

Retningslinjer for rekvirering av pasientreiser

Beskriver arbeidsfordeling og ansvar mellom behandler, Pasientreiser og pasient i gjennomføringen av pasientreiser med rekvisisjon

Innhold

1. Innledning	3
1.1 Hovedregel: pasient ordner reise selv - reise uten rekvisisjon	3
1.2 Hvis pasienten ikke kan gjennomføre reisen på egen hånd - reise med rekvisisjon.....	3
1.3 Om retningslinjer for rekvirering av pasientreiser	3
2. Retningslinjer for rekvirering av pasientreiser	4
2.1 Innledning.....	4
2.2 Behandler	5
2.2.1 Hvem kan attestere behov av helsemessige årsaker	5
2.2.2 Attesting av enkeltrekvisisjoner.....	5
2.2.3 Rekvirering av tur/retur	5
2.2.4 Attesting av behov for en lengre tidsperiode	6
2.2.5 Bruk av egen bil (kjøre selv eller bli kjørt).....	6
2.2.6 Øyeblikkelig hjelp.....	7
2.2.7 Bestillinger foretatt etter kl. 13 virkedagen før reisen.....	7
2.2.8 Reiseledsagers behov for dokumentasjon.....	7
2.2.9 Pårørendes behov for dokumentasjon	8
2.2.10 Spesielle behov.....	9
2.2.11 Delvis rekvirert reise (delreise).....	9
2.2.12 Rød papirrekvisisjon.....	9
2.2.13 Bestilling av flyreiser	9
2.2.14 Kommunekryssende turer til primærhelsetjenesten.....	10
2.2.15 Utenom åpningstider	10
2.2.16 Oppsummering av behandlers ansvar	10
2.3 Pasientreisekontor	11
2.3.1. Rekvisisjon av trafikale årsaker hvor rutegående transport ikke er tilgjengelig	11
2.3.2 Attesting av tidsbestemte behov av trafikale årsaker	11
2.3.3 Oppfølging av endringer i rutegående tilbud	11
2.3.4 Oppsummering av pasientreisekontorenes ansvar	11
2.4 Pasient	12
2.4.1 Bruk av helsenorge.no	12
2.4.2 Bestille, se, bekrefte, endre og avbestille reise.....	12
2.4.3 Pasientens ansvar	13
3 Reise uten rekvisisjon	13
4 Ved avvik	13
Ordliste	14

1. Innledning

Pasienter kan få støtte til pasientreisen når de reiser til eller fra behandling som dekkes av det offentlige. Pasient- og brukerrettighetsloven § 2-6 og [forskrift om rett til dekning av utgifter ved pasienters reise](#) (pasientreiseforskriften) regulerer retten til dekning av nødvendige utgifter når pasienten må reise til og fra behandling.

1.1 Hovedregel: pasient ordner reise selv - reise uten rekvisisjon

Hovedregelen for pasientreiser er at pasienten ordner reisen selv (reise uten rekvisisjon), og søker om støtte til reiseutgifter etter at reisen er gjennomført. Som utgangspunkt får pasienten støtte til utgifter til reisen med et fast beløp per kilometer (standardsats), uansett hvilket transportmiddel som benyttes.

- Unntak: Hvis pasient må bruke fly på reise til behandling, skal dette bestilles via Pasientreiser, Pasienten må kontakte det lokale pasientreisekontoret på 05515 når innkallingsbrev mottas ved behov for flyreise.

1.2 Hvis pasienten ikke kan gjennomføre reisen på egen hånd - reise med rekvisisjon

Pasienter som av helsemessige eller trafikale årsaker ikke kan reise med offentlig transport, kjøre selv eller bli kjørt, kan ha rett på en rekvirert reise. Behandler avgjør om pasienten har behov for rekvirert reise av helsemessige årsaker. Pasientreisekontorene avgjør om pasienten har behov for rekvirert reise av trafikale årsaker.

1.3 Om retningslinjer for rekvirering av pasientreiser

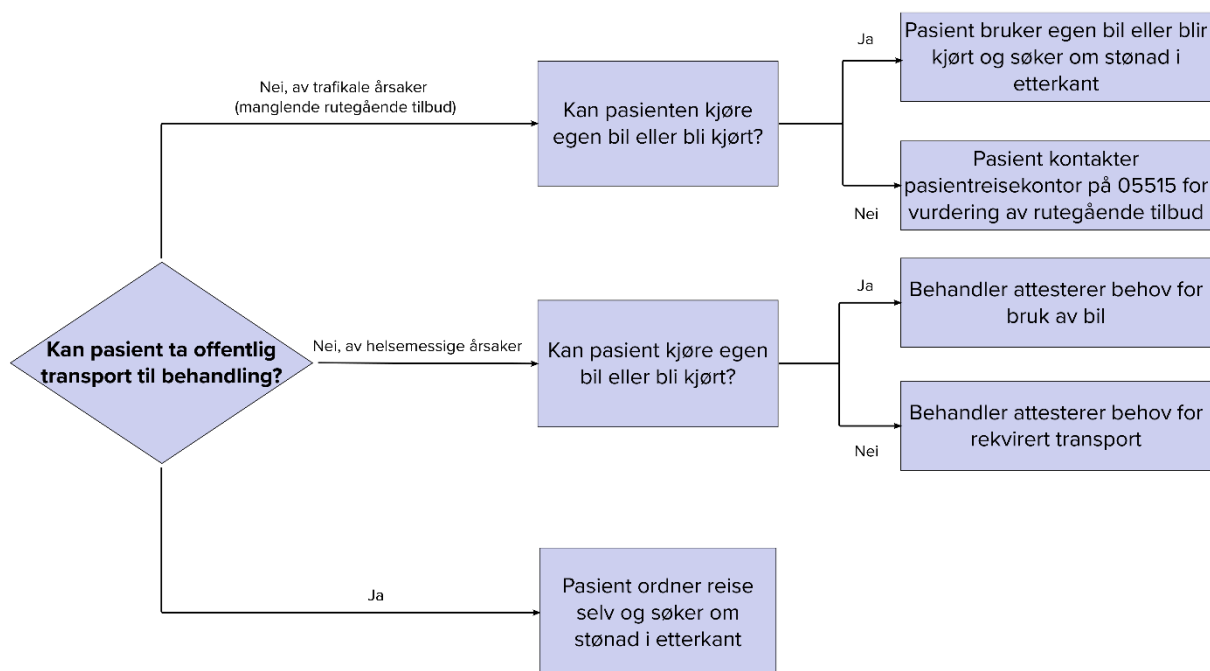
Retningslinjer for rekvirering av pasientreiser beskriver arbeidsfordeling og ansvar mellom behandler, Pasientreiser og pasient i gjennomføringen av pasientreiser med rekvisisjon, i tråd med pasient- og brukerrettighetsloven og pasientreiseforskriften. Retningslinjene vil være tilgjengelig på [pasientreiser.no](#).

Retningslinjene er inndelt i tre hoveddeler: en del for behandler, en del for pasientreisekontor og en del for pasient. I hver del beskrives hva den enkelte har ansvar for. Den enkeltes ansvar oppsummeres mot slutten av hver del. Avslutningsvis kommer en avviksbestemmelse og en definisjonsliste.

2. Retningslinjer for rekvirering av pasientreiser

2.1 Innledning

Flytskjemaet viser en forenklet beskrivelse av hva som i hovedregel gjelder når pasient skal reise til behandling:



Flytskjema: hovedregel for pasientreiser

- Reiser under 10 km eller med rutegående transportmiddel til lokal minstetakst/enhetstakst dekkes ikke, med mindre reisen gjelder øyeblikkelig hjelp eller behandler attesterer at pasienten har behov for drosje eller bil av helsemessige årsaker.

2.2 Behandler

2.2.1 Hvem kan attestere behov av helsemessige årsaker

Hvem som kan attestere behov for tilrettelagt transport av helsemessige årsaker er beskrevet i pasientreiseforskriften § 22 tredje ledd.

«Pasientens behandler, oversykepleier, avdelingssykepleier og faglig ansvarlig på røntgenavdelingen eller laboratorium i sykehus kan attestere et behov for drosje eller bil etter pasientreiseforskriften § 22 første ledd bokstav b. Ansatte i helse- og omsorgstjenesten kan attestere et slikt behov ved reise til en institusjon som yter tverrfaglig spesialisert behandling for rusmiddelmissbruk.»

Med pasientens behandler menes behandlere på helseinstitusjoner som er nevnt i pasientreiseforskriften § 1, behandlere som er nevnt i folketrygdloven kapittel 5 og hvor reise dekkes etter § 2, samt behandlere ved tjenester som er nevnt i § 3. Dette kan blant annet være leger, tannleger, tannpleiere, psykolog, jordmor, helsesøster, fysioterapeut, kiropraktor, logoped, audiopedagog og ortopedist.

2.2.2 Attesting av enkeltrekvisisjoner

Det er kommet mange innspill til hvordan attesting av enkeltrekvisisjoner bør formuleres. Attesting av enkeltrekvisisjoner omfattes ikke av endringene i ny rekvisisjonspraksis, og det jobbes videre med en formulering knyttet til dette punktet.

- Hvis pasienten har et helsemessig behov for tilrettelagt transport, men ikke har fått rekvirert reise av annen behandler, kan fastlege rekvirere transport.
 - Unntak: Hvis det ikke er rekvirert returreise på forhånd, er det behandler ved behandlingsstedet pasienten mottar behandling som skal vurdere helsemessig behov for returreisen. Har ikke pasienten behov for tilrettelagt transport på rettureisen, skal pasienten ordne reisen på egenhånd og søke om støtte til utgifter i etterkant.
- Hvis pasienten ikke kan benytte offentlig transport av helsemessige årsaker, kan behandler attestere behov for at pasienten kan kjøre selv eller bli kjørt.
- Behandler er ansvarlig for å vurdere om pasienten har behov for tilrettelagt transport på hele eller deler av reisen. Behandler ser på hele reisen (tid og avstand) og vurderer pasientens behov ut ifra det.

2.2.3 Rekvirering av tur/retur

- Hvis pasienten har behov for tilrettelagt transport av helsemessige årsaker begge veier, kan reise rekvireres både til og fra behandling.
- Behandler som rekvirerer transport på reisen til behandling er ansvarlig for å vurdere om pasienten også har behov for tilrettelagt transport på rettureisen.
- Returreise bekreftes av pasienten så snart pasienten vet når en er ferdig med behandling. Pasienten kan bekrefte returreise via helsenorge.no eller på telefon 05515. Returreise trenger ikke å bekreftes dersom transport allerede er bestilt.

- Hvis det ikke er rekvirert reise for returreisen på forhånd, er det behandler ved behandlingsstedet pasienten mottar behandling som skal vurdere helsemessig behov for returreisen og rekvirere reise. Har ikke pasienten behov for tilrettelagt transport på returreisen, skal pasienten ordne reisen på egenhånd og søke om støtte til utgifter i etterkant.
- Hvis pasienten har vært innom flere behandlingssteder er det den siste behandleren pasienten er hos som er ansvarlig for å vurdere behov og rekvirere reise.

2.2.4 Attestering av behov for en lengre tidsperiode

- Behandler kan attestere behov for tilrettelagt transport for en lengre tidsperiode til pasienter med helsemessig behov.
 - Alle behandlere kan attestere tidsbestemt helsemessig behov for reiser til og fra egne behandlinger/behandlingsstedet behandleren er tilknyttet.
 - Pasientens fastlege kan i tillegg attestere tidsbestemt helsemessig behov til alle typer behandlinger i primærhelsetjenesten i pasientens hjemkommune og til behandlinger i spesialisthelsetjenesten i pasientens egen helseregion.
- Pasienter med attestert behov for tilrettelagt transport av helsemessige årsaker kan alltid velge å benytte egen bil eller bli kjørt. Disse pasientene kan få hele reisen og tilleggsutgifter dekket, forutsatt at eventuell bestilt transport blir avbestilt før reisen gjennomføres. Pasienten er selv ansvarlig for å avbestille reise.
- Behandler vurderer hvor lenge attestasjonen skal vare, inntil en periode på maksimalt 1 år.
- Behandler har alltid anledning til å endre eller fjerne attesterte behov for en tidsperiode, for eksempel hvis pasienten sin helsetilstand endrer seg.

2.2.5 Bruk av egen bil (kjøre selv eller bli kjørt)

- Hvis pasienten ikke kan benytte offentlig transport av helsemessige årsaker, kan behandler attestere behov for at pasienten kan benytte egen bil eller bli kjørt.
- Behandler vurderer hvor lenge pasienten kommer til å ha behov for å kjøre selv eller bli kjørt til behandling, og legger inn dette i attestasjonen.
- Pasienter med attestert behov for tilrettelagt transport av helsemessige eller trafikale årsaker kan la være å bestille reise for å kjøre selv eller bli kjørt, og få dekket reisen i etterkant.
- Pasienten som har rekvirert reise er ansvarlig for å avbestille reisen på helsenorge.no eller på telefon 05515, hvis pasienten i stedet velger å kjøre selv eller bli kjørt.
- Hvis pasienten ordner reisen sin selv og ikke avbestiller rekvirert transport, avslås eventuelle søknader om dekning av reiseutgifter i etterkant

2.2.6 Øyeblikkelig hjelp

Med øyeblikkelig hjelp menes helsehjelp som det er nødvendig å yte snarest. Dette er behandling som ikke er planlagt på forhånd og som må gis innen 24 timer. Behandling ved legevakt, behandling i forbindelse med fødsel og behandling i forbindelse med psykiske eller psykotiske lidelser hvor situasjonen er alvorlig, er eksempler på tilfeller som gjelder øyeblikkelig hjelp. Øyeblikkelig hjelp skal ikke benyttes i tilfeller der ledig time til behandling åpner seg på kort varsel (se punkt 2.2.7 for rutine i slike tilfeller).

- Ved behov for øyeblikkelig hjelp kontakter pasienten behandlingssted for å avklare om det er øyeblikkelig hjelp.
- Pasienten ordner reisen selv og søker om dekning av reiseutgifter i etterkant av reisen. Behandler dokumenterer at reisen gjaldt øyeblikkelig hjelp. Drosjeutgifter til reiser som gjelder øyeblikkelig hjelp dekkes.
- Hvis rutinen beskrevet over ikke lar seg gjennomføre:
Behandler avklarer transportbehov og rekvirerer transport.
- Rekvirenten er ansvarlig for at pasienter som henvender seg til legevakten og legevaktsentralen om øyeblikkelig hjelp, følges opp og kommer seg til behandling. Kommunen er ansvarlig for at legevaktsentralen og legevaktordningen har et system som gjør det mulig for rekvirent å utøve dette ansvaret.

2.2.7 Bestillinger foretatt etter kl. 13 virkedagen før reisen

Bestillinger foretatt tett opp til behandlingstidspunktet for pasienten kan for eksempel skje når det på kort varsel åpner seg ledige behandlingstimer.

Ved reiser bestilt etter klokken 13 virkedagen før reisen:

- Ved bestillinger som foretas etter klokken 13.00 virkedagen før reisen kan det ikke garanteres at pasienter med helsemessig eller trafikalt behov for tilrettelagt transport vil få tilbudt tilstrekkelig servicegrad i henhold til serviceerklæringen. I disse tilfellene vil tilgjengelig kapasitet være avgjørende for om pasienten får tilrettelagt transport.

Hvis det åpner seg ledige behandlingstimer på kort varsel og pasienten har behov for tilrettelagt transport:

- Hvis pasienten har helsemessig behov for transport: Behandler tar kontakt på 05515 for å høre om pasienten kan rekke å komme inn til behandling på kort varsel. Pasientreisekontoret kan oppgi tidsestimat på hvor lang tid det vil ta å få den aktuelle pasienten inn til behandling.
- Hvis pasienten har trafikalt behov for transport: Pasienten tar kontakt på 05515 for rekvirert reise.

2.2.8 Reiseledsagers behov for dokumentasjon

Reiseledsager som er nødvendig for å kunne gjennomføre reise til og fra behandlingsstedet har rett til å få støtte til reisen etter samme regelverk som pasienten.

- Behandler er ansvarlig for å attestere pasientens behov for reiseledsager når dette er nødvendig på reisen av helsemessige årsaker. Behovet må være dokumentert for at reiseledsagers utgifter skal dekkes.

- Unntak: barn under 18 år kan ha med seg reiseledsager uten at dette attesteres av behandler.
- Hvis reiseledsager har behov for tilrettelagt transport av trafikale årsaker er det pasientreisekontoret som rekvirerer reise.

Det er viktig at behovet for reiseledsager blir dokumentert slik at vedkommende får refundert de utgiftene en har krav på å få dekket. Ved dokumentert behov for reiseledsager har reiseledsager krav på å få dekket tomkjøring når pasienten skal bringes til og hentes etter å ha vært til behandling.

- Hvis pasienten har behov for kvalifisert ledsager som kan gi medisinsk behandling på reisen om nødvendig, må dette attesteres av behandler.
- Hvis reisledsager har lagt ut for reisen og skal søke om støtte til utgifter i etterkant av reisen, må reiseledsager ha bekreftelse på at pasienten har vært til behandling.

2.2.9 Pårørendes behov for dokumentasjon

Pårørende som følger pasienten til eller fra behandling regnes som reiseledsager dersom dette er nødvendig for å kunne gjennomføre reisen. Utenom dette har den pårørende kun rett til å få støtte til reiseutgifter i følgende tilfeller:

- Når barn under 14 år reiser for å besøke foresatt med livstruende sykdom, som ikke klarer å reise hjem fra behandlingsstedet. Behandlende lege må bekrefte at sykdommen er livstruende og at behandlingen varer i minst to uker.
- Når nære pårørende reiser til psykiatrisk poliklinikk for barn og ungdom (BUP) eller familievernkontor. De pårørende må være innkalt av faglig leder.
- Når nære pårørende reiser til kompetansesentre for personer med sjeldne og lite kjente diagnoser og funksjonshemminger.
- Når nære pårørende reiser til kurs eller opplæring i regi av en helseinstitusjon. For at pårørende skal få støtte til reise til kurs eller opplæring i regi av helseinstitusjonen, må de være innkalt eller henvist, kurset eller opplæringen må ha et medisinsk eller behandlingmessig innhold og kursdeltakelsen må være nødvendig for fremtidig oppfølging av pasienten.
- Når de pårørende er barn under 18 år, og skal reise til helsepersonell for å få informasjon og nødvendig oppfølging fordi søsken eller foreldre er pasient. Dette gjelder ved
 - psykisk sykdom
 - rusmiddelavhengighet
 - alvorlig somatisk sykdom/skade
 - dødsfall

Behandler er ansvarlig for å dokumentere dette.

- Når det er den pårørende som har behov for tilrettelagt transport av helsemessige årsaker, må behandler rekvirere transport.

Med nære pårørende menes ektefelle, samboer, barn, barnebarn, foreldre, besteforeldre, svigerbarn, svigerforeldre og søsken, samt personer som tilhører samme husstand.

2.2.10 Spesielle behov

Behandler er ansvarlig for å vurdere og dokumentere eventuelle spesielle behov og at det blir huket av for disse i NISSY. Dette er viktig for at pasienten skal få riktig transport, blant annet for å unngå bomturer, at pasienten kommer for sent eller mister timen til behandling. Hvilke spesielle behov som er tilgjengelig for reisen, samt beskrivelse av disse, fremkommer i NISSY.

I tillegg til spesielle behov er det mulig å legge inn beskrivelser i fritekstfelt i NISSY ved attesting av behov. Denne teksten bør ikke inneholde informasjon om pasientens diagnose eller lignende. Beskriv i stedet hva pasienten har behov for under transporten, ikke hvorfor.

Ved spørsmål om spesielle behov kan det lokale pasientreisekontoret kontaktes på telefon 05515.

2.2.11 Delvis rekvirert reise (delreise)

I enkelte tilfeller kan det være utfordrende for pasienten å ta kollektivtransport på hele reisen, eller pasienten kan være i stand til å kjøre bil på deler av strekningen, men ikke på hele.

- Behandler vurderer om pasienten har behov for tilrettelagt transport på hele eller deler av reisen. Behandler ser på hele reisen (tid og avstand) og vurderer pasientens behov ut ifra det.
- Hvis pasienten har helsemessig behov for tilrettelagt transport på deler av reisen, skal det kun attesteres et behov for denne delen.
- Behandler attesterer behov fra adresse til adresse på den strekningen pasienten trenger tilrettelagt transport.
- Pasienten ordner reise selv på resten av strekningen, og søker om stønad til disse utgiftene i etterkant av reisen.

2.2.12 Rød papirrekvisisjon

Rød papirrekvisisjon kan benyttes:

- Når elektronisk rekvirering ikke er mulig grunnet nedetid i NISSY eller andre IKT-løsninger. Behandler kan ringe 05515 dersom andre rekvireringsløsninger ikke er tilgjengelig.
- I situasjoner der behandler ikke har umiddelbar tilgang til NISSY. Det kan være hvis behandler er på hjemmebesøk hos en pasient som må raskt inn til legevakt og ambulanse ikke er nødvendig.

2.2.13 Bestilling av flyreiser

- Flyreiser skal alltid bestilles på telefon 05515.
- Hvis pasienten har behov for flyreise til behandling, er pasienten ansvarlig for å kontakte 05515 for bestilling av flyreise så snart som mulig etter å ha mottatt innkalling til behandling.

2.2.14 Kommunekryssende turer til primærhelsetjenesten

Kommunen skal sørge for at personer som oppholder seg i kommunen tilbys nødvendige allmennlegetjenester, jf. Helse- og omsorgstjenesteloven § 3-1 og § 3-2 første ledd. Kommunen skal ha et dekkende behandlingstilbud, og hovedregelen er at det gis støtte til reiser innad i kommunen.

Pasienter kan i enkelte tilfeller ha behov for å reise ut av kommunen til behandling. Pasienten kan få tilrettelagt transport til behandlinger utenfor kommunen hvis:

- Behandlingsstedet er geografisk nærmest pasientens oppholdssted
- Pasienten har fastlege i en annen kommune, og det eksisterer et fastlegesamarbeid med bostedskommunen
- Det er lange ventetider til behandling i bostedskommunen og pasienten trenger behandling raskt
- Bostedskommunen ikke tilbyr den typen behandling pasienten trenger

- Hvis pasienten må krysse kommunegrensen for å motta behandling, og pasienten har behov for rekvirert transport, må behandler sende søknad om dette til pasientreisekontoret.
- Basert på søknad undersøker pasientreisekontoret opplysningene med pasientens bostedskommune. Det er bostedskommunen som dokumenterer hvorvidt tilbudet mangler i kommunen.

2.2.15 Utenom åpningstider

- Hvis behov for tilrettelagt transport av trafikale årsaker oppstår utenfor åpningstider til pasientreisekontor, ordner pasienten reise selv og søker om å få støtte til utgifter i etterkant av reisen. Drosjeutgifter dekkes fullt ut i slike tilfeller.

2.2.16 Oppsummering av behandlers ansvar

Pasientens behandler er ansvarlig for å:

- rekvirere reise når pasienten har helsemessig behov for det.
- rekvirere tur/returreise hvis pasientens helsetilstand tilsier behov for tilrettelagt transport begge veier.
- bistå pasienter som ikke kan håndtere endring og avbestilling av reise på egenhånd.

Behandler kan attestere behov for tilrettelagt transport for en lengre tidsperiode til pasienter med tidsbestemt helsemessig behov, inntil en periode på maksimalt 1 år.

Behandler er ansvarlig for å attestere/dokumentere:

- eventuelle spesielle behov pasienten har på reisen.
- pasientens behov for reiseledsager når dette er nødvendig på reisen av helsemessige årsaker. Gjelder ikke pasienter under 18 år.
- hvis den pårørende har rett til støtte til reiseutgifter (se punkt 2.2.9).
- at pasienten har mottatt øyeblikkelig hjelp når pasienten legger ut for reisen selv.
- hvis pasienten trenger rekvirert transport til behandling i en annen kommune, og sende søknad til pasientreisekontoret (se punkt 2.2.14 for nærmere beskrivelse).
- pasientens behov for å benytte egen bil eller blir kjørt hvis pasienten ikke kan benytte offentlig transport av helsemessige årsaker, inntil en periode på maksimalt et år.

2.3 Pasientreisekontor

2.3.1. Rekvisisjon av trafikale årsaker hvor rutegående transport ikke er tilgjengelig

- Pasientreisekontoret attesterer behov for tilrettelagt transport til og fra behandling når rutegående transport ikke er tilgjengelig på hele eller deler av strekningen. Når avstanden fra oppholdsstedet til behandlingsstedet er mindre enn 10 km dekkes ikke transport.

2.3.2 Attesting av tidsbestemte behov av trafikale årsaker

- Pasientreisekontoret kan attestere tidsbestemte behov for tilrettelagt transport til pasienter med behov for dette på grunn av manglende rutegående tilbud.
- Pasienter med attestert behov for tilrettelagt transport av trafikale årsaker kan alltid velge å benytte egen bil eller bli kjørt. Disse pasientene får hele reisen og tilleggsutgifter dekket, forutsatt at eventuell bestilt transport blir avbestilt før reisen gjennomføres. Pasienten er selv ansvarlig for å avbestille reise.

2.3.3 Oppfølging av endringer i rutegående tilbud

- Hvis pasienten får ny folkerregistrert bostedsadresse, må vurderingen om pasienten har rett på tilrettelagt transport av trafikale årsaker gjøres på nytt.
- Endringer i rutegående transport kan medføre at pasienter får sitt behov for tilrettelagt transport av trafikale årsaker vurdert på nytt.
- Pasientreisekontorene skal ha oversikt over endringer i det rutegående tilbudet i sitt ansvarsområde som kan påvirke pasienters behov for tilrettelagt transport.

2.3.4 Oppsummering av pasientreisekontorenes ansvar

Pasientreisekontorene har ansvar for:

- planlegging og bestilling av rekvirerte pasientreiser.
- å attestere transport på trafikalt grunnlag (én gangs attest eller for et gitt tidsrom på inntil ett år).
- å bestille, endre og avbestille reiser for pasienter som ikke benytter helsenorge.no.
- å bistå med brukerstøtte til rekvirenter, pasienter og transportører. Brukerstøtte omfatter for eksempel hjelp til elektronisk rekvirering, spørsmål knyttet til rekvisisjonspraksis og regelverk, bestille, bekrefte, endre og avbestille reise for pasienter som ikke benytter helsenorge.no.
- å attestere tidsbestemte behov til pasienter med behov for tilrettelagt transport av trafikale årsaker.
- å motta og behandle søknad om kommunekryssende turer.

2.4 Pasient

2.4.1 Bruk av helsenorge.no

- Pasienten kan bestille, se, bekrefte, endre og avbestille reisen på helsenorge.no. Øvrige pasienter benytter 05515.
 - Unntak: Flyreiser bestilles alltid via 05515

2.4.2 Bestille, se, bekrefte, endre og avbestille reise

- Bestille reise
 - Pasienter med attestert tidsbestemt helsemessig eller trafikalt behov kan bestille reise via helsenorge.no.
 - Pasienten kan som hovedregel kun bestille reise til primærhelsetjenesten i egen kommune og til spesialisthelsetjenesten i egen helseregion.
 - Det kan gjøres unntak fra dette i enkelte tilfeller. Se punkt 2.2.14 for unntak.
 - Når pasienten har startet en bestilling av reise på helsenorge.no blir reisene planlagt og bestilt av pasientreisekontor.
- Se reise:
 - Pasienten kan se reiser som er rekvirert seks måneder frem i tid på helsenorge.no.
 - På hver rekvisisjon kan pasienten se til- og fra-adresse, dato, omtrentlig klokkeslett for henting, oppmøtetidspunkt for behandling og informasjon om eventuelle registrerte spesielle behov eller reiseledsager(e).
- Bekrefte reise:
 - I noen tilfeller legger behandlere inn rekvisisjoner som må bekreftes av pasienten for at reise skal bli bestilt. Reiser som må bekreftes har et varsel om dette på helsenorge.no.
- Endring av reise:
 - Som hovedregel er pasienten selv ansvarlig for å endre en reise hvis dato, behandlingstidspunkt, adresse eller spesielle behov endrer seg. Pasienten må gi beskjed om endring så snart behovet for å endre reisen oppstår. Dette er viktig for å blant annet unngå bomturer. For pasienter som ikke kan håndtere endring og avbestilling av reise på egenhånd, skal behandler eller pasientreisekontor bistå med dette.
 - På helsenorge.no kan pasienten se hvilke reiser som kan endres digitalt, og hva som kan endres.
- Avbestilling av reise:
 - Hvis pasienten av ulike grunner ikke kan reise til en planlagt behandling, eller pasienten velger å benytte egen bil eller bli kjørt, er det viktig at en bestilt reise blir avbestilt.
 - Pasienten kan velge å avbestille både reisen til og fra behandling, kun reisen til behandling eller kun reisen fra behandling.

2.4.3 Pasientens ansvar

Pasienten er selv ansvarlig for å:

- bestille reise, når pasienten har et attestert behov for en lengre tidsperiode. Flyreiser skal alltid bestilles via 05515.
- endre en reise blant annet hvis behandlingstidspunkt, adresse eller spesielle behov endrer seg.
- avbestille en bestilt reise hvis pasienten velger å benytte egen bil eller blir kjørt.
- gi beskjed til behandler hvis helsetilstanden endrer seg og dermed også behovet for tilrettelagt transport.
- søke om støtte for reiseutgifter som pasienten har lagt ut for selv. Det kan gjøres på helsenorge.no eller ved å sende søknadsskjema til Pasientreiser HF, Postboks 2533 Kjørbekk, 3702 Skien.
- ordne reise selv på resten av reisen, når kun deler av reisen er rekvirert. Pasienten kan benytte egen bil eller bli kjørt og søke refusjon i etterkant, eller ringe 05515 hvis det er manglende rutegående transport på strekningen.
- bestille/bekreft returreise så snart pasienten vet når pasienten vil være ferdig til behandling. Det kan gjøres på helsenorge.no eller på telefon 05515.

3 Reise uten rekvisisjon

Når pasienten, reiseledsager, pårørende eller noen som representerer disse legger ut for reiseutgifter selv, kan det søkes om støtte for dette i etterkant. Slik søknad kan sendes inn via helsenorge.no eller i posten til Pasientreiser HF, Postboks 2533 Kjørbekk, 3702 Skien.

Søknadene behandles av Pasientreiser HF, som fatter vedtak om støtte til reiseutgifter for reiser uten rekvisisjon.

4 Ved avvik

- Hvis løsningene beskrevet i retningslinjer for rekvirering av pasientreiser ikke ivaretar sørge for-ansvaret, kan praksis fravikes.
- Behandler kan under særskilte omstendigheter, for eksempel når pasienten ikke kommer seg av gårde med annet transportmiddel enn drosje, utstede rekvisisjon når rutegående transport ikke er tilgjengelig for å sikre at pasienten kommer seg til nødvendig behandling. Med særskilte omstendigheter menes her tilfeller utenfor pasientreisekontorets åpningstid, nedetid i systemer eller andre omstendigheter hvor det er umulig å komme i kontakt med pasientreisekontoret.

Ordliste

Begreper	Definisjon
Reiser uten rekvisisjon	Pasienten organiserer reisen selv og søker om å få støtte til reisen i etterkant.
Reiser med rekvisisjon	En reise med tilrettelagt transport som organiseres av pasientreisekontorene. Reiser med rekvisisjon rekvireres av behandler på grunn av pasientens helsetilstand eller av pasientreisekontor når det mangler et rutegående transporttilbud.
Rekvisisjon	En bekreftelse på at pasienten får tilrettelagt transport på den aktuelle pasientreisen som følge av helsemessige eller trafikale årsaker.
Enkeltrekvisisjon	En rekvirert reise som gjelder for én tur.
Tidsbestemt attestasjon	En attest på at pasient har behov for tilrettelagt transport for en gitt tidsperiode.
Rekvirering av reise	Å registrere en rekvisisjon i forkant av reisen ved elektronisk rekvirering eller ved å ringe 05515.
Pasientreisekontor	Pasientreisekontorene ved helseforetakene er ansvarlig for administrering og organisering av reiser med rekvisisjon.
Pasientreiser HF	Et nasjonalt foretak, eid av de regionale helseforetakene, som behandler søknader om støtte til reise som sendes inn i etterkant og er ansvarlig for tenkologiutvikling og systemforvaltning.
NISSY	NISSY (Nasjonalt informasjonssystem for syketransport) er et system for rekvirering, bestilling, planlegging og gjennomføring av pasientreiser med rekvisisjon. Systemet brukes av alle pasientreisekontorene.
Brukerstøtte	Behandlere, pasienter og andre kan ringe brukerstøtte på 05515 og kan blant annet hjelpe til med elektronisk rekvirering, besvare spørsmål knyttet til rekvisisjonspraksis og regelverk, samt bestille, bekrefte, endre og avbestille reise for pasienter som ikke benytter helsenorge.no.
Trafikalt grunnlag	Når det ikke finnes rutegående transport og strekningen er 10 km eller mer én vei.
Rutegående transport	Med rutegående transport menes buss, tog, fly og båt som går i fast rute.
Delvis rekvirert reise (delreise)	Når pasienten har helsemessig eller trafikalt behov for rekvirert reise på deler av strekningen, men ikke på hele.
Øyeblikkelig hjelp	Med øyeblikkelig hjelp menes helsehjelp som det er nødvendig å yte snarest. Dette er behandling som ikke er planlagt på forhånd og som må gis innen 24 timer. Behandling ved legevakt, behandling i forbindelse med fødsel og behandling i forbindelse med psykiske eller psykotiske lidelser hvor situasjonen er alvorlig, er eksempler på tilfeller som gjelder øyeblikkelig hjelp.
Ikke planlagt time	Når det på kort varsel åpner seg en time til behandling.

Serviceparameter	Standardiserte måleparameter som tjenestene for pasientreiseordningen måles etter.
Serviceerklæringen	Serviceerklæringen oppsummerer hva pasientene kan forvente seg i møte med pasientreiseordningen.
Rød papirrekvisisjon	Røde papirrekvisisjon er en blokk med rekvisisjoner der behandler fyller inn opplysninger om pasienten, behandler, dato for reise og eventuelle spesielle behov for reisen. Behandler signerer på at pasienten av helsemessige årsaker ikke kan bruke rutegående transport.
Nære pårørende	Med nære pårørende menes ektefelle, samboer, barn, barnebarn, foreldre, besteforeldre, svigerbarn, svigerforeldre og søsken, samt personer som tilhører samme husstand. Pårørende som av helsemessige årsaker er nødvendig for å gjennomføre selve reisen regnes som reiseledsager.
Reiseledsager	Person som av helsemessige årsaker er nødvendig for at pasienten skal være i stand til å gjennomføre selve reisen.