

Ми подбаємо про ваше забезпечення

Загальна інформація про моє забезпечення



З НАМИ ВИ В НАДІЙНИХ РУКАХ

Ми раді вітати вас у PubliCare

Можливо, ви вперше опинилися в ситуації, коли вам потрібні допоміжні засоби, перев'язувальний матеріал або певні продукти харчування. Часто буває важко впоратися з цим самотійно.

Ми допоможемо вам

Наша мета полягає в тому, щоб зробити використання необхідних засобів максимально безпечним для вас. Ми приділимо вам стільки часу, скільки потрібно, й детально все пояснимо. Також ми охоче співпрацюватимемо з вашими рідними або доглядальниками й відповімо на всі ваші запитання побутового характеру. Ми створимо для вас новий вільний простір і допоможемо в самообслуговуванні.

Для того, щоб завжди забезпечувати вас усім необхідним, ми тісно співпрацюємо з лікарями, касами медичного страхування, доглядальниками та амбулаторними закладами. Таким чином ми сприяємо оптимальній реалізації тактики лікування в домашніх або амбулаторних умовах.

А що далі?

Ця папка пацієнта містить найважливішу інформацію для ознайомлення. Ми орієнтуємося на довготермінове партнерство з вами й постійно будемо на зв'язку.



English, Español, Polski,
Русский, Türkçe

👉 [publicare-gmbh.de/de/
patientenmappe/](https://publicare-gmbh.de/de/patientenmappe/)

Зміст

Як швидко з нами зв'язатися	4
Замовлення	5
Правильний рецепт	6
Доставка	7
myPubliCare – цифровий сервіс	8
Обов'язкова доплата та звільнення від доплати	9

Для полегшення сприйняття тексту ми відмовилися від формулювань із чіткою вказівкою на стать. Їх слід розуміти як гендерно нейтральні — це не дискримінація, а виключно лінгвістичне спрощення.

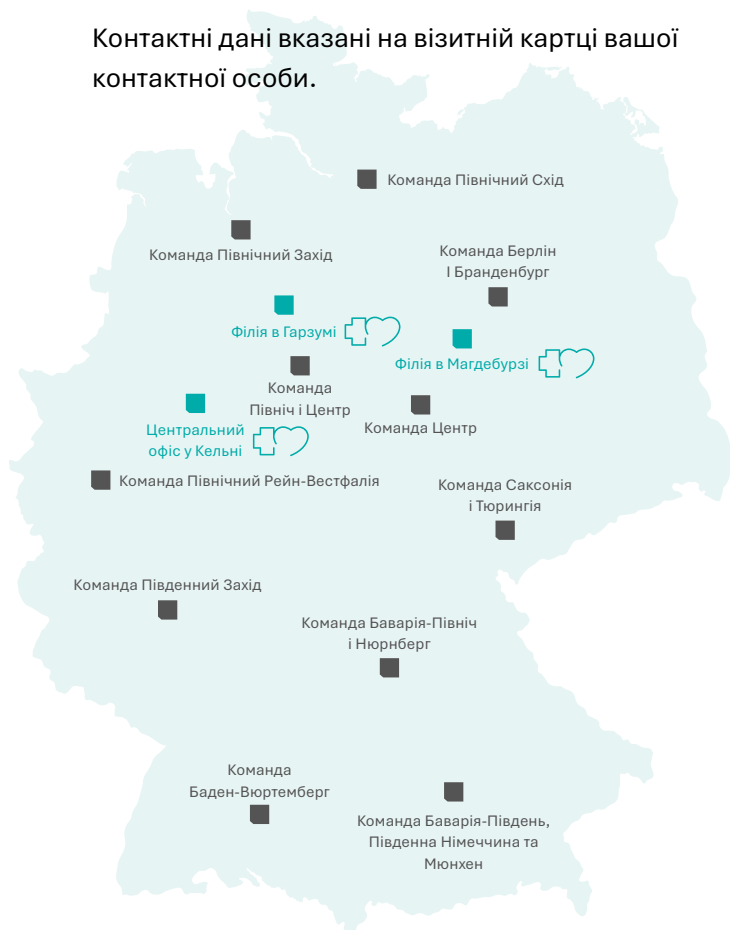
ПРАЦЮЄМО ДЛЯ ВАС ПО ВСІЙ НІМЕЧЧИНІ

Як швидко з нами зв'язатися

Ваш персональний фахівець допоможе вам у вирішенні таких питань:

- Потрібна мені кількість товару перевищує нормативні ліміти каси медичного страхування.
- Виникли проблеми із забезпеченням.
- За станом здоров'я я не можу забрати рецепт у лікаря.
- Отримані продукти браковані.
- Я хочу, щоб мій консультант прибув до мене додому.
- Виникла проблема медичного характеру.
- Я хочу спробувати інші продукти.

Контактні дані вказані на візитній картці вашої контактної особи.



Наша служба підтримки відповість на ваші запитання

- Чому я отримав рахунок на доплату або попередження?
- У мене закінчився товар, його потрібно терміново замовити. Як зробити це швидко й просто?
- Мені доставили не ті продукти. Що робити?
- Як відбувається повернення?
- Як враховується моє звільнення від доплати?

Як із нами зв'язатися

Наша служба підтримки працює з понеділка по п'ятницю з 8 до 17 години в телефонному режимі.

Телефон: 0800 7090490
Замовити зворотній дзвінок:
publicare-gmbh.de/kontakt

Факс: 0800 7090499
Ел. пошта: info@publicare-gmbh.de

Замовлення за три кроки

1. Отримання рецепту

Для доставки продуктів ви повинні обов'язково пред'явити дійсний рецепт. Подбайте про те, щоб своєчасно (орієнтовно за десять днів до того, як вам знадобляться допоміжні засоби) отримати рецепт у свого лікуючого лікаря. Якщо ви не впевнені, які саме продукти вам потрібні, ваша контактна особа в PubliCare охоче надасть вам рекомендації щодо рецепту. Мова йде про формування списку рекомендованих вам продуктів для пред'явлення вашому лікарю. Цей список міститиме всю необхідну інформацію (назва продукту, кількість), яку ваш лікар зможе використати для оформлення рецепту. За потреби ми можемо відправити його вашому лікарю факсом.

Примітка щодо електронного рецепту


Із січня 2024 року використання електронного рецепту обов'язкове для рецептурних та виключно аптечних лікарських засобів; допоміжні засоби законодавчо виключені з цього переліку орієнтовно до кінця 2026 року.

Це означає, що відпуск допоміжних засобів, як і раніше, здійснюється за так званим «рожевим» рецептом (див. ст. 6).

2. Надсилання рецепту

У кожному посилку ми вкладаємо заздалегідь оплачений конверт для зворотної відправки, в якому ви можете безкоштовно надіслати нам ваш черговий рецепт. Якщо у вас немає конверта для зворотної відправки, ви можете замовити його, зателефонувавши на безкоштовний номер служби підтримки 0800 7090490.

Надішліть ваш рецепт у заздалегідь оплаченому й заадресованому конверті на адресу:

 PubliCare GmbH
Postfach 30 10 51, 50780 Köln

Будь ласка, врахуйте, що тривалість доставки поштою становить до трьох робочих днів.

3. Замовлення та надсилання продуктів

Якщо ви маєте довготерміновий рецепт і надали нам його раніше, для доставки потрібних вам допоміжних засобів достатньо зателефонувати, надіслати факс або електронний лист до нашої служби підтримки або ж скористатися формою замовлення в додатку myPubliCare. Якщо обсяг вашого замовлення залишатиметься незмінним, ми можемо узгодити автоматичну доставку, наприклад кожні два місяці. Ви можете внести зміни в автоматичний процес доставки в будь-який час.

Як тільки ми отримаємо ваш рецепт, ми одразу ж надішлемо ваше замовлення, яке ви отримаєте, як правило, через два-три робочі дні. Ми користуємося послугами служби доставки DHL, яка зазвичай доставляє замовлення з понеділка по суботу. Просимо поставитися з розумінням до того факту, що ми не можемо надіслати продукти без наявного дійсного рецепту. У такому випадку ваша каса медичного страхування не покриває вартість послуг.

Щоб забезпечити вас всім необхідним, нам потрібна ваша допомога:

- Повідомляйте нам про зміну адреси або лікаря.
- Своєчасно повідомляйте про заплановане стаціонарне лікування або реабілітацію.

Правильний рецепт

Лікарське призначення (рецепт) — правова основа для забезпечення допоміжними засобами. Для проведення розрахунків через каси медичного страхування при оформленні рецепту на допоміжні засоби необхідно дотримуватися певних правил. Щоб уникнути непотрібних з'ясування, рекомендуємо вам після отримання рецепту перевірити зазначені нижче пункти.

Контрольний список для перевірки правильності рецепту

- 1 Має бути вказано точну кількість потрібних артикулів. Найкраще чітко зазначити кількість штук (наприклад, 3 x 30 шт.). Найменування артикулу має бути однозначним. У рецепті на допоміжні засоби артикульний номер та/або центральний фармацевтичний номер (PZN) мають бути зазначені до 7-го знака номера в реєстрі допоміжних засобів (приклад для базової пластини для стоми: 29.26.05.0...).
- 2 Також має бути вказано період, на який виписано рецепт (наприклад, місяць або більше) та діагноз.
- 3 Необхідно відмітити, чи пацієнт повинен вносити доплату (стягується збір), чи його звільнено від доплати (збір не стягується).
- 4 Лікар повинен підписати рецепт і поставити печатку.
- 5 Дата видачі рецепту має передувати даті доставки.

The image shows a German medical prescription form (Rezept) with several fields highlighted by numbered callouts:

- 3**: Points to the top section containing patient and insurance information, including 'Musterkrankenkasse', 'Name, Vorname des Versicherten' (Mustermann, Thomas), 'geb. am' (TT.MM.JJJJ), 'Kassen-Nr.' (123456789), 'Versicherten-Nr.' (A123456789), 'Status' (1), 'Betriebsstätten-Nr.' (258106700), 'Arzt-Nr.' (123456789), and 'Datum' (02.05.2024).
- 1**: Points to the 'Rp.' (Prescription) section, specifically the 'PZN' (29.26.01.0 3) and quantity '3 x 30 St. geschlossene Beutel (Monatsbedarf)'.
- 2**: Points to the 'Versorgungszeitraum' (18.04.2024 bis 17.05.2024) and 'Dg: Morbus Crohn'.
- 4**: Points to the doctor's signature and stamp area, including 'Max. Mustermann, Arzt', 'Musterstr. 3', '34567 Musterstadt', and 'Tel. 0123 345678'.
- 5**: Points to the 'Datum' (Date) field, which is 02.05.2024.

Зверніть увагу:

- В одному рецепті може бути виписано щонайбільше три артикули.
- Для допоміжних засобів (як-от продукти для стоми або нетримання), перев'язувальних матеріалів (продукти для догляду за раною) та лікарських засобів (наприклад, ентеральне або парентеральне харчування) необхідні окремі рецепти, оскільки відповідні розрахунки проводять різні відділи каси медичного страхування.
- У разі внесення записів від руки після оформлення рецепту лікар повинен проставити свій підпис, печатку й дату внесення змін.

Ваша каса медичного страхування сплачує вартість продуктів, об'єктивно необхідних за медичними показаннями. Продукти, в яких відсутня потреба з медичної точки зору, не оплачуються.

Деякі каси медичного страхування працюють із так званими нормативними кількостями. Якщо необхідна вам кількість продукту перевищує норму, вартість відшкодовується лише за наявності медичного обґрунтування (від вашого лікаря або консультанта PubliCare). Однак остаточне рішення щодо покриття витрат ухвалює ваша каса медичного страхування. Якщо ви маєте запитання до каси медичного страхування, зверніться до свого консультанта PubliCare, і він охоче допоможе вам.

ДОСТАВКА

Отримайте ваші продукти тоді, коли потрібно



Зазвичай всі запити обробляються в день отримання й того ж дня відбувається відправка товару (за умови наявності на складі). Таким чином ви отримаєте товар впродовж двох-трьох робочих днів після замовлення. На наших складах зберігається понад 4000 товарів від 20 виробників. У разі замовлення дуже специфічних продуктів ми надсилаємо запит безпосередньо виробнику — в такому випадку ви отримаєте товар на один-два дні пізніше.

Варіанти доставки

Ми пропонуємо вам індивідуальне обслуговування з врахуванням ваших потреб. Ви можете щоразу самостійно оформляти нове замовлення або скористатися варіантом автоматичної доставки. Ваша персональна контактна особа PubliCare обговорить із вами інтервал доставки й можливі терміни відправки.

Автоматичне інформування про доставку

За бажанням ми можемо повідомляти вас через SMS або електронною поштою про те, що замовлений товар виїхав зі складу. Так ви знатимете, що ваше замовлення прямує до вас. А з урахуванням встановлених термінів доставки компанії DHL ви, як правило, знатимете орієнтовну дату отримання товару. Щоб скористатися цією послугою, ви повинні надати нам свій номер мобільного телефону або адресу електронної пошти.

Будь ласка, надайте необхідні дані нашій службі підтримки, щоб скористатися послугою інформування.

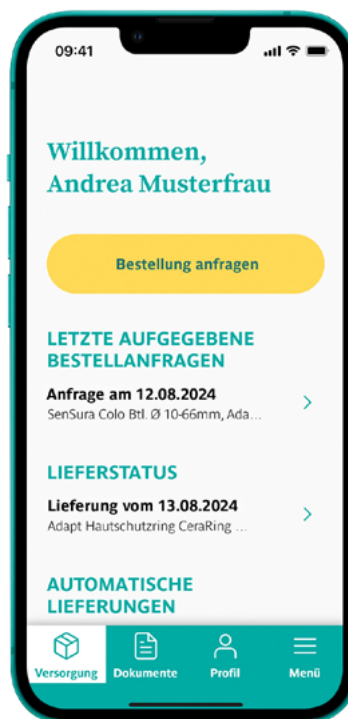
ЦИФРОВИЙ СЕРВІС ДЛЯ ВАШОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

myPubliCare — швидко, просто, в цифровому форматі

Завдяки нашому безкоштовному цифровому сервісу myPubliCare ви можете самостійно керувати своїм забезпеченням і контролювати його в будь-який час, незалежно від годин роботи PubliCare. Ви швидко й просто отримуєте доступ до інформації про поставки, зможете зробити замовлення, а також надіслати й переглянути важливі документи.

Усе як на долоні

- Оформлення замовлення
- Завантаження документів (наприклад рецептів і документів про звільнення від доплати)
- Самостійне керування персональними даними
- Доступ до інформації про минулі поставки й статус поточних
- Завантаження рахунків



Де знайти myPubliCare?

Ви можете завантажити додаток myPubliCare на ваш смартфон або комп'ютер.

myPubliCare для смартфонів



Ви можете безкоштовно завантажити додаток в App Store або Google Play Store на свій смартфон.

myPubliCare для комп'ютера

Також ви можете повноцінно використовувати додаток myPubliCare у браузері:

➤ my.publicare-gmbh.de

Як зареєструватися?

Реєстрація дуже проста: необхідно вказати **номер картки клієнта PubliCare (номер DEB) і страховий номер**. Вам будуть доступні всі переваги нашого цифрового сервісу.

Маєте запитання щодо додатку?

➤ app@publicare-gmbh.de

➤ publicare-gmbh.de/mypublicare

Обов'язок доплати та звільнення від доплати

Обов'язок доплати

Законом передбачено доплату для осіб, не звільнених від неї.

- Для рецептів на витратні допоміжні засоби (як-от сечоприймачі, одноразові катетери, калоприймачі) доплата становить 10 відсотків від загальної суми, яку покриває каса медичного страхування, однак не більше 10 євро від вартості місячної потреби в цих засобах.
- Для рецептів на медикаменти, матеріали для догляду за ранами та перев'язувальні матеріали доплата становить 10 відсотків за артикул, однак не менше 5 й не більше 10 євро за артикул.

Ви можете видати нам доручення на пряме дебетування SEPA для простого й безпроблемного списання коштів з вашого рахунку на користь каси медичного страхування для покриття доплат. У протилежному випадку вам доведеться перераховувати суму кожної доплати вручну.

Бланк для оформлення доручення на пряме дебетування SEPA міститься в цій папці. Ви можете відкликати доручення на пряме дебетування SEPA в письмовій формі в будь-який час без пояснення причин.

Звільнення від доплати

Від доплати звільнені або можуть бути звільнені:

- Діти та підлітки до 18 років.
- Застраховані особи, які витрачають на медичні вироби більше 2 відсотків свого валового доходу. Осіб, які витрачають більше 2 відсотків на доплати за забезпечення лікарськими засобами, перев'язувальними матеріалами, лікувальними та допоміжними засобами, каса медичного страхування може звільнити від подальших доплат.
- Хворі на хронічні захворювання, які отримують тривале лікування з приводу одного й того ж захворювання, повинні витратити на доплати не більше 1 відсотка свого річного валового доходу. Якщо розмір витрат перевищить вказане значення, можна звернутися в касу медичного страхування із заявою про звільнення від доплати.

Заяву про звільнення від доплати залежно від вашої ситуації необхідно подати безпосередньо в касу медичного страхування. Після схвалення вашої заяви ви отримаєте від каси підтвердження звільнення від доплати, копію якого необхідно одразу ж надіслати нам. У протилежному випадку ви можете отримувати від нас рахунки на доплату, навіть якщо ви від неї звільнені. Зверніть увагу: звільнення від доплати дійсні лише до кінця відповідного календарного року. Радимо вам подати заяву про звільнення від доплати в наступному році вже наприкінці поточного року. Якщо у вас виникли запитання стосовно звільнення від доплати, зверніться в вашу касу медичного страхування.