

Häufig gestellte Fragen (FAQs) zur Systemharmonisierung und den damit verbundenen Änderungen für die Patienten

	Frage	Antwort
1	Warum gibt es eine Systemharmonisierung in der Patientenversorgung?	Die Systemharmonisierung zielt darauf ab, unsere Prozesse effizienter zu gestalten und die Qualität der Patientenversorgung weiter zu verbessern.
2	Wann tritt die Systemharmonisierung in Kraft?	Die Systemharmonisierung ist im Juli 2023 gestartet.
3	Wird es Veränderungen der Serviceleistungen geben?	Nein, unsere Serviceleistungen bleiben weiter bestehen.
4	Was ändert sich durch die Systemharmonisierung für mich als Patient?	Unsere Kontaktdaten, Anschrift für Rezepte und Bankverbindung werden sich ändern.
5	Wie erhalte ich meine neuen Kontaktdaten und Anschrift für Rezepte?	Sie werden in Kürze ein Patienteninformationsschreiben erhalten, das alle neuen Informationen enthält.
6	Was soll ich tun, wenn ich das Patienteninformationsschreiben nicht erhalten oder verloren habe?	Sollten Sie das Informationsschreiben nicht erhalten, kontaktieren Sie bitte unsere Patientenhotline unter 0800 – 57 27 17 – 0 oder per E-Mail unter kundenservice.bgs@bbraun.com
7	Ich möchte den Kundenservice erreichen. Ändert sich etwas an den Kontaktdaten und der Erreichbarkeit?	Unsere neuen Kontaktdaten lauten: E-Mail: Kundenservice.bgs@bbraun.com Servicehotline: 0800 – 57 27 17 – 0 Faxnummer: 0221 – 57 27 17 – 5100 Unser Kundenservice ist Montag – Freitag von 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr für Sie erreichbar.
8	Ich möchte den Kundenservice außerhalb der Servicezeiten erreichen. Welche Möglichkeiten bestehen?	Außerhalb unserer Servicezeiten erreichen Sie in dringenden Notfällen unter der Servicehotline auch weiterhin unseren fachlichen Bereitschaftsdienst.
9	Was passiert mit der alten Bankverbindung?	Die alte Bankverbindung wird nicht mehr verwendet. Bitte aktualisieren Sie Ihre Bankverbindung gemäß den Anweisungen im Patienteninformationsschreiben.
10	Kann ich weiterhin mein SEPA-Lastschriftmandat verwenden?	Sofern Sie der B. Braun Gesundheitsservice GmbH bereits ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt haben, können wir dieses auch weiterhin nutzen. Sollten Sie diesen einfachen Zahlungsverkehr noch nicht nutzen, richten wir diesen sehr gerne ein. Bitte melden Sie sich hierzu bei uns im Kundenservice.
11	Ich habe eine Rechnung erhalten. Hat sich die Bankverbindung verändert?	Bitte beachten Sie, dass sich mit Zusammenführung der Softwaresysteme unsere Bankverbindung geändert hat: Commerzbank Kassel IBAN: DE58 5208 0080 0393 1924 00 BIC: DRESDEFF520

	Frage	Antwort
12	Was passiert, wenn ich bereits laufende Behandlungen/Dauerverordnungen habe?	Die laufenden Behandlungen/Dauerverordnung werden weitergeführt. Wir holen für Sie bei Ihrem Verordner/behandelnden Arzt eine neuer Dauerverordnung ein.
13	Ich habe im Paket eine Zuzahlungsrechnung. Wie gehe ich damit um?	Sobald Sie systemisch überführt wurden, erhalten Sie die (Zuzahlungs-) Rechnung im Paket. Auf der Zuzahlungsrechnung finden Sie die Bankverbindung zur Begleichung Ihrer Rechnung.
14	Wie erhalte ich in Zukunft meine Rechnung?	Ihre Rechnungen (gesetzliche Zuzahlung, Privatrechnung) erhalten Sie zukünftig direkt mit der Warensendung im Paket liegend, es sei denn Sie haben uns eine abweichende Rechnungsanschrift mitgeteilt.
15	Ich erhalte Lieferscheine und Rechnungen, die optisch anders gestaltet sind.	Nach der Systemumstellung werden wir Lieferscheine und Rechnungen aus unserem neuen System generieren, dabei wird das Layout der Lieferscheine und der Rechnung optisch verändert sein.
16	Für meine Versorgung wird ein Rezept benötigt. Koordinieren Sie weiterhin die Rezeptbeschaffung?	Auf Wunsch koordinieren wir für Sie gerne die rechtzeitige Rezeptbeschaffung.
17	Für meine Versorgung liegt mir bereits vom behandelnden Arzt ein Rezept vor. Wie gehe ich damit um?	Sofern Ihnen das Rezept bereits vorliegt, nutzen Sie unsere kostenfreien Rückumschläge oder senden Sie das Rezept an unsere Hausanschrift: B. Braun Gesundheitsservice GmbH Postfach 2416 56566 Neuwied
18	Was passiert, wenn ich weitere Fragen habe?	Wir haben ein FAQ und ein Patienteninformationsschreiben erstellt, das viele Fragen rund um die Systemharmonisierung und Änderungen beantwortet. Sollte Ihre Frage nicht darin enthalten sein, zögern Sie nicht, sich an unsere Patientenhotline zu wenden.