



De forskande  
Läkemedelsföretagen

# Minnesanteckningar

---

**Datum:** 2022-03-24

**Rubrik:** Test av Lif Jourtelefon hos Falck Läkarbilar

---

**Närvarande:**

Kristin Augustsson, Lif

**Bakgrund**

2022-03-24 klockan 18.05 genomfördes en testringning för att undersöka kvaliteten i tjänsten "Lif Jourtelefon".

**Ärende**

*Privatperson vars mamma står på läkemedel mot högt blodtryck. Vill komma i kontakt med läkemedelsföretaget för att höra om förändrat luktsinne eller smakstörning kan vara biverkningar av läkemedlet. Inget akut men vill gärna prata med företaget.*

**Händelseförlopp**

Textmeddelandet läses upp, inringaren får meddelandet "ditt samtal står först i tur" och samtalet kopplas fram efter ca 1,5 minut.

Inringaren presenterar sig vid och beskriver sitt ärende. Inringaren frågar trevande om det är möjligt att ett läkemedel, som hens mamma tar mot högt blodtryck, kan vara orsaken till förändrat luktsinne och smakstörningar.

Operatören förklarar direkt att det inte är möjligt för inringaren att kopplas vidare till företaget idag, men att operatören ska ta ärendet vidare. Därefter ber operatören inringaren om olika uppgifter rörande ärendet; för- och efternamn samt telefonnummer till inringaren, namn på läkemedelsföretaget, läkemedelsnamn samt säkerställer att biverkningarna det rörde sig om var förändrat luktsinne och smakstörningar.

Vad gäller namnet på läkemedelsföretaget så stavar operatören bokstäverna i namnet för att verifiera att det är rätt företag och inringaren bekräftar att det stämmer. Till sist förklarar operatören att hen kommer ta ärendet vidare till företaget som själva kommer återkoppla till inringaren.

**Slutsats**

Operatören svarar inom avtalad tid. Inringaren fick ett gott bemötande och samtalet dokumenterades korrekt.