

Första kontakten med patienten i chatt eller telefon

- Viktigt att all personal i chatten och telefonen kommunicerar samma budskap till patienten.
- Boka alltid patienten till PAL (patientansvarig läkare) akut tid. Om patienten inte har en PAL skall patienten få det i samband med besöket. Detta skrivs då in i "kommentar till kassan" så att personalen i receptionen kan hjälpa patienten med detta. Om patienten ifrågasätter varför man skall ha en PAL så ska patienten informeras om vikten av kontinuitet.
- Om patienten inte kan få en akut tid till PAL samma dag skall en tydlig anteckning skrivas. På besöket är det en bedömning som sjukskrivning
 - Patienten läggs sedan upp i Tele Q kl. 08:00 den dagen PAL har obokad FM alternativt EM schema.
- Boka för symtom eller sjukdom- aldrig för sjukskrivning.
- Om patientens PAL är frånvarande mer än 1 vecka när patienten ringer skall patienten bokas till ST- kollega.
- Patienten skall **alltid** få en återbesökstid i samband med besöket hos läkare, när en sjukskrivning på en månad eller mer har skrivits för att säkerställa att patienten har en tid och inte behöver ringa samma dag som sjukskrivningen går ut.
- Om PAL gör bedömningen att ST-kollega skall ta vid bokas patienten i triage med återbesök till ST-kollega med tidsangivelse för återbesök.
- Läkaren bokar själv in patienten alternativt sätter upp patienten på triagen så att kollega kan boka in patienten inom angiven tidsangivelse, innan sjukskrivningen går ut. Framförhållning är viktigt för en hållbar sjukskrivningsprocess.
- Vid återbesök och eventuell förlängd sjukskrivning är det fortsatt sjukdomen man kommer till läkaren för.
- Vid sjukskrivning längre än 30 dagar ska en intern remiss skickas till rehab-koordinatorm (konsultation remiss- Capio-sjuksköterska primärvård) för en bedömning om rehabiliteringsinsatser behövs.

Original lagras och godkänns elektroniskt. Utskrifter gäller endast efter verifiering mot systemet att utgåvan fortfarande är giltig!