

Informasjonen Helfo sender til pasienter ved fristbrudd

I dette dokumentet finner du malene Helfo bruker når vi skal sende informasjon til pasienter i forbindelse med fristbrudd.

Innhold

Informasjonen Helfo sender til pasienter ved fristbrudd	1
Brevet som sendes til pasienter når et sykehus varsler fristbrudd til Helfo	2
Brevet som sendes til pasienter når Helfo ikke klarer å skaffe helsehjelp via en helsetjenesteleverandør i fristbruddordningen	3
Tekster i SMS-ene som kan sendes til pasientene	4

Brevet som sendes til pasienter når et sykehus varsler fristbrudd til Helfo

Varsel om fristbrudd og frist for tilbakemelding

Du er henvist til **xxx navn på sykehus på fagområdet xxx**. De har varslet Helfo om at de ikke kan gi deg helsehjelp innen fristen de har satt. Dette er et fristbrudd.

Ditt fristbrudd-saksnummer er **xxxxxx-xx**. Dette nummeret kan du oppgi både i kontakt med oss og Pasientreiser.

Hvis du ønsker tilbud ved et annet behandlingssted eller mer informasjon, ta kontakt med oss i Helfo på telefon 23 32 70 03 innen **xx.xx.xxxx**. Vi har telefontid mandag til fredag 9.00–14.00.

Hvis du ikke ønsker tilbud ved et annet behandlingssted, vil du bli stående på venteliste ved behandlingsstedet du er henvist til, og saken avsluttes i Helfo. Det kan føre til at du får helsehjelp senere enn fristen du har fått. Ta kontakt med behandlingsstedet du er henvist til hvis du har spørsmål om ventetider.

Med vennlig hilsen
Helfo pasientformidling

Kort om fristbrudd

Når du blir henvist til et sykehus eller en annen del av spesialisthelsetjenesten, vurderer de om du har rett til nødvendig helsehjelp. Vurderingen du får, skal inneholde en bindende frist for når du senest skal få helsehjelp. Fristen sier noe om hvor lenge det er medisinsk forsvarlig for deg å vente på helsehjelp.

Hvis du ikke får helsehjelpen innen fristen du har fått, er dette et fristbrudd. Helfo kan da finne et tilbud til deg ved et annet behandlingssted.

Hvis du får behandling ved et annet behandlingssted, betaler du egenandel etter gjeldende satser for offentlig behandling. Du får refusjon for reiseutgifter fra Pasientreiser.

På helsenorge.no/fristbrudd finner du mer informasjon om fristbrudd og dine rettigheter.

Brevet som sendes til pasienter når Helfo ikke klarer å skaffe helsehjelp via en helsetjenesteleverandør i fristbruddordningen

Manglende behandlingstilbud

Du er henvist til **xxx navn på sykehus på fagområdet xxx**, og du har fått en frist for når du senest skal få en time der. Behandlingsstedet klarer ikke å gi deg en time innen denne fristen, og de har derfor kontaktet Helfo pasientformidling slik at vi kan forsøke å finne et annet tilbud til deg.

Vi har dessverre ikke lyktes med å finne et annet behandlingstilbud. Du blir derfor stående på venteliste ved **behandlingsstedet du er henvist til (dersom mulig; xxx navn på sykehus/avdeling xxx, i stedet for ord i grått felt)**, og saken avsluttes i Helfo.

Hvis du har spørsmål, må du ta kontakt med behandlingsstedet du er henvist til.

På helsenorge.no/fristbrudd finner du mer informasjon om fristbrudd og dine rettigheter.

Med vennlig hilsen
Helfo pasientformidling

Kort om fristbrudd

Når du blir henvist til et sykehus eller en annen del av spesialisthelsetjenesten, vurderer de om du har rett til nødvendig helsehjelp. Vurderingen du får, skal inneholde en bindende frist for når du senest skal få helsehjelp. Fristen sier noe om hvor lenge det er medisinsk forsvarlig for deg å vente på helsehjelp.

Hvis du ikke får helsehjelpen innen fristen du har fått, er dette et fristbrudd. Helfo kan da finne et tilbud til deg ved et annet behandlingssted.

Hvis du får behandling ved et annet behandlingssted, betaler du egenandel etter gjeldende satser for offentlig behandling. Du får refusjon for reiseutgifter fra Pasientreiser.

På helsenorge.no/fristbrudd finner du mer informasjon om fristbrudd og dine rettigheter.

Tekster i SMS-ene som kan sendes til pasientene

Pasienter som benytter Helsenorge, vil få en standard-SMS om en ny hendelse på Helsenorge når det er varslet et fristbrudd på pasienten. Pasienter som ikke benytter Helsenorge, vil få et brev i Digipost eller i sin postkasse.

Tekst i SMS når pasienten har takket ja til en time hos en av Helfos leverandører og timen er registrert i Fristbruddportalen:

- Du har fått time til helsehjelp hos et behandlingssted Helfo har avtale med. Les om bestilling av reise og refusjon av reiseutgifter på Helsenorge ved å søke på fristbrudd. Hilsen Helfo. Saksnummer xxxxxx-xx

Tekster i SMS fra Helfo til fristbruddpasient når sak er stoppet fordi

- **Helfo ikke har oppnådd kontakt med pasienten:**
Fristbruddsaken din er avsluttet i Helfo fordi vi ikke har klart å komme i kontakt med deg. Du står på venteliste hos sykehuset ditt. Saksnummer xxxxxx-xx
- **sykehuset tilbyr time:**
Sykehuset ditt har varslet Helfo om at de ikke kan gi deg tilbud om helsehjelp innen fristen du har fått. Dette er et fristbrudd. Saken din er avsluttet i Helfo fordi du likevel har fått time på sykehuset ditt. Les mer om fristbrudd på Helsenorge. Hilsen Helfo. Saksnummer xxxxxx-xx
- **pasienten ikke ønsker et tilbud fra Helfo:**
Saken din er avsluttet i Helfo fordi du ikke ønsker et annet behandlingssted. Du står på venteliste på sykehuset ditt. Hilsen Helfo. Saksnummer xxxxxx-xx
- **pasienten har takket nei til et konkret tilbud hos leverandør:**
Saken din er avsluttet i Helfo fordi du ikke ønsker et annet behandlingssted. Du står på venteliste på sykehuset ditt. Hilsen Helfo. Saksnummer xxxxxx-xx

Hvis Helfo ikke klarer å finne et annet behandlingstilbud til pasienten, vil pasienter som benytter Helsenorge, få en standard-SMS om en ny hendelse på Helsenorge.