

Nos ocupamos de su cuidado

Información general sobre mis prestaciones



CON NOSOTROS, EN BUENAS MANOS

Le damos nuestra más cordial bienvenida a PubliCare

La situación en la que se encuentra actualmente puede ser nueva para usted, y es posible que dependa de productos auxiliares para la salud, apósitos o productos nutricionales, cuyo manejo no siempre resulta fácil.

Cuente con nuestro apoyo

Nuestro objetivo es proporcionarle la mayor seguridad posible en el manejo de los productos que necesita. Por eso, nos tomamos mucho tiempo y le explicamos todo con mucho detalle. Si lo desea, involucraremos a sus familiares y cuidadores y daremos respuesta a todas las preguntas que le puedan surgir en el día a día. De esta manera, gozará de nuevas libertades y se beneficiará de la ayuda a la autoayuda que le ofrecemos.

Para que esté bien atendido en todo momento, colaboramos estrechamente con médicos, cajas de enfermedad, cuidadores y servicios de atención ambulatoria. De esta forma contribuimos a asegurar que el concepto de tratamiento médico se lleve a cabo óptimamente también en el entorno domiciliario o ambulatorio.

¿Cuáles son los siguientes pasos?

En la presente carpeta del paciente podrá consultar la información más importante. Somos su socio a largo plazo que le acompañará y estará a su servicio en todo momento como persona de contacto.

Tabla de contenido

La manera más rápida de contactarnos	4
Pedido	5
La receta adecuada	6
Envíos	7
Obligación de copago y exención de copago	8

A SU DISPOSICIÓN EN TODA ALEMANIA

La manera más rápida de contactarnos

Nuestro servicio de atención al cliente está a su disposición por teléfono de lunes a viernes de 8 a 17 horas. También nos puede enviar un fax en cualquier momento al 0800 709 0499 o enviar un correo electrónico a info@publicare-gmbh.de.

Póngase en contacto con nuestro servicio de atención al cliente si tiene alguna de las siguientes preguntas:

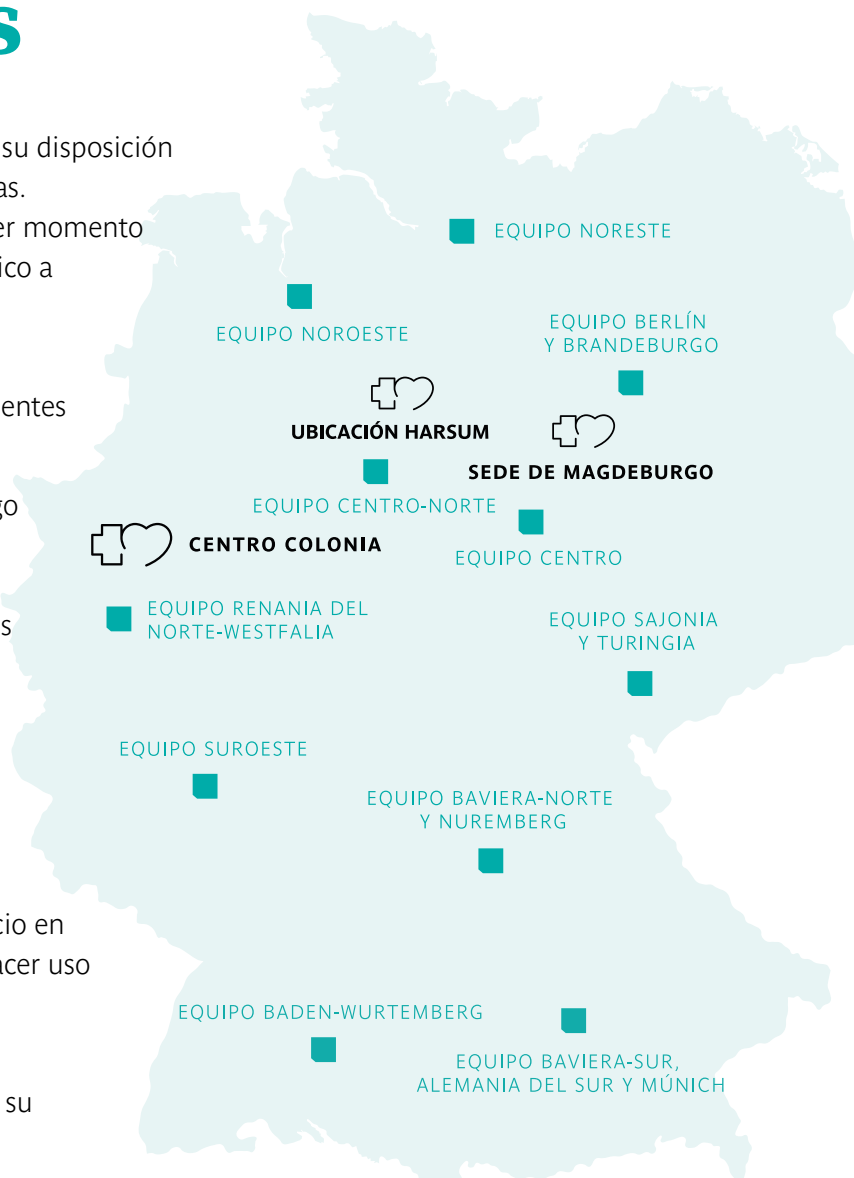
- ¿Por qué he recibido una factura de copago o una reclamación de pago?
- Se me han acabado todos los productos y necesito hacer un pedido urgente. ¿Cuál es la forma más rápida y sencilla de hacerlo?
- He recibido los productos equivocados. ¿Qué tengo que hacer?
- ¿Cómo funciona la devolución?
- ¿Cómo se tiene en cuenta mi exención de copago?

La línea de atención al cliente está a su servicio en el número 0800 709 0490. También puede hacer uso del servicio de devolución de llamada en [publicare-gmbh.de/kontakt](https://www.publicare-gmbh.de/kontakt)

Sus expertos personales de PubliCare están a su disposición en los siguientes casos:

- Las cantidades de productos requeridos superan las cantidades establecidas por la caja de enfermedad.
- Se han producido complicaciones en el suministro.
- Por motivos de salud no puedo ir a recoger la receta en la consulta del médico.
- Los productos suministrados presentan un defecto de producción.
- Deseo que mi asesor me visite en casa.
- Tengo un problema médico.
- Me gustaría probar otros productos.

Los datos de contacto figuran en la tarjeta de visita de su persona de contacto.




Información sobre el proceso de pedido

1. Obtener la receta

Para que podamos suministrarle los productos, es imprescindible que nos facilite una receta válida. Pida a su médico que le expida una receta para los productos que necesite con suficiente antelación (unos diez días antes de necesitarlos). Si no sabe con certeza qué productos necesita, su persona de contacto en PubliCare estará encantada de recomendarle alguno sujeto a prescripción médica. Se trata de una lista de sugerencias para su médico con todos los productos relevantes para usted. Esta lista incluye toda la información (nombre del producto, unidades de cantidad) que el médico puede utilizar para emitir la receta. A petición, también podemos enviar por fax esta recomendación de receta directamente a su médico.

2. Envío de la receta

Cada entrega se acompaña generalmente de un sobre franqueado en el que podrá enviarnos su próxima receta sin franquear. Si ya no tiene el sobre de devolución en casa, puede solicitarlo llamando a nuestro número de atención gratuito 0800 709 0490. Envíe su receta en el sobre prepagado incluyendo su dirección a:

 PubliCare GmbH, Postfach 30 10 51, 50780 Köln, Alemania

Tenga en cuenta que el envío postal de su receta puede tardar hasta tres días laborables.

3. Pedido y envío de los productos

Si dispone de una receta permanente, sólo tendrá que llamar por teléfono, enviar un fax o un correo electrónico a nuestro servicio de atención al cliente o solicitar un pedido a través de la aplicación myPubliCare para que le enviemos los productos que necesita. Si sus necesidades son siempre las mismas, podemos acordar con usted una fecha periódica en la que le enviaremos los productos automáticamente, por ejemplo, cada dos meses. Usted tendrá la posibilidad de modificar la entrega automática en cualquier momento.

Su pedido se enviará en cuanto recibamos su receta. Una vez recibida su receta, el envío suele llegar en un plazo de dos a tres días laborables. Los envíos se realizan con DHL y la entrega suele tener lugar de lunes a sábado.

Le rogamos su comprensión por el hecho de que no estamos autorizados a realizar ningún envío sin receta válida. En caso contrario, los servicios prestados no podrán facturarse a su caja de enfermedad.

Para garantizar que recibe la mejor atención posible, necesitamos su apoyo:

- Infórmenos si cambia de domicilio o de médico.
- Si tiene previsto ser hospitalizado o someterse a rehabilitación, comuníquenoslo con la debida antelación.

La receta adecuada

La prescripción médica (receta) es la base legal para la provisión de productos auxiliares para la salud. La receta debe cumplir con ciertas condiciones a fin de poder ser facturada a las cajas de enfermedad. Le recomendamos verificar los siguientes puntos en el momento de recibir su receta para evitar consultas innecesarias.

Lista de control para la receta adecuada:

- 1 El número de artículos requeridos debe indicarse con exactitud. Lo ideal sería que quedara claro cuántos artículos se han prescrito (p. ej., 3 x 30 unidades). La denominación del artículo debe ser exacta. El número de artículo y/o el código de barras PZN debe incluirse hasta el 7º dígito del número del listado de productos médicos (p. ej., para la barrera de ostomía: 29.26.05.0...).
- 2 Debe especificarse el plazo de prescripción (p. ej., un mes o un periodo más prolongado).
- 3 Debe marcarse la casilla de obligación de copago (sujeto a pago) o la de exención (gratuito).
- 4 La receta debe estar firmada por el médico y llevar su sello.
- 5 La fecha de expedición de la receta debe ser anterior a la fecha de entrega.

El formulario muestra los datos de un paciente y una receta para Morbus Crohn. Las anotaciones numeradas indican:

- 1: Descripción del medicamento: 29.26.01.0 3, 3 x 30 St. geschlossene Beutel (Monatsbedarf).
- 2: Plazo de prescripción: Versorgungszeitraum 18.05.2024 bis 17.05.2024.
- 3: Casilla marcada para 'Hilfs-mittel' (copago) con un 'x' en la columna '8'.
- 4: Firma y sello del médico: Max Mustermann, Arzt, Musterstraße 3, 12345 Musterstadt, Tel. 0123 745678.
- 5: Fecha de expedición: 02.05.2024.

Tenga también en cuenta la siguiente información:

- Se admite un máximo de tres artículos por receta.
- Los productos (p. ej., para ostomía o incontinencia) y los apósitos (para heridas), así como los medicamentos (p. ej., nutrición enteral o parenteral), deben figurar en recetas separadas, ya que se facturan a diferentes departamentos de la caja de enfermedad.
- Los cambios posteriores escritos a mano también deben estar firmados y sellados por el médico y provistos de la fecha del cambio.

Su caja de enfermedad cubrirá los gastos de los productos que realmente sean médicamente necesarios. Los productos que no sean médicamente necesarios estarán excluidos del reembolso.

Algunas cajas de enfermedad se rigen por las llamadas pautas de cantidad. Si sus necesidades superan dichas pautas, los gastos solo se asumirán si se aporta una justificación médica (de su médico o del asesor de PubliCare). No obstante, la decisión final sobre los costes la toma su caja de enfermedad. Para cualquier duda o consulta sobre su caja de enfermedad, póngase en contacto con su asesor de PubliCare, que estará encantado de ayudarle.

ENVÍO

Sus productos le llegan cuando los necesita



Por regla general, todos los pedidos recibidos se registran y se envían el mismo día si la mercancía está en almacén. Esto significa que recibirá la mercancía en un plazo de dos a tres días laborables a partir de la recepción de su pedido. Tenemos más de 4.000 artículos de 20 fabricantes en stock. Cuando se solicitan productos muy especializados, encargamos la mercancía directamente al fabricante; en estos casos, la entrega tarda de uno a dos días más.

Sus entregas de un vistazo

Le ofrecemos un servicio personalizado y adaptado a sus necesidades. Usted mismo puede realizar activamente su pedido en cada ocasión o utilizar el servicio de entrega automática. Su persona de contacto personal de PubliCare acordará con usted el intervalo de entrega y las posibles fechas de envío.

Información sobre las entregas automáticas

Si lo desea, le informamos por SMS o correo electrónico en cuanto los productos encargados hayan salido del almacén. De este modo, tendrá constancia de que su pedido está de camino. Debido a los plazos de entrega establecidos por DHL, usted podrá saber generalmente cuándo llegará su envío. Si desea utilizar este servicio, necesitaremos su número de teléfono móvil y su dirección de correo electrónico. Proporcione esta información a nuestro servicio de atención al cliente para poder utilizar este servicio especial de información.

Obligación de copago y exención de copago

Obligación de copago

Si no está exento del copago, deberá efectuar el copago obligatorio correspondiente.

- En el caso de las recetas para productos destinados al consumo (p. ej., bolsas de orina, sondas desechables, bolsas para estomas), deberá pagar el 10 % del importe total que asume la caja de enfermedad, pero no más de 10 euros por la totalidad de la demanda mensual.
- En el caso de las recetas de medicamentos, curas y apósitos, deberá pagar un 10 % por artículo, siendo el importe mínimo 5 euros y el máximo 10 euros por artículo.

Una domiciliación SEPA le permitirá abonar a su caja de enfermedad las cantidades periódicas de copago de forma sencilla y fácil. De lo contrario, tendrá que transferir manualmente el importe de cada factura de copago.

En la página siguiente encontrará un formulario para autorizar la domiciliación SEPA. La participación en el sistema de domiciliación bancaria SEPA puede revocarse por escrito en cualquier momento, sin necesidad de indicar los motivos.

Exención de copago

Las siguientes personas están o pueden estar exentas del copago:

- Los niños y adolescentes menores de 18 años.
- Los asegurados que destinen más del 2 % de sus ingresos brutos a productos médicos. Las personas que tengan que gastar más del 2 % en copagos por el suministro de medicamentos, apósitos, remedios y productos auxiliares pueden solicitar a su caja de enfermedad la exención de los copagos adicionales.
- Los enfermos crónicos que estén sometidos a un tratamiento de larga duración por la misma enfermedad solo están obligados a pagar hasta el 1 % de sus ingresos brutos anuales en concepto de copagos. Si los copagos superan el límite respectivo, se podrá solicitar una exención de copago a la caja de enfermedad.

Solicite directamente a su caja de enfermedad la exención del copago que corresponda a su situación. Una vez aprobada la exención, recibirá un certificado de exención de su caja de enfermedad, del que deberá enviarnos una copia sin demora. De lo contrario, podríamos seguir enviándole facturas de copago a pesar de su exención. Tenga en cuenta, además, que estas exenciones solo son válidas hasta el final del año natural correspondiente. Le recomendamos solicitar una nueva exención para el año siguiente a finales de año. Si tiene alguna pregunta sobre la exención de los copagos, póngase en contacto con su caja de enfermedad.