

## KPA - Videokonsultasjon og telefonkonsultasjon

Dokumentadministrator: Vibeke Salicath Gordner  
Godkjent av: Irmeli Rehell Øistad

Gyldig fra: 23.04.2020  
Revisjonsfrist: 23.04.2022

Revisjon: 4.2  
ID: 6284

### 1. Hensikt

Bidra til korrekt innkreving av egenandel og refusjon av telefonkonsultasjon og videokonsultasjon som erstatter ordinær konsultasjon.

Gjelder pasienter i psykisk helsevern og tverrfaglig spesialisert rusbehandling i klinikk psykisk helse og avhengighet (KPA).

### 2. Ansvar

- Fagsjef har ansvar for vedlikehold av prosedyren og at den er i tråd med gjeldene regelverk.
- Avdelingssjefer og seksjonsledere har ansvar for at prosedyren er kjent og etterlevs av ansatte, samt implementering og tilrettelegging for gjennomføring av telefonkonsultasjoner.
- Helsepersonell har ansvar for å følge rutinen og vite når og hvordan den skal brukes.

### 3. Fremgangsmåte

#### 3.1 Videokonsultasjoner

Videokonsultasjoner inngår i ISF og registreres jf. pkt 3.5 når:

- det er benyttet videokonferanseutstyr slik at det er mulig for pasient og helsepersonell i spesialisthelsetjenesten å se hverandre gjennom videooverføring
- kommunikasjonen finner sted i sanntid
- videokonferansen gjør det mulig å kommunisere med helsepersonell på annet fysisk sted enn der pasienten befinner seg
- hovedformålet er gjennomføring av konsultasjon, undersøkelse eller behandling for å kompensere for fysisk avstand

Det forutsettes som hovedregel at det video-konferanseutstyret som benyttes tilfredsstillende kravene til sikkerhetsnivå (jf. Norm for informasjonssikkerhet).

Det er tre løsninger som **skal benyttes i nevnte rekkefølge og etter avtale med nærmeste leder**:

1. Join
2. 2Meet (også kjent som VideoNor)
3. Skype for business. (forutsettes gitt informasjon og samtykke fra pasient) se nedenfor:

[Elektronisk kommunikasjon med pasienter under Korona-epidemien 2020](#)

[Elektronisk kommunikasjon med pasienter under Korona-epidemien 2020. Informasjon til pasient](#)

[Godkjente elektroniske kommunikasjonsplattformer under Korona-epidemien 2020](#)

[DIPS - Registrering av videokonsultasjon/omgjøring av planlagt kontakt til videokonsultasjon](#)

#### 3.2 Telefonkonsultasjon med egenandel

«*Telefonkonsultasjon med egenandel*» skal benyttes der samtalen har reelt helsehjelpsinhold og er sammenlignbar med en ordinær konsultasjon i poliklinikken, og vilkårene i ISF-regelverket for øvrig er oppfylt. Pasienten må være informert om at kontakten er en konsultasjon, og at det kreves egenandel. Kontakten skal som hovedregel være planlagt i forkant, og pasienten må ha mulighet til å velge en annen konsultasjonsform.

- Det kreves egenandel for telefonkonsultasjon når vilkårene nedenfor er oppfylt.
- Det skal ikke kreves gebyr når pasienten ikke nås per telefon, d.v.s. «ikke møter» til telefonkonsultasjon.

## Krav til telefonkonsultasjon med egenandel:

Telefonkonsultasjoner inngår i beregningsgrunnlaget for ISF når de kommer til erstatning for en ordinær konsultasjon og;

- Er spesialisthelsetjeneste.
- Er kontakt mellom behandler og pasient.
- Kontakten innebærer undersøkelse av / innhenting av opplysninger fra pasient med hensikt å vurdere helsetilstand eller behandling, eller veiledning om videre oppfølging og behandling.
- Kontakten dokumenteres i journal.
- Kontakten er forsvarlig å gjennomføre over telefon.
- Ivaretar hensyn til pasientens personvern.
- Vilkår for egenandel er oppfylt, jf. forskrift om pasientbetaling for poliklinisk helsehjelp i spesialisthelsetjenesten.
- Egenandelstakst rapporteres til NPR
- Pasienten må være informert om at kontakten er en konsultasjon, og at det kan kreves egenandel. Dette skal være pr. brev om ikke pasienten tydelig har fått informasjon på annen måte (eks. avtalt i ordinær konsultasjon og dokumentert). I brevet skal det opplyses om:
  - Når konsultasjonen skal skje, dvs. innenfor hvilket tidsrom pasienten skal være tilgjengelig, også mtp. uforutsette forsinkelser.
  - Formålet med samtalen.
  - Hvilket telefonnummer som er registrert på pasienten.
  - Pasienten bes om å gi beskjed hvis timen ikke passer, det skal opplyses om hvor pasienten tar kontakt for å avbestille / be om ny time.
  - Opplysning om sykehusets anledning til å ta egenandel.

### 3.3 Telefonkonsultasjon uten egenandel

Telefonkontakter som er konsultasjon, men det tas ikke egenandel. Aktuelt når det gjennomføres reelle telefonkonsultasjoner med pasient som ikke er avtalt på forhånd.

Dette er også aktuelt dersom pasienten tar kontakt ved akutt forverring / krise:

- Avtalt med pasient om at ved akutt forverring / krise kan pasient ta kontakt pr telefon
- Kontakten registreres som for telefonkonsultasjon med egenandel men takst angis som Unull ( jf. punkt 3.5.2.)

### 3.4 Telefonsamtale som ikke er en telefonkonsultasjon

Telefonkontakter som ikke oppfyller kravene til konsultasjon er:

- Telefonhenvendelser om innhenting av saksopplysninger, fastsetting av timeavtaler eller andre administrative formål.
- Enkle beskjeder om prøvesvar uten samtidig rådgivning.
- Kontakt med andre enn pasienten eller pårørende / foresatte / verge.
- Enkle henvendelser for oppfølging etter tidligere behandling

## 3.5 Registrering

### 3.5.1 Registrering av videokonsultasjon med egenandel

Registreres som en indirekte kontakt.

- Sted for aktivitet: Telem. Beh. (der behandlende lege er)
- Konsultasjonstype: Indirekte kontakt
- Indirekte kontakt: Telemedisin
- Lokal aktivitet: Som ved vanlig fremmøtekonsultasjon
- Takst : 201b (evt Unull der egenandel ikke kreves)
- Aktuell diagnose/prosedyrekode.

SIKT.sykehuspartner.nodataSiVHFTONBrukereVGULVMy\_Picturestelefon\_konsultasjon\_.jpg

### 3.5.2 Registrering av telefonkonsultasjon der egenandel kreves

- Konsultasjonstype: Indirekte pasientkontakt
- Indirekte aktivitet: Telefonkonsultasjon med egenandel
- Sted for aktivitet: Telemedisinsk behandling (der behandlende lege er)
- Lokal aktivitet: 314 E– Tlf kons. pas/pårørende/foresatte
- Takst : 201b
- Aktuell diagnose/prosedyrekode

### 3.5.3 Registrering av telefonkonsultasjon der egenandel ikke kreves

- Konsultasjonstype: Indirekte pasientkontakt
- Indirekte aktivitet: Telefonkonsultasjon med egenandel
- Sted for aktivitet: Telemedisinsk behandling (der behandlende lege er)
- Lokal aktivitet: 314 – Tlf kons. pas/pårørende/foresatte
- Takst : unull
- Aktuell diagnose/prosedyrekode

### 3.5.4 Registrering av telefonsamtale med pasient (ikke konsultasjon)

- Konsultasjonstype: Indirekte pasientkontakt
- Indirekte aktivitet: Telefonsamtale med pasient/pårørende/foresatte
- Sted for aktivitet: Telemedisinsk behandling (der behandlende lege er)
- Lokal aktivitet: 317 – Tlf samtale med pasient uten refusjon
- Takst : unull

### 3.5.5 Gjøre om fysisk konsultasjon til telefon eller videokonsultasjon:

- I forbindelse med Korona-pandemien er det svært aktuelt å gjøre om konsultasjon fra fysisk oppmøte til telefon- eller videokonsultasjon.
- Når man tar kontakt med pasient pr telefon for å tilby omgjøring av konsultasjon fra fysisk oppmøte til telefon- eller videokonsultasjon må det informeres om egenandel for videre konsultasjoner.
- Når pasienten ikke på forhånd har fått informasjon om og samtykket til kommunikasjonsformen (jf vilkår under pkt 3.1), tas ikke egenandel for denne konsultasjonen.

## Regional prosedyre DIPS : Merking og registrering av utsettelse i forbindelse med koronavirus

### Brevmaler i DIPS :

Det finnes egne brevmalere i DIPS for avtale om tekefonkonsultasjon som skal brukes :

Telefontime-pårør, Telefontime-HENV, Telefontime-PAS

## 4. Generelt

## 5. Interne referanser

EK prosedyrer:

[Elektronisk kommunikasjon med pasienter under Korona-epidemien 2020](#)

[Elektronisk kommunikasjon med pasienter under Korona-epidemien 2020. Informasjon til pasient](#)

[Godkjente elektroniske kommunikasjonsplattformer under Korona-epidemien 2020](#)

[DIPS - Registrering av videokonsultasjon/omgjøring av planlagt kontakt til videokonsultasjon](#)

## 6. Eksterne referanser

[Innsatsstyrt finansiering \(ISF\) – regelverk](#)

## 7. Vedlegg

**Relaterte lenker:**

[Innsatsstyrt finansiering \(ISF\) – regelverk](#)