FreeStyle Libre

IHRE VERSORGUNG MIT EINEM FREESTYLE LIBRE MESSSYSTEM

Informationsblatt für Kundinnen und Kunden, die über die Heilfürsorge oder ein Sozialamt krankenversichert sind.

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

Sie sind bei der Heilfürsorge (bei der Polizei oder Feuerwehr im aktiven Dienst) oder über das Sozialamt krankenversichert?

Dann finden Sie im Anschluss Informationen zu folgenden Themen rund um die Versorgung mit einem FreeStyle Libre Messsystem:

- Rezepteinreichung
- Erstellung eines Kundenkontos im FreeStyle Libre Webshop
- Lieferung
- Anfragen und Reklamationen
- Änderung von Kundendaten

Rezepteinreichung Heilfürsorge

1 Für die Versorgung mit dem FreeStyle Libre Messsystem benötigen Sie ein gültiges Rezept für das FreeStyle Libre Messsystem von Ihrer behandelnden Praxis.

2 **Das Rezept schicken Sie bitte im Original an die folgende Adresse:**
Abbott GmbH
PK 39 – Sonstige Kostenträger
Max-Planck-Ring 2
65205 Wiesbaden

3 Nach Erhalt des Rezepts reicht Abbott Diabetes Care bei Ihrem zuständigen Kostenträger (Heilfürsorge) einen Kostenvoranschlag für das FreeStyle Libre Messsystem ein.

4 Wenn wir einen genehmigten Kostenvoranschlag Ihres Kostenträgers erhalten haben, wird die Belieferung ausgelöst.

Rezepteinreichung Sozialamt / Sozialhilfeträger

1 Für die Versorgung mit dem FreeStyle Libre Messsystem benötigen Sie ein gültiges Rezept für das FreeStyle Libre Messsystem von Ihrer behandelnden Praxis.

2 **Das Rezept schicken Sie bitte als Kopie an die folgende Adresse:**
Abbott GmbH
PK 39 – Sonstige Kostenträger
Max-Planck-Ring 2
65205 Wiesbaden

3 Sie bekommen im Anschluss von Abbott Diabetes Care einen vorausgefüllten Kostenvoranschlag für das FreeStyle Libre Messsystem und weitere Informationsmaterialien zugeschickt.

4 Bitte reichen Sie das Originalrezept für das FreeStyle Libre Messsystem zusammen mit den von Abbott erhaltenen Unterlagen bei Ihrem zuständigen Kostenträger (Sozialamt / Sozialhilfeträger) ein.

5 Der Kostenträger schickt den unterschriebenen Kostenvoranschlag an die oben genannte Adresse.

6 Wenn wir einen genehmigten Kostenvoranschlag Ihres Kostenträgers erhalten haben, wird die Belieferung ausgelöst.

Erstellung eines Kundenkontos im FreeStyle Libre Webshop

Warum ist es sinnvoll, ein Kundenkonto zu erstellen und welche Vorteile bietet dieses?
Durch das Kundenkonto haben Sie folgende Vorteile:

- E-Mail-Benachrichtigung* mit den geplanten Lieferterminen, wenn eine Belieferung mit dem FreeStyle Libre Messsystem ausgelöst wurde.
- Einfache und eindeutige Identifizierung durch den Abbott Diabetes Care Kundenservice bei Anrufen bei unserer Service-Hotline.
- Einfache Kommunikation und Informationsvergabe zu Ihren gestellten Anfragen.
- Einfache Aufnahme von Reklamationen.
- Einfacher Versand von Ersatzprodukten bei Reklamationen.
- Anfragen an unseren Kundenservice, z. B. zum Status von Bestellungen und Lieferungen können per E-Mail* beantwortet werden.
- Umweltschutz und Nachhaltigkeit, durch weniger Papier und nicht mehr notwendigen Brieftransport.

Gehen Sie wie folgt vor, um ein Kundenkonto im FreeStyle Libre Webshop zu erstellen:

1. Besuchen Sie unsere FreeStyle Libre Homepage unter: **www.FreeStyleLibre.de/homepage.html**.
2. Klicken Sie auf **„Anmelden“** in der oberen rechten Ecke.
3. Wählen Sie **„Benutzerkonto erstellen“**.
4. Geben Sie Ihre persönlichen Daten ein und wählen Sie unter **„Wie sind Sie versichert?“ > „Selbstzahler“** aus.
5. Nach Eingabe aller weiteren Pflichtinformationen klicken Sie auf **„Jetzt registrieren“**, um die Erstellung des Kundenkontos abzuschließen.

Hinweis: Als Versicherte der Heilfürsorge oder des Sozialamts können Sie über das Kundenkonto im FreeStyle Libre Webshop Ihre Lieferungen oder Bestellungen nicht einsehen und auch keine erstattungsfähigen Bestellungen auslösen.

Das Kundenkonto im FreeStyle Libre Webshop dient ausschließlich Ihrer eindeutigen Identifizierung durch unseren Kundenservice, der eindeutigen Zuordnung und Dokumentation von Kundenservice-Anfragen und ermöglicht eine einfachere Kommunikation mit Ihnen via E-Mail.

Lieferung

Bei einer Jahresversorgung erfolgt der Versand der Produkte im Drei-Monats-Turnus automatisiert.
Wenden Sie sich bei Fragen zum Status Ihrer Lieferung oder für Lieferterminänderungen:

per E-Mail an: **Sonstige-Kostentraeger@abbott.com**

per Anruf unter: **0800 – 182 6 837****

Wenn Sie ein Kundenkonto angelegt haben, erhalten Sie eine automatische Benachrichtigung* per E-Mail, sobald der Versand Ihres Produkts beauftragt wurde, sowie Benachrichtigungen bezüglich des Versanddatums aller geplanten Folge-Lieferungen (falls zutreffend, z. B. bei einer Jahresversorgung).

*Voraussetzung für eine E-Mail-Benachrichtigung ist ein Kundenkonto im FreeStyle Libre Webshop. Die Benachrichtigung beinhaltet unter anderem Informationen zu Produktpreisen, diese werden von Ihrem Kostenträger übernommen. Es ist daher keine Aktion von der Kundenseite erforderlich.
**Kostenlos aus dem deutschen Festnetz sowie dem deutschen Mobilfunknetz im Inland.

Kundenservice: Anfragen und Reklamation

Für die reibungslose Bearbeitung einer Anfrage oder Reklamation zu einem Abbott Diabetes Care Produkt benötigt unser Kundenservice eine FreeStyle Libre Kundennummer von Ihnen.

Sie haben noch keine Kundennummer?
Dann folgen Sie unseren Anweisungen zur Erstellung eines Kundenkontos in unserem FreeStyle Libre Webshop (siehe Seite 2).

Kontaktieren Sie für Anfragen oder Reklamationen den kostenlosen Abbott Diabetes Care Kundenservice:

Tel: 0800 – 519 9 519*
Montag bis Freitag von 8 bis 18 Uhr.

Halten Sie hierfür bitte Ihre FreeStyle Libre Kundennummer bereit.

Für den Reklamationsprozess bewahren Sie bitte das defekte oder mangelhafte Produkt auf und halten Sie dieses bereit, sodass wir die Seriennummer des Produktes abfragen können. Diese benötigen wir für eine Reklamationsbearbeitung. Die Kolleginnen und Kollegen vom Kundenservice können dann Ihre Anfragen oder Ihre Reklamation aufnehmen und mögliche Gewährleistungs- oder Kulanzoptionen mit Ihnen besprechen.

Hinweis: Als Versicherte der Heilfürsorge oder des Sozialamts haben Sie bei der Abbott GmbH zwei unterschiedliche Kundennummern. Die Kundennummer auf Ihrem Lieferschein ist assoziiert mit Ihren Bestellungen. Die FreeStyle Libre Kundennummer dient unserem Kundenservice als Grundlage zur eindeutigen Identifikation und Dokumentation von Kundenservice-Anfragen.

Änderung von Kundendaten

Für die Mitteilung einer Änderung Ihrer Kundendaten (z. B. Lieferadresse, Name, E-Mail-Adresse) schicken Sie bitte entweder unser Formular **„Änderung Kundenstammdaten“** ausgefüllt und unterschrieben oder ein anderes unterschriebenes Dokument mit den relevanten, zu ändernden Informationen per:

Formular **„Änderung Kundenstammdaten“**

E-Mail an:

Sonstige-Kostentraeger@abbott.com

ODER

Brief an:

Abbott GmbH
PK 39 – Sonstige Kostenträger
Max-Planck-Ring 2
65205 Wiesbaden

Ihre Kundendaten werden dann in der Regel innerhalb einiger Werktage nach Erhalt der Nachricht geändert.

Informationen zu weiteren Themen für Krankenversicherte der Kostenträger Heilfürsorge oder Sozialamt / Sozialhilfeträger finden Sie hier: **FreeStyleLibre.de/SK**

FreeStyle Libre

Abbott

*Kostenlos aus dem deutschen Festnetz, sowie dem deutschen Mobilfunknetz im Inland.
Glukosedaten dienen zur Illustration, keine echten Patientendaten. | Das Lesegerät oder die Apps der FreeStyle Libre Messsysteme sind sowohl in mg/dL als auch mmol/L erhältlich. Ein Sensor kann nur mit dem FreeStyle Libre 3 Lesegerät oder der App aktiviert und genutzt werden. Ein Wechsel nach der Aktivierung des Sensors ist nicht möglich. Das Sensorgehäuse, FreeStyle, Libre und damit verbundene Markennamen sind Marken von Abbott.

© 2025 Abbott | ADC-103817 v3.0 | Star Publishing