

Testringning

Datum: 2016-05-30

Rubrik: Test av jourtelefon hos Falck Läkarbilar

Närvarande:

Tove Leire, LIF

Syfte:

2016-05-30 ca kl 17:30 genomfördes en testringning för att undersöka kvaliteten i tjänsten "LIFs jourtelefon"

Påhittat ärende

Ringer upp som läkare med fråga om en av mina patienter som jag nyss satt in på Cozaar. Behöver omgående diskutera med företaget eftersom han vid några tillfällen fått allergiliknande reaktioner utan annan förklaring. Vill gärna snabbt ha svar på hur troligt det är att detta orsakats av Cozaar och om jag ska prova annan behandling.

Händelseförlopp:

Blir placerad i kö med information om att jag är först i kö, operatören svarar efter 2 minuter. Operatören tar uppgifter om läkemedelsnamn, företag, telefonnummer, ber mig upprepa ärendet samt ber mig upprepa patientens personnummer. Jag var inte helt beredd på det om personnumret så jag frågade om jag verkligen kunde ge ut det varpå operatören upplyste mig om att de stod under samma patientsäkerhetslag som jag men sa att jag kunde ta det direkt med företaget istället om jag inte ville ange det vilket jag inte gjorde. Operatören meddelade sedan att jag skulle bli uppringd av företaget. Jag blev vid 18.40 uppringd av en person på läkemedelsföretaget MSD som blivit kontaktad av LIF Jourtelefon.

Återrapport från LIF Jourtelefon:

2016-06-02 13:53 dokumenterades ett samtal till LIF Jourtelefon för MSD. Samtalet förmedlades till XXX.

Återrapporten gjordes den 2 juni då LIF Jourtelefon hade problem med inloggning för återrapportering när samtalet togs emot.

Slutsats

Snabb telefonkontakt med Falck Läkarbilar. Korrekt hanterat från operatören då kontakt förmedlades med läkemedelsföretaget.