

Information om förband- och sjukvårdsmaterial

Förbrukningshjälpmedel i hemmet (FHH) är en del av Region Stockholm och tillhandahåller bland annat förband- och sjukvårdsmaterial

Leverans

Dina produkter levereras efter förskrivning. Du och din förskrivare har kommit överens om något av följande leveranssätt:

Leverans utanför dörr

Välj detta alternativ som förstahandsval

Leverans sker utanför den valda adressens ytterdörr. Du får ett sms på leveransdagen som beskriver när leveransen beräknas ankomma. Viktigt att du har angett rätt uppgifter som tex portkod mm så att chauffören kan ställa produkterna utanför dörren. De lämnar aldrig varorna utanför en port. Chauffören kontaktar även mottagaren vid behov via telefon.

Leverans med inbärning

Detta val är till för dig som behöver inbärning innanför dörr och för dig som behöver vara hemma för att kunna öppna porten. När din beställning finns på lagret, kommer du få ett meddelande antingen via sms eller via 1177, med ordernummer och en uppmaning att ringa Förbrukningshjälpmedel i hemmet.

I samtalet kommer vi överens om dag och tid (förmiddag/ eftermiddag) när leverans innanför dörr kan ske.

För dig som behöver brev i stället för digitalt, kommer du överens med förskrivaren och anger 00000 som telefonnummer.

Uppringning sker till dig som förskrivare när du beställer till mottagning och när du beställer till personer med skyddade personuppgifter.

Din order makuleras om du ej hört av dig inom två veckor efter att du fått denna information från oss.

Du som gör din beställning via 1177 väljer *avisering* som leveranssätt, det betyder leverans med inbärning.

För att välja leverans med inbärning via 1177 kryssa i *avisering* som leveranssätt.

Du som gör din beställning via 1177 och behöver inbärning, kryssar i *avisering* som valt leveranssätt.

Leverans till utlämningsställe

Din leverans kommer till närmaste utlämningsställe.

Har ni angett ett mobilnummer får ni ett sms när paketet är redo att hämtas.

Har ni inte lämnat mobiltelefonnummer får ni hem brevavisering per post.

Fel i leveransen

Om din beställda produkt är restnoterad kan den ha ersatts av annan likvärdig produkt. Kontakta vår kundtjänst inom 10 arbetsdagar om produkter är skadade vid leverans eller inte stämmer med din beställning.

Avgift

Egenavgiften är 200 kronor för en 3 månaders period.

Är du ansluten till Kivra kommer fakturan komma digitalt från dem.

Önskar du inte få fakturan från Kivra, vänligen kontakta Kivra för avregistrering.

Annars skickas fakturan per post från Förbrukningshjälpmedel i hemmet. Frikort gäller inte.

Frågor

Kontakta din förskrivare vid frågor om

- produkten
- dina produkter inte räcker
- ta kontakt med din förskrivare i god tid inför nästa förskrivning, se Socialstyrelsens nya rekommendationer

Kontakta Förbrukningshjälpmedel i hemmet vid frågor om

- leverans **inte kommit inom 5 arbetsdagar**
- faktura
- andra frågor om förbrukningshjälpmedel

Telefonnummer kundtjänst: 08-123 366 50, helgfria vardagar kl. 8.00–

16.30. Läs mer på www.hjalpmedelsverksamheterna.se

