

Frågor	Svar
IT	
Går provsvaren till samma journalsystem som tidigare?	Ja
Vilka rutiner gäller för skyddad ID?	Remissen ska inte beställas elektroniskt. Kontakta kundtjänst för hjälp telnr: 0771 40 77 40
Kan man få elektroniska provsvar?	Kundtjänst skickar frågan vidare till Unilabs IT-avdelning. Mejla kundtjanst.lab@unilabs.com
Vi får i nuläget elektroniska svar men önskar även papperssvar/faxsvar. Hur går vi tillväga?	Skicka frågan till kundtjanst.lab@unilabs.com
Är beställarkod samma sak som kombikod?	Nej. Unilabs upprättar en unik beställarkod som kopplas till vårdgivarens kombikod
Ska vi informera Unilabs då vi ändrar kontaktuppgifter, adress och organisationsnamn/nummer?	Ja
Ska vi informera Unilabs när en ny medarbetare anställs i vår verksamhet eller då någon slutar sin tjänst?	Ja, i två fall. Dels när det gäller mottagare av kundmeddelanden och dels för vårdgivare med andra journalsystem än TakeCare där personlig kombikod används för elektroniska remisser och svar
Vad gör vi om vi saknar provsvar?	Kontakta kundtjänst för hjälp telnr: 0771 40 77 40
Hur får man svar på vilken/vilka allergen som är positiv vid screening av en profil/panel?	Det måste beställas "uppföljning" tillsammans med profilen
Material	
Var beställer man provtagningsmaterial?	Provtagningsmaterial som ingår kostnadsfritt i ert avtal beställs direkt via Mediq. Kontakta kundtjänst vid frågor, kundtjanst.lab@unilabs.com
Var beställer man avsändareetiketter?	Beställ via www.anvisningar.se/Remisser
Varför skiljer sig provrör för vissa analyser mot de rör vi använder idag?	Metoder och instrument kan skilja sig åt mellan olika labbleverantörer
Hur beställer man salivtest?	Beställ via www.anvisningar.se/Provtagningsmaterial
Finns det en förteckning över olika provtagningsmaterial till mikrobiologiska analyser?	Ja, under respektive undersökning på www.anvisningar.se
Transport	
Vad gör man när budbilstransportören inte dyker upp?	Kontakta i första hand transportföretagets kundservice, annars Unilabs kundtjänst på telnr: 0771 40 77 40
Hur går man tillväga om det saknas transportlådor?	Skicka frågan till kundtjanst.lab@unilabs.com
Går det att avboka transport för aktuell dag eller göra ett tillfälligt uppehåll?	Ja, med viss framförhållning. Kontakta transportföretagets kundservice
Kan provhämtningstiden ändras?	För att ändra transporttider krävs en genomlysning av önskemålet. Då det är många kunder som betjänas på samma budbilstur måste lösningen passa flera kunder. Ibland kan en förändring kräva avtalstillägg
Är det Unilabs som hämtar proverna?	Nej. Unilabs anlitar ett transportföretag
Hämtar ni våra prov eller ska jag lämna dem någonstans?	Det står i ert avtal vilket transportsätt som gäller, post eller budbil
Övrigt	
Vilka laboratorier har Region Stockholm (tidigare Stockholms Läns Landsting) avtal med från 27 april 2019?	Region Stockholm har avtal med Unilabs för sydvästra, västra och innerstadens områden i Stockholm. Region Stockholm har avtal med Karolinska Universitetslaboratoriet för norra och sydöstra Stockholm
Vad är bakgrunden till att vi ska byta laboratorieleverantör?	En upphandling av Region Stockholm (tidigare Stockholms Läns Landsting) har ägt rum. Mer information hittar du på Vårdgivarguiden, https://www.vardgivarguiden.se/avtaluppdrag/ Region Stockholms (tidigare Stockholms Läns Landsting) nuvarande upphandlade prislista till vården finns på www.vardgivarguiden.se (https://www.vardgivarguiden.se/globalassets/patientadministration/02-varutbud-och-remittering/04-medicinsk-service/klinisk-laboratoriemedicin/02-laboratorier-2016/laboratorie-unilabs.pdf) eller hos enhetens verksamhetschef. Region Stockholm publicerar prislistan för nya avtalet som kommer att gälla från 27 april 2019
Vad kostar en analys hos Unilabs?	Se https://unilabs.se/sites/default/files/inline-files/Lista%20Provtagningsenheter%202018_3_0.pdf
Var finns information om öppettider samt annan information om Unilabs provtagningsenheter?	Läs i våra laboratoriemedicinska anvisningar på www.anvisningar.se för att få svar på vilka rekommendationer som gäller för respektive analys
Kan ett prov förvaras i kylskåp över helgen?	Skicka frågan till kundtjanst.lab@unilabs.com
Våra patientnära instrument behöver kopplas upp, vad finns det för möjligheter?	Skicka frågan till kundtjanst.lab@unilabs.com
Vilka möjligheter finns det för kvalitetsstöd?	Skicka frågan till kundtjanst.lab@unilabs.com
Har Unilabs kostnadsfria utbildningar?	Ja. Inbjudningar skickas till vårdenheter samt publiceras på vår hemsida www.unilabs.se
Tar ni emot studiebesök på era respektive enheter?	Ja. Skicka frågan till kundtjanst.lab@unilabs.com
Vad betyder det när vården har "delat kostnadsansvar" för diagnostik med Region Stockholm (tidigare Stockholms Läns Landsting)?	Delat kostnadsansvar gäller i vissa vårdval, t ex för alla vårdcentraler (Husläkarmottagningar) i Stockholm eller hudmottagningar. Då betalar Region Stockholm en del av labb-kostnaden för det vårdcentralen/vårdgivaren köper av laboratoriet. Region Stockholm betalar endast labb-kostnader när analyserna är utförda av de laboratorier som har avtal med Region Stockholm, det vill säga Unilabs och Karolinska Universitetslaboratoriet (för de nya avtalen som träder i kraft 27 april 2019)
Var kan jag läsa mer om Region Stockholms (tidigare Stockholms Läns Landsting) kostnadsansvar och vilka villkor som gäller i olika vårdvalsavtal?	För mer information om vårdval, se vårdgivarguiden https://www.vardgivarguiden.se/avtaluppdrag/
Jag skulle vilja skicka mina prov till Unilabs, hur går jag tillväga?	Välkommen att kontakta marie.julin@unilabs.com eller mehret.sebhat@unilabs.com på Unilabs
Varför kan jag inte skapa vårdgivarens egna val i mikrobiologi-katalogen?	Det finns inte stöd för undersökningar i TakeCare
Vilka svarstider har Unilabs?	Svarstider regleras i avtal.
Vilka analysfrekvens har olika analyser hos Unilabs?	Se www.anvisningar.se
Hur ska jag kunna jämföra tidigare analysresultat från annan leverantör med Unilabs metod?	Kontakta vår kundtjänst så kopplar de till läkare som svarar på dessa frågor
Har ni tvingande analyspaket?	I vårt analysassortiment kan flera analyser ingå i en profil. Besök våra laboratoriemedicinska anvisningar på www.anvisningar.se
Var lämnas patientklagomål?	Kontakta vår kundtjänst på telnr: 0771 40 77 40 eller fyll i kontaktformuläret som finns på vår hemsida www.unilabs.se
Hur hanterar Unilabs avvikelser?	Se https://unilabs.se/v%C3%A5rdgivare/kvalitet-och-milj%C3%B6/kvalitet-inom-laboratoriemedicin