

Lathund - digitaliserat flöde av vårdgarantin via 1177.se

Snabbguide

Remissmottagande enhet

1. **Remiss bedöms** – patient ska hänvisas inom vårdgarantin. Koderna (HV) sätts i vänteliste-posten i VAS
2. **Erbjudande om vårdgaranti skickas till patienten:**
 - a. Patient har konto + avisering i 1177.se – standarderbjudande skickas via 1177.se.
 - b. Patient har konto men ingen avisering i 1177.se – standarderbjudande via 1177.se + remissbekaäftelsen "Bekr 1177-flöde Nybesök Vårdgaranti ej tid 60 dgr" (RE20) skickas via brev
 - c. Patient har inget konto i 1177.se - "Bekr 1177-flöde Nybesök Vårdgaranti ej tid 60 dgr" (RE20) skickas via brev
3. **Automatisk påminnelse går ut via 1177** till patient efter 1 vardag
4. **När svar inkommer från patienten ska detta besvaras inom en vardag.**

Standardsvar används:

- a. **JA** - Bekräfta med standardsvar för JA. Ändra koden i vänteliste-posten i VAS till (HVNY) eller (HVOP).
 - b. **NEJ** - Skicka standardsvar för nej. Ändra koden i vänteliste-posten i VAS till (P).
 - c. **NEJ** - behöver inte vård längre. Skicka standardsvar för NEJ, behöver inte vård längre (välj standardsvar för nybesök eller operation) - Dokumentera i VAS, ta bort patienten från väntelista.
5. Om **inget svar inom 4 vardagar** skickar personal **standardpåminnelse** – finns under Delsvar i 1177.se.
 6. Om **inget svar kommit inom 10 vardagar avslutas ärendet automatiskt i 1177.se. Kontakt med patienten via telefon.** Dessa ärenden hittas via filtreringsfunktionen i 1177.se under Avslutade ärenden och är oläst. De patienter som endast fått brev bevakas i väntelistan i VAS. **Inga patienter får tas bort från väntelistan** förrän svar kommit in via 1177.se eller dialog genomförts via telefon.

När Vårdgarantiservice har **överfört Vårdgarantisedel** till remissmottagande enhet skrivs **aktuella handlingar ut. Skickas via posten tillsammans med Vårdgarantintyget** till utsedd extern vårdgivare.

Logga in i Personalverktyget 1177

Skicka ärende

Erbjudande skickas till patient om snabbare vård genom besök hos privat vårdgivare med avtal inom vårdgarantin (HV).

- Välj **Mottagningens ärenden** eller **Mina ärenden**

[Start](#) / Ortopedimottagningen Halmstad, Halmstad

Ortopedimottagningen Halmstad, Halmstad

Mottagningens ärenden

Här finns mottagningens inkomna ärenden.

Mina ärenden

Här finns ärenden för dig att hantera.

Listningsönskemål

Här visas ärenden om önskemål för listning. Du kan hantera inkomna ärenden och se de som har blivit hanterade.

- Klicka på **Skicka ärende**

[Start](#) / [Ortopedimottagningen Halmstad, Halmstad](#) / Mina ärenden

Mina ärenden

SKICKA ÄRENDE

ÄRENDEN ATT HANTERA
ALLA ÄRENDEN

Inga ärenden hittades

- Välj **mall** i rullisten
- Se **instruktion**
- Klicka på **Gå vidare**

Välj mall

Välj mall för invånarärende

Det finns två olika typer av mallar:
Information - Ett invånarärende som inte går att besvara
Frågor - Ett invånarärende med tillhörande frågeformulär

Välj mall för invånarärende *

Erbjudande om snabbare vård hos vårdgivare som Region Halland har avtal med

GÅ VIDARE

Instruktion

Fråga skickas till patient för att erbjuda besök hos privat vårdgivare med avtal inom vårdgarantin. (HV)
 Om patient tacka JA - Sätt koden (HVNY) eller (HVOP) på patienten
 Om patient tackar NEJ (P)

Välj mottagare

- Ange **personnummer**
- Klicka på **Lägg till**

Det går att lägga till **flera personer** med samma mall innan du skickar.

Välj mottagare

Lägg till mottagare

×
LÄGG TILL

(Ex. AAAAMMDD-XXXX)

På vald mottagare syns om avisering är inställd.

- Klicka på **Nästa**

Valda mottagare

Totalt har 1 mottagare lagts till ⊖ TA BORT ALLA

Sök mottagare

Personnummer	Namn	Senast inloggad	Digital kontakt	Avisering	
19890914-2393	Testperson4 1177-Vårdguiden Halland	2023-10-01 22:17		Mobiltelefon	⊖ TA BORT

Resultat per sida: 50 1 - 1 av 1 << < > >>

< FÖREGÅENDE
NÄSTA >

Så här ser det ut om **avisering saknas**.

- Skriv ut **remissbekräftelsen** "Bekr 1177-flöde Nybesök Vårdgaranti ej tid 60 dgr" från RE20 och **skicka till patienten via post**.

Personnummer	Namn	Senast inloggad	Digital kontakt	Avisering	
19810326-9299	Testperson19 1177-Vårdguiden Halland	2023-10-02 10:44		⚠ Saknas	⊖ TA BORT

Skicka ärende

- Välj **Fördela till en grupp**. Välj den grupp som ska hantera ärendet

Ärendet skickas till följande mottagare

Testperson4 1177-Vårdguiden Halland (19890914-2393)

Ärendehanterare

Välj vilken ärendehanterare som det ska fördelas till när du skickar ärendet:

Fördela till mig själv

 Fördela till en grupp

Välj grupp

Vårdgaranti
▼


Det finns två mallar, en för **besök** och en för **operation**

- Klicka på **plus** för att **välja mall**
- Viktigt - texten ska hamna i rutan nedanför.

Ange ett meddelande till mottagarna

Använd ett informationsalternativ som du kan justera i textfältet eller skriv ett eget meddelande till mottagarna.


Hej!
Ortopedimottagningen Hallands sjukhus har tagit emot din remiss.
Tyvärr kan inte vi på Ortopedimottagningen Hallands sjukhus erbjuda dig en tid för besök inom vårdgarantins tidsgräns på 60 dagar. Det är många väntar på tid före dig.

 För att du ska få vård så snabbt som möjligt erbjuder vi dig istället besök hos en vårdgivare som Region Halland har avtal med. Vårdgivare finns i 1 Du förväntas få en tid inom 60 dagar. Vi rekommenderar dig att tacka JA. Det är det bästa för din hälsa. Region Halland avgör sedan vilken vårdgivare som är mest lämplig till där du bor.

Om du ändå väljer att vänta kvar kommer väntetiden vara minst 8 månader, förmodligen längre. Nya patienter tillkommer och de som bedöms ha dig i kön.

Du får gärna ta med en närstående till besöket hos vårdgivare Region Halland har avtal med och ni kan båda få [ersättning för resa](#).



Hej!
Ortopedimottagningen Hallands sjukhus kan tyvärr inte erbjuda dig en tid för operation inom vårdgarantins tidsgräns på 60 dagar. Det är många väntar på operation före dig.

 För att du ska få din operation så snabbt som möjligt erbjuder vi dig istället tid för besök och operation hos en vårdgivare som Region Halland har avtal med i Halland eller Jönköpings län. Du förväntas få en tid inom 60 dagar. Vi rekommenderar dig att tacka JA. Det är det bästa för din hälsa. Region Halland avgör sedan vilken vårdgivare som är mest lämplig till där du bor.

Om du ändå väljer att vänta kvar på Hallands sjukhus kommer väntetiden vara minst 8 månader, förmodligen länge. Nya patienter tillkommer och de som bedöms ha dig i kön.

Du får gärna ta med en närstående till vårdgivaren Region Halland har avtal med och ni kan båda få [ersättning för resa](#).

Meddelande till mottagarna

B I Normal ⌵  

Hej!
Ortopedimottagningen Hallands sjukhus har tagit emot din remiss.
Tyvärr kan inte vi på Ortopedimottagningen Hallands sjukhus erbjuda dig en tid för besök inom vårdgarantins tidsgräns på 60 dagar. Det är många väntar på tid före dig.

Signatur och datum läggs in automatiskt.

- Klicka på **Skicka**

Med vänlig hälsning
CARINA PERSSON
Regionaladmin
2023-10-02

BIFOGA FILER

SKICKA

Patientens flöde

Meddelandet skickas omgående till patientens inkorg i 1177.se samt avisering skickas ut via sms och eller e-post om patienten valt det.

Inkorg

2023-10-13

Erbjudande om snabbare vård hos vårdgivare som Region Halland har avtal med

OLÄST

Fråga | Utveckling i Halland

Patienten klickar på meddelandet i inkorgen och får följande meddelande och svarsalternativ (JA är förifyllt):

Erbjudande om snabbare vård hos vårdgivare som Region Halland har avtal med

Utveckling i Halland

Fråga ^

2023-10-13 13:21

Hej!

Ortopedimottagningen Hallands sjukhus har tagit emot din remiss.

Tyvärr kan inte vi på Ortopedimottagningen Hallands sjukhus erbjuda dig en tid för besök inom vårdgarantins tidsgräns på 60 dagar. Det är många patienter med ännu större medicinskt behov som väntar på tid före dig.

För att du ska få vård så snabbt som möjligt erbjuder vi dig istället besök hos en vårdgivare som Region Halland har avtal med. Vårdgivare finns i Västra Götaland, Skåne, Halland och Jönköpings län. Du förväntas få en tid inom 60 dagar. Vi rekommenderar dig att tacka JA. Det är det bästa för din hälsa. Region Halland avgör sedan vilken vårdgivare det blir utifrån var det finns tid och så nära som möjligt till där du bor.

Om du ändå väljer att vänta kvar kommer väntetiden vara minst 8 månader, förmodligen längre. Nya patienter tillkommer och de som bedöms ha ännu större medicinska behov kommer att gå före dig i kön.

Du får gärna ta med en närstående till besöket hos vårdgivare Region Halland har avtal med och ni kan båda få [ersättning för resa](#).

Med vänlig hälsning
YVONNE MÄRLIND
Regional administratör

2023-10-13

Svara

Svara så snart du kan så kommer du få besked om vilken vårdgivare du får tid till. Du får dessutom få oftast tid snabbare än om du väntar med ditt svar.

Om dina besvär försämras ska du höra av dig till den vårdenhet som har skrivit remissen.

Skicka ditt svar

Svara gärna direkt, du behöver svara oss allra senast **inom 7 dagar**.

Vänligen bekräfta att du tagit del av informationen och svara.

Ja, jag bekräftar att jag vill få vård snabbt och genomför mitt besök hos vårdgivare som Region Halland har avtal med. Jag godkänner att mina journalhandlingar skickas till vårdgivaren.

Nej, jag har inte möjlighet att genomföra mitt besök hos vårdgivare som Region Halland har avtal med.

Nej, jag behöver inte vård längre

Om du behöver svar på någon fråga, [kontakta Ortopedimottagningen Halmstad](#)

Du måste besvara denna fråga inom 10 dagar annars avslutas ärendet automatiskt.

SKICKA

Svarsalternativ NEJ – om patienten väljer Nej fälls en text ut och patienten måste skriva orsaken till sitt nej för komma vidare.

Skicka ditt svar

Svara gärna direkt, du behöver svara oss allra senast **inom 7 dagar**.

Vänligen bekräfta att du tagit del av informationen och svara.

Ja, jag bekräftar att jag vill få vård snabbt och genomför mitt besök hos vårdgivare som Region Halland har avtal med. Jag godkänner att mina journalhandlingar skickas till vårdgivaren.

Nej, jag har inte möjlighet att genomföra mitt besök hos vårdgivare som Region Halland har avtal med.

Jag förstår att jag kommer att få vänta länge på en tid för besök till Ortopedimottagningen Hallands sjukhus. Jag väljer det fast det innebär en risk att mitt besvär försämras och det vore bättre för min hälsa att genomföra besöket hos en annan vårdgivare inom kort istället för att vänta.

Ange orsaken till varför du inte har möjlighet att åka till vårdgivaren Region Halland har avtal med och rekommenderar: (Obligatorisk)

2000 tecken kvar

Nej, jag behöver inte vård längre

Om du behöver svar på någon fråga, [kontakta Ortopedimottagningen](#)  Hallands sjukhus

Du måste besvara denna fråga inom 10 dagar annars avslutas ärendet automatiskt.

SKICKA

Svarsalternativ NEJ – behöver inte vård längre – om patienten väljer ”Nej, jag behöver inte vård längre” fälls en text ut och patienten måste skriva orsaken till sitt nej för komma vidare.

Skicka ditt svar

Svara gärna direkt, du behöver svara oss allra senast **inom 7 dagar**.

Vänligen bekräfta att du tagit del av informationen och svara.

- Ja, jag bekräftar att jag vill få vård snabbt och genomför mitt besök hos vårdgivare som Region Halland har avtal med. Jag godkänner att mina journalhandlingar skickas till vårdgivaren.
- Nej, jag har inte möjlighet att genomföra mitt besök hos vårdgivare som Region Halland har avtal med.
- Nej, jag behöver inte vård längre

Beskriv anledningen till att du inte längre behöver vård för ditt besvär:
(Obligatorisk)

500 tecken kvar

Om du behöver svar på någon fråga, [kontakta Ortopedimottagningen](#)  Hallands sjukhus

Du måste besvara denna fråga inom 10 dagar annars avslutas ärendet automatiskt.

SKICKA

- Om patienten inte öppnar meddelandet - automatisk påminnelse efter 1 vardag.

Sms till patient:



Patienten kan ställa en fråga via en länk i ärendet (se bilden ovan). Går till en frågetjänst som är dold för övriga patienter. Viktigt att frågor besvaras snabbt (inom en vardag) så att patienten kan tacka JA eller nej inom svarstiden. I frågetjänsten finns också länk till vanliga frågor och svar på 1177.se/Halland.

Vårdens 1177-flöde: **Besvara inkomna ärenden**

- Välj **Mina ärenden**
- **Nytt – blå plupp**
- **Status – Tilldelat** (grupp) svar från invånare

Start / Ortopedimottagningen Halmstad, Halmstad / Mina ärenden

Mina ärenden SKICKA ÄRENDE

ÄRENDE ATT HANTERA ALLA ÄRENDE

Uppdaterat ↓	Ärendetyp	Skapat	Personnummer	Invånare	Status	Hanterare
2023-10-02 13:11	1. Meddelande från Ortopedimottagningen - utkast	2023-10-02 13:07	19900216-2387	1177-Vårdguiden Halland Testperson20	Tilldelat (svar från invånare)	Vårdgaranti
2023-10-02 13:04	1. Meddelande från Ortopedimottagningen - utkast	2023-10-02 12:06	19890914-2393	1177-Vårdguiden Halland Testperson4	Tilldelat (delsvar ärendehanterare)	Carina Persson
2023-10-02 12:05	Fråga	2023-10-02 11:04	19810326-9299	1177-Vårdguiden Halland	Tilldelat (delsvar	Carina Persson

- **Öppna ärendet**
- **Fördela till dig själv**

Ärenden som ingår i en grupp måste man **FÖRDELA TILL DIG SJÄLV** först för att kunna hantera.

Fördela till dig själv

Fördela ärendet till dig själv innan du börjar arbeta med det, och svara direkt.

FÖRDELA TILL DIG SJÄLV

- Välj fliken **BESVARA**

Det finns flera mallar för standardsvar och bekräftelse på patientens val. Patientens vänteliste-post ska också ändras till rätt kod i VAS.

VAS:

- Om patienten svarat **JA** till vårdgarantin – ändra **HV till HVNY eller HVOP**.
- Om patienten svarat **NEJ** till vårdgarantin – ändra från **HV till P**.
- Om patienten svarat **NEJ**, behöver inte vård mer – **ta bort patienten från väntelistan och dokumentera i VAS** att patienten svarat att hen inte behöver besök/operation mer.

Fortsätt nu i 1177.se:

- Klicka på **plus** för att välja rätt standardsvar:
 - **Ja**
 - **Nej**
 - **Nej, behöver inte vård mer - besök**

- **Nej**, behöver inte vård mer – **operation**
- **Standardsvaret ska hamna i rutan nedanför** för att det ska bli rätt när det skickas. **Skicka**.

Hantera ärendet

BESVARA DELSVAR MOTFRÅGA OMFÖRDELA

Använd ett svarsalternativ som du kan justera i textfältet eller skriv ett eget svar direkt.

Hej!

Tack för ditt svar! Du har tackat ja till att få vård av en vårdgivare som Region Halland har avtal med. Du kommer snart få besked från Vårdgarantiservice vilken vårdgivare det blir. Sedan får du en tid från den vårdgivaren inom 60 dagar.

Du har möjlighet att ta med en närstående om du behöver det. Spara kvitto för besök och resa för att få [ersättning för resekostnader](#). Det är du som söker ersättning för både och din närstående.

Bevaka listan i Personalverktyget

Titta när ärendet är skapat. Flagga = ärendet inte hanterat inom 4 vardagar

- **Mina ärenden**
- Välj fliken **ALLA ÄRENDEN**

ÄRENDEN ATT HANTERA **ALLA ÄRENDEN**

Status ▼ Datum ▼ Invånare ▼ Hanterare ▼ Ärendetyp ▼ Avslutat ▼

Uppdaterat ↓	Ärendetyp	Skapat	Personnummer	Invånare	Status	Hanterare
2023-10-03 16:10	1. Meddelande från Ortopedimottagningen - utkast	2023-10-03 16:08	19890914-2393	1177-Vårdguiden Halland Testperson4	Fördelat (svar från invånare)	Vårdgaranti
2023-10-02 16:42	1. Meddelande från Ortopedimottagningen - utkast	2023-10-02 16:42	19890914-2393	1177-Vårdguiden Halland Testperson4	Ärendehanterare har skickat fråga till invånare	Vårdgaranti
🚩 2023-10-02 14:43	1. Meddelande från Ortopedimottagningen - utkast	2023-10-02 10:40	19890914-2393	1177-Vårdguiden Halland Testperson4	Fördelat (delsvar ärendehanterare)	Carina Persson
2023-10-02 13:10	1. Meddelande från Ortopedimottagningen - utkast	2023-10-02 13:10	20150117-2397	Halland Strövare Lillprojsarn	Ärendehanterare har skickat fråga till invånare	Vårdgaranti
🚩 2023-10-02 13:04	1. Meddelande från Ortopedimottagningen - utkast	2023-10-02 12:06	19890914-2393	1177-Vårdguiden Halland Testperson4	Fördelat (delsvar ärendehanterare)	Carina Persson

Om listan blir lång kan man **filtrera listan**

- Välj fliken **ALLA ÄRENDEN**
- **Öppna Status**

ÄRENDEN ATT HANTERA **ALLA ÄRENDEN**

Status ▼ Datum ▼ Invånare ▼ Ärendetyp ▼ Avslutat ▼

- Om man väljer t ex Flaggat
- Visa resultat

Status 1 val ^ Datum v Invånare v Ärendetyp v

Flaggat Filtera på om invånaren har läst senaste meddelandet i ärendet

Tilldelat

- Ohanterat
- Delsvar från ärendemottagare
- Delsvar skickat
- Motfråga till invånare
- Svar från invånare
- Fråga till invånare

Alla

Oläst av invånaren





Läst av invånaren

RENSA FILTER **VISA RESULTAT**

Nu syns endast de ärenden som är flaggade

Flaggat x RENSA ALLT

Uppdaterat ↓

-  [2023-10-03 16:10](#)
-  2023-10-02 13:04
-  2023-10-02 12:05
-  2023-10-02 11:16

Skicka manuell påminnelse

Ärenden som ingår i en grupp måste man **FÖRDELA TILL DIG SJÄLV** först för att kunna hanteras.

Fördela till dig själv

Fördela ärendet till dig själv innan du börjar arbeta med det, och svara direkt.

FÖRDELA TILL DIG SJÄLV

- Välj fliken **DELSVAR**

Det finns två mallar, en för **besök** och en för **operation**.

- Klicka på **plus för att välja mall**. Texten ska hamna i rutan längst ner för att det ska bli rätt när påminnelsen skickas.

Använd ett svarsalternativ som du kan justera i textfältet eller skriv ett eget delsvar.

Hej!

Vi saknar ditt svar angående ditt besök. Du behöver svara på ditt meddelande från Ortopedimottagningen inom 3 dagar. Därefter avslutas ditt ärende och din remiss skickas tillbaka. Vi rekommenderar dig att tacka JA till en tid hos en vårdgivare Region Halland har avtal med så du får ditt besök inom kort. Det är det bästa för din hälsa.

Om du har någon fråga så kan du ställa den till oss på [Ortopedimottagningen Hallands sjukhus](#)

Du kan ta med en närstående till besök och ni har båda möjlighet att få [ersättning för resekostnader](#).

Uppföljning av obesvarade

De patienter som inte hört av sig inom 10 dagar avslutas automatiskt. Dessa ska **kontaktas för dialog via telefon**. Du hittar dem genom att filtrera listan: Status Avslutat samt Inte läst.

Gör dessa steg:

1. Mina ärende
2. Alla ärenden
3. Avslutat
4. Inkludera avslutade ärende
5. Visa resultat

The screenshot shows the 'Mina ärenden' (My cases) interface. At the top, there are filter buttons: 'RENDEN ATT HANTERA' and 'ALLA ÄRENDEN' (highlighted with a red box). Below these are dropdown menus for 'Status', 'Datum', 'Invånare', and 'Ärendetyp'. A dropdown menu for 'Avslutat' is open, showing 'Inkluderas' (highlighted with a red box) and 'Exkluderas'. A tooltip explains that including closed cases may slow down the list. Below the dropdown are 'RENSA FILTER' and 'VISA RESULTAT' (highlighted with a red box) buttons. The main list shows cases with dates and descriptions, such as '2023-10-11 17:49 1. Meddelande från Ortopedimottagningen - utkast'.

Vårdgarantiservice - besked om vilken vårdgivare till patient

När klinik fått svar från patient via 1177.se eller telefon och ändrat koden till HVNY eller HVOP i Vas ser Vårdgarantiservice det i ViVa.

Vårdgarantiservice skickar via 1177.se meddelande till patient om vilken vårdgivare det blir samt information om reseersättning och sjukresor. Svar skickas inom en vardag så långt möjligt. Vårdgarantiservice kontrollerar inkommande ärenden i ViVa och eventuella frågor från patienter i 1177.se minst två gånger varje dag - förmiddag och eftermiddag.

[Ersättning för sjukresor](#) ska patienten söka via den digitala tjänsten i 1177.se.

Patienter guidas dit. Endast i undantagsfall används nu blankett när patienten söker reseersättning för resa till vården med kollektivtrafik eller egen bil.

Patientens meddelande med besked om vilken vårdgivare från Vårdgarantiservice:

2. Besked om var du kommer att få vård

Utveckling i Halland

Information

2023-10-15 07:06




Hej!

Du har valt att få en tid för besök inom vårdgarantin hos en av de vårdgivare Region Halland har avtal med.

Inom 8 veckor kommer du att få en kallelse med tid för besök hos [Art Clinic i Göteborg](#).

Du får ta med en närstående och ni kan båda få [ersättning för resekostnader](#). Spara kvitton för besök och resa. Det är du som söker reseersättning för både dig och din närstående.

Om du har några frågor kan du ställa dina frågor till oss på [Vårdgarantiservice här](#) . Gäller det frågor som Hallands sjukhus eller din vårdcentral behöver besvara kommer vi svara dig det. Även dem kan du ha kontakt med här via 1177.se.

Vänliga hälsningar