



# Sistema de respuesta de voz interactiva (IVRS)

## Guía de referencia rápida

### Sistema de respuesta de voz interactiva (IVRS) →

Las personas que llaman pueden experimentar esperas largas si optan por hablar con un agente del centro de llamadas. En lugar de esperar a un agente, los clientes pueden usar el sistema de respuesta de voz interactiva (IVRS, por sus siglas en inglés) o acceder al portal de procesamiento de facturas de la Oficina de Programas de Compensación para Trabajadores (OWCP, por sus siglas en inglés) para recibir la misma información que probablemente estén buscando obtener al llamar al equipo de servicio al cliente del centro de llamadas .

Cuando accedan a cualquiera de estos sistemas, los clientes recibirán la misma información detallada y actualizada que puede proporcionar un agente del centro de llamadas, sin la espera. Ambos sistemas están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, todos los días (excepto durante períodos de mantenimiento programado).

Para expeditar su llamada IVRS / centro de llamadas, por favor tenga disponible la siguiente información:

- Número de identificación del proveedor de la OWCP O número de identificación fiscal del proveedor
- Nombre del proveedor / las instalaciones (del modo que aparece en el sistema de WCMBP)
- Dirección del proveedor / las instalaciones (del modo que aparece en el sistema de WCMBP)
- Número de caso del reclamante (Nota: no es suficiente el número de seguro social)

Para acceder al sistema de IVRS, por favor marque:

DFEC: [844-493-1966](tel:844-493-1966); DCMWC: [800-638-7072](tel:800-638-7072); DEEOIC: [866-272-2682](tel:866-272-2682), y seleccione:

- Opción '1' si es un reclamante, y luego:
  - Para obtener el estado de la factura, seleccione '1'
  - Para obtener información de pago, seleccione '2'
  - Para obtener información de las autorizaciones, seleccione '3'
  - Para obtener información de elegibilidad, seleccione '4'
- Opción '2' si es un proveedor, y luego:
  - Para obtener el estado de la factura, seleccione '1'
  - Para obtener información de las autorizaciones, seleccione '2'
  - Para obtener el estado de inscripción, seleccione '3'
  - Para consultas de elegibilidad, seleccione '4'
  - Para obtener información de pago, seleccione '5'
- Opción '3' para obtener la dirección de envío de facturas
- Opción '4' para obtener la dirección de envío de correspondencia general
- Opción '5' para obtener la dirección de envío de inscripción de proveedores



Para acceder al portal de procesamiento de facturas médicas de la OWCP, visite <https://owcpmed.dol.gov>.