

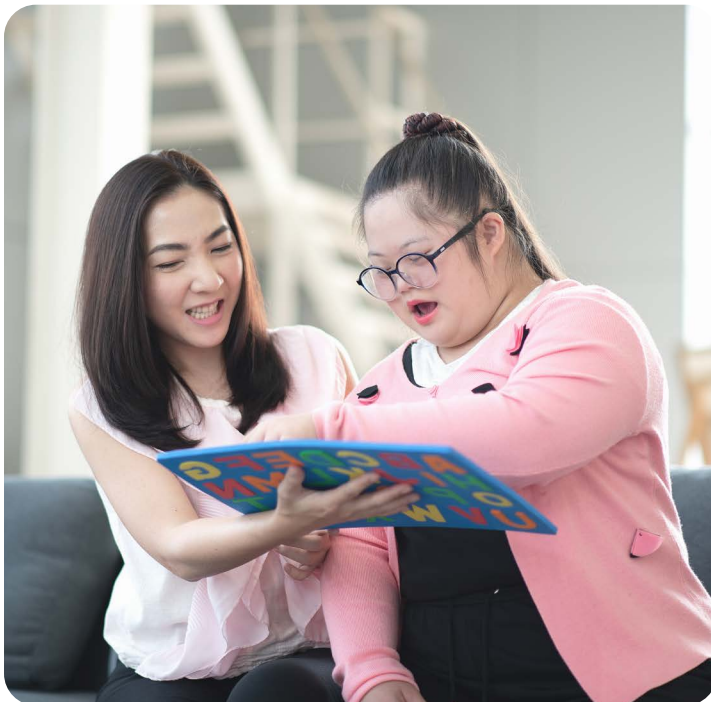
# Su llave para comenzar a utilizar la EVV



Edición N.º 13 | Marzo de 2022

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

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



En esta edición, el Department of Health Services (Departamento de Servicios de Salud) de Wisconsin ofrece sugerencias para prevenir y corregir las excepciones en el sistema de electronic visit verification (verificación electrónica de visitas) (EVV) de Sandata. Las excepciones impiden que las visitas alcancen el estado de verificado en la EVV. Las excepciones son errores o información incompleta que debe ser corregida para que una agencia proveedora reciba el pago de una reclamación de EVV después del lanzamiento oficial.

## Prevención de excepciones antes del inicio de una visita

1. **Vuelva a verificar que el número de teléfono fijo o de llamadas de voz a través de Internet (VoIP) y la dirección del miembro o participante estén ingresados de manera correcta en el EVV Portal (Portal de EVV) de Sandata.** Un número de teléfono y/o dirección incorrectos originará una excepción. [Siga estos pasos](#) para agregar un número de teléfono y una dirección válidos y verificables.
2. **Recomiende a los trabajadores usar la aplicación Sandata Mobile Connect (SMC).** Es el método más fácil para registrar de manera correcta la información requerida para la EVV. Si no es posible usar la aplicación SMC, recuerde a los trabajadores que las llamadas de telephonic visit verification (verificación telefónica de visitas) (TVV) deben provenir de un número de teléfono válido y verificado que esté registrado para el miembro o participante en el EVV Portal (Portal de EVV) de Sandata.
3. **Entregue a los trabajadores una Tarjeta de visita del trabajador completa.** Esto incluye toda la información necesaria para registrar una visita mediante la TVV y SMC.
4. **Verifique que el cliente cuente con una autorización nueva o actualizada en el registro.** Consulte el video de capacitación sobre la actualización de [Datos del cliente](#) para obtener más información.

## Servicio de atención al cliente de la EVV de Wisconsin

833-931-2035 | [vdxc.contactevv@wisconsin.gov](mailto:vdxc.contactevv@wisconsin.gov)

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

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

El servicio de atención al cliente de la EVV de Wisconsin está aquí para ayudarle con cualquier problema relacionado con la EVV. Contáctenos con sus preguntas o comentarios.

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.

## Consejo para ahorrar tiempo

Cuando se disponga a corregir excepciones, primero ordene la lista completa de excepciones para ver solo las visitas que tengan la excepción Cliente desconocido. Agregar un cliente a la visita puede resolver de manera automática otras excepciones para esa misma visita. La tabla que se encuentra en la siguiente página describe por qué ocurren las excepciones por servicio no autorizado y cómo solucionarlas.

Consulte el documento de capacitación [Visit Maintenance \(Mantenimiento de visitas\)](#) para obtener información sobre cómo corregir otras excepciones.

(Continúa en la siguiente página).

## Excepción: servicio no autorizado

Ocurre cuando...	Sugerencias para buscar y corregir excepciones...
El trabajador usó la opción "Cliente desconocido" para comenzar la visita	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Vaya a Visit Maintenance (Mantenimiento de visitas) y haga clic en la excepción.</li><li>2. Haga clic en la pestaña Memo (Nota) para encontrar el nombre del cliente o, si la visita se realizó mediante TVV, revise y verifique el horario del trabajador fuera del sistema Sandata.</li><li>3. Haga clic en la pestaña Client (Cliente) y busque y elija el cliente correcto.</li></ol>
El código de servicio de la visita no coincide con la autorización	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Verifique qué servicio brindó el trabajador.</li><li>2. Vaya a Visit Maintenance (Mantenimiento de visitas) y haga clic en la excepción.</li><li>3. En la pestaña General (General), seleccione el servicio correcto en el menú desplegable del campo servicio (<b>Flecha A</b> de abajo).</li></ol>
La fecha del servicio no está dentro del intervalo de fechas de la autorización	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Vaya a la pestaña Client (Cliente) y verifique que la fecha del servicio se encuentre dentro de las fechas de inicio y finalización que figuran en la autorización registrada.</li><li>2. En Visit Maintenance (Mantenimiento de visitas) en la pestaña General (General), verifique que las fechas del programa, el pagador y el servicio 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 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.</li><li>3. Si la fecha del servicio no está autorizada, trabaje con el pagador para obtener una autorización actualizada.</li></ol>
El cliente tiene más de una autorización activa con diferentes programas o pagadores  o la autorización se agregó al sistema Sandata después de la visita.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Revise las autorizaciones registradas en la pestaña Client/Program (Cliente/Programa) de Sandata. Anote el programa correcto, el pagador y el código de servicio.</li><li>2. Vaya a Visit Maintenance (Mantenimiento de visitas) y haga clic en la excepción.</li><li>3. Vaya a la pestaña General (General) e ingrese la información correcta en los campos de código de pago, programa y servicio.  Por ejemplo, si el pagador es Anthem Blue Cross Blue Shield, su abreviatura es ANTBCBS. Elija esa opción en el menú desplegable del campo Payer (Pagador) (<b>Flecha B</b>). Como el programa para este pagador es Wisconsin HMO, elija la opción WIHMO en el menú desplegable del campo Program (Programa) (<b>Flecha C</b>).</li></ol> <p>Consulte el Anexo A: Lista de pagadores en la Guía complementaria del sistema de Electronic Visit Verification (Verificación electrónica de visitas) de Wisconsin, <a href="#">P-02745</a>, para obtener la lista más actualizada de pagadores y sus programas correspondientes y las abreviaturas utilizadas para ellos en el EVV Portal (Portal de EVV) de Sandata.</p>

GENERAL	VISIT FROM DATE	VISIT TO DATE	VISIT TIME ZONE	VISIT STATUS
CLIENT	02/02/2022	02/02/2022	US/Central	Verified
EMPLOYEE	CALL IN	CALL OUT	CALL HOURS	
CALL LOG	01:00 PM	04:06 PM	03:06	
TASKS	ADJUSTED IN DATE	ADJUSTED IN HH:MM AM/PM	ADJUSTED OUT DATE	ADJUSTED OUT HH:MM AM/PM
EXCEPTIONS	02/02/2022	01:00 PM	02/02/2022	04:06 PM
GPS	AGENCY	AGENCY		
MEMO	91102	Training Unit 4		
CLAIMS	PAYER	PROGRAM	SERVICE	GROUP VISIT CODE
HISTORY	ANTBCBS	WIHMO	Personal Care Svc.	
	CLIENT VERIFIED TIME	CLIENT VERIFIED SERVICE	CLIENT SIGNATURE	
	No	No	No	

### Consejo avanzado

En Visit Maintenance (Mantenimiento de visitas), al agregar el servicio (**Flecha A**) y se desbloquearán los menús desplegables para agregar información del pagador (**Flecha B**) y del programa (**Flecha C**) en la visita.