

Su llave para comenzar a utilizar la EVV

Uso de la Electronic Visit Verification (Verificación Electrónica de Visitas) en Wisconsin
(Unlocking Electronic Visit Verification in Wisconsin)



Edición N.º 7 | Febrero 2021



Servicio de atención al cliente de la EVV de Wisconsin

833-931-2035 | vdxc.contactevv@wisconsin.gov

Lunes a viernes | 7:00 a. m. a 6:00 p. m. hora del Centro

<https://www.dhs.wisconsin.gov/evv/index.htm>

Este boletín provee información sobre la EVV en Wisconsin. La ForwardHealth Update de julio de 2020 (2020-31), titulada "[Implementación de la Electronic Visit Verification \(Verificación Electrónica de Visitas\) para los servicios de cuidado personal y de apoyo en el hogar](#)" y la actualización de enero de 2021 (2021-05), titulada "[Procedimiento de autorización previa de la Electronic Visit Verification \(Verificación Electrónica de Visitas\) para trabajadores puertas adentro](#)", contienen pautas aprobadas.

¡Estamos muy contentos de ver a muchos de ustedes utilizando exitosamente la Electronic Visit Verification (Verificación Electrónica de Visitas) (EVV)! Estamos usando la EVV todos los días, en cada visita, para cumplir con el requisito federal establecido. Esta edición aborda los motivos comunes que impiden la verificación de algunas visitas y por qué las agencias proveedoras deben editar manualmente esas visitas en Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata). Explicaremos cómo evitar el **error Cliente desconocido**.

Para su conocimiento

Nuestro compromiso es ayudar a resolver los problemas que surjan mientras las agencias proveedoras y trabajadores aprenden a usar la EVV. El Department of Health Services (Departamento de Servicios de Salud) (DHS) de Wisconsin trabaja con grupos de colaboradores y con el Servicio de atención al cliente de la EVV para conocer lo que funciona bien o lo que no funciona en el caso de las agencias proveedoras.

Las agencias proveedoras pueden encontrarse con el error "cliente desconocido", que se genera cuando las visitas no están vinculadas a un miembro/participante. Las agencias proveedoras deben corregir estos errores para que la visita coincida con la reclamación. A continuación se describen los casos más comunes que generan el error "cliente desconocido" y se explica cómo corregirlo o evitarlo.

(Continúa en la siguiente página).



| ¿Qué causa el error "cliente desconocido"? | Cómo corregirlo |
|--|--|
| <p>El DHS no pudo enviar la autorización a Sandata debido a una de las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none">• El DHS no tiene la autorización de una HMO, organización de cuidado administrado o IRIS - Include, Respect, I Self-Direct (Inclusión, Respeto, Autogestión).• El DHS tiene la autorización de una HMO, organización de cuidado administrado o IRIS expirada. | <p>Las agencias proveedoras deberían:</p> <ul style="list-style-type: none">• Confirmar que el pagador haya enviado una autorización al DHS.• Editar manualmente la fecha de "Inicio del cuidado" para asegurarse de que coincida con la autorización y editar manualmente la visita para vincularla al miembro o participante.• Encontrar las instrucciones para realizar ediciones manuales en la sección Excepciones por Cliente desconocido del PowerPoint 9: Mantenimiento de visitas de la EVV, P-02754.*• Estar atentos a la página web de Capacitación para ver el video Modificación de los datos del cliente. |
| <p>Un miembro de pago por servicio no tiene una autorización en archivo. (En cada año calendario, BadgerCare Plus permite que un miembro reciba hasta 50 horas de servicios de cuidado personal médicamente necesarios, en cualquier combinación de horas previamente autorizadas o no autorizadas).</p> | <p>Los administradores de la agencia proveedora deberían:</p> <ul style="list-style-type: none">• Encontrar las instrucciones para agregar miembros de pago por servicio en la sección Crear un cliente de pago por servicio del PowerPoint 4: Formato del cliente, P-02749.*• Editar manualmente la visita para vincularla al miembro. |
| <p>La aplicación Sandata Mobile Connect (Conexión Móvil de Sandata) se usa cuando no hay acceso a Internet.</p> <p>Sin esa conexión a Internet (sin conexión), el sistema no puede vincular al miembro o participante a la visita.</p> | <p>Los administradores de la agencia proveedora deberían:</p> <ul style="list-style-type: none">• Encontrar las instrucciones para realizar ediciones manuales en la sección Excepciones por Cliente desconocido del PowerPoint 9: Mantenimiento de visitas de la EVV, P-02754.*• Editar manualmente la visita para vincularla al miembro o participante. |
| <p>La Telephonic visit verification (Verificación telefónica de visitas) se realiza desde un número de teléfono que no figura en el archivo del miembro o participante.</p> | <p>Las agencias proveedoras pueden agregar números de teléfono al Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) siguiendo los pasos que se detallan en la sección Modificar cliente del PowerPoint 4: Formato del cliente, P-02749.*</p> <p>Como siempre, el miembro o participante también debería actualizar su información utilizando la página web de Información del miembro de BadgerCare Plus.</p> |
| <p>La identificación del miembro o participante se ingresó incorrectamente en la Sandata Mobile App (Aplicación móvil de Sandata).</p> | <p>El trabajador debería:</p> <ul style="list-style-type: none">• Verificar la identificación del cliente.• Volver a ingresar cuidadosamente la identificación del cliente. <p>Los administradores de la agencia proveedora pueden:</p> <ul style="list-style-type: none">• Confirmar la identificación del miembro o participante.• Editar manualmente la visita para vincularla al miembro o participante. |
| <p>El trabajador que realiza la Fixed Visit Verification (Verificación de visita con dispositivo fijo) ingresa la identificación del miembro o participante de manera incorrecta.</p> | <p>El trabajador debería:</p> <ul style="list-style-type: none">• Volver a ingresar la identificación del cliente.• Si la identificación del cliente aún no funciona, debería colgar y llamar nuevamente ingresando los números cuidadosamente.• Comunicarse con la agencia proveedora para confirmar la identificación de cliente de Sandata e intentar llamar nuevamente.• Consultar el PowerPoint 8: Fixed Visit Verification (Verificación de visita con dispositivo fijo), P-02753.* |

*Encuentre estos PowerPoints de capacitación en la página web [Electronic Visit Verification \(Verificación Electrónica de Visitas\) \(EVV\) del DHS: capacitación para otros administradores de agencias proveedoras](#). Seleccione de la lista de diferentes idiomas el PowerPoint que necesite.

Los administradores de las agencias proveedoras pueden usar la [Hoja de ayuda para la identificación](#) y entregar [tarjetas de visita](#) a los trabajadores para que las lleven consigo en las visitas. La plantilla de la tarjeta de visita tiene marcadores de posición para incluir los números de identificación y teléfono, nombres de usuario y códigos de servicio necesarios para registrar los detalles de la visita en la EVV.