

Leitfaden für die klinische Ernährung zu Hause

Die FresuCare AG liefert Ihnen Ihre individuellen Produkte für die klinische Ernährung direkt nach Hause. Hier die wichtigsten Eckpunkte rund um Ihre Bestellung:



Bestellung

Ob per Telefon oder E-Mail: Gerne nehmen wir Ihre Bestellung entgegen. Bitte tätigen Sie diese 4-5 Arbeitstage vor dem gewünschten Lieferdatum, damit wir Ihre monatliche Belieferung rechtzeitig umsetzen können.

Möchten Sie via Webshop bestellen? Melden Sie sich per E-Mail customercare@fresucare.ch, um Ihre Zugangsdaten zu erhalten.



Customer Service

Der Customer Service ist zwischen 07.45 bis 17.30 Uhr unter der Gratisnummer 0800 820 290 erreichbar. Auch ausserhalb der Bürozeiten, erreichen Sie im Notfall eine Kontaktperson für Ihr Anliegen.



Administration

Für die Abrechnung ist ein von Ihrem Behandlungsteam ausgefülltes Kostengutsprache gesuch/Verordnungsformular zwingend. Um Arzneimittel über unsere Apotheke liefern zu können, benötigen wir zusätzlich Ihre schriftliche Zustimmung.



Lieferung

Bestellungen bis 30 kg werden Ihnen per Post geliefert. Als registrierte Kundin bzw. Kunde unter post.ch können Sie Ihre Belieferung mittels Avisierungsservice selbst steuern.

Grössere Bestellungen und Medikamentenlieferungen werden durch unseren Heimplieferdienst am gewünschten Liefertermin zugestellt.

Die persönliche Entgegennahme durch Sie ist zwingend erforderlich.



Lagerung

Lagern Sie die Produkte, wenn möglich, lichtgeschützt und bei einer Idealtemperatur von 15° C bis 25° C. Geöffnete Beutel und Flaschen können Sie während maximal 24 Stunden im Kühlschrank aufbewahren. **Wichtig:** Sondennahrung sollte bei Zimmertemperatur verabreicht werden.



Retouren

Nicht benötigte Ware nehmen wir kostenlos zurück und vernichten sie sachgerecht. Es erfolgt keine Gutschrift.



Qualitätsstandard

Unsere Produkte entsprechen den vorgegebenen Qualitäts- und Sicherheitsstandards bis zum angegebenen Verfalldatum.

Beispiel: Verfall 12/202X => Qualitätsgarantie bis 31.12.202X



Ansprechpartnerin bzw. Ansprechpartner

Ihre Ansprechpartnerin oder Ihr Ansprechpartner nimmt mit Ihnen Kontakt auf. Haben Sie vorher ein Anliegen, kontaktieren Sie unseren Customer Service. Bei medizinischen Fragen wenden Sie sich bitte an Ihr Behandlungsteam.



Behandlungsende

Wenn Sie keine Produkte mehr wünschen, teilen Sie uns dies bitte mit. Der Rücktransport allfälliger Geräte wird durch uns organisiert.



Website

Weitere Informationen über unseren Homecare-Service und hilfreiche Unterlagen finden Sie unter www.fresucare.ch.

Abfall Guide	Hausmüll	Recycling Einzelhandel	Retoure FresuCare	Abgabe bei öffentlicher Apotheke
Gebinde Sondennahrung		x		
Trinknahrungsflasche		x		
Überleitgeräte	x			
Plastik: Spritzen enteral / parenteral	x			
Kanülen / Kanülenbox				x
Kartonagen / Einmalpalette			x	
Retoure nach Absetzen der Therapie/-änderung			x	