

FAQ DDG Online-Servicecenter

1. Allgemeines

- Was ist das DDG Online-Servicecenter?

Das DDG Online-Servicecenter ist eine moderne Plattform, die den Leistungserbringenden und Selbstabrechnenden, einen weiteren Servicekanal zur DDG GmbH ermöglicht.

- Welche Vorteile bietet das DDG Online-Servicecenter?

Das DDG Online-Servicecenter bietet gleich mehrere Vorteile:

- Wir gehen einen Schritt in die digitale Zukunft.
- Wir achten auf Nachhaltigkeit! Deshalb verzichten wir durch die Nutzung des Servicecenters auf das Versenden von papierernen Änderungsmitteilungen.
- Sie können Reklamationen online einreichen und sich jederzeit anzeigen lassen.
- Es wirkt sich zeit- und kostensparend aus, da die Informationen zu den eingereichten Rechnungen online über das DDG Online-Servicecenter eingesehen werden können.

- Welche Rechnungen können im Rahmen des DDG Online-Servicecenters eingesehen werden?

Sie können alle von Ihnen eingereichten Rechnungen über Leistungen nach §§ 301a, 302 SGB V/ §105 SGB XI einsehen.

- Wo kann ich die Nutzungsbedingungen einsehen?

Die Nutzungsbedingungen können Sie hier einsehen und ausdrucken.

- Welche Daten kann ich einsehen?

Es können rechnungs- und absetzungsrelevante Daten, somit auch personenbezogene Daten, eingesehen werden.

Über ein mehrstufiges Berechtigungskonzept kann der Zugriff auf Benutzerrechte eingeschränkt werden.

- Was kostet die Nutzung des DDG Online-Servicecenters?

Die Registrierung und Nutzung des DDG Online-Servicecenters stellen wir Ihnen kostenlos zur Verfügung.

- Welche technischen Voraussetzungen müssen erfüllt sein, damit ich das DDG Online-Servicecenter nutzen kann?

Stellen Sie sicher, dass Sie die aktuelle Version Ihres Betriebssystems und Browsers verwenden, um das DDG Online-Servicecenter im vollen Umfang nutzen können. Für die beste Performance verwenden Sie bitte Google Chrome, Mozilla Firefox oder Opera.

Anmeldung und Registrierung

- Wie kann ich mich für das DDG Online-Servicecenter registrieren?

Besuchen Sie die Seite <https://ddg-osc.de/login>:

- Klicken Sie auf „Registrieren“ für die Erst-Registrierung.
- Geben Sie dort alle relevanten Angaben ein, wie z.B. Name, Anschrift, Inhalte eines Absetzungsschreibens der letzten 14 Tage der DDG GmbH.
- Nach Zustimmung der Nutzungsbedingungen und Datenschutzbestimmungen erhalten Sie eine E-Mail mit weiteren Informationen.

- **Password vergessen. Was tun?**

Über den Dialog „Password vergessen“ kann man durch Eingabe seines Benutzernamens eine automatische E-Mail erzeugen. Diese führt zu einer Neuvergabe des Passwortes.

- **Kann der postalisch zugestellte Zugangscodes bei Verlust etc. neu beantragt werden?**

Wenn die Registrierung nicht innerhalb des Gültigkeitszeitraums erfolgreich abgeschlossen wird, kann die Registrierung nach 14 Tagen erneut durchgeführt werden.

- **Wie kann ich mein Benutzerkonto löschen?**

Um Ihr Benutzerkonto löschen zu können, müssen Sie sich mit Ihren Anmeldedaten einloggen. Danach klicken Sie auf den Punkt „Benutzerverwaltung“ und dann auf „Firma löschen“. Ihre Daten werden gemäß der DSGVO aus unseren Datenbanken entfernt. Eine spätere Anmeldung ist jederzeit wieder möglich.

- **Mein Account wurde gesperrt. Was kann ich zur erneuten Aktivierung machen?**

Bei Inaktivität eines Accounts von zwei Monaten erfolgt eine automatische Deaktivierung. Bitte wenden Sie sich an Ihren Administrator.

- **Mein Account wurde gesperrt und ich bin Administrator.**

Bei Inaktivität eines Accounts von sechs Monaten erfolgt eine automatische Deaktivierung. Bitte wenden Sie sich an die DDG GmbH.

2. **Administratoren**

- **Was sind Administratoren und welche Rechte haben sie?**

Der Administrator ist für die Konfiguration und Benutzerverwaltung für ein Unternehmen zuständig. Entsprechend kann er im DDG Online-Servicecenter beispielsweise Benutzer anlegen, löschen sowie die Rechte der Nutzer verwalten.

- **Wie werde ich Administrator?**

Um Administrator zu werden, gibt es zwei Möglichkeiten:

- Die Administrator-Rolle wird vergeben, wenn man sich als erstes für ein Institutionskennzeichen registriert.
- Ein bereits freigeschalteter Administrator vergibt Ihnen ebenfalls die Administrator-Rolle.

- **Wie kann man als Administrator einen neuen Benutzer hinzufügen?**

Über die „Benutzerverwaltung“ können neue User hinzugefügt werden. Anschließend ist ein Aktivierungscode auszutauschen, damit der User auf das DDG Online-Servicecenter zugreifen kann.

- **Wie viele Administratoren kann es pro Institutionskennzeichen geben?**

Es gibt keine Beschränkung in der Anzahl der Administratoren. Jedoch muss mindestens ein Administrator pro Institutionskennzeichen registriert sein.

- **Ich kann keinen weiteren Benutzer hinzufügen.**

Möglicherweise sind sie nicht als Administrator angelegt. Nur dieser hat die Möglichkeit, weitere Benutzer hinzuzufügen. Bitte wenden Sie sich an ihren Administrator.

3. **Datenschutz**

- **Wie wird mit meinen persönlichen Daten umgegangen?**

Der Schutz Ihrer persönlichen Daten wird bei der DDG GmbH sehr ernst genommen. Ihre Daten werden stets vertraulich behandelt und entsprechend der gesetzlichen Datenschutzvorschriften behandelt.

Alle Informationen zum Datenschutz finden Sie [hier](#).

- **Wie kann ich verhindern, dass von mir angelegte Nutzer Patientendaten einsehen können?**

Als Administrator haben Sie die Möglichkeit, bei der Einladung für einen neuen Nutzer Rechte zu vergeben. Die Rechtevergabe kann auch im Nachgang über die Benutzerverwaltung angepasst werden.

4. **Rechnungen und Absetzungsschreiben**

- **Wo kann ich meine eingereichten Rechnungen und Absetzungsschreiben sehen?**

Ihre eingereichten Rechnungen und Absetzungsschreiben finden Sie unter dem Punkt „Meine Rechnungen“. Durch diverse Filtermöglichkeiten kann eine Selektion vorgenommen werden. So lässt sich zu jeder Absetzung das digitale Absetzungsschreiben anzeigen

- **Bekomme ich zusätzlich noch eine schriftliche Änderungsmitteilung zugesendet?**

Nein. Mit Registrierung und Nutzung des DDG Online-Servicecenters willigen Sie ein, dass die Änderungsmitteilungen ab diesem Zeitpunkt nur noch elektronisch dargestellt werden.

- **Wie werde ich über Absetzungen benachrichtigt?**

Bei Absetzung eines Vorganges wird eine Mail versendet. Diese geht an die E-Mail-Adresse, die in der Benutzerverwaltung hinterlegt wurde.

- **Für wie lange werden meine Rechnungen und Absetzungsschreiben gespeichert?**

Die Rechnungen und Absetzungsschreiben werden über einen Zeitraum von maximal 6 Monaten gespeichert und können innerhalb dieser Zeit eingesehen werden.

- **Ich habe eine Rechnung eingereicht, aber diese wird nicht angezeigt. Woran liegt das?**

Möglicherweise ist die Rechnung noch nicht bei der DDG GmbH eingegangen, sodass noch keine Informationen angezeigt werden können.

- **Ich kann keine Patientendaten einsehen.**

Bitte wenden Sie sich an Ihren Administrator. Dieser kann Rechte für einzelne Nutzer in der Benutzerverwaltung vergeben.

5. **Reklamationen**

- **Wie bzw. wo kann ich Reklamationen einreichen?**

Muss die DDG GmbH bei einer Rechnung eine Absetzung vornehmen, so lässt sich diese unter dem Punkt „Meine Rechnungen“ anzeigen. Dort besteht die Möglichkeit, eine Reklamation zur ausgewählten Rechnung einzureichen.

- **Wo kann ich meine eingereichten Reklamationen sehen?**

Unter dem Punkt „Meine Reklamationen“ können Sie alle von Ihnen eingereichten Reklamationen einsehen und eigene Bearbeitungsstatus (Entwurf, Eingereicht und Verarbeitet) und Wiedervorlagen setzen

- **Über welchen Zeitraum kann ich meine Reklamationen einsehen?**

In Bezug auf die Einsicht Ihrer eingereichten Reklamationen gibt es eine Zeitbeschränkung von 6 Monaten.

- **Wie verfare ich, wenn für eine Reklamation eine neue Rechnung notwendig ist (mit höherem Rechnungsbetrag oder anderem IK)?**

Vorgänge, bei denen sich bei einer Reklamation die Basisdaten (Rechnungsnummer oder -betrag, Institutionskennzeichen) ändern, sind weiterhin im üblichen Verfahren in Papierform bei DDG einzureichen.

- **Kann ich meine Reklamation trotz Nutzung des Servicecenters weiterhin in Papierform einreichen?**

Mit dem Servicecenter möchten wir nachhaltiger und möglichst papierlos agieren. Deshalb bitten wir Sie, die Online-Reklamations-funktion zu nutzen.

- **Wie kann ich Nachberechnungen einreichen?**

Bei einer Nachberechnung handelt es sich um einen neuen Vorgang mit einer abweichenden Rechnungsnummer. Bitte reichen Sie Nachberechnungen wie gewohnt in Papierform bei DDG ein.

- **Ich kann keine Online-Reklamation absenden.**

Die Reklamationsfunktion des Servicecenters kann ausschließlich für die Rechnungen genutzt werden, bei denen das Absetzungs-datum nach dem Aktivierungsdatum für das Servicecenter liegt. Bei Absetzungen, die vor der Aktivierung bei Ihnen eingegangen sind, bitten wir um Reklamation auf dem herkömmlichen Weg.

6. **Startseite**

- **Weshalb unterscheiden sich die Zahlen der Rechnungen nach Rechnungs- und Zahlungsdatum?**

In der Übersicht werden die Anzahlen der Rechnungen für den Zeitraum angezeigt, den sie ausgewählt haben. Dabei kann es sein, dass Sie in diesem Zeitraum mehr oder weniger Rechnungen eingereicht haben, als zum Stichtag des gewählten Zeitraumes zur Zahlung angewiesen wurden.

7. **Kontakt**

- **An wen kann ich mich wenden, wenn ich eine Frage bezüglich des DDG Online-Servicecenters habe?**

Sie können unser Servicemanagement Mo-Fr in der Zeit von 7.30 Uhr bis 17 Uhr unter der Nummer 0201 8998-610 oder per E-Mail osc@ddg-online.de erreichen.