Spesielle bruksvilkår

Digitale innbyggertjenester – fastlege og annet helsepersonell i primærhelsetjenesten

*Versjon 1.0 gjeldende fra 01.01.2020*

# Om bruksvilkårene

Disse bruksvilkårene utfyller *Generelle bruksvilkår Helsenorge* og gir bestemmelser om de enkelte tjenestene. Virksomheter som vil ta i bruk tjenester på Helsenorge må akseptere både *Generelle Bruksvilkår Helsenorge* og de spesielle bruksvilkår for de aktuelle tjenestene.

# Tjenestebeskrivelse

Beskrivelsene nedenfor er delt inn i tjenesteområder. Tjenesteområdene oppdateres når nye tjenester blir tilgjengelige. Utdypende beskrivelser av tjenestene og teknisk dokumentasjon mv. er tilgjengelig på [ehelse.no](https://ehelse.no/Digital-dialog-med-fastlegen).

## Digital dialog helsepersonell i primærhelsetjenesten

Løsningen legger til rette for tjenester for sikker digital samhandling over internett mellom den som yter helsehjelp (heretter "virksomheten") og pasient (heretter "innbygger"). Helsepersonell har tilgang til tjenestene i sin elektroniske pasientjournal (EPJ-system). Innbygger får tilgang til tjenesten ved å logge inn på helseportalen helsenorge.no.

Tjenesten omfatter:

### Bestill time

Virksomheten kan gjøre tilgjengelig timer som innbygger kan bestille på helsenorge.no. Innbygger velger ledig time i kalenderen. Når innbygger har fått tildelt en time sender systemet en SMS som bekrefter timen. Tekstmeldingen inneholder ikke sensitiv informasjon.

### Forny resept

Virksomheten vil få en melding fra pasient inn i journalsystemet som inneholder hvilke resepter innbygger ønsker å fornye. Virksomheten beslutter selv hvem som klargjør reseptene.

### Start e-konsultasjon

E-konsultasjon er et alternativ til fysisk oppmøte hos helsepersonell. Elektronisk kommunikasjon kan erstatte fysisk oppmøte og har i tråd m**e**d dette et helsefremmende formål. Vanlige krav til forsvarlighet gjelder. Det er særskilte takster knyttet til e-konsultasjon med fastlege. Virksomheten vurderer om E-konsultasjon i form av videkonsultasjon eller meldingsutveksling med innbygger er egnet, og skal i vurderingen ta hensyn til innbyggers ønske. Ved bruk av videkonsultasjon, må virksomheten selv inngå avtale med leverandør, som etter aksept av Bruksvilkår for leverandører kan integrere seg mot helsenorge.no.

### Kontakt kontoret

Dette er en kanal for praktiske henvendelser til virksomheten. Med administrative spørsmål menes alle typer kontakt som gjelder kontoret, men som i utgangspunktet er uavhengig av kontakt med helsepersonell (f. eks. åpningstider, er det heis eller tolketjeneste tilgjengelig eller tilbys vaksinasjon for influensa).

## Formidling

Virksomheten kan velge å benytte følgende tjenester for formidling av informasjon til sine pasienter:

### Formidling av brev

Virksomheten kan benytte Helsenorge som kanal for å formidle brev til innbygger. Formidling skjer basert på opplysninger om innbygger i Kontakt- og reservasjonsregisteret.

### Formidling av servicemelding

Virksomheten kan sende innbygger varsel om time per SMS/epost i henhold til kontaktinformasjonen registrert i Kontakt- og reservasjonsregisteret. Dette er et varsel som kommer i tillegg til bekreftelsen som sendes fra systemet ved bestilling av time, jfr. pkt. 2.1.1.

### Formidling av skjema / strukturerte data

Virksomheten kan ta i bruk skjema som innbygger kan fylle ut og som sendes til virksomheten, for eksempel i forkant av en undersøkelse, for å be om digital kopi av pasientjournal etc.

### Formidling av behandlingsverktøy

Enkelte digitale verktøy kan i behandlingsøyemed tilbys innbygger via Helsenorge. Dersom helsepersonell anbefaler bruk av et bestemt verktøy får innbygger en melding om at verktøyet er tilgjengelig, og kan logge seg inn for å ta verktøyet i bruk. Verktøyene som tilbys via Helsenorge er helsefaglig kvalitetssikret og har egne vilkår for bruk.

# **Ansvar – Behandling av personopplysninger**

## Dataansvarlig

**Virksomheten** er dataansvarlig for personopplysninger som ved bruk av *Digitale innbyggertjenester – fastlege og annet helsepersonell i primærhelsetjenesten* registreres og behandles i virksomhetens IKT-systemer, se *Bruksvilkår Helsenorge* punkt 7.1.

**Direktoratet for e-helse** er dataansvarlig for opplysninger som ved bruk av *Digitale innbyggertjenester – fastlege og annet helsepersonell i primærhelsetjenesten* behandles på helsenorgeplattformen, se *Bruksvilkår Helsenorge* punkt 6.1.

## Krav til databehandleravtale

Der tjenesten innebærer at Direktoratet for e-helse behandler personopplysninger på vegne av Virksomheten, skal det inngås databehandleravtale.

For *Digitale innbyggertjenester – fastlege og annet helsepersonell i primærhelsetjenesten* gjelder dette for følgende tjenester:

* Formidling, se. punkt 2.2

# Spesielle forhold

Ansvar og oppgaver ved drift og forvaltning av tjenester på Helsenorge følger av generelle Bruksvilkår Helsenorge. For *Digitale innbyggertjenester – fastlege og annet helsepersonell i primærhelsetjenesten* gjelder følgende særlige vilkår:

* **Til punkt 6.3.2 *Tjenestenivå***

Digitale innbyggertjenester for fastlege og annet helsepersonell på helsenorge.no følger det generelle tjenestenivået for denne plattformen. For denne løsningen spesielt, gjelder at:

* Virksomheten skal kontakte sin IKT-driftsleverandør for alle spørsmål om teknisk drift av EPJ- systemet.
* Virksomheten skal kontakte EPJ-leverandøren ved spørsmål om funksjoner eller helsefaglig bruk av EPJ-systemet.
* Norsk Helsenett og Direktoratet for e-helse gir bistand til både IKT-driftsleverandør og EPJ- leverandør. Virksomheten skal ikke kontakte Direktoratet for e-helse direkte.
* **Til punkt 6.7.2**

Norsk Helsenett kan i samarbeid med Direktoratet for e-helse, i visse situasjoner stenge tjenesten for den enkelte virksomhet, som for eksempel ved utløpt virksomhetssertifikat eller hendelser som følge av manglende eller ikke korrekte opplysninger i Adresseregisteret. Virksomheten og IKT-driftsleverandør blir i slike tilfeller varslet før tjenesten stenges iht. varslingsprinsipper som er publisert på [www.ehelse.no](http://www.ehelse.no).

* **Til punkt 7.2 *Kundens oppgaver ved integrasjon/oppkobling til nasjonal løsning:***
	+ Virksomheten må ha gyldig medlemskap og kundeavtale med Norsk Helsenett for bruk av Helsenettet.
	+ Virksomheten må ha et EPJ-system som er tilrettelagt og godkjent for bruk av tjenestene.
	+ Virksomheten må ha en avtale med en profesjonell IKT-driftsleverandør som forvalter, drifter og feilsøker på programvare og infrastruktur som benyttes til EPJ-systemet.
	+ Virksomheten skal påse at prosedyrene for IKT- teknisk aktivering av tjenestene er fulgt. Nærmere veiledning til oppkobling er tilgjengelig hos EPJ-leverandøren.
* **Til kapittel 7 Virksomhetens ansvar og oppgaver**
	+ Virksomheten skal vedlikeholde og oppdatere registerinformasjon i Adresseregisteret, bl.a. rett organisasjonsnummer, kontaktpersoner i virksomheten, gyldig virksomhetssertifikat mm.
	+ Virksomheten må sørge for at kommunen oppdaterer Helfo ved endringer ved virksomheten, for eksempel nytt organisasjonsnummer.
	+ Virksomheten skal uten ugrunnet opphold melde fra til Norsk Helsenett dersom de selv eller EPJ-leverandøren oppdaterer Adresseregisteret og/eller stenger ned én eller flere av virksomhetens tjenester.