

2019-05-03

Svar från IT och teleservice gällande synligt nummer i telefondisplayen:

**Från:** Radovanovic Simeon Bojana RGS IT TELE SD <[Bojana.Radovanovic-Simeon@regionhalland.se](mailto:Bojana.Radovanovic-Simeon@regionhalland.se)>

**Skickat:** den 13 maj 2019 10:57

**Till:** Nordstrand Karin RK HÄLSO- OCH SJUKVÅRD <[Karin.Nordstrand@regionhalland.se](mailto:Karin.Nordstrand@regionhalland.se)>

**Ämne:** Sv: Fråga från Regionpensionärsrådet

Hej!

Jag förstår din frågeställning och det finns några olika aspekter på detta.

Varje vårdenhet/vårdgivare väljer själv om de vill visa numret eller inte.

För verksamheter som har TeleQ (callbacksystem som de flesta vårdenheterna använder för att få in samtal och ringa upp patienter) finns idag möjligheten att den vägen ringa ut till patienterna och då visa mottagningens huvudnummer. Denna funktion beställs via oss på Servicedesk telefoni. Det är upptill varje enhet att bestämma om de vill visa numret eller inte.

Möjligheten att visa vårt växelnnummer (huvudnummer till Region Halland) vid utgående externa samtal har också diskuterats. Dock har man kommit fram till att väldigt många som ser att de blivit uppringda från Regionen då ringer tillbaka på det numret och frågar vem som sökt dem - Samtalet kommer då till telefonisterna och de kan inte svara se eller svara på frågan om vem det är som har ringt.

Funktioner som finns idag är att, på enskilda anknytningar, visa sitt telefonnummer utåt men detta fungerar inte optimalt för tex vårdverksamheterna då man oftast har ett huvudnummer man vill att patienterna ringer och många anknytningar ska hanteras som "interna". Dock arbetas det på en lösning med att vi ska kunna definiera vilket nummer som ska visas utåt även från en anknytning men det är ett väldigt omfattande projekt och i dagsläget finns ingen tidsplan för när detta kan vara klart.

Jag hoppas att jag kunna svara på din fråga och vi inom telefoni diskuterar och arbetar med det hela tiden.

Med vänlig hälsning



**Bojana Radovanovic-Simeon**

Avdelningschef  
Servicedesk IT och telefoni  
Regionservice

2019-05-03

**TFN:** 035-13 65 58

**E-POST:** [Bojana.Radovanovic-Simeon@regionhalland.se](mailto:Bojana.Radovanovic-Simeon@regionhalland.se)

**BESÖKSADRESS:** Nymansgatan 16, Hallands sjukhus Halmstad, 30233 Halmstad  
[www.regionhalland.se](http://www.regionhalland.se)