

Tres formas de recopilar información de la EVV

(Three Ways to Collect EVV Information)

Los trabajadores que estén usando el sistema Electronic Visit Verification (Verificación electrónica de visitas, EVV) de Sandata que facilita Department of Health Services (Departamento de Servicios de Salud, DHS) de Wisconsin tienen tres formas de recopilar la información de la visita. El método más confiable es la aplicación Sandata Mobile Connect (SMC), pero se pueden usar dos métodos de respaldo cuando la aplicación no es una opción.

Esta información aplica a todos los trabajadores, incluido el personal de enfermería independiente.



Mejor opción: la aplicación Sandata Mobile Connect

La aplicación SMC es el método más rápido y confiable para registrar su visita con la EVV. Los trabajadores registran la llegada y la salida de las visitas usando la aplicación SMC en sus teléfonos inteligentes o tabletas.

Las visitas registradas con la aplicación SMC alcanzan el estado de verificadas más del 90 % de las ocasiones y tienen los índices más bajos de correcciones manuales.

Preguntas frecuentes sobre Sandata Mobile Connect

P1. ¿Puede el trabajador usar la aplicación SMC cuando no hay servicio de internet o cobertura de celular?

R1. Sí, la aplicación SMC funciona incluso cuando no está conectada a Internet. Si se abre la aplicación mientras no hay conexión a internet, esta cambia al modo desconectado y dirige a los trabajadores a comenzar la visita para un Cliente desconocido. Los trabajadores deben ingresar el nombre del cliente y el número de identificación de Sandata o de Medicaid, lo que asegurará que la visita se vincule con el registro del cliente más tarde.

Las visitas ingresadas en el modo desconectado se cargarán al Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) la próxima vez que el trabajador inicie sesión en la aplicación con conexión a internet. Se debe hacer esta carga dentro de los siete días posteriores a la visita.

P2. ¿La aplicación SMC rastrea la ubicación durante toda la visita?

R2. La aplicación SMC solo registra la ubicación en el momento en que comienza o termina una visita. Durante la visita, la aplicación está cerrada, por lo que los datos del GPS **no** se recopilan. Esto protege la privacidad de los trabajadores, los miembros y los participantes.

P3. ¿Cómo se utiliza la información del GPS?

R3. Los proveedores pueden revisar la información del GPS para asegurarse de que la atención se presta en un lugar adecuado para el afiliado o el participante. El DHS no utiliza esta información para denegar reclamaciones, pero la Office of the Inspector General (Oficina del Inspector General, OIG) puede utilizarla con fines de auditoría.

P4. ¿Por qué se cierra la sesión de la aplicación?

R4. Para proteger la información de identificación personal (PII) de los miembros o participantes, la aplicación SMC cierra la sesión si ellos:

- intentan realizar una captura de pantalla, contestar una llamada telefónica o abrir una nueva aplicación; por ejemplo, una de música, notas o mensajes de texto;
- no han utilizado la aplicación en cinco minutos.



SUGERENCIA: Antes de cambiar a otra aplicación o colgar el teléfono, asegúrese de completar todos los pasos para comenzar una visita a fin de no perder ninguna información. Busque Visita en progreso en la parte superior de la aplicación.

P5. ¿Cómo puede un trabajador restablecer su contraseña?

R5. Los trabajadores pueden restablecer su contraseña, incluso después de haber sido bloqueados, pulsando el enlace Reset Password (Restablecer contraseña) en la pantalla de inicio de sesión de la aplicación. La contraseña debe ser nueva y no puede incluir el nombre del trabajador ni el de la compañía. Debe tener al menos:

- 12 caracteres (números, letras y símbolos)
- 1 letra mayúscula
- 1 letraminúscula
- 1 símbolo, por ejemplo, !@#%\$

Opción de respaldo: TVV

Si la aplicación SMC no es una opción, el siguiente mejor método de EVV de Sandata es la telephonic visit verification (verificación telefónica de visitas, TVV). Los trabajadores registran la información de su visita por medio de una llamada desde el teléfono fijo o el Voice over Internet Protocol (Voz sobre protocolo de Internet, VoIP) del miembro a un número de teléfono especial provisto por Sandata. **La llamada debe provenir del número de teléfono que figura en el archivo del miembro o participante en el Sandata EVV portal (Portal de EVV de Sandata).** Las llamadas desde un número no registrado provocan excepciones que el administrador de EVV del proveedor tiene que arreglar manualmente. La política del DHS no permite llamadas de TVV desde teléfonos celulares.

Última opción: FVV

Si el trabajador no puede utilizar la aplicación SMC y el miembro o participante no tiene un teléfono fijo para utilizar la TVV, el proveedor puede solicitar que se le envíe un dispositivo de fixed visit verification (verificación de visita con dispositivo fijo, FVV) al miembro o participante. Los proveedores deben dar fe de que no es posible usar SMC o TVV. El dispositivo FVV queda en el hogar del miembro o participante.

La FVV requiere varios pasos (consulte el gráfico **Cómo utilizar la FVV** que se encuentra a la derecha), lo que significa que es menos conveniente para utilizar y más propensa a errores.

Cómo utilizar la FVV:

- 1** Presione el botón del dispositivo cuando llegue.
- 2** Anote el número que muestra el dispositivo.
- 3** Preste los servicios de cuidado.
- 4** Vuelva a presionar el botón del dispositivo antes de irse.
- 5** Anote el nuevo número que muestra el dispositivo.
- 6** Registre la visita usando la línea de TVV provista por Sandata.
- 7** Ingrese la información solicitada por las instrucciones telefónicas, incluidos los números que anotó en los pasos 2 y 4.

Para obtener información de la política con respecto a los dispositivos FVV, los proveedores pueden consultar el tema Sistema EVV del Department of Health Services (Departamento de Servicios de Salud, DHS) de Wisconsin (n.º21878) del Manual en línea de ForwardHealth en forwardhealth.wi.gov/WIPortal/Subsystem/KW/Display.aspx.

Herramientas que puede usar para registrar la llegada y la salida de una visita:

- Tarjeta de visita del trabajador, P-02844A (dhs.wi.gov/publications/p02844a.docx): Una tarjeta imprimible que puede completarse con la información de la EVV que los trabajadores deben recordar cuando registran la llegada y la salida de las visitas. Tener la información al alcance de la mano es una buena forma de evitar errores.
- Números importantes para la EVV en Wisconsin, P-03573 (dhs.wi.gov/library/collection/p-03573): una hoja informativa que lo ayudará a localizar los números que necesita para completar la Tarjeta de visita del trabajador.

Más información

Visite dhs.wi.gov/evv

Regístrese para recibir correos electrónicos: public.govdelivery.com/accounts/WIDHS/subscriber/new?topic_id=WIDHS_190

Servicio de Atención al Cliente de la EVV de Wisconsin

Correo electrónico: VDXC.ContactEVV@wisconsin.gov

Teléfono: 833-931-2035

De lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 6:00 p. m., hora del Centro