

# Tjänstekatalog

## Patientkontorsadministration, bilaga 6

# 1 Innehåll

1	Innehåll.....	2
2	Ömsesidiga åtaganden.....	3
2.1	GSFs åtaganden .....	3
2.2	Kundens åtaganden.....	3
3	Generella tjänstebeskrivningar .....	5
4	Specifikation av tjänster och åtaganden .....	6
4.1	Kundfakturering.....	6
4.1.1	Kundfaktura patient.....	6
4.1.2	Kundfaktura annan betalare .....	9
4.1.3	Kundfaktura riksavtalet .....	11
4.1.4	Kundfaktura utskrivningsklara .....	13
4.1.5	Kundfaktura – patienter andra länder (Försäkringskassan).....	15
4.1.6	Kundfaktura – patienter andra länder självbetalande .....	17
4.2	Kassaredovisning kontantfil .....	19
4.2.1	Kassaredovisning kontantfil .....	19
4.3	Frikort .....	20
4.3.1	Frikort.....	20
4.4	Regelverk för patienter .....	21
4.4.1	Regelverk för patienter .....	21
4.5	Patientkontorsadministration .....	22
4.5.1	Patientkontorsadministration.....	22

## 2 Ömsesidiga åtaganden

Parterna har enats om nedanstående ömsesidiga åtaganden:

### 2.1 GSFs åtaganden

- Ansvara för att, inom definierade tjänster, utföra beslutade delar av processen enligt i detta dokument detaljerade specifikationer.
- Säkerställa att upprättade krav och faktureringsregler, regelverk för patientavgifter och regelverket för Riksavtal följs.
- Upprätthålla tillräcklig verksamhetskänedom för att kunna utföra support till mottagningar/avdelningar samt fakturering.
- Ansvara för att fakturering av patientavgifter och fakturering av andra huvudmän och annan betalare sker på korrekt sätt.
- Verka för att respektive kund har en bra kontroll, förståelse och känner ägarskap över resultatet.
- Leverera information, överenskomna rapporter och andra beslutsunderlag med hög kvalitet och enligt gällande tidplaner.
- Uppfylla gällande interna såväl som externa regelverk och policys inom området och enligt i bilagan definierade ansvarsområden.
- Att ständigt driva utveckling av våra tjänster och rutiner samt delta i projekt som berör vårt arbetsområde.

### 2.2 Kundens åtaganden

- Leverera hög kvalitet på samtlig indata och information till GSF enligt fastställda format och procedurer.
- Följa de regelverk, konteringsinstruktioner och attestrutiner som finns upprättade.
- Använda överenskomna kommunikationskanaler, verktyg samt fastställda tidplaner.
- Kontinuerligt tillse att register och tabellverk som påverkar GSF arbete i processerna uppdateras, rensas och håller en hög kvalitet.
- Uppfylla gällande interna såväl som externa regelverk och policys inom området och enligt i bilagan definierade ansvarsområden.
- Vid behov vara delaktiga i effektivisering och utveckling av processer.

2011-02-10

---



2011-02-10

### 3 Generella tjänstebeskrivningar

Gemensam Servicefunktion levererar följande tjänster för att möta kundernas behov.



## Patientkontoret

### Basutbudet

#### Kundfakturerings ✓

- Kundfakturerings patient
- Kundfakturerings annan betalare
- Kundfakturerings riksavtalet
- Kundfakturerings utskrivningsklara
- Kundfakturerings patienter andra länder (FK)
- Kundfakturerings patienter andra länder självbetalande

#### Kassaredovisning /kontantfil ✓

- Kassaredovisning /kontantfil

#### Frikortshantering ✓

- Frikortshantering

#### Regelverk för patienter ✓

- Regelverk för patienter

#### Patientkontors-administration ✓

- Patientkontorsadministration

✓ = Ingår i basutbudet

⊗ = Tilläggstjänst

## 4 Specifikation av tjänster och åtaganden

### 4.1 Kundfakturering

#### 4.1.1 Kundfaktura patient

GSF sköter underhåll och gör korrigeringar av huvudman, adresser och övriga förekommande korrigeringar i kundregistret i Raindance, PASIS.

GSF ansvarar för inläsning av fakturaunderlag från verksamhetssystemen. GSF kontrollerar och kompletterar underlaget till fakturan i Raindance. Om uppgifter saknas kontaktar GSF förvaltningarna för komplettering.

GSF korrigerar vårdavgifter enligt regelverk.

GSF ansvarar för distribution av fakturor inklusive eventuella fakturabilagor

GSF betalningsbevakar, stämmer av/utredet/korrigerar, upprättar avskrivningsunderlag samt upprättar underlag till bokslutet.

Bas	
Beskrivning	Administrera patientfaktura
Ansvar Kunden	Registrering i verksamhetssystemen
Ansvar GSF	Inläsning av fakturaunderlag och utskick av faktura

Aktiviteter som ingår i BAS-tjänsten <b>Kundfaktura patient</b>	Utförs av Kunden	Utförs av GSF	När	Noteringar
Beställning av Bg-inbetalningskort från leverantör		X		
Distribution av Bg-inbetalningskort efter beställning samt upprättar förteckning över utskickade		X		Ingår i tjänst för Patientkontorsadministration

2011-02-10

inbetalningskort.				
Underhåll av kundregister i saldoreskontra och extern kundreskontra		X		Korrigerar adresser
Underhåll av kundregister i verksamhetssystem, Pasis m fl	X	X		Korrigerar adresser, personnummer
Registrering av vårdkontakt i PASIS	X			
Kontroll transaktionslista slutenvård. Korrigerering av felaktiga registreringar		X	Dagligen	Ingår i tjänst för Patientkontorsadministration
Kontroll-lista huvudman. Korrigerering av felaktiga registreringar		X	Varje vecka	
Inläsning filer Patientavgifter		X	Varje måndag	se filspecc slutenvård öppenvård makuleringar
Utredningar och korrigereringar av patientavgifter enligt regleverk	X			Vårdtillfällen yngre än 30 dgr
Utredningar och korrigereringar av patientavgifter enligt regelverk		X	Dagligen	Samtliga slutenvårdstillfällen och öppenvårdsbesök äldre än 30 dagar.

2011-02-10

Korrigeringar av patientavgifter på grund av beslut av verksamheten		X	Vid behov	
Distribution av fakturor inklusive eventuella fakturabilagor		X		Fr o m oktober 2 ggr per månad
Bevakning och rättning rutin för Intäkts ombokning		X		
Första kundkontakt	X			Frågor om innehåll i fakturan
Hanterar inbetalningar		X	Varje dag mån-fre	
Betalningsbevakar, påminnelsehantering		X		
Avbetalningsplaner		X		Förvaltningen attesterar
Överför till, utreder och bevakar fordringar hos inkasso leverantör		X		
Upprättar avskrivningsunderlag		X		Förvaltningen attesterar
Upprättar underlag bokföringsmässig avskrivning		X		
Stämmer av KR mot Huvudbok		X		Konto för Kundfordringar
Upprättar bokslutsunderlag		X		Konto för Kundfordringar

2011-02-10

#### 4.1.2 Kundfaktura annan betalare

GSF sköter underhåll och gör korrigeringar av huvudman, adresser och övriga förekommande korrigeringar i kundregistret i Raindance kundregister/annan betalare register i PASIS.

GSF korrigerar efter kontroll lista.

GSF ansvarar för inläsning av faktura-underlag från verksamhetssystemen. GSF kontrollerar och kompletterar underlaget till fakturan i Raindance. Om uppgift saknas kontakter GSF förvaltningarna för komplettering.

GSF ansvarar för distribution av fakturor inklusive eventuella fakturabilagor

GSF betalningsbevakar, stämmer av/utredde/korrigerar, upprättar avskrivningsunderlag samt upprättar underlag till bokslutet.

Bas	
Beskrivning	Administrera faktura annan betalare
Ansvar Kunden	Registrering i verksamhetssystemen
Ansvar GSF	Inläsning av fakturaunderlag och utskick av faktura

Aktiviteter som ingår i BAS-tjänsten <b>Kundfaktura annan betalare</b>	Utförs av Kunden	Utförs av GSF	När	Noteringar
Registrering vårdkontakt i verksamhetssystem, Pasis m fl	X			
Underhåll av kundregister i externkundreskontra		X		Korrigerar adresser
Underhåll av kundregister i verksamhetssystem, Pasis m fl		X		Korrigerar och nyupplägg

2011-02-10

Kontroll-lista annan betalare. Korrigering av felaktiga registreringar		X	Varje vecka	
Inläsning av fakturaunderlag från verksamhetssystemen		X	Varje månad	
Kontrollerar och kompletterar underlaget till fakturan i Raindance. Om uppgift saknas kontaktar GSF förvaltningarna för komplettering.		X		
Distribution av fakturor inklusive eventuella fakturabilagor		X		
Utredningar och korrigeringar		X		
Bevakning och rättning rutin för Intäkts ombokning.		X		Fakturering från ftg 95
Första kundkontakt	X			Frågor om innehåll i fakturan
Hanterar inbetalningar		X	Varje dag mån-fre	
Betalningsbevakar, påminnelsehantering		X		
Avbetalningsplaner		X		Förvaltningen attesterar
Överför till, utreder och bevakar fordringar hos inkasso leverantör		X		

2011-02-10

Upprättar avskrivningsunderlag		X		Förvaltningen attesterar
Upprättar underlag bokföringsmässig avskrivning		X		
Stämmer av KR mot Huvudbok		X		Konto för Kundfordringar
Upprättar bokslutsunderlag		X		Konto för Kundfordringar

#### 4.1.3 Kundfaktura riksavtalet

GSF underhåller kundregistret med hjälp av kontroll lista.

GSF distribuerar lista med ej DRG satta.

GSF ansvarar för inläsning av fakturaunderlag från verksamhets-systemen. GSF kontrollerar och kompletterar underlaget till fakturan i Raindance. Om uppgifter saknas kontaktar GSF förvaltningarna för komplettering.

GSF ansvarar för distribution av fakturor inklusive eventuella fakturabilagor

GSF betalningsbevakar, stämmer av/utreder/korrigerar, upprättar avskrivningsunderlag samt upprättar underlag till bokslutet.

Bas	
Beskrivning	Administrera faktura riksavtalet
Ansvar Kunden	Registrering i verksamhetssystemen
Ansvar GSF	Inläsning av fakturaunderlag och utskick av faktura

Aktiviteter som ingår i BAS-tjänsten <b>Kundfaktura riksavtalet</b>	Utförs av Kunden	Utförs av GSF	När	Noteringar

2011-02-10

Registrering av vårdkontakt i verksamhetssystem, Pasis m fl	X			
Underhåll av kundregister i extern kundreskontra		X		Korrigerar adresser
Underhåll av kundregister i verksamhetssystem, Pasis m fl		X		Korrigerar och nyupplägg Undantag SUS som hanterar detta i PKS
Kontrollista huvudman. Korrigerering av felaktiga registreringar		X	Varje vecka	Undantag SUS som hanterar detta i PKS
Inläsning av fakturaunderlag från verksamhetssystemen		X	Varje månad	Se filspeccar Pasis och PKS
Distribution av fakturor inklusive fakturabilagor		X		PKS underlag skickas till GSF av förvaltning.
Bevakning och rättning rutin för Intäkts ombokning		X		
Utredningar och korrigereringar		X		Ändringar måste göras även i PKS för SUS- görs av SUS.
Första kundkontakt	X			Frågor om innehåll i fakturan
Hanterar inbetalningar		X	Varje dag mån-fre	
Betalningsbevakar, påminnelsehantering		X		
Avbetalningsplaner		X		Förvaltningen attesterar

2011-02-10

Överför till, utreder och bevakar fordringar hos inkasso leverantör		X		
Upprättar avskrivningsunderlag		X		Förvaltningen attesterar
Upprättar underlag bokföringsmässig avskrivning		X		
Stämmer av KR mot Huvudbok		X		Konto för Kundfordringar
Upprättar bokslutsunderlag		X		Konto för Kundfordringar

#### 4.1.4 Kundfaktura utskrivningsklara

GSF ansvarar för inläsning av fakturaunderlag från verksamhets-systemen. GSF kontrollerar och kompletterar underlaget till fakturan i Raindance. Om kund saknas lägger GSF upp ny kund i Raindance. Om uppgifter saknas kontaktar GSF förvaltningarna för komplettering. GSF ansvarar för distribution av fakturor inklusive eventuella fakturabilagor. GSF betalningsbevakar, stämmer av/utreder/korrigerar, upprättar avskrivningsunderlag samt upprättar underlag till bokslutet. GSF meddela förvaltningen om eventuella felaktigheter i underlag.

Bas	
Beskrivning	Administrera faktura utskrivningsklara
Ansvar Kunden	Registrering i verksamhetssystemen
Ansvar GSF	Inläsning av fakturaunderlag och utskick av faktura

Aktiviteter som ingår i BAS-tjänsten	Utförs av Kunden	Utförs av GSF	När	Noteringar
<b>Kundfaktura utskrivningsklara</b>				

2011-02-10

Registrering av vårdkontakt i verksamhetssystem, Pasis m fl	X			
Inläsning av fakturaunderlag från verksamhetssystemen		X	Varje månad	Se filspeccar
Distribution av fakturor inklusive fakturabilagor		X		
Bevakning och rättning rutin för Intäkts ombokning		X		Fakturering från ftg 95
Utredningar och korrigeringar efter bestridande från kommun i samverkan med förvaltningen.		X		
Första kundkontakt	X			Frågor om innehåll i fakturan
Hanterar inbetalningar		X	Varje dag mån-fre	
Betalningsbevakar, påminnelsehantering		X		
Avbetalningsplaner		X		Förvaltningen attesterar
Överför till, utreder och bevakar fordringar hos inkasso leverantör		X		
Upprättar avskrivningsunderlag		X		Förvaltningen attesterar
Upprättar underlag bokföringsmässig		X		

2011-02-10

avskrivning				
Stämmer av KR mot Huvudbok		X		Konto för Kundfordringar
Upprättar bokslutsunderlag		X		Konto för Kundfordringar

#### 4.1.5 Kundfaktura – patienter andra länder (Försäkringskassan)

GSF tar emot kopia på EU-kort/övrigt underlag från förvaltning.

GSF ansvarar för inläsning av fakturaunderlag från verksamhets-systemen. GSF kontrollerar och kompletterar underlaget till fakturan i Raindance. Om uppgifter saknas kontaktar GSF förvaltningarna för komplettering.

GSF ansvarar för distribution av fakturor inklusive eventuella fakturabilagor

GSF betalningsbevakar, stämmer av/utredde/korrigerar, upprättar avskrivningsunderlag samt upprättar underlag till bokslutet.

Bas	
Beskrivning	Administrera faktura till Försäkringskassan
Ansvar Kunden	Registrering i verksamhetssystemen
Ansvar GSF	Inläsning av fakturaunderlag och utskick av faktura

Aktiviteter som ingår i BAS-tjänsten <b>Kundfaktura – patienter andra länder (Försäkringskassan)</b>	Utförs av Kunden	Utförs av GSF	När	Noteringar
Registrering av vårdkontakt i verksamhetssystem, Pasis m fl	X			

2011-02-10

Skickar kopia på EU-kort/arbetsgivar –intyg motsvarande till GSF	X		löpande	Undantag SUS som hanterar detta i PKS
Kontroll och insortering av inkomna EU-kort/arbetsgivar –intyg motsvarande		X	löpande	Undantag SUS som hanterar detta i PKS
Kontroll-lista huvudman. Korrigerig av felaktiga registreringar		X	Varje vecka	Undantag SUS som hanterar detta i PKS
Inläsning av fakturaunderlag från verksamhetssystemen		X	Varje månad	Se filspecar Pasis och PKS
Distribution av fakturor inklusive fakturabilagor		X		PKS underlag skickas till GSF av förvaltning.
Bevakning och rättning rutin för Intäkts ombokning		X		
Utredningar och korrigeringar		X		Ändringar måste göras även i PKS för SUS- görs av SUS.
Första kundkontakt	X			Frågor om innehåll i fakturan
Hanterar inbetalningar		X	Varje dag mån-fre	
Betalningsbevakar, påminnelsehantering		X		
Avbetalningsplaner		X		Förvaltningen attesterar
Överför till, utreder och bevakar fordringar hos inkasso leverantör		X		

2011-02-10

Upprättar avskrivningsunderlag		X		Förvaltningen attesterar
Upprättar underlag bokföringsmässig avskrivning		X		
Stämmer av KR mot Huvudbok		X		Konto för Kundfordringar
Upprättar bokslutsunderlag		X		Konto för Kundfordringar

#### 4.1.6 Kundfaktura – patienter andra länder självbetalande

GSF ansvarar för inläsning av fakturaunderlag från verksamhets-systemen. GSF kontrollerar och kompletterar underlaget till fakturan i Raindance. Om uppgifter saknas kontaktar GSF förvaltningarna för komplettering.

GSF ansvarar för distribution av fakturor inklusive eventuella fakturabilagor. Fakturan skickas till Skåne Care AB.

GSF betalningsbevakar, stämmer av/utredde/korrigerar, upprättar avskrivningsunderlag samt upprättar underlag till bokslutet.

Bas	
Beskrivning	Administrera faktura till Skåne Care AB
Ansvar Kunden	Registrering i verksamhetssystemen
Ansvar GSF	Inläsning av fakturaunderlag och utskick av faktura

Aktiviteter som ingår i BAS-tjänsten	Utförs av Kunden	Utförs av GSF	När	Noteringar
<b>Kundfaktura – patienter andra länder självbetalande</b>				
Registrering av vårdkontakt i verksamhetssystem, Pasis m fl	X			

2011-02-10

Kostnads kalkyl, kostnadsberäkning	X			
Inläsning av fakturaunderlag från verksamhetssystemen		X	Varje månad	Se filspeccar Pasis och PKS
Utredningar och korrigeringar		X		
Distribution av fakturor inklusive fakturabilagor		X		Fakturor adresseras och skickas till Skåne Care som fakturerar patient.
Bevakning och rättning rutin för Intäkts ombokning		X		Fakturering från ftg 95
Första kundkontakt	X			Frågor om innehåll i fakturan: patienten kontaktar Skåne Care och Skåne Care kontaktar förvaltningen
Hanterar inbetalningar		X	Varje dag mån-fre	
Betalningsbevakar, påminnelsehantering		X		
Avbetalningsplaner		X		Förvaltningen attesterar
Överför till, utreder och bevakar fordringar hos inkasso leverantör		X		
Upprättar avskrivningsunderlag		X		Förvaltningen attesterar
Upprättar underlag bokföringsmässig avskrivning		X		
Stämmer av KR mot Huvudbok		X		Konto för Kundfordringar

2011-02-10

Upprättar bokslutsunderlag		X		Konto för Kundfordringar
-------------------------------	--	---	--	--------------------------

## 4.2 Kassaredovisning kontantfil

### 4.2.1 Kassaredovisning kontantfil

GSF tar emot månadsrapport över kassaavstämningarna från förvaltningarna. GSF läser in filen i Raindance ekonomi och bokar mot särskilt konto. GSF gör eventuella korrigeringar i samband med inläsning av filerna. GSF har dialog med förvaltning vid behov.

GSF ansvarar för att avstämning sker mellan bankkontoutdrag och kontantfil Pasis.

GSF utreder och dokumenterar differenser, dokumentationen skickas till förvaltningarnas redovisningsansvariga

Bas	
Beskrivning	Kassaredovisning kontantfil
Ansvar Kunden	Avstämt underlag
Ansvar GSF	Inläsning och avstämning mot Bank

Aktiviteter som ingår i BAS-tjänsten <b>Kassaredovisning kontantfil</b>	Utförs av Kunden	Utförs av GSF	När	Noteringar
Avstämt underlag	X			PASIS-avstämning på klinik avseende kontant/dagskassor
Inläsning av kontantfil från Pasis		X		
Avstämning inläsning Bank		X		

### 4.3 Frikort

#### 4.3.1 Frikort

GSF ansvarar för beställning av frikort från leverantör. GSF tar emot beställning, skickar ut och upprättar förteckning över utskickade frikort till förvaltningarna, externa vårdgivare och koncernen

GSF ansvarar för registrering i Pasis efter att kopia av utfärdat frikort inkommet till GSF avseende frikort utfärdade av externa vårdgivare/koncernkontoret.

Vid direktkontakt mellan GSF och Patient ansvarar GSF för kontroll, utfärdande samt registrering i Pasis av frikort. Och att frikort skickas till Patient

Bas	
Beskrivning	Frikortsadministration
Ansvar Kunden	Beställning av frikort, utfärda frikort
Ansvar GSF	För register över frikort samt utfärda frikort externa vårdgivare/koncern

Aktiviteter som ingår i BAS-tjänsten <b>Frikort</b>	Utförs av Kunden	Utförs av GSF	När	Noteringar
Beställning av frikort från leverantör		X		
Distribution av frikort efter beställning samt registrering av frikortsnummer i förteckning.		X		Privata och offentliga mottagningar
Kontroll, utfärdande och registrering i Pasis	X			Offentlig vård + Privata mottagningar som använder Pasis.
Kontroll, utfärdande och		X		När det gäller mottagningar är det vid behov av

2011-02-10

registrering i Pasis i undantagsfall vid begäran från patient/mottagningar och koncern				support/stöd
Registrering i Pasis		X		Privata vårdgivare som inte använder Pasis Under övergångsperiod tills alla använder Pasis kommer GSF att ta hjälp av Kassa/information på förvaltningarna.

#### 4.4 Regelverk för patienter

##### 4.4.1 Regelverk för patienter

GSF hanterar regelverk: Patientavgifter, Riksavtal – Fritt Vårdval, Vård av personer från andra länder

GSF informerar verksamheten om nya och ändrade regelverk, informationen samordnas med PASIS-ansvarig och VPAI-ansvarig på förvaltningen.

GSF fungerar som stöd och support till verksamheten i regelverksfrågor.

GSF fungerar som länk mellan koncernen och verksamheten.

Bas	
Beskrivning	Regelverk för patienter
Ansvar Kunden	
Ansvar GSF	Informera om regelverk

Aktiviteter som ingår i BAS-tjänsten <b>Regelverk för patienter</b>	Utförs av Kunden	Utförs av GSF	När	Noteringar
Informationsansvaret mot patient vid vårdkontakt	X			Avdelningar och mottagningar
Frågeställningar ang.		X		

2011-02-10

regelverk från myndighet /externa organisationer /privatpersoner				
Stöd och support till verksamheten i regelverksfrågor.		X		
Informerar verksamheten /PKS om nya och ändrade regelverk		X		Informationen samordnas med PASIS-ansvarig och VPAI-ansvarig på förvaltningen
Representerar i arbetsgrupper		X		Patientservice/Regelverk

## 4.5 Patientkontorsadministration

### 4.5.1 Patientkontorsadministration

GSF kontrollerar dagligen transaktionslistan och korrigerar i Pasis. Vid behov kontaktas förvaltningen som gör korrigerig i Pasis

GSF beställer kontrollistor och korrigerar i Pasis. Vid behov kontaktas förvaltningen som gör korrigerig i Pasis

GSF ansvarar för beställning av bankgiro inbetalningskort från leverantör. GSF tar emot beställning, skickar ut och upprättar förteckning över utskickade inbetalningskort till förvaltningarna.

GSF fungerar som stöd och support till verksamheten.

Bas	
Beskrivning	Patientkontorsadministration
Ansvar Kunden	
Ansvar GSF	Kontroll av transaktionslistor samt korrigeringar, beställning av inbetalningskort och stöd och support registreringsfrågor Pasis

2011-02-10

Aktiviteter som ingår i BAS-tjänsten <b>Patientkontors-administration</b>	Utförs av Kunden	Utförs av GSF	När	Noteringar
Kontroll av transaktionslistor Pasis		X		
Beställning kontroll listor Pasis		X		
Distribution av Bg-inbetalningskort efter beställning samt upprättar förteckning över skickade inbetalningskort.		X		
Stöd och support registreringsfrågor Pasis		X		
Uppdatering register i Pasis		X		Enligt överenskomet gränssnitt Pasis systemförvaltning