

## **Electronic Visit Verification Unlocking EVV Podcast #5 Transcript**

**Sheila:** Hola, y bienvenidos a la serie de podcasts de Wisconsin, “La clave para el uso de la EVV”. Mi nombre es Sheila Itzen. Soy representante de capacitación de proveedores de EVV de Wisconsin y su anfitriona del podcast “La clave para el uso de la EVV”. Junto a nosotros se encuentra Dana Raue, experta en temas de EVV de Wisconsin, Deputy Bureau Director (Subdirectora) de la Bureau of Programs and Policy (Oficina de Programas y Políticas). Dana, estamos muy emocionados de que te hayas unido a nuestro equipo.

**Dana:** Me alegro de estar contigo hoy, Sheila.

**Sheila:** ¿Podrías compartir con nuestra audiencia un poco sobre tu rol en el proyecto de EVV?

**Dana:** Seguro. He estado involucrada con el proyecto de EVV desde finales de 2017. Algunas de mis responsabilidades eran ayudar a desarrollar la política y los procesos de la EVV y ayudar con el diseño del programa.

**Sheila:** Gracias, Dana. El uso de la EVV se comenzó a exigir desde el 2 de noviembre de 2020. Ahora que llevamos ocho meses en el programa de EVV, pensamos que sería un buen momento para informar sobre el avance que se ha logrado.

**Dana:** Estoy muy de acuerdo y feliz de hablar sobre este avance.

**Sheila:** Empecemos con un par de preguntas sobre el prelanzamiento. En tu opinión, ¿qué tan importante fue implementar la EVV en dos fases, primero el prelanzamiento y luego la preparación para el lanzamiento definitivo?

**Dana:** Fue absolutamente crucial, Sheila. Aprendimos de otros estados y entendimos la importancia de construir un programa que diera tiempo a las agencias proveedoras para conocer los nuevos procesos y, al mismo tiempo, aprender e integrar las nuevas tecnologías. La fase de prelanzamiento ofreció a los trabajadores tiempo para aprender nuevos requisitos y una forma para incorporar la EVV en sus hábitos diarios de trabajo.

**Sheila:** Definitivamente, eso tiene mucho sentido.

**Dana:** Esto también nos dio tiempo a todos –al DHS, a las HMO, a las organizaciones de cuidado administrado, agencias de empleadores fiscales, agencias proveedoras y a los trabajadores – para conectar sistemas complejos, probar las tecnologías necesarias y solucionar los problemas emergentes para apoyar los requisitos de la EVV.

**Sheila:** Dana, ¿qué crees que ha funcionado bien durante esta fase de la EVV?

**Dana:** Bueno, lo más importante es que la atención y los servicios para los miembros y participantes no se interrumpió. Todos compartimos un compromiso con la atención de calidad en Wisconsin, y esta es la medida más importante del éxito y la razón del trabajo de todos. Si pudiera compartir algunas cifras, creo que ayudará a ilustrar otras cosas que han funcionado bien durante el prelanzamiento.

**Sheila:** ¡Perfecto! Creo que eso realmente nos ayudaría a entender el avance que se ha logrado.

## Electronic Visit Verification Unlocking EVV Podcast #5 Transcript

**Dana:** Un alto porcentaje de agencias proveedoras, aproximadamente el 85%, están actualmente implementadas y listas para usar la EVV, y el 81% de los proveedores han registrado a sus trabajadores. El verdadero desafío ahora es conseguir que todas las agencias proveedoras, y todos los trabajadores, utilicen la EVV todo el tiempo para los servicios correspondientes. Es una exigencia federal. Por ejemplo, en mayo, el 60% de los proveedores registraron visitas con datos de la EVV –eso significa que el 40% perdió la oportunidad de utilizar el prelanzamiento.

**Sheila:** Buen punto, Dana. La EVV es una exigencia, incluso durante el prelanzamiento. Gracias por compartir esas cifras. Realmente ayuda a tratar de visualizar el alcance de este proyecto. ¿Hay algo más que quieras compartir que se haya aprendido en el camino?

**Dana:** Como mencioné anteriormente, todos nos dimos cuenta rápidamente de la complejidad de conectar diferentes sistemas y procesos, y luego la necesidad de asegurarse de que todo funcionara correctamente. Hubo muchas pruebas y validaciones en el camino, y sí, experimentamos algunos contratiempos.

**Sheila:** ¿Podrías compartir algunos ejemplos?

**Dana:** Bueno, una de las mejoras que hicimos fue eliminar la excepción para la verificación del cliente. Anteriormente, si al enviar el registro de visita no se incluía la verificación o firma del cliente, se generaba una excepción en algunos programas. Esta excepción requería que el administrador de la agencia del proveedor editara manualmente el registro. Otro cambio es que el DHS enviará las autorizaciones aprobadas a Sandata todas las noches. Ya no habrá demoras en el envío de las autorizaciones. Esto debería permitir a los proveedores ver a los miembros o participantes en el Sandata Portal (Portal Sandata) más rápidamente.

**Sheila:** ¿Cómo mantuvo el DHS a los pagadores y a las agencias proveedoras informados de estos cambios?

**Dana:** Creo que una de las cosas más importantes en todo este proceso fue la comunicación consistente con los pagadores y las agencias proveedoras. A través de todo el proceso, el DHS se aseguró de comunicarse con las agencias directamente involucradas en el cambio.

**Sheila:** Entonces, suena como que a veces necesitaron comunicarse con una agencia específicamente y otras veces necesitaron compartir información con todas.

**Dana:** Es una buena forma de decirlo. Utilizamos un enfoque muy específico para llegar solo a aquellos que experimentaron un problema técnico o de sistema. No queríamos enviar un mensaje general a todo el mundo, especialmente si el 95% de los proveedores no estaban experimentando el problema. Por ejemplo, 35 agencias proveedoras con EVV alternativa experimentaron recientemente un error de “trabajador no encontrado”. En lugar de notificar a todas las agencias proveedoras, nos comunicamos con esas 35 agencias durante todo el proceso hasta que se resolvió el problema.

**Sheila:** ¿De qué otras formas el DHS ha compartido información sobre la EVV?

**Dana:** Bueno, además de este podcast, y el boletín Su llave para comenzar a utilizar la EVV, recientemente comenzamos Conversaciones clave. Es una llamada mensual programada para el tercer lunes de cada mes. El calendario y el enlace de la reunión están disponibles en la

## **Electronic Visit Verification Unlocking EVV Podcast #5 Transcript**

página principal de EVV. Es una gran manera para que los administradores de agencias proveedoras puedan compartir sus experiencias y cosas que han aprendido, al igual que hacer preguntas a nuestro panel de expertos en EVV.

**Sheila:** ¿Hay algo más que quieras mencionar?

**Dana:** Nuestra reciente encuesta sobre capacitación confirmó la importancia de la educación continua. Sabíamos que era vital ayudar a las agencias proveedoras a ganar confianza para que pudieran capacitar a sus trabajadores y supieran dónde encontrar los recursos necesarios. Nuestra página web de capacitación es una conexión importante. También se ha mejorado la capacitación del servicio de atención al cliente, con el objetivo de asegurarse de que tienen los recursos adecuados para satisfacer las necesidades de las llamadas de los usuarios de la EVV. Rápidamente identificamos la amplia capacitación y experiencia necesaria para responder a cualquier persona que tuviera una pregunta sobre la EVV.

**Sheila:** Tengo la impresión de que la EVV abarca mucho.

**Dana:** Así es. La integración de la EVV en los procesos y actividades diarias no es una transformación de la noche a la mañana, tomará algún tiempo consolidarla. La EVV fue una tremenda responsabilidad si se piensa en el alcance de agregar este requisito federal a la atención recibida por aproximadamente 45,000 miembros y participantes.

**Sheila:** Sé que compartiste algunas cifras interesantes antes; me gustaría saber si hay otra información que revisas para medir el avance.

**Dana:** Sí, hay mucha información que revisar. Sabemos que aproximadamente 550 proveedores han completado la capacitación, han recibido Paquetes de bienvenida y han establecido su cuenta en el portal de EVV. Ese es el primer paso. El siguiente es agregar a los trabajadores. Tenemos más de 60,000 trabajadores añadidos a la configuración del programa. Estamos observando un avance incremental. Por ejemplo, cuando la EVV se lanzó por primera vez en noviembre de 2020, vimos a menos de 200 proveedores que usaban la EVV. Actualmente, casi 400 proveedores utilizan la EVV todos los días. Si bien nos estamos moviendo en la dirección correcta, todavía nos queda mucho camino por recorrer.

**Sheila:** Vaya, esos números representan una cantidad significativa de preparación por parte de nuestras agencias proveedoras asociadas. ¡Buen trabajo por parte de todos!

**Dana:** Totalmente de acuerdo. Además, me gustaría mencionar, que más de 1.3 millones de visitas han sido capturadas con la EVV y cada día las agencias proveedoras están recolectando cerca de 9,000 visitas.

**Sheila:** Entonces, ¿cuál es el siguiente paso?

**Dana:** El siguiente paso muy importante en todo esto es obtener visitas verificadas y aprobar las ediciones de las reclamaciones de EVV. En este momento estamos viendo que cerca del 80% de las visitas son verificadas.

**Sheila:** Entonces, hemos hablado del prelanzamiento; cambiemos ahora al lanzamiento definitivo. ¿Cuál es la diferencia principal?

## Electronic Visit Verification Unlocking EVV Podcast #5 Transcript

**Dana:** Bueno, durante el prelanzamiento, se requiere la EVV; sin embargo, no hay consecuencias por la presentación de reclamaciones o encuentros sin datos de EVV. Eso cambia con el lanzamiento definitivo. Una vez en el lanzamiento definitivo, la información de EVV faltante o incorrecta puede resultar en reclamaciones denegadas o que los encuentros no se incluyan en el desarrollo de la configuración de tarifas.

**Sheila:** ¿Qué está haciendo el DHS para cumplir con los requisitos del CMS con respecto al lanzamiento definitivo de la EVV?

**Dana:** Trabajamos arduamente para garantizar que todos los sistemas y tecnologías funcionen correctamente.

Continuamos el monitoreo de los informes para entender el uso de EVV entre las agencias proveedoras individuales. También nos estamos comunicando con agencias que necesitan ayuda adicional basándonos en esa información.

También continuamos reuniéndonos regularmente con una variedad de partes interesadas para recibir comentarios, incluidas las MCO, las HMO, las IRIS Fiscal Employer Agencies (Agencias de empleadores fiscales de IRIS), las IRIS Consultant Agencies (Agencias consultoras de IRIS), nuestro grupo de trabajo de asesoría de EVV y los grupos de agencias proveedoras a lo largo de este proceso.

**Sheila:** ¿Qué ayudaría a las agencias proveedoras a prepararse para el lanzamiento definitivo?

**Dana:** En primer lugar, las agencias proveedoras tendrán que asegurarse de que han establecido hábitos y rutinas diarias para que todos y cada uno de los servicios requeridos incluyan los datos de las visitas de EVV. Es importante que las visitas estén en estado verificado antes de presentar la reclamación.

**Sheila:** ¿Hay algo más que quisieras agregar?

**Dana:** Creo que también es importante que los proveedores monitoreen los códigos de motivo de EVV en sus avisos de pago. Estos muestran lo que podría faltar o cualquier desajuste que podría resultar en la denegación de una reclamación después del lanzamiento definitivo. El prelanzamiento es un momento para que las agencias proveedoras empiecen a usar la EVV y la pongan en práctica antes de que se produzcan consecuencias financieras.

**Sheila:** Muchas gracias por acompañarnos hoy, Dana. Has compartido información muy interesante. Antes de despedirnos, ¿tienes algún último consejo?

**Dana:** Me gustaría recalcar la importancia de usar la EVV ahora. Este es un momento para practicar y aprender. Sabemos que empezar con cualquier cosa nueva, incluyendo la EVV, requiere paciencia y tiempo. Apreciamos el avance logrado hasta ahora. Gracias por invitarme, Sheila.

**Sheila:** Para todos los que se unieron a nuestro podcast hoy, vamos a seguir compartiendo ideas e información para implementar con éxito la EVV en Wisconsin. Para obtener más información, visite nuestro sitio web [dhs.wisconsin.gov/EVV](https://dhs.wisconsin.gov/EVV). Gracias por acompañarnos hoy y aprender más sobre el programa de EVV de Wisconsin. "Juntos somos la llave para comenzar a utilizar la EVV".