

Cosmic – SMS-påminnelser (Reminders)

Hitta i dokumentet

[Syfte](#)
[Omfattning](#)
[Förutsättningar](#)
[Konfiguration](#)
[Patientens samtycke](#)
[Aktivering av Reminders](#)
[Påminnelse till Annat nummer](#)
[När patient fyller 13 respektive 18 år](#)

[Blockera enheter](#)
[Påminnelse endast till patient](#)
[Inaktivering av Reminders](#)
[Övrig funktionalitet](#)
[Felsökning av SMS i Cosmic](#)
[Reminders administration](#)
[Referenser](#)

Syfte

Reminders är en funktion i Cosmic som möjliggör för vårdande enheter (mottagning/avdelning) att automatiskt skicka påminnelser via SMS till patienter om kommande vårdkontakter.

SMS-påminnelser om bokade vårdkontakter syftar till att påminna om bokad kontakt så att patienten inte glömmer sin tid och får sin vård som planerat. Påminnelsen (SMS1) skickas i så god tid (48 timmar innan) att patienten ska hinna förbereda sig alternativt avboka/omboka sin tid innan tidsgränsen 24 timmar innan. Därefter betalar patienten en avgift för sen av- och ombokning. Dubbel avgift för uteblivet besök.

Ett andra SMS med länk till mobil självincheckning (SMS2) skickas ut 2 timmar innan bokad kontakt. Detta gäller endast kontakter som är möjliga att checka in via mobil självincheckning.

Dokumentets utgångspunkt är att tydliggöra funktioner kopplat till Reminders och Cosmic-användarens hantering av SMS-påminnelser i Cosmic.

Omfattning

Reminders består av:

Påminnelser om bokade vårdkontakter via SMS

Påminnelser om bokade vårdkontakter via e-post (används inte i Region Halland).

Förutsättningar

Grundförutsättningarna för att patienten ska få SMS om sina bokade vårdkontakter i Cosmic är en kombination av att:

- **Vårdande enhet** (mottagning/avdelning) där kontakten bokas är i Enhetsregistret i Cosmic aktiverad för Reminders (konfiguration görs av

Cambio).

- **Vårdtjänsten** som används vid bokningen är konfigurerad att generera SMS-påminnelser (konfiguration görs av Cambio).
- **Patienten** är aktiverad för SMS avisering i fliken Reminders i Patientkortet i Cosmic (görs manuellt av Cosmic-användare).
- Att aktuell **bokning är gjord i tid** för att SMS ska kunna skickas ut enligt plan.

SMS1 = SMS-påminnelse om bokad kontakt.

SMS2 = SMS med länk till mobil självcheckning.

- Om bokningen är gjord mer än 48 timmar innan den bokade tiden, kommer patienten få SMS1 ca 48 timmar innan den bokade tiden och SMS2 ca 2 timmar innan.

- Om bokningen är gjord mindre än 48 timmar innan, kommer patienten få SMS1 direkt när bokningen slutförs och SMS2 ca 2 timmar innan.

- Om bokningen är gjord mindre än 2 timmar innan, kommer inget SMS1 skickas ut och patienten får endast SMS2 som i detta fall skickas ut direkt när bokningen slutförs.

Konfiguration

Konfigurationen rörande SMS-påminnelser är densamma för alla vårdande enheter (mottagning/avdelning) som använder SMS-påminnelser i Region Hallands Cosmic.

- Avsändare av SMS:en är RegHalland.
- SMS-påminnelser skickas 48 timmar före bokad vårdkontakt.
Meddelandeinnehållet är:

*"Påminnelse om bokad kontakt med <Namn på vårdande enhet> <Datum> <Tid>.
Av/omboka senast 24 timmar innan, annars betalar du en avgift"*

- Ett andra SMS skickas 2 timmar före bokad vårdkontakt om bokningen är incheckningsbart via mobilsjälvcheckning.
- Inga SMS-påminnelser skickas ut mellan klockan 22:00 och 06:00.
- SMS:en kan inte besvaras.
- Personer med skyddad identitet kan inte få SMS-påminnelser, då det i Cosmic inte är möjligt att aktivera SMS avisering för dessa patienter.

Patientens samtycke

Patienten (från 13 års ålder) måste lämna sitt samtycke för att SMS-påminnelser ska få skickas.

Patienten behöver via e-tjänst på 1177.se alternativt i samband med besök i vården meddela sitt samtycke.

Innan patienten lämnar samtycke ska patienten informeras om vad detta innebär. Om patienten är under 13 år räcker det med vårdnadshavarens samtycke.

Patienten ska informeras om att:

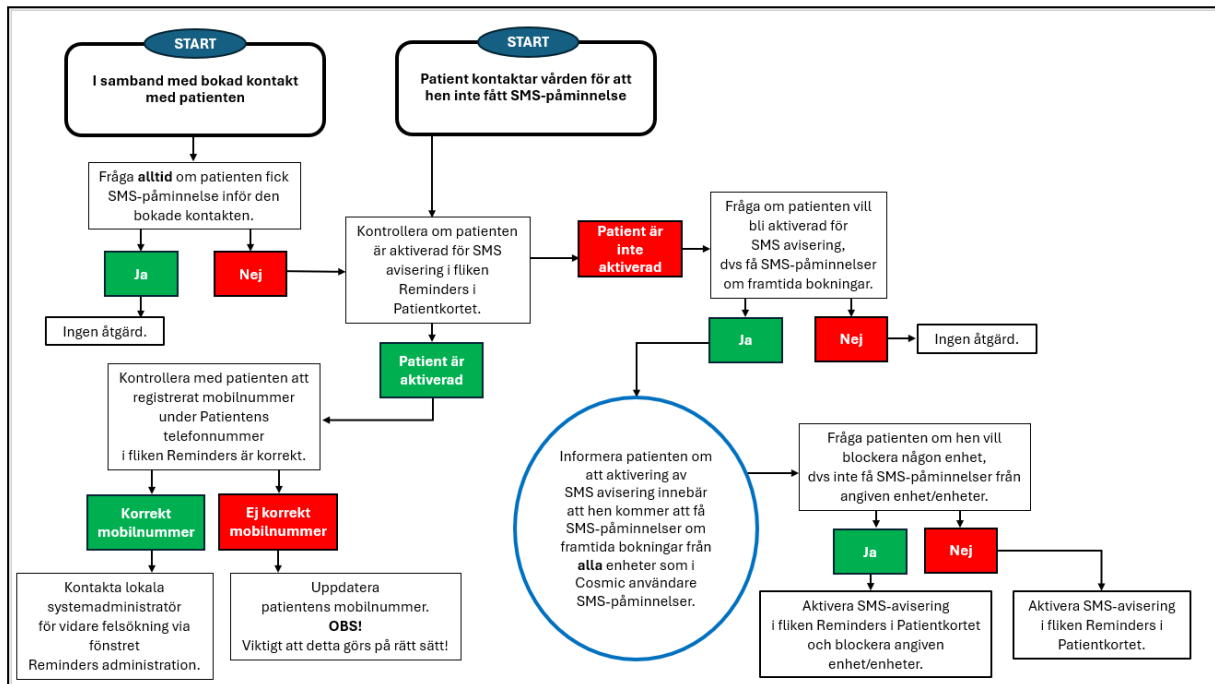
- Samtycke gäller tills vidare eller till dess att patienten meddelar vården att hen återkallar samtycket.
- Samtycket gäller för SMS-påminnelser från samtliga vårdande enheter som använder sig av SMS-påminnelser i Cosmic.
- Patienten har i kontakt med valfri mottagning möjlighet att blockera eventuella vårdande enheter (mottagning/avdelning) som patienten inte vill ha SMS-påminnelser från.

OBS! Ingen koppling finns mellan samtycke till/aktivering av SMS-påminnelser i Cosmic och valet *Avisering via sms* som invånaren kan ange under inställningar inloggad på 1177.se.

För att kontinuerligt öka antalet patienter som får möjlighet till SMS-påminnelser från Cosmic behöver alla som har kontakt med patienter alltid aktivt fråga och informera patienter om SMS-påminnelser.

Nedan bild beskriver hur frågan om SMS-påminnelser i Cosmic ska hanteras, beroende på

patientens svar.



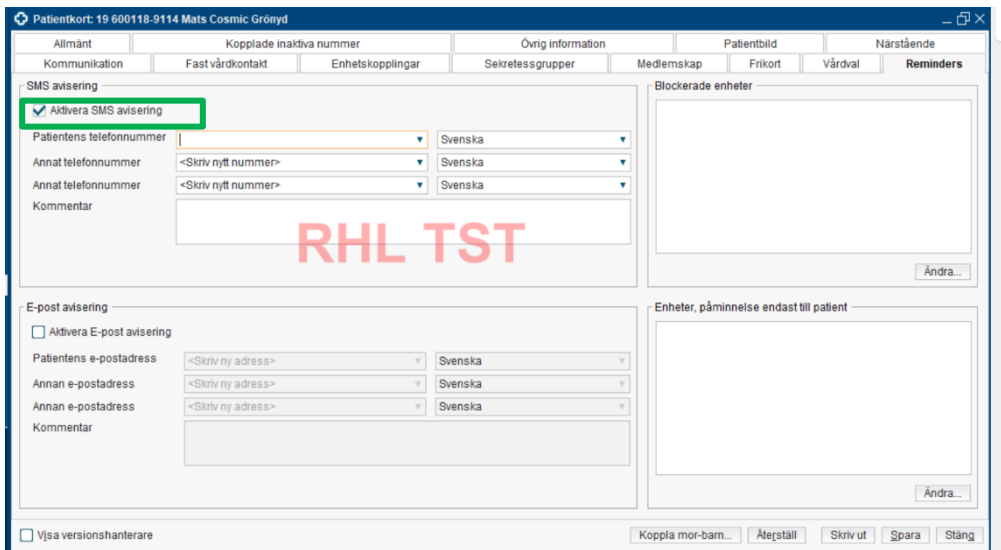
Aktivering av Reminders

Aktiveringen av SMS-påminnelser i Cosmic måste göras manuellt av Cosmic-användaren.

OBS! Ingen koppling finns mellan aktivering av SMS-påminnelser i Cosmic och valet *Avisering via sms* som invånaren kan ange under inställningar inloggad på 1177.se.

För att aktivera SMS avisering för en patient i Cosmic:

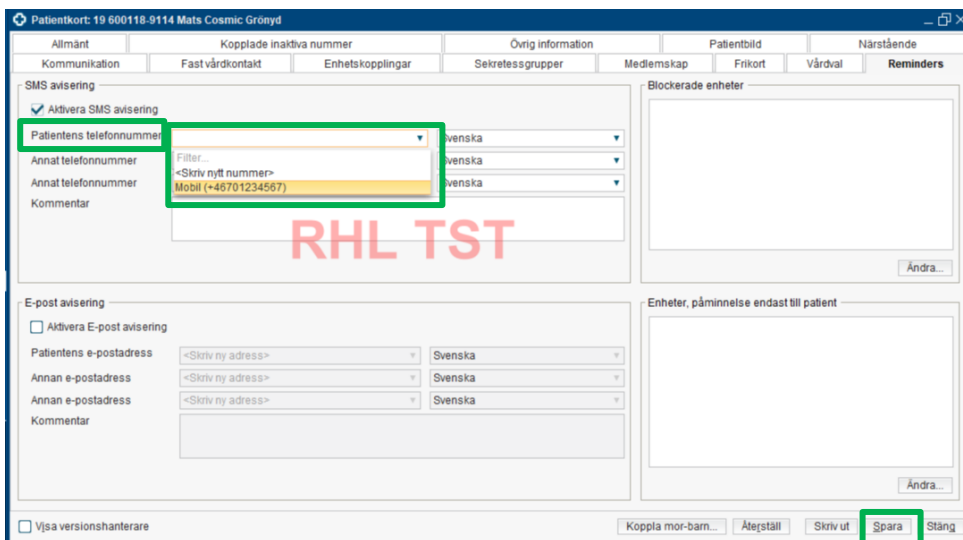
- 1) Sök fram aktuell patient i Patientlisten.
- 2) Öppna Patientkortet.
- 3) Gå till fliken Reminders i Patientkortet och bocka i rutan **Aktivera SMS avisering**.



4) **Patientens telefonnummer** anges genom att välja numret markerat **Mobil** från urvalslistan och **Spara**.

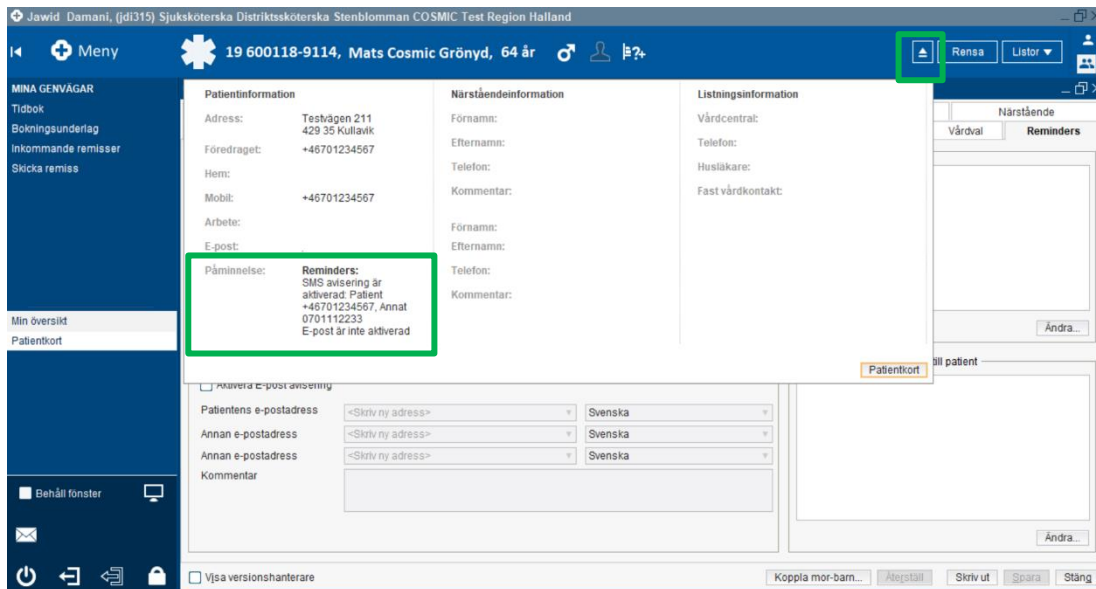
Mobilnumret speglas till fliken Reminders från fliken Allmänt i Patientkortet. Information om patientens mobilnummer till fliken Allmänt hämtats från 1177.se. **OBS!** Skriv **ALDRIG** i patientens telefonnummer manuellt i fliken Reminders, då bryts kopplingen till PU-tjänsten och patientens eventuella ändringar av sitt mobilnummer på 1177.se uppdateras inte i Cosmic.

Om patienten uppger att mobilnumret som finns i Cosmic inte är korrekt, ska Cosmic-användaren uppdaterar mobilnumret i fliken Allmänt i Patientkortet, **ALDRIG** i fliken Reminders. När ändringen görs i fliken Allmänt uppdateras telefonnumret automatiskt även i fliken Reminders.



Se **Påminnelse till annat nummer** för mer information om eventuella SMS-påminnelser till vårdnadshavare.

Patienten är nu aktiverad för SMS avisering i Cosmic. I utvidgade Patientlisten under **Påminnelse** finns information om en patient är aktiverad för Reminders eller inte, samt telefonnummer som är aktiverade.



The screenshot shows the Cosmic patient record interface. The patient is Mats Cosmic Grönyd, 64 år. The interface includes sections for Patientinformation, Närtståendeinformation, Listningsinformation, and Reminders. A green box highlights the 'Påminnelse' section, which indicates that SMS reminders are activated for the patient. Another green box highlights the 'Reminders' section, which shows the patient's phone number and email address.

Påminnelse till Annat nummer

För barn under 13 år där vårdnadshavare vill ha SMS-påminnelser om barnets bokade vårdkontakter ska vårdnadshavarens telefonnummer registreras under **Annat telefonnummer**. Två olika nummer till vårdnadshavaren kan registreras.

- 1) Sök fram aktuell patient i Patientlisten.
- 2) Öppna Patientkortet.
- 3) Gå till fliken Reminders i Patientkortet och skriv in vårdnadshavarens mobilnummer under **Annat telefonnummer**.
- 4) Ange under **Kommentar** vems mobilnumret är, exempel *070-123 45 67 patientens mamma Karin*.
- 5) **Spara**.

OBS! Vårdnadshavares telefonnummer får aldrig skrivas in under **Patientens nummer**.

Har barnet inget eget mobilnummer, lämnas *Patientens telefonnummer* tomt.

Patientkort: 20 220721-2396 Leon Cosmic Wipp

Allmänt	Kopplade inaktiva nummer	Övrig information	Patientbild	Närstående
Kommunikation	Fast vårdkontakt	Enhetskopplingar	Sekretessgrupper	Medlemskap
SMS avisering ☒ Aktivera SMS avisering Patientens telefonnummer <Skriv nytt nummer> Svenska Annat telefonnummer 070-1234567 Svenska Annat telefonnummer 070-1112233 Svenska Kommentar 070-1234567 Mamma Karin 070-1112233 Pappa Per		Reminders Blockerade enheter Ändra...		
E-post avisering ☐ Aktivera E-post avisering Patientens e-postadress <Skriv ny adress> Svenska Annan e-postadress <Skriv ny adress> Svenska Annan e-postadress <Skriv ny adress> Svenska Kommentar		Enheter, påminnelse endast till patient Ändra...		

☐ Visa versionshanterare

Koppla mor-barn... Återställ Skriv ut **Spara** Stäng

När patient fyller 13 respektive 18 år

Ett jobb körs varje natt i Cosmic som:

- **För patienter som fyller 13 år** inaktiverar SMS-avisering samt rensar i fliken Reminders *Patientens telefonnummer* och *Annat telefonnummer*. Detta för att SMS inte ska skickas till vårdhandshavare efter att patienten fyllt 13 år. Om patient efter att ha fyllt 13 år vill ha SMS-påminnelser till sitt eget mobilnummer och meddelar detta till vården, måste patienten aktiveras på nytt för SMS avisering med korrekt nummer.
- **För patienter som fyller 18 år** rensar i fliken Reminders alla telefonnummer under *Annat telefonnummer*. Detta för att SMS inte ska skickas till vårdnadshavare efter att patienten fyllt 18 år.

Blockera enheter

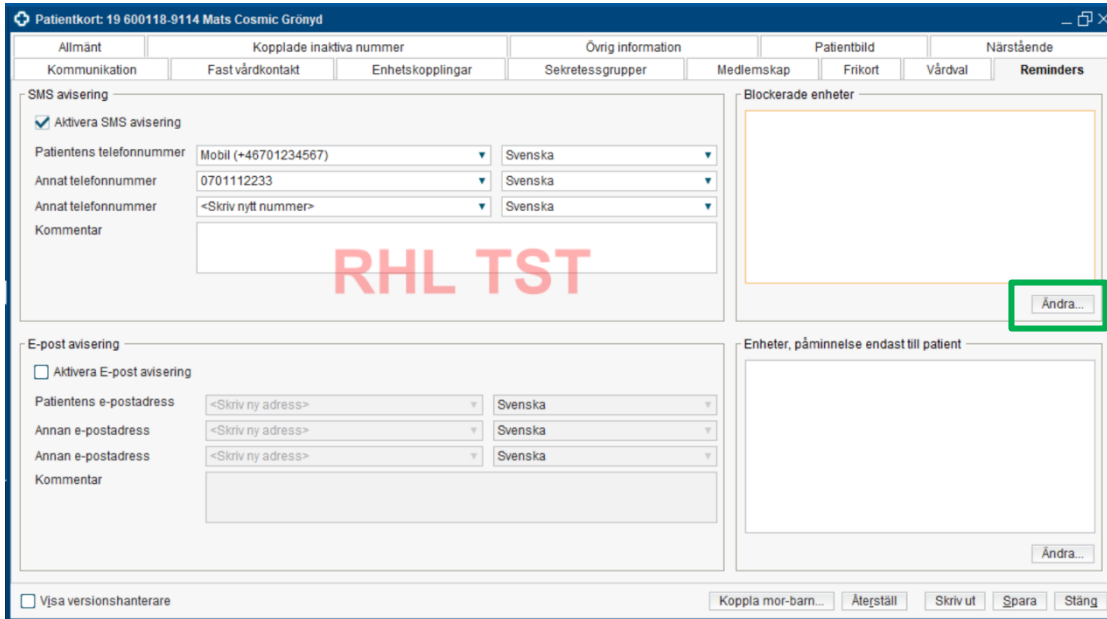
Registrera blockering

Om patienten inte vill ha sms-påminnelser från en viss mottagning, behöver patienten kontakta vården via 1177.se eller i samband med besök i vården med sitt önskemål. Cosmic-användaren behöver därefter manuellt blockera enheten i fliken Reminders.

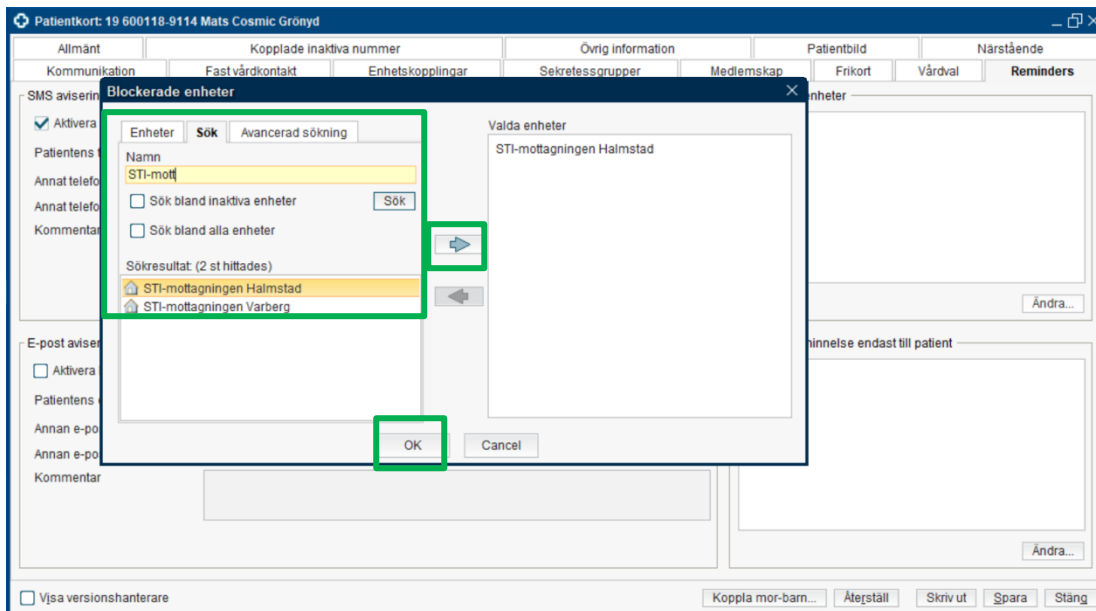
Patientens önskemål om blockering av enheter ska registreras av den mottagning som patienten är i kontakt med, oavsett vilken enhet blockeringen gäller.

- 1) Sök fram aktuell patient i Patientlisten.
- 2) Öppna Patientkortet.

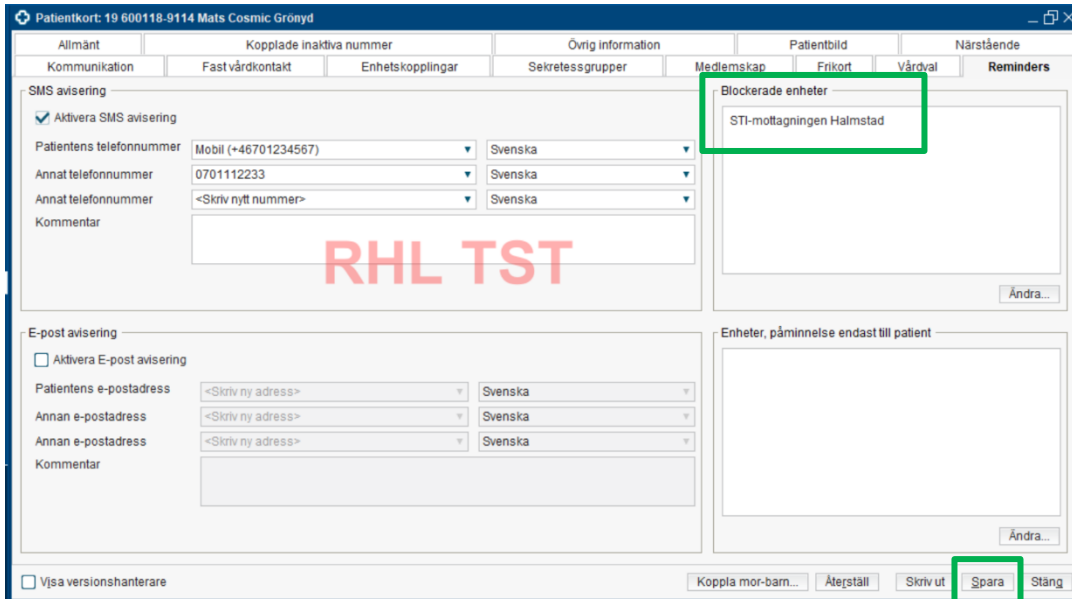
- 3) Gå till fliken Reminders i Patientkortet och klicka på **Ändra** i rutan **Blockerade enheter**.



- 4) Sök fram aktuell enhet som patienten vill blockera och pila över enheten till **Valda enheter**. Klicka på **OK**.



- 5) **Spara.**



Patientkort: 19 600118-9114 Mats Cosmic Grönyd

Allmänt | Kopplade inaktiva nummer | Övrig information | Patientbild | Närstående

Kommunikation | Fast vårdkontakt | Enhetskopplingar | Sekretessgrupper | Medlemskap | Frikort | Vårdval | Reminders

SMS avisering

☒ Aktivera SMS avisering

Patientens telefonnummer: Mobil (+46701234567) Svenska

Annat telefonnummer: 0701112233 Svenska

Annat telefonnummer: <Skriv nytt nummer> Svenska

Kommentar: RHL TST

Blockerade enheter

STI-mottagningen Halmstad

Ändra...

E-post avisering

☐ Aktivera E-post avisering

Patientens e-postadress: <Skriv ny adress> Svenska

Annan e-postadress: <Skriv ny adress> Svenska

Annan e-postadress: <Skriv ny adress> Svenska

Kommentar:

Enheter, påminnelse endast till patient

Ändra...

☐ Visa versionshanterare

Koppla mor-barn... Återställ Skriv ut **Spara** Stäng

Ta bort blockering

På samma sätt kan en blockerad enhet tas bort när patienten önskar det. Blockerade enheter à Ändra à Markera aktuell enhet under Valda enheter à Pila bort enheten från Valda enheter à OK à Spara.

Påminnelse endast till patient

Registrera

Patienten kan välja att SMS-påminnelser från utvalda enheter endast ska skickas till Patientens telefonnummer och inte till Annat telefonnummer. Undantaget måste registreras manuellt av Cosmic-användaren.

Patientens önskemål om påminnelse endast till patient ska registreras av den mottagning som patienten är i kontakt med, oavsett vilken enhet blockeringen gäller.

- 1) Sök fram aktuell patient i Patientlisten.
- 2) Öppna Patientkortet.
- 3) Gå till fliken Reminders i Patientkortet och klicka på **Ändra** i rutan **Enheter, påminnelse endast till patient**.

Patientkort: 19 600118-9114 Mats Cosmic Grönyd

Allmänt	Kopplade inaktiva nummer	Övrig information	Patientbild	Närstående
Kommunikation	Fast vårdkontakt	Enhetskopplingar	Sekretessgrupper	Medlemskap
Frikort		Vårdval	Reminders	

SMS avisering

☒ Aktivera SMS avisering

Patientens telefonnummer: Mobil (+46701234567) Svenska

Annat telefonnummer: 0701112233 Svenska

Annat telefonnummer: <Skriv nytt nummer> Svenska

Kommentar: **RHL TST**

E-post avisering

☐ Aktivera E-post avisering

Patientens e-postadress: <Skriv ny adress> Svenska

Annan e-postadress: <Skriv ny adress> Svenska

Annan e-postadress: <Skriv ny adress> Svenska

Kommentar:

Blockerade enheter

Ändra...

Enheter, påminnelse endast till patient

Ändra...

☐ Visa versionshanterare

Koppla mor-barn... Återställ Skriv ut Spara Stäng

- 4) Sök fram aktuell enhet och pila över enheten till **Valda enheter**.
Klicka på **OK**.

Patientkort: 19 600118-9114 Mats Cosmic Grönyd

Allmänt	Kopplade inaktiva nummer	Övrig information	Patientbild	Närstående
Kommunikation	Fast vårdkontakt	Enhetskopplingar	Sekretessgrupper	Medlemskap
Frikort		Vårdval	Reminders	

Enheter, påminnelse endast till patient

Enheter Sök Avancerad sökning

Namn: ungdomsmottagningen h

☐ Sök bland inaktiva enheter Sök

☐ Sök bland alla enheter

Sökresultat: (3 st hittades)

- Barn- och ungdomsmottagningen Halmstad
- Ungdomsmottagningen Halmstad**
- Ungdomsmottagningen Hyftebruk

➡

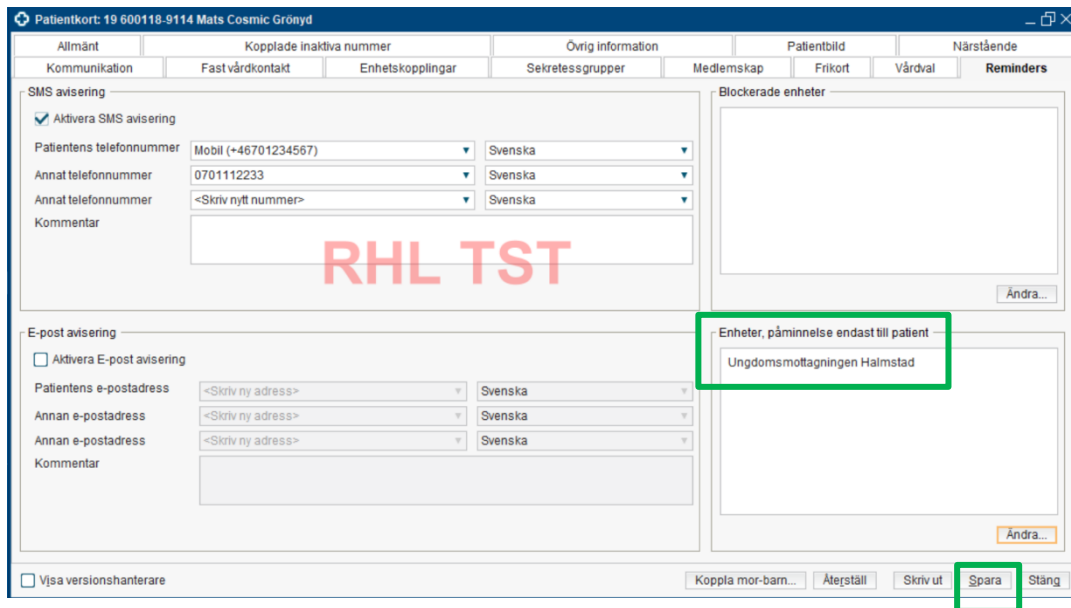
Valda enheter

OK Cancel

☐ Visa versionshanterare

Koppla mor-barn... Återställ Skriv ut Spara Stäng

- 5) Spara.



Ta bort registrering

På samma sätt kan enheten tas bort när patienten önskar det.

Enheter, påminnelse endast till patient à Ändra à Markera aktuell enhet under Valda enheter à Pila bort aktuell enhet från Valda enheter à OK à Spara.

Inaktivering av Reminders

Patienten behöver via e-tjänst på 1177.se alternativt i samband med besök i vården meddela att hen vill inaktivera Reminders. Inaktiveringen av en patients SMS-påminnelser från Cosmic måste utföras manuellt av Cosmic-användaren.

OBS! Ingen koppling finns mellan inaktivering av SMS-påminnelser i Cosmic och valet *Avisering via sms* som invånaren kan bocka ur under Inställningar inloggad på 1177.se. Inaktivering av SMS-påminnelser från Cosmic måste registreras manuellt i Cosmic av Cosmic-användaren.

För att inaktivera SMS avisering för en patient:

- 1) Sök fram aktuell patient i Patientlisten.
- 2) Öppna Patientkortet.
- 3) Gå till fliken Reminders i Patientkortet och bocka ur rutan **Aktivera SMS avisering**.

Patientkort: 19 600118-9114 Mats Cosmic Grönyd

Allmänt	Kopplade inaktiva nummer	Övrig information	Patientbild	Närstående
Kommunikation	Fast vårdkontakt	Enhetskopplingar	Sekretessgrupper	Medlemskap
Frikort	Vårdval	Reminders		

SMS avisering

☒ Aktivera SMS avisering

Patientens telefonnummer: Mobil (+46701234567) Svenska

Annat telefonnummer: 0701112233 Svenska

Annat telefonnummer: <Skriv nytt nummer> Svenska

Kommentar: **RHL TST**

E-post avisering

☐ Aktivera E-post avisering

Patientens e-postadress: <Skriv ny adress> Svenska

Annan e-postadress: <Skriv ny adress> Svenska

Annan e-postadress: <Skriv ny adress> Svenska

Kommentar:

Blockerade enheter

Enheter, påminnelse endast till patient

Ungdomsmottagningen Halmstad

Ändra...

☐ Visa versionshanterare

Koppla mor-barn... Återställ Skriv ut **Spara** Stäng

4) Spara.

Patientkort: 19 600118-9114 Mats Cosmic Grönyd

Allmänt	Kopplade inaktiva nummer	Övrig information	Patientbild	Närstående
Kommunikation	Fast vårdkontakt	Enhetskopplingar	Sekretessgrupper	Medlemskap
Frikort	Vårdval	Reminders		

SMS avisering

☐ Aktivera SMS avisering

Patientens telefonnummer: Mobil (+46701234567) Svenska

Annat telefonnummer: 0701112233 Svenska

Annat telefonnummer: <Skriv nytt nummer> Svenska

Kommentar: **RHL TST**

E-post avisering

☐ Aktivera E-post avisering

Patientens e-postadress: <Skriv ny adress> Svenska

Annan e-postadress: <Skriv ny adress> Svenska

Annan e-postadress: <Skriv ny adress> Svenska

Kommentar:

Blockerade enheter

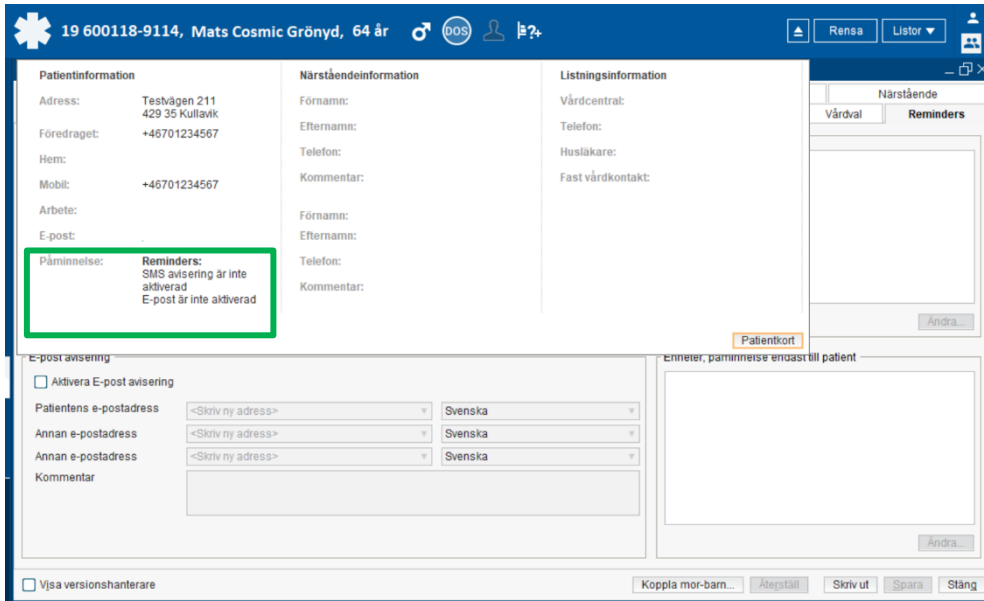
Enheter, påminnelse endast till patient

Ändra...

☐ Visa versionshanterare

Koppla mor-barn... Återställ Skriv ut **Spara** Stäng

Patienten är nu inaktiverad från SMS avisering. I utvidgade Patientlisten under **Påminnelse** återfinns information om att patienten inte är aktiverad för Reminders.



19 600118-9114, Mats Cosmic Grönyd, 64 år

Patientinformation
 Adress: Testvägen 211, 429 35 Kullavik
 Föredraget: +46701234567
 Hem: +46701234567
 Mobil: +46701234567
 Arbete:
 E-post:
 Påminnelse: Reminders: SMS avisering är inte aktiverad
 E-post är inte aktiverad

Närståendeinformation
 Förnamn:
 Efternamn:
 Telefon:
 Kommentar:
 Förnamn:
 Efternamn:
 Telefon:
 Kommentar:

Listningsinformation
 Vårdcentral:
 Telefon:
 Husläkare:
 Fast vårdkontakt:

Närstående
 Vårdval
 Reminders

E-post avisering
☐ Aktivera E-post avisering
 Patientens e-postadress <Skriv ny adress> Svenska
 Annan e-postadress <Skriv ny adress> Svenska
 Annan e-postadress <Skriv ny adress> Svenska
 Kommentar

Kommentar
 enmer, påminnelse endast till patient

☐ Visa versionshanterare

Koppla mor-barn... Återställ Skriv ut Spara Stäng

Begränsning av vårdnadshavares åtkomst till minderårigs invånartjänst
 Regionala rutinen *Begränsning av vårdnadshavares åtkomst till minderårigs invånartjänst* kommer innefatta även inaktivering av minderårigs SMS om bokade kontakter, när behov föreligger att begränsa vårdnadshavarens åtkomst till information.

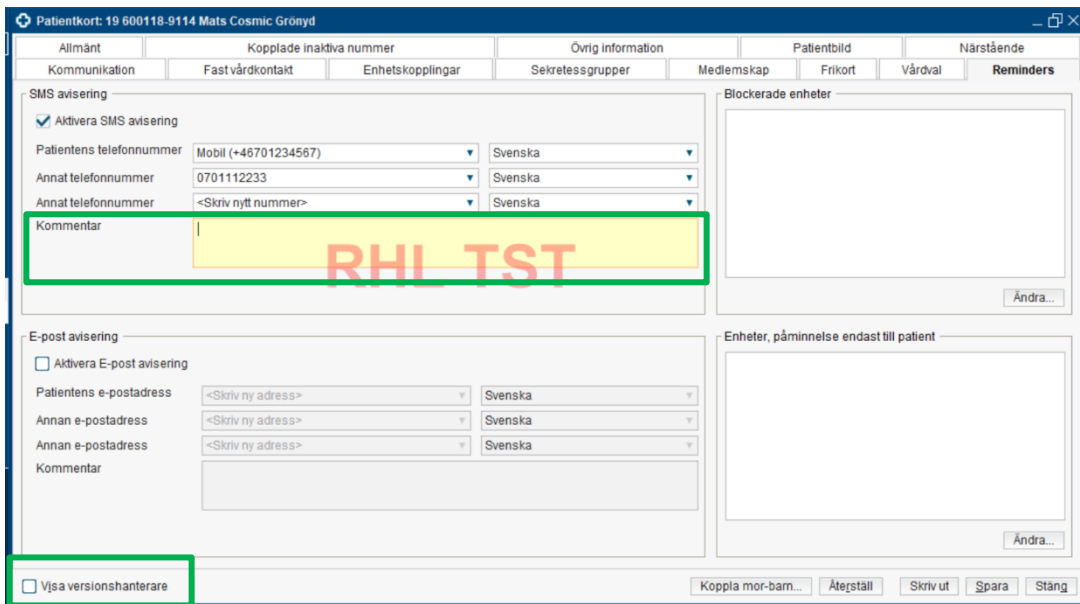
Övrig funktionalitet

Kommentar

Det är möjligt att vid behov ange en **Kommentar** i Reminders-fliken. Dessa är synliga för samtliga användare i Cosmic som har tillgång till Patientkortet.

Visa versionshanterare

Via **Visa versionshanterare** syns utförda aktiviteter i fliken Reminders för spårbarhet.



Felsökning av SMS i Cosmic

Om patienten inte fått påminnelse via SMS, kan Cosmic-användare kontrollera:

- Att SMS avisering är aktiverat i fliken Reminders i Patientkortet.
- Att korrekt telefonnummer finns registrerat i fliken Reminders.
- Att aktuell bokning är gjord i tid för att SMS ska ha kunnat skickas ut 48 timmar och/eller 2 timmar innan.
- Kontakta Lokal systemadministratör för vidare felsökning via Reminders administrationen.

Reminders administration

Lokal systemadministratör resp. Regional systemadministratör har åtkomst till menyvalet **Reminders administration** som är en vy som presenterar en översikt över SMS i olika status och kompletterande beskrivning av aktuellt status.

Reminders administrationen är en läsvy som går att filtrera i utifrån **Datum, Vald patient – Alla patienter, Vårdande enhet** respektive **Status** och kan vid behov användas för initial felsökning.

Status på SMS

- **Ej skickat** – SMS som ej skickats, till exempel på grund av att tiden för utskicket inte är inne.
- **Pågående** – SMS som är i aktiv fas att skickas.
- **Återförsök** – SMS som inte är skickat men där Cosmic gör ett nytt försök, till exempel driftstörningar i Cosmic eller efterföljande system som hantera SMS.
- **Levererat** – SMS som är skickat korrekt.
- **Misslyckat** – SMS som inte kunde skickas korrekt, till exempel på grund av inget korrekt telefonnummer finns, besöket ej incheckningsbart via



mobilsjälvincheckning, meddelandet blockerat av Region Hallands blockeringsstjänst.

- **Avbruten** – SMS som är avbruten, till exempel i och med av- eller ombokning, blockering eller att Reminders inte är aktiverat för patienten.
- **Förfallen** – SMS som inte är skickat och besökstiden är passerad.

Referenser

Länk till Cosmic-uppdaterad rutin: Kallelser, bilagor till kallelse (patientinformation) och sms från vård och tandvård

Länk till rutin: [Cosmic - Patientkort](#)

Länk till rutin: [Cosmic - Mobilsjälvincheckning](#)

Uppdaterat från föregående version

Uppdatering av stycket Påminnelse till annat nummer. Tillägg av stycket När patient fyller 13 respektive 18 år.