SMART STEP AG

Questions et réponses sur le processus de contrôle des soins

Qui ou que représente Smart Step?

Nous sommes une équipe hautement qualifiée de contrôleurs en soins, composée de professionnels expérimentés du domaine infirmier de niveau tertiaire. Notre expertise réside dans la réalisation de contrôles complets des soins, tant dans le domaine des services d'aide et de soins à domicile (Spitex) que dans celui des établissements de soins stationnaires. Nous combinons un savoir infirmier approfondi avec des compétences pointues en controlling et en gestion de la qualité.

Smart Step est-il autorisé à effectuer des contrôles de prestations ?

- Les compagnies d'assurance mandatent Smart Step pour le contrôle numérique des cas de prestations dans les maisons de retraite ainsi que dans les organisations Spitex à travers toute la Suisse. Dans le cadre de cette activité, l'assurance soumet une demande d'autorisation à l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) pour l'externalisation de ces tâches à Smart Step.
- Le contrôle numérique comprend la vérification des prestations de soins fournies afin de garantir leur conformité avec les conditions contractuelles et les exigences légales. Grâce à l'utilisation de technologies modernes et de méthodes d'analyse basées sur les données, Smart Step assure un contrôle efficace et transparent des cas de prestations. L'externalisation de ces tâches permet aux compagnies d'assurance de soulager leurs ressources internes tout en garantissant une évaluation précise et experte des prestations.

Comment pouvez-vous savoir que Smart Step a été mandaté par l'assurance ?

À la fin de l'e-mail, vous pouvez reconnaître à l'adresse électronique portant le domaine « @Smart Step » que Smart Step a été mandaté pour le contrôle des soins. En revanche, si l'adresse e-mail se termine par le domaine de l'assurance elle-même, cela signifie que celle-ci effectue le contrôle des soins de manière autonome via la plateforme.

FAQ

Pourquoi devriez-vous utiliser la plateforme Yarowa ?

- La plateforme Yarowa est utilisée par l'assurance pour l'échange sécurisé de données entre les contrôleurs et les prestataires de services. Grâce à l'intégration de cette plateforme, il est garanti que toutes les données pertinentes sont transmises de manière sécurisée et efficace, afin de permettre un contrôle des soins transparent et traçable.
- Tant Yarowa que Smart Step sont certifiés selon les normes ISO, ce qui répond aux exigences les plus strictes en matière de qualité et de sécurité. Ces certifications confirment que la plateforme respecte les directives les plus rigoureuses en matière de sécurité et de protection des données, renforçant ainsi la confiance de toutes les parties concernées.
- L'ensemble du processus est standardisé, ce qui garantit une grande efficacité. Toutes les étapes, de la saisie des données à l'examen des prestations, sont clairement définies et transparentes, permettant ainsi aux contrôleurs comme aux prestataires de services d'avoir à tout moment un aperçu du statut et du déroulement des contrôles.

Comment sont les conditions générales d'utilisation (CGU) pour l'utilisation de la plateforme Yarowa ?

Celles-ci sont directement visibles pour vous après votre première connexion. Vous pouvez également les consulter via la plateforme Yarowa en cliquant sur le point d'interrogation en bas à droite, puis sur « Manuel » - « Composants du contrat »

Les documents de soins téléchargés depuis la plateforme Yarowa sont-ils stockés localement ?

Non, les documents de soins ne peuvent être consultés que sur la plateforme Yarowa. Les rapports créés par le contrôleur peuvent être stockés localement de manière temporaire, jusqu'à la clôture du dossier. Ceux-ci seront supprimés après trois mois.

Le courriel ne s'affiche pas complètement. Que devez-vous faire ?

Vous devriez contacter votre service informatique, car l'e-mail est probablement arrivé dans la liste noire (un dossier spam auquel seule l'informatique a accès). L'informatique devrait ajouter l'expéditeur de l'e-mail à la liste blanche. Ensuite, vous devriez pouvoir voir l'e-mail complet.

L'e-mail contient les informations suivantes :
Objet : Contrôle des soins – Documents à soumettre
Adresse e-mail : info@smartstep.swiss

Le lien sur la plateforme Yarowa ne fonctionne pas. Que devez-vous faire ?

Le lien ne fonctionne pas dans Internet Explorer. Veuillez ouvrir le lien avec le navigateur Microsoft Edge, Firefox ou Chrome.
Vos accès vous ont été envoyés par e-mail. Pour ce faire, passez la souris sur « Activer le compte », puis faites un clic droit, sélectionnez « Copier le lien », puis collez-le dans la barre d'adresse d'un autre navigateur Internet.

Comment accéder à la plateforme Yarowa et comment continuer ?

Veuillez utiliser le lien vers le guide qui se trouve également dans l'e-mail que vous avez reçu. Vous y serez guidé étape par étape tout au long du processus.

Comment pouvez-vous modifier l'adresse e-mail enregistrée ?

Cette option n'est pas disponible pour vous. Veuillez nous appeler ou nous contacter par e-mail afin que nous puissions effectuer cette modification pour vous.
Numéro de téléphone :
041 562 01 18
Adresse e-mail :
Info@smartstep.swiss

Que faire si différents collaborateurs sont responsables des dossiers ?

- Pour chaque prestataire de services, une seule adresse e-mail peut être enregistrée. Dans la mesure du possible, celle-ci ne devrait pas être liée à une personne spécifique, mais être une adresse générale.

- Exemples:
  info@spitexxy.ch
  pflegedienstleitung@pflegeheimxy.ch

- En interne, les différents responsables de dossier doivent utiliser les mêmes identifiants de connexion (adresse e-mail et mot de passe) pour télécharger les documents.

Il y a des mots étranges qui s'affichent sur la plateforme – que se passe-t-il ?

La traduction automatique de votre navigateur est activée (un symbole s'affiche). En haut à droite, dans la barre d'adresse, vous voyez des caractères bleus étranges. Veuillez cliquer dessus et désactiver la traduction automatique.
https://support.google.com/accounts/answer/32047?co=GENIE.Platform=Android&hl=de

Que devez-vous faire si une mission ne peut pas être envoyée malgré la saisie correcte des données ?

Message d'erreur : « L'action n'a pas pu être effectuée »

Cliquez sur le lien suivant : https://ch.yarowa.com/reset (la page sera ainsi rechargée)
Ou suivez cette instruction vidéo :
https://www.youtube.com/watch?v=cRWDYK1_wuk&feature=youtu.de

Questions concernant les exigences réglementaires

Quels documents doivent être téléchargés ?

Nous devons être en mesure de vérifier les heures/niveaux soumis en fonction des documents téléchargés.

Les documents ne peuvent-ils être soumis qu'avec l'« autorisation » du bénéficiaire des prestations ?

Pour pouvoir soumettre les documents, il n'est pas nécessaire d'obtenir l'autorisation du bénéficiaire des prestations.
Concernant l'obtention du consentement, nous nous appuyons sur l'arrêt du Tribunal fédéral (Contrôle des soins : bases légales - Helsana) de 2007, qui confirme qu'aucun consentement du bénéficiaire des prestations n'est nécessaire pour le contrôle des soins.

Est-il interdit d'envoyer les documents pour des raisons de protection des données ?

L'assureur est tenu, conformément à l'article 84b de la LAMal, de garantir la protection des données. Vous pouvez soumettre les documents en toute confiance via la plateforme sécurisée Yarowa.

Pourquoi les prestations sont-elles contrôlées ?

Conformément à l'article 8a, alinéa 3 de la LCV et au contrat administratif, l'assurance a le droit et l'obligation, à tout moment, de vérifier les prestations facturées selon le principe de l'efficacité, de la pertinence et de l'efficience.

Que se passe-t-il si vous ne soumettez pas les documents ?

Si vous ne soumettez pas les documents dans le délai légal à Smart Step, nous renverrons l'ordre au donneur d'ordre pour un traitement ultérieur.

Questions concernant le processus de contrôle des soins

À partir de quand les nouvelles évaluations des bénéficiaires de prestations en maison de retraite sont-elles applicables ?

Nous nous conformons au contrat administratif des soins de longue durée, article 7.3, section 4, qui régit le contrôle des soins.

Quelle est la durée de validité du rapport final ?

Le rapport final après le contrôle est valable jusqu'à la fin de l'ordonnance actuelle. Après cela, une nouvelle ordonnance médicale est nécessaire.

Où pouvez-vous trouver un guide sur le processus de vérification des prestations ?

• Vous trouverez le guide du processus de contrôle Spitex sous ce lien : 5.50-lerb-spitex-controlling-onboarding-und-dokumente-hochladen.pdf

• Vous pouvez accéder au guide du processus de contrôle des maisons de retraite sous ce lien : 5.51-lerb-pflegeheim-controlling-onboarding-und-dokumente-hochladen.pdf