

Svar

heilbrigðisráðherra við fyrirspurn frá Rögnu Sigurðardóttur um fyrirspurnir í Heilsuveru.

1. *Hver voru helstu markmið sem sett voru fram við undirbúning og innleiðingu fyrirspurnakerfis Heilsuveru? Telur ráðherra að þeim markmiðum hafi verið náð?*

Helsta markmið með þróun fyrirspurnakerfis Heilsuveru eru að gera einstaklingum kleift að eiga í öruggum rafrænum samskiptum við heilbrigðisstarfsfólk. Fyrir tíma Heilsuveru var töluvert um tölvupóstsamskipti milli lækna og sjúklinga sem ekki voru alltaf skráð í sjúkraskrá einstaklinga. Þá voru jafnframt rannsóknaniðurstöður oft sendar með ábyrgðarpósti með tilheyrandi kostnaði fyrir hverja stofnun.

Samskipti í gegnum Heilsuveru eru vistuð í sjúkraskrá sjúklingsins sem stuðlar að betri samfelli í meðferð og auknum gæðum þjónustunnar. Framantöldu markmiði hefur verið náð en aftur á móti er mikilvægt að rafrænar heilbrigðislausnir fylgi þróun á sviðinu.

2. *Voru fyrirmyndir að sambærilegum verkefnum hafðar til hliðsjónar við innleiðingu Heilsuveru? Ef svo er, hverjar?*

Á undanförunum árum hefur verið innleidd svokölluð heilbrigðisgátt fyrir almenning í heilbrigðisþjónustu margra nágrannalanda og hægt að nálgast slíka þjónustu m.a. í Danmörku (sundhed.dk), Finnlandi (kanta.fi), Noregi (helsenorge.no) og Svíþjóð (1177.se). Samfélagslegar kröfur um aukna nýtingu upplýsingatækni innan heilbrigðisþjónustu hafa verið drifkraftur þessarar þróunar þar sem áhersla er lögð á að notendur heilbrigðisþjónustu séu í auknum mæli upplýstir og virkir þátttakendur í eigin meðferð. Þessi þróun var höfð til hliðsjónar við þróun Heilsuveru.

3. *Voru viðmið eða markmið um æskilegan tíma sem færi í samskipti í Heilsuveru sett fram við undirbúning fyrirspurnakerfis Heilsuveru?*

Ekki voru sett fram viðmið við undirbúning fyrirspurnakerfis Heilsuveru. Markmiðin með Heilsuveru eru fyrst og fremst að gera einstaklingum kleift að eiga í öruggum rafrænum samskiptum við heilbrigðisstarfsfólk. Aukin samfella, betra aðgengi og gæði þjónustunnar er stutt með aðgangi að Heilsuveru. Einnig hefur sá tími sem fer hjá lækni í að endurnýja lyf minnkad verulega með tilkomu lyfjaendurnýjunar í Heilsuveru, sem eru langmest notuðu samskiptin á Heilsuveru. Með rafrænu aðgangi verður aukin hagræðing fyrir sjúklinga sem eru ekki lengur háðir ákveðnum símatímum.

4. *Hversu margar fyrirspurnir hafa borist læknum og öðru heilbrigðisstarfsfólki í Heilsuveru, sundurliðað eftir árum, frá því að opnað var fyrir beinar fyrirspurnir til heilbrigðisstarfsfólks? Óskað er eftir samantekt á þeim tíma sem lækmar og annað heilbrigðisstarfsfólk hefur varið í að svara fyrirspurnum í Heilsuveru.*

Í meðfylgjandi töflu má sjá sundurliðun heildarfjölda rafrænna samskipta í Heilsuveru.

Ár	Lækmar	Önnur samskipti	Samtals
2016	20.891	2.249	23.140
2017	63.781	3.332	67.113
2018	166.094	12.597	178.691
2019	269.795	29.233	299.028
2020	82.521	462.741	545.262
2021	84.551	691.538	776.089
2022	106.698	790.824	897.522
2023	123.355	828.068	951.423

Samskipti sem snúa að læknum varða einungis svör þeirra við fyrirspurnum sem koma inn í gegnum Heilsuveru. Með öðrum samskiptum er aftur á móti átt við heildarfjölda allra samskipta í Heilsuveru, þ.e. lyfjaendurnýjanir, almennar fyrirspurnir frá notendum Heilsuveru til heilsugæslustöðvar og skilaboð sem eiga uppruna sinn hjá starfsmönnum heilsugæslu, t.d. upplýsingar um rannsóknarniðurstöður. Lyfjaendurnýjun er stærsti hluti samskipta sem fara í gegnum Heilsuveru, eða um 60% samskipta. Lyfjaávisunum í gegnum Heilsuveru fer fjölgandi á meðan lyfjaávisunum í gegnum síma hefur á sama tíma fækkað. Það hefur tímasparnað í för með sér, bæði fyrir lækna og sjúklinga.

Ekki eru til gögn um þann tíma sem fer í að svara beinum fyrirspurnum til heilbrigðisstarfsfólks í gegnum Heilsuveru þar sem einhver tími getur liðið frá því að fyrirspurn berst og þar til henni er svarað. Tölfræðilegar upplýsingar á landsvísi um fjölda fyrirspurna sem heilbrigðisstarfsmenn svara í Heilsuveru, eftir heilbrigðisstarfsmönnum, má finna í mælaborði embætti landlæknis og eru upplýsingar í töflunni að framan fengnar úr mælaborðinu.

5. *Hefur fylgt fjármagn til heilbrigðisstofnana til samræmis við þá auknu vinnu sem svörun fyrirspurna í Heilsuveru kann að hafa í för með sér?*

Já, í gegnum fjármögnunarkerfi fyrir heilsugæslustöðvar og er þar stuðst við aðferðafræði sem byggist á því að fjármagn til rekstrar hvernar heilsugæslustöðvar endurspeglir þann sjúklingahóp sem viðkomandi stöð þjónar. Hluti af breytilegu fjármagni sem úthlutað er til heilsugæslustöðvanna fer eftir tilteknum gæðaviðmiðum. Meðal gæðaviðmiða eru samskipti í gegnum Heilsuveru og er greitt eftir fjölda tímabókana, lyfjaendurnýjana og fyrirspurna sem svarað er.

Líkt og kemur fram að framan hefur innleiðing Heilsuveru haft þau áhrif að minnka þann tíma hjá læknum sem fer í lyfjaendurnýjun, sem er stærsti hluti þeirra samskipta sem fer í gegnum Heilsuveru.