



FAQ

Wer oder was ist, Smart Step?

Wir sind ein hochqualifiziertes Team von Pflegecontrollern, bestehend aus erfahrenen Pflegefachpersonen auf Tertiärstufe. Unsere Expertise liegt in der Durchführung von umfassenden Pflegecontrollings im Bereich der Spitex-Dienste sowie der stationären Pflegeheime. Dabei kombinieren wir fundiertes pflegefachliches Wissen mit tiefgehenden Kenntnissen in den Bereichen Controlling und Qualitätsmanagement.

Darf Smart Step Leistungsprüfungen durchführen?

- Versicherungsunternehmen beauftragen Smart Step mit der digitalen Kontrolle von Leistungsfällen in Pflegeheimen sowie in Spitex-Organisationen in der gesamten Schweiz. Im Rahmen dieser Tätigkeit stellt die Versicherung beim Bundesamt für Gesundheit (BAG) einen Antrag auf Genehmigung für das Outsourcing dieser Aufgaben an Smart Step.
- Die digitale Kontrolle umfasst die Prüfung der erbrachten Pflegeleistungen auf deren Übereinstimmung mit vertraglich vereinbarten Bedingungen und gesetzlichen Vorgaben. Durch den Einsatz moderner Technologien und datengestützter Analyseverfahren sorgt Smart Step für eine effiziente und transparente Überprüfung der Leistungsfälle. Das Outsourcing dieser Aufgaben ermöglicht es den Versicherungsunternehmen, ihre internen Ressourcen zu entlasten und gleichzeitig eine präzise und fachkundige Leistungsbewertung sicherzustellen.

Wie können Sie erkennen, dass Smart Step von der Versicherung beauftragt worden ist?

Am unteren Ende der E-Mail können Sie an der E-Mail-Adresse mit der Domain „@Smart Step“ erkennen, dass Smart Step mit der Pflegecontrolling beauftragt ist. Sollte die E-Mail-Adresse jedoch auf die Versicherung selbst enden, bedeutet dies, dass die Versicherung das Pflegecontrolling auf der Plattform eigenständig durchführt.



FAQ

Warum sollten Sie die Yarowa-Plattform nutzen?

- Die Yarowa-Plattform wird von der Versicherung für den sicheren Datenaustausch zwischen den Controllern und den Leistungserbringern genutzt. Durch die Integration dieser Plattform wird gewährleistet, dass alle relevanten Daten sicher und effizient übertragen werden, um eine transparente und nachvollziehbare Pflegecontrolling zu ermöglichen.
- Sowohl Yarowa als auch Smart Step sind nach ISO-Standards zertifiziert, was höchste Anforderungen an Qualität und Sicherheit erfüllt. Diese Zertifizierungen bestätigen, dass die Plattform die strengsten Sicherheits- und Datenschutzrichtlinien einhält, wodurch das Vertrauen aller Beteiligten gestärkt wird.
- Der gesamte Prozess ist standardisiert, was eine hohe Effizienz gewährleistet. Alle Schritte, von der Dateneingabe bis zur Prüfung der Leistungen, sind klar definiert und transparent, sodass sowohl Controller als auch Leistungserbringer jederzeit Einblick in den Status und den Verlauf der Prüfungen haben.

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 Pflegeunterlagen lokal gespeichert?

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

Die Mail wird Ihnen nicht vollständig angezeigt. Was sollten Sie tun?

Sie sollten mit Ihrer IT-Abteilung Kontakt aufnehmen, da die 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: **Pflegecontrolling – Einzureichende Dokumente**

Mail-Adresse: **info@smartstep.swiss**

Der Link auf der Yarowa Plattform funktioniert nicht. Was sollten Sie 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 kommen Sie 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 können Sie 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

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:
info@spitexxy.ch
pflegedienstleitung@pflegeheimxy.ch
- Intern sollen die verschiedenen Fallführenden dasselbe Login (Mail-Adresse und Passwort) benutzen, um die Unterlagen hochzuladen.

Es sind seltsame Wörter auf der Plattform ersichtlich, 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 sollten Sie 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

Fragen zu Regulatorischen Vorgaben

Welche Dokumente sollten hochgeladen werden?

Die erforderlichen Dokumente sind auf der Plattform ersichtlich. Wichtig ist, dass wir anhand der eingereichten Dokumente die eingereichten Stunden/Stufe nachvollziehen können.

Können die Dokumente nur mit der ‚Bewilligung‘ des Leistungsbezügers eingereicht werden?

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

Bezüglich Einverständnisses einholen stützen wir uns auf das Bundesgerichtsurteil (Pflegecontrolling: rechtliche Grundlagen - Helsana) aus dem Jahr 2007, das bestätigt, dass keine Einwilligung des Leistungsbezügers notwendig ist für das Pflegecontrolling.

Dürfen Sie die Dokumente aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht verschicken?

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

Warum werden die Leistungen überprüft?

Gemäss **KLV Art. 8a, Abs. 3** und dem **Administrativvertrag** hat die Versicherung zu jedem Zeitpunkt das Recht und die Pflicht die verrechneten Leistungen nach dem Grundsatz von WZW (Wirksamkeit Zweckmässigkeit Wirtschaftlichkeit) zu überprüfen.

Was passiert, wenn Sie die Dokumente nicht einreichen?

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

Fragen zum Pflegecontrolling-Prozess

Ab wann gelten Neueinstufungen bei Leistungsbezüger im Pflegeheim?

Wir halten uns an den **Administrativvertrag Langzeitpflege Art. 7.3 Abschnitt 4**, der das Pflegecontrolling regelt.

Wie lange ist der Abschlussbericht gültig?

Der Abschlussbericht nach dem Controlling ist bis Ende der aktuellen Verordnung gültig. Danach braucht es eine neue ärztliche Verordnung.

Wo finden Sie eine Anleitung zum Leistungsprüfungsprozess?

- Unter diesem Link finden Sie die Anleitung zum Spitex-Controlling Prozess:
[5.50-lerb-spitex-controlling-onboarding-und-dokumente-hochladen.pdf](#)
- Unter diesem Link gelangen Sie zur Anleitung zum Pflegeheim-Controlling Prozess:
[5.51-lerb-pflegeheim-controlling-onboarding-und-dokumente-hochladen.pdf](#)