

SMS till patient – riktlinje

Introduktion

Enligt Socialstyrelsens föreskrifter om journalföring och behandling av personuppgifter i hälso- och sjukvården medges det att man under vissa förutsättningar kan skicka sms-påminnelser till patienter, se Handbok vid tillämpningen av Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (HSLF-FS 2016:40) om journalföring och behandling av personuppgifter i hälso- och sjukvården.

Kallelser och påminnelser till patient via sms och e-post får användas om:

1. Risk- och behovsanalys har genomförts och dokumenterats för den verksamhet som avser att använda metoden.
2. Verksamhetschef har beslutat att riskerna är acceptabla
3. Patienten har givit samtycke

Information till patient samt medgivande av patient

Patientens medgivande ska inhämtas och registreras för varje verksamhet som avser att använda metoden.

Tydlig information ska ges till patienten om att medgivandet gäller:

- undersökningar i anslutning till aktuell vård och behandling, t. ex. påminnelse om undersökning
- så länge patienten är aktuell på kliniken
- tills patienten själv aktivt avböjer sms-påminnelser

Av informationen ska det tydligt framgå:

- exakt vad som kommer att stå i sms:et
- hur patienten kan återkalla medgivande, t.ex. ett telefonnummer till mottagningen
- I TakeCare ska säkerställas att aktuellt mobilnummer är registrerat (*SMS-aviseringsnummer* i Patientuppgifter).

Barn/ungdomar

Huvudregeln är att vårdnadshavarna beslutar om detta (se 6 kap. 11§ Föräldrabalken). Dock kan barnets synpunkter beaktas med hänsyn tagen till ålder och mognad. Vårdnadshavarna behöver inte kontaktas om barnet har nått en sådan ålder och mognad att barnet i fråga själv anses kunna besluta om detta. En individuell bedömning måste göras i varje enskilt fall.

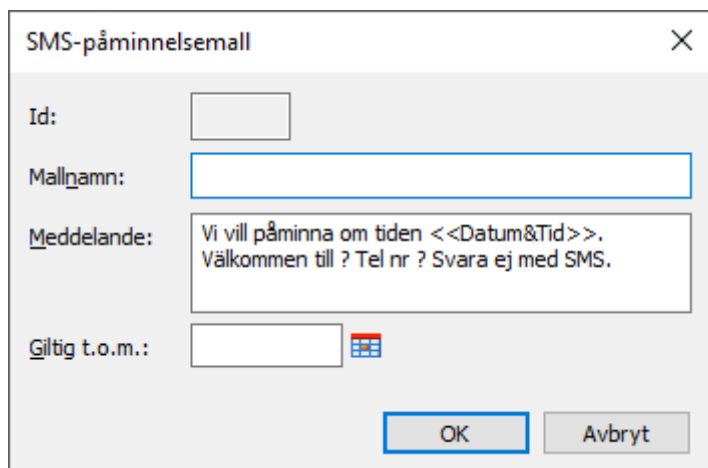
Text i sms-påminnelsen

Utgångspunkten är att patienten fått en kallelse, via brev eller digitalt, med information om typ av undersökning/besök, klockslag, plats/adress mm. Sms:et avser endast att påminna om den bokade tiden och ska endast innehålla datum, tid och plats, och **får inte** innehålla information om patientens hälsotillstånd eller andra personliga förhållanden.

Varje vårdenhet kan skapa sina egna sms-texter i TakeCare under *Vårdenhetens inställningar*. – *Bokningar och väntelista* – *SMS-påminnelse*.

Exempel på text som kan användas ” Vi vill påminna om ditt bokade besök <<Datum&Tid>>. Välkommen. Detta sms kan inte besvaras.”

Vid upplägg av ny sms-mall i TakeCare står det default enligt nedan. Det går att förändra texten. Meddelandefältet i sig, hindrar att det blir fler än 120 tecken Lägg inte till några taggar och ta inte bort befintlig tagg <<Datum&Tid>> :



The screenshot shows a dialog box titled "SMS-påminnelsemall" with a close button (X) in the top right corner. It contains the following fields:

- Id:** A text input field.
- Mallnamn:** A text input field.
- Meddelande:** A text area containing the default message: "Vi vill påminna om tiden <<Datum&Tid>>. Välkommen till ? Tel nr ? Svara ej med SMS."
- Giltig t.o.m.:** A date selection field with a calendar icon.

At the bottom right, there are two buttons: "OK" and "Avbryt".

Begränsningar för sms-påminnelser:

Länkar som läggs till, får inte innehålla < , > , [och] då det av systemet kan tolkas som kontrolltecken.

En "normal" länk bör dock fungera, t ex <https://www.siso.sll.se> (men det kan inte garanteras)

Det får inte läggas till några andra taggar än den som finns från början <<Datum&Tid>>

Det får inte vara mer 120 tecken (det går heller inte att skriva mer)

När skickas sms?

Två **dagar** före det bokade besöket, cirka kl 10 när sms:et patienten. Dels för att ge patienten möjlighet att kontakta vårdenheten för om/avbokning, dels för att vårdenheten eventuellt ska hinna kontakta en ny patient.

Mer information

Ytterligare information finns att läsa här:

[Socialstyrelsen – Kunskapsstöd och regler](#)

[Vårdgivarguiden – Patientadministration – Patientnära rutiner](#)