

## PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE EVV DE NUEVO MÉXICO

Verificación electrónica de visitas Preguntas frecuentes para Nuevo México- MiVia, Agencia de Exención de Apoyos y Exención de DD  
*Esto no es para el beneficio comunitario de atención administrada / autodirigido (SDCB)*



### SUMARIO

La verificación electrónica de visitas (EVV) es un sistema que verifica electrónicamente que las visitas de servicio domiciliarias o comunitarias se produzcan mediante la captura y documentación de seis puntos de datos:

- Tipo de servicio realizado
- Persona que recibe el servicio
  - Fecha del servicio
  - Ubicación del servicio
- Persona que presta el servicio
- Hora en que comienza y termina el servicio

La EVV es un mandato federal bajo la Ley de Curas del Siglo 21 que requiere el cumplimiento de parte de las agencias de Medicaid antes del 1 de enero de 2021.

#### MÁS INFORMACIÓN:

HAGA CLIC AQUÍ PARA OBTENER ORIENTACIONES DE MEDICAID SOBRE LA VERIFICACIÓN DE VISITAS ELECTRÓNICAS

### ¿Qué sistema EVV utilizará Palco?

Palco se ha asociado con FiServ para proporcionar a las partes interesadas con uno de los mejores EVV plataformas que existen en todo el país.

### ¿Cuándo se implementará la EVV?

La EVV debe implementarse para todo Nuevo México antes del 1 de enero de 2021.

### ¿Cómo se capturarán los seis puntos de datos?

Los clientes de Palco utilizarán la telefonía/IVR opción. Usando un teléfono fijo o móvil capturará la ubicación y otros 5 puntos serán capturado en tiempo real con la información proporcionada.

## ¿Que es telefonía/IVR ¿Y, cómo funciona?

Telefonía o Interactivo El reconocimiento de voz (IVR) es un método de EVV utilizado a través del teléfono fijo del participante o teléfono móvil.

Los empleados utilizarán un teléfono fijo o teléfono móvil para llamar al comienzo del turno y al final.

Llamadas son a un número gratis y la llamada guía con indicaciones de voz todo el proceso.

## ¿Cómo serán los detalles del servicio recopilado a través de EVV mantenerse a salvo?

Todos los datos de Medicaid, EVV relacionado o no, se almacena en servidores seguros que son gestionado y mantenido por Palco. Somos responsables para asegurar que los datos se cumplan con ciberseguridad estatal y Portabilidad del seguro médico y Ley de Responsabilidad (HIPAA).



## ¿Qué pasa si hay un error con la entrada de tiempo?

Para cualquier error de turnos en EVV. Para todos autodirigidos programas, el EOR puede acceder a FOCoS para agregar cualquier tiempo que se perdió.



## ¿De quién teléfono puedo usar para iniciar sesión en mi turno?

Para la Fase uno, se puede usar cualquier teléfono. El teléfono puede ser el teléfono del participante, el teléfono del cuidador u otro teléfono disponible.

## ¿Tiene que ser siempre el mismo teléfono?

Para la Fase uno, no. Se puede utilizar cualquier teléfono.



## ¿La solución EVV puede ser utilizado en zonas rurales?

La solución EVV está diseñada para trabajar en todo el estado. La opción de telefonía/IVR se puede usar con cualquier teléfono fijo o celular.

## ¿Puedo usar la Opción de telefonía/IVR desde mi celular?

Para el estado de Nuevo México, los teléfonos móviles se pueden utilizar para IVR para capturar todo lo necesario datos como parte del 21 Ley de Curas del Siglo.

## ¿Cuánto tiempo dura marcar entrada/salida?

Estimamos el promedio tiempo para ser menos de un minuto.

## Si estoy exento de las hojas de tiempo en línea, ¿también estoy exento de la EVV?

Sí, el proceso de exención para las hojas de tiempo en línea será el mismo proceso de exención para la EVV. Se deben cumplir criterios específicos para recibir una exención. Comuníquese con su consultor o con CSC para obtener información.

## ¿Recibiré cheques separados para EVV y mis otros servicios que no son EVV?

No, si su tiempo de EVV y su hoja de tiempo para otros servicios se envían a tiempo, se le pagará por EVV y otros servicios al mismo tiempo, ya que son por el mismo período de pago.

## ¿Cómo puedo capacitarme en EVV?

Palco brindó capacitación a las partes interesadas del programa de Nuevo México en diciembre. Para ver una grabación, visite la biblioteca de YouTube de Palco para acceder.

[https://www.youtube.com/channel/UCwnV29qcSNa6\\_GBktF4Lxzw/videos](https://www.youtube.com/channel/UCwnV29qcSNa6_GBktF4Lxzw/videos)

## ¿Quién aprobará el tiempo de EVV?

El empleador autodirigido puede revisar y aprobar el tiempo en el sistema Focos.



## ¿Y si mi empleado vive conmigo y me cuida las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año?

Los horarios y servicios aprobados no cambian debido a EVV. Aún así, solo está aprobado para la misma cantidad de servicios y horas en su plan. Si tiene preguntas sobre lo que está aprobado, comuníquese con su consultor, CSC o administrador de casos.

## ¿Qué sucede si dos empleados brindan servicios al mismo tiempo?

Ambos empleados deben registrarse cuando comience el turno y cuando termine el turno.

## ¿Puedo registrar todo mi tiempo al final del día?

No, parte del cumplimiento del mandato es garantizar que los 6 puntos de datos se capturen en tiempo real. Debe registrar la entrada y la salida cuando los servicios comienzan y terminan.

## ¿Qué hago si proporciono dos servicios al mismo tiempo?

No se deben proporcionar dos servicios requeridos de EVV al mismo tiempo.

## ¿Qué hago si estoy proporcionando servicios para dos participantes al mismo tiempo?

Los servicios solo deben brindarse a un participante a la vez.



# Proveedores de Agencias

## ¿Quién aprobará el tiempo de EVV?

Las agencias deberán asegurarse de que todos los empleados y contratistas independientes que emplean para proporcionar los servicios requeridos por EVV cumplan con el Mandato Federal.

## ¿Cómo se registrarán los trabajadores de agencias?

Las agencias deben registrarse con Authenticare y utilizar el sistema Authenticare para registrar y administrar a sus trabajadores. Consulte la capacitación para obtener más información sobre cómo registrarse en Authenticare.

## ¿Quién es responsable de capacitar a los trabajadores de las agencias sobre la EVV?

La agencia proveedora es responsable de capacitar y garantizar que todos los empleados que brindan los servicios requeridos de EVV cumplan.

## ¿Cómo afecta la EVV a la facturación?

Nada de las prácticas de facturación ha cambiado. Las agencias deben garantizar el cumplimiento de la EVV asegurándose de que los empleados cumplan. La EVV estará vinculada a las reclamaciones y los registros deberán alinearse a partir de la fase 2.



## ¿Cómo aprenden las agencias sobre Authenticare?

Las agencias deben revisar la Guía del usuario de Authenticare proporcionada por Palco para obtener instrucciones sobre cómo navegar por Authenticare.

## ¿Los contratistas independientes deben cumplir con EVV?

Si. La agencia proveedora debe garantizar que cualquier persona que brinde servicios obligatorios de EVV en su nombre cumpla con EVV.

## ¿Cuál es el papel del EOR para los servicios de las agencias?

El EOR y la Agencia deben trabajar juntos para determinar las responsabilidades de cada parte y garantizar que se cumpla el mandato de EVV.

## ¿Quién puede asistir a los empleados con su programa o cuando iniciar y salir de los turnos?

Esta es la responsabilidad de la agencia.

## ¿Pueden las agencias sacar informes para sus empleados en authenticare?

¡Si! Consulte la guía del usuario.

## ¿Otras preguntas?

Llame al 1-800-283-4465 y presione \* si tiene preguntas sobre verificación electrónica de visitas relacionadas con inicios de sesión de IVR o problemas técnicos. Llame al 1-800-283-4465 opción 5 si tiene preguntas o problemas con Mi Via.

¡Visite el sitio web de Palco para obtener formularios y recursos!  
<https://palcofirst.com/new-mexico/>

Envíe cualquier papeleo de inscripción a Conduent:  
Fax: 866.302.6787

Correo electrónico: [Mi.via@conduent.com](mailto:Mi.via@conduent.com)  
Dirección postal: PO Box 27460, Albuquerque, NM 87125

