



# 電子工時服務 常見問題解答



目錄:

ESP, TTS, and MISC. 疑問.....3

看護人疑問 .....4-6

客戶疑問.....7



**一般疑問：**

<b>問題1：客戶和看護人如何檢索其電子服務門戶（ESP）用戶名或密碼？</b>	
答：	ESP用戶訪問 <a href="http://www.etimesheets.ihss.ca.gov">www.etimesheets.ihss.ca.gov</a> 並選擇“忘記用戶名或密碼”。
<b>問題 2：客戶和看護人如何更新他們的電話號碼，電子郵件或地址？</b>	
答：	看護人完成並將SOC 840（10/12）表格郵寄到： IHSS Payment Unit #2350, P.O. Box 7988, San Francisco, CA 客戶通知IHSS社會工作者。
<b>問題 3：客戶和看護人如何更改他們的電話時間表系統（TTS）密碼？</b>	
答：	TTS用戶可以聯繫TTS（833）342-5388，然後選擇“重置密碼”選項。新密碼立即生效。
<b>問題 4：您多久可以重新設置/重置多少次TTS註冊代碼？</b>	
答：	沒有限制。
<b>問題 5：安全性/質量控制如何？</b>	
答：	客戶將收到函件以告知註冊碼更改。
<b>問題 6：TTS用戶在使用無線電話時遇到問題，因為TTS系統無法識別該聲音。</b>	
答：	對於某些無線電話，這可能是一個問題，因為系統無法識別該音調。 客戶有3個選擇： 使用其他電話，註冊ESP或註冊TTS專線。 <a href="http://www.etimesheets.ihss.ca.gov">www.etimesheets.ihss.ca.gov</a> 網上註冊ESP 或與IHSS社工聯繫以註冊TTS熱線。
<b>問：如果案件終止並撤銷，ESP或TTS帳戶是否仍處於活躍狀態？</b>	
答：	是。如果看護人和/或客戶被終止，他們仍然可以重新檢查ESP或TTS系統，並查看或處理任何待批期間的時間表。



### 看護人疑問：

<b>問題1：看護人如何註冊，更改或取消直接存款？</b>	
答：	TTS用戶需要填寫 <a href="#">SOC 829 (10/18)</a> 表格並郵寄到： Provider Forms Processing Center, P.O. Box 1697, West Sacramento, CA 95691-6697. ESP用戶可以在網絡 <a href="http://www.etimesheets.ihss.ca.gov">www.etimesheets.ihss.ca.gov</a> 更改直接存款信息。
<b>問題2：看護人需要多長時間註冊直接存款？在註冊直接存款之前，他們是否必須鏈接到客戶？</b>	
答：	是的，在註冊直接存款之前，看護人需要客戶的授權。直接存款需時30天。在啟動之前，直接存款需要國家財務總監辦公室與銀行之間進行測試交易。
<b>問題3：處於待處理狀態的護理者可以註冊ESP或TTS嗎？</b>	
答：	網站將接受處於“待定”狀態的看護人進行註冊，並且不必鏈接到客戶也即可進行註冊。
<b>問題4：看護人一旦註冊，將如何得到通知？</b>	
答：	看護人將收到一封信並不會收到電子郵件通知。
<b>問題5：看護人可以多久在ESP或TTS才提交時間表？</b>	
答：	在CMIPS II的實施中。
<b>問題6：個人可以既是授權代表又是看護人？</b>	
答：	可以。但是，除非您是未成年子女的父母或配偶，否則您必須是授權簽署人才能代表客戶批核時間表。
<b>問題7：可以在電子工時單中填入行程時間嗎？</b>	
答：	當前的行程時間繼續為紙簽名格式。將來，ESP擴充時便可，以電子方式處理行程時間。
<b>問題8：若與多個客戶一起工作，看護人是否仍有機會犯規？</b>	
答：	是。犯規條例沒有改變。在客戶批核時間表之前，不會發生違規。在提交時間表之前，看護人將收到警告，警告可能由於超越每週的最高工時數而導致違規。雖然如此，看護人仍可以選擇提交時間表。勞動法允許您提交所有工作時數。 ESP上的每個時間表都是單一接收。一旦看護人在時間表上填入超過一周的最高授權工作時間，看護人將收到警告信息。然後，看護人將能夠完成時間表。



**問題9: 當看護人在TTS上輸入時間表時, 是否會通知客戶? 如果客戶沒有接聽電話怎麼辦?**

**答:** 是的。電話於上午9點開始通知客戶, 於下午7點結束。僅在工作週期間以電話通知 (除週末或假日)。每兩小時以電話通知, 每天最多五個電話。如果電話接駁到留言信箱或客戶接聽, 系統將在當天留言並停止通話。如果第二天客戶還未批核看護人提交的時間表, 系統將恢復電話通知。系統將繼續以電話通知客戶, 直到他們授權或拒絕看護人的時間表。  
如果幾天後客戶不回答, 也沒有在時間表上採取任何行動, 系統會將任務發送給IHSS社工。如果客戶也在ESP上註冊, 他們會透過電子郵件收到通知。

**問題10: 看護人若被終止, 可以提前提交時間表嗎?**

**答:** 如果客戶致電通知縣看護人已被終止, 縣即取行動看護人輸入的時間表 (至僱用期結束) 即使支付期尚未結束。根據《勞動法》, 必須在3天內向員工付款。  
此外, 終止的看護人可以繼續查看ESP中的付款狀態或時間表。ESP將不會終止。如果他們再次開始以IHSS看護人的身份工作, 看護人則將與客戶鏈接並可立即提交符合條件的時間表。

**問題11: 如果客戶過世或休假, 如何處理看護人的電子時間表?**

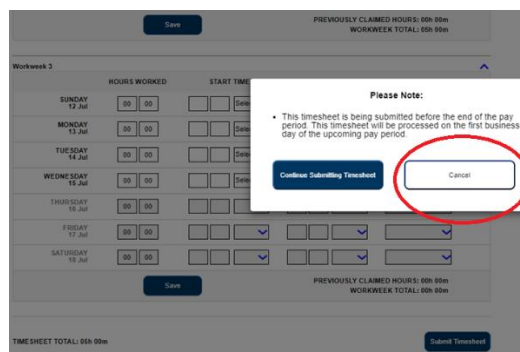
**答:** 看護人應將客戶的情況或下落通知IHSS社工。

**問題12: 看護人如何對錯誤提交的ESP / TTS時間表進行更正?**

**答:** 看護人應將錯誤告知客戶, 並要求客戶在付款期結束時拒絕時間表, 以便看護人可以更正並重新提交。

**問題13: 看護人如何防止在錯誤的時間內提交ESP和TTS?**

**答:** 看護人應在每個工作週徹底審查所有時間。對於ESP用戶, 在正確輸入所有信息後才選擇 'Submit Timesheet'。如果選擇了 'Submit Timesheet', 並且需要更正, 請選擇取消 'Cancel' (看下圖)。  
對於TTS用戶, 在輸入和保存時間之後, TTS要求用戶在聲明後簽名並提交時間表。TTS用戶可以通過按“2”取消時間表提交。





<b>問題14: 看護人如何以電子方式輸入時間?</b>	
答:	'小時和分鐘'輸入需要4位數字, 例如4小時30分鐘= 0430

<b>問題15: 住宿看護人和提供保護監督服務的看護人如何輸入一天中上下班服務的時間?</b>	
答:	在每天工作的時候, 輸入12:00 AM作為開始時間, 11:59 PM作為結束時間。

<b>問題16: 在同一天為多個班次服務的看護人如何輸入時間?</b>	
答:	輸入提供的第一段服務開始時間, 並在最後一個服務完成時輸入結束時間。 例如, 輸入第一段提供服務開始的時間為08:00 AM, 最後一個服務時間結束的時間為第一個客戶結束的時間在09:30 PM。輸入另一位客戶服務開始的時間為01:00 PM, 最終結束服務時間為05:00 PM。

<b>問題17: 看護人如提交過往未輸入的工時?</b>	
答:	ESP用戶可以在線補充時間表 <a href="http://www.etimesheets.ihss.ca.gov">www.etimesheets.ihss.ca.gov</a> 。 TTS用戶可以聯繫IHSS社工或付款以獲取補充時間表。



客戶疑問：

<b>問題1：需要EVV幫助的客戶可以使用哪些資源？</b>	
答：	客戶可以在SOC 839（6/18）表格上指定時間表簽名人。
<b>問題2：如果TTS客戶的電話停止服務，那怎麼辦？</b>	
答：	TTS不會通知客戶以待審核電子時間表。因此，客戶應將其電話，電子郵件和/或地址的任何更改通知IHSS社工。
<b>問題3：TTS電話是否會鑑定來自加州/縣並會通知客戶他們有待批的時間表以及客戶何時接到電話？</b>	
答：	是的，來電會顯示客戶用來撥打TTS的電話號碼。如果看護人在營業時間之後提交，客戶將在第二天接到電話。否則，他們將每兩小時接到一次電話，每天最多五次。
<b>問題4：有什麼措施預防看護人假冒客戶？</b>	
答：	一旦客戶註冊，他們就會收到信函，讓他們知道他們已經在ESP上進行了註冊。如果還未沒有註冊，他們可以致電866-376-7066或聯絡IHSS 社工。
<b>問題5：如果客戶的案件終止，客戶是否可以登入EVV？</b>	
答：	是。他們將保全帳戶狀態，並且可能仍會查看過去的歷史記錄。此外，如果案件被撤銷，註冊和登錄資料維持不變。
<b>問題6：客戶已過生但還有時間表需要批核？</b>	
答：	看護人或家庭成員應與IHSS社工聯絡，並註明其死亡日期，IHSS將會跟進。
<b>問題7：客戶和看護人可以共享同一電子郵件地址嗎？如果客戶沒有電子郵件地址怎麼辦？他們可以使用看護人的電子郵件帳戶嗎？</b>	
答：	現時沒有政策或法律指明客戶和看護人不能使用相同的電子郵件。但是，IHSS不建議這樣做。每個人都會收到通知或警告信息，並且可能會造成混亂。每個用戶都應該創建自己的電子郵件（而不是共享），並對各個用戶名和密碼進行保密。
<b>問題8：如果客戶不同意看護人所提交的時間怎麼辦？</b>	
答：	客戶可以選擇拒絕TTS或ESP中的時間表。
<b>問題9：如果客戶或看護人的聯繫信息有更改怎麼辦？</b>	
答：	客戶通知IHSS社工。看護人應通知付款單位415-557-6200或ihsspaymentunits@sfgov.org