

A-Medi AS
Bankveien 1
1383 Asker

Din referanse:

Vår referanse:

Dato: 20. desember 2019

Årlig oppfølging 2019 av A-Medi AS

Innledende bemerkninger

Helfo viser til godkjenningsvedtak av 22. desember 2015 og 13. mars 2018 og oppfølgingsrapport fra oppfølgingsmøte med Helfo 9. mai 2018. Som godkjennings- og oppfølgingsenhet har Helfo ansvar for å påse at FBV-leverandører gjennom hele godkjenningsperioden overholder vilkår og forpliktelser i FBV-forskriften, jf. FBV-forskriften § 8, jf. § 3 første og annet ledd, bokstav a) til p). Helfo skal samtidig følge med på hvorvidt forutsetninger og vilkår som er stilt til godkjenningen følges opp av leverandørene i praksis. Godkjente leverandører har på sin side forpliktet seg til å varsle Helfo dersom vilkårene for godkjenning ikke lenger er til stede, jf. § 6.

Helfos oppfølgingsløp

Oppfølgingen av FBV-leverandører er både generell og obligatorisk, men skal i tillegg tilpasses den enkelte FBV-leverandør. Helfo gjennomførte et oppfølgingsmøte ved A-Medi 9. mai 2018. Det ble utformet en oppfølgingsrapport i etterkant av møtet, som virksomhetene fikk til gjennomlesning før den ble underskrevet og publisert på helfo.no. Dette for å sikre en åpen og transparent forvaltning. Denne rapporten danner utgangspunktet for videre oppfølging.

Årlig oppfølging

I det generelle oppfølgingsløpet som Helfo har skissert, er det lagt opp til årlig oppfølging av samtlige godkjente leverandører. Selv om godkjente FBV-leverandører er under kontinuerlig oppfølging hos Helfo gjennom hele godkjenningsperioden, er det forventet at Helfo oppsummerer og formaliserer oppfølgingen på årlig basis. Helfo ønsker derfor med dette brevet å gi en mer konkret oversikt over hva som er blitt gjort, avdekket og registrert i oppfølgingen av A-Medi siden forrige oppfølgingsrunde i 2018. Helfo har i dette arbeidet vært i kontakt med flere aktuelle samarbeidspartnere, både eksterne og interne, dette får å kartlegge virksomhetens aktivitet. A-Medi har også besvart Helfos egenmeldingsskjema, mottatt i retur 27. august 2019.

Rapportering (NPR og kvalitetsregister)

I henhold til FBV-forskriften § 3 annet ledd bokstav b) har A-Medi forpliktet seg til å rapportere aktivitetstall til Norsk pasientregister (NPR) hver måned. NPR har utformet en egen veileder for hvordan denne forpliktelsen skal etterleves i praksis, hvor det klart fremgår at rapportering skal skje hver måned. I tilfeller hvor rapporteringen uteblir, eller rapporteringsdata ikke har den kvaliteten det skal ha, vil NPR ta kontakt med leverandøren for å diskutere nødvendige tiltak.

Helfo er kjent med at virksomheten har vært i dialog med NPR knyttet til rapportering av aktivitetstall, dette var i forbindelse med korrigerings av rett behandlingssted/virksomhet.

Helfo

Postadresse
Postboks 2415
3104 Tønsberg

For privatperson
Telefon: 23 32 70 00
E-post: velledning@helsenorge.no
www.helsenorge.no

For helseaktør
Telefon: 23 32 70 40
E-post: post@helfo.no
www.helfo.no

Fra utlandet
+47 23 32 70 00

Dette er nå blitt utbedret og Helfo forutsetter derfor at forpliktelsen etterleves for resten av godkjeningsperioden.

A-Medi opplyser i egenmeldingsskjema at kvalitetsregisterne de rapporterer på er sentrale krefregistre, MSIS og SYSVAK.

Oppdatering av forventet ventetid, "Velg behandlingssted" (Helsetjenestekatalogen)

Det går klart frem av forpliktelsen i FBV-forskriften § 3 annet ledd bokstav d) at leverandørene skal oppdatere forventet ventetid på Helsetjenestekatalogen. Oppdatering av ventetid er viktig for at pasienter skal kunne ta bevisste valg, og det er viktig at dette blir gjort minst én gang i måneden. Det er pasientrådgiverne (ikke tilknyttet Helfo) i de ulike regionene som underveis følger med på hvorvidt ventetiden blir oppdatert eller ikke. I tilfeller hvor pasientrådgiverne sender ut påminnelser om oppdatering av ventetidene, vil Helfo samtidig bli orientert om dette.

A-Medi opplyser i egenmeldingsskjema at pasientkoordinatoren hos virksomheten oppdaterer ventetider 1-3 ganger per måned, avhengig av om det er endringer i ventetider eller ikke.

Helfo er ikke kjent med at virksomheten har avvik knyttet til rapportering av forventet ventetid, og forutsetter derfor at forpliktelsen er overholdt og at den samtidig etterleves for resten av godkjeningsperioden.

Samarbeidsplikt med oppfølgingsenheten – Helfo

Ifølge FBV-forskriften § 3 annet ledd bokstav f) har leverandørene forpliktet seg til å "inngå samarbeid med Helfo om oppfølging av virksomhetens aktivitet". Forskriften forutsetter med dette en generell og gjensidig samarbeidsplikt, med ønske om en tett dialog mellom Helfo og godkjente leverandører.

Når det gjelder samarbeidet mellom Helfo og A-Medi etter forpliktelsen i bokstav f), er Helfo av den oppfatning at samarbeidet har fungert bra. A-Medi beskriver også samarbeidet som positivt og nyttig.

A-Medi skriver i egenmeldingsskjema at de opplevde oppfølgingsmøtet i fjor som hensiktsmessig. De ønsker nå å invitere "pasientkoordinator fra Helfo" på et klinikkbesøk. Her må Helfo presisere at pasientrådgiverne ikke er en del av Helfo, at de i hovedsak er en helseaktør underlagt RHFene. Det ligger ikke til pasientrådgiverne å følge opp godkjente FBV-leverandører. Det er sånn sett prinsipielt viktig at A-Medi skiller Helfo (oppfølgingsenheten) og pasientrådgiverne fra hverandre i godkjeningsperioden, men Helfo ser naturligvis positivt på at A-Medi samhandler med øvrige helseaktører, noe også FBV-forskriften legger opp til i forbindelse med sikring av forsvarlige og koordinerte helsetjenester, jf. § 3 annet ledd bokstav g).

Helfo forutsetter at virksomheten holder Helfo oppdatert dersom det inntreffer organisatoriske, administrative eller strukturelle endringer underveis i godkjeningsperioden. Dette gjelder også dersom forutsetninger stilt i vedtaket eller tidligere oppfølgingsrapport ikke lenger skulle være til stede, jf. FBV-forskriften § 6.

Prosedyrer og regler for henvisning, inntak og utskriving

Det er i FBV-forskriften § 3 annet ledd bokstav i) presisert at også FBV-leverandører som ellers i spesialisthelsetjenesten skal følge regler og retningslinjer på dette området. Helfo har i godkjeningsvedtaket lagt uttrykkelig vekt på at pasientene etter pasient- og brukerrettighetsloven må være rettighetsvurdert før de tas inn til behandling.

A-Medi har i egenmeldingsskjema skevet at de nå etter 3,5 år som FBV-leverandør opplever at ordningen er generelt sett er blitt bedre kjent, spesielt blant sykehusene. Dette letter også samarbeidet A-Medis skal og må ha med sykehusene. A-Medi har en egen pasientkoordinator som har tatt initiativ til møter med aktuelle sykehus for å diskutere hvordan man kan samarbeide bedre. Sykehusene A-Medi får henvisninger fra har også utarbeidet felles maler på rettighetsvurderinger. Når det gjelder fastlegene opplever A-Medi fortsatt at mange ikke kjenner til henvisningsrutinen, da de fremdeles mottar en del henvisninger direkte til seg. A-Medi ser et behov for å øke generell kunnskap om dette blant henvisere, eller at rettighetsvurderingsrutinene forenkles ytterligere.

Når det kommer til eventuelle fristbrudd melder A-Medi om at dette kun har skjedd i tilfeller hvor dette har vært pasientbestemt, altså at pasienten selv har flyttet på dato for oppsatt time. A-Medi har mulighet til å øke sin kapasitet ved korte frister, slik at de unngår fristbrudd. De beskriver også at de har gode rutiner for varsling av fristbrudd til Helfo, dersom det skulle oppstå fristbrudd som ikke er styrt av pasienten selv.

Prosedyrer og rutiner for fakturering og oppgjør (Mønsteravtale)

FBV-forskriften § 3 annet ledd bokstav p) omhandler rutiner og prosedyrer for innsending av oppgjørskrav til Helfo. Oppgjørskrav må sendes elektronisk via Norsk helsenett, hvor oppgjørsmiljøet i Helfo (behandlingsrefusjon) vil følge opp eventuelle ugyldige utbetalingsvedtak. Forpliktelsen i bokstav p) må leses i sammenheng med punktene i mønsteravtalen, som A-Medi signerte allerede på søknadstidspunktet.

Helfo har ikke registrert større avvik knyttet til denne forpliktelsen og forutsetter at virksomheten etterlever gjeldende mønsteravtale for fakturering og oppgjør også videre gjennom resten av godkjenningsperioden.

A-Medi opplyser i egenmeldingsskjema at innsending av oppgjør fungerer tilfredstillende nå, men at de tidligere har hatt utfordringer knyttet til fakturering av ortopediske pasienter. Dette omhandlet bruk av takst for egenandel (takst 201B), takst for når pasienten ikke møter (takst 201C). De opplever også utfordringer når pasienter ikke betaler egenandel (til tross for purringer), da de i slike situasjoner heller ikke får sendt inn oppgjøret til Helfo.

Avsluttende bemerkninger

Helfo har i dette brevet hatt til hensikt å dokumentere oppfølgingen av A-Medi fra og med mai 2018 frem til dags dato. Helfo vil på nytt få understreke at samtlige leverandører gjennom hele godkjenningsperioden vil være under kontinuerlig oppfølging hos Helfo, jf. FBV- forskriften § 8. Det forventes i den forbindelse at leverandørene både samarbeider med og varsler til Helfo dersom det skulle oppstå forhold ved virksomheten som kan ha innvirkning på godkjenningsvedtaket som er gitt.

Helfo påpekte i rapporten for 2018 at A-Medi ikke hadde noe system for brukermedvirkning eller avvikshåndtering. A-Medi opplyser i egenmeldingsskjema at de nå gjennomfører brukerundersøkelser og at de har rutiner på å fange opp alle tilbakemeldinger fra pasienter, både skriftlige og muntlige. De jobber systematisk med dette i etterkant, slik at de kan forbedre sine tjenester. Når det gjelder avvikssystem bekrefter A-Medi at dette er på plass. Helfo legger til grunn at systemer for avvikshåndtering også er implementert i A-Medis internkontroll og at de vil jobbe systematisk med dette i henhold til internkontrollforskriften.

Helfo vil publisere dette dokumentet på sine nettsider (helfo.no) som bekreftelse på individuell oppfølging av Ifocus som godkjent FBV-leverandør. Dokumentet vil samtidig utgjøre et utgangspunkt for videre oppfølgingsarbeid resten av godkjenningsperioden.

Vennlig hilsen
Helfo pasientformidling

Linda Zarkoob Andersen
rådgiver

Kathrine Klemetsen
seniorrådgiver

Dokumentet er elektronisk signert og har derfor ikke håndskreven signatur.