Telefonkontakt - som ej är distanskontakt

**Hitta i dokumentet**

[Syfte](#_Toc94075576)

[Bokning av telefonkontakt](#_Toc94075577)

[Sms påminnelse](#_Toc94075578)

[Besöksregistrering av bokad telefonkontakt och rådgivning (AN5/AN24)](#_Toc94075579)

[Förlängning av sjukintyg](#_Toc94075580)

[Från telefonkö – t ex TeleQ](#_Toc94075581)

[Diagnosregistrering](#_Toc94075582)

[Uppföljning](#_Toc94075583)

[Relaterade dokument:](#_Toc94075584)

[Uppdaterat från föregående version](#_Toc94075585)

# Syfte

Syftet med rutinen är att tydliggöra hur en telefonkontakt kan bokas/registreras.

Telefonkontakt som ej är en distanskontakt är inte tvingande att boka men en bokad telefonkontakt blir synlig för patienten via 1177, viket gör att patienten får möjlighet att se sina bokade telefontider och kan hantera dessa via webbtidboken.

# Bokning av telefonkontakt

När patient bokas för telefonkontakt med Hosp (hälso- och sjukvårdspersonal) ska besökstyp ”Tele” användas. Telefonkallelse ska sparas eller skrivas ut för att rätt information ska gå över till 1177.

En bokad telefonkontakt där patienten inte svarar vid uppringning ska inte ankomst-registreras, då inte någon vårdkontakt har genomförts.

# Sms påminnelse

Vid bokning av telefonkontakt ska sms påminnelse bockas ur i bokningsunderlaget i VAS.

# Besöksregistrering av bokad telefonkontakt och rådgivning (AN5/AN24)

* Välj Tele som besökstyp
* Välj P0 (patientavgift 0 kronor)
* Välj betalsätt generell betalningsbefrielse, Gena

Telefonsamtal avseende tidbokning och receptförnyelse räknas inte som en telefonkontakt och ska inte registreras.

Receptförnyelse hanteras via bevakningsfunktionen JO20.

# ****Förlängning av sjukintyg****

En förlängning av ett sjukintyg ska alltid göras i en vårdkontakt med läkare och denna kan ske fysiskt eller via distans. Patient betalar för sin vårdkontakt med läkare och förlängningen av sjukintyget ingår i patientavgiften.

# Från telefonkö – t ex TeleQ

Då Hosp ringer upp patient från telefonkö görs en utanbesöks-anteckning. Detta ska inte registreras som en telefonkontakt.

# ****Diagnosregistrering****

Det finns inget krav på att Telefonkontakter ska diagnosregistreras, utan det är upp till varje verksamhet hur man hanterar detta.

# Uppföljning

Uppföljning och statistik på telefonkontakter kan göras genom att mäta antalet poster i patientjournalen, via anteckningstyp eller journaltyp ”Tfn” beroende på vilken rutin man har på vårdenheten för detta.

**OBS**! Använd ej anteckningstyp ”Distanskontakt via telefon”.

# Relaterade dokument:

Bilaga : [Distanskontakt - tillämpningsanvisning](http://styrdadokument.regionhalland.se/doc/09F434D4-DF87-4F66-B9EF-BAE8602CF667)

|  |
| --- |
| Uppdaterat från föregående version Uppdatering av stycket ”förlängning av sjukintyg” detta ska alltid göras i en vårdkontakt med läkare |