

Mamy nadzieję, że dzięki
NASZEMU PRZEWODNIKOWI dowiedziacie się
więcej o sposobie realizacji dostaw domowych
do terapii dializą otrzewnową.

Naszym celem jest zapewnić Ci miłą i profesjonalną obsługę
oraz bezpieczeństwo na najwyższym poziomie.

**DOSTAWY
DOMOWE**

Baxter



Dostawy Domowe

Przewodnik dla Pacjentów dializowanych otrzewnowo



Baxter jest znakiem towarowym Baxter International Inc.

RR-PD-86, luty 2013

Baxter

Baxter

Dostawy Domowe

**DOSTAWY
DOMOWE**

Baxter

Drogi Pacjencie,

Na Twoje ręce składamy **praktyczny przewodnik** przeznaczony dla osób dializowanych otrzewnowo. Zawarte w nim treści przybliżą zasady funkcjonowania systemu dostaw do terapii domowej i będą źródłem cennych informacji oraz odpowiedzą na wiele nurtujących pytań związanych z tą usługą.



W PIERWSZEJ części przewodnika dowiesz się więcej o **Telefonicznej Obsłudze Pacjenta** i naszych pracownikach, którzy będą z Tobą w stałym kontakcie (str. 2).

W DRUGIEJ części opisaliśmy **sposób realizacji dostaw domowych** oraz rolę i zadania naszych kierowców (str. 3).

W TRZECIEJ części chcemy przedstawić wagę i **znaczenie jakości w dystrybucji** produktów i wyrobów medycznych (str. 4).

W CZWARTEJ części zawarliśmy wszystko to, co powinieneś wiedzieć, gdy planujesz **urlop lub wyjazd służbowy** (str. 5).

W PIĄTEJ, ostatniej części znajdziesz **dane kontaktowe** do osób, które będą organizować comiesięczne dostawy potrzebnych produktów (str. 6).



Telefoniczna Obsługa Pacjenta


Pracownicy Działu Obsługi Pacjenta organizują dostawy sprzętu i produktów do dializy otrzewnowej. W trakcie Twojej terapii kontaktować się z Tobą będzie dedykowany pracownik, który zapewni miłą i fachową opiekę.

Baxter zapewni poufność danych osobowych zgodnie z prawem i procedurami wewnętrznymi.

Przy pierwszej dostawie otrzymasz zestaw sprzętu i płynów wystarczający na 1 miesiąc Twojej terapii. Podczas kolejnych, comiesięcznych rozmów telefonicznych, pracownik firmy Baxter ustali z Tobą termin dostawy i obliczy ilość potrzebnych produktów zgodnie z zaleceniami lekarza. Ważne jest, abyś przekazał nam informacje o posiadanych ilościach kartonów poszczególnych produktów. Na ich podstawie będziemy mogli dostosować wielkość dostawy do Twoich aktualnych potrzeb.

Jeśli w trakcie leczenia Twój lekarz prowadzący zmieni terapię, wówczas dostosujemy nasze dostawy do nowych recept, wystawionych przez „Twój” ośrodek dializ.

Pracownicy Działu Obsługi Pacjenta dołożą wszelkich starań, by dostawy odbywały się płynnie i w uzgodnionych terminach. W tym celu ściśle współpracujemy z ośrodkiem dializ, z którego otrzymujemy recepty, a także Twój adres i telefon kontaktowy.


Będziemy wdzięczni za udostępnienie innych możliwych sposobów kontaktu (np. telefon, e-mail) lub, w przypadku zmiany, uaktualnienie swoich danych kontaktowych.

Kierowcy Dostarczający Produkty

Dedykowany pracownik Działu Obsługi Pacjenta poinformuje z wyprzedzeniem o każdej dostawie.

Kierowcy ubrani będą w granatowe koszulki/kurtki ze znakiem:



Dostawy będą odbywać się cyklicznie, zgodnie z harmonogramem ustalonym z ośrodkiem dializ i będą realizowane przez tego samego kierowcę. Zależy nam, aby kierowca, dostarczający produkty, był osobą Ci znaną, na której pomoc zawsze możesz liczyć.

Kierowca wnieśli towar i odłoży go we wskazane miejsce, ustawi według dat ważności oraz sprawdzi stan zapasów płynów. **Wszystkie ww. usługi świadczone są bezpłatnie.**

Dla dobra naszych Pacjentów, staramy się, aby produkty trafiały zawsze do osób ich oczekujących. Jeżeli nie jest możliwy osobisty (lub przez współmałżonka/rodzica) odbiór przesyłki prosimy, aby osoba odbierająca dostawę posiadała Twoje upoważnienie. Pełnomocnictwo do odbioru może zostać wydane w formie pisemnej lub ustnej, w obecności naszego kierowcy.

W razie wątpliwości zarówno kierowcy, jak i pracownicy Działu Obsługi Pacjenta służą pomocą i odpowiedzą na wszystkie Twoje pytania.



Kierowca wnieśli towar i odłoży go we wskazane miejsce, ustawi według dat ważności oraz sprawdzi stan zapasów płynów.





Jakość Dostaw Domowych

Firma Baxter dba o zapewnienie jak najwyższej jakości usług, oferowanych swoim Pacjentom.

Wszystkie dostawy domowe organizowane są z wykorzystaniem specjalnie przystosowanych samochodów ciężarowych, wyposażonych m.in. w system monitorujący i rejestrujący poziom temperatury oraz wilgotności, w jakiej przewożone są produkty lecznicze.

Dzięki zainstalowanym w każdym samochodzie urządzeniom kontroli warunków transportu, a także odpowiednio dobranym systemom izolacji i ogrzewania gwarantujemy, że dostarczane produkty są przechowywane i przewożone w wymaganej temperaturze (10-25°C).

Wszyscy nasi kierowcy objęci są programem okresowych szkoleń, których celem jest stałe podnoszenie kwalifikacji, niezbędnych do sprawnej i zgodnej z zasadami Dobrej Praktyki Dystrybucyjnej realizacji dostaw domowych dla naszych Pacjentów dializowanych otrzewnowo.

W przypadku wstrzymania w obrocie produktu leczniczego lub jego wycofania Twój ośrodek dializ poinformuje Cię o sposobie postępowania, zgodnie z potrzebą. W przypadku zauważenia wad jakościowych dostarczonych produktów, skontaktuj się z ośrodkiem dializ lub Działem Obsługi Pacjenta firmy Baxter.

Urlopy i Podróże

Jeżeli planujesz wyjazd służbowy lub wakacyjny, firma Baxter dostarczy potrzebne produkty w dowolne miejsce w Polsce i wybrane na świecie.

Nie chcemy żebyś martwił się o transport płynów i dlatego z przyjemnością zorganizujemy go dla Ciebie.

Prosimy tylko o przekazanie pracownikowi Działu Obsługi Pacjenta dokładnego adresu i czasu pobytu na 1 miesiąc przed planowanym wyjazdem (lub 2 miesiące w przypadku podróży zagranicznej).



Pamiętaj, że na wyjazd za granicę konieczne jest uzyskanie zgody Twojego lekarza.



Dział Obsługi Pacjenta

*Drogi Pacjencie,
Poniżej podajemy kontakt do osób, zajmujących się obsługą Pacjentów:*

TEL.

22 201 95 02



Jesteśmy do Twojej
dyspozycji
od poniedziałku
do piątku
w godzinach
od 9.00 do 17.00

ADRES

Baxter Polska Sp. z o.o.
ul. Kruczkowskiego 8
00-380

Lined area for taking notes, consisting of multiple horizontal dotted lines.

Lined area for notes with horizontal dotted lines.

ZERTIFIKAT ♦ CERTIFICATE ♦ 證書 ♦ CERTIFICADO ♦ CERTIFICAT



CERTIFICATE

The Certification Body
of TÜV SÜD Management Service GmbH
certifies that

Baxter World Trade S.A.
Boulevard de la Plaine, 5, 1050 Brussels, Belgium

In relation to facilities see enclosure

has established and applies
a Quality Management System for

**Warehousing and Distribution of
Medical and Pharmaceutical Products.**

An audit was performed, Report No. 70108683
Proof has been furnished that the requirements
according to

ISO 9001: 2000

are fulfilled. The certificate is valid until 2011-06-30
Certificate Registration No. 12 100 26724 TMS



Munich, 2009-10-17
Page 1 of 2



GMS-TGA-ZM-07-92