

# Anvisningar och exempel avseende patientavgiftsförändringen 2024-04-01

## Bakgrund och syfte

Denna anvisning har till syfte att vara till hjälp vid frågor med anledningen av att Regionfullmäktige beslutade den 27 februari 2024, § 9 om justerade patientavgifter. Beslutet gäller från och med 1 april 2024. Beslutet innebär bland annat att patientavgift införs för distanskontakt telefon och distanskontakt skriftlig (chatt).

### **Avgift för distanskontakter tas ut när alla av följande kriterier är uppfyllda:**

1. Kontakten startas av patienten eller är överenskommen med patienten.
2. En medicinsk bedömning\* görs av vårdpersonalen.
3. Ärendet inte åtgärdas genom bokning eller hänvisning till den egna verksamheten eller annan vårdgivare\*\*

\* Begreppet Medicinsk bedömning innebär att patient och vårdgivare i dialog utbytt medicinsk information som är av betydelse för den vidare handläggningen. Utifrån detta ska journalanteckning upprättas där bedömning och beslut om åtgärd går att utläsa. Begreppet Medicinsk bedömning ersätter begreppet Kvalificerad hälso- och sjukvård.

\*\*Det vill säga ärendet åtgärdas i samband med den aktuella kontakten.

### **Avgift för distanskontakter tas inte ut när ett eller flera av följande kriterier är uppfyllda:**

4. Kontakten startas av vårdgivaren utan föregående överenskommelse med patienten.
5. Kontakten rör allmänna upplysningar.
6. Ingen medicinsk bedömning\* görs.
7. Ärendet åtgärdas genom bokning eller hänvisning till den egna verksamheten eller annan vårdgivare.
8. Patienten kontaktar Sjukvårdsrådgivning via 1177 på telefon.

1177 är ett nationellt telefonnummer för sjukvårdsrådgivning som patienter kan ringa dygnet runt. Sjuksköterskorna som svarar bedömer ditt behov av vård, ger dig råd och vägleder till lämplig vårdmottagning när så behövs.

# Kontakt och information

Frågor om patientavgifter hänvisas till kontaktpersoner för respektive förvaltning/verksamhet i Gruppen för tolkning av regelverk och information om patientavgifter (GRIP).

Kontaktpersoner för GRIP hittar du här: [kontaktuppgifter för att kunna ställa frågor om avgifterna](#).

## Mer information om patientavgifter:

Länk till [anslag att sätta upp med avgifterna](#) och [Frågor och svar för personal att använda vid frågor från patienter](#) samt [patientavgiftshandboken](#) som beskriver avgifterna mer i detalj för personal.

## Patientavgifterna före och efter höjningen:

9. Patientavgift för läkarbesök på vårdcentral där patienten är listad höjs från 100 till 200 kronor.
10. Patientavgift för besök på Vårdval Rehab höjs från 100 till 200 kronor.  
Patientavgift för fysioterapeuter med ersättning enligt nationella taxan blir 200 kronor.
11. Patientavgift för besök hos sjuksköterska på vårdcentral återinförs för personer som fyllt 65 år.
12. Patientavgift för besök på sjukhusens akutmottagningar höjs från 300 till 400 kronor.
13. Patientavgift för besök på jourcentral blir 300 kronor oavsett yrkeskategori som patienten träffar och oavsett listning.
14. Patientavgift införs för digitala vårdbesök chatt och telefon. Patientavgiften är 80 procent av vad ett motsvarande fysiskt besök hade kostat. Patientavgift tas ut när kontakten uppfyller kraven på kvalificerad hälso- och sjukvård.

### **1. Ge exempel på när kraven för kvalificerad hälso- och sjukvård uppnås i ett telefonsamtal.**

**Svar:** I tidigare tillämpningsanvisning gjordes skillnad på Administrativ kontakt, Enkel rådgivning samt Kvalificerad hälso- och sjukvård. Detta ledde till svåra gränsdragningsproblem. Begreppen har nu ändrats till att bara handla om Administrativ kontakt eller Medicinsk bedömning. Den nya indelningen bygger på att det är åtgärden/resultatet av ett samtal som styr vilken typ av kontakt det är. För att kunna ge ett enkelt råd (enligt beskrivningarna i den gamla tillämpningsanvisningen) behöver normalt en medicinsk bedömning göras. Begreppet medicinsk bedömning liknar kvalificerad hälso- och sjukvård såtillvida att den innebär att patient och vårdgivare i dialog utbytt medicinsk information som är av betydelse för den vidare handläggningen. Utifrån detta ska journalanteckning upprättas där bedömning och beslut om åtgärd går att utläsa. En medicinsk bedömning kan förstås göras i huvudet på en läkare eller sjuksköterska utan att den förmedlas i dialog med en patient, men det räknas då inte som en medicinsk bedömning som ligger till grund för en patientavgift. Innehållet i begreppet medicinsk bedömning har tagits fram i samråd med representanter från primärvården och syftar till att betona att en medicinsk bedömning även kan ligga till grund för ett enkelt allmänt råd om t ex egenvård.

### **2. Hur hantera/gränsdra när patient ringer in till mottagning och samtalet uppfyller kraven på kvalificerad hälso- och sjukvård?**

**Svar:** Begreppet Medicinsk bedömning innebär att patient och vårdgivare i dialog utbytt medicinsk information som är av betydelse för den vidare handläggningen. Utifrån detta ska journalanteckning upprättas där bedömning och beslut om åtgärd går att utläsa. Begreppet Medicinsk bedömning ersätter begreppet Kvalificerad hälso- och sjukvård.

Om kraven på medicinsk bedömning enligt ovan är uppfyllda kan det ligga till grund för patientavgift om även övriga kriterier är uppfyllda (kontakten startas av patienten eller är överenskommen med patienten och ärendet inte åtgärdas genom bokning eller hänvisning till den egna verksamheten eller annan vårdgivare).

Nedan visualiseras gränserna mellan olika typer av kontakter baserat på om de utgörs av allmän administrativ information eller medicinsk bedömning.

### **3. Vad krävs för att ta ut en patientavgift i ett samtal/chatt och hur ska patienten bli medveten om att en avgift kommer att debiteras?**

**Svar:** Avgift/inte avgift avgörs inte bara av om kontakten har ett medicinskt innehåll utan även av om kontakten tas på initiativ av patienten eller vårdpersonalen. Med kombinationen medicinsk bedömning/inte medicinsk bedömning och patients initiativ/vårdens initiativ slipper man tänka på om en dialog "glider" över gränsen.

Den gamla tillämpningsanvisningen, oklara gränser



Den nya tillämpningsanvisningen, tydligare gränser

Begreppet medicinsk bedömning betonar arbetet som leder fram till en åtgärd snarare än åtgärden i sig. Även ett enkelt råd bygger vanligen på en medicinsk bedömning, åtminstone om det görs av legitimerad personal i offentligt finansierad hälso- och sjukvård.



#### **4. Hur ska patienterna informeras på bästa sätt om det, så att inte mottagningarna får samtal om det när fakturan kommer?**

**Svar:** I första hand genom tydlig information på hemsidor och i väntrum.

#### **5. Kostar det för patienten om läkaren skriver brev till patienten angående dennes vård och behandling eller med information om att remiss skrivs, medicindos ändras?**

**Svar:** En sådan kontakt lever inte upp till kraven på medicinsk bedömning eftersom den inte sker i dialog med patienten. Därför är den inte avgiftsbelagd.

#### **6. Vad gäller för sjukvårdsrådgivning 1177 e-tjänster?**

**Svar:** Samma regler som vid Distanskontakt skriftlig (chatt, ej brev), dvs för patientavgift krävs:

1. Kontakten startas av patienten eller är överenskommen med patienten.
2. En medicinsk bedömning\* görs av vårdpersonalen.
3. Ärendet inte åtgärdas genom bokning eller hänvisning till den egna verksamheten eller annan vårdgivare\*\*

Annars ingen patientavgift.

#### **7. Om patienten skriver till oss via 1177 och får svar av läkare. Är avgiften då 160 kr? Hur kommuniceras det i så fall till patienten?**

**Svar:** För att patientavgift ska kunna tas ut krävs att:

1. Kontakten startas av patienten eller är överenskommen med patienten.
2. En medicinsk bedömning\* görs av vårdpersonalen.
3. Ärendet åtgärdas inte genom bokning eller hänvisning till den egna verksamheten eller annan vårdgivare\*\*

I detta fall har kontakten startats av patienten, en medicinsk bedömning görs (underförstått eftersom det är en läkarkontakt) och ärendet åtgärdas vid kontakten (underförstått i exemplet). Därmed är kriterierna för patientavgift uppfyllda.

Kommunikationen till patienten bör finnas tillgänglig innan hen kontaktar sjukvården, t ex på hemsidor och i väntrum.

### **8. Om patient använder 1177 e-tjänster för sjukintyg. Ska patienten betala för en förnyad sjukskrivning?**

**Svar:** Om beslutet om fortsatt sjukskrivning bygger på en aktuell medicinsk bedömning\* av patienten är svaret ja. Som utgångspunkt ska ett beslut om förlängd sjukskrivning bygga på en dialog med patienten där man gör en medicinsk bedömning.

### **9. Medarbetare på mottagningen får ett meddelande från patient via 1177 där patienten vill ha kontakt och medarbetare ringer upp. Ska patientavgift tas ut?**

**Svar:** För att ta ut patientavgift krävs:

1. Kontakten startas av patienten eller är överenskommen med patienten.
2. En medicinsk bedömning\* görs av vårdpersonalen.
3. Ärendet åtgärdas inte genom bokning eller hänvisning till den egna verksamheten eller annan vårdgivare\*\*

I detta fall är det avgörande vad patienten önskar kontakt för. Rör det sig om en rent administrativ fråga kan det vara avgiftsfritt.

### **10. Medarbetare på mottagningen får ett meddelande från patient via 1177 där en telefonkontakt behöver tas med patienten för att åtgärda ärendet. Ska patientavgift tas ut?**

**Svar:** För att kunna ta ut patientavgift krävs:

1. Kontakten startas av patienten eller är överenskommen med patienten.
2. En medicinsk bedömning\* görs av vårdpersonalen.
3. Ärendet åtgärdas inte genom bokning eller hänvisning till den egna verksamheten eller annan vårdgivare\*\*

I detta fall är det avgörande vad patienten önskar kontakt för. Rör det sig om en rent administrativ fråga kan det vara avgiftsfritt.

### **11. Om en kontakt tas på vårdgivaren initiativ via chat, där besöket uppfyller kriterierna för kvalificerad hälso-och sjukvård - ska patienten betala patientavgift för digitalt besök, asynkron kontakt?**

**Svar:** Eftersom vårdkontakten tas på vårdgivarens initiativ och inte är överenskommen med patienten ska inte patientavgift tas ut.

**12. Kan 1177 e-tjänster “stöd och behandling” räknas som "kvalificerad hälso- och sjukvård”?**

**Svar:** Det finns inget generellt svar på detta, det beror på hur kontakterna med patienterna ser ut. Se ovan för beskrivning av när patientavgift tas ut respektive inte tas ut.

**13. Ska patientavgift tas ut vid varje kontakt som förändrar behandlingen (SoB) eller som en engångsavgift?**

**Svar:** Engångsavgift finns inte i vårt patientavgiftsregelverk utan patienten debiteras avgift vid varje vårdkontakt som genererar avgift.

**14. Hur hanteras samtal när patient har svårigheter att prata och/eller inte kan prata eller har någon som företräder hen?**

**Svar:** Den ena alternativet är samtal med hjälp av tolk (som kan användas vid flera olika typer av synkrona kontakter). Andra alternativet är Möte om patient, om patienten inte är närvarande i den direkta kontakten.

**15. Vad gäller vid recept?**

**Svar:** I Västra Götalandsregionen är det kostnadsfritt att förnya recept. Om din läkare däremot bedömer att en ny läkarkontakt behövs innan receptet förnyas eller om recept förnyas i samband med bedömning av någon annan åkomma, får du betala patientavgift för själva läkarkontakten. Receptet kostar inget extra. Läkarbesök avseende förnyelse av sjukskrivning, remiss och hjälpmedelsförskrivning är avgiftsbelagt. Högkostnadsskydd och frikort gäller.

**16. Ska patientavgift tas ut när provsvar meddelas patienten?**

**Svar:** Om kontakten är överenskommen med patienten, innehåller en medicinsk bedömning (vilket vi kan utgå ifrån när en läkare kontaktar patienten) och inte leder till någon annan åtgärd eller hänvisning ska patientavgift tas ut.

Om patienten inte är medveten om att vården kommer höra av sig är det ingen patientavgift.

**17. Vid telefonrådgivning (till exempel öppna samtal) och tele ace, ska det tas ut patientavgift? (alla kriterier för kvalificerad hälso- och sjukvård uppfylls).**

**Svar:** Det beror på om samtalet leder till en bokning eller hänvisning till den egna verksamheten eller annan vårdgivare. Det är inte bara om det bygger på en medicinsk bedömning eller inte som avgör.

**18. Många patienter ringer efter 16 när mottagningen är stängd och ringer för rådgivning till en slutenvårdsavdelning istället. Kriterier för kvalificerad hälso- och sjukvård uppfylls. Ska patientavgift tas ut?**

**Svar:** Ja, eftersom kontakten är initierad av patienten.

**19. Ska det tas ut patientavgift när mobila teamet gör hembesök? Ska det tas ut patientavgift när mobila teamet ringer distanskontakt telefoni för att se hur patienten mår (kriterierna för kvalificerad hälso- och sjukvård uppfylls)?**

**Svar:** Patientavgift ska tas ut när mobila teamet gör hembesök. Om den påföljande telefonkontakten är överenskommen med patienten tas patientavgift ut (om även övriga kriterier för patientavgift föreligger), annars inte.

**20. Läkare ringer patient för uppföljning av behandling. Patienten känner inte till innan att läkare kommer att ringa. Kriterierna medicinsk bedömning är uppfyllda. Ska patienten betala för distanskontakt telefoni?**

**Svar:** Nej, eftersom kontakten inte är överenskommen med patienten sedan tidigare.

**21. När psykiatri patienterna har permission så har man kontakt med dem via distanskontakt telefoni. Kriterierna för kvalificerad hälso- och sjukvård uppfylls. Ska det tas ut patientavgift?**

**Svar:** Det beror på om kontakten är överenskommen med patienten eller inte. Om den är överenskommen är svaret ja, om inte är svaret nej.

**22. Mobila teamet får i uppdrag av vår akutmottagning eller en avdelning att ringa upp en patient dagen efter. Patienten är informerad om att mobila teamet ska ringa. Ska patientavgift tas ut?**

**Svar:** Det som är avgörande är att det finns en överenskommelse om en kontakt. Innehåller samtalet någon information där en medicinsk bedömning görs och detta dokumenteras som det ska, är kraven uppfyllda och patientavgift ska tas ut.

**23. Patient ringer till mobila teamet/akutmottagningen för rådgivning, vi uppfyller kriterierna angående innehåll i samtalet, men det är patienten som ringt på eget initiativ. Ska patientavgift tas ut?**

**Svar:** Ja, eftersom kontakten har startats av patienten och övriga krav är uppfyllda.

**24. Om vi har en patient som vi själva tar kontakt med för uppföljning av till exempel astma som ligger i våra väntelistor, ska vi då också fakturera patientavgift? Det är ju inte patienten som initierar ärendet.**

**Svar:** Här kan man fråga sig om kontakten är överenskommen sedan tidigare eller inte. Det kanske inte alltid är helt tydligt. Annars är det samma kriterier för avgift som gäller, om kontakten innehåller en medicinsk bedömning och inte åtgärdas genom bokning eller hänvisning till den egna verksamheten eller annan vårdgivare innebär det patientavgift. Om patienten inte är medveten om att hen ska bli kontaktad blir det ingen avgift.

**25. Patienten hade ringt vårdcentralen och har då hamnat på vårdcentralens "resurslista" som innebär att läkare ringer upp patienterna och gör en medicinsk bedömning angående om patienten behöver komma in på ett fysiskt besök eller inte. I detta fall hade läkaren bedömt att patienten ska komma in på ett fysiskt besök och undrar nu om en patientavgift ska tas ut för både telefonsamtal och fysiskt besök? Patienten hade försökt få svar av sin vårdcentral men de kunde inte svara henne.**

**Svar:** Patienten ska inte betala för telefonsamtalet eftersom kontakten leder till en ny kontakt (fysiskt besök). I vilken mån kontakten är startad av eller överenskommen med patienten kanske kan diskuteras, i den situation att ärendet åtgärdades utan vidare bokning eller hänvisning är det avgörande om kontakten ska sägas ha startats av patienten eller av vården.

**26. Vad menas med egenvårdsråd?**

**Svar:** Allmän rådgivning exempelvis allmän information och hänvisning till [www.1177.se](http://www.1177.se). Råd som inte kräver någon specifik kunskap om den som får rådet.

**27. Ska dietister vid Regionhälsan likställa förskrivning av näringsprodukter med läkemedel eller hjälpmedel och låta bli att debitera besöket om det visar sig att det inte tillkommit några nya besvär, utan förskrivningen ska bara förnyas för en tid framöver?**

**Svar:** Om det under distanskontakten via telefon med patienten görs en medicinsk bedömning ska en patientavgift tas ut. Då bedöms kraven vara uppfyllda.

Vid förnyelse av sjukskrivning, läkemedelsrecept eller hjälpmedelsförskrivning för sedan tidigare kända problem utan ställningstagande till eventuella nytillkomna besvär ska ingen patientavgift tas ut.

**28. Ge exempel på vad som gäller vid chattar och egenmonitorering.**

**Svar:** Egenmonitorering bedöms inte i sig själv vara en medicinsk bedömning. Det kan däremot vara underlag för en medicinsk bedömning, som då registreras utifrån behov av åtgärd och kontaktförhållande. Regionala KVÅ-koder finns för start (UX850) och avslut (UX851) av egenmonitorering. Oavsett hur lång tid en skriftlig digital distanskontakt pågår ska patientärendet vara slutfört vid registrering av kontakten. I journalanteckningen ska framgå upptagen anamnes, status, medicinsk bedömning samt åtgärd.

**29. Vad gäller vid sent återbud för digitala vårdmöten. Tidigare kunde patient lämna återbud till tid ända fram till en timma innan utsatt tid utan att bli debiterade. Gäller detta fortfarande eller är det samma som vanliga besök med 24-timmarsregeln?**

**Svar:** Det är 24-timmarsregeln som gäller.

**30. Finns det regler kring digitala vårdmöten om antingen patienten eller läkaren sitter utomlands – om det då går att ta ut patientavgift?**

**Svar:** Regler finns kring patienter som bor utomlands/turister, inte vad som gäller patienter folkbokförda i VGR alternativt om läkaren sitter utomlands. Det spelar ingen roll var patienten och vårdgivaren befinner sig under det digitala vårdmötet.

**31. Arbetsterapeuter arbetar bland annat med förskrivning av hjälpmedel och jobbar sedan löpande med uppföljning avseende detta. Innebär det att de uppföljande besöken är avgiftsfria.**

**Svar:** Det som styr är om uppföljningen är på patientens eller arbetsterapeutens initiativ. Om kontakten är överenskommen ska en patientavgift tas ut.

**32. Ge exempel på vårdkontakter där medicinsk bedömning görs:**

Behandlingsansvarig gör en medicinsk/psykiatrisk bedömning och fattar beslut om eventuell behandling, ändring av pågående behandling eller ytterligare utredning.

Hit räknas även kontakter som är nödvändiga för att inhämta uppgifter om patienten för medicinska utlåtanden men inte för delgivning av utlåtandet.

Exempel på detta kan vara en kontakt med patient för inhämtande av information för utlåtande till tredje part såsom försäkringskassa eller annan myndighet.

**33. Ge exempel på vårdkontakter där inte patientavgift ska tas ut:**

**Upplysningar, information och råd:**

15. Telefon/distanskontakt som åtgärdas genom bokning eller hänvisning till den egna verksamheten eller annan vårdgivare.
16. Information om förberedelser inför en kommande vårdkontakt.

17. Patientens begäran om journalkopia utan att personalen förklarar journalinnehållet eller lämnar ett medicinskt utlåtande baserat på journalinnehållet.
18. Information om öppettider, bokning av tolk eller sjuktransport och dylikt.
19. Kallelse till vårdkontakt.

***Utlåtande/svar:***

20. Delgivning av medicinska utlåtanden eller av undersökningsresultat, inkluderar remissvar och provsvar.

**34. En Läkare har kommit överens med en utomlänspatient att ha en distanskontakt som ersätter ett fysiskt besök. Vilken avgift ska tas ut?**

**Svar:** Det är vårdregionens patientavgift som ska tas ut. För distanskontakter är det 80 procent av motsvarande fysiskt besök.

**35. I en rehabiliteringsprocess följs patienterna över en längre period och vårdgivaren träffar patienterna vid flera tillfällen. Vi kan ha en överenskommen telefonuppföljning där en medicinsk bedömning görs men därefter även boka en uppföljning på plats då våra patienter har behov av långvarig återkommande kontakt/uppföljning. Ska en patientavgift tas ut?**

**Svar:** Patientavgift ska tas ut eftersom kontakterna är överenskomna med patienten och en medicinsk bedömning görs. Att kontakterna tidigare i processen leder till nya kontakter innebär att man inte åtgärdad ärendet vid kontakten. Åtgärden i de här fallen är att besluta att en ny kontakt för uppföljning behövs senare och då bör en patientavgift tas ut.