

# Entrenamiento sobre verificación electrónica de visitas (EVV)

**Entrenamiento NM FFS EVV**

**Miércoles 15 de Enero – Viernes 17 de Enero**

**Martes 21 de Enero – Viernes 24 de Enero**



# Audencia de Entrenamiento

---

**El entrenamiento esta diseñado para los siguientes**

**Empleador - Obligatorio**

**Guardianes - Obligatorio**

**Empleados - Obligatorio**

**Participantes del Programa Mi Via - Opcional**

**Consultores - Opcional**

*Hay libertad de elección en la atención domiciliaria.*

# Verificación Electronica de Visitas(EVV)

# ¿ Qué es EVV?

- La verificación electrónica de visitas (EVV) es una solución tecnológica que verifica electrónicamente que los servicios domiciliarios y comunitarios se brinden a las personas que los necesitan al documentar la hora exacta en que comienza y finaliza el servicio.



# ¿Qué verifica EVV?

EVV captura 6 puntos de datos:

- **Tipo** de servicio realizado
- **Persona que recibe** el servicio
  - **Fecha** del servicio
  - **Ubicación** del servicio
- **Persona que presta** el servicio
- **Hora** de inicio y finalización del servicio



# ¿Qué servicios requieren EVV?

- Para los servicios a continuación, se le pedirá que utilice EVV a partir del 25 de Enero de 2025 y ya no será necesario ingresar estos servicios en FOCoS, a menos que el estado le conceda una excepción.

## Mi Via Waiver

- |             |                           |
|-------------|---------------------------|
| • 99509-E   | Ama de casa/Apoyo directo |
| • T1005SD-E | Empleado de relevo        |

*Hacemos que la autodirección sea fácil.*

# ID de Palco

# Número de Identificación de Palco – En FOCoS

- Puede encontrar su ID de Palco iniciando sesión en FOCoS..
- En la pantalla "Ver usuario", debajo del cuadro de información "Detalles del empleado", encontrará la identificación del empleado de FMA (Palco) de 6 dígitos.

[ View User ]

<b>Security Information:</b>	<b>Employee Details:</b> <span>Change Active Status</span> <span>Edit</span>
First Name:	Employee Role(s):
Last Name:	Employee Title:
Date of Birth:	Gender:
Last 4 of SSN:	Taxpayer ID (SSN or ITIN):
Login Name:	Ethnicity:
<b>Personal Information:</b> <span>Edit</span>	Date of Birth:
First Name:	Age:
Middle Name:	FOCoS Employee ID:
Last Name:	<b>FMA Employee ID:</b>



# Números de identificación de Palco

- Los números de identificación de Palco se han enviado por correo a todos los empleadores y empleados. Cuando reciba esta carta, asegúrese de guardar la información y conocer su número de identificación Palco de 6 dígitos.
- Comuníquese con el Centro de servicio al cliente consolidado al 1-800-283-4465 para obtener su identificación Palco de 6 dígitos.
- Este es un requisito para acceder a los sistemas Authenticare EVV de Fiserv a partir del 25 de enero de 2025 para los dos nuevos códigos E. Consulte la diapositiva 19 para obtener más contexto.



*Nos preocupamos por la independencia.*

# Telefonía / Respuesta de Voz Interactiva (IVR)

# ¿Qué es Telefonía/IVR?

- El software Authenticare Telefonía/IVR le permite utilizar cualquier teléfono de tonos para marcar la entrada y la salida y cumplir con los criterios de la Ley de Curas del Siglo XXI
- La respuesta de voz interactiva (IVR) a veces se refiere a telefonía.
- Se capturan automáticamente seis puntos de datos, incluida la ubicación, cuando llama



# Usando Telefonía

- **Usando un teléfono fijo o celular, siga la hoja de instrucciones de IVR para marcar el número gratuito al inicio y al final de la visita.**

Inicio de la visita:

- **Paso 1:** Marque el número gratuito, ingrese su ID de PALCO
- **Paso 2:** Siga las indicaciones para registrar su entrada
- **Paso 3:** Seleccione "Mi Via empleado ama de casa (99509-E)" o "Mi Via empleado de relevo (T1005SD-E)"

Fin de la visita:

- **Paso 1:** Marque el número gratuito, ingrese su ID PALCO
- **Paso 2:** Siga las indicaciones para marcar la salida

# Usando Telefonía

- **Los códigos de actividad están disponibles en AuthentiCare pero son opcionales.**

Seleccione el número 8 para omitir los códigos de actividad al llamar al IVR para marcar la salida.

*"Por favor, introduzca sus códigos de actividad seguidos del signo de almohadilla (#). Para continuar sin introducir un código de actividad, pulse 8. "*

Si el servicio realizado permite seleccionar códigos de actividad, escuchará este mensaje. Después de ingresar cada código, presione el signo de almohadilla (#). Una lista de códigos de actividad está disponible en la Parte 3 de estas instrucciones. Los códigos de actividad son **OPCIONALES**.

# Usando Telefonía



Grabación de una llamada de registro de muestra de IVR EVV



# Usando Telefonía



Grabación de una muestra de llamada de salida de IVR EVV



# ¿A qué número llamo?

- Consulte la guía del usuario de Telefonía/IVR para conocer el número gratuito que utilizará para registrarse y salir.
- El número de teléfono es GRATIS para llamar y está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana
- **1-800-222-2943**





*Nosotros somos  
expertos.*

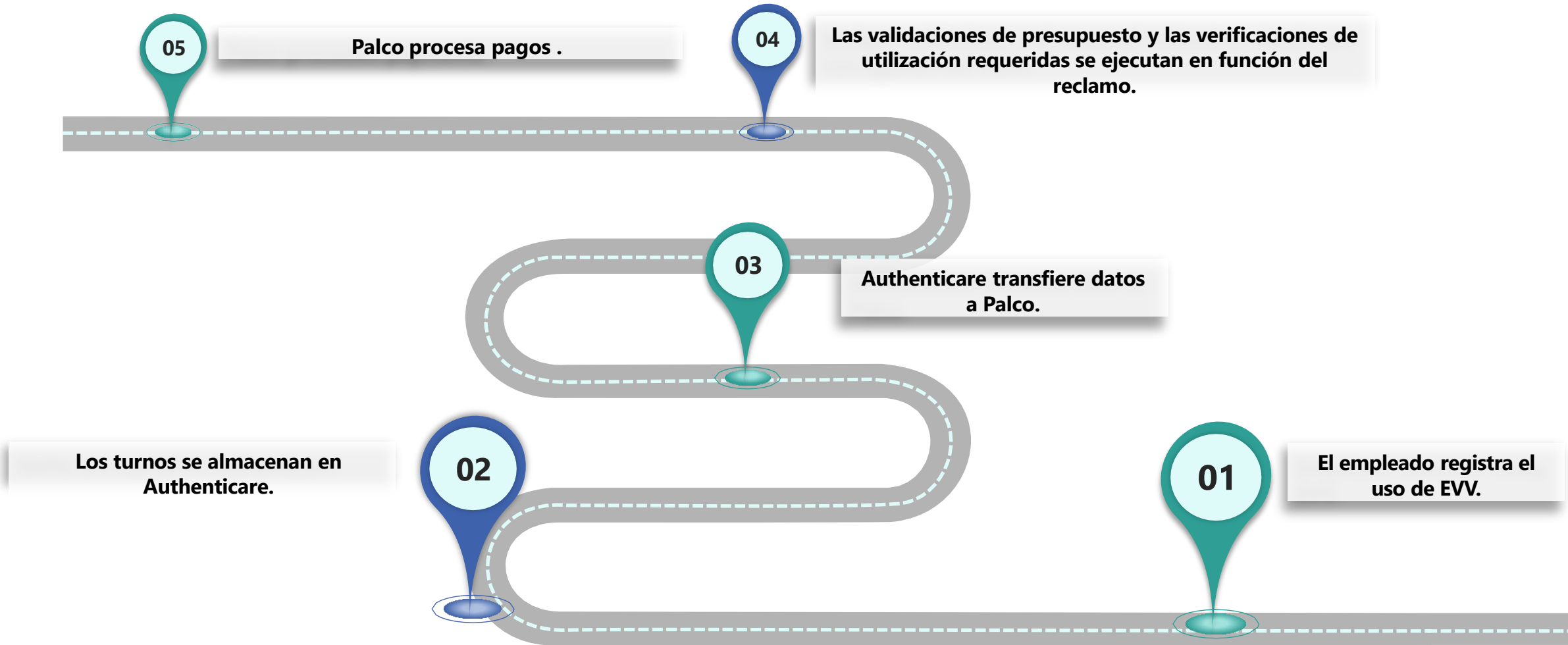
# Gestión del Tiempo

# Tiempo de Aprobación

- El tiempo procesado con EVV/IVR estará disponible para aprobar en FOCoS.
- El tiempo pagado se pasará a FOCoS y será visible en los informes de utilización.
- Si un turno no se captura usando EVV hágasele saber a su empleador y ellos podrán ingresar el tiempo manualmente en el sistema FOCoS.



# Cómo los Cambios de EVV se Convierten en Reclamaciones



# CÓDIGOS MI VIA EVV

Este es un requisito para que los empleados registren la entrada y salida de EVV para los servicios a continuación.

- 99509                      Ama de casa
- T1005SD                      Estándar de relevo
- 99509-AC                      Proveedor de soporte directo de HM
- T1005-AC                      Proveedor de relevo
- 99509 - E                      Excepción de ama de casa
- T1005SD-E                      Excepción estándar de relevo

# RECURSOS

- Preguntas frecuentes sobre EVV (FAQ)
- Guía de usuario de EVV NM- Telefonía
- InstructionsInstrucciones de respuesta de voz interactiva (IVR) de AuthentiCare
- Despositivo

New Mexico Medicaid portal

# SOPORTE ADICIONAL

Si tiene preguntas, comuníquese con el Centro de servicio al cliente consolidado al **1-800-283-4465**, **elija un idioma, luego indique cero y presione 5 para obtener ayuda**. Su llamada será transferida a un agente de Mi Via/llamadas autodirigidas. El horario de atención del Centro de servicio al cliente (CCSC) es de **7 a. m. a 5 p. m. de lunes a viernes**. CCSC puede proporcionar respuestas básicas basadas en preguntas frecuentes (FAQ). Las preguntas que el CCSC no pueda abordar se derivarán a Conduent para que las responda. Revise las preguntas frecuentes y otra información publicada en el sitio web de Palco antes de llamar a CCSC. Las preguntas frecuentes pueden abordar la mayoría de las preguntas. Las preguntas frecuentes se publicarán en el Portal de Medicaid.

**¡Visite el sitio web del Portal de Medicaid de Nuevo México para obtener formularios y recursos!**

**<https://nmmedicaid.portal.conduent.com/static/ProviderInformation.htm#Self-DirectionForms>**



**¡Gracias por su tiempo!**

