



Procedures to follow During and After Business Hours For Scheduled Services and Incident Reports

Scheduled Services / Servicios Programados:

As a Metro Care provider, you are required to contact your HCBS Coordinator in advance if you are running *more than 10 minutes late or unable to provide services as scheduled*.

If you are scheduled to provide services *between the hours of 5 p.m. and 8 a.m.* and you are *running more than 10 minutes late or unable to provide services as scheduled*, you are required to contact the After Hour Support line to speak with a Metro Care representative.

**NOTE: Leaving a message is not an option; you must speak with a representative:
After Hour Support Line - 1877-513-0244**

Como proveedor de Metro Care, es necesario que se ponga en contacto con su Coordinador de Servicios si usted va a llegar *más de 10 minutos tarde o no podrá presentarse a dar servicios ya programados*.

Si la prestación de servicios está programada *entre las 5 p.m. y 8 a.m.* y usted *va a llegar más de 10 minutos tarde o no podrá presentarse a dar servicios*, es necesario que contacte la Línea de Apoyo Después de Horas Hábiles para hablar con un representante de Metro Care.

**NOTE: Dejar un mensaje no es opcional; usted debe hablar con un representante:
Línea de Apoyo Después de Horas Hábiles - 1877-513-0244**

Incident Reporting / Reportando Incidentes:

- ALL incidents must be reported by calling the After Hour Support line at 1877-513-0244
- Incidents must be reported *immediately no later than 24 hours of occurrence*, no exceptions!

NOTE: Failure to report incidents in a timely manner may result in termination of your contractual responsibilities with Metro Care Services.

- TODOS los incidentes deben reportarse llamando a la Línea de Apoyo al 1877-513-0244
- Los incidentes deben ser reportados *inmediatamente a más tardar 24 horas de ocurrencia*, ¡sin excepción!

NOTE: No reportar incidentes dentro del tiempo acordado podrá resultar en la terminación de sus responsabilidades contractuales con Metro Care Services.

Customer Service / Servicio al Cliente:

Metro Care aims to provide the outmost courteous and professional service to each individual.
For Comments or Concerns please call 480-545-2464

Metro Care tiene como objetivo proporcionar un servicio cortés y profesional a cada individuo.
Para Comentarios o preocupaciones por favor llamar al 480-545-2464