

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 pågår ett framtagande av tidboksrapport för att hanterat de sena om- och avbokningar som görs av patient själv i webbtidboken men även för de som görs av vårdpersonal genom att det sätts rätt om- eller avbokningskod i Cosmic.

Tidboksrapporten är inte på plats till produktion av Cosmic men vi hoppas att den finns på plats innan sommaren. När den väl är på plats kommer vi att kunna bakåtfakturera de sena om- och avbokningarna som är gjorda i perioden 29 mars fram tills till tidboksrapporten är plats.

Så ingen fakturering för sen om- eller avbokning görs innan vi har tidboksrapporten på plats. Dock måste vårdpersonal sätta rätt om- eller avbokningskod så att posten hamnar i tidboksrapporten.

För de enheter som inte vill jobba med tidboksrapporten får egen rutin tas fram för att fakturera 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 bokad 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".

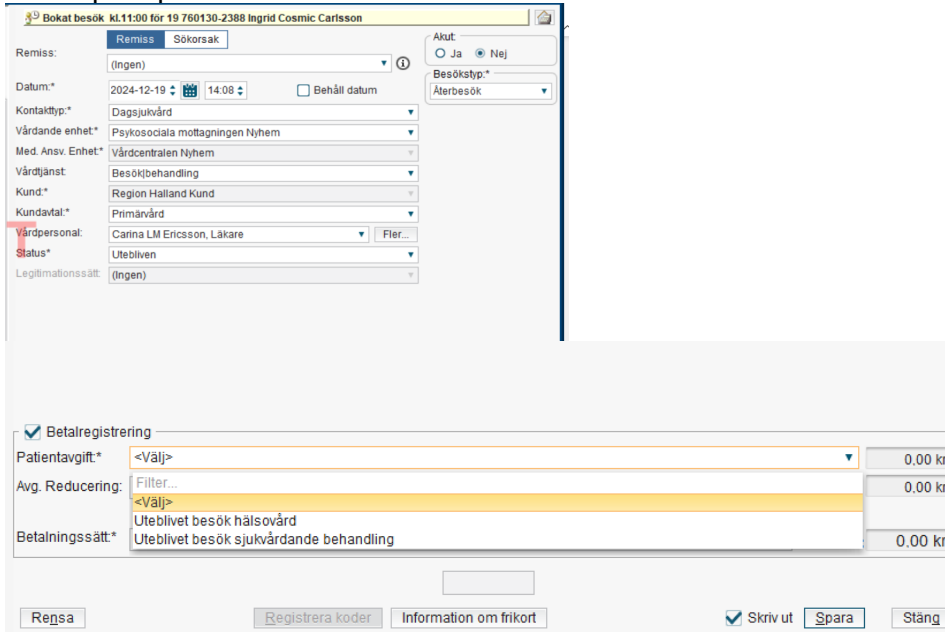
Personnummer	Namn	Vårdan
20 090107-2397	Avon...	Psykos...
19 900203-2382	Kvinn...	Psykos...
19 7601	Öppna	Psykos...
19 8511		Psykos...
19 8511	Ångra	Psykos...
19 7601	Utebliven	Psykos...
19 4807		Psykos...
20 0001	Skriv ut kvittokopia	Psykos...
20 0001	Välj patient	Psykos...
20 000131-2388	Ally ...	Psykos...
20 000131-2388	Ally ...	Psykos...

Nedan fönster öppnar sig.

I fältet för patientavgift visas bara de patientavgifter som har med utebliven patientavgift att göra

Faktura är förvalt som betalnings sätt.

Klicka på "spara".



Bokat besök kl.11:00 för 19 760130-2388 Ingrid Cosmic Carlsson

Remiss: Remiss Sörsak (Ingen) Akut: Ja Nej

Datum: 2024-12-19 14.08 Behåll datum Besöksstyp: Alerbesök

Kontakttyp: Dagsjukvård

Vårdande enhet: Psykosociala mottagningen Nyhem

Med. Ansv. Enhet: Vårdcentralen Nyhem

Vårdtjänst: Besök/behandling

Kund: Region Halland Kund

Kundavtal: Primärvård

Vårdpersonal: Carina LM Ericsson, Läkare Fler...

Status: Utebliven

Legitimationssätt: (Ingen)

Betalregistrering

Patientavgift: <Välj> 0,00 kr

Avg. Reducering: Filter... <Välj> 0,00 kr

Betalnings sätt: Uteblivet besök hälsovård 0,00 kr

Uteblivet besök sjukvårdande behandling

Rensa Registrera koder Information om frikort Skriv ut Spara Stäng

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

11:00	20 031230-2383	Cec... Psykosociala mo...	Robin Paget, S...	Utebliven Mott...
-------	----------------	---------------------------	-------------------	-------------------

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**.

09:15	19 800414-2397	Dic... Distriktsskötersk...	Elvir Vännberg,...	Utebliven Mott...
-------	----------------	-----------------------------	--------------------	-------------------

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. Kommentrar som skrivs vid om- eller avbokning av besök återfinns i sin helhet i *Kontaktöversikt*, denna visar alla patientens om- och avbokningar och uteblivna besök förutsatt att kryssrutan *Visa av- och ombokningsorsaker* är iverkad.

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