



## dienstleistung

**Profitieren Sie von unseren Leistungen! Unser aktives Hilfsmittelmanagement beruht einerseits auf der fachlichen Beratung und andererseits auf der Zentralisierung der Hilfsmittelbestände, die Inventarisierung dieser und Vorrang des Wiedereinsatzes der Medizinprodukte. Damit geben wir Ihnen den kompletten Service aus einer Hand.**

Im Folgenden erhalten Sie einen Auszug aus unseren Dienstleistungen. Haben Sie hierzu Fragen, dann sprechen Sie uns bitte an. Unsere Kundenberater beantworten Ihnen auch gerne alle Fragen in einem persönlichen Gespräch in Ihrem Hause. Wir laden Sie auch gerne zu uns ein. Bitte vereinbaren Sie einen Besichtigungstermin des Hauptstandortes in Viernheim.

### Wiedereinsatz - Lieferung

Die Auslieferung an Ihre Versicherten ins gesamte Bundesgebiet erfolgt über die TBK eigenen Hilfsmittel-Logistik-Centren nach vorheriger Terminabstimmung mit dem Versicherten oder den Angehörigen. Unsere eigenen, fachlich qualifizierten und regelmäßig geschulten Service-Technikern nehmen bei der Auslieferung vor Ort eine Schulung und Einweisung in den Gebrauch der Medizinprodukte vor.

[nach oben ▲](#)

### Wiedereinsatz mit Garantie

Die TBK-Beraterteam GmbH übernimmt bundesweit für die kasseneigenen, im Wiedereinsatzverfahren gelieferte Medizinprodukte ab dem Tag der Auslieferung an den Versicherten eine 12-monatige Garantie auf die reparierten oder ausgetauschten (Ersatz-) Teile. Die evtl. Reparatur des Medizinproduktes wird innerhalb der Garantiezeit kostenfrei durchgeführt.

Aber auch nach der von TBK eingeräumten Garantiezeit steht Ihnen unser Service-Team im gesamten Bundesgebiet zur Verfügung. Dabei spielt es auch keine Rolle, wer das Hilfsmittel geliefert hat. Ist die Reparatur vor Ort nicht möglich, so kann in Einzelfällen ein Ersatz Hilfsmittel gestellt werden.

[nach oben ▲](#)

### 24 Stunden Notdienst

Für lebenserhaltende Medizinprodukte unterhält die TBK-Beraterteam GmbH einen 24-stündigen Notdienst. Außerhalb unserer Geschäftszeiten und an Sonn- und Feiertagen stehen unsere Service-Techniker unter der kostenlosen und bundesweit einheitlichen Servicenummer zur Verfügung. Bei Notfällen wird der Versicherte vor Ort besucht um die Reparatur durchzuführen oder ein Ersatzgerät gestellt.

[nach oben ▲](#)

### 24-Stunden Lieferservice

Bei eiligen Versorgungen oder Krankenhausentlassungen steht Ihnen unser 24 Stunden Liefer-Service zur Verfügung. Innerhalb 24 Stunden werden die benötigten Medizinprodukte an die Versicherten im gesamten Bundesgebiet ausgeliefert.

#### News & Infos

» **05.02.2007**

Die BKK Mitglieder im Verein "Betriebskrankenkassen im Unternehmen e. V" unterzeichnen mit TBK die Rahmenvereinbarung Hilfsmittelmanagement

» **01.01.2007**

TBK beteiligt sich zur Hälfte an der Mehrwertsteuer Erhöhung

Möchten Sie weitere Informationen über TBK? Wir informieren Sie über unsere Aktivitäten.

#### Logistikkonzept

Informieren Sie sich über ein ausgeklügeltes und effektives Logistikkonzept. TBK ist bundesweit an sieben Logistik Standorten vertreten. Durch diese HLC's wird eine zeitnahe Versorgung innerhalb des gesamten Bundesgebiet sichergestellt.



#### Download

Im Downloadbereich erhalten Sie weitere interessante Informationen, Vorlagen, Anfahrtsskizze und Angebote von TBK.

#### Partnerkonzept

Bei unserem Partnerprogramm handelt es sich um die Online-Anbindung unserer Kunden, also unsere Partner, an das TBK - EDV Konzept. Prozesse vereinfachen und verschlanken. Wir sagen Ihnen wie...



#### Garantie

Kostenreduzierung. Die Krankenkassen erhalten von TBK auf die im Wiedereinsatzverfahren eingesetzten, kasseneigenen, Medizinprodukte eine 12-monatige Garantie.



## Messbare Qualität

---

Die sehr hohen Qualitätsanforderungen werden vom TBK-Beraterteam GmbH ständig optimiert. Um die Qualität weiterhin zu verbessern werden Service Fragebögen von den Versicherten ausgefüllt, um messbare Ergebnisse zur Qualitätsoptimierung zu erhalten

[nach oben ▲](#)

## Beschwerdemanagement

---

Auch bei der sorgfältigsten und umsichtigsten Bearbeitung Ihrer Aufträge zur Beratung oder dem Wiedereinsatz gebrauchter Hilfsmittel passieren Fehler. Wir können keine Berge versetzen. Denn wir arbeiten mit Menschen für Menschen! Unser integriertes Beschwerdemanagement nimmt alle Anfragen oder Kritik oder Beanstandungen sowohl von den Versicherten als auch von Ihnen, unserem Kunden auf. Es wird zeitnah, unkompliziert und vor allem ohne Rücksicht auf finanziellen Aufwendungen, nach Lösungswegen gesucht um die Situation schnellstens zur Zufriedenheit Aller optimal zu regeln.

[nach oben ▲](#)

## Abholung der Medizinprodukte

---

Entfällt die medizinische Notwendigkeit zur Versorgung, werden die Medizinprodukte von unserem eigenen Service-Technikern beim Versicherten abgeholt und in eines unserer 7 HLC's gebracht. Von dort werden die Hilfsmittel in unser HLC-Viernheim gebracht und dort gereinigt und eingelagert.

[nach oben ▲](#)

## Inventarisierung

---

Vor der Einlagerung werden die Medizinprodukte qualifiziert und inventarisiert. Es erfolgt eine Zustandsprüfung und die Klassifizierung. Gleichzeitig werden die defekten Ersatzteile in unser EDV-System eingetragen und eine grobe Einschätzung über die etwaigen Kosten des Wiedereinsatzes kalkuliert. Darüber hinaus wird für jedes Medizinprodukt eine Historie erstellt. Als Resultat erhält man einen historischen Lagerbestand, bei dem der Lifecircle eines jeden Produkts vorgehalten wird.

[nach oben ▲](#)

## Reinigung und Desinfektion

---

Jedes von uns zurückgenommene Hilfsmittel wird vor der Einlagerung grundgereinigt. Die Reinigung erfolgt unter den Richtlinien für Desinfektionsmittel. Anti-Dekubitus-Systeme werden direkt beim jeweiligen Hersteller chemothermisch aufbereitet. Auch die Badewannenlifter werden bei der Herstellerfirma AquaTec durch ein Ultraschallbad gereinigt. Bei der Aufbereitung in unseren Räumen wurden separate Waschplätze zur Reinigung und Desinfektion eingerichtet, so dass die Medizinprodukte unter höchsten hygienischen Ansprüchen unser Haus wieder verlässt. Bei der Aufbereitung durch die Hersteller wird ein Hygienezertifikat mitgeliefert,

[nach oben ▲](#)

## Instandsetzung

---

Grundsätzlich werden die Medizinprodukte erst nach erteiltem Versorgungsauftrag repariert und instand gesetzt. Bei Medizinprodukten, die keiner speziellen Anpassung unterliegen oder bei Hilfsmitteln, die ohne lange Standzeiten am Lager kurzfristig wieder eingesetzt werden können, erfolgen die Reparatur- und Instandsetzungsarbeiten bereits vor der Einlagerung. Hier entsteht TBK eine Vorfinanzierung, die erst bei der Auslieferung, dem eigentlichen Wiedereinsatz des Medizinprodukts zur Abrechnung kommt. Es erleichtert aber einen verbesserten Service und eine schnellere Lieferung an die Versicherten.

[nach oben ▲](#)

## **Wartung**

---

Es versteht sich von selbst, dass die von uns ausgelieferten Medizinprodukte regelmäßig, nach Herstellerangaben, gewartet werden. Hierzu wurde eigens ein Wartungsservice installiert, der die Wartung an den Medizinprodukte direkt vor Ort beim Versicherten durchgeführt werden kann. Die Wartung und die Wartungszyklen ergeben sich aus den Herstellerangaben der jeweiligen Medizinprodukte und sind Bestandteil des Medizin-Produkte-Gesetzes (MPG). Jeder Wartung wird durch ein Zertifikat dokumentiert und in unserem EDV-System hinterlegt.

nach oben ▲

## **Die Ausmusterung**

---

Können Medizinprodukte aus wirtschaftlicher Sicht (Reparaturkosten übersteigen den Neuwert) nicht mehr in den Wiedereinsatz gebracht werden, muss dieses ausgemustert werden. Die Krankenkasse erhält einen Ausmusterungsantrag, aus dem die zur Verschrottung vorgeschlagenen Medizinprodukte hervorgehen. Nach Gegenzeichnung durch die Krankenkasse wird das Hilfsmittel physikalisch, aber auch nach den Umweltbestimmungen fachgerecht entsorgt.

nach oben ▲