

Information gällande kompressionsmaterial

Förbrukningshjälpmedel i hemmet (FHH) är en del av Region Stockholm och tillhandahåller bland annat kompressionsmaterial.

Leverans

Dina produkter levereras efter förskrivning. Måttsydda produkter har längre leveranstid än standardprodukter.

Leverans direkt från tillverkaren

Kompressionsmaterial levereras på olika sätt. De flesta produkter inom sortimentet kompression levereras direkt från tillverkaren. Notera att din leverans då har avsändare med ett namn på en leverantör samt att försändelsen kan komma från utlandet. I vissa fall skickas produkterna med brev. Är förpackningen för stor för ditt postfack/brevlåda får du en avisering via SMS eller brev för att hämta paketet på utlämningsställe. När du hämtar leveransen måste du legitimera dig och eventuellt ombud måste uppvisa både din och egen legitimation.

Leverans via vår distributör

Produkter från KCI Medical AB, Amoena Sweden, Lohmann &Rauscher, Mediroyal samt ViTri Medical skickas via vår distributör. Du och din förskrivare har då 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 eller brev, 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.

Leverans till utlämningsställe

Din leverans kommer till närmaste utlämningsställe.

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

Har du inte lämnat mobiltelefonnummer får du 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.

Retur:

Inga returer på kompressionshjälpmedel.

Avgift

Egenavgiften är 300 kronor per förskrivningsperiod och skickas med faktura. Är du ansluten till Kivra kommer fakturan komma digitalt från dem. Önskar du inte få fakturan från Kivra, vänligen kontakta Kivra för avregistrering. Är du inte ansluten till Kivra skickas fakturan per post från Förbrukningshjälpmedel i hemmet. Frikort gäller inte.

Frågor

Kontakta din förskrivare vid frågor om

- produkten
- dina produkter inte räcker

Kontakta Förbrukningshjälpmedel i hemmet vid frågor om

- leverans inte skett efter tre veckor
- faktura
- andra frågor om förbrukningshjälpmedel

Telefonnummer kundtjänst: 08-123 366 50, helgfria vardagar kl. 8.00–16.30. Läs mer på vår webbplats www.hjalpmedelsverksamheterna.se