

Verificación electrónica de visita Derechos y responsabilidades

En Texas se requiere que el personal que presta ciertos servicios de Medicaid utilice el sistema de verificación electrónica de visitas (EVV). El sistema EVV garantiza que se le brinden los servicios que le fueron aprobados.

Sección I: Sus derechos

- La información privada sobre usted solo puede compartirse en situaciones específicas que cumplan con las normas y regulaciones estatales y federales.
- Usted no tiene que permitir que su ayudante use el teléfono de su casa.
- Puede solicitar una reunión con su trabajador social de la HHSC o con el administrador de casos de CLASS a fin de tratar cualquier duda que pudiera tener sobre el uso del sistema EVV.
- Usted tiene derecho a presentar quejas, expresar su disconformidad o recomendar cambios en las políticas o el servicio. Nadie puede tratarlo de manera diferente solo porque haya presentado una queja. Nadie puede impedirle presentar una queja. Cómo presentar una queja
- **Por teléfono:**
Llame al 877-787-8999 (sin costo). Las personas sordas o con problemas auditivos o del habla pueden comunicarse con cualquier oficina de la HHSC mediante el servicio gratuito de repetidor, Relay Texas, llamando al 7-1-1 o 800-735-2989.
- **Por internet:** Envíe su pregunta o haga su queja en línea por medio del sitio web de la HHSC en hhs.texas.gov/ombudsman.
- **Por correo:**
Texas Health and Human Services Commission
Office of the Ombudsman, MC H-700
P O Box 13247 Austin,
TX 78711-3247
- **Por fax:**
Envíe su fax al 888-780-8099 (sin costo).

Sección II: Sus responsabilidades

- Usted debe permitir que su ayudante use el sistema EVV para registrar la hora de entrada y de salida, usando uno de los siguientes métodos:
 - La aplicación de EVV para celulares
 - Su teléfono de la casa
 - Un aparato alternativo de EVV
- Su ayudante no está autorizado a usar el teléfono celular personal de usted para registrar sus horas de entrada y de salida.
- Usted debe informar a su agencia proveedora si su ayudante le pide que registre su hora de entrada y de salida en el sistema de EVV, en vez de hacerlo él mismo.

Si usa un aparato alternativo de EVV, tiene que permitir que su agencia proveedora coloque el aparato en su casa y este deberá permanecer en su casa en todo momento.

- Debe informar inmediatamente a su agencia proveedora, al trabajador social de la HHSC o al administrador de casos de CLASS si:
 - El aparato alternativo de EVV ha sido retirado de su casa o ha sido dañado.

- Cree que el aparato ha sufrido una modificación indebida.
- Si se ha cortado, dañado o roto la brida (cinta de nylon) que se usó para instalar el aparato.

Una vez que deje de recibir de manera definitiva los servicios de Medicaid, deberá devolver el aparato alternativo de EVV a su agencia proveedora. Puede pedirle a un empleado de la agencia proveedora que retire el aparato de su casa.

Sección III: Preguntas frecuentes

¿Tengo que tomar parte en el uso del sistema EVV?

Sí, siempre que reciba el tipo de servicios que requieran de este sistema. Usted debe permitir que su ayudante registre la hora de su entrada y salida cuando comience y termine la sesión usando uno de los métodos autorizados. El uso del sistema EVV es necesario para ciertos servicios en el hogar y en la comunidad, como los de ayudante personal, cuidado personal, respiro en el hogar, apoyo familiar flexible y los de Community First Choice.

Si escoge la opción de servicios administrados por el cliente o la de responsabilidad de los servicios, no tendrá que usar el sistema EVV hasta el 1 de enero de 2020.

¿Cómo registran los ayudantes la hora a la que entran y salen?

Los ayudantes deben usar uno de los siguientes métodos para registrar su hora de entrada y de salida:

- El aparato móvil del ayudante usando la aplicación de EVV para celulares
- El teléfono fijo de la casa de usted (pero solo si usted da su permiso)
- Un aparato alternativo de EVV

No se le permite a usted, por ningún motivo, registrar en el sistema de EVV la hora de entrada y de salida de su ayudante, en lugar de que lo haga el mismo ayudante. Si usted, en lugar de su ayudante, registra las horas de entrada y de salida, se podría presentar una notificación de fraude a Medicaid ante la Oficina del Inspector General (OIG), lo cual podría afectar su capacidad de obtener servicios.

¿Qué pasa si no tengo un teléfono en mi casa o no quiero que mi ayudante use el teléfono de mi casa? Si no tiene un teléfono en casa o no quiere que su ayudante use el teléfono de su casa, infórmeselo a su ayudante o enfermero lo antes posible. Hay otras dos opciones.

Opción 1

Su ayudante puede usar su propio aparato móvil con la aplicación EVV para celulares.

Opción 2

Su agencia proveedora puede pedir que le den un aparato alternativo de EVV. El aparato podría ser colocado o instalado en su casa usando la brida (cinta de nylon) provista por el vendedor del aparato de EVV. El aparato debe estar en un lugar donde su ayudante pueda alcanzarlo. Una vez instalado, deberá permanecer en su casa en todo momento. Se podría presentar una notificación de fraude ante la OIG si el aparato no está en su casa en todo momento mientras usted recibe los servicios de Medicaid. Una notificación de fraude podría afectar su capacidad de recibir servicios.

Opciones de servicios administrados por el cliente (CDS) o de responsabilidad de los servicios (SRO): Si elige la opción de CDS o de SRO, los requisitos de uso del sistema EVV no entran en vigor hasta el 1 de enero de 2020. En el caso de estos dos programas, los ayudantes pueden usar el celular del empleador de CDS para registrar su hora de entrada y de salida en el sistema de EVV.



¿Puedo recibir servicios en la comunidad con el sistema EVV?

Sí. El sistema EVV no afecta la ubicación de donde usted reciba los servicios. Puede recibir los servicios tanto en su casa como en la comunidad.

Si tiene alguna pregunta, comuníquese con la agencia proveedora, el trabajador social de la HHSC o con el administrador de casos de CLASS.

Para más información sobre el sistema EVV, visite nuestro sitio web en <https://hhs.texas.gov/doing-business-hhs/providerportals/long-term-care-providers/resources/electronic-visit-verification>