

Excepciones de Electronic Visit Verification (Verificación electrónica de visitas)

(Electronic Visit Verification Exceptions)



¿Qué son las excepciones?

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 el proveedor pueda recibir el pago de una reclamación durante y después del lanzamiento oficial.

El sistema Sandata tiene siete excepciones:

- Cliente desconocido
- Empleado desconocido
- Teléfono/Identificación del cliente no coincidente
- Servicio faltante
- Visitas sin registro de llegada
- Visitas sin registro de salida
- Servicio no autorizado (más información en la página siguiente)

Cómo corregir excepciones: los elementos básicos

1. Inicie sesión en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata).
2. Haga clic en Visit Maintenance (Mantenimiento de visitas) en el panel de navegación.
3. Haga clic en Filter Visits By Field (Filtrar visitas por campo) y seleccione All Exceptions (Todas las excepciones) o Exception Types (Tipos de excepción).
4. Seleccione una excepción con un punto rojo. Corrija la información.

Para obtener información más detallada, consulte el material de capacitación Mantenimiento de visitas del portal de EVV, P-02754 (dhs.wi.gov/library/collection/p-02754) que encontrará en la página web de capacitación para Administradores de la EVV.

Consejo para ahorrar tiempo

Comience filtrando con el tipo de excepción de Cliente desconocido. Agregar un cliente a la visita puede resolver de manera automática otras excepciones para esa misma visita.

Prevención de excepciones antes del inicio de una visita

1. **Vuelva a verificar que el número de teléfono fijo o de llamadas de Voice over Internet Protocol (Llamadas de voz a través de Internet, VoIP) del miembro o participante se haya ingresado de manera correcta en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata).** Un número de teléfono erróneo provocará una excepción para las visitas de telephonic visit verification (verificación telefónica de visitas, TVV). Las instrucciones sobre cómo añadir un número de teléfono válido y verificable se pueden encontrar en la página web de los administradores de capacitación sobre EVV del Department of Health Services (Departamento de Servicios de Salud, DHS) de Wisconsin (dhs.wi.gov/evv.training-administrators.htm).
2. **Recomiende al personal usar la aplicación Sandata Mobile Connect (SMC).** Es el método más sencillo y confiable para registrar correctamente la información requerida por la EVV. Si la aplicación SMC no es una opción, recuerde al personal qué número de teléfono aparece en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) para el miembro o participante.
3. **Deles a los empleados una tarjeta de visita del trabajador completa para las visitas de TVV.** Si los empleados introducen información incorrecta, se producirán excepciones. La tarjeta de visita del trabajador incluye espacio para anotar la información necesaria para registrar la hora de llegada y salida de una visita. Consulte el flyer Números importantes para la EVV en Wisconsin, P03573, para saber dónde encontrar los números necesarios. Ambos documentos pueden consultarse en la página web de recursos y preguntas frecuentes sobre la EVV del DHS (dhs.wi.gov/evv/resources.htm).

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

Destacado sobre la excepción: Servicio no autorizado

Ocurre cuando...	Sugerencias para buscar y corregir excepciones...
El trabajador utilizó la opción "visita desconocida" sin incluir una identificación de cliente o una Medicaid ID para iniciar una visita.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vaya a Visit Maintenance (Mantenimiento de visitas) y haga clic en la excepción. 2. Haga clic en la pestaña Memo para buscar el nombre del cliente o, si la visita se realizó mediante telephonic visit verification (verificación telefónica de visitas, TVV), revise y verifique el horario del empleado fuera del sistema Sandata. 3. Seleccione la pestaña Client y busque y elija el cliente correcto.
El código de servicio de la visita no coincide con la autorización.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique qué servicio brindó el trabajador. 2. Vaya a Visit Maintenance (Mantenimiento de visitas) y haga clic en la excepción. 3. En la pestaña General, seleccione el servicio correcto en el menú desplegable del campo servicio.
La fecha del servicio no está dentro del intervalo de fechas de la autorización.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vaya a Clients (Clientes) y busque al miembro o participante deseado. 2. En la pestaña Program (Programa) del cliente, abra la autorización. Verifique que la fecha del servicio se encuentre dentro de las fechas de inicio y finalización que figuran en la autorización registrada. 3. En Visit Maintenance (Mantenimiento de visitas) en la pestaña General (General), verifique que el programa, las fechas del servicio y el pagador coincidan con la autorización ingresada en el registro. Si la autorización es válida para la fecha del servicio, confirme que la autorización que figura en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) coincida con la que tiene registrada el pagador. Si no es así, llame al Servicio de atención al cliente de EVV. 4. Si la fecha del servicio no está autorizada, hable con el pagador para obtener una autorización actualizada.
El cliente tiene más de una autorización activa con diferentes programas o pagadores, o la autorización se añadió al sistema de Sandata después de la visita.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vaya a Clients (Clientes) y busque al miembro o participante deseado. 2. En la pestaña Program (Programa) del cliente, abra la autorización. Anote el programa, el pagador y el código de servicio correctos. 3. En Visit Maintenance (Mantenimiento de visitas), seleccione la excepción. 4. En la pestaña General (General), ingrese la información correcta en los campos de código de servicio, pagador y programa. <p>Consulte el Anexo A: Lista de pagadores en la Guía complementaria del sistema de Wisconsin Electronic Visit Verification (Verificación electrónica de visitas de Wisconsin), P-02745 (dhs.wi.gov/publications/p02745.pdf), para obtener la lista más actualizada de pagadores y sus programas correspondientes y las abreviaturas utilizadas para ellos en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata).</p>
La información del cliente no se encuentra en el sistema de Sandata porque la autorización debe introducirse manualmente. Por ejemplo, cuando: <ul style="list-style-type: none"> • Los servicios T1019 son inferiores a 50 horas • La persona miembro necesita atención antes de que pueda establecerse una autorización • Se requieren menos de 30 horas de servicios de atención médica a domicilio al año • La atención la presta un proveedor independiente de servicios de enfermería que no es el enlace de autorización previa 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vaya a Clients (Clientes) y busque al miembro o participante deseado. 2. Si no encuentra ningún cliente, seleccione Create Client (Crear cliente). 3. En la pestaña Personal (Personal), introduzca la información del cliente requerida indicada por los asteriscos (*) y seleccione Create Client (Crear cliente). 4. En la pestaña Program (Programa), cambie el Client Status (Estado del cliente) de Pending (Pendiente) a Active (Activo). 5. En Program Details (Detalles del programa), introduzca la información correcta para la fecha de creación y la fecha de inicio de la atención. 6. En Services (Servicios), seleccione el signo + para añadir el servicio e introduzca una fecha de inicio. 7. En Authorization Details (Detalles de autorización), seleccione el signo + para añadir información de autorización de Sandata creada manualmente e introduzca toda la información correcta en los campos de pagador, servicio, formato y fecha de inicio. La fecha de finalización puede ser muy lejana (hasta el 06/06/2079). <p>Consulte el material de capacitación Añadir información de autorización requerida en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata), P-03550 (dhs.wi.gov/publications/p03550.pdf).</p>