

# Verificación Electrónica de Visitas (EVV)

## Preguntas frecuentes (Frequently Asked Questions, FAQ) para miembros

### ¿Qué es la Verificación Electrónica de Visitas (EVV)?

La tecnología de EVV utiliza un teléfono inteligente o tableta para registrar la hora de inicio del asistente, la hora final y la ubicación. La EVV puede ayudar a garantizar que los miembros reciban servicios consistentes. Hay muchos tipos de opciones de EVV, pero su programa utiliza la aplicación móvil Time4Care como una solución de EVV.

### ¿Por qué es necesario usar la EVV?

Una Ley Federal estableció nuevas reglas que exigen un sistema de Verificación Electrónica de Visitas (Electronic Visit Verification, EVV) que registra la hora de entrada y de salida, así como la ubicación, para servicios en el hogar y en la comunidad (Home and Community Based Services, HCBS), incluidos los programas de autodirección.

---

### ¿Qué es Time4Care?

Time4Care es una aplicación móvil que su asistente utilizará para registrar su hora de entrada y de salida mientras le brindan cuidado. La aplicación capturará la hora de inicio, la hora final y la ubicación de su asistente al momento de comenzar y finalizar su turno de trabajo. También puede usar Time4Care para revisar y aprobar la hora de ingreso y de salida de su asistente.

### ¿Necesito usar la aplicación Time4Care™?

Su asistente DEBE usar la aplicación Time4Care para llevar control de las horas trabajadas; no obstante, como miembro, usted puede decidir si desea usar la aplicación para aprobar la hora de entrada y de salida de su asistente o usar otra opción. Hay varias formas de aprobar la hoja de horas trabajadas de su asistente:

- Apruebe sus horas usando el portal web BetterOnline™ como lo ha hecho en ocasiones anteriores.
- Puede aceptar las horas de su asistente usando la aplicación Time4Care que ellos tienen en su teléfono inteligente o tableta.
- Puede descargar la aplicación Time4Care en su propio teléfono inteligente o tableta para revisar y aprobar las horas del asistente.

### ¿Cómo funciona?

Time4Care utiliza un reloj para registrar la hora de entrada y de salida de su asistente para cada turno trabajado. La aplicación utiliza un GPS para registrar su ubicación en el momento en que marque la entrada y la salida únicamente. No registra su ubicación en ningún otro momento.

### ¿Cuáles son los beneficios de usar Time4Care?

- La EVV proporciona tranquilidad. La EVV ayuda a garantizar que sus asistentes brinden servicios durante las horas en las que usted necesita cuidado.
- La EVV hace que los asistentes sean más responsables por sus horas de trabajo. Una mejor rendición de cuentas a menudo conduce a una atención más consistente.
- La EVV proporciona alertas en tiempo real. Reciba notificaciones cuando su asistente envíe horas para su revisión.

### ¿Cuáles son los beneficios para mi(s) asistente(s)?

- **Facilita el ingreso de la hora de entrada y de salida:** introduzca la hora sobre la marcha, mientras está en su turno.
- **Ahorra tiempo:** registre rápidamente su hora de entrada y de salida y los detalles del servicio directamente en su teléfono inteligente sin la necesidad de una computadora o máquina de fax.
- **Reduce errores:** Time4Care le permite saber en tiempo real si hay problemas con su entrada.

### ¿La EVV de Time4Care funciona si no tengo acceso a internet o si el teléfono de mi asistente no funciona bien en mi casa?

Si el acceso a internet es irregular o no está disponible, Time4Care funciona en "modo sin conexión". Su asistente aún puede marcar su hora de entrada y de salida para registrar sus horas. Cuando hay internet disponible (ya sea en su hogar o si su asistente se traslada a otra ubicación) la aplicación enviará la hora de entrada o de salida que se registró mientras estaban sin conexión.

## Preguntas frecuentes (Frequently Asked Questions, FAQ)

### **Si un usuario marca su hora de entrada o de salida sin conexión ¿cómo se sabe su ubicación?**

El GPS del teléfono inteligente rastrea la ubicación del asistente en el momento de registro de la hora de entrada y de salida también. El GPS del teléfono inteligente no necesita conexión a internet para funcionar. Solo hay algunas cosas que interfieren con el GPS de un teléfono, como estar bajo tierra o en un edificio de concreto.

### **¿Qué pasa si un asistente no tiene un teléfono inteligente?**

Debe tener un teléfono inteligente o tableta con GPS para marcar la hora de entrada y de salida en Time4Care.

1. Puede usar el dispositivo de su miembro con su propio nombre de usuario y contraseña
2. Si su miembro no tiene un teléfono inteligente, existen recursos gratuitos para teléfonos inteligentes para los miembros de Medicaid a través de un programa federal. Podría ser elegible también para este beneficio. Usted o su miembro pueden presentar su solicitud directamente en <https://www.lifelinesupport.org/ls/>
3. Como excepción, puede calificar para usar un sistema de llamada que usa la línea de teléfono fijo de su miembro para verificar la ubicación del servicio. Deberá dar fe de que no tiene otro acceso a un dispositivo móvil.

Póngase en contacto con servicio al cliente para obtener ayuda.

### **¿Tiene instrucciones sobre cómo usar Time4Care?**

Sí. Las instrucciones y los videos de capacitación se encuentran en el portal web BetterOnline. Inicie sesión en <https://fms.publicpartnerships.com>

### **¿Cómo se sabe la ubicación si mi asistente empieza su trabajo en mi casa y después me lleva a otra ubicación al término de su día de trabajo?**

La ubicación del asistente se registra en el momento en que se marca la hora de entrada y de salida. Si su asistente se encuentra en una ubicación al principio y en otra ubicación al final del turno, el sistema capturaré esto.

### **¿Existe soporte para Time4Care en varios idiomas?**

En este momento no. Sin embargo, es posible que haya alguna información y material de capacitación en otros idiomas. Consulte con servicio al cliente.

### **¿Me va a costar algo usar la EVV de Time4Care?**

No. El uso del sistema EVV no tiene ningún costo.

### **¿Existe alguna forma de revisar las horas que mi asistente ha trabajado durante un periodo determinado de tiempo?**

Sí. Puede revisar las horas de su asistente dentro de un periodo de pago dirigiéndose a la opción del menú "Pay Periods" (Períodos de Pago) en la aplicación móvil (consulte la Guía Rápida de

Time4Care para obtener más información). También puede revisar las horas trabajadas visitando el portal web BetterOnline.

### **¿Puedo personalizar la aplicación?**

No, la configuración de Time4Care está determinada por las necesidades del programa y es igual para todos los miembros y asistentes.

### **¿Qué sucede si mi asistente olvida su teléfono o si se queda sin batería?**

Si su asistente no puede marcar la hora de entrada o de salida porque olvidó o extravió su teléfono o se quedó sin batería, puede crear una entrada manual para el tiempo trabajado pasado, ya sea utilizando la aplicación o el portal web BetterOnline. Enviar hojas de horas trabajadas usando la aplicación móvil o el portal web solo aplica de manera excepcional. Cualquier entrada que no se haya registrado en tiempo real en la aplicación se marcará como entrada de no EVV y se rastreará en el sistema. Si el teléfono de su asistente se queda sin batería durante el turno, el reloj seguirá corriendo hasta que marque la hora de salida.

### **¿Qué cantidad de datos móviles utiliza Time4Care?**

Si está conectado al WIFI, la aplicación no utiliza ningún plan de datos. Si no está conectado al WIFI y se encuentra conectado a la red, el uso de datos será mínimo, como la cantidad de datos utilizados para ver una página web.

### **¿Mi asistente puede deshabilitar los servicios de ubicación durante su turno si lo vuelve a activar para marcar la hora de salida?**

Sí. Si activa sus servicios de ubicación cuando marque la hora de entrada y de salida, el sistema registrará los datos del turno de conformidad con las normas de la EVV.

### **¿Qué pasa si apruebo un turno, pero el asistente quiere hacer un cambio después de que se haya aprobado?**

Solo los empleadores pueden realizar modificaciones en los turnos después de que hayan sido aprobados. Deberá llamar a servicio al cliente para solicitar ayuda.

### **¿Los datos personales de mi asistente están seguros en su aplicación?**

Sí. Tomamos con gran seriedad la seguridad de los datos. Los datos siempre se envían utilizando el algoritmo AES de 256 bits, el estándar más alto de seguridad de comunicación.

### **Si una tableta tiene Wi-Fi pero no tiene servicio celular, ¿se puede usar para la EVV?**

Si la tableta tiene el GPS habilitado, sí se puede usar para la EVV.

## Preguntas frecuentes (Frequently Asked Questions, FAQ)

### **Si un asistente está en diferentes lugares durante un turno, ¿pueden usar la línea de teléfono fijo y un teléfono inteligente para marcar la hora de entrada y de salida de un turno?**

No. La línea de teléfono fijo solo se puede usar si el asistente cumple y da fe de los estrictos criterios de excepción. La aplicación Time4Care en un teléfono inteligente o tableta es el mejor método para ingresar la hora. La línea de teléfono fijo y la aplicación de Time4Care no se pueden mezclar.

### **Si se usa una línea de teléfono fijo la mayor parte del tiempo, ¿se puede usar la aplicación cuando se está afuera en las citas durante el día?**

No. Si un asistente o participante tiene acceso a un teléfono inteligente o tableta, el uso de una línea de teléfono fijo no es una opción. Si tiene acceso a la aplicación, úsela para todas las entradas. Si califica y se registra para la opción de línea de teléfono fijo, se espera que no tenga acceso a un dispositivo para usar la aplicación.

### **¿Qué sucede si el asistente no sabe qué servicio prestará cuando marque la hora de entrada o qué pasa si trabaja parte de un turno haciendo una actividad y luego cambia a una segunda actividad?**

Comenzar un turno con la aplicación Time4Care requiere que usted defina el servicio que se está brindando. Los asistentes deben trabajar con sus participantes para comprender qué servicio se brindará antes de comenzar el turno. Si se van a brindar dos servicios diferentes durante un turno, simplemente marque la hora de salida y luego vuelva a marcar la hora de entrada seleccionando el segundo servicio.

### **¿Un asistente puede usar un iPhone u otro teléfono inteligente para ingresar la hora?**

Sí. Un asistente puede usar cualquier teléfono inteligente o tableta con GPS para ingresar la hora.

### **¿El EOR puede usar una tableta o portal web para aprobar el turno?**

Sí, el empleador puede usar un teléfono inteligente, una tableta o una computadora con acceso al portal web para revisar y aprobar el turno.

### **¿El EOR tiene que aprobar la hora de entrada y de salida para cada turno o al final del período de pago de dos semanas?**

El empleador o representante de registro (Employer of Record, EOR) puede revisar o aprobar las horas trabajadas luego de cada turno, o esperar y revisar o aprobar todo de una vez al final del período de pago. El EOR puede usar un teléfono inteligente, tableta o portal web para revisar o aprobar las horas.

### **¿Qué sucede cuando hay cuidadores superpuestos?**

Los turnos superpuestos no están permitidos en el programa autodirigido Virginia CCC Plus. Los EOR deberán trabajar con los asistentes para asegurarse de que los turnos se inicien solo después de que finalicen los otros turnos.

### **¿Qué sucede si tengo dos asistentes que trabajan turnos consecutivos y al primero se le olvida marcar la hora de salida?**

Actualmente, no puede tener dos asistentes trabajando al mismo tiempo. Su segundo asistente aún puede marcar la hora de entrada, pero su primer asistente deberá corregir manualmente su hora de finalización antes de marcar la hora de salida. Los turnos no se pueden superponer.

### **¿Dónde puedo obtener más información?**

Páginas del programa MCO del sitio web de PPL en [www.publicpartnerships.com/](http://www.publicpartnerships.com/)

Videos instructivos en el portal BetterOnline de PPL en <https://fms.publicpartnerships.com>.