



## Information om inkontinenshjälpmedel

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

### Beställa hjälpmedel

Du och din förskrivare har kommit överens om det första uttaget ska göras direkt eller om du själv ska göra en beställning av uttag senare.

Du kan beställa uttag på olika sätt:

- e-tjänsten 1177.se
- ringa FHH, telefonnummer 08- 123 366 50
- förfrankerad beställningssedel

Det snabbaste sättet att få leverans är att beställa via 1177.se. I e-tjänsterna på 1177.se loggar du in. Klicka på länken *Alla övriga tjänster* och sedan på *Hjälpmedel – beställ förskrivna förbrukningsprodukter*.

### Att beställa med beställningssedel

Beställning med beställningssedel kräver vissa kontroller, så att beställningen ska gå att genomföra. Titta på den förtryckta informationen på beställningssedeln.

- Kontrollera giltighetsdatum på förskrivningen för de produkter du ska beställa.
- Kontrollera att det finns uttag kvar.
- Varje uttag ska täcka två månaders behov. Efter uttaget finns en tidsspärr innan nästa uttag kan göras. Datum för nästa möjliga uttag står i informationen om dina förskrivningar som hittas i e-tjänsten 1177.se eller på beställningssedel.
- Kontrollera att namn, adress och telefonnummer stämmer. Inga leveranser kan ske till boxadress.
- Uppge gärna mobiltelefonnummer.
- Fyll i portkod eller porttelefon.
- Kryssa för de produkter du vill beställa.



## Leverans

Efter beställning kommer dina produkter att levereras. Du och din förskrivare har kommit överens om något av följande leveranssätt:

- **Leverans utan telefonavisering**  
Chauffören ringer på dörren och ställer produkterna utanför din dörr.
- **Leverans med telefonavisering och möjlighet till inbärning in i hallen**  
Vår distributör Schenker kontaktar dig per telefon för att boka leveransdag. Om vi inte når dig per telefon, får du ett brev. I brevet ber vi dig att ta kontakt med Schenker för att komma överens om önskad leveransdag.
- **Leverans till utlämningsställe**  
Dina produkter lämnas till närmaste postombud. Har du angett ett mobiltelefonnummer kommer du få en sms-avisering när paketet finns att hämta. Annars får du en brevavisering.

## 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 per år och skickas med faktura i ett brev från Förbrukningshjälpmedel i hemmet. Högkostnadsskydd för sjukvård gäller.

## Frågor

Kontakta din förskrivare vid frågor om

- produkten
- giltighetsdatum för förskrivning har passerat
- dina produkter inte räcker

Namn och telefonnummer till din förskrivare finns på beställningssedeln eller i e-tjänsterna [1177.se](http://1177.se).

Kontakta Förbrukningshjälpmedel i hemmet vid frågor om

- leverans
- faktura
- andra frågor om förbrukningshjälpmedel

Telefonnummer kundtjänst: 08-123 366 50, helgfria vardagar kl. 8.00–16.30.  
Läs mer på vår webbplats [fhh.regionstockholm.se](http://fhh.regionstockholm.se)