



## FAQ

### **Wer oder was ist Smart Step?**

Wir sind ein Team von erfahrenen Versicherungsmedizinern mit Fachausweis Medizinische Kodierung. Wir führen Überprüfungen von DRG-Rechnungen durch.

### **Darf Smart Step die Überprüfungen von DRG-Rechnungen durchführen?**

Versicherer beauftragen Smart Step in der digitalen Kontrolle von Spitälern sowie Kliniken in der ganzen Schweiz.

Die Rechnungsprüfung ist gesetzlich verankert. Die Versicherung erteilt hierfür Smart Step das Mandat. Die Mandatsvollmacht ist auf der Plattform einsehbar.

### **Wie kann ich sehen, dass Smart Step von der Versicherung beauftragt worden ist?**

Im unteren Bereich der Mail erkennen Sie anhand der Mail Adresse *@smartstep*, dass Smart Step dafür beauftragt ist. Sollte die Mail Adresse auf die Versicherung enden, führen diese die Leistungsprüfung auf der Plattform selber durch.



## FAQ

### Warum soll ich die Yarowa-Plattform nutzen?

Die Yarowa-Plattform nutzt die Versicherung für den **sicheren** Datenaustausch zwischen medizinischen Kodierer und Leistungserbringer. Yarowa und Smart Step sind ISO zertifiziert. Der Prozess ist standardisiert, effizient und transparent für alle Beteiligten.

### Wie lauten die AGB (Allgemeine Geschäftsbedingungen) für die Nutzung der Yarowa-Plattform?

Die AGB finden Sie unter diesem Link: [Vertragsbestandteile - Yarowa](#)

### Werden von der Yarowa-Plattform heruntergeladene medizinische Dokumente lokal gespeichert?

Nein, die medizinische Dokumente, dürfen nur auf der Yarowa-Plattform eingesehen werden. Die vom medizinischen Kodierer erstellten Berichte, können temporär, bis der Fall abgeschlossen ist, lokal gespeichert werden. Diese werden nach drei Monaten gelöscht.

### Die E-Mail wird mir nicht vollständig angezeigt. Was soll ich tun?

Sie sollten mit Ihrer IT-Abteilung Kontakt aufnehmen, da die E-Mail vermutlich auf der Blacklist (ein Spam Ordner, auf den nur die IT-Zugang hat) gelandet ist. Die IT sollte den Absender der Mail auf die Whitelist setzen. Anschliessend sollten Sie die vollständige Mail sehen können. Die Mail enthält folgende Angaben:

Betreff: **Leistungsprüfung – ( & Fallnummer)**

Mail-Adresse: [info@smartstep.swiss](mailto:info@smartstep.swiss)

### Der Link auf die Yarowa-Plattform funktioniert nicht. Was soll ich tun?

Der Link funktioniert im Internet Explorer nicht. Den Link bitte mit dem Browser Microsoft Edge, Firefox oder Chrome öffnen.

Ihre Zugänge wurden Ihnen per E-Mail mitgeteilt. Hierzu bitte mit der Maus über "Konto Aktivieren" gehen, dann die rechte Maustaste klicken, den "Hyperlink kopieren", anschliessend in einem anderen Internet-Browser in der URL-Leiste/Adressleiste einfügen.

## Wie komme ich auf die Yarowa- Plattform und wie geht's weiter?

Bitte nutzen Sie hierfür den Link zur [Anleitung](#) der ebenfalls in der Mail, die Sie erhalten haben. Dort werden Sie Schritt für Schritt durch den Prozess durchgeführt.

## Wie kann ich die hinterlegte Mail-Adresse ändern?

Diese Option steht Ihnen nicht zur Verfügung. Bitte rufen Sie uns an oder kontaktieren uns per Mail, damit wir diese Änderung für Sie vornehmen können.

**Telefonnummer:**

041 562 01 18

**Mail-Adresse:**

[Info@smartstep.swiss](mailto:Info@smartstep.swiss)

## Was, wenn verschiedene Mitarbeiter für die Fälle zuständig sind?

- Pro Leistungserbringer kann nur eine Mail-Adresse hinterlegt werden. Diese sollte nach Möglichkeit nicht an eine Person gebunden, sondern eine allgemeine Adresse sein.
- Beispiele:

[Rückweisungsmanagement@spitalxy.ch](mailto:Rückweisungsmanagement@spitalxy.ch)

[Kodierung@spitalxy.ch](mailto:Kodierung@spitalxy.ch)

- Intern sollen die verschiedenen Fallführenden dasselbe Login (Mail-Adresse und Passwort) benutzen, um die Unterlagen hochzuladen.

## Bei mir stehen so komische Wörter auf der Plattform, was stimmt hier nicht?

Die automatische Übersetzung auf Ihrem Browser (ein Symbol) ist aktiviert. Oben rechts in der URL-Leiste/Adressleiste sehen Sie blaue Hieroglyphen. Bitte daraufklicken und die automatische Übersetzung deaktivieren.

<https://support.google.com/accounts/answer/32047?co=GENIE.Platform=Android&hl=de>

## Was muss man machen, wenn ein Auftrag trotz korrekter Eingabe der Daten nicht gesendet werden kann?

«Fehlermeldung: Aktion konnte nicht durchgeführt werden»

Den Link <https://ch.yarowa.com/reset> drücken (die Seite wird so neu geladen) oder dieser Anleitung folgen: [https://www.youtube.com/watch?v=cRWDYK1\\_wuk&feature=youtu.de](https://www.youtube.com/watch?v=cRWDYK1_wuk&feature=youtu.de)

## Fragen zu Regulatorischen Vorgaben

### Warum müssen wir alle Dokumente hochladen?

Der Entscheid, welches Dokument benötigt wird, liegt beim Versicherer. Wir benötigen alle Informationen, welche die kodierten Massnahmen nachvollziehbar machen. Ist ein verlangtes Dokument nicht vorhanden, so bitten wir um eine kurze Begründung.

### Die Dokumente können wir nur mit „Bewilligung“ des Leistungsbezügers einreichen.

Um die Dokumente einreichen zu können benötigt es keine Bewilligung des Leistungsbezügers.

Nach **Artikel 42 UVG** und **Artikel 18 IVG** ist die Versicherung berechtigt, die Rechnungen zu überprüfen, um die Angemessenheit und Berechtigung der Kosten zu prüfen.

### Ich darf die Dokumente aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht schicken.

Der Versicherer ist gemäss KVG Art. 84b verpflichtet, den Datenschutz sicherzustellen. Sie können die Dokumente bedenkenlos über die gesicherte Yarowa-Plattform einreichen.

### Warum wird die Rechnungsprüfung durchgeführt?

Spitalrechnungen werden überprüft, um sicherzustellen, dass die abgerechneten Leistungen den gesetzlichen Bestimmungen des KVG (Krankenversicherungsgesetz) UVG (Unfallversicherungsgesetz) und IVG (Invalidenversicherungsgesetz) entsprechen. Dies dient der Vermeidung von Fehlern und der Sicherstellung, dass nur gerechtfertigte Kosten erstattet werden.

Relevante Artikel zu diesem Thema finden Sie unter Artikel 42 UVG und Artikel 18 IVG. Ein wichtiges BGE zu diesem Thema ist BGE 134 V 345.

## Was passiert, wenn ich die Dokumente nicht einreiche?

Sollten Sie die Dokumente nicht innerhalb der gesetzlichen Frist an Smart Step übermitteln, werden wir den Auftrag zur weiteren Bearbeitung an den Auftraggeber zurückgeben.

## Ich habe eine Mail erhalten mit dem Titel: "Stellungnahme verfügbar". Was muss ich hier tun?

- Eine Anleitung zum Prozess für die Dokumenten Einreichung erhalten Sie unter diesem Link: [5.48-lerb-onboarding-und-dokumente-hochladen.pdf](#)
- Eine Anleitung für den Stellungnahme-Prozess erhalten Sie unter diesem Link: [5.49-lerb-validierung-der-stellungnahme.pdf](#)
- Weiter können Sie sich für eine Schulung der Plattform direkt bei uns melden unter [info@smartstep.swiss](mailto:info@smartstep.swiss) für eine Schulungs-Anfrage.