

Konseptkort

Helselogistikk

Innsjekk og betaling

HSØ-PO
2023

HELSE  SØR-ØST

Innsjekk og betaling

Overordnet beskrivelse

Hva er det?

Pasienter vil i de nye sykehusene sjekke inn og registrere sin ankomst til sykehuset på samme måte som man gjør når man skal ut og reise med fly.

Pasienten betaler sin egenandel elektronisk på egen mobiltelefon eller datamaskin hjemme med VIPPS eller nettbank uten å måtte gå innom en skranke med betalingsterminal på veien hjem.

Hvorfor skal vi ha det?

Gjennom å tilby pasienten selvbetjeningsløsninger for innsjekking og betaling vil pasienten få lettere oversikt over sine timeavtaler ved sykehuset og en enklere måte å betale egenandeler på. For utformingen av arealene i sykehusene, betyr det behov for mindre og færre skranke som igjen utløser mulighet for mer areal til pasientbehandling.

Sanntidsinformasjon og kommunikasjon med pasientene vil gi bedre ressursutnyttelse ved sykehuset.

Hvordan fungerer det?

Noen dager før avtalen med sykehuset vil pasienten vil motta en avtalepåminnelse på SMS hvor pasienten gis informasjon om hvordan man sjekker inn til sin time. Pasienten kan sjekke inn til timen på egen mobiltelefon en gitt tid i forveien til avtalt time. Ved innsjekking får pasienten informasjon om hvilke timer hen har for dagen og hvilke ventesoner hen skal gå til.

Når oppgjør for egenandel er klart fra sykehuset etter endt behandling og konsultasjon, sendes elektronisk betalingsoppgjør til pasienten som kan velge å betale fra egen mobil i nettbank eller med VIPPS. Dersom betaling ikke er mottatt innen noen dager, sendes faktura til pasienten. Med elektronisk oppgjør, slipper pasienten å måtte "huske" å gå innom en skranke og evt vente på at oppgjøret skal bli klart før hen kan reise hjem.

Hvordan påvirker det arbeidsflyt og hverdagen?

Poliklinikkene vil gjennom innsjekkingsløsningen kunne se hvilke pasienter som har sjekket inn og hvor mange pasienter som venter på venterommet. Dersom man har ledig tid eller avlyste timer, kan pasienter som har sjekket inn hentes inn til behandling og undersøkelse potensielt før oppsatt tid. Booking og planlegging av pasientoppmøter må søke at pasienter unngår å måtte møte flere dager på rad.

Sykehuset vil i stor grad kunne ressursstyre i sanntid poliklinisk behandling og på noen områder kunne omdisponere ressurser til de enhetene med høy belastning og som gir lengst ventetid for pasientene.

Detaljert informasjon

Innsjekking til flere konsultasjoner samme dag

En pasients timebok kan ofte inneholde flere konsultasjoner samme dag og på flere lokasjoner. Pasienten gis oversikt over disse ved innsjekking og veiledes videre fra konsultasjon til konsultasjon gjennom dagen.

Avtalepåminnelser og innkallinger

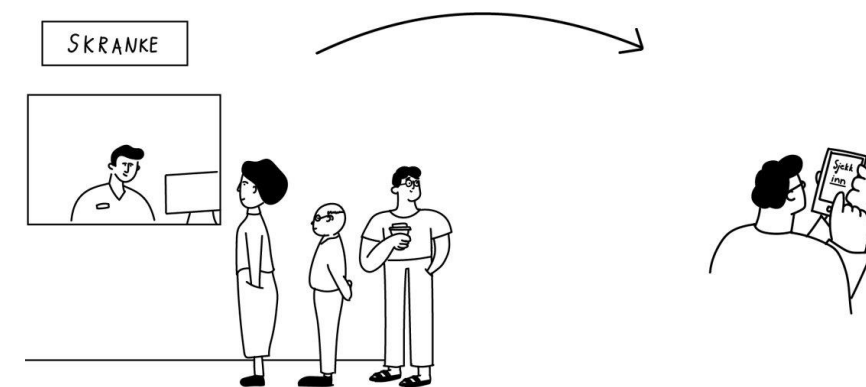
Gjennom avtalepåminnelser og enklere oppmøteregistrering og innsjekking fra egen mobil er målet at antall pasienter som uteblir fra timeavtaler reduseres.

Oppgjør for egenandeler

Pasienten kan etter siste konsultasjon for dagen reise hjem uten å måtte vente på at oppgjøret gjøres ferdig i en skranke. Oppgjøres sendes pasienten som elektronisk oppgjør som da kan velge å betale fra mobil eller nettbank på reisen hjem eller når pasienten er kommet hjem.

Drop-in og uplanlagte pasientavtaler

Innsjekkingsløsningen tilbyr pasienter å kunne sjekke inn til uplanlagte timeavtaler slik som drop-in til prøvetakning for laboratoriet. Innsjekkingsløsningen sikrer at pasienten identifiserer med gyldig ID.



Illustrasjon: Regional løsning for helselogistikk