



HelseDirektoratet

DRG-forum 09.03.2010

# Automatisk frikort – enklere og tryggere

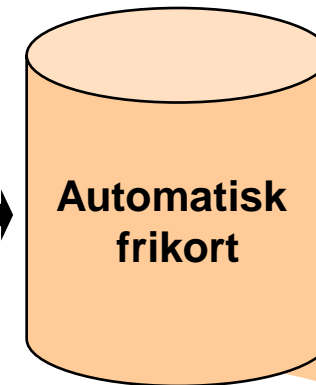
1. Bruker betaler egenandel



2. Informasjon om egenandeler sendes som del av oppgjør

Lege  
Psykolog  
Apotek  
Bandasjist  
Poliklinikk  
Pasientreiser  
Lab  
Røntgen

3. Egenandeler samles



4. Frikort og overskytende beløp sendes automatisk til bruker innen 3 uker
5. Spørretjeneste (HarBorgerFrikort, ErBorgerMinstepensjonist)
6. MineEgenandeler på Min Side
7. Bruker kan reservere seg fra ordningen



# *Utprøving av automatisk frikort*

*Evaluering av brukeropfatning og brukerkommunikasjon i Tromsø kommune – presentasjon 05.04.2010*

*Helsedirektoratet*

*prosjektnummer 105840 /2010*

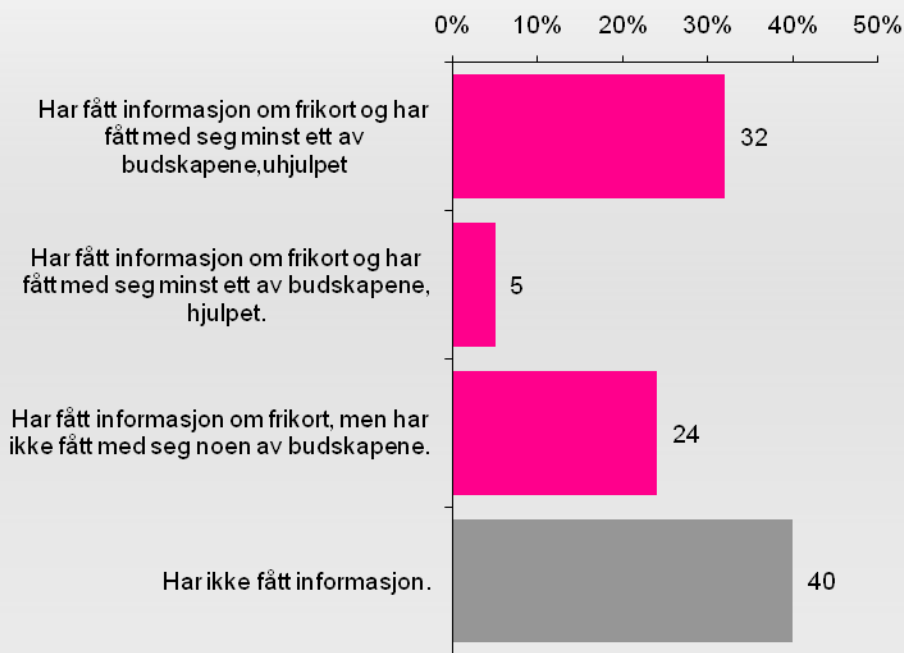
## 2 av 3 har fått informasjon og fått med seg budskapet

Status for informasjon om automatisk frikort  
(n=896) i prosent. Spørsmålstilling:

Kan du huske om du har hørt eller lest noe om ordningen med frikort for betaling av egenandeler i år? (ja, nei, vet ikke/ husker ikke)

Hvis nei eller vet ikke/ husker ikke:

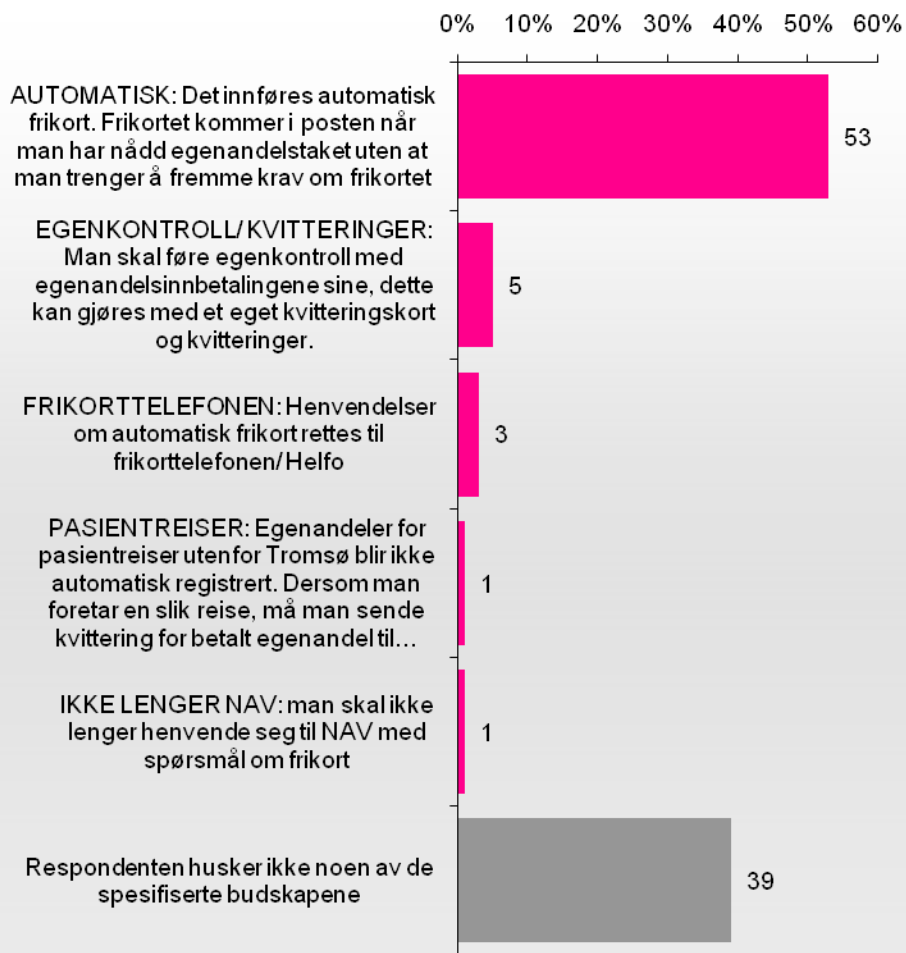
Ordningen med frikort for helsetjenester ble endret fra og med første januar i år. I første omgang gjelder endringene bare i Tromsø, hvor den nye ordningen er under utprøving. Kan du huske om du har hørt eller lest noe om dette? (ja, nei, vet ikke/ husker ikke)



- 60 prosent har hørt eller lest informasjon om frikortordningen.
- 32 prosent av innbyggerne har hørt og lest, OG fått med seg minst ett av budskapene.
- Ytterligere 5 prosent klarer å huske budskapet når de får litt hjelp til å huske
- Sum = 37 prosent (ca 2 av 3)
- 24 prosent har fått informasjon om frikort, men klarer ikke å huske budskapet.
- 40 prosent har ikke fått informasjon.

# Det er nesten bare "automatisk frikort" som oppfattes

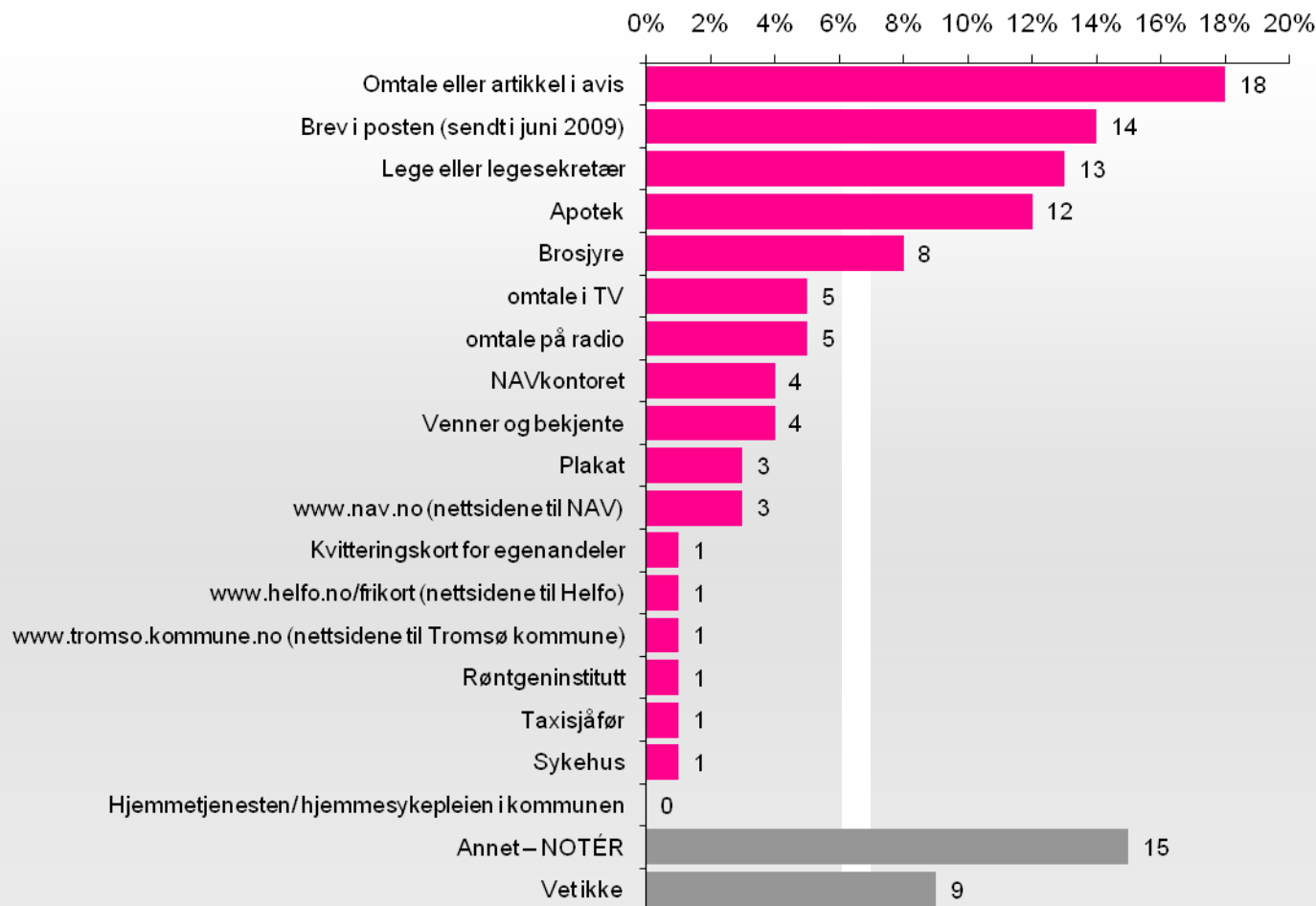
Husker du hva slags informasjon du har fått, det vil si hva som var budskapet? (flere svar mulig) PROBE: Husker du noe mer om hva du fikk informasjon om? (n=572) i prosent



- 541 av 896 personer svarte at de hadde lest eller hørt informasjon om frikortordningen (uhjulpert og hjulpert).
- Blant de som hadde lest eller hørt noe er det 59 prosent fått med seg ett eller flere av de budskapene som er kommunisert om ordningen.
- Automatisk frikort oppfattet av 53 prosent (av de som har lest eller hørt noe), men...
- ...andelen som har fått med seg andre budskap er lav.
- 39 prosent (av de som har lest eller hørt noe) klarer ikke gjengi noen av de viktigste budskapene.

# Kilder: avis, informasjonsbrev, lege og apotek

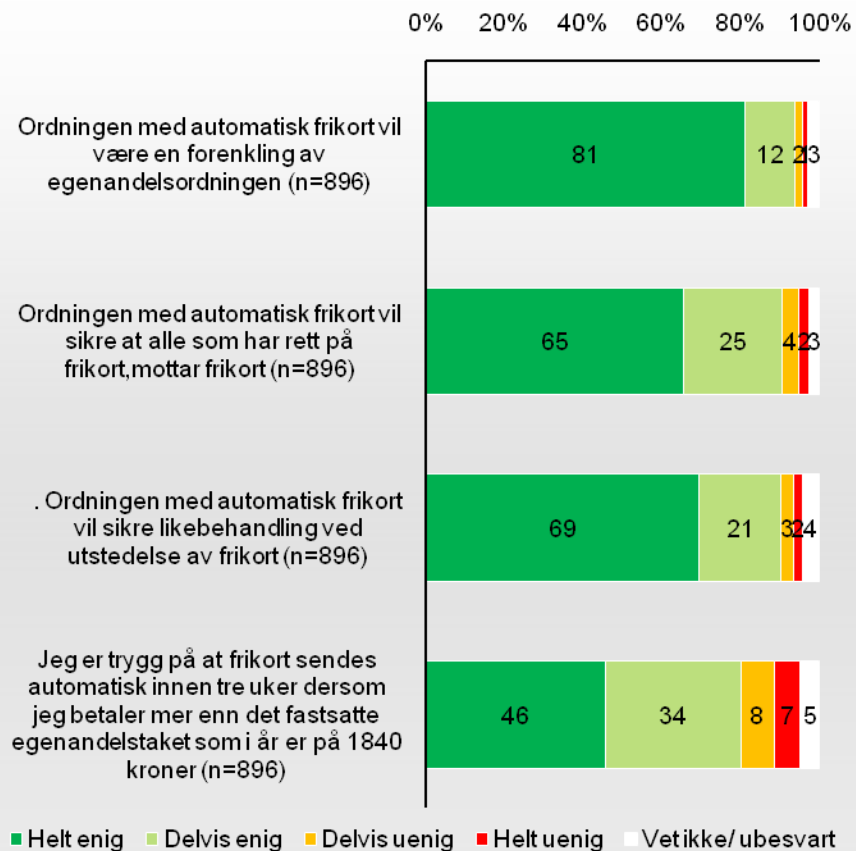
Kan du huske hvor du har fått informasjon om dette?  
(n=311) i prosent



# Ordnungen oppfattes som en klar forbedring

Alle respondenter fikk en orientering om den automatiske frikortordningen. Deretter ble de bedt om å ta stilling til fire påstander.

Er du helt enig, delvis enig, delvis uenig eller helt uenig i følgende påstander:



- Forenkling: 81 prosent helt enig
- Sikre rettigheter: 65 prosent helt enig
- Sikre likebehandling: 69 prosent helt enig
- Ikke fullt så overbevist om at frikortet sendes automatisk innen tre uker: 46 prosent helt enig
  - Merk at et mindretall på 7 prosent er ikke overbevist om at tidsfristene for utsendingen av frikortet vil bli overholdt.

# Informasjon om automatisk frikort

- Et flertall på 60 prosent har lest eller hørt noe om frikortordningen
- 37 har fått med seg ett eller flere av budskapene, men...
- ... det er nesten bare hovedbudskapet (automatisk frikort) som ”når fram”
- Kilder: aviser, informasjonsbrevet, legen og apoteket
- Budskapet når lettest fram til de med høyt forbruk av helsetjenester (eldre), og når i mindre grad fram til de unge



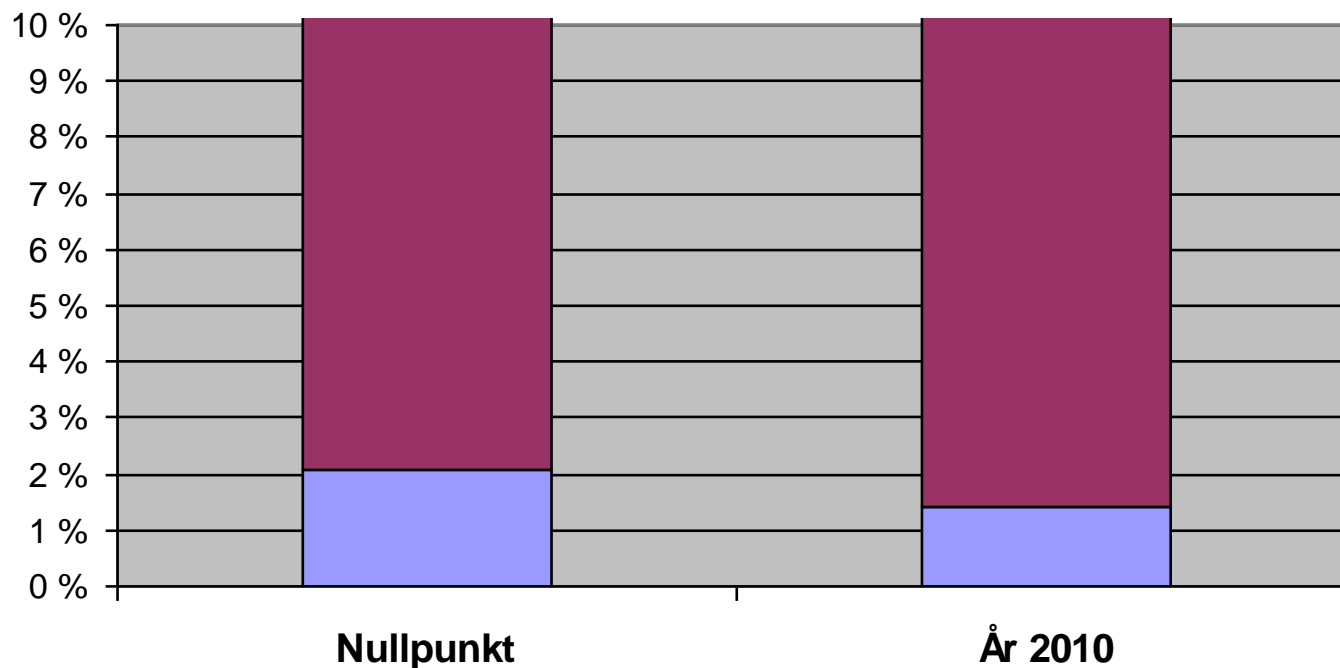
# Holdninger til automatisk frikort

- Endringene oppfattes som en forenkling,
  - overbevist om at ordningen vil sikre både rettigheter og likebehandling, men
  - noe mindre tro på at kortet vil bli sendt ut innen 3 uker.
- Litt lavere tiltro generelt blant:
  - de som har gjennomført en pasientreise hittil i år
  - de som hadde frikort i fjor/ de som forventer å få frikort i år
- Litt høyere tiltro til ordningens sikring av rettigheter blant:
  - de som ikke husker/ ikke vet om/ ikke har betalt en egenandeler

## Andel regninger uten fødselsnummer/D-nummer nasjonalt

### Resultatmål

Andel regninger uten fødselsnummer/D-nummer skal være lavere enn en prosent



■ Regninger med fødselsnummer eller D-nummer.

■ Regninger uten fødselsnummer eller D-nummer.

Nullpunkt tar utgangspunkt i uttrekk av innsendinger i november 2008 – mars 2009

Utrekket for 2010 er hentet fra frikorttelleren og er trukket ut 9. mars.

Vurdering: Innsendingsmønstret til samhandlere nasjonalt tilfredsstillende ikke per 9. mars 2010 resultatmålene. Men det er en positiv trend etter at HELFO startet med informasjon og oppfølging av samhandlere som ikke tilfredsstillende krav til kvalitet

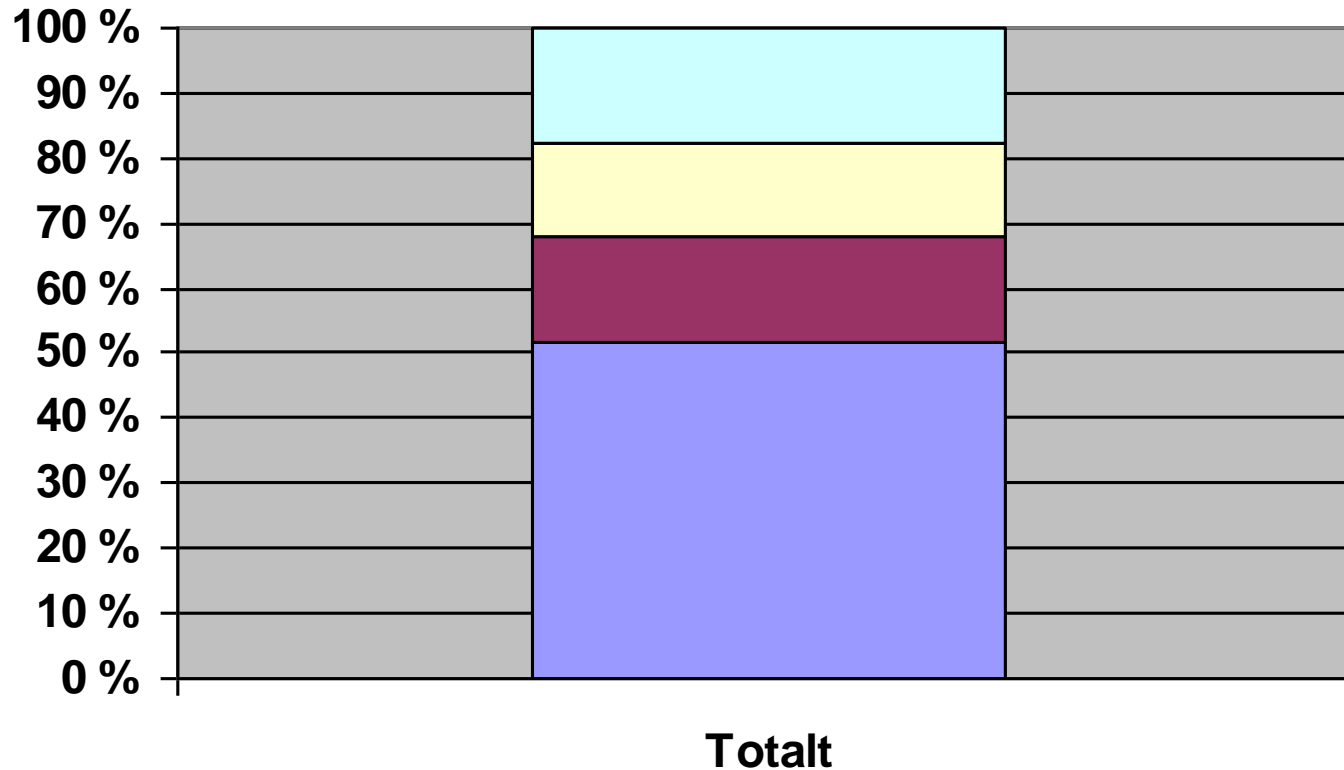
# Andel regninger fra samhandlere nasjonalt uten fødselsnummer fordelt på samhandlergrupper



Helsedirektoratet

	Andel	Prosent	Risiko
Lab/rtg	1,5 %	100 % med FNR/DNR	Grønt
Apotek	34,9 %	99,4 % med FNR/DNR	Grønt
Poliklinikk	11,4 %	99,4 % med FNR/DNR	Grønt
Fastlege	39,8 %	99,2 % med FNR/DNR	Grønt
Bandasjist	0,8 %	99,2 % med FNR/DNR	Grønt
Psykolog	0,6 %	98,3 % med FNR/DNR	Gult
Fastlønnet	3,2 %	97,7 % med FNR/DNR	Gult
Spesialist	5,7 %	95,4 % med FNR/DNR	Gult
Legevakt	2,1 %	71,5 % med FNR/DNR	Rødt
<b>Totalt</b>	<b>100 %</b>	<b>98,6 % med FNR/DNR</b>	Grønt

## Hyppighet: Alder på egenandeler nasjonalt

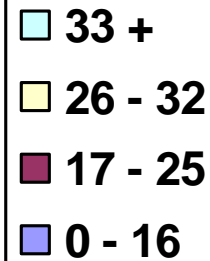


### Resultatmål:

90 % av innsendingene er sendt inn i løpet av 16 dager

95 % av innsendingene er sendt inn i løpet av 24 dager

99 % av innsendingene er sendt inn i løpet av 32 dager



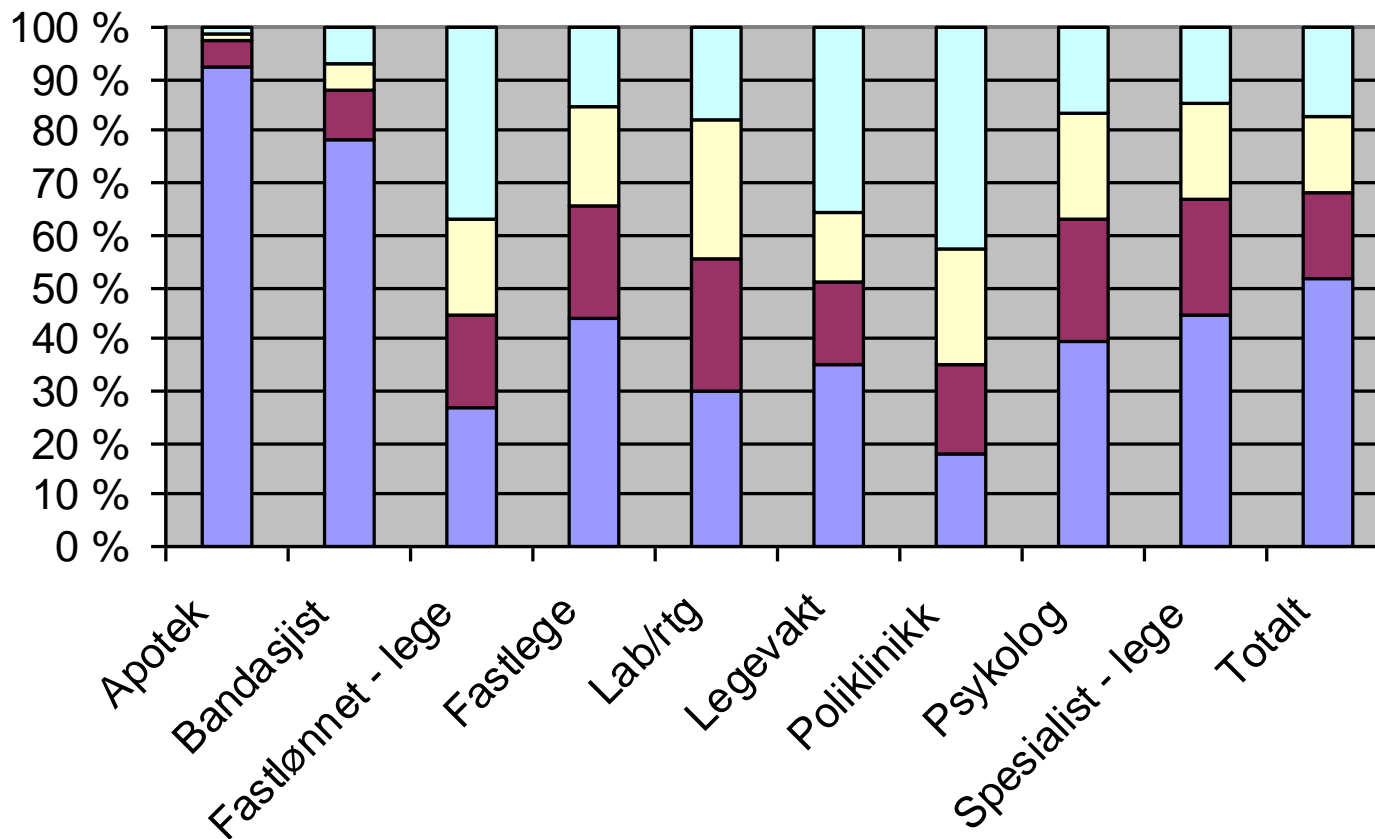
### Vurdering:

Hyppigheten i innsendingen er ikke tilfredsstillende.

HELFO har fokusert på å informere om kvalitet i oppgjørene da dette påvirker brukeren, mens hyppighet ikke påvirker før 1.juni.

Man kan se en økning i hyppighet etter at brev med informasjon om hyppighet og kvalitet ble sendt til samhandlere i februar.

# Alder på regninger per samhandlergruppe nasjonalt

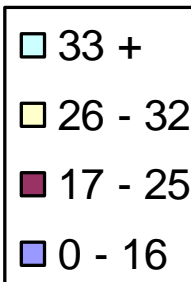


**Resultatmål:**

90 % av innsendingene er sendt inn i løpet av 16 dager

95 % av innsendingene er sendt inn i løpet av 24 dager

99 % av innsendingene er sendt inn i løpet av 32 dager



**Vurdering:**

Apotek er den eneste samhandlergruppen som nesten tilfredsstiller krav til hyppighet.

Poliklinikker skiller seg negativt ut med høy andel gamle regninger.

Frem mot nasjonal innføring vil oppfølging i HELFO fokusere på hyppighet.