

PM

Rubrik: Återbud och uteblivet besök	
Enhet/förvaltning: Ortopedkliniken Blekingesjukhuset	Huvudområde/delområde: Administration/Remissshantering
Ansvarig: Tomas Ericson, verksamhetschef	Utfärdare: Rickard Tuvhag, avdelningschef
Gemensamt med:	Version: 4.1
Godkänt datum: 2020-03-17	Nästa revidering: 2022-03-17

KOPIA

Återbud

Återbud till planerat besök ska lämnas senast 24 timmar i förväg för att patient inte ska betala. Undantag för 24-timmarsregeln är vård av sjukt barn, sjukdom i familjen, egen annan sjukdom.

Vid nybesök erbjuds patienten 2 mottagningstider (1 ombokning), därefter avslutas patienten och remissen sänds åter till inremitterande.

Vid återbud för återbesök är det läkaren som avgör hur många gånger patient får ombokas och inom vilket tidsintervall patienten behöver åter.

Det ska alltid dokumenteras i journalen varför en patient lämnar återbud. Orsaken bör även skrivas in i kommentarsrutan i bokningsunderlaget.

Återbud på telefonsvararen vid nybesök ska avslutas i vårdbegäran och får öppnas upp om patienten önskar ny tid.

Uteblivet besök

Patienten ska debiteras och brev skickas till patienten om att höra av sig till ortopedmottagningen inom 14 dagar om nytt besök önskas. Om ingen ny kontakt har tagits inom 14 dagar ska en anteckning skrivas i journalen. Denna anteckning skickas som remissvar och vårdbegäran avslutas. Remiss återsänds till inremitterande läkare.

Patienten får utebli 2 gånger, därefter avslutas patienten och remissen sänds åter till inremitterande.

Patient som önskar flytta fram sin tid så att besöksintervallet hamnar utanför vårdgarantin ska avbokas och får återkomma med ny remiss när patient är intresserad av ett besök. Inga remisser får läggas upp på "väntan egen begäran" om planerad väntetid hamnar utanför gränsen för vårdgarantin.

Alla som uteblir är betalningsskyldiga. Undantag endast där vi kan se att kallelse inte är skickad eller skickad med mycket kort varsel (3 – 5 dagar). Att patienten inte har fått kallelse accepteras inte om vi kan se att denna är utskriven.

Om uteblivet besök vid återbesök är det läkare som tar ställning till om patienten ska erbjudas ny tid och inom vilket tidsintervall.

Alla uteblivna besök ska dokumenteras i NCS Cross. Nybesök avslutas i vårdbegäran och får öppnas upp igen om patienten önskar ny tid.