

# Rutin för synpunkter på medicinskt innehåll - 1177 symtombedömning och hänvisning

## Rutinen innehåller följande information:

- Formulär för synpunkter på medicinskt innehåll
- Information som ska bifogas ärendet
- Så hanteras ärendet

Synpunkter på fakta eller formuleringar i frågeformuläret, eller given prioritering i autotriage räknas som synpunkt på medicinskt innehåll.

## Formulär för synpunkter på medicinskt innehåll

Du hittar länken till formuläret på [inera.se/Kontakta oss/Felanmälan och användarstöd/Formuläret för förbättringsförslag](#).

Välj "Synpunkter på medicinskt innehåll"

Vilken tjänst gäller Förbättringsförslaget?\*

1177 symtombedömning och hänvisning

Vad gäller ditt ärende?\*

Beställning  
 Synpunkter på medicinskt innehåll   
 Synpunkter på plattformen/tekniken  
 Synpunkter på övrigt  
 Vårdavvikelser för hantering av Inera/leverantör  
 Övriga ärenden

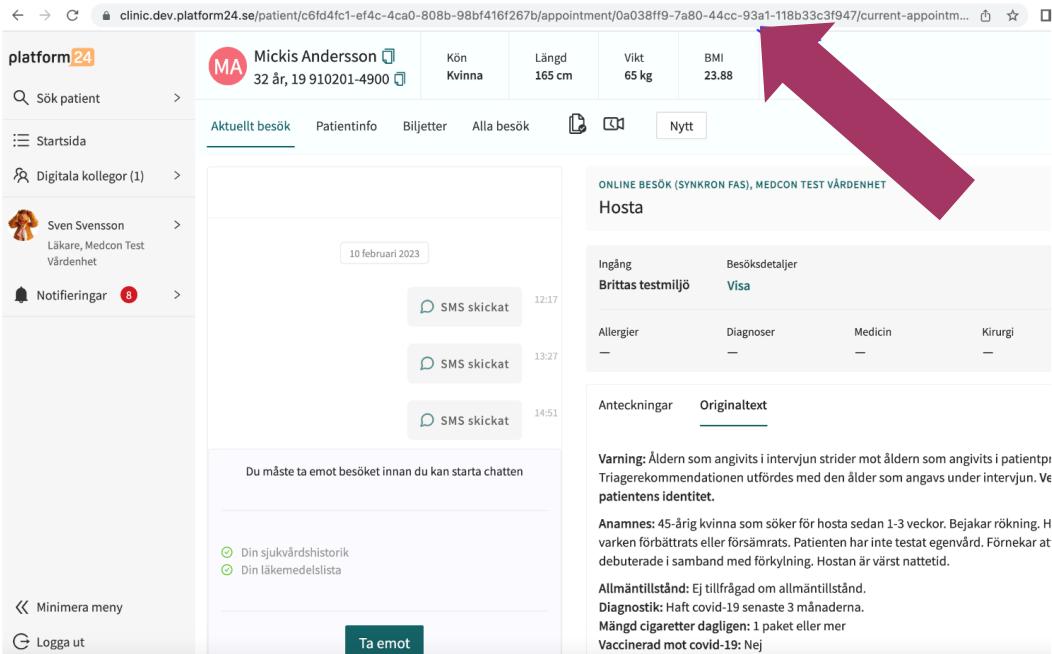
Länk till formulär: [Förbättringsförslag - Inera](#)

## Information som ska bifogas ärendet

Observera att Inera eller leverantören **inte** har tillgång till person- eller journaluppgifter och kan därför inte ta del av de uppgifter som patienten uppgivit i fritext eller chatt. Det är därför viktigt att **bifoga relevant information** i ärendet.

Formuläret ska utöver obligatoriska fält även innehålla följande:

- Länkar till besöket ur adressfältet (URL), se bild nedan:
- Kort beskrivning av problemet
- Patientens ålder och kön
- **Avidentifierad information** i form av:
  - Fritextsvar, chatt, eventuella bilder och patientens hälsodeklaration



The screenshot shows the platform24 patient portal interface. On the left is a sidebar with navigation links: Sök patient, Startsida, Digitala kollegor (1), Sven Svensson (Läkare, Medcon Test Värdenhet), Notifieringar (8), Minimera meny, and Logga ut. The main area displays a visit summary for 'Mickis Andersson' (MA, 32 år, 19 910201-4900). The summary includes basic patient info (Kön: Kvinnla, Längd: 165 cm, Vikt: 65 kg, BMI: 23.88) and a timeline of messages from 'Hosta' (SMS skickat at 12:17, 13:27, 14:51). Below the timeline is a note: 'Du måste ta emot besöket innan du kan starta chatten'. At the bottom are links for 'Din sjukvårdshistorik' and 'Din läkemedelslista', and a 'Ta emot' button.

## Så hanteras ärendet

Ärendet tas emot av Inera support (vårdgivarsupport) som skickar en bekräftelse om att ärendet är mottaget. Därefter skickas ärendet till leverantören som hanterar synpunkten. Leverantören svarar ärendeläggaren i ärendet som därefter stängs av Inera support.

Leverantören delger Inera hanterade synpunkter i samverkansforum mellan Inera och leverantör. Information ges också i Medicinskt forum för regionalt samordnande läkare.