

# Riktlinje digitala vårdmöte

## 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.<sup>1</sup>

## 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.

---

<sup>1</sup> Undantaget Region Kronobergs samverkanspartners verksamma enligt LOF (Lag om ersättning för fysioterapi), LOL (Lag om läkarvårdsersättning)

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 kommunikation mellan patient och vårdpersonal. Chattbot – är en applikation där invånaren kan kommunicera genom regelstyrda automatiserade frågor.
- **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 iaktas 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.

#### 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 vårdinformations-systemet 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 Regionens riktlinje.

## 4 Ersättning och avgifter

Ersättning för digitala vårdmöten regleras inom respektive avtal.

Registrering av patientavgiften ska ske på samma sätt som vid fysiska besök. Digitala vårdmöten som motsvarar ett fysiskt besök är frikortgrundande. 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.

Risken analysen ska dokumenteras i Regionens registerförteckning 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-faktors autentisering). Vid telefonmöte utan bild ska vårdpersonalen ställa kontrollfrågor. 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 **Riktlinje för informationsöverföring via röst och videosamtal, chatt, dela skrivbord.**

## 6 Teknisk plattform

Införande av nya IT-system och tekniska plattformar ska alltid godkännas av Regionens ledning.

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 spärhantering.

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. Ska alltid godkännas av regionens ledning.

## 7 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.