

## Digitala vårdmöten – Riktlinje för Region Jönköpings län

Digitala vårdmöten har ökat kraftigt under senaste åren och är en viktig del i Region Jönköpings läns utveckling av e-hälsa och nya effektiva sätt att möta invånare och patienter.

Med digitala vårdmöten kan hälso- och sjukvården möta efterfrågan från invånarna, öka sin serviceförmåga och utveckla nya effektiva arbetssätt. För invånare och patienterna innebär digitala vårdmöten ökad tillgänglighet, flexibilitet och färre resor.

Användning av digitala vårdmöten ska alltid godkännas av programstyrgrupp e-hälsa. Utvecklingen av digitala vårdmöten ska genomföras i nära dialog mellan vårdverksamheten och de centrala stödverksamheterna.

Riktlinjen gäller alla verksamheter inklusive privata vårdgivare som arbetar på uppdrag av Region Jönköpings län. Riktlinjen reglerar också förutsättningarna för att anlita externa leverantörer av tjänster som möjliggör digitala vårdmöten.

### Definition

Digitala vårdmöten gör det möjligt för patienter att möta läkare, tandläkare, psykolog, sjuksköterska, sjukgymnast eller annan vårdpersonal via mobiltelefon, surfplatta eller dator.

- **Videomöte** – överföring av rörlig bild och ljud i realtid för exempelvis ett första läkarbesök, återbesök, vårdplanering, hemsjukvård, rehabilitering eller sjukgymnastik.
- **Asynkron digital dialog** – en säker digital dialog mellan patient och vårdpersonal där patienten kan ställa frågor och bifoga bilder. E-post räknas inte till säker digital kommunikation.
- **Chatt** – en säker digital dialog i realtid mellan patient och vårdpersonal.

Digitala vårdmöten betraktas som fysiska besök då de tids- och innehållsmässigt (bedömning, ordination eller behandling) kan motsvara de insatser som görs vid ett fysiskt besök.

Eventuell ersättning för digitala vårdmöten regleras inom respektive avtal.

## Patientperspektiv

Huvudingången för patientens digitala kommunikation med hälso- och sjukvården och tandvården är 1177 Vårdguiden (1177.se). De e-tjänster som en vårdenhet erbjuder ska långt som möjligt nås via 1177 Vårdguiden.

Vid digitala vårdmöten ska det vara tydligt för invånare vem som är vårdgivare och vem som är eventuell underleverantör till vårdgivaren.

Det ska vara tydligt vad besöket kostar för patienten.

## Patientavgift

Digitala vårdmöten är en form av distanskontakt. Om distanskontakten är kvalificerad kostar det 100 kronor i patientavgift. Med kvalificerad distanskontakt menas kontakt med vården på annat sätt än fysiskt besök, oavsett kanal, yrkeskategori och vårdnivå. En kvalificerad distanskontakt motsvarar de insatser som görs vid ett fysiskt besök och innebär att man gör en medicinsk bedömning som till exempel kan innehålla:

- beslut om behandling eller ytterligare utredning
- att man gör en ändring av pågående behandling
- utvärdering av läkemedel

En kvalificerad distanskontakt är frikortsgrundande.

## Informationssäkerhet

Kraven på informationssäkerhet ska utformas utifrån en riskanalys. Verksamheten ska identifiera risker för patienter och verksamhet som uppstår när verksamheten inför ny eller förändrad teknik, arbetssätt, metod eller process. Riskanalysen ska dokumenteras.

## Identifiering av patienten

Patienten ska alltid vara identifierad. Kravet på identifiering är lika starkt som vid ett fysiskt besök. När patienten tar initiativ och bokar ett digitalt vårdmöte ska identifiering ske med stark autentisering, exempelvis e-legitimation.

## Hantering av personuppgifter

Personuppgifter och patientuppgifter ska hanteras i enlighet med gällande lagstiftning.

En extern IT-leverantör som hanterar personuppgifter måste uppfylla säkerhetskraven som beskrivs i Regionen Jönköpings läns riktlinjer för informationssäkerhet.

Om en extern leverantör ska hantera information som innehåller personuppgifter ska parternas roller som personuppgiftsansvarig och personuppgiftsbiträde regleras i avtal. I avtalet ska det specificeras att personuppgiftsbiträdet endast får behandla personuppgifterna i enlighet med instruktioner från den personuppgiftsansvariga.

En extern leverantör måste vidta tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda personuppgifterna. Speciella regler gäller om personuppgiftsbiträdet, den externa aktören, har hemvist i ett annat land. Personuppgifter får som huvudregel inte föras över till ett tredje land.

### **Dokumentation av digitala vårdmöten**

Uppgifter som har betydelse för vården och tandvården ska journalföras i patientens ordinarie journal. Ett digitalt vårdmöte ska hanteras på samma sätt som ett fysiskt besök och dokumenteras mot rätt enhet och rätt vårdkontakt i Cosmic, T4 eller annat journalsystem.

Digitala vårdmöten ska i Cosmic registreras med kontakttypen ”*Mottagningsbesök enskilt distans*” alternativt ”*Mottagningsbesök team distans*”. Efter besöket kopplas anteckningen mot kontakten och dokumenteras i journalen i relevant journalmall.

Kommunikation via telefon registreras som ”*Telefonkontakt*” och kommunikation via fysiska brev eller e-post registreras som ”*Brevkontakt*”.

### **Remisshantering**

Remisser som utfärdas i samband med digitala vårdmöten ska utformas enligt Region Jönköpings läns riktlinjer. Remissen ska innehålla relevant information för frågeställningar och hälsoproblem. [Riktlinje för hantering av remisser i Cosmic](#)

### **Teknisk plattform**

Införande av nya IT-system och tekniska plattformar ska alltid godkännas av programstyrgrupp e-hälsa.

Verksamheter i Region Jönköpings län ska i första hand använda de nationella e-tjänster som Inera förvaltar och regionens videoinfrastruktur. I andra hand kan Region Jönköpings län eller extern leverantör tillhandahålla och förvalta e-tjänsten.

Digitala vårdmöten ska så långt som möjligt använda Ineras nationella IT-säkerhetstjänster för autentisering, loggning, samtycke och spärthantering. Säkerhetstjänsterna är viktiga för att tillgodose lagliga krav och för att patienter ska känna förtroende för vårdens och tandvårdens sätt att hantera patient- och personuppgifter.

Teknisk integration (koppling) mellan e-tjänster och verksamhetssystem, exempelvis tidbokningssystem eller patientjournal, ska ske enligt nationella standarder och Region Jönköpings läns riktlinjer för IT-arkitektur.

E-tjänster som tillhandahålls av extern leverantör ska uppfylla samma regler kring informationssäkerhet och hantering av personuppgifter som de e-tjänster som levereras av Inera eller hanteras inom Region Jönköpings län.

För Region Jönköpings läns vårdenheter gäller att eventuella avtal kopplat till inköp av e-tjänster alltid ska hanteras genom inköpsavdelning, IT-centrum och personuppgiftsombud.

Om tjänsten innehåller känslig information, exempelvis patientuppgifter, eller behöver integreras med andra system som finns inom Region Jönköpings län, ska tjänsten inte köpas in som en molntjänst utan att en djupgående riskanalys först har genomförts och dokumenterats. För molntjänster ska bestämmelser för behandling av personuppgifter/patientuppgifter, lagring av uppgifter och skydd för känsliga uppgifter särskilt beaktas.

### **Mer information**

Sven-Åke Svensson  
E-hälsstrateg  
[sven-ake.svensson@rjl.se](mailto:sven-ake.svensson@rjl.se)

Anette Peterson  
Hälso- och sjukvårdsstrateg  
[anette.peterson@rjl.se](mailto:anette.peterson@rjl.se)

Godkänd 2017-09-07 av:  
Mats Bojestig  
Hälso- och sjukvårdsdirektör