

Gäller för: Verksamhet Ögonsjukvård

Giltig från: 2025-09-03

Innehållsansvar: Jessica Ponce, (jespo1), Administrativ koordinator

Giltig till: 2027-08-29

Granskad av: Marianne Johansson, (marjo139), Enhetschef

Godkänd av: Madeleine Zetterberg, (madan5), Överläkare/Professor

ADM Av- och ombokning

Syfte

Syftet med denna rutin är att beskriva Ögonsjukvårdens handläggning vid av- och ombokning samt att klargöra ansvarsfördelningen mellan verksamheten och Kontaktpunkt 2 (KP2).

Rutinen omfattar:

- A. Avbokad besök, patient önskar ingen ny tid.
- B. Avbokad besök, patient vill avboka men önskar en tid längre fram.
- C. Ombokat besök.

Rutinen omfattar inte:

- operationsnära verksamhet (från kallelse till operation till och med två veckor efter operation).
- 24 timmars rutin (se SU:s övergripande manual för av- och ombokning inom 24 tim).
- Journmottagning.

Arbetsbeskrivning

A

AVBOKAT BESÖK, patient önskar ingen ny tid.

FÖRSTA BESÖK

- Kontaktpunkten 2/administratör avbokar tiden alternativt tar bort från planeringslista med relevant avbokningskod i Elvis, skickar Elvis-brev VPA Avbokat F-besök remittent (108B) och vidarebefordrar remiss/vårdbegäran i Elvis med relevant avbokningskod
- Ansvarig för aktuell planeringslista meddelas. Ärenden via SÄLMA och KP2.

EFTERFÖLJANDE BESÖK

Kontaktpunkt 2/administratör avbokar tiden alt. tar bort från planeringslista i ELVIS

Ansvarig för aktuell planeringslista meddelas. Ärenden via SÄLMA och KP2.

Administratör i Verksamheten tar vid behov kontakt med patient, eventuellt i samråd med medicinskt ansvarig

B

AVBOKAT BESÖK, patient vill avboka men ha tid längre fram

FÖRSTA BESÖK

- Kontaktpunkt 2/administratör lägger åter planeringslista i ELVIS när det gäller tid på medicinska mottagningar. För kirurgiska mottagningar läggs endast ärende.
- Ansvarig för aktuell planeringslista meddelas. Ärenden via SÄLMA och KP2.
- Om patient vill avvakta en kortare tid registrerar ansvarig för planeringslista ej vårdgaranti med avbokningskod PVV eller MES
- Om patient vill avvakta en längre tid, ska patient avaktiveras från planeringslista. Patienten återremitteras till remittenten, tas bort från planeringslistan och vårdbegäran vidarebefordras i ELVIS med relevant avbokningskod
- Brev för patientvald väntan finns i ELVIS. Behöver endast skickas till remittent.
Alla moment i ELVIS sköts av ansvarig för planeringslista som även bevakar planeringslistan kontinuerligt.

- Väntetid börjar på nytt den dag patient hör av sig att hen åter är aktuell. Använd samma prioritering som tidigare. Remiss återtas och vårdbegäransdatum ändras till aktuell dag.
Kompletterande remiss/undersökning kan krävas efter 1 år.

EFTERFÖLJANDE BESÖK

- Kontaktpunkt 2/administratör lägger åter planeringslista i ELVIS när det gäller tid på mottagning. För kirurgiska mottagningar läggs endast ärende.
- Ansvarig för aktuell planeringslista meddelas. Ärenden via SÄLMA och KP2.
- Om patient vill avvakta en kortare tid registrerar ansvarig för planeringslista prio B, skriver kommentar, och bevakar sin planeringslista i ELVIS.
- Om patient vill avvakta en längre tid, ska patient avaktiveras från planeringslista. Skicka brev om patientvald väntan till patient, ta bort från planeringslistan i ELVIS med relevant avbokningskod

C

OMBOKAT BESÖK, patient ombokar

FÖRSTA BESÖK

- Kontaktpunkt 2/administratör lägger åter planeringslista i ELVIS när det gäller tid på medicinska mottagningar. För tider på kirurgiska mottagningar läggs endast ärende.
- Ansvarig för aktuell planeringslista meddelas. Ärenden via SÄLMA och KP2.
Ansvarig för planeringslista ger om möjligt ny tid direkt, alternativt bevakar sin planeringslista i ELVIS för kallelse längre fram.
- Patient som vid ett tillfälle vill omboka en överenskommen/avtalad tid ska av vårdgivaren om möjligt erbjudas en ny tid inom garantigränsen.
Om garantigränsen överskrids informeras patienten samt registreras som patientvald väntan (PVV).
- Antalet ombokningar av överenskommen/avtalad tid är begränsat till två tillfällen. Detta innebär att patienten sammanlagt har fått möjlighet till tre tider inklusive den ursprungliga tiden.

- Remissen återsänds till remittenten och patienten informeras. Medicinskt ansvarig ska dock alltid värdera patientens autonomi och medicinska behov innan beslut om återremittering tas.
- För patient som vill omboka en erbjuden tid via t.ex. kallelse, finns ingen gräns för hur många gånger ombokning kan ske. Tids-gränsen bör dock inte överskrida 1 år

EFTERFÖLJANDE BESÖK

- Kontaktpunkt 2/administratör lägger åter planeringslista i ELVIS när det gäller tid på medicinska mottagningar. För tider på kirurgiska mottagningar läggs endast ärende.
- Ansvarig för aktuell planeringslista meddelas. Ärenden via SÄLMA och KP2.
- Ansvarig för planeringslista ger om möjligt ny tid direkt, alternativt bevakar sin planeringslista i ELVIS för kallelse längre fram.
- Antalet ombokningar av överenskommen/avtalad tid är begränsat till två tillfällen. Detta innebär att patienten sammanlagt har fått möjlighet till tre tider inklusive den ursprungliga tiden. För patient som vill omboka en erbjuden tid via t.ex. kallelse, finns ingen gräns för hur många gånger ombokning kan ske.
- Administratör i verksamheten tar vid behov kontakt med patient, eventuellt i samråd med medicinskt ansvarig vid många ombokningar.

Information om handlingen

Handlingstyp: Rutin

Gäller för: Verksamhet Ögonsjukvård

Innehållsansvar: Jessica Ponce, (jespo1), Administrativ
koordinator

Granskad av: Marianne Johansson, (marjo139), Enhetschef

Godkänd av: Madeleine Zetterberg, (madan5),
Överläkare/Professor

Dokument-ID: SU9820-1156830909-3

Version: 11.0

Giltig från: 2025-09-03

Giltig till: 2027-08-29