

Организуем лечение и уход

Общая информация о лечении и уходе



С НАМИ ВЫ В НАДЕЖНЫХ РУКАХ

PubliCare сердечно приветствует вас

Вы оказались в (возможно) необычной для вас ситуации и испытываете постоянную потребность во вспомогательных средствах, перевязочных материалах или специальных пищевых продуктах. Зачастую разобраться в их применении самостоятельно не так уж просто.

Мы поможем вам

Наша цель — сделать так, чтобы вы пользовались всеми медицинскими изделиями максимально уверенно и безопасно. Поэтому мы будем уделять вам много времени и подробно все объяснять. Мы также будем рады проконсультировать ваших родственников и ухаживающий персонал и ответить на любые волнующие вас вопросы. С нами вы получите больше свободы и освоите навыки самопомощи.

Чтобы вы всегда получали качественное лечение и уход, мы тесно сотрудничаем с врачами, больничными кассами, ухаживающим персоналом и амбулаторными учреждениями. Так мы помогаем эффективно проводить лечение, назначенное врачом, в домашних или амбулаторных условиях.

Что дальше?

В этой папке пациента мы собрали самую важную информацию для вас. Мы нацелены на долгосрочное сотрудничество и поэтому всегда готовы проконсультировать вас и ответить на ваши вопросы.

Оглавление

Как быстро связаться с нами	4
Заказ	5
Правильный рецепт	6
Поставка	7
Доплата и освобождение от нее	8

Для лучшей читабельности мы отказались от использования гендерно специфичных выражений. Это не является дискриминацией; мы используем такой язык для упрощения языковых конструкций и просим считать его гендерно нейтральным.

РАБОТАЕМ ДЛЯ ВАС ПО ВСЕЙ ГЕРМАНИИ

Как быстро связаться с нами

Вы можете позвонить в нашу службу поддержки с понедельника по пятницу с 8 до 17 часов. Также вы можете в любое время отправить нам факс по номеру 0800 709 0499 или электронное письмо на адрес info@publicare-gmbh.de.

При возникновении указанных далее вопросов обратитесь в нашу службу поддержки.

- Почему я получил счет на доплату или предупреждение?
- У меня закончился товар, и мне срочно надо его заказать. Как сделать это быстро и просто?
- Мне доставили не те изделия. Что делать?
- Как их вернуть?
- Как учитывается мое освобождение от доплаты?

Вы можете позвонить в службу поддержки по телефону 0800 709 0490 или заказать обратный звонок на страничке

publicare-gmbh.de/kontakt

В указанных далее случаях вам помогут ваши персональные специалисты PubliCare.

- Нужное мне количество товара превышает нормативные количества больничной кассы.
- Возникли осложнения при лечении или уходе.
- По состоянию здоровья я не могу сходить к врачу за рецептом.
- Поставленные изделия оказались бракованными.
- Я хотел бы, чтобы консультант посетил меня на дому.
- У меня возникла медицинская проблема.
- Я хотел бы попробовать другие изделия.

Контактные данные вы найдете на визитной карточке вашего контактного лица.



Информация о процессе оформления заказа

1. Получение рецепта

Чтобы мы могли поставлять вам нужные изделия, нам обязательно нужен от вас действующий рецепт. Пожалуйста, заблаговременно (примерно за десять дней до того, как вам понадобятся вспомогательные средства) получите рецепт у вашего лечащего врача рецепт на них. Если вы не знаете точно, какие изделия вам нужны, ваше контактное лицо из PubliCare охотно составит список нужных вам изделий. Этот рекомендованный список, предназначенный для вашего врача, содержит всю информацию (название изделия, единицы количества), которую врач может использовать при выписке рецепта. При необходимости мы можем отправить эту рекомендацию непосредственно вашему врачу по факсу.

2. Отправка рецепта

В каждую посылку мы кладем предоплаченный конверт, в котором вы можете бесплатно отправить нам ваш следующий рецепт. Если у вас дома не окажется предоплаченного конверта, запросите его, бесплатно позвонив в нашу сервисную службу по номеру 0800 709 0490. Отправьте рецепт в предоплаченном конверте, на котором указан адрес, по следующему почтовому адресу:

 PubliCare GmbH, Postfach 30 10 51, 50780 Köln

Учитывайте, что доставка рецепта по почте может занимать до трех рабочих дней.

3. Заказ и отправка продукции

Если вам выписали рецепт на длительный срок, вам достаточно позвонить, отправить факс или электронное письмо в нашу службу поддержки либо разместить заказ через приложение myPubliCare, чтобы мы доставили вам нужные товары. Если ваши потребности постоянны, мы можем согласовать с вами автоматическую поставку, например раз в два месяца. Разумеется, вы можете в любой момент внести изменения в этот автоматический процесс.

Мы отправим вам ваш заказ сразу, как только получим ваш рецепт. Как правило, доставка занимает два-три рабочих дня. Мы пользуемся услугами службы DHL. Обычно она доставляет посылки с понедельника по субботу.

Просим понять, что мы не имеем права осуществлять доставку без действующего рецепта, потому что в таком случае мы не сможем выставить вашей больничной кассе счет за наши услуги.

Чтобы избежать перебоев в доставке, нам нужна ваша помощь.

- Пожалуйста, сообщайте нам о смене адреса или врача.
- Если вы планируете госпитализацию или прохождение курса реабилитации, пожалуйста, сообщите нам об этом заблаговременно.

Правильный рецепт

Официальное предписание врача (рецепт) является законным основанием для предоставления вспомогательных средств. При выписке рецепта на вспомогательные средства необходимо учитывать некоторые моменты, важные для расчета с больничными кассами. Во избежание переспросов рекомендуем вам при получении рецепта проверить его на наличие следующих пунктов.

Контрольный список для проверки того, правилен ли рецепт.

- 1 Должно быть точно указано количество выписанных позиций, в идеале — число штук (например, «3 × 30 шт.»). Название позиции должно быть однозначным и точным. В рецепте на вспомогательные средства номер позиции и/или центральный фармацевтический номер (PZN) должен быть указан до 7-й цифры номера по каталогу вспомогательных средств (например, для пластины для стомы это 29.26.05.0...).
- 2 Должен быть указан срок действия рецепта (например, один месяц или больше).
- 3 В рецепте должен быть отмечен один из двух вариантов: пациент обязан вносить доплату или пациент освобожден от доплаты.
- 4 Рецепт должен быть подписан и заверен печатью врача.
- 5 Дата выписки рецепта должна предвдварять дату доставки.

Также обратите внимание на следующее...

- В одном рецепте могут быть выписаны не более трех позиций.
- Вспомогательные средства (например, изделия для пациентов со стомой или с недержанием мочи), перевязочные материалы (средства для ухода за ранами) и лекарственные препараты (например, препараты для энтерального или парентерального питания) должны выписываться в разных рецептах, поскольку расчет по ним производят разные подразделения больничной кассы.
- Если врач вносит в рецепт изменения от руки, они тоже должны быть заверены подписью и печатью врача с указанием даты внесения изменения.

Ваша больничная касса оплатит стоимость изделий, объективно необходимых вам по медицинским показаниям. Стоимость изделий, не являющихся необходимыми с медицинской точки зрения, возмещению не подлежит.

Некоторые больничные кассы работают с так называемыми нормативными количествами. Если ваши потребности превышают эти нормативы, то ваши расходы будут покрыты только при наличии медицинского обоснования (от вашего врача или консультанта PubliCare). Однако окончательное решение о покрытии расходов принимает ваша больничная касса. Все вопросы касательно вашей больничной кассы вы можете задать своему консультанту из PubliCare — он охотно вам поможет.

ПОСТАВКА

Ваши товары — в нужном месте в нужное время



Как правило, все поступающие заказы обрабатываются и отправляются в тот же день при наличии товара на складе. Вы получите товар в течение двух-трех рабочих дней с момента поступления заказа. У нас в наличии более 4000 позиций 20 производителей. Узкоспециальные изделия мы заказываем непосредственно у производителя после того, как вы закажете их у нас, поэтому в таких случаях доставка занимает на один-два дня больше.

Варианты доставки

Мы предлагаем вам индивидуальный сервис с учетом ваших потребностей. Вы можете заказывать товары каждый раз, когда они вам понадобятся, или воспользоваться нашей услугой автоматической доставки. Ваше персональное контактное лицо из PubliCare обсудит с вами интервал доставки и возможные даты отправки товаров.

Автоматическое уведомление об отправке

Если хотите, мы можем отправлять вам СМС или электронное письмо, как только ваш заказ покинет наш склад. Так вы будете знать, что ваши товары уже отправились к вам. Поскольку сроки доставки службы DHL фиксированы, то вы, как правило, заодно будете узнавать и дату доставки товара. Для оказания этой услуги нам нужен ваш номер мобильного телефона или адрес электронной почты. Пожалуйста, сообщите эту информацию специалистам нашей службы поддержки, чтобы воспользоваться этой услугой уведомления.

Доплата и освобождение от нее

Доплата

Вам надо будет оплачивать закрепленную в законодательстве часть стоимости товаров, если вы не освобождены от этой доплаты.

- Для рецептов на вспомогательные средства, являющиеся расходными материалами (например, мешки для сбора мочи, одноразовые катетеры, мешки для стомы), эта часть составляет 10 процентов всей суммы, оплачиваемой больничной кассой, но не более 10 евро в месяц.
- Для рецептов на лекарственные препараты, средства для ухода за ранами и перевязочные материалы эта часть составляет 10 процентов стоимости каждой позиции, но не менее 5 и не более 10 евро за одну позицию.

Чтобы мы могли без сложностей регулярно списывать с вашего счета доплаты в пользу вашей больничной кассы, вы можете выдать нам мандат на прямое дебетование SEPA. Иначе вам надо будет вручную перечислять сумму каждого счета на доплату.

Бланк мандата на прямое дебетование SEPA вы найдете на следующей странице. Разумеется, вы можете в любой момент письменно отказаться от прямого дебетования SEPA без объяснения причин.

Освобождение от доплаты

От доплаты освобождаются или могут быть освобождены указанные далее лица.

- Дети и подростки в возрасте до 18 лет.
- Застрахованные лица, тратящие на изделия медицинского назначения более 2 процентов своего дохода брутто. Если вы тратите на лекарственные препараты, перевязочные материалы, лечебные и вспомогательные средства более 2 процентов дохода брутто, то можете обратиться в свою больничную кассу с просьбой об освобождении от доплаты.
- Хронически больные пациенты, проходящие длительное лечение от одного и того же заболевания, должны тратить на доплаты не более 1 процента своего годового дохода брутто. Если сумма доплат превышает этот лимит, такие пациенты тоже могут подать в больничную кассу заявление об освобождении от доплаты.

Освобождение от доплаты запрашивайте непосредственно в своей больничной кассе. После одобрения освобождения касса выдаст вам свидетельство об освобождении от доплаты. Пожалуйста, сразу отправьте нам его копию. Иначе может получиться так, что мы все равно продолжим отправлять вам счета на доплату. Не забывайте о том, что такое свидетельство действует только до конца календарного года, в котором оно было выдано. Рекомендуем уже в конце текущего года запрашивать освобождение от доплаты на следующий год. С вопросами об освобождении от доплаты обращайтесь в свою больничную кассу.