

Texas requiere que el personal que presta ciertos servicios de asistencia de Medicaid utilice la verificación electrónica de visitas (EVV). El sistema EVV asegura que usted reciba aquellos servicios que le han sido aprobados.

### Sección I. Sus derechos

- La información privada sobre usted solo puede divulgarse en situaciones específicas que cumplan con las normas y regulaciones estatales y federales.
- Usted no está obligado a permitir que su ayudante use el teléfono fijo de su casa.
- Usted puede solicitar una reunión con su trabajador social de la HHSC o con el administrador de casos de CLASS a fin de tratar cualquier inquietud que pudiera tener sobre el uso de la 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 a usted 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 queja en línea desde el sitio web de la HHSC: [hhs.texas.gov/ombudsman](https://hhs.texas.gov/ombudsman).
- **Por correo postal:**  
Texas Health and Human Services Commission  
Office of the Ombudsman, MC H-700  
P.O. Box 13247  
Austin, TX 78711-3247
- **Por fax:**  
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, de una de las siguientes maneras:
  - El método móvil de EVV
  - El teléfono fijo de su casa
  - El 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 en el sistema EVV.
- Usted debe informar a su proveedor del programa si su ayudante le pide que registre su hora de entrada y de salida en el sistema EVV, en vez de hacerlo él mismo.
- Si usa un aparato alternativo de EVV que se coloca en su hogar, este deberá permanecer en su hogar en todo momento.
- Debe informar inmediatamente al proveedor del programa, 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.
- Usted debe avisar al proveedor de su programa que ya no está recibiendo servicios de Medicaid para que el aparato alternativo de EVV pueda ser retirado por el proveedor del programa cuando usted ya no esté recibiendo servicios de Medicaid. Puede pedirle al proveedor del programa que retire el aparato de su casa.

## Sección III. Preguntas frecuentes

### ¿Tengo que usar la 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 de la EVV es necesario para ciertos servicios en la comunidad y a domicilio, como los de ayudante personal, cuidado personal, respiro en el hogar, apoyo familiar flexible y los de Community First Choice.

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

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

- El método móvil de EVV
- El teléfono fijo de su casa (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 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 fijo en mi casa o no quiero que mi ayudante use el teléfono fijo de mi casa?

Si no tiene un teléfono fijo en casa o no quiere que su ayudante use el teléfono de su casa, infórmese a su ayudante o enfermero lo antes posible.

Las siguientes son dos opciones disponibles aparte del teléfono fijo de su casa que su asistente puede usar para registrar sus horas de entrada y la salida.

#### Opción 1

Su ayudante puede usar su aparato móvil para registrar sus horas de entrada y salida en el sistema EVV usando la aplicación móvil de EVV.

#### Opción 2

El proveedor del programa puede pedir un aparato alternativo de EVV para su ayudante. El proveedor del programa colocará o instalará el aparato en su casa en un lugar donde su ayudante pueda alcanzarlo. Una vez que se haya instalado el aparato alternativo, éste debe permanecer en su casa en todo momento. Se podría presentar una notificación de fraude de Medicaid a la Oficina del Inspector General si el aparato no permanece en su casa en todo momento mientras recibe los servicios de Medicaid. Una notificación de fraude de Medicaid podría afectar su capacidad de recibir los servicios o de seguir recibéndolos.

### ¿Puedo recibir servicios en la comunidad con el uso de la EVV?

Sí. El sistema EVV no afecta la ubicación de donde usted reciba los servicios. Puede obtener servicios según su plan de servicios y las reglas del programa existente, en su casa y en la comunidad.

### ¿Con quién me debo comunicar si tengo preguntas o inquietudes?

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

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