

Funktionsbeskrivning av administrativa tjänster i Min vård Gävleborg - Instruktion - Hälso- och sjukvård Region Gävleborg

Titel: Funktionsbeskrivning av administrativa tjänster i Min vård Gävleborg	Dokumentkategori: Instruktion	Omfattning: Hälso- och sjukvård Region Gävleborg
Dokumentägare: Enhetschef IT-vårdsystem	Dokumentansvarig: Systemförvaltare Clinic24	Beslutsinstans: Enhetschef IT-vårdsystem
Diarienummer: Ej tillämpligt		Datum för översyn: Se giltigt t.o.m.

Innehåll

1.	Syfte	2
2.	Ansvar och roller	2
3.	Beskrivning	3
3.1.	Förnya recept	3
3.2.	Ombokning och avbokning	3
3.3.	Preventivmedel	3
3.4.	Förnya hjälpmedel	4
3.5.	Förnya speciallivsmedel och tillbehör	4
3.6.	Förnya intyg	5
3.7.	Boka tid för provtagning på hälsocentral	8
3.8.	Skicka meddelande till hälsocentral	8
3.9.	Skicka meddelande till vårdkontakt	8
4.	Ärendehantering	9
5.	Kommunikation och implementering	9
6.	Medverkande och granskare	9
7.	Referenser	9

1. Syfte

Syftet med de administrativa tjänsterna i Min vård Gävleborg är att ge invånare en möjlighet att utföra ärenden hos vården digitalt, när de önskar på dygnet. Tillsammans med övriga tjänster i appen ska Min vård Gävleborg, för invånaren, vara en enkel och digital ingång till vården.

2. Ansvar och roller

- Verksamhetsområde Digital vård är ansvarig för utveckling av administrativa tjänster i Min vård Gävleborg.
- IT-vårdsystem är ansvarig för förvaltning av administrativa tjänster i Min vård Gävleborg.
- Rollen *Administrativt Administratör Allmän* är inte tilldelad för inloggning, utan ärenden filtreras fram via ärendesidan **Asynk meddelanden**. Alla medarbetare på mottagningen kan filtrera fram dessa ärenden.

3. Beskrivning

3.1. Förnya recept

Tjänsten gör det möjligt för invånare att begära förnyelse av recept på läkemedel digitalt via Min vård Gävleborg. Invånaren fyller i ett frågeformulär och väljer själv vilken mottagning som ska hantera ärendet. *Ärendet blir asynkront.*

Invånaren kan lämna samtycke till att vårdpersonal kontrollerar uppgifter i Nationella läkemedelslistan.

Hantering i Clinic24

- Prioritet: 8 (72 timmar).
- Roller
 - **Primärvård:** *Administratör* på listad hälsocentral
 - **Specialiserad vård:** *Administratör Administrativt Allmän* på vald mottagning
 - **Folktandvården:** *Koordinator triage* på Folktandvården online
- Flagga för narkotikaklassat läkemedel visas när invånaren själv angett att det gäller eller eventuellt gäller narkotikaklassade läkemedel.

3.2. Ombokning och avbokning

Tjänsten ger invånaren möjlighet att meddela vården att den behöver omboka eller avboka ett planerat besök. Invånaren besvarar ett frågeformulär som skickas till den mottagning invånaren väljer. *Ärendet blir asynkront.*

Ombokning eller avbokning kan göras senast 24 timmar före planerat besök och det är tidpunkten då ärendet registreras i Clinic som gäller.

Hantering i Clinic24

- Prioritet: 6 (24 timmar)
- Roller
 - **Primärvård:** *Administratör Allmän* på listad hälsocentral. Om bokningen inte är på listad hälsocentral får invånaren upp en lista med alla hälsocentraler att välja bland, ärendet inkommer till den hälsocentral invånaren väljer. För invånare listade i annat län går ärendet till den hälsocentral invånaren väljer.
 - **Specialiserad vård:** *Administratör Administrativt Allmän* på vald mottagning.

3.3. Preventivmedel

Tjänsten gör det möjligt för invånare att förnya recept på preventivmedel samt att påbörja, byta eller avsluta användning av preventivmedel digitalt via Min vård Gävleborg. Invånaren besvarar ett frågeformulär som inkommer som ett *asynkront ärende* i Clinic24.

Tjänsten kan även resultera i *egenvårdsråd* till invånaren.

Hantering i Clinic24

- Prioritet: 8 (72 timmar)
- Ärenden avser i huvudsak preventivmedelsrådgivning och receptförnyelse.
- Vissa asynkrona ärenden är av förberedande karaktär inför ett fysiskt besök. Vid exempelvis byte av hormonspiral kan receptförnyelse behövas före besöket.
- **Bokningsbiljett:** När receptförnyelsen är klar kan en bokningsbiljett med fördel skickas till invånaren för bokning av fysiskt besök.
- **Egenvårdsråd:** Kan ges som utfall i ärendet, till exempel vid rådgivning när invånaren vill sluta med preventivmedel (t.ex. p-piller) för att bli gravid.
- Roller
 - **Barnmorskemottagning och ungdomsmottagning:** *Barnmorska Allmän* på vald mottagning.
 - **Hudmottagning och gynekologisk mottagning:** *Administratör Administrativt Allmän* på vald mottagning.

3.4. Förnya hjälpmedel

Tjänsten gör det möjligt för invånare att begära förnyelse av recept på hjälpmedel som de tidigare har blivit förskrivna. Invånaren fyller i ett frågeformulär i Min vård Gävleborg och väljer vilken mottagning ärendet ska gå till. *Ärendet blir asynkront.*

För närvarande kan invånaren begära förnyelse av följande hjälpmedel:

- Diabeteshjälpmedel
- Inkontinenshjälpmedel
- Stomihjälpmedel

Hantering i Clinic24

- Prioritet: 8 (72 timmar)
- Roller
 - **Primärvård:** *Sjuksköterska Diabetes, Sjuksköterska Distrikt* och *Sjuksköterska Allmän* på listad HC
 - **Specialiserad vård:** *Administrativt Administratör Allmän* på vald mottagning.
- Vid förfrågan om andra typer av hjälpmedel än de som listas ovan hanteras ärendet enligt nedan:
 - Invånare 18 år och äldre: *Sjuksköterska Allmän* på listad hälsocentral
 - Barn 0–17 år: *Sjuksköterska Allmän* inom barn- och ungdomssjukvård

3.5. Förnya speciallivsmedel och tillbehör

Tjänsten gör det möjligt för invånare att begära förnyelse av recept på speciallivsmedel samt tillbehör till speciallivsmedel som de tidigare har blivit förskrivna. Invånaren fyller i ett

frågeformulär i Min vård Gävleborg och väljer vilken mottagning ärendet ska till. *Ärendet blir asynkront.*

Hantering i Clinic24

- Prioritet: 8 (72 timmar)
- Roller
 - **Primärvård:** *Sjuksköterska Distrikt*
 - **Specialiserad vård:** *Administrativt Administratör Allmän* på vald mottagning.

3.6. Förnya intyg

Tjänsten ger invånaren möjlighet att söka nya intyg samt förnya intyg eller medicinska underlag som den tidigare har blivit förskrivna. Invånaren besvarar ett frågeformulär i Min vård Gävleborg. *Ärendet blir asynkront* och inkommer till *Gävleborg drop in-verksamhet* eller *listad hälsocentral* och till roll enligt tabellen nedan.

Frågeformulär finns för de vanligast förekommande intygen som hälso- och sjukvården utfärdar och styrs till de mottagningar som skriver flest intyg.

Formulär	Prio	Typ av ärende	Roll med utfall
VAB-intyg	Prio 6*	Asynkront	Primärvård: Ärenden som gäller barn under 12 år går till sjuksköterska Ärenden som gäller barn 12-16 år går läkare
Nytt intyg parkeringstillstånd för rörelsehindrade	Prio 8***	Asynkront	Primärvård: Läkare Specialiserade vården: Administratör barn- och ungdomssjukvård, administratör barn- och ungdomspsykiatri, administratör barn- och ungdomshabilitering
Förlängning av parkeringstillstånd för rörelsehindrade	Prio 8***	Asynkront	Primärvård: Fysioterapeut Specialiserade vården: Administratör barn- och ungdomssjukvård, administratör barn- och ungdomspsykiatri,

			administratör barn- och ungdomshabilitering
Intyg färdtjänst	Prio 8***	Asynkront	Primärvård: Administratör Specialiserade vården: Administratör barn- och ungdomssjukvård, administratör barn- och ungdomspsykiatri, administratör barn- och ungdomshabilitering
Intyg körkort	Prio 8***	Asynkront	Primärvård: Sjuksköterska Specialiserade vården: Administratör barn- och ungdomssjukvård, administratör barn- och ungdomspsykiatri, administratör barn- och ungdomshabilitering
Intyg för inställd resa	Prio 8***	Asynkront	Primärvård: Läkare
Intyg ospecificerat	Prio 8***	Asynkront	Primärvård: Sjuksköterska Specialiserade vården: Administratör barn- och ungdomssjukvård, administratör barn- och ungdomspsykiatri, administratör barn- och ungdomshabilitering
Intyg för specialkost	<i>Blir aldrig ett ärende, här får patienten direkt information i Min vård Gävleborg hur intyg för specialkost hanteras.</i>		
Läkarutlåtande för sjuk- eller aktivitetsersättning	Prio 9****	Asynkront	Primärvård: Rehabkoordinator allmän Specialiserade vården: Administratör barn- och ungdomssjukvård, administratör barn- och ungdomspsykiatri, administratör barn- och ungdomshabilitering,

			administratör öppenvårdpsykiatri, administratör ortopedi, administratör neurologi, administratör onkologi, administratör kirurgi, rehabkoordinator rehabiliteringsmedicin, rehabkoordinator reumatologi
Nytt sjukintyg	Prio 6*	Asynkront	Primärvård: Läkare allmän Rehabkoordinator allmän
Förlängning av sjukintyg	Prio 8***	Asynkront	Primärvård: Läkare allmän Rehabkoordinator allmän Specialistvård: Läkare ortopedi allmän Läkare öppenvårdpsykiatri allmän Läkare rehabiliteringsmedicin allmän Läkare neurologi allmän Läkare reumatologi allmän Läkare onkologi Läkare kirurgi
Invaliditetsintyg	Prio 8***	Asynkront	Primärvård: Läkare allmän Specialiserade vården: Administratör barn- och ungdomssjukvård, administratör barn- och ungdomspsykiatri, administratör barn- och ungdomshabilitering
Medicinskt utlåtande till Arbetsförmedlingen	<i>Blir aldrig ett ärende, här får patienten direkt information i Min vård Gävleborg hur dessa typer av utlåtande ska hanteras.</i>		

* Prio 6 ska hanteras inom 24 h

*** Prio 8 ska hanteras inom 72 h

**** Prio 9 ska hanteras inom en vecka

3.7. Boka tid för provtagning på hälsocentral

Tjänsten gör det möjligt för invånare att boka tid för provtagning på hälsocentral via Min vård Gävleborg. Tjänsten är integrerad med hälsocentralernas tidböcker, vilket innebär att invånaren bokar tid direkt hos vald hälsocentral.

Tjänsten är enbart en tidbokningstjänst och är inte sammankopplad med remiss för provtagning. Det innebär att invånaren kan boka tid även om remiss saknas. För att provtagning ska kunna genomföras krävs dock att en remiss eller uppmaning från vården finns.

Patientspecifika provtagningsanvisningar kan inte förmedlas via tidbokningstjänsten och ska kommuniceras genom andra kanaler, till exempel via meddelande i asynkron chatt i Min vård Gävleborg.

De lediga tider som visas för invånaren sträcker sig från 24 timmar framåt till 30 dagar framåt.

Hantering i Clinic24

Tjänsten genererar normalt inget ärende i Clinic24 då invånaren bokar tid direkt i tidboken. Om inga lediga tider finns kan invånaren välja alternativet ”**Hjälp att hitta tid**”.

- Prioritet: 7 (48 timmar).
Roll: Primärvård, Undersköterska Lab.

3.8. Skicka meddelande till hälsocentral

Tjänsten gör det möjligt för invånare att skicka ett meddelande till den hälsocentral där invånaren är listad via Min vård Gävleborg. Tjänsten kan användas när någon av de andra ingångarna i Min vård Gävleborg inte är tillämplig, till exempel vid administrativa frågor eller när invånaren har frågor kring en pågående vård men saknar tillgång till asynkron chatt. *Ärendet blir asynkront.*

Hantering i Clinic24

- Prioritet: 8 (72 timmar)
- Roll: *Administratör Allmän* på listad hälsocentral

3.9. Skicka meddelande till vårdkontakt

Tjänsten gör det möjligt för invånare som har fast vårdkontakt eller behandlande roll att skicka ett meddelande direkt till sin fasta vårdkontakt/behandlande roll via Min vård Gävleborg. *Ärendet blir asynkront.*

Hantering i Clinic24

- Prioritet: 8 (72 timmar)
- Roll: till den kompetensroll och enhet som är kopplad till fasta vårdkontakten/behandlande roll för patienten i Befolkningsregistret

4. Ärendehantering

Som stöd i arbetssätt se följande instruktioner och rutiner;

- [Filtrera fram administrativa ärenden i Clinic24 för den specialiserade vården – Instruktion – Hälso- och sjukvård Region Gävleborg – Platina id 09-878444](#)
- [Överlämna ärenden i Clinic24 - Instruktion – Hälso- och sjukvård Region Gävleborg – Platina id 09-878366](#)
- [Ärendehantering Min vård Gävleborg – Rutin – Hälso- och sjukvård Region Gävleborg - Platina id 09-920168](#)

5. Kommunikation och implementering

- Dokumentet publiceras på Samverkanswebben för Min vård Gävleborg
- Nyheter publiceras i nyhetsbrev för Min vård Gävleborg
- Kvalitetssamordnare utses till extra uppföljare

6. Medverkande och granskare

Instruktionen är framtagen av e-hälsoutvecklare VO Digital vård och systemförvaltare IT vårdssystem. IT-vårdssystem ansvarar för uppdatering av detta dokument. Granskare: Nils Olsson, TMO.

7. Referenser

Dokumentnamn	Plats
Filtrera fram administrativa ärenden i Clinic24 för den specialiserade vården – Instruktion – Hälso- och sjukvård Region Gävleborg	Platina id 09-878444
Överlämna ärenden i Clinic24 - Instruktion – Hälso- och sjukvård Region Gävleborg	Platina id 09-878366
Ärendehantering Min vård Gävleborg – Rutin – Hälso- och sjukvård Region Gävleborg	Platina id 09-920168