Electronic Visit Verification (Verificación electrónica de visitas): Mantenimiento de visitas

(Electronic Visit Verification: Visit Maintenance)

Noviembre de 2023 Wisconsin EVV

P-02754S (12/2023)



Le damos la bienvenida a la capacitación sobre el Mantenimiento de visitas de EVV.

Objetivos

- Entender cómo se envían los datos de la electronic visit verification (verificación electrónica de visitas) (EVV) a los pagadores.
- Usar el panel de control del Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) para monitorear las excepciones en las visitas del día actual.
- Buscar, revisar y resolver excepciones en las visitas.
- Prevenir excepciones en las visitas.

2

Tenemos una lista completa para hoy. Información importante para los administradores:

- Entender cómo se envían los datos de la electronic visit verification (verificación electrónica de visitas) (EVV) a los pagadores.
- Usar el panel de control del Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) para monitorear las excepciones en las visitas del día actual.
- Buscar, revisar y prevenir excepciones en las visitas.
- Resolver excepciones en las visitas.

Índice

Terminología clave	Diapositiva 6
Ciclo del registro de visita en la EVV	Diapositiva 8
Mantenimiento de visitas del Sandata EVV Portal	
(Portal de EVV de Sandata)	Diapositiva 13
Filtros de búsqueda	Diapositiva 18
Identificación de excepciones	Diapositiva 26
	Diapositiva 32
Pasos básicos: Excepciones	Diapositiva 34
Panel de control del Sandata EVV Portal	
(Portal de EVV de Sandata)	Diapositiva 37
Corrección de excepciones por cliente desconocido	Diapositiva 40
	Filtros de búsqueda Identificación de excepciones Códigos de motivo de mantenimiento Pasos básicos: Excepciones Panel de control del Sandata EVV Portal

Debido a que hay muchos temas en esta presentación, las siguientes tres diapositivas le ayudarán a localizar lo que necesita fácilmente.

Índice

•	Corrección de excepciones por servicio faltante	Diapositiva 53
•	Corrección de excepciones por Servicio no	
	autorizado	Diapositiva 60
•	Corrección de excepciones por Teléfono/	
	Identificación del cliente no coincidentes	Diapositiva 70
•	Corrección de excepciones por Visita sin registro	
	de llegada o salida	Diapositiva 79
•	Combinar llamadas	Diapositiva 82
•	Agregar una llamada manual	Diapositiva 88
•	Ajuste del registro de llamada de llegada o salida	Diapositiva 93

Índice

Crear llamada
 Estado: Omitir
 Verificación de visita al cliente,
Firma del cliente y Tareas
 Ubicación GPS
 Recursos
 Diapositiva 108
 Diapositiva 111
 Diapositiva 117

5

Terminología clave

- Llamada: registro de llegada o salida de una visita a través de cualquier tecnología de EVV.
- Cliente: persona que recibe servicios a través del programa Medicaid.
- Panel de control: estado en tiempo real de las excepciones en las visitas del día actual.
- Empleado: persona que brinda atención a uno o más clientes.

6

Primero, comencemos hablando de términos frecuentes.

- •Llamada: registro de llegada o salida de una visita a través de cualquier tecnología de EVV. Esto se puede hacer a través de la aplicación, telephonic visit verification (verificación telefónica de visita), fixed visit verification (verificación de visita por medio de dispositivo fijo) o incluso una entrada manual en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata).
- •Cliente: persona que recibe servicios a través del programa Medicaid.
- •Panel de control: estado en tiempo real de las excepciones en las visitas del día actual.
- •Empleado: persona que brinda atención a uno o más clientes. Es importante recordar que en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata), el término "empleado" no incluye al personal administrativo ni de oficina.

En el sistema de EVV de Sandata con frecuencia se denomina "cliente" al "miembro" o "participante" de la prestación de servicios de Wisconsin.

Terminología clave

- Excepción: falta información o errores en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata)
- FVV: Fixed Visit Verification (Verificación de visita por medio de dispositivo fijo)
- Santrax ID: número de identificación que los empleados reciben de Sandata para identificarlos en la TVV y FVV
- SMC: aplicación Sandata Mobile Connect
- TVV: Telephonic Visit Verification (verificación telefónica de visita)
- Visita: servicio en persona a un cliente en el hogar o en un entorno comunitario

- •Excepción: falta información o errores en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata)
- •FVV: Fixed Visit Verification (Verificación de visita por medio de dispositivo fijo)
- •Santrax ID: número de identificación que los empleados reciben de Sandata para identificarlos en la TVV y FVV
- •SMC: aplicación Sandata Mobile Connect
- •TVV: Telephonic Visit Verification (verificación telefónica de visita)
- •Visita: servicio en persona a un cliente en el hogar o en un entorno comunitario

Comencemos por comprender cómo pasa una visita por el sistema Sandata y qué lo impediría.



Autorización

Las autorizaciones de los pagadores se envían al Departamento de Servicios de Salud (Department of Health Services, DHS) de Wisconsin. El DHS envía cada noche todas las autorizaciones para servicios que requieren la EVV a Sandata.



Visita

Un trabajador utiliza la tecnología EVV para registrar la llegada y la salida de una visita autorizada. Se capturan seis puntos de datos clave para crear datos de visitas de EVV.



www.dhs.wisconsin.gov/publications/p03124.pdf

ę

¿Cómo viaja con éxito la información de la EVV desde la visita hasta el pagador? Comprender este camino le ayudará a comprender los desafíos a lo largo del recorrido. Vale la pena consultar el folleto vinculado aquí a medida que madure su comprensión de la EVV. El código QR lo dirigirá allí: Abra la cámara de su celular y escanee al código QR. Aparecerá un cuadro de texto. Toque el cuadro de texto para ser dirigido al folleto.

El primer paso es tener una autorización registrada. El DHS envía cada noche todas las autorizaciones para servicios que requieren EVV a Sandata. La autorización sienta las bases para el resto de los pasos. Confirma que la agencia proveedora correcta (y su empleado) presta los servicios correctos al cliente correcto, dentro del plazo establecido.

Una nota al margen: En Wisconsin, la política permite servicios específicos sin autorización. En estas situaciones, el proveedor puede crear la información de autorización requerida (recuerde que esto incluye personal de enfermería independiente) en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata). Nuevamente, el propósito es establecer esa base.

Luego, está la visita. Los empleados utilizan la tecnología EVV para registrar la llegada y la salida de una visita. Para la autorización, la información recopilada debe reflejar: que el proveedor correcto (y su empleado) presta los servicios correctos al cliente correcto, dentro del plazo establecido.

iInvierta en la capacitación de los empleados! Un empleado que sepa utilizar la EVV durante la visita es una parte importante de este proceso y, si se realiza satisfactoriamente, facilitará todo el resto. Pasemos a la siguiente diapositiva.



Verificación

Las visitas con los seis elementos de datos requeridos se consideran visitas verificadas.

Si es necesario, el administrador de la agencia proveedora realiza ediciones manuales en su sistema de EVV para completar o corregir el registro de visitas. Después de la medianoche, Sandata envía al DHS todos los archivos de visitas del día, incluidas las ediciones y las visitas recibidas de proveedores alternativos de EVV.

Luego, al día siguiente, el DHS envía visitas verificadas al pagador del programa correspondiente para utilizarlas en el procesamiento de reclamaciones.



Validación

Las visitas deben estar en estado verificado en el sistema de EVV antes de que se envíe la reclamación. Los registros de visitas incompletos (a los que les faltan datos) no se utilizarán para el procesamiento de reclamaciones o encuentros.

El reclamo debe corresponder al registro de visita de la EVV. Este paso garantiza que cada servicio de atención personal o de atención de apoyo a domicilio aplicable tenga los datos de EVV correspondientes para respaldar el pago.



10

La información de la visita pasa automáticamente al Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata), donde la ve un administrador. Si falta información de la autorización o esta es imprecisa, habrá que ocuparse de ello. Si el empleado ingresó información incorrecta o falta información en la visita, habrá que corregir esto. Este trabajo administrativo es la verificación de llamadas y es el paso que ve en la parte superior de la diapositiva.

La mayor parte del resto de esta presentación se centrará en la verificación, esas lagunas de información y cómo corregirlas. ¿Por qué es importante? Debido al paso final.

Ese último paso es la validación. Solo las visitas con información completa, aquellas que están verificadas, se remiten automáticamente al pagador. El pagador conservará la información de EVV de la visita. Cuando el proveedor envía una reclamación (mediante el proceso habitual, ajeno a la EVV), el pagador verá si la información de la EVV respalda la reclamación. El pagador valida la reclamación.

¿Qué sucede si no se realizó la verificación y no se corrigieron los errores o la información faltante de la visita? La visita con EVV no se enviará al pagador y no se podrá validar ninguna reclamación enviada posteriormente. La reclamación no se puede pagar.

Conclusión final: Al verificar las visitas, ayuda a garantizar que se validen las reclamaciones y que su agencia reciba el pago.

Prelanzamiento

- Las reclamaciones deben tener su registro de EVV correspondiente.
- Las reclamaciones que no lo tengan tendrán mensajes informativos de error.

Lanzamiento definitivo

- Las reclamaciones deben tener su registro de EVV correspondiente.
- Las reclamaciones que no lo tengan tendrán un mensaje de error y serán denegadas.

1:

Existe una oportunidad para los proveedores de servicios de atención médica a domicilio. El prelanzamiento, que comienza el 1 de enero de 2024 para los servicios de atención médica a domicilio, es cuando se requiere la EVV, pero **no** hay consecuencias financieras; es decir, no se deniegan reclamaciones. Si falta información de la EVV, los pagadores proporcionarán mensajes informativos de error para que los proveedores puedan mejorar sus procesos.

Después de un lanzamiento definitivo, la EVV sigue siendo necesaria. La diferencia es que las reclamaciones serán denegadas si no está la información de la EVV correspondiente. Al igual que con otros tipos de denegaciones de reclamaciones, los proveedores tendrán la posibilidad de corregir la información y, luego, volver a presentar su reclamación de pago.

Los proveedores que recogen la información de la EVV en el prelanzamiento tienen menos denegaciones de reclamaciones cuando comienza el lanzamiento definitivo. Aproveche esta oportunidad: ¡practique, practique, practique!

Los proveedores, incluidos el personal de enfermería independiente y los empleados, deben utilizar la fase de prelanzamiento para ser más eficientes con la EVV, agilizar los procesos, recibir capacitación adicional según sea necesario y utilizar un sistema de EVV para registrar los servicios requeridos. Resuelva cualquier desafío **antes** de que surjan consecuencias durante la fase de lanzamiento definitivo.

Para los proveedores, la EVV no implica cambios en:

- El proceso de envío de las reclamaciones.
- · Los requisitos de mantenimiento de la documentación.
- La necesidad de contar con órdenes médicas, un plan de cuidados para la salud u otra documentación requerida.
- Los requisitos de presentación a tiempo de las reclamaciones a los pagadores.

<u>12</u>

Algunos recordatorios son que, para los proveedores, la EVV no implica los siguientes cambios:

- •La EVV no cambia el proceso de envío de las reclamaciones. Las reclamaciones se realizan como de costumbre, ajenas a la EVV.
- •La EVV no cambia los requisitos de retención de la documentación.
- •La EVV no cambia la necesidad de contar con órdenes médicas, un plan de cuidados para la salud u otra documentación requerida.
- •La EVV no cambia los requisitos de presentación a tiempo de las reclamaciones a los pagadores. Aunque el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) permite editar los datos de la visita durante los 365 días posteriores a la fecha del servicio, los requisitos de los pagadores para reclamaciones oportunas pueden ser menores. Asegúrese de comprender los requisitos de sus pagadores.

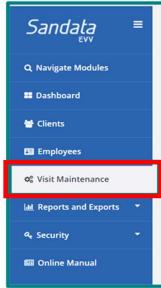
Mantenimiento de visitas del Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata)

Dedicaremos un tiempo para familiarizarnos con el contenido del módulo Mantenimiento de visitas. Aquí es donde hará el trabajo de verificación de la visita.

Mantenimiento de visitas del Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata)

El mantenimiento de visitas es el módulo del Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) donde las visitas:

- Se ven casi en tiempo real.
- Se verifican para comprobar que se han capturado todos los elementos de datos requeridos.
- Se corrigen y se eliminan las excepciones (errores).
- Se confirman que están en estado "verified" (verificado) antes de presentar las reclamaciones.



14

El mantenimiento de visitas es el módulo del Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) donde las visitas:

- Se ven casi en tiempo real.
- Se verifican para comprobar que se han capturado todos los elementos de datos requeridos.
- Se corrigen y se eliminan las excepciones (errores).
- Se confirman que están en estado "verified" (verificado) antes de presentar las reclamaciones ajenas a la EVV.

Aguí es donde hará el trabajo de verificación de la visita.

Mantenimiento de visitas del Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata)

- Es importante verificar las visitas de manera oportuna para que la visita se envíe automáticamente al DHS y a los pagadores para el procesamiento de las reclamaciones/encuentros.
- Se puede aplicar más de una excepción a una visita.
- Solucionar un problema en mantenimiento de visitas puede también solucionar varias otras excepciones.
- Un administrador del proveedor con privilegios de seguridad para el mantenimiento de visitas puede corregir y agregar datos.

18

Estas son algunas ideas básicas para comenzar:

Verifique las visitas de manera oportuna, para que pueda presentar reclamaciones a tiempo.

Obtenga visitas verificadas antes de enviar la reclamación.

Una visita puede tener varias excepciones. A veces están relacionadas y se pueden corregir fácilmente.

Los roles definidos por el sistema que pueden editar las visitas en la función mantenimiento de visitas son:

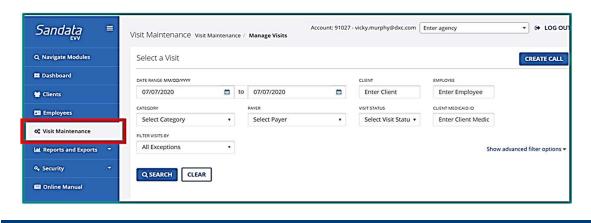
System Admin (Administrador del sistema)

Coordinator (Coordinador)

Consulte la capacitación sobre seguridad para obtener más información sobre la asignación de roles y privilegios.

Visit Maintenance (Mantenimiento de visitas)

En el panel de navegación, haga clic en Visit Maintenance (Mantenimiento de visitas) para buscar visitas.



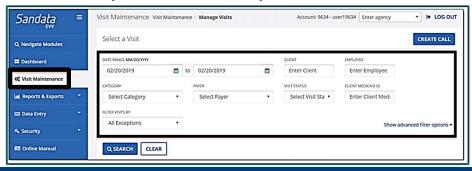
16

En el panel de navegación, haga clic en Visit Maintenance (Mantenimiento de visitas) para buscar visitas.

Como mencionamos antes, le invitamos a usar el ratón y desplazarlo hacia el módulo Visit Maintenance (Mantenimiento de visitas). Conecte su memoria muscular con su cerebro.

Visit Maintenance (Mantenimiento de visitas)

- Utilice los menús desplegables en cada campo para filtrar la búsqueda de visitas.
- Los resultados de la búsqueda incluyen todos los datos que coinciden con los parámetros especificados.



1'

Desde aquí, tendrá la posibilidad de buscar varias o algunas visitas, según lo desee, desde el principio de su cuenta del Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata). Hay varios campos de búsqueda que pueden ayudarle a filtrar los resultados de la búsqueda.

Utilice los menús desplegables en cada campo para filtrar la búsqueda de visitas. Complete los campos deseados por intervalo de fechas, nombre del cliente, nombre del empleado u otra información. Puede dejar algunos campos en blanco.

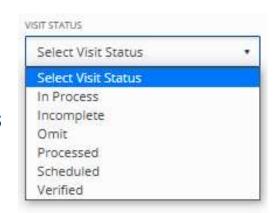
Puede ingresar partes de un nombre si no está seguro de cómo se escribe (por ejemplo, "Kell" si no está seguro de si es Kelly o Kelley).

También hay opciones de filtro avanzadas en la parte inferior derecha.

Eche un vistazo al campo inferior derecho, "Visit Status" (Estado de la visita). Hablaremos de este campo a continuación.

El parámetro Estado de visita permite al usuario filtrar las visitas por su estado:

- In Process (En proceso)—Visitas que han comenzado y aún no se han completado
- Incomplete (Incompleta)—
 Visitas a las que les falta información clave, por ejemplo, el registro de llegada o salida



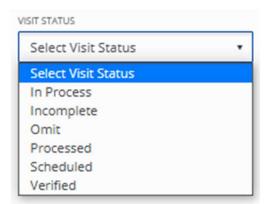
18

Puede buscar visitas según su "Visit Status" (Estado de la visita). Puede elegir entre estas opciones:

"In Process" (En proceso) se genera cuando se registra la llegada a una visita y aún no se registra la salida de esta. El empleado aún podrá estar con el cliente, en proceso de la visita. Quizás quiera ver si el registro de llegada salió bien.

"Incomplete" (Incompleta) se puede generar por muchas razones. La visita podría tener en falta el registro de llegada o de salida, tener información faltante o incorrecta del cliente o tener un número de identificación de Santrax del empleado incorrecto. Estas son las visitas que requerirán su atención.

- Omit (Omitir): registro de visita que se puede ignorar.
- Verified (Verificada): visitas que no contienen ninguna excepción.



19

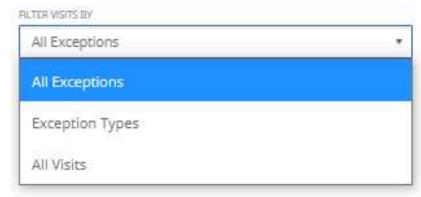
El estado "Omit" (Omitir) es bastante único. Las visitas no se pueden eliminar del Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata). En su lugar, los proveedores pueden asignar el estado Omit (Omitir) cuando una visita se captura por error. El estado Omit (Omitir) puede ayudar a filtrar estos registros de visitas accidentales para que los administradores no se dediquen a editarlos.

El estado "Verified" (Verificada) mostrará todas las visitas que tienen todos los datos y no requieren ninguna acción adicional.

Los estados "Processed" (Procesado) y "Scheduled" (Programado) no se utilizan para Wisconsin (Wisconsin).

Utilice el campo **Filter Visits By (Filtrar visitas por)** para elegir filtrar las visitas por:

- All Exceptions (Todas las excepciones)
- Exception Types (Tipos de excepciones)
- All Visits (Todas las visitas)



20

Otra opción de filtro es el campo "Filter Visits By" (Filtrar visitas por).

Consejo importante: Verifique siempre para asegurarse de que este campo muestre lo que desea. De forma predeterminada, este filtro está configurado en "All Exceptions" (Todas las excepciones). En cambio, el filtro "All Visits" (Todas las visitas) es la única forma de ver las visitas en un estado verificado.

Repasemos los resultados cuando se elige cada uno de ellos.

Filter Visits by All Visits (Filtrar las visitas por Todas las visitas)

- Se muestran todas las visitas dentro de los parámetros de fecha seleccionados.
- Los resultados del estado incluyen verificada, en proceso, omitida e incompleta.



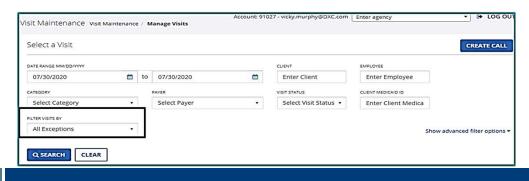
21

Si filtra visitas por Todas las visitas:

- •Se muestran todas las visitas dentro de los parámetros de fecha seleccionados.
- •Los resultados del estado incluyen verificada, en proceso, omitida e incompleta. Verá visitas exitosas y visitas que necesitan atención.

Filter Visits by All Exceptions (Filtrar las visitas por Todas las excepciones)

- Se muestran las visitas que contienen una o más excepciones dentro del periodo de tiempo especificado.
- Esta es la configuración predeterminada del sistema.



22

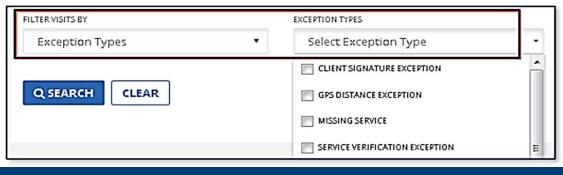
Si filtra visitas por Todas las excepciones:

•Se muestran las visitas que contienen una o más excepciones (errores) dentro del periodo de tiempo especificado.

Esta es la configuración predeterminada del sistema; su búsqueda solo mostrará excepciones a menos que cambie este campo.

Filter Visits by Exception Types (Filtrar las visitas por Tipos de excepción)

 Cuando se selecciona, aparece un campo adicional que solicita al usuario que elija los tipos de excepción específicos del menú desplegable.



¿Qué sucede si filtra las visitas por Tipos de excepción?

•Cuando se selecciona, aparece un campo adicional que solicita al usuario que elija los tipos de excepción específicos del menú desplegable.

Esta es una gran herramienta para trabajar al mismo tiempo en todas las excepciones del mismo tipo.

Para cambiar los filtros predeterminados, haga clic en **Show Advanced Filter Options (Mostrar opciones de filtro avanzadas)**.

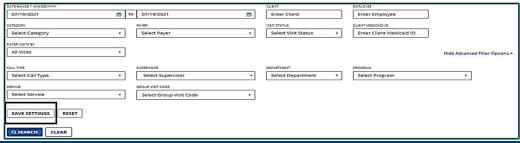
DATE RANGE * MM/DD/YYYY			3	CUENT	EMPLOYEE
07/19/2021	to	07/19/2021		Enter Client	Enter Employee
CATEGORY		PAYER		VISIT STATUS	CUENT MEDICAID ID
Select Category •		Select Payer •		Select Visit Status •	Enter Client Medicaid ID
FILTER VISITS BY					
All Visits •					Show Advanced Filter Options ▼
Q SEARCH CLEAR					

24

Una vez que encuentre el filtro de búsqueda que más le sirva, puede cambiarlo para que sea su configuración de filtro predeterminada. Para cambiar los filtros predeterminados, haga clic en Show Advanced Filter Options (Mostrar opciones de filtro avanzadas).

Changing Default Filter (Cambiar los filtros predeterminados)

- Seleccione cualquier filtro con un menú desplegable para cambiar la configuración predeterminada.
- Haga clic en Save Settings (Guardar ajustes) para guardar los cambios como la nueva configuración predeterminada.

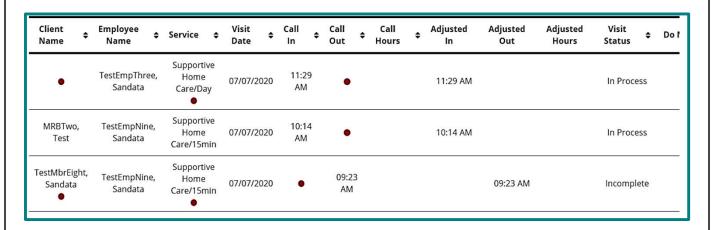


2

- •Seleccione cualquier filtro con un menú desplegable para cambiar la configuración predeterminada.
- •Haga clic en Save Settings (Guardar ajustes) para guardar los cambios como la nueva configuración predeterminada.

Atención: Una vez que Sandata realice el mantenimiento y las actualizaciones periódicas en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata), será necesario restablecer cualquier cambio realizado en los filtros predeterminados.

Las excepciones de la visita se indican con un punto de color.



Cuando haya terminado de filtrar, es posible que vea una lista de visitas como esta. Cada fila es una visita diferente. Puede ver la información resumida en cada fila.

Las excepciones de la visita se indican con un punto de color. Aparecerá en la columna donde existe la excepción. Una visita puede tener una o más excepciones. En nuestro ejemplo de la fila superior, hay tres excepciones:

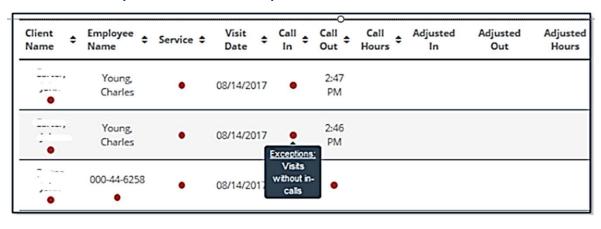
Nombre del cliente

Servicio

Registro de salida faltante

Nota: Los puntos rojos indican las excepciones que deben corregirse. Los puntos naranjas indican las excepciones que se deben confirmar. Los puntos amarillos son solo informativos y no es necesario corregirlos ni confirmarlos.

Al pasar el cursor sobre un punto, se muestra una ventana emergente con una descripción de las excepciones.



Cuando pasa el cursor sobre la excepción, aparecerá un mensaje con su descripción.

Las excepciones de visitas deben ser corregidas o confirmadas:

- Fix (Corregir): la información debe ser corregida o agregada para que la visita se considere completa.
- Acknowledge (Confirmar): la información que falta debe ser confirmada para que se considere completa.

28

Cuando se produce una excepción, un administrador del proveedor deberá realizar una de estas acciones:

Corregir significa agregar datos faltantes o cambiar datos incorrectos.

En algunos casos, el administrador debe "acknowledge" (confirmar) que ocurrió la excepción, ya que la información faltante o incorrecta solo se puede recopilar en el momento de la visita.

Cualquiera de las acciones corregirá el error en la visita. Observemos algunos ejemplos.

Ajustes de excepción	Descripción	Ajustes
Cliente desconocido	Se produce una visita en la que el cliente no	Corregir
	es conocido por el sistema de Sandata.	
Empleado	La identificación de empleado de Santrax, que	Corregir
desconocido	fue ingresada durante una llamada de TVV	
	o FVV no coincide con ningún empleado	
	conocido.	
Teléfono/Identificación	Se ingresó una identificación de cliente	Confirmar
del cliente no	durante una llamada de TVV, pero el número	
coincidente	de teléfono desde el que se hizo la llamada no	
	es un número registrado del cliente.	

29

Estas son las excepciones que pueden aparecer en su Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata).

- La excepción Cliente desconocido puede ocurrir cuando la identificación del cliente ingresada no
 coincide con un cliente existente. Quizás la identificación del cliente se ingresó mal. También
 puede ocurrir cuando la aplicación está desconectada de la red y el empleado no ingresó el
 nombre o la identificación del cliente en la pantalla de la aplicación. Esto se puede solucionar
 ingresando el nombre del cliente.
- Puede ocurrir el evento de empleado desconocido si un empleado escribe su identificación incorrectamente. Esto se puede solucionar ingresando el empleado.
- La excepción Teléfono/Identificación del cliente no coincidente puede ocurrir cuando el número de teléfono utilizado para registrar la llegada a una visita mediante la TVV no coincide con los datos
 - de un cliente conocido. Esto se puede confirmar; no hay forma de retroceder en el tiempo para "corregir" qué número de teléfono se utilizó. Confirmarlo eliminará la excepción y se considerará como corregida.

Ajustes de excepción	Descripción	Ajustes
Servicio faltante	No se especifica el servicio provisto en la visita.	Corregir
Visitas sin registro de llegada	La visita no tiene una llamada para registrar la llegada. Revise si hay visitas para combinar.	Corregir
Visitas sin registro de salida	La visita no tiene una llamada para registrar la salida. Revise si hay visitas para combinar.	Corregir

Puede ocurrir el evento de servicio faltante si no se ingresó un código de servicio en el momento de la visita. Se puede ingresar el código de servicio.

Las llamadas de llegada o de salida faltantes a veces se pueden corregir ingresando la llamada de llegada o salida y, a veces, combinando llamadas. Más adelante se hablará de la combinación de visitas con más detalle.

Ajustes de excepción	Descripción	Ajustes
Servicio no autorizado	El servicio ingresado durante el registro de llegada y salida no coincide con el servicio aprobado en la autorización.	Corregir

Sugerencia: Las excepciones de GPS son solo informativas y no es necesario corregirlas.

31

El servicio no autorizado ocurre cuando el servicio ingresado no coincide con la autorización.

Sugerencia: Tenga en cuenta que la ubicación por GPS se marcará solo como una excepción informativa si no está cerca de una dirección conocida por el cliente. Esta no es una excepción que impedirá que se verifique una visita. Por este motivo, la excepción de GPS aparece aparte del cuadro anterior y no se mostrará como un punto en las listas de Mantenimiento de visitas.

Códigos de motivo de mantenimiento

- Los códigos de motivo de mantenimiento aparecen al realizar cualquier cambio durante la visita en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata).
- La documentación debe respaldar la necesidad del cambio. Esta puede ser documentación que el proveedor tenga actualmente en los registros.



32

El campo "Código de motivo de mantenimiento" se mostrará cada vez que realice cambios durante la visita en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata). Hay un menú desplegable para elegir que repasaremos en un momento. También hay un campo "Nota de motivo de mantenimiento" que está disponible, pero en este caso no es obligatorio (no tiene un asterisco al lado).

El Código de resolución también es un menú desplegable, con "Written documentation" (Documentación escrita) como única opción. Los Centers for Medicare & Medicaid Services (Centros de Servicios de Medicare y Medicaid) (CMS) requieren documentación para todos los cambios que se hagan a una visita. Sin embargo, CMS no ha definido los requisitos de documentación. Los proveedores deben mantener documentación que justifique por qué se realizan los cambios. Esto podría incluir los registros médicos, las planillas de asistencia o las autorizaciones previas (cualquier fuente que evidencie lo que los proveedores están facturando).

Por ejemplo, si se registró una visita entre las 2:00 p. m. y las 4:00 p. m. y se hizo un cambio manual para que la visita quedara registrada desde el mediodía hasta las 4:00 p. m., se requeriría documentación para demostrar que la visita fue en efecto de cuatro horas.

Atención: Las visitas modificadas pueden estar sujetas a un escrutinio adicional del DHS, ya que no se capturaron de manera completamente electrónica al momento del servicio.

Códigos de motivo de mantenimiento

Código de motivo de mantenimiento	Se requiere una Nota de motivo dentro del Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata)
Error del cuidador	No
cliente no disponible	No
Problema con el dispositivo móvil	No
Problema telefónico	No
el cliente se rehusó a realizar la verificación	Sí
Servicio fuera del hogar	No
Falla en el sistema	No
Otro	Sí

33

Esta tabla muestra la lista de códigos de motivo de mantenimiento del menú desplegable.

Como puede ver aquí, la mayoría no requiere notas adicionales dentro del Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata). Cuando se requiera una nota, ese campo estará disponible para escribirla. Esto pasa a formar parte de su documentación, además de los elementos ajenos a la EVV.

Pasos básicos: Excepciones

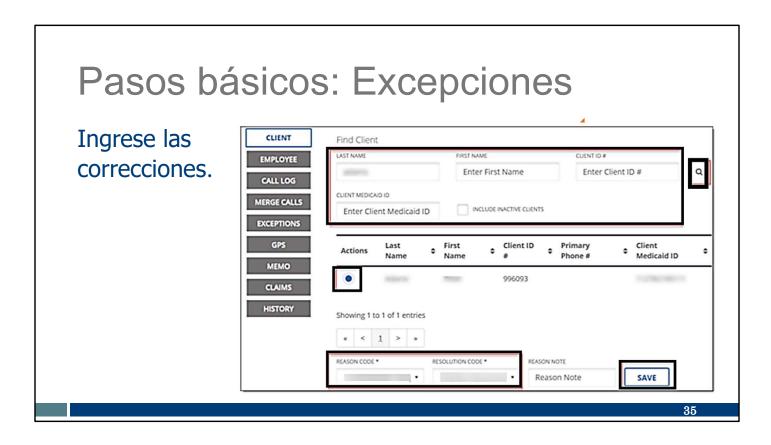
Seleccione el punto de excepción.



34

Ya sea que esté "fixing" (corrigiendo) o "acknowledging" (confirmando), y sin importar la razón por la cual necesita hacer una corrección, esta es la forma general en que se encargará de todas las excepciones: SELECT (SELECCIONAR) y CORRECT (CORREGIR).

De la lista de visitas en Mantenimiento de visitas, SELECT (SELECCIONAR) un punto de excepción haciendo clic en él.



Se abrirá una nueva pantalla con todos los detalles de la visita que lo dirigirá al área de interés.

CORRECT (CORREGIR): Ingrese las correcciones.

Pasos básicos: Excepciones Ingrese las CLIENT Find Client LAST NAME FIRST NAME CLIENT ID # EMPLOYEE correcciones α Enter First Name Enter Client ID # CALL LOG identificadas y CLIENT MEDICAID ID MERGE CALLS Enter Client Medicaid ID INCLUDE INACTIVE CLIENTS presione Save EXCEPTIONS (Guardar). Primary Actions MEMO 996093 CLAIMS HISTORY Showing 1 to 1 of 1 entries « < <u>1</u> > » SAVE Reason Note

Finalmente, ingrese en los campos obligatorios en la parte inferior, el Reason Code (Código de motivo de mantenimiento) y el Resolution Code (Código de resolución).

Haga clic en Save (Guardar).

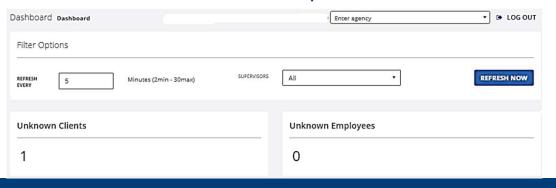
Veremos estos pasos una y otra vez en las próximas diapositivas. Una vez que sepa el patrón, podrá seguir un ritmo.

Panel de control del Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata)

Ahora que nos hemos familiarizado con los conceptos básicos del Mantenimiento de visitas, echemos un vistazo a otra herramienta: el panel de control.

Panel de control del Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata)

- Se puede acceder a las excepciones de Clientes desconocidos y Empleados desconocidos desde el panel de control.
- Haga clic en el número debajo de la categoría de excepción para mostrar una lista de esas excepciones.



El panel de control del Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) es la primera pantalla que aparece cuando un usuario inicia sesión. Esta herramienta entrega un panorama en tiempo real "solo del día de hoy". Los datos en el panel de control se actualizarán cada cinco minutos, pero se pueden configurar para que se actualicen con la frecuencia que usted elija, de 2 a 30 minutos, o en ese preciso momento (con el botón "Refresh Now" [Actualizar ahora] a la derecha).

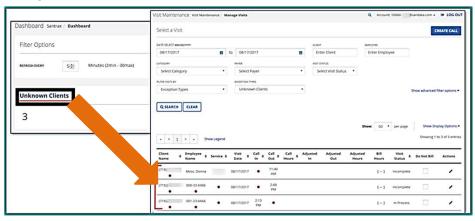
Hay dos excepciones que están resaltadas en el panel de control. Por supuesto, también aparecerán en las listas de Mantenimiento de visitas, pero con esta vista rápida los proveedores pueden identificar rápidamente a los empleados a quienes les puede faltar información clave. Puede comenzar a resolver problemas y evitar futuras excepciones de inmediato.

- Cliente desconocido: ocurre cuando un empleado ingresa una visita pero no puede encontrar al cliente en el sistema Sandata.
- Empleado desconocido: un empleado ingresa la identificación de Santrax del empleado incorrecta en la TVV o FVV.

Cuando vea esta pantalla, ¿qué hará a continuación?

Panel de control del Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata)

Al hacer clic en el *nombre* de la excepción, el usuario puede editar esas excepciones.



Haga clic en el nombre de la categoría de excepción para abrir la Manage Visits screen (pantalla Administrar visitas). Desde aquí, puede ver y editar las visitas para esa excepción.

Exploremos a continuación cómo editar cada uno de esos tipos de excepción.

Corrección de excepciones por cliente desconocido

En primer lugar, corrección de excepciones por cliente desconocido.

Esta excepción ocurre cuando el cliente no puede ser identificado en el sistema. Esto puede ocurrir en los siguientes casos:

- Una visita con SMC se inicia como visita desconocida.
- La autorización no está archivada en Sandata.
- El empleado escribió una identificación de cliente incorrecta.
- El empleado realizó el registro de llegada/salida desde un número de teléfono no reconocido.

41

"Unknown client" (cliente desconocido) significa que el sistema no pudo confirmar al cliente. El cliente es "conocido" para el proveedor, por supuesto.

Sugerencia: Esta es una buena excepción para comenzar. En ocasiones, una vez que se ingresa el nombre del cliente, otras excepciones para esa visita se borrarán automáticamente.

Estas son algunas de las razones por las que puede ocurrir esta excepción:

- Un empleado puede iniciar una visita con SMC desconectada de la red como una "Unknown Visit" (Visita desconocida), pero no ingresó el nombre del cliente.
- La autorización puede no estar archivada en Sandata. ¿Cómo puede pasar esto?
 - Hay algunas situaciones en las que no se necesita una autorización según la política.
 Para cargar la información en el sistema Sandata, los proveedores tendrán que ingresarla. Cubriremos esto en la presentación "Ingresar la información de autorización requerida".
 - En ocasiones, la atención debe comenzar antes de que se establezca la autorización. Cuando se conceda la autorización, estas excepciones deberían desaparecer.
 - En ocasiones, el pagador se demora en el envío de la autorización. Si la autorización aprobada no se carga en Sandata dentro de los 3 días, comuníquese con el Servicio de atención al cliente de la EVV. Ellos pueden ayudarle a rastrear la autorización.
- El empleado escribió una identificación de cliente incorrecta.
- El empleado realizó el registro de llegada/salida desde un número de teléfono no reconocido.

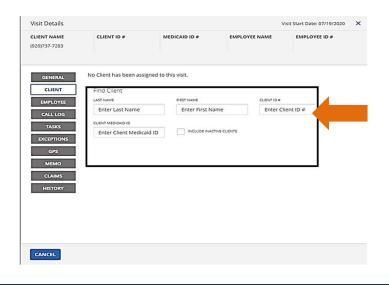
Haga clic en el punto de excepción debajo de la columna Client Name (Nombre del cliente).



42

Como es habitual al realizar correcciones, comience haciendo clic en el punto rojo, el indicador de excepción. Cuando pasa el cursor sobre él, debería decir "unknown client" (cliente desconocido). Selecciónelo.

Utilice los campos de búsqueda para buscar el cliente.



Se abrirá una nueva pantalla con todos los detalles de la visita que lo dirigirá al área que hay que corregir. En este caso, lo dirigirá al área que le permite agregar al cliente.

Primero, utilice los campos de búsqueda para buscar el cliente correcto.

Excepción por Cliente desconocido Haga clic en el botón junto al client name (nombre del cliente). VISIT DETAILS CLIENT NAME (1907/37-7283) VISIT DETAIL CLIENT TO # MEDICAID ID # EMPLOYEE NAME EMPLOYEE ID # CLIENT TO # CLIENT TO # CLIENT MODICIO ID # CLIENT MOD

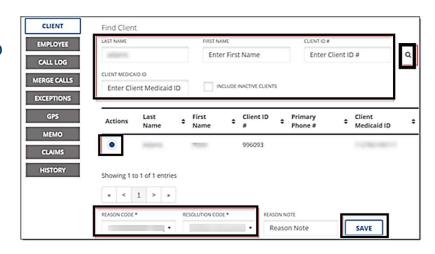
TestMbrEight Sandata

TestMbrEighte Sandata

Showing 1 to 5 of 17 entries

Seleccione el cliente correcto haciendo clic en el botón junto a su nombre.

- Seleccione un código de motivo de mantenimiento desde la lista.
- Seleccione el código de resolución Written Documentation Maintained (Documentación escrita mantenida).
- Haga clic en "Save" (Guardar).



45

Como hemos visto antes, una edición conllevará estos campos adicionales:

- •Seleccione el código del motivo de mantenimiento de la lista desplegable.
- •Seleccione el código de resolución Written Documentation Maintained (Documentación escrita mantenida). (Recuerde: Asegúrese de tener esta documentación).
- •Haga clic en "Save" (Guardar).

Consejos para evitar las excepciones por Cliente desconocido:

- Asegúrese de verificar que la autorización aprobada esté en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata).
- Pida a los empleados que comprueben dos veces sus entradas y que vuelvan a intentarlo cuando no encuentren a un cliente.
- Provea a los empleados una Tarjeta de visita del trabajador con la identificación de cliente precisa.
- Recuerde a los empleados que verifiquen sus entradas de identificación de cliente.
- · Asegúrese de tener archivado un número de teléfono fijo preciso.

46

Estos son algunos consejos para evitar las excepciones por Cliente desconocido:

- •Asegúrese de verificar que la autorización aprobada esté en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata).
 - •Si la autorización no ha sido aprobada, trabaje con los pagadores para asegurar que la autorización aprobada sea enviada al DHS.
 - •Si la autorización está aprobada pero se retrasa, Atención al Cliente de EVV puede ayudar.
 - •Hay algunas situaciones en las que no se necesita una autorización según la política. Cuando esté permitido, agregue información del cliente: solo clientes con menos de 50 horas de tarifa o servicio T1019, clientes con códigos de servicio de EVV de atención médica a domicilio y clientes con código de servicio 99509. En estas situaciones, el DHS permite a los proveedores ingresar la información de autorización requerida en el sistema Sandata. Cubriremos esto en la presentación "Ingresar la información de autorización requerida".
- •Provea a los empleados una Tarjeta de visita del trabajador con la información del cliente y asegúrese de que la identificación de cliente sea precisa.
- •Recuerde a los empleados que comprueben dos veces sus entradas y que vuelvan a intentarlo cuando no encuentren a un cliente.
- •Asegúrese de tener archivado un número de teléfono fijo preciso si la excepción fue en una visita con TVV.

Corrección de Excepciones por Empleado desconocido

Ahora, pasemos a la corrección de excepciones por empleado desconocido. Esta es la otra excepción que vimos en el panel de control.

- La Excepción por Empleado desconocido muestra cuando la identificación de Santrax ingresada durante un registro de llegada/salida de TVV o FVV no coincide con un empleado activo dentro del Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata).
- Se muestra la Identificación ingresada en lugar del nombre del empleado.
- Este tipo de excepción debe corregirse para que la visita quede en estado verificado.

48

Esta excepción puede ocurrir cuando un empleado ingresa de manera incorrecta su identificación en la TVV (ya sea durante un registro de llegada o salida en la TVV) o en los valores del registro de llegada en la FVV. Se mostrará el número ingresado en lugar del nombre del empleado.

Repasemos cómo corregir esta excepción.

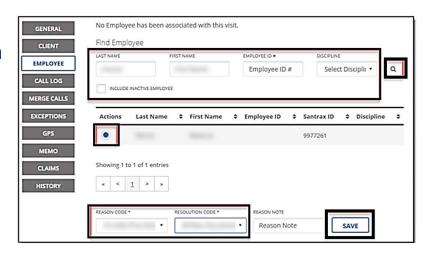
Haga clic en el punto de excepción debajo de la columna Employee Name (nombre del empleado).



19

Vamos a seleccionar y luego corregir, seleccionando el punto del cliente desconocido.

- Utilice los campos de búsqueda para buscar un empleado.
- Seleccione un empleado desde los resultados de la búsqueda.
- Seleccione un código de motivo de mantenimiento desde la lista.



Nos encontramos directamente en donde puede corregir: buscaremos un empleado y lo agregaremos a la visita.

- Seleccione Written Documentation Maintained (Documentación escrita mantenida) en el menú desplegable Resolution Code (Código de resolución).
- Haga clic en "Save" (Guardar).



51

Seleccione el "Reason code" (Código de motivo de mantenimiento) y el "Resolution code" (Código de resolución), luego haga clic en "Save" (Guardar).

Consejos para evitar las excepciones por Empleado desconocido:

- Agregue a los nuevos trabajadores en el ForwardHealth Portal (Portal de ForwardHealth) y obtenga la identificación del empleado lo antes posible. Esta será también su identificación de Santrax.
- Informe a los empleados de su número de identificación de Santrax.
- Proporcione a los empleados una Tarjeta de visita del trabajador, que incluya la identificación de Santrax del empleado.
- Solicite a los empleados que comprueben su identificación de Santrax si no se reconoce durante una llamada para registrar la llegada o salida de TVV o FVV y vuelva a intentar el ingreso.

52

Consejos para evitar las excepciones por Empleado desconocido:

- •Agregue a los nuevos trabajadores en el ForwardHealth Portal (Portal de ForwardHealth) y obtenga la identificación del empleado lo antes posible. Esta será su identificación de Santrax para usar durante las visitas.
- •Informe a los empleados de su número de identificación de Santrax.
- •Proporcione a los empleados una Tarjeta de visita del trabajador, que incluya la identificación de Santrax del empleado. Asegúrese de que esté copiado correctamente.
- •Solicite a los empleados que comprueben su identificación de Santrax si no se reconoce durante una llamada para registrar la llegada o salida de TVV o FVV y vuelva a intentar el ingreso.

Corrección de excepciones por Servicio faltante

Echemos un vistazo a las Excepciones por servicio faltante y cómo corregirlas.

- La excepción por Servicio faltante muestra cuando se elige un servicio incorrecto para el cliente en la TVV o FVV.
- Este tipo de excepción debe corregirse para que la visita esté en un estatus verificado.

54

Es importante que los proveedores informen a su empleado qué servicio seleccionar al ingresar una visita. Si no se ingresa un servicio, habrá una excepción por servicio faltante. Este tipo de excepción debe corregirse para que la visita esté en un estatus verificado.

Códigos de servicios



www.dhs.wisconsin.gov/evv /service-codes.htm

Service Code	SMC Service Code	TVV Service Code #
	Personal Care and Supportive Home Care Serv	rices
T1019	Personal Care Svc/15 min	10
S5125	Supportive Home Care/15 min	15
S5126	Supportive Home Care/Day	20
T1020	Personal Care/Day	25
Combo	Combo-PCS & SHC	30
99509	PCS Nurse Supervisory Visit/Visit	55
	Home Health Care Therapy Services	•
92507	Speech Therapy Individual/Visit	35
97139	Unspecified Therapeutic Procedure-OT/Visit	40
97799	Unspecified Rehab Svc-PT/Visit	45
	Home Health Care Nursing Services	
99504	Mechanical Vent Care/Hour	50
S9123	Private Duty Nursing RN/Hour	65
S9124	Private Duty Nursing LPN/Hour	70
99600	Unspecified Home Visit-RN or LPN/Visit	60
T1001	Nursing Assessment or Eval/Visit	75
T1021	Home Health Aide or CNA/Visit	80
T1502	Med Admin-Oral, IM, Subg/Visit	85

58

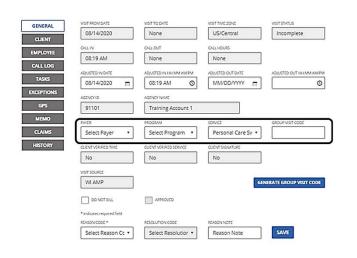
La página web que aparece aquí ofrece una lista completa de los códigos de servicios que requieren la EVV. Además, una parte de la Tarjeta de visita del trabajador muestra todos los servicios, cómo se indican en la aplicación SMC y qué número de dos dígitos se ingresa si se llama por TVV.

Haga clic en el punto de excepción debajo de la columna Servicio.



De nuevo: seleccionaremos la excepción.

- Seleccione el servicio correcto en la lista desplegable del campo Service (Servicio).
- Seleccione el Payer (Pagador) correcto en la lista desplegable.
- Seleccione el Program
 (Programa) correcto en la lista desplegable.



57

Y la corregiremos.

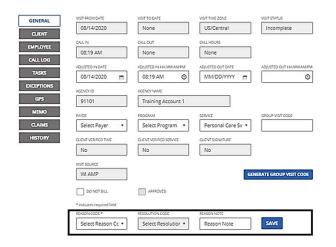
Para corregir una excepción por servicio faltante:

Seleccione el servicio correcto en la lista desplegable del campo **Service** (**Servicio**).

Seleccione el **Payer (Pagador)** correcto en la lista desplegable.

Seleccione el Program (Programa) correcto en la lista desplegable.

- Seleccione un Reason Code
 (Código de motivo de
 mantenimiento) que mejor
 explique por qué no se seleccionó el
 servicio en el momento de la visita.
- Seleccione el código de resolución
 Written Documentation
 Maintained (Documentación escrita mantenida).
- Haga clic en "Save" (Guardar).



58

Ahora nos ocuparemos de la información en la parte inferior de la pantalla:

Seleccione un **Reason Code (Código de motivo de mantenimiento)** que mejor explique por qué no se seleccionó el servicio en el momento de la visita. Hay una lista desplegable de opciones.

Seleccione el código de resolución **Written Documentation Maintained** (**Documentación escrita mantenida**).

Haga clic en "Save" (Guardar).

Consejos para evitar las excepciones de servicios faltantes:

- Provea a los empleados el código de servicio que deben seleccionar.
- Si utiliza la TVV, los empleados necesitarán el código de dos dígitos de Sandata para el servicio.
- Provea a los empleados una Tarjeta de visita del trabajador completada para cada cliente. La plantilla se puede encontrar en la página web o los recursos de EVV del DHS:

<u>59</u>

Asegúrese de proporcionar a los empleados la información del código de servicio que necesitan. Provea a los empleados una Tarjeta de visita del trabajador completada para cada cliente.

Corrección de excepciones por servicio no autorizado

Pasemos a otro tipo de excepción: las excepciones por servicio no autorizado.

La excepción por Servicio no autorizado muestra cuando el servicio seleccionado no es válido para el cliente basado en su autorización. Esta excepción puede ocurrir cuando:

- El empleado inició una visita para un cliente desconocido.
- El empleado eligió el servicio equivocado en SMC, TVV o FVV.
- El código de servicio seleccionado durante la visita no coincide con el código de servicio autorizado.

61

La excepción por Servicio no autorizado muestra cuando el servicio seleccionado no es válido para el cliente basado en su autorización.

Esta excepción se produce por lo siguiente:

- El empleado inició una visita con SMC para un cliente desconocido y no ingresó el nombre ni la identificación del cliente en la aplicación.
- El empleado eligió el servicio equivocado en la aplicación SMC. Esto puede suceder cuando SMC se utiliza sin wifi. En tal caso, todos los servicios se mostrarán en la aplicación, en lugar de solo los servicios que el cliente está autorizado a recibir.
- El empleado ingresó el código de servicio incorrecto en la TVV o FVV.

- La fecha de servicio de la visita está fuera de las fechas de vigencia de la autorización.
- Hay dos autorizaciones en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) de dos pagadores diferentes para el mismo cliente y plazo.

<u>62</u>

También puede ocurrir en los siguientes casos:

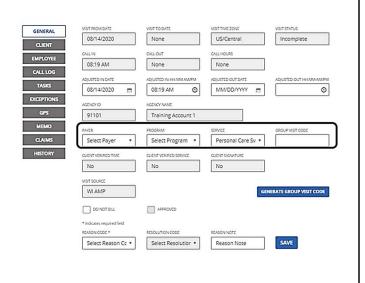
- •La fecha de servicio de la visita está fuera de las fechas de vigencia de la autorización.
- •Hay dos autorizaciones en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) de dos pagadores diferentes para el mismo cliente y plazo. En esta situación, el sistema Sandata no puede elegir, por lo que usted debe elegir.

Haga clic en el punto de excepción debajo de la columna Servicio.



Primero, tiene que seleccionar.

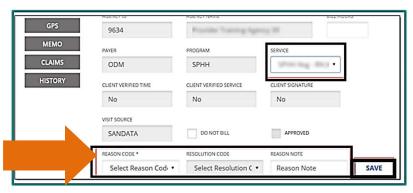
- Seleccione el servicio correcto en la lista desplegable del campo Service (Servicio).
- Seleccione el Payer (Pagador) correcto en la lista desplegable.
- Seleccione el Program
 (Programa) correcto en la lista desplegable.



Ahora, tiene que corregir.

- •Seleccione el servicio correcto en la lista desplegable del campo **Service (Servicio)**.
- •Seleccione el Payer (Pagador) correcto en la lista desplegable.
- •Seleccione el **Program (Programa)** correcto en la lista desplegable.

- Seleccione el Reason Code (Código de motivo de mantenimiento) que mejor explique por qué no se seleccionó el servicio en el momento de la visita.
- Seleccione el Resolution code (código de resolución) Written Documentation Maintained (Documentación escrita mantenida).



65

Y, como de costumbre, termine con el Reason code (Código de motivo de mantenimiento) y el Resolution code (Código de resolución).



Finalmente, haga clic en "Save" (Guardar).

Consejos para evitar las excepciones por servicio no autorizado:

- Asegúrese de que los códigos de servicio de autorización aprobados y las fechas de entrada en vigencia están en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata).
- Informe a los empleados el servicio correcto que deben seleccionar al registrar una visita.
- Provea a los empleados una Tarjeta de visita del trabajador para cada cliente.
- Asegúrese de que los empleados tienen el código de dos dígitos correcto para el servicio que deben utilizar al registrar una visita a través de TVV o FVV.

6

Consejos para evitar las excepciones por servicio no autorizado:

- Asegúrese de que los códigos de servicio de autorización aprobados y las fechas de entrada en vigencia están en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata).
- Informe a los empleados el servicio correcto que deben seleccionar al registrar una visita.
- Provea a los empleados una Tarjeta de visita del trabajador para cada cliente.
- Asegúrese de que los empleados tienen el código de dos dígitos correcto para el servicio que deben utilizar al registrar una visita a través de TVV o FVV.

Como puede ver, se pueden evitar muchos errores asegurándose de que los empleados tengan la información que necesitan durante una visita.

- Utilice los informes de Sandata:
 - El informe de Autorizaciones próximas a caducar hace un seguimiento de las autorizaciones que están por caducar.
 - El informe de Miembros sin autorización hace un seguimiento de los clientes que no tienen autorizaciones en el archivo.

<u>68</u>

Estos informes de Sandata pueden ayudar a monitorear las autorizaciones faltantes o que están próximas a caducar.

- Si una autorización aprobada no se carga en Sandata dentro de los 3 días a partir del aviso de aprobación del pagador, comuníquese con el Servicio de atención al cliente de la EVV.
- Hay algunas situaciones en las que no se necesita una autorización según la política. Para cargar la información en el sistema Sandata, los proveedores tendrán que ingresarla. Cubriremos esto en la presentación "Ingresar la información de autorización requerida".

69

El DHS envía autorizaciones al sistema Sandata. Si una autorización aprobada no se carga en Sandata dentro de los 3 días a partir del aviso de aprobación del pagador, comuníquese con el Servicio de atención al cliente de la EVV.

Hay algunas situaciones en las que no se necesita una autorización según la política. Para cargar la información en el sistema Sandata, los proveedores tendrán que ingresarla. Cubriremos esto en la presentación "Ingresar la información de autorización requerida". Ingresar la información requerida evitará una excepción por servicio no autorizado.

Corrección de excepciones por Teléfono/Identificación del cliente no coincidentes

Ahora, aprendamos a corregir excepciones por Teléfono/Identificación del cliente no coincidentes.

Teléfono/Identificación del cliente no coincidente

- La Excepción por Teléfono/Identificación del cliente no coincidente muestra cuando el número de teléfono desde el que se realizó la llamada no es un número que figure en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) para el cliente.
- Este tipo de excepción debe ser confirmada para que la visita quede en estado verificado.

7:

•La Excepción por Teléfono/Identificación del cliente no coincidente muestra cuando el número de teléfono fijo desde el que se realizó la llamada no es un número que figure en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) para el cliente.

•Este tipo de excepción debe ser confirmada para que la visita quede en estado verificado.

Teléfono/Identificación del cliente no coincidente

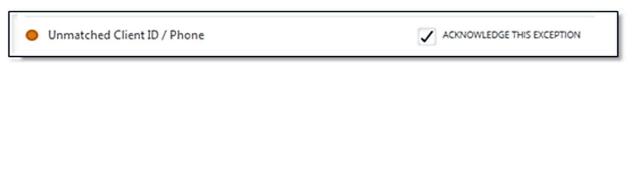
Haga clic en el punto de excepción debajo de la columna Client Name (Nombre del cliente).



72

Seleccione el punto.

Haga clic en la casilla **Acknowledge This Exception** (**Confirmar esta excepción**) en la línea de excepción de identificación/teléfono del cliente no coincidente.



Ahora, haremos la corrección. Reconocer una excepción es tan fácil como esto: revise el cuadro que dice, "Acknowledge this exception" (Confirmar esta excepción).

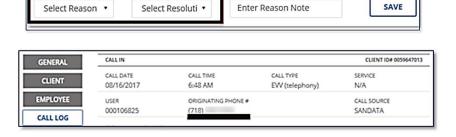
- Seleccione un reason code (código de motivo de mantenimiento) y un resolution code (código de resolución) en el menú desplegable.
- Haga clic en "Save" (Guardar).

REASON CODE *

La pantalla Registro de llamadas muestra el número de teléfono de origen de

RESOLUTION CODE

la llamada.



REASON NOTE

Enter Reason Note

Como de costumbre, seleccione el "Reason code" (Código de motivo de mantenimiento) y el "Resolution code" (Código de resolución), luego haga clic en "Save" (Guardar).

Puede ver el número de teléfono utilizado para la visita en la pantalla Call Log (Registro de llamadas).

Consejos para evitar las excepciones por Teléfono/Identificación del cliente no coincidente:

- Asegúrese de que las llamadas de TVV se realizan desde el teléfono fijo asociado en el archivo del Cliente de Sandata.
- Compare el registro de Sandata del número de teléfono del cliente con el registro del proveedor por medio del Active Clients report (Informe de Clientes Activos).

75

Consejos para evitar las excepciones por Teléfono/Identificación del cliente no coincidente:

- Asegúrese de que las llamadas de TVV se realizan desde el teléfono fijo asociado en el archivo del Cliente de Sandata.
- Compare el registro de Sandata del número de teléfono del cliente con el registro del proveedor por medio del Active Clients report (Informe de Clientes Activos).

- Ayude a los clientes a mantener actualizada la información sobre su dirección y número de teléfono a través de ACCESS, su Consortia, su MCO de Family Care o su IRIS consultant agency (agencia consultora de IRIS) (ICA).
- Para la mayoría de los programas, el cliente puede informar de los cambios a su agencia o tribu local de mantenimiento de ingresos en línea en el sitio web de ACCESS o por medio del Reporte de Cambio de Información.
- Incluidas otras entidades aplicables, como la Social Security Administration (Administración del Seguro Social), SSI record (registro de SSI) y el sistema de cuidado de crianza.

76

No ha cambiado la responsabilidad del cliente de mantener actualizada la información de su dirección y número de teléfono:

- Por lo general, esto se hace a través de ACCESS, su Consortia, su Family Care MCO o la IRIS consultant agency (agencia consultora IRIS) (ICA).
- Para la mayoría de los programas, el cliente puede informar de los cambios a su agencia o tribu local de mantenimiento de ingresos en línea en el sitio web de ACCESS o por medio del Reporte de Cambio de Información.
- Los clientes también son responsables de actualizar otras entidades aplicables, como la Social Security Administration (Administración del Seguro Social), SSI record (registro de SSI) y el sistema de cuidado de crianza.

- Para clientes de IRIS:
 - Póngase en contacto con su consultor IRIS, que puede actualizar esa información en el sistema IRIS del DHS. El consultor IRIS puede utilizar el formulario de cambio de ruta, F-02404 (Word), de Family Care, Partnership, PACE o IRIS (www.dhs.wisconsin.gov/forms/f02404.docx)
 - Póngase en contacto con su ICA.
 - Para obtener asistencia, póngase en contacto con el Centro de llamadas de IRIS llamando al: 888-515-4747.

77

Los clientes de IRIS también tienen estos recursos como ayuda:

- Consultor de IRIS (IRIS consultant)
- · Agencia consultora de IRIS
- · Centro telefónico de IRIS

 Agregue un número de teléfono válido y verificable al archivo del cliente de Sandata para evitar esta excepción. Esto no actualizará ningún otro sistema.

Consulte la sección Datos del cliente del sitio web de capacitación de la EVV del DHS: www.dhs.wisconsin.gov/evv/training-administrators.htm

78

Por último, si se trata de un teléfono fijo válido que se volverá a utilizar:

•Agregue un número de teléfono válido y verificable al archivo del cliente de Sandata para evitar esta excepción. Esto no actualizará ningún otro sistema.

Consulte la sección Datos del cliente del sitio web de capacitación de la EVV del DHS para ver un video o un PowerPoint sobre cómo agregar un número de teléfono: www.dhs.wisconsin.gov/evv/training-administrators.htm

Corrección de una visita con excepciones por llamadas de llegada o de salida faltantes

Ahora, hablemos de cómo corregir las visitas con excepciones por llamadas de llegada o de salida faltantes.

Visita sin registro de llegada o salida

Esta excepción muestra una visita que no tiene hora de entrada ni de salida de llamada.

Recordatorio: Sandata se refiere a llamadas de llegada y de salida para todos los métodos: SMC, TVV o FVV.

 Los administradores deberían probar primero la función Merge Call (Combinar llamada). Si no es posible, se puede agregar el horario de la llamada que falta.

80

La excepción de "visita sin llamada de llegada o salida" muestra una visita que no tiene hora de entrada ni de salida de llamada.

- •Hay dos formas de manejar esta excepción:
- 1. Los administradores deberían probar primero la función Merge Call (Combinar llamada).
- 2. Si no es posible, se puede agregar el horario de la llamada que falta.

Visita sin registro de llegada o salida

Consejos para evitar las excepciones por llamadas de llegada o salida faltantes:

- Capacite a los empleados en la importancia de utilizar la EVV para las horas tanto de llamadas de llegada como de salida.
- Observe las tendencias en el uso de la EVV por parte del empleado y ofrezca capacitación adicional si es necesario.
- Establezca objetivos con cada empleado para mejorar su uso de la EVV. Ayúdelos a utilizar recordatorios, como una alerta en el teléfono móvil, una campana con temporizador o un recordatorio por parte de un compañero de trabajo.

81

Consejos para evitar las excepciones por llamadas de llegada o salida faltantes:

- •Capacite a los empleados en la importancia de utilizar la EVV para las horas tanto de llamadas de llegada como de salida.
- •Observe las tendencias en el uso de la EVV por parte del empleado y ofrezca capacitación adicional si es necesario.
- •Establezca objetivos con cada empleado para mejorar su uso de la EVV. Ayúdelos a utilizar recordatorios, como una alerta en el teléfono móvil, una campana con temporizador o un recordatorio por parte de un compañero de trabajo.



Ahora hablemos de la primera posibilidad de atender una llamada de llegada o salida faltante: combinar llamadas.

Combinar llamadas

El botón **Merge Calls (Combinar llamadas)** en Detalles de la visita se mostrará si el sistema muestra varias llamadas incompletas que pueden fusionarse para proporcionar una visita completa. Las llamadas incompletas tienen información superpuesta, que incluye lo siguiente:

- La misma identificación del empleado
- La misma fecha del servicio
- El mismo cliente

83

Combinar llamadas es una forma astuta que tiene el sistema Sandata de corregir una excepción.

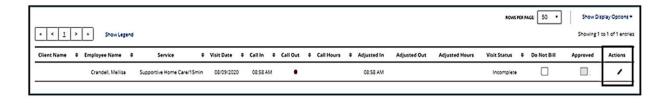
El botón Merge Calls (Combinar llamadas) se mostrará solo si el sistema muestra varias llamadas incompletas que podrían fusionarse para proporcionar una visita completa. Las llamadas incompletas tienen información superpuesta, que incluye lo siguiente:

- •La misma identificación del empleado
- ·La misma fecha del servicio
- •El mismo cliente

Verá el botón cuando esté en la pantalla Detalles de la visita. Analicemos un ejemplo.

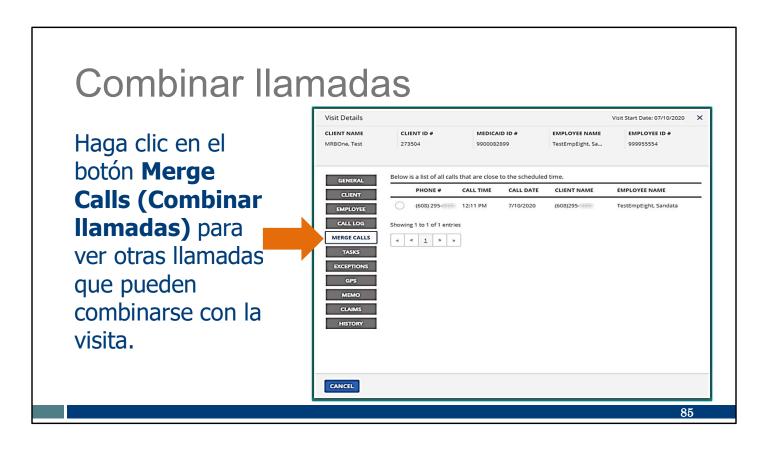
Combinar Ilamadas

Haga clic en el icono edit (editar) para seleccionar al cliente.



34

Esta es una visita con cierta información faltante. Como de costumbre, selecciona la excepción o el icono de lápiz para comenzar las ediciones.

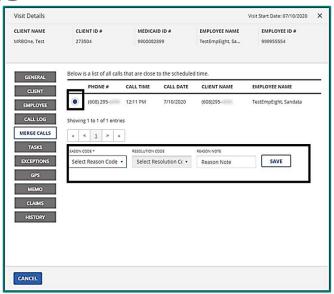


Ahora, comience a corregir. Cuando se abre la pantalla Detalles de la visita, verá que el botón "Merge Calls" (Combinar llamadas) está disponible para su uso. ¡Qué buena noticia! Haga clic en el botón Merge Calls (Combinar llamadas) para ver otras llamadas incompletas que puedan estar relacionadas con esta. Aquí apareció una posible coincidencia.

Es posible que deba confirmar con el empleado o cliente para asegurarse de que esta posible coincidencia corresponda exactamente con la visita. En este ejemplo, verá el nombre del cliente en la parte superior, pero la posible llamada coincidente que aparece aquí solo tiene un número de teléfono que el sistema no reconoció. Si se puede confirmar la hora y otros detalles, tendrá una coincidencia.

Combinar Ilamadas

- Haga clic en el botón de radio de la partida con la que desea combinar la llamada.
- En el menú desplegable, haga clic en el reason code (código de motivo de mantenimiento) y resolution code (código de resolución).
- Introduzca una reason note (nota de motivo) si es necesario.



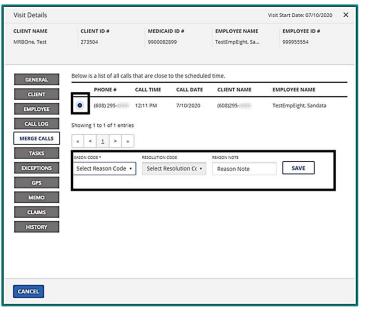
86

Una vez que esté seguro de que estos detalles son precisos para la visita, seleccione la llamada para combinarla.

Como es habitual cuando hay ediciones, se mostrarán los campos de motivo y resolución.

Combinar llamadas

Haga clic en "Save" (Guardar).



Finalmente, haga clic en "Save" (Guardar).

De esta manera, el sistema Sandata le ha permitido corregir dos filas diferentes en el mantenimiento de visitas (dos visitas misteriosas) con un conjunto de ediciones.



No siempre podemos tener la suerte de que las llamadas se combinen. Esta es la segunda forma de agregar información de una llamada faltante: agregar una llamada manual.

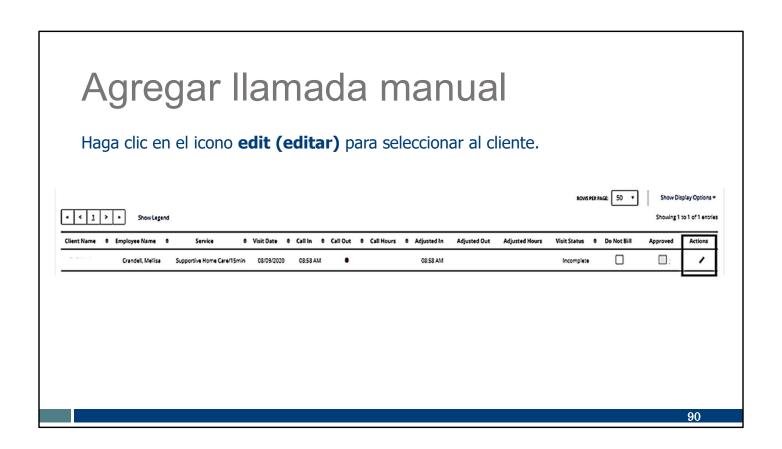
Agregar Ilamada manual

- Busque el botón "Merge Calls" (combinar llamadas) antes de agregar una llamada de llegada o salida.
- "Verifique" la hora de llegada o salida faltante con el empleado.
- Agregue una llamada manual si a una visita le falta una hora de llamada de llegada o salida.

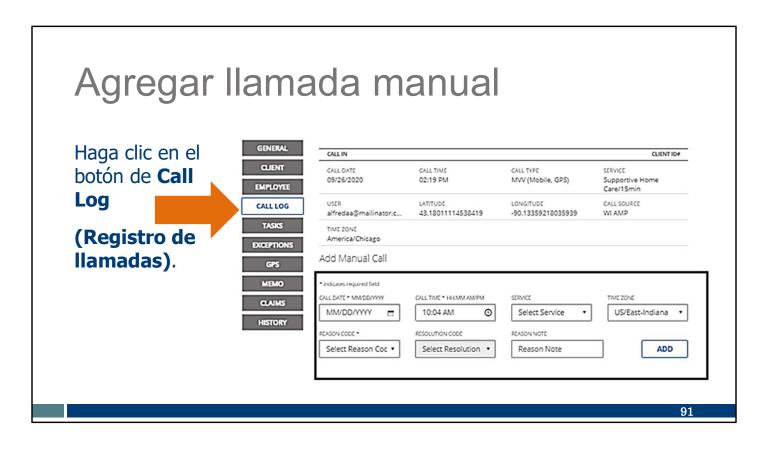
89

- •Busque el botón "Merge Calls" (combinar llamadas) antes de agregar una llamada de llegada o salida. Acabamos de ver el tiempo que esto puede ahorrar. Utilícelo cuando pueda.
- •"Verifique" la hora de llegada o salida faltante con el empleado.
- •Si no hay disponible una opción de combinación, edítela para incluir la hora que falta. Esto es a lo que nos referimos con "a manual call" (una llamada manual).

Analicemos un ejemplo.



Como de costumbre: hará una selección, ya sea haciendo clic en el punto de excepción o usando el lápiz de edición.

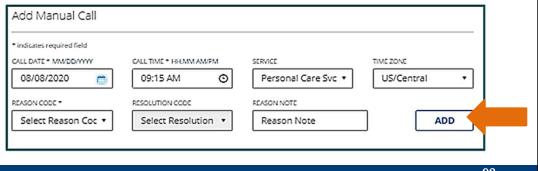


En este ejemplo, no aparece el botón Merge Calls (Combinar llamadas). No hay ninguna llamada que el sistema crea que pueda completar esta, por lo que le pediremos los detalles al empleado o cliente y, luego, crearemos la llamada.

Haga clic en el botón Call Log (Registro de llamadas) para abrir esa sección.

Agregar Ilamada manual

- Introduzca la información de la llamada que falta.
- Seleccione un Reason Code (código de motivo de mantenimiento) y un Resolution Code (código de resolución) desde los menús desplegables.
- Haga clic en Add (Agregar).



Ahora, tiene que corregir. Ingrese la fecha y hora de la información de la llamada que falta. Seleccione un Reason Code (código de motivo de mantenimiento) y un Resolution Code (código de resolución) desde los menús desplegables.

Haga clic en Add (Agregar).

Ajustar la llamada de llegada o salida de una visita

En ocasiones, un empleado puede informarle que la hora de llegada o salida de su visita no fue exacta. Quizás necesitaba prestar atención vital al cliente antes de registrarse, o tal vez se olvidó de registrar la salida hasta media hora después.

Así es cómo se ajusta la hora de llegada o salida de una visita

- Los proveedores pueden corregir o ajustar una hora de llegada o salida si el empleado informa que ha registrado la hora de visita de la EVV de manera incorrecta.
- El ajuste de los tiempos de llegada o salida puede hacerse en cualquier visita si es necesario, incluidas las visitas verificadas.

<u>94</u>

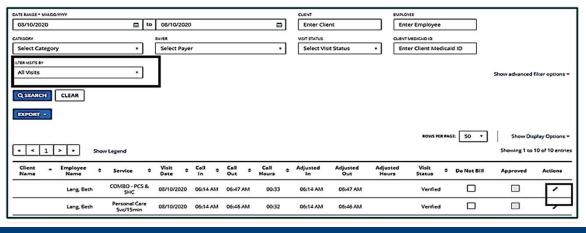
Los proveedores pueden corregir o ajustar una hora de llegada o salida si el empleado informa que ha registrado la hora de visita de la EVV de manera incorrecta.

El ajuste de los tiempos de llegada o salida puede hacerse en cualquier visita si es necesario, incluidas las visitas verificadas.

Recuerde: no hay ningún componente de programación en el sistema Sandata proporcionado por el DHS. Una visita que se presentó perfectamente, pero durante un período que no cumplió con las expectativas, no tendrá ninguna excepción marcada.

En muchos de nuestros ejemplos hasta ahora, hemos tenido excepciones para demostrarnos qué visitas necesitaban atención. ¿Cómo encontrará una visita que tiene una hora imprecisa, pero que por lo demás es perfecta?

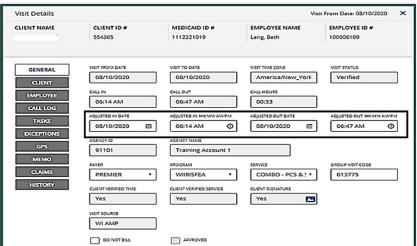
Busque una visita a través del filtro "All Visits" (Todas las visitas) y seleccione el cliente al hacer clic en el icono de edición.



Tendremos que buscar la visita de un modo que incluya visitas sin excepciones. ¿Recuerda esta pantalla inicial, donde configuró todos nuestros parámetros de búsqueda? Cuando busque la visita de un cliente específico para hacer ajustes, use el filtro "Filter visits by: All Visits" (Filtrar visitas por: todas las visitas). Esto incluirá las visitas que no tienen excepciones. Puede ingresar un intervalo de fechas y el nombre del cliente o empleado que lo llevarán exactamente a la visita que necesita.

Seleccionaremos la visita que necesita editar haciendo clic en el icono de edición a la derecha.

Introduzca la información corregida en los campos Adjusted In (Hora de llegada ajustada) o Adjusted Out (Hora de salida ajustada).

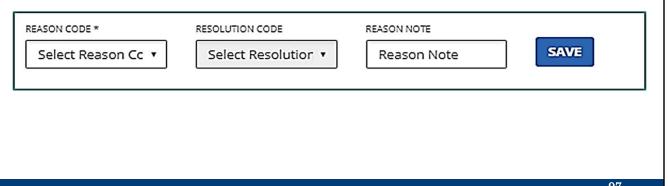


96

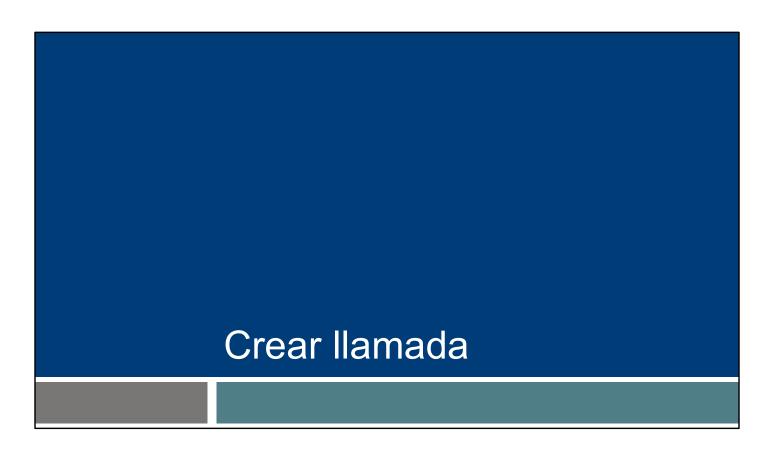
Ahora, tiene que corregir.

Desde la pestaña GENERAL, corrija la información en los campos Hora de llegada ajustada u Hora de salida ajustada.

- Seleccione el reason code (código de motivo de mantenimiento), el resolution code (código de resolución) y la reason note (nota de motivo) si es necesario.
- Haga clic en "Save" (Guardar).



Como de costumbre, seleccione el "Reason code" (Código de motivo de mantenimiento) y el "Resolution code" (Código de resolución), y agregue una nota si lo desea. Haga clic en Save (Guardar).



Crear una llamada es diferente de la llamada manual que vio recién. Veámoslo.

Crear llamada

Los proveedores pueden crear una visita completa en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) con el botón Create Call (Crear llamada).

- Diferencia entre Create Call (Crear llamada) y Manual Call (Llamada manual):
 - La opción Manual Call (Llamada manual) se utiliza cuando existe una visita pero falta una hora de llegada o salida.
 - La opción Create Call (Crear llamada) se utiliza cuando la EVV no captura una visita completa.

98

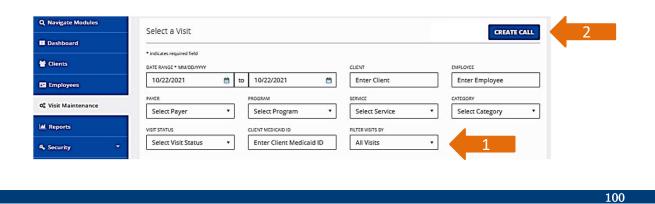
Los proveedores pueden crear una visita completa en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) con el botón Create Call (Crear llamada).

- •¿Cuál es la diferencia entre Create Call (Crear llamada) y Manual Call (Llamada manual)?
 - •La opción Manual Call (Llamada manual) se utiliza cuando existe una visita pero falta una hora de llegada o salida. Es posible que pueda combinarla con otra visita incompleta, o bien que deba agregar una hora de llegada o salida.
 - •La opción Create Call (Crear llamada) se utiliza cuando la EVV no captura una visita completa.

Veámoslo.

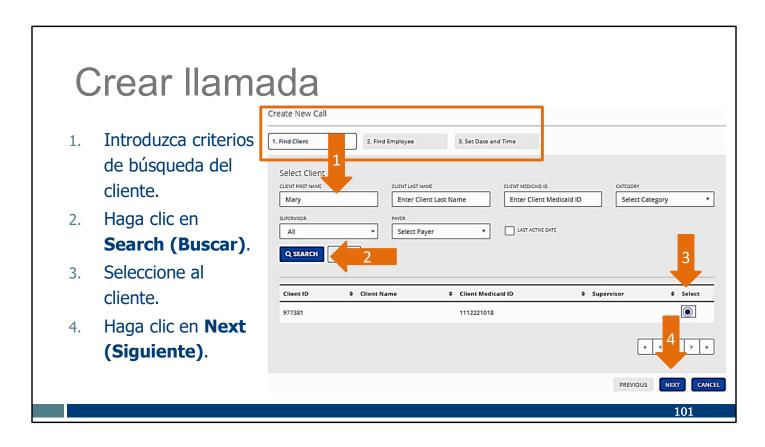
Crear llamada

- Confirme que falta la visita a través de "All Visits" (Todas las visitas) del menú desplegable Filter Visits By (Filtrar visitas por).
- Si falta la visita, haga clic en el botón Create Call (Crear llamada).



•Antes de continuar con el trabajo de crear una visita completa, confirme que la visita realmente falta. Tal como lo hicimos antes, usaremos "All Visits" (Todas las visitas) del menú desplegable **Filter Visits By (Filtrar visitas por)**. Complete los demás campos (fecha, cliente, empleado) y realice la búsqueda.

•Si la visita aún no existe, haga clic en el botón Create Call (Crear llamada).



Se abrirá la pantalla Crear nueva llamada. Observe que hay pestañas en la parte superior de la pantalla. Estas pestañas lo guiarán a través de cada detalle de la llamada.

En esta primera pestaña, Buscar cliente, nos desplazaremos hacia abajo.

(Nota: las flechas se desplazan con los clics del ratón).

Primero, complete la información del cliente. No es necesario que sean todos los campos, solo los suficientes para que no obtenga una lista larga de resultados.

Haga clic en Search (Buscar).

En este ejemplo, solo un cliente coincidió con los criterios de búsqueda. Seleccione la fila del cliente.

Luego, haga clic en Next (Siguiente).

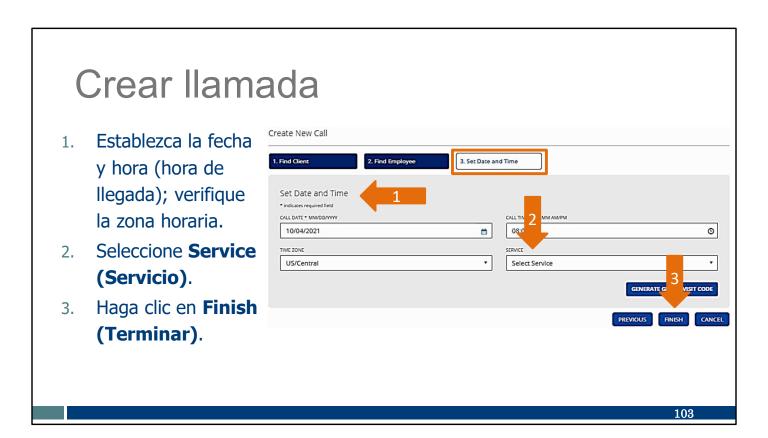


Observe que hemos avanzado a la segunda pestaña de la parte superior de la pantalla. Puede volver a la pestaña anterior si es necesario.

(Nota: las flechas se desplazan con los clics del ratón).

En esta pestaña, buscaremos al empleado:

- 1. Ingrese al menos parte del nombre del empleado.
- 2. Haga clic en Search (Buscar).
- 3. En este ejemplo, solo un empleado coincidió con los criterios de búsqueda. Seleccione la fila del empleado.
- 4. Luego, haga clic en Next (Siguiente).



Ahora estamos en la pestaña final.

(Nota: las flechas se desplazan con los clics del ratón).

- •Ingrese la fecha y hora de llegada.
- •Verifique que la Zona horaria esté ajustada en EE. UU./Central
- •Haga clic en Finish (Terminar).

Aparecerá una pantalla de confirmación.

¿Pero qué nos falta todavía? Lo que hemos hecho es ingresar solo la hora de llegada. A esta visita le faltará una llamada de salida y tendrá una excepción. Tendremos que ir a Mantenimiento de visitas y crear una fecha y hora de llamada de salida manual, tal como vimos antes.



Tenemos algunas últimas herramientas para presentarle. La primera es establecer el estado de una línea de visita en "Omit" (Omitir). Ya hemos oído hablar de "Omit" (Omitir) como Estado de visita. Así es como surge ese estado.

Estado: Omitir

La información de la visita nunca se elimina del Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata). Las llamadas accidentales o no necesarias se pueden apartar de la vista normal asignándoles un estado "Omit" (Omitir). Esto es útil para lo siguiente:

- Llamadas automatizadas
- Llamadas de práctica durante capacitaciones

10

La información de la visita nunca se elimina del Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata). Las llamadas accidentales o no necesarias se pueden apartar de la vista normal asignándoles un estado "Omit" (Omitir). Esto es útil para llamadas que no desea que pasen a un estado verificado o que se pasen a un pagador. Por ejemplo:

- Llamadas automatizadas
- ·Llamadas de práctica durante capacitaciones

Estado: Omitir

Es posible que entren llamadas automatizadas al número gratuito de la TVV.

- · No muestra información sobre el empleado y el cliente
- No es una llamada para registrar la salida
- No muestra un código de servicio

Las llamadas de práctica son útiles durante las capacitaciones, pero corren el riesgo de confundirse con visitas reales.

106

En ocasiones, puede observar visitas con excepciones en casi todo el recorrido. Estas pueden ser desde llamadas automatizadas hasta la línea de TVV. Las llamadas automatizadas pueden ocurrir en una línea telefónica gratuita de TVV, tal como sucede con nuestras líneas telefónicas personales. Puede identificar las llamadas automatizadas porque no se ingresa información, solo la hora y la fecha.

- •No muestra información sobre el empleado y el cliente
- No es una llamada para registrar la salida
- •No muestra un código de servicio

Proporcionar experiencia práctica con la aplicación SMC, la TVV o incluso la FVV es una excelente técnica de capacitación. Sin embargo, generarán información de la visita dentro del Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata).

Asignar un estado "Omit" (Omitir) es una buena manera de dejar de lado ambos tipos de llamadas para que no aparezcan como excepciones que deben tratarse o llamadas que pueden enviarse a los pagadores.



Una forma útil de apartar estas llamadas es marcar la casilla "Do not bill" (No facturar) en la fila. Este es un título confuso, ya que el sistema Sandata proporcionado por el DHS no incluye facturación. Sin embargo, hace lo que se necesita: separa u omite estas visitas no deseadas de la lista de visitas reales.

El cuadro emergente que se ve aquí se mostrará cuando marque la casilla "Do Not Bill" (No facturar). Complete el código de motivo requerido, ingrese una nota si lo desea y haga clic en "Save" (Guardar).

Verificación de visita, firma del cliente y tareas

Pasemos a dos temas que NO son excepciones: verificación de visita, firma del cliente y tareas.

Verificación de visita, firma del cliente y tareas

- Los proveedores de atención personal de fee-for-service (pago por servicio) pueden optar por utilizar el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) para registrar todos los elementos del registro de atención.
- Los proveedores de atención personal deben consultar con sus HMO, MCO o FEA de IRIS los requisitos de documentación.
- Los proveedores de servicios de atención médica a domicilio no podrán capturar registros de atención dentro de la EVV.

109

- •Los proveedores de atención personal de fee-for-service (pago por servicio) pueden optar por utilizar el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) para registrar todos los elementos del registro de atención.
- •Los proveedores de atención personal deben consultar con sus HMO, MCO o FEA de IRIS los requisitos de documentación.
- •Los proveedores de servicios de atención médica a domicilio no podrán capturar registros de atención dentro de la EVV.

Verificación de visita, firma del cliente y tareas

- Si falta alguna parte del registro de atención en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata), no se establecerá una excepción de visita.
- Los proveedores pueden monitorear la recolección de datos del registro de cuidados a través del informe de intervalo de fechas del Employee Visit Log (Registro de Visitas de Empleados) de Sandata.

	Employee Visit Log															
PAYER: (CAREWIF	CP	1													
			VISIT				LOCATION IN		LOCATION OUT		EMPLOYEE			CLIENT		
PRG \$	SRV ‡	DATE \$	TIME	TIME	HOURS	STATUS	LATITUDE, LONGITUDE	PHONE #	LATITUDE, LONGITUDE	PHONE #	NAME \$	EMPLOYEE :	SANTRAX ‡	NAME \$	ID/ MEDICAID *	SIG
WIMCO	T1020	10/22/2021	10:01 PM	10:09 PM	0.13	Verified	46.0703868833380260 -91.18027638972484		48.07038810531599 -91.18027991815167		Andrews, Alfreda	100006123	100008123		890153 / 1112221024	N
Task List:	0120,030	0,0310					•									
			Total	Hours	0.13											
Sandata							10/22/2021 22:14:16				Page 1 of 3					

110

Si falta alguna parte del registro de atención en el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata), no se creará una excepción. La mejor manera de monitorear la recolección de datos del registro de atención es a través del informe de intervalo de fechas del **Employee Visit Log (Registro de visitas de empleados)** de Sandata. Este informe fue creado específicamente para los proveedores de atención personal de Wisconsin.



Otro tema que no es una excepción es el GPS.

En este momento, los datos de la ubicación GPS son solo informativos.

- El GPS recopila información sobre la ubicación solo al inicio y al final de una visita.
- Los datos de ubicación GPS no impiden que la visita con EVV pase a un estado "verificado".
- Actualmente, los datos del GPS no impiden que se paguen las reclamaciones.

112

En este momento, los datos de la ubicación GPS son solo informativos:

- •El GPS recopila información sobre la ubicación solo al inicio y al final de una visita.
- •Los datos de ubicación GPS son obligatorios, pero no impiden que la visita con EVV pase a un estado "verificado".
- •Actualmente, los datos del GPS no impiden que se paquen las reclamaciones.

También debe comprender que otras divisiones dentro del DHS, como la Office of Inspector General (Oficina del Inspector General), pueden usar datos de ubicación GPS para garantizar que los proveedores facturen los servicios cubiertos.

GENERAL Ubicación GPS CLIENT Cómo encontrar la información de EMPLOYEE ubicación GPS para una visita CALL LOG específica: TASKS • En Mantenimiento de visitas, haga clic **EXCEPTIONS** en una visita. GPS • En la pantalla Visit Detail (Detalles de MEMO visita), haga clic en el botón GPS para CLAIMS ver el mapa de ubicación. HISTORY

Para encontrar la información de ubicación GPS para una visita específica:

- •En Mantenimiento de visitas, haga clic en una visita.
- •En la pantalla Visit Detail (Detalles de visita), haga clic en el botón **GPS** para ver el mapa de ubicación.

Este mapa de ubicación muestra una "exception" (excepción) informativa de GPS donde el registro de llegada y salida no se realizó cerca de la casa del cliente.



114

Este mapa de ubicación muestra una "exception" (excepción) de GPS (solo informativa). Los registros de llegada y salida no se realizaron en el domicilio del cliente.

El proveedor puede hacer un seguimiento con el empleado, obtener más detalles y proporcionar información específica del cliente para garantizar el mejor soporte.

Motivos por los que el GPS **puede que no** coincida con la dirección en el archivo del cliente:

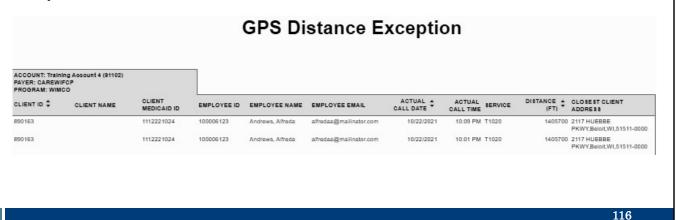
- Los servicios se realizaron en la comunidad.
- La dirección del cliente no ha sido actualizada.
- Sandata utiliza Google Maps para la ubicación del cliente y el pin de ubicación de Google puede estar colocado de forma inexacta.
- Puede haber un problema con el teléfono inteligente que se utiliza o con la configuración de este.
- Puede haber un problema con un edificio o una colina que puede hacer que el GPS sea inexacto.

115

Motivos por los que el GPS **puede que no** coincida con la dirección en el archivo del cliente:

- Los servicios se realizaron en la comunidad.
- ·La dirección del cliente no ha sido actualizada.
- •Sandata utiliza Google Maps para la ubicación del cliente y el pin de ubicación de Google puede estar colocado de forma inexacta.
- •Puede haber un problema con el teléfono inteligente que se utiliza o con la configuración de este.
- •Puede haber un problema con un edificio o una colina que puede hacer que el GPS sea inexacto.

Los proveedores pueden monitorear las excepciones de GPS por medio del informe de **GPS Distance Exception** (Excepción de distancia de GPS).



Hay un informe que resume la información del GPS, si los proveedores desearan utilizarlo.



Ahora hablemos de los otros recursos que están a disposición.

Recursos

- Atención al cliente de EVV
 - Por teléfono: 833-931-2035, de lunes a viernes, de 7 a. m. a 6 p. m.
 - Por correo electrónico: <u>VDXC.ContactEVV@wisconsin.gov</u>
- Página web de la EVV: www.dhs.wisconsin.gov/evv/index.htm
 - Recursos de capacitación
 - · Información sobre la EVV en Wisconsin

11

Gracias

Le agradecemos por los importantes servicios que ofrece a los clientes.



Leer la diapositiva