



Brüssel, den 18. März 2020

**Betr.: Ausbruch von COVID-19: Informationen für Pensionäre der EU-
Organe**

Sehr geehrte Damen und Herren,

infolge der jüngsten Entwicklungen möchten wir Ihnen einige Informationen im Zusammenhang mit dem Ausbruch von COVID-19 übermitteln.

Wir empfehlen den Mitgliedern des Gemeinsamen Krankenfürsorgesystems (GKFS) im Einklang mit den Weisungen der nationalen Behörden:

- alle nicht dringlichen medizinischen Maßnahmen und Eingriffe zu verschieben. Dies gilt insbesondere für das Früherkennungsprogramm, das keine dringliche Maßnahme darstellt;
- sich an die Weisungen der nationalen Behörden zu halten.

Erstattungsanträge im Zusammenhang mit COVID-19:

- Erstattungsanträge im Zusammenhang mit COVID-19, einschließlich für Krankenhausaufenthalte, werden gemäß den geltenden Regeln bearbeitet.
- Telefonische Beratungen werden wie alle anderen Beratungsleistungen behandelt, wobei für die Belege eine größere Flexibilität gilt.
- Seifen, Desinfektionsmittel, Handschuhe und Schutzmasken **sind nicht erstattungsfähig.**

Bearbeitung der Erstattungsanträge durch das PMO:

- Die PMO-Teams tun angesichts der aktuellen Situation ihr Bestes, um Ihre Erstattungsanträge so schnell wie möglich zu bearbeiten. Wir bitten Sie jedoch um Verständnis, falls die Bearbeitung Ihrer Anträge etwas länger dauert als erwartet. Bitte seien Sie versichert, dass sich das **GKFS um alle Mitglieder kümmern wird.**
- Das Coronavirus an sich ist keine schwere Krankheit. In einigen Fällen jedoch können Komplikationen auftreten. Für eine systematische 100 %-ige Erstattung der Leistungen besteht daher keine Veranlassung. Wenn sich der Gesundheitszustand eines Versicherten jedoch verschlechtert und Komplikationen auftreten, besteht stets die Möglichkeit einer 100 %-Erstattung. Die Entscheidungen werden rasch und unbürokratisch getroffen.

Um die **PMO-Hotline nicht zu überlasten**, sehen Sie bitte von nicht dringlichen Anfragen ab. Bitte überprüfen Sie vor jedem Anruf, ob die gesuchten Informationen nicht auf

My IntraComm zu finden sind. Damit tragen Sie ganz wesentlich zum reibungslosen Funktionieren des Dienstes bei.

Die **Empfangsbüros des GKFS** (Brüssel, Luxemburg und Ispra) sind mindestens bis einschließlich 3. April 2020 **vorübergehend geschlossen**. Falls dieser Zeitraum verlängert werden muss, werden wir Sie entsprechend informieren.

Um dringende Anfragen zu beantworten, wurde beschlossen, die GKFS-Hotline unter + 32 (0) 229-97777 (BRU) und + 35 (0) 2 4301 36100 (LUX) vorübergehend länger zu besetzen: Montag bis Freitag von **9:30 bis 12:30 Uhr** und **14:00 bis 16:00 Uhr**. Die telefonische Hotline für Ispra unter + 39 (0) 332 78 57 57 (ISP) ist weiterhin von Montag bis Freitag von **9:30 bis 12:30 Uhr** erreichbar.

Das GKFS steht Ihnen weiterhin unabhängig von Ihrem Wohnsitz zur Verfügung.

Bitte vermeiden Sie Postsendungen (die in einigen Ländern verzögert oder blockiert werden könnten) und nutzen Sie für Kontakte stattdessen Telefon oder Internet.

Zugang zu My IntraComm: Gemäß dem Krisenprotokoll und zum Schutz der Gesundheit aller arbeiten seit Montag, 16. März, bis einschließlich 3. April 2020 mehr als 30 000 Mitarbeiter in Telearbeit. Durch diese außergewöhnliche Maßnahme sind die Systeme stark ausgelastet, was zu Schwierigkeiten bei der Verbindung mit My IntraComm führt.

DIGIT bemüht sich nach Kräften, den Zugang zu My IntraComm so schnell und umfassend wie möglich wiederherzustellen.

Bitte haben Sie auch hier Geduld und rufen Sie nicht wegen dieses bereits bekannten Problems bei der Hotline an.

Wir werden Sie regelmäßig über die Entwicklungen auf dem Laufenden halten. Bitte folgen Sie unseren Empfehlungen, damit die verschiedenen Dienststellen bestmöglich arbeiten können.

Sollten Sie weitere Fragen haben, können Sie uns wie folgt kontaktieren:

- Bei Fragen zu COVID-19 wenden Sie sich bitte an die Notfallhotline unter + **32 (0) 2 296 30 00** (Montag bis Freitag von **9:00 bis 12:00 Uhr**).
- Für alle anderen Fragen können Sie uns telefonisch unter + 32 (0) 2 295 90 98 oder per E-Mail (HR-BXL-AIDE-PENSIONNES@ec.europa) erreichen.

Vielen Dank für Ihr Verständnis und Ihre Unterstützung.

Mit freundlichen Grüßen

(elektronische Unterschrift)

Christian ROQUES