

VERIFICACIÓN ELECTRÓNICA DE VISITAS (EVV) SESIÓN
INFORMATIVA PARA LAS EXENCIONES DE DD, MI VIA
Y APOYOS: 21 DE DICIEMBRE DE 2020



PREGUNTAS Y RESPUESTAS

PREGUNTA	RESPUESTA DEL ESTADO
<p>¿Qué deben hacer las agencias, los EOR, los empleados y los contratistas independientes si: 1) no reciben los ID de empleado o participante; 2) no han recibido las credenciales para Authenticare o los ID de trabajador externo; 3) no han podido cumplimentar el paquete de inscripción del empleador o el paquete no se ha aprobado a tiempo; 4) experimentan dificultades técnicas al utilizar el sistema IVR/telefonía antes del 1 de enero de 2021? ¿Los proveedores continúan con los servicios?</p>	<p>Si no puede acceder o cumplir con los requisitos de EVV antes del 1 de enero de 2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todos los proveedores y empleados deben seguir prestando servicios a los participantes <p>Para recibir el pago, los proveedores, los EOR y los empleados deben continuar facturando los servicios utilizando los procesos aprobados actualmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las agencias proveedoras de DDW y Supports Waiver deben presentar reclamaciones a Conduent • Mi Vía y la Exención de Servicios Dirigidos por el Participante (participant-directed Supports Waiver): <ul style="list-style-type: none"> • Los empleados deben seguir presentando las hojas de horas en línea en FocosOnline • Las agencias proveedoras deben seguir presentando los Formularios de Solicitud de Pago (PRF) al EOR • Los EOR deben seguir revisando y aprobando las hojas de horas en línea y los PRF <p>Los proveedores, los EOR y los empleados deben trabajar con el estado para empezar a utilizar los sistemas EVV tan pronto como puedan.</p>
IMPLEMENTACIÓN DE EVV - AUTHENTICARE/PALCO	
<p>¿Qué tan rápido responde Authenticare a los correos electrónicos de las agencias que se registran o solicitan asistencia? ¿Cuánto tardan las agencias en obtener sus credenciales? ¿Hay un inicio de sesión por agencia?</p>	<p>El tiempo de respuesta estándar es de 1-2 días hábiles una vez que las credenciales se han solicitado. El personal de Authenticare Cayle Cox ha enviado credenciales de la agencia a todos los que alcanzó la semana pasada en la noche del viernes (12/18) y ha estado respondiendo a todas las preguntas de acceso personalmente en unas pocas horas. Se ha puesto en contacto con varios clientes por teléfono y les ha guiado a través de su configuración.</p> <p>Se emitirá un inicio de sesión por Agencia y la Agencia podrá configurar usuarios adicionales dentro de su acceso.</p>
<p>¿Cuál es el enlace a Authenticare para que los EOR y las agencias puedan configurar la información de sus participantes?</p>	<p>https://www.authenticare.com/palconm/login.aspx</p>
<p>¿Cómo reciben los empleados sus números de identificación? ¿Cómo obtienen las agencias los números de identificación de los empleados para registrarlos en Authenticare si el empleado no ha recibido esta información por correo? ¿Dónde pueden obtener esta información los empleados o las agencias?</p>	<p>Palco instalará Mi Vía y Exención de ayuda a los trabajadores autodirigidos (Supports Waiver self-directing workers) a principios de la próxima semana. Estos trabajadores utilizarán su ID de Palco para el registro de entrada y salida. Los IDs de Palco fueron proporcionados a través de cartas en noviembre y una segunda carta que contiene los números de ID de Palco está siendo enviada por correo la semana del 21/12.</p> <p>Las Agencias Proveedoras necesitan configurar a sus trabajadores basados en la agencia. Cuando la Agencia registre a su trabajador en Authenticare, se le asignará un ID de trabajador en el Portal Authenticare que la Agencia deberá transmitir a dicho trabajador. Ese ID de trabajador se utilizará para registrar la entrada y la salida.</p>

VERIFICACIÓN ELECTRÓNICA DE VISITAS (EVV) SESIÓN
INFORMATIVA PARA LAS EXENCIONES DE DD, MI VIA
Y APOYOS: 21 DE DICIEMBRE DE 2020



PREGUNTAS Y RESPUESTAS

PREGUNTA	RESPUESTA DEL ESTADO
¿Cuándo y dónde estará disponible la Guía del usuario?	<p>Se ha publicado una Guía del usuario de Authenticare para agencias, la cual puede consultarse aquí:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Página web de Palco: https://palcofirst.com/new-mexico ▪ Portal web de Medicaid de Nuevo México: https://nmmedicaid.portal.conduent.com
¿Los trabajadores por agencia necesitan un ID de Palco?	<p>No. Las Agencias Proveedoras necesitan configurar a sus trabajadores basados en la agencia. Cuando la Agencia está registrando a su trabajador en Authenticare se le asignará un ID de trabajador en el Portal Authenticare que la Agencia debe transmitir a ese trabajador. Ese ID de trabajador se utilizará para registrar a la entrada y a la salida.</p>
Varios empleados han recibido cartas con los mismos números de identificación. ¿Es correcto?	<p>Cada empresario, participante y trabajador autodirigido (Self-directing) tiene un número de ID de Palco único. Algunas cartas pueden haber indicado erróneamente los mismos números de identificación para Empleador y Empleados, se están enviando nuevas cartas.</p> <p>Si necesita su número de identificación antes, puede ponerse en contacto con el CCSC en el teléfono 1-800-283-4465 Seleccione la opción "5" para EVV.</p> <p>El CCSC está disponible de Lunes a Viernes de 7 am a 5 pm.</p> <p>Además, alguien de Conduent se pondrá en contacto directamente con usted para proporcionarle ese número de identificación único. Si no ha recibido su número de identificación o desea confirmar su exactitud, también puede enviar un correo electrónico a: NM.EVV.ID.Conduent@Conduent.com</p> <p>Incluya su información de contacto y alguien se pondrá en contacto con usted. Puede comenzar a enviar consultas a este correo electrónico a partir del 23 de diciembre de 2020.</p> <p>Las agencias y los trabajadores basados en agencias no tienen un ID de Palco.</p> <p>Por favor, tome nota: Los trabajadores basados en agencias deben usar el ID de trabajador generado en Authenticare cuando la Agencia registra a ese trabajador. No recibirán un ID de Palco.</p>
¿Se han introducido los clientes/participantes en Authenticare? Las agencias necesitan esta información.	<p>Los participantes se cargarán a medida que nos acercamos a la puesta en marcha, la fecha prevista es 12/28 pero esperemos que antes.</p>

VERIFICACIÓN ELECTRÓNICA DE VISITAS (EVV) SESIÓN
INFORMATIVA PARA LAS EXENCIONES DE DD, MI VIA
Y APOYOS: 21 DE DICIEMBRE DE 2020



PREGUNTAS Y RESPUESTAS

PREGUNTA	RESPUESTA DEL ESTADO
<p>Los EOR y las agencias han recibido varios ID de Palco sin información sobre a qué participante pertenecían los ID. ¿Cómo pueden las agencias y los EOR averiguar a qué participante pertenecen los ID?</p>	<p>Esta semana se están enviando a los empleadores nuevas cartas en las que se especifican los nombres de los participantes y de los empleados. Si necesita su documento de identidad antes, puede ponerse en contacto con el CCSC en el teléfono</p> <p style="text-align: center;">1-800-283-4465 Seleccione la opción "5" para EVV.</p> <p>El CCSC está disponible de lunes a viernes de 7 am a 5 pm.</p> <p>Además, alguien de Conduent se pondrá en contacto directamente con usted para proporcionarle ese número de identificación único.</p> <p>Si no ha recibido su número de identificación o desea confirmar su exactitud, también puede enviar un correo electrónico a: NM.EVV.ID.Conduent@Conduent.com Incluya su información de contacto y alguien se pondrá en contacto con usted. Puede empezar a enviar consultas a este correo electrónico a partir del 23 de diciembre de 2020.</p>
<p>¿Es el ID de Trabajador Externo el mismo que el ID fiscal de la agencia? ¿Dónde puedo obtener el ID de Trabajador Externo?</p>	<p>No, el ID fiscal de la agencia es el mismo que el Número Federal de Identificación Patronal (FEIN).</p> <p>Las Agencias Proveedoras tienen que dar de alta a sus trabajadores de agencia. Cuando la Agencia registre a su trabajador en Authenticare, se le asignará un ID de trabajador en el Portal Authenticare que la Agencia deberá transmitir a ese trabajador. Ese ID de trabajador se utilizará para registrar a la entrada y a la salida.</p>
<p>PROCESO EVV</p>	
<p>Para Mi Vía y la Exención de Servicios Dirigidos por el Participante (participant-directed Supports Waiver), ¿todavía es necesario introducir las hojas de horas en FocosOnline? ¿Todavía necesita el EOR aprobar en FocosOnline?</p>	<p>Para los servicios de EVV, no es necesario introducir las hojas de horas en el sistema FocosOnline. Las entradas y salidas de los empleados, capturadas por teléfono, se transferirán a FocosOnline. Los EOR deben seguir aprobando el tiempo en FocosOnline para los servicios no EVV.</p>
<p>¿Necesito el ID del participante y mi ID de empleado para registrar las entradas y salidas?</p>	<p>Sí, los empleados necesitan su propio ID de empleado y su ID de participante para registrar su entrada y salida.</p>
<p>¿Qué ocurre si las horas de entrada y salida no se han introducido o deben corregirse? ¿Cuándo se deben hacer estas correcciones?</p>	<p>Para Mi Vía y la Exención de Servicios Dirigidos por el Participante (participant-directed Supports Waiver): El EOR puede introducir o corregir la hora en FocosOnline. Estas entradas y correcciones deben ser completadas antes de la fecha límite al final del periodo de pago para permitir el procesamiento y pago. Por favor, consulte el calendario de nóminas de los empleados de 2021 que se encuentra en: https://nmmedicaid.portal.conduent.com/static/PDFs/Self%20Directio%20Forms/2021%20Employee%20Payroll%20Schedule.pdf</p>

VERIFICACIÓN ELECTRÓNICA DE VISITAS (EVV) SESIÓN
INFORMATIVA PARA LAS EXENCIONES DE DD, MI VIA
Y APOYOS: 21 DE DICIEMBRE DE 2020



PREGUNTAS Y RESPUESTAS

PREGUNTA	RESPUESTA DEL ESTADO
	<p>Para agencias proveedoras de DDW/ Agencias proveedoras de Exención Mi Vía y Apoyos: El administrador de la agencia puede ingresar o corregir el tiempo en el Sistema Authenticare. La entrada y las correcciones deben estar completas antes de la presentación de reclamaciones.</p>
<p>En Mi Vía y en la Exención de Apoyo, ¿se requerirán Formularios de Solicitud de Pago (PRF) después del 1 de enero de 2021 en Mi Vía y en la Exención de Apoyo dirigido por el participante? ¿Es necesario introducir las horas en los Formularios de Solicitud de Pago y en las facturas para reflejar las horas trabajadas por los empleados de la agencia del proveedor?</p>	<p>Los PRFs no serán requeridos para servicios EVV (Homemaker, Respite, In Home Living Supports) después del 1 de enero de 2021. Los EOR no tendrán que enviarlos por fax a Conduent para el pago.</p> <p>Los PRF seguirán siendo necesarios para los servicios que no sean EVV prestados por una agencia proveedora. Para que se aprueben y paguen los PRF, debe adjuntarse una factura de la agencia proveedora. En la factura deben constar las horas de servicio que la agencia proveedora ha prestado al participante. Las agencias proveedoras pueden seguir solicitando una hoja de horas a sus empleados o contratistas.</p>
<p>¿El registro de entrada y salida tiene que ocurrir en la casa del participante? Hay veces que el servicio empieza en casa del participante pero termina en la comunidad, como por ejemplo en la consulta del médico.</p>	<p>Durante la fase 1 (del 1 de enero de 2021 al 31 de marzo de 2021), el registro de entrada y salida puede realizarse mediante el sistema IVR/Telefonía. Los empleados pueden llamar al número de teléfono IVR utilizando el teléfono del domicilio del participante o llamando al número IVR desde un teléfono móvil.</p> <p>Después del 1 de abril de 2021, los empleados podrán seguir llamando desde el teléfono fijo del domicilio del participante o utilizar la aplicación móvil Authenticare. Permitir el uso del teléfono fijo del domicilio del participante, del teléfono móvil o de la aplicación móvil para registrar a la entrada y a la salida proporciona flexibilidad en cuanto al lugar donde pueden prestarse los servicios.</p>
EMPLEADOR DE REGISTRO (EOR) - MI VIA Y EXENCIÓN DE APOYOS	
<p>¿Dónde pueden obtener los EOR una copia del Paquete de inscripción del empleador?</p>	<p>Los Paquetes de Inscripción de EOR de Mi Vía y de Exención de Apoyos Dirigidos por el Participante y las instrucciones para completarlos y presentarlos están disponibles en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Página web de Palco: https://palcofirst.com/new-mexico ▪ Portal Web de Medicaid de Nuevo México: https://nmmedicaid.portal.conduent.com <p>Mi Vía y los EORs dirigidos por el participante deben completar todas las áreas resaltadas en el Paquete de Inscripción del Empleador. Agencias y Proveedores no necesitan completar el paquete de Transición de EOR.</p>
<p>¿Tengo que llenar todo el paquete de inscripción de empleadores? ¿Debo llenar sólo las áreas resaltadas?</p>	<p>Aparte de actualizar su información con Palco, el alcance del trabajo de EOR no cambiará con EVV. Los EOR seguirán ayudando a los participantes a gestionar sus presupuestos a través de FocosOnline. Un cambio en el trabajo de los EOR es que ya no tendrán que revisar y aprobar el formulario de solicitud de agencia del proveedor (PRF); con EVV el PRF ya no es necesario.</p>

VERIFICACIÓN ELECTRÓNICA DE VISITAS (EVV) SESIÓN INFORMATIVA PARA LAS EXENCIONES DE DD, MI VIA Y APOYOS: 21 DE DICIEMBRE DE 2020



PREGUNTAS Y RESPUESTAS

PREGUNTA	RESPUESTA DEL ESTADO
¿Necesita el EOR un número de identificación Palco?	Cada empresa, participante y empleado tiene un número de ID de Palco único.
¿Cómo puedo comprobar si el Paquete de Transición a Empleador se ha llenado correctamente o está aprobado?	Conduent/Palco comenzará a revisar los paquetes de transición del empleador en enero/febrero. Si se necesitan correcciones o información adicional, nos pondremos en contacto con usted. Si ya lo ha presentado, tenga la seguridad de que se tramitará a su debido tiempo.
El participante es su propio EOR, ¿necesita llenar los Paquetes de Inscripción del Empleador?	Sí, si el participante es su propio EOR, debe llenar el Paquete de Transición del Empleador.
El participante no tiene un empleador ni un registro, pero en su lugar tiene un firmante autorizado. ¿Es necesario que el firmante autorizado llene el paquete de inscripción del empleador?	El Firmante Autorizado no necesita llenar el Paquete de Inscripción del Empleador.
PREGUNTAS PROGRAMÁTICAS	
MI VIA: ¿Se necesita la ubicación de la entrada y salida en el programa de exención de Mi Via?	La ubicación es un punto de datos que debe ser capturado por el sistema EVV. Verificar la localización es obligatorio para todos los servicios EVV en las Exenciones DDW, Mi Via y Apoyos.
MI VIA: ¿Si los participantes de Mi Via viven donde no hay acceso a Internet o teléfono fijo, y tienen una exención de presentar la hoja de horas en línea, todavía se aplica esta exención?	Las exenciones a la entrega de hojas de horas en línea se aplicarán a EVV. Los participantes deben cumplir criterios específicos para una exención; contacte a su Consultor o Coordinador de Apoyos Comunitarios (CSC) para información adicional.
MI VIA: ¿Se requerirá EVV para el servicio de Apoyo Directo Comunitario (H2021) o los Apoyos Grupales Comunitarios Personalizados (S5100) requieren EVV? ¿Todos los demás servicios requieren EVV después de 1 de abril 2021?	Los únicos servicios que requieren EVV son los servicios que proporcionan cuidado personal como comer, preparar comidas, bañarse, etc. Los servicios se enumeran en la presentación. FocosOnline será reemplazado por Palco el 1 de abril de 2021. Los participantes manejarán todos sus servicios de Exención Mi Via y Apoyos, servicios EVV y no EVV, en el sistema Palco.
MI VIA: ¿Se facturan los Apoyos para Vivir en Casa (In-Home Living Supports) (IHLS) a tarifa diaria o mensual? ¿Cómo las familias que prestan servicios pagados a una tarifa diaria utiliza EVV?	La tarifa para los servicios de Apoyo para Vivir en Casa (In-home Living Supports services) es una tarifa diaria. Las agencias proveedoras pueden elegir facturar IHLS mensualmente. Este servicio sólo puede ser prestado por agencias proveedoras. Las agencias proveedoras pueden contratar empleados para prestar estos servicios. Los proveedores de servicios IHLS deben registrar su entrada y salida al iniciar y completar los servicios. Ejemplo: inicio y finalización de preparación de comidas y alimentación, tareas domésticas, baño.

VERIFICACIÓN ELECTRÓNICA DE VISITAS (EVV) SESIÓN
INFORMATIVA PARA LAS EXENCIONES DE DD, MI VIA Y
APOYOS: 21 DE DICIEMBRE DE 2020



PREGUNTAS Y RESPUESTAS

PREGUNTA	RESPUESTA DEL ESTADO
DDW, MI VIA, SW: Si un cuidador/empleo atiende a dos o más participantes en el mismo hogar, ¿el cuidador debe registrar su entrada por cada participante al que atiende?	El cuidador/empleo debe registrar la entrada y salida de cada participante que atiende. Esto no es diferente que llenar una hoja de tiempo o PRF por cada empleado en Mi Via o una agencia proveedora de DDW llenando un reclamo por cada participante.
Mi VIA: ¿A quién entregan los proveedores de Apoyo para Vivir en Casa su ID de Palco? ¿Quién controla su hora de entrada y salida?	La agencia proveedora con la que usted contrate recibirá y verificará sus horas de entrada y salida. Usted debe proveer su ID de Palco a la agencia proveedora que contrate.
MI VIA: ¿Los contratistas independientes contratados directamente por el participante o EOR (no contratados a través de una agencia de proveedores) tienen que cumplir con EVV?	Cualquier persona que preste servicios de ayuda a domicilio, respite o IHLS debe cumplir con EVV.
¿Qué es Respite?	Respite es un servicio de apoyo a la familia, cuyo objetivo principal es dar al cuidador principal, no remunerado, tiempo libre de sus obligaciones. Los servicios de "Respite" incluyen ayudar a los participantes con las actividades rutinarias de la vida diaria (por ejemplo, bañarse, ir al baño, preparar o ayudar con la preparación de las comidas y comer) y habilidades de autoayuda.
CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE CONSOLIDADO (CCSC)	
El CCSC no puede responder a preguntas sobre números de identificación o el estado de los trámites del EOR. El sistema no es fácil de usar. ¿Cómo podemos contactar con alguien para hablar o hacer preguntas sobre la EVV? preguntas sobre la EVV?	El CCSC tiene una hoja de cálculo con nombres e identificaciones asociadas. Un agente puede proporcionar la identificación una vez que la persona que llama ha sido autenticada. El CCSC también puede ayudarle con el papeleo del EOR. Si no puede esperar al teléfono puede enviar un correo electrónico a: NM.Customers@state.nm.us y debería recibir una respuesta en 24 horas.
¿Cuál es el tiempo de espera habitual en el CCSC?	El tiempo de espera puede variar en función del volumen de llamadas, que fluctúa a lo largo del día. El CCSC trabajará en otras opciones de comunicación, como la funcionalidad de texto y chat.



VERIFICACIÓN ELECTRÓNICA DE VISITAS
(EVV) SESIÓN INFORMATIVA PARA
SERVICIOS TRADICIONALES DE EXENCIÓN DE
DD y SERVICIOS DE EXENCIÓN DE APOYO
BASADOS EN AGENCIAS



ANEXO A PREGUNTAS Y RESPUESTAS

Este documento está destinado a los servicios prestados por las agencias contratadas directamente por el Departamento de Salud. Para preguntas y respuestas de agencias proveedoras autodirigidas por favor refiérase al documento original.

PREGUNTA	RESPUESTA DEL ESTADO
<p>¿Qué deben hacer las agencias si:</p> <p>1) no han recibido las credenciales para Authenticare;</p> <p>2) tienen dificultades técnicas para utilizar el sistema IVR/telefonía antes del 1 de enero de 2021?</p> <p>¿Los proveedores continúan con los servicios?</p>	<p>Si no pueden acceder o cumplir los requisitos de la EVV antes del 1 de enero de 2021:</p> <ul style="list-style-type: none">• Todos los proveedores y empleados deben continuar prestando servicios a los participantes• Las agencias proveedoras de DDW y de Exención de Apoyos deben presentar reclamaciones a Conduent <p>Los proveedores deben trabajar con el estado para empezar a utilizar los sistemas EVV tan pronto como puedan.</p>
IMPLEMENTACIÓN DE EVV - AUTHENTICARE/PALCO	
<p>¿Qué tan rápido responde Authenticare a los correos electrónicos de las agencias que se registran o solicitan asistencia? ¿Cuánto tardan las agencias en obtener sus credenciales? ¿Hay un inicio de sesión por agencia?</p>	<p>El tiempo de respuesta estándar es de 1-2 días laborables una vez que se han solicitado las credenciales. El personal de Authenticare, Cayle Cox, ha enviado las credenciales de la agencia a todos los que llegaron la semana pasada el viernes por la noche (18/12) y ha respondido a todas las preguntas de acceso personalmente en pocas horas.</p> <p>Se ha puesto en contacto con varios clientes por teléfono y les ha guiado a través de su configuración.</p> <p>Se emitirá un inicio de sesión por Agencia y la Agencia podrá configurar usuarios adicionales dentro de su acceso.</p>
<p>¿Cuál es el enlace a Authenticare para que las agencias puedan configurar la información de sus participantes?</p>	<p>https://www.authenticare.com/palconm/login.aspx</p>
<p>¿Cómo obtienen los empleados de una agencia una identificación para registrar</p> <p>¿Dónde pueden obtener esta información los empleados o las agencias?</p>	<p>Las agencias proveedoras deben configurar sus trabajadores. Cuando la Agencia registre a su trabajador en Authenticare, se le asignará un ID de trabajador en el Portal Authenticare que la Agencia deberá transmitir a dicho trabajador. Ese ID de trabajador se utilizará para registrar la entrada y la salida.</p>
<p>¿Cómo puede un empleado de una agencia registrar su entrada y salida utilizando Authenticare?</p>	<p>Un empleado de la agencia llamará al número de Authenticare y utilizará el ID de trabajador que ha sido emitido por la agencia. Consulte la Guía del usuario de Authenticare para agencias disponible en https://palcofirst.com/new-mexico.</p>



VERIFICACIÓN ELECTRÓNICA DE VISITAS
(EVV) SESIÓN INFORMATIVA PARA
SERVICIOS TRADICIONALES DE EXENCIÓN DE
DD y SERVICIOS DE EXENCIÓN DE APOYO
BASADOS EN AGENCIAS



ANEXO A PREGUNTAS Y RESPUESTAS

Este documento está destinado a los servicios prestados por las agencias contratadas directamente por el Departamento de Salud. Para preguntas y respuestas de agencias proveedoras autodirigidas por favor refiérase al documento original.

¿Tendrán que seguir redactando los empleados de la agencia las notas de progreso diarias para el CIHS?	Se requerirá que las Agencias Proveedoras de DDW continúen escribiendo Notas de Progreso Diarias y manteniendo el Seguimiento de Datos.
Si presto servicios a más de una persona en un entorno de grupo, ¿cómo lo registro en el EVV?	Un empleado de la agencia que está proporcionando servicios en un entorno de grupo tendrá que marcar la entrada y salida para cada persona que están prestando servicios utilizando el código de servicio apropiado.
¿Cuándo y dónde estará disponible la Guía del usuario?	Se ha publicado una Guía del Usuario de Authenticare para Agencias que se puede encontrar aquí: <ul style="list-style-type: none">▪ Página web de Palco: https://palcofirst.com/new-mexico▪ Portal web de Medicaid de Nuevo México: https://nmmedicaid.portal.conduent.com
¿Necesitan los trabajadores de agencias un ID de Palco?	No. Las Agencias Proveedoras necesitan configurar a sus trabajadores basados en la agencia. Cuando la Agencia está registrando a su trabajador en Authenticare se le asignará un ID de trabajador en el Portal Authenticare que la Agencia debe transmitir a ese trabajador. Ese ID de trabajador se utilizará para registrar la entrada y la salida.
¿Es el ID de trabajador externo el mismo que el número de identificación fiscal de la agencia? ¿Dónde puedo conseguir el ID de trabajador externo?	No, el número de identificación fiscal de la agencia es el mismo que el número de identificación patronal federal (FEIN). Las Agencias Proveedoras deben configurar sus trabajadores basados en la agencia. Cuando la Agencia registre a su trabajador en Authenticare, se le asignará un ID de trabajador en el Portal Authenticare que la Agencia deberá transmitir a dicho trabajador. Ese ID de trabajador se utilizará para registrar la entrada y la salida.
¿Cuál necesito... un PIN o un ID?	Las agencias no necesitan ninguno de los dos y, una vez registrados en Palco, tienen lo que necesitan para empezar.
PROCESO EVV	
¿Necesito el ID del participante y mi ID de empleado para registrar la entrada y la salida?	Sí, los empleados necesitan su propio ID de empleado y su ID de participante para registrar su entrada y salida.
¿Qué ocurre si las horas de entrada y salida no se han introducido o deben corregirse? ¿Cuándo hay que hacer estas correcciones?	Un administrador de la Agencia puede introducir o corregir el tiempo en el Sistema Authenticare. La entrada y las correcciones deben completarse antes de la presentación de reclamaciones.



VERIFICACIÓN ELECTRÓNICA DE VISITAS
(EVV) SESIÓN INFORMATIVA PARA
SERVICIOS TRADICIONALES DE EXENCIÓN DE
DD y SERVICIOS DE EXENCIÓN DE APOYO
BASADOS EN AGENCIAS



ANEXO A PREGUNTAS Y RESPUESTAS

Este documento está destinado a los servicios prestados por las agencias contratadas directamente por el Departamento de Salud. Para preguntas y respuestas de agencias proveedoras autodirigidas por favor refiérase al documento original.

¿Sigo siendo responsable de presentar las reclamaciones a través de Conduent, o de eso se encarga EVV?	Sí. Las solicitudes de reembolso deberán enviarse a Conduent para recibir el pago, tal y como se hace actualmente. No hay ningún cambio en ese proceso.
¿La entrada y la salida tienen que producirse en el domicilio del participante? Hay ocasiones en las que el servicio comienza en el domicilio del participante pero finaliza en la comunidad, por ejemplo, en la consulta de un médico.	<p>Durante la fase 1 (del 1 de enero de 2021 al 31 de marzo de 2021), el registro de entrada y salida puede realizarse mediante el sistema IVR/Telefonía. Los empleados pueden llamar al número de teléfono IVR utilizando el teléfono del domicilio del participante o llamando al número IVR desde cualquier teléfono móvil.</p> <p>Después del 1 de abril de 2021, los empleados podrán seguir llamando desde el teléfono fijo del domicilio del participante o utilizar la aplicación móvil Authenticare. Permitir el uso del teléfono fijo del domicilio del participante, del teléfono móvil o de la aplicación móvil para registrar a la entrada y a la salida proporciona flexibilidad en cuanto al lugar donde pueden prestarse los servicios.</p>
PREGUNTAS PROGRAMÁTICAS	
Si un cuidador/empleado atiende a dos o más participantes en el mismo domicilio, ¿debe registrar por cada participante al que atiende?	El cuidador/empleado debe registrar la entrada y la salida de cada participante al que atiende.
CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE CONSOLIDADO (CCSC)	
¿Cuál es el tiempo de espera habitual en el CCSC?	Los tiempos de espera pueden variar en función del volumen de llamadas, que fluctúa a lo largo del día. Si no puede esperar por teléfono, puede enviar un correo electrónico a: NM.Customers@state.nm.us y debería recibir una respuesta en un plazo de 24 horas. El Centro de Atención al Cliente Consolidado (CCSC) trabajará en otras opciones de comunicación, como las funciones de texto y chat.
¿Cómo puedo ponerme en contacto con el Centro de Atención al Cliente Consolidado?	Puede ponerse en contacto con el CCSC llamando al 1-800-283-4465, de lunes a viernes, de 7 de la mañana a 5 de la tarde. Seleccione la opción "5" para EVV.