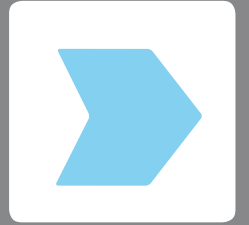


SERVICE & KONTROLL



VÅR VISJON:

MÅLRETTET HELSEØKONOMI OG FORNØYDE KUNDER

Helse er viktig for oss alle. I enkelte situasjoner har vi behov for ulike helsetjenester. Helseøkonomiforvaltningen (HELFO) ivaretar sentrale helserettigheter gjennom forvaltning av viktige stønadsordninger for befolkningen.



HELFO S FORMÅL

- Forvaltning av samfunnets helseøkonomi på en korrekt og effektiv måte innen de områder HELFO har ansvar for
- Ivareta kundenes rettigheter og yte profesjonell service
- Gi faglig grunnlag for statens styring og utvikling av samfunnets velferdsordninger på helsetjenesteområdet
- Være et aktivt utviklingsmiljø for å sikre kvalitet, serviceorientering og effektivitet innen helseøkonomiforvaltningen

VÅRE HOLDNINGER OG HANDLINGER SKAL PREGES AV AT VI ER:

1. SERVICEORIENTERTE

Våre kunder skal oppleve oss som positive, utadvendte, pålitelige og serviceinnstilte.

2. PROFESJONELLE

Vi skal være et kompetent miljø med dyktige ansatte som utnytter sin spesialkompetanse. Vi skal være oppdaterte og informerte, ha integritet og være kvalitetsbevisste.

3. DYNAMISKE

Vi skal framstå som endringsorienterte, med entusiasme og læringsvilje slik at vi får en dynamisk og fleksibel organisasjon.

4. REDELIGE

Vi skal framstå med ærlighet, åpenhet og respekt i samhandlingen med hverandre, internt så vel som eksternt, slik at vi støtter opp om et godt arbeidsmiljø og omdømme.





OM HELFO

HELFO har 550 ansatte på landsbasis og forvalter over 20 milliarder helsekroner. HELFOs arbeidsområder er blant annet:

- **Oppgjør til behandlere og leverandører:** HELFO har ansvaret for oppgjør til landets 20 000 behandlere utenfor sykehus, det vil si fastleger, legespesialister, psykologer, fysioterapeuter, kiropraktorer, logopeder, jordmødre – apotek og bandasjister med flere. Regningen for behandlingen som utføres, sendes til HELFO for utbetaling og kontroll.
- **Refusjon av utgifter til enkeltpersoner.** Ordningen omfatter blant annet utgifter til behandling, legemidler og andre utgifter man kan ha rett til å få dekket etter kapittel fem i Folketrygdløven.
- **Fastlegebytte:** HELFO administrerer inn- og utmelding av ordningen, samt fastlegebytter på vegne av landets kommuner. Hvert år foretas det 565 000 fastlegebytter i Norge. Omkring 80% av de som ønsker å bytte fastlege gjør dette via selvbetjeningsløsningen på nettet, mens de øvrige ringer Fastlegetelefonen, som betjenes av HELFO Servicesenter.
- **Europeisk helsetrygdkort:** HELFO mottar 600 000 bestillinger av Europeisk helsetrygdkort årlig. De fleste bestiller helsetrygdekortet via selvbetjeningsløsningen på nettet, mens de øvrige i hovedsak bestiller kortet gjennom HELFO Servicesenter.
- **Pasientformidling:** Hvert år henvender over 2000 personer seg til HELFO Pasientformidling på grunn av brudd på behandlingsfristen. HELFO Pasientformidling skaffer tilbud ved en annen behandlingstilstand i Norge eller utlandet. Kostnadene for utført behandling betales av sykehuset som har brutt fristen.
- **Helsetjenestens veiledningssenter:** Opprettet for å hjelpe befolkningen å finne fram til riktig tjeneste i Helse-Norge. Veiledningssenteret er lokalisert til HELFOs servicesenter. Telefon: 815 70 070.
- **Kontroll av oppgjør og stønadskrav:** HELFO utøver løpende og målrettet kontroll av helseøkonomien vi forvalter.
- **Analyse:** HELFO bidrar med analyse av stønadsutviklingen og ulike stønadsordninger.
- **Sanksjoner:** HELFO følger opp enkelttilfeller av feil og saker hvor det forekommer forsøk på misbruk av refusjonsordninger.

EN MODERNE STATLIG FORVALTNING



Fra 1. januar 2009 ble Helseøkonomiforvaltningen (HELFO) Helsedirektoratets ytre etat. Som ytre etat med direkte kundekontakt og ansvar for forvaltning av økonomiske rettigheter, kan vi bidra til å nå Helsedirektoratets mål for refusjonsområdet, se finansieringsformer i sammenheng og utvikle brukervennlige løsninger. HELFOs visjon er at vi skal bidra til målrettet helseøkonomi og fornøyde kunder.

Det innebærer at vi skal arbeide for at samfunnets helsemidler blir utnyttet som forutsatt. God informasjon om rettigheter, høy kvalitet i saksbehandlingen, effektiv kontroll og evne til å gripe inn ved misbruk er sentralt i dette arbeidet.

Vår visjon innebærer også at de som bruker våre tjenester skal være fornøyd med den saksbehandling og service de får. Selv om vi ikke alltid vil kunne gi positive svar på søknader eller henvendelser, skal våre kunder oppleve HELFO som en serviceinnstilt og profesjonell organisasjon.

Vi har vært i stor endring siden starten i 2004. HELFO ønsker å tilby moderne og effektive løsninger. Spesialisering og effektivisering har vært et utviklingstrekk. Mens saksbehandlingen tidligere ble foretatt ved en rekke trygdekontor over hele landet, håndteres oppgavene nå av seks regionkontor og spesialiserte fagmiljøer som sikrer raskere saksbehandling og ensartet praksis.

Service og informasjon har vært et annet viktig utviklingsområde. I dag kan alle privatpersoner ringe ett telefonnummer til vårt Servicesenter, og alle skriftlige henvendelser sendes til postadressen i regionen hvor man bor. Det skal være enkelt å nå HELFO, og vi vil i tiden fremover styrke informasjonen til – og kontakten med – våre kundegrupper, både på regionalt og nasjonalt nivå. På initiativ fra Helsedepartementet og Helsedirektoratet er det nå ved vårt servicesenter åpnet et nytt servicetilbud: Helsetjenestens veiledningssenter. Det er opprettet for å hjelpe befolkningen til å finne fram i Helse-Norge.

Et tredje utviklingsfelt er bruk av elektroniske løsninger. Nå gjøres 80% av fastlegebyttene via internett. Bestilling av helsetrygdkort kan gjøres via SMS-melding fra mobiltelefonen eller via internett. HELFO arbeider også med videreutvikling av elektroniske oppgjørsordninger. Selv om utviklingsbehovet for elektroniske løsninger er omfattende, skal vi også i fremtiden være tilgjengelig for kunder som ikke benytter elektroniske kanaler.

HELFO opplever at forventningene og tilliten til oss er stor. Vi skal fortsette utviklingen for en effektiv organisasjon, god service og godt omdømme. Dyktige ansatte og stort engasjement gjør at vi er rustet til å gjøre en god jobb på de områder vi tillegges, og vi er klare for nye oppgaver i fremtiden.

Kjell Arne Knutsen
Direktør

KORT HISTORIKK

Helseøkonomiforvaltningen (HELFO) har i løpet av fire år skiftet navn tre ganger.

1.9.2004: Enheten ble etablert med navnet Trygdeetatens oppgjørsorganisasjon. Hovedformålet var oppgjør til landets 20 000 behandlere.

1.7.2006: Ved etableringen av NAV, ble Trygdeetatens oppgjørsorganisasjon en av syv spesialenheter innen NAV og fikk navnet NAV Helsetjenesteforvaltning. Samtidig fikk enheten tilført ansvar for behandling av legemiddelsøknader og administrasjon av fastlegeordningen. Et servicesenter ble opprettet.

1.9.2007: NAV Helsetjenesteforvaltning fikk nye helsetjenesteoppgaver fra NAV lokalt og NAV Utland, og ble tilført tannhelse-refusjoner, de resterende stønadsformål under folketrygdlovens kapittel 5, samt helsetrygdkort/utland/EØS. Stønad og oppgjør på helserefusjonsfeltet ble med dette samlet og sentralisert i en organisasjon.

1.1.2008: Pasientformidling ble overført som nytt ansvarsområde i NAV Helsetjenesteforvaltning.

1.1.2009: Helserefusjonsområdet ble overført fra NAV til Helsedirektoratet. Helseøkonomiforvaltningen (HELFO) ble etablert som en ytre etat under Helsedirektoratet.

1.5.2009: Helsetjenestens veiledningssenter ble opprettet ved HELFOs servicesenter. Landsomfattende veiledningstjeneste som hjelper befolkningen å finne fram i Helse-Norge.



KONTAKTINFORMASJON:

Helseøkonomiforvaltningen (HELFO) **Hovedkontoret**

Postboks 2415, 3104 Tønsberg
Telefon: 33 51 22 50
Faks: 33 51 23 01
E-post: hovedkontoret@helfo.no

Helseøkonomiforvaltningen (HELFO) **Servicesenteret** (Private kunder)

Postboks 2022, 3103 Tønsberg
Servicetelefon: 815 70 030
Fastlegetelefonen: 810 59 500
E-post: servicesenteret@helfo.no

Helseøkonomiforvaltningen (HELFO) **Pasientformidling**

Serviceboks 1412, 1602 Fredrikstad
Telefon: 815 33 533
E-post: pasientformidling@helfo.no

Helsetjenestens veiledningscenter

Telefon: 815 70 070
E-post: info@helfo.no

Helseøkonomiforvaltningen (HELFO) **Utland**

Postboks 6721 Etterstad, 0609 Oslo
Telefon: 21 06 92 30
E-post: utland@helfo.no

Helseøkonomiforvaltningen (HELFO) **Region Oslo** (Oslo)

Postboks 6721 Etterstad, 0609 Oslo
E-post: regionoslo@helfo.no

Helseøkonomiforvaltningen (HELFO) **Region Øst** (Akershus, Østfold, Oppland, Hedmark)

Serviceboks 1412, 1602 Fredrikstad.
E-post: regionost@helfo.no

Helseøkonomiforvaltningen (HELFO) **Region Sør** (Vestfold, Telemark, Buskerud, Aust- og Vest-Agder)

Postboks 2415, 3104 Tønsberg
E-post: regionsor@helfo.no

Helseøkonomiforvaltningen (HELFO) **Region Vest** (Rogaland, Hordaland, Sogn og Fjordane)

Postboks 14, 4097 Sola
E-post: regionvest@helfo.no

Helseøkonomiforvaltningen (HELFO) **Region Midt-Norge** (Møre og Romsdal, Sør- og Nord-Trøndelag)

Postboks 13, 6151 Ørsta
E-post: regionmidt norge@helfo.no

Helseøkonomiforvaltningen (HELFO) **Region Nord** (Nordland, Troms og Finnmark)

8607 Mo i Rana
E-post: regionnord@helfo.no

