



HELFO i 2014

# HELFO GJØR HVERDAGEN ENKLERE

Fra 1.1.2014 gjennomførte HELFO omfattende endringer i organisasjonen. Samtidig fortsatte vi vår utvikling ved å ta i bruk elektronisk saksbehandling på stadig flere av våre fagområder.

Den teknologiske utviklingen gir muligheter, og HELFO må utnytte disse i sin samhandling, kommunikasjon og måten vi jobber på.

HELFOs oppgaver på helsetjenesteområdet er også i endring, og vi må være forberedt på å løse nye oppgaver i tiden framover.

Endringer i organiseringen er sammen med gjennomføring av våre virksomhetsstrategier, viktige veivalg som skal gjøre HELFO godt forberedt til å håndtere de muligheter og utfordringer som ligger foran oss.

Omorganiseringsåret 2014 ble et krevende år for flere av HELFOs brukergrupper. Mange opplevde dessverre redusert tilgjengelighet til våre tjenester og lengre saksbehandlingstid.

Også våre ledere og medarbeidere har stått i omfattende endringsprosesser.

Vi har i 2014 lagt et godt grunnlag for å utvikle våre tjenester i ønsket retning, slik at brukerne vil oppleve at «HELFO gjør hverdagen enklere».



Jan Mathisen, direktør



## HELFOs tjenester til brukerne er

- servicetjenester og forvaltning av pasientrettigheter
- refusjon av utgifter til pasientbehandling
- refusjon av utgifter til legemidler og medisinsk forbruksmateriell

# SERVICETJENESTER PÅ NETT

I HELFO jobber vi for å gi brukerne gode digitale løsninger, god informasjon og godt utviklede selvbetjeningsløsninger.

Dette er en del av regjeringens ambisjoner om at digital kommunikasjon skal være den primære kanalen for dialog mellom brukere og offentlige virksomheter.


### Helfo.no

I 2014 hadde internettsiden helfo.no 6,5 millioner besøk, av både privatpersoner og helseaktører. Nettsidene, helfo.no for helseaktører og helsenorge.no for privatpersoner, er våre primære kommunikasjonskanaler og har vært i kontinuerlig vekst siden de ble etablert.

### Helsenorge.no

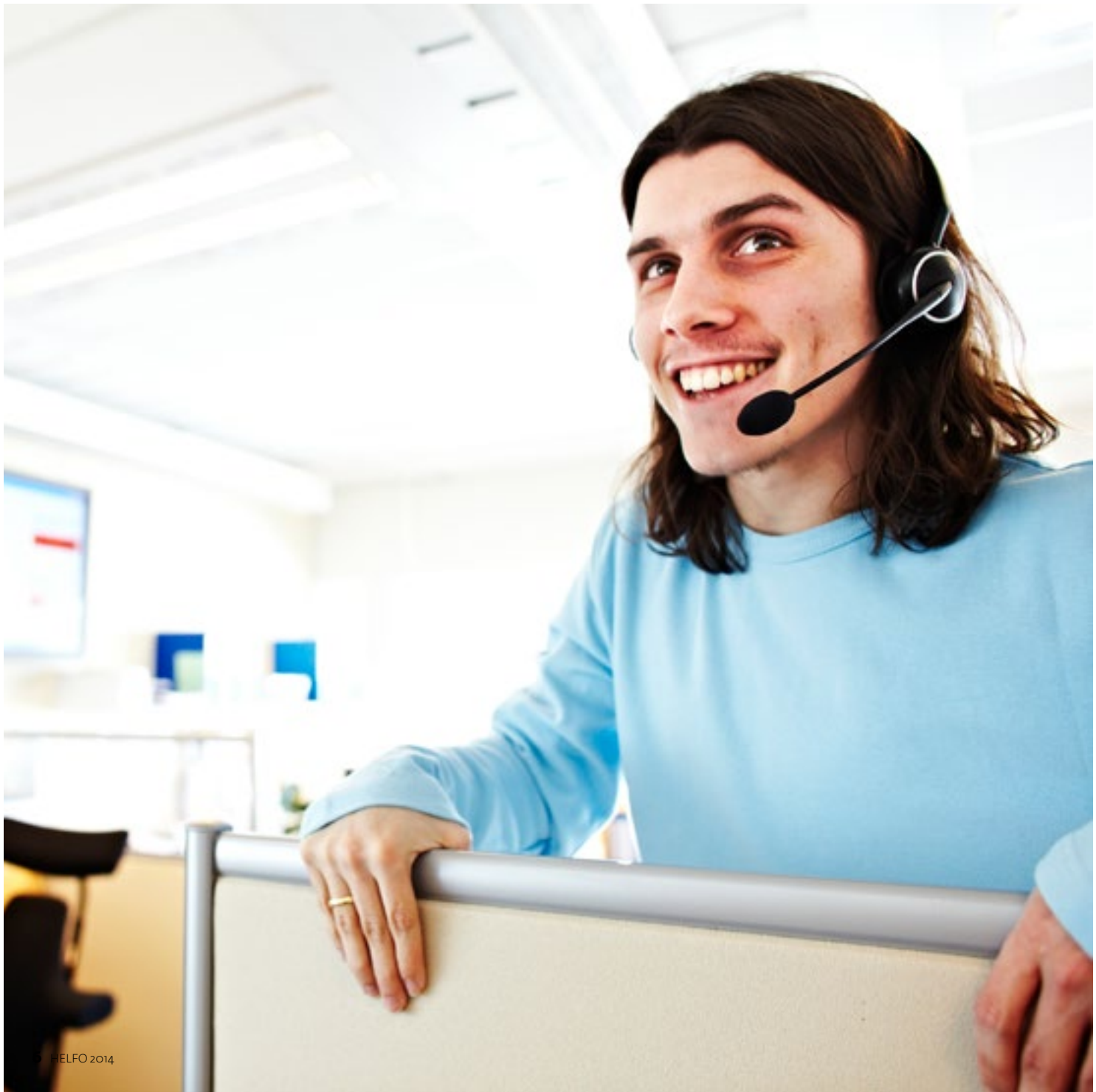
All informasjon og selvbetjeningsløsninger for privatpersoner ble i 2014 flyttet fra helfo.no til helsenorge.no. Under «Min helse» på helsenorge.no finner du:

- **Fastlegebytte – Min fastlege:** Innbyggerne i Norge kan bytte fastlege opptil to ganger i året. I 2014 ble det foretatt 385 000 selvalgte fastlegebytter. 75 prosent av disse fastlegebyttene ble utført via selvbetjeningsløsningen på nett. De øvrige byttene ble gjort via Fastlegetelefonen.
- **Europeisk Helsetrygdkort:** Europeisk Helsetrygdkort gir rett til nødvendig behandling ved offentlige behandlingstilbud ved ferie eller annet midlertidig opphold i EU/EØS-området. I 2014 ble det bestilt 681 300 helsetrygdkortet. Kortet er gyldig i tre år.
- **Mine egenandeler:** Det finnes to frikortordninger for helsetjenester. I 2014 ble det sendt ut 1 135 000 frikort for egenandelstak 1 og 56 000 frikort for egenandelstak 2. HELFO håndterte 63 millioner egenandelskrav gjennom den automatiske frikortordningen for egenandelstak 1. På selvbetjeningssiden «Min helse» på helsenorge.no kan innbyggerne logge seg inn og se hvilke egenandeler som er betalt og hvor langt det er igjen til frikort på egenandelstak 1.
- **Mine resepter:** Her kan innbyggerne få oversikt over sine elektroniske resepter (e-resept), se om resepten er tilgjengelig på apotek og få oversikt over gyldige e-resepter. I tillegg kan du se om det er mer igjen på resepten, se sine barns resepter og eventuelle andres resepter som innbyggeren har fullmakt til å se.



HELFO skal gi deg god og tilgjengelig informasjon. Vi skal informere om dine rettigheter og om fremdrift og resultat i egne saker.

Vi ønsker at du skal foretrekke elektroniske kanaler i kontakt med HELFO.



# SERVICETJENESTER PÅ TELEFON

Dersom privatpersoner og behandlere ikke finner svar på sine spørsmål på nettsidene, er det mulig å benytte HELFOs servicetjenester på telefon.

HELFO besvarte 732 000 telefonhenvendelser i 2014. Antall telefonhenvendelser økte med 36% i forhold til året før. Antall e-posthenvendelser steg med 85 % fra 2013, og i 2014 svarte vi på 39 000 e-posthenvendelser.

## **HELFO veiledning for privatpersoner**

HELFO gir informasjon og veiledning for privatpersoner på telefon og e-post innenfor områdene legemidler og individuell refusjon/stønad. I 2014 besvarte vi her 215 000 telefonhenvendelser.

## **Fastlegetelefonen**

Våre ansatte gir innringere informasjon og veiledning om fastlegeordningen, bytting av fastlege, og veiledning i bruk av selvbetjeningsløsning. I 2014 besvarte vi over 193 000 telefonhenvendelser vedrørende fastleger.

## **Frikorttelefonen**

Her får du informasjon og veiledning om frikortordningen, informasjon om enkeltsaker knyttet til frikort, og veiledning i bruk av selvbetjeningsløsning. Det var 161 000 som ringte inn til frikort-telefonen i 2014.

## **Veiledningstelefonen 800HELSE (800 43 573)**

Våre veiledere gir brukerstøtte, informasjon og veiledning for privatpersoner om selvbetjeningsløsninger på helseportalen helsenorge.no. Vi tar også i mot henvendelser for HELFO pasientformidling om fristbrudd, veileder i å finne frem til riktig instans i helsevesenet, veileder om pasientrettighetsdirektivet, og tar i mot bestilling av Europeisk helsetrygdkort. I 2014 besvarte HELFO 89 000 telefonhenvendelser til 800HELSE.

## **Forvaltning av pasientrettigheter**

HELFO pasientformidling skaffer nytt behandlingstilbud til pasienter som opplever at sykehuset/behandlingsinstitusjonen bryter behandlingsfristen de har fått. I 2014 henvendte 571 fristbruddpasienter seg til HELFO pasientformidling. Alle fikk formidlet et nytt behandlingstilbud. 496 pasienter fikk nytt tilbud ved fristbruddsykehuset mens 75 pasienter fikk tilbud hos en annen behandler.

## **Egen veiledningstjeneste for helseaktører**

HELFO veiledning for helseaktører ble opprettet i 2014 og gir informasjon og veiledning på telefon og e-post. I 2014 ble det besvart 71 000 telefonhenvendelser og 1462 e-posthenvendelser.

# REFUSJON AV HELSETJENESTER

## Refusjon av utgifter til pasientbehandling

På vegne av folketrygden betalte HELFO i 2014 ut 30,8 milliarder kroner i refusjon og stønad knyttet til behandling og legemidler/ medisinsk forbruksmateriell.

Av disse gikk 20 milliarder kroner til refusjon av utgifter til pasientbehandling. I Norge har vi ca. 20 000 behandlere utenfor sykehus. Dette er fastleger, legespesialister, psykologer, tannleger, tannpleiere, fysioterapeuter, manuellterapeuter, kiropraktorer, helsestasjoner, jordmødre, logoped, audiopedagoger og ortoptister. I tillegg refunderer HELFO utgifter til behandling på poliklinikk, private medisinske laboratorier/ røntgeninstitutt og noe pasientbehandling foretatt i utlandet. HELFO utbetaler også refusjon og stønad til privatpersoner som søker om å få dekket utgifter til blant annet behandling og legemidler, både i Norge og i et annet EØS-land.

Regninger for behandling som utføres sendes til HELFO for utbetaling og kontroll. Alle behandlere som har refusjonsrett fra folketrygden, sender sine refusjonskrav til HELFO. De fleste behandlere og andre helseaktører kan nå sende sine refusjonskrav elektronisk til HELFO via Norsk helsenett eller annen linje. I 2014 håndterte HELFO 608 000 oppgjørsmeldinger fra helseaktører. 86 % av disse var framsatt elektronisk over linje, og de resterende på minnepenn/cd eller på papir.

## Refusjon av utgifter til legemidler og medisinsk forbruksmateriell

HELFO betalte i 2014 ut 10,8 milliarder kroner til refusjon av utgifter til legemidler og medisinsk forbruksmateriell. Refusjonsordningen omfatter individuell refusjon av privatpersoners utgifter til blant annet legemidler og medisinsk forbruksmateriell, på apotek og hos bandasjister. HELFO oppdaterer produkt- og prislister over hvilke produkter som kan fås på blå resept. Hvert kvartal blir de publisert på [helfo.no](http://helfo.no)

PRIVATE LAB OG RØNTGENINSTITUTT (724) 2,4%

SPESIALISTLEGEHJELP (1.701) 5,5%

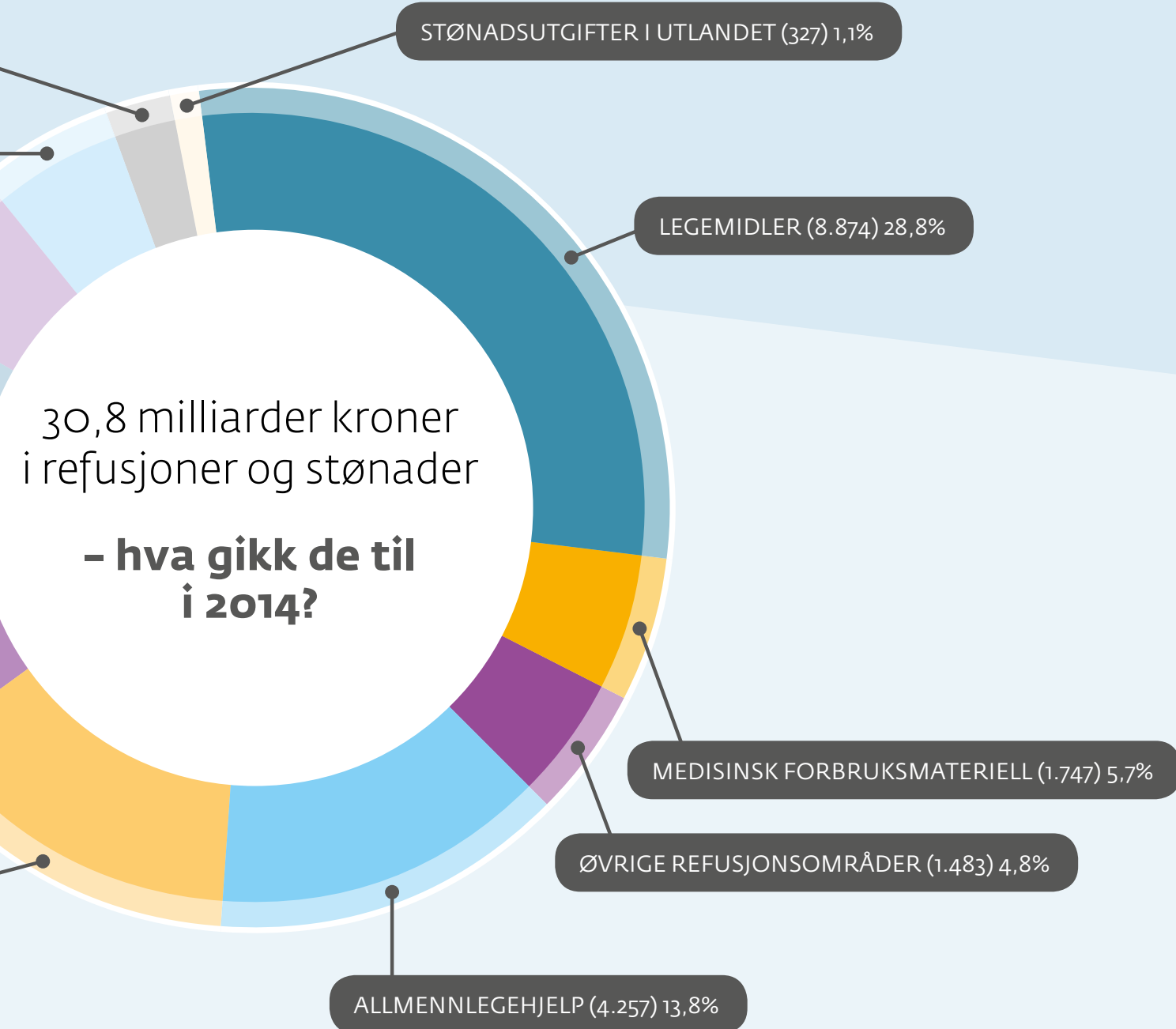
FYSIOTERAPI (1.776) 5,8%

TANNLEGEHJELP (2.173) 7,1%

POLIKLINIKKSYKEHUS (3.447) 11,2%

EGENANDELER FRIKORT (4.252) 13,8%





6.5 mill.

BESØK PÅ HELFO.NO

732.000

TELEFONHENVENDELSER

39.000

E-POST-HENVENDELSER

8

TILFREDSE ET  
MED

660.000

FASTLEGEBYTTER  
TOTALT

385.000

SELVVALGTE  
FASTLEGEBYTTER

75%

FASTLEGEBYTTER SKJER  
PÅ INTERNETT



1.191 000

FRIKORT FOR  
HELSTJENESTER SENDT UT

681.000

HELSETRYGDKORT  
SENDT UT

63 mill.

EGENANDELER REGISTRERT

608.000

REFUSJONSKRAV FRA  
BEHANDLERE

16.1

BEHAND  
HELSEAKT  
INFORMA  
REGELV



5%

TER KONTAKT  
HELFO

30,8 mrd.

KR. UTBETALT  
I REFUSJONER OG  
STØNADER

10.8 mrd.

KR. I REFUSJON TIL  
LEGEMIDLER OG MEDISINSK  
FORBRUKSMATERIELL



20 mrd.

KR. UTBETALT  
I BEHANDLINGS-  
REFUSJONER



34 mill.

KR. UTBETALT I ALT FOR  
BEHANDLING UTENOM  
SYKEHUS I EØS

86%

AV BEHANDLERNE  
SENDER REFUSJONSKRAV  
ELEKTRONISK

00

LERE OG  
ØRER FIKK  
SJON OM  
ERKET

10 mill.

KR. UTBETALT  
I REFUSJON FOR TANN-  
BEHANDLING I EØS

22,9 mill.

KR. UTBETALT  
FOR FYSIOTERAPI-  
BEHANDLING I EØS

8

BEHANDLERE MISTET  
RETTE TIL Å PRAKTISERE  
FOR TRYGDENS REGNING

# OM HELFO



I 2014 hadde HELFO 585 ansatte på 24 arbeidssteder rundt om i hele Norge.

Fra 1. januar 2014 endret HELFO organisasjonen fra en modell basert på geografisk ansvar for oppgavene, til funksjonsorganisering med nasjonalt ansvar for oppgavene. Nå består organisasjonen av syv styringslinjer med nasjonale og spesialiserte oppgaver:

- HELFO kommunikasjon og servicetjenester
- HELFO saksbehandling og utbetaling
- HELFO klage, anke og regelverk
- HELFO virksomhetsstyring
- HELFO kontroll
- HELFO drift
- HELFO HR

# HELFO i 2015

HELFO får utvidede og nye oppgaver i 2015

## **EUs pasientrettighetsdirektiv**

Fra 1. mars 2015 begynner EUs pasientrettighetsdirektiv å gjelde i Norge. Det betyr at norske innbyggere kan dra til et annet EØS-land for å få sykehusbehandling og at innbyggere i EØS-land kan komme til Norge for å få behandling. HELFOs oppgaver er å gi forhåndstilsagn, behandle refusjonssøknader og utbetale. HELFOs veiledningstjeneste 800HELSE er «Nasjonalt kontaktpunkt» for informasjon om ordningen.

## **Endringer i pasient- og brukerrettighetsloven**

I løpet av 2015 skjer det også endringer i pasient- og brukerrettighetsloven. Retten til vurdering av henvisningen endres fra 30 til 10 virkedager. Skillet mellom behovspasienter og rettighetspasienter forsvinner, og alle pasienter vil få en individuelt fastsatt frist for når helsehjelpen skal igangsettes. Når lovendringen trer i kraft skal sykehusene/behandlingsinstitusjonene selv varsle HELFO om fristbrudd, uten at pasientene selv behøver å gjøre noe. HELFO vil dersom pasienten ønsker det, formidle pasienten til et annet behandlingstilbud.

## **Fritt behandlingsvalg**

Fritt behandlingsvalg skal innføres høsten 2015. I første omgang skal fritt behandlingsvalg innføres innen rus og psykiatri og behandling av noen utvalgte somatiske sykdommer. Ordningen innebærer at pasienter med rett til helsehjelp skal kunne velge hvor de vil behandles blant godkjente institusjoner, og de kan velge blant både offentlige og private behandlingstilbud. En av HELFOs oppgaver i denne ordningen blir oppgjør til behandlerne samt å godkjenne de private behandlingsinstitusjonene som skal være med i ordningen.

## **Digitalisering**

All informasjon til privatpersoner ble i våren 2015 flyttet over fra internettsiden [helfo.no](http://helfo.no) til [helsenorge.no](http://helsenorge.no). Nye [Helfo.no](http://Helfo.no) ble lansert i mars 2015 og inneholder informasjon for behandlere og andre helseaktører. HELFO vil jobbe med å videreutvikle kanalbruk, digital informasjon og digitale tjenester slik at brukerne selv kan finne frem til mest mulig av informasjonen de trenger, og kunne utføre flere tjenester på nett.

# HELFO frem mot 2017

HELFOs visjon er målrettet helseøkonomi og fornøyde brukere.

Visjonen omtaler HELFOs langsiktige målbilde som vi ønsker å oppnå. Målbildene beskriver både hva som bør kjennetegne HELFO i framtiden og hvordan vi skal jobbe.

## **HELFOs målsettinger**

### **VI SKAL GJØRE HVERDAGEN ENKLERE FOR BRUKERNE**

Vi ønsker at brukerne skal ha tilgjengelig og tilpasset informasjon om sine egne rettigheter, framdrift og resultat i egne saker. Brukerne skal få sine rettigheter og tjenester til rett tid. Brukerne skal foretrekke elektroniske kanaler i kontakten med HELFO.

### **VI SKAL VÆRE EN ÅPEN OG OFFENSIV ORGANISASJON**

HELFO skal være en effektiv og profesjonell virksomhet, og skal være en pådriver for digital forvaltning. Vi skal arbeide systematisk med å utvikle og forbedre våre tjenester, samt vår organisasjon. Vi skal ha god kunnskap om hvorvidt virkemidler og tiltak fungerer etter formålet. HELFO skal være en åpen og transparent organisasjon.

### **VI SKAL HA TRYGGE OG MYNDIGGJORTE MEDARBEIDERE**

Vi skal oppleve at forventningene til oss er tydelige. Roller, ansvar og handlingsrom skal være avklart og kjent. Vi skal være en attraktiv arbeidsplass hvor vi opplever mening og mestring. Alle skal ta ansvar for å videreutvikle HELFO, og vi skal utvikle egen og hverandres kompetanse på en systematisk og strukturert måte.

## **HELFOs hovedmål**

HELFOs hovedmål er å gi våre brukere rett ytelse til rett tid, ha en veiledningstjeneste med riktig kvalitet og å ha en effektiv ressursutnyttelse i forvaltningen av helserefusjonsområdet. Samtidig skal vi ha finansieringsordninger som bidrar til likeverdig og effektive helsetjenester.

## **HELFOs strategier**

Strategiene er HELFOs overordnede veivalg og satsingsområder. De tar utgangspunkt i overordnede styringsdokumenter og viser hvordan HELFO skal prioritere de nærmeste årene slik at vi beveger oss mot våre hovedmål og målbilder for 2017.

### **NÆR BRUKERNE**

HELFO skal utvikle informasjon, dialog og valg av kanaler tilpasset brukernes behov slik at rettigheter sikres. Vi skal videreutvikle eksisterende og utvikle nye elektroniske løsninger. Vi skal videreutvikle vårt arbeide med «klart språk» i kommunikasjonen med brukerne.

### **RETT KVALITET**

HELFO skal arbeide målrettet og systematisk med kontinuerlig forbedring av våre tjenester. Vi skal avklare og gjøre kjent roller, ansvar og handlingsrom i oppgaveløsningen for den enkelte leder og medarbeider.

### **RETT KOMPETANSE**

HELFO skal avklare og gjøre kjent roller, ansvar og handlingsrom i



kompetansearbeidet for den enkelte leder og medarbeider. Vi skal arbeide strukturert og systematisk med kompetansesikring – og utvikling.

#### KUNNSKAPSDREVET

HELFO skal ha beslutningsprosesser med god involvering, gode prosesser og strukturerte arbeidsformer som grunnlag for

måloppnåelse. Vi skal ha god innsikt i relevante samfunnsforhold, brukeradferd og egen organisasjons virkemåte slik at vi tar beslutninger på best mulig kunnskapsgrunnlag.

## ADRESSER OG KONTAKTINFORMASJON:

### Postadresse til HELFO:

- HELFO, Postboks 2415, 3104 Tønsberg
- E-post: [post@helfo.no](mailto:post@helfo.no)

### Telefontjenester:

- HELFO veiledning for privatpersoner: 815 70 030
- HELFO veiledning for helseaktører: 815 70 070
- 800HELSE: 800 43 573
- Fastlegetelefonen: 810 59 500
- Frikorttelefonen: 815 70 050
- Mine vaksiner: 810 14 010
- Sentralbord: 810 20 080
- Presse og mediehenvendelser: 934 38 880
  
- **[www.helfo.no](http://www.helfo.no)**  
– informasjon for helseaktører
- **[www.helsenorge.no](http://www.helsenorge.no)**  
– informasjon for privatpersoner