

# Sandata

## Fixed Visit Verification (Xác minh Buổi thăm khám Cố định) (FVV)

(Sandata Fixed Visit Verification (FVV))



P-03569V (01/2025)

Chào mừng đến với khóa đào tạo Fixed Visit Verification (Xác minh Buổi thăm khám Cố định) (FVV) của Sandata.

# Mục lục

- Tổng quan về FVV
- Yêu cầu về Thiết bị FVV
- Quy trình FVV
- Xử lý Sự cố FVV
- Hoàn trả Thiết bị FVV
- Báo cáo FVV

- Tổng quan về FVV
- Yêu cầu về Thiết bị FVV
- Quy trình FVV: Phần này và phần tiếp theo có thể là một phần của nguồn tài nguyên hỗ trợ mà quý vị sử dụng để đào tạo những người nhân viên sẽ sử dụng thiết bị FVV trong các chuyến thăm. Khoá đào tạo có trên trang web Đào tạo Nhân viên của DHS EVV, cùng với các tài nguyên khác.
- Xử lý Sự cố FVV
- Hoàn trả Thiết bị FVV
- Báo cáo FVV

# Thuật ngữ Quan trọng

- Fixed Visit Verification (Xác minh Buổi thăm khám Cố định) (FVV)—Một phương pháp giúp nhân viên nắm bắt thông tin đăng nhập/xuất qua phương thức điện tử từ một thiết bị trong nhà của khách hàng.
- Mã số—Đây là số có sáu chữ số được hiển thị trên màn hình của thiết bị FVV khi nhấn nút.

Hãy cùng xem qua một số thuật ngữ quan trọng

Fixed Visit Verification (Xác minh Buổi thăm khám Cố định) (FVV) là một phương pháp giúp nhân viên nắm bắt thông tin đăng nhập/xuất qua phương thức điện tử từ một thiết bị trong nhà của khách hàng.

Mã số—Đây là số có sáu chữ số được hiển thị trên màn hình của thiết bị FVV khi nhấn nút.

# Thuật ngữ Quan trọng

- Khách hàng—Một hội viên hoặc người tham gia nhận được các dịch vụ thông qua Wisconsin Medicaid
- Nhân viên—Một người (người lao động) cung cấp dịch vụ chăm sóc cho một hoặc nhiều khách hàng
- Santrax ID—Số duy nhất để nhận dạng nhân viên, do ForwardHealth Portal (Cổng ForwardHealth) cấp

4

“Khách hàng” trong hệ thống Sandata EVV thường được gọi là “hội viên” hoặc “người tham gia” trong việc cung cấp dịch vụ của Wisconsin.

Chúng tôi dùng từ “nhân viên” để phù hợp với việc sử dụng Sandata và “người lao động” để phù hợp với tiêu chuẩn sử dụng ForwardHealth Portal (Cổng ForwardHealth) và DHS.

ID Santrax—Số duy nhất để nhận dạng nhân viên, được tạo trong ForwardHealth Portal (Cổng ForwardHealth) và cũng được tìm thấy trên Sandata EVV portal (cổng Sandata EVV)

# Tổng quan về FVV

Trong phần này, chúng ta sẽ xem xét một số thông tin cơ bản về việc sử dụng FVV.

# Tổng quan về FVV

- FVV sử dụng một thiết bị điện tử nhỏ được gắn trên một bề mặt trong nhà.
- Thiết bị FVV tạo ra một mã số gồm sáu chữ số có thể chuyển thành ngày giờ trong hệ thống Sandata.
- Thiết bị sẽ được ghi nhãn bằng ID khách hàng tại Sandata và ID đại lý của nhà cung cấp của Sandata.



6

Fixed Visit Verification (Xác minh Buổi thăm khám Cố định) (FVV) sử dụng một thiết bị điện tử nhỏ được gắn hoặc “cố định” tại nhà khách hàng. Thiết bị FVV là phương pháp thu thập dữ liệu cuối cùng vì đây cũng là cách gây khó khăn nhất cho cả nhân viên và nhà cung cấp. Việc sử dụng thiết bị đòi hỏi nhân viên phải thực hiện nhiều bước và có thể làm tăng số lỗi thăm khám khiến nhà cung cấp phải sửa trong Sandata EVV portal (cổng Sandata EVV).

Nhân viên sẽ nhấn nút thiết bị khi bắt đầu và kết thúc buổi thăm khám. Thiết bị sẽ tạo ra một mã số gồm sáu chữ số cần được ghi xuống theo từng lần và sau đó gọi điện lại. Nhân viên cần phải biết mã nào để gọi đến và mã nào để gọi đi.

Thiết bị sẽ được gắn nhãn ID khách hàng tại Sandata và ID nhà cung cấp Sandata. Điều này giúp xác định cặp khách hàng/nhà cung cấp cụ thể nào được chỉ định.

Một thiết bị chỉ có thể được ghép nối giữa một khách hàng và một nhà cung cấp hoặc fiscal employer agency (cơ quan chủ quản tài chính). Nếu có nhiều khách hàng hoặc nhiều nhà cung cấp hỗ trợ một khách hàng, mỗi lần kết nối sẽ cần sử dụng một thiết bị.

# Tổng quan về FVV

- Nhà cung cấp hoặc fiscal employer agency (cơ quan chủ quản tài chính) phải chứng thực rằng:
  - Các dịch vụ dự kiến được ủy quyền trong hơn 60 ngày.
  - Khách hàng không có số điện thoại cố định hoặc điện thoại VoIP.
  - Cả khách hàng và nhân viên đều không có thiết bị hỗ trợ Sandata Mobile Connect để thu thập dữ liệu mobile visit verification (xác minh buổi thăm khám qua di động).
  - Khách hàng có điện thoại thông minh hoặc máy tính bảng, nhưng không được sử dụng cho các mục đích của EVV.

7

Đại đa số nhân viên sẽ không sử dụng FVV. Nhưng đối với những điều đó, nhà cung cấp hoặc fiscal employer agency (cơ quan chủ quản tài chính) phải chứng thực rằng:

- Các dịch vụ dự kiến được ủy quyền trong hơn 60 ngày.
- Khách hàng không có điện thoại cố định hoặc điện thoại VoIP (Voice over Internet Protocol (Gửi thoại qua Internet)—ví dụ: đường dây điện thoại do công ty truyền hình cáp cung cấp).
- Cả khách hàng và nhân viên đều không có điện thoại thông minh hoặc thiết bị máy tính bảng hỗ trợ Sandata Mobile Connect để thu thập dữ liệu mobile visit verification (xác minh buổi thăm khám qua di động).
- Khách hàng có điện thoại thông minh hoặc máy tính bảng nhưng thiết bị đó không khả dụng cho mục đích electronic visit verification (xác minh buổi thăm khám qua phương thức điện tử) (EVV).

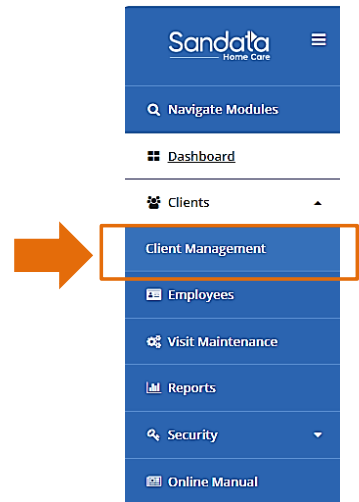
# Cách Yêu cầu Thiết bị FVV

Nhà cung cấp hoặc FEA sẽ chịu trách nhiệm này—cách yêu cầu thiết bị FVV. Xin nhắc lại, “nhà cung cấp” bao gồm các y tá độc lập như một “cơ quan độc lập.”



# Cách Yêu cầu Thiết bị FVV

- Đăng nhập vào Sandata EVV Portal (Cổng Sandata EVV).
- Từ bảng điều hướng, nhấp vào **Clients (Khách hàng)** và sau đó nhấp vào **Client Management (Quản lý Khách hàng)**.




Đăng nhập vào Sandata EVV Portal (Cổng Sandata EVV).  
Để truy cập hồ sơ khách hàng, hãy nhấp vào Clients (Khách hàng) sau đó nhấp vào Client Management (Quản lý Khách hàng) từ bảng điều hướng. Màn hình tìm kiếm Khách hàng/Chương trình sẽ được hiển thị.

# Cách Yêu cầu Thiết bị FVV

- Nhập tên của khách hàng.
- Nhấp vào **Apply Filters (Áp dụng Bộ lọc)**.

Filters ×

Last Name	<input type="text" value="Enter Last Name"/>
First Name	<input type="text" value="Enter First Name"/>
Status	<input type="text" value="Select Status"/>
Client ID	<input type="text" value="Enter Client ID"/>
Client Payer ID	<input type="text" value="Enter Client Payer ID"/>
Medicaid ID	<input type="text" value="Enter Medicaid ID"/>
Program	<input type="text" value="Select Program"/>
Language	<input type="text" value="Select Language"/>
Primary Payer	<input type="text" value="Select Primary Payer"/>



10

Để tìm một khách hàng cụ thể, hãy sử dụng tùy chọn bộ lọc và thêm tên của khách hàng.  
Sau đó nhấp vào **Apply Filters (Áp dụng Bộ lọc)**.

# Cách Yêu cầu Thiết bị FVV

- Nhấp vào bên phải tên của khách hàng để mở tệp của họ.

[CREATE CLIENT](#)  [FILTERS](#) [EXPORT DATA](#)

CLIENT	STATUS	PROGRAM	SUPERVISOR	MEDICAID ID	CLIENT PAYER ID	AS OF	SOC	EOC	SERVICES
⊕ Atest, Tessa	● Active	FFS		9999998888		7/1/24	7/1/24		T1019
⊕ Test FFS, EVV	● Active	FFS		4445556667		10/30/24	10/30/24		99504
⊕ TESTCLIENT, FFSREGRESSION	● Active	FFS		2221112221	2221112221	1/1/23	1/1/23		T1019
⊕ TESTCLIENT, SIXONE	● Active	WI HMO		1112223333	1112223333	1/1/23	1/1/23		92507
⊕ TestClient, Tommy	● Active	WI HMO		121121121	121121121	1/1/23	1/1/23		99504

Nhấp vào bên phải tên của khách hàng để mở tệp của họ.

Mẹo: Khách hàng có thể có nhiều hơn một dòng ở đây nếu họ có ủy quyền với các chương trình khác nhau. Sửa đổi thông tin cho từng dòng cần thiết, riêng biệt.

# Cách Yêu cầu Thiết bị FVV

- Nhấp vào **Request Device (Yêu cầu Thiết bị)**.

< BACK **Atest, Tessa** FFS | Active

Client ID: 587011 | Medicaid ID: 9999998888 | Main Address: 123 Main St | Phone No: (555) 111-1212 | Main Emergency C

**Personal** Program

**Identifiers**

Client ID	587011	Medicaid ID	9999998888
SSN	-	Agency ID	9999998888

**Personal Information**

Client Name	Tessa Atest		
Date of Birth	-	Gender	-
Language	English		

**Addresses | Phone Numbers**

123 Main St	(555) 111-1212	Main Address	...
54321 Oak St	(555) 555-5555		...

**REQUEST DEVICE** ADD

12

Bây giờ chúng ta đang ở trong màn hình thông tin “Cá nhân” của khách hàng.

Trong miền địa chỉ, nhấp vào **Request Device (Yêu cầu Thiết bị)**.

# Cách Yêu cầu Thiết bị FVV

- Nhấp vào **FVV Device Attestation Notice (Thông báo Chứng thực Thiết bị FVV)**.
- Đọc thông báo. Nếu yêu cầu đáp ứng các tiêu chí này, hãy nhấp vào **Accept (Chấp nhận)**.

The screenshot shows a 'Request Device' form with the following elements:

- Request Device** (Title)
- \* Required** (Label)
- Device Type\*** (Dropdown menu): FVV Device
- FVV Device Attestation Notice (\*)** (Checkbox, highlighted with an orange arrow)
- Device Shipping Address\*** (Text input field)
- Address options: 123 Main St, 54321
- Special Shipping** (Text input field)
- Write your instructions** (Text input field)
- 255 CHARACTERS** (Character limit indicator)
- CANCEL** (Button)
- CLOSE** (Button)
- ACCEPT** (Button, highlighted with an orange arrow)

An inset window titled 'FVV Device Attestation Notice' displays the following text:

Fixed Visit Verification (FVV) devices are the data collection method of last resort. An FVV device should only be requested by the provider agency or FEA if services are anticipated to be authorized for more than 60 days and all of the following criteria are met:

- The member/participant does not have a landline home phone.
- The worker does not have a smart phone or tablet device that would support Sandata Mobile Connect (SMC) for Mobile Visit Verification (MVV) data collection.
- The member/participant does not have a smart phone or tablet device that would support SMC for MVV data collection.
- The member/participant has a smart phone or tablet, but it is not available for EW purposes.

Chỉ “Thiết bị FVV” mới được liệt kê là tùy chọn loại thiết bị ở Wisconsin.

Nhấp vào FVV Device Attestation Notice (Thông báo Chứng thực Thiết bị FVV) và đọc thông báo này.

Nếu yêu cầu FVV đáp ứng các tiêu chí này, hãy nhấp vào Accept (Chấp nhận).

# Cách Yêu cầu Thiết bị FVV

- Ô FVV Device Attestation Notice (Thông báo Chứng thực Thiết bị FVV) bây giờ sẽ hiển thị một dấu kiểm.
- Chọn nút bên cạnh địa chỉ của khách hàng.
- Nếu địa chỉ không chính xác, hãy thêm địa chỉ hợp lệ và có thể xác minh trên màn hình cổng thông tin trước đó.
- Nhấp vào **Request (Yêu cầu)**.

The screenshot shows a 'Request Device' form with the following elements:

- Device Type\*: FVV Device
- FVV Device Attestation Notice (\*)
- Device Shipping Address\*:
  - 123 MAIN ST, MADISON, WI,537049988 Main Address
  - 54321 OAK ST, MIDDLETON, WI,53562
- Special Shipping Instructions (Optional): Write your instruction here...
- 255 CHARACTERS REMAINING.
- CANCEL and REQUEST buttons.

Ô FVV Device Attestation Notice (Thông báo Chứng thực Thiết bị FVV) bây giờ sẽ hiển thị một dấu kiểm để cho biết quý vị đã đọc và chấp nhận chứng thực.

Tiếp theo, chọn địa chỉ của khách hàng. Đây là nơi thiết bị sẽ được sử dụng và vận chuyển. Thiết bị chỉ được đăng ký tại địa chỉ này. Điều này cung cấp điểm dữ liệu “vị trí của dịch vụ”.

Nếu địa chỉ chính xác không được liệt kê, quý vị sẽ cần phải quay lại màn hình “Cá nhân” của khách hàng để thêm địa chỉ mới. Sau đó, địa chỉ mới được thêm sẽ hiển thị dưới dạng tùy chọn và quý vị có thể tiếp tục yêu cầu thiết bị FVV.

Quý vị có thể nhập bất kỳ hướng dẫn giao hàng đặc biệt nào vào ô được cung cấp (không bắt buộc).

Nhấp vào Request (Yêu cầu).

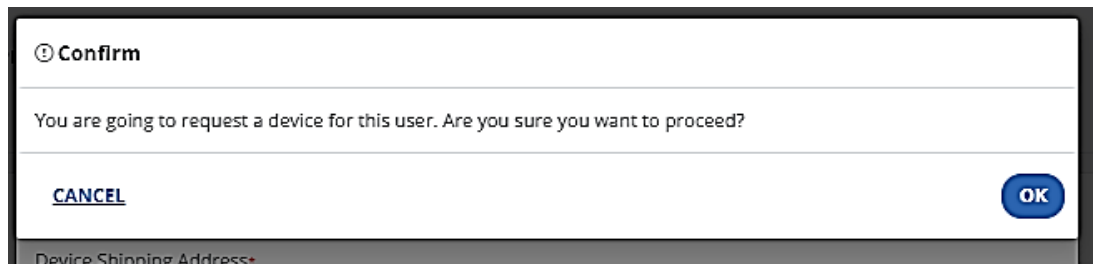
Quý vị có thể tìm thêm thông tin về việc thêm địa chỉ khách hàng trên trang web Quản trị viên đào tạo, trong phần “Dữ liệu khách hàng: Thêm và chỉnh sửa thông tin khách hàng”.

Nhắc nhở: Thay đổi địa chỉ được thực hiện trong Sandata EVV portal (cổng Sandata EVV) sẽ không cập nhật tệp Medicaid của khách hàng hoặc bất kỳ hệ

thông nào khác. Khách hàng được yêu cầu cập nhật thông tin của họ thông qua các nguồn thông thường: cơ quan hoặc bộ lạc duy trì thu nhập địa phương của khách hàng, trực tuyến thông qua tài khoản ACCESS của khách hàng hoặc bằng cách sử dụng Báo cáo Thay đổi Medicaid (F-10137).

# Cách Yêu cầu Thiết bị FVV

Một thông báo xác nhận sẽ xuất hiện. Nhấp **OK**.



Một thông báo xác nhận sẽ xuất hiện. Nhấp OK.



# Cách Yêu cầu Thiết bị FVV

- Thông báo Device successfully requested (Thiết bị được yêu cầu thành công) sẽ xuất hiện.
- Cho phép tối đa hai tuần để giao hàng.
- Hãy gọi cho Bộ phận Chăm sóc Khách hàng của EVV nếu việc giao hàng bị trì hoãn.



**Info**

Device successfully requested.

Thông báo “Device successfully requested (Thiết bị được yêu cầu thành công)” cho biết yêu cầu của quý vị đã được gửi thành công.

- Cho phép tối đa hai tuần để giao hàng.
- Hãy gọi cho Bộ phận Chăm sóc Khách hàng của EVV nếu việc giao hàng bị trì hoãn.

# Thông tin về Thiết bị FVV

- Thiết bị sẽ được gửi qua đường bưu điện đến địa chỉ đã chọn cùng với hướng dẫn cho khách hàng và nhân viên.
- Thiết bị phải được để ở nhà khách hàng và được gắn trên một bề mặt trong nhà của khách. Có kèm theo băng keo hai mặt.
- Nên trả lại thiết bị khi không còn sử dụng.



17

Hướng dẫn tham khảo cuộc gọi FVV và hướng dẫn cho nhân viên sử dụng thiết bị FVV sẽ được gửi trong phong thư cùng với thiết bị. Nhà cung cấp-phải thông báo cho khách hàng về việc giao hàng này và cũng đảm bảo rằng nhân viên có quyền truy cập vào trang tính này và thiết bị.

Thiết bị phải được để ở nhà khách hàng. Đảm bảo sử dụng băng dính hai mặt để cố định thiết bị ở vị trí thuận tiện và tránh bị thất lạc.

Nên trả lại thiết bị khi không còn sử dụng. Bộ phận chăm sóc khách hàng của EVV có thể trợ giúp quy trình này.

# Quy trình FVV

Lưu ý cho các nhà cung cấp-: Khi nhân viên chuẩn bị sử dụng FVV, có thể sử dụng các slide tiếp sau đây để phục vụ quá trình đào tạo.

# Cách Sử dụng Thiết bị FVV



19

Thiết bị FVV, có kích thước bằng công tắc hẹn giờ lò nướng, cần được nhà cung cấp hoặc fiscal employer agency (cơ quan chủ quản tài chính) yêu cầu từ Sandata. Xin nhắc lại, “nhà cung cấp” bao gồm các y tá độc lập như một “cơ quan độc lập.” Thiết bị được hiển thị ở góc dưới cùng bên phải.

Phương pháp FVV là quy trình phức tạp nhất. Quý vị có thể xem các bước ở đây:

- Sử dụng thiết bị FVV, nhân viên nhấn nút để lấy mã số đăng ký khi bắt đầu dịch vụ.
- Con số này cần được ghi lại một cách chính xác để sử dụng tiếp sau.
- Sau khi chăm sóc xong, nhân viên nhấn lại nút lấy mã số trả phòng khi kết thúc dịch vụ.
- Con số này cũng cần được ghi lại một cách chính xác để sử dụng tiếp sau.
- Sau đó, khi nhân viên sử dụng bất kỳ loại điện thoại nào, họ sẽ gọi vào hai mã số FVV. Cuộc gọi này phải được thực hiện ít nhất 15 phút sau khi nhận được mã thanh toán và trước khi mã hết hạn sau 7 ngày.
- Mỗi mã số cần phải được nhập chính xác, kèm theo mã dịch vụ. Nếu các nhiệm vụ cũng cần được nhập thì sẽ nhập trong cuộc gọi đó.

Nếu quý vị sử dụng phương pháp này, nhà cung cấp của quý vị có thể gửi cho quý vị Hướng dẫn Tham chiếu Cuộc gọi FVV từ Sandata. Tài liệu này sẽ hướng dẫn quý vị thực hiện từng bước cuộc gọi. Nhà cung cấp của quý vị cũng có thể gửi hướng dẫn về thời điểm quý vị nên gọi đến những số này. Có thể là cùng ngày hoặc trong vòng vài ngày—cũng vậy, ít nhất 15 phút sau khi nhận được mã thanh toán và trước khi mã hết hạn sau 7 ngày.

Như quý vị có thể thấy, phương pháp này khá cồng kềnh và dễ xảy ra lỗi khi nhập. Và còn hạn chế hơn vì cần lắp đặt trong nhà của khách hàng. Do đó, FVV nên là phương pháp cuối cùng.

Chúng ta sẽ tìm hiểu từng bước này trong một vài trang trình bày tiếp theo.

# Cách Sử dụng Thiết bị FVV

## Đăng nhập

- Nhấn và giữ nút này trên thiết bị.
- Hãy viết lại mã số gồm sáu chữ số. Mã này sẽ cần thiết về sau khi quý vị gọi điện để hỏi về thông tin buổi thăm khám.
- Mã số này thể hiện ngày và thời gian bắt đầu của buổi thăm khám.



20

Sau đây là các bước để đăng nhập:

- Nhấn và giữ nút này trên thiết bị.
- Viết ra mã số gồm sáu chữ số và ghi chú nó là mã “đăng nhập”. Nhân viên cần phải ghi lại mã số này vì cần có mã số để gọi cho buổi thăm khám về sau.
- Mã số này thể hiện ngày và thời gian bắt đầu của buổi thăm khám. Mã số sẽ không giống ngày và giờ nhưng sẽ được nhận dạng trong hệ thống Sandata.

# Cách Sử dụng Thiết bị FVV

## Đăng xuất

- Nhấn và giữ nút này trên thiết bị.
- Hãy viết lại mã số gồm sáu chữ số. Việc ghi lại mã số này là cần thiết cho về sau khi bạn gọi điện để hỏi về buổi thăm khám.
- Mã số này thể hiện ngày và thời gian kết thúc của buổi thăm khám.



21

## Để Đăng xuất

Nhấn và giữ nút này trên thiết bị.

Viết ra mã số gồm sáu chữ số và ghi chú nó như là “đăng xuất”. Việc ghi lại mã số này là cần thiết cho về sau khi quý vị gọi điện để hỏi về buổi thăm khám.

Mã số này thể hiện ngày và thời gian kết thúc của buổi thăm khám.

# Cách Sử dụng Thiết bị FVV

- Thiết bị FVV hiển thị một mã số gồm sáu chữ số mỗi khi nhấn nút trên thiết bị.
- Mã số này thay đổi mỗi phút một lần. Nếu được nhấn lại trong vòng một phút, mã sẽ không thay đổi.
- Nếu nút được nhấn hơn sáu phút sau lần hiển thị đầu tiên, mã số mới sẽ được sử dụng làm thời gian kết thúc của buổi thăm khám.

22

Nếu quý vị cần xem lại số, hãy nhấn và thả nút lần nữa để hiển thị số. Mã số thay đổi mỗi phút, nhưng nếu quý vị nhấn lại nút trong cùng một phút thì con số sẽ giữ nguyên. Nếu quý vị nhấn lại nút sau khi hết một phút, một số mới sẽ được hiển thị và sẽ được sử dụng.

Nếu số thứ hai được truy cập nhiều hơn sáu phút sau số đầu tiên, số mới sẽ được Sandata chấp nhận là thời gian kết thúc của chuyến thăm



# Báo cáo Dữ liệu Thăm khám FVV

Sau đó, khi nhân viên có quyền truy cập vào điện thoại, họ sẽ hoàn thành bước cuối cùng là báo cáo về buổi thăm khám của FVV.

- Chờ ít nhất 15 phút sau khi nhận được mã số đăng xuất từ thiết bị FVV trước khi gọi.
- Phải yêu cầu thăm khám trong vòng bảy ngày kể từ khi bắt đầu thăm khám.
- Nhập cả hai mã số FVV bằng cách gọi điện thoại.

23

Sau đó, khi nhân viên có quyền truy cập vào điện thoại, họ sẽ hoàn thành bước cuối cùng là báo cáo về buổi thăm khám của FVV.

Bước này phải được thực hiện trong ít nhất 15 phút sau khi nhận được mã số đăng xuất từ thiết bị FVV trước khi gọi. Có thể được gọi bất cứ lúc nào trong vòng bảy ngày sau khi bắt đầu buổi thăm khám. Các nhà cung cấp nên đặt ra hướng dẫn cho nhân viên về thời điểm cần gọi đến.

Nhân viên sẽ nhập cả mã số gọi đến và gọi đi khi được nhắc trong khi gọi điện thoại.

# Báo cáo Dữ liệu Thăm khám FVV

Sandata

FVV

Call Reference Guide:

«COMPANY\_NAME»

Agency Account Number: STX«ACCOUNT»

Write your Santrax ID number above for easy reference.

Dial:

1-«Primary\_Phone»

**Features:**

Call In/Out Prompting  
Select Location  
Task

Select Language  
Fixed Visit Verification -Yes

- Sử dụng Call Reference Guide (Hướng dẫn Tham chiếu Cuộc gọi) (CRG) đã được gửi kèm thiết bị FVV để được hướng dẫn từng bước.
- Sử dụng số điện thoại miễn phí được chỉ định của nhà cung cấp để gọi khi đến khám.
- Để xác nhận rằng quý khách đang sử dụng FVV CRG, hãy xác nhận phần “Tính năng” của CRG hiển thị “Fixed Visit Verification-Yes (Xác minh Buổi thăm khám Cố định-Có).”

24

Nhân viên có thể sử dụng Call Reference Guide (Hướng dẫn Tham chiếu Cuộc gọi) (CRG) được gửi cùng với thiết bị FVV để xem hướng dẫn từng bước.

Sử dụng số điện thoại được chỉ định của nhà cung cấp để gọi trong buổi thăm khám.

Để xác nhận rằng quý vị đang sử dụng FVV CRG, hãy xác nhận tiêu đề hiển thị “FVV.”

# Báo cáo Dữ liệu Thăm khám FVV

Khi gọi đến các số của FVV, cổng Sandata cung cấp những tùy chọn ngôn ngữ như sau:

English	Hindi	Serbian
Egyptian Arabic	Hmong	Somali
Burmese	Laotian	Spanish
Mandarin Chinese	Nepali	Swahili
French	Russian	Vietnamese

Các ngôn ngữ này sẽ có sẵn khi hiển thị mã số trên điện thoại.

# Báo cáo Dữ liệu Thăm khám FVV

Thông tin cần chuẩn bị sẵn trước khi thực hiện cuộc gọi bằng mã số:

- ID Santrax của nhân viên
- ID khách hàng trên cổng Sandata
- Mã số đăng nhập gồm sáu chữ số (ghi nhận khi bắt đầu buổi thăm khám)
- Mã số đăng xuất gồm sáu chữ số (ghi nhận khi kết thúc buổi thăm khám)
- ID dịch vụ hai chữ số
- ID nhiệm vụ ba chữ số, nếu nhà cung cấp yêu cầu

26

Chuẩn bị sẵn thông tin này để gọi bằng mã số—

ID Santrax của nhân viên

ID khách hàng trên cổng Sandata

Mã số đăng nhập gồm sáu chữ số (ghi nhận khi bắt đầu buổi thăm khám)

Mã số đăng xuất gồm sáu chữ số (ghi nhận khi kết thúc buổi thăm khám)

ID dịch vụ hai chữ số - Danh sách ID dịch vụ hai chữ số—đã được cung cấp trong gói Công cụ chào mừng Sandata của nhà cung cấp. Danh sách ID cũng được nêu ra trong một vài slide.

ID nhiệm vụ ba chữ số, nếu nhà cung cấp yêu cầu - Nhà cung cấp có thể xác định xem họ có muốn yêu cầu nhập các tác vụ trong EVV hay không. Để yêu cầu nhiệm vụ, nhân viên sẽ cần phải có mã gồm ba chữ số cho mỗi nhiệm vụ. Danh sách này cũng đã được cung cấp trong Bộ công cụ chào mừng của nhà cung cấp và cũng được bao gồm trong một vài trang trình bày.

# Thẻ ID nhân viên EVV



Wisconsin Electronic Visit Verification

## WORKER VISIT CARD

Wisconsin EVV Customer Care

833-931-2035 | vdx.contactevv@wisconsin.gov | Monday–Friday, 7am–6pm

Agency's Sandata toll-free number	
Agency/Company ID	
Worker Santrax ID	
Sandata Mobile Connect (SMC) Username	
Client Identifier	
Service Code(s)	

Is recording tasks within EVV required?  Yes  No



[www.dhs.wisconsin.gov/library/p-02844.htm](http://www.dhs.wisconsin.gov/library/p-02844.htm)

Service Code	SMC Service Code	TVV Service Code #
Personal Care and Supportive Home Care Services		
T1019	Personal Care Svc/15 min	10
S5125	Supportive Home Care/15 min	15
S5126	Supportive Home Care/Day	20
T1020	Personal Care/Day	25
Combo	Combo-PCS & SHC	30
99509	PCS Nurse Supervisory Visit/Visit	55
Home Health Care Therapy Services		
92507	Speech Therapy Individual/Visit	35
97139	Unspecified Therapeutic Procedure-OT/Visit	40
97799	Unspecified Rehab Svc-PT/Visit	45
Home Health Care Nursing Services		
99504	Mechanical Vent Care/Hour	50
S9123	Private Duty Nursing RN/Hour	65
S9124	Private Duty Nursing LPN/Hour	70
99600	Unspecified Home Visit-RN or LPN/Visit	60
T1001	Nursing Assessment or Eval/Visit	75
T1021	Home Health Aide or CNA/Visit	80
T1502	Med Admin-Oral, IM, Subq/Visit	85

P-02844A (11/2024)

27

Mẹo!! Thẻ ID nhân viên là một trong những công cụ tốt nhất mà chúng tôi dành cho quý vị. Thẻ ID có sẵn trên trang web DHS EVV để in ra và có khoảng trống cho tất cả thông tin mà nhân viên cần. Mã QR trên slide sẽ đưa quý vị đến công cụ này.

Để sử dụng mã QR, hãy mở camera trên điện thoại di động của quý vị. Di chuyển camera qua mã QR trên slide. Một liên kết sẽ xuất hiện; nhấp vào và quý vị sẽ được chuyển hướng trực tiếp đến trang web đó.

Nhà cung cấp có thể cung cấp thông tin ở phía bên trái của thẻ này. (Các y tá độc lập, với tư cách là “cơ quan độc lập,” có thể tự cung cấp dịch vụ này!) Bao gồm:

- Số điện thoại miễn phí được chỉ định cho nhà cung cấp để sử dụng TVV và FVV
- ID đại lý hoặc công ty do Sandata chỉ định
- ID Santrax của quý vị để xác định quý vị là nhân viên
- Tên người dùng SMC của quý vị, hay chính là địa chỉ email của quý vị
- ID khách hàng tại Sandata
- Mã dịch vụ cho dịch vụ chăm sóc quý vị đang cung cấp

Có nhiều thông tin hơn trong biểu đồ bên phải. Hãy dành thời gian xem biểu đồ đó.

Cột đầu tiên (“mã dịch vụ”) là thông tin quen thuộc với quản trị viên văn phòng của quý vị, người chịu trách nhiệm thanh toán. Hai cột cuối cùng là những cột quý vị cần chú ý. Nhà cung cấp của quý vị sẽ cho biết quý vị đang sử dụng dịch vụ nào và liệu dịch vụ đó có được tính phí theo phân khúc 15 phút hay theo cách khác hay không. Vì vậy, nếu chủ lao động của quý vị nói rằng quý vị đang thực hiện các dịch vụ chăm sóc cá nhân thì thông tin đó chưa đủ. Cần lưu ý xem đó là dòng đầu tiên, Dịch vụ chăm sóc cá nhân/15 phút hay dòng thứ tư trên biểu đồ này, Chăm sóc cá nhân/mỗi ngày.

Lưu ý rằng đây là những hạng mục chăm sóc rất rộng.

Cột cuối cùng trên biểu đồ là những gì quý vị sẽ nhập cho mã dịch vụ đó nếu quý vị đang sử dụng TVV hoặc FVV.

Một mục cuối cùng cần chỉ ra là câu hỏi ở phía dưới: “Việc ghi lại các tác vụ trong EVV có bắt buộc không? Có hay không.” Nhà cung cấp của quý vị sẽ cho biết câu trả lời. Hãy cùng chuyển sang slide tiếp theo để biết thêm thông tin.

# Danh sách ID Nhiệm vụ

ID Nhiệm vụ	Mô tả Nhiệm vụ	ID Nhiệm vụ	Mô tả Nhiệm vụ
100	Tắm	105	Mặc/Thay Quần Áo
110	Chân tay giả/nẹp/TEDS	115	Chải Đầu
120	Hỗ Trợ Cho Ăn	125	Vận Động
130	Di Chuyển	135	Đi Vệ Sinh
200	Quá trình Tiêu hóa (MOT)	205	Chăm Sóc Điểm Đặt Ống Thông (MOT)
210	Định Vị Phức Tạp (MOT)	215	Chăm sóc Vị trí Đặt ống Thông Dạ dày (MOT)
220	Máy Đo Đường Huyết (MOT)	225	Thuốc: Hỗ trợ/Nhắc nhở (MOT)
230	Phạm Vi Vận Động (MOT)	235	Hỗ Trợ Hô Hấp (MOT)
240	Chăm Sóc Da (MOT)	245	Cho Ăn Bằng Ống Thông (MOT)
250	Sinh Hiệu (MOT)	255	Chăm Sóc Vết Thương (MOT)
300	Kính Mắt/Máy Trợ Thính	305	Nội Trợ
310	Giặt Giũ	315	Ăn uống/Mua hàng Tạp hóa

MOT = medically oriented tasks (các nhiệm vụ thiên về y tế)

28

Đây là danh sách các nhiệm vụ và ID Nhiệm vụ đính kèm. Yêu cầu nhân viên bao gồm các nhiệm vụ trong EVV là quyết định của từng cơ quan.

Nhân viên nên làm theo hướng dẫn từ nhà cung cấp (hoặc FEA, nếu ở Family Care hoặc IRIS).

Đại lý của fee-for-service (nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc cá nhân) và hỗ trợ chăm sóc tại nhà tính phí theo dịch vụ có thể chọn thu thập hồ sơ chăm sóc của nhân viên (bao gồm cả nhiệm vụ) trong EVV.

Nhân viên chăm sóc cá nhân và hỗ trợ chăm sóc tại nhà nên thống nhất với quản trị viên cơ quan của họ để xem điều này có cần thiết hay không.

Các nhà cung cấp nên kiểm tra với HMO, MCO hoặc FEA của họ đối với các yêu cầu về tài liệu.

# Nhật ký thu thập dữ liệu FVV

Mẫu Nhật ký Thu thập Dữ liệu FVV có thể được tìm thấy trong phần phụ lục [Hướng dẫn Bổ sung của Wisconsin EVV](#).



## Appendix Fixed Visit Verification Data Collection Log

Providers can modify this sample chart to make sure the FVV codes are called in to the toll-free phone number assigned.

(Insert provider's [Santrax](#) toll-free number here: \_\_\_\_\_)

Member/Participant Name or <a href="#">Sandata</a> Client ID:						
Worker name and <a href="#">Santrax</a> ID	Date and time of FVV device use	Write in these details from the FVV visit:				Date verification codes were called in
		Verification code received when checking in	Verification code received when checking out	Service code	Tasks (if required)	

Dưới đây là một tài nguyên khác để xem xét sử dụng:

Nhật ký thu thập dữ liệu FVV có sẵn nhằm trợ giúp nhân viên khi thu thập thông tin EVV để gọi điện sau buổi thăm khám. Nhật ký thu thập dữ liệu FVV này không bắt buộc, nhưng có thể giúp nhân viên làm việc tổ chức—nhà cung cấp nên khuyến khích nhân viên sử dụng phương pháp phù hợp với họ. Hãy nhớ gọi bằng mã số FVV trong vòng bảy ngày. Sau bảy ngày, các mã số không còn hợp lệ.

Mã QR tại đây sẽ chuyển hướng quý vị đến Hướng dẫn Bổ sung Wisconsin EVV đầy đủ. Hãy tìm mẫu Nhật ký Thu thập Dữ liệu FVV này ở gần phía cuối.



# Xử lý Sự cố FVV

Dưới đây là một số mẹo khắc phục sự cố. Các vấn đề chúng tôi sẽ xem xét xảy ra trong cuộc điện thoại, không phải với thiết bị.

# ID Khách hàng FVV Không hợp lệ

**“Chưa đăng ký FVV. Vui lòng nhập lại ID khách hàng hoặc nhấn dấu thăng (#) để tiếp tục.”**

Tin nhắn điện thoại Santrax này xuất hiện nếu:

- Thiết bị FVV đã bị vô hiệu hóa sau ba tháng không sử dụng.
- Nhân viên nhập sai ID khách hàng Sandata.

Khi quý vị gọi đến để báo cáo thông tin FVV của mình, quý vị có thể nhận được thông báo cho biết “Không có FVV nào được đăng ký. Vui lòng nhập lại ID khách hàng hoặc nhấn dấu thăng (#) để tiếp tục.”

Thông báo này có thể xuất hiện nếu thiết bị đã bị vô hiệu hóa do không sử dụng. Nếu đúng như vậy, đại lý cung cấp dịch vụ sẽ cần gọi điện hoặc gửi email cho Bộ phận Chăm sóc Khách hàng của EVV. Cho đến khi thiết bị được kích hoạt lại, nhà cung cấp sẽ cần tạo cuộc gọi trong Sandata EVV portal (cổng Sandata EVV) hoặc nhân viên sẽ cần sử dụng một phương pháp truy cập khác.

Tin nhắn điện thoại này cũng có thể xuất hiện nếu nhập sai ID khách hàng trong cuộc gọi.

# ID Khách hàng FVV Không hợp lệ

**“Chưa đăng ký FVV. Vui lòng nhập lại ID khách hàng hoặc nhấn dấu thăng (#) để tiếp tục.”**

Nếu nhân viên gặp sự cố với ID khách hàng Sandata, họ nên:

- Xác minh ID khách hàng Sandata và nhập lại.
- Gác máy và thử gọi lại sau, nhập các số cẩn thận.
- Liên hệ với quản trị viên Sandata để biết ID khách Sandata chính xác và thử gọi lại.

Nếu nhân viên gặp sự cố với ID khách hàng Sandata họ nên:

Xác minh ID khách hàng Sandata và nhập lại.

Gác máy và thử gọi lại sau, nhập các số cẩn thận.

Liên hệ với quản trị viên Sandata của nhà cung cấp để biết ID khách hàng Sandata chính xác và thử gọi lại.

# Số FVV đã nhập Không chính xác

## **“Mã số không hợp lệ, vui lòng thử lại.”**

Tin nhắn điện thoại Santrax này xuất hiện nếu nhân viên nhập sai số FVV gồm sáu chữ số.

- Nhân viên nên nhấn phím 1 để nhập lại số FVV gồm sáu chữ số. Họ sẽ được nhắc nhở tiếp tục cuộc gọi FVV.
- Nếu thông báo lặp lại, nhân viên nên báo cáo dữ liệu chuyển thăm cho quản trị viên Sandata để chuyển thăm có thể được nhập thủ công.

33

Khi quý vị gọi đến để báo cáo thông tin FVV của mình, quý vị có thể nhận được thông báo cho biết “Mã số không hợp lệ, vui lòng thử lại”.

Tin nhắn điện thoại Santrax này xuất hiện nếu nhân viên nhập sai số FVV gồm sáu chữ số.

- Nhân viên nên nhấn phím 1 để nhập lại số FVV gồm sáu chữ số. Họ sẽ được nhắc nhở tiếp tục cuộc gọi FVV.
- Nếu thông báo lặp lại, nhân viên phải báo cáo dữ liệu chuyển thăm cho quản trị viên Sandata của nhà cung cấp để quản trị viên có thể nhập thủ công lượt truy cập vào Sandata EVV portal (cổng Sandata EVV).

# Chưa nhập Số FVV

**“Quý vị chưa nhập bất kỳ mã số nào. Nhấn phím 1 để trở lại hoặc nhấn dấu thăng (#) để tiếp tục.”**

Nếu tin nhắn điện thoại Santrax này xuất hiện, nhân viên nên:

- Gác máy nếu nhấn nhầm dấu sao (\*) hoặc cuộc gọi không phải là cuộc gọi FVV.
- Nhập lại mã số FVV.
- Liên hệ với quản trị viên Sandata nếu thông báo lặp lại để có thể nhập thủ công.

34

**Khi quý vị gọi đến để báo cáo thông tin FVV của mình, quý vị có thể nhận được một thông báo cho biết “Quý vị chưa nhập bất kỳ mã số nào. Nhấn phím 1 để trở lại hoặc nhấn dấu thăng (#) để tiếp tục.”**

Nếu tin nhắn điện thoại Santrax này xuất hiện, nhân viên nên:

- Gác máy nếu nhấn nhầm dấu sao (\*) hoặc cuộc gọi không phải là cuộc gọi FVV.
- Nhập lại mã số FVV.
- Liên hệ với quản trị viên Sandata của nhà cung cấp nếu thông báo lặp lại để quản trị viên có thể nhập thủ công.
- Quản trị viên EVV có thể thực hiện sửa lỗi này và các lỗi khác trên Sandata EVV portal (cổng Sandata EVV) trong phần Visit Maintenance (Bảo trì Chuyển thăm).

# Cách hoàn trả Thiết bị FVV

Cách hoàn trả Thiết bị FVV: Điều này có thể xảy ra nếu thiết bị gặp lỗi hoặc thiết bị không còn cần thiết.

# Cách hoàn trả Thiết bị FVV

Để yêu cầu trả lại thiết bị FVV hoặc đối với bất kỳ sự cố nào của thiết bị, hãy liên hệ với Bộ phận Chăm sóc Khách hàng của Wisconsin EVV. Cung cấp:

- ID cơ quan Sandata
- Tên nhà cung cấp
- Số ID Medicaid của nhà cung cấp
- Tên hoặc ID khách hàng
- Số sê-ri thiết bị FVV
- Lý do trả lại
- Địa chỉ trả lại nếu địa chỉ này khác với địa chỉ của khách hàng

36

Nếu khách hàng không còn yêu cầu sử dụng thiết bị FVV hoặc đối với bất kỳ sự cố thiết bị nào, hãy liên hệ với Bộ phận chăm sóc khách hàng của Wisconsin EVV.

Bộ phận Chăm sóc Khách hàng của EVV sẽ giúp thu thập thông tin cần thiết:

- ID cơ quan Sandata (số STX, dài năm chữ số)
- Tên nhà cung cấp
- Số ID Medicaid của nhà cung cấp (dài 8 hoặc 9 chữ số)
- Tên khách hàng hoặc ID Sandata (dài 6 chữ số)
- Số sê-ri thiết bị FVV
- Lý do trả lại - ví dụ: bị hỏng hoặc nhà cung cấp không còn phục vụ khách hàng này nữa.
- Địa chỉ trả lại nếu địa chỉ này khác với địa chỉ của khách hàng (ví dụ: nếu thiết bị đang được giữ tại văn phòng của nhà cung cấp, phong bì gửi lại phải được gửi đến địa chỉ văn phòng của nhà cung cấp.)

Sandata sẽ gửi phong bì gửi lại đã được thanh toán phí bưu điện, có ghi sẵn địa chỉ để vận chuyển.

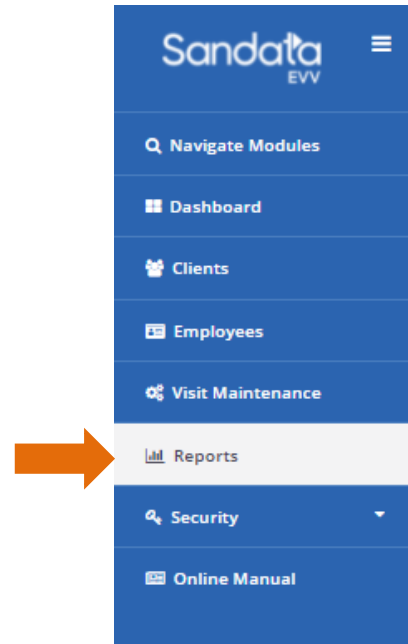
# Báo cáo FVV

Một báo cáo hiển thị các thiết bị FVV được chỉ định có sẵn trên Sandata EVV portal (cổng Sandata EVV).



# Báo cáo FVV

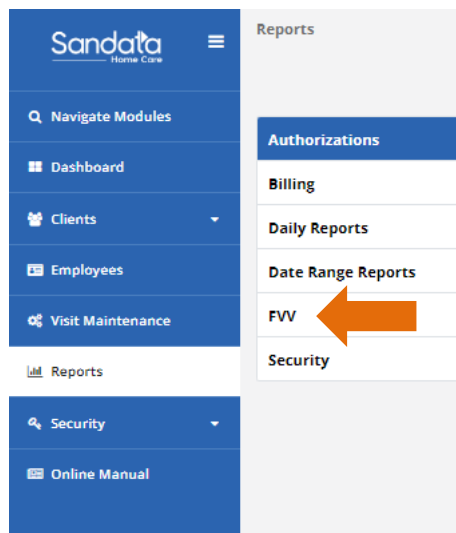
Từ bảng điều hướng, nhấp vào **Reports (Báo cáo)**.



Trên Sandata EVV portal (cổng Sandata EVV), nhấp vào Reports (Báo cáo).

# Báo cáo FVV

Chọn **FVV**.



Chọn FVV cho loại báo cáo.

# Báo cáo FVV

Các cơ quan nhà cung cấp có thể sử dụng báo cáo Chỉ định FVV trên Sandata EVV portal (cổng Sandata EVV) để theo dõi việc sử dụng thiết bị hoặc xác định số sê-ri của thiết bị. Báo cáo này cung cấp:

- Số sê-ri thiết bị
- Tên khách hàng thiết bị được chỉ định cho
- Ngày của tình trạng thiết bị
- Ngày sử dụng thiết bị

## Fixed Visit Verification Assignment Report

### Report Parameters

Account: [REDACTED]  
For: 4/8/2021 - 4/8/2021 11:59:59 PM

SERIAL NUMBER	CLIENT NAME	CLIENT ID	MEDICAID ID	ASSIGNED DATE	UNASSIGNED DATE	FIRST USED DATE	LAST USED DATE
03082020	[REDACTED]	706878	201808108723	04/15/2020	12/30/2999		
10000800	[REDACTED]	927261	838552178494	04/27/2020	12/30/2999		
09J	[REDACTED]	657711	213231231231	12/24/2020	12/30/2999		
1230458	[REDACTED]	381383		05/27/2019	12/30/2999		
Grand Total Assignments: 4							

40

Đối với các cơ quan nhà cung cấp đã chỉ định thiết bị FVV, báo cáo này rất hữu ích để theo dõi việc sử dụng thiết bị và xác định số sê-ri của thiết bị nếu cần. Thông tin bao gồm:

- Số sê-ri thiết bị. Điều này rất hữu ích nếu quý vị cần liên hệ với Bộ phận Chăm sóc Khách hàng của EVV để thông báo về sự cố.
- Tên khách hàng thiết bị được chỉ định cho
- Ngày của tình trạng thiết bị: khi được chỉ định, khi chưa được chỉ định
- Ngày thiết bị được sử dụng lần đầu tiên và ngày sử dụng gần đây nhất

# Các nguồn lực

# Các nguồn lực

- Bộ phận Chăm sóc Khách hàng EVV:
  - 833-931-2035, từ thứ 2 đến thứ 6, từ 7 giờ sáng đến 6 giờ chiều, theo giờ CT
  - Email hỗ trợ: [VDXC.ContactEVV@wisconsin.gov](mailto:VDXC.ContactEVV@wisconsin.gov)
- Trang web EVV: [www.dhs.wisconsin.gov/evv/index.htm](http://www.dhs.wisconsin.gov/evv/index.htm) để tra cứu thông tin về:
  - Các Nguồn tài liệu Đào tạo
  - EVV tại Wisconsin

# Xin cảm ơn

Xin cảm ơn vì đã cung cấp những dịch vụ quan trọng cho các hội viên.