

**Electronic
Visit Verification
(Verificación electrónica
de visitas): Telephonic
Visit Verification
(Verificación telefónica de
visitas)**



Objetivos generales

- Definir Telephonic Visit Verification (TVV, Verificación telefónica de visitas)
- Utilizar el teléfono fijo de un cliente para enviar datos de verificación de visita.
- Explicar las diferentes Call Reference Guides (Guías de referencia para llamadas) disponibles para su uso.



Terminología clave

- Cliente—Un miembro o participante que recibe servicios a través de Medicaid de Wisconsin



Terminología clave (Cont.)

- Empleado—Una persona (trabajador) que presta cuidados a uno o más clientes.
- Identificación de Santrax—El número único de trabajador emitido por el ForwardHealth Portal (Portal ForwardHealth)
- Visita—Un servicio en persona a un cliente en el hogar o en un entorno comunitario.



Introducción

- La TVV es otra opción para la recopilación de datos de visitas.
- La TVV requiere el uso de un número de teléfono fijo asociado al cliente.
- La TVV confirmará la ubicación del teléfono fijo de la misma manera que lo hace el 911.
- La TVV solo confirmará la ubicación en los momentos de llegada y salida de la visita.

Introducción (Cont.)

- Cada agencia proveedora recibirá dos números de teléfono de llamada gratuita de TVV.
- Los números de teléfono de TVV son asignados a agencias específicas.
- Los empleados que trabajan para varias agencias deben usar el número de teléfono de llamada gratuita asignado a la agencia proveedora correspondiente.
- Los empleados pueden iniciar una visita usando SMC y completar la visita usando TVV, y viceversa.

Introducción (Cont.)

- La TVV ofrece varias opciones de idioma para registrar la llegada y salida. Los idiomas incluyen:

Inglés

Hindi

Serbio

Árabe egipcio

Hmong

Somalí

Birmano

Laosiano

Español

Chino mandarín

Nepalí

Suajili

Francés

Ruso

Vietnamita

- El sistema de TVV de Sandata se conoce como Santrax.



Call Reference Guides (Guías de referencia para llamadas)

Call Reference Guides (Guías de referencia para llamadas)

Información en la portada:

- Nombre y número de cuenta de la agencia proveedora
- Número de identificación de Santrax del empleado
- Números de teléfono de llamada gratuita de TVV específicos para la agencia
- Las características de las llamadas que esta versión incluye



Call Reference Guide:
\${COMPANY_NAME}

Agency Account Number: STX\${ACCOUNT}

Write your Santrax ID number above for easy reference.

Dial:
1-\${English_Primary_Phone}
Or
1-\${English_Secondary_Phone}

Features:

Select Language	Client Voice Recording
Select Service	Client Verification — Visit
Call In/Out Prompting	Client Verification — Service

Call Reference Guides (Guías de referencia para llamadas): Recursos necesarios para el registro de la llegada

Elementos o recursos necesarios para realizar una llamada de registro de llegada (inicio de visita) en TVV:

- El teléfono fijo del cliente
- La Call Reference Guide (Guía de referencia para llamadas) específica de la agencia proveedora
- El número de teléfono de llamada gratuita de TVV de la agencia
- La identificación de Santrax del empleado

Call Reference Guides (Guía de referencia para llamadas): Recursos necesarios para el registro de la salida

Elementos o recursos necesarios para realizar una llamada de salida (fin de visita) en TVV:

- El teléfono fijo del cliente
- La Call Reference Guide (Guía de referencia para llamadas) específica de la agencia proveedora
- El número de teléfono de llamada gratuita de TVV de la agencia
- La identificación de Santrax del empleado
- La identificación del servicio realizado
- El número de código de cualquier tarea completada, si así lo requiere la agencia proveedora
- El cliente para confirmar la visita y el servicio, si así lo requiere la agencia proveedora.

Lista de servicios

Código para ingresar en la llamada	Mensaje telefónico con la descripción de la tarea	Pantalla de selección para móviles
10	Servicios de cuidados de salud personales, quince minutos	Servicios de cuidados de salud personales/15 min
25	Servicios de cuidados de salud personales por día	Cuidados de salud personales diurnos/Día
15	Servicio de apoyo en el hogar, quince minutos	Servicio de apoyo en el hogar/15 min
20	Servicio de apoyo en el hogar, por día	Servicio de apoyo en el hogar/Día
30	Servicios de cuidados de salud personales y Servicios de apoyo en el hogar, 15 minutos	COMBO—Cuidados de salud personales (PCS) y Apoyo en el hogar (SHC)

Lista de tareas

Identificación de la tarea	Descripción de la tarea	Identificación de la tarea	Descripción de la tarea
100	Ducha/Baño	105	Asistencia para vestir/cambiar de ropa
110	Prótesis/Férulas/Medias antiembólicas T.E.D.	115	Higiene personal
120	Asistencia con la alimentación	125	Movilidad
130	Traslado	135	Asistencia para el uso del baño
200	Programa de cuidado intestinal (MOT, tarea con orientación médica)	205	Cuidado del área del catéter (MOT)
210	Asistencia para movimientos complejo (MOT)	215	Cuidado del área de la sonda de alimentación (MOT)
220	Glucómetro (MOT)	225	Medicamentos: asistencia/recordatorio (MOT)
230	Ejercicios para rango de movimiento (MOT)	235	Asistencia respiratoria (MOT)
240	Cuidado de la piel (MOT)	245	Alimentación por sonda (MOT)
250	Control de signos vitales (MOT)	255	Cuidado de heridas (MOT)
300	Cuidado de anteojos/aparato(s) auditivo(s)	305	Labores domésticas
310	Lavado de ropa	315	Preparación de comida/Compra de comestibles

Call Reference Guide (Guía de referencia para llamadas): Instrucciones de llamada de registro de salida (Cont.)

Si la agencia proveedora requiere que los empleados incluyan tareas y verificación del cliente respecto a la visita, siga todos los pasos que se encuentran en la Call Reference Guide (Guía de referencia para llamadas). La llamada se completa cuando Santrax dice: “Gracias, adiós”.

Si la agencia proveedora no requiere tareas y verificación del cliente, los empleados pueden colgar el teléfono después de ingresar y confirmar el código de servicio:



<i>Santrax will say: “You entered [Service]. Please press 1 to accept, 2 to retry.”</i>
Please press 1 to accept, 2 to re-enter
<i>Santrax will say: “Enter number of tasks.”</i>



Recursos

Recursos

- Servicio de atención al cliente de la EVV al 833-931-2035
 - Horario **antes** del 14 de septiembre de 2020 de lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m.
 - Horario **después** del 14 de septiembre de 2020 de lunes a viernes de 7 a. m. a 6 p. m.
- Soporte por correo electrónico en VDXC.ContactEVV@wisconsin.gov
- Página web de la EVV en <https://www.dhs.wisconsin.gov/evv/index.htm>
Para obtener información sobre:
 - Recursos de capacitación
 - EVV en Wisconsin
 - El ForwardHealth Portal (Portal de ForwardHealth)

Preguntas





Muchas gracias