

## Frequently Asked Questions

---

### What is CaptionCall?

CaptionCall is a captioned telephone service that lets you talk on the phone while reading captions of what the other person is saying.

### How much does CaptionCall cost?

There is no cost for the CaptionCall service, phone, or Red Carpet Customer Service, which includes delivery, installation, training, and support. CaptionCall has no cost because it is part of a federally funded program to benefit people with hearing loss. This fund pays the total cost of service for qualified users.

### Do you need Medicare or Medicaid to get CaptionCall?

No, you do not need Medicare, Medicaid, or any other insurance to get CaptionCall.

### Who can get CaptionCall?

CaptionCall is available to qualified users who have hearing loss and need captions to use the phone effectively, not just seniors.

### Is there captioned service on the go?

Yes, the CaptionCall Mobile gives eligible users the freedom to enjoy captioned calls with you anywhere, anytime—available on Apple and Android devices. Download our no-cost CaptionCall Mobile app today, sign into your CaptionCall account (or create a new one), and start enjoying captioned calls on the go.

### Where can I learn more about CaptionCall?

Visit the website [www.CaptionCall.com](http://www.CaptionCall.com).

### How do I get CaptionCall?

To get CaptionCall captioned telephone service for your home visit <https://CaptionCall.com/phone> to complete and submit a request.

### When I order CaptionCall what can I expect?

Complete the web form to sign up and we'll contact you to schedule the installation. A self-guided installation with virtual trainer support option is also available.

### How do I get the CaptionCall phone installed?

A friendly local CaptionCall representative, following safety protocols, personally delivers the CaptionCall phone to your home and installs the phone at no charge. They train you on the features of the CaptionCall phone and answer any questions you might have during the appointment. If you prefer to do it yourself, self-guided installation is available and customer support is standing by to assist you.

### Is CaptionCall easy to use?

Using CaptionCall is easy—you dial and answer calls just like you always have.

### What if I have questions?

Call 888-301-1112 or visit [www.CaptionCall.com](http://www.CaptionCall.com).

### Your Local CaptionCall Representative:

**Cheryl Green**

**314-332-0661**

**Referral Number: 1638228**

[cgreen2@sorenson.com](mailto:cgreen2@sorenson.com)

### Do you have trouble hearing on the phone?



### Ordering? What Can I Expect

- › **STEP 1:** Select quantity and fill in contact and installation information
- › **STEP 2:** Answer when contacted by CaptionCall to schedule installation and certification
- › **STEP 3:** A CaptionCall trainer will deliver and set-up your phone and service through free self-guided or red-carpet in-home installation
- › **STEP 4:** Enjoy using CaptionCall Service at no-cost to you

*CaptionCall is available to people with hearing loss that necessitates the use of captions at no-cost. No up front cost, free installation, no monthly service fees.*

## Preguntas frecuentes sobre CaptionCall

### ¿Qué es CaptionCall?

CaptionCall es un servicio telefónico con subtítulos que le permite hablar por teléfono mientras lee subtítulos de lo que la otra persona está diciendo.

### ¿Cuánto cuesta CaptionCall?

El servicio CaptionCall, el teléfono, o el servicio al cliente red carpet no tienen costo alguno, incluyendo la entrega, instalación, capacitación y soporte. CaptionCall no tiene costo puesto que es parte de un programa financiado por el gobierno federal para beneficiar a las personas con dificultades escuchando. Este fondo paga el costo total del servicio para los usuarios calificados.

### ¿Necesita Medicare o Medicaid para obtener CaptionCall?

No, no necesita Medicare, Medicaid o cualquier otro seguro para obtener CaptionCall.

### ¿Quién puede obtener CaptionCall?

CaptionCall está disponible para usuarios calificados que tienen dificultades escuchando y necesitan subtítulos para usar el teléfono de manera efectiva. No es sólo para las personas mayores.

### ¿CaptionCall es solo para personas mayores?

No, no es sólo para las personas mayores. CaptionCall está disponible para usuarios calificados que tienen pérdida auditiva y necesitan subtítulos para usar el teléfono de manera efectiva.

### ¿Hay servicio con subtítulos en móviles?

Sí, CaptionCall Mobile ofrece a los usuarios elegibles la libertad de disfrutar de llamadas con subtítulos con usted en cualquier lugar, en cualquier momento, disponible en dispositivos apple y android. Descargue hoy nuestra aplicación móvil sin costo, inicie sesión en su cuenta de

captioncall (o cree una nueva) y comience a disfrutar de llamadas con subtítulos sobre la marcha.

### ¿Dónde puedo obtener aprender más sobre CaptionCall?

Visite el sitio web [www.CaptionCall.com/telefono](http://www.CaptionCall.com/telefono).

### ¿Cómo obtengo CaptionCall?

Para obtener el servicio telefónico con subtítulos CaptionCall para su casa visite <https://CaptionCall.com/telefono> para completar y enviar una solicitud.

### ¿Cuándo pido CaptionCall, ¿qué puedo esperar?

Complete el formulario web para registrarse y nos pondremos en contacto con usted para programar la instalación. También está disponible una instalación autoguiada con opción de soporte de entrenador virtual

### ¿Cómo puedo instalar el teléfono CaptionCall?

Un amable representante local de Captioncall, siguiendo los protocolos de seguridad, entrega personalmente el teléfono CaptionCall a su casa e instala el teléfono sin cargo. Lo entrenan en las funciones del teléfono CaptionCall y responden a cualquier pregunta que pueda tener durante la cita. Si prefiere hacerlo usted mismo, la instalación autoguiada está disponible y el servicio de atención al cliente está a su disposición.

### ¿CaptionCall es fácil de usar?

Usar CaptionCall es fácil: marque y conteste llamadas como siempre lo has hecho.

### ¿Y si tengo preguntas?

Llame al 888-301-1112 o visite [www.CaptionCall.com](http://www.CaptionCall.com)

**Su representante** Cheryl Green

**local de CaptionCall:** 314-332-0661

**Referral Number:** 1638228

### ¿Tiene dificultades escuchando por teléfono?



### ¿Ordenando? ¿Qué puedo esperar?

- › **PASO 1** - Seleccione la cantidad y complete la información de contacto e instalación
- › **PASO 2** - Responder cuando CaptionCall se ponga en contacto con usted para programar la instalación y certificación
- › **PASO 3** - Un entrenador de CaptionCall entregará y configurará su teléfono y servicio a través de una instalación gratuita auto guiada o instalación de alfombra roja en casa.
- › **PASO 4** - Disfrute de usar el servicio CaptionCall sin costo alguno para usted

*CaptionCall está disponible para personas con pérdida auditiva que requiere el uso de subtítulos sin costo alguno. Sin costo por adelantado, instalación gratuita, sin cargos de servicio mensuales.*