Uppdaterad 261109

FAQ

Hjälpmedelsportalen

- Vart vänder jag mig om Hjälpmedelsportalen inte fungerar?
  Ring SF-IT support på telefon 08-123 145 10.

- Finns det någon användarmanual?
  Användarmanual för Förskrivare i Hjälpmedelsportalen

Beställning

- Kan jag beställa en hörapparat som har utgått?
  Maila konsulent för att se vad som finns i lager aktuell dag.
  hjmskommsynhorsel.slso@regionstockholm.se

- Hur makulerar jag en order?
  Maila orderhandläggare.
  order.kommsynhorsel.slso@regionstockholm.se

- Får jag ange personuppgifter i min beställning?
  Nej, lämna aldrig några patientuppgifter i beställningen.

- När jag beställer AIÖ eller insatser, kan jag använda leverantörernas egna beställningsblanketter?
  Ja, men en order måste läggas i HMP och dess referensnummer fylls i, i stället för patientuppgifter. Fyll inte i uppgifter om hörselklinik och användare, de uppgifter som behövs får leverantörerna via vår inköpsorder.
  Leverantörernas beställningsformulär

- Hur beställer jag nya etiketter och påsar?
  Beställning av etiketter och påsar

- Finns det någon passformsgaranti?
  Ja, sex månaders passformsgaranti för öroninsatser och AIÖ. Skicka direkt till leverantör med blankett för passformsgaranti.
  blankett-passformsgaranti

Sortiment

- Vilka hörapparater finns i sortimentet?
  sortimentslista261101.pdf

Leverans

- Jag har fått fel artikel/det saknas en artikel i mitt paket. Vad ska jag göra?
  Fyll i avvikelseformulär.
  Avvikelseformulär

- Hur gör jag för att returnera något som varit på prov eller inte provats ut?
  Gör en arbetsorder där du anger artikel och serienummer. Var noga med att välja hämtadress. Laddare behöver ingen egen arbetsorder.

- Vad gör jag om kliniken är stängd och man inte kan ta emot leverans?
  Kontakta Transportsamordnare.
  hjmstransport.slso@regionstockholm.se
  08-123 475 75
  Telefontid 8-16.30.

På prov

- Hur får jag ut låneförbindelse?
  Om du inte får ut den från HMP hittar du en allmän låneförbindelse via följande länk.
  Låneförbindelse KommSyn

- Rapportera in avlidna
  Om en patient avlider under på prov så meddelas konsulent på KommSyn. HSF avregistrerar dessa när de fått uppgifterna av KommSyn. Maila konsulent. Observera att de aktuella hörapparaterna inte kan förskrivas på någon annan.
  hjmskommsynhorsel.slso@regionstockholm.se

Förlorat/upphittat hjälpmedel

- Patienten har tappat bort hörapparat
  ”Registrera förlorad” i HMP, fyll i blankett
  Skadad, stulen, borttappad hörapparat och/eller laddare

- Tappas hörapparaten bort under på prov markerar man i HMP

”Återlämnad” och fyller därefter i blanketten
Skadad, stulen, borttappad hörapparat och/eller laddare

- Inom 30 dagar från borttappad hörapparat anmälts kan man återkalla det genom att ändra den i HMP till förskriven. Fyll i blanketten
Återfunnen borttappad hörapparat inom 30 dagar

- Patienten har tappat bort eller fått ett hjälpmedel stulet, som inte är en hörapparat. Fyll i blankett och skicka in brevledes.
Anmälan av skadat hjälpmedel

Avregistrering

- Räcker det om jag trycker återlämna i HMP på något som felaktigt förskrivits?
Nej, en arbetsorder för retur och avregistrering ska göras. Hjälpmedlet skickas till KommSyn för avregistrering och rekonditionering.

- Varför kan jag inte trycka återlämna på vissa produkter?
Vid hyreshjälpmedel är det inte möjligt. En arbetsorder för retur och avregistrering ska göras. Hjälpmedlet skickas till KommSyn för avregistrering och rekonditionering.

Reparation hos KommSyn

- Vart vänder jag mig om jag har frågor om en reparation?
Maila hörseltekniker.
hjmskommsyntekhorsel.slso@regionstockholm.se