

Helfo i 2017

Digitale tjenester

– best for brukerne – best for Helfo

Helfo leverte i 2017 sine beste resultater siden omorganiseringen fra 1. januar 2014.

Tjenestene har god tilgjengelighet, og de ble i hovedsak levert innenfor de kravene som stilles. Kvaliteten på tjenestene er bedret, og Helfo sikrer likebehandling av brukerne gjennom sin forvaltning av de ulike ordningene. Antall saker i de forskjellige tjenesteområdene har variert. Helfo har derfor tilpasset ressursene til denne utviklingen. Dette bidrar til effektiv forvaltning. Helfo leverte et regnskap for 2017 i balanse, og sykefraværet var lavere enn i tidligere år.

Brukerinnsikt og brukeratferd

Helfo økte i 2017 satsingen på brukerinnsikt. Innsikt om brukernes behov og atferd, samt brukermedvirkning, er nødvendig for å utvikle gode og effektive tjenester.

Helfo utbetalte i 2017 over 34 milliarder kroner i stønader til behandlere og innbyggere. Ordningene Helfo forvalter, er basert på tillit til at helseaktører og innbyggere søker om det de har krav på. For å sikre brukerne rett ytelse til rett tid, er det viktig med god dialog

med brukergruppene. De trenger målrettet informasjon og veiledning i ulike kanaler. Det er også viktig at Helfo videreutvikler selvbetjentløsninger, har god kvalitet i saksbehandlingen og målrettede etterkontroller.

Tillitsbaserte ordninger blir gjenstand for utilsiktet bruk. Brukerne gjør feil når de sender krav om stønader, og årsakene til at feil oppstår er flere. I 2017 har vi forsterket vårt arbeid med å identifisere hvor risikoen for at feil oppstår er størst og hva som er årsakene, slik at vi kan målrette tiltak og måle effekten av dem.

Kontinuerlig forbedring

Helfo har over flere år arbeidet systematisk med å forbedre tjenestenes tilgjengelighet og kvalitet. Helfo vil forsterke dette arbeidet i årene som kommer.

Digitalisering av tjenester

– automatisering av frikortordningen

Et av de viktigste målene for Helfo er å forbedre de digitale tjenestene vi har ansvaret for. Vi ønsker at stadig flere av brukerne



Helfos direktør, Jan Mathisen

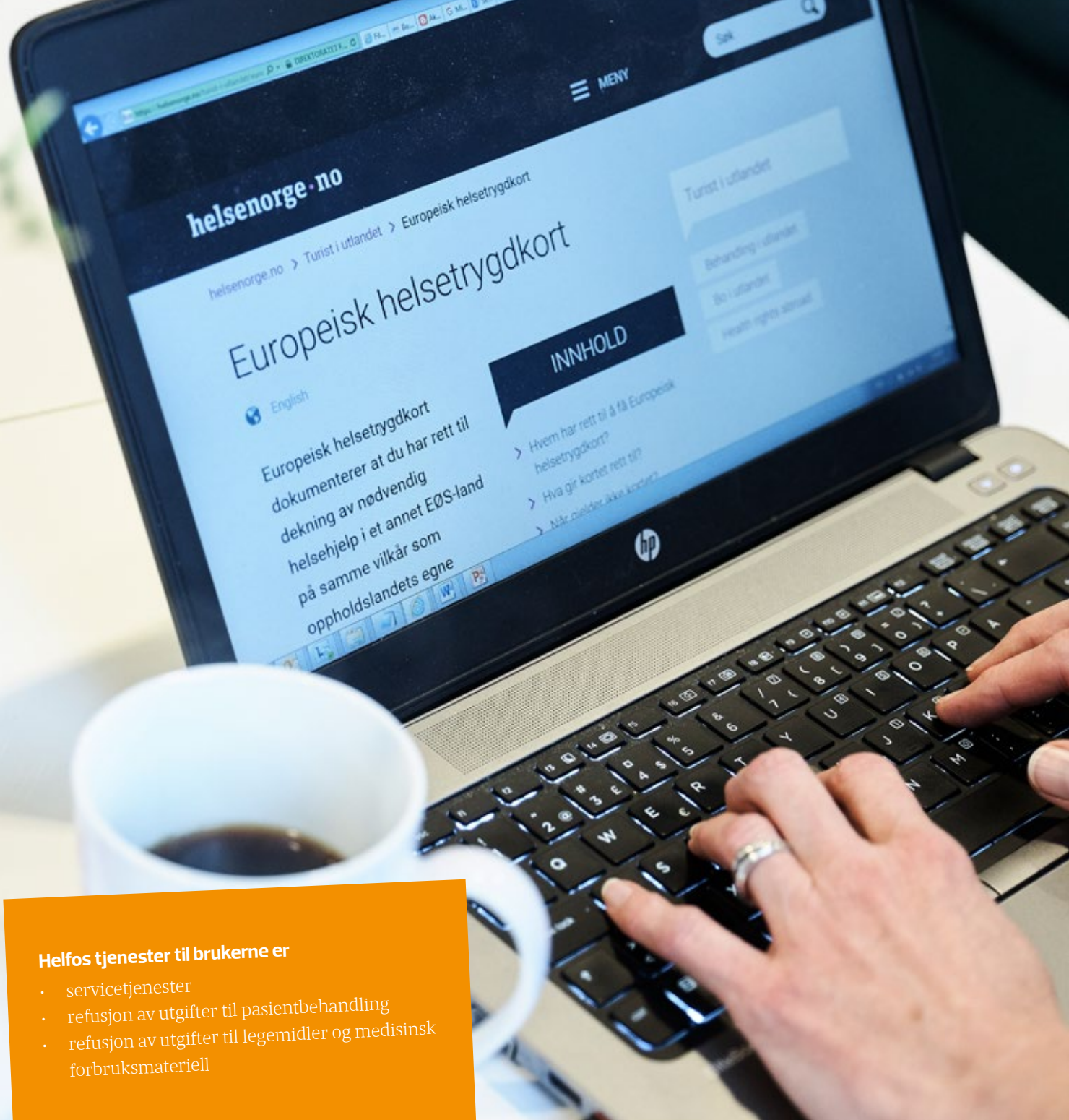
benytter nett og selvbetjening framfor personbetjente veiledningskanaler. Nettinformasjon og selvbetjening på nett er en enkel og «døgnåpen» måte hvor innbyggerne får tilgang til og oversikt over helsetjenestene de har krav på.

Fra 1. januar 2017 ble automatisk frikort for helsetjenester fullført. I 2010 ble frikort egenandelstak 1 automatisert, og i 2017 skjedde det samme med frikort egenandelstak 2. Automatiseringen av de to frikortordningene har gitt betydelige kostnadsbesparelser i forvaltningen av området. Brukerne får frikort automatisk i posten uten å søke om det. Automatiseringen innebærer også at de innbyggerne som ikke er klar over at de har rett til frikort, får oppfylt

rettigheten sin. Helfo bidrar til å gjøre hverdagen enklere for brukerne gjennom å utvikle slike digitale løsninger. Nær 1,6 millioner frikort for helsetjenester ble sendt ut automatisk i 2017.

Ny kontorstruktur i Helfo

Helfo fikk i 2017 i oppdrag av Helsedirektoratet å lage en plan for vurdering av fremtidig kontorstruktur i Helfo. Helfo gjorde et omfattende og grundig utredningsarbeid, og anbefaling til fremtidig kontorstruktur ble oversendt Helsedirektoratet i desember 2017. I 2018 vil Regjeringen ta en beslutning om Helfos fremtidige kontorstruktur.



helsenorge.no

helsenorge.no > Turist i utlandet > Europeisk helsetrygdkort

Europeisk helsetrygdkort

English

Europeisk helsetrygdkort dokumenterer at du har rett til dekning av nødvendig helsehjelp i et annet EØS-land på samme vilkår som oppholdslandets egne

INNHOLD

- > Hvem har rett til å få Europeisk helsetrygdkort?
- > Hva gir kortet rett til?
- > Når gjelder ikke kortet?

Turist i utlandet

Behandling i utlandet

Et utlandet

Health rights annual

Helfos tjenester til brukerne er

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

Servicetjenester

I Helfo jobber vi med å videreutvikle digital informasjon og digitale tjenester slik at brukerne selv kan finne frem til mest mulig av informasjonen de trenger, og kan utføre flere tjenester på nett.

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 og helsenorge.no

Nettsidene **helfo.no for helseaktører** og **helsenorge.no for privatpersoner** er våre primære kommunikasjonskanaler, og har vært i kontinuerlig vekst siden de ble etablert. I 2017 hadde helfo.no 1,7 millioner besøk mens helsenorge.no hadde 19 millioner besøk.

Under «Min helse» på helsenorge.no finner du:

- **Min fastlege – Bytt fastlege:** Innbyggerne i Norge kan bytte fastlege opptil to ganger i året. I 2017 ble det foretatt 422 000 selvvalgte fastlege-bytter. 81 prosent av disse fastlegebyttene ble utført via selvbetjeningsløsningen på nett.
- **Europeisk helsetrygdkort:** Europeisk helsetrygdkort

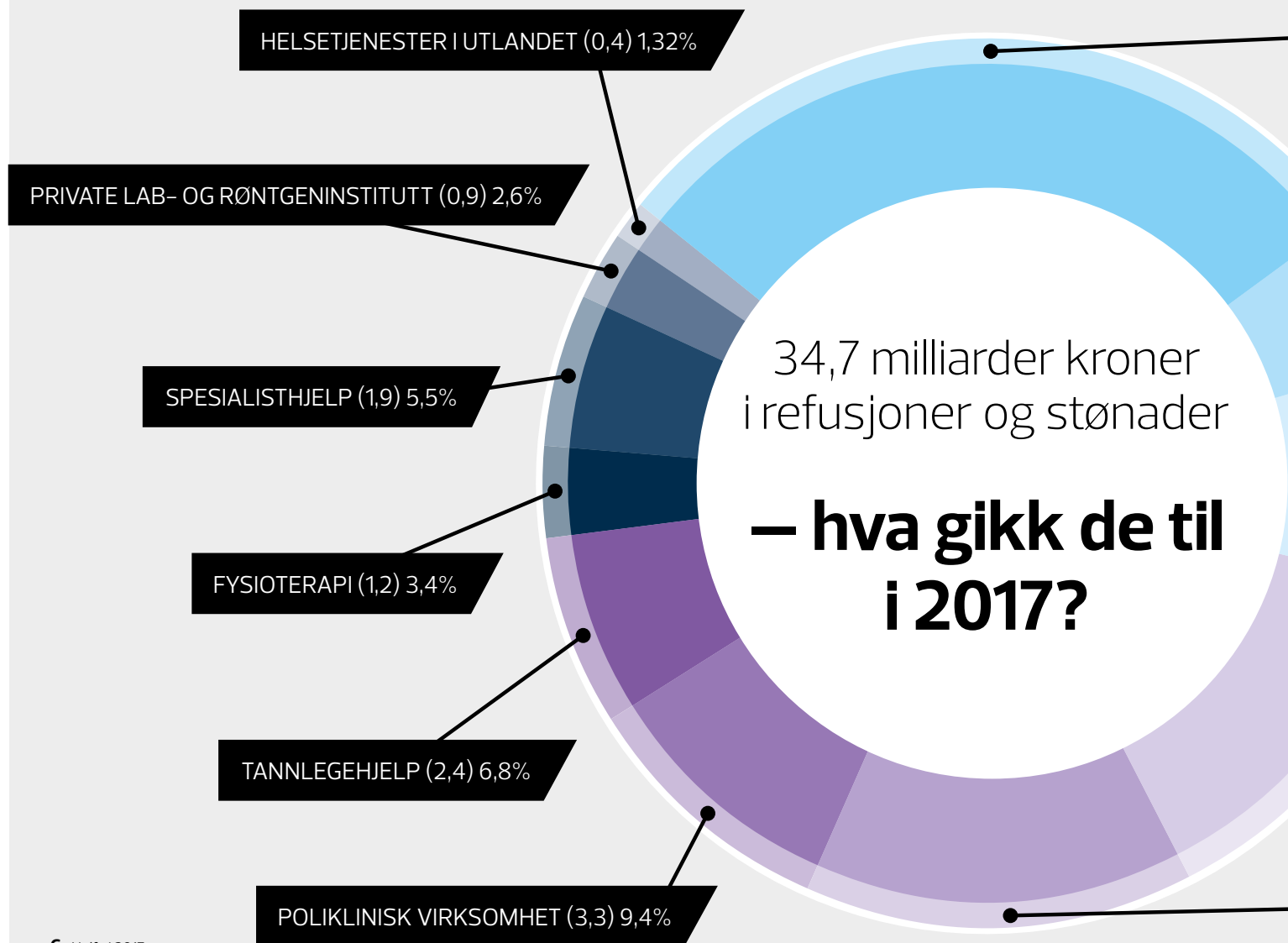
gir rett til nødvendig behandling ved offentlige behandlingsinstitusjoner ved ferie eller annet midlertidig opphold i EU/EØS-området. Kortet er gyldig i tre år. I 2017 ble det bestilt 795 000 helsetrygdkort.

- **Mine egenandeler:** Det finnes to frikortordninger for helsetjenester, frikort for egenandelstak 1 og frikort for egenandelstak 2. Begge ordningene er automatisert. I 2017 håndterte Helfo 26 millioner egenandelskrav og 1,5 millioner innbyggere mottok frikort for helsetjenester fra Helfo.
- **Mine resepter:** Her kan brukerne 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 man se om det er mer igjen på resepten, se sine barns resepter og eventuelle andres resepter som man har fullmakt til å se.

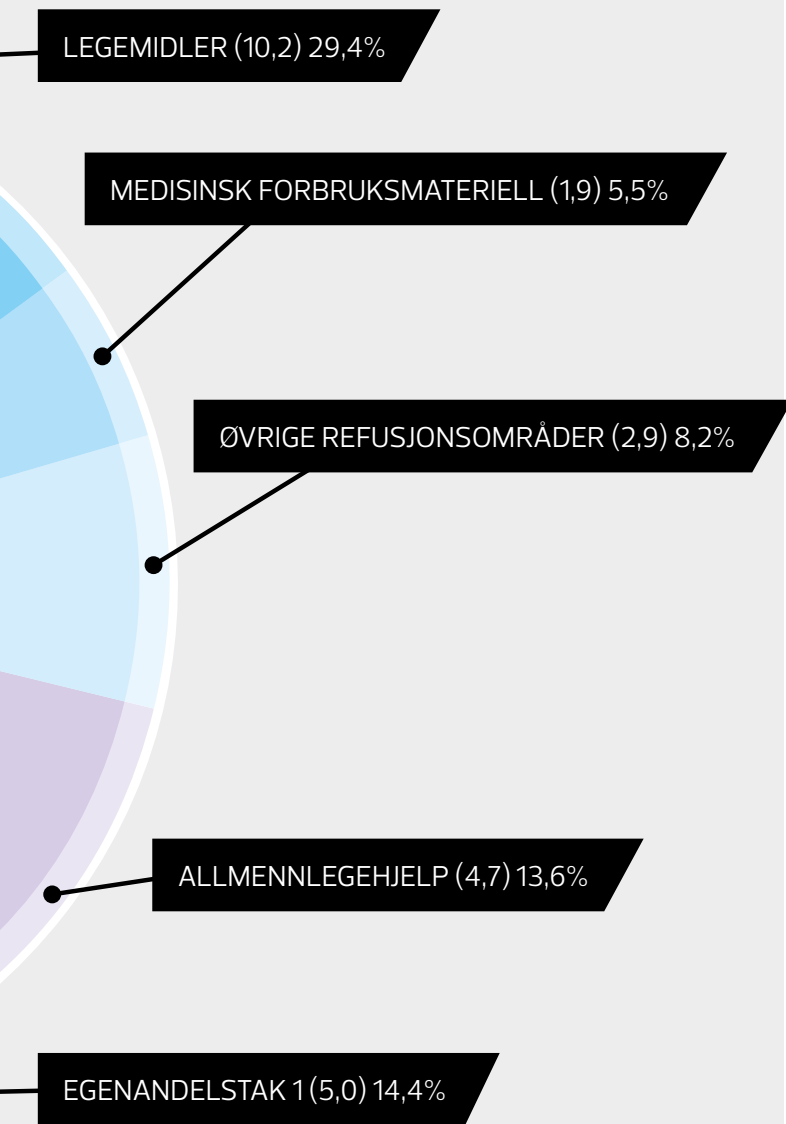
Servicetjenester på telefon

Dersom privatpersoner og behandlere ikke finner svar på sine spørsmål på nettsidene, kan man få hjelp gjennom veiledningstelefonen 800HELSE (800 43 573) eller Helfo veiledning for helseaktører (815 70 070).

Refusjon av utgifter til hels



etjenester



Refusjon av utgifter til pasientbehandling

På vegne av folketrygden betalte Helfo i 2017 ut 34,7 milliarder kroner i refusjon og stønad knyttet til behandling og legemidler samt medisinsk forbruksmateriell.

Av disse gikk 22,6 milliarder kroner til refusjon av utgifter til pasientbehandling. I Norge har vi om lag 25 000 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 kontroll og utbetaling. 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 2017 håndterte Helfo 899 000 oppgjørmeldinger fra helseaktører. 76 % av unike behandlere sendte oppgjør elektronisk over linje, de resterende på minnepenn/cd eller på papir.

Refusjon av utgifter til legemidler og medisinsk forbruksmateriell

Helfo betalte i 2017 ut 12,1 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 disse publisert på helfo.no.

1,7 mill.

BESØK PÅ HELFO.NO

579 000

TELEFONHENVENDELSER

53 000

E-POSTHENVENDELSER

19 mill.

BESØK PÅ HELSENORGE.NO

422 000

SELVVALGTE
FASTLEGEBYTTER

81%

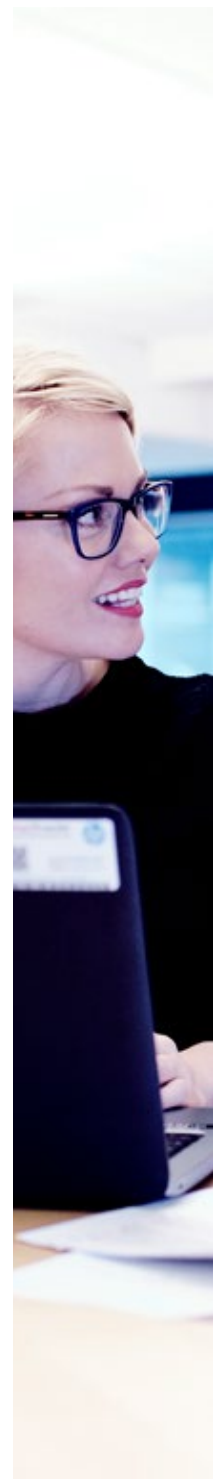
AV FASTLEGEBYTTENE
SKJER PÅ INTERNETT

795 000

HELSETRYGDKORT
SENDT UT

899 000

REFUSJONSKRAV FRA
BEHANDLERE





79%

ER TILFREDSE ETTER
KONTAKT MED HELFO
VIA E-POST

34,7 mrd.

KR. UTBETALT
I REFUSJONER OG
STØNADER

1,5 mill.

INNBYGGERE HAR
MOTTATT FRIKORT FOR
HELSETJENESTER



76%

AV BEHANDLERNE
SENDER OPPGJØR
ELEKTRONISK OVER LINJE

22,6 mrd.

KR. UTBETALT I
BEHANDLINGSREFUSJONER

86%

ER TILFREDSE ETTER
KONTAKT MED HELFO
VIA TELEFON

12,1 mrd.

KR. I REFUSJON TIL
LEGEMIDLER OG MEDISINSK
FORBRUKSMATERIELL



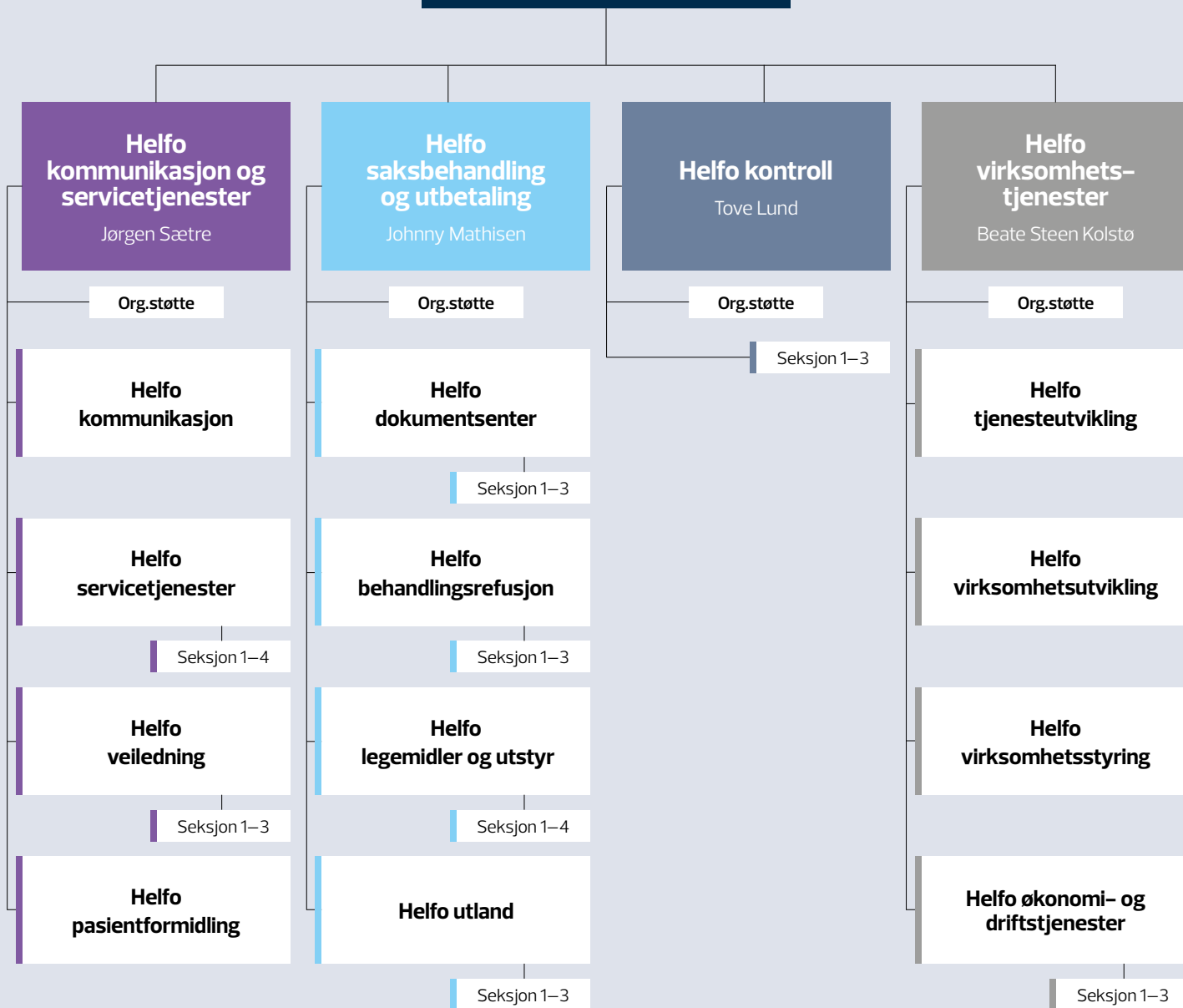
Om Helfo

I 2017 hadde Helfo 553 ansatte
på 22 kontorsteder rundt om
i hele Norge.

Helfo direktør

Jan Mathisen

Overordnet
organisasjonskart
for Helfo i 2017



Helfo mot 2020

Målbilder

Målbildene beskriver hva som bør kjennetegne Helfo, og hvordan vi skal jobbe mot 2020.

Vi gjør hverdagen enklere for brukerne

Samfunnet og brukernes forventninger og adferd er utgangspunktet for Helfos utvikling. Vi har derfor god innsikt om dette. Brukerne velger selvbetjeningsløsninger, og vi benytter digitale kanaler i kommunikasjonen med dem. Brukerne har tilgang til informasjon om sine rettigheter, fremdrift og resultat i egne saker. Brukerne etterlever sine plikter, og får gode tjenester og det de har krav på til rett tid.

Vi er en åpen og offensiv organisasjon

Helfo er en effektiv, åpen og profesjonell virksomhet som håndterer økt omstillingstakt. I samarbeid med andre utvikler, digitaliserer og forbedrer vi våre tjenester og organisasjon. Vi vet i hvilken grad virkemidler og tiltak fungerer.

Vi er engasjerte medarbeidere

Forventningene til oss er tydelige, og vi opplever at jobben er

meningsfull. Roller, ansvar og handlingsrom er klart definerte, og vi samarbeider på tvers av funksjoner. Sammen utvikler vi vår kompetanse, kultur og organisasjon slik at vi oppnår Helfos mål. Helfo er en attraktiv arbeidsplass.

Strategier

Strategiene er Helfos overordnede veivalg mot 2020. De viser hvilke endringer vi skal prioritere de nærmeste årene slik at vi beveger oss mot målbildene for 2020.

Nær brukerne

Helfo skal sette brukerne i sentrum når vi utvikler tjenestene og organisasjonen vår. For å klare dette må vi ha kunnskap om brukernes behov og forventninger. Vi må også ha gode systemer og arenaer for å samhandle med brukerne våre, og for å dele informasjonen internt.

Digitalt førstevalg

Digitale tjenester og arbeidsprosesser skal være så gode at brukerne foretrekker disse fremfor telefon eller skriftlig



kommunikasjon. Det innebærer at vi skal utvikle nye digitale løsninger i tråd med ambisjonene, forbedre de eksisterende løsningene, og helautomatisere både våre egne arbeidsprosesser og kontakten med brukerne. Digitalisering krever også at regelverket tilrettelegges og forenkles.

Rett kompetanse

Rett kompetanse betyr at det til enhver tid er samsvar mellom den kompetansen Helfo og medarbeiderne har, og de krav, mål og oppgaver hver enkelt og organisasjonen skal løse til enhver tid. Vi skal arbeide målrettet med kompetansearbeidet, ved både å tilføre ny kompetanse og mobilisere og ta ut potensialet av den kompetansen som allerede eksisterer i organisasjonen. I tillegg skal det legges til rette for effektiv organisasjonslæring.

Kunnskapsdrevet

Helfo er en kunnskapsdrevet organisasjon, der kunnskap utvikles og deles i samspill mellom medarbeiderne. Vi lærer av erfaringer på en systematisk måte, og tilpasser våre prioriteringer og vår adferd i tråd med ny kunnskap og innsikt.

Helfos strategikart

Med utgangspunkt i målbildene og strategiene er det utarbeidet et strategikart for Helfo.

Strategikartet er en forenkling av virkeligheten som skal vise hva vi skal oppnå og hvordan vi skal gjøre det. Strategikartet skal brukes når vi planlegger, gjennomfører og lærer av erfaringene våre.

Effekter

BRUKER

Vi gjør hverdagen enklere for brukerne

B1

Gi god
veiledning

B2

Brukerne
etterlever sine
plikter

B3

Leverer rett
ytelse

B4

Leverer til
rett tid

PROSESS OG FLYT

P1

Sikre stabil produksjon

P2

Påvirke brukeradferd

P3

Kontinuerlig forbedring

Virkemidler

MENNESKER OG ADFERD

Vi er engasjerte medarbeidere

M1

Utvikle og dele egen og hverandres
kompetanse

M2

Avklare handlingsrom, roller og ansvar

LEDELSE OG STRATEGI

M3

Involvere med egnede prosesser
og arbeidsformer

Strategikart 2017–2020

Vi er en åpen og offensiv organisasjon

P4

Digital fornying av tjenester og organisasjon

P5

Vi etterlever lover og regler

P6

Vi etablerer og utvikler partnerskap

M3

Vi har en åpen kultur der vi samarbeider, ser muligheter og tar ansvar for å utvikle Helfo

L2

Lede og styre kunnskapsbasert med innsikt om samfunn, brukere og organisasjon.

L3

Prioritere og utvikle ressursene i samsvar med våre ambisjoner

L4

Utnytte ressursene effektivt

Helfo er Helsedirektoratets ytre etat, og forvalter årlig om lag 34 milliarder kroner. Dette omfatter oppgjør fra folketrygden til behandlere, leverandører og tjenesteytere, samt individuell refusjon av privatpersoners utgifter til blant annet legemidler, tannhelse og helsetjenester i utlandet. Helfo har også ansvar for veiledningstjenesten 800HELSE, som kan hjelpe publikum med bytte av fastlege, informasjon om frikort og egenandeler, og bestilling av Europeisk helsetrygdkort. I tillegg er 800HELSE brukerstøtte for andre tjenester som er tilgjengelig på nettportalen www.helsenorge.no.

Helfo er fordelt på 22 kontorsteder over hele Norge.

ADRESSER OG KONTAKTINFORMASJON:

Postadresse:

Helfo, Postboks 2415, 3104 Tønsberg

E-post:

post@helfo.no

Telefontjenester:

- 800HELSE: 800 43 573
- Helfo veiledning for helseaktører: 815 70 070
- Sentralbord: 960 96 622
- Presse og mediehenvelser: 934 38 880

helfo.no

informasjon for helseaktører

helsenorge.no

informasjon for privatpersoner

