

# Riktlinjer distanskontakter

Dokumentnamn: <b>Riktlinjer distanskontakter</b>		Revision: <b>02</b>
Dokumenttyp: Styrande dokument	Dokumentnummer:	
Detta dokument gäller för: Region Blekinge	Funktionsområde:	
Dokumentansvarig: Planeringsdirektör	Beslut av: Peter Lilja	
Beslut datum: 2019-09-16	Nästa revidering: 2019-12-31	

## Innehåll

Inledning.....	4
Giltighet .....	4
Definition.....	4
Förutsättningar.....	4
Telefon- brev- och textkontakter som INTE definieras som distanskontakt.....	5
Inrapportering till Socialstyrelsens patientregister PAR sammanfattning .....	6
Behandling via distanskontakt.....	6
Registrering av distanskontakt.....	7
Journalföring .....	7
Registrering av patientavgift för högkostnadsskyddet.....	7
Medicinska riktlinjer.....	7
Remittering till annan vårdgivare .....	8
Ersättning enligt Hälsoval.....	8
Behandlingsserie .....	8
Hälsoval och listning.....	8
Ersättning för övriga verksamheter med avtal med Region Blekinge.....	8
Patient- och informationssäkerhet.....	9
Teknisk plattform.....	9
Underleverantörer .....	9
Uppföljning .....	9

## Inledning

Patientens kontaktmöjligheter med vården ska breddas med fler digitala möjligheter som tidsbokning och vårdmöten. Digital tillgång till vård innebär att Region Blekinges invånare ska ges möjlighet att välja hur de vill kontakta vården, där fysiska besök och e- tjänster, telefon eller videomöte ska ses som naturliga delar av vårdutbudet.

Riktlinjerna för distanskontakter gäller verksamheter som bedriver vård på uppdrag av Region Blekinge, och beskriver de krav och förutsättningar som vårdgivare ska följa när distanskontakter erbjuds. .

Riktlinjerna ska efterföljas av samtliga vårdgivare som erbjuder digitala vårdmöten samt deras eventuella underleverantörer

## Giltighet

Innehållet i dessa riktlinjer är en sammanställning av flera beslut som påverkar hur distanskontakter ska hanteras och genomföras. Besluten gäller tillsvidare och kan ändras genom andra regionala eller nationella beslut. Riktlinjerna kommer kontinuerligt att utvecklas

## Definition

Region Blekinges definition ansluter till Socialstyrelsens definition för begreppet ”distanskontakt”. Med distanskontakt avses vårdkontakt i öppen vård där hälso- och sjukvårdspersonal och patient är rumsligt åtskilda. Distanskontakter kan ske genom överföring av ljud, bild, text eller som kombination av dessa. Vanligtvis genomförs distanskontakten via digitalt media men kan om definitionskraven uppfylls även ske via telefon.

Följande distanskontakter avser kvalificerad sjukvård enligt Socialstyrelsen:

- distanskontakt via videolänk (överföring av ljud och bild i kombination)
- distanskontakt via telefon (överföring av ljud=kvalificerad telefonkontakt)
- skriftlig distanskontakt (överföring av text)

## Förutsättningar

Distanskontakten ska avse **kvalificerad sjukvård enligt Socialstyrelsens definition**<sup>1</sup>, d.v.s. det ska inte vara fråga om rådgivning och liknande. Vårdkontakten ska ske via en dialog mellan hälso- och sjukvårdspersonal och patient och ska innehållsmässigt samt tidsmässigt ersätta/motsvara ett öppenvårdsbesök.

Behandlingsansvarig gör en medicinsk/psykiatrisk bedömning och fattar beslut om eventuell behandling, ändring av pågående behandling eller ytterligare utredning. Hit räknas även kontakter som är nödvändiga för att inhämta uppgifter om patienten för medicinska utlåtanden men inte för delgivning av utlåtandet

- a. Distanskontakten ska:
  - i. ersätta ett fysiskt besök.
  - ii. innehållsmässigt motsvara ett öppenvårdsbesök.

---

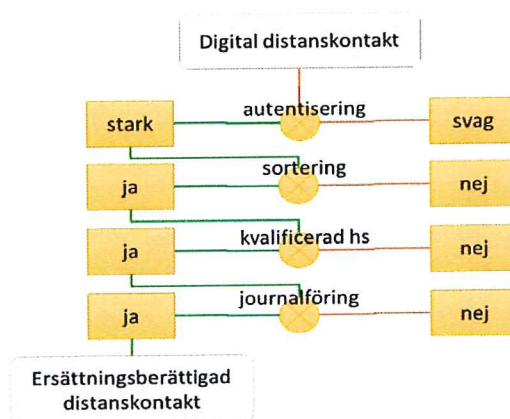
<sup>1</sup> Inrapportering till Patientregister, förtydligande till föreskrifter om uppgiftsskyldighet till patientregistret - SOSFS 2013:30, ver 3.0, 2016-11-22, Dnr 5.1-30177/2016, [www.socialstyrelsen.se](http://www.socialstyrelsen.se)



- iii. registreras, inrapporteras och dokumenteras likvärdigt som sker vid varje enskilt fysiskt besök.
  - iv. journalföras likvärdigt med varje enskilt fysiskt besök i den avtalsansvarige vårdgivarens system enligt Region Blekinges krav
  - v. föregås av en ”sortering” för att utesluta symtom och diagnoser som bör tas omhand av den fysiska vården eller som inte kräver läkarvård.
  - vi. föregås av id-kontroll genom uppvisande av legitimation eller genom stark autentisering<sup>2</sup>, används telefon ska verifierat telefonnummer användas.
- b. Distanskontakt kräver att vårdgivaren har rutiner för remisser och svar vid behov av provtagning och annan medicinsk service
- c. Distanskontakt via videolänk sker genom överföring av digitalt ljud och bild i realtid över internet eller andra datanät och jämförs med ”öga-mot-öga” besök inom motsvarande specialitet.

## Telefon- brev- och textkontakter<sup>3</sup> som INTE definieras som distanskontakt

- a. Kontakt med patient som inte uppfyller ovanstående Förutsättningar (punkt a - c) definieras inte som ”distanskontakt”
- b. Om flera telefon- brev- och textkontakter som var för sig INTE definieras som distanskontakt genomförs med en patient, motsvarar dessa kontakter sammantaget ej ett fysiskt besök och skall ej heller registreras som en distanskontakt.



Figur 1 Kriterier för när betalningsskyldighet föreligger för patientens hemlandsting vid utomlänsfakturering

<sup>2</sup> Hänvisning till 3 kap. §15 HSLF-FS 2016:40 samt [SoS Handbok för journalföring och behandling av personuppgifter i Hälso- och sjukvården](#).

<sup>3</sup> En skriftlig kontakt kan exempelvis ske via chatt i godkänd kommunikations- eller behandlingsplattform. Skriftliga kontakter via e-post är inte ett säkert och därmed inte ett godkänt kommunikationssätt för att överföra person- och journaluppgifter.

## Inrapportering till Socialstyrelsens patientregister PAR sammanfattning <sup>4</sup>

- a. Distanskontakt via videolänk eller via telefon som **ska** rapporteras:
  - Vårdkontakten ska ske via en dialog mellan läkare och patient och ska innehållsmässigt och tidsmässigt ersätta/motsvara ett öppenvårdsbesök.
  - Behandlingsansvarig gör en medicinsk/psykiatrisk bedömning och fattar beslut om eventuell behandling, ändring av pågående behandling eller ytterligare utredning.
  - Hit räknas även kontakter som är nödvändiga för att inhämta uppgifter om patienten för medicinska utlåtanden men inte för delgivning av utlåtandet.
- b. Distanskontakt via videolänk eller via telefon som **inte ska** rapporteras:
  - Upplysningar, information och råd
  - Sjukskrivning, recept, hjälpmedel
  - Utlåtande/svar
- c. Distanskontakt via videolänk eller via telefon inom **psykiatri** som **ska** rapporteras:
  - Som telefon/videokontakt med patient avseende kvalificerad hälso- och sjukvård räknas också samtalsbehandling samt anamnestagning inklusive från närstående, som i omfattning motsvarar ett besök. Inom psykiatri är kontakter med närstående en mycket viktig del i en evidensbaserad behandling. Ytterligare telefonkontakter som ska rapporteras är kontakter som är nödvändiga för att inhämta uppgifter från patienten för medicinska utlåtanden, till exempel läkarutlåtande om hälsotillstånd, men inte kontakter som bara innebär delgivning av utlåtandet.
- d. Skriftlig distanskontakt som **ska** rapporteras (avser även elektroniska brev):
  - Vårdkontakten ersätter ett öppenvårdsbesök. Behandlingsansvarig gör en medicinsk/psykiatrisk bedömning och fattar beslut om behandling, ändring av pågående behandling eller ytterligare utredning.
- e. Skriftlig distanskontakt som **inte ska** rapporteras (avser även elektroniska brev):
  - Upplysningar, information och råd
  - Sjukskrivning, recept, hjälpmedel
  - Utlåtande/svar

### Behandling via distanskontakt

Behandling som genomförs som en distanskontakt via digitalt media behöver inte nödvändigtvis inkludera rörlig bild. Det kan vara en kombination av rörlig bild och/eller överföring av text, som varierar i det som vanligtvis är en serie vårdkontakter. För att sådan behandling ska definieras som distanskontakt krävs att själva behandlingen stöds av medicinsk programvara som är auktoriserad/certifierad, eller på annat sätt likvärdigt sätt prövad som professionellt godkänd för aktuell behandling till exempel ”Stöd och behandlingsplattformen via 1177 Vårdguiden”.

---

<sup>4</sup> Se utförlig beskrivning: Inrapportering till Patientregister, förtydligande till föreskrifter om uppgiftsskyldighet till patientregistret - SOSFS 2013:30, ver 3.0, 2016-11-22, Dnr 5.1-30177/2016, [www.socialstyrelsen.se](http://www.socialstyrelsen.se)

## Registrering av distanskontakt

Vårdform: distanskontakt (överordnat begrepp)

Kontaktform (följer Socialstyrelsens undergrupper):

- a. distanskontakt via videolänk
- b. distanskontakt via telefon
- c. skriftlig distanskontakt

Besöksform:

- a. enskilt
- b. grupp
- c. team

I mån av volymmässiga begränsningar är det leverantörens ansvar att endast registrera till maximal utbetalningsnivå.

## Journalföring<sup>5</sup>

Distanskontakter ska journalföras i enlighet med gällande lagstiftning och avtal. Journalföring ska ske i avtalsansvarige vårdgivares journalsystem. Detta gäller även underleverantörer som utför en distanskontakt på uppdrag av en vårdgivare som har ett vårdavtal med Region Blekinge.

## Registrering av patientavgift för högkostnadsskyddet

På patientens begäran ska alla offentligt finansierade hälso- och sjukvårdsverksamheter, mot uppvisande av kvitto, registrera även patientavgifter som betalats för digitala kontakter till offentligt finansierad vårdgivare, inom ramen för patientens högkostnadsskydd.

## Medicinska riktlinjer

Vid distanskontakt gäller samma medicinska riktlinjer och vårdprogram som vid fysiska besök. Särskild försiktighet bör iaktas gällande sjukskrivning, förskrivning av beroendeframkallande mediciner samt antibiotika framförallt i de fall patienten inte är känd sedan tidigare. Bedömning ska alltid göras av legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal eller socionom från fall till fall. Stramas rekommendationer ”Kvalitetsindikatorer vid digitala vårdmöten”, [www.strama.se](http://www.strama.se) ska följas.

---

<sup>5</sup> Hänvisning till:

3 kap. §15 HSLF-FS 2016:40

SoS Handbok för journalföring och behandling av personuppgifter i Hälso- och sjukvården  
Regionala priser och ersättningar för Södra sjukvårdsregionen 2019 kap 4.1.1. Digitala besök



## Remittering till annan vårdgivare

Om en distanskontakt övergår till ett fysiskt besök hos annan vårdgivare ska detta ske enligt ordinarie rutin för remiss.

## Ersättning enligt Hälsoval

Gäller för verksamhet enligt Hälsoval i Region Blekinge. Dessa vårdgivare kan i sin tur anlita auktoriserad/certifierad underleverantör av digital hälso- och sjukvård. Definition enligt ovan gäller även underleverantörer.

I Region Blekinge ingår registrerade distanskontakter i ”täckningsgraden”.

Ersättning för distanskontakt ges enligt att vårdgivaren:

- a. har ett vårdavtal med Region Blekinge eller har underleverantörsavtal med en vårdgivare som har ett vårdavtal.
- b. följer Region Blekinges rutiner och riktlinjer
- c. för att ett digitalt besök ska berättiga till ersättning från patientens hemregion ska följande krav vara uppfyllda Se [Regionala priser och ersättningar för Södra sjukvårdsregionen 2019](#) kap 4.1.1 Digitala besök:

## Behandlingsserie

Vid en behandlingsserie som sker digitalt tas patientavgift endast ut vid de tillfällen/kontakter som uppfyller definitionen för kvalificerad sjukvård samt när behandlingsansvarig terapeut deltagit. Den del av behandlingsserien där patienten enskilt genomför övningar/behandlingsinstruktioner digitalt på distans ska således inte debiteras.

## Hälsoval och listning

Om listad patient erhåller ett digitalt besök, från annan utförare *inom* Region Blekinge än vad patienten är listad hos utgår ersättning enligt ”Ersättning för vård av patient som valt annan vårdenhet i Blekinge” i [”Uppdragsbeskrivning och regelbok för Hälsoval Blekinge 2019”](#).

Om patient är listad *utanför* Region Blekinge erhåller utföraren ersättning motsvarande det belopp för digitalt besök som anges i utomlänsprislistor för Södra sjukvårdsregionen.

## Ersättning för övriga verksamheter med avtal med Region Blekinge

För innehållet i LOU-upphandlad vård samt för LOV öppen specialiserad vård och läkare och fysioterapi med samverkansavtal (taxeersättningar) gäller att ersättning/priser för digitala vårdkontakter/distanskontakter ska överenskommas med Region Blekinge för att inkluderas i avtalen.



## 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.

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. Särskild försiktighet bör iaktas gällande molntjänster.

## Teknisk plattform

Varje vårdgivare ansvarar själv för att införskaffa en teknisk lösning för distanskontakt. Kontakta Portföljkontoret i Region Blekinge för att rådgöra om lämpliga tekniska plattformar. För stöd eller behandling används företrädesvis ”Stöd och behandlings-plattformen” för så väl privata som offentliga vårdgivare. Plattformen nås via 1177 Vårdguiden [www.1177.se](http://www.1177.se). I plattformen för Stöd och behandling kan patient och vårdgivare kommunicera asynkront via säker meddelandefunktion.

Särskild försiktighet bör iaktas gällande vårdgivares lagring och hantering av bilder, bilagor och chattar efter avslutad digital kommunikation.

## Underleverantörer

Vårdgivare kan själv anskaffa valfri tjänst för distanskontakt i egen verksamhet eller via avtal med underleverantör. Vårdgivare ansvarar för underleverantören som för egen verksamhet.

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

## Uppföljning

Besök och behandling via distanskontakt kommer följas upp på samma sätt som fysiska besök och behandlingar i enighet med respektive vårdavtal. Uppföljningen kan komma att förändras över tid. Region Blekinge kommer följa utvecklingen av distanskontakt utifrån bland annat patientsäkerhet, kostnadsutveckling och vårdkonsumtion.

Karlskrona 2019-09-16

---

Peter Lilja

Tf planeringsdirektör/regiondirektör

