

## Regionala ärendetyper med villkorstexter och svarsalternativ samt invånarärenden med svarsalternativ 1177 e-tjänster

### Innehåll

Ärendetyper .....	1
Svarsalternativ ärendetyper .....	12
Invånarärenden .....	20
Svarsalternativ invånarärenden .....	23

### Ärendetyper

För att underlätta arbetet med att starta upp 1177 e-tjänster har vi tagit fram regionala mallar som ni kan hämta ner och använda på er mottagning. Alla ärendetyper som ingår i basutbudet finns med samt några fler.

Ärendetyp/fält	Beskrivning	Villkorstext	Information till vårdgivare:	Utbud enligt
Begär intyg	Här kan du skicka en förfrågan om ett nytt intyg eller förnya ett som du redan har.  <b>Om du vill få en avisering (sms eller e-post) när du har fått ett svar på ditt meddelande måste du</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Din vårdgivare avgör om intyget utfärdas. Eventuell kostnad för intyget tillkommer.</li><li>Du kommer att få svar inom 2 arbetsdagar i din inkorg.</li></ul>	Används av invånaren för att skicka in en digital förfrågan om att få ett intyg av enheter som utfärdar intyg.	Beslut om basutbud  Vårdval Vårdcentral  Vårdval Rehab

	<p>aktivera detta under dina <a href="#">personliga inställningar</a>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Du kan endast begära ett intyg per formulär. Behöver du fler intyg gör du en ny beställning på samma sätt.</li> <li>• Du kan bara utföra ärenden som gäller din egen person. Har du barn under 13 år ska du använda ombudsfunktionen för att göra ärenden i ditt barns namn. Barn över 13 behöver ha en egen inloggning, läs mer på <a href="#">1177.se</a></li> </ul>		
<p>Begäran om tillfrisknandebevis</p>	<p>Tillfrisknandebevis är ett bevis på att du varit sjuk i covid-19 men har tillfrisknat. Gäller dig som inte är vaccinerad och ska ut och resa.</p> <p>För att kunna få ett tillfrisknandebevis från XXXXX måste du ha provtagits av hälso- och sjukvårdspersonal hos oss.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Du måste ha testats positivt för covid-19.</li> <li>• Provtagningen måste vara utförd av utbildad sjukvårdspersonal. Testet måste vara ett så kallat NAAT-test (PCR eller liknande). Egenprovtagning och självtest gäller inte. Observera också att</li> </ul>		

Commented [LS1]: Ta bort?

Commented [LS2]: Ta bort?

	<p><b>Om du vill få en avisering (sms eller e-post) när du har fått ett svar på ditt meddelande måste du aktivera detta under dina <a href="#">personliga inställningar</a>.</b></p>	<p>antikroppstest inte heller är giltiga enligt förordningen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Det måste ha gått minst 11 dagar sedan ditt första positiva testresultat.</li> <li>• Beviset får vara högst 180 dagar gammalt från dagen för det första positiva testresultatet. Giltighetstiden är alltså högst sex månader från testresultatet.</li> <li>• Du måste ha fyllt 16 år. (Funktionalitet för att skapa tillfrisknandebevis till barn kommer senare.)</li> </ul>		
Behandlingsdagbok cytostatika	<p>Här rapporterar du in, hur du mår de första 8 dagarna under din cytostatika behandling. Det är viktigt att du anger vilken behandlingsdag du rapporterar in.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Du skickar in ett formulär för varje dag.</li> <li>• Är ditt ärende akut eller brådskande, ska du ringa mottagningen eller 1177 på telefon.</li> </ul>		

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Du kan bara utföra ärenden som gäller din egen person. Har du barn under 13 år ska du använda ombudsfunktionen för att göra ärenden i ditt barns namn. Barn över 13 år behöver ha en egen inloggning, läs mer på <a href="https://www.1177.se">1177.se</a></li> </ul>		
Egenremiss	<p>Här kan du skriva din egenremiss till oss. Lämna uppgifter för önskemål om bedömning.</p> <p><b>Om du vill få en avisering (sms eller e-post) när du har fått ett svar på ditt meddelande måste du aktivera detta under dina <a href="#">personliga inställningar</a></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En egenremiss ska bedömas på samma sätt som om den vore en inkommen remiss från läkare.</li> <li>• Ytterst är det den mottagande verksamheten som avgör vilken vård och på vilken vårdnivå den ska ges. Det kan innebära att du som vårdsökande hänvisas till primärvården eller till egenvård.</li> <li>• Du kommer att få svar inom</li> </ul>	Används för att invånaren ska kunna skicka in en digital egenremiss. Används av enheter som tar emot egenremisser.	Beslut om basutbud

		<p>2 arbetsdagar i din inkorg.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Är ditt ärende akut eller brådskande, ska du ringa mottagningen eller 1177 på telefon.</li> <li>• Du kan bara utföra ärenden som gäller din egen person. Har du barn under 13 år ska du använda ombudsfunktionen för att göra ärenden i ditt barns namn. Barn över 13 behöver ha en egen inloggning, läs mer på <a href="http://1177.se">1177.se</a></li> </ul>		
Fråga om min remiss	<p>Här kan du ställa frågor om din remiss.</p> <p><b>Om du vill få en avisering (sms eller e-post) när du har fått ett svar på ditt meddelande måste du aktivera detta under dina <a href="#">personliga inställningar</a>.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Du kommer att få svar inom 2 arbetsdagar i din inkorg.</li> <li>• Är ditt ärende akut eller brådskande, ska du ringa mottagningen eller 1177 på telefon.</li> <li>• Du kan bara utföra ärenden som gäller din egen person.</li> </ul>	Används för att invånaren ska kunna ställa frågor om sina remisser. Används av enheter som skickar och/eller tar emot remisser.	<p>Beslut om basutbud</p> <p>Vårdval Vårdcentral</p>

		<p>Har du barn under 13 år ska du använda ombudsfunktionen för att göra ärenden i ditt barns namn. Barn över 13 behöver ha en egen inloggning, läs mer på <a href="https://www.1177.se">1177.se</a></p>		
Förnya recept	<p>Här kan du skicka en förfrågan om att förnya recept på läkemedel som du fått utskrivna på mottagningen. Din vårdgivare avgör om recepten kan förnyas.</p> <p><b>Om du vill få en avisering (sms eller e-post) när du har fått ett svar på ditt meddelande måste du aktivera detta under dina <a href="#">personliga inställningar</a>.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Skicka din förfrågan i god tid så undviker du att bli utan läkemedel.</li> <li>• Du kommer att få svar inom 2 arbetsdagar i din inkorg.</li> <li>• Se till att du alltid har <a href="#">läkemedel</a> hemma så att det räcker för en månad. Det gäller dig som har långvarig behandling med receptbelagda <a href="#">läkemedel och förbrukningsartiklar</a>. Läs mer på <a href="#">Socialstyrelsens webbplats</a></li> </ul>	<p>Används för att invånaren ska kunna skicka in en digital förfrågan om att förnya sitt recept. Används av enheter som utfärdar recept.</p>	<p>Beslut om basutbud</p> <p>Vårdval Vårdcentral</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Är ditt ärende akut eller brådskande ska du ringa mottagningen eller 1177 på telefon.</li> <li>• Här kan du inte förnya recept på så kallade särskilda läkemedel, till exempel sömntabletter eller starka värktabletter.</li> <li>• Du kan bara utföra ärenden som gäller din egen person. Har du barn under 13 år ska du använda ombudsfunktionen för att göra ärenden i ditt barns namn. Barn över 13 behöver ha en egen inloggning, läs mer på <a href="https://www.1177.se">1177.se</a></li> </ul>		
Hälsodeklaration graviditet	På ditt bokade graviditetsbesök på barnmorskemottagningen är det bra att gå igenom frågor som har betydelse för graviditeten. Därför ber vi dig fylla i denna hälsodeklaration.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hälsodeklarationen måste fyllas i vid samma tillfälle, det tar ca 15 minuter att fylla i den.</li> <li>• Vi kommer tillsammans gå</li> </ul>		

	<p><b>Om du vill få en avisering (sms eller e-post) när du har fått ett svar på ditt meddelande måste du aktivera detta under dina <a href="#">personliga inställningar</a>.</b></p>	<p>igenom dina svar på inskrivningsbesöken.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uppgifterna som lämnas omfattas av sekretess. Endast den personal som deltar i din vård kommer att ta del av informationen.</li> <li>• Du kan bara utföra ärenden som gäller din egen person.</li> </ul>		
<p>Kontakt för avboka eller omboka tid</p>	<p>Här kan du av- eller omboka en redan bokad tid på mottagningen.</p> <p><b>Om du vill få en avisering (sms eller e-post) när du har fått ett svar på ditt meddelande måste du aktivera detta under dina <a href="#">personliga inställningar</a>.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Du måste avboka senast 24 timmar innan den bokade tiden annars får du betala för uteblivet besök.</li> <li>• Du kommer att få svar inom 2 arbetsdagar i din inkorg.</li> <li>• Du kan bara utföra ärenden som gäller din egen person. Har du barn under 13 år ska du använda ombudsfunktionen för att göra ärenden</li> </ul>	<p>Används för av/ombokning av tider som invånaren inte själv kan av/omboka via webbtidbok.</p>	<p>Beslut om basutbud</p> <p>Vårdval Vårdcentral</p> <p>Vårdval Rehab</p>

		i ditt barns namn. Barn över 13 behöver ha en egen inloggning, läs mer på <a href="http://1177.se">1177.se</a>		
Kontakt för bokning av tid	Här kan du skicka en förfrågan om tid för besök på din mottagning.  <b>Om du vill få en avisering (sms eller e-post) när du har fått ett svar på ditt meddelande måste du aktivera detta under dina <a href="#">personliga inställningar</a>.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Du kommer att få svar inom 2 arbetsdagar i din inkorg.</li> <li>• Är ditt ärende akut eller brådskande, ska du ringa mottagningen eller 1177 på telefon.</li> <li>• Du kan bara utföra ärenden som gäller din egen person. Har du barn under 13 år ska du använda ombudsfunktionen för att göra ärenden i ditt barns namn. Barn över 13 behöver ha en egen inloggning, läs mer på <a href="http://1177.se">1177.se</a>.</li> </ul>	Används för bokning av tid där invånaren inte själv kan boka sin tid i webbtidbok.	Beslut om basutbud  Vårdval Vårdcentral  Vårdval Rehab
Kontakta mig	Här kan du kontakta din vårdgivare eller be din vårdgivare kontakta dig.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Du kommer att få svar inom 2 arbetsdagar i din inkorg.</li> </ul>	Används av invånaren när hen vill bli kontaktad av mottagningen.	

	<p><b>Om du vill få en avisering (sms eller e-post) när du har fått ett svar på ditt meddelande måste du aktivera detta under dina <a href="#">personliga inställningar</a>.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Är ditt ärende akut eller brådskande, ska du ringa mottagningen eller 1177 på telefon.</li> <li>• Du kan bara utföra ärenden som gäller din egen person. Har du barn under 13 år ska du använda ombudsfunktionen för att göra ärenden i ditt barns namn. Barn över 13 behöver ha en egen inloggning, läs mer på <a href="#">1177.se</a></li> </ul>		
Skicka meddelande	<p>Här kan du lämna ett meddelande eller be oss att kontakta dig. Beskriv ditt ärende så tydligt som möjligt för att vi ska kunna hjälpa dig på bästa sätt.</p> <p><b>Om du vill få en avisering (sms eller e-post) när du har fått ett svar på ditt meddelande måste du</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Du kommer att få svar inom 2 arbetsdagar i din inkorg.</li> <li>• Är ditt ärende akut eller brådskande, ska du ringa mottagningen eller 1177 på telefon.</li> <li>• Du kan bara utföra ärenden som gäller</li> </ul>	Används för att invånaren ska kunna skicka ett meddelande/ställa en fråga/be att bli kontaktad till sin enhet.	<p>Beslut om basutbud</p> <p>Vårdval Vårdcentral</p> <p>Vårdval Rehab</p>

	<p>aktivera detta under dina <a href="#">personliga inställningar</a>.</p>	<p>din egen person. Har du barn under 13 år ska du använda ombudsfunktionen för att göra ärenden i ditt barns namn. Barn över 13 behöver ha en egen inloggning, läs mer på <a href="#">1177.se</a></p>		
<p>Synpunkter och klagomål på vården</p>	<p>Vi är tacksamma för att du delar med dig av din upplevelse. Det ger oss möjlighet att förändra och förbättra vården.</p> <p>Du kan också kontakta Patientnämnden om du har en synpunkt eller ett klagomål, mer information hittar du på <a href="#">1177.se</a></p> <p><b>Om du vill få en avisering (sms eller e-post) när du har fått ett svar på ditt meddelande måste du aktivera detta under dina <a href="#">personliga inställningar</a>.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Du kommer att få svar inom 2 arbetsdagar i din inkorg.</li> <li>• Är ditt ärende akut eller brådskande, ska du ringa mottagningen eller 1177 på telefon.</li> <li>• Du kan bara utföra ärenden som gäller din egen person. Har du barn under 13 år ska du använda ombudsfunktionen för att göra ärenden i ditt barns namn. Barn över 13 år behöver ha en egen</li> </ul>		

		inloggning, läs mer på <a href="http://1177.se">1177.se</a>	
--	--	---	--

## Svarsalterativ ärendetyper

Mallar för standardsvar att lägga in för slutsvar, delsvar samt motfråga (motfråga kan användas om man vill möjliggöra fortsatt dialog, ärendet hålls då öppet och invånaren kan fortsätta att ställa frågor eller svara i samma ärende och behöver inte skapa ett nytt ärende)

Ärendetyp/fält	Besvara	Delsvar	Motfråga
Begär intyg	<p>Vi har mottagit ditt ärende om beställning av intyg och överlämnat det till ansvarig vårdgivare.</p> <p>Tyvärr kan du inte få intyget du beställt för att.....</p> <p>Vi har skrivit ut intyget och skickar det till dig. Kostnad för intyget är <b>XX</b> kr.</p> <p>Vi har skrivit ut intyget och du kan hämta det på mottagningen. Kostnad för intyget är <b>XX</b> kr.</p>	Vi har mottagit ditt ärende om beställning av intyg och överlämnat det till ansvarig vårdgivare.	<p>Innan vi utfärdar intyget behöver vi lite kompletterande information .....</p> <p>För att kunna utfärda intyget behöver vi träffa dig, vi har bokat in dig på besök den ÅÅÅÅ-MM-DD kl HH.MM.</p> <p>Vänligen bekräfta genom att besvara detta meddelande. Om tiden inte passar kan du också besvara detta meddelande och vi återkommer då med ett nytt förslag till dig.</p>
Begäran om tillfrisknandebevis	Vi har mottagit ditt ärende om beställning av tillfrisknandebevis och överlämnat det till eHälsomyndigheten.		

	<p>Om du har en digital brevlåda (Digimail, E-boks, Kivra eller Min myndighetspost) skickas tillfrisknandebeviset dit. Om du inte har detta postas ditt tillfrisknandebevis till din folkbokföringsadress.</p> <p>Ytterligare 2-3 veckors hanteringstid tillkommer vid intyg via papperspost.</p> <p>Vid frågor kontakta covid-19@vgregion.se eller via telefon 010-473 94 30.</p> <p>Du är tyvärr inte berättigad till tillfrisknandeintyg via XX. Om du har provtagit dig hos annan vårdgivare får du vända dig dit med din förfrågan.</p> <p>Du är inte berättigad till tillfrisknandebevis då du inte uppfyller villkoren.</p>		
Behandlingsdagbok cytostatika	<p>Tack för dina svar.</p> <p>Vi har tagit emot dina svar, och kontaktar dig de närmaste dagarna</p>	<p>Vi har mottagit ditt meddelande och vidarebefordrat det till .....</p>	<p>Vi har tagit emot dina svar, och kontaktar dig ÅÅÅÅ-MM-DD, klockan HH:MM via telefon. Tänk på att vi ringer från dolt/skyddat nummer.</p>

	via telefon. Tänk på att vi ringer från dolt/skyddat nummer.		Vi har tagit emot dina svar och försökt komma i kontakt med dig via telefon, men tyvärr inte lyckats. Vi kommer att försöka ringa dig ÅÅÅÅ-MM-DD, klockan HH:MM. Tänk på att vi ringer från dolt/skyddat nummer.
Egenremiss	<p>Vi har mottagit din egenremiss. De besvär du beskriver kan du i första hand få hjälp med på din vårdcentral. Var vänlig vänd dig till den vårdcentral där du är listad.</p> <p>Vi har mottagit din egenremiss. De besvär du beskriver kan du behandla med egenvård. För information var vänlig gå in på hemsidan <a href="http://www.1177.se">www.1177.se</a> eller ring 1177 för rådgivning.</p> <p>Vi har tagit emot din egenremiss och du är uppsatt på väntelista. Du kommer att få en kallelse via brev.</p> <p>Du har bokats in för besök till oss den XX kl. XX.XX Välkommen!</p>	Vi har tagit emot din egenremiss och lagt den för bedömning. Vi återkommer när bedömning är gjord.	<p>Vi har mottagit din egenremiss. Det behövs ytterligare uppgifter för att vi ska kunna göra en bedömning. Var vänlig komplettera med följande:</p> <p>Vi har tagit emot din egenremiss och vi har bokat in dig för besök kl. XX.XX den XXXXXX. Vänligen bekräfta genom att besvara på detta meddelande. Om tiden inte passar kan du också besvara detta meddelande och vi återkommer då med ett nytt förslag till dig.</p>

	<p>Du har bokats in för besök hos oss. Du kommer att få en kallelse med posten.</p> <p>Välkommen!</p>		
Fråga om min remiss	<p>Vi har bedömt din remiss.....</p> <p>Din remiss har inte kommit fram, kontakta den enhet som har skickat remissen.</p> <p>Vi har skickat din remiss till ..... och du kommer att få en bekräftelse från mottagande enhet.</p>	<p>Din remiss har kommit fram till oss och är under bedömning.</p> <p>Vi har bedömt din remiss.....</p>	<p>Vi har bedömt din remiss.....</p> <p>Din remiss har inte kommit fram, kontakta den enhet som har skickat remissen.</p> <p>Vi har skickat din remiss och du kommer att få en bekräftelse från mottagande enhet.</p> <p>Vilken mottagning har skickat remissen och när?</p>
Förnya recept	<p>Ditt recept är förnyat och du kan hämta ditt läkemedel på valfritt apotek/utlämningsställe i Sverige.</p> <p>Ditt recept kan inte förnyas på grund av .....</p>	<p>Vi har tagit emot din förfrågan om förnyelse av recept och meddelat ansvarig läkare. Du får bekräftelse i din inkorg när receptet är förnyat.</p> <p>Vi har tagit emot din förfrågan om förnyelse av recept och meddelat ansvarig läkare. Hen kommer att kontakta dig med uppföljande frågor.</p>	<p>Innan vi kan förnya ditt recept behöver vi få svar på några frågor .....</p>

	<p>Ditt recept är förnyat och kan hämtas på mottagningen.</p> <p>Ditt recept är förnyat och skickas till dig.</p> <p>Ditt recept är förnyat och du kan hämta ditt läkemedel på apoteket/utlämningsstället XXX.</p>	<p>Vi har tagit emot din förfrågan om förnyelse av recept och meddelat ansvarig läkare. Hen kommer att kontakta dig via telefon med uppföljande frågor. Tänk på att vi ringer från dolt/skyddat nummer.</p>	
Hälsodeklaration graviditet	<p>Vi har tagit emot dina svar och går tillsammans igenom dessa på de första graviditetsbesöken.</p>		
Kontakt för avboka eller omboka tid	<p>Du önskar ingen ny tid. Härmed bekräftas att din bokning <b>ÅÅÅÅ-MM-DD</b>, klockan <b>HH:MM</b> hos ..... är avbokad.</p> <p>Härmed bekräftas att din bokning <b>ÅÅÅÅ-MM-DD</b>, klockan <b>HH:MM</b> är avbokad. Du kommer att få en ny tid hemskickad med brev.</p> <p>Härmed bekräftas att din bokning <b>ÅÅÅÅ-MM-DD</b>, klockan <b>HH:MM</b> är avbokad. Vi kan inte ge dig en ny tid just nu, men</p>	<p>Härmed bekräftas att din bokning <b>ÅÅÅÅ-MM-DD</b>, klockan <b>HH:MM</b> är avbokad. Vi kan inte ge dig en ny tid just nu, men kommer att meddela dig nytt datum och klockslag via ett meddelande här i 1177. Det är viktigt att du aktiverar aviseringar under dina personliga inställningar om du vill få ett sms eller e-post när du får ett meddelande från oss.</p>	<p>Härmed bekräftas att din bokning <b>ÅÅÅÅ-MM-DD</b>, klockan <b>HH:MM</b> hos ..... är avbokad. Vi kan inte ge dig någon ny tid just nu, men kommer att meddela dig nytt datum och klockslag via ett meddelande här i 1177.</p> <p>Det är viktigt att du aktiverar aviseringar under dina personliga inställningar om du vill få ett sms eller e-post när du får ett meddelande från oss.</p> <p>Härmed bekräftas att din bokning <b>ÅÅÅÅ-MM-DD</b>,</p>

	<p>kommer att meddela dig nytt datum och klockslag via ett meddelande här i 1177. Det är viktigt att du aktiverar aviseringar under dina personliga inställningar om du vill få ett sms eller e-post när du får ett meddelande från oss.</p>		<p>klockan <b>HH:MM</b> är avbokad. Din nya tid är <b>ÅÅÅÅ-MM-DD</b>, klockan <b>HH:MM</b>. Du har fått tid hos ..... Om tiden inte passar dig kan du avboka den.</p> <p>Det är viktigt att du aktiverar aviseringar under dina personliga inställningar om du vill få ett sms eller e-post när du får ett meddelande från oss.</p> <p>Härmed bekräftas att din bokning <b>ÅÅÅÅ-MM-DD</b>, klockan <b>HH:MM</b> är avbokad. Din nya tid är <b>ÅÅÅÅ-MM-DD</b>, klockan <b>HH:MM</b>. Du har fått tid hos .....</p> <p>Vänligen bekräfta genom att besvara på detta meddelande. Om tiden inte passar kan du också besvara detta meddelande och vi återkommer då med ett nytt förslag till dig.</p> <p>Det är viktigt att du aktiverar aviseringar under dina personliga inställningar om du vill få ett sms eller e-post när du får ett meddelande från oss.</p>
--	--	--	--

<p>Kontakt för bokning av tid</p>	<p>Tid har reserverats för dig <b>ÅÅÅÅ-MM-DD</b>, klockan <b>HH:MM</b>. Du har fått tid hos .....</p> <p>Tyvärr kan vi inte erbjuda dig tid, eftersom .....</p>	<p>Tid har reserverats för dig <b>ÅÅÅÅ-MM-DD</b>, klockan <b>HH:MM</b>. Du har fått tid hos .....</p> <p>Tyvärr kan vi inte erbjuda dig tid, eftersom .....</p>	<p>För att vi ska kunna erbjuda dig en tid behöver vi få mer information.....</p> <p>Tid har reserverats för dig <b>ÅÅÅÅ-MM-DD</b>, klockan <b>HH:MM</b>. Du har fått tid hos .....</p> <p>Vänligen bekräfta genom att besvara detta meddelande. Om tiden inte passar kan du också besvara detta meddelande och vi återkommer då med ett nytt förslag till dig.</p> <p>Tyvärr kan vi inte erbjuda dig tid, eftersom.....</p>
<p>Kontakta mig</p>	<p>Vi har mottagit ditt meddelande och kontaktar dig de närmaste dagarna via telefon.</p> <p>Vi har mottagit ditt meddelande och kontaktar dig <b>ÅÅÅÅ-MM-DD</b>, klockan <b>HH:MM</b> via telefon.</p> <p>Vi har försökt komma i kontakt med dig via telefon, men tyvärr inte lyckats. Vi kommer att försöka ringa dig igen <b>ÅÅÅÅ-MM-DD</b>,</p>	<p>Vi har mottagit ditt meddelande och kontaktar dig de närmaste dagarna via telefon.</p> <p>Vi har mottagit ditt meddelande och vidarebefordrat det till .....</p>	<p>Vi har försökt komma i kontakt med dig, men tyvärr inte lyckats. Vi kommer att försöka ringa dig igen <b>ÅÅÅÅ-MM-DD</b>, klockan <b>HH:MM</b>. Tänk på att vi ringer från dolt/skyddat nummer.</p> <p>Vi har mottagit ditt meddelande och kontaktar dig <b>ÅÅÅÅ-MM-DD</b>, klockan <b>HH:MM</b> via telefon. Tänk på att vi ringer från dolt/skyddat nummer.</p>

	<p>klockan HH:MM. Tänk på att vi ringer från dolt/skyddat nummer.</p> <p>Vi har mottagit ditt meddelande och kontaktar dig de närmaste dagarna via brev.</p>		<p>Vi har mottagit ditt meddelande och kontaktar dig de närmaste dagarna via brev.</p> <p>Vi har mottagit ditt meddelande och vidarebefordrat det till .....</p>
Skicka meddelande	<p>Vi kommer att meddela....</p> <p>Tack för ditt meddelande, vi arbetar med ditt ärende.</p> <p>Vi har tagit emot din information.</p> <p>Vi har tagit emot ditt meddelande...</p> <p>Tack för ditt meddelande vi kommer att kontakta dig via....</p> <p>Tack för ditt meddelande. Vi behöver prata med dig och kommer ringa dig på XXXdag, runt kl XX:XX. Tänk på att vi ringer från skyddat/dolt nummer.</p>	<p>Vi kommer att meddela....</p> <p>Tack för ditt meddelande, vi arbetar med ditt ärende.</p> <p>Tack för ditt meddelande vi arbetar med ditt ärende.</p> <p>Vi har tagit emot ditt meddelande....</p>	<p>Vi har tagit emot ditt meddelande men skulle behöva mer uppgifter.....</p> <p>Tack för ditt meddelande vi arbetar med ditt ärende.</p> <p>Vi kommer att meddela....</p>

Synpunkter på vården	Tack för att du hör av dig och delar med dig av din upplevelse. Det ger oss möjlighet att förändra och förbättra verksamheten. Vi kommer att undersöka detta närmare, och återkommer till dig inom .....	Tack för att du hör av dig och delar med dig av din upplevelse. Det ger oss möjlighet att förändra och förbättra verksamheten. Vi kommer att undersöka detta närmare, och återkommer till dig inom .....	Tack för att du hör av dig och delar med dig av din upplevelse. Det ger oss möjlighet att förändra och förbättra verksamheten. Vi kommer att undersöka detta närmare, och återkommer till dig inom .....
	Tack för att du hör av dig och delar med dig av din upplevelse.		Vi behöver lite kompletterande uppgifter.....

## Invånarärenden

Regionalt framtagna mallar för invånarärenden (omvänt ärendeflöde) där vården initierar ärende till invånare/patient.

Invånarärende	Information	Frågor	
Avbokad tid vaccination mot covid - 19	Hej, Vi vill informera dig om att <b>den tid som du har bokat för vaccination mot covid - 19 har avbokats</b> . Skälet är att du <b>inte tillhör den målgrupp</b> som för tillfället är prioriterad för vaccination. Du är välkommen att boka ny tid när du får information om att		

	vaccination är aktuell för dig.		
Kallelse till vaccination covid-19	<p>Du är välkommen för vaccinering av covid-19.</p> <p>Den ÅÅMMDD kl. XXXX</p> <p>Plats xxxxxxxx</p> <p>Ta med ID handling till besöket.</p> <p>Nu är dags att boka tid för vaccination mot covid-19.</p>		
Remissbekräftelse		<p>Vi har mottagit en remiss.</p> <p>Du är uppsatt på vår väntelista och kommer få en kallelse där tid och plats för ditt besök meddelas.</p> <p>Du omfattas av vårdgarantin och i de fall väntetiden hos oss överstiger 90 dagar kan vi komma att skicka din remiss vidare till annan vårdgivare inom eller utanför Västra Götalandsregionen.</p> <p>Kallelse med tid och plats kommer då att skickas därifrån i stället för från oss.</p>	

		<p>Läs mer om <a href="#">vårdgaranti</a> och <a href="#">valfrihet</a> på 1177.se</p> <p>Vi önskar att du svarar på om du kan tänka dig att åka till annan vårdgivare än "<b>Förvaltningens namn</b>".</p> <p>Vid ökade besvär eller om symtomen skulle ändra karaktär kontakta den som skickade remissen.</p> <p>Om du har frågor kring besöket kontakta oss via 1177 e-tjänster eller via telefonnummer "<b>Mottagningens telefonnummer</b>" / <b>Sjukhusets kontaktfunktion</b>".</p> <p>Du kan också vända dig till <a href="#">Vårdgarantiservice</a> för att själv efterhöra möjligheten att få vård hos annan vårdgivare där väntetiden kan vara kortare. Vårdgarantiservice telefonnummer 020-44 55 55 och välj knappval 3.</p>	
Remissbekräftelse	<p>Vi har mottagit en remiss.</p> <p>Du är uppsatt på vår väntelista och kommer få en kallelse där tid och plats för ditt besök meddelas.</p> <p>Du omfattas av vårdgarantin, men vi vill samtidigt informera dig om att väntetiden kan</p>		

	<p>bli längre än vårdgarantins 90 dagar. Läs mer om <a href="#">vårdgaranti</a> och <a href="#">valfrihet</a> på 1177.se.</p> <p>Vid ökade besvär eller om symtomen skulle ändra karaktär ska du kontakta den som skickade remissen.</p> <p>Om du har frågor kring besöket kontakta oss via 1177 e-tjänster eller via telefonnummer <b>"Mottagningens telefonnummer"</b>.</p>		
--	---	--	--

## Svarsalternativ invånarärenden

Mallar för standardsvar att lägga in för slutsvar, delsvar samt motfråga (motfråga kan användas om man vill möjliggöra fortsatt dialog, ärendet hålls då öppet och invånaren kan fortsätta att ställa frågor eller svara i samma ärende och behöver inte skapa ett nytt ärende)

Invånarärende	Besvara	Delsvar	Motfråga
Remissbekräftelse	<p>Hej!</p> <p>Vi har mottagit ditt svar och kommer att skicka remissen vidare till "Nya vårdgivaren" "Stad".</p>		

	Hej! Vi har mottagit ditt svar och noterat att du inte vill nyttja vårdgarantin.		
--	---	--	--

