

Riktlinje digitala vårdmöte

Gäller för: Region Kronoberg

1 Inledning

Digitala vårdmöten är en viktig del i Region Kronobergs digitala transformation av hälso- och sjukvård och ett effektivt sätt att möta invånare och patienter. Med digitala vårdmöten kan hälso- och sjukvården och tandvården möta efterfrågan från invånarna, öka sin serviceförmåga och utveckla nya arbetssätt. För invånare och patienterna innebär digitala vårdmöten att kontaktvägar med vården breddas. Fler och enklare kontaktvägar för tidsbokning såväl som för vårdmöten samt ökad flexibilitet och färre resor.

Riktlinjerna beskriver de krav och förutsättningar som vårdgivare ska följa när digitala vårdmöten erbjuds. Digitala vårdmöten ska ses som naturliga delar av vårdutbudet. Riktlinjerna kommer kontinuerligt att utvecklas.

Riktlinjen gäller alla verksamheter inklusive privata vårdgivare som arbetar på uppdrag av Region Kronoberg och reglerar även förutsättningarna för vårdgivare att anlita underleverantörer av tjänster som möjliggör digitala vårdmöten. *)

*) *Undantaget Region Kronobergs samverkanspartners verksamma enligt LOF (Lag om ersättning för fysioterapi), LOL (Lag om läkarvårdsersättning)*

2 Definitioner

Digitala vårdmöten gör det möjligt för patienter att möta hälso- och sjukvårdspersonal genom kontakt på distans med informations- och kommunikationsteknik. Kontakten kan ske genom överföring av ljud, ljud och bild i kombination eller genom överföring av text och kan användas i alla delar av vård och omsorgsprocessen. Digitala vårdmöten kan avse kvalificerad hälso- och sjukvård.

Digitala vårdmöten är kvalificerad hälso- och sjukvård då sjukvårdspersonalen gjort en medicinsk bedömning och fattat beslut om eventuell behandling eller ändring av pågående behandling. Hit räknas också kontakter som är nödvändiga för att inhämta uppgifter från patienten för medicinska utlåtanden men inte kontakter som bara innebär delgivning av utlåtandet.

Digitala vårdmöten kan ske genom olika typer av distanskontakter t.ex:

Videomöte - Distanskontakt med ljud och bild. Vårdkontakt där en patient möter hälso- och sjukvårdspersonal och där kommunikationen sker med hjälp av videoteknik så att deltagarna både kan se och tala med varandra i realtid.

Kontakten motsvarar i stort sett ett besök förutom att personalen inte kan genomföra en fysisk undersökning eller erbjuder fysisk behandling.

Skriftliga digitala distanskontakter - en digital dialog mellan patient och vårdpersonal där patienten kan ställa frågor och bifoga bilder samt få svar. E-post räknas inte till säker digital kommunikation. **Chatt** är en säker digital dialog i realtid mellan patient och vårdpersonal.

Telefonkontakt - Distanskontakt via telefon, endast ljudöverföring.

3 Medicinska riktlinjer

Vid digitala vårdmöten gäller samma medicinska riktlinjer och vårdprogram som vid fysiska besök. Digitala vårdmöten likställs med fysiska besök i de fall då de tids- och innehållsmässigt (bedömning, ordination eller behandling) kan jämföras med de insatser som görs vid ett fysiskt besök.

Särskild försiktighet skall iakttas gällande sjukskrivning, förskrivning av beroendeframkallande läkemedel samt antibiotika. Andra avgränsningar beträffande digitala vårdmöte kan förekomma och bedömning ska alltid göras av hälso- och sjukvårdspersonal och avgörs från fall till fall. Avseende digitala vårdmöte där infektioner handläggs ska rekommendationer från Programråd Strama följas. Se ”Kvalitetsindikatorer vid digitala vårdmöten”, på www.strama.se.

3.1 Remisshantering

Remisser som utfärdas vid digitala vårdmöten ska utformas enligt Region Kronobergs riktlinjer. Kravet på innehållet i remissen skiljer sig inte från fysiska besök varför vissa remisser inte går att utfärda utan undersökning.

3.2 Journalföring av digitala vårdmöten

Ett digitalt vårdmöte ska journalföras i enlighet med gällande lagstiftning och 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 vårdinformationssystemet enligt Region Kronobergs riktlinjer. Efter besöket kopplas anteckningen mot kontakten och dokumenteras i journalen i relevant journalmall.

3.3 Rapportering av digitala vårdmöten

Digitala vårdmöten som uppfyller kriterierna för vårdkontakt ska rapporteras i enlighet med gällande regelverk för rapportering av vårdkontakter. Digitala vårdmöten ska registreras med lämplig kontakttyp enligt Riktlinje för [Kontakt och besökstyper i Cosmic](#)

4 Ersättning och avgifter

Ersättning för digitala vårdmöten regleras inom respektive avtal.

För digitala vårdmöten betalar patienten gällande patientavgift, se aktuellt tillämpningsanvisningar för patientavgifter i ”Avgifter i öppen hälso- och sjukvård” och ”Avgifter i slutenvård”

Registrering av patientavgiften ska ske på samma sätt som vid fysiska besök. Digitala vårdmöten som motsvarar ett fysiskt besök är frikortsgrundande. Det ska vara tydligt för patienten vad besöket kostar, att vården är offentligt finansierad samt genererar högkostnadsskydd.

5 Patient- och informationssäkerhet

Införande av nya digitala tjänster och tekniska plattformar ska alltid hanteras utifrån ett patient- och informationssäkerhetsperspektiv och följa gällande lagar, förordningar och föreskrifter. Den vårdgivare som tillhandahåller tjänsten ansvarar för att införande och användande följer lagkrav och förordningar som reglerar området

Vårdgivaren ska identifiera risker för patienter och verksamhet som uppstår när verksamheten inför ny eller förändrad teknik, arbetssätt, metod eller process. Riskanalysen ska dokumenteras och i dokumentationen ska det framgå vilka skyddsåtgärder som har implementerats för att helt undvika och/eller minimera identifierade risker.

All digital överföring av bilder och kommunikation som sker i realtid med både patient och vårdgivare närvarande samtidigt eller möten som sker med patient och vårdgivare åtskilda i tid ska hanteras utifrån samma kriterier för patientsäkerhet gällande autentisering, spårbarhet samt säker hantering och lagring av personuppgifter. Åtkomst till digitala vårdmöten ska föregås av stark autentisering för både invånare och vårdpersonal genom säker inloggning, vars grad av skydd motsvarar Datainspektionens krav på stark autentisering (två-faktor autentisering). Särskild försiktighet bör iakttagas gällande molnbaserade tjänster men också allmänt angående vårdgivares lagring och hantering av bilder, bilagor och chattar efter avslutad digital kommunikation. Kraven på informationssäkerhet för digitala vårdmöte ska utformas utifrån Region Kronobergs riktlinje för [Internetbaserad kommunikation- videosamtal, telefonsamtal, chatt, delning av skrivbord och videomöte](#)

6 Teknisk plattform

Införande av nya IT-system och tekniska plattformar ska alltid godkännas av Regionens ledning tillika styrgrupp för digitalisering och e-hälsa. Vid behov av nya IT-tjänster såsom system, program och appar gäller [Riktlinjer vid behov av nya system, program och mobila applikationer \(appar\)](#)

Verksamheter i Region Kronoberg ska i första hand använda de nationella e-tjänster som Inera förvaltar och regionens videoinfrastruktur. I andra hand kan Region Kronoberg eller extern leverantör tillhandahålla och förvalta e-tjänsten. Digitala vårdmöten ska så långt som möjligt använda Ineras nationellt framtagna specifikationer kring säkerhetstjänster för autentisering, loggning, samtycke och spärrhantering. Säkerhetstjänsterna är viktiga för att tillgodose

lagliga krav och för att patienter ska känna förtroende för vårdens 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 Kronobergs riktlinjer.

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 Kronoberg.

För Region Kronobergs vårdenheter i egen regi gäller att eventuella avtal kopplat till inköp av e-tjänster alltid ska hanteras genom Upphandlingsenheten.

7 Klagomålshantering

Vägledning till klagomålshantering finns på [Vårdgivarwebben - Patientsäkerhet/Hantering av händelser i vården](#)

8 Underleverantörer

Vårdgivare kan själv anskaffa valfri tjänst för digitala vårdmöten som uppfyller kraven i det anvisade ramverket, i egen verksamhet eller via avtal med underleverantör. Vårdgivare som anlitar underleverantör ansvarar till fullo för underleverantörens åtagande i enlighet med gällande avtal.

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

9 Uppföljning

Uppföljning av digitala vårdmöten regleras vid behov i respektive avtal.

Uppföljningen kan komma att förändras över tid. Region Kronoberg kommer noga att följa utvecklingen av digitala vårdmöten utifrån bl.a. patientsäkerhet, resurssynpunkt och vårdkonsumtionsmönster.