

Cómo editar la información del cliente en Electronic Visit Verification Portal (Portal de verificación electrónica de visitas) de Sandata

(Editing Client Information in the Sandata Electronic Visit Verification Portal)

Orden del día

- Información del cliente
- Cuándo se debe editar la información del cliente
- Buscar a un cliente
- Agregar una dirección o número de teléfono válidos y verificables
- Cambiar el estado del cliente
- Cambiar la fecha de Start of Care (Inicio de cuidado) (SOC)
- Recursos disponibles

En esta capacitación, abordaremos los siguientes aspectos:

Cómo se carga la información de la mayoría de los clientes a Sandata; cuándo editar los datos del cliente; cómo buscar a un cliente en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata); cambiar el estado de un cliente; agregar una dirección o número de teléfono válidos y verificables; cambiar la fecha de inicio de cuidado, y los recursos disponibles para obtener ayuda adicional.

Información del cliente

Es importante comenzar comprendiendo la forma en que se carga la información de la mayoría de los clientes al Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) de los proveedores. Veamos cómo se hace esto.

Información del cliente

- El Department of Health Services (Departamento de Servicios de Salud) (DHS) de Wisconsin envía la información del cliente a Sandata basado en:
 - Autorizaciones aprobadas para servicios de EVV.
 - Archivo de inscripción del cliente de Medicaid.
- El archivo de autorizaciones y el archivo del cliente se envían a Sandata todas las noches.

4

Así es cómo se carga la información de la mayoría de los clientes al Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata):

El Department of Health Services (Departamento de Servicios de Salud) (DHS) de Wisconsin recibe las autorizaciones para los miembros mediante servicios de pago por servicio, HMO, Managed Care Organization (Organización de Cuidado Administrado) (MCO) e IRIS (Include, Respect, I Self-Direct) (Inclusión, Respeto, Autogestión).

El DHS crea entonces un archivo del cliente que incluye solo la información que Sandata necesita para el EVV. Esto es conforme con las leyes de privacidad de la HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act) (Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico).

Si la autorización es para un servicio que requiere EVV, el DHS envía la información del cliente y de la autorización a Sandata. Sandata incluye la información del cliente en la cuenta correspondiente del Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) del proveedor.

El archivo de autorizaciones y el archivo del cliente se envían a Sandata todas las noches.

Información del cliente

La información del cliente se mueve del DHS a Sandata.

Autorizaciones no provenientes del DHS

- HMO
- MCO

Autorizaciones del DHS

- IRIS
- Medicaid de pago por servicio

El DHS crea

- Archivo de autorizaciones
- Archivo del cliente

Sandata alimenta

El archivo del cliente del Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) del proveedor.

5

La información del cliente se mueve en una sola dirección: desde el DHS a Sandata. Este gráfico muestra cómo se mueve la información:

Los archivos de autorización se obtienen de fuentes no provenientes del DHS (HMO y MCO) y del DHS (IRIS y Medicaid de pago por servicio).

A continuación, el DHS crea un archivo de autorización maestro y recopila la información del cliente en un archivo. Estos se envían a Sandata.

Sandata, a continuación, completa el archivo del cliente en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) del proveedor correspondiente.

He aquí algunas preguntas habituales sobre este proceso:

¿Cuánto tarda una autorización aprobada en llegar de una HMO o MCO a Sandata?

Un día para llegar al DHS y un segundo día para llegar a Sandata. Si una autorización prevista no completa el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) del proveedor, comuníquese con el pagador al tercer día. Si no puede obtener una respuesta del pagador, puede pedir ayuda al servicio de atención al cliente de EVV.

¿Qué ocurre con los clientes cuyo servicio se permite conforme a la política sin autorización?

La información de ese cliente podría no enviarse automáticamente al sistema Sandata. Puede saber más sobre ese escenario en la capacitación "Añadir información sobre la autorización requerida en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata)".

¿La información que añada al Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) sobre un cliente fluirá a otros sistemas? No. Es importante entender que la información del DHS solo fluye en un sentido, hacia Sandata. Esta información solo actualizará el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata). Por ejemplo, si agrega una dirección nueva a un cliente en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata), esta no volverá al DHS ni actualizará ningún sistema de Medicaid. Los métodos habituales para actualizar otros sistemas siguen vigentes.

Información del cliente

En Wisconsin, la política permite servicios específicos sin autorización:

- Clientes de pago por servicio que reciben menos de 50 horas de servicios T1019.
- Códigos de atención médica a domicilio que deben iniciarse antes de que se haya emitido una autorización.
- Códigos de atención médica a domicilio que no requieran autorización porque se harán menos de 30 visitas durante el año calendario.
- El personal de enfermería privada que no es el prior authorization liaison (enlace de autorización previa, PAL).

Consulte ["Añadir información sobre la autorización requerida en el Sandata EVV Portal \(Portal de EVV de Sandata\)"](#) en estas situaciones.

Hay algunas excepciones a la forma en que la información del cliente llega al Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) del proveedor. La política permite servicios específicos sin autorización. En estas situaciones, Sandata no tiene autorización. Por lo tanto, el proveedor debe crear la información sobre la autorización requerida en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata).

- Clientes de pago por servicio que reciben menos de 50 horas de servicios T1019 en el año calendario.
- Códigos de servicios de atención médica a domicilio que deben iniciarse antes de que se haya emitido una autorización.
- Códigos de servicios de atención médica a domicilio que no requerirán autorización porque se realizarán menos de 30 visitas en un año calendario.
- El personal de enfermería privada que no es el prior authorization liaison (enlace de autorización previa, PAL).

Sin una autorización, el sistema Sandata no puede registrar las visitas en la EVV sin errores. Por lo tanto, para estos códigos de servicios, el DHS permite que los proveedores ingresen la información de autorización obligatoria en el sistema Sandata, cuando sea necesario. Consulte la capacitación ["Añadir información sobre la autorización requerida en el Sandata EVV Portal \(Portal de EVV de Sandata\)"](#) en estas situaciones.

Cuándo se debe editar la información del cliente

Cuándo se debe editar la información del cliente

Es posible que los proveedores tengan que actualizar ciertos datos de los clientes:

- Para agregar una dirección válida y verificable del cliente para enviar un dispositivo de fixed visit verification (Verificación de Visita Fija) (FVV).
- Para agregar direcciones adicionales de lugares de atención médica habituales.
- Para agregar un número de teléfono válido y verificable que evite las excepciones de "cliente desconocido" con telephonic visit verification (verificación telefónica de visita) (TVV).
- Para garantizar que la fecha de inicio de cuidado refleje la primera visita de EVV.

8

Proporcionaremos más información sobre cómo abordar cada una de estas cuestiones más adelante en esta presentación:

Si la dirección del cliente es incorrecta, mientras se espera a que el cliente actualice el sistema de Medicaid, el proveedor podría agregar una dirección válida y verificable al Sandata EVV portal (Portal de EVV de Sandata) antes de solicitar un dispositivo de fixed visit verification (Verificación de visita con dispositivo fijo) (FVV).

Agregar un lugar adicional también demuestra el reconocimiento de los lugares habituales de atención médica.

Otra razón puede ser agregar un número de teléfono válido y verificable para evitar las excepciones de "cliente desconocido" cuando se usa telephonic visit verification (verificación telefónica de visita) (TVV). Por ejemplo: si la política de servicio permite prestar servicios en otra ubicación y hay un teléfono fijo que se usa para registrar la información de la visita en EVV, los proveedores pueden agregar ese número de teléfono. El sistema Sandata reconocerá las llamadas que provienen de ese número de teléfono como parte del registro del cliente.

Por último, los proveedores podrían tener que editar la fecha de inicio de cuidado para que coincida con la autorización. La fecha de inicio de cuidado se completa automáticamente con la fecha en que el cliente se añade al Sandata EVV portal

(Portal de EVV de Sandata). Esta podría no coincidir con la primera fecha de visita de EVV autorizada. Por ejemplo, si el pagador envía una autorización el 20 de enero, pero antedata los servicios para que comiencen el 15 de enero, la fecha de inicio de cuidado de Sandata será automáticamente la fecha en que se recibió el archivo, el 20 de enero. Pero si el proveedor empezó a proporcionar servicios el 15 de enero, como permitía la autorización, la fecha de inicio de cuidado tendrá que cambiarse al 15 de enero. Esto evitará que aparezca una marca de excepción para esas visitas anteriores. Como siempre, los proveedores deben prestar especial atención a las fechas de inicio de autorización aprobadas por el pagador. Los servicios no deben comenzar antes de la fecha aprobada en la autorización.

Cuándo se debe editar la información del cliente

Si el cliente no ha actualizado su dirección, el proveedor puede agregar una dirección o número de teléfono válido y verificable al perfil del cliente en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata).

- Esto solo actualizará a Sandata.
- No actualizará a ACCESS, la SSA ni a ningún otro sistema.
- Un número de teléfono "válido y verificable" significa un teléfono fijo del cliente o un teléfono fijo Voice over Internet Protocol (Protocolo de voz sobre Internet) (VoIP).

Los proveedores pueden añadir una dirección o un número de teléfono válidos y verificables en el Sandata EVV portal (Portal de EVV de Sandata). Como se mencionó anteriormente, la información del cliente solo fluye en un sentido y los cambios de dirección que se hagan en el Sandata EVV portal (Portal de EVV de Sandata) no actualizarán el archivo de Medicaid del cliente ni ningún otro sistema.

Los números de teléfono deben corresponder a un teléfono fijo o un teléfono fijo Voice over Internet Protocol (Protocolo de voz sobre Internet) (VoIP). Los VoIP imitan a los teléfono fijos tradicionales: se enchufan a una base a la pared o un módem (por ejemplo, una línea telefónica proporcionada por una compañía de cable).

No se debe ingresar un número de teléfono celular, ya que no proporciona la información sobre la ubicación requerida.

Cuándo se debe editar la información del cliente

- Se exige que los clientes mantengan actualizada su dirección actual para mantener los beneficios de Medicaid. Esto no ha cambiado con la EVV.
- Es importante que el cliente también mantenga actualizada su dirección en todas las demás entidades pertinentes, incluidas la Social Security Administration (Administración del Seguro Social) y el sistema de cuidado de crianza.
- Puede encontrar enlaces e instrucciones útiles para cambiar números de teléfono y direcciones en el sitio web de preguntas frecuentes de la EVV en www.dhs.wisconsin.gov/evv/faq.htm

10

Tenga en cuenta que el proceso oficial para cambiar la dirección y el número de teléfono del cliente no ha cambiado con la EVV. Los clientes deben mantener su información actualizada mediante sus recursos habituales: la agencia o tribu local de mantenimiento de ingresos del cliente, en línea a través de la cuenta ACCESS del cliente o mediante el Informe de cambios de Medicaid (F-10137). Como siempre, los participantes de IRIS también pueden actualizar la dirección y los números de teléfono con su IRIS Consultant Agent (Agente consultor de IRIS) (ICA).

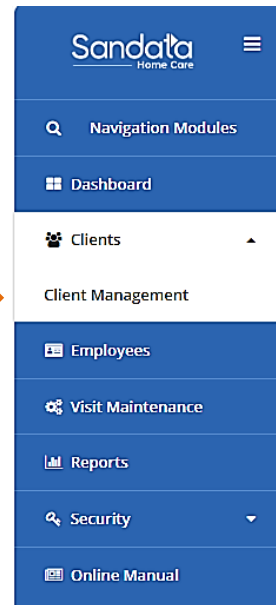
Es importante que el cliente también mantenga actualizada su dirección en todas las demás entidades pertinentes, incluidas la Social Security Administration (Administración del Seguro Social) y el sistema de cuidado de crianza.

La sección de miembros/participantes de las preguntas frecuentes de la EVV contiene las direcciones y enlaces habituales para que el cliente actualice su información.

Buscar a un cliente

Buscar a un cliente

- Inicie sesión en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata).
- Desde el panel de navegación, haga clic en **Clients (Clientes)** y, luego, en **Client Management (Gestión de clientes)**.



Para buscar al cliente:

Inicie sesión en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata).

Haga clic en Clients (Clientes) desde el panel de navegación y, luego, en Client Management (Gestión de clientes). Podría tener que esperar a que la lista de clientes cargue.

Buscar a un cliente

- De forma predeterminada, solo se mostrarán los clientes que tengan estado "Activo".
- Use el botón **Filters (Filtros)** para encontrar al cliente, si es necesario.



CREATE CLIENT

Q Type here for a quick search... FILTERS EXPORT DATA

CLIENT	STATUS	PROGRAM	SUPERVISOR	MEDICAID ID	CLIENT PAYER ID	AS OF	SOC	EOC	SERVICES
① adams, adam	● Active	WI HMO		1231231231		7/24/24	7/24/24		99504
① adams, anna	● Active	FFS		1231231222		7/24/24	7/1/24		T1019
① Adams, John	● Active	WI HMO		0007041776	0007041776	6/1/23	5/11/23		92507, T1021
	● Active	FFS		0007041776		7/1/24	7/1/24		
① Afake, Client	● Active	FFS		9919919910	9919919910	6/19/24	6/19/24		T1019

13

- De forma predeterminada, solo se mostrarán los clientes que tengan estado "Activo". Todos los clientes ingresan al sistema EVV de Sandata con este estado "Activo".
- Si se necesita, use el botón Filters (Filtros) para reducir la lista o para encontrar un cliente pendiente o inactivo.

Buscar a un cliente

- En **Filters (Filtros)**, elija los filtros que quiere aplicar.
- Seleccione **Apply Filters (Aplicar filtros)**.

CREATE CLIENT

CLIENT	STATUS	PROGRAM	SUPERVISOR	ME
⊕ adams, adam	● Active	WI HMO		123
⊕ adams, anna	● Active	FFS		123
⊕ Adams, John	● Active	WI HMO		000
	● Active	FFS		000
⊕ Afake, Client	● Active	FFS		991

Filters

Last Name

Enter Last Name

First Name

Enter First Name

Status

Select Status

Client ID

Enter Client ID

Client Payer ID

Enter Client Payer ID

Medicaid ID

Enter Medicaid ID

Program

Select Program

Language

Select Language

Primary Payer

Select Primary Payer

CLEAR

APPLY FILTERS

search...

FILTERS

EXPORT DATA

EOC	SERVICES
	99504
	T1019
	92507, T1021
	T1019

14

Si usa la opción de Filters, puede elegir los campos que quiere aplicar. Ninguno de ellos es obligatorio.

Puede ingresar una parte del nombre de un cliente; por ejemplo, puede ingresar "Kell" si no está seguro si es "Kelley" o "Kelly".

Asegúrese de que la opción del menú desplegable del campo "Status" (Estado) se adapte a lo que necesita: Activo, Pendiente o Inactivo. Para obtener una lista de todos los clientes sin importar su estado, cambie el filtro a "Select Status" (Seleccionar estado). Esto hará que la lista incluya los clientes activos, pendientes e inactivos.

Si todavía no encuentra al cliente:

- El pagador aún no envió la autorización. Si pasaron más de dos días, llame al cliente para hacer un seguimiento.
- Si el servicio no tiene autorización, deberá agregar la información del cliente como se menciona en la diapositiva 6.
- Si usted es personal de enfermería independiente que no es el enlace de autorización previa, deberá agregar la información del cliente como se menciona en la diapositiva 6.

En todos estos casos, puede solicitar ayuda al servicio de Atención al Cliente de EVV. (Consulte la diapositiva 31 para obtener la información de contacto).

Buscar a un cliente

Haga clic en la parte de la fila del cliente que se encuentra a la derecha de su nombre, como se muestra, para acceder a su información.

CREATE CLIENT

Q Type here for a quick search... FILTERS EXPORT DATA

CLIENT	STATUS	PROGRAM	SUPERVISOR	MEDICAID ID	CLIENT PAYER ID	AS OF	SOC	EOC	SERVICES
adams, adam	● Active	FFS		1231231231		7/24/24	7/24/24		99504
adams, anna	● Active	FFS		1231231222		7/24/24	7/1/24		T1019
Adams, John	● Active	HMO		0007041776	0007041776	6/1/23	5/11/23		92507, T1021
	● Active	FFS		0007041776		7/1/24	7/1/24		
Afake, Client	● Active	FFS		9919919910	9919919910	6/19/24	6/19/24		T1019

15

En esta lista de clientes, ya podemos ver muchos detalles sobre el cliente, incluyendo el programa del cliente, el número de identificación de Medicaid, la fecha "A partir de" que muestra cuándo se añadió nueva información, "SOC" que muestra la fecha de inicio de la atención indicada, "EOC" para una fecha de finalización de la atención (si se indica en la autorización) y una lista de los servicios autorizados.

En Wisconsin, la columna "Supervisor" (Supervisor) no está activa.

Haga clic en la parte de la fila del cliente que se encuentra a la derecha de su nombre, como se muestra, para acceder a su información completa o hacer ediciones.

Sugerencia: Si tiene autorizaciones con diferentes programas, un cliente puede tener más de una línea aquí. Modifique la información para cada línea por separado. Aquí, "Adams, John" es un ejemplo de un cliente que tiene más de una autorización.

Agregar una dirección o
número de teléfono válidos
y verificables

Agregar una dirección o número de teléfono válidos y verificables

En la pestaña **Personal** (Personal):

- Para ver o editar la dirección o número de teléfono actuales, haga clic en los tres puntos (...) que se encuentran junto a la dirección.
- Para agregar una dirección o número de teléfono nuevos, haga clic en **Add (Agregar)**.

Clients / Edit Client

< BACK **adams, anna** FFS | Active

Client ID: 837171 | Medicaid ID: 1231231222 | Main Address: 123 Main St | Phone No: (555) 111-1212 | Main Emergency C

Personal Program

Identifiers

Client ID	837171	Medicaid ID	1231231222
SSN	-	Agency ID	1231231222

Personal Information

Client Name	anna adams		
Date of Birth	-	Gender	-
Language	English		

Addresses | Phone Numbers REQUEST DEVICE **ADD**

📍 123 Main St 📞 (555) 111-1212 [Main Address](#)

...

17

Busque el cliente y seleccione su fila de información (consulte las diapositivas 11-15).

En esta pantalla, la pestaña "Personal" (Personal), puede abrir cualquiera de los segmentos haciendo clic en el ícono del lápiz que se encuentra en la esquina superior derecha del cuadro del segmento. Los elementos que no se puedan editar aparecerán en gris.

Para ver o editar los detalles de la dirección o teléfono actuales, debe hacer clic en los tres puntos que se encuentran a la derecha de la línea de dirección.

Para agregar otra dirección o número de teléfono, en el segmento "Dirección | Números de teléfono", haga clic en "Add" (Agregar).

Agregar una dirección o número de teléfono válidos y verificables

- Los campos obligatorios tienen un asterisco (*) al lado.
- Para el tipo de dirección, seleccione **O- Other (O- Otro)** en el menú desplegable.
- Si el cliente no tiene teléfono fijo para incluir en **Main Phone Number (Número de teléfono principal)**, use 555-555-5555.
- Ingrese otra información que necesite.
- Haga clic en **Save (Guardar)**.

Add Address and Phone Number

* Required

Address Label
Enter Address Label

Address Line 1*
Enter Address Line 1

Address Line 2
Enter Address Line 2

Address Type*
Select Address Type

Zipcode*
_____-____

City*
Enter City

County
Enter County

State*
Select State

Main Phone Number*
() ____-____

☒ Active

☐ Use as billing address

☐ Use as main address

+ Add number

+ Add email address

CANCEL

SAVE AND ADD NEW

SAVE

Los campos obligatorios tendrán un asterisco (*) al lado.

Incluso si solo está agregando un número de teléfono, debe completar los campos de dirección en esta pantalla.

Incluir una Etiqueta de dirección (el primer campo) es opcional, pero puede resultar útil; por ejemplo, "Casa de la mamá".

Seleccione el tipo de dirección O- Other (O- Otro) en el menú desplegable. Esto evita que se sobrescriba en la nueva dirección en el futuro.

El campo Número de teléfono principal es obligatorio. El número de teléfono debe ser un teléfono fijo o un teléfono fijo Voice over Internet Protocol (Protocolo de voz sobre Internet) (VoIP); por ejemplo, una línea telefónica proporcionada por una compañía de cable. Si el cliente no tiene un número de teléfono fijo o VoIP, ingrese un número que sin dudas sea falso, como 555-555-5555. No se debe ingresar un número de teléfono celular aquí.

Ingrese la otra información que necesite. Existe la opción de agregar otro número de teléfono y dirección de correo electrónico para el cliente.

Haga clic en Save (Guardar).

Agregar una dirección o número de teléfono válidos y verificables

- La nueva información ya está guardada.
- Para editar o borrar la información, haga clic en los tres puntos que se encuentran a la derecha y seleccione la acción.

Clients / Edit Client

BACK adams, anna FFS | Active

Client ID: 837171 | Medicaid ID: 1231231222 | Main Address: 123 Main St | Phone No: (555) 111-1212 | Main Emergency

Personal Program

Identifiers

Client ID	837171	Medicaid ID	1231231222
SSN	-	Agency ID	1231231222

Personal Information

Client Name	anna adams		
Date of Birth	-	Gender	-
Language	English		

Addresses | Phone Numbers REQUEST DEVICE ADD

123 Main St	(555) 111-1212	Main Address	...
1234 Main St	(555) 555-5555	Mom's house	...

Edit
Delete

La nueva información ya está guardada.

Para editar o borrar la información, haga clic en los tres puntos que se encuentran a la derecha y seleccione la acción desde el menú desplegable.

Cambiar el estado del
cliente

Cambiar el estado del cliente

- Busque al cliente.
- Haga clic en la fila del cliente a la derecha de su nombre.

CLIENT	STATUS	PROGRAM	SUPERVISOR	MEDICAID ID	CLIENT PAYER ID	AS OF	SOC	EOC	SERVICES
⊕ ICAREFCP, NineSevSevNineNine	Pending	WI MCO		2334444312		6/12/23			97799
⊕ CAREWI, NineSevOneThreeNine	Pending	WI HMO		2334444318		6/12/23			97139
⊕ ICAREBC, NineSevOneThreeNine	Pending	WI HMO		2334444323		6/12/23			97139
⊕ ICARESSI, NineSevOneThreeNine	Pending	WI HMO		2334444324		6/12/23			97139
	Pending	WIIRIS-FEA		2334444324		6/27/23			
⊕ MERCYCARE, NineSevOneThreeNine	Pending	WI HMO		2334444325		6/12/23			97139
⊕ CAREWIFCP, NineSevOneThreeNine	Pending	WI MCO		2334444333		6/12/23			97139

21

Busque el cliente que necesita editar (consulte las diapositivas 11-15). Haga clic en la parte de la fila del cliente que se encuentra a la derecha de su nombre para acceder a su información.

Sugerencia: Si tiene autorizaciones con diferentes programas, un cliente puede tener más de una línea aquí. Modifique la información para cada línea por separado. Aquí, "ICARESSI" es un ejemplo de un cliente que tiene más de una autorización. En nuestro ejemplo, seleccionaremos la fila para su WI HMO.

Cambiar el estado del cliente

- Haga clic en la pestaña **Program (Programa)**.
- Utilice el menú desplegable **Status (Estado)** que se encuentra en la esquina superior derecha.
- Seleccione el estado que desea obtener.

The screenshot displays the Sandata EVV Portal interface. At the top, there is a navigation bar with a 'Personal' tab and a 'Program' tab, which is highlighted with an orange box. Below the navigation bar, the breadcrumb trail reads: 'WIHMO- WI HMO - Unspecified Therapeutic Procedure - OT/Visit - ICARESSI - Not Authorized'. On the right side of the page, there is a status dropdown menu with an orange arrow pointing to it. The dropdown menu is open, showing four options: 'Pending' (highlighted in red), 'Pending' (in red), 'Active', and 'Inactive' (in red). The main content area is divided into two sections: 'Program Details' and 'Payer Details'. The 'Program Details' section includes fields for 'Supervisor' and 'Enrollment', both of which are currently empty. The 'Payer Details' section includes fields for 'Payer Name' (ICARESSI), 'Medicaid ID' (233), 'Bill Rate', 'Rank' (1), and 'Group Number'. The page number '22' is visible in the bottom right corner.

Dentro de la información del cliente:

- Haga clic en la pestaña Program (Programa).
- Utilice el menú desplegable Status (Estado) que se encuentra en la esquina superior derecha.
 - Los clientes con estado "Activo" aparecerán en la lista "Gestión de clientes" de Sandata y en todos los informes.
 - Los clientes con estado "Activo" o "Pendiente" pueden editarse en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) y pueden tener visitas registradas por los trabajadores en la EVV.
 - El estado "inactivo" limita la actividad en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) y no permite que los trabajadores registren las visitas en la EVV.
- Seleccione el estado que desea obtener.

Se tratará la forma en que se cambia cada tipo de estado en las diapositivas a continuación.

Cambiar el estado del cliente: Activo

Para elegir el estado **Active (Activo)**:

- Aparecerá un cuadro emergente que solicitará la **Status Effective Date (Fecha de entrada en vigencia del estado)** y la **Created Date (Fecha de creación)**.
- Haga clic en **Save (Guardar)**.

Program Details ×

* Required

Program*
WIHMO- WI HMO

Supervisor
Select Supervisor

Enrollment Date
Enter Enrollment Date

Status Effective Date*
01/02/2025

SOC Date
01/02/2025

EOC Date
Enter EOC Date

Eligibility Begin Date
Enter Eligibility Begin Date

Eligibility End Date
Enter Eligibility End Date

Created Date*
07/24/2024

Reason For Change:
Select Reason For Change:

CANCEL **SAVE**



Si elige el estado "Active" (Activo):

Aparecerá un cuadro emergente que solicitará la Status Effective Date (Fecha de entrada en vigencia del estado), que es la fecha en la que este cambio entra en vigencia. Esta fecha puede ser pasada, presente o futura, si la fecha de Start of Care (Inicio de cuidado) (SOC) es la misma o anterior. También se requiere una Fecha de creación. Los otros cambios son opcionales.

Los campos que no se puedan editar aparecerán en gris.

Asegúrese de guardar los cambios.

Cambiar el estado del cliente: Pendiente

Para elegir el estado **Pending (Pendiente)**:

- Aparecerá un cuadro emergente que solicitará la **Status Effective Date (Fecha de entrada en vigencia del estado)** y la **Created Date (Fecha de creación)**.
- Haga clic en **Save (Guardar)**.

The screenshot shows a 'Program Details' form with the following fields:

- Program***: WIHMO- WI HMO
- Supervisor**: Select Supervisor
- Enrollment Date**: Enter Enrollment Date
- SOC Date**: 01/02/2025
- Eligibility Begin Date**: Enter Eligibility Begin Date
- Created Date***: 07/24/2024
- Status Effective Date***: 01/02/2025
- EOC Date**: Enter EOC Date
- Eligibility End Date**: Enter Eligibility End Date
- Reason For Change:**: Select Reason For Change:

At the bottom, there are 'CANCEL' and 'SAVE' buttons. An orange arrow points to the 'SAVE' button.

Si elige el estado "Pending" (Pendiente):

Aparecerá un cuadro emergente que solicitará la Status Effective Date (Fecha de entrada en vigencia del estado), que es la fecha en que este cambio entra en vigencia. Esta fecha puede ser pasada, presente o futura, si la fecha de Start of Care (Inicio de cuidado) (SOC) es la misma o anterior. También se requiere una Fecha de creación. Los otros cambios son opcionales.

Los campos que no se puedan editar aparecerán en gris.

Asegúrese de guardar los cambios.

Cambiar el estado del cliente: Inactivo

Para elegir el estado **Inactive** (**Inactivo**):

- Aparecerá un cuadro emergente que solicitará la **Status Effective Date (Fecha de entrada en vigencia del estado)**, la fecha de End of Care (Finalización del cuidado) (**EOC**) y la **Created Date (Fecha de creación)**.
- Seleccione el **Reason for Change (Motivo del cambio)** usando el menú desplegable.
- Haga clic en **Save (Guardar)**.

Program Details [X]

* Required

Program*
WIHMO- WI HMO

Supervisor
Select Supervisor

Enrollment Date
Enter Enrollment Date

SOC Date
06/25/2020

Eligibility Begin Date
Enter Eligibility Begin Date

Eligibility End Date
Enter Eligibility End Date

Created Date*
06/25/2020

Status Effective Date*
06/25/2020

EOC Date*
Enter EOC Date

Reason For Change:*
Select Reason For Change:

CANCEL

SAVE

Si elige el estado "Inactive" (Inactivo):

- Complete los campos obligatorios Status Effective Date (Fecha de entrada en vigencia del estado) (que puede ser pasada, presente o futura y es la fecha en la que esta información entra en vigencia) la fecha de End of Care (Finalización del cuidado) (EOC) y la Created Date (Fecha de creación).

• Las áreas en gris no se pueden editar. Los campos que no tienen asterisco son opcionales.

• El campo "Reason for Change" (Motivo del Cambio) es obligatorio. Seleccione del menú desplegable:

- Miembro caducado
- Objetivos cumplidos
- No es elegible
- Otra

• Haga clic en Save (Guardar).

Cambiar el estado del cliente: Inactivo

- No se pueden borrar los clientes del Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata), solo pueden clasificarse como inactivos. Usar el estado Inactivo es opcional.
- Cambiar el estado del cliente no reemplaza los procesos actuales de autorización de las fechas de finalización fuera de Sandata.
- Los proveedores de pago por servicio deben modificar las fechas de finalización de la autorización a través del ForwardHealth Portal (Portal de ForwardHealth).
- La información sobre los clientes ingresada en Sandata no actualiza ningún otro sistema.

26

No se pueden borrar los clientes del Sandata Portal (Portal de Sandata). Cuando un proveedor ya no proporciona cuidado a un cliente, pueden cambiar el estado de cliente a Inactivo. Esto es opcional. Le permite al proveedor ordenar o filtrar solo a los clientes activos. No se pueden registrar visitas a clientes inactivos.

Al cambiar el estado del cliente a "inactive" (inactivo), el proveedor puede ordenar o filtrar solo a los clientes activos.

De todas formas, tenga en cuenta que esto no cambia ningún proceso actual para finalizar una autorización. Los proveedores de pago por servicio, si ya no proporcionan el cuidado, deben ingresar la fecha de finalización en el ForwardHealth Portal (Portal de ForwardHealth), especialmente si es otro proveedor quien se encarga ahora de proporcionar el cuidado.

Recuerde que la información que se ingresa a Sandata sobre los clientes no fluye hacia en sentido contrario hacia DHS ni a otros organismos. Se mantiene solo en Sandata.

Cambiar la fecha de Start of Care (Inicio de cuidado)

Revisemos cómo se cambia la fecha de inicio de los cuidados de un cliente. Los proveedores podrían tener que editar la fecha de inicio de cuidado para que coincida con la autorización.

La fecha de start of care (inicio de cuidado) se completa automáticamente con la fecha en que el cliente se añade al Sandata EVV portal (Portal de EVV de Sandata). Esta podría no coincidir con la primera fecha de visita de EVV autorizada. Como siempre, los proveedores deben prestar especial atención a las fechas de inicio de autorización aprobadas por el pagador. Los servicios no deben comenzar antes de la fecha aprobada en la autorización.

Cambiar el estado del cliente

- Busque al cliente.
- Haga clic en la fila del cliente a la derecha de su nombre.

CLIENT	STATUS	PROGRAM	SUPERVISOR	MEDICAID ID	CLIENT PAYER ID	AS OF	SOC	EOC	SERVICES
⊕ ICAREFCP, NineSevSevNineNine	Pending	WI MCO		2334444312		6/12/23			97799
⊕ CAREWI, NineSevOneThreeNine	Pending	WI HMO		2334444318		6/12/23			97139
⊕ ICAREBC, NineSevOneThreeNine	Pending	WI HMO		2334444323		6/12/23			97139
⊕ ICARESSI, NineSevOneThreeNine	Pending	WI HMO		2334444324		6/12/23			97139
	Pending	WIIRIS-FEA		2334444324		6/27/23			
⊕ MERCYCARE, NineSevOneThreeNine	Pending	WI HMO		2334444325		6/12/23			97139
⊕ CAREWIFCP, NineSevOneThreeNine	Pending	WI MCO		2334444333		6/12/23			97139

28

Busque el cliente que necesita editar (consulte las diapositivas 11-15). Haga clic en la parte de la fila del cliente que se encuentra a la derecha de su nombre para acceder a su información.

Sugerencia: Si tiene autorizaciones con diferentes programas, un cliente puede tener más de una línea aquí. Modifique la información para cada línea por separado. Aquí, "ICARESSI" es un ejemplo de un cliente que tiene más de una autorización. En nuestro ejemplo, seleccionaremos la fila para su WI HMO.

Cambiar la fecha de Start of Care (Inicio de cuidado)

- En la pestaña **Program (Programa)**, haga clic en el ícono del lápiz para editar el campo **Program Details (Detalles del programa)**.
- Aparecerá un cuadro emergente que solicitará la **Status Effective Date (Fecha de entrada en vigencia del estado)**.
- El campo Start of Care (Inicio de cuidado) (SOC) se puede editar.
- El campo **Created Date (Fecha de creación)** se puede editar, de ser necesario. Debe ser la misma fecha o una fecha anterior al SOC.
- Haga clic en **Save (Guardar)**.

Program Details X

* Required

Program*
WIHMO- WI HMO

Supervisor
Select Supervisor

Enrollment Date
Enter Enrollment Date

SOC Date
01/03/2024

Eligibility Begin Date
Enter Eligibility Begin Date

Created Date*
01/02/2024

Status Effective Date*
01/11/2025

EOC Date
Enter EOC Date

Eligibility End Date
Enter Eligibility End Date

Reason For Change:
Select Reason For Change:

CANCEL SAVE

Los proveedores podrían necesitar cambiar la fecha de inicio de cuidado para que coincida con la primera visita de la EVV. Esto solo es necesario si se autorizó que la primera visita se produjera antes de cargar el cliente en Sandata.

Para cambiar la fecha de Start of Care (Inicio de cuidado) (SOC), el estado del cliente debe ser Activo.

En el cuadro emergente:

Ingrese la fecha de entrada en vigencia del estado. Esta fecha puede ser pasada, presente o futura. No puede ser anterior a la fecha de SOC o de creación.

Edite el campo Start of Care (Inicio de cuidado) (SOC) e ingrese la fecha de atención indicada, según lo que permite la autorización.

La fecha de creación se ingresó automáticamente como la fecha en que la autorización se cargó en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata). Esta se puede editar para que sea anterior o coincida con la fecha del SOC.

Los campos que no se puedan editar aparecerán en gris.

Asegúrese de guardar los cambios.

Recursos

Recursos

- Atención al cliente de EVV
 - Teléfono: 833-931-2035, lunes a viernes de 7 a. m. a 6 p. m. CT
 - Correo electrónico: VDXC.ContactEVV@wisconsin.gov
- Página web **de los administradores de capacitación de EVV**
www.dhs.wisconsin.gov/evv/training-administrators.htm

Nuestro equipo de atención al cliente ha recibido formación especial para EVV y solo atiende llamadas de EVV.

Puede comunicarse con nuestro equipo de atención al cliente de EVV llamando al 833-931-2035, de lunes a viernes de 7 a. m. a 6 p. m., o enviando un correo electrónico a VDXC.ContactEVV@wisconsin.gov

Gracias

Gracias por los importantes servicios que proporciona a los miembros.



WISCONSIN DEPARTMENT
of HEALTH SERVICES