



# Sjukresor till vård och behandling i Stockholms län

FEBRUARI 2024

# Innehåll

Vad är en sjukresa? .....	3
När kan du få en sjukresa? .....	3
När kan du <u>inte</u> få en sjukresa? .....	4
Vård i annat län.....	4
Sjukresekort .....	5
Beställ resa .....	6
Om bilen inte kommer .....	8
Viktigt att tänka på vid sjukresa .....	10
Det här får du hjälp med under resan .....	11
Tillstånd för sjukresor .....	11
Resa med sjukresekort – taxi eller rullstolstaxi .....	12
Ersättning för resa med egen bil eller privat taxi .....	13
Egenavgift vid resa med sjukresekort .....	14
Egenavgift vid övriga sjukresor .....	14
Högkostnadsskydd.....	15
Betala med faktura.....	15
E-faktura för sjukresor .....	15
Kundservice för färdtjänst och sjukresor .....	16
Vi skyddar dina personuppgifter .....	18

Informationen gäller dig som är folkbokförd i Stockholms län.  
Broschyren uppdateras cirka en gång om året. Den senaste versionen av broschyren finns på [fardtjansten.regionstockholm.se](http://fardtjansten.regionstockholm.se).  
Du ser skillnad på versionerna med hjälp av datuminformationen som finns på framsidan.

## Vad är en sjukresa?

En sjukresa är en resa mellan din folkbokföringsadress och vård och behandling som är finansierad av Region Stockholm. En sjukresa kan göras med taxi eller rullstolstaxi. Det kan också vara en resa med egen bil. Du betalar egenavgifter för dina sjukresor. Läs mer om avgifter på sidorna 14 och 15.

Precis som i kollektivtrafiken reser du på fasta avgångstider. Du får ofta samåka, vilket innebär att du reser tillsammans med andra resenärer.

När du gör en sjukresa är det Färdtjänstens upphandlade taxibolag som du reser med. Därför beställer du sjukresor genom Färdtjänstens kanaler och taxibilarna har Färdtjänstens logotyp på rutan.

## När kan du få en sjukresa?

Du kan få tillstånd för sjukresa om din vårdgivare gör en medicinsk bedömning att du inte kan resa med kollektivtrafiken vid tillfället för ditt vårdbesök.

Som färdtjänstresenär har du alltid rätt att få tillstånd för sjukresa. Prata med din vårdgivare om det. Om du med din färdtjänst får resa med allergivänlig bil eller får ta med din ledarhund, servicehund eller assistanshund på resorna, kan du få samma möjligheter vid sjukresor.



**Beställ broschyren i Daisy-format hos vår kundservice.**

## När kan du inte få en sjukresa?

Du kan inte få en sjukresa om orsaken endast är

- egen begäran från dig
- att du inte har pengar för att ta dig till eller från vård och behandling
- att du har lång resväg till eller från vård och behandling
- att det inte finns kollektivtrafik, att det är långt till den eller att du tycker att det är krångligt att resa med den.

Du kan inte heller få en sjukresa för resa till

- allmänna och valfria hälsoundersökningar, till exempel mammografi, gynekologisk hälsokontroll, mödravård och barnhälsovård
- företagshälsovård, friskvård och vaccination
- optiker och apotek
- vård och behandling som betalas av din privata sjukförsäkring
- besök hos privata vårdgivare som inte har avtal med Region Stockholm.

## Vård i annat län

Om du har fått en remiss till specialistvård utanför Stockholms län gäller särskilda regler för sjukresor. Om du själv har valt att få din vård i annat län än Stockholms län så ersätts inte din resa.

Kontakta kundservice för färdtjänst och sjukresor eller läs på [fardtjansten.regionstockholm.se/sjukresa](http://fardtjansten.regionstockholm.se/sjukresa).

# Sjukresekort

När du ska göra en sjukresa med taxi eller rullstolstaxi behöver du ett sjukresekort och ett tillstånd för sjukresa. Kortet och tillståndet får du av din vårdgivare. Ditt sjukresekort kan användas för resor till olika vårdgivare. **Behåll därför kortet**, och förvara det gärna i plånboken så att du alltid har det med dig.

På baksidan av sjukresekortet finns det nummer som du alltid ska tala om när du beställer en resa. Samma kort måste finnas med på resan för att du ska kunna resa. Du betalar ingenting till föraren. Du får en faktura på avgiften för resan i efterskott.



Så här ser fram- och baksidan ut på ett sjukresekort. Det finns en kännbar markering på ena kortsidan, för att det ska gå lättare att skilja sjukresekortet från andra kort.

# Beställ resa

## Beställ genom att ringa

Taxiresor beställer du genom att ringa 077-570 00 57.

Vid resor med rullstolstaxi finns kundval. Det innebär att du som reser med rullstolstaxi kan välja mellan sex olika taxibolag. Fördelen med att välja är att du själv får bestämma vilket bolag du vill resa med, och du kan byta taxibolag om du inte är nöjd. Du som inte vill välja kan överlåta valet till oss.

De telefonnummer du behöver finns på baksidan av broschyren.

## Beställ via Mina sidor, appen eller Talsvar

Du kan även logga in på Mina sidor, i appen Färdtjänsten Stockholm, eller ringa till vår automatiska talsvarstjänst för att beställa resor. I dessa beställningstjänster kan du beställa, avbeställa och få information om din beställda resa.

På Mina sidor och i appen kan du även se dina olika sjukresettillstånd och få en bra överblick över hur många resor du har kvar.

Inloggning till Mina sidor hittar du på [fardtjansten.regionstockholm.se](http://fardtjansten.regionstockholm.se). Appen heter Färdtjänsten Stockholm och finns att ladda ner i App Store och Google Play.



## Du behöver personlig kod eller bank-id

Du kan logga in på Mina sidor och i appen med bank-id eller en personlig kod. För att använda Talsvar behöver du en personlig kod. Det går inte att logga in i Talsvar med bank-id.



Förare hjälper resenär ut ur taxibilen.

Du kan beställa din personliga kod till Mina sidor, appen och Talsvar genom att ringa kundservice eller använda formuläret längst ned på [fardtjansten.regionstockholm.se/kundservice](https://fardtjansten.regionstockholm.se/kundservice).

Du får din personliga kod skickad till dig med posten. Om du kan legitimera dig med bank-id under telefonsamtalet kan du få information om din personliga kod direkt.

Läs mer på  
[fardtjansten.regionstockholm.se/sjukresa](https://fardtjansten.regionstockholm.se/sjukresa).



Resenär ringer resegarantin när bilen är mer än 20 minuter sen.

## Om bilen inte kommer

### Ring till resegarantin

Om din bil inte kommer kan du ringa till resegarantin. Det måste ha gått minst 20 minuter efter den tid du skulle ha blivit hämtad. De som svarar på resegarantin efterlyser din taxi och hjälper dig att göra en ny beställning om det behövs.

Om du har beställt rullstolstaxi via kundval ringer du direkt till det taxibolag där du beställde din resa. Telefonnummer hittar du på broschyrens baksida.



## Du kan skicka sms till resegarantin

Du kan även skicka sms till resegarantin om du reser med taxi. Skicka sms till 0700-200 400 efter att du har väntat i 20 minuter på din beställda resa.

I sms:et skriver du

- ditt för- och efternamn
- numret som står på ditt sjukreskort
- tiden du skulle hämtas
- de adresser du skulle hämtas och lämnas på.

Det är samma öppettider som när du ringer, det vill säga alla dagar dygnet runt.

## Ersättning för privat taxi om bilen inte kommer

Om du har beställt en sjukresa och den inte kommer i tid kan du ta en privat taxi utan att ha väntat i 20 minuter. Du kan sedan söka ersättning för ditt utlägg. När du gör så använder du dig inte av resegarantin utan av att sjukresor är en ersättningslag. Grunden i lagen är att du söker ersättning för utlägg du har haft för dina sjukresor.

Om den beställda bilen är sen kan du ta en privat taxi och söka ersättning i efterhand.



## Viktigt att tänka på vid sjukresa

- Ta alltid med dig det sjukresekort som du använde vid beställningen.
- Beställ resan med god tidsmarginal eftersom samåkning, trafiksituation och väderlek kan förlänga restiden.
- Var på plats i god tid. Föraren väntar endast fem minuter efter beställd tid.
- Barn under 7 år ska alltid resa tillsammans med en vuxen vid sina sjukresor. Av säkerhetsskäl rekommenderas även att barn mellan 7 och 12 år reser tillsammans med en vuxen vid sina sjukresor.
- Du som inte klarar dig själv i samband med resan ska ta med en person som hjälper dig, så kallad medföljande. Det är vårdgivaren som beviljar tillståndet för sjukresa som avgör om du får ta med dig en medföljande.



Barn under sju år ska alltid resa tillsammans med en vuxen.

### Komfortbälte

Vid resor med rullstolstaxi ska du förutom bilbälte alltid använda ett komfortbälte. Föraren ska hjälpa dig på och av även med det bältet.

Komfortbältet hindrar dig från att glida ur rullstolen. Det ska användas till och från bilen, samt under resan.

# Det här får du hjälp med under resan

Föraren ansvarar för att ge dig en trygg och säker resa.

Föraren ska

- höra av sig om bilen är mer än tio minuter försenad
- vänta på dig fem minuter efter beställd tid
- stödja dig till och från porten om du behöver
- hjälpa dig in i och ut ur bilen
- hjälpa dig med bilbältet om du önskar det
- lägga in handbagage och eventuellt hjälpmedel i bilen.

Föraren har ingen medicinsk utbildning. Du som behöver vård eller omsorg under resan behöver ha med dig en person som hjälper dig, en så kallad medföljande.

En närmare beskrivning av förarens ansvar hittar du på [fardtjansten.regionstockholm.se/foraren](http://fardtjansten.regionstockholm.se/foraren). Där kan du även läsa om vilken hjälp du får om du har tillstånd för utökad hämtning och lämning, och om du reser med taxi eller rullstolstaxi.

## Tillstånd för sjukresor

Det är vårdgivaren som beviljar dig tillståndet för sjukresan. I tillståndet framgår också vilka resevillkor som gäller, till exempel om du får ta med dig någon på resan och om du reser med taxi eller rullstolstaxi.

### **Resevillkoret utökad hämtning och lämning**

Du kan beviljas taxiresor med utökad hämtning och lämning. Det innebär att du reser med taxi och att föraren hämtar dig vid din lägenhetsdörr i stället för vid porten till bostadshuset. Föraren följer dig även sedan in till vårdavdelningen, i stället för att lämna dig vid huvudentrén.

# Resa med sjukresekort – taxi eller rullstolstaxi

Så här gör du för att resa med sjukresekort.

1. Din vårdgivare ger dig tillstånd för sjukresa efter en medicinsk bedömning.
2. Du beställer din resa via beställningscentralen, Mina sidor, appen eller Talsvar. Om du reser med rullstolstaxi kan du också ringa direkt till det taxibolag du vill åka med.
3. När du beställer ska du meddela
  - ditt sjukresekortsnummer
  - vilken dag och tid du ska resa
  - din hemadress
  - vilken vårdadress du ska resa till eller från
  - övriga resevillkor, till exempel hur många personer som ska resa, hjälpmedel med mera
  - telefonnummer som föraren kan nå dig på.

Om du vet vilken tid ditt vårdbesök är slut så kan du beställa returresan samtidigt.

4. Viktigt att tänka på när du reser:
  - Ta med det sjukresekort du använde vid beställningen.
  - Du betalar ingenting till föraren.
5. Du får en faktura på avgiften för resan ungefär en månad efter resan.

# Ersättning för resa med egen bil eller privat taxi

Så här gör du för att söka ersättning för resor som du har gjort med egen bil eller privat taxi.

1. Spara kvitton efter resan.
  - Spara parkeringskvitto i original om du reser med egen bil.
  - Spara taxameterkvitto i original om du reser med privat taxi.
2. Din vårdgivare kan ge dig tillstånd för ersättning för resa med egen bil eller privat taxi efter en medicinsk bedömning.
3. Ersättningskravet skickas till kundservice. Adressen står på broschyrens baksida.
  - För egen bil krävs tillståndsblankett för sjukresa och en specifikation på dina resor. Det ska framgå vilket datum du har rest och mellan vilka adresser. Om du har parkeringskvitton från besök i öppenvård ska du skicka med dem.
  - För privat taxi krävs tillståndsblankett för sjukresa, och taxameterkvitto i original för taxiresan.
  - Meddela namn på kontoinnehavaren, bank, clearingnummer och kontonummer för utbetalning.
4. Handläggningstiden är ungefär en månad.

## Egenavgift vid resa med sjukreskort

Den avgift som du betalar för dina sjukresor kallas egenavgift. Det finns ett tak för egenavgifterna som kallas högkostnadsskydd. Läs mer om högkostnadsskydd på sidan 15.

### Taxi

Egenavgiften är högst 140 kronor per enkelresa. Om resan är kort kan egenavgiften bli lägre än 140 kronor. Du betalar via faktura.

### Rullstolstaxi

Egenavgiften är 140 kronor per enkelresa. Du betalar via faktura.

## Egenavgift vid övriga sjukresor

När du får ersättning i efterhand drar vi av egenavgifter från det totala beloppet som du har rätt att få ersättning för. Om du till exempel betalar 300 kronor för en privat taxi drar vi av 140 kronor för egenavgiften. Du får då 160 kronor i ersättning för resan.

### Egen bil

Egenavgiften är högst 50 kronor per enkelresa. Milersättningen för resa med egen bil är 17 kronor. Vid besök i öppenvård ersätts parkeringsavgifter med det belopp som överstiger 20 kronor. Parkeringsavgifter ingår inte i högkostnadsskyddet.

### Privat taxi

Egenavgiften är högst 140 kronor per enkelresa. Om resan är kort kan egenavgiften bli lägre än 140 kronor.

Information om egenavgifter för fler färdstätt hittar du på [fardtjansten.regionstockholm.se/egenavgifter](http://fardtjansten.regionstockholm.se/egenavgifter).

## Högekostnadsskydd

Det finns ett högekostnadsskydd som gör att du inte behöver betala mer i egenavgifter än 1 400 kronor per år, från din första sjukresa och 12 månader framåt. När du har betalat 1 400 kronor behöver du inte betala mer för dina resor under den tid som är kvar av perioden för högekostnadsskyddet.

Du kan ansöka om ersättning för resor tre år tillbaka i tiden. Men du får betala egenavgift för alla resor som du gjorde innan din nuvarande period för högekostnadsskydd. Det går inte att utnyttja högekostnadsskydd bakåt i tiden.

Läs mer på [fardtjansten.regionstockholm.se/hogkostnadsskydd](http://fardtjansten.regionstockholm.se/hogkostnadsskydd).

## Betala med faktura

Du får en faktura för sjukresor som du gör med sjukresekort. Den skickas till dig ungefär en månad efter resan.

### **Om du har tillfälliga svårigheter att betala**

Du kan kontakta oss och begära mer tid på dig för att betala en viss faktura. Då kan vi flytta fram datumet när du senast måste betala. Du kan också dela upp betalningen om du behöver.

## E-faktura för sjukresor

Du kan välja att betala via e-faktura. Gå då in på din internetbank och sök fram Region Stockholm Sjukresor som e-fakturamottagare.

Läs mer på [fardtjansten.regionstockholm.se/efaktura](http://fardtjansten.regionstockholm.se/efaktura).

# Kundservice för färdtjänst och sjukresor

Kontakta gärna oss på kundservice om du har frågor. Du är också välkommen att höra av dig med synpunkter eller åsikter. Det är du som bäst kan beskriva hur du upplever att resa med oss, och vi är glada att få ta del av dina synpunkter. Hör gärna av dig så snart som möjligt efter resan. Om det går för lång tid kan vi ha svårt att veta exempelvis vilken telefonist som tog emot din beställning.

Du kan ringa oss, skicka ett brev eller använda kontaktformuläret på vår webbplats. Kontaktuppgifter hittar du på sista sidan i denna broschyr.

## Vad gör vi med synpunkterna?

Om vi får veta att en leverantör har brutit mot vårt avtal får denne betala böter. I allvarliga fall riskerar föraren eller den som tog emot din beställning att stängas av från fler uppdrag.

Vi använder även dina synpunkter för att förbättra kvaliteten på den service som vi erbjuder, och för att fånga upp behov och önskemål. Därigenom kan vi på sikt utveckla våra tjänster, genom att exempelvis justera krav i kommande upphandlingar och utveckla nya digitala tjänster.





Kundservice tar emot ditt samtal och svarar på frågor.

## **Genom intervjuer undersöker vi hur nöjd du är**

Vi är intresserade av hur våra resenärer upplever kvaliteten på våra tjänster. Vi genomför därför telefonintervjuer varje dag under hela året. Varje dag väljer vi automatiskt ut ett antal resenärer som genomförde en resa dagen innan. Vi anlitar företaget Ipsos för att göra urvalet och sammanställa resultatet, men det är personal från Färdtjänsten som genomför intervjuerna. Svaren är helt anonyma och vi lämnar inte ut några personuppgifter till Ipsos eller någon annan. Om du inte vill bli uppringd kan du meddela det till vår kundservice.

I undersökningen frågar intervjuaren bland annat om ditt betyg på

- beställning och bemötande
- den upplevda tryggheten
- förarens agerande och bemötande
- hela resan sammanfattat.

## Vi skyddar dina personuppgifter

För att få ersättning för din sjukresa behöver du lämna vissa personuppgifter. Uppgifterna behövs för att vi ska kunna hjälpa dig med ditt ärende. Det är färdtjänstverksamheten i Region Stockholm som är ansvarig för behandlingen av personuppgifterna. Vi har rutiner och system för att behandla personuppgifter på ett säkert sätt och behandlar dina uppgifter endast i den utsträckning som är nödvändig för att hantera ärendet.

Läs mer om hur vi behandlar dina personuppgifter på [fardtjansten.regionstockholm.se/personuppgift](https://fardtjansten.regionstockholm.se/personuppgift).

Om du har några frågor om behandlingen av dina personuppgifter så är du välkommen att kontakta vår kundservice eller vårt dataskyddsombud via e-postadressen [dataskyddsombudet@sl.se](mailto:dataskyddsombudet@sl.se).



# Resebeställning

## Taxi

077-570 00 57

## Rullstolstaxi

077-670 01 67

Du kan ringa direkt till ett av de taxibolag som Färdtjänsten har avtal med. Du hittar telefonnummer till de taxibolag som går att välja mellan på vår webbplats.

## Mina sidor

Logga in på  
[fardtjansten.regionstockholm.se](https://fardtjansten.regionstockholm.se)

## Talsvar

0200-11 44 11

## Appen

Appen Färdtjänsten Stockholm finns i App Store eller Google Play.

# Kontakta oss

## Resegarantin

0200-77 66 55

sms 0700-200 400 (taxi)

## Öppettider

Alla dagar dygnet runt

## Kundservice för färdtjänst och sjukresor

08-720 80 80

## Öppettider

Helgfria vardagar 7–20

## Postadress

Färdtjänsten  
Box 30103  
104 25 Stockholm

## Webbplats

[fardtjansten.regionstockholm.se](https://fardtjansten.regionstockholm.se)

## Kontaktformulär

[fardtjansten.regionstockholm.se/  
kundservice](https://fardtjansten.regionstockholm.se/kundservice)