，您沒有任何響應，系統將掛斷。

輔助熱線支持

輔助熱線支持英語，西班牙語，普通話和亞美尼亞語的被看護人

營業時間

電話工時單系統將在星期一至五（假日除外）太平洋時間上午 8 點至下午 7 點之間自動呼叫您進行工時單批准。您可以自行決定在此期間內批准任何提交的工時單。如果您想和輔助熱線代表交談，他們可以在周一至週五（節假日除外）的太平洋時間上午 8 點至下午 5 點提供協助。此輔助熱線電話號碼是 1-844-576-5445。

營業時間以外

在標準營業時間以外撥打電話工時單系統的電話不會被系統或援助熱線代表處理。您需要在營業時間內回撥。

聯繫的嘗試

當工時單已經被處理，並準備好讓您審查和電子簽名，在兩天之內電話工時單系統將每隔兩小時與您聯繫，每天最多 5 次。如果您有應答機，系統將留言要求您回撥。

電話忙音

如果電話工時單系統啟動對您的呼叫，而您的電話忙音，系統將在約 15 分鐘內再次呼叫您。如不成功，系統將在大約兩個小時內再次嘗試。系統嘗試每天回撥五次。

電話沒有回應

如果您的電話上有呼叫阻止服務，電話工時單系統則可能無法與您聯繫，系統將每天繼續呼叫五次，直到您接聽電話以審核並批准其工時單。

電話掛機

如果電話工時單系統呼叫您並且呼叫被應答，但是您掛機或呼叫斷開連接，則該呼叫被視為已被放棄，且系統將不再嘗試為該工時單呼叫您。被看護人可以通過 1-844-576-5445 與 TTS 聯繫，以審核並批准您的看護人的工時單。

如何審核和簽署電話工時單

當啟動電話工時單系統呼叫時，將執行以下步驟：

選擇你的語言

首先，您將被要求確定您首選的通話語言。如果選擇英文或西班牙文，電話互動將繼續。如果選擇了普通話或亞美尼亞語，該呼叫將被重定向到輔助熱線，可以留下語音留言，以便適當的語言工作人員可以回復。

驗證是你在打電話

接下來，系統會要求您驗證您的身份。這將要求您提供有效的

- 案件編號和
- 輸入被看護人驗證號碼 (RAN) 。

成功驗證

如果您被看護人案件編號和 RAN 由系統成功輸入并驗證，則呼叫將繼續。

不成功驗證

如果輸入的被看護人案件編號和 RAN 無效，您將被要求重新輸入您的信息。若第二次仍不成功，您將被問到是否需要轉到輔助熱線以獲得驗證幫助。若不轉輔助熱線，您將被再次提示輸入案件編號和 RAN。若第三次輸入無效，RAN 將被鎖定，您將需要聯繫您的郡 IHSS 工作人員建立一個新的 RAN。

審核工時單

一旦驗證有效的案件編號和 RAN，系統將檢查是否有工時單等待您審核。

多個工時單流程

如果您有多個工時單等待審核，系統將詢問您是否要繼續審核下一個工時單，直到所有工時單被批准或拒絕。

單個工時單流程

如果只有一個工時單可供審核，您將被要求批准或拒絕這個工時單。

兩個審查路徑

一旦選擇了工時單審查，您將可以選擇在“總結”或“詳細信息”中查看工時單。總結審查將報告顯示僅工資週期總工作數的總金額。詳細審查將提供有關工資週期間每天工作小時的信息。

拒絕流程

如果您想拒絕工時單，系統將提示您選擇一個拒絕原因。拒絕的原因可能是：

- 索賠時間不正確
- 這不是我的看護人，或者
- 其他原因

簽名流程

如果您想批准工時單，系統將提示您“說出或按 1” 通過電話鍵盤進行簽名。

接下來發生什麼

如果您批准了工時單，它將被發佈到工資系統，使用標準 IHSS 流程進一步處理，並將發放付款。如果您拒絕了工時單，您的看護人將被通知，以便進行適當的跟進。

輔助熱線的功能

電話工時單系統輔助熱線旨在幫助被看護人，若他們需要協助通過電話審查和批准或拒絕其看護人的工時單。電話工時單系統將自動呼叫被看護人進行工時單批准，從星期一至五（節假日除外）太平洋時間上午 8 點至下午 7 點。在這個時期間段您可以自行決定批准任何提交的時間表。如果您想和輔助熱線代表交談，他們可以在周一至五（節假日除外）的太平洋時間上午 8 點至下午 5 點提供協助。輔助熱線電話號碼是 1-844-576-5445。

功能和限制

電話工時單系統輔助熱線可以通過以下方式幫助您：

來自普通話和亞美尼亞人的回電

電話系統可以接收和協助來自英語或西班牙語的被看護人電話。它也可以接收來自使用普通話或亞美尼亞語的被看護人的語音留言。但是，普通話或亞美尼亞語的被看護人必須先留言，以便輔助熱線員工可以及時回復。

閱讀工時單小時數據

輔助熱線員工可以查看工時單信息給您閱讀，以幫助您審核工時單。

獲得您的批准

輔助熱線代表可以通過電話在您的指示下批准工時單。

獲得您的拒絕和原因

輔助熱線代表也可以通過電話在您的指示下拒絕工時單，並輸入拒絕理由。這些可能

的原因有：

- 索賠時間不正確
- 這不是我的看護人，或者
- 其他原因

更改或解鎖您的 RAN

輔助熱線代表不能更改或解鎖您的被看護人身份驗證號碼（RAN）。您將需要聯繫您的郡 IHSS 工作人員來更改您的 RAN。

需要其他幫助

輔助熱線的工作人員僅限於為工時單電話審查流程提供支持。所有其他問題都應該發送到您所在郡的 IHSS 辦公室。

感謝您加入 IHSS 電話工時單系統。