

Moderne leger blir vinnerne

Kronikk av Hilde Pettersen

Kommunikasjonssjef

Nasjonalt senter for telemedisin

Publisert i Bladet Nordlys 2. januar 2007.

<http://www.nordlys.no/debatt/kronikk/article2495241.ece>

Hver tredje nordmann ønsker at legen skal tilby e-helsetjenester. Det viser en fersk studie gjennomført av forskere ved Nasjonalt senter for telemedisin i Tromsø. Men hvor forberedt er legene i Norge til å svare på denne utfordringen?

Studien viser også at mange nordmenn bruker Internett til helseformål. I 2005 hadde 58 prosent av den norske befolkning brukt Internett i helsesammenheng mot 31 prosent i 2001. 2006-tall fra Norsk Gallup Institutt dokumenterer at generell bruk av Internett er svært høy her til lands. 82 prosent i aldersgruppen mellom 40-59 år bruker Internett daglig, mens hele 94 prosent mellom 20-39 år er daglige nettsurfere.

Resultatene fra undersøkelsen angir noe om hva brukere av helsetjenesten forventer av legen, ikke om 5 år, men i dag. Mange voksne i Norge har innarbeidet faste nettrutiner. Vi betaler regningene våre, bestiller fly, hotell og leiebil til ferien, leverer selvangivelsen, handler klær, leser avisen, sikrer oss kinobilletter og de beste plassene til helgens fotballkamp, på nettet. Tålmodigheten er derfor ikke på topp når vi i møtet med helsetjenesten opplever å stampe i telefonkø, for i neste omgang å få opplyst at legens telefontid er over. Vi har blitt vant til at ting går raskt og forventer det samme når vi samhandler med helsevesenet.

Tilgjengelighet viktigst

Innføring av fastlegeordningen i Norge i 2001 har avlet en viss konkurranse om pasientene. Ikke uventet svarer flertallet i studien at legens tilgjengelighet er den aller viktigste faktoren dersom de skal bytte lege. Deretter kommer anbefaling fra andre samt tilgjengelig informasjon om legekantoret. At legen kan tilby elektroniske helsetjenester som påminnelse om legetime via SMS, mulighet for e-postkontakt og mulighet for elektronisk bestilling av time, er også viktig for mange.

Nettportaler

Noen moderne leger har kastet seg inn i den elektroniske virkelighet og tilbyr enkelte e-helsetjenester til pasienter. Et sted du kan finne disse legene er på nettportalene Minhelse.no og Mindoktor.no. Det er publikumsportaler for pasienter som ønsker å kommunisere sikkert med fastlegen via internett. Disse nettstedene kan brukes for å bestille time, resept, attest og stille spørsmål. Du kan søke etter legekantor, sykehus, helsesenter og private spesialister over hele landet, og du finner fort ut om ditt legekantor tilbyr online tjenester.

Hundrevis av legekantor samt sykehus, terapeuter og private klinikker benytter disse helseportalene i dag. Løsningene er utviklet av norske dataleverandører i samarbeid med Legeforeningen og i dialog med Datatilsynet. Dersom det er viktig for deg at din lege tilbyr e-helsetjenester, har du som bruker mulighet for å påvirke legen ved å fremføre ønsker om denne type tjenester.

eResept rundt hjørnet

Snart kan de fleste av oss se frem til å bestille enkelte medisiner fra fastlegen gjennom sikre elektroniske portaler på Internett, og oppsøke apoteket direkte for å hente medisinen. Sosial- og helsedirektoratet har satt i gang et arbeid som skal sikre elektronisk reseptbehandling, et prosjekt kalt eResept. Løsningen skal etter planen være klar for pilotdrift 1. mars 2008. Målsetningen med eResept er å modernisere og effektivisere reseptforvaltningen ved å innføre elektronisk løsning for behandling av resepter. Foruten bedre service til brukerne, kan ordningen også bidra til at man reduserer mulighetene for ”feiltolking” og feilmedisinering gjennom mer presise bestillinger fra legen til apoteket.

Norsk Helsenett

Norske leger kan ikke velge seg bort fra den elektroniske hverdag. Helsemyndighetene jobber målrettet for å understøtte utviklingen av elektronisk samhandling mellom nivåene i helsesektoren, blant annet gjennom strategien S@mspill 2007. Et naturlig neste steg er å støtte opp om samhandlingen mellom helsevesenet og den enkelte bruker av helsetjenesten.

Mens noen leger henger fast i gamle, tradisjonelle arbeidsmønster er andre i ferd med å tilpasse seg den nye elektroniske virkelighet. De innovative har koblet seg til Norsk Helsenett og tar steg for steg i retning publikumsvennlige e-helsetjenester. Per september 2006 var 55 prosent av landets fastleger, eller 851 fastlegekontor tilkoblet Norsk Helsenett (kilde: Sosial- og helsedirektoratet). Alle leger som ønsker å kommunisere elektronisk enten internt i helsevesenet eller mot pasienter, må av sikkerhetsmessige årsaker være tilkoblet helsenettet.

Strengt personvern

Men det er lite hyggelig om pasientinformasjon kommer på avveie, og i verste fall misbrukes. Så hvor trygg kan brukere av helsetjenesten være på at de som tilbyr elektronisk kommunikasjon ivaretar personvernet og har sikret systemene godt nok?

Norge har en av Europas strengeste personvernlovgivninger. Det stilles strengere krav til elektronisk håndtering av pasientopplysninger, enn for eksempel til en nettbank. Nå har helsesektoren og Datatilsynet utarbeidet nye normer for hva som kreves av sikkerhet som alle helseforetak og allmennpraktiserende leger tilknyttet Norsk Helsenett er forpliktet til å implementere. Det er derfor trygt å benytte seg av offentlige og private aktører som har Datatilsynets velsignelse. Det betyr at sikkerheten er gjennomgått og funnet god nok.

Ned fra gjerdet

Hver tredje nordmann ønsker e-helsetjenester fra legen sin. Deltakerne i studien fra Tromsø, et utvalg på vel 1000 nordmenn over 15 år, sier likevel at ansikt-til-ansikt kontakt med egen lege er den viktigste kilden til helseinformasjon. Internett og elektroniske tjenester brukes gjerne som supplement i forbindelse med legebesøk.

Det er trolig et gap i folks forventninger til hva legene i dag kan tilby av elektroniske helsetjenester og hva de faktisk gjør. Leger som fortsatt sitter på gjerdet og venter, risikerer å bli akterutseilt. I neste omgang blir de valgt bort av pasienter nettopp fordi de ikke oppleves som moderne og servicevennlige nok. Det er ingen grunn til å anta annet enn at dagens unge mennesker vil velge tidsmessig oppdaterte leger med online tjenester.