

Sizin Bakımınız – Bizim Görevimiz

Bakım konularında genel bilgiler



EMİN ELLERDESİNİZ

PubliCare'e hoş geldiniz

Sizin için belki yeni olan bir duruma girmiş bulunuyorsunuz: Sağlık gereçlerine, sargı malzemesine veya besin destek ürünlerine ihtiyaç duymaya başladınız. Bunların kullanılması çoğu zaman açıklamalar gerektirir.

Size destek oluyoruz

Amacımız, size ürünlerinizi kullanırken gereken en büyük güvenliği sağlamak. Onun için size bol vakit ayırarak bütün ayrıntıları iyice açıklıyoruz. Yakınlarınızın veya bakım personelinin de bu bilgilendirmeye katılmasından memnuniyet duyuyor, gündelik hayatınızda sizi ilgilendiren soruları cevaplandırıyoruz. Böylece size hareket serbestisi sağlar, çözümleri kendiniz bulmanız için yol göstermiş oluruz.

Bakımınızın her zaman iyi bir şekilde yapılabilmesi için hekimler, sağlık sigortaları, bakım personeli ve ayakta tedavi kuruluşlarıyla yakın işbirliği içindeyiz. Böylece, hekimin öngördüğü tedavi programının evde veya ayakta tedavi hizmetinde en iyi biçimde sürdürülmesine katkıda bulunuyoruz.

Bundan sonra ne olacak?

Bu kullanıcı dosyasında evde rahatça okuyabileceğiniz önemli bilgiler bulunuyor. Kendimizi sizinle uzun vadeli bir ilişki içinde görüyoruz ve danışabileceğiniz muhatabınız olarak daima yanınızda ve hizmetinizdeyiz.

İçindekiler

Bize ulaşmanın kısa yolu	4
Sipariş	5
Doğru reçete	6
Teslimat	7
Ek ödeme yükümlülüğü ve ek ödeme muafiyeti	8

BÜTÜN ALMANYA'DA HİZMETİNİZDE

Bize ulaşmanın kısa yolu

Müşteri servisimize pazartesten cumaya kadar saat 08.00-17.00 arasında telefonla ulaşabilirsiniz. Ayrıca bize her zaman faks çekebilir (0800 709 0499) veya e-mail gönderebilirsiniz (info@publicare-gmbh.de).

Aşağıdaki sorularla ilgili olarak lütfen müşteri servisimize başvurun:

- Niçin bir ek ödeme faturası veya ihtarname aldım?
- Elimde ürün kalmadı, acele sipariş etmem gerekiyor. En çabuk ve kolay yoldan nasıl olur?
- Yanlış ürün gönderildi. Ne yapayım?
- İade nasıl yapılır?
- Ek ödeme muafiyetim nasıl göz önüne alınıyor?

Müşteri servisine 0800 709 0490 numaradan ulaşabilir veya.

publicare-gmbh.de/kontakt

üzerinden geri çağrı servisini kullanabilirsiniz.

Aşağıdaki durumlarda PubliCare'in kişisel danışma uzmanları size seve seve yardımcı olacaktır:

- Benim ihtiyaç duyduğum bakım miktarları sağlık sigortasının öngördüğünün üzerinde.
- Bakım sırasında güçlükler oluyor.
- Sağlık sebeplerinden ötürü hekime gidip reçetemi alamıyorum.
- Gönderilen ürünlerde bir imalat hatası var.
- Danışmanımın, görüşme için benim bulunduğum yere gelmesini istiyorum.
- Tıbb bir sorunum var.
- Başka ürünleri denemek isterim.

İletişim bilgilerini muhatabınızın kartvizitinde bulacaksınız.



Sipariş süreci üzerine bilgiler


1. Reçetenin alınması

Size ürün gönderebilmemiz için elimizde geçerli bir reçete bulunması kesinlikle zorunludur.

Tedavisi altında bulunduğunuz hekime zamanında (ihtiyaç duyacağınız günden on gün kadar önce) başvurarak kullandığınız yardımcı araçlar üzerine bir reçete yazdırın. Hangi ürünlere ihtiyaç duyacağınızdan emin değilseniz PubliCare'deki muhatabınız size bir reçete tavsiyesi düzenleyebilir. Bu tavsiye hekiminize yönelik bir listedir ve sizin için söz konusu olabilecek bütün ürünleri içerir. Hekiminizin reçete yazarken faydalanabileceği bütün bilgiler de (ürünün adı, birim miktarı) bu listede bulunmaktadır. Gerekirse bu reçete tavsiyesini doğrudan hekiminize fakslayabiliriz.

2. Reçetenin gönderilmesi

Bizden aldığınız her gönderinin içinde bir sonraki reçeteyi bize ücretsiz gönderebilmeniz için bir zarf bulunur. Elinizde bu zarflardan kalmadıysa 0800 709 0490 numaralı ücretsiz telefonumuzdan yenisinin gönderilmesini isteyebilirsiniz. Reçetenizi bu ücretsiz gönderi zarflarını kullanarak şu adrese postalayın:

 PubliCare GmbH, Postfach 30 10 51, 50780 Köln

Lütfen dikkat: Postanın bize ulaşması üç iş gününe kadar sürebilir.

3. Ürünlerin siparişi ve gönderimi

Bize sürekli gönderdiğiniz bir reçete varsa ihtiyacınız olan yardımcı malzemeyi almak için bize bir haber vermeniz yeter. Bunu telefonla, faksla, e-maile müşteri servisimize ulaşarak veya myPubliCare uygulaması üzerinden yapabilirsiniz. İhtiyacınız sabit kalıyorsa sizinle tarihleri kararlaştırıp gönderilerin düzenli aralıklarla, mesela iki ayda bir otomatik olarak elinize ulaşmasını sağlayabiliriz. Tabii, bu otomatik gönderilerde ne zaman isterseniz değişiklik yapabilirsiniz.

Reçeteniz elimize geçer geçmez siparişiniz yola çıkar. Böylece reçeteniz bize ulaştıktan sonra genellikle iki üç iş günü içinde gönderi sizin adresinizde olur. Gönderileri DHL ile yolluyoruz. Adreslere dağıtım genellikle pazartesi-cumartesi arasında yapılır.

Geçerli bir reçete olmadan hiçbir siparişi yerine getiremeyeceğimiz konusunda anlayışınızı rica ederiz. Reçete olmayınca hizmetlerimizin karşılığını sağlık sigortanızdan alamıyoruz.

Tedariklerinizin en iyi biçimde yürümesi için desteğinize ihtiyacımız var:

- Başka bir adrese taşındıysanız veya hekiminiz değiştiyse lütfen bize haber verin.
- Hastanede veya rehabilitasyon merkezinde kalmanız öngörülmüşse bunu bize lütfen gecikmeden bildirin.

SİZ VE HEKİMİNİZ İÇİN

Doğru reçete

Tıbbi reçete yardımcı araçların tedariki için hukuki temeldir. Sağlık sigortalarıyla hesap görebilmemiz için, alacağınız tıbbi malzemenin reçeteye yazılmasında belli noktalara dikkat edilmesi gerekir. Reçetenizi aldıktan sonra aşağıdaki yönlerden incelerseniz gereksiz soruların önünü almış olursunuz.

Reçete yeterliliği kontrol listesi:

- 1 İhtiyaç duyulan ürünlerin sayısı kesin olarak belirtilmelidir. En iyisi, kaç adet ürün yazıldığına belirtilmesidir (mesela 3 x 30 adet). Ürünün adı yanlış anlamaya meydan vermeyecek şekilde yazılmalıdır. Bir yardımcı araç reçetesinde ürün numarası ve/veya PZN Yardımcı Araç Listesi'ndeki 7. haneye kadar belirtilmelidir (mesela ostomi taban plakası için: 29.26.05.0...).
- 2 Reçetenin geçerlilik süresi (mesela bir ay veya daha çok) belirtilmelidir.
- 3 Ek ödeme yükümlülüğü (ücretli) veya ek ödeme muafiyeti (ücretsiz) kutucuklarından biri işaretlenmelidir.
- 4 Reçete hekim tarafından imzalanmış ve damgalanmış olmalıdır.
- 5 Reçetenin düzenlendiği tarih ürünün teslim tarihinden önce olacaktır.

The image shows a German medical prescription form (Rezept) with several fields highlighted by numbered callouts (1-5). The form includes patient information, insurance details, and a list of prescribed items. The callouts point to the following fields:

- 1: Quantity and unit: 3 x 30 St. geschlossene Beutel (Monatsbedarf)
- 2: Supply period: Versorgungszeitraum 18.05.2024 bis 17.05.2024
- 3: Insurance information: Musterkrankenkasse
- 4: Doctor's signature and stamp: Max Mustermann, Arzt
- 5: Date: 02.05.2024

Lütfen şunlara da dikkat edin:

- Reçete başına en çok üç ürün yazılabilir.
- Yardımcı araçlar (mesela ostomi veya inkontinans ürünleri) ve ilaçlar (mesela enteral ve parenteral beslenme) ayrı reçetelere yazılmalıdır, çünkü bunlar sağlık sigortanızın farklı bölümlerinde işlem görür.
- Sonradan el yazısıyla yapılan değişiklikleri de hekimin değişiklik tarihini ekleyerek, imzalayarak damgalaması gerekir. Sağlık sigortanız tıbbi bakımdan gerçekten zorunlu olan ihtiyaçlardan doğan masrafı üstlenir. Tıbbi açıdan zorunlu olmayan ürünlerin bedelinin karşılanması mümkün değildir.

Bazı sağlık sigortası kuruluşları standart miktar adı verilen değerler uygulamaktadır. İhtiyacınız bu değeri aşarsa maliyeti ancak tıbbi bir gerekçe gösterildiğinde (hekiminiz veya PubliCare danışmanınız tarafından) karşılanır. Fakat bu masrafın üstlenilmesinde son kararı verecek olan, sizin kendi sağlık sigortanızdır. Sigortanızla ilgili sorularınız varsa lütfen PubliCare danışmanınıza başvurun, kendisi size memnuniyetle yardım edecektir.

TESLİMAT

Ürünleriniz ihtiyaç duyduğunuz zaman elinizde olur



Gelen bütün siparişler genellikle aynı gün kaydedilir ve ürün stokta varsa o gün gönderilir. Böylece ürün, siparişiniz bize geldikten iki veya üç iş günü sonra sizin elinize geçer. Depomuzda sizin için 20 üreticinin 4.000'i aşkın ürününü bulunduruyoruz. Çok özel ürünler sipariş edilmişse doğrudan üreticiden ısmarlıyoruz, bu durumda size teslimi bir ila iki gün daha uzun sürebiliyor.

Genel hatlarıyla teslimat

Size kendi ihtiyaçlarınıza göre ayarlanmış bireysel bir hizmet sunuyoruz. Siparişinizi her zaman kendiniz gönderebilir veya otomatik teslimattan yararlanabilirsiniz. Kişisel PubliCare muhatabınız sizinle ürünün hangi aralıklarla, hangi tarihlerde gönderileceğini konuşur.

Otomatik teslimat bilgileri

İsterseniz size SMS veya e-mail göndererek siparişinizin depomuzdan çıktığını hemen bildirebiliriz Böylece siparişinizin adresinize doğru yolda olduğundan haberdar olursunuz. DHL'nin belirli teslimat süreleri olduğundan ürünün elinize ne zaman geçeceğini de öğrenmiş olursunuz. Bu hizmete başvurmak isterseniz mobil telefon numaranız veya e-mail adresinize ihtiyacımız olacaktır.

Lütfen bu bilgiyi müşteri servisimize iletin, böylece siz de bu özel bilgilendirme hizmetinden faydalanabilirsiniz.

Ek ödeme yükümlülüğü ve ek ödeme muafiyeti

Ek ödeme yükümlülüğü

Ek ödemeden muaf tutulmamışsanız yasal bir ek ödeme yapmanız gerekmektedir.

- Tüketilmek üzere aldığınız yardımcı araçları (mesela idrar torbası, tek kullanımlık sonda, ostomi torbası) içeren reçetelerde bu ödeme, sağlık sigortanızın üstleneceği tutarın yüzde 10'u, fakat aylık ihtiyaç kapsamında en çok 10 avrodur.
- İlaç, yara ve sargı malzemesinde ürün başına yüzde 10, fakat ürün başına en az 5 avro, en çok 10 avro.

SEPA ödeme talimatı verirseniz düzenli olarak yapmanız gereken bu ödemeleri sağlık sigortanıza kolay ve zahmetsiz bir şekilde iletebilirsiniz. Bunu yapmazsanız her bir ek ödeme faturasını elden havale etmeniz gerekir.

SEPA ödeme talimatı vermeniz için gereken formleri bundan sonraki sayfada bulacaksınız. Elbette SEPA ödeme talimatı yönteminden ne zaman isterseniz yazılı başvuruyu ve sebep belirtmeden çıkabilirsiniz.

Ek ödeme muafiyeti

Aşağıdaki kişiler ek ödemeden muaftır veya muaf tutulabilir:

- 18 yaşın altındaki çocuk ve gençler.
- Brüt gelirlerinin yüzde 2'den fazlasını tıbbi ürünlere harcayan sigortalılar. İlaç, sargı, tedavi ve destek araçlarına yüzde 2'den fazla para harcaması gereken kişiler ileride ek ödeme yapma muafiyeti için kendi sağlık sigortalarına başvurabilir.
- Aynı hastalıktan dolayı sürekli tedavi halinde olan kronik hastalar yıllık brüt gelirlerinin en çok yüzde 1'e kadar olan kısmını katılım payı ve ek ödemeler için harcamakla yükümlüdür. Ek ödemeler bu sınırı aşıyorsa sigortadan ek ödeme muafiyeti talep edilebilir.

Sizin durumunuza uyan ek ödeme muafiyeti için lütfen doğrudan kendi sağlık sigortanıza başvurun. Muafiyet onaylandıktan sonra sigorta size bir muafiyet belgesi gönderecektir; siz de bunun kopyasını lütfen hemen bize iletin. Bunu yapmazsanız size muafiyete rağmen ek ödeme faturaları göndermeye devam etmek zorunda kalırız. Muafiyetlerin, sadece bulunduğunuz takvim yılının sonuna kadar geçerli olduğunu lütfen unutmayın. Bizim tavsiyemiz, muafiyetin sonraki yıl devam etmesi için daha yıl sonu yaklaşırken dilekçe vermeniz olacaktır. Ek ödemeden muafiyet konusunda sorularınız varsa lütfen sağlık sigortanızla temasa geçin.