



## Domande e risposte sul processo di controlling delle cure

### Chi o che cosa è Smart Step?

Siamo un team altamente qualificato di controllori di assistenza, composto da professionisti esperti nel settore sanitario di livello terziario. La nostra competenza risiede nell'esecuzione di controlli approfonditi nell'ambito dei servizi Spitex e delle case di cura residenziali. Combiniamo una solida conoscenza professionale nell'ambito dell'assistenza con una profonda conoscenza dei settori del controllo e della gestione della qualità.

### Smart Step può eseguire verifiche delle prestazioni?

- Le compagnie di assicurazione incaricano Smart Step del controllo digitale dei casi di prestazioni nelle case di cura e nelle organizzazioni Spitex in tutta la Svizzera. Nell'ambito di questa attività, l'assicurazione presenta una richiesta di approvazione presso l'Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP) per esternalizzare tali compiti a Smart Step.
- Il controllo digitale comprende la verifica dei servizi di assistenza forniti per verificarne la conformità con le condizioni contrattuali e le disposizioni legali. Grazie all'uso di tecnologie moderne e metodi di analisi basati sui dati, Smart Step garantisce un'efficace e trasparente verifica dei casi di prestazione. L'esternalizzazione di queste attività consente alle compagnie di assicurazione di alleggerire le proprie risorse interne, garantendo al contempo una valutazione delle prestazioni precisa e competente.

### Come si può riconoscere che Smart Step è stata incaricata dalla compagnia di assicurazione?

Alla fine dell'email, è possibile riconoscere che Smart Step è incaricata del controllo delle prestazioni se l'indirizzo email termina con il dominio „@Smart Step“. Se invece l'indirizzo email termina con il dominio della compagnia di assicurazione, ciò significa che l'assicurazione esegue il controllo delle prestazioni autonomamente sulla propria piattaforma.



## Perché dovresti utilizzare la piattaforma Yarowa?

- La piattaforma Yarowa viene utilizzata dall'assicurazione per lo scambio sicuro dei dati tra i controllori e i fornitori di prestazioni. Grazie all'integrazione di questa piattaforma, si garantisce che tutti i dati rilevanti vengano trasmessi in modo sicuro ed efficiente, permettendo un controllo delle prestazioni trasparente e tracciabile.
- Sia Yarowa che Smart Step sono certificate secondo gli standard ISO, il che garantisce i più alti requisiti di qualità e sicurezza. Queste certificazioni confermano che la piattaforma rispetta le più severe normative di sicurezza e protezione dei dati, rafforzando così la fiducia di tutte le parti coinvolte.
- L'intero processo è standardizzato, garantendo un'elevata efficienza. Tutti i passaggi, dall'inserimento dei dati alla verifica delle prestazioni, sono chiaramente definiti e trasparenti, in modo che sia i controllori che i fornitori di prestazioni possano avere sempre visibilità sullo stato e sull'andamento delle verifiche.

## Quali sono i termini e le condizioni generali (TCG) per l'uso della piattaforma Yarowa?

Questi sono visibili per te direttamente dopo il primo accesso. Inoltre, puoi consultarli attraverso la piattaforma Yarowa cliccando sull'icona del punto interrogativo in basso a destra, sotto "Manuale" - "Componente del contratto".

## I documenti di assistenza scaricati dalla piattaforma Yarowa vengono salvati localmente?

No, i documenti di assistenza possono essere visualizzati solo sulla piattaforma Yarowa. I rapporti creati dal controllore possono essere salvati localmente in modo temporaneo, fino al completamento del caso. Questi vengono cancellati dopo tre mesi.

## **L'email non viene visualizzata completamente. Cosa dovresti fare?**

Dovresti contattare il tuo dipartimento IT, poiché l'email potrebbe essere finita nella blacklist (una cartella spam a cui solo l'IT ha accesso). L'IT dovrebbe aggiungere il mittente dell'email alla whitelist. Dopo averlo fatto, dovresti riuscire a visualizzare l'email completa.

L'email contiene le seguenti informazioni:

Oggetto: Controllo delle prestazioni – Documenti da presentare

Indirizzo email: [info@smartstep.swiss](mailto:info@smartstep.swiss)

## **Il link sulla piattaforma Yarowa non funziona. Cosa dovresti fare?**

Il link non funziona in Internet Explorer. Per favore, apri il link utilizzando i browser Microsoft Edge, Firefox o Chrome.

I tuoi accessi ti sono stati inviati via email. Per utilizzarli, posiziona il cursore su "Attiva Account", fai clic con il tasto destro del mouse, seleziona "Copia collegamento" e poi incolla il link nella barra degli indirizzi di un altro browser.

## **Come accedere alla piattaforma Yarowa e cosa fare dopo?**

Per favore, utilizza il link alla guida che hai ricevuto anche nell'email. Lì troverai una spiegazione passo dopo passo del processo.

## **Come puoi cambiare l'indirizzo email registrato?**

Questa opzione non è disponibile. Per favore, chiamaci o contattaci via email in modo che possiamo effettuare questa modifica per te.

Numero di telefono:

041 562 01 18

Indirizzo email:

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

## Cosa fare se diversi dipendenti sono responsabili dei casi?

- Per ogni fornitore di prestazioni può essere registrato un solo indirizzo email. Questo indirizzo dovrebbe, se possibile, non essere legato a una persona specifica, ma essere un indirizzo generale.
- **Esempi:**  
info@spitexxy.ch  
[pflegedienstleitung@pflegeheimxy.ch](mailto:pflegedienstleitung@pflegeheimxy.ch)
- Internamente, i diversi responsabili dei casi dovrebbero utilizzare lo stesso login (indirizzo email e password) per caricare i documenti.

## Ci sono parole strane sulla piattaforma, cosa non va?

La traduzione automatica nel tuo browser (un'icona) è attivata. In alto a destra nella barra degli indirizzi/URL vedrai dei geroglifici blu. Clicca su di essi e disattiva la traduzione automatica.

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

Cosa dovresti fare se un ordine non può essere inviato nonostante l'inserimento corretto dei dati?

«Messaggio di errore: L'azione non è stata eseguita»

Clicca sul link <https://ch.yarowa.com/reset> (la pagina verrà ricaricata) oppure segui questa guida: [https://www.youtube.com/watch?v=cRWDYK1\\_wuk&feature=youtu.de](https://www.youtube.com/watch?v=cRWDYK1_wuk&feature=youtu.de).

## **Domande riguardanti le normative regolatorie**

### **Quali documenti dovrebbero essere caricati?**

Dobbiamo essere in grado di verificare le ore e i livelli inseriti sulla base dei documenti inviati.

### **I documenti possono essere inviati solo con l'“approvazione” del beneficiario delle prestazioni?**

Per poter inviare i documenti non è necessaria l'approvazione del beneficiario delle prestazioni. Per quanto riguarda l'ottenimento del consenso, ci basiamo sulla sentenza della Corte federale (Controllo delle prestazioni: basi legali - Helsana) del 2007, che conferma che non è necessario il consenso del beneficiario delle prestazioni per il controllo delle prestazioni.

### **Non potete inviare i documenti per motivi di protezione dei dati?**

L'assicuratore è obbligato, secondo l'articolo 84b della LAMal, a garantire la protezione dei dati. Puoi inviare i documenti senza preoccupazioni tramite la piattaforma sicura Yarowa.

### **Perché le prestazioni vengono verificate?**

Secondo l'articolo 8a, comma 3 della LCV e il contratto amministrativo, l'assicuratore ha in ogni momento il diritto e il dovere di verificare le prestazioni fatturate secondo il principio di (Efficacia, Adeguatezza, Economicità).

### **Cosa succede se non si inviano i documenti?**

Se non invii i documenti a Smart Step entro il termine legale, restituirò l'incarico al committente per ulteriori elaborazioni.

## Domande sul processo di controllo delle prestazioni

### **Da quando sono valide le nuove classificazioni per i beneficiari di prestazioni in una casa di cura?**

Ci atteniamo al contratto amministrativo per la cura a lungo termine, articolo 7.3, sezione 4, che regola il controllo delle prestazioni.

### **Quanto è valido il rapporto finale?**

Il rapporto finale dopo il controllo delle prestazioni è valido fino alla fine dell'ordinanza attuale. Successivamente, è necessaria una nuova prescrizione medica.

### **Dove puoi trovare una guida al processo di verifica delle prestazioni?**

- A questo link troverai la guida al processo di controllo delle prestazioni Spitex:  
[5.50-lerb-spitex-controlling-onboarding-und-dokumente-hochladen.pdf](#)
- A questo link troverai la guida al processo di controllo delle prestazioni per le case di cura:  
[5.51-lerb-pflegeheim-controlling-onboarding-und-dokumente-hochladen.pdf](#)