

Ta emot ärenden från 1177



Lathund för att:

- Ta emot och handlägga ärenden från 1177 på telefon
- Besvara konsultationsärendet

Bakgrund

1177 på telefon använder sedan maj 2022 den assisterade triagen i Min vård Gävleborg som rådgivnings- och hänvisningsstöd. När en patient ringer till 1177 på telefon genomförs en assisterad triage där patienten får svara på samma frågor som om patienten sökt vård självständigt i appen.

Patienten tillfrågas om den är digital, vill och har möjlighet att ta emot t.ex. en bokningsbiljett eller ställas i kö till ett digitalt drop in-besök, beroende på utfallet.

Om en patient av någon anledning **inte** är digital, inte vill eller kan genomföra ärenden i appen skickar 1177 på telefon en överlämning via konsultationsfunktionen till sjuksköterska på den enhet, och med den prio som ärendet triagerades till.

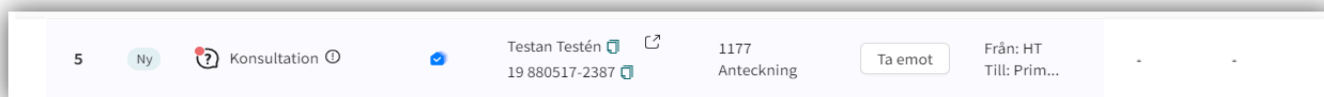
En patient kan t.ex. anses icke digital om;

- Patienten inte har BankID eller smartphone
- Inte vill sköta sina ärenden digitalt
- Patienten är listad i ett annat län
- En anhörig till ett barn över 13 år ringer och vill sköta ärendet själv

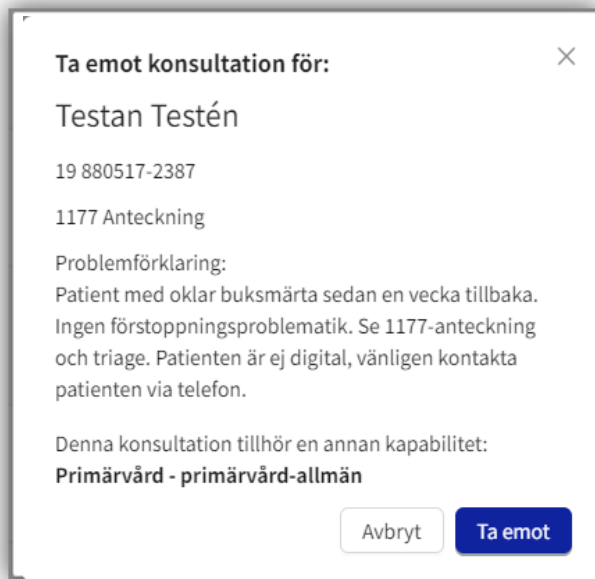
Ta emot konsultationsärende från 1177

Så här tar du emot och besvarar en konsultation

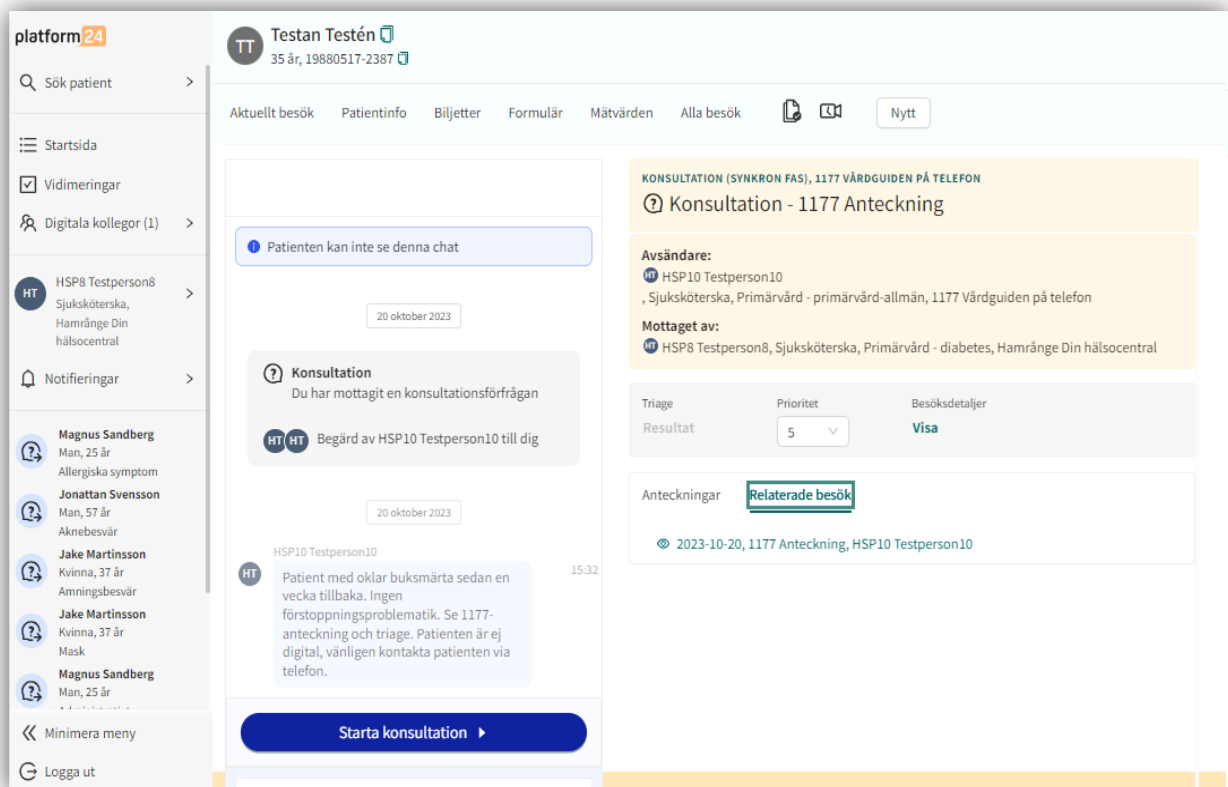
1. Konsultationen inkommer till er via ärendelistan i Clinic24.



2. En informationsruta kommer upp med information från avsändare. Klicka på **Ta emot**.



3. Klicka på **Relaterade besök** för att se om något besök är kopplat till konsultationen.



4. Om det finns ett besök, klicka på besöket som är kopplat och läs informationen i besöket.
5. Starta konsultationen och besvara att du tagit emot den.
OBS! Detta steg är av största vikt att det genomförs så att 1177 därefter kan stänga ärendet så att det försvinner från era respektive startsidor.

The screenshot shows a mobile chat application interface. At the top, there are icons for a document and a speech bubble. Below that is a blue notification bar with a white information icon and the text "Patienten kan inte se denna chat".

The main content area has a grey background with a white question mark icon and the heading "Konsultation". Below this, it says "Du har mottagit en konsultationsförfrågan". There are two circular icons with "HT" inside, followed by the text "Pågående konsultation mellan HSP10 Testperson10 och dig".

A date separator indicates "20 oktober 2023".

A message from "HSP10 Testperson10" is shown in a light blue bubble, with a circular "HT" icon to its left. The message text is: "Patient med oklar buksmärta sedan en vecka tillbaka. Ingen förstoppningsproblematik. Se 1177-anteckning och triage. Patienten är ej digital, vänligen kontakta patienten via telefon." The time "15:32" is on the right.

A response message is shown in a dark blue bubble: "Tack! Jag ringer upp patienten. Du kan stänga ärendet." The time "15:48" is on the right.

At the bottom, there is a text input field with the placeholder "Skriv ditt meddelande här...". Below the input field are icons for attachments, bold (B), italic (I), bulleted list, and numbered list. A "Skicka" button is on the right.