

Dbamy o Twoje zaopatrzenie

Ogólne informacje o Twoim zaopatrzeniu



U NAS JESTEŚ W DOBRYCH RĘKACH

Serdecznie witamy Cię w PubliCare

Być może znajdziesz się w nowej sytuacji, w której będziesz potrzebować środków pomocniczych, materiałów opatrunkowych lub produktów odżywczych. Sposób korzystania z nich często nie jest oczywisty.

Chętnie pomożemy

Naszym celem jest zapewnienie Ci możliwie największego bezpieczeństwa podczas obchodzenia się z produktami. Dlatego poświęcamy Ci dużo czasu i wszystko szczegółowo wyjaśniamy. Chętnie zaangażujemy także Twoich bliskich lub personel pielęgniarski i odpowiemy na pytania, które na co dzień leżą Ci na sercu. W ten sposób stwarzamy dla Ciebie nową swobodę i oferujemy pomoc w samodzielności.

Aby zapewnić Ci stałą opiekę, ściśle współpracujemy z lekarzami, kasami chorych, personelem pielęgniarskim i placówkami ambulatoryjnymi. W ten sposób pomagamy zapewnić optymalną kontynuację koncepcji terapii medycznej w warunkach domowych lub ambulatoryjnych.

Co dalej?

Tateczka pacjenta zawiera najważniejsze informacje, z którymi warto się zapoznać. Uważamy się za długoterminowego partnera u Twojego boku, dlatego w każdej chwili jesteśmy do Twojej dyspozycji jako punkt kontaktowy.

Spis treści

Szybka droga do nas	4
Zamówienie	5
Prawidłowa recepta	6
Dostawa	7
Obowiązek dopłaty i zwolnienie z dopłaty	8

Aby ułatwić czytanie, zrezygnowano ze sformułowań związanych z płcią. Nie ma to jednak na celu dyskryminacji, lecz jedynie językowe uproszczenie w myśl neutralności pod względem płci.

JESTEŚMY DLA CIEBIE W CAŁYCH NIEMCZECH

Szybka droga do nas

Z naszym działem obsługi klienta można skontaktować się telefonicznie od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 17:00. Możesz także w każdej chwili wysłać do nas faks na numer 0800 709 0499 lub napisać e-mail na adres info@publicare-gmbh.de.

Jeśli masz następujące pytania, skontaktuj się z naszym działem obsługi klienta:

- Dlaczego przesłano mi fakturę za dopłatę lub upomnienie?
- Nie mam już towaru i muszę pilnie złożyć zamówienie. Jak zrobić to szybko i wygodnie?
- Dostarczono mi niewłaściwe produkty. Co mam teraz zrobić?
- Jak dokonać zwrotu?
- W jaki sposób uwzględniane jest moje zwolnienie z dopłaty?

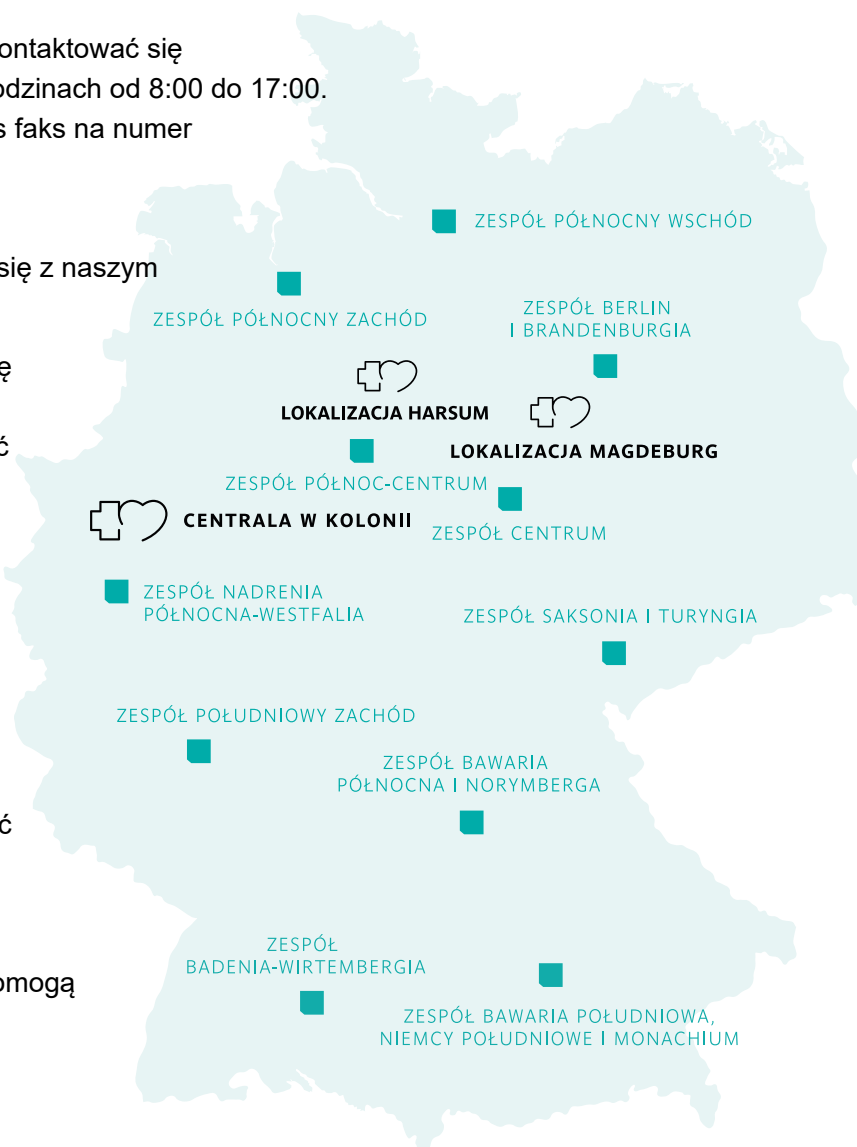
Z obsługą klienta można się skontaktować pod numerem 0800 709 0490 lub skorzystać z usługi oddzwonienia pod adresem

publicare-gmbh.de/kontakt

Twoi osobiści eksperci PubliCare chętnie pomogą Ci w następujących przypadkach:

- Wymagane przeze mnie ilości dostaw przekraczają wytyczne kasy chorych.
- Występują komplikacje związane z zaopatrzeniem.
- Ze względów zdrowotnych nie mogę uzyskać recepty od lekarza.
- Dostarczone produkty posiadają wadę produkcyjną.
- Chcę, żeby mój doradca odwiedził mnie na miejscu.
- Mam problem medyczny.
- Chętnie przetestuję inne produkty.

Dane kontaktowe znajdziesz na wizytówce osoby kontaktowej.



Informacje o procesie składania zamówienia

1. Uzyskanie recepty

Abyśmy mogli dostarczać Ci produkty, niezbędne jest przedłożenie ważnej recepty. Poproś lekarza, aby w odpowiednim czasie wystawił Ci receptę na środki pomocnicze (około dziesięciu dni przed koniecznością zastosowania środków pomocniczych). Jeśli nie masz pewności, jakich produktów potrzebujesz, Twoja osoba kontaktowa z PubliCare chętnie wystawi dla Ciebie zalecenie dotyczące recepty. Będzie to lista sugestii dla Twojego lekarza, zawierająca wszystkie produkty, które są dla Ciebie istotne. Zawiera ona wszystkie informacje (nazwa produktu, jednostki miary), które lekarz może wykorzystać podczas wypisywania recepty. W razie potrzeby możemy również przesłać zalecenie dotyczące recepty faksem bezpośrednio do Twojego lekarza.

2. Przesłanie recepty

Standardowo do każdej przesyłki dołączona jest koperta zwrotna ze znaczkiem, w której możesz bez opłat pocztowych przesłać nam kolejną receptę. Jeśli nie masz już w domu koperty zwrotnej, możesz o nią poprosić, dzwoniąc pod nasz bezpłatny numer serwisowy 0800 709 0490. Wyślij receptę w opłaconej z góry, zaadresowanej kopercie na adres:

 PubliCare GmbH, Postfach 30 10 51, 50780 Köln

Należy pamiętać, że przesyłka pocztowa może zająć do trzech dni roboczych.

3. Zamówienie i wysyłka produktów

Jeśli masz stałą receptę, którą już posiadamy, wystarczy telefon, faks lub e-mail do naszego działu obsługi klienta lub złożenie zamówienia za pośrednictwem aplikacji myPubliCare, aby rozpocząć dostawę potrzebnych środków pomocniczych. Jeśli Twoje potrzeby pozostaną takie same, możemy umówić się z Tobą na stały termin, w którym będziemy automatycznie dostarczać Ci produkty – na przykład co dwa miesiące. Oczywiście w każdej chwili możesz dokonać zmian w automatycznej dostawie.

Gdy tylko otrzymamy Twoją receptę, Twoje zamówienie zostanie wysłane. Przesyłka dociera zwykle w ciągu dwóch do trzech dni roboczych od dnia, w którym otrzymamy Twoją receptę. Wysyłamy za pośrednictwem DHL, a dostawy realizowane są zazwyczaj od poniedziałku do soboty.

Prosimy o zrozumienie, że nie wolno nam realizować dostaw bez ważnej recepty. W przeciwnym razie nie będzie możliwości rozliczenia świadczonych usług z kasą chorych.

Aby zapewnić Ci dobrą opiekę, potrzebujemy Twojego wsparcia:

- Prosimy o powiadomienie nas w przypadku zmiany adresu lub lekarza.
- Jeżeli planowane są pobyty szpitalne lub rehabilitacyjne, prosimy o informację w odpowiednim czasie.

Prawidłowa recepta

Podstawą prawną zaopatrzenia w środki pomocnicze jest zalecenie lekarza (recepta). W celu rozliczenia z kasą chorych przy wystawianiu recepty należy wziąć pod uwagę pewne kwestie. Aby uniknąć niepotrzebnych pytań, zalecamy sprawdzenie recepty pod kątem następujących punktów po jej otrzymaniu.

Lista kontrolna prawidłowej recepty:

- 1 Należy dokładnie określić wymaganą liczbę artykułów. W optymalnym przypadku jest jasne, jaka ilość została przepisana (np. 3 x 30 sztuk). Nazwa artykułu musi być jednoznaczna. Numer artykułu oraz/lub PZN (Centralny Numer Farmaceutyczny) powinny być umieszczone na zleceniu na wyroby medyczne do siódmego miejsca w numerze rejestru produktów medycznych (np. w przypadku płytki stomijnej: 29.26.05.0...).
- 2 Podany musi być okres zalecenia (np. jeden miesiąc lub więcej).
- 3 Należy zaznaczyć obowiązek dopłaty (odpłatne) lub zwolnienie (bezpłatne).
- 4 Recepta musi zostać podpisana i opatrzona pieczęcią przez lekarza.
- 5 Data wystawienia recepty jest wcześniejsza niż data dostawy.

Należy zwrócić uwagę na następujące wskazówki:

- Na jedną receptę można przepisać maksymalnie trzy artykuły.
- Środki pomocnicze (np. produkty stosowane przy stomii i nietrzymaniu moczu) i materiały opatrunkowe (produkty na rany), a także leki (np. żywienie dojelitowe lub pozajelitowe) muszą być wymienione na odrębnych receptach, ponieważ są rozliczane przez różne kasy chorych.
- Późniejsze zmiany wpisane odręcznie również muszą zostać podpisane przez lekarza, ostemplowane i opatrzone datą wprowadzenia zmiany.

Twoja kasa chorych pokryje koszty zaopatrzenia faktycznie niezbędnego z medycznego punktu widzenia. Produkty, które nie są niezbędne z medycznego punktu widzenia, nie są objęte refundacją.

Niektóre kasy chorych stosują tak zwane wytyczne ilościowe. Jeśli Twoje potrzeby przekraczają te wytyczne, koszty zostaną pokryte tylko wtedy, gdy będzie istniało uzasadnienie medyczne (od Twojego lekarza lub doradcy PubliCare). Ostateczna decyzja w sprawie zwrotu kosztów należy jednak do Twojej kasy chorych. Jeśli masz pytania dotyczące ubezpieczenia zdrowotnego, skontaktuj się ze swoim doradcą PubliCare – chętnie Ci pomoże.

DOSTAWA

Twoje produkty – u Ciebie wtedy, kiedy ich potrzebujesz



Z reguły wszystkie przychodzące zamówienia są rejestrowane i, jeśli towar jest w magazynie, wysyłane tego samego dnia. Towar otrzymasz w ciągu dwóch do trzech dni roboczych od wpływu zamówienia. Mamy dla Ciebie w magazynie ponad 4000 artykułów od 20 producentów. W przypadku zamówienia bardzo specyficznych produktów zamawiamy towar bezpośrednio u producenta; w takich przypadkach dostawa trwa od jednego do dwóch dni dłużej.

Twoja dostawa w skrócie

Oferujemy indywidualną usługę dostosowaną do Twoich potrzeb. Za każdym razem możesz aktywnie złożyć zamówienie samodzielnie lub skorzystać z automatycznej dostawy. Twoja osobista osoba kontaktowa z PubliCare omówi z Tobą odstępy między dostawami i możliwe terminy wysyłki.

Automatyczne informacje o dostawie

Jeśli sobie tego życzysz, poinformujemy Cię SMS-em lub e-mailem, gdy tylko zamówiony towar opuści nasz magazyn. W ten sposób dowiesz się, że Twoje zamówienie jest już w drodze. Ze względu na ustalone przez DHL terminy dostaw zazwyczaj wiesz, kiedy Twoje towary dotrą. Jeśli chcesz skorzystać z tej usługi, potrzebujemy Twojego numeru telefonu komórkowego lub adresu e-mail.

Przełącz te informacje naszemu działowi obsługi klienta, aby móc korzystać także z tej specjalnej usługi informacyjnej.

Obowiązek dopłaty i zwolnienie z dopłaty

Obowiązek dopłaty

Jeżeli nie przysługuje Ci zwolnienie z dopłaty, obowiązuje ustawowa dopłata.

- W przypadku recept na środki pomocnicze przeznaczone do zużycia (np. worki na mocz, cewniki jednorazowe, worki stomijne) jest to 10 procent całkowitej kwoty pokrywanej przez kasę chorych, ale maksymalnie 10 euro za całe miesięczne zapotrzebowanie.
- W przypadku recept na leki środki do opatrywania ran i materiały opatrunkowe dopłata wynosi 10 procent za artykuł, ale co najmniej 5 euro i maksymalnie 10 euro za artykuł.

Wystawione przez Ciebie polecenie zapłaty SEPA pomoże Ci w łatwy i nieskomplikowany sposób uiszczać regularne opłaty dodatkowe na rzecz Twojej kasy chorych. W przeciwnym razie konieczne będzie ręczne przelewanie kwoty z każdej indywidualnej faktury za dopłatę.

Formularz do wystawienia polecenia zapłaty SEPA znajdziesz na następnej stronie.

Oczywiście w każdej chwili możesz zrezygnować z korzystania z polecenia zapłaty SEPA w formie pisemnej, bez podawania przyczyny.

Zwolnienie z dopłat

Z dopłat zwolnione są lub mogą zostać zwolnione.

- Dzieci i młodzież do 18 roku życia.
- Osoby ubezpieczone, którzy wydają na wyroby medyczne więcej niż 2 procent swoich dochodów brutto. Każdy, kto musi wydać więcej niż 2 procent na dopłaty za dostawę leków, materiałów opatrunkowych, środków leczniczych i środków pomocniczych, może poprosić kasę chorych o zwolnienie z dalszych dopłat.
- Osoby przewlekle chore, które są długotrwale leczone z powodu tej samej choroby, muszą uiszczać jedynie do 1 procent swojego rocznego dochodu brutto z tytułu wkładu własnego lub dopłat. Jeżeli dopłaty przekraczają odpowiedni limit obciążenia, można wystąpić do kasy chorych o zwolnienie z dopłat.

Zwróć się bezpośrednio do swojej kasy chorych o zwolnienie z dopłat, które odpowiada Twojej sytuacji. Po zatwierdzeniu zwolnienia otrzymasz od swojej kasy zaświadczenie o zwolnieniu, którego kopię należy niezwłocznie przesłać nam. W przeciwnym razie może się zdarzyć, że pomimo zwolnienia będziemy nadal wysyłać Ci faktury za dopłatę. Należy również pamiętać, że zwolnienia te obowiązują tylko do końca danego roku kalendarzowego. Zalecamy, by już pod koniec roku złożyć wniosek o nowe zwolnienie na kolejny rok. Jeżeli masz pytania dotyczące zwolnienia z dopłat, skontaktuj się ze swoją kasą chorych.