

VAS – Återbud och uteblivet besök

Hitta i dokumentet

[Syfte](#)
[Bakgrund](#)
[Dokumentation](#)
[Återbud](#)
[Uteblivet besök](#)

[Avbokning från vårdenheten](#)
[Relaterade dokument](#)
[Uppdaterat från föregående version](#)

Syfte

Beskriver handläggning kring återbud och uteblivna besök i VAS.

Bakgrund

Det finns behov av enhetlig hantering av antalet uteblivna besök och återbud för att ha möjlighet till uppföljning, en god patientsäkerhet och tillgänglighet, samt utnyttjande av verksamhetens resurser på bästa sätt.

Regelverket som infördes den 1 maj 2023 gällande tidsgräns och debitering för sena om- och avbokningar samt höjd avgift för uteblivet besök ska bidra till färre outnyttjade vårdkontakter i Region Halland.

Uteblivet besök

Dubbel patientavgift ska tas ut för uteblivet besök. Fakturering kan ske utan att patienten informerats. Dagen efter inplanerat besök administreras faktureringen i VAS. Vid ombokning samma dag kan fakturering ske samma dag som patienten uteblir via försäljning i VAS med artikel "Uteblivet besök". I dessa fall är det viktigt att använda om- och avbokningskod **Över** för att undvika dubbelfakturering.

För patientavgift, var god se [Avgiftshandboken](#) → uteblivet besök

Återbud

För besök som om- och avbokas inom 24 timmar från besökstiden ska ordinarie patientavgift tas ut. Patienten ska ha fått skriftlig information om detta när tiden för besök bokas. Invändning mot faktura hänvisas till GAS digitala 1177-tjänst "Fråga om faktura".

Om- och avbokning kan ske via 1177.se (webbtidboken) fram till den bokade tiden.

För att bevaka återbud

Om- och avbokning av besök kan ske genom flera kontaktvägar och samtliga ska följas upp på jämlikt sätt. Möjliga kontaktvägar kan vara:

- Webbtidboken
- TeleQ - öppet dygnet runt
- Ärendehantering 1177
- Direkttelefon

Fakturera vid sen om- och avbokning

Fakturering vid sena om- och avbokningar görs i VAS via försäljning med artikel "Sent ombokat besök" eller "Sent avbokat besök". Patienter som ska faktureras vid sen om- och avbokning kontrolleras via tidboksrapport i Business Objects (BO), TID009. Detta hanteras av Huvudreceptionerna för alla kliniker på Hallands sjukhus. Övriga förvaltningar hanterar fakturering enligt gällande förutsättningar. [Se checklista](#).

Enligt beslut i regionfullmäktige debiteras ordinarie patientavgift. Verksamheten får inte fakturera en patient för sen om- och avbokning om det inte tydligt framgått via kallelse eller via webbtidbok vilka om- och avbokningsregler som gäller.

Om- och avbokning i VAS genom kontakt med vårdenheten registreras i fälten om- och avbokningskoder enligt följande:

Åbud = Återbud 23 timmar patientsakad – Används då patient ringt mottagningen och det är sen om- eller avbokning, då ska patienten faktureras.

Över = Över 23 timmar återbud – Används då patient ringer mottagningen och det INTE är en sen om- eller avbokning, dvs patienten ska inte faktureras. Koden kan även användas för att markera att besöket av annan anledning inte ska faktureras trots sent återbud eller uteblivet besök, exempelvis i samband med teambesök, åter väntelistan eller makuleringar där fakturering sker på annat sätt.

Äver = Ändring verksamhetsrelaterad – Används då vården gör en om- eller avbokning ex p.g.a att Hälso- och sjukvårdspersonal (HOSP) är sjuk. Denna kod hamnar då i tidboksrapport som en indatakontroll vilket gör att vården kan se hur många sådana här om- och avbokningar de har på sin klinik.

Tidsgräns för sen om- och avbokning är 24 timmar mot patient, men Region Halland fakturerar för 23 timmar eller mindre då tidboksrapporten visar hela timmar.

Invändningar mot faktura ska göras till GAS. Digital tjänst finns på 1177.se.

Dokumentation

Det finns möjlighet att ange fritext som kommentar i samband med om- och avbokning efter att orsakskod angivits. Text som skrivs vid ombokning av besök återfinns i sin helhet under fliken "klinikens vårdkontakter". Text som skrivs vid avbokade eller uteblivna besök finns under flik "Avbokade och uteblivna besök" och "Visa alla händelser".

"Visa alla händelser" visar patientens alla ombokade, avbokade och uteblivna besök.

I vissa fall kan det finnas behov av att göra dokumentation utöver ovan för att beskriva omständigheter som inte ryms i VAS bokningsfönster. Detta dokumenteras i en journalanteckning (uBes_ant) 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:

Anteckningstyp: *Adm*, 1177 eller *Tfn*, beroende på kontaktsätt

Journaltyp: *Åbub* – Återbud/utebliven.

Sökord: *Återbud*

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:

Anteckningstyp: *Adm*

Journaltyp: *Åbub* – Återbesök/utebliven.

Sökord: *Utebliven*

Dokumentation vid återbud från vårdenheten

Om vårdenheten behöver lämna återbud till patienten, skrivs detta i vårdkontaktsunderlaget i samband med avboknings- eller ombokningstillfället som en kommentar utöver orsakskod ÄVER.

Relaterade länkar

[Avgiftshandboken](#)

[Uteblivet besök, sen om- och avbokning](#)

[Rutin: VAS – dokumentation administration](#)

Relaterade sökord:

Avbokning, avboka, avbokat

Uppdaterat från föregående version

Sammanslagning av regional rutin VAS-Återbud och uteblivet besök samt Hallands sjukhus rutin Uteblivna besök och sena om- och avbokningar Hallands sjukhus.

Tidigare versionsuppdateringar

Tillägg som berör avgift för PSH

Tillägg av anteckningstyper beroende på kontaktsätt

Tillägg av rutin som relaterat dokument.