

Información de facturación y reclamaciones cuando se requiere electronic visit verification (verificación electrónica de visitas)

(Billing and Claims Information When Electronic Visit Verification Is Required)

Cuando el Department of Health Services (Departamento de Servicios de Salud, DHS) de Wisconsin reciba una reclamación que requiera datos de la electronic visit verification (verificación electrónica de visitas, EVV), el sistema del DHS confirmará que existen datos de la EVV para la reclamación y validará esos datos para cada detalle aplicable de la reclamación.

Para el procesamiento de las reclamaciones solo se utilizan las visitas de la EVV verificadas. Los administradores de EVV pueden evitar demoras al confirmar que las visitas de la EVV estén en estado verificado en su Sandata EVV portal (portal de EVV de Sandata) antes de enviar una reclamación. Los proveedores que utilizan un sistema de EVV alternativo pueden verificar el estado de las visitas en el agregador de Sandata.

Continúe leyendo para saber qué hacer si una reclamación de fee-for-service (pago por servicio) no pasa una de las ediciones o es rechazado debido a la EVV.

Preguntas frecuentes sobre facturación y reclamaciones de EVV

P1. ¿Cómo pueden saber los proveedores si una reclamación fue rechazada debido a la EVV?

R1. Los proveedores de fee-for-service (pago por servicio) recibirán un mensaje de rechazo de reclamación en su Aviso de remesa con una explanation of benefits (explicación de beneficios, EOB). Los dos mensajes de EOB de EVV de fee-for-service (pago por servicio) son los siguientes:

- N.º1047: "Visita no encontrada en sistema de EVV".
- N.º1048: "Las unidades del sistema de la EVV no cumplen con los requisitos de visita".

Si hay un mensaje de EOB diferente, entonces la reclamación no fue rechazada debido a la EVV.

Los proveedores pueden ver las descripciones y los códigos de EOB de cualquier reclamación enviada a ForwardHealth en el ForwardHealth Portal (Portal de ForwardHealth) (www.forwardhealth.wi.gov/WIPortal/content/provider/medicaid/EOB_Messages.htm.spage).

Todos los demás pagadores y proveedores, incluidas las enfermeras independientes, deben comunicarse con su pagador para obtener información específica sobre los mensajes de rechazo de reclamaciones y la nueva presentación de reclamaciones.

Como recordatorio, las visitas de EVV deben estar en estado verificado para poder corresponder a una reclamación.

P2. ¿Qué significa el mensaje "Detalle de EOB 1047" en una reclamación de fee-for-service (pago por servicio) denegado?

R2. EOB 1047, "Visita del sistema de EVV no encontrada" significa que ForwardHealth no encontró información de la EVV para la fecha del servicio facturado. Para los usuarios del sistema Sandata, el administrador de EVV deberá iniciar sesión en el Sandata EVV portal (portal de EVV de Sandata) y usar la pestaña Visit Maintenance (Mantenimiento de visitas) para buscar la visita. Si no hay ninguna visita en el sistema de EVV, pueden crear la visita manualmente. Si hay una visita, deberán arreglar cualquier excepción.

Una vez que se hayan corregido las excepciones o se haya creado una visita manual, el administrador deberá confirmar que la visita se encuentra ahora en un estado verificado. Si lo está, la reclamación puede volver a presentarse.

Los usuarios alternativos del sistema de EVV deben consultar con su proveedor de EVV sobre cómo corregir la información de la visita de EVV en su sistema de EVV.



SUGERENCIA: Encuentre más información sobre EVV y reclamaciones aquí:

- Folleto del ciclo de vida de la EVV, P-03124 (dhs.wi.gov/publications/p03124.pdf): una instantánea de cómo los registros de visitas de EVV encajan en el proceso general de reclamaciones.
- Capacitación de Fee-for-Service (pago por servicio) para administradores de la EVV: ediciones de reclamaciones, P-03570 (dhs.wi.gov/library/collection/p-03570): una capacitación que explica cómo la EVV encaja en el proceso de reclamaciones, los códigos de EOB para la EVV, cómo resolver ediciones para volver a enviar una reclamación, facturación de intervalos y prácticas recomendadas.

P3. ¿Qué significa el mensaje “Detalle de EOB 1048” en una reclamación denegada?

R3. EOB 1048, “Las unidades del sistema de EVV no cumplen con los requisitos de la visita”, significa que ForwardHealth encontró información de la EVV para la fecha del servicio facturado, pero las unidades de la EVV no coinciden con las unidades facturadas. Esto puede suceder cuando la visita registrada fue más corta que las unidades facturadas o el proveedor facturó varias visitas como un intervalo de fechas, pero no se cumplieron los requisitos para la facturación del intervalo:

- El administrador de EVV debe comparar las unidades facturadas por la reclamación con las unidades de la EVV.
- Si las unidades facturadas en la reclamación son erróneas, el administrador puede corregir la reclamación y volver a presentarla.
- Si las unidades de la EVV son erróneas, los usuarios del sistema Sandata pueden corregirlas en el Sandata EVV portal (portal de EVV de Sandata) y confirmar que la visita tiene un estado verificado.
- Los usuarios alternativos del sistema de EVV deben consultar con su proveedor de EVV sobre cómo corregir la información de la visita de EVV en su sistema de EVV.
- Si el proveedor utiliza la facturación por intervalo, debe asegurarse de que el código de procedimiento, el código de ingreso, el modificador y las unidades facturadas sean exactamente los mismos para cada fecha del intervalo.
- Una vez que las unidades de detalle facturadas sean iguales o menores que las unidades de la EVV y se verifique la visita en Sandata, se puede volver a enviar la reclamación.

P4. ¿Cuál es el primer paso para volver a presentar una reclamación que fue rechazada debido a la EVV?

R4. Antes de volver a enviar una reclamación denegada, los proveedores de fee-for-service (pago por servicio) que utilizan el sistema Sandata deben asegurarse de que la información de la visita de la EVV sea precisa y esté verificada en el Sandata EVV portal (portal de EVV de Sandata).

Los usuarios alternativos del sistema de EVV deben consultar con su proveedor de EVV sobre cómo corregir la información de la visita de EVV en su sistema de EVV.

Recursos adicionales de reclamaciones de Fee-for-Service (pago por servicio)

- La hoja de instrucciones de información sobre el estado de reclamaciones del ForwardHealth Portal (portal de ForwardHealth), P-00969A (dhs.wi.gov/publications/p00969a.pdf), explica cómo buscar una reclamación y los estados que puede tener, incluidos pagar, denegar, suspender y ajustar.
- La hoja de instrucciones para volver a enviar una reclamación denegada en el ForwardHealth Portal (portal ForwardHealth), P-00969B (dhs.wi.gov/publications/p00969b.pdf), explica cómo buscar una reclamación denegada, realizar cambios y volver a enviarla.

A quién dirigirse en caso de rechazo de reclamaciones de EVV y preguntas generales sobre reclamaciones

- En caso de **rechazos de reclamaciones de EVV**, el equipo de Atención al Cliente de EVV es el mejor recurso para realizar preguntas. Los proveedores pueden contactar con ellos llamando al 833-931-2035 o enviando un correo electrónico a vdxc.contactevv@wisconsin.gov de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 6:00 p. m., hora del Centro (CT).
- Para **recibir asistencia general para enviar o volver a enviar reclamaciones**, los proveedores pueden comunicarse con el Centro de Llamadas de servicios para proveedores de ForwardHealth al 800-947-9627, de lunes a viernes, de 7 a. m. a 6 p. m., CT.
- Para **preguntas complejas específicas sobre reclamaciones y facturación de fee-for-service (pago por servicio)**, los proveedores deben comunicarse con el representante de campo asignado en este mapa: www.forwardhealth.wi.gov/WIPortal/content/provider/pdf/fieldrepguide.pdf.
- **Todos los demás pagadores** y proveedores, incluidas las enfermeras independientes, deben comunicarse con su pagador para obtener información específica sobre los mensajes de rechazo de reclamaciones y la nueva presentación de reclamaciones.

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