

Capacitación del administrador de Electronic Visit Verification (verificación electrónica de visitas) Fee for Service (de pago por servicio): ediciones de reclamaciones

(Fee for Service Electronic Visit Verification Administrator Training: Claim Edits)

Enero de 2024



P-03570S (01/2024)

Bienvenido a Electronic Visit Verification (verificación electrónica de visitas) Fee for service (de pago por servicio): ediciones de reclamaciones para servicios de cuidado personal y servicios de atención médica en el hogar. Después del lanzamiento definitivo (fecha por determinar), la EVV repercutirá en las reclamaciones. Queremos asegurarnos de que utiliza el prelanzamiento para que esta transición sea lo más fácil posible. ¡El conocimiento es poder!

Objetivos

- Comprender cómo la política de EVV impacta el proceso de reclamos
- Reconocer y comprender las ediciones de reclamos de EVV
- Aprender cómo se resuelven las ediciones
- Comprender cuándo se debe volver a presentar un reclamo
- Descubrir cómo la EVV afecta la facturación por intervalos
- Usar las mejores prácticas para evitar ediciones de reclamos de EVV
- Aprender dónde encontrar recursos adicionales y asistencia

Orden del día

- Ciclo de vida de EVV
- Procesamiento de reclamos Fee-for-Service (pago por servicio) de EVV.
- Mejores prácticas de EVV
- Recursos
- Preguntas

3

Para lograr esos objetivos, haremos lo siguiente:

Recorrer el ciclo de vida de la EVV. ¿Cómo influye la EVV en el proceso de reclamaciones?

Luego repasaremos el proceso de edición de reclamaciones fee-for-service (de pago por servicio): ¿cuáles son las causas de las denegaciones y qué puede hacer un proveedor para resolverlas?

Repasaremos las mejores prácticas para evitar denegaciones y ahorrarle tiempo.

Hoy abordaremos directamente el trabajo del administrador con las reclamaciones fee-for-service (de pago por servicio). Si trabaja con otro pagador (una HMO, MCO o FEA), tendrán información específica para sus procesos. Hoy solo se trata de procesos fee-for-service (de pago por servicio).

¡Empecemos!

Ciclo de vida de EVV

Folleto del ciclo de vida



<https://dhs.wisconsin.gov/publications/p03124.pdf>

Electronic Visit Verification Records and the General Claims Process

This overview provides a snapshot of how an electronic visit verification (EVV) visit record fits into the general claims process. Additional details are provided on the following page.



Authorization

Payer authorizations are submitted to the Wisconsin Department of Health Services (DHS). DHS sends all authorizations for services requiring EVV to Sandata nightly.



Visit

Workers check in at the beginning and check out at the end of each visit using a smartphone or tablet, landline, or a small digital device. The EVV system captures six key pieces of information: who receives the service, who provides the service, what service is provided, where the service is provided, the date of service, and the time the service begins and ends.



Verification

Visits with all six required data elements are considered verified visits. If necessary, the provider agency administrator makes manual edits in their EVV system to complete or correct the visit record. Sandata sends all of the day's visit files, including any edits and visits received from alternate EVV vendors, to DHS after midnight.

DHS then sends verified visits to the appropriate program payer the following day to be used for claims processing. Visits with incomplete data are not sent to payers.



Validation

Visits should be in a verified status in the EVV system prior to the claim being sent. Incomplete visit records (those missing information) will not be used for claims or encounter processing.

The claim must correspond to the EVV visit record. This step ensures that each service has corresponding EVV data to support payment.

Este folleto responde a la pregunta: “¿Cómo influye la EVV en el proceso general de reclamaciones?”. Guarde este folleto para futuras referencias.

Repasemos la información que contiene:

- Las autorizaciones son el comienzo. La información de la autorización se utiliza para conectar al miembro, los códigos de servicio aprobados, los proveedores (incluido el personal de enfermería independiente) y el pagador en el sistema de la EVV.
- A continuación, el trabajador recoge la información de visitas de la EVV. Parte de esta información le sonará familiar a la que figura en la autorización:
 - Quién recibe los servicios
 - Quién provee los servicios (la agencia y el trabajador de esa agencia)
 - Qué servicio (el código del servicio) se provee
 - Dónde se proveen los servicios
 - Fecha del servicio
 - Duración del servicio (hora de llegada y de salida)
- Lo siguiente es la verificación de que toda la información de la EVV se ha capturado con exactitud. Esto lo hace USTED, el administrador del proveedor, en el sistema de la EVV, ya sea Sandata o un sistema de la EVV alternativo. Las visitas con información completa, aquellas con estado “verificado”, se envían diariamente a los pagadores, incluido el DHS como pagador fee-for-service (de pago por servicio). En el siguiente paso solo se utilizan las visitas “verificadas”.
- Ese último paso es la validación: el pagador confirma que los datos de la EVV recopilados coinciden con los detalles de la reclamación. En el caso del fee-for-service

(pago por servicio), el DHS empareja los datos detallados de las reclamaciones con los datos de las visitas de la EVV. Una vez que pasemos al lanzamiento definitivo, si no se encuentran datos de la EVV en un plazo de dos días hábiles, se denegará el detalle.

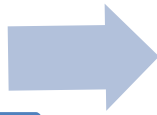
Este folleto provee una excelente información de referencia. Puede ver cómo todos los pasos se complementan entre sí.

Procesamiento de reclamos Fee-for-Service (pago por servicio) de EVV.

Validación de datos de EVV

Primera edición del sistema DHS

- Proveedor de facturación
- Identificación de miembro de Medicaid
- Detalles del código de procedimiento
- Date of service (fecha de servicio, DOS)



Segunda edición del sistema DHS

Compara las unidades de tiempo facturadas con las unidades de tiempo capturadas por la EVV

iConsejo! Evite demoras en los pagos al confirmar que las visitas de la EVV para reclamaciones estén en estado verificado en su Sandata Portal (Portal de Sandata) **antes** de enviar una reclamación.

7

Cuando el DHS reciba una reclamación o un detalle de encuentro que requiera una EVV, el sistema del DHS confirmará que existen datos de la EVV para la reclamación y validará esos datos para cada detalle aplicable de la reclamación. Hay dos ediciones del sistema que buscan los datos correspondientes:

- La primera edición compara lo siguiente:
 - Proveedor de facturación
 - Identificación de miembro de Medicaid
 - Detalles del código de procedimiento
 - Date of service (fecha de servicio, DOS)
- La segunda edición compara las unidades de tiempo facturadas con las unidades de tiempo capturadas por la EVV.

Para el procesamiento de las reclamaciones solo se utilizan las visitas de la EVV verificadas. Como proveedor, puede evitar demoras en los pagos al confirmar que las visitas de la EVV para reclamaciones estén en estado verificado en su Sandata Portal (Portal de Sandata) antes de enviar una reclamación.

Explanation of Benefits (Explicación de beneficios, EOB)

Tema n.º5017

Corrija los errores en los reclamos y vuelva a enviarlos a ForwardHealth en el Portal

Los proveedores pueden ver las descripciones y los [códigos de EOB](#) de cualquier reclamación enviada a ForwardHealth en el ForwardHealth Portal (Portal de ForwardHealth). Las EOB ayudan a los proveedores a determinar por qué un reclamo no se procesó correctamente para que estos puedan corregir el error en línea y volver a presentar el reclamo. La EOB aparece en la parte inferior de la pantalla y hace referencia al encabezado o detalle del reclamo correspondiente.

PROC CD	MODIFIERS	SERVICE DATES	ALLW UNITS	RENDERING PROVIDER				PA NUMBER
		FROM TO	COPAY AMT	BILLED AMT	ALLOWED AMT	INCENTIVES	PAID AMT	DETAIL EOB
T1019		010923 011323	95.00				9999999999	1048
			0.00	534.85	0.00	0.00	0.00	

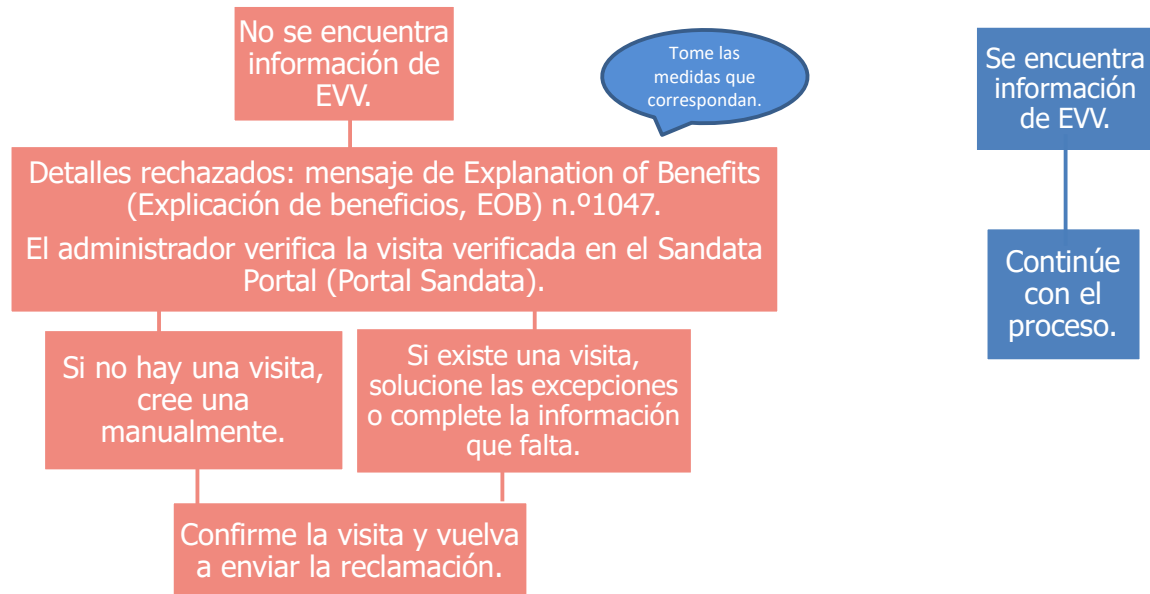
8

Si una reclamación no pasa una de las ediciones, verá un código de “explanation of benefits” (explicación de beneficios, EOB).

Las EOB proveen información sobre los motivos por los que una reclamación no se ha procesado correctamente. Una vez que conozca el motivo del error, podrá corregirlo y volver a presentar la reclamación.

En la parte inferior hay un ejemplo de código de EOB. Hay dos códigos únicos de EVV y los cubriremos, y qué hacer en respuesta, en las próximas diapositivas.

Primera edición del sistema



9

¿Recuerda las dos ediciones del sistema que buscan los datos correspondientes en el sistema del DHS?

Profundicemos en cada una de esas ediciones. Aquí está la primera. Hay dos resultados de la primera edición del sistema. Si no hay datos de la EVV para asociar con los criterios requeridos en la primera edición, el detalle de la reclamación se suspenderá una vez que pasemos al lanzamiento definitivo. Quizá necesitaba más tiempo para que se verificara la visita de la EVV. Hemos creado esta “suspensión” pensando en ello. La reclamación se reciclará a través del sistema durante un máximo de dos días hábiles en busca de datos de visitas de la EVV coincidentes.

Después de dos días hábiles, si no se encuentran datos de la EVV, la reclamación de fee-for-service (pago por servicio) se denegará con el mensaje de EOB n.º1047, que dice: “Visita del sistema de Electronic Visit Verification (verificación electrónica de visitas) no encontrada”. Esto significa que la información de la visita no está verificada o no se ha capturado en absoluto.

- El administrador debe comprobar el Sandata EVV Portal (Portal de la EVV de Sandata).
- Si no hay ninguna visita en el sistema de la EVV, el administrador debe confirmar que el servicio se ha proporcionado efectivamente. Con esa confirmación, pueden seguir adelante y crear manualmente la visita en el sistema de la EVV que utilice.
- O, si la visita está ahí, el administrador debe arreglar las excepciones.
- Una vez que se hayan corregido las excepciones o se haya creado una visita manual, el administrador deberá confirmar que la visita se encuentra ahora en estado verificado.

En caso afirmativo, la reclamación debe volver a presentarse.

Nota: Específico para el prelanzamiento: usted puede ver este error en el prelanzamiento si usted factura muy pronto después de proveer su visita (el mismo día del servicio o el día después). Esto se debe a que las visitas de la EVV verificadas tardan de uno a dos días en transferirse al DHS, dependiendo del momento de la atención.

Verá este error durante el lanzamiento definitivo si factura inmediatamente después de proveer la atención (el mismo día del servicio o al día siguiente), su reclamación se suspenderá durante dos días hasta que lleguen los datos de la EVV.

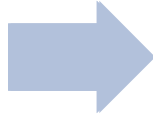
Sugerencia: Evite demoras en los pagos al confirmar que las visitas de la EVV para reclamaciones estén en estado verificado en su Sandata Portal (Portal de Sandata) antes de enviar una reclamación.

Haciendo las correcciones necesarias, puede estar seguro de que le pagarán.

Validación de datos de EVV

Primera edición del sistema DHS

- Proveedor de facturación
- Identificación de miembro de Medicaid
- Detalles del código de procedimiento
- DOS



Segunda edición del sistema DHS

Compara las unidades de tiempo facturadas con las unidades de tiempo capturadas por la EVV



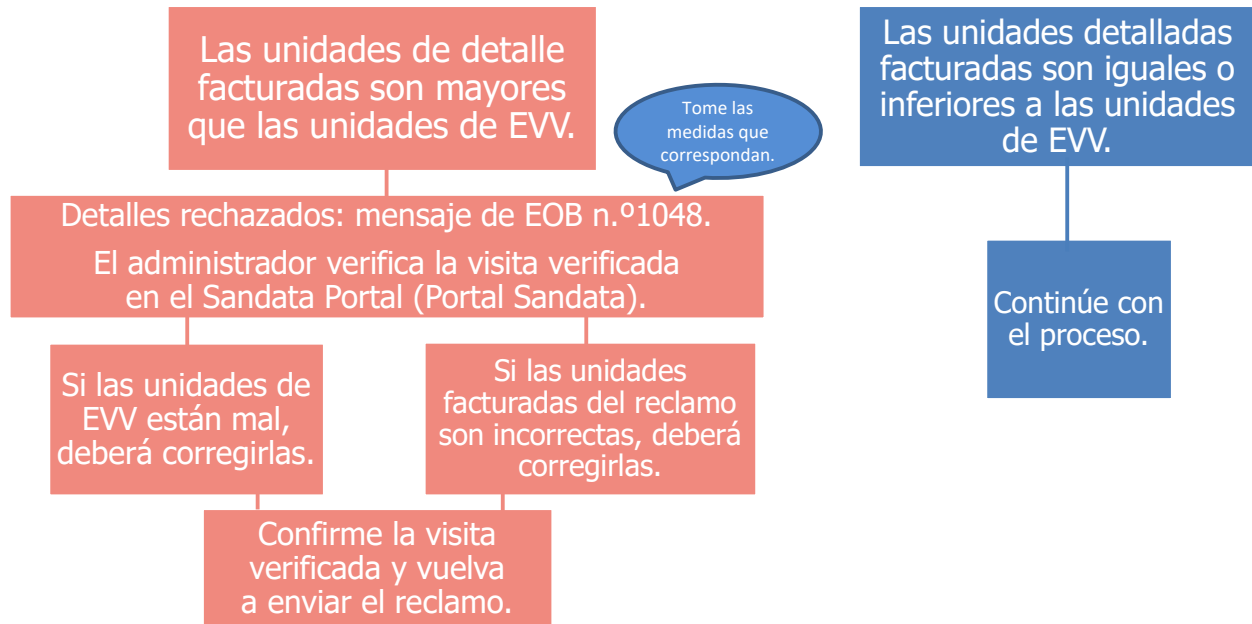
iConsejo! Evite demoras en los pagos al confirmar que las visitas de la EVV para reclamaciones estén en estado verificado en su Sandata Portal (Portal de Sandata) **antes** de enviar una reclamación.

10

Acabamos de hablar de la primera edición en el sistema del DHS. Ahora vamos a hablar de la segunda edición.

Si una reclamación supera la primera edición del sistema de la EVV, pasará a la segunda edición del sistema, en la que se comparan las unidades de tiempo facturadas con las unidades de tiempo capturadas en la EVV.

Segunda edición del sistema



11

Una vez más, hay dos posibles resultados de la segunda edición del sistema.

Si las unidades de detalle facturadas son mayores que las unidades de la EVV.

- El detalle se denegará con el mensaje de EOB n.º1048.
- 1048 significa: “las unidades del sistema de la Electronic visit verification (verificación electrónica de visitas) no cumplen los requisitos de la visita”. En otras palabras, las unidades de la visita de la EVV fueron menores que la cantidad de unidades facturadas. Las unidades deben ser iguales o mayores que la cantidad de unidades facturadas.

Cuando esto ocurre, el administrador debe comparar las unidades facturadas por la reclamación con las unidades de la EVV.

- Si las unidades facturadas en la reclamación son erróneas, el administrador debe corregir la reclamación y volver a presentarla.
- Si las unidades de la EVV son erróneas, corríjalas en el Sandata Portal (Portal de Sandata) o en la EVV alternativa, y confirme que la visita tiene un estado verificado. En caso afirmativo, la reclamación debe volver a presentarse.

El resultado deseado en la segunda edición del sistema es que las unidades de detalle facturadas sean iguales o menores a las unidades de visita de la EVV.

- Cuando eso ocurra, el detalle seguirá procesándose con normalidad.

Segunda edición del sistema

Mensaje de EOB n.º1048, “las unidades del sistema de la EVV no cumplen con los requisitos de visita”.

Topic #2479

Units of Service

Personal Care Services

Accumulated time	Unit(s) billed
1-22 minutes	1.0
23-37 minutes	2.0
38-52 minutes	3.0
53-67 minutes	4.0
68-82 minutes	5.0
83-97 minutes	6.0
98-112 minutes	7.0
113-127 minutes	8.0
Etc.	9.0+

Topic #1085

Units of Service

Conversion Chart for Billing Private Duty Nursing Services

Time Worked in Minutes	=	Billable Units (Hours)	Time Worked in Minutes	=	Billable Units (Hours)
≥ 0 & < 6	=	0	≥ 186 & < 192	=	3.1
≥ 6 & < 12	=	0.1	≥ 192 & < 198	=	3.2
≥ 12 & < 18	=	0.2	≥ 198 & < 204	=	3.3
≥ 18 & < 24	=	0.3	≥ 204 & < 210	=	3.4
≥ 24 & < 30	=	0.4	≥ 210 & < 216	=	3.5
≥ 30 & < 36	=	0.5	≥ 216 & < 222	=	3.6
≥ 36 & < 42	=	0.6	≥ 222 & < 228	=	3.7
≥ 42 & < 48	=	0.7	≥ 228 & < 234	=	3.8
≥ 48 & < 54	=	0.8	≥ 234 & < 240	=	3.9
≥ 54 & < 60	=	0.9	≥ 240 & < 246	=	4
≥ 60 & < 66	=	1	≥ 246 & < 252	=	4.1
≥ 66 & < 72	=	1.1	≥ 252 & < 258	=	4.2

12

Como se mencionó en la última diapositiva, el administrador debe comparar las unidades facturadas por la reclamación con las unidades de la EVV. Veamos la tabla de redondeo de las unidades de servicio. Puede encontrarla en el manual en línea del ForwardHealth Portal (Portal de ForwardHealth), tema n.º2479, para cuidado personal. Tema n.º1085, a la derecha, está el cuadro del manual en línea específico de la enfermería privada.

Las reglas de redondeo permanentes de Medicaid se aplican a la EVV. Este cuadro convierte los minutos en unidades.

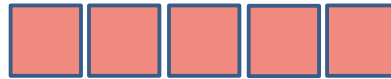
A modo de ejemplo: si un trabajador de cuidados personales marca la entrada a las 3:01 y marca la salida a las 3:58, esto equivale a 58 minutos de la EVV.

- ¿Qué ocurre si la reclamación factura 4 unidades de servicio? Si observa el cuadro de cuidados personales (Tema n.º2479), verá que los minutos de la EVV se convertirán en 4 unidades de servicio. Eso coincide. Se aprobará la reclamación.
- Si la reclamación facturara 5 unidades de servicio, se editaría. La reclamación sería denegada y el proveedor tendría que corregir la información.

Segunda edición del sistema

Las unidades de tiempo de la EVV deben ser *iguales* o *mayores* que las unidades en la reclamación.

Las unidades de la EVV son menores que las unidades de reclamación = DESAPROBADA



Las unidades de la EVV son iguales o mayores que las unidades de reclamación = APROBADA



Aquí tiene una forma visual de entender cómo se relacionan las unidades de tiempo de la EVV y las unidades de reclamación.

Piense en la EVV como la “prueba” de que se ha trabajado durante una determinada cantidad de tiempo.

- Si las unidades de la EVV proveen menos pruebas de las que solicita su reclamación, SE DESAPROBARÁ la edición de unidades facturadas.
- Si las unidades de la EVV proveen pruebas suficientes, igual o más unidades que las requeridas, en comparación con lo que solicita su reclamación, SE APROBARÁ.

Volveremos a referirnos a esto más adelante.

Facturación por múltiples fechas de servicio

Tema n.º22240

Facturación por múltiples fechas de servicio

Los reclamos que abarcan más de una fecha de servicio se pueden facturar como un intervalo de fechas (también conocido como facturación por intervalos) en una sola línea de detalle o cada fecha de servicio se puede facturar en un detalle separado en el reclamo. Los intervalos de fechas pueden facturarse solo por los días cubiertos.

El código de ingresos, el código de procedimiento y los modificadores (si corresponde), las unidades de servicio y el monto deben ser idénticos para cada fecha dentro del rango de intervalos de facturación. No es apropiado facturar fechas de servicio no consecutivas como un intervalo de fechas. Por ejemplo, un proveedor no puede facturar un intervalo de fechas de lunes a viernes si el miembro estuvo ausente el miércoles.

14

¿Qué ocurre cuando un proveedor necesita facturar varios días de servicio?

Cuando iniciamos la EVV en Wisconsin, sabíamos que nuestra solución de la EVV tenía que ser compatible con las políticas de reclamaciones existentes. La EVV no ha modificado la política de reclamaciones actual. Lo que ve en esta diapositiva, tema n.º22240, es del manual en línea del ForwardHealth Portal (Portal de ForwardHealth). Describe dos formas en que los proveedores pueden presentar las reclamaciones cuando hay varias fechas de servicio.

1. Como intervalo de fechas en una única línea de detalle (también conocido como “facturación por intervalos”) ○
2. Cada fecha de servicio facturada como líneas de detalle separadas en la reclamación.

Veamos un ejemplo de la segunda, las fechas de servicio facturadas como líneas de detalle separadas en una reclamación.

Procesamiento de reclamos Fee-for-Service (pago por servicio) de EVV.

PROC CD	MODIFIERS	SERVICE DATES		ALLW UNITS	RENDERING PROVIDER			INCENTIVES	PA NUMBER		
		FROM	TO		COPAY AMT	BILLED AMT	ALLOWED AMT		PAID AMT	DETAIL	EOBS
T1019		022023	022023	26.00	0.00	156.00	152.36	0.00	9999999999	9918	
				0.00	0.00	156.00	152.36	0.00	152.36		
T1019		022123	022123	26.00	0.00	156.00	152.36	0.00	9999999999	9918	
				0.00	0.00	156.00	152.36	0.00	152.36		
T1019		022223	022223	38.00	0.00	228.00	222.68	0.00	9999999999	9918	
				0.00	0.00	228.00	222.68	0.00	222.68		
T1019		022323	022323	38.00	0.00	228.00	0.00	0.00	9999999999	1048	9918
				0.00	0.00	228.00	0.00	0.00	0.00		
T1019		022423	022423	38.00	0.00	228.00	0.00	0.00	9999999999	1047	9918
				0.00	0.00	228.00	0.00	0.00	0.00		
T1019		022523	022523	34.00	0.00	204.00	0.00	0.00	9999999999	1047	9918
				0.00	0.00	204.00	0.00	0.00	0.00		

Tómese un momento para ver esta reclamación de pago por servicio. La lista completa es la “reclamación”. Cada fila se denomina “detalle”.

Aquí tenemos seis filas: una fila distinta para cada fecha de servicio, del 20 al 25 de febrero.

Observe especialmente las últimas columnas, donde se encuentran el monto pagado y el código de EOB detallado.

Si esto fuera un cuestionario, le haría dos preguntas:

- ¿Cuántos detalles se denegaron?
 - La respuesta es tres: los tres últimos muestran \$0 pagados.
- ¿Por qué se los denegó?
 - Dos se denegaron con el primer código del que hablamos, EOB 1047: el proveedor deberá asegurarse de que la visita existe y está en estado verificado.
 - Uno se denegó con el segundo código del que hablamos, EOB 1048: el proveedor deberá comparar las unidades de la visita de la EVV con la cantidad de unidades facturadas.

Entonces aquí tenemos una “reclamación” (toda la lista que ve aquí), con tres detalles que se denegaron. El proveedor debe actuar en estos tres casos.

Procesamiento de reclamos Fee-for-Service (pago por servicio) de EVV.

Detalles rechazados

Tome las medidas que correspondan.

Código de EOB	Qué significa	Qué puede hacer
1047	Visita del sistema de EVV no encontrada	Asegúrese de que haya una “visita verificada” en su sistema de EVV Use el modificador KX si la visita puertas adentro está excluida de EVV Vuelva a enviar los detalles que se rechazaron
1048	Las unidades de EVV no cumplen con los requisitos de visita	Compare el tiempo de EVV con las unidades facturadas y haga las correcciones correspondientes Vuelva a enviar los detalles que se rechazaron

El administrador tendrá que hacer correcciones, ya sea en el sistema de la EVV o en la reclamación, y volver a enviar solo los detalles (las filas individuales) que se denegaron.

Este cuadro resume los códigos de EOB que aparecerán por razones de la EVV, un recordatorio de lo que significan y un recordatorio de las acciones que el administrador debe tomar.

Usted quiere que le paguen. ¡Nosotros también queremos que le paguen!

Requisitos de facturación de intervalos de Fee-for-Service (tarifa por servicio)

Cada día en el intervalo de fechas debe tener los mismos:

- Códigos de procedimiento
- Códigos de ingresos
- Modificadores
- Unidades de servicio



PROC CD	MODIFIERS	SERVICE DATES	ALLW	UNITS	RENDERING	PROVIDER		PA NUMBER		
		FROM	TO	COPAY AMT	BILLED AMT	ALLOWED AMT	INCENTIVES	PAID AMT	DETAIL	EOBS
T1019		010923	011323	95.00	534.85	0.00	0.00	9999999999	1048	
				0.00				0.00		

17

Veamos ahora la facturación por intervalos. Es cuando se combinan varios días en una línea de detalle, como se muestra aquí. El único detalle “se extiende a lo largo de” varios días.

La EVV supervisa más de cerca la facturación por intervalos. Los proveedores pueden seguir utilizando la facturación por intervalos *cuando sea conveniente*.

Para cumplir con la política existente de facturación por intervalos del DHS, el código de procedimiento, el código de ingresos, los modificadores y las unidades de servicio facturadas deben ser los mismos *para cada fecha incluida en el intervalo de fechas*.

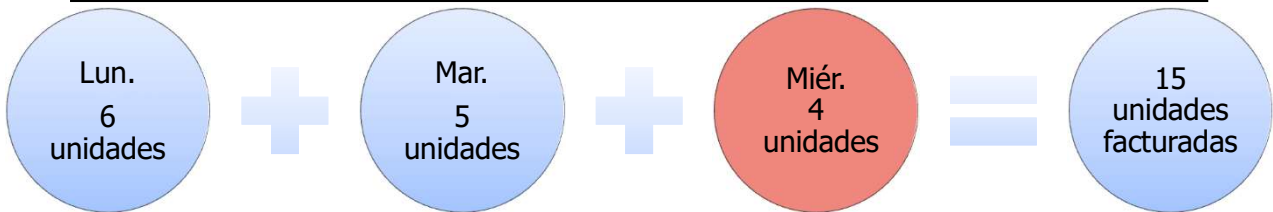
Si una de las fechas del intervalo tiene información diferente, la facturación del intervalo no es apropiada. Se deniega toda la línea de detalle.

Sabemos que los proveedores de todo el estado proveen servicios basados en las necesidades de la vida real del miembro cada día. La vida real significa que cada día puede no ser igual. Puede resultar difícil cumplir las condiciones de la facturación por intervalos.

Veamos dos ejemplos en la siguiente diapositiva.

Ejemplos de facturación de intervalos de Fee-for-Service (tarifa por servicio)

APROBADO



DESAPROBADO

18

Normalmente, la facturación por intervalos se encuentra con el problema de que las unidades de servicio son diferentes.

Aquí tenemos un intervalo de tres fechas consecutivas, facturadas por un total de 15 unidades.

El DHS necesita saber primero las unidades por día. Por lo tanto, dividimos el total de unidades del intervalo de fechas (en este ejemplo, 15) por la cantidad de días del intervalo (en este ejemplo, 3 días). En este ejemplo, esperaríamos 5 unidades por día. Las matemáticas nos dicen lo que se espera cada día para que todos estos días tengan cantidades de tiempo coincidentes.

En el ejemplo superior, las unidades de la EVV para cada uno de los tres días es de 5 unidades.

- ¿Pasará la prueba?
- ¡Sí! Este detalle de la reclamación de facturación por intervalos se aprobará. Para cada día, las unidades de la EVV son al menos las 5 unidades requeridas.

En el ejemplo inferior, las unidades de la EVV para el lunes son mayores que las 5 unidades previstas. No pasa nada: queremos que la EVV muestre *al menos* 5 unidades, y así es. El martes muestra exactamente 5 unidades. Perfecto. Pero el miércoles muestra 4 unidades de la EVV. Es decir, menos de las 5 unidades previstas. Este último ejemplo desaprobará la edición.

- Se denegará la factura por intervalo de estas tres fechas.

Veamos la Explanation of Benefits (explicación de beneficios) que muestra un intervalo de fechas en una única línea de detalle.

Facturación por múltiples fechas de servicio

PROC CD	MODIFIERS	SERVICE DATES	ALLW	UNITS	RENDERING PROVIDER					PA NUMBER		
		FROM	TO	COPAY AMT	BILLED AMT	ALLOWED AMT	INCENTIVES	PAID AMT	DETAIL	EOBS		
T1019		010923	011323	95.00								
				0.00	534.85	0.00	0.00			1048		
								0.00				

19

Aquí están los días 9 a 13 de enero (resaltados a la izquierda) en una sola línea de detalle. Si esto fuera un cuestionario, le preguntaría:

- ¿Se pagó esta reclamación?
 - La respuesta es no. Se pagaron \$0.
- ¿Por qué no se pagó?
 - Puede ver en la última columna: código de EOB 1048. “Las unidades de la EVV no cumplen con los requisitos de visita”
 - Eso significa que, entre el 9 y el 13 de enero, una o más de las fechas tuvieron una visita de la EVV menor de lo que las matemáticas nos indicaban. (Aquí, las 95 unidades divididas por 5 días nos dicen que se esperan 19 unidades cada día).
 - Se utilizó la facturación por intervalos, pero no se cumplieron las condiciones de coincidencia.

En resumen:

- La vida real no funciona bien con la facturación por intervalos.
- Es más realista facturar cada fecha de servicio en una línea de detalle separada para evitar denegaciones.
- Envíe un intervalo de fechas en una línea de detalle solo si coinciden todas las condiciones, incluidas las unidades para cada día del intervalo de fechas.

Facturación por múltiples fechas de servicio

- Los proveedores deben consultar con su HMO, organización de atención administrada o fiscal employer agency (agencia empleadora fiscal) Include, Respect, I Self-Direct (Inclusión, Respeto, Autogestión, IRIS) para conocer los requisitos de facturación por intervalos.



Como recordatorio, hoy nos centramos en el pago por servicio, porque es el programa que procesa el DHS.

Los proveedores también deben consultar con su HMO, MCO o IRIS FEA los requisitos específicos de facturación por intervalos de esos pagadores.

Procesamiento de reclamos de Fee-for-Service (pago por servicio) de EVV.

Reclamaciones: Responsabilidades

Tema n.º547

Fecha de entrega de la presentación

Reclamaciones

Para recibir el reembolso, las reclamaciones y las solicitudes de modificación deben recibirse dentro de los 365 días posteriores a la DOS. Este plazo se aplica a los reclamos, los reclamos corregidos y las modificaciones de los reclamos.

21

Hemos hablado de corregir información y volver a presentar reclamaciones. ¿Cuánto tiempo tienen los proveedores para hacerlo? Veamos el manual en línea del ForwardHealth Portal (Portal de ForwardHealth).

Los proveedores disponen de 365 días a partir de la fecha del servicio para presentar reclamaciones, corregirlas o ajustarlas.

Los proveedores también disponen de 365 días para realizar cualquier edición manual en el Sandata portal (Portal de Sandata).

Asegúrese de consultar los plazos con las HMO, MCO y FEA a las que factura.

Usted quiere que le paguen. ¡Nosotros también queremos que le paguen! Haga sus correcciones y vuelva a presentar las reclamaciones.

Mejores prácticas

Mejores prácticas

- Confirme que las autorizaciones de los clientes estén vigentes en su sistema de EVV.
- Revise las visitas de EVV en su sistema de EVV periódicamente para buscar excepciones.
- Corrija las excepciones y confirme que todas las visitas estén en estado verificado antes de enviar el reclamo.
- Recuerde a los trabajadores que usen el sistema de la EVV en cada visita.

23

¿Cuáles son las mejores prácticas en lo que respecta a la presentación de reclamaciones de la EVV? ¿Cómo puede ahorrar tiempo y esfuerzo?

Si su agencia utiliza el sistema Sandata EVV suministrado por el DHS, puede utilizar los informes y otras herramientas de Sandata para:

- Confirmar que las autorizaciones previas de los clientes están en su sistema de la EVV.
- Revisar las visitas de la EVV en su sistema de la EVV periódicamente para buscar errores.
- Corregir las excepciones y confirmar que todas las visitas están en estado verificado antes de enviar el reclamo.

También puede recordarles a los trabajadores que usen el sistema de la EVV en cada visita. Haga un seguimiento si un trabajador parece tener dificultades para registrar su visita. ¡Ayúdeles a tener éxito para que usted también pueda tenerlo!

También le animamos a que utilice nuestro equipo de atención al cliente de la EVV como buena práctica.

Preguntas

Servicio de atención al cliente de la EVV de Wisconsin

Apoyo individualizado en horario de oficina:

- Por teléfono: **833-931-2035**
- Correo electrónico:
vdxcontactevv@wisconsin.gov
- Lunes a viernes: 7:00 a. m. – 6:00 p. m. hora del centro



24

Si tiene preguntas específicas sobre reclamaciones o excepciones, una sesión individualizada en horario de oficina podría ser una gran oportunidad para usted. Utilice el código QR para capturar la dirección de correo electrónico.

Durante el horario de oficina, los proveedores y el personal de enfermería independiente pueden agendar una cita individual con un especialista en la EVV que les explicará los problemas concretos y les ayudará a encontrar soluciones. El especialista en la EVV acudirá a la cita con una idea de en qué punto del proceso se encuentra el proveedor, a qué problemas puede enfrentarse y qué soluciones sugiere.

El horario de oficina puede ser una herramienta puntual para iniciarse en la EVV o resolver un problema concreto, o bien los proveedores pueden programar sesiones regulares en horario de oficina con el mismo especialista en la EVV para recibir apoyo continuo.

Para programar un apoyo personalizado, llame al servicio de atención al cliente de la EVV de Wisconsin al 833-931-2035 o envíe un correo electrónico a vdxcontactevv@wisconsin.gov y solicite una cita en horario de oficina. Considere la posibilidad de agendar hoy mismo una cita en horario de oficina.

El servicio de atención al cliente de la EVV está disponible de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 6:00 p. m., hora del centro.

Recursos

Recursos

www.dhs.wisconsin.gov/evv/training-administrators.htm



Electronic Visit Verification (EVV): Training Other Provider Administrators

These resources help administrative staff learn to use the Sandata EVV portal. They can also be used to review information. Use a combination of resources that makes the most sense for your provider agency's and staff's needs: video, PowerPoint, or written materials.

Review of these materials does not provide credentials from Sandata. Lead EVV administrators who need these credentials should take an online course from Sandata or attend live webinars when offered (see [EVV Training webpage](#)). For training workers who visit members or participants in their homes, please see materials on the [Training Worker](#) webpage.

As a reminder, training resources do not supersede DHS policy. Refer to the [DHS EVV Resources and FAQ](#) webpage for EVV policy information.

Additional languages for written materials can be requested through email at ydxc.contactevv@wisconsin.gov or call 833-931-2035. Please allow time for translation and delivery.

General information	+
Getting started: ForwardHealth Portal	+
Getting started: Sandata EVV Portal	+
Client data	+
Employee data	+
Visit methods	+
Visit maintenance	-
Fee-for-Service Claims	+
Reports	+

Resource Title and Languages	Description
EVV Visit Maintenance, P-02754, in English	DHS PowerPoint presentation: Administrative use of the Sandata EVV Portal to make corrections or additions to visit data, including how to clear exceptions and how to prevent exceptions
Refresher Training: Overview of Visit Maintenance, in English	DHS video: Understanding the visit life cycle, timeframe for edits, search filters, GPS (42:48 minutes)
Refresher Training: Visit Maintenance and Call Edits, in English	DHS video: Editing calls, merging calls, entering manual calls, creating a call, preventing errors (27:14 minutes)
Refresher Training: Visit Maintenance and Clearing Exceptions, in English	DHS video: Clearing unknown client exceptions, unauthorized service exceptions, preventing errors (35:28 minutes)

Para obtener recursos adicionales, puede consultar el enlace anterior o el código QR que le llevará a la (Capacitación de EVV para administradores de otras agencias proveedoras) en el sitio web del DHS de la EVV.

Una vez que esté en la página de capacitación, desplácese Mantenimiento de visitas y verá estos recursos de capacitación.

El PowerPoint de Mantenimiento de visitas explica cómo utilizar el Sandata EVV Portal (Portal de EVV de Sandata) para realizar correcciones o adiciones a los datos de las visitas, lo que incluye cómo eliminar excepciones y cómo evitarlas.

O, si prefiere aprender a través de videos, hay varios videos que repasan segmentos de ese PowerPoint.

Recursos

- Servicio de Atención al Cliente de la EVV:
 - Por teléfono: 833-931-2035, de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 6:00 p. m.
 - Soporte técnico por correo electrónico:
VDXC.ContactEVV@wisconsin.gov
- Página web de la EVV en www.dhs.wisconsin.gov/evv/index.htm para obtener información sobre:
 - ◆ Recursos de capacitación
 - ◆ EVV en Wisconsin

Gracias

Gracias por los importantes servicios que proporciona a los miembros.



WISCONSIN DEPARTMENT
of HEALTH SERVICES