

Beste ,

In de afgelopen dagen is de Philips veiligheidsmelding weer een aantal keren in het nieuws geweest. Wij begrijpen dat dit bij u misschien voor nieuwe vragen zorgt. Als u dit bericht ontvangt betekent dat uw PAP-apparaat valt onder de veiligheidsmelding van Philips, maar is er nog geen apparaat voor u beschikbaar. Wij geven u daarom graag een update over de omruilactie.

**In oktober lieten we u weten dat wij begonnen zijn met het omruil- en reparatieprogramma.**

We hebben een eerste, kleine hoeveelheid PAP-apparaten ontvangen van Philips. Daarmee is de omruiling voor de eerste groep gebruikers (5%) op kleine schaal van start gegaan. Philips verdeelt beschikbare apparaten naar rato onder de Nederlandse leveranciers. We gebruiken voor het omruil- en reparatieprogramma dus apparaten die Philips speciaal voor dit doel aan ons levert. De apparaten die wij omgeruild hebben, zenden wij terug naar Philips.

**Het is voor ons niet mogelijk om een betrokken Philips apparaat om te ruilen voor een apparaat van een ander merk.**

Philips produceert op dit moment alleen apparatuur voor het omruil- en reparatieprogramma. De andere producenten kampen met het wereldwijde chiptekort, en andere logistieke problemen. Het aanbod van PAP-apparatuur is daarom beperkt. Een grotere afname van PAP-apparatuur is daarbij niet mogelijk. De beperkte hoeveelheid beschikbare apparaten worden ingezet om nieuwe slaapapneupatiënten in Nederland van een passende therapie te kunnen voorzien.

**Philips heeft aangegeven in de komende 6 weken een voorlopige leveringsplanning met ons te delen.**

Helaas kunnen wij op basis van deze voorlopigheid nog geen uitspraken doen over de omwisseling van uw apparaat. Zodra uw apparaat in aanmerking komt ontvangt u direct van ons persoonlijk bericht voor het afstemmen van een afspraak.

**Op dit moment kunnen wij u dus nog niet vertellen wanneer uw apparaat aan de beurt is.**

Zodra we meer duidelijkheid voor u hebben, ontvangt u een persoonlijk bericht. U hoeft hiervoor zelf geen actie voor te ondernemen. Philips verwacht het omruil- en reparatieprogramma eind september 2022 af te ronden en alle gebruikers te hebben voorzien van vervangende apparatuur.

**Rol van de leverancier**

Total Care spant zich in voor een goede en snelle oplossing voor u als gebruiker. Ook in de aankomende periode blijven we samen met alle PAP-leveranciers (branchevereniging FHI) in gesprek met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, artsen, zorgverzekeraars, de ApneuVereniging en Philips.

In de tussentijd verwijst Total Care op basis van het advies c.q. de aanbeveling van de [Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd](#) van oktober 2021 om het PAP-apparaat te blijven gebruiken totdat een vervangend apparaat geleverd is of vervangende maatregelen zijn getroffen.

Wij zullen ons blijven inspannen om samen met Philips en u tot een oplossing te komen.

Met vriendelijke groet,

Team Customer Support

Total Care