

<b>Beskrivelse av venteliste­brev - Regional standard</b>			RHF/13/03/01.12-01	
Utgave: 3.00	Utarbeidet/revidert av: Regionalt nettverk for venteliste­brev	Godkjent av: spesialrådgiver Andy Hyde	Gjelder fra: 06.02.2020	Side 1 av 8

## 1. Endringer siden forrige versjon

Endringer i beskrivelse av Venteliste­brev 29 Telefontime

## 2. Hensikt og omfang

Prosedyren skal sikre at pasienten mottar korrekt venteliste­brev i henvisningsperioden som samsvarer med nasjonale lover og retningslinjer.

Målgruppen er personell som håndterer henvisninger og sender ut venteliste­brev fra det pasientadministrative systemet.

Dokumentet omfatter regional standard av venteliste­brev som er lagt inn i det pasientadministrative systemet.

## 3. Ansvar

**Administrerende direktør** i respektive helseforetak er ansvarlig for at retningslinje er kjent i eget helseforetak.

**Personell som sender ut venteliste­brev fra pasientadministrativt system** har ansvar for å påse at korrekte venteliste­brev og pasientinformasjon om rettigheter blir sendt til den enkelte pasient og henviser i tråd med gjeldene prosedyre.

## 4. Fremgangsmåte

### Prinsipper

Venteliste­brevet er delt inn i 4 deler

Del 1 og 2: Dette er selve brevet over underskriften. Oppsett og informasjonselementer i brevets del 1 (Svar på henvisning) og del 2 (Rettighetsvurderingen). Standardtekst skal **ikke** revideres eller fjernes.

Dette kan fravikes i følgende tilfeller:

- Dersom pasienten skal møte til radiologisk undersøkelse i forkant av timen, kan følgende tekst settes inn under oppmøtested (Opprettet som frase i de helseforetak som benytter denne løsningen)

*I forkant av timen skal du møte på <xxx>*

*<xxx> undersøkelse*

*Tid: <dato>, klokken <xx:xx>*

*Sted: <oppmøtested>*

*Egenandel for radiologisk undersøkelse kommer i tillegg, for tiden kr <xxx>.*

- Teksten over kan også brukes ved andre type undersøkelser i forkant av timen, f. eks. laboratorieundersøkelse. Setningen om egenandel for radiologi brukes kun ved radiologiske undersøkelser
- Teksten i avsnittet **Forberedelser** kan fjernes eller byttes ut med annen kort tekst om forberedelser
- Dersom f.eks. fastlege skal ha kopi av brev i stedet for henviser, kan en redigere dette i mottakerfeltet i HENV-brev og i kopifeltet i PAS-/PÅRØR-brev.
- Helseforetak som henter inn navn på behandler i timebrev-poliklinikk kan fjerne dette dersom det ikke er en navngitt behandler (f.eks. der hvor timen er satt opp på et undersøkelsesrom).

Del 3: Dette er eventuelt lokal informasjon som den enkelte enhet ønsker å sende med brevet. Teksten er den enkelte enhet ansvarlig for.

Del 4: Dette er et to siders informasjonsskriv som vi er pålagt å sende sammen med selve brevet.

- Alle deler av brevet som sendes pasient og henviser skal ligge i DIPS slik at det er dokumentert hvilken informasjon som er sendt ut
- Dersom vedlegg sendes med, skal det i brevet fremkomme hva som er sendt ut som vedlegg, slik at dette er dokumentert i pasientens journal
- Det skal fremgå av brevet hvem som har vurdert henvisningen (ref. Helsedirektoratets anbefalinger): *<Tittel> <Navn> har vurdert din henvisning*. Der det er et team som har gjennomført vurdering, skal tittel og navn til ansvarlig for vurderingen fremgå

Del 1 og del 2 av brev skal også sendes til henviser. Del 1 og del 2 til pasient/pårørende og henviser skal være like med unntak av følgende:

- I brev til henviser må det komme frem hvilken pasient det gjelder
- I brev til pasient/pårørende må det komme frem at kopi er sendt til henvisende lege

Som hovedregel skal svarbrev og timeinnkalling sendes til pasienter over 16 år. Dersom pasienten er under 16 år, sendes svarbrevet som hovedregel til foreldrene/andre med foreldreansvaret. Er pasienten mellom 12 og 16 år, skal svarbrevet sendes kun til pasienten når vedkommende av grunner som bør respekteres ikke ønsker at opplysninger gis til foreldrene/andre med foreldreansvaret.

Svarbrev sendes til pårørende i tillegg til pasienten, når

- pasienten gir uttrykkelig beskjed om det

- forholdene tilsier det (hvor det ikke er mulig å få pasientens samtykke på grunn av bevis­tløshet eller psykiske forstyrrelser av ulike karakter og av mer eller mindre forbigående art (presumert samtykke))
- pasienten er over 16 år og åpenbart ikke kan ivareta sine interesser på grunn av fysiske eller psykiske forstyrrelser, demens eller psykisk utviklingshemming

**For å få sendt ut korrekt venteliste­brev må følgende parametre være korrekt registrert:**

- Dato mottatt henvisning i eget helseforetak/sykehus
- Hvem har henvist: Er henvisningen fra primærhelsetjenesten eller en viderehenvisning fra annet HF?
- Resultat av rettighetsvurderingen
- Hvilken type helsehjelp er pasienten tilbudt (Utfall av vurderingen: Utredning eller Behandling?)
- Dato for frist start helsehjelp
- Avklart oppmøtedato eller Tentativ dato (angis som uke i venteliste­brev)

#### Venteliste­brevene er inndelt i 5 grupper:

1. Svar på førstegangs henvisning (brev med/uten time og avslagsbrev) *Brev: 1-5, 39, 40, 41*
2. Svar på videresendte henvisninger (brev med/uten time) *Brev: 6-8, 32*
3. Innkallingsbrev (for dem som ikke har fått time i første brev og videre i forløpet) *Brev: 9-18, 24, 25, 29, 36-38, 42-46*
4. Kapasitetsbrev (Se egen retningslinje under relaterte dokumenter) *Brev: 19, 20, 31, 33-35*
5. Andre brev *Brev: 21-23, 26-28, 30, 47, 48*

#### Forklaring på forkortelser i tabellen om venteliste­brev:

- *PAS*: Brev til pasient
- *HENV*: Brev til henviser
- *PÅRØR*: Brev til pårørende (forutsetter at pasienten er under 16 år og at det er markert at pårørende kan få kopi i bildet Pasientopplysninger)
- *Innleggelse*: Brev med time til innleggelse på sengepost/dagbehandling på sengepost
- *Time*: Brev med time til poliklinikk/dagkirurgi
- *Venteliste*: Svar på henvisning (ventebrev) uten tid for oppmøte i første brev

Brev nr.	Brevnavn	Brevtype finnes for pasient/henviser/pårørende (Postfiks i navnet)	Kopi alltid til henviser
<b>1. Svar på første gangs henvisning</b>			
1	Time for vurdering av henvisning	PAS/HENV/PÅRØR	x
2	Svar på henv, Innleggelse	PAS/HENV/PÅRØR	x
3	Svar på henv, Time	PAS/HENV/PÅRØR	x
4a	Svar på henv, Venteliste innleggelse	PAS/HENV/PÅRØR	x
4b	Svar på henv, Venteliste poliklinikk	PAS/HENV/PÅRØR	x

5	Svar på henv, Avslag (benyttes kun til primærhelsetjenesten)	PAS/HENV/PÅRØR	x
39	Svar på henv, Venteliste - uten rettigheter	PAS/HENV/PÅRØR	x
40	Svar på henv. FBV, vurd.instans, time	PAS/HENV/PÅRØR	x
41	Svar på henv. FBV, vurd.instans, venteliste	PAS/HENV/PÅRØR	x
<b>2. Svar på videresendte henvisninger</b>			
06	Svar på viderehenv, Time	PAS/HENV/PÅRØR	x
07	Svar på viderehenv, Innleggelse	PAS/HENV/PÅRØR	x
08a	Svar på viderehenv, Venteliste innleggelse	PAS/HENV/PÅRØR	x
08b	Svar på viderehenv, Venteliste poliklinikk	PAS/HENV/PÅRØR	x
32	Svar på viderehenv. Retur til henvisende sykehus	PAS/HENV/PÅRØR	Kopi til pasient
<b>3. Innkallingsbrev</b>			
09	Time (etter vent + kontrolltime)	PAS/HENV/PÅRØR	
10	Innleggelse (etter vent)	PAS/HENV/PÅRØR	
11	Endret time, Pas-bestemt	PAS/HENV/PÅRØR	
12	Endret Time, HF-bestemt	PAS/HENV/PÅRØR	
13	Endret Time, Ikke møtt	PAS/HENV/PÅRØR	
14	Endret Innleggelse, Pas-bestemt	PAS/HENV/PÅRØR	
15	Endret Innleggelse, HF-bestemt	PAS/HENV/PÅRØR	
16	Endret Innleggelse, ikke møtt	PAS/HENV/PÅRØR	
17	Timekort	PAS/PÅRØR	
18	Reinnleggelse Innkalling	PAS/PÅRØR	
24	Innkalling – drop-in time	PAS/HENV/PÅRØR	
25	Kurs	PAS/HENV/PÅRØR	
29	Telefontime	PAS/ PÅRØR	
36	Time hjemmebesøk	PAS/HENV/PÅRØR	
37	Timeplukk	PAS/HENV/PÅRØR	
38	Innkalling til time – uten rettigheter	PAS/HENV/PÅRØR	
42	Time poliklinikk sengepost	PAS/HENV/PÅRØR	
43	Endret time polikl.sengepost Pas-bestemt	PAS/HENV/PÅRØR	
44	Endret time polikl.sengepost HF-bestemt	PAS/HENV/PÅRØR	
45	Endret time polikl.sengepost Ikke møtt	PAS/HENV/PÅRØR	
46	Serie-/gruppeinnkalling	PAS/HENV/PÅRØR	
<b>4. Kapasitetsbrev</b>			
19	Svar på henv, Avslag pga kapasitet	PAS/HENV/PÅRØR	x
20	Viderehenv pga kapasitet	PAS/HENV/PÅRØR	x
31	Viderehenvisning kontroll pga kapasitet	PAS/HENV/PÅRØR	x
33	PAS takker Nei til annet beh.sted pga.kapasitet	PAS/HENV/PÅRØR	x
34	Viderehenvisning venteliste pga kapasitet	PAS/HENV/PÅRØR	x
35	PAS takker Nei til annet beh.sted pga.kapasitet, Venteliste	PAS/HENV/PÅRØR	x
<b>5. Andre brev</b>			
21a	Varsel om fristbrudd til HELFO innleggelse	PAS/HENV/PÅRØR	x
21b	Varsel om fristbrudd til HELFO poliklinikk	PAS/HENV/PÅRØR	x
22	PAS som takker nei fra HELFO	PAS/HENV/PÅRØR	x
23	PAS hvor HELFO ikke finner behandler	PAS/HENV/PÅRØR	x
26	Avsluttet ikke møtt	PAS/HENV/PÅRØR	x
27	Lang ventetid	PAS/ PÅRØR	
28	Avsluttet pasientbestemt	PAS/HENV/PÅRØR	x
30	Sekundærhenvisning-venteliste	PAS/PÅRØR	
47	Påminnelsesbrev-pol	PAS/PÅRØR	
48	Venteliste etter poliklinikk	PAS/PÅRØR	

## Nærmere beskrivelse av brevene (se nummerering i kolonne)

**Merk:** Alle venteliste­brev som omhandler svar på henvisning/viderehenvisning (brev nr. 1-8 og 32), kapasitetsbrev (brev nr. 19, 20, 31 og 33-35) samt brev nr. 21-23, 26 og 28 skal sendes både til pasient og henviser (PAS/PÅRØR-brevene må inneholde malvariabel for kopimottaker). De øvrige brevene kan sendes til henviser ved behov (det enkelte HF bestemmer selv om PAS/PÅRØR-brevene skal inneholde malvariabel for kopimottaker eller om dette skal settes inn manuelt når det sendes kopi til henviser).

**Brev 1:** Sendes ut dersom pasient må kalles inn til konsultasjon for å innhente ytterligere opplysninger/informasjon for å kunne rettighetsvurdere henvisningen.

**Brev 2-3:** Svar på en primærhenvisning hvor pasienten har fått en rett til helsehjelp i form av enten utredning eller behandling med time i første brev til hhv. innleggelse eller poliklinikk. Brevet inneholder informasjonsskriv om rettigheter (del 4).

**Brev 4:** Svar på en primærhenvisning uten time i første brev. Registrert tentativ dato i kontaktbildet blir angitt som forventet uke for kontakt i venteliste­brevet. Brevet inneholder informasjonsskriv om rettigheter (del 4).

**Brev 5:** Pasienten vurderes til ikke å ha rett til hjelp i spesialisthelsetjenesten. Her skal vurderingsansvarlig lege skrive en kortfattet begrunnelse i fritekst-området som gir tilstrekkelig informasjon til at pasienten kan klage på vedtaket, inklusiv ev. forslag til behandling som kan gjennomføres i primærhelsetjenesten. Brevet inneholder informasjonsskriv om rettigheter (del 4).

**Brev 6, 7 og 8:** Svar på viderehenvisning fra spesialisthelsetjenesten hvor pasienten har fått en rett, og det skal ikke rettighetsvurderes på nytt. Her er det viktig at man har informasjon om rettighetsvurderingen som er gjort ved første HF. I brev 6 og 7 får pasienten tid til oppmøte til hhv. poliklinikk eller innleggelse i første brev. Brev 8 er uten tid for oppmøte, men registrert tentativ dato i kontaktbildet blir angitt som forventet uke for kontakt i venteliste­brevet. Brevet inneholder informasjonsskriv om rettigheter (del 4).

**Brev 9 og 10:** Dette er rene innkallingsbrev til time på poliklinikk eller innleggelse. Pasienten har fått brev med svar på sin henvisning i tidligere brev (enten i brev 4 eller 8).

**Brev 11 – 16:** Endring av tid til innleggelse eller time til poliklinikk – tre forskjellige utsettelsesårsaker (pasientbestemt, HF-bestemt eller ikke møtt).

**Brev 17 og 18:** Som et timekort. Disse brevene er kortere enn de vanlige innkallingsbrevene. Må kun brukes til pasienter som er i behandlingsforløp og som innkalles ofte og tidligere har fått ordinære innkallingsbrev (brev 2, 3, 6, 7, 9 eller 10).

**Brev 19: Kapasitetsbrev:** Avslag til pasient fra annen helseregion pga. kapasitetsproblemer. Brevet inneholder informasjonsskriv om rettigheter (del 4). **Merk: Det er spesielle retningslinjer for bruk av dette brevet.**

**Brev 20:** *Kapasitetsbrev:* Svar på en henvisning hvor pasienten har fått rett til helsehjelp, og som viderehenvises pga. kapasitetsproblemer til annet HF som det er gjort avtale med på forhånd. Pasienten skal alltid kontaktes telefonisk først og godkjenne dette. Brevet inneholder informasjonsskriv om rettigheter (del 4). **Merk: Det er spesielle retningslinjer for bruk av dette brevet.**

**Brev 21:** Sendes samtidig som man varsler et fristbrudd i Fristbruddportalen.

**Brev 22:** Sendes til pasient som er meldt til HELFO, men takker nei til konkret tilbud om helsehjelp annet sted. Sendes når HELFO gir oss beskjed om dette.

**Brev 23:** Sendes til pasient som er meldt til HELFO, men hvor HELFO ikke finner behandler. Sendes når HELFO gir oss beskjed om dette.

**Brev 24:** Innkalling til drop-in time. Benyttes ved f.eks. lysbehandling

**Brev 25:** Innkalling til kurs. Benyttes ved kurs, opplæring, raskere tilbake

**Brev 26:** Gjelder avvikling av venteliste­plass, lukking av henvisingsperioden. Sendes ut når pasienten ikke har møtt eller avbestilt to ganger eller mer. **Merk: Det er spesielle retningslinjer for bruk av dette brevet.**

**Brev 27:** Opprydningsbrev ved lange ventetider. Informerer pasient om at man har forsøkt å ringe, uten å få svar - får nå et avkrysningsbrev med tre ukers frist til å svare. Ved skriftlig tilbakemelding fra pasienten skal dette skannes inn under **Journalgruppe:** Attest/melding/erklæring/samtykke. **Dokumenttype:** Samtykke/egenerklæring (sk).

**Brev 28:** Gjelder avvikling av venteliste­plass, lukking av henvisingsperioden. Brev som informerer om at vi avslutter henvisningsperioden da pasienten ikke har svart på brev nr. 27.

**Brev 29:** Sendes ved innkalling til telefontime/ telefonkonsultasjon. Dersom telefontimen er første kontakt med pasienten, må det samtidig sendes med et ventebrev hvor det opplyses om rettigheter (brev 4 eller 8). Se regional prosedyre *DIPS CL Telefon- og videokonsultasjon*

Viser forøvrig til krav ved telefon- og videokonsultasjon på Helsedirektoratets nettside [Innsatsstyrt finansiering 2020 kap. 5.24, 6.22 og 7.10](#) og [Egenandeler og pasientbetaling ved poliklinisk helsehjelp](#)

**Brev 30:** Sendes til pasient når sekundærhenvisning er mottatt og pasient er satt på venteliste.

**Brev 31:** *Kapasitetsbrev:* Sendes pasient og henviser dersom videre forløp flyttes til annen behandlingsinstans pga. kapasitet. **Merk: Det er spesielle retningslinjer for bruk av dette brevet.**

**Brev 32:** Sendes når viderehenvisning returneres til henvisende HF. Brukes når mottakende HF ikke har tilbudet det bes om eller behandling kan gjennomføres hos henviser. **Merk: Dette brevet sendes til henviser med kopi til pasient. Brevet skal ikke brukes når mottakende HF har tilbudet det bes om og pasienten bruker fritt behandlingsvalg.**

**Brev 33:** *Kapasitetsbrev:* Svar på en henvisning hvor pasienten har fått rett til helsehjelp, men HFet ikke kan starte helsehjelp innen frist pga. kapasitetsproblemer. Pasienten er informert om dette, men velger likevel å stå på venteliste hos aktuelt HF. Brevet inneholder informasjonsskriv om rettigheter (del 4). **Merk: Det er spesielle retningslinjer for bruk av dette brevet.**

**Brev 34:** *Kapasitetsbrev:* Sendes pasient og henviser dersom en etter at ventebrev med rettighetsinformasjon (brev 4 eller 8) er sendt ut oppdager at en likevel ikke har kapasitet til å gi helsehjelp innen fristen. Pasienten viderehenvises til annet HF etter samtykke fra pasient. **Merk: Det er spesielle retningslinjer for bruk av dette brevet.**

**Brev 35:** *Kapasitetsbrev:* Sendes pasient og henviser dersom en etter at ventebrev med rettighetsinformasjon (brev 4 eller 8) er sendt ut oppdager at en likevel ikke har kapasitet til å gi helsehjelp innen fristen. Pasienten er informert om dette, men velger likevel å stå på venteliste hos aktuelt HF. **Merk: Det er spesielle retningslinjer for bruk av dette brevet.**

**Brev 36:** Sendes ved tilbud om hjemmebesøk. Dersom hjemmebesøket er første kontakt med pasienten, må det samtidig sendes med et ventebrev hvor det opplyses om rettigheter (brev 4 eller 8).

**Brev 37:** Sendes når pasienten har timer hos flere behandlere samme dag. Forutsetter at funksjonen Timeplukk brukes når det settes opp tiltak.

**Brev 38 og 39:** Gjelder henvisninger som ikke skal rettighetsvurderes. Dersom tid til oppmøte skal med i første brev må begge brev sendes.

**Brev 40 og 41:** Gjelder når pasienter benytter seg av fritt behandlervalg og først kontakt med private behandlingssteder som de ønsker å få behandling hos. Ønsket behandlingsted rettighetsvurderer ikke og henvisning sendes til spesialisthelsetjenesten kun for rettighetsvurdering. Pasienten skal ha informasjon resultat av rettighetsvurderingen og om tidspunkt for oppstart av helsehjelpen. Det er ikke tilstrekkelig å gi informasjon om når behandling forventes å bli gitt. De samme hensynene gjelder også når vurderingen og utredningen/behandlingen skal gjøres på forskjellige steder. Retten til informasjon om oppstartstidspunkt gjelder derfor også hvor vurderingen skjer ett sted, for eksempel i en vurderingsenhet og utredning/behandling skal foregå et annet sted. For å ivareta pasientens rett til informasjon om tidspunkt for oppstart i første brev, kan vurderingsenheten kontakte institusjonen som skal gi helsehjelpen for å få opplyst når utredning eller behandling vil starte. Se rundskriv PBL §2-2

**Brev 42 - 45:** Benyttes som vanlige innkallingsbrev i de tilfeller poliklinikk er lokalisert på sengepost. (kun malvariabel for lokalisering som skiller fra vanlige innkallingsbrev)

**Brev 46:** Benyttes som innkallingsbrev for timer som er satt opp som serie/- gruppebestilling. Alle oppsatte timer i bestillingen settes inn i samme brev.

**Brev 47:** Benyttes ved behov for påminnelse til timer satt opp lang tid i forkant av tildelt tid. Dette brev kan kun hentes ut for alle pasienter tildelt tid i en gitt periode per seksjon.

**Brev 48:** Benyttes kun når pasienter som har vært på poliklinikk, og venter på tid til behandling ved annen enhet i samme avdeling og tid til oppmøte er langt frem i tid. Poliklinisk notat med beskrevet videre plan for forløp, som sendes pasient, vil erstatte brevet.

## 5. Referanser

[Pasient- og brukerrettighetsloven](#)

[Fritt behandlingsvalg](#)

## Relaterte dokumenter

- Henvisninger som ikke skal rettighetsvurderes
- Retningslinje for bruk av regionale venteliste­brev vedr. Ikke møtt og avbestilling.
- Kapasitetsproblemer - håndtering av henvisning og bruk av regionale venteliste­brev
- Henvisning, ferdig vurdert til oppfølging

[RHF/13/03/03-40](#)

DIPS CL Telefon- og videokonsultasjon