

# Testringning

---

**Datum:** 2016-05-09

**Rubrik:** Test av jourtelefon hos Falck Läkarbilar

---

**Närvarande:**

Viktoria Grahnén, AbbVie AB

**Syfte:**

2016-05-09 ca kl 19:30 genomfördes en testringning för att undersöka kvaliteten i tjänsten "LIFs jourtelefon"

**Påhittat ärende**

Ringer upp som patient med en brådskande fråga kring ett läkemedel som jag behandlas med, nämligen Serevent Diskus. När jag skulle inhalera verkade det som att det inte kom något läkemedel och jag fick ingen effekt, det var t o m nästan så att jag fick svårare att andas efter att jag inhalerat. Eftersom jag behöver läkemedlet omgående för min astma vill jag gärna komma i kontakt med företaget för att veta vad jag ska göra.

**Händelseförlopp:**

Operatören svarar efter 2 signaler.

Operatören meddelar att jourtelefonen enbart är till för akuta ärenden. Rekommenderar att ringa upp företaget imorgon bitti, och om det är så att det är svårt med andningen borde sjukvården kontaktas.

**Ingen återrapport från Falck Läkarbilar**

**Slutsats**

Snabb telefonkontakt med Falck Läkarbilar. Korrekt meddelande från operatören att sjukvården bör kontaktas i detta fall. En återrapport till företaget med en misstänkt biverkan/felanvändning av läkemedlet saknas dock vilket gör att läkemedelsföretaget inte får kännedom om samtalet. Detta sammanfaller med nytt inloggningssystem till jourtelefonen, men borde åtgärdats inom 24 timmar. Falck Läkarbilar kontaktas för åtgärder när det gäller rutinerna. Resultatet föranleder ytterligare testringning via LIF.