

Vård och hälsa – lathund
2024-08-15

Lathund - Vård och hälsa - uteblivet besök

I den här lathunden får du lära dig hur du hanterar uteblivna besök i så att vi gör på samma sätt i alla förvaltningar. Lathunden syftar till att lösa eventuella tekniska problem som hindrar patienten att ansluta till startat besök om hen inte slutfört sina steg för att knappen "Ta emot" ska bli aktiv.

Efter 5 minuter ringer du upp patienten på telefon. Patientens telefonnummer finns registrerat under rubriken "Patientinformation".

- 1.** Om patienten **inte svarar** i telefon är det troligen inga tekniska problem med tjänsten för patienten, utan sannolikt har patienten glömt av besöket eller sökt annan vård utan att avboka besöket.
 - a.** Avsluta ärendet i Vård och hälsa.
 - b.** Skriv en journalanteckning med information om uteblivet besök samt debitering.
- 2.** Om patienten **svarar** i telefon och inte kan koppla upp sig i tjänsten över lag eller om patienten har kommit in till besöket men det uppstår problem med video (ljud och/eller bild).
 - a.** Försök att hjälpa patienten att få igång videomötet, du kan skicka frasen "Problem med ljud och bild".
 - b.** Om det inte går att utföra videomötet, försök att genomföra det på telefon och avsluta besöket i Vård och hälsa.
 - c.** Patienten ska **inte** debiteras för uteblivet besök.