

# Proceso de Fixed Visit Verification (FVV, Verificación de visita con dispositivo fijo)



# Objetivos generales

- Dispositivo de Fixed Visit Verification (FVV, Verificación de visita con dispositivo fijo) para registrar la llegada y salida de visitas
- Utilización de Call Reference Guide (Guía de referencia para llamadas)
- Solución de problemas de FVV



# Terminología clave

- Visit Verification Value (Valor de verificación de visita)—Es la fecha y hora real representada por un número de verificación de visita de 6 dígitos
- 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 emitido por el ForwardHealth Portal (Portal ForwardHealth)
- Visita—Un servicio en persona a un cliente en el hogar o en un entorno comunitario



# Descripción general de la FVV

- Un dispositivo FVV es el método de recopilación de datos de **último recurso**.
- La FVV utiliza un pequeño dispositivo electrónico que se monta en una superficie de la casa.
- El dispositivo de FVV genera un valor de verificación de visita numérico de seis dígitos que representa la hora y la fecha de la visita.
- Los valores generados deben usarse cuando el empleado llame desde un teléfono para registrar la visita en un momento posterior.

# Requisitos de la FVV (Cont.)

La agencia proveedora o la FEA debe certificar que:

- Se prevé que los servicios estén autorizados por más de 60 días.
- El cliente no tiene teléfono fijo en el hogar.
- El cliente o empleado no tiene un teléfono inteligente o tableta que admita Sandata Mobile Connect para la recopilación de datos de verificación de visitas móviles.
- El cliente tiene un teléfono inteligente o una tableta, pero no está disponible para fines de EVV.

# Requisitos de la FVV (Cont.)

- Los dispositivos deben devolverse al Wisconsin Department of Health Services (DHS, Departamento de Servicios de Salud de Wisconsin) si:
  - El empleado tiene acceso a otro método de EVV.
  - El cliente ya no está autorizado para recibir servicios.
  - La agencia proveedora o la FEA ya no está autorizada para prestar los servicios.
- Para devolver el dispositivo, o por cualquier mal funcionamiento del dispositivo, comuníquese con el centro de atención al cliente de la EVV de Wisconsin.
- Si el dispositivo no se utiliza durante seis meses, el DHS solicitará su devolución.



# Cómo solicitar un dispositivo de FVV

# Cómo solicitar un dispositivo de FVV

- Las agencias proveedoras o las FEA iniciarán sesión en el Portal de EVV de Sandata.
- Busque al cliente.
- Seleccione el icono  **editar** para acceder a la pantalla **Edit client** (Editar cliente).



Select a Client / Program As of: 4:57 PM

LAST NAME  FIRST NAME

CLIENT PAYER ID  MEDICAID ID

PRIMARY PAYER

« < 1 > »

	Name	Program	Status
	MRBThree, Test	WIMCO	● Pending

« < 1 > »

# Cómo solicitar un dispositivo de FVV (Cont.)

- Haga click en **Request Device** (Solicitar un dispositivo).

Clients clients / **Edit client**

[← GO BACK](#) Client: MRBThree, Test | Client ID: (995996) | Medicaid ID: (9911347699)

[Personal](#) [Program](#) [Diagnosis](#)

Personal

TITLE  FIRST NAME \*  MIDDLE INITIAL

LAST NAME \*  SUFFIX  SSN

GENDER \*  BIRTH DATE \*  PRIMARY SPOKEN LANGUAGE

MEDICAID ID \*

**REQUEST DEVICE**



# Cómo solicitar un dispositivo de FVV (Cont.)

- Seleccione FVV Device (Dispositivo de FVV) en el menú desplegable **Select Device** (Seleccionar dispositivo).
- Verifique la dirección de envío.
- Si la dirección es incorrecta, vuelva a la pantalla **Client edit** (Editar cliente) y agregue una nueva dirección. La nueva dirección ahora se mostrará como la dirección seleccionada en la pantalla **Request Device** (Solicitar dispositivo).

Select Shipping Information for Device Request ×

Select Device Type  
FVV Device ▼

Select Address for Shipping Device  
PO Box addresses cannot be used for shipping and thus may not be displayed below.

Select	Address Type	Address Line 1	Address Line 2	City	State	Zip Code
<input checked="" type="radio"/>	H	1020 MAPLE DR		Madison	Dane	53704

Special Shipping Instructions  
Please do not include any PHI in the shipping instruction field, as what you type here will appear on the shipping label.

255 characters remaining.

COMPLETE DEVICE REQUEST CLOSE

# Cómo solicitar un dispositivo de FVV (Cont.)

- Haga clic en **Complete Device Request** (Completar solicitud de dispositivo). A continuación se mostrará la casilla de confirmación.

Select Shipping Information for Device Request ×

Select Device Type  
FWV Device

Select Address for Shipping Device  
PO Box addresses cannot be used for shipping and thus may not be displayed below.

Select	Address Type	Address Line 1	Address Line 2	City	State	Zip Code
<input checked="" type="radio"/>	H	1020 MAPLE DR		Madison	Dane	53704

Special Shipping Instructions  
Please do not include any PHI in the shipping instruction field, as what you type here will appear on the shipping label.

255 characters remaining.

 [COMPLETE DEVICE REQUEST](#) [CLOSE](#)

# Cómo solicitar un dispositivo de FVV (Cont.)

- Haga clic en **OK** (Aceptar) para confirmar la solicitud.
- Haga clic en **OK** (Aceptar) en la siguiente pantalla para finalizar el proceso.

Confirm

You are going to request a device for this user. Are you sure you want to proceed?



Device successfully requested.



# Información del dispositivo de FVV

- Los dispositivos se enviarán a la dirección seleccionada con instrucciones para el cliente y el empleado.
- El dispositivo permanecerá en el hogar del cliente hasta que no sea necesario.
- El dispositivo debe fijarse en una superficie dentro de la residencia del cliente.



# Información del dispositivo de FVV (Cont.)

- El dispositivo está emparejado con un cliente y una agencia proveedora o FEA.
- El dispositivo vendrá etiquetado con la identificación de cliente de Sandata y la identificación de la agencia del proveedor de Sandata.
- Si varias agencias proveedoras prestan servicios al mismo cliente, cada agencia solicitará un dispositivo de FVV para que lo usen específicamente sus empleados.



# Cómo utilizar un dispositivo de FVV

# Cómo utilizar un dispositivo de FVV

El método de informe de la FVV es un proceso de dos pasos:

1. Al usar el dispositivo de FVV, el empleado obtiene el número de verificación de la llegada a la visita al comienzo del servicio y el valor del registro de salida después de que se completan los servicios.
2. Una vez que se completan los servicios y cuando el empleado tiene acceso a un teléfono, llama a los dos números de verificación de visita de FVV.

# Cómo utilizar un dispositivo de FVV

## Registro de Llegada

- Presione y suelte el botón del dispositivo.
- Anote el número de verificación de visita de seis dígitos que representa la fecha y hora del registro de llegada.

## Registro de salida

- Presione y suelte el botón del dispositivo.
- Anote el número de verificación de visita de seis dígitos que representa la fecha y hora del registro de salida.



# Informe de datos de visitas de FVV (continuación)

Al llamar a Santrax:

- Espere al menos 15 minutos después de haber recibido el número de verificación del registro de salida del dispositivo de FVV.
- Ambos códigos únicos se pueden obtener con una llamada telefónica.
- La llamada para registrar la visita debe ser realizada dentro de los siete días posteriores al inicio de la visita.
- Cada agencia proveedora deberá orientar a los empleados sobre cuándo deberían realizarse estas llamadas.

# Informe de datos de visitas de FVV

Utilice la Call Reference Guide (Guía de referencia para llamadas) enviada por correo con el dispositivo de FVV para obtener instrucciones paso a paso.

Información en la portada:

- Nombre y número de cuenta de la agencia proveedora
- Número de identificación de Santrax del empleado
- Números de teléfono gratuitos específicos para la agencia
- Las características que cubre esta versión de la Call Reference Guide (Guía de referencia para llamadas)

**Sandata**  
TECHNOLOGIES

**Call Reference Guide:**  
«COMPANY\_NAME»

Agency Account Number: STX«ACCOUNT»

Write your Santrax ID number above for easy reference

**Dial:**  
1-«Primary\_Phone»  
Or  
1-«Secondary\_Phone»

**Features:**  
Select Language  
Group Visit - No Service  
Call In/Out Prompting  
Fixed Visit Verification - Yes  
Task

# Informe de datos de visitas de FVV

Información que debe tener disponible al momento de llamar para obtener los valores de verificación de la visita:

- La Call Reference Guide (Guía de referencia para llamadas) específica de la agencia proveedora
- El número de teléfono gratuito de la agencia
- Identificación de Santrax del empleado
- Identificación de cliente de Sandata (impresa en el costado del dispositivo FVV)
- Valor de verificación de llegada a la visita de seis dígitos (obtenido a la llegada a la visita)
- Valor de verificación de salida de la visita de seis dígitos (obtenido a la salida de la visita)
- Identificación del servicio
- Identificación de tarea, si lo requiere la agencia proveedora

# Informe de datos de visitas de FVV

- Al llamar por los valores de verificación de la visita con FVV, Santrax ofrece opciones de idioma para la llamada telefónica. Los idiomas incluyen:

Inglés

Árabe egipcio

Birmano

Chino mandarín

Francés

Hindi

Hmong

Laosiano

Nepalí

Ruso

Serbio

Somalí

Español

Suajili

Vietnamita

# Códigos de servicios de la FVV

Service Code	Code to Enter on Call	Telephony Prompt for Read Back	Selection Display for Mobile (on drop-down menu)
T1019	10	Personal Care Services, Fifteen minutes	Personal Care Svc/15min
T1020	25	Personal Care Services, per Day	Personal Care/Day
S5125	15	Supportive Home Care, Fifteen minutes	Supportive Home Care/15min
S5126	20	Supportive Home Care, per day	Supportive Home Care/Day
COMBO	30	Both Personal Care and Supportive Home Care service, 15 Minutes	COMBO – PCS & SHC
Please note that “Combo – PCS & SHC” is only used in the IRIS program after the 2021 waiver update, and only if both types of service are being provided through the same provider agency			

# Tareas de la Call Reference Guide (Guía de referencia para llamadas) de FVV

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



# Solución de problemas de la FVV

# Identificación de cliente no válida en la FVV

**“No registrado en FVV. Vuelva a ingresar la identificación del cliente o presione la tecla numeral (#) para continuar”.**

- Este mensaje de Santrax se recibe si el empleado ingresa incorrectamente una identificación de cliente de Sandata.
- El empleado debería verificar la identificación de cliente de Sandata y volver a ingresarla.
- Si aún así el empleado tiene problemas con la identificación de cliente de Sandata, debería:
  - Colgar e intentar llamar nuevamente, ingresando los números cuidadosamente.
  - Comunicarse con la agencia proveedora para obtener la identificación de cliente de Sandata correcta e intentar llamar nuevamente.

# El valor de FVV introducido es incorrecto

**“Número de verificación de visita no válido. Vuelva a intentarlo”.**

- Este mensaje de Santrax se recibe si el empleado ingresa incorrectamente el número de verificación de visita de seis dígitos de la FVV.
- El empleado debería presionar 1 para volver a ingresar el número de verificación de visita de seis dígitos de la FVV. Se le solicitará continuar con la llamada de FVV.

# No se ingresaron números de FVV

**“No ha ingresado ningún número de verificación de visita. Presione 1 para regresar o la tecla numeral (#) para continuar”.**

Si recibe este mensaje de Santrax, el empleado debería:

- Colgar si la tecla asterisco (\*) se presionó por error y la llamada no es una llamada de FVV.
- Volver a ingresar el número correcto si se conoce el número de verificación de la visita de FVV.
- Colgar y llamar a la oficina de su agencia proveedora para informar el problema si se desconocen los números de FVV, para que la visita se pueda ingresar más tarde en el Portal de EVV de Sandata.



# 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](mailto: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**