



# Helfo i 2015

Jan Mathisen, direktør



# I takt med samfunnsutviklingen

**Helfo er inne i sitt sjuende driftsår som Helsedirektoratets ytre etat. Det har skjedd en betydelig utvikling siden overføringen fra NAV i 2009.**

**Flere av Helfos tjenester og oppgaver** er digitalisert de seneste årene. Økt grad av elektronisk innlevering fra helseaktørene, samt selvbetjeningsløsninger, gjør det enklere for brukerne, og gir grunnlag for effektivisering av Helfo. I 2015 lanserte vi en ny og brukervennlig nettløsning for helseaktørene: [helfo.no](http://helfo.no). Samtidig ble all informasjon om Helfos tjenester for privatpersoner flyttet til [helsenorge.no](http://helsenorge.no).

**Ett av Helfos mål** er å gjøre hverdagen enklere for brukerne. Vi legger følgelig stor vekt på brukerinvolvering- og tilfredshet når vi utvikler våre tjenester. Helfo har arbeidet aktivt med klart språk i mange år, og tilpasser informasjonen slik at brukerne finner, forstår og kan bruke opplysningene fra oss. For dette arbeidet fikk Helfo hederlig omtale av juryen under utdelingen av klarspråkprisen for 2014.

Samtidig som Helfo skal levere gode tjenester til brukerne, har vi en sentral rolle i å planlegge og gjennomføre viktige endringer i helsetjenestene.


**I 2015 fikk Helfo ansvar** for å forvalte enda flere tjenester som medfører oppgaver knyttet til informasjon, veiledning, saksbehandling, oppfølging og økonomisk oppgjør mellom parter innen helsevesenet.

**I 2015 ble Folketrygdlovens § 5-24 a** utvidet til også å omhandle refusjon av utgifter til sykehusbehandling i et annet EØS-land. Ordningen fritt behandlingsvalg ble etablert, og innbyggernes rettigheter knyttet til behandlingstid i spesialisthelsetjenesten er styrket (fristbruddordningen).

**Vi skal arbeide videre** med å utnytte de mulighetene som ligger i økt digitalisering av tjenester og oppgaver, og ikke minst organisere virksomheten vår slik at vi sikrer profesjonelle og robuste fagmiljøer.

## Helfos tjenester til brukerne er

- servicetjenester
- refusjon av utgifter til pasientbehandling
- refusjon av utgifter til legemidler og medisinsk forbruksmateriell



## «Vi gjør hverdagen enklere for innbyggerne»

Helfo arbeider for at innbyggerne skal ha tilgang til tilpasset informasjon om sine rettigheter og plikter, og om framdrift og resultat i egne saker. Vi har som mål at innbyggerne skal få god veiledning og det de har krav på til rett tid, og at de benytter elektroniske kanaler i kontakten med Helfo.



# Servicetjenester på nett

I Helfo jobber vi med å videreutvikle digital informasjon og digitale tjenester. Brukerne skal selv kunne finne frem til informasjonen de trenger, og utføre flere tjenester på nett.

Dette er en del av regjeringens ambisjoner om at digital kommunikasjon skal være den primære kanalen for dialog mellom brukere og offentlige virksomheter.

## Helfo.no og helsenorge.no

Nettsidene helfo.no for helseaktører og helsenorge.no for privatpersoner er våre primære kommunikasjonskanaler. De har vært i kontinuerlig vekst siden de ble etablert. I 2015 hadde helfo.no 2,9 millioner besøk, mens helsenorge.no hadde 9,5 millioner besøk.

## Under «Min helse» på helsenorge.no finner du:

- **Min fastlege – Bytt fastlege:** Innbyggerne i Norge kan bytte fastlege opptil to ganger i året. I 2015 ble det foretatt 382 000 selvvalgte fastlegebytter. 77 prosent av disse fastlegebyttene ble utført via selvbetjeningsløsningen på nett.

- **Europeisk helsetrygdkort:** Europeisk helsetrygdkort gir rett til nødvendig behandling ved offentlige behandlingstilbud ved ferie eller annet midlertidig opphold i EU/EØS-området. Kortet er gyldig i tre år. I 2015 ble det bestilt 665 000 helsetrygdkort.
- **Mine egenandeler:** Det finnes to frikortordninger for helsetjenester; frikort for egenandelstak 1 og frikort for egenandelstak 2. På selvbetjeningssiden «Min helse» på helsenorge.no kan innbyggerne logge seg inn og se hvilke egenandeler som er betalt og hvor langt det er igjen til frikort på egenandelstak 1. I 2015 håndterte Helfo 67 millioner egenandelskrav gjennom den automatiske frikortordningen for egenandelstak 1.
- **Mine resepter:** Her kan innbyggerne få oversikt over sine elektroniske resepter (e-resept), se om resepten er tilgjengelig på apotek, og få oversikt over gyldige e-resepter. I tillegg kan de se om det er mer igjen på resepten, se sine barns resepter og eventuelle andres resepter som man har fullmakt til å se.

# Servicetjenester på telefon

**Dersom privatpersoner og behandlere ikke finner svar på sine spørsmål på nettsidene, er det mulig å benytte Helfos servicetjenester på telefon.**

Helfo besvarte 702 000 telefonhenvendelser i 2015.

## **Veiledningstelefonen 800HELSE (800 43 573)**

Våre veiledere hjelper innbyggerne med å ta i bruk selvbetjeningsløsninger, med spørsmål om innhold på helsenorge.no, og med å finne frem i helsevesenet. Vi tar imot henvendelser om frikort, fastlegebytte, fristbrudd ved helsetjenester, fritt behandlingsvalg, pasientrettighetsdirektivet og Europeisk

helsetrygdkort. I 2015 besvarte vi 445 000 telefonhenvendelser til 800HELSE, hvorav 178 000 henvendelser gjaldt fastlegebytte og 135 000 gjaldt frikort.

## **Helfo veiledning for privatpersoner (815 70 030)**

Helfo gir informasjon og veiledning for privatpersoner på telefon og e-post innenfor områdene legemidler og individuell refusjon/stønad. I 2015 besvarte vi her 160 000 telefonhenvendelser.

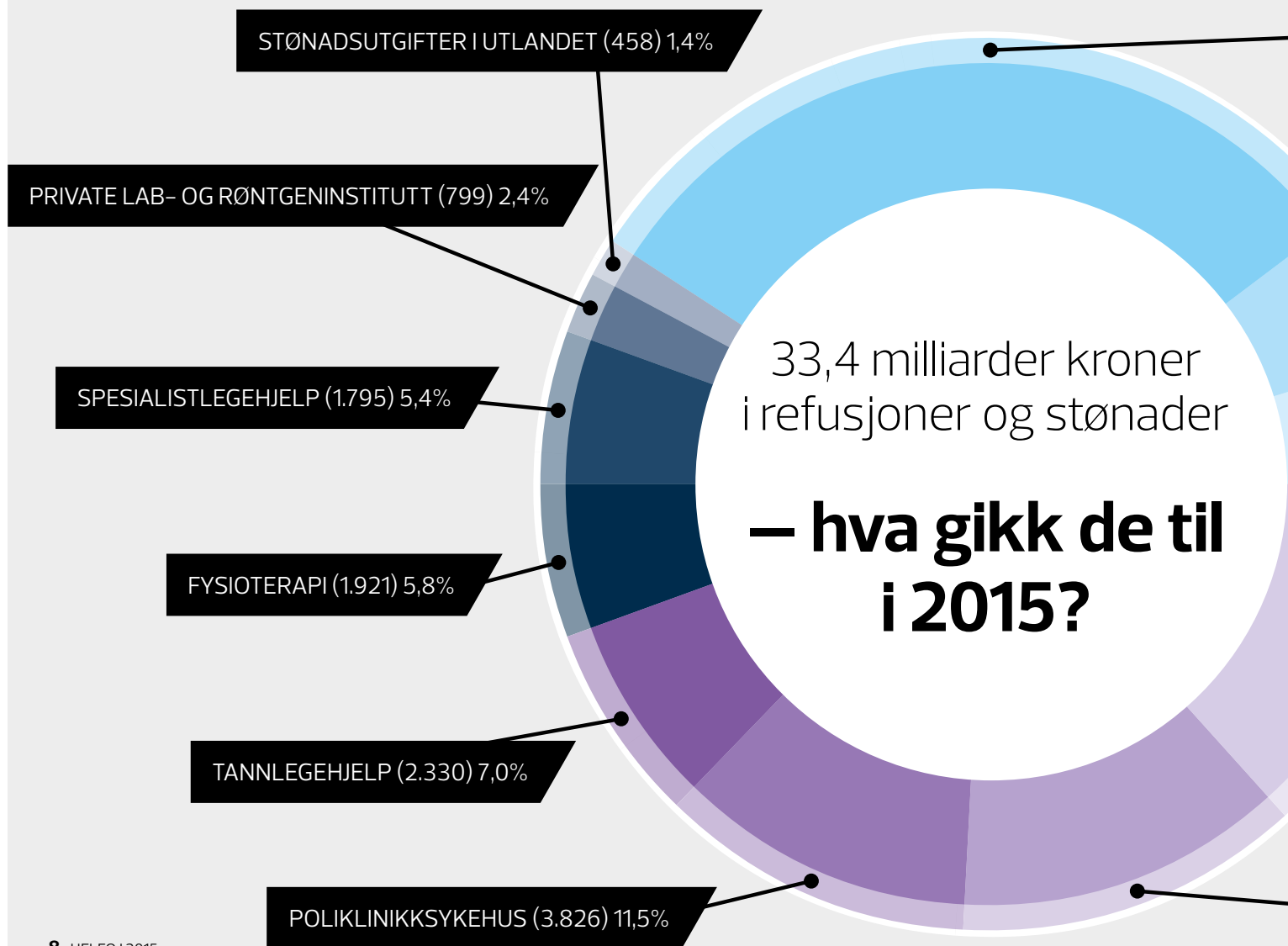
## **Helfo veiledning for helseaktører (815 70 070)**

Helfo veiledning for helseaktører gir informasjon og veiledning på telefon og e-post. I 2015 ble det besvart 96 764 telefonhenvendelser fra helseaktører.



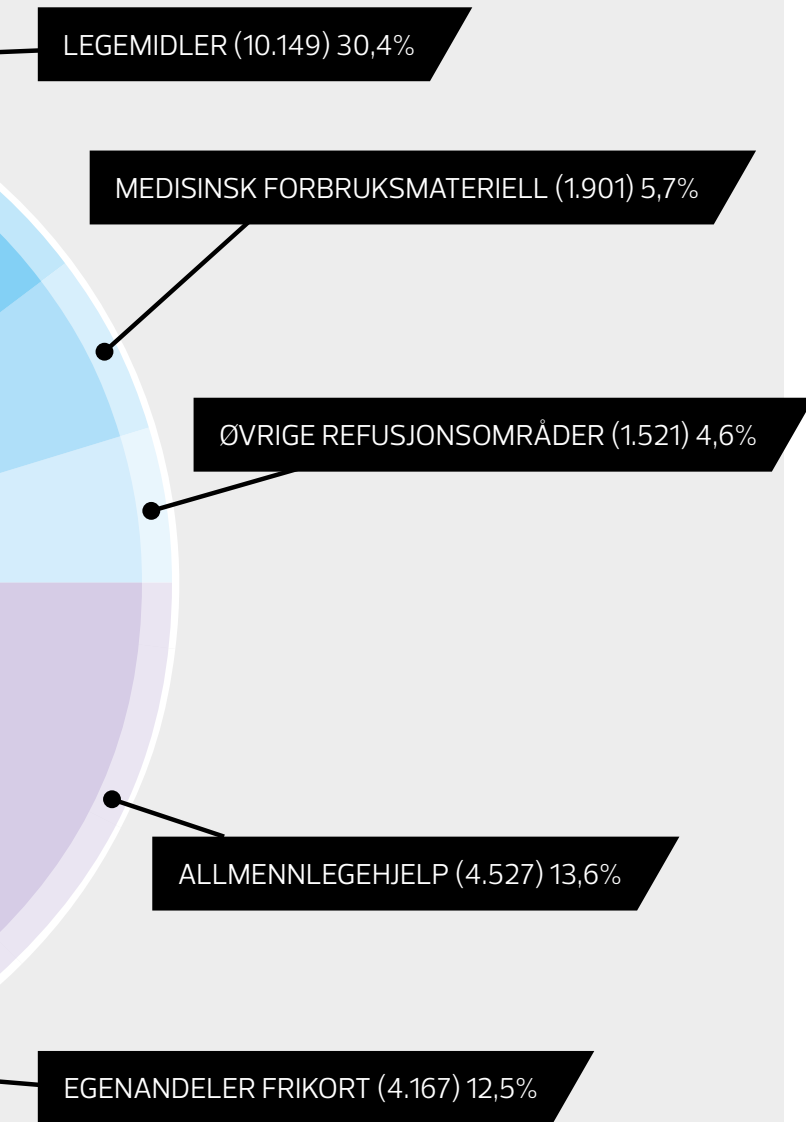


# Refusjon av utgifter til hels





# etjenester



## Refusjon av utgifter til pasientbehandling

På vegne av folketrygden betalte Helfo i 2015 ut 33,4 milliarder kroner i refusjon og stønad knyttet til behandling og legemidler samt medisinsk forbruksmateriell.

Av disse gikk 21,3 milliarder kroner til refusjon av utgifter til pasientbehandling. I Norge har vi ca. 20 000 behandlere utenfor sykehus. Dette er fastleger, legespesialister, psykologer, tannleger, tannpleiere, fysioterapeuter, manuellterapeuter, kiropraktorer, helsestasjoner, jordmødre, logopeder, audioopedagoger og ortoptister. I tillegg refunderer Helfo utgifter til behandling på poliklinikk, private medisinske laboratorier/ røntgeninstitutt og noe pasientbehandling foretatt i utlandet. Helfo utbetaler også refusjon og stønad til privatpersoner som søker om å få dekket utgifter til blant annet behandling og legemidler, både i Norge og i andre EØS-land.

Regninger for behandling som utføres sendes til Helfo for kontroll og utbetaling. Alle behandlere som har refusjonsrett fra folketrygden, sender sine refusjonskrav til Helfo. De fleste behandlere og andre helseaktører kan nå sende sine refusjonskrav elektronisk til Helfo via Norsk helsenett. I 2015 håndterte Helfo 639 000 oppgjørmeldinger fra helseaktører. 62,4 % unike behandlere sendte oppgjør elektronisk over linje, og de resterende sendte på minnepenn/cd eller på papir.

## Refusjon av utgifter til legemidler og medisinsk forbruksmateriell

Helfo betalte i 2015 ut 12,1 milliarder kroner til refusjon av utgifter til legemidler og medisinsk forbruksmateriell. Refusjonsordningen omfatter individuell refusjon av privatpersoners utgifter til blant annet legemidler og medisinsk forbruksmateriell kjøpt hos apotek og hos bandasjister. Helfo oppdaterer produkt- og prislister over hvilke produkter som kan fås på blå resept. Hvert kvartal blir de publisert på helfo.no.

**2,9 mill.**

BESØK PÅ HELFO.NO

**702.000**

TELEFONHENVENDELSER

**43.000**

E-POST-HENVENDELSER

**9,5 mill.**

BESØK PÅ HELSENORGE.NO

**382.000**

SELVVALGTE  
FASTLEGEBYTTER

**77%**

AV FASTLEGEBYTTENE  
SKJER PÅ INTERNETT



**665.000**

HELSETRYGDKORT  
SENDT UT

**639.000**

REFUSJONSKRAV FRA  
BEHANDLERE



**72,5%**

ER TILFREDSE ETTER  
KONTAKT MED HELFO VIA  
E-POST OG TELEFON

**33,4 mrd.**

KR. UTBETALT  
I REFUSJONER OG  
STØNADER

**1.140.070**

INNBYGGERE HAR  
MOTTATT FRIKORT FOR  
HELSTJENESTER

**21,3 mrd.**

KR. UTBETALT I  
BEHANDLINGSREFUSJONER

**62,4%**

AV BEHANDLERNE  
SENDER OPPGJØR  
ELEKTRONISK OVER LINJE

**12.1 mrd.**

KR. I REFUSJON TIL  
LEGEMIDLER OG MEDISINSK  
FORBRUKSMATERIELL





# Om Helfo

I 2015 hadde Helfo 594 ansatte på 23 arbeidssteder rundt om i hele Norge.

Fra 1. januar 2014 endret Helfo organisasjonen fra en geografisk organisering til en funksjonsorganisering. Helfo består i dag av syv styringslinjer ledet av direktører som inngår i Helfos sentrale ledergruppe:

- Helfo kommunikasjon og servicetjenester
- Helfo saksbehandling og utbetaling
- Helfo klage, anke og regelverk
- Helfo virksomhetsstyring
- Helfo kontroll
- Helfo drift
- Helfo HR



# Helfo frem mot 2017

## Helfos visjon er målrettet helseøkonomi og fornøyde brukere.

Visjonen omtaler Helfos langsiktige målbilde som vi ønsker å oppnå. Målbildene beskriver hva som bør kjennetegne Helfo og hvordan vi skal jobbe.

### Helfos målbilder

#### Vi gjør hverdagen enklere for brukerne

Brukerne har tilgang til tilpasset informasjon om sine rettigheter og plikter, og om framdrift og resultat i egne saker. De får god veiledning og det de har krav på til rett tid, og de benytter elektroniske kanaler i kontakten med Helfo.

#### Vi er en åpen og offensiv organisasjon

Helfo er en effektiv og profesjonell virksomhet som håndterer økt omstillingstakt. Vi er en pådriver i digitaliseringen av forvaltningen. I samarbeid med interessentene våre utvikler og forbedrer vi organisasjonen og tjenestene vi har ansvaret for. Vi vet i hvilke grad virkemidler og tiltak fungerer. Helfo er en åpen og transparent organisasjon.

#### Vi er trygge og endringsdyktige

Forventningene til oss er tydelige. Roller, ansvar og handlingsrom er kjent. Helfo er en attraktiv arbeidsplass, der vi utvikler organisasjonen og kompetansen vår på en systematisk og strukturert måte. Vi er endringsdyktige og vi opplever mening og mestring.

### Helfos hovedmål

- Finansieringsordninger som bidrar til likeverdige og effektive helsetjenester av riktig kvalitet
- Rett ytelse til rett tid
- Veiledning og servicetjenester med riktig kvalitet
- Effektiv ressursutnyttelse i forvaltning av helserefusjonsområdet

### Helfos strategier

Strategiene er Helfos overordnede veivalg og satsingsområder. De tar utgangspunkt i overordnede styringsdokumenter og viser hvordan Helfo skal prioritere de nærmeste årene slik at vi beveger oss mot våre hovedmål og målbilder for 2017.



### **Nær brukerne**

Helfo skal utvikle informasjon, dialog og valg av kanaler tilpasset brukernes behov slik at rettigheter sikres. Vi skal videreutvikle eksisterende og utvikle nye elektroniske løsninger. Vi skal videreutvikle vårt arbeid med «klart språk» i kommunikasjonen med brukerne.

### **Rett kvalitet**

Helfo skal arbeide målrettet og systematisk med kontinuerlig forbedring av våre tjenester. Vi skal avklare og gjøre kjent roller, ansvar og handlingsrom i oppgaveløsningen for den enkelte leder og medarbeider.

### **Rett kompetanse**

Helfo skal avklare og gjøre kjent roller, ansvar og handlingsrom i kompetansearbeidet for den enkelte leder og medarbeider. Vi skal arbeide strukturert og systematisk med kompetansesikring og -utvikling.

### **Kunnskapsdrevet**

Helfo skal ha beslutningsprosesser med god involvering, gode prosesser og strukturerte arbeidsformer som grunnlag for måloppnåelse. Vi skal ha god innsikt i relevante samfunnsforhold, brukernes behov og hvordan vår organisasjon fungerer, slik at vi tar beslutninger på best mulig kunnskapsgrunnlag.

## ADRESSER OG KONTAKTINFORMASJON:

### Postadresse:

Helfo, Postboks 2415, 3104 Tønsberg

### E-post:

post@helfo.no

### Telefontjenester:

- 800HELSE: 800 43 573
- Helfo veiledning for privatpersoner: 815 70 030
- Helfo veiledning for helseaktører: 815 70 070
- Sentralbord: 810 20 080
- Presse og mediehenvendelser: 934 38 880

[www.helfo.no](http://www.helfo.no)

informasjon for helseaktører

[www.helsenorge.no](http://www.helsenorge.no)

informasjon for privatpersoner

