

Netsmart EVV Guía de Respuesta de Voz Interactiva (IVR)

Fecha: 27 de julio de 2021

Versión: 2.0

Contenido

Terminología	22
2	
Introducción	44
.....	4
Consola de administración	55
.....	5
<input type="checkbox"/> Confirmación de la autorización del número de teléfono fijo IVR para la dirección de servicio	55
5	
<input type="checkbox"/> Confirmación/configuración del número de identificación personal del cuidador	77
7	
Guía de referencia rápida	99
.....	9

Terminología

Los siguientes términos se utilizan en toda la aplicación y a lo largo de esta Guía del usuario.

Voz Interactiva: También conocido en denominado “IVR” en este documento.

Administrador (Admin): un rol de usuario de Netsmart Mobile Caregiver+ que concede a una persona acceso a todas las características y funciones del portal Netsmart EVV de un proveedor, también conocido como: Administrador, Agente de facturación, Programador, Recursos humanos, Gerente de oficina, Propietario de la agencia, Service Broker/Administrador de casos, Agente fiscal.

Cuidador: Un rol de usuario de Netsmart Mobile Caregiver+ que otorga a una persona acceso para usar la aplicación móvil para competir con visitas programadas, también conocido como: Proveedor de servicios en vivo, Proveedor de prestación de servicios, Proveedor de facturación, Asistente de salud en el hogar, Proveedor de guardería para adultos, Proveedor, Proveedor de salud mental comunitaria, Proveedores de agencias, Empleado de PDS, Proveedor independiente, Proveedor de servicios, Proveedor de servicios, Proveedor de servicios dirigidos por el participante, Proveedor de cuidado personal, Proveedor de hogar grupal, Trabajador de atención directa, Proveedor de servicios directos, Proveedor no agencia.

Sistema de codificación de procedimientos comunes de atención médica (códigos HCPCS): HCPCS es un sistema de codificación de atención médica estandarizado que se utiliza principalmente para identificar los servicios prestados también conocidos como: Descripción del servicio, Códigos de facturación, Códigos de procedimiento, Códigos de ingresos. (Consulte también Códigos de servicio).

Modificador: (Suplemento a los Códigos *HCPCS/Códigos de Servicio*) Dos dígitos utilizados para la facturación para proporcionar detalles adicionales (cuando corresponda) con respecto a un servicio / atención proporcionada por un cuidador. No todos los códigos de servicio tienen modificadores.

Agencia: Una empresa establecida para proporcionar un servicio y emplea a individuos para prestar atención también conocida **como:** Agencia de Salud En el Hogar Tradicional, Agencia de Administración Fiscal (FMA), Agencia de Proveedores, Proveedor de Facturación.

Pagador: Pagador se refiere al plan de salud u organización que proporciona el pago al Cuidador o Agencia por los servicios que son proporcionados a sus Destinatarios por sus Cuidadores.

Autorización previa/Autorización de servicio: Los planes de salud autorizan la atención de un Destinatario por un período específico, por una unidad especificada (incremento de tiempo para un código de servicio) o por un número específico de visitas.

Destinatario: Una persona que recibe servicios /cuidado también se conoce como: Cliente, Participante, Individuo, Miembro de la familia (hijo, padre, cónyuge, etc.) Empleador de PDS, Beneficiario

Horario: Un horario incluye una o varias visitas que con mayor frecuencia son planeadas por los Administradores para Cuidadores para proporcionar servicios a los Destinatarios. Es posible que los cuidadores deba programar una visita, cuando se requiere servicio, es decir, los fines de semana o cuando un administrador no está disponible.

Código de servicio/servicio: Los códigos de servicio (consulte también los códigos HCPCS) se utilizan para definir el tipo de servicio que se presta y la cantidad de tiempo asignado para ese servicio (unidad). Los códigos de servicio pueden incluir una serie de tareas. Por ejemplo, el cuidado de relevo no calificado puede incluir tareas como limpieza o aseo. Algunos, pero no todos los códigos de servicio, pueden tener modificadores que reflejen varios Destinatarios, el mismo día o la hora del día de la visita.

Visita: Una fecha, hora y lugar programados para que un Cuidador brinde servicios a un Destinatario y los servicios que se proporcionarán.

Introducción

La Ley de Curas del Siglo 21 exige que los estados implementen EVV para todos los servicios de cuidado personal de Medicaid (PCS) y servicios de salud en el hogar (HHCS) que requieren una visita en el hogar por parte de un proveedor. Netsmart ofrece sistemas EVV compatibles que utilizan GPS en dispositivos móviles para registrar con precisión datos específicos de ubicación de visitas.

Si un proveedor no tiene acceso a un teléfono inteligente ni a una tableta, Netsmart ofrece respuesta de voz interactiva (IVR) como una opción de copia de seguridad para estos proveedores.

Un sistema de visitas IVR permite a los cuidadores completar las visitas de atención médica en el hogar mediante el uso de un teléfono fijo autorizado para llamar a un número gratuito y registrar las actividades de la visita en un sistema electrónico de verificación de visitas.

El proveedor debe seguir los procedimientos descritos por el estado para obtener la aprobación para realizar visitas de IVR para los beneficiarios, las solicitudes de aprobación de IVR incluirán el nombre del destinatario, la identificación de Medicaid, la dirección del hogar y el número de teléfono fijo.

Netsmart recibirá las aprobaciones estatales y habilitará la opción de visita ivr para los destinatarios en el portal de Netsmart EVV.

Este documento contiene instrucciones que los administradores del sistema deben seguir para implementar la opción de visita ivr para los destinatarios autorizados.

1. Los administradores del sistema deben configurar los ajustes de IVR antes de programar visitas de IVR.
2. Todas las visitas de IVR deben programarse primero utilizando la consola de administrador de Netsmart EVV antes de que se puedan completar las visitas.

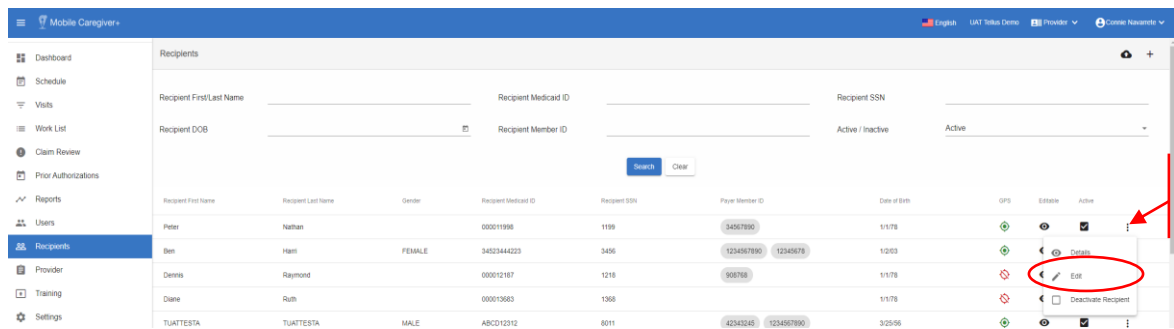
Los administradores del sistema deben confirmar y configurar las siguientes opciones de IVR:

1. Confirmar el estado de autorización del número de teléfono fijo IVR para la dirección de servicio del destinatario
2. Configurar el código de acceso personal (PIN) de IVR del cuidador

Consola de administración

➤ Confirmación de la autorización del número de teléfono fijo IVR para la dirección de servicio

1. En el **menú principal**, haga clic en **Destinatarios**.



Mobile Caregiver

English UAT Testa Demo Provider

Dashboard Schedule Visits Work List Claim Review Prior Authorizations Reports Users Recipients Provider Training Settings

Recipients

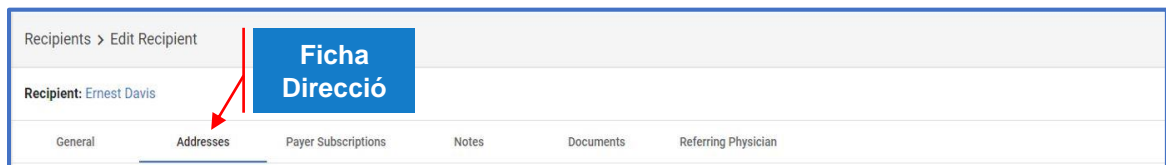
Recipient First/Last Name Recipient Medicaid ID Recipient SSN Recipient DOB Recipient Member ID Active / Inactive Active

Search Clear

Recipient First Name	Recipient Last Name	Gender	Recipient Medicaid ID	Recipient SSN	Payer Member ID	Date of Birth	GPS	Enable	Active
Peter	Nathan		00011998	1199	34567890	1/1/78			
Ben	Hari	FEMALE	3452344223	3456	1234567890 12345678	12/03			
Dennis	Raymond		00012187	1218	908765	1/1/78			
Diane	Ruth		00013563	1368		1/1/78			
TUATTESTA	TUATTESTA	MALE	ABCD12312	8011	42343243 1234567890	3/25/66			

Icono de

2. En la pantalla **Destinatarios**, busque, haga clic en el icono **Acciones**, situado a la derecha del destinatario que desea configurar para las visitas ivr y, a continuación, haga clic en **Editar**.



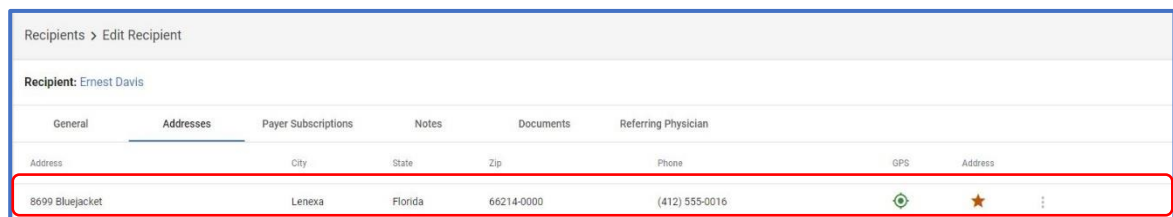
Recipients > Edit Recipient

Recipient: Ernest Davis

Ficha Direcció

General Addresses Payer Subscriptions Notes Documents Referring Physician

3. En la pantalla **Editar destinatario**, haga clic en la pestaña **Direcciones**.



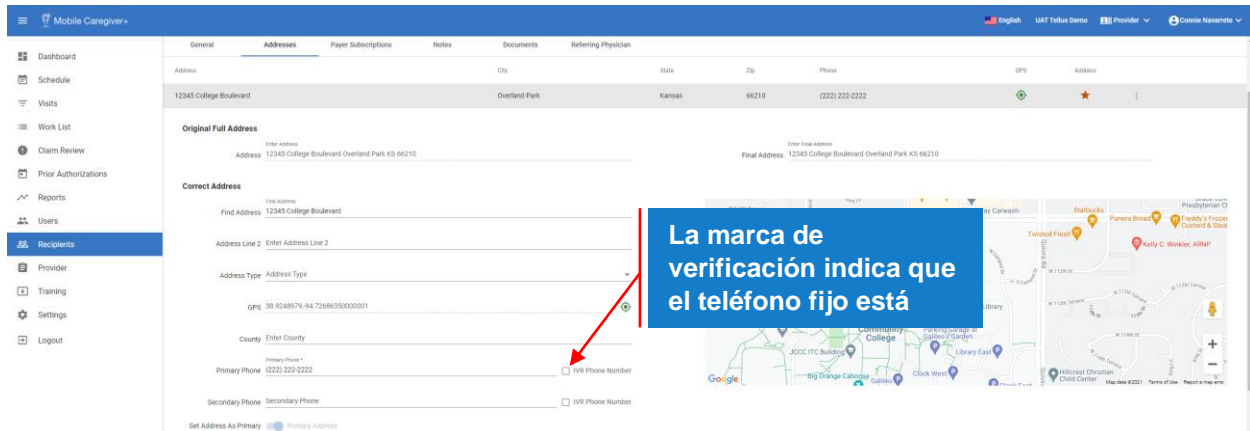
Recipients > Edit Recipient

Recipient: Ernest Davis

General Addresses Payer Subscriptions Notes Documents Referring Physician

Address	City	State	Zip	Phone	GPS	Address
8699 Bluejacket	Lenexa	Florida	66214-0000	(412) 555-0016		

4. En la pantalla **Editar destinatario**, localice y haga clic en cualquier lugar del registro de la dirección para la que desea ver el estado de IVR.



Mobile Caregiver

English | Last Triflex Demo | Provider | Cecilia Navarrete

Dashboard | Schedule | Visits | Work List | Claim Review | Prior Authorizations | Reports | Users | **Recipients** | Provider | Training | Settings | Logout

General | **Addresses** | Payer Subscriptions | Notes | Documents | Referring Physician

Address: 12345 College Boulevard | City: Overland Park | State: Kansas | Zip: 66210 | Phone: (222) 222-2222 | GPS: [Location Icon] | Address: [Star Icon]

Original Full Address
 Enter Full Address: 12345 College Boulevard Overland Park KS 66210
 Address: 12345 College Boulevard Overland Park KS 66210
 Final Address: 12345 College Boulevard Overland Park KS 66210

Correct Address
 Find Address: 12345 College Boulevard
 Address Line 2: Enter Address Line 2
 Address Type: Address Type
 GPS: 38.9248979, -94.72686350000001
 County: Enter County
 Primary Phone: (222) 222-2222 IVR Phone Number
 Secondary Phone: Secondary Phone IVR Phone Number
 Set Address As Primary Primary Address

La marca de verificación indica que el teléfono fijo está

Nota:

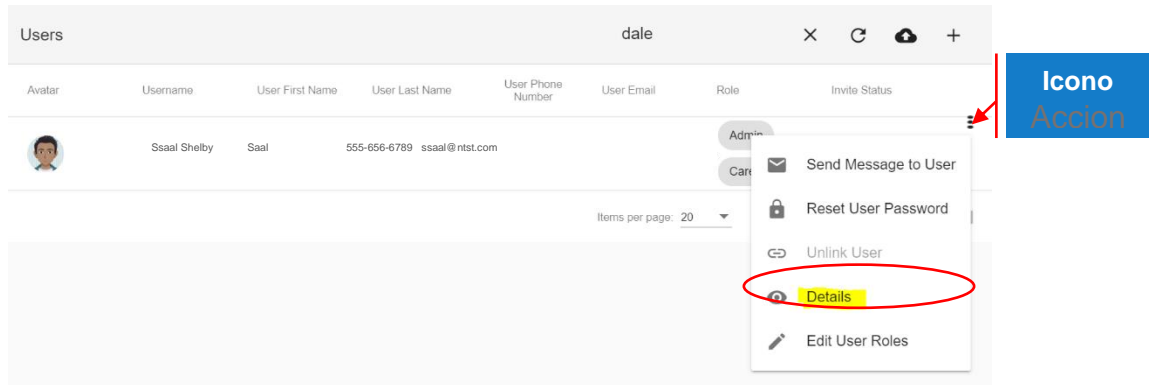
Los administradores del sistema deben asegurarse de que el número de teléfono fijo **del Destinatario** esté autorizado como número IVR para la dirección de servicio.

5. Confirme que hay una marca de verificación en la casilla **de verificación del número de teléfono IVR**.

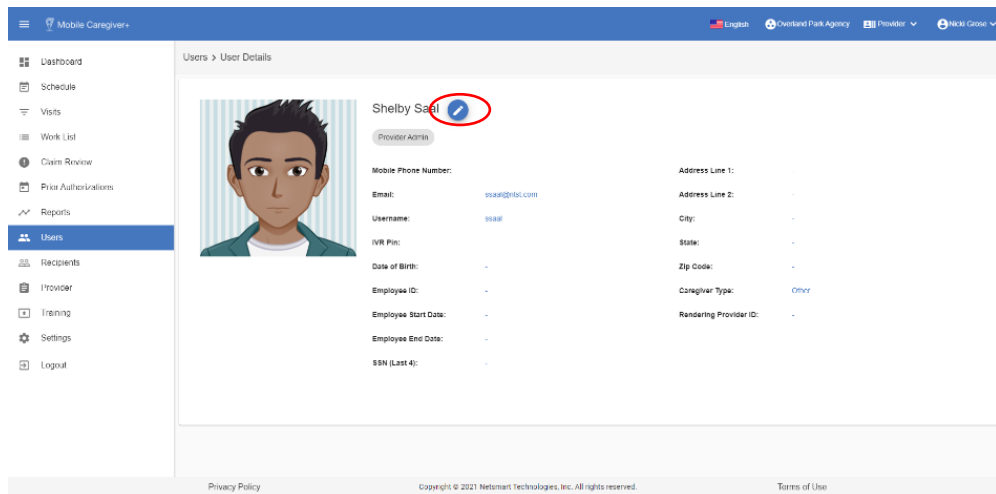
El proveedor debe seguir el procedimiento de esquema estatal para autorizar los números de teléfono fijo y obtener la aprobación para realizar visitas de IVR para los destinatarios, las solicitudes de aprobación de IVR incluirán el nombre del

➤ Confirmación/configuración del número de identificación personal del cuidador

1. En el *menú principal* ,haga clicen **Usuarios**.



2. En la pantalla **Usuarios**, busque el Cuidador, haga clic en el icono **Acciones** , situado a la derecha del registro y, a continuación, haga clic en **Detalles**.



3. En la *pantalla Detalles del usuario*, haga clic en el icono **Editar**, el lápiz.

Edit User

Employee Effective Start Date Employee Effective End Date

Enter Address Line 1 *
800 Fairway Dr., Ste 360

Enter Address Line 2

Enter City *
Deerfield Beach

Enter State *
FL

Enter Zip Code *
33441

ssaal
ucarr

Enter IVR Pin
1234567

7-
ANCLA

Update Cancel

6. Confirmar/Configurar en el PIN *IVR* pin de 7 dígitos del cuidador.
7. Haga clic en el botón de comando **azul Actualizar** para guardar los cambios realizados.

Guía de referencia rápida

Todas las visitas de IVR deben programarse primero utilizando la Consola de administrador de Netsmart EVV antes de que se puedan completar las visitas. El cuidador debe tener un número gratuito designado para llamar al sistema IVR con el fin de registrar la actividad de la visita.

1. El cuidador utiliza el teléfono fijo autorizado ivr para llamar al **sistema IVR.**
2. El sistema IVR responde a la llamada y solicita al cuidador que **seleccione el idioma.**
3. El sistema IVR solicita al cuidador que **ingrese el PIN de 7 dígitos.**
4. El sistema IVR solicita al cuidador que **inicie la visita,** inicie sesión en el servicio.
5. El cuidador inicia y **completa el servicio.**
6. El cuidador utiliza el teléfono fijo autorizado de IVR para llamar al **sistema de IVR para completar / finalizar el servicio.**
7. El sistema IVR solicita al cuidador que **ingrese el PIN de 7 dígitos.**
8. El servidor IVR carga el servicio actual, iniciado.
9. El sistema IVR le da al cuidador la opción de finalizar el servicio actual.
10. El cuidador elige la opción **de finalizar el servicio actual.**
11. El sistema IVR le permite seleccionar qué tareas, plan de actividades de atención, se completaron durante la visita.
12. El usuario introduce las tareas completadas.
13. Los registros del sistema completaron la información de la lista de comprobación de tareas.
14. Si hay servicios adicionales, el sistema le dará al cuidador la opción de **iniciar el siguiente servicio.**
15. Si no hay otros servicios programados, el sistema IVR agradece al usuario por usar IVR y **finaliza la llamada**