

Checklista sent om- och avbokad besök samt uteblivet besök

ver. 2023-04-27

Syfte: Hjälpa för verksamheten vid hantering.

Regelverk från 2023-05-01

Sen om- och avbokning:

Avgift (ordinarie patientavgift) vid om- och avbokning senare än 24 timmar innan besök/kontakt.

Uteblivet besök:

Dubbel ordinarie avgift om patient uteblir utan att om- eller avboka besöket.

Undantagna verksamheter:

- BVC
- Graviditetsbesök inom kvinnohälsovården
- Specialistmödravården eller undersökning med ultraljud vid graviditet
- Ungdomsmottagning
- Screening såsom mammografi, gynekologisk cellprovtagning och aortascreening
- Blodcentralen

Övriga undantag

- Hälsovårdsbesök enligt Gula Taxan är undantagna från regeln dubbel avgift, ordinarie besöksavgift för hälsovård tas ut för både sen om- och avbokning och uteblivet besök. Åtgärd 300 i Gula Taxan
- Asylsökande, tillståndslösa och ukrainska medborgare enligt flyktningdirektivet omfattas inte av regeln dubbel avgift. De betalar som tidigare den avgift som besöket avser.
- Provtagningar inför hälsosamtal 40 år eftersom patient blir kallade till dessa
- Generellt ska alla sena om- och avbokningar faktureras men om patient vänder sig till mottagning för sen om- och avbokning och det är uppenbart och tydligt att patient t ex är mycket förkyld, kan undantag göras.

Praktisk hantering sen om- och avbokning

Vid om- och avbokning av patient i "webbtidbok"

- Tidboksrapport TID009 (Business Object)
- Titta på rapporten kontinuerligt (krävs lokalt arbetssätt)
- I tidboksrapporten får posterna om- och avbokningskod "**Webb1177.se**"

- Tidsgränsen avgör om faktura ska skickas, på rapporten framgår klockslag för avbokning samt antal timmar innan besöket som avbokningen gjordes
- Tidboksrapporten är inställd på 23 timmar
- Alla poster med avbokning 0 - 23 timmar ska faktureras.
- Alla om- och avbokningar som har gjorts för sent faktureras i VAS försäljning med artikel "Sent ombokat besök" eller "Sent avbokat besök"

Vid om- och avbokningar som görs per telefon med personal

- Skapa internt arbetssätt för att fånga om- och avbokningar som har gjorts för sent
 - Alla poster som har avbokats 0 - 23 timmar innan bokad besök faktureras. Välj om- och avbokningskod "**Åbud**" (Återbud 23 h patientorsakad). Då hamnar dessa patienter för fakturering i tidboksrapporten
 - Alla poster som är över 23 timmar och uppåt faktureras ej. För dessa används om- och avbokningskod "**Över**" (Över 23h återbud)
- Fakturering av sena om- och avbokningar görs i VAS via försäljning med artikel "Sent ombokat besök" eller "Sent avbokat besök"
- Ombokningskod "**Webbokning 1177.se**" ska inte användas av personal i dessa fall.

Vid avbokningar som görs själv av patient på annat sätt exempelvis TeleQ och telefonsvarare

- Skapa internt arbetssätt för att lyssna av för att fånga avbokningar
 - Alla poster som har avbokats 0 - 23 timmar innan bokad besök faktureras. Vid om- och avbokning av bokad besök välj om- och avbokningskod "**Åbud**" (Återbud 23 h patientorsakad). Då hamnar dessa patienter för fakturering i tidboksrapporten
 - Alla poster som är över 23 timmar och uppåt faktureras ej. För dessa används om- och avbokningskod "**Över** (Över 23h återbud)"
- Fakturering av avbokningar som har gjorts för sent görs i VAS via försäljning med artikel "*Sent avbokat besök*"
- Avbokningskod "**Webbokning 1177.se**" ska inte användas av personal i dessa fall.

Om och avbokning som görs på personals initiativ

Då vården gör en om- eller avbokning av patients tid för att t ex vårdpersonal är sjuk, dvs det är en om- eller avbokning på vårdens initiativ, ska inte patient betala någon avgift för detta. I dessa fall sätts om- och avbokningskod "**Äver**" (Återbud verksamhetsrelaterad)

Förtydligande

ÅBUD används till alla som ska betala

ÖVER används till alla som inte ska betala

ÄVER används till de besök som vården bokar om- eller av

Praktisk hantering vid uteblivna besök/vårdkontakter

- Alla uteblivna besök ska faktureras (förutom beslutade undantagna verksamheter)
- Hanteras och faktureras ifrån "listan" AN12 i VAS
- Vid fakturering av uteblivet besök i AN12 läggs ordinarie patientavgift ut via avgiftstyp t ex L2 300 kr. Här måste man själv skriva in den dubbla avgiften dvs 600 kr.
- I vissa fall kan uteblivet besök faktureras från VAS försäljning med artikel "Uteblivet besök"

Fakturering från försäljningen av sena om- och avbokade besök

- Då fakturering görs från försäljning sätts alltid datum för datumet då det uteblivna besöket/sena om- eller avbokningen ägde rum.
- Region Halland har 30 dagar som betalningsvillkor och fakturadatum blir alltid det datum då fakturan skapas, inte datum för då det uteblivna besöket ägde rum eller sena om- eller avbokningen gjordes.
- Regionen har rätt att fakturera 3 år tillbaka, men sunt förnuft gäller. Ser inte bra ut om Region Halland fakturerar ett uteblivet besök eller en sen om- eller avbokning när det gått väldigt lång tid. Vi ska fakturera i närtid.

Invändning mot faktura (gäller enbart Region Hallands egna verksamheter)

- Invändningar och frågor kring faktura av patient ska göras till GAS i första hand via:
 - Digital tjänst som finns på 1177.se (inloggning) https://m05-mg-local.idp.funktionstjanster.se/samlv2/idp/sign_in/842
 - För de som inte har tillgång till digitala medel så kan blankett "Invändning mot faktura" skickas in till GAS alternativt ringa TeleQ via tfn 010- 455 39 70
- Om patient ändå vänder sig till vården ska vårdpersonal lyssna av patienten och eventuellt ta bort faktura vid uppenbart fel, exempelvis om patienten har varit på det aktuella besöket eller hört av sig i tid genom TeleQ.

Budskap om förändrat regelverk

- Uteblivna och sent av- och ombokade besök gör att många tider i vården står tomma. Region Halland hade nästan 62 000 uteblivna besök 2022 och då är inte privat vård eller röntgen inkluderad.
- Regelverket ska främja att patienter avbokar eller ombokar senast 24 timmar innan bokad tid, så att lediga tider kan erbjudas till andra väntande patienter.
- Syftet är inte att tjäna pengar utan att värna om sjukvårdens resurser och att fler patienter ska få vård snabbare.
- Har du ett giltigt skäl för sen av- eller ombokning, som kan bekräftas, kan fakturan på den avgiften strykas.
- För att få sms-påminnelse inför varje besök i vården: Logga in på 1177.se och kontrollera så att du har korrekt mobilnummer och delar dina uppgifter med vården.

Vad säger man om patient ringer och är arg för att ha fått en faktura på dubbel avgift för uteblivet besök

Förklara för patient att Region Halland har många uteblivna besök där vårdpersonal står med tomma tider, Region Halland behöver värna om sjukvårdens resurser och se till att fler patienter får vård snabbare. Förklara för patient vikten av att faktiskt om- och avboka i god tid så att tiden kan användas till annan patient. Om tiden om- eller avbokas mindre än 24 timmar innan utgår enbart ordinarie patientavgift. Tipsa patient att logga in på 1177.se och kontrollera så att det finns ett korrekt mobilnummer för att få sms-påminnelser.

Tänk på

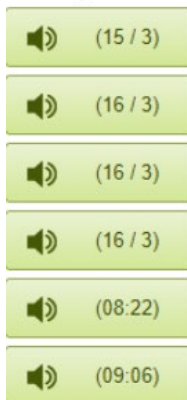
- Att i första hand guida patient att om- eller avboka sitt besök genom att logga in på 1177.se, invånare får service dygnet runt och vården får alla om- och avbokade besök samlade i tidboksrapporten
- Att skapa bra rutiner inom sin verksamhet så att patient kan fångas upp och faktureras för en sen om- eller avbokning.
- I de verksamheter som har snabb omsättning på bokade patienter exempelvis Närsjukvården, så är det viktigt att boka om eller av besöket när vårdpersonal har patient i telefon så att tiden kan gå till annan.
- Att i alla verksamheter använda de av- eller ombokade besöken till andra patienter så långt det går så vi inte står med tomma tider till vårdpersonal.
- Att inte skicka kallelse via post för nära inpå bokad besök, då det inte är postgång varje dag.
- Använd webbkallelse.
- Att om patient hör av sig till mottagningen för sjukdom och vill omboka sitt besök, erbjuda patient en digital vårdkontakt om det är möjligt. Om patient godtar att besöket görs om till ett telefon/video-besök (distanskontakt) är inte det ursprungliga besöket att betrakta som sent om- eller avbokad och ska inte faktureras.
- Att ankomstregistrera alla besök samma dag som besöksdatumet är. Besök som finns på mottagningslistan dag 1 och som inte ankomstregistreras dag 1 hamnar på uteblivna listan i AN12 klockan 00.00. Om besöket ankomstregistreras från mottagningslistan dag 2 så försvinner inte posten från den uteblivna listan och då finns risken att patient av misstag faktureras för uteblivet besök. Att få en faktura på dubbel avgift för uteblivet besök fast besöket genomförts kommer att skapa oro och irritation hos många människor och samtal ökar till både GAS och mottagning.
- Viktigt att ha bra rutin mellan klinik och centralkassa i de fall dessa sköter fakturering
- Om patient blir uppringd på kort varsel och erbjuden en "återbudstid" inom 24 timmar och tackar ja men inser direkt att hen inte kunde och avbokar kan undantag göras för fakturering av sen om- och avbokning.
- Då patient har en bokad planerad provtagning på t ex sjukhusets labb men av någon anledning gör sin provtagning på sin vårdcentral är provtagningen på sjukhuset ett uteblivet besök och patient faktureras dubbel avgift.
- Att som personal undvika att boka upp provtagningstid för patient i samband med ett kommande besök. Om patient bokar om besöket i vården och inte tänker på att boka om provtagningstiden så blir det faktura för uteblivet besök gällande provtagning. Om vården bokar om besöket så ska vården komma ihåg att boka om provtagningstiden

också annars blir det faktura för uteblivet besök. Så se till att patient själv bokar sin provtagning, då är det lättare att komma ihåg att även denna tid ska ombokas.

- På att Hälsovårdsbesök går efter Gula Taxans pris för Besök/stickavgift
- På att provtagningen inför Hälsosamtal 40 år inte ingår

TeleQ

- För att kunna se i TeleQ när en tid är avbokad krävs behörighet och den behörigheten kan göras via systemet Virgam.
I TeleQ syns det direkt i ärendevyn när patient ring in och avbokat samma dag. Om det är annan dag får man öppna ärendet för den dagen



När man öppnar ärendet:

