



Guía complementaria del sistema de Electronic Visit Verification (Verificación electrónica de visitas) de Wisconsin

(Wisconsin Electronic Visit Verification Supplemental Guide)

Introducción

Sistema de Electronic Visit Verification (Verificación electrónica de visitas) del Department of Health Services (Departamento de Servicios de Salud)

Esta guía detalla las funciones específicas de la Electronic Visit Verification (Verificación electrónica de visitas) (EVV) de Sandata del Department of Health Services (Departamento de Servicios de Salud) (DHS) de Wisconsin.

El DHS eligió implementar la EVV, a través de un proveedor llamado Sandata; este sistema puede ser utilizado por todos los programas del DHS, agencias proveedoras y pagadores de programas. El DHS provee la función de recopilación de datos del sistema EVV de Sandata sin cargo para los proveedores y pagadores de programa. Las agencias proveedoras y los pagadores de programas no tienen que comprar el sistema EVV si usan el sistema provisto por el DHS.

El sistema EVV del DHS cumple con la Sección 12006 de la 21st Century Cures Act (Ley Federal de Curas del Siglo XXI), así como con todas las leyes y requisitos estatales y federales de privacidad y seguridad, lo que incluye la Health Insurance Portability and Accountability Act of 1996 (Ley de responsabilidad y portabilidad del seguro médico de 1996) (HIPAA). También cumple con la Americans with Disabilities Act (Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades) (ADA). El sistema provisto por el DHS admite varios programas y servicios con diferentes políticas, procedimientos y reglas comerciales.

Sandata se coordina con el DHS para garantizar que Sandata cuenta con todos los datos necesarios para llevar a cabo las operaciones de la EVV. Los datos consisten en información sobre miembros/participantes, autorizaciones previas y autorizaciones de servicio, agencias proveedoras y trabajadores. Las funciones accesibles del sistema están basadas en los roles para resguardar la seguridad de los datos y proteger la privacidad de los miembros, participantes y trabajadores. El DHS y Sandata realiza transferencias de datos de forma segura todos los días calendario.

El DHS también usa una tecnología Sandata que permite la integración de datos de un sistema EVV alternativo o de terceros (es decir, un sistema no provisto por el DHS). Sandata llama a esta tecnología un agregador. Esto permite que las agencias proveedoras y los



pagadores de programas tengan la opción de utilizar un sistema EVV alternativo. Para más información, consulte la página web del DHS sobre la EVV alternativa en <https://www.dhs.wisconsin.gov/evv/alternateevv.htm>.

¿A quién está dirigido este recurso?

Este recurso está dirigido al personal administrativo que necesitará utilizar el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata). Provider agencies and fiscal employer agencies (FEAs) choosing to use the DHS EVV (Las agencias proveedoras y las agencias empleadoras fiscales (FEA) que elijan usar la solución EVV del DHS) también deben usar los recursos de capacitación provistos por el DHS, los cuales se pueden encontrar en <https://www.dhs.wisconsin.gov/evv/training.htm>.

¿Qué necesitaré?

Se necesitan dos documentos durante la capacitación para administradores del sistema EVV de las agencias proveedoras:

- Esta Guía complementaria del sistema EVV de Wisconsin es el documento principal con instrucciones detalladas sobre cómo las agencias proveedoras deberían usar el sistema EVV específico para Wisconsin.
- La guía en línea de Sandata entrega instrucciones generales sobre cómo navegar por el sistema EVV de Sandata. Esto se encuentra en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata). La guía de Sandata entrega información adicional que no aplica al sistema EVV específico de Wisconsin.

Como recordatorio, los recursos de capacitación no reemplazan la política del DHS. Consulte la [página web del DHS sobre recursos de la EVV](#) para obtener información sobre la política de EVV.

¿Qué pasa si tengo preguntas?

El DHS es un socio en este proceso y está trabajando para garantizar una implementación de la EVV libre de contratiempos. Acceda a recursos y materiales adicionales de capacitación:

- Visite la página web de la EVV del DHS en <https://www.dhs.wisconsin.gov/evv/index.htm> y use el enlace de la barra lateral para ir a la sección Capacitación.
- Llame al servicio de atención al cliente de EVV de Wisconsin al 833-931-2035.
- Envíe un correo electrónico a vdxc.contactevv@wisconsin.gov.

Índice

1. Descripción general del programa	6
¿Por qué utilizar la EVV?	6
Prelanzamiento: 2 de noviembre de 2020	6
Lanzamiento definitivo: por definir	7
2. Descripción general del sistema	7
Introducción	7
Accesibilidad e idioma	7
Identificación de la agencia proveedora	8
Proveedores inscritos en Medicaid	9
Proveedores no inscritos en Medicaid	9
Configuración del sistema de EVV	9
Número de identificación de la agencia asignado por Sandata	10
Intercambio de información	10
Actualización de información	10
Información de facturación	12
3. Seguridad (Configuración de usuario)	12
Privilegios y roles de seguridad	12
Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) (agencias proveedoras)	13
Nota sobre el agregador de Sandata	14
Agregador de Sandata (usuarios/pagadores/pagadores de programas de terceros con EVV alternativa)	14
4. Módulo del cliente	15
Agregar un registro de cliente (pago por servicio)	16
Modificación de los datos del cliente	16
5. Módulo del empleado	17
Empleados puertas adentro	19
6. Mobile Visit Verification (Verificación móvil de visita)/Telephonic Visit Verification (Verificación telefónica de visita)/Fixed Visit Verification (Dispositivo fijo de verificación de visita)	19
Mobile Visit Verification (Verificación móvil de visita)	21
Telephonic Visit Verification (Verificación telefónica de visitas)	23
Fixed Visit Verification (Verificación de visita con dispositivo fijo)	24

Selección de servicios de la visita	26
Uso de la Electronic Visit Verification (Verificación electrónica de visitas) como un registro de servicios de cuidado personal	26
7. Mantenimiento de visitas.....	27
Lifecycle de visita de la Electronic Visit Verification (Verificación electrónica de visitas) ..	27
Excepciones de la visita	28
Categorías de estatus de las visitas	29
Códigos de motivo de mantenimiento	29
8. Visitas grupales.....	30
9. Reportes.....	31
Reporte de registro de visitas de empleados	31
Anexos	33
Anexo A—Lista de pagadores	33
Anexo B—Servicios cubiertos	35
Anexo C—Lista de idiomas	36
Anexo D—Ajustes de seguridad.....	37
Anexo E—Registro de corrección de datos en el sistema de Electronic Visit Verification (Verificación electrónica de visitas).....	38
Anexo F—Registro de recopilación de datos para la Fixed Visit Verification (Verificación de Visita con dispositivo fijo).....	39
Anexo G—Servicios disponibles para seleccionar durante la Telephonic Visit Verification (Verificación telefónica de visitas) y la Mobile Visit Verification (Verificación móvil de visita)	40
Anexo H—Tareas realizadas	41
Anexo I—Excepciones de la visita.....	43
Anexo J—Códigos de motivo de mantenimiento.....	44
Recursos	45
EVV del DHS	45
ForwardHealth Portal (Portal de ForwardHealth)	45
Sistema de gestión de aprendizaje Sandata	45
Preguntas sobre la capacitación en EVV	45
Preguntas sobre el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata)	46
Preguntas sobre del ForwardHealth Portal (Portal de ForwardHealth)	45
Preguntas sobre las MVV, TVV y FVV	45

Preguntas sobre la política del DHS con respecto a la EVV 46
Preguntas sobre el uso de un proveedor de EVV alternativa 46
Otras preguntas sobre la EVV 46



1. Descripción general del programa

¿Por qué utilizar la EVV?

La 21st Century Cures Act (Ley federal de Cures del Siglo XXI) requiere que todos los estados implementen la EVV para los servicios de cuidado personal cubiertos por Medicaid (para enero de 2021) y los servicios de salud en el hogar (para enero de 2023). Los estados que no utilicen la EVV serán penalizados.

El DHS ha determinado incluir los códigos de servicio T1019, T1020, S5125 y S5126 en este mandato federal para el 2021. (Consulte el [Anexo B](#) de esta guía para obtener descripciones sobre estos códigos de servicio). Las visitas facturadas bajo estos códigos de servicio requieren la verificación electrónica de seis puntos de datos.

6 DATOS CLAVES



Quién recibe los servicios



Dónde se proveen los servicios



Quién provee los servicios

Fecha del servicio



Qué servicios se proveen

**Hora de llegada/
Hora de salida**



El DHS implementará la EVV en dos fases: un prelanzamiento y un lanzamiento definitivo.

Prelanzamiento: 2 de noviembre de 2020

- Los trabajadores deben utilizar la EVV.
- Para adaptarse a la curva de aprendizaje, el DHS no denegará reclamaciones ni desestimarán encuentros debido a la falta de datos en el sistema EVV.
- Los trabajadores, las agencias proveedoras y el DHS resolverán de manera cooperativa cualquier obstáculo inicial durante la primera fase de implementación, establecerán procedimientos y solucionarán cualquier problema o barrera que surja.



Lanzamiento definitivo: por definir

- El DHS denegará las reclamaciones de pago por servicio que no concuerden con la información de visita de la EVV.
- Las HMO y las managed care organizations (organizaciones de cuidado administrado) (MCO) pueden denegar reclamaciones que no concuerden con la información de visita de la EVV.
- El DHS puede excluir del desarrollo de fijación de la tasa de asignación futura a las HMO y MCO que tengan encuentros que no concuerden con la información de visita de la EVV.
- Las FEA de IRIS (Include, Respect, I Self-Direct (Inclusión, Respeto, Autogestión)) denegarán las reclamaciones de las agencias proveedoras que no concuerden con la información de visita de la EVV.
- Los participantes de IRIS que tengan trabajadores contratados por el participante deben consultar la Política de EVV de IRIS en <https://www.dhs.wisconsin.gov/publications/p03053.pdf>.

2. Descripción general del sistema

Introducción

El sistema EVV del DHS solo recopila datos de EVV.

Los usuarios del Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) pueden notar elementos que no son compatibles con el sistema EVV del DHS. Los siguientes módulos **no estarán operativos** para la EVV del DHS:

- Programación de citas
- Facturación
- Nómina de sueldos

Accesibilidad e idioma

El DHS se compromete a mantener una comunicación clara con todos los involucrados en la implementación de la EVV en Wisconsin:

- Los materiales de capacitación escritos disponibles en la [página web de capacitación del DHS](#) se proveen en inglés, hmong y español. Otros idiomas disponibles a solicitud. Envíe su solicitud por correo electrónico a dhsevv@wisconsin.gov con una lista de los materiales escritos y los idiomas específicos que necesita. Permítanos un plazo de 30 días laborales para la preparación y el envío de las traducciones correspondientes.
- El sistema EVV del DHS provisto por Sandata incluye 15 idiomas tanto para la aplicación móvil como para los sistemas telefónicos. La preferencia de idioma se puede configurar de manera individual. Consulte el [Anexo C](#) de esta guía para ver la lista de idiomas.

Nota: Sandata utiliza una terminología diferente a la que se suele utilizar en la prestación de servicios del DHS. La siguiente tabla provee una guía de la terminología utilizada por el DHS frente a Sandata. A lo largo de este documento se utilizará la terminología de Sandata para que la información coincida con las instrucciones que verá en pantalla.

Prestación de servicios de DHS	Sandata
trabajador	empleado
miembro	cliente
participante	
autorización de servicio o autorización previa	autorización

Esta guía también hará referencia al [ForwardHealth Portal \(Portal de ForwardHealth\)](#), un sitio web de recursos del DHS que maneja información específica de Medicaid de Wisconsin para las agencias proveedoras, clientes y pagadores. Cualquier persona puede ver el contenido de este sitio web; sin embargo, para realizar ciertas actividades, como solicitar una identificación de Medicaid o ingresar y editar la información de la agencia proveedora, del empleado o del cliente, el usuario debe hacer clic en Iniciar sesión en la parte superior de la página web para ingresar a la área segura del ForwardHealth Portal (Portal de ForwardHealth).

Identificación de la agencia proveedora

Para que la información de la visita de la EVV coincida con las reclamaciones y encuentros de Wisconsin, todas las agencias proveedoras y los empleados necesitarán una forma de confirmar quién brinda los servicios, según lo exige la 21st Century Cures Act (Ley de Curas del Siglo XXI). Para este propósito, el DHS está utilizando las identificaciones de Medicaid de las agencias proveedoras. Las agencias proveedoras que no están obligadas a estar inscritas en Medicaid como parte de su prestación normal de servicios a los clientes, tales como las agencias de servicios de apoyo en el hogar, deberán solicitar una identificación de agencia proveedora siguiendo los pasos que se describen en la sección [Proveedores no inscritos en Medicaid](#) de esta guía. Para estas agencias proveedoras, el DHS usa la identificación de la agencia proveedora para identificar a la agencia y comenzar el proceso de configuración del sistema de EVV o agregador de Sandata. La identificación de agencia proveedora que se utiliza en el sistema de EVV para identificar a una agencia no inscrita en Medicaid se asigna a través del ForwardHealth Portal (Portal de ForwardHealth).

Proveedores inscritos en Medicaid

La identificación de Medicaid de una agencia proveedora también servirá como identificación en el sistema EVV. Se seguirá requiriendo que las agencias proveedoras inscritas en Medicaid mantengan actualizada la información de la agencia proveedora a través del ForwardHealth Portal (Portal de ForwardHealth).

Proveedores no inscritos en Medicaid

Las agencias proveedoras que no están inscritas en Medicaid de Wisconsin como parte de su prestación normal de servicios, incluidas varias agencias de servicios de apoyo en el hogar, utilizarán el ForwardHealth Portal (Portal de ForwardHealth) para obtener una identificación de agencia proveedora que se considerará como su identificación de Medicaid. Las agencias proveedoras pueden aprender cómo obtener una identificación única de agencia proveedora en el ForwardHealth Portal (Portal de ForwardHealth):

- En la Guía del usuario sobre la funcionalidad del portal de Electronic Visit Verification (Verificación electrónica de visitas) en <https://www.dhs.wisconsin.gov/publications/p02713.pdf>.
- En el video de capacitación Cómo solicitan los proveedores no inscritos en Medicaid una identificación única de agencia proveedora para la Electronic Visit Verification (Verificación electrónica de visitas) en <https://www.forwardhealth.wi.gov/WiPortal/StaticContent/provider/training/evv/training1/index.html>.

Una vez listas, las agencias proveedoras pueden iniciar el proceso para obtener un número de identificación único en <https://www.forwardhealth.wi.gov/WiPortal/Subsystem/EVV/EVVProviderEnumerationApplication.aspx>.

Configuración del sistema de EVV

El DHS enviará información de la agencia proveedora desde el ForwardHealth Portal (Portal de ForwardHealth) a Sandata. Luego, Sandata configurará las cuentas para los proveedores en el sistema Sandata. Para la EVV, se usa el mismo número de la identificación de Medicaid y la identificación de la agencia proveedora. Este número de identificación se utiliza de varias formas:

- Para registrarse en la capacitación en el Sistema de gestión de aprendizaje de Sandata debe ingresar este número en el campo de identificación de Medicaid.
- Este número de identificación también se utiliza cuando se comunica con ForwardHealth o Sandata.
- Las agencias proveedoras necesitarán este número de identificación cuando llamen al servicio de atención al cliente de la EVV de Wisconsin.

El ForwardHealth Portal (Portal de ForwardHealth) también se utiliza para actualizar:

- Información de contacto comercial.
- Información de identificación fiscal.
- Información de empleados. (Consulte la sección [Módulo del empleado](#) de esta guía para obtener más detalles).

Número de identificación de la agencia asignado por Sandata

A todas las agencias proveedoras que utilicen el sistema provisto por el DHS se les asignará una nueva identificación de agencia proveedora asignada por Sandata. Unos días después de que el primer administrador de la agencia proveedora complete su capacitación, Sandata (a través de eTrac) enviará un correo electrónico de bienvenida con información importante, incluido el número de identificación de la agencia proveedora asignado por Sandata.

Sandata enviará este correo electrónico de bienvenida a la dirección de correo electrónico de la agencia proveedora que figura en el panel “Dirección para correspondencia” en el ForwardHealth Portal (Portal de ForwardHealth).

Los administradores de la agencia proveedora utilizarán la identificación de la agencia proveedora provista por Sandata (antecedido por el prefijo “STX”) cuando inicien sesión en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata). Los empleados también necesitarán el número de identificación de la agencia proveedora provisto por Sandata como parte de sus credenciales de inicio de sesión cuando usen la Mobile Visit Verification (Verificación móvil de visita) (MVV) para registrar la llegada y salida de cada visita.

Intercambio de información

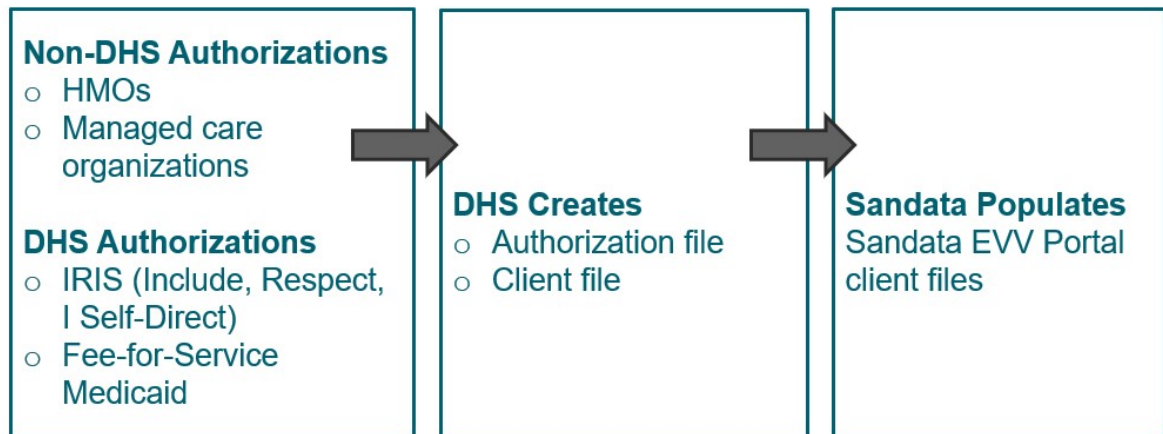
Las agencias proveedoras accederán a dos portales seguros para la EVV: el ForwardHealth Portal (Portal de ForwardHealth) y el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata). Una buena práctica para las agencias proveedoras es tener al menos dos usuarios con acceso como administradores de seguridad para cada portal. Esto permite tener un respaldo en caso de vacaciones y otras circunstancias.

La información de ForwardHealth, Sandata, las HMO, MCO y Wisconsin IRIS Self-Directed Information Technology System (Sistema de tecnología de la información autosugestionada IRIS de Wisconsin) (WISITS) se compartirá todas las noches para proveer las actualizaciones correspondientes. Los usuarios del ForwardHealth Portal (Portal de ForwardHealth) y del Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) podrán ver las actualizaciones el siguiente día calendario.

Actualización de información

La información que origina el sistema de Sandata incluye:

- Usuarios administrativos cuyos roles están asignados en el Sandata EVV Portal (portal de EVV de Sandata). (Esta información no se comparte con ForwardHealth).
- Información de visitas.



La información que se importa al Sandata EVV Portal (portal de EVV de Sandata) incluye:

- Archivos del cliente:
 - La información de los archivos de autorización aprobados o enmendados de las HMO, MCO o WISITS es transferida al archivo del cliente de la agencia proveedora en el sistema Sandata.
 - Los cambios en una autorización, como la fecha de finalización o los cambios en los servicios, se deben realizar mediante el proceso de solicitud de autorización habitual, no en el sistema Sandata.
- Archivos de empleados:
 - Una buena práctica es integrar la actualización de la información de los empleados en el ForwardHealth Portal (Portal de ForwardHealth) como parte de los procesos de contratación o desvinculación. Los empleados que necesiten acceso al sistema Sandata para registrar la llegada y salida de cada visita deberán ser identificados a través del ForwardHealth Portal (Portal de ForwardHealth). (Consulte la sección [Módulo del empleado](#) de esta guía).
 - Parte de la información, como la dirección de correo electrónico y las fechas de finalización, debe ser actualizada en el ForwardHealth Portal (Portal de ForwardHealth). Los cambios en la información demográfica, como los cambios de nombre, Número de Seguro Social y fecha de nacimiento se deben realizar mediante el Servicio de atención al cliente de la EVV. Información de la agencia proveedora:

Las actualizaciones de la dirección de una agencia proveedora y la información del administrador de ForwardHealth pueden realizarse en el ForwardHealth Portal (Portal de ForwardHealth). La información que se actualiza en el ForwardHealth Portal (Portal de ForwardHealth) solo se comparte con Sandata y las HMO, MCO y la FEA correspondientes.

Información de facturación

El sistema EVV provisto por el DHS no es un sistema de facturación o reclamaciones:

- Las agencias proveedoras de pago por servicio de ForwardHealth deben consultar el manual en línea de ForwardHealth para obtener la información de facturación más actualizada.
- Las agencias proveedoras que facturan a través de alguna HMO, MCO o FEA deben consultar su contrato para obtener información de facturación.

El personal administrativo del pagador del programa verá cambios en sus procedimientos de facturación.

Nota: una autorización no es una garantía de pago. La EVV no es una garantía de pago.

3. Seguridad (Configuración de usuario)

Esta sección contiene los requisitos del programa para crear las credenciales de inicio de sesión, contraseñas y asignación de usuarios del Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) en el sistema Sandata. Tenga en cuenta que el “usuario” se refiere de manera exclusiva al personal administrativo, no a los empleados que realizan visitas.

Consulte el [Anexo D](#) de esta guía para obtener pautas sobre cómo configurar una contraseña para el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata).

Privilegios y roles de seguridad

A cualquier administrador que utilice el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) se le asignará un rol de seguridad. Cada rol de seguridad tiene privilegios específicos que le permiten realizar ciertas actividades dentro de la cuenta de EVV. La persona asignada al rol de seguridad puede ser cambiada para ajustarse a los términos que normalmente utiliza una agencia proveedora, ya que este rol es visible para los demás usuarios del Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) de la agencia proveedora.

Solo el personal administrativo de la agencia proveedora que usa el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) debe ser asignado a un rol como se describe a continuación; los empleados que solo trabajan en los hogares de los clientes no necesitarán funciones administrativas en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata).

Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) (agencias proveedoras)

A continuación se describen los roles de seguridad de los usuarios del Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) del DHS:

- Administrador de seguridad:
 - Este es el rol principal de administración de seguridad del sistema EVV de Sandata. El rol de administrador de seguridad para el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) se asigna de manera automática al contacto de la agencia proveedora que aparece en el campo Dirección de correo en el ForwardHealth Portal (Portal de ForwardHealth). Dicha persona debería ser la primera en realizar la capacitación de EVV. El administrador de seguridad puede reasignar esta función más adelante si lo desea. **Se recomiendan tener al menos dos administradores de seguridad por agencia proveedora para:**
 - Evitar que se bloquee de manera accidental el sistema EVV de Sandata.
 - Garantizar que las actividades de EVV continúen sin problemas si uno de los administradores está fuera de la oficina.
 - Los usuarios que tengan este rol son responsables de crear y administrar el acceso al sistema EVV de la agencia proveedora para todos los demás usuarios que acceden a esa cuenta. Un administrador de seguridad tiene la capacidad de:
 - Gestionar y administrar la cuenta de la agencia proveedora específica en el sistema EVV de Sandata.
 - Acceder al módulo de seguridad.
 - Crear y editar todos los usuarios de EVV de Sandata de la agencia proveedora.
 - Crear y editar roles de usuario.
 - Revisar las autorizaciones recibidas por Sandata, provenientes de los archivos del DHS.
 - Revisar las autorizaciones que recibe Sandata, provenientes de los archivos del DHS.
 - Agregar o actualizar números de teléfono y direcciones adicionales de clientes.
 - Revisar la información de los empleados que recibe Sandata, proveniente de los archivos del DHS.
 - Realizar mantenimiento de visitas (revisar y editar visitas).
 - Emitir reportes.
- Coordinador: El rol de coordinador corresponde al personal administrativo responsable de las actividades comerciales diarias de la agencia proveedora. Un coordinador tiene la capacidad de:
 - Revisar la información de los clientes recibida por Sandata, provenientes de los archivos del DHS.
 - Agregar y actualizar números de teléfono y direcciones adicionales de clientes.



- Revisar la información de los empleados que recibe Sandata, proveniente de los archivos del DHS.
- Revisar las autorizaciones que recibe Sandata, provenientes de los archivos del DHS.
- Realizar mantenimiento de visitas (revisar y editar visitas).
- Emitir reportes.
- Coordinador asistente: este rol apoya a la agencia proveedora. Los coordinadores asistentes tienen la capacidad de:
 - Revisar las visitas, pero no editarlas.
 - Emitir reportes.

Nota sobre el Agregador de Sandata

La capacitación provista en esta guía no abordará en detalle la función del Agregador de Sandata. Las agencias proveedoras que utilizan el sistema de Sandata provisto por el DHS no necesitan el agregador.

Utilizan el agregador los usuarios y programas pagadores que emplean una EVV alternativa y que necesitan confirmar que sus datos se transfieran a Sandata (y al DHS) de manera segura. La configuración de privacidad garantiza que se acceda solo a la información adecuada, de conformidad con la Health Insurance Portability and Accountability Act of 1996 (Ley de responsabilidad y portabilidad del seguro médico de 1996). Para más información, consulte la página web del DHS sobre la EVV alternativa en <https://www.dhs.wisconsin.gov/evv/alternateeuv.htm>.

Agregador de Sandata (usuarios/pagadores/pagadores de programas de terceros con EVV alternativa)

A continuación se describen los roles de seguridad que existen en el Agregador de Sandata:

- Supervisión jurisdiccional: este rol de usuario es asignado a la persona que supervisará todo el sistema, lo que incluye la supervisión del programa. Este usuario puede:
 - Realizar revisiones de visitas, lo que incluye la revisión y reproducción de firmas.
 - Emitir reportes.
- Administrador: el rol de usuario administrador corresponde a la persona a cargo de las capacidades administrativas para otros usuarios. En el agregador, los administradores pueden:
 - Acceder al módulo de seguridad.
 - Crear y editar usuarios del Agregador de Sandata.
 - Realizar revisiones de visitas, lo que incluye la revisión y reproducción de firmas.
 - Emitir reportes.

- Auditor: de acuerdo con los procedimientos generales del software de los programas de Medicaid, el rol de auditor se asigna a alguien que investiga información específica. Un auditor puede realizar revisiones de visitas, lo que incluye la revisión y reproducción de firmas.

4. Módulo del cliente

Recuerde: en el sistema Sandata EVV se denomina cliente al miembro o participante de la prestación de servicios de Wisconsin. En esta guía se utilizará la terminología de Sandata para que la información coincida con las instrucciones que verá en la pantalla del sistema.

La información del cliente se completa en el sistema Sandata de acuerdo con la autorización del cliente y la información enviada por parte del DHS. Esto es parte de una transferencia de datos que se realiza por la noche desde el sistema de Medicaid de Wisconsin a Sandata. La identificación de Medicaid de un cliente **no** es igual a la identificación del cliente para Sandata; ambos son dos números distintos que identifican a un cliente en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata).

Los empleados utilizarán la identificación de seis dígitos del cliente provista por Sandata para registrar la llegada y salida de cada visita. Mantener esta información del cliente siempre disponible para los empleados que deben registrar la llegada y salida de la visita ahorra tiempo a los administradores que necesitan hacer ajustes más adelante.

Si ocurre algún cambio en la identificación de Medicaid de un cliente, esto se verá reflejado en la autorización del cliente. Cuando ocurra una situación como esta, el DHS vinculará de manera automática los números de identificación de Medicaid antiguo y nuevo. El Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) se actualizará de manera automática. La identificación de cliente de Sandata no cambiará. El cambio en la identificación de Medicaid de un cliente no afectará el acceso del empleado para registrar la llegada y salida de la visita.

La información de un cliente podría no estar en el sistema Sandata por razones que incluyen:

- El cliente recibe inscripción retroactiva. Esto se resuelve cuando se recibe una autorización dentro del sistema Sandata.
- El cliente de pago por servicio puede no tener una autorización registrada y tener menos de 50 horas de servicios de cuidados de salud personales. En estos casos, es apropiado agregar al cliente de pago por servicio de manera manual al Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata).

Si un cliente no aparece en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) después de tres días a partir de la fecha de creación de la autorización, el administrador de la agencia proveedora debe buscar ayuda en el Servicio de atención al cliente de la EVV.

Consulte la sección “Datos del cliente” de la [página web del DHS para administradores de capacitación de la EVV](#) para obtener más información.

Agregar un registro de cliente (pago por servicio)

Para atender a los clientes de pago por servicio que no tienen una autorización en el archivo y reciben menos de 50 horas de servicios de cuidados de salud personales en el año calendario, una agencia proveedora puede agregar de manera manual a un cliente de pago por servicio en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata).

Consulte la sección “Datos del cliente” de la [página web del DHS para administradores de capacitación de la EVV](#) para ver un video de demostración y un PowerPoint sobre este proceso.

Si el sistema Sandata recibe la autorización del cliente más adelante, la información del cliente que fue ingresada de manera manual junto con la información correspondiente a la autorización más reciente se sobrescribirán, siempre que los números de identificación de Medicaid coincidan. Todos los datos de visitas de ese cliente se mantendrán en el sistema.

Modificación de los datos del cliente

Los siguientes elementos no se pueden actualizar en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) y se deben actualizar por medio de una autorización:

- Nombre del cliente
- Apellido del cliente
- Identificación de Medicaid

Otras acciones que no se pueden realizar en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) incluyen agregar clientes que no sean de pago por servicio y eliminar un cliente.

El cliente debe actualizar la información de su dirección principal utilizando los recursos habituales en su agencia o tribu local de mantenimiento de ingresos, en línea en el sitio web de ACCESS, mediante el Reporte de cambio de información y la actualización en el registro de Supplemental Security Income (Seguridad de Ingreso Suplementario) (SSI) de la Administración del Seguro Social y/o la dirección en el sistema de cuidado de crianza.

Las ediciones que se pueden realizar en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) incluyen:

- Agregar una dirección válida y verificable
- Agregar números telefónicos válidos y verificables

- Cambiar la fecha de inicio de los cuidados
- Cambiar el estado del cliente a “Active (Activo)”, “Inactive (Inactivo)” o “Pending (Pendiente)”

Esta información no se actualizará en ningún otro sistema fuera del Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata). Para obtener instrucciones, consulte la sección “Datos del cliente” en <https://www.dhs.wisconsin.gov/evv/training-administrators.htm>.

5. Módulo del empleado

Recuerde: en el sistema EVV de Sandata se denomina empleado al trabajador prestador de servicios de Wisconsin. El DHS utilizará la terminología de Sandata para que la información coincida con las instrucciones que verá en la pantalla del sistema.

El DHS recomienda que las agencias proveedoras actualicen la información de los empleados en el ForwardHealth Portal (Portal de ForwardHealth) como parte de los procesos de contratación o desvinculación.

Los nuevos empleados se agregan de manera exclusiva a través del ForwardHealth Portal (Portal de ForwardHealth). No podrán ser agregados a través de Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata). El proceso de configuración y edición los de registros de empleados en el ForwardHealth Portal (Portal de ForwardHealth) se explican en el video de ForwardHealth sobre la Identificación del trabajador (empleado) y en la Guía del usuario de EVV del ForwardHealth Portal (Portal de ForwardHealth), que se pueden encontrar en la sección “¿Cómo me puedo preparar?” de la página web de capacitación sobre la EVV del DHS en <https://www.dhs.wisconsin.gov/evv/training.htm>

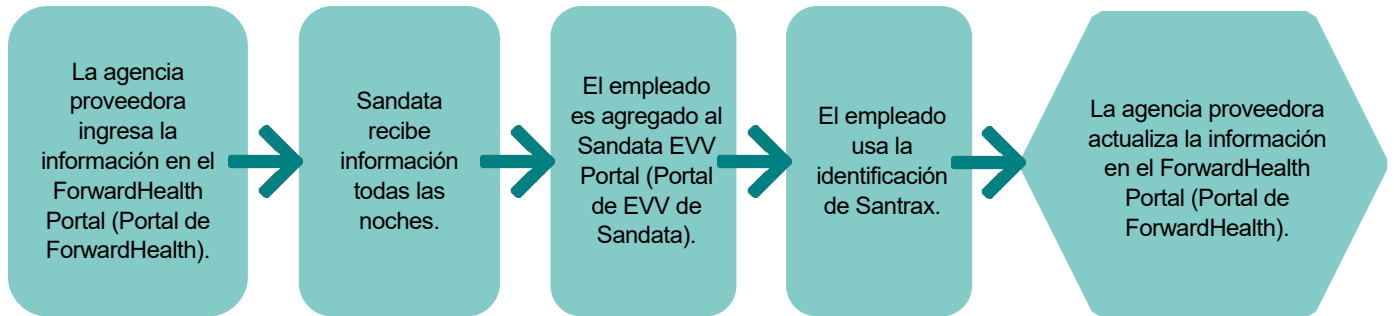
El ForwardHealth Portal (Portal de ForwardHealth) generará una identificación única para el empleado. La identificación de nueve dígitos emitida en el ForwardHealth Portal (Portal de ForwardHealth) será la misma que su identificación de Santrax. Los empleados deberán utilizar su identificación de Santrax al registrar la llegada y salida en la EVV por medio de la telephonic visit verification (verificación telefónica de visita, TVV) o mediante la fixed visit verification (verificación de visita con dispositivo fijo, FVV). (Consulte las secciones [Telephonic Visit Verification \(Verificación telefónica de visita\)](#) y [Fixed Visit Verification \(Verificación de visita con dispositivo fijo\)](#) de esta guía).

Una vez que se agrega la información del empleado al ForwardHealth Portal (Portal de ForwardHealth), los datos aparecerán en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) al día siguiente. Esto completa el sistema Sandata con los nombres de los empleados. Si un



empleado no aparece en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) dentro del plazo de tres días, el administrador de la agencia proveedora debería buscar ayuda en el Servicio de atención al cliente de la EVV.

El DHS no enviará a Sandata los números del Seguro Social de los empleados. Con esto se protege la información personal de los empleados.



Una vez que se agrega un empleado, las agencias proveedoras pueden cambiar algunos datos limitados en el ForwardHealth Portal (Portal de ForwardHealth). La información demográfica, como el nombre de un empleado y el número de Seguro Social, se deben modificar mediante el Servicio de atención al cliente de la EVV de Wisconsin. Todas las noches se enviarán a Sandata las modificaciones a la información de los empleados que se realicen en el ForwardHealth Portal (Portal de ForwardHealth).

Las acciones que no se pueden realizar en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) incluyen agregar, cambiar o eliminar el registro de un empleado. De igual manera, los siguientes campos **no** se pueden editar en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata):

- Identificación de Santrax
- Identificación del empleado
- Apellido del empleado
- Nombre del empleado
- Dirección de correo electrónico del empleado

Los proveedores que trabajan por cuenta propia deben obtener una identificación de agencia proveedora (para su uso como negocio) y una identificación de empleado (para su uso como empleado) otorgadas por el ForwardHealth Portal (Portal de ForwardHealth).

Empleados puertas adentro

Debido a sus circunstancias particulares, el DHS no requiere que los empleados puertas adentro usen la EVV. Sin embargo, todos los empleados puertas adentro deben ser identificados y verificados por su agencia proveedora. En el caso de pago por servicio, esto se hace con todas las solicitudes de autorización. Los empleados puertas adentro necesitan tener un número de identificación de trabajador incluso si no están obligados a usar la EVV.

Nota: Aunque el DHS no requiere que estos empleados usen la EVV, las HMO, MCO y las agencias proveedoras pueden requerir de forma independiente que los empleados residentes utilicen la EVV. Las FEA de IRIS no pueden exigir que los empleados puertas adentro verificados por el participante utilicen la EVV.

Consulte la [página web del DHS sobre recursos de la EVV](#) para obtener información sobre la política de EVV.

6. Mobile Visit Verification (Verificación móvil de visita)/Telephonic Visit Verification (Verificación telefónica de visita)/Fixed Visit Verification (Dispositivo fijo de verificación de visita)

La EVV es un nuevo hábito que los empleados deben incorporar para registrar la llegada y salida de cada visita. Para la mayoría de los empleados, no reemplazará las planillas de registro u otra documentación. (Consulte la sección [Uso de la EVV como un registro de servicios de cuidado personal](#) en este capítulo). Al capacitar a los empleados, tenga previsto cuánta dirección necesitarán. Recuerde a los empleados que siempre deben priorizar las necesidades inmediatas y médicamente necesarias del cliente. Los cuidados vitales no deberían ser demorados por registrar el ingreso o salida en la EVV. Utilice los recursos en el sitio web de capacitación de la EVV del DHS <https://www.dhs.wisconsin.gov/evv/training.htm> que incluye:

- Instrucciones sobre cómo descargar la aplicación Sandata Mobile Connect (SMC) desde la tienda de aplicaciones de Google Play Store o de Apple App Store.
- Instrucciones sobre cómo usar la MVV
- Guía de referencia para llamada (solo de muestra; Sandata/eTrac enviará por correo electrónico a la agencia proveedora un kit de bienvenida que contiene una guía específica para el proveedor).
- Videos de capacitación de Sandata (MVV, TVV, FVV) Plantilla de la tarjeta de visita del trabajador en <https://www.dhs.wisconsin.gov/evv/resources.htm>
- Video informativo de la EVV del DHS en https://www.youtube.com/watch?v=rt29rXY_td8

Los empleados tienen dos opciones principales de EVV para registrar la llegada y salida de una visita. Si fuese necesario, un empleado puede registrar la llegada utilizando un método y registrar la salida utilizando un método diferente. Las dos formas son:

- Utilizar la MVV por medio de la aplicación SMC.
- Utilizar la TVV por medio del teléfono fijo del cliente.

Una tercera forma es la FVV, que utiliza un pequeño dispositivo fijo (es decir, conectado de manera permanente) que se encuentra en el hogar del cliente. La FVV solo se aprueba cuando no están disponibles las otras opciones. El pequeño dispositivo se debe solicitar en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata). (Consulte la sección [Fixed Visit Verification \(Verificación de visita con dispositivo fijo\)](#) de esta guía).

Las visitas se cerrarán de manera automática una vez transcurridas 25 horas desde la llegada para evitar que queden visitas sin cerrar. Si la visita de un empleado dura más de 25 horas, debe registrar la salida y volver a registrar el ingreso de inmediato para continuar la visita.

Las agencias proveedoras, los empleados y los clientes son los más adecuados para determinar qué métodos de EVV deben usar en cada caso. Un abogado de derecho laboral debería responder a las inquietudes sobre el uso de dispositivos personales y/o servicios tecnológicos.

Tipo de tecnología	¿Se necesita Internet en el lugar?	¿Se necesita servicio de telefonía celular en el lugar?	¿Recopila los seis puntos de datos claves?
MVV	No	No	Sí
TVV	No	No	Sí
Dispositivo FVV	No	No	Sí

Todos los métodos se ajustan a los rigurosos estándares de privacidad y protección de datos de la Health Insurance Portability and Accountability Act of 1996 (Ley de responsabilidad y portabilidad del seguro médico de 1996). Los datos que pasan a través del sistema EVV de Sandata están encriptados para mantener segura la información médica protegida. Sandata está certificado por la Alianza de Coalición de Información de Salud.



Antes de que se bloquee su usuario, los empleados pueden restablecer sus propias contraseñas haciendo clic en el botón “¿Olvidó su contraseña?”. Si un empleado está bloqueado, un administrador puede restablecer una contraseña de SMC en el registro del empleado del Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata). De manera alternativa, el empleado puede esperar 15 minutos adicionales y usar la función Restablecer contraseña en la aplicación. El Servicio de atención al cliente de la EVV también puede ayudar.

Mobile Visit Verification (Verificación móvil de visita)

La MVV es el método preferido para recopilar información de visitas ya que es eficiente y flexible en cuanto a dónde se puede utilizar. La aplicación SMC se puede descargar de forma gratuita desde Apple App Store o Google Play Store.

Si un empleado trabaja en varias agencias proveedoras, puede configurar sus contraseñas para la SMC para que sean iguales o diferentes para las cuentas de EVV de cada agencia. (Consulte el [Anexo D](#) de esta guía para obtener detalles sobre cómo elegir una contraseña



Sandata Mobi...

Health & Fitness

OPEN

para la aplicación SMC). El correo electrónico del empleado que se envió originalmente al Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) desde el ForwardHealth Portal (Portal de ForwardHealth), servirá como su nombre de usuario para la aplicación SMC.

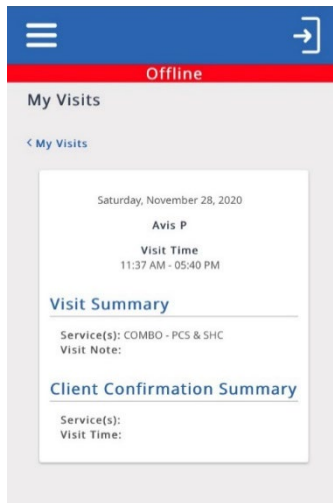
La aplicación móvil utiliza datos de GPS solo durante el registro de llegada y salida de la visita. No rastrea la ubicación de un empleado antes, durante o después de una visita. La aplicación se cerrará de manera automática después de cinco minutos, lo cual protege aún más la privacidad.

La primera vez que el empleado inicie sesión en la aplicación SMC debe estar conectado a Internet. Esto garantizará que pueda iniciar una visita futura utilizando el modo en línea o desconectado.



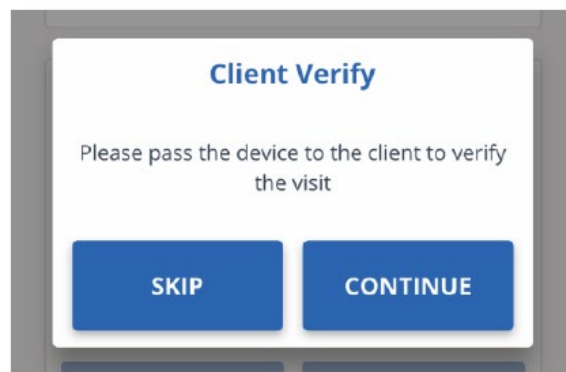
Sandata utiliza el término “cliente desconocido” cuando la información del cliente no se ha cargado en el sistema Sandata. Esto no significa que la agencia proveedora o el empleado no conozcan al cliente. Un cliente desconocido podría ser el resultado de un error cometido por un empleado al ingresar la identificación Sandata del cliente o de una autorización del cliente no archivada. (Consulte la sección [Módulo del cliente](#) de esta guía). Este error se corrige en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) en la sección Mantenimiento de visitas.

Un “cliente desconocido” también puede ser el resultado del uso de la aplicación SMC sin conexión, es decir, sin Wi-Fi o servicio móvil. Cuando esto suceda, aparecerá una franja roja con la frase “Sin conexión” en la parte superior de la aplicación.



El empleado puede seguir utilizando la aplicación para recopilar el resto de los datos de la visita. El administrador deberá agregar a la visita la información del cliente en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) en la sección Mantenimiento de visitas.

Si una agencia proveedora no requiere que se recopile la información de las tareas realizadas y los datos de verificación mediante la EVV, los empleados pueden hacer clic en Skip (Omitir) en la pantalla de la aplicación.



Telephonic Visit Verification (Verificación telefónica de visita)

La TVV se utiliza para registrar visitas mediante un teléfono fijo o un teléfono fijo de llamadas de voz a través de Internet (VoIP). Si el teléfono utilizado para registrar la visita no figura en el registro del cliente dentro de Sandata, se mostrará una excepción en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata). Corregir una excepción requiere tiempo administrativo adicional para verificar que los datos de la visita estén completos. (Consulte la sección [Mantenimiento de visitas](#) de esta guía). **No** se deberían utilizar teléfonos celulares para la TVV. El sistema EVV de Sandata necesita confirmar la ubicación por medio de una conexión de línea fija o un teléfono fijo de VoIP, similar al sistema de emergencia 911, lo cual no se puede realizar por medio de un teléfono celular.

Una vez completadas las instrucciones de la sección TVV, las agencias proveedoras no necesitan continuar con la llamada para reportar las tareas realizadas durante la visita o la verificación del cliente, los empleados solo deben colgar después de confirmar el código de servicio:

<i>Santrax will say: "You entered [Service]. Please press 1 to accept, 2 to retry."</i>	
Please press 1 to accept, 2 to re-enter	
<i>Santrax will say: "Enter number of tasks."</i>	Cuelgue el teléfono

Fixed Visit Verification (Verificación de visita con dispositivo fijo)

La FVV utiliza un pequeño dispositivo electrónico que se fija a una superficie dentro del hogar de un cliente y genera códigos que contienen los datos de la visita. Los códigos que se generan, o números de verificación de visita, se deben utilizar cuando el empleado registre la visita más tarde.



Los dispositivos para FVV son el último recurso a utilizar para la recopilación de datos. La agencia proveedora o la FEA solo deben solicitar un dispositivo si prevén que los servicios serán autorizados por más de 60 días y se cumplen todos los criterios que se indican a continuación:

- El cliente no tiene teléfono fijo ni VoIP en el hogar.
- El empleado no tiene un teléfono inteligente o tableta que admita la aplicación SMC para la recopilación de datos MVV.
- El cliente no tiene un teléfono inteligente o tableta que admita la aplicación SMC para la recopilación de datos MVV.
- El cliente tiene un teléfono inteligente o una tableta, pero no está disponible para fines de EVV.

Las agencias proveedoras o las FEA pueden solicitar el dispositivo para la FVV a través del Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata). Se requerirá que la agencia proveedora o la FEA certifique que la situación cumple con los criterios anteriores y que el dispositivo permanecerá en el hogar del cliente.

El dispositivo para FVV se enviará directamente al domicilio del cliente junto con las instrucciones de uso para el cliente y el empleado. El dispositivo debe estar adherido a una superficie dentro del hogar del cliente.

También se pueden aplicar los siguientes criterios al utilizar un dispositivo para FVV:

- Si un cliente recibe servicios que requieren EVV por parte de más de una agencia proveedora, el cliente necesitará un dispositivo para cada agencia proveedora o FEA.
- Si un cliente cambia de agencia proveedora o FEA, se debe solicitar un nuevo dispositivo para el nuevo cliente y agencia proveedora o combinación de FEA.
- Si el cliente se muda a un nuevo hogar y mantiene los servicios con la agencia proveedora o al FEA, el cliente debe llevar el dispositivo al nuevo hogar.

Antes de que llegue el dispositivo, un administrador puede registrar las visitas de manera manual en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata). Se requerirá documentación para estas entradas manuales.

Los dispositivos deben ser devueltos si:

- El empleado tiene acceso a otro método de EVV.
- El cliente ya no está autorizado para recibir servicios.
- La agencia proveedora ya no está autorizada para brindar los servicios.
- El dispositivo no se utiliza durante seis meses.

Para devolver el dispositivo, la agencia proveedora o la FEA se deben comunicar con el Servicio de atención al cliente de la EVV de Wisconsin. Sandata enviará un paquete de devolución directamente al hogar del cliente.

Si el dispositivo no se utiliza durante seis meses, el DHS solicitará su devolución.

Si un dispositivo se pierde, se lo roban o se daña, la agencia proveedora o la FEA deben comunicarse con el Servicio de atención al cliente de la EVV de Wisconsin para solicitar un nuevo dispositivo. Sandata emitirá un dispositivo de reemplazo. Hasta que se reciba el dispositivo de reemplazo, la agencia proveedora deberá ingresar los datos de EVV de manera manual y deberá mantener registros en papel que respalden la necesidad de ingresar la información de manera manual.

La DHS Office of Inspector General (Oficina del Inspector General del DHS) supervisará de cerca el uso de los dispositivos para FVV.

Para la FVV, la agencia proveedora o la FEA debe considerar cualquier pauta que les gustaría que sus empleados siguieran al registrar los códigos de ingreso y salida de visita y solicitar los códigos (como quién ingresará los códigos y cuándo lo harán). Las opciones podrían incluir pedir a los empleados que llamen para ingresar los códigos el mismo día en que se brindan los servicios o entregar la información de la visita a un miembro del personal de la oficina para que efectúe el registro. Los códigos caducan y no se pueden registrar después de siete días.

Una buena práctica es ingresar los códigos de manera diaria para mantener actualizado el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata). La agencia proveedora o FEA se debe asegurar de proveer a los empleados las herramientas necesarias para cumplir con las pautas de la agencia proveedora o FEA. (Consulte el [Anexo E](#) y [Anexo F](#) de esta guía para obtener ejemplos de gráficos que los empleados pueden usar para realizar un seguimiento de las correcciones de datos de la EVV y recopilar datos de FVV).

Selección de servicios de la visita

Consulte la tabla en el [Anexo G](#) de esta guía. En la tabla se muestran los códigos que identifican los servicios genéricos que se pueden brindar a los clientes. Se deben ingresar los códigos apropiados para identificar el servicio durante una llamada de TVV. La tabla también indica cómo se mostrarán las opciones de servicio en la aplicación SMC cuando vaya a registrar una llegada por medio de una MVV.

Nota: El código COMBINACIÓN — PCS y SHC (Servicio de cuidado personal y Servicio de apoyo en el hogar) solo se usa en el programa IRIS y solo se puede utilizar si tanto los servicios de cuidado personal como los servicios de apoyo en el hogar son provistos por el mismo empleado para el mismo pagador.

Uso de la Electronic Visit Verification (Verificación electrónica de visitas) como un registro de servicios de cuidado personal

Después del lanzamiento definitivo, las agencias proveedoras de pago por servicio pueden elegir recopilar el registro de cuidados de los empleados dentro de la EVV. Para esto, la agencia proveedora debe solicitar la lista de tareas, las notas (según corresponda) y las firmas del cliente para cada visita. Si una agencia proveedora decide utilizar la EVV para recopilar el registro de cuidados de un empleado, esa decisión debe aplicar a todas las visitas registradas por todos los empleados que utilizan la EVV dentro de esa agencia proveedora. Las agencias proveedoras deben verificar con su HMO, MCO o FEA los requisitos para la EVV y las firmas de los clientes:

- Lista de tareas: las tareas son las actividades que se realizan durante la visita. Los empleados pueden seleccionar las tareas que realizaron de una lista de tareas estándar provista por el sistema EVV de Sandata:
 - Si usa la aplicación SMC, el empleado puede seleccionar tantas tareas como sea apropiado, de acuerdo con la tabla de descripción de tareas que se encuentra en el [Anexo H](#) de esta guía.
 - Para la TVV y FVV, el empleado debe seleccionar las tareas realizadas ingresando los números de código de servicio de la TVV que se encuentran en el [Anexo H](#) de esta guía. El sistema validará el código ingresado en el teclado durante la llamada

telefónica y, si es válido, confirmará el registro reproduciendo de manera verbal la descripción de la tarea.

- Notas: puede ingresar comentarios generales sobre la atención brindada en la sección de Notas. Sin embargo, esta sección no está destinada a recopilar información médica, comunicar un cambio en la condición de salud o la necesidad de atención médica.
- Firma del cliente: si una agencia proveedora decide que sus empleados usen esta herramienta, el empleado le pedirá al cliente que firme con la punta del dedo o con una grabación de voz.

7. Mantenimiento de visitas

Ciclo de la Electronic Visit Verification (Verificación electrónica de visitas)

Una vez que la MVV, TVV o el FVV registran y envían los datos de la EVV a Sandata, la información se encontrará disponible para el mantenimiento de la visita en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata). Cuando toda la información es precisa y está completa, se considera que la visita tiene un estatus verificado. Sandata enviará de manera automática la visita verificada a Medicaid de Wisconsin. (Consulte la sección [Excepciones de la visita](#) de esta guía para conocer las instrucciones para corregir la información). La agencia proveedora puede facturar la visita de forma normal.

Es una buena práctica asegurarse de que una visita tenga un estado verificado antes de enviar las reclamaciones. Puede haber una demora de un día debido a que se necesita asociar la reclamación con los datos de la EVV. Tenga en cuenta que la información sobre el procesamiento de reclamaciones no se reenvía al sistema EVV de Sandata. Aunque las funciones de facturación podrían mostrarse dentro de las herramientas de navegación del Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata), esta no forma parte de las opciones del sistema para el DHS.

Los empleados pueden ahorrar tiempo y esfuerzo si ingresan información precisa y completa sobre las visitas desde el principio. Con el tiempo y el uso continuado, se desarrollarán buenos hábitos de EVV. Consulte el folleto P-03124 sobre el Ciclo de Electronic Visit Verification (verificación electrónica de visitas) (EVV), en <https://www.dhs.wisconsin.gov/publications/p03124.pdf>.

Los administradores pueden revisar, modificar y corregir visitas en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata). Se sugiere a las agencias proveedoras tomar las siguientes acciones si una visita no aparece en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata):

- Consulte con el empleado si tiene dificultades de conectividad u otros problemas.

- Verifique el horario de las llamadas para registrar la entrada y salida de las visitas con el empleado.
- Si es necesario, ingrese la visita de manera manual y documente el motivo por el que tuvo que registrar la visita de esta manera.

Los administradores deben revisar las excepciones en las visitas para verificar si existe algún patrón común. (Consulte la sección [Excepciones en las visitas](#) de esta guía para saber cómo se corrige la información). Cuando se observe un patrón común, la agencia proveedora puede ofrecer otra capacitación y otros recursos para los empleados con el fin de ayudarles a generar confianza y buenos hábitos en el uso de la EVV.

Además, tenga en cuenta lo siguiente:

- Todas las visitas modificadas pueden estar sujetas a una revisión adicional del DHS ya que no fueron registradas de manera completamente electrónica al momento del servicio, como lo requiere la 21st Century Cures Act (Ley de Curas del Siglo XXI).
- Los Centers for Medicare & Medicaid Services (Centros de Servicios de Medicare y Medicaid) requieren que se mantengan documentados por escrito todos los cambios realizados en las visitas.
- **No** utilice la sección de notas de la verificación de visita como documento de prueba. Se requiere que se presente documentación por separado. La EVV no cambia los requisitos de retención de la documentación escrita.
- La EVV no elimina la necesidad de contar con órdenes médicas, planillas de registro de horario o un plan de cuidados para la salud.
- El programa de pago por servicio requiere que la atención se brinde solo en el hogar del cliente. Las HMO también pueden requerir que los servicios se brinden en el hogar del cliente. Esta condición no ha cambiado con la EVV. En todos los otros programas se exige la EVV independiente de dónde se brinden los servicios, ya sea en la comunidad, en el hogar o en ambos.

Excepciones de la visita

Las excepciones en las visitas ocurren cuando el sistema EVV identifica falta de información en una visita. Cuando esto ocurre, un administrador de la agencia proveedora que cuente con privilegios de seguridad para realizar mantenimiento de visitas podrá ingresar los datos faltantes o corregir la información incorrecta de la visita. En algunos casos, el administrador puede confirmar que se generó la excepción de manera intencional para posteriormente resolverla. Se puede aplicar más de una excepción a una visita. Para obtener ayuda con las excepciones específicas y consejos sobre cómo prevenirlas, consulte PowerPoint N.º 9: Mantenimiento de visitas de EVV, P-02754, en la sección “Mantenimiento de visitas” de la

[página web de capacitación sobre la EVV para otros administradores de agencias proveedoras.](#)

Categorías de estatus de las visitas

El Sistema Sandata EVV utiliza categorías para indicar el estatus de una visita:

- Una visita “in process (en proceso)” es aquella que aún está en curso. Aun no se registra la salida para esta visita la cual aún no excede el límite de 25 horas.
- Una visita “incomplete (incompleta)” significa que faltan elementos de datos, lo que genera una o más excepciones. Un administrador debe solucionar todas las excepciones en las visitas para cambiar el estatus de la visita de incompleta a completa.
- Una visita se considera “verified (verificada)” si tiene todos los datos requeridos **y** se han resuelto las excepciones.
- Las agencias proveedoras pueden utilizar el estado “omit (omitida)” cuando una visita se registra por error. Las visitas no se pueden eliminar del Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata). En su lugar, usar el estado de visita omitida puede ayudar a filtrar estos registros accidentales para que los administradores no necesiten editarlos.

Las excepciones se pueden resolver por medio de las siguientes dos acciones:

- Corregir: un administrador debe corregir y agregar información en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) para que la visita se considere completa.
- Confirmar: un administrador debe confirmar la información faltante en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) para que la visita se considere completa.

Consulte las categorías de Excepciones de la visita en el [Anexo I](#) de esta guía.

Tenga en cuenta que en este momento la ubicación GPS no se marca como una excepción que impedirá la verificación de una visita. Para más información, consulte la sección sobre GPS en el PowerPoint N.º 9: Mantenimiento de visitas de EVV, P-02754, en la sección “Mantenimiento de visitas” de la [página web de capacitación sobre la EVV para otros administradores de agencias proveedoras.](#)

Códigos de motivo de mantenimiento

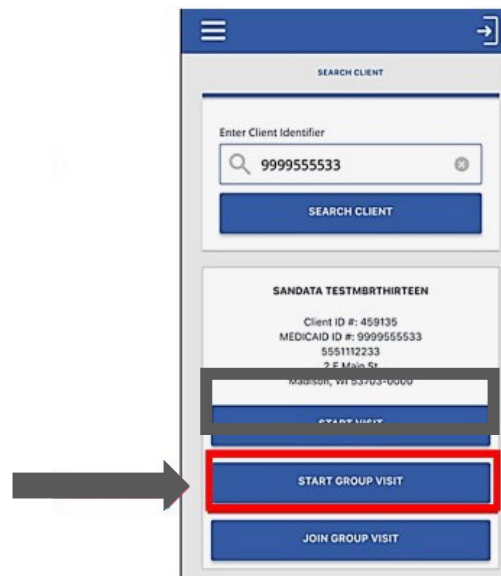
Los códigos de motivo de mantenimiento se utilizan al realizar todos los cambios durante el mantenimiento de visitas o actualizaciones en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata). Esto incluye corregir excepciones y realizar cambios manuales en las visitas. Los usuarios del Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) que corrijan las excepciones pueden agregar una nota para proveer una aclaración adicional al seleccionar el código de motivo de mantenimiento. De hecho, para ciertos códigos, la nota podría ser necesaria para

corregir la excepción. Esto no reemplaza la necesidad de contar con documentación escrita según lo requerido por un programa específico de una agencia proveedora.

Consulte la tabla en el [Anexo J](#) de esta guía. En este cuadro se indican los códigos de motivo de mantenimiento en el sistema EVV del DHS, además especifica si el código requiere o no que se ingrese una nota. La descripción vinculada al código del motivo de mantenimiento se puede acortar para que quepa en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata).

8. Visitas grupales

El DHS define una visita grupal como una visita en la cual un empleado provee servicios de cuidado a varios clientes en la misma dirección durante la misma visita. Si se encuentra más de un empleado brindando servicios al mismo tiempo, cada empleado debe registrar su propia visita. La opción “Join a Group Visit” (Unirse a una visita grupal) de Sandata no debería utilizarse en Wisconsin. En su lugar, los empleados deberían utilizar la opción “Start Group Visit” (Comenzar una visita grupal). Aparecerá un código de visita grupal en la aplicación SMC, pero no es necesario utilizarlo.



Al igual que con otras visitas en el sistema EVV, si una visita grupal dura más de 24 horas, el empleado debe registrar la salida una vez transcurridas las 24 horas y volver a ingresar la llegada. Las visitas se cerrarán de manera automática una vez transcurridas 25 horas desde la llegada para evitar que queden visitas sin cerrar, en consecuencia, el sistema EVV provisto por el DHS creará una excepción que necesitará ser resuelta.

La visita grupal puede ser finalizada por cada cliente individualmente o todos al mismo tiempo.

9. Reportes

El DHS recomienda que las agencias proveedoras revisen los siguientes reportes a diario:

- Registro de excepciones:
 - Una sola visita puede requerir varias excepciones para resolver.
 - Todas las excepciones deben corregirse o confirmarse para que la visita sea verificada.
 - Solo los datos verificados son elegibles para facturación.
- El Registro de visitas del empleado, donde los administradores de las agencias proveedoras pueden verificar que todas las visitas programadas se registraron en el software de EVV.

Nota: los informes que hagan referencia a reclamaciones y programación de citas no entregan ningún resultado. Estas funciones no forman parte del sistema EVV del DHS.

Reporte de registro de visitas de empleados

Sandata ha creado específicamente para el DHS una función que permite obtener un reporte del Registro de visitas del empleado. Se puede encontrar como un reporte de intervalo de fechas. Se puede generar un reporte de intervalo de fechas para cualquier período de 31 días o menos. Cualquier visita en estado verificado se incluye en este reporte. (Una visita verificada significa que no tiene excepciones).

Los datos del reporte de registro de visitas del empleado incluye la siguiente información:

- Fecha
- Servicio
- Hora de llegada
- Hora de salida
- Horas
- Estatus
- Tareas
- Nombre del empleado
- Ubicación al momento de la llegada y salida de la visita (coordenadas GPS para la MVV; número de teléfono para la TVV)
- Identificación de Santrax del empleado
- Apellido del cliente
- Identificación de Sandata y de Medicaid del cliente
- Notas
- Si se registró una firma o no (Sí o No)
- Horas totales de visita

Este reporte puede capturar todos los elementos en un registro de servicios de cuidado provistos por un empleado de pago por servicio toda vez que el empleado recopile esa información.

Report Parameters

Account: Community Services (91023)
For: 7/23/2020 - 8/6/2020 11:59:59 PM

Employee Visit Log

PAYER: CAREWIFCP								VISIT		LOCATION IN		LOCATION OUT		EMPLOYEE			CLIENT		
PRG	SRV	DATE	TIME IN	TIME OUT	HOURS	STATUS	LATITUDE, LONGITUDE	PHONE #	LATITUDE, LONGITUDE	PHONE #	NAME	MEDICAID ID	SANTRAX ID	NAME	ID / MEDICAID	SIG			
WIMCO	T1020	7/29/2020	10:56 AM	11:07 AM	0.18	Verified		8473949693		8473949693	SHERPA, BILLU	100006166	100006166	COX, CINDY	854936 / 3543870579	N			
Task List: 0200																			
WIMCO	T1020	8/5/2020	8:50 AM	9:06 AM	0.27	Verified				8473949693	SHERPA, BUMI	100006176	100006176	COX, CINDY	854936 / 3543870579	N			
Task List: 0210																			
WIMCO	T1020	7/29/2020	9:30 AM	9:43 AM	0.22	Verified		9988887777		9988887777	SHERPA, CHILLI	100006167	100006167	COX, CINDY	854936 / 3543870579	N			
Total Hours:					0.67														



08/06/2020 10:28:26

Page 1 of 6

Anexo

Anexo A—Lista de pagadores

La siguiente tabla contiene una lista de pagadores y las abreviaturas utilizadas para ellos en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata).

Pagador en Sandata Identificación del programa pagador del DHS de Wisconsin	Nombre del programa en Sandata para el sistema de prestación del DHS de WI	Sistema de prestación	Nombra de los Pagadores del programa
WIFFS	Pago por servicio	Pago por servicio	Pago por servicio de Wisconsin
ANTBCBS	WIHMO	HMO	Anthem Blue Cross and Blue Shield
CAREWI	WIHMO	HMO	Care Wisconsin Health Plan, Inc.
CCOMMHP	WIHMO	HMO	Children's Community Health Plan, Inc.
DEANHP	WIHMO	HMO	Dean Health Plan
GHCEC	WIHMO	HMO	Group Health Cooperative of Eau Claire
GHSCSW	WIHMO	HMO	Group Health Cooperative of South Central Wisconsin
ICAREBC	WIHMO	HMO	Independent Care Health Plan (iCare BadgerCare)
ICARESSI	WIHMO	HMO	Independent Care Health Plan (iCare SSI)
MERCYCARE	WIHMO	HMO	MercyCare Insurance Company
MHSHW	WIHMO	HMO	MHS Health Wisconsin
NHP	WIHMO	HMO	Network Health Plan
QUARTZ	WIHMO	HMO	Quartz Health Solutions, Inc.
SECURITY	WIHMO	HMO	Security Health Plan of WI, Inc.
TRILOGY	WIHMO	HMO	Trilogy Health Insurance

Pagador en Sandata Identificación del programa pagador del DHS de Wisconsin	Nombre del programa en Sandata para el sistema de prestación del DHS de WI	Sistema de prestación	Nombra de los Pagadores del programa
UHCWI	WIHMO	HMO	United Healthcare of Wisconsin, Inc.
WIMOLINA	WIHMO	HMO	Molina Health Care
CCIFC	WIMCO	MCO	Community Care Family Care
CCIFCP	WIMCO	MCO	Community Care Partnership Family Care
ICAREFCP	WIMCO	MCO	Independent Care Health Plan (iCare Partnership)
INCLUSA	WIMCO	MCO	Inclusa, Inc.
LAKELAND	WIMCO	MCO	Lakeland Care, Inc.
MCFC-CW	WIMCO	MCO	My Choice Family Care, Inc.
GTINDEP	WIIRISFEA	IRIS	GT Independence
ILIFE	WIIRISFEA	IRIS	iLIFE
OUTREACH	WIIRISFEA	IRIS	Outreach Health Services
PREMIER	WIIRISFEA	IRIS	Premier Financial Management Services



Anexo B—Servicios cubiertos

La siguiente tabla contiene una lista de los servicios cubiertos incluidos en el sistema EVV del DHS. Tenga en cuenta que los tiempos indicados reflejan las unidades en las que se facturan estos códigos de servicio. No indican la frecuencia con que un trabajador necesita acceder a la EVV.

Descripción del servicio	Código de servicio
Servicios de cuidados de salud personales/15 min	T1019
Cuidados de salud personales/Día	T1020
Servicio de apoyo en el hogar/15 min	S5125
Servicio de apoyo en el hogar/Día	S5126
COMBINACIÓN—Cuidados de salud personales (PCS) y Apoyo en el hogar (SHC)*	COMBINACIÓN

* Se utiliza en IRIS si tanto los servicios de cuidado personal autogestionado como los servicios de apoyo en el hogar son provistos por el mismo empleado para el mismo participante.



Anexo C—Lista de idiomas

La siguiente tabla indica los idiomas admitidos y el orden en que aparecen para su uso en la aplicación SMC y TVV.

Idiomas admitidos	Orden de presentación
Inglés	1
Árabe egipcio	2
Birmano	3
Chino mandarín	4
Francés	5
Hindi	6
Hmong	7
Laosiano	8
Nepalí	9
Ruso	10
Serbio	11
Somali	12
Español	13
Suajili	14
Vietnamita	15



Anexo D—Ajustes de seguridad

Esta sección contiene los requisitos del programa para los inicios de sesión y contraseñas.

Para el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata):

- Nombre de usuario: corresponde a la dirección de correo electrónico ingresada durante la creación de la cuenta de usuario.
- Contraseña:
 - Debe tener una longitud mínima de 12 caracteres.
 - Debe contener al menos una letra mayúscula.
 - Debe contener al menos una letra minúscula.
 - Debe contener al menos un número.
 - Debe contener al menos un carácter especial.
- Una contraseña es válida por 60 días.
- Las últimas 12 contraseñas se almacenan en el sistema y no se pueden volver a utilizar.
- Si un usuario está bloqueado, el administrador de seguridad de la agencia proveedora puede restablecer la contraseña.

Para la aplicación SMC:

- Nombre de usuario: corresponde a la dirección de correo electrónico ingresada durante la creación de la cuenta.
- Contraseña:
 - Debe tener una longitud mínima de 12 caracteres.
 - Debe contener al menos una letra mayúscula.
 - Debe contener al menos una letra minúscula.
 - Deberá contener al menos un número.
 - Debe contener al menos un carácter especial.
 - Una contraseña es válida por 60 días. Diez días antes de la fecha en que caduca la contraseña, comienza a aparecer un mensaje de advertencia.
 - Después de cinco minutos de inactividad aparece un mensaje de advertencia de tiempo de espera de la aplicación. La advertencia de tiempo de espera se mostrará durante dos minutos. Si la aplicación permanece inactiva después de dos minutos, se cerrará la sesión del usuario.
- El bloqueo de aplicaciones ocurre después de ingresar de manera secuencial tres intentos fallidos de inicio de sesión dentro de un lapso de 15 minutos. Esto requerirá que el administrador de la agencia proveedora o el Servicio de atención al cliente de la EVV restablezcan la contraseña. De manera alternativa, el empleado puede esperar 15 minutos adicionales y usar la función Restablecer contraseña en la aplicación.
- Preguntas de seguridad: se deben establecer cuatro preguntas de seguridad. Estas se responden más adelante si necesita restablecer una contraseña olvidada.



Anexo E—Registro de corrección de datos en el sistema de Electronic Visit Verification (Verificación electrónica de visitas)

Haga copias de esta tabla para registrar los datos de llegada/salida de la EVV que la agencia proveedora deberá corregir. Los códigos de servicio se enumeran en el [Anexo G](#) y las identificaciones de tareas y descripciones se indican en el [Anexo H](#).

Nombre del miembro/participante o Identificación de Sandata del cliente:					
Nombre del trabajador e identificación de Santrax	Fecha de visita	Indique qué debe ser corregido:			
		Hora de llegada	Hora de salida	Código de servicio	Tareas y notas (si se requiere)

Anexo F—Registro de recopilación de datos para la Fixed Visit Verification (Verificación de visita con dispositivo fijo)

Haga copias de esta tabla para registrar los datos de la FVV. Asegúrese de haber ingresado los códigos cuando realice la llamada al número gratuito asignado a su agencia. Los códigos de servicio se enumeran en el [Anexo G](#) y las identificaciones de tareas y descripciones se indican en el [Anexo H](#).

(Inserte aquí los números de llamada gratuita asignados a su agencia: _____ o _____)

Nombre del miembro/participante o identificación de Sandata del cliente:						
Nombre del trabajador e identificación de Santrax	Fecha de uso del dispositivo de FVV	Indique la siguiente información sobre la visita FVV:				Fecha en que se solicitaron los códigos de verificación
		Código de verificación recibido al registrar la llegada	Código de verificación recibido al registrar la salida	Código de servicio	Tareas y notas (si se requiere)	

Anexo G—Servicios disponibles para seleccionar durante la Telephonic Visit Verification (Verificación telefónica de visitas) y la Mobile Visit Verification (Verificación móvil de visita)

En la siguiente tabla se indican los códigos de servicios que puede ingresar un empleado durante una llamada de TVV y la lista de códigos de servicios que se muestra en la aplicación SMC para realizar una MVV. Proporcione esta tabla a los empleados que utilizan la TVV y FVV.

Código de servicio	Opciones de Códigos para la TVV	Respuesta de confirmación que indica la descripción de la tarea	Código de servicio SMC
T1019	10	Servicios de cuidados de salud personales, 15 min.	Servicios de cuidados de salud personales/15 min
T1020	25	Servicios de cuidados de salud personales, por día	Cuidados de salud personales/día
S5125	15	Servicio de apoyo en el hogar, 15 minutos	Servicio de apoyo en el hogar/15 min
S5126	20	Servicio de apoyo en el hogar, por día	Servicio de apoyo en el hogar/Día
COMBINACIÓN (solo para IRIS)*	30	Servicios de cuidados de salud personales y Servicios de apoyo en el hogar, 15 minutos	COMBINACIÓN— PCS (Cuidados de salud personales) y (SHC) (Apoyo en el hogar)

* Se utiliza en IRIS si tanto los servicios de cuidados de salud personales autogestionados como los servicios de apoyo en el hogar son provistos por el mismo empleado para el mismo beneficiario.



Anexo H—Tareas realizadas

Después del lanzamiento definitivo, las agencias proveedoras de pago por servicio pueden elegir recopilar el registro de cuidados de los empleados dentro de la EVV. Para esto, la agencia proveedora debe solicitar la lista de tareas, las notas (según corresponda) y las firmas del cliente para cada visita. Las tareas son las actividades que se realizan durante la visita.

En la aplicación SMC:

- El empleado puede seleccionar tantas tareas como sea apropiado, de acuerdo con la descripción de tareas que se encuentra en la siguiente tabla.
- Para cada tarea seleccionada, el empleado debe completar si fue completada.

Para TVV y FVV de Sandata:

- El empleado ingresará la cantidad de tareas completadas.
- El empleado ingresará la identificación de la tarea para cada tarea completada.
- El sistema validará el código ingresado en el teclado y, si es válido, confirmará el registro indicando la descripción de la tarea.

Identificación de la tarea	Descripción de la tarea
100	Ducha/Baño
105	Asistencia para vestir/cambiar de ropa
110	Prótesis/Férulas/Medias antiembólicas T.E.D.
115	Aseo personal
120	Asistencia con la alimentación
125	Movilidad
130	Traslado
135	Uso del baño
200	Programa de cuidado intestinal (tarea con orientación médica [MOT])
205	Cuidado del área del catéter (MOT)
210	Asistencia para movimientos complejo (MOT)



Identificación de la tarea	Descripción de la tarea
215	Cuidado del área de la sonda de alimentación (MOT)
220	Glucómetro (MOT)
225	Medicamentos: asistencia/recordatorio (MOT)
230	Ejercicios para rango de movimiento (MOT)
235	Asistencia respiratoria (MOT)
240	Cuidado de la piel (MOT)
245	Alimentación por sonda (MOT)
250	Control de signos vitales (MOT)
255	Cuidado de heridas (MOT)
300	Cuidado de anteojos/aparato(s) auditivo(s)
305	Labores domésticas
310	Lavado de ropa
315	Preparación de comida/Compra de comestibles



Anexo I—Excepciones de la visita

Las excepciones en las visitas ocurren cuando el sistema EVV identifica un vacío de información en un registro de visita. Frente a esto, un usuario del Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) que cuente con privilegios de seguridad para realizar mantenimiento de visitas podrá ingresar los datos faltantes o corregir la información incorrecta o bien, podrá confirmar que la excepción ocurrió y que fue revisada de manera manual en la función Mantenimiento de visitas. Se puede aplicar más de una excepción a una visita.

Para cada excepción, se ha definido lo siguiente:

- Corregir: se debe agregar la información faltante para que la visita se considere completa.
- Confirmar: un usuario del sistema debe confirmar la información incompleta de la visita para que se considere completa.

Excepción	Ajustes
Servicio inválido	Corregir
Servicio faltante	Corregir
Servicio no autorizado	Corregir
Clientes desconocidos	Corregir
Empleado desconocido	Corregir
Teléfono/Identificación del cliente no coincidente	Confirmar
Visitas sin registro de llegada	Corregir
Visitas sin registro de salida	Corregir



Anexo J—Códigos de motivo de mantenimiento

Los códigos de motivo de mantenimiento se utilizan al realizar cambios o actualizaciones de mantenimiento de visitas, lo que incluye la corrección o confirmación de excepciones y el ingreso de cambios manuales en las visitas. Los usuarios del Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) pueden agregar una nota electrónica para proveer una aclaración adicional al seleccionar el código de motivo de mantenimiento. Eso puede ser requerido de manera obligatoria para ciertos códigos. **Esto no reemplaza la necesidad de contar con documentación escrita según lo requerido por un programa específico de una agencia proveedora.**

La siguiente tabla indica los códigos de motivo de mantenimiento para el programa de EVV del DHS, también indica si el código requiere o no que se ingrese una nota electrónica.

Las descripciones de los códigos de motivo de mantenimiento se pueden abreviar en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) y en el sistema Sandata Aggregator.

Descripción del código de motivo de mantenimiento	¿Requiere una nota electrónica? (S/N)
Error del cuidador	No
Miembro no disponible	No
Problema con el dispositivo móvil	No
Problema telefónico	No
El miembro se rehusó a realizar la verificación	No
Servicio fuera del hogar	No
Falla en el sistema	No
Otro	Sí



Recursos

EVV del DHS

- Página web <https://www.dhs.wisconsin.gov/evv/index.htm>.
- Fuente principal de información de la EVV para todas las personas:
 - Descripción general del programa de EVV
 - Video informativo en https://www.youtube.com/watch?v=rt29rXY_td8
 - Recursos de capacitación <https://www.dhs.wisconsin.gov/evv/training.htm>
 - Suscripción a la lista de correo electrónico en https://public.govdelivery.com/accounts/WIDHS/subscriber/new?topic_id=WIDHS_190

ForwardHealth Portal (Portal de ForwardHealth)

- [Guía para el usuario de cuenta del Provider Portal \(Portal de proveedores\) de ForwardHealth](#) (Consulte esta guía del usuario para obtener información sobre cómo establecer una cuenta en el ForwardHealth Portal [Portal de ForwardHealth]).
- [Guía del portal para el usuario de la Electronic Visit Verification \(Verificación electrónica de visitas\) de ForwardHealth](#)
- Videos de capacitación en <https://www.forwardhealth.wi.gov/WIPortal/content/provider/training/TrainingHome.htm.spage>

Sistema de gestión de aprendizaje Sandata

- Aprenda a inscribirse en las capacitaciones de Sandata provistas por el DHS en <https://www.dhs.wisconsin.gov/non-dhs/dms/evv-sandata-training-registration-quick-guide.pdf>
- Encuentre seminarios web y videos de aprendizaje autónomo a pedido para la capacitación de la agencia proveedora sobre el Portal de EVV de Sandata en <https://www.sandatalearn.com?KeyName=WIEVVAgency>.

Nota: Los videos de capacitación a demanda pueden diferir de cómo funciona la solución EVV provista por el DHS en Wisconsin. Consulte esta guía para obtener información sobre la EVV específica de Wisconsin.

Preguntas sobre la capacitación en EVV

- Apoyo técnico: atención al cliente de EVV de Wisconsin al 833-931-2035 o vdxcontactevv@wisconsin.gov
- Preguntas generales sobre la capacitación: comuníquese con Atención al cliente de EVV de Wisconsin al 833-931-2035 o vdxcontactevv@wisconsin.gov



Preguntas sobre el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata)

Dirija sus preguntas sobre el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) al servicio de atención al cliente de EVV de Wisconsin al:

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

Consultas acerca del ForwardHealth Portal (Portal de ForwardHealth)

- Cómo recibir un número de identificación de la agencia y navegar por el ForwardHealth Portal (Portal de ForwardHealth), en <https://www.dhs.wisconsin.gov/evv/training.htm>
- Cómo asignar un número de identificación a los empleados en <https://www.dhs.wisconsin.gov/evv/training.htm>
- Atención al cliente de EVV de Wisconsin al 833-931-2035 o vdxc.contactevv@wisconsin.gov

Preguntas sobre las MVV, TVV y FVV

- Materiales de recursos disponibles en <https://www.dhs.wisconsin.gov/evv/training.htm>
- Temas específicos en esta Guía complementaria de la EVV de Wisconsin
- Atención al cliente de EVV de Wisconsin al 833-931-2035 o vdxc.contactevv@wisconsin.gov

Preguntas sobre la política del DHS con respecto a la EVV

- La política del DHS con respecto a la EVV está disponible en <https://www.dhs.wisconsin.gov/evv/resources.htm>
- Atención al cliente de EVV de Wisconsin al 833-931-2035 o vdxc.contactevv@wisconsin.gov

Preguntas sobre el uso de un proveedor de EVV alternativa

- Página web del DHS sobre la EVV alternativa en <https://www.dhs.wisconsin.gov/evv/alternateeuvv.htm>.
- Ayuda de Sandata para usuarios de EVV alternativa al 855-705-2407 o wialtevv@sandata.com

Otras preguntas sobre la EVV

Comuníquese con el Servicio de atención al cliente de la EVV de Wisconsin con cualquier otra pregunta sobre la EVV al:

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

