

Retningslinjer for attesting og bestilling av pasientreiser

Retningslinjene beskriver arbeidsfordeling og ansvar mellom behandler, Pasientreiser og pasient i gjennomføringen av pasientreiser

Versjonshåndtering

Versjon	Dato	Kommentar
0.9	17.01.2022	Utvidet Samarbeidsforum stiller seg bak at endringene i rekvisisjonspraksis fremlegges for styret
1.0	27.01.2022	Styret i Pasientreiser HF gir tilslutning til de foreslåtte endringene i ny rekvisisjonspraksis
1.0	21.03.2022	AD-ene i RHF-ene slutter seg til ny rekvisisjonspraksis
2.0	23.01.2025	Styret i Pasientreiser PF gir tilslutning til endringene fra 2025 i ny rekvisisjonspraksis
2.0	28.01.2025	AD-ene i RHF-ene slutter seg til endringene i retningslinjene for rekvirering av pasientreiser
2.1	13.03.2026	Oppdatert i tråd med endringer i pasientreiseforskriften 3. mars 2025, og lagt til retningslinjer for fullmakt.

Innhold

1. Innledning	3
1.1 Hovedregel: Pasient ordner reise selv - reisestøtte	3
1.2 Hvis pasienten ikke kan ordne reise selv - reise organisert av Pasientreiser	3
1.3 Om retningslinjer for attestering og bestilling av pasientreiser	3
2. Retningslinjer for pasientreiser	4
2.1 Innledning	4
2.2 Behandler	4
2.2.1 Hvem kan attestere behov på grunn av helse	4
2.2.2 Attestere behov for å reise med bil	4
2.2.3 Attestere behov for organisert reise	5
2.2.4 Attestering ved enkeltbestillinger	5
2.2.5 Bestille reise til og fra behandling	5
2.2.6 Attestere behov for reiseledsager	6
2.2.7 Behov for særskilt tilrettelegging	6
2.2.8 Øyeblikkelig hjelp	6
2.2.9 Bestilling etter kl. 13.00 virkedagen før reisen	7
2.2.10 Pårørendes behov for dokumentasjon	7
2.2.11 Rød papirrekvisisjon	8
2.2.12 Reiser ut av bostedskommunen til primærhelsetjeneste	8
2.2.13 Utenom åpningstider	9
2.2.14 Oppsummering av behandlers ansvar	9
2.3 Pasientreiser i helseforetakene (PIH)	9
2.3.1. Behov for organisert reise på grunn av manglende tilbud om offentlig transport på strekningen	9
2.3.2 Vurdere pasientens rett til pasientreiser og organisere reisen	9
2.3.3 Bestilling av flyreiser	10
2.3.4 Oppsummering av Pasientreiser i helseforetakene (PIH) sitt ansvar	10
2.4 Pasient	10
2.4.1 Bruk av Helsenorge	10
2.4.2 Bestille, se, bekrefte, endre og avbestille organisert reise	10
2.4.3 Oppsummering av pasientens ansvar	11

3 Fullmakt for pasientreiser	12
4 Ved avvik	12
Ordliste	13

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 pasienters, ledsageres og pårørendes rett til dekning av utgifter ved reise til helsetjenester ([pasientreiseforskriften](#)) regulerer retten til dekning av nødvendige utgifter når pasienten må reise til og fra behandling.

1.1 Hovedregel: Pasient ordner reise selv - reisestøtte

Hovedregelen for pasientreiser er at pasienten ordner reisen selv, og søker om reisestøtte 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. Når pasienten har fått innkallingsbrev, må pasienten derfor kontakte Pasientreiser i helseforetaket på 05515 ved behov for flyreise.

Hvis pasienten ikke kan reise med offentlig transport, men kan kjøre selv eller har noen til å kjøre seg, kan pasienten også få igjen penger for parkering, bom- og ferjeutgifter ved reise med bil. Behandler avgjør om pasienten har behov for å reise med bil på grunn av helse. Pasientreiser avgjør om pasienten har behov for å reise med bil på grunn av manglende tilbud om offentlig transport på strekningen.

1.2 Hvis pasienten ikke kan ordne reise selv - reise organisert av Pasientreiser

Pasienter som ikke kan reise med offentlig transport, kjøre selv eller bli kjørt, kan få en organisert reise. Behandler avgjør om pasienten har behov for organisert reise av på grunn av helse. Pasientreiser i helseforetakene (PIH) avgjør om pasienten har behov for organisert reise på grunn av manglende tilbud om offentlig transport på strekningen.

1.3 Om retningslinjer for attesting og bestilling av pasientreiser

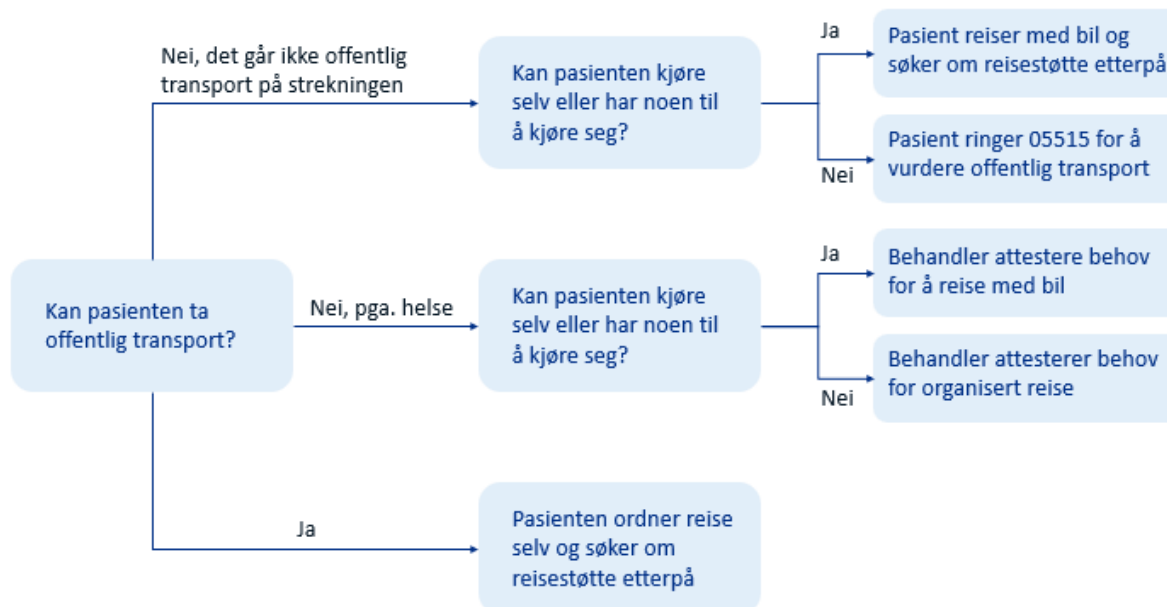
Retningslinjene beskriver arbeidsfordeling og ansvar mellom behandler, Pasientreiser og pasient i gjennomføringen av pasientreiser, i tråd med pasient- og brukerrettighetsloven og pasientreiseforskriften. Retningslinjene skal være tilgjengelig på [pasientreiser.no](#).

Retningslinjene er delt inn i tre hoveddeler: En del for behandler, en del for Pasientreiser i helseforetakene (PIH) og en del for pasient. I hver del beskrives hva den enkelte har ansvar for. Den enkeltes ansvar oppsummeres mot slutten av hver del. Til slutt gis en beskrivelse av tilfeller det kan gjøres avvik fra retningslinjene, og en ordliste.

2. Retningslinjer for pasientreiser

2.1 Innledning

Flytskjemaet viser en forenklet beskrivelse av hva som er hovedregelen 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 på grunn av helse.

2.2 Behandler

2.2.1 Hvem kan attestere behov på grunn av helse

Hvem som kan attestere behov på grunn av helse står i pasientreiseforskriften §§ 16 annet ledd og 22 bokstav b.

«Pasientens behandler eller andre som helseforetaket har utpekt»

Med pasientens behandler menes behandlere på helseinstitusjoner som er nevnt i pasientreiseforskriften § 1a, 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 lege, tannlege, tannpleier, psykolog, jordmor, helsesykepleier, fysioterapeut, kiropraktor, logoped, audiopedagog og ortoptist.

2.2.2 Attestere behov for å reise med bil

- Hvis pasienten ikke kan bruke offentlig transport på grunn av helsen sin, kan behandler attestere behov for at pasienten kan kjøre selv eller bli kjørt. Pasienten kan da få igjen penger for parkering, bom- og ferjeutgifter ved bruk av bil ved å søke om reisestøtte i etterkant av reisen.

- 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.

2.2.3 Attestere behov for organisert reise

- Behandler kan attestere behov for organisert reise på grunn av pasientens helse.
 - Alle behandlere kan attestere behov for reiser til og fra egne behandlinger og behandlingsstedet behandleren er tilknyttet.
 - Pasientens fastlege kan i tillegg attestere til alle typer behandlinger i primærhelsetjenesten i pasientens hjemkommune og til behandlinger i spesialisthelsetjenesten i pasientens egen helseregion.
 - Behandlere i et helseforetak kan attestere til andre avdelinger i samme helseforetak.
- Pasienter med attestert behov for organisert reise kan alltid velge å benytte egen bil eller bli kjørt. Disse pasientene kan få et fast beløp per kilometer (standardsats) og penger igjen for parkering, bom- og ferjeutgifter, ved å søke om reisestøtte i etterkant. Eventuell organisert reise som er bestilt, må avbestilles før reisen gjennomføres. Pasienten er selv ansvarlig for å avbestille organisert reise.
- Behandler vurderer hvor lenge attesten skal vare, inntil 1 år fremover i tid.
- Behandler har alltid anledning til å endre eller fjerne attesterte behov, for eksempel hvis pasientens helse endrer seg.

2.2.4 Attesting ved enkeltbestillinger

- Henvissende behandler har ansvar for å vurdere pasientens behov for organisert reise på grunn av helse, og bestille reise. **Reise skal bestilles i god tid før behandling.**
 - Ved gjentakende behandlinger er det pasientens behandler som skal vurdere pasientens behov for organisert reise på grunn av helse
 - Fastlegen har i tillegg et særlig ansvar for å attestere pasientens behov når henvissende behandler/annen behandler ikke kjenner pasientens helsetilstand godt nok til å vurdere behovet for organisert reise.
- Hvis pasienten har behov for organisert reise på grunn av helsen sin, men ikke har fått organisert reise av annen behandler, kan fastlege bestille reise.
 - Unntak: Hvis det ikke er bestilt reise fra behandlingen på forhånd, er det behandler ved behandlingsstedet pasienten mottar behandling som skal vurdere pasientens behov på reisen fra behandling. Har ikke pasienten behov for organisert reise, skal pasienten ordne reisen selv og søke om reisestøtte i etterkant.
- Behandler er ansvarlig for å vurdere om pasienten har behov for organisert reise på hele eller deler av reisen. Behandler ser på hele reisen (tid og avstand) og vurderer pasientens behov ut ifra det. Pasienten ordner reise selv på resten av strekningen, og søker om reisestøtte til disse utgiftene i etterkant av reisen.

2.2.5 Bestille reise til og fra behandling

- Hvis pasienten har behov for organisert reise begge veier på grunn av helsen, kan reise bestilles både til og fra behandling.
- Behandler som bestiller transport på reisen til behandling er ansvarlig for å vurdere om pasienten også har behov for organisert reise på reisen fra behandling.

- Reise fra behandling bekreftes av pasienten så snart pasienten vet når hen er ferdig med behandlingen. Pasienten kan bekrefte reise via Helsenorge eller på telefon 05515. Reise fra behandling trenger ikke å bekreftes hvis transport allerede er bestilt.
- Hvis det ikke er bestilt reise fra behandling på forhånd, er det behandler ved behandlingsstedet pasienten mottar behandling som skal vurdere pasientens behov og eventuelt bestille reise. Har ikke pasienten behov for organisert reise på reisen fra behandling, skal pasienten ordne reisen på egenhånd og søke om reisestøtte 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 bestille reise.

2.2.6 Attestere behov for reiseledsager

- Hvis pasienten har behov for å ha med ledsager på reisen på grunn av helsen sin, er behandler ansvarlig for å attestere dette.
 - Unntak: Barn under 18 år kan ha med seg reiseledsager uten at dette attesteres av behandler.
- Hvis pasienten har behov for kvalifisert ledsager som kan gi medisinsk behandling på reisen om nødvendig, må dette attesteres av behandler.
- Hvis reiseledsager har behov for organisert reise på grunn av manglende tilbud om offentlig transport på strekningen, er det Pasientreiser i helseforetaket som bestiller reise.
- Reiseledsager har rett til å få reisestøtte etter de samme reglene som pasient. Det er derfor viktig at behovet for reiseledsager blir dokumentert. Hvis reisledsager har lagt ut for reisen og skal søke om reisestøtte til utgifter i etterkant av reisen, må reiseledsager også ha en bekreftelse på at pasienten har vært til behandling (oppmøtebekreftelse).

2.2.7 Behov for særskilt tilrettelegging

Behandler er ansvarlig for å vurdere om pasienten har behov for eventuell særskilt tilrettelegging på reisen, og informere Pasientreiser om dette. Dette er viktig for at pasienten skal få forsvarlig og riktig transport, i tillegg til å unngå bomturer, at pasienten kommer for sent eller mister timen til behandling.

Hvilke behov for særskilt tilrettelegging som er tilgjengelig for reisen, samt beskrivelse av disse, kommer frem i bestillingsløsningen.

I tillegg er det mulig å legge inn beskrivelser i fritekstfelt. 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 særskilt tilrettelegging kan Pasientreiser i helseforetaket kontaktes på telefon 05515.

2.2.8 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 2.2.9 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 reisestøtte 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 bestiller organisert reise.
- Behandler eller andre ved legevakten 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 å utøve dette ansvaret.

2.2.9 Bestilling etter klokken 13.00 virkedagen før reisen

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

Ved reiser bestilt etter klokken 13.00 virkedagen før reisen skal gjennomføres:

- Det kan ikke garanteres at pasienter med behov for organisert reise får tilbudt servicegrad i tråd med serviceerklæringen. Det er tilgjengelig transportkapasitet som er avgjørende for om pasienten får en organisert reise ved bestillinger etter klokken 13.00 virkedagen før reisen skal gjennomføres.

Hvis det åpner seg ledige behandlingstimer på kort varsel og pasienten har behov for organisert reise:

- Hvis pasienten har behov på grunn av helsen sin: Behandler tar kontakt på 05515 for å høre om pasienten kan rekke å komme inn til behandling på kort varsel. Pasientreiser kan oppgi et tidsestimat på hvor lang tid det vil ta å få den aktuelle pasienten inn til behandling.
- Hvis pasienten har behov på grunn av manglende tilbud om offentlig transport på strekningen: Pasienten tar kontakt på telefon 05515.

2.2.10 Pårørendes behov for dokumentasjon

Pårørende som følger pasienten til eller fra behandling, regnes som reiseledsager når det er nødvendig for å kunne gjennomføre reisen. Utenom dette, har pårørende kun rett til å få støtte til reiseutgifter i følgende tilfeller, hvis de regnes som «nære pårørende»:

- 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 behandlingsmessig innhold og kursdeltakelsen må være nødvendig for fremtidig oppfølging av pasienten.

- Når barn under 18 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 den 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 organisert reise på grunn av helsen sin, må behandler bestille organisert reise.

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

2.2.11 Rød papirrekvisisjon

Rød papirrekvisisjon kan brukes når:

- elektronisk bestilling ikke er mulig på grunn av nedetid. Behandler kan ringe 05515.
- behandler ikke har umiddelbar tilgang til bestillingsløsningen. Det kan være hvis behandler er på hjemmebesøk hos en pasient som må raskt inn til legevakt og ambulanse ikke er nødvendig.

2.2.12 Reiser ut av bostedskommunen til primærhelsetjeneste

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 innenfor kommunen.

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

- behandlingsstedet er geografisk nærmest pasientens oppholdssted
- pasienten har fastlege i en annen kommune, og det eksisterer et fastlegesamarbeid med bostedskommunen
- pasienten har fastlege i annen kommune og står på venteliste i bostedskommunen, fordi det ikke finnes ledig fastlege i bostedskommunen
- det er lange ventetider til behandling i bostedskommunen og pasienten trenger behandling raskt
- bostedskommunen ikke tilbyr den typen behandling pasienten trenger

Pasientreiser skal vurdere om vilkårene for å få reise ut av bostedskommunen er oppfylt. Hvis pasienten må reise ut av bostedskommunen sin for å motta behandling, og pasienten har behov for organisert reise, må behandler informere om dette til Pasientreiser i helseforetaket. Basert på informasjonen, undersøker Pasientreiser opplysningene med pasientens bostedskommune før

pasienten eventuelt får organisert reise ut av kommunen. Det er bostedskommunen som dokumenterer om tilbudet mangler i kommunen.

2.2.13 Utenom åpningstider

- Hvis behov for organisert reise på grunn av manglende tilbud om offentlig transport på strekningen oppstår utenfor åpningstider til Pasientreiser, ordner pasienten reise selv og søker om å få igjen penger i etterkant av reisen. Drosjeutgifter dekkes fullt ut i slike tilfeller.

2.2.14 Oppsummering av behandlers ansvar

Pasientens behandler er ansvarlig for å attestere pasientens behov på grunn av helse for:

- reise med bil
- organisert reise (for inntil 1 år frem i tid)
- reiseledsager (gjelder ikke når pasienten er under 18 år)
- særskilt tilrettelegging av transporten

Pasientens behandler er også ansvarlig for å:

- bestille reise når pasienten har behov for det på grunn av helsen sin, og pasienten ikke har reiseattest som viser behov for organisert reise
- bestille reise både til og fra behandling hvis pasientens helse tilsier behov for organisert reise begge veier
- hjelpe pasienter som ikke kan håndtere endring og avbestilling av reise på egenhånd
- dokumentere at nær pårørende har rett til reisestøtte (se punkt 2.2.10)
- dokumentere hvis pasienten trenger behandling i annen kommune (se punkt 2.2.10)

2.3 Pasientreiser i helseforetakene (PIH)

2.3.1. Behov for organisert reise på grunn av manglende tilbud om offentlig transport på strekningen

- Pasientreiser i helseforetakene (PIH) attesterer behov og bestiller organisert reise til og fra behandling når offentlig transport ikke er tilgjengelig på hele eller deler av strekningen. Når avstanden fra oppholdsstedet til behandlingsstedet er mindre enn ti kilometer, har ikke pasienten rett på organisert reise eller reisestøtte.
- Pasienter med attestert behov for organisert reise kan alltid velge å kjøre selv til behandling eller bli kjørt. Disse pasientene kan få et fast beløp per kilometer (standardsats) og penger igjen for parkering, bom- og ferjeutgifter, ved å søke om reisestøtte i etterkant. Eventuell organisert reise som er bestilt, må avbestilles før reisen gjennomføres. Pasienten er selv ansvarlig for å avbestille organisert reise.

2.3.2 Vurdere pasientens rett til pasientreiser og organisere reisen

- Pasientreiser i helseforetakene skal vurdere:
 - hvor pasienten har rett til å reise til og fra
 - sørge for at organiserte reiser er forsvarlige for pasienten
 - bestemme hvilket transportmiddel som skal benyttes, og om flere pasienter skal reise sammen
 - om og hva pasienten skal betale i egenandel

Eventuelle vurderinger fra pasientens behandler om pasientens behov på grunn av helse, skal tas hensyn til.

2.3.3 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 tidlig som mulig etter å ha mottatt innkalling til behandling.

2.3.4 Oppsummering av Pasientreiser i helseforetakene (PIH) sitt ansvar

Pasientreiser i helseforetaket har ansvar for å:

- vurdere behov for organisert reise på grunn av manglende tilbud om offentlig transport
- vurdere hvor pasienten har rett til å reise til og fra
- sørge for at organiserte reiser er forsvarlige for pasienten
- planlegge organisere reiser: Bestemme hvilket transportmiddel som skal benyttes, og om flere pasienter skal reise sammen
- om og hva pasienten skal betale i egenandel
- ta hensyn til eventuelle vurderinger fra pasientens behandler om pasientens behov på grunn av helse
- bestille flyreiser
- bestille, endre og avbestille reiser for pasienter med reiseattest som ikke benytter Helsenorge
- hjelpe med brukerstøtte til behandlere, pasienter og transportører. Brukerstøtte omfatter for eksempel hjelp til digital bestilling, spørsmål om retningslinjer og regelverk

2.4 Pasient

2.4.1 Bruk av Helsenorge

- Pasienten kan søke om reisestøtte etter en pasientreiser på Helsenorge, når det ikke er behov for organisert reise. Pasienter som ikke kan eller ønsker å søke digitalt, kan sende inn papirskjema til denne adressen: Pasientreiser HF, Postboks 2533 Kjørbekk, 3702 Skien
- Pasienten kan bestille, se, bekrefte, endre og avbestille reisen på Helsenorge. Øvrige pasienter benytter 05515.
 - Unntak: Flyreiser bestilles alltid på telefon 05515

2.4.2 Bestille, se, bekrefte, endre og avbestille organisert reise

- Bestille reise:
 - Pasienter med attestert behov for organisert reise kan bestille reise via Helsenorge.
 - 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 bestilt reise på Helsenorge, blir reisene planlagt og organisert av Pasientreiser i helseforetaket.
- Se reise:
 - Pasienten kan se organiserte reiser seks måneder frem i tid på Helsenorge.

- På hver reise kan pasienten se til- og fra-adresse, dato, omtrentlig klokkeslett for henting, oppmøtetidspunkt for behandling og informasjon om eventuell særlig tilrettelegging eller reiseledsager(e).
- Bekrefte reise:
 - I noen tilfeller legger behandlere inn bestillinger som må bekreftes av pasienten for at reise skal bli bestilt. Reiser som må bekreftes har et varsel om dette på Helsenorge.
- Endring av reise:
 - Som hovedregel er pasienten selv ansvarlig for å endre en reise hvis dato, behandlingstidspunkt, adresse eller behov for særlig tilrettelegging 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 Pasientreiser bistå med dette.
 - På Helsenorge kan pasienten se hvilke reiser som kan endres digitalt, og hva som kan endres på reisen.
- 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 Oppsummering av pasientens ansvar

Pasienten er selv ansvarlig for å:

- søke om reisestøtte, når pasient har ordnet reisen til eller fra behandling selv
- bestille reise, når pasienten har et attestert behov for organisert reise. Flyreiser skal alltid bestilles på telefon 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 organisert reise
- ordne reise selv på resten av reisen, når kun deler av reisen er organisert av Pasientreiser. Pasienten kan benytte egen bil eller bli kjørt og søke om reisestøtte i etterkant, eller ringe 05515 hvis det er manglende tilbud om offentlig transport på strekningen.
- bestille/bekreftes returreise, når det er behov for organisert reise, så snart pasienten vet når behandlingen vil være ferdig. Det kan gjøres på Helsenorge eller på telefon 05515.

3 Fullmakt for pasientreiser

Det er i utgangspunktet kun pasienten som kan få informasjon om, bestille, bekrefte, endre eller avbestille organiserte reiser, og klage på organiserte reiser. Det er likevel noen unntak, blant annet når pasient gir andre fullmakt til å håndtere pasientreiser på pasientens vegne.

- Pasient må sende inn en skriftlig fullmakt til Pasientreiser i helseforetaket, enten per post eller via sikker meldingstjeneste på helseforetakenes nettsider. Postadresse til det enkelte helseforetak, står på Helsenorge.
- Fullmakten må inneholde informasjon om:
 - Hvem som gir fullmakt
 - Hvem som får fullmakt
 - Hva det gis fullmakt til
 - Hvor lenge fullmakten gjelder
- Pasientreiser i helseforetaket lagrer fullmakten, slik at fullmektigen kan kontakte Pasientreiser for å håndtere pasientreiser på vegne av pasienten som har gitt fullmakt.
- Hvis pasient ønsker å trekke tilbake en fullmakt, kan pasienten ta kontakt med Pasientreiser på telefon 05515.
- Pasient kan også gi andre fullmakt til å bruke Helsenorge på sine vegne. Det gjøres under tjenesten for «Fullmakt» på Helsenorge. Hvis en pasient ønsker å trekke tilbake fullmakten, kan det gjøres på samme sted. Det er også mulig å gi og trekke tilbake fullmakt uten å logge inn på Helsenorge, ved å bruke et eget papirskjema som finnes på Helsenorge.

En fullmakt kan være muntlig, men da må den gis direkte til Pasientreiser på telefon av pasient og pasienten må si/bekreftre nøyaktig hva innringer har fullmakt til, og alt dette må noteres ned av Pasientreiser. Det er en såkalt frasagnsfullmakt, og skal kun gjøres unntaksvis.

4 Ved avvik

- Hvis løsningene beskrevet i retningslinjer for attestering og bestilling av pasientreiser ikke ivaretar «sørge for»-ansvaret helseforetakene har etter spesialisthelsetjenesteloven § 2-1a, kan praksis fravikes.
- Behandler kan under særskilte omstendigheter, for eksempel når pasienten ikke kommer seg av gårde med annet transportmiddel enn drosje, bestille organisert reise når offentlig transport ikke er tilgjengelig. Det er for å sikre at pasienten kommer seg til nødvendig behandling. Med særskilte omstendigheter menes:
 - utenfor Pasientreisers åpningstid
 - nedetid i systemer
 - andre omstendigheter hvor det ikke er mulig å komme i kontakt med Pasientreiser

Ordliste

Begreper	Definisjon
Ordningen for reisestøtte	Pasienten organiserer reisen selv og søker om reisestøtte etter at reisen er gjennomført.
Organisert reise	En reise med tilrettelagt transport som organiseres av Pasientreiser i helseforetakene. Organiserte reiser bestilles av behandler ved behov på grunn av helse eller av Pasientreiser i helseforetaket når det mangler tilbud om offentlig transport på strekningen.
Rekvisisjon	En bekreftelse på at pasienten får organisert reise på den aktuelle pasientreisen på grunn av pasientens helse eller manglende tilbud om offentlig transport på strekningen.
Enkeltbestilling	En organisert reise som gjelder én enten til eller fra behandling.
Reiseattest	En attest på at pasient har behov for tilrettelagt transport for en gitt tidsperiode.
Pasientreiser i helseforetakene (PIH)	Pasientreiser i helseforetakene er ansvarlig for administrering og planlegging av organiserte reiser.
Pasientreiser HF	Et nasjonalt foretak, eid av de regionale helseforetakene, som behandler søknader om reisestøtte som sendes inn i etterkant. Foretaket er også ansvarlig for systemutvikling og -forvaltning.
NISSY	NISSY (Nasjonalt informasjonssystem for syketransport) er et system for bestilling og planlegging av organiserte pasientreiser. Systemet brukes av Pasientreiser i helseforetakene.
05515	Behandlere, pasienter og andre kan ringe 05515 som kan blant annet hjelpe til med elektronisk bestilling, svare på spørsmål om praksis og regelverk, samt bestille, bekrefte, endre og avbestille reise for pasienter som ikke bruker Helsenorge.
Trafikalt grunnlag	Når det ikke finnes offentlig transport på strekningen.
Offentlig transport	Buss, t-bane, 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.
Serviceerklæring	Pasientreiser har en serviceerklæring, som sier hva innbygger kan forvente i møte med oss.
Servicemål	Ut ifra serviceerklæringen, har vi satt noen servicemål, for å undersøke om Pasientreiser leverer det vi mener du kan forvente av oss.