

Tillaga til nýsköpunarverðlauna í opinberri þjónustu og stjórnsýslu 2012

Miðlun réttindastöðu í sjúkratryggingum og upplýsinga um notkun á heilbrigðisþjónustu

- Réttindagátt og Gagnagátt Sjúkratrygginga Íslands

Útdráttur

Í ársbyrjun 2009 hófst umfangsmikil vinna hjá Sjúkratryggingum Íslands við að rafvæða hina ýmsu þætti í umsýslu sjúkratryggingaréttinda almennings. Tilgangurinn var að bæta þjónustu við almenning, minnka viðskiptakostnað veitenda heilbrigðisþjónustu og rekstrarkostnað Sjúkratrygginga Íslands.

Skipta má rafvæðingunni í þrennt:

- Rafræn miðlun SÍ á tryggingalegri réttindastöðu til veitenda heilbrigðisþjónustu.
- Rafrænar sendingar til SÍ á upplýsingum um greiðslur einstaklinga fyrir heilbrigðisþjónustu.
- Þjónustugáttir Sjúkratrygginga Íslands á vefsíðu stofnunarinnar.

Stofnun:	Sjúkratryggingar Íslands
Starfsmenn:	105
Heyrir undir:	Velferðarráðuneytið
Tengiliður vegna verkefnis:	Ragnar M. Gunnarsson
Tölvupóstur:	ragnar.gunnarsson@sjukra.is

Af hverju var farið í þessa framkvæmd?

Megindriffjór þessa verkefnis eru þrjár:

1. Aukin fjölbreytni og kvikari réttindi sjúkratryggðra olli sífellt auknum viðskiptakostnaði við að tryggja einstaklingum sín réttindi.
2. Aukin hætta var á að sjúkratryggðir nytu ekki lögbundinna réttinda.
3. Aðhald í ríkisrekstri.

Sem dæmi þurftu einstaklingar sem sóttu lækniþjónustu oft að greiða reikning fullu gjaldi, halda kvittunum til haga og gera sér ferð til Sjúkratrygginga Íslands til að skila þangað kvittunum og öðlast þannig endurgreiðslu eða afsláttarréttindi. Eins þurftu einstaklingar að hafa ýmis konar skirteini til staðfestingar á réttindastöðu sinni t.d. afsláttarkort vegna heilbrigðisþjónustu, lyfjaskirteini og skirteini vegna ellilífeyris, örorku eða umönnunarmats til að hljóta afslátt af þjónustu. Veitendur heilbrigðisþjónustu sátu uppi með kostnað vegna rangrar afgreiðslu á grundvelli ógildra skirteina eða því að hafa tekið fullyrðingar viðskiptavinar um réttindi trúanlegar. Hjá Sjúkratryggingum Íslands fór mikil vinna í að slá inn reikninga, gefa út afsláttarkort, reikna út endurgreiðslur og svara í síma vegna réttindastöðu.

Framkvæmd

Hugmyndafræði SÍ gengur út á að koma á öruggum rafrænum samskiptum við veitendur heilbrigðisþjónustu í rauntíma sem nýta má til hagræðingar fyrir alla aðila sem koma að viðskiptum á sviði sjúkratrygginga.

- Sí hafa það hlutverk að ákvarða réttindastöðu einstaklinga, réttindastöðu sem ræður því hvaða þjónustu einstaklingur á rétt á og á hvaða verði.
- Við rafræna fyrirspurn frá lyfsala, sérfræðilækni og heilsugæslu upplýsa Sí veitanda heilbrigðisþjónustu um viðeigandi réttindi þess einstaklings sem spurt er um.
- Veitandi heilbrigðisþjónustu veit hvaða réttindi einstaklingur á og hvað hann á að borga.
- Frá veitendum heilbrigðisþjónustu berast upplýsingar um viðskipti við sjúkratryggða aðila. Þessar upplýsingar nota Sí til að uppfæra réttindastöðu einstaklings þannig að hún verði rétt við næstu miðlun til veitanda heilbrigðisþjónustu.

Fyrirkomulagið er til hagsbóta fyrir alla aðila, einstaklinginn sem nýtur ávallt réttar síns að lögum, veitendur heilbrigðisþjónustu sem spara tíma í afgreiðslu og lágmarka umstang vegna rangrar afgreiðslu og Sí sem spara rekstrarkostnað og bjóða betri þjónustu.

Samhliða uppbyggingu beinna rafrænna samskipta (B2B) við veitendur heilbrigðisþjónustu hafa Sí byggt upp þjónustugáttir á vef stofnunarinnar www.sjukra.is bæði fyrir veitendur heilbrigðisþjónustu og einstaklinga. Einstaklingur getur fengið aðgang að réttindastöðu sinni og viðskiptum með því að skrá sig inn í svokallaða Réttindagátt, með veflykli skattyfirvalda eða rafrænu skilríki. Þar getur hann skoðað greiðslu fyrir heilbrigðisþjónustu, hvort afsláttarkort hafi myndast/hve mikið hefur reiknast upp í afsláttarkort en einnig séð grunnstöður eins og sjúkratryggingu, lífeyrisstöðu eða stöðu vegna aldurs.

Einnig hafa læknar og fleiri heilbrigðisstéttir aðgang að upplýsingum um tryggingalega réttindastöðu og fá því upplýsingar um sjúkratryggingu, afsláttarkort, lífeyrisstöðu eða stöðu vegna aldurs annars vegar í gegnum bein rafræn samskipti milli kerfa (B2B) og hins vegar í gegnum **Gagnagátt** á vefsíðu Sí sem er vefgátt fyrir veitendur heilbrigðisþjónustu.

Notkun heilbrigðisstétta á þessum upplýsingum hefur farið stigvaxandi og er nú svo komið að mánaðarlega svara Sí rafrænt í rauntíma um 500.000 fyrirspunum frá lyfsölum og læknum um réttindastöðu.

Niðurstaða

Verkefnið hefur til þessa tekist gríðarlega vel að mati Sí þó að enn sé margt óunnið. Óhjákvæmilega horfa Sí mjög til þeirra fjölmörgu möguleika til nýtingar þessara rafrænu tenginga sem ekki hafa verið virkjaðir. Ljóst er að hér er um þróunarverkefni til lengri tíma að ræða.

Mikill þrýstingur er frá veitendum heilbrigðisþjónustu um aukna þjónustu á þessu sviði t.d. hvað varðar tengingar umsókna og vottorða inn í sjúkraskrárkerfi.

Fyrir liggur að öll meginmarkmið sem sett voru þegar verkefnið var sett af stað hafa náð fram að ganga. Markmið rafvæðingarinnar er að bæta þjónustu við almenning, auka öryggi upplýsinga og lækka viðskiptakostnað heilbrigðisstétta og hins opinbera. Sí hefur tekist að spara milljónir í póstburðargjöldum, pappír og prentunarkostnaði, t.a.m. hefur með rafvæðingu tekist að hætta útgáfu afsláttarkorta vegna heilbrigðisþjónustu (50.000-60.000 kort á ári) og lyfjaskírteina (um 13.000 skírteini á ári). Einnig hefur tekist að koma í veg fyrir fjölgun starfsmanna sem nemur 3-4 stöðugildum

þrátt fyrir aukin verkefni. Sí telja sig einnig vera að veita betri þjónustu ásamt því að styrkja innra eftirlit með birtingu innsendra reikninga frá veitendum heilbrigðisþjónustu í Réttindagátt einstaklinga.

Lærdómur

Sí telja að góð undirbúningsvinna ásamt skýrri sýn á þá möguleika sem eru til staðar að auka þjónustu og spara um leið fjármagn hafi skilað verulegum árangri. Um er að ræða gríðarstórt og krefjandi verkefni með umtalsverðu flækjustigi þar sem margir aðilar í heilbrigðisgeiranum, hugbúnaðargeiranum og aðilar á vegum hins opinbera hafa þurft að ná saman við að útfæra bestu mögulegu leið til að miðla réttindum og láta flókið kerfi virka hnökralaust. Með því hafi tekist að einfalda ferla og ná fram ávinningi fyrir alla aðila málsins.

Hvernig upplifði starfsfólkið nýsköpunina?

Í lyfjadeild Sí minnkaði álag vegna símsvörunar verulega með tilkomu rafræns aðgangs apóteka að upplýsingum um réttindastöðu og lyfjaskírteini. Með minnkandi áreiti var mögulegt að einbeita sér að öðrum mikilvægum verkefnum. Á sama tíma létti verulega á starfsfólki í apótekum sem þurfti ekki lengur að hringja í lyfjadeildina til að fá upplýsingar um réttindastöðu viðskiptavinanna.

Sambærilegt gerðist í deild heilbrigðisþjónustu þar sem hringingar frá læknastöðvum minnkuðu verulega vegna aðgangs þeirra að upplýsingum um réttindastöðu einstaklinga.

Mikilvægt er að starfsmenn séu upplýstir um stefnu og framgang mála í svona verkefnum. Sí sjá það núna að leggja hefði átt meiri áherslu á þann þátt. Óhjákvæmilega kemur fram ótti hjá fólki um starfsöryggi sitt. Sí fóru þá leið að lýsa því yfir að engum yrði sagt upp vegna hagræðingar í rafrænum viðskiptum, hagræðing á því sviði yrði innleyst í gegnum starfsmannaveltu.

Það er upplifun stjórnenda að starfsmenn hafi í kjölfar þessara breytinga fundið fyrir ákveðnu stolti yfir þeirri breytingu í þjónustu sem var í boði. Vinnulag og aðstæður hafa líka breyst í kjölfar þessa. Ágætt dæmi um það er eftirfarandi frétt sem birtist á innri vef Sí:

RSS yfirlit

Fréttir og tilkynningar

Símarnir þagna í lyfjadeild

18/7/2011

Símarnir hafa nánast þagnað í lyfjadeild eftir að rafrænni tengingu við stóru apótekin, Lyf og heilsu og Lyfju var náð. Eins og flestir vita hefur Sí tengst flestum apótekum á landinu og miðlar nú réttindastöðu um lyfjaskírteini. Fréttaritari innri vefs náði tali af Önnu Sveinsdóttur verkefnastjóra í lyfjadeild og Ragnari M. Gunnarssyni sviðstjóra fjármála og rekstrar:



„Ætli þessi breyting sé ekki að spara okkur u.þ.b. 30-40 símtöl á dag“ segir Anna, „Þó er best að meta árangurinn í haust eða vetur þar sem nú eru sumarfrí í hámarki“. Anna segir að normið hafi verið að minnst einn til tveir í deildinni hafi alltaf verið með tólið á eyranu allan daginn að svara fyrirspurnum og aðstoða apótek vegna skírteina. „Það er reyndar ákveðinn yfirgangstími núna þar sem við erum að aðstoða apótekin vegna tengingarinnar. Þetta gengur samt alveg afskaplega vel og við finnum fyrir minnkandi álagi og almennri ánægju hjá apótekunum með breytinguna“.

Með tengingu við stóru apótekin eru nú aðeins 17 apótek sem eiga eftir að tengjast Sí. Þegar tengingu við öll apótek er náð mun Sí hætta útgáfu lyfjaskírteina á pappírformi.

Ragnar M. Gunnarsson er kampakátur með árangurinn og telur að augljós hagræðing náist með rafrænni tengingu við veitendur heilbrigðisþjónustu: *“Ljóst er að rafræn miðlun réttindastöðu er win, win win mál“.* segir Ragnar. *“Sí nær fram hagræðingu í starfsemi, hinn sjúkratryggði nýtur betri og öruggari þjónustu og apótek lenda ekki í því að afgreiða á röngum forsendum sem geta kostað þá pening auk þess sem þau geta aukið þjónustustig sitt.“*