

OFTE STILTE SPØRSMÅL

Utsending av nye høreapparater som kommer på avtale

- Når kan leverandørene begynne å sende ut nye høreapparatmodeller som er byttet inn på avtale?

Svar:

Vi innfører som en praktisk ordning at nye modeller kan sendes ut fra leverandøren to uker før den datoen endringen gjelder fra.

Leverandøren må ha mottatt skriftlig beskjed om at bytte av modell er godtatt av NAV. Fakturering kan ikke skje før den datoen endringen gjelder fra.

Frakt ved reparasjon, ekspress over natten

- Vil NAV dekke kostnad for innsending av høreapparat Express over natt (tur/retur)?

Svar:

Ja, i visse tilfeller. Det vises til høreapparatrundskrivet under overskriften «Reparasjon»:

«For reparasjoner som ikke omfattes av leverandørens garanti dekkes frakt av høreapparatet fra brukeren til leverandørens verksted, eventuelt via høreapparatformidler til leverandørens verksted. Ved retur dekkes frakt fra leverandørens verksted til brukeren. Utgifter til rekommandert forsendelse dekkes. Utgifter til forsendelse Ekspress - Over natten kan dekkes for studenter, yrkesaktive og personer under 18 år som ikke har et reserveapparat som fungerer.»

Fremgangsmåten for brukeren for å få refundert utgiftene er å ta ut forside og søknadsskjema fra NAVs nettsider og sende inn dette sammen med kvittering som dokumenterer utlegget. Førsteside og søknadsskjema kan man ta ut ved å velge «Søknad om høreapparat / tinnitusmaskerer / tilleggsutstyr – NAV 10-07.08) på [denne nettsiden](#).

Overgangsregel mellom tidligere og ny avtale

- Hva gjør jeg når bruker har et høreapparat til utprøving som var på forrige avtale, men som ikke er på avtale etter 01.09.2019?

Svar:

Høreapparatformidlere kan bestille høreapparat på utgående rammeavtaler fram til 31.8.2019 for planlagt utprøving på brukere. Det er ikke nødvendig å søke om dispensasjon, selv om tildelingen skjer senere.

Det betyr at utgående rammeavtale brukes når:

- det framkommer på Del B av søknadsskjemaet at brukeren har fått tilpasset apparatet før 1.9.2019, eller
- høreapparatet ble bestilt for utprøving på brukeren før 1.9.2019, men ble tilpasset på et senere tidspunkt.

I slike tilfeller skal høreapparatformidleren skrive på Del B av søknadsskjemaet datoen for når høreapparatet ble bestilt.

Dersom det dukker opp spørsmål knyttet til avtalen som dere ikke finner svar på i dokumentene på Hjelpemiddeldatabasen, Forskriften eller rundskrivet, kan dere sende inn spørsmål til nav.anskaffelse@nav.no merket «spørsmål tilknyttet ny avtale høreapparater mm».

Vi vil legge ut svarene på de spørsmålene som er av nytte for andre, under «Ofte spilte spørsmål» på Hjelpemiddeldatabasen.no.

Dispensasjon

- [Jeg finner ingen produkt på avtalen som dekker brukerens behov. Hva skal jeg gjøre?](#)

Svar:

Da kan du søke om dispensasjon fra rammeavtalene.

Høreapparater og tinnitusmaskerere

Hvis formidler vurderer at en brukers behov ikke kan avhjelpest med noen av de produktene som er i avtalene, kan det søkes om at brukeren får et annet produkt. Søknaden fylles ut og sendes på vanlig måte til NAV.

Husk å oppgi nøyaktig hva det søkes om (f. eks. høreapparatmodell). Få fram at avtaleproduktene er vurdert, og hvorfor de ikke er egnet for brukeren. Begrunnelsen kan eventuelt følge på eget ark. Søknaden må være innvilget før apparatet kan tildeles til brukeren.

NAV har ikke anledning til å gi en generell dispensasjon.

Ørepropper

Søknaden og saksgangen er som for høreapparat og tinnitusmaskerere. Brukeren skal som hovedregel ha forsøkt avtaleprodukter minst to ganger før NAV kan gi

dispensasjon til å bestille et annet produkt. Leverandøren skal ha fått anledning til å rette eventuelle feil før NAV kan gi dispensasjon til å bruke en annen leverandør.

Service eller reparasjon

- [Hvilke småreparasjoner skal brukeren betale selv, og hva er det NAV dekker?](#)

Svar:

Her skiller man mellom **service** som brukeren betaler, og **reparasjon** som NAV betaler.

Eksempler på **reparasjoner** som omfattes av Takstgruppe 1:

- Bytte av batteriskuff der skuffen er en separat del fra selve huset.
- Bytte av mikrofondeksel / rens av mikrofon.
- Bytte av apparatus. Enkelte bak-øret-apparater har utskiftbare hus som kan byttes av audiograf, bl.a. pga. sprekk/ødelagte hus.
- Bytte av WaxBuster. I mange tilfeller må selve gjengene til WaxBuster rengjøres ordentlig før ny kan settes inn.
- Bytte av trykknapp og volumkontroll. På enkelte modeller kan man lett bytte disse delene.
- Bytte av hook.
- Rens av batterikontakter for korrosjon.
- Rens av trykkplater for volum-/programknapp. Disse mister ofte funksjonen sin pga støv/smuss mellom plastdelen på bryter og kontaktflaten. Da renses de med kontaktspray. Andre former for ledningsbrudd og vakkkelkontakt bør ellers sendes til leverandør for utbedring.

Med **service** menes enklere vedlikeholdsarbeid som utføres av høreapparatformidler

Eksempler på **service** som ikke omfattes av noen takstgruppe:

- Bytte av filtre (forbruksvare – dekkes av brukeren)
- Bytte av slange (forbruksvare – dekkes av brukeren)
- Bytte av domer (forbruksvare – dekkes av brukeren)
- Bytte av lyd giver til RITE - (lydgiveren får brukeren gratis som tilbehør)
- Innvendig og utvendig rengjøring av apparat/propp
- Bytte av slange (standard og tubelock+) mellom propp og høreapparat
- Bytte av NoWax voksfiltere og lignende
- Bytte av åpne tynnslinger (ikke RITE)
- Bytte/rengjøring av domer

Tilbehør

- [Hvordan finner jeg ut hvilket tilbehør jeg kan bruke til mitt høreapparat?](#)

Svar: Se i bruksanvisningen om det står der. Hvis ikke, slå opp på leverandørens web-side. Adressen ligger under «Nyttige lenker». Om du ikke finner det der heller kan du kontakte leverandøren direkte.