

Patientavgift vid distanskontakt

Stöd för dig och verksamheten när
patientavgift ska tas ut
vid telefon och skriftlig digital kontakt



Vad menas med distanskontakt?

Med distanskontakt menas kontakt mellan patienten och vården via videosamtal, skriftlig digital kontakt eller telefon.

Här fokuserar vi på telefonkontakt och skriftlig digital kontakt.

Om videosamtal: [Distanskontakt ljud och bild – Vårdgivarwebben VGR](#)



Vilka svårigheter har vi upptäckt?

Förändringar väcker frågor hos patienten.

Ibland känner sig medarbetare otrygga med varför och när en vårdkontakt har en avgift. Det kan också vara obekvämt att ta betalt för något som tidigare har varit avgiftsfritt.

Genom att vårdpersonal och patient förstår vad som gäller blir nya avgifter oftast accepterade och oproblematiska.

Patientavgifter för distanskontakter har utmaningar som vi löser med information.

Vi ska berätta varför kontakterna kostar och när.
Du som medarbetare ska veta vad du ska säga. Verksamheten ska informera på exempelvis webben och via telefonsvarare.

Vad gäller?

Beslut av regionfullmäktige:

Från 1 april 2024 **ska** avgift för distanskontakt tas ut när kontakten uppfyller tre viktiga kriterier.

[Regionfullmäktiges beslut](#)



Varför tar vi betalt för distanskontakter?

Vi har ett växande vårdbehov och behöver ta stöd av digitala system och arbetssätt.

Det är **politiskt beslutat** att hälso- och sjukvården ska anpassas efter ny teknik och patienternas önskemål om en mer tillgänglig vård.

Vi har **kostnader** för personalen och alla kontakter tar tid.

Digitala vårdkontakter kan även ha ett ekonomiskt värde för patienten. Genom distanskontakt kan patienterna kommunicera med vårdpersonal utan att behöva åka någonstans. Detta kan spara pengar för parkering, ledighet från jobb med mera.

Vi möts digitalt när det går och fysiskt när det behövs.

Hur påverkas din verksamhet av patientavgiften?

Registrering av distanskontakter påverkar din verksamhets ekonomi och i förlängningen även bemanningen.

Registreringen av digitala kontakter är ett viktigt underlag för statistik och produktionsbedömningen av din enhet.

Att ta ut avgifter är inte något som vi kan välja bort. Vi är en enad region som gör på samma sätt.

Tre kriterier måste vara uppfyllda
för att vi ska ta ut en patientavgift
för en distanskontakt.

1

Kontakten har initierats av patienten eller är tidigare bokad* med patienten.

2

En medicinsk bedömning görs av vårdpersonalen.**

3

Kontakten innebär inte att patienten bokas eller hänvisas vidare.

* Vi förklarar strax kravet på en bokad tid och en medicinsk bedömning.

Vad menas med bokad tid?

Tiden för distanskontakten ska vara bokad med patienten i förväg och patienten ska ha fått information om tidpunkt eller ett rimligt tidsintervall för när kontakten ska ske.

Den bokade tiden ska inte vara ett intervall där patienten förväntas vara tillgänglig längre än max 15 minuter.

Om patienten inte svarar vid första uppringningen ska ytterligare ett försök göras inom 15 minuter.

Dessa tider är **inte** bokade med patienten

Jag återkommer när jag har fått svar på dina prover.

Läkaren ringer upp patienten tre veckor senare utan att ha meddelat tidpunkten.
Ingen patientavgift.

Jag ringer dig nästa vecka om provsvaren.

Tiden kan inte räknas som bokad eftersom ingen tidpunkt finns.
Ingen patientavgift.

Vad ska ske vid en medicinsk bedömning?

Patienten och den legitimerade vårdpersonalen utbyter ny medicinsk information. En medicinsk bedömning görs som exempelvis handlar om utvärdering av läkemedel, beslut om behandling, ändring av pågående behandling eller ytterligare utredning.

Efteråt görs en journalanteckning där bedömning och beslut om åtgärd går att läsa.

**Har du använt din kunskap
och medicinska kompetens i kontakten?
Då har du gjort en medicinsk bedömning.**

När ska en avgift **inte** tas ut?

- Vid kontakt som inte rör individens hälsa, exempelvis öppettider, tolk, sjuktransport, ändring eller bokning av tid.
- När patienten begär journalkopia utan att vårdpersonalen gör en medicinsk bedömning baserad på journalinnehållet.
- Om patienten ringer och vårdpersonal bedömer att ett fysiskt besök behövs och bokar en tid på mottagningen eller säger att en kallelse skickas.
- Om patienten ringer och vårdpersonal bedömer att patienten ska höra av sig till en annan mottagning. Kontakten kan innehålla en medicinsk bedömning men är avgiftsfri för att patientens ärende inte avslutas i samband med kontakten.
- Om vårdpersonal ringer på en inte bokad tid och delger remiss-, röntgen- och provsvar.

När ska en avgift **inte** tas ut? Fortsättning.

- Vid kontakt via fysiska brev
- Vid kontakt via formulär där patienten svarar på frågor som i nästa steg bedöms av läkare. Formulärkontakt ersätter inte ett besök på grund av att det inte innehåller någon dialog.
- När vården kontaktar patienten utan att det är överenskommet
- Vid telefonkontakt med 1177 sjukvårdsrådgivning
- När patienten tar kontakt för förnyelse av recept och ingen ny medicinsk bedömning görs
- Vid kontakt med barn och ungdomar till och med 19 år och äldre över 85 år

Vad händer om patienten uteblir från bokad kontakt via telefon?

I december 2025 beslutades att utebliven distanskontakt via telefon ska debiteras. Telefonkontakten kan debiteras förutsatt att:

- Tiden finns inplanerad i vårdgivarens tidbok
- Tiden är kommunicerad till patienten muntligt eller skriftligt i god tid så eventuell avbokning har kunnat ske
- Uppringning ska ske på angiven tid.
- Om patienten inte svarar vid första uppringningen ska ytterligare ett försök göras inom 15 minuter.
- Om uppringning sker utanför ovanstående angivet tidsspänn kan utebliven telefonkontakt inte debiteras i de fall patienten inte svarar

[Utebliven distanskontakt via telefon - Vårdgivarwebben Västra Götalandsregionen](#)

Vad gäller vid en kort distanskontakt?

Tiden för kontakten spelar ingen roll utan innehållet i kontakten avgör om det blir en patientavgift - där de tre kriterierna ska uppfyllas.

Om patienten hade behövt ta sig till mottagningen hade mötet kanske tagit några minuter till - men tack vare distanskontakten slapp patienten ta sig till ett kort fysiskt möte.

”Det känns inte rätt att ta betalt för en snabb kontakt. Den tog bara några minuter.”

1

Kontakten har tagits av patienten eller är tidigare bokad med patienten.

2

En medicinsk bedömning* görs av vårdpersonalen.

3

Kontakten innebär inte att patienten bokas om eller hänvisas vidare.

Du som har kontakt med patienter via telefon eller skriftligt

Patienten ska ha fått information på förhand om att vårdkontakten innebär en avgift. Informationen ska finnas på webbplats, mottagningens sida på 1177, kallelser, telefonsvarare och i väntrum.

Du kan behöva informera patienten muntligt om att distanskontakter har en patientavgift när de uppfyller de tre kriterierna.

I bild 18 och 19 får du förslag på vad du kan säga till patienten.

Vad du kan säga till patienten...

...om varför distanskontakter innebär patientavgifter

- Det är ett **politiskt beslut** att alla hälso- och sjukvårdsverksamheter ska ta ut patientavgifter för distanskontakter när kontakterna uppfyller kriterierna för detta: (1) **Avgift tas endast ut när patienten tar direktkontakt eller om kontakten är bokad i förväg och där** (2) **medicinska bedömningar görs** av symtom, behandling eller ytterligare utredning, ändring av behandling, utvärdering av läkemedel – oavsett längden på kontakten. Den digitala kontakten ska (3) **inte ha inneburit att patienten endast har blivit hänvisad vidare.**
- Det är ett **politiskt beslut** att vården ska bli mer digital och anpassad efter ny teknik och patienternas önskemål om en mer tillgänglig vård: digitalt när det går och fysiskt när det behövs.
- **Vi har kostnader** för personalen oavsett hur kontakten sker - alla kontakter tar personalens tid och kompetens i anspråk.
- **Digitala vårdkontakter kan även ha ett ekonomiskt värde för patienten.** Patienterna behöver inte alltid åka till exempelvis sjukhuset eller vårdcentralen. Det sparar ofta pengar för patienten (parkeringsavgift, resan, ledigt från jobbet med mera).
- **Patienten ska ha haft möjlighet att få information på förhand om att vårdkontakten innebär en avgift.** Hänvisa till [1177.se/patientavgifter](https://www.1177.se/patientavgifter), kallelser och telefonsvarare.

Bedöm själv när du kan ha stöd av detta underlag i möten med patienter.

Hur informerar vi i **samtalet** om digital kontakt, avgiften och hur tar vi betalt?

Så här kan du uttrycka dig

”Ska vi boka ett telefonsamtal där du inte behöver komma hit? Eftersom samtalet ersätter ett fysiskt möte och innebär en medicinsk bedömning så blir det en avgift på 160 kr för läkare eller 40 kr för sjuksköterska. Om du inte svarar när vi kontaktar dig så gör vi ytterligare ett försök. Det är viktigt att du avbokar om du inte kan den bokade tiden via 1177.se e-tjänster eller genom att du ringer senast 24 timmar innan den avtalade tiden.”

Så här debiterar vi patienten

Beloppet faktureras utan faktureringsavgift och patienten får sin faktura i Kivra, e-faktura eller skickad till folkbokföringsadressen

Sjukhusförvaltningar: Fakturering via registrering och kassapost i Elvis: [Distanskontakter](#)

Vårdval: Registrera enligt anvisningar och fakturera i egna system

[Registreringsanvisning distanskontakter Vårdval Vårdcentral](#)

[Registreringsanvisning distanskontakter Vårdval Rehab](#)

Receptförnyelse är avgiftsfritt

Patienten kan be om förnyelse av recept skriftligt, via telefon, i receptionsluckan eller vid besök. Receptförnyelsen innebär ingen avgift.

Det gör inget om det har varit ett uppehåll i förskrivningen, exempel kan vara eksem som blossar upp eller allergimedicin.

Gör en bedömning och lita på den.

Görs det exempelvis en helt ny förskrivning av läkemedel i samband med en medicinsk bedömning innebär det en avgift.

[Receptförnyelse, Vårdgivarwebben](#)

**Har det skett en ny medicinsk bedömning utöver receptförnyelsen?
Då blir det en patientavgift.**

Verksamhetens checklista för information om patientavgifter

Varje mottagning måste säkerställa att information finns om avgifter för skriftlig digital kontakt och telefon på

- Telefonsvarare
- Kallelser till telefonkontakter
- Webbplats
- 1177 e-tjänster
- Mottagningens digitala kontaktytor
- I väntrum

På alla vårdenheters sidor på 1177.se finns en länk till 1177/patientavgifter.se under rubriken Om oss.

Här finns [färdiga texter till kanalerna ovan](#) på Vårdgivarwebben