

# Cómo arreglar excepciones por cliente desconocido en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata)

(Fixing Unknown Client Exceptions in the Sandata EVV Portal)

Las excepciones son errores o información incompleta que impiden que las visitas en una electronic visit verification (verificación electrónica de visita, EVV) puedan verificarse. Por lo tanto, un administrador de EVV debe corregirlas desde el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) para que las reclamaciones puedan pagarse. Los proveedores que utilizan el sistema Sandata ofrecido por el Department of Health Services (Departamento de Servicios de Salud, DHS) de Wisconsin pueden ver y corregir las excepciones en su Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata).

## Excepción por Cliente desconocido

Una de las excepciones más comunes se denomina Cliente desconocido. Los proveedores, incluido el personal de enfermería independiente, pueden ver un error por cliente desconocido en su Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) cuando las visitas no están vinculadas a un miembro o participante. Esto se marca en el portal con un punto rojo en la sección de nombre del cliente (vea la imagen 1).

Siga las instrucciones de la sección Corrección de excepciones de clientes desconocidos del material de capacitación Mantenimiento de visitas del portal de EVV, P-02754 ([dhs.wi.gov/library/collection/p-02754](https://dhs.wi.gov/library/collection/p-02754))\* para añadir el cliente a la visita si el proveedor no introdujo la identificación del cliente o introdujo una identificación incorrecta.

## Consejo

A la hora de corregir excepciones en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata), es recomendable comenzar con la excepción por cliente desconocido. Haga clic en Client Name (Nombre del cliente), señalado con un punto rojo (vea la flecha junto a la imagen más abajo) para añadir el nombre del cliente. La introducción de datos de un cliente que permitan al sistema relacionarlo con una visita puede eliminar automáticamente otras excepciones para esa visita.



CLIENT NAME	EMPLOYEE NAME	SERVICE
●	Caregiver, Amber	Private Duty Nursing - RN/Hour ●
●	Caregiver, Amber	Personal Care/Day ●

## Más información

Visite [dhs.wi.gov/evv](https://dhs.wi.gov/evv).

Regístrese para recibir correos electrónicos: [public.govdelivery.com/accounts/WIDHS/subscriber/new?topic\\_id=WIDHS\\_190](https://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](mailto: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

## ¿Por qué se produce una excepción por cliente desconocido?

## Cómo prevenir y corregir el problema

El DHS no pudo enviar la autorización a Sandata debido a una de las siguientes situaciones:

- El DHS no cuenta con la autorización de una HMO, una managed care organization (organización de cuidado administrado, MCO) o la organización Include, Respect, I Self-Direct (Inclusión, Respeto, Autogestión, IRIS).
- El DHS cuenta con una autorización vencida de una HMO, una MCO o la IRIS.

Los proveedores deben hacer lo siguiente:

- Confirmar que el pagador ha autorizado los servicios.
- Una vez hecha la confirmación, esperar tres días a que la autorización llegue al sistema de Sandata, que borra automáticamente la excepción si el trabajador introdujo la identificación del cliente en el momento de la visita.
- Ponerse en contacto con el pagador si la autorización prevista no ha llegado en tres días.
- Ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de EVV si necesita más ayuda con el pagador.

Los servicios están permitidos por la póliza, pero no se creará una autorización en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) del proveedor (por ejemplo, un miembro de pago por servicio recibe menos de 50 horas de servicios de atención personal, o el proveedor independiente de servicios de enfermería trabaja con un prior authorization liaison [enlace de autorización previa, PAL]).

Los proveedores deben añadir al miembro y la información sobre la autorización de acuerdo con los pasos indicados en el material de capacitación del Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) llamado Añadir información de autorización requerida, P-03550 ([dhs.wi.gov/publications/p03550.pdf](https://dhs.wi.gov/publications/p03550.pdf)).\*

La telephonic visit verification (verificación telefónica de visitas) se realiza desde un número de teléfono que no figura en el archivo del miembro o participante.

Los proveedores pueden añadir números de teléfono fijo o de Voice over Internet Protocol (Llamadas de voz a través de Internet, VoIP) en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) siguiendo los pasos de la sección Modificar cliente indicados en el material de capacitación del Módulo de clientes, P-02749 ([dhs.wi.gov/library/collection/p-02749](https://dhs.wi.gov/library/collection/p-02749)).\*

La identificación del miembro o participante se ingresó incorrectamente en la aplicación Sandata Mobile Connect.

Al efectuar el registro de entrada y salida, el proveedor debe hacer lo siguiente:

- Verificar la identificación del cliente.
- Volver a ingresar la identificación del cliente con detenimiento.

Los proveedores pueden hacer lo siguiente:

- Confirmar la identificación del miembro o participante.
- Editar manualmente la visita para vincularla al miembro o participante.

El trabajador que realiza la Fixed Visit Verification (Verificación de visita con dispositivo fijo) ingresa la identificación del miembro o participante de manera incorrecta.

El trabajador debe hacer lo siguiente:

- Volver a ingresar la identificación del cliente con detenimiento.
- Si la identificación del cliente aún no funciona, debe colgar y llamar nuevamente ingresando los números cuidadosamente.
- Comunicarse con el proveedor para confirmar la identificación de cliente de Sandata e intentar llamar nuevamente.
- Consultar el material de capacitación sobre el Proceso de verificación de visita con dispositivo fijo de la EVV, P-02753 ([dhs.wi.gov/library/collection/p-02753](https://dhs.wi.gov/library/collection/p-02753)).\*

\*Todas las capacitaciones de la EVV pueden encontrarse en la página de Capacitación sobre la EVV del DHS en [dhs.wi.gov/evv/training.htm](https://dhs.wi.gov/evv/training.htm).

Los proveedores pueden entregar a los empleados una Tarjeta de visita del trabajador, P-02844A ([dhs.wi.gov/publications/p02844a.docx](https://dhs.wi.gov/publications/p02844a.docx)), para que las lleven consigo a las visitas. Estas tarjetas imprimibles pueden completarse con números de identificación y de teléfono importantes, nombres de usuario y códigos de servicio necesarios para registrar los detalles de la visita de EVV. Los proveedores también pueden usar los Números importantes para EVV de Wisconsin, P-03573 ([dhs.wi.gov/library/collection/p-03573](https://dhs.wi.gov/library/collection/p-03573)), para ayudar a localizar los números para completar la Tarjeta de visita del trabajador.