

 HELSE BERGEN Haukeland universitetssjukehus	<h2>Innkreving av Ikke møtt gebyr</h2>
Kategori: Pasientbehandling/Pasientjournalssystemer	Gyldig fra/til: 23.04.2024/23.04.2025
Organisatorisk plassering: Helse Bergen HF/Fellesdokumenter/Pasientbehandling	Versjon: 1.02
Godkjenner: Paulsen, Anne Kristin	Retningslinje
Dok. ansvarlig: Anne Kristin Paulsen	Dok.id: D74054

Bakgrunn:

I de tilfellene pasienten ikke møter til time, eller ikke har avbestilt timen innen 24 timer før oppsatt time, kan det kreves at pasienten betaler gebyr for manglende oppmøte/avbestilling. Dette er en kan-regel og krav om gebyr skal alltid vurderes.

Pasienten blir i innkallingsbrevet informert om plikten til å betale gebyr. Den samme informasjonen skal pasienten som blir informert muntlig om time også få muntlig.

Dersom pasienten har flere timer samme dag, eksempelvis radiologi og poliklinikk, og ikke møter/avbestiller 24 timer før må pasienten betale ikke møtt gebyr på begge steder.

Betaling kan kreves av alle pasienter, også av pasienter som ellers er fritatt for betaling av egenandel (for eksempel pasienter med frikort, barn under 12 år og gravide).

Formål:

Rutinen skal sikre lik praksis for innkreving Ikke-møtt gebyr
 Rutinen skal sikre god vurdering av grunnlaget for å kreditere ikke-møtt faktura.

Ansvar:

Alle som registrerer Ikke møtt i DIPS
 Sekretær som får forespørsel fra pasient om kreditering av ikke-møtt faktura.
 Sekretær som har tilgang til å kreditere ikke-møtt faktura.

Gjennomføring:

Dersom pasient klager på faktura for ikke-møtt gebyr, skal man sjekke følgende punkt:

Er det sendt innkallingsbrev?

Sjekk henvisningen

Når er innkallingsbrevet sendt?

Sjekk dato på innkallingsbrev og dato for utskrift i dokumentlogg. Kan brevet vere sendt med for kort varsel?

Har pasienten fått innkallingsbrev?

Sjekk adresse i henvisningen og om denne samsvarer med registrert adresse i DIPS.
 Sjekk ev. c/o adresse.

Har pasienten fått SMS-påminning?

Sjekk om pasienten har fått SMS-påminning via rapportene:

D-4547 Pasientpåminning – timeoversikt
 D-4807 Pasientpåminning – pasienter ikke møtt

Er rett telefonnummer registrert?

Sjekk rapport:

S-1011423 Telefonnummer/e-postadresse registrert på pasient

Har pasienten prøvd å kontakte oss og når?

Er dette i så fall dokumentert i DIPS?

Kreditering av ikke møtt-gebyr:

Dersom det er tvil om at det er gjort feil i forhold til innkalling og pasienten ikke kan lastes, bør faktura krediteres (bør være to personer som godkjenner unntak fra gebyr for manglende oppmøte).

Dersom det er gjort ei grundig vurdering, og det **ikke** er opplagte grunner (eksempelvis at innkallingsbrev er sendt i god tid/det er registrert i rapport at SMS er sendt) til at pasienten skal slippe å betale, må pasienten betale gebyret og ev. sende skriftlig klage til behandlende enhet. En ev. klage skal behandles i Elements.

Tiltak for å unngå at pasienten ikke møter:

- Innkallingsbrev må sendes til pasienten i god tid før time
- Dersom time blir sendt på kort varsel, bør en ringe pasienten i tillegg
- Send ekstra SMS via Ringelisten
- Dersom pasienten ringer mindre enn 24 timer før timen og vil avbestille, bør en gjøre pasienten oppmerksom på at dette utløser gebyr for ikke-møtt.

Referanser:

[PASIENTLISTE – OPPMØTELISTE \(DIPS ARENA\)](#)

[KREDITERE POLIKLINISK FAKTURA \(DIPS ARENA\)](#)

Referanser

Interne referanser

Eksterne referanser