

# Prosjekt pasientreiser

Brukerkonferansen  
Bodø 28. april 2009  
Irene Skiri

# Hva er prosjekt pasientreiser?

- Helse Nord har fått i oppdrag å overta oppgavene NAV gjør innen pasientreiser før utgangen av 2009
- Dvs.:
  - Reiseplanlegging og gi rekvisisjoner på fly og når det ikke finnes rutegående alternativ
  - Informasjon og veiledning til pasienter og andre
  - Behandle krav på refusjon av reiseutgifter

# Prosjektets målsettinger

## Hovedmål

Sørge for at de regionale helseforetakene og det nasjonale selskapet er forberedt til å overta **enkeltoppgjør, reiseplanlegging og informasjon** for pasientreiser fra NAV, samt kunne innrapportere egenandeler innen 31.12.09.

## Sentrale delmål

Etablere **ny organisasjon** for enkeltoppgjør, med regionale enheter og nasjonalt selskap.

Utarbeide **standardiserte arbeidsrutiner**

Kvalitetssikre utvikling av **IKT-løsning** for enkeltoppgjør.

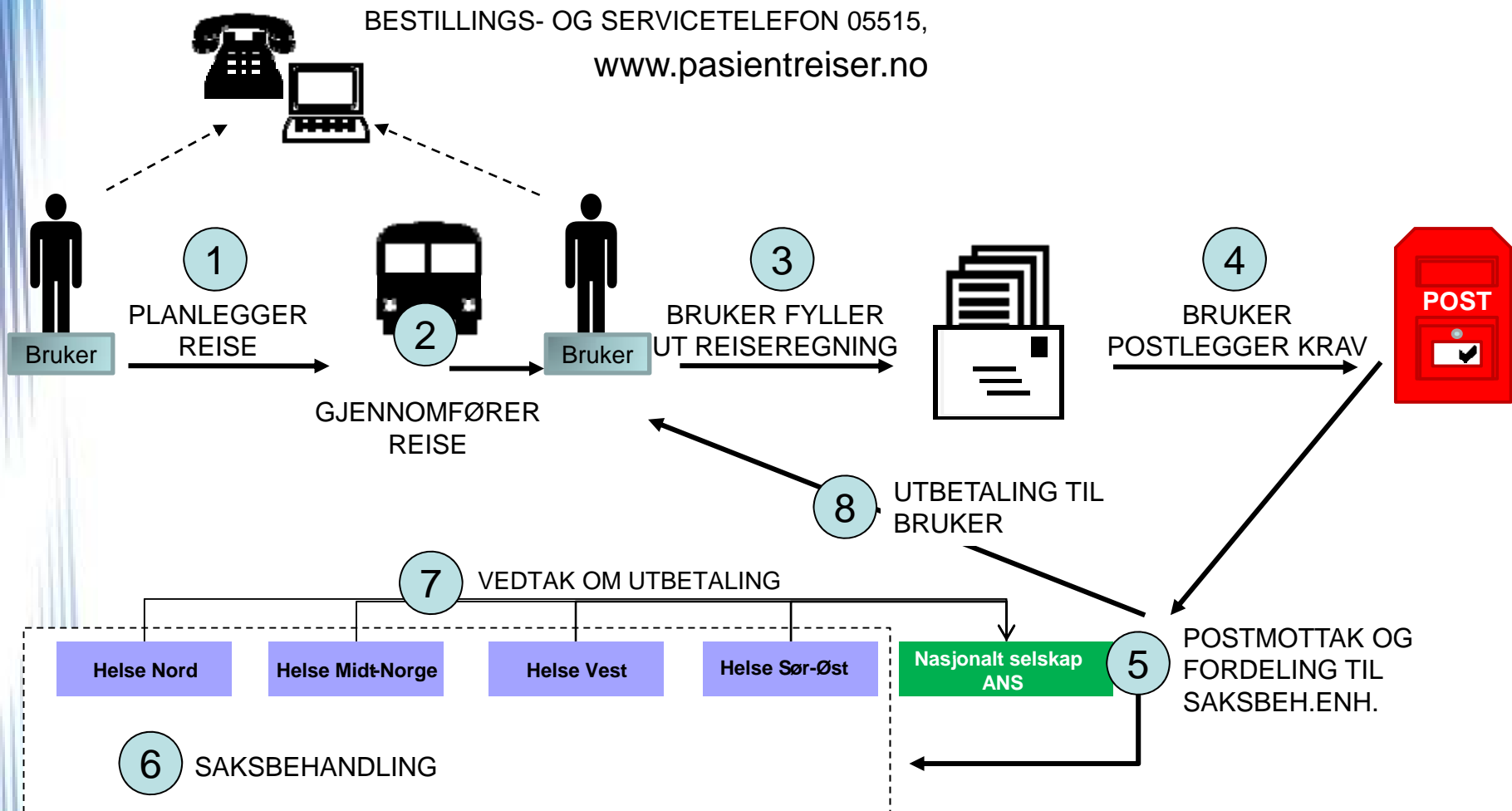
Sikre gjennomføring og kvalitetssikring av en koordinert **implementering**.

Sikre at **informasjons**-arbeidet gjennomføres på en god og entydig måte.

Ivareta regionenes og NAVs **omdømme** relatert til reformen.

Sikre elektronisk overføring av **egenandels- og oppgjørsinformasjon** mellom NAV og RHF-ene

# Hvordan vil oppgavene bli løst?



# Endringer for pasient

## Dagens ordning:

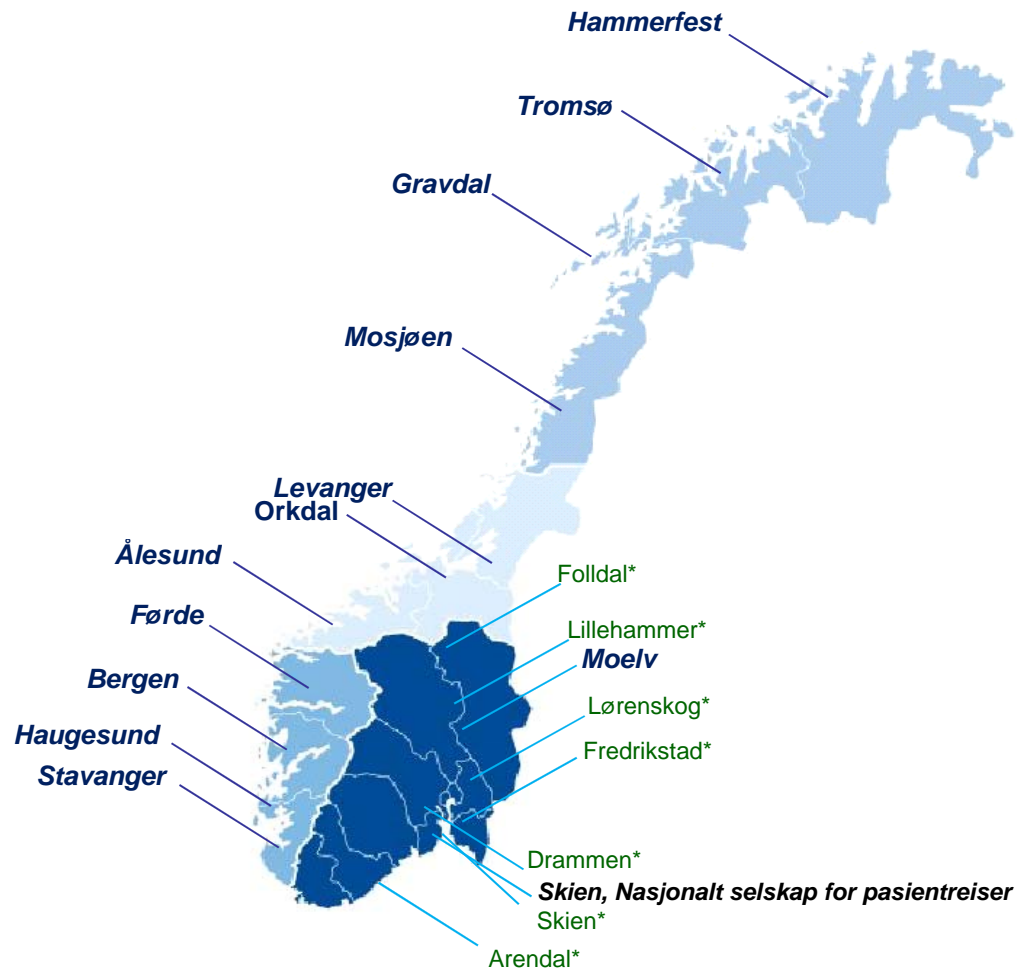
- Pasient får utført disse tjenestene ved personlig fremmøte på lokalt NAV-kontor

## Fremtidig ordning:

- Brukere sender refusjonskrav på reiseregning i adressert konvolutt.
- Brukere kan få tilleggsinformasjon om reiseplanlegging og refusjonskrav på servicetelefon og [www.pasientreiser.no](http://www.pasientreiser.no).
- Brukere kan be om informasjon om ny ordning fra helsepersonell eller NAV.
- Helsepersonell kan også få informasjon ved å henvende seg til servicetelefonen eller [www.pasientreiser.no](http://www.pasientreiser.no)

# Lokale saksbehandlingsenheter og Nasjonalt selskap

45 nye stillinger ved helseforetakene i Helse Nord



*\* Kjørekontor med reiseplanlegging og informasjon, men ikke saksbehandlingsenhet for enkeltoppgjør*

# Når skjer dette?

Det vil bli en gradvis overtakelse av oppgavene i hvert av helseforetakene

- UNN fra 20. oktober
- Nordlandssykehuset fra 27. oktober
- Helgelandssykehuset fra 29. oktober
- Helse Finnmark fra 3. november

Innen 1.12. er alle kommuner inkludert

# Forberedelser

- Nytt reiseregningsskjema
- Felles telefonnummer
- Elektroniske rekvisisjoner og bestilling av turer med drosje/turvogn
- Ny reisebyråløsning for flybestillinger
- Informasjonsaktiviteter

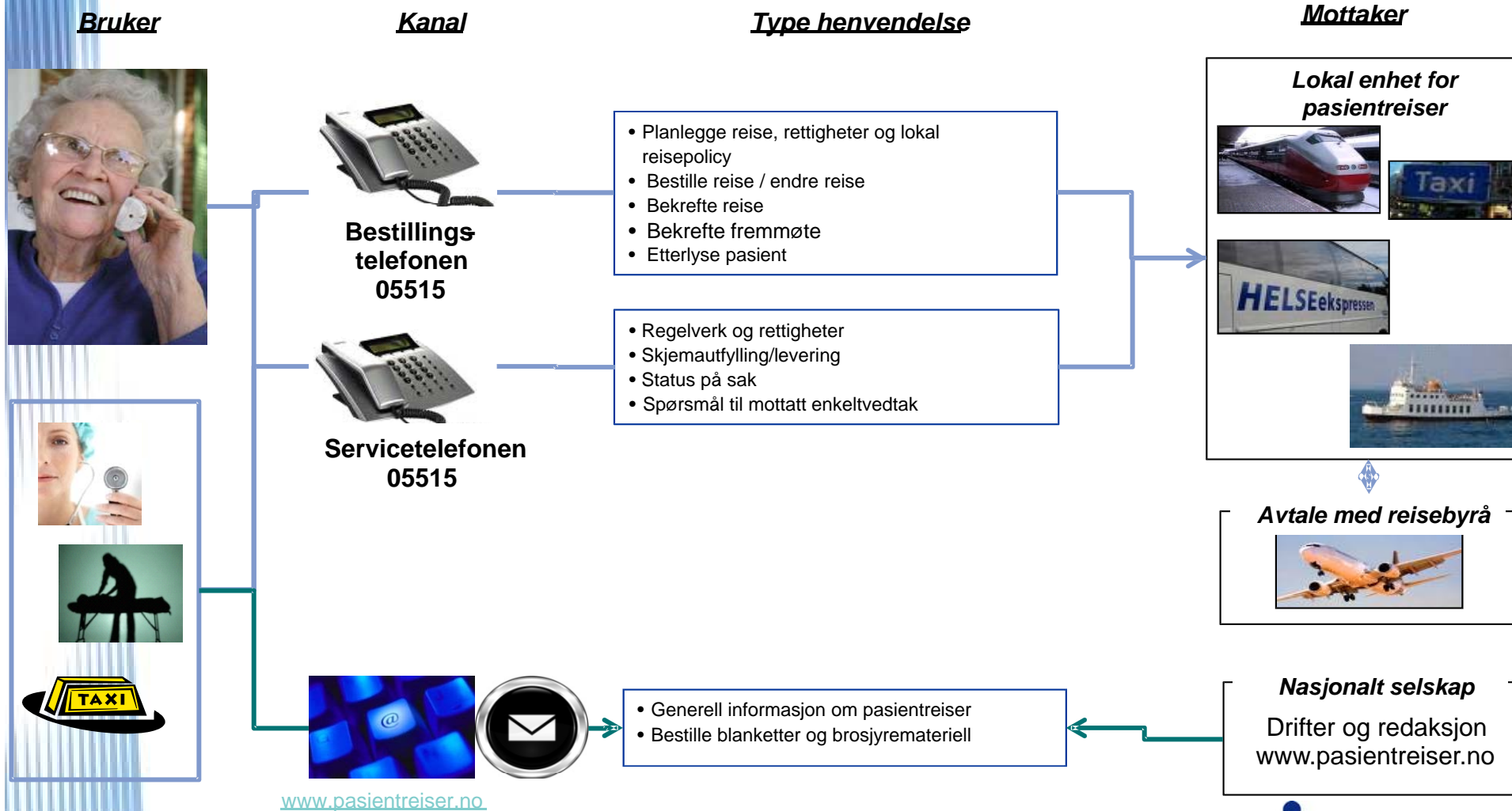
# Nytt reiseregningsskjema

- NAV tar i bruk nytt reiseregningsskjema fra begynnelsen av mai
- Ganske likt det som helseforetakene vil bruke fra høsten av
- Brukerne skal forberedes i bruk av dette før helseforetakene overtar oppgaven

# Nytt telefonnummer

- 2. juni vil Helse Nord ta i bruk 05515 som nytt telefonnummer for pasientreiser
- I første omgang vil 05515 erstatte bestillingsnumrene for fly og drosje/turvogn (81033610/710)
- Fra høsten skal dette nummeret brukes i all kontakt for pasientreiser

# 05515



# Elektroniske rekvisisjoner og bestillinger

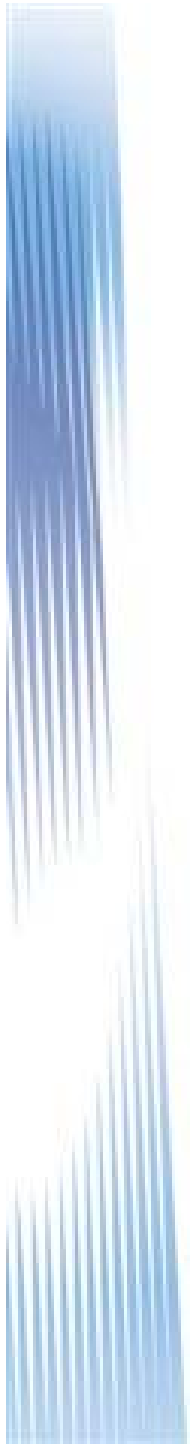
- Papirrekvisisjoner vil gradvis bli erstattet av elektroniske rekvisisjoner og bestillinger av transport

# Ny reisebyråløsning for flybestillinger

- Anbud på reisebyråtjenester for pasientreiser vil straks bli lyst ut
- Målsettingen er at flest mulig bookinger skal foretas online av helseforetaket samtidig som pasienten får rekvisisjon på reisen

# Informasjonsaktiviteter

- Det er utarbeidet en kommunikasjonsplan med detaljerte planer for informasjon til brukere, rekvirenter, helsepersonell og andre



# Norm for reisetid og ventetid i for- og etterkant av behandling

- For reiser som varer 45 min. eller mindre aksepteres at pasienten får en ventetid før og etter behandling på inntil 45 min.
- For reiser som varer ut over 45 min. aksepteres inntil 2 - 3 timer ventetid på behandlingsstedet, i for- og etterkant av behandling.
- For samordnede reiser aksepteres som hovedregel at reisetiden kan forlenges med inntil 1 time, men likevel slik at forlengelsen alene ikke skal overstige reisetiden slik den ville vært ved direkte transport.
- Reisetid beregnes fra det sted første passasjer tas opp og frem til bestemmelsessted.
- Pasienter med særskilte behov skal ikke ha reise- eller ventetid som påfører dem unødig belastning.
- Transport av pasienter med særlige behov skal gjennomføres slik at hensynet til pasientens verdighet og behov for tilpassede sittestillinger ivaretas, og med en komfort som ikke påfører pasienten urimelige belastninger eller forverrer pasientens helsetilstand.
- Normene for reisetid og ventetid før og etter behandling kan justeres av helseforetaket dersom konkrete lokale/geografiske behov tilsier det.