

Verificación Electrónica de Visita (EVV)
Derechos y Responsabilidades

La Verificación Electrónica de Visitas (EVV) es un sistema electrónico que se usa para documentar y verificar que se hayan prestado servicios de atención personal de Medicaid a las personas autorizadas para recibirlos. La Comisión de Salud y Servicios Humanos (HHSC) de Texas requiere que los ayudantes o empleados de servicios administrados por el cliente (CDS) que presten alguno de estos servicios empleen la EVV para registrar las horas de inicio y finalización del servicio.

Parte I. Sus derechos

- Sus datos personales dentro del sistema EVV son privados y confidenciales y solamente pueden ser divulgados siguiendo las leyes, reglamentos y regulaciones federales y estatales. Su agencia proveedora o empleado de CDS puede utilizar el teléfono fijo de su casa para registrar sus horas de entrada y de salida en el sistema EVV sólo si usted lo aprueba. Usted puede solicitar una reunión con su trabajador social de la HHSC 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 por medio del sitio web de la HHSC: [Oficina del Ombudsman de HHS, Salud y Servicios Humanos de Texas](#)

- **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)

Parte II. Sus responsabilidades

- Usted debe permitir que el ayudante o empleado de CDS registre su hora de entrada y de salida en el sistema de EVV empleando uno de los siguientes métodos:
 - El teléfono inteligente o la tableta personal del ayudante o del empleado de CDS.
 - El teléfono fijo de su casa solo si usted lo autoriza.
 - Un dispositivo alterno para la EVV, es decir, un pequeño dispositivo electrónico que se coloca y permanece en su casa en una ubicación previamente acordada.
- Su ayudante no está autorizado a usar el teléfono inteligente o la tableta personal de usted para registrar sus horas de entrada y de salida en el sistema de EVV.
- El empleado de CDS puede utilizar el teléfono inteligente o la tableta del empleador de CDS, si este ha autorizado al empleado a utilizar su teléfono inteligente o tableta.
- Usted debe informar a su proveedor del programa o empleador de CDS si su ayudante o empleado de CDS 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 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 empleador de CDS 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.
- Tiene que notificar a su agencia proveedora o al empleador de CDS cuando deje de recibir servicios de Medicaid que requieren de la EVV.

Si no cumple con estas responsabilidades, su caso podría ser referido a una investigación por fraude a la Oficina del Inspector General de la HHSC.

Consulte la [Política de la EVV sobre los métodos de verificación electrónica](#) (en inglés) para más información.

Parte III. Preguntas frecuentes (FAQ)

¿Tengo que tomar parte en el uso de 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 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 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 fijo de su casa, infórmele 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

La agencia proveedora puede pedir un aparato alternativo de EVV para su ayudante. La agencia proveedora puede colocar o instalar este aparato en su casa. Debe estar en un lugar donde su ayudante pueda alcanzarlo. Una vez que se haya instalado el aparato alternativo, este 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 recibiendo los.

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

Sí. El sistema EVV no afecta el lugar en el que usted recibe 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?

Comuníquese con el representante de su agencia proveedora o con su trabajador social de la HHSC si tiene alguna pregunta o inquietud.

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>.