

Su llave para comenzar a utilizar la EVV

Uso de la Electronic Visit Verification (Verificación Electrónica de Visitas) en Wisconsin

(Your Key to EVV Unlocking Electronic Visit Verification in Wisconsin)



Edición N.º 12 | Diciembre de 2021



El Department of Health Services (DHS) de Wisconsin extendió la fase de prelanzamiento de la Electronic Visit Verification (Verificación Electrónica de Visitas) (EVV), lo que brinda a las agencias proveedoras más tiempo para la implementación de procesos eficientes para evitar errores que pudieran tener un alto costo. Sabemos que la EVV al principio pudiera parecer confusa. Las agencias proveedoras y los trabajadores deben recordar que cuentan con números de teléfono para llamar, números para miembros y trabajadores y portales donde pueden iniciar sesión. Una de las mejores medidas que las agencias proveedoras pueden adoptar es informarse y organizarse. Para facilitarles la tarea, compartimos los recursos de la línea del servicio de atención al cliente de la EVV de Wisconsin con información relevante y algunos otros números de teléfono importantes.

Servicio de atención al cliente de la EVV de Wisconsin

833-931-2035 | vdx.contactevv@wisconsin.gov

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

<https://www.dhs.wisconsin.gov/evv/index.htm>

Este boletín provee información sobre la EVV en Wisconsin. Las actualizaciones de ForwardHealth 2021-23, titulada "Política y cronograma del lanzamiento definitivo de la Electronic Visit Verification (Verificación Electrónica de Visitas)", 2021-26, titulada "Preparación para el lanzamiento definitivo de la Electronic Visit Verification (Verificación Electrónica de Visitas)", y 2021-40, titulada "La fase de prelanzamiento de la Electronic Visit Verification (Verificación Electrónica de Visitas) ha sido extendida", contienen orientaciones aprobadas.

Servicio de atención al cliente de la EVV de Wisconsin

El servicio de atención al cliente de la EVV de Wisconsin es el centro de llamadas del DHS que apoya específicamente la EVV. Las agencias proveedoras, administradores de programa, pagadores de programa, miembros, participantes y trabajadores pueden llamar al servicio de atención al cliente de la EVV de Wisconsin para plantear todas y cada una de sus preguntas e inquietudes. Esto incluye aquellas relacionadas con la política de la EVV del DHS, el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata), el ForwardHealth Portal (Portal de ForwardHealth), preguntas generales sobre la capacitación de Sandata, el restablecimiento de las contraseñas de Sandata (tanto para el portal como para la aplicación), el dispositivo de fixed visit verification (verificación de visita con dispositivo fijo) y el estado de autorización de trabajador puertas adentro de pago por servicio.

Cuando llame al servicio de atención al cliente, procure tener a la mano la siguiente información:

1. Si usted es un trabajador, un miembro, una agencia proveedora o un administrador de la EVV para una HMO, una organización de cuidado administrado o IRIS (Include, Respect, I Self-Direct) (Inclusión, Respeto, Autogestión)
2. Programa de cuidado de la salud del DHS por el cual está llamando (por ejemplo, BadgerCare Plus, Medicaid de pago por servicio o IRIS)
3. Un número de identificación para que el centro de llamadas pueda confirmar su identidad y proteger la información de todos

Si usted es un... Deberá dar su...

Proveedor,	Número de identificación y nombre de la agencia proveedora O nombre de la agencia proveedora y dirección completa de la oficina de la agencia proveedora, y número de identificación fiscal de la agencia proveedora.
Trabajador,	Número de identificación de Santrax del trabajador y nombre de la agencia proveedora O nombre y apellido y nombre de la agencia proveedora.
Miembro o participante,	Número de identificación de ForwardHealth O número de Seguro Social Y nombre completo y fecha de nacimiento.

Los representantes del servicio de atención al cliente están disponibles en el teléfono 833-931-2035 de lunes a viernes, de 7 a. m. a 6 p. m., hora del Centro, excepto en días festivos. La actualización 2021-38 de ForwardHealth, titulada "Calendario de días festivos de ForwardHealth", contiene los días festivos del invierno de 2021 y de la primavera y el verano de 2022.



Para obtener una descripción general de todo el proceso de la EVV, desde los datos de las visitas realizadas con la EVV hasta reclamaciones, facturación y pagos, consulte el nuevo [folleto sobre El ciclo de la EVV](#).

La EVV y los números

Tanto Sandata como el DHS usan muchos números de identificación. A continuación encontrará una hoja de referencia rápida para saber cuáles necesita y dónde los necesita.

¿Qué significa este número?	¿Dónde encontrar este número/ identificación?	¿Cuándo usar este número?	
Número de identificación de Medicaid de la agencia proveedora (ocho o nueve dígitos)	Este número de identificación se asigna para identificar a una agencia proveedora.	En el ForwardHealth Portal (Portal seguro de ForwardHealth)	Este número de identificación es necesario para las operaciones electrónicas y en papel enviadas a ForwardHealth.
Número de identificación de la agencia proveedora, también conocido como número de identificación de empresa de la agencia proveedora (cinco dígitos)	El sistema Sandata usa este número de identificación para identificar a su agencia proveedora.	En el correo electrónico del kit de bienvenida de Sandata/eTrac	Los trabajadores usan este número de identificación para registrar la llegada y salida de las visitas mediante la aplicación Sandata Mobile Connect (SMC) (2 + el número de cinco dígitos). Los administradores de las agencias proveedoras usan este número de identificación en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) (STX + número de cinco dígitos).
Número de identificación de Santrax del trabajador (nueve dígitos)	ForwardHealth asigna a cada trabajador un número de identificación que identifica quién provee un servicio. Sandata usa este mismo número.	En el ForwardHealth Portal (Portal de ForwardHealth) o en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata)	Las agencias proveedoras usan este número para buscar a sus trabajadores en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata). Los trabajadores usan este número para registrar la llegada y salida de las visitas en la EVV mediante la Telephonic Visit Verification (verificación telefónica de visita) o la Fixed Visit Verification (verificación de visita con dispositivo fijo).
Nombre de usuario de SMC	La dirección de correo electrónico del trabajador ingresada en ForwardHealth Portal (Portal de ForwardHealth) es el nombre de usuario de SMC del trabajador. Este podría ser un correo electrónico asignado por la agencia proveedora o la dirección de correo electrónico personal del trabajador.	En el ForwardHealth Portal (Portal de ForwardHealth) o en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata)	Los trabajadores usan este correo electrónico/nombre de usuario para iniciar sesión en la aplicación SMC.
Número de identificación de cliente de Sandata, también conocido como número de identificación de miembro o participante (seis dígitos)	Este número de identificación es la forma en que la aplicación SMC identifica a un miembro o participante.	En el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata)	Los trabajadores usan este número de identificación cuando registran la llegada y salida de las visitas en la EVV mediante la aplicación SMC.
Número de identificación de ForwardHealth (10 dígitos)	Sandata usa este número de identificación para reconocer a miembros y participantes.	En el ForwardHealth Portal (Portal de ForwardHealth), en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) o en la autorización de servicio del miembro	Los administradores de las agencias proveedoras lo verán en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata). Los miembros deberían usar este número si llaman al servicio de atención al cliente de la EVV.
Números de teléfono gratuitos asignados por Sandata	Cada agencia proveedora recibe dos números de teléfono gratuitos. El sistema Sandata TVV identifica a la agencia proveedora cuando los trabajadores llaman a estos números.	En el correo electrónico del kit de bienvenida de Sandata/eTrac	Estos números de teléfono se usan para realizar la llamada de llegada a una visita mediante la telephonic visit verification (verificación telefónica de visita) o la fixed visit verification (verificación de visita con dispositivo fijo).