



Sjukresor till vård och behandling i Stockholms län

MARS 2025



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
Resa med sjukresekort – taxi eller rullstolstaxi	12
Ersättning för resa med egen bil, egen båt eller privat taxi.....	13
Egenavgift vid resa med sjukresekort	14
Egenavgift vid övriga sjukresor	14
Högekostnadsskydd	15
Olika sätt att betala	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.
På fardtjansten.regionstockholm.se finns den senaste versionen av broschyren. 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.

Sjukresor har samåkning, vilket innebär att du reser tillsammans med andra resenärer. Precis som i kollektivtrafiken reser du på fasta avgångstider.

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

När kan du få en sjukresa?

Du kan få tillstånd till sjukresa om den som ger dig vård gör en medicinsk bedömning att du inte kan resa med kollektivtrafiken vid tillfället för ditt vårdbesök. Det är den som ger dig vård som avgör vilka adresser du får resa mellan, och vilka resevillkor som gäller för det aktuella tillståndet.

Som färdtjänstresenär har du alltid rätt att få tillstånd till sjukresa till dina vårdbesök. Prata med den som ger dig vård om det.

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.

Sjukresekort

När du ska göra en sjukresa med taxi eller rullstolstaxi behöver du ett sjukresekort och ett tillstånd till 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.

Det finns två varianter av sjukresekort. Båda fungerar att resa med.



Ny design.



Tidigare design.

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.

Sjukresekortet har fått en ny design, men de gamla korten fungerar fortfarande. Du behöver alltså inte byta om du har ett kort med den tidigare designen.

Beställ resa

Beställ genom att ringa

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

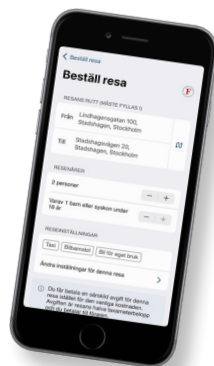
Vid resor med rullstolstaxi finns kundval. Det innebär att du som reser med rullstolstaxi kan välja mellan sex olika taxibolag. Telefonnummer till dessa hittar du på fardtjansten.regionstockholm.se. Du som inte vill välja kan överlåta valet till oss. Du hittar telefonnummer och övriga kontaktuppgifter på baksidan av broschyren.

Beställ via Mina sidor, Färdtjänstens app 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 Färdtjänstens app kan du även se dina olika tillstånd till sjukresor och få en bra överblick över hur många resor du har kvar.

Inloggning till Mina sidor hittar du på fardtjansten.regionstockholm.se. Färdtjänstens app heter Färdtjänsten Stockholm och finns att ladda ner i App Store och Google Play.



Logga in med bank-id eller personlig kod

Du kan logga in på Mina sidor och i Färdtjänstens app med bank-id eller en personlig kod, som du får via kundservice. Om du loggar in med bank-id får du full behörighet till de digitala tjänsterna.

På fardtjansten.regionstockholm.se/sjukresa kan du läsa mer om vad du kan göra beroende på hur du loggar in.



Du kan ringa kundservice för att beställa din personliga kod.

För att använda Talsvar loggar du in med din personliga kod. Det går inte att logga in i Talsvar med bank-id.

Du kan beställa din personliga kod till våra beställningskanaler genom att ringa kundservice. Om du kan legitimera dig med bank-id under telefonsamtalet kan du få information om din personliga kod direkt. Annars får du din personliga kod skickad till dig med posten.

Du kan även beställa din personliga kod genom att använda formuläret på fardtjansten.regionstockholm.se/kundservice



Resegarantin gäller om 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.

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

Ersättning för privat taxi om bilen inte kommer

Om du har beställt en sjukresa som inte kommer i tid så kan du ta en privat taxi. Du kan sedan söka ersättning för ditt utlägg. Skicka in

- taxameterkvitto i original
- en kort beskrivning av vad som hänt
- personnummer
- clearingnummer och kontonummer
- namnet på banken där du vill att vi sätter in pengarna.

Skicka till

FRISVAR

Färdtjänsten

20077985

110 30 Stockholm

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, en så kallad medföljande. Det är den som ger dig vård som beviljar tillståndet till sjukresa och som avgör om du får ta med dig en medföljande.



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

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.

Det är den som ger dig vård som avgör vilka adresser du får resa mellan, och vilka resevillkor som gäller för det aktuella tillståndet.

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. Där kan du även läsa om vilken hjälp du får om du har tillstånd till utökad hämtning och lämning, och om du reser med taxi eller rullstolstaxi.

Resa med sjukresekort – taxi eller rullstolstaxi

Så här gör du för att resa med sjukresekort.

1. Den som ger dig vård ger dig tillstånd till sjukresa efter en medicinsk bedömning.
2. Du beställer din resa via beställningscentralen, Mina sidor, Färdtjänstens app eller Talsvar. Om du reser med rullstolstaxi kan du också ringa direkt till ett av de taxibolag som Färdtjänsten har avtal 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, egen båt eller privat taxi

Så här gör du för att söka ersättning för sjukresor du har gjort. Det kan vara resor till eller från en vårdgivare med egen bil, egen båt eller privat taxi.

1. Spara kvitton

- Vid resa med egen bil - Spara parkeringskvitto i original.
- Vid resa med privat taxi - Spara taxameterkvitto i original.

2. Be vårdgivaren om ett tillstånd i efterhand

- Den som ger dig vård kan ge dig tillstånd till ersättning i efterhand, efter en medicinsk bedömning. Blir du beviljad det får du en blankett som du använder för att söka ersättning.

3. Fyll i blanketten och skicka in den till kundservice

- Vid resa med egen bil eller båt behövs en specifikation på dina resor där det framgår vilket datum du har rest och mellan vilka adresser. Det fyller du i på blanketten. Om du har parkeringskvitton från besök i öppenvård ska du skicka med dem.
- Vid resa med privat taxi behöver vi tillståndsblankett för sjukresa samt taxameterkvitto i original för taxiresan.

4. Så lång tid tar det att få ersättning

- Handläggningstiden för ett komplett ersättningsärende är ungefär en månad.
- På fardtjansten.regionstockholm.se/egenavgifter kan du läsa mer om vilken ersättning du kan få och vad de olika färdsattnen har för egenavgifter.

En privat taxi kan vara en taxibil, rullstolstaxi eller båttaxi som du beställer utan att använda ditt sjukresekort.

Egenavgift vid resa med sjukreskort

Den avgift som du betalar för dina sjukresor kallas egenavgift. Även resenärer under 18 år betalar en egenavgift. Det finns ett maxbelopp för egenavgifterna som kallas högkostnadsskydd. Läs mer om högkostnadsskydd på sidan 15.

Taxi

Egenavgiften är högst 200 kronor per enkelresa. Om resan är kort kan egenavgiften bli lägre än 200 kronor. Du betalar via faktura.

Rullstolstaxi

Egenavgiften är 200 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 200 kronor för egenavgiften. Du får då 100 kronor i ersättning för resan.

Egen bil

Egenavgiften är högst 75 kronor per enkelresa. Milersättningen för resa med egen bil är 25 kronor. Vid besök i öppenvård ersätts parkeringsavgifter med det belopp som överstiger 20 kronor. Parkeringsavgifter ingår inte i högkostnadsskyddet.

Privat taxi

Egenavgiften är högst 200 kronor per enkelresa. Om resan är kort kan egenavgiften bli lägre än 200 kronor. Information om egenavgifter för fler färdstätt hittar du på fardtjansten.regionstockholm.se/egenavgifter.

Högekostnadsskydd

Det finns ett högekostnadsskydd för egenavgifterna som innebär att du inte betalar mer än 2 000 kronor för dina sjukresor under 12 månader. Perioden för ditt högekostnadsskydd gäller från din första sjukresa och 12 månader framåt. Därefter påbörjas en ny period.

Du kan ansöka om ersättning för resor ett år tillbaka i tiden. I de fall du söker ersättning för resor som du gjort under din pågående period för högekostnadsskydd drar vi av egenavgifter tills du har betalat 2 000 kronor.

Om du söker ersättning för resor du gjorde i en tidigare period för högekostnadsskydd drar vi av egenavgift från beloppet du ska få tillbaka, även om du hade uppnått högekostnadsskyddet.

Olika sätt att betala

Du får en faktura för sjukresor som du gör med sjukresekort. Den skickas till dig ungefär en månad efter resan. Har du en digital brevlåda hos Kivra får du fakturan till den brevlådan.

Du kan välja att betala med e-faktura. Gå då in på din internetbank och välj Sjukresor Region Stockholm som e-fakturamottagare. Då får du fakturorna direkt till din internetbank.

Läs mer på 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 förslag. 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.

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.



Resebeställning

Öppettider

Alla dagar dygnet runt.

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

Talsvar

0200-11 44 11

Färdtjänstens app

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

Vardagar 7–20

Postadress

Färdtjänsten
Box 30103
104 25 Stockholm

Webbplats

fardtjansten.regionstockholm.se

Kontaktformulär

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