

FAQ	
Domande su SmS (Smart Step)	Risposta
Chi o cos'è Smart Step?	Siamo un team di esperti controller di cura (infermieri di livello terziario) e codificatori medici con qualifiche specialistiche. Effettuiamo il controllo delle prestazioni nel settore Spitex e delle case di riposo, nonché il controllo delle fatture DRG.
Smart Step può effettuare il controlling delle cure?	Gli assicuratori commissionano a Smart Step il controllo digitale dei casi di prestazione nelle case di riposo e nelle organizzazioni Spitex in tutta la Svizzera. La compagnia assicurativa ottiene l'autorizzazione dall'UFSP (Ufficio federale della sanità pubblica) per l'esternalizzazione a Smart Step.
Come posso vedere che Smart Step è stato incaricato dalla compagnia assicurativa?	Nella parte inferiore dell'e-mail è possibile riconoscere sulla base dell'indirizzo e-mail <i>@smartstep</i> che Smart Step è stato incaricato. Se l'indirizzo e-mail termina con la compagnia di assicurazione, sarà l'assicurazione stessa ad effettuare il controllo delle prestazioni.
Domande sulla piattaforma	Risposta
Perché dovrei utilizzare la piattaforma JAROWA?	L'assicurazione utilizza la piattaforma JAROWA per lo scambio sicuro di dati tra il controller e il fornitore di servizi. JAROWA e Smart Step sono certificati ISO. Il processo è standardizzato, efficiente e trasparente per tutte le parti interessate.
Quali sono le CGC (Condizioni generali di contratto) per l'utilizzo della piattaforma JAROWA?	Le CGC sono visibili direttamente dopo il login effettuato. È inoltre possibile visualizzarle tramite la piattaforma JAROWA cliccando sul tasto verde con il punto interrogativo in basso a destra.

<p>I documenti sull'assistenza scaricati dalla piattaforma JAROWA vengono memorizzati localmente?</p>	<p>No, i documenti sull'assistenza possono essere consultati solo sulla piattaforma JAROWA. I referti generati dal controller possono essere temporaneamente archiviati localmente fino alla chiusura del caso. I referti vengono cancellati dopo tre mesi.</p>
<p>Non riesco a visualizzare l'e-mail al completo. Cosa devo fare?</p>	<p>Si consiglia di contattare il reparto IT, poiché l'e-mail potrebbe essere finita nella blacklist (una cartella spam a cui solo l'IT ha accesso). Il reparto IT deve quindi inserire il mittente dell'e-mail nella whitelist. Successivamente dovrebbe essere possibile visualizzare l'e-mail completa. L'e-mail contiene le seguenti informazioni: Oggetto: Controllo delle prestazioni – Documenti da inviare Indirizzo e-mail: <a href="mailto:info@smartstep.swiss">info@smartstep.swiss</a></p>
<p>Il link alla piattaforma JAROWA non funziona. Cosa devo fare?</p>	<p>Il link non funziona su Internet Explorer. Aprite il link con il browser Microsoft Edge, Firefox o Chrome. A tal fine, andate con il mouse su "Attiva account", quindi cliccare on il tasto destro del mouse, "Copiare il collegamento ipertestuale" e incollarlo nella barra URL/indirizzi di un altro browser Internet.</p>
<p>Come posso accedere alla piattaforma JAROWA e come si procede?</p>	<p>Utilizzare a tal fine il link alle <a href="#">istruzioni</a> contenuto nell'e-mail ricevuta. Le istruzioni guidano passo dopo passo attraverso il processo.</p>
<p>Come posso modificare l'indirizzo e-mail registrato?</p>	<p>Questa opzione non è disponibile all'utente. Chiamateci se desiderate apportare questa modifica.</p>
<p>Cosa succede se i casi sono gestiti da collaboratori diversi?</p>	<p>Per ogni fornitore di servizi può essere registrato un solo indirizzo e-mail. Se possibile, non dovrebbe essere legato a una persona, ma dovrebbe essere un indirizzo generale. Alcuni esempi: <a href="mailto:info@spitexxy.ch">info@spitexxy.ch</a> o <a href="mailto:pflgedienstleitung@pflegeheimxy.ch">pflgedienstleitung@pflegeheimxy.ch</a>. Internamente, i diversi responsabili dei casi devono avere lo stesso login Usare (indirizzo e-mail e password) per caricare la documentazione.</p>

<p>Nella piattaforma vedo parole strane. Qual è il problema?</p>	<p>La traduzione automatica del browser è attivata. Nell'angolo in alto a destra della barra URL/indirizzi sono visibili dei geroglifici blu. Basta cliccare sopra per disattivare la traduzione automatica.  <a href="https://support.google.com/accounts/answer/32047?co=GENIE.Platform=Android&amp;hl=de">https://support.google.com/accounts/answer/32047?co=GENIE.Platform=Android&amp;hl=de</a></p>
<p>Cosa si deve fare se un ordine non può essere inviato nonostante l'inserimento corretto dei dati «Messaggio di errore: Impossibile eseguire l'azione»</p>	<p>Premere sul link <a href="https://enable.jarowa.ch/reset">https://enable.jarowa.ch/reset</a> (la pagina viene aggiornata) o seguire le seguenti istruzioni:  <a href="https://www.youtube.com/watch?v=cRWDYK1_wuk&amp;feature=youtu.de">https://www.youtube.com/watch?v=cRWDYK1_wuk&amp;feature=youtu.de</a></p>
<p><b>Domande sui requisiti normativi</b></p>	<p><b>Risposta</b></p>
<p>Perché dobbiamo caricare tutti i documenti?</p>	<p>Spetta a voi decidere quali documenti caricare. Abbiamo bisogno di tutte le informazioni che rendano tracciabili le misure codificate.</p>
<p>Possiamo presentare i documenti solo con "l'autorizzazione" del beneficiario dei servizi.</p>	<p>Per poter inviare i documenti non occorre l'autorizzazione del beneficiario dei servizi.        Per quanto riguarda l'ottenimento del consenso, ci basiamo sulla sentenza del Tribunale federale (<u>Controllo delle cure: fondamenti giuridici - Helsana</u>) del 2007, la quale conferma che non è necessario il consenso del beneficiario per la verifica delle prestazioni.</p>
<p>Per motivi legati alla protezione dei dati non posso inviare i documenti.</p>	<p>Ai sensi dell'art. 84 ter della LPP, l'assicuratore è tenuto a garantire la protezione dei dati. Potete inviare i documenti senza dubbi tramite la piattaforma protetta JAROWA.</p>
<p>Perché le prestazioni vengono verificate?</p>	<p>Ai sensi dell'art. 8 bis, par. 3, OPre e del contratto amministrativo, la compagnia di assicurazione ha il diritto e il dovere di verificare in qualsiasi momento le prestazioni addebitate secondo il principio ECE (efficacia, convenienza, efficienza).</p>

<p>Cosa succede se non invio i documenti?</p>	<p>Se non trasmettete i documenti a Smart Step entro i termini di legge, restituirò l'incarico al cliente per un'ulteriore elaborazione.</p>
<p>A partire da quando si applicano le riclassificazioni ai beneficiari di prestazioni in una casa di riposo?</p>	<p>Ci atteniamo al contratto amministrativo di assistenza a lungo termine art. 7.3, sezione 4, che disciplina i controlli.</p>
<p>Per quanto tempo è valida la decisione in merito alle prestazioni?</p>	<p>La decisione sulle prestazioni dopo il controllo è valida fino alla fine del regolamento in vigore. Dopodiché è necessaria una nuova prescrizione medica.</p>