

Svar på frågor från regionpensionärsrådet den 3 september 2020 – komplettering fråga 5

5. *Call back-systemet*

Uppdatering efterfrågas. Har tillgängligheten förbättrats? Är uppringarens nummer synligt i displayen?

Svar: Vi har tekniska lösningar för att presentera telefonnummer när vi ringer till patienten.

Våra mottagningar visar mottagningsnumret när patienten rings upp, kan finnas något undantag?

Vi har många telefoner i vården som har skyddat nummer, läkare, befattningstelefoner, och dessa bör vi ju också titta på. Sist jag hade en dialog med verksamheten i detta (Birgitta Friberg och Maria Arvidsson) var precis innan Covid-19.

(Magnus Andersson, avdelningschef telefoni)

Svar: Statistik från Hälsoval på callback (telefon) samlat från offentlig och privat verksamhet från januari - augusti 2019 och en jämförelse samma period 2020.

Andel behandlade samtal januari-augusti:

2019 – cirka 82 procent

2020 – cirka 89 procent

(RosMarie Nilsson, avdelningschef planering, analys, uppföljning, Blekinge kompetenscentrum)