

Kort sagt om...

Elektronisk kommunikasjon mellom helsevesen og pasient

Vanlig, usikret e-post skal ikke brukes i kommunikasjonen mellom helsevesenet og pasienter når den gjelder pasientens helse.

Den norske delen av en europisk studie om vaner og trender vedrørende bruk av Internett til helseformål, viser at hver tredje nordmann legger vekt på at legen tilbyr e-helse-tjenester. Mange nordmenn er også opptatt av mulighetene for elektronisk kommunikasjon med legen, tilgang til helseinformasjon på nett og online timebestilling.

Mange i helsevesenet ser verdien av dette, og ønsker å legge til rette for denne type kommunikasjon. Elektronisk kommunikasjon av helseopplysninger stiller særlige krav, både til valg av tekniske løsninger og innhold. Dette følger både av hensynet til personvernet og helselovgivningen.

Bruk av elektronisk kommunikasjon og kravet til forsvarlighet i helsepersonelloven § 4

Kravet til helsepersonell om forsvarlig utøvelse av yrket gjør at særlig to spørsmål må vurderes nøye:

- Hvordan skal taushetsplikten ivaretas?
- Hvilke temaer er forsvarlig å håndtere via elektronisk kommunikasjon?

Plikten til å hindre at andre får tilgang eller kjennskap til pasientopplysninger

Helsepersonell har en generell plikt til å sørge for at pasientopplysninger ikke havner på avveier. Dersom de gjør det, kan det bli ansett som brudd på taushetsplikten. Sikre, tekniske løsninger som hindrer at uvedkommende får adgang til opplysningene, bidrar til å overholde taushetsplikten og derved kravet til forsvarlig virksomhet.

Innholdet i meldingene

Det er helsepersonellet som i utgangspunktet må vurdere forsvarligheten av å kommunisere med pasienter uten at det finner sted et møte. Enkelte erfaringer er gjort på dette området:

- Elektronisk kommunikasjon er ikke egnet for akutte henvendelser siden kontinuerlig oppfølging ikke kan garanteres
- Helsepersonellet bør ta hensyn til at man aldri vet om eller når pasienten leser meldingen
- Pasientenes motivasjon for å bruke elektronisk kommunikasjon er at det er effektivt og sparer tid
- Elektronisk kommunikasjon kan være spesielt godt egnet for temaer som oppleves vanskelige å snakke om
- Skriftlig kommunikasjon gjør det lettere for pasienten å beholde klarhet i hvilke råd som ble gitt



INTERNETT: Norske pasienter ønsker å kunne bruke Internett for å kommunisere med legene.

Foto: Hilde Pettersen, Nasjonalt senter for telemedisin

Generelle sikkerhetskrav

Helseopplysninger som sendes elektronisk skal beskyttes mot innsyn fra uvedkommende. Dette kan oppnås ved bruk av kryptering eller andre løsninger som gir tilsvarende beskyttelse.

Som "uvedkommende" regnes alle andre enn pasienten og den eller de som har et behandlingsforhold til pasienten. Det vil ofte være pasientens nærmeste pårørende som er mest interessert i å få innsyn i pasientens helsedata. Samtidig kan det være disse personene pasienten er mest interessert i å holde informasjonen skjult for.

De åpne e-postsystemene har normalt ingen kryptering, og ved bruk av disse har man ingen kontroll over hvor og hvordan meldinger sendes og hvordan de rutes gjennom nettet. Dette betyr i prinsippet at "hvem-som-helst" kan lese en vanlig e-post. Det kan sammenlignes med å sende postkort uten konvolutt.

Kravet til kryptering og behovet for å beskytte pasientdataene mot innsyn fra andre, også nære pårørende, er årsaken til at vanlige, usikrede e-postløsninger ikke er lovlige i formidlingen av helseopplysninger mellom helsepersonell og pasient. Bruk av vanlig e-post vil kunne innebære brudd på den taushetsplikten helsepersonell har i henhold til helsepersonelloven.

>>



Tilgjengelige løsninger

Det finnes gode løsninger på markedet som kan tas i bruk for å etablere sikker elektronisk kommunikasjon mellom pasienter og helsepersonell. To av disse er minDoktor.no (www.mindoktor.no) og Minhelse.no (www.minhelse.no). Begge disse løsningene tilbyr sikker elektronisk kommunikasjon til legekantoret. Via disse sidene kan man for eksempel bestille time, fornye resepter eller sende elektroniske meldinger til legen. Meldingene (både spørsmål og svar) blir lagret i tilknytning til pasientens elektroniske journal på legekantoret og kryptert i helsenettet. Ingenting lagres på den pc-en pasienten kommuniserer fra.

Det er kun pasienter som står på fastlegelista til en av legene på det aktuelle legekantoret som kan benytte tjenestene minDoktor eller Minhelse.

Enkle forespørsler som timebestilling og fornying av resepter kan gjøres uten at man er registrert som bruker av tjenesten. Årsaken er at man i disse tilfellene kun formidler begrensete mengder helseopplysninger. Men for å kunne sende spørsmål til fastlegen via sikret e-post, må man være registrert som bruker. Slik registrering gjøres på legekantoret. Brukere får et passord, i tillegg til at de må registrere mobiltelefonnummeret sitt på legekantoret. Vedkommende får da tilsendt en engangskode på SMS hver gang de skal logge seg på tjenesten. I tillegg får pasienten et varsel via SMS når han eller hun har mottatt et svar fra legen. Det faste passordet og engangskodene gjør det vanskeligere for uvedkommende å logge seg på som en annen for å lese den andres meldinger.



Om tjenesten
Tjenesten mindoktor.no gir pasienter mulighet til å kontakte helsepersonell over Internett.

Innlogging på mindoktor.no skjer ved hjelp av fødselsnummer, passord og engangskode. Passordet vil du få tilsendt på sms ved registrering i tjenesten og må endres ved første anledning hver gang du skal logge inn vil det bli sendt en engangskode til din mobiltelefon (det nummeret som er registrert hos tilbyder av tjenesten).

Hvordan legge inn og benytte tjenesten
For du kan benytte tjenesten, må du ta kontakt med legekantoret eller helsepersonell som tilbyr tjenesten for å bli registrert som bruker og få tilsendt et passord.

1. Oppgi fødselsnummer og passord og vent på mottak av engangskode (SMS).
2. Oppgi engangskoden.
3. Ved femte gangs innlogging må du endre passordet til et selvvalgt passord.

Når du glemmer passordet eller får nytt mobilnummer? Ta kontakt med legekantoret eller helsepersonell som du er registrert hos for å få det til å sende deg et nytt passord eller andre identifikasjonsnummer.

Sikkerhet
Løsningen er utviklet i samarbeid med datakybernettsmyndighetene, og tilfredstiller kravene i personvernloven.

1. Fødselsnr (11 siffer) og passord:
Fødselsnr:
Passord:

2. Engangskode:
Engangskode:

Løsningen er utviklet av Nasjonalt senter for telemedisin og Well Diagnostics AS og videreutvikles av Well Diagnostics AS.

WELL DIAGNOSTICS + NST

SIKKER KOMMUNIKASJON: Gode løsninger for sikker elektronisk kommunikasjon mellom pasienter og helsepersonell er tilgjengelig. To av disse er minDoktor.no (bildet) (www.mindoktor.no) og Minhelse.no (www.minhelse.no).

Referanser (i den rekkefølge de er omtalt i teksten):

WHO/European survey on E-Health Consumer Trends:
<http://www.telemed.no/index.php?id=275869>

Faktaark 1/2007: Nordmenns bruk av internett til helseformål:

http://www.telemed.no/getfile.php/376349.357.cupeatvryd/Faktaark_nr1_2007_web.pdf

Kummervold PE, Trondsen M, Andreassen H, Gammon D, Hjortdahl P. Erfaringer med lege-pasient-kontakt over Internett. Tidsskr Nor Lægeforen 20/2004.

minDoktor.no – leveres av Well Diagnostics AS og er nærmere beskrevet på deres nettsider www.well.no, under produktnavnet "Well Arena".

Minhelse.no leveres av Visma og er nærmere beskrevet på deres nettsider www.visma.no under produktnavnet "MedAxess".

Se også:

Faktaark 33 til Norm for informasjonssikkerhet i helsesektoren "Bruk av e-post" (ikke omtalt i teksten):

http://www.shdir.no/samspill/informasjonssikkerhet/norm_for_informasjonssikkerhet_i_helsesektoren_53069

Kontaktpersoner NST:

Datasikkerhet:

Eva Henriksen
eva.henriksen@telemed.no
Tlf: +47 957 31 836

Eva Skipenes
eva.skipenes@telemed.no
Tlf: +47 911 77 515

Juridiske spørsmål:

Ellen K. Christiansen
ellen.christiansen@telemed.no
Tlf: +47 416 84 705

Leif Erik Nohr
leif.erik.nohr@telemed.no
Tlf: +47 901 43 166

Se www.telemed.no/faktaark for andre faktaark i serien. Faktaarket ble sist revidert i juli 2008.

