Sena återbud och uteblivna besök - Cosmic

Hitta i dokumentet

Syfte
Bakgrund
Tidboksrapport
Sen om- eller avbokad vårdkontakt
Utebliven vårdkontakt
Vårdpersonal
Invändning mot faktura
Dokumentation
Referenser och bilagor
Uppdaterat från föregående version

Syfte

Det finns behov av enhetlig hantering av uteblivna vårdkontakter och sena om- eller avbokningar för en god tillgänglighet inom vården för våra patienter, samt nyttjande av verksamheternas resurser på bästa sätt.
Rutinen beskriver handläggning kring sen om- eller avbokning och utebliven vårdkontakt.

Bakgrund

1 maj 2023 införde Region Halland dubbel avgift för utebliven vårdkontakt och ordinarie avgift för sen om- eller avbokning mindre än 24 timmar. Vi fakturerar för 23 timmar eller mindre fram till bokad tid, detta för att det ska fungera med tidboksrapporten.

Tidboksrapport

I Region Halland finns en framtagen tidboksrapport som heter Bok001, den finns HÄR.
Denna rapport hanterar de sena om- och avbokningar som görs av patient själv i webbtidboken men även de sena om- och avbokningar som görs av vårdpersonal genom att det sätts rätt om- eller avbokningskod i Cosmic.

På ovan sida, lite längre ner på sidan, finns information om kontaktpersoner gällande rapporterna. Har ni problem, önskemål om förändringar mm tar ni kontakt med den person som namngivs inom er förvaltning.

I rapporten finns även en länk till en utbildningsfilm.

För de enheter som inte vill jobba med tidboksrapporten får egen rutin tas fram för fakturering av sena om- och avbokningar.

Sen om- eller avbokad vårdkontakt

För att ha check på vilka som ska faktureras ska rätt avbokning- eller ombokningskod anges när vårdpersonal tar hand om en av- eller ombokning, detta för att de ska hamna i tidboksrapporten.
Då patient själv gör en av- eller ombokning i webbtidbok blir koden

- Patient avbokar via e-tjänst
- Patient ombokar via e-tjänst”

Om- och avbokning av bokad tid kan göras på olika sätt

- I webbtidbok av patient själv
- Via TeleQ (antingen genom funktionen ”avboka” eller genom att prata med en sjuksköterska). Någon får lyssna av meddelande och åtgärda av- eller ombokningen på rätt sätt i systemet.
- Via ärendehantering på 1177.se (meddelande läggs)

Då en om- eller avbokning hanteras av vårdpersonal är det viktigt att rätt om- och avbokningsorsak väljs så fakturering kan ske till patient

Ombokningsorsaker

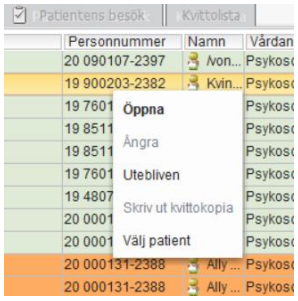
Enheten ombokar	Används när enheten på vårdens initiativ gör en ombokning av patientens vårdkontakt.
Patienten ombokar	Används när patient ombokar sin vårdkontakt och **INTE** ska faktureras för en sen ombokning
Sen ombokning	Används då patient gjort en sen ombokning av sin vårdkontakt och **SKA** betala avgift för detta
Medicinska skäl	
Extern faktor	
Ombokas via e-tjänst	
Företrädare ombokar	

Avbokningsorsaker

Enheten avbokar	Används när enheten på vårdens initiativ gör avbokning av bokat planerat besök
Patienten avbokar	Används när patient avbokar och **INTE** ska faktureras för en sen avbokning
Sen avbokning	Används då patient gjort en sen avbokning av sin vårdkontakt och **SKA** betala avgift för detta
Felaktig registrering	
Medicinska skäl	
Extern faktor	
Avbokas via e-tjänst	
Företrädare avbokar	

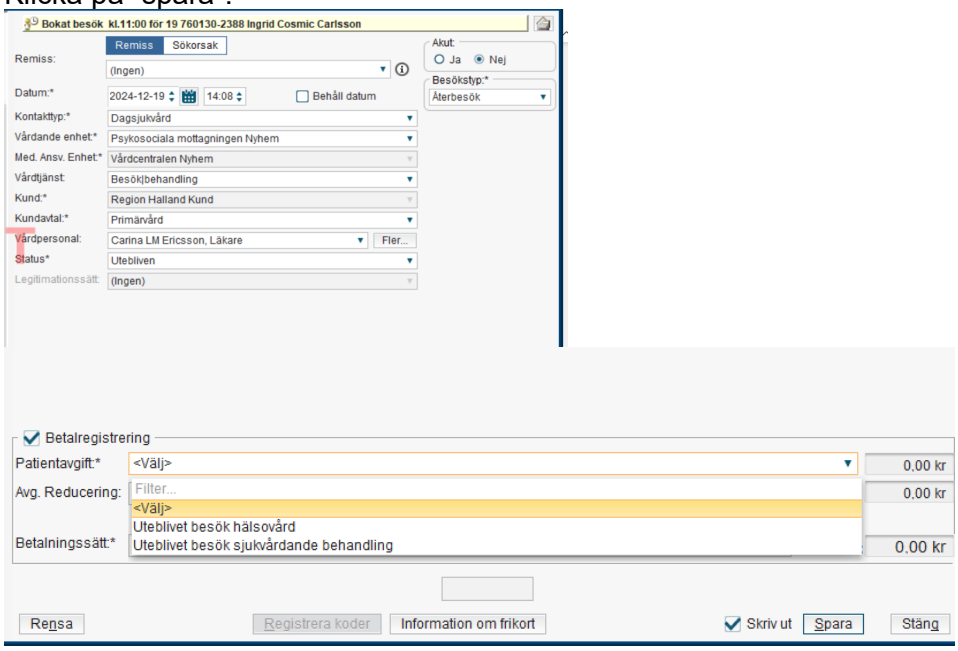
Utebliven vårdkontakt

Utebliven vårdkontakt faktureras från ”vårdkontakt och efterregistrering” (kassan). Då patient har uteblivet markeras patientposten och via högerklick markeras valet ”utebliven”.

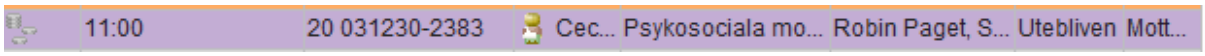


Nedan fönster öppnar sig.
I fältet för patientavgift visas bara de patientavgifter som har med utebliven patientavgift att göra

Faktura är förvalt som betalningssätt.
Klicka på ”spara”.

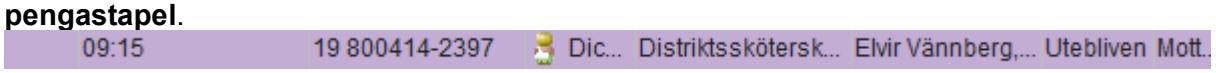


Patientposten får lila färg i besökslistan, pengastapel visas att åtgärden är utförd och texten ”utebliven” visas.



Vårdpersonal

Då vårdpersonal upptäcker att inte patient kommit på sin bokade tid kan de i sin besökslista markera patient som utebliven när hen inte dyker upp på bokad tid. Detta görs på samma sätt med högerklick och val ”utebliven”.
I vårdkontakt och efterregistrering (kassan) visas då patientposten i lila färg men **utan en pengastapel**.



Region Halland

Detta påvisar för kassan att patient har uteblivet men ingen fakturering har skett. Kassan ska då fakturera patient enligt ovan. Dubbelklicka på posten så betaldelen öppnas och välj patientavgift.

Då vårdpersonal väljer status ”utebliven” kommer ruta upp om patient ska åter till väntelistan (planerade vårdåtgärder). Här kan man välja JA eller NEJ. Oavsett vilket värde som väljs här kvarstår posten i kassan som lila med status ”utebliven” så att kassapersonal kan fakturera för uteblivet besök.
Om vårdpersonal vill omboka tiden får hen antingen gå via väntelistan eller göra ny ombokning.
Det finns möjlighet att ange fritext som kommentar i samband med om- och avbokning efter att av- och ombokningsorsak angivits. Kommentar som skrivs vid om- eller avbokning av besök återfinns i sin helhet i *Kontaktöversikt*, denna visar aktuell patients om- och avbokningar förutsatt att kryssrutan *Visa av- och ombokningsorsaker* är i bockad. Uteblivna vårdkontakter kan ses i Registreringsöversikten antingen för enskild patient eller alla patienter.

Invändning mot faktura

Invändning mot faktura av patient för uteblivet besök eller sen om- eller avbokning ska göras till Gemensam Administrativ Service (GAS) digitala 1177 tjänst ”fråga om faktura”

Dokumentation

I vissa fall finns det behov av dokumentation i journal utöver den information som anges i kommentar vid om- eller avbokning. Detta dokumenteras i en journalanteckning i den hälso- och sjukvårdspersonals namn som besöket gäller. Ansvarig Hälso- och sjukvårdspersonal (HOSP) meddelas om återbud/uteblivet besök.

Dokumentation vid återbud

När en patient/anhörig eller annan person lämnar återbud till en bokad tid och om behov av dokumentation föreligger, ska den ske enligt följande:

Mall: kan variera beroende på kontaktsätt men generell mall *Administrativ anteckning* kan alltid användas.
Sökord: *Bokningsinformation*

Journalanteckningen måste kopplas till en vårdkontakt. Beroende på om återbudet leder till en av- eller ombokning finns två alternativ:

- Avbokning - Vårdkontakt i status *Avbokad* väljs i vårdkontaktväljaren.
- Ombokning - Kommande vårdkontakt väljs i vårdkontaktväljaren, alternativt skapas en ny, administrativ, vårdkontakt.

Dokumentation vid återbud från vårdenheten

Om vårdenheten behöver lämna återbud till patienten, skrivs detta i samband med om- eller avbokningstillfället som en kommentar utöver om- eller avbokningsorsak *Enheten ombokar/Enheten avbokar*. Om journalanteckning behöver upprättas hanteras detta på samma sätt som vid övriga återbud, se stycke Dokumentation vid återbud ovan.

Dokumentation vid uteblivet besök

När en patient inte kommer på avtalad tid och inte meddelat detta i förväg och om behov av dokumentation föreligger, ska den ske enligt följande:

Mall: *Administrativ anteckning*
Sökord: *Bokningsinformation*

Journalanteckningen måste kopplas till en vårdkontakt. Vårdkontakt i status *Utebliven* väljs i vårdkontaktväljaren.

Referenser och bilagor

Avgiftshandboken
Rutin Kassaregistrering

Uppdaterat från föregående version

2025-03-13 Ersätter befintlig rutin inför Cosmic
2025-07-08 Uppdatering med information om att det nu finns en tidboksrapport för sena om- avbokningar. Bok001