

Cosmic Reminders (SMS/e-post-påminnelser)

Innehåll

| | | |
|-----|--|---|
| 1 | OM REMINDERS | 3 |
| 2 | AKTIVERING AV SMS/E-POST AVISERING | 5 |
| 2.1 | Aktivera SMS-påminnelse | 5 |
| 2.2 | Aktivera e-postpåminnelse | 6 |
| 2.3 | Påminnelse till närstående..... | 6 |
| 2.4 | Blockera eller avblockera enheter | 6 |
| 2.5 | Påminnelse endast till patient..... | 6 |
| 3 | RIKTLINJER | 6 |

1 Om Reminders

Reminders används för att automatiskt skicka besökspåminnelser till patienter. Påminnelserna kan skickas via SMS och/eller e-post, beroende på inställningarna för den aktuella enheten samt patientens önskemål om kommunikationssätt.

En reminder skickas endast om:

- den valda vårdtjänsten är aktiverad för påminnelser och
- patienten har påminnelseutskick aktiverat.

SMS- och e-posttjänsten kan användas för patienter i alla åldrar.

Påminnelsen skickas 48 timmar innan bokad tid. Om besöket bokas med kortare varsel skickas påminnelsen direkt.

Så här ser påminnelserna ut i SMS och e-post:

På svenska:

Hej FÖRNAMN, vi vill påminna om din tid KONTAKTTYP* TID DATUM

Hälsningar ENHETSNAMN

Om du är förkyld och har ett fysiskt besök så kontakta mottagningen för diskussion.

Detta SMS går inte att besvara

På engelska:

Hi FÖRNAMN, we want to remind you of your KONTAKTTYP*. TID DATUM.

Regards ENHETSNAMN.

If you have a cold, please contact ENHETSNAMN for discussion.

It is not possible to reply to this text.

*Den kontakttyp som anges vid bokning avgör innehållet i påminnelsen:

| Kontakttyp | Tagg svenska | Tagg engelska |
|--------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|
| Administration | (tom) | appointment |
| AKM Enskilt mottagningsbesök | för ditt mottagningsbesök | reception appointment |
| Akut enskilt mottagningsbesök | för ditt mottagningsbesök | reception appointment |
| Ambulans | (tom) | appointment |
| Dagkirurgi | (tom) | appointment |
| Dagsjukvård | för ditt mottagningsbesök | reception appointment |
| Distanskontakt via videolänk | för ditt videosamtal | video appointment |
| Enskilt besök på annan plats | för ditt besök på avtalad plats | appointment at the agreed location |
| Enskilt hembesök | för ditt hembesök | home appointment |
| Enskilt mottagningsbesök | för ditt mottagningsbesök | reception appointment |
| Förlängning läkarintyg sjukskrivning | (tom) | appointment |
| Gruppbesök på annan plats | för ditt besök på avtalad plats | appointment at the agreed location |

| | | |
|---|---------------------------------|------------------------------------|
| Gruppbesök på mottagning | för ditt mottagningsbesök | reception appointment |
| Gruppteambesök på mottagning | för ditt mottagningsbesök | reception appointment |
| Kontakt utan patientavgift | (tom) | appointment |
| Kostnadsfri vaccination | för ditt mottagningsbesök | reception appointment |
| Kvalificerad telefonrådgivning | för ditt telefonsamtal | telephone appointment |
| O-ringen | (tom) | appointment |
| Provtagning lab – Primärvård | (tom) | appointment |
| Receptförnyelse 150 kronor | (tom) | appointment |
| Skriftlig distanskontakt | (tom) | appointment |
| Skriftlig distanskontakt - administration | (tom) | (tom) |
| Storsjögläntan patientkontakt utan avgift | (tom) | appointment |
| Teambesök i hemmet | för ditt hembesök | home appointment |
| Teambesök på annan plats | för ditt besök på avtalad plats | appointment at the agreed location |
| Teambesök på mottagning | för ditt mottagningsbesök | reception appointment |
| Telefon- och brevkontakt för vård | (tom) | appointment |
| Telefonrecept/sjukintyg | (tom) | appointment |
| Vaccination Covid-19 | för ditt mottagningsbesök | reception appointment |
| Varuförsäljning | (tom) | appointment |
| Vårdtillfälle | (tom) | appointment |
| Öppenvård på avdelning utan avgift | (tom) | Appointment |

2 Aktivering av SMS/E-post avisering

När patienten har informerats och samtyckt till att ta emot påminnelser behöver SMS- och/eller e-postfunktionen aktiveras. Detta görs i fönstret *Patientkort* genom att kryssa i rutan för SMS/e-post-avisering under fliken *Reminders*.

The screenshot shows the 'Reminders' tab in the 'Patientkort' application. It is divided into two main sections: 'SMS avisering' and 'E-post avisering'. In the 'SMS avisering' section, the checkbox 'Aktivera SMS avisering' is checked. Below it are three dropdown menus for 'Patientens telefonnummer', 'Annat telefonnummer', and 'Annat telefonnummer', all set to 'Svenska'. A text area for 'Kommentar' is also present. To the right, under 'Blockerade enheter', there is a list containing 'Barn- och ungdomspsykiatri' and 'Ålstöringsenheten'. In the 'E-post avisering' section, the checkbox 'Aktivera E-post avisering' is unchecked. It has three dropdown menus for 'Patientens e-postadress', 'Annan e-postadress', and 'Annan e-postadress', all set to 'Svenska', and a 'Kommentar' text area. To the right, under 'Enheter, påminnelse endast till patient', there is a list containing 'Ungdomsmottagningen'. Both sections have an 'Ändra...' button at the bottom right.

2.1 Aktivera SMS-påminnelse

Bocka i rutan Aktivera SMS-avisering.

Välj ett telefonnummer i rullisten. Numret hämtas då från patientens telefonuppgifter under fliken Allmänt. Eventuella ändringar som görs under Allmänt uppdateras automatiskt även under fliken Reminders.

Om inget av numren i rullisten ska användas, skriv in ett telefonnummer manuellt. Manuellt inmatade telefonnummer påverkas inte av ändringar som görs under fliken Allmänt.

This is a close-up of the 'SMS avisering' section. The 'Aktivera SMS avisering' checkbox is checked. The 'Patientens telefonnummer' dropdown is open, showing a list of phone numbers. The first option is '<Skriv nytt nummer>', followed by 'Mobil1 (012-3456789)' and 'Mobil2 (111-1111111)'. The 'Annat telefonnummer' dropdown is also open, showing the same list of options. The 'Kommentar' text area is empty.

OBS! För barn och ungdomar ska föräldrarnas telefonnummer alltid anges under **Annat telefonnummer** – aldrig under **Patientens telefonnummer**.

Välj därefter önskat språk för påminnelsen (svenska eller engelska). Det finns även möjlighet att lägga till kommentarer. Dessa kommentarer är synliga för alla som har åtkomst till patientkortet, men skickas inte till patienten.

2.2 Aktivera e-postpåminnelse

Bocka i rutan Aktivera e-postavisering.

Fyll i den eller de e-postadresser som patienten vill att påminnelsen ska skickas till.

Välj därefter önskat språk för påminnelsen (svenska eller engelska). Det finns även möjlighet att lägga till kommentarer. Dessa kommentarer är synliga för alla som har åtkomst till patientkortet, men skickas inte till patienten.

2.3 Påminnelse till närstående

Under fälten **Annat telefonnummer** och **Annan e-postadress** kan kontaktuppgifter till närstående registreras. **OBS!** För barn och ungdomar ska förälderns telefonnummer alltid anges under **Annat telefonnummer** – aldrig under **Patientens telefonnummer**. Minderåriga mellan 12 och 18 år bestämmer själva om SMS- eller e-postpåminnelse ska skickas till vårdnadshavare. Bedöm i varje enskilt fall om påminnelsen även ska skickas till närstående.

2.4 Blockera eller avblockera enheter

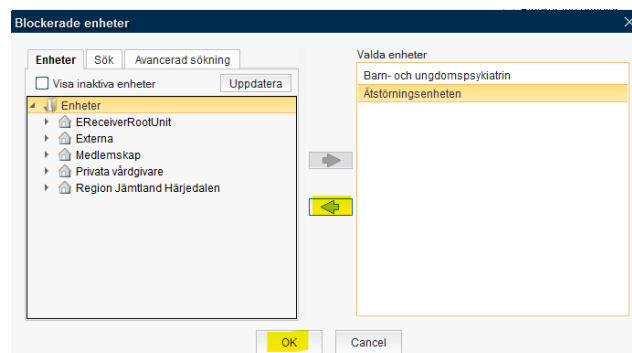
Patienten kan välja att blockera påminnelser från enheter som hen inte vill få meddelanden från.

För att blockera en enhet:

1. Klicka på **Ändra** längst ner till höger på sidan *Reminders*.
2. Välj mappen *Region Jämtland Härjedalen* och markera den enhet som ska blockeras.
3. Klicka på **högerpilen** för att flytta enheten till den högra rutan.

För att avblockera en enhet:

1. Markera enheten i den högra rutan.
2. Klicka på **vänsterpilen** för att flytta tillbaka den till den vänstra rutan.
3. Klicka **OK**.



2.5 Påminnelse endast till patient

Om vissa enheter ska skicka SMS- eller e-postpåminnelse endast till patienten (även om det finns fler registrerade mottagare) läggs dessa enheter till i rutan Enheter – påminnelse endast till patient. Exempelvis Ungdomsmottagningen.

3 Riktlinjer

Rekommenderat att genomföra en risk- och konsekvensanalys innan funktionen *Reminders* införs. Bedöm alltid i varje enskilt fall om det är lämpligt att använda SMS- och/eller e-postfunktionen för påminnelser.

Reminders får endast aktiveras efter att patienten har informerats och lämnat sitt samtycke. Använd gärna [Påminnelse via sms och e-post inför din bokade tid Jämtland Härjedalen - 1177](#) som stödmaterial vid informationsgivning.

Patienten ska informeras om:

- ✓ Samtycket gäller tills vidare, eller tills patienten själv väljer att återkalla det.
- ✓ Var patienten kan vända sig för att återkalla samtycket eller ändra mobilnummer/e-postadress.
- ✓ Att SMS/e-postpåminnelser gäller för alla verksamheter som använder Cosmic, men att patienten kan blockera påminnelser från specifika enheter.
- ✓ Att mottagningens namn visas i påminnelsen. Om patienten inte vill få påminnelse från en viss mottagning på grund av namnet, kan mottagningen läggas till under Blockerade enheter (se avsnitt 2.4).
- ✓ För barn under 12 år krävs vårdnadshavarens samtycke.