

Gäller för: VE Psykiatri

Innehållsansvar: Elisabeth Erixon, (elier3), Enhetschef

Granskad av: Sara Ekström, (sarek4), Enhetschef

Godkänd av: Henrik Hjulström, (henhj3), Verksamhetschef

Giltig från: 2024-08-20

Giltig till: 2026-08-20

Utebliven patient - Vuxenpsykiatri

Förändringar sedan föregående version

Förlängd giltighetstid.

Bakgrund, syfte, mål och arbetsbeskrivning

Som åtgärd för att undvika uteblivande är det viktigt att riktlinjen för tidsbokning följs. Se länk ”tillämpningsanvisningar vårdgaranti” nedan.

Tid till förstabesök/ behandling ska ske i överenskommelse med patienten, det vill säga patienten ska acceptera föreslagen/bokad tid. Tid ska erbjudas med god framförhållning, **minst 14 dagar i förväg**, om inte annat överenskommit.

Informera patienten om följande:

- Avgift kommer tas ut om patienten uteblir från avtalad tid utan att lämna återbud.
- Återbud till bokad besök ska lämnas senast 24 timmar innan avtalad tid.

Om patienten uteblir:

- Ring upp patienten 10 minuter in på besökstiden, om inte patienten svarar ring på nytt eller skicka brev. **Hänsyn måste alltid tas till patientens förmåga och medicinska behov.** Om två uteblivande efter varandra ska ärendet tas till ansvarig läkare.

Uteblivande till nybesök

För patient som vid ett tillfälle uteblir från överenskommen/avtalad tid ska vårdgivaren i dialog med patienten erbjuda en ny tid samt informera patienten om att vid ett andra uteblivande kan remissen komma att

returneras till remittenten efter beslut av läkare. ***Hänsyn måste alltid tas till patientens förmåga och medicinska behov.***

För patient (inklusive patienter med skyddade personuppgifter) som uteblir och som inte går att nå via brev eller telefon återsänds remissen till remittenten.

Befrielse från debitering

Patient eller vårdnadshavare kan i vissa fall slippa betala om det finns godtagbara skäl. Det är chefen på respektive mottagning som fattar beslut och denne följer anvisningarna i patientavgiftshandboken. Prövningen ska vara restriktiv och utgå från patientens möjlighet att förstå sitt handlande.

Administrativa rutiner

Återbud från patient som sekreterare tar emot (både telefon och 1177)

Sekreterare dokumenterar i Melior i mall *VUP Besöksavvikelse* och sökord *Återbud från patient*. Sekreterare bokar om patienten direkt om detta är möjligt, annars läggs patienten tillbaka på behandlarens planeringslista i Elvis. Sekreterare bevakar behandlare för kännedom. Vid återbud inom 24 timmar kommer patienten debiteras som ett vanligt besök.

Återbud från patient som behandlaren tar emot

Behandlare dokumenterar i Melior i mall *VUP Besöksavvikelse* och sökord *Återbud från patient*. Datum och klockslag för när avbokning sker/skedde som händelsedatum. Sekreterare meddelas för ombokning och/eller registrering för sent återbud.

Vid ombokning av verksamhetsskäl (t.ex. återbud från behandlare)

Sekreterare dokumenterar i Melior på samma sätt som ovan, dock väljs sökord *Återbud från behandlare* i mallen. Patienten erbjuds ny tid, om detta ej är möjligt läggs patienten tillbaka på planeringslistan. Sekreterare skickar bevakning för kännedom till behandlare.

Uteblivande från besök/telefonbesök

Dokumenteras av behandlare i Melior i mall *VUP besöksavvikelse*. På besökslistan skrivs "uteblev" och nytt måldatum om behandlaren bedömer att patient skall kallas igen. Vid fler än ett uteblivande/ombokningar ska ställning till vidare åtgärd tas tillsammans med läkare på t.ex. team eller konsultationstid.

Länkar:

[Patientavgiftshandboken](#)

[Tillämpningsanvisningar av vårdgarantin](#)

Information om handlingen

Handlingstyp: Rutin

Gäller för: VE Psykiatri

Innehållsansvar: Elisabeth Erixon, (elier3), Enhetschef

Granskad av: Sara Ekström, (sarek4), Enhetschef

Godkänd av: Henrik Hjulström, (henhj3), Verksamhetschef

Dokument-ID: SKAS9718-621466736-95

Version: 5.0

Giltig från: 2024-08-20

Giltig till: 2026-08-20