

Frågor och svar – om digitala kallelser, regler för av- och ombokning och SMS

Digital kallelse/1177.se	
Fråga	Svar
Hur ser vi i VAS om patienten har givit ett samtycke till digital kommunikation på 1177?	Det syns i patientvyn samt när man valt Skriv ut kallelse och i den vyn som heter "Skicka kallelse"
Gäller digitala kallelser även för de personer som har skyddad identitet eller ska de även fortsättningsvis kallas via förmedlingsuppdrag?	1177 e-tjänster fungerar för dem som har skyddad identitet att logga in i.
Kan man på något sätt välja att det INTE går över information till 1177.se om ett besök? T.ex. vid en preliminärbokning.	Nej
Stämmer det att om man inte väljer kallelse får patienten information på vilken schemaaktivitet som besöket ligger bokad på?	Ja, men det räcker inte. Digital kallelse/webbkallelse ska alltid väljas.
Finns informationen om avgifter i samband med för sent avbokade besök med i de digitala kallelserna?	Ja, nu är samtliga kallelser uppdaterade och det innebär att informationen finns med i samtliga digitala kallelser.
Om man bokar flera tider på en gång, (tex mån-fre) måste man "skriva ut" en kallelse för varje bokning eller räcker det med en gång?	Ja man måste välja "Skriv ut kallelse" för varje bokning. Man kan markera datum och välja "Skriv ut kallelse" Välj sedan rätt kallelse och antingen Skriv ut eller Spara. Sedan markerar man nästa datum och gör samma sak.
Kommer fortfarande fritexten längst ner i den digitala kallelsen?	Ja, den ligger kvar längst ner och går inte tekniskt att flytta.
Barn 13-17 år: Ska en kallelse skrivas ut och skickas till vårdnadshavare inför varje besök?	Ja, men det kan finnas undantag för vissa verksamheter, t.ex. Ungdomsmottagningen.
Kan man koppla bilagor med kallelsen t.ex. vid undersökningar och besök på BVC?	Information läggs med fördel på 1177.se och länkas då i den digitala kallelsen. Formulär inför besök skapas i 1177 e-tjänster/formulärtjänst.
Syns inte anhörigsamtal på 1177?	Anhörigsamtal som bokas på patient och där patienten inte ska närvara och där bokningen inte visas för patienten på 1177 bokas på en schemaaktivitet som INTE visas på webben.

När ska vi börja använda digitala kallelser?	Möjligheten har funnits länge och nu ska vi använda funktionen fullt ut för att underlätta för patienten. När inte papperskallelse skickas ska alltid digital kallelse (webbkallelse) läggas till. Om en person angett att de inte vill ha papper skickas endast digital kallelse. Undantag är barn som alltid ska få papperskallelse om inte annat överenskommit eller speciella förutsättningar finns.
Behöver BVC skicka brevkallelser eller räcker det med digital kallelse om inte annan information behöver bifogas?	Det räcker med digital kallelse om det är överenskommet med vårdnadshavaren, annars skicka papperskallelse.
Om man använder s.k. snabbbokning, blir det automatiskt en digital kallelse då?	Nej. Man får öppna upp snabbbokningen i patientens Vårdkontakter och välja "Skriv ut kallelse"
Vilken textstorlek har den digitala kallelsen, med tanke på dem som har synnedsättning?	Teckenstorleken är densamma i samtliga kallelser. Patienten kan själv använda digitala hjälpmedel för att förstora texten vid behov.
Hur vet man hur schemaaktiviteten ser ut i kallelsen?	Den på verksamheten som har VAS rollen "Webbtidbok samordning" kan se klinikens alla schemaaktiviteter och vad varje specifik schemaaktivitet har för namn som visas för patienten "Namn bokning webb"
Om jag väljer skriv ut, stämmer det att det blir en digital kallelse automatiskt?	Ja
Måste man alltid välja skriv ut eller spara för att en digital kallelse ska skapas? Inget som sker automatiskt?	För att patienten ska få information om sitt bokade besök så ska man välja en kallelse och antingen välja "Skriv ut" eller "Spara"
Kirurgen har kallelser för olika ingrepp och med varierande information som ibland kan vara mycket omfattande. Hur mycket får plats i fritextutrymmet i den digitala kallelsen?	Den text som får plats i papperskallelsen får också plats i den digitala.
Om vi behöver ändra eller förlänga tiden för besöket, visas det då på 1177.se för patienten?	Ändras tiden får patienten en digital kallelse om Ombokat besök i sin inkorg.
När togs beslutet att man inte behöver skicka kallelse via brev utan kan förlita sig på att skicka digital kallelse till patienten?	När invånaren angett att hen inte vill ha papperskallelse ska vi följa det så långt det går. Den uppgiften anger invånaren på 1177.se och det går över till VAS. Digital kallelse ska alltid väljas och sparas så patienten får den informationen. Det får inte hoppas över.

På Vårdcentralen gör vi många bokningar i TeleQ och chat. Dessa bokningar skickar vi aldrig papperskallelser till eftersom de oftast sker med mycket kort framförhållning. Behöver vi framöver gå in och aktivt välja "Spara" nu för att patienten ska få en digital kallelse.	Ja. Mycket viktigt för att patienten ska få rätt information.
Om patienten önskar digital kallelse och ska på provtagning, då skickar vi väl även i fortsättningen provtagningsunderlag med brev?	Ja, än så länge har vi inte teknik för att koppla provtagningsunderlag till den digitala kallelsen.
Kan man bifoga ett standarddokument till den digitala kallelsen som sedan automatiskt följer med när man väljer just den kallelsen?	Nej VAS har inte denna funktionalitet.
Vad gäller för BVC om man vill skicka bilagor med den digitala kallelsen, som t.ex. formulär och bildstöd? Kan föräldrarna svara på formuläret digitalt?	Formulär är möjliga via 1177.se som också går att besvara digitalt. Bildstöd behöver tittas närmare på. Skicka till charlotte.tavelin@regionhalland.se så ser vi om det kan läggas in på 1177.se och länkas från kallelsen.
Räknas den information som patienten får på 1177.se när man väljer AVBOKA eller OMBOKA som tillräcklig för att man ska kunna fakturera även om patienten inte fått någon kallelse?	Ja, den information som finns på 1177 vid en bokning, ombokning eller avbokning ska vara tydlig för patient om vad som gäller vid sen om- avbokning och uteblivet besök. Är den tydlig så gäller reglerna. Så länge texten står på en sida där person måste klicka "att gå vidare, Ok ..." så gäller informationen och vi kan hänvisa till att det finns en text

Regler kring av- och ombokning	
Fråga	Svar
Vad gäller om en patient blir magsjuk på natten före besök, ska vi ändå skicka räkning?	Faktura ska skickas och sen får person vända sig till GAS för att göra en invändning mot fakturan. Ni behöver inte tala om för patient att faktura skickas i samband med avbokningen. Regler kring avbokning finns nu på flera olika ställen.
Om man inte har TeleQ eller annat system där man kan boka av dygnet runt, räcker det att erbjuda patienten att höra av sig på 1177.se?	Patient ska kunna nå mottagningen dygnet runt för att kunna göra en om- avbokning. För dem som inte är digitala så krävs annat sätt än 1177.se som t.ex TeleQ eller telefonsvarare och den informationen ska patienten känna till.

Om vi bokar in en patient till nästa dag och patienten sedan ringer återbud t.ex. för att ett barn blivit sjukt, vad gäller kring faktura då?	Faktura ska skickas om det är mindre än 23 timmar. Eftersom barnet blivit sjukt kan mamman sen invända mot faktura och t ex återkomma med bevis om "vabb"
Vi kommunicerar 24 timmar till patient men i våra rutiner står det ofta mer eller mindre än 23 timmar. Vad gäller?	Regeln är 24 timmar och det är det som vi kommunicerar ut. Vi inom regionen fakturerar 23 timmar och det för att tidboksrapporten plockar hela timmar. Det hade varit svårt att ta beslut om t.ex 15 minuter hit och dit, om det ska faktureras. Nu faktureras allt som är på 23 timmar eller mindre tid kvar till bokad tid
Om vi inte hanterat bokningen med att spara eller skriva ut kallelse, får vi inte skicka faktura om patienten bokar av för sent eller uteblir?	Jo vi ska skicka faktura för det är Region Hallands regelverk men det ska framgå till patient om vad som gäller på kallelser, 1177, mm. Skulle det vara att en patient hör av sig kring detta får vi titta på det men det är viktigt att alla gör rätt och framför allt förstår VARFÖR man måste göra det ena eller det andra

SMS	
Fråga	Svar
Hur är SMS kopplat till bokningen? Det händer att patienten kommit till mottagningen efter SMS-påminnelse (trots att rätt kallelse är kopplad för telefonkontakt) då det inte framgår i SMS att det är en telefontid.	Sms är alla standard nu och anger bara att det är en kontakt - inget står om besök. Det finns inte möjlighet till olika sms inom en och samma mottagning.
Ska man ta bort boken för SMS i VAS då patienten har 1177.se?	Nej, sms-påminnelse ska gå ut till alla som samtyckt. Boken ska inte tas bort. 1177 skickar inga sms-påminnelser utan det kommer från VAS:
Hur lång tid innan besök går sms-påminnelse ut till patienten?	Patienten får påminnelsen minst 48 timmar före sitt besök. Det skickas 7:30 två dagar före besöket ska genomföras.

2023-06-07