

Anvisning för SMS-påminnelse i VAS för Region Norrbotten

Bakgrund

Genom ett begränsat undantag i Socialstyrelsens föreskrift HSLF-FS 2016:40 är det möjligt för vårdgivare att använda SMS-påminnelser till patienter.

En vårdgivare som vill använda sig av SMS vid påminnelser till patienter ska enligt Socialstyrelsens föreskrifter uppfylla följande villkor:

- Behovs- och riskanalys ska vara genomförd.
- Det ska finnas rutiner för hur påminnelser och kallelser ska användas på ett säkert sätt.
- Det ska finnas rutiner för inhämtande av patientens samtycke och kontroll av aktuellt telefonnummer.

Lagrum och styrande förutsättningar

Patientdatalag (2008:355)(PDL), Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd(HSLF-FS 2016:40).

Syfte

Anvisningen syftar till att tydliggöra omfattningen av SMS-påminnelse och säkerställa att Region Norrbotten uppfyller Patientdatalagen 2008:355 och det undantag Socialstyrelsen gjort i och HSLF-FS 2016:40.

Omfattning

Anvisningen gäller verksamhetschefer inom hälso- och sjukvård samt hälso- och sjukvårdspersonal inom Region Norrbotten inklusive vårdgivare med avtal enligt Lagen om valfrihetssystemet (LOV). Verksamhetschefen har ansvar för att upprätta lokala rutiner som anpassas till anvisningen samt att de är förankrade och tillämpas i verksamheten.

Anvisningens avgränsning är att den endast gäller SMS-påminnelser till patient och vårdnadshavare och för besök till mottagning och omfattar endast automatiserade SMS-påminnelser från VAS.

Roller/Ansvarsfördelning

Verksamhetschef kan besluta om SMS-påminnelse inom sitt verksamhetsområde under förutsättning att behovs- och riskanalys har genomförts och att lokala rutiner finns och är dokumenterade.

Anvisning

Behovsanalys

Inom en verksamhet kan det finnas behov av att minska antalet uteblivna besök eftersom det innebär outnyttjade resurser. Ett sätt att minska antalet uteblivna besök är att skicka påminnelse om det planerade besöket.

Det finns påtagliga säkerhetsrisker vid överföring av integritetskänslig information via allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationsmedel.

Skyddade personuppgifter måste beaktas och det är svårt att veta att det är

rätt mottagare som får påminnelsen. Verksamheten måste väga behovet av den här typen av påminnelser mot risken att någon annan än avsedd mottagare kan ta del av påminnelsen. Verksamhetschefen ansvarar för att göra en behovsanalys inför beslut om SMS-påminnelser. Behovsanalysen kan ingå i riskanalysen.

Riskanalys

En arbetsgrupp inom regionen har genomfört en övergripande riskanalys för SMS-påminnelser inom Region Norrbotten, [Riskhantering SMS-påminnelse](#). Denna riskanalys ska kompletteras med en lokal riskanalys som tar hänsyn till vårdens egna förutsättningar, risker och behov.

Funktionen för SMS-påminnelser i VAS innebär att:

- SMS-påminnelse aktiveras per mottagning.
- Innehållet (textmallen) i SMS-påminnelsen gäller per mottagning. Det är av vikt att informationen i SMS-påminnelser endast ska vara av ytterst övergripande karaktär.
- Tiden för när påminnelsen ska skickas anges per klinik.
- Samtycke för SMS-påminnelser gäller per klinik och anges i VAS vårdkontakter. I vårdkontaktsunderlaget kan det sen bockas ur för enskilt besök.
- Åldersgräns för när SMS-påminnelse ska skickas även till vårdnadshavare anges per mottagning.
- Den lokala riskanalysen ska hantera riskerna med ovanstående förutsättningar.

Lokal rutiner

Det ska finnas lokala och dokumenterade rutiner som säkerställer en säker hantering av SMS-påminnelser. Verksamhetschef beslutar om rutinens omfattning.

Information till patient

Det ska finnas dokumenterade rutiner för hur patienten ska informeras. Följande punkter ska ingå i informationen:

- Telefonnummer måste kontrolleras och patienten måste samtycka till SMS-påminnelse innan det får skickas. Gällande barn ska det först göras en mognadsbedömning för det enskilda fallet och sedan inhämta barnets eller vårdnadshavares samtycke.
- Samtyckets omfattning (gäller de i kliniken ingående mottagningar som har eller kommer att aktivera SMS-funktionen) och kan inaktiveras helt eller för enstaka besök via vårdkontaktsunderlaget.
- Tjänsten är gratis för patienten.
- Utebliven påminnelse kan inte användas som skäl till uteblivet besök.