

Bruk av e-konsultasjon mellom pasient og fastlege

Forfattere: Zanaboni P, Makhlysheva A.

Bakgrunn

E-konsultasjon er i denne undersøkelsen en elektronisk legetime der kommunikasjonen mellom pasient og fastlege skjer skriftlig (og asynkront) via helsenorge.no. E-konsultasjon skal brukes ved kjente tilstander hos pasienten, og ikke til øyeblikkelig hjelp. Tjenesten skal inneholde en medisinsk vurdering som ikke krever personlig frammøte. Fastlegen skal normalt besvare pasientens henvendelse innen fem arbeidsdager. Kommunikasjonen skjer på sikkerhetsnivå 4. I følge Normaltariffen har e-konsultasjon egen takst som inkluderer egenandel for pasienten og refusjonstakst for fastlegen. En e-konsultasjon har samme takst som et legebesøk. Tjenesten «Start e-konsultasjon» er en del av tilbudet «digital dialog med fastlegen» som pasienten kan bruke ved å logge inn på den nasjonale helseportalen helsenorge.no. Liknende tjenester tilbys også av andre private leverandører.

Metode

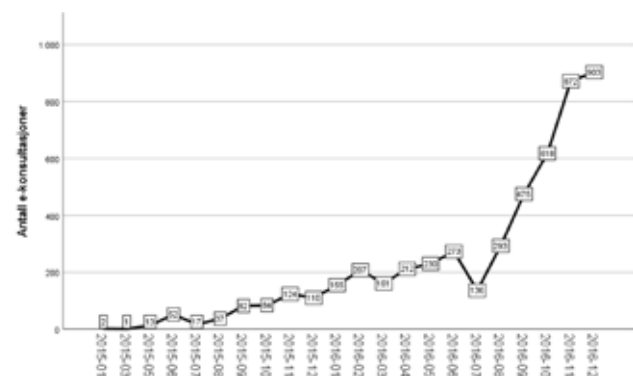
Bruk av e-konsultasjon er undersøkt gjennom analyse av takstbruk for e-konsultasjon, som også er sammenlignet med takstbruk for konsultasjon hos fastlege. Dataene er fordelt på legekantor, pasientens aldersgruppe, kjønn, kommune, hoveddiagnose og klokke-time. Dataene ble samlet av HELFO i perioden 2016-2017. Resultatene fra bruk av tjenesten «Start e-konsultasjon» via helsenorge.no er adskilt fra bruk av e-konsultasjon hos private leverandører.

Resultater

Hvor mye brukes e-konsultasjon

Resultatene viser en stadig økning siden 2015 i bruk av e-konsultasjon via helsenorge.no, og antall e-konsultasjoner har vokst betydelig siden sommeren 2016 (Figur 1). Dette samsvarer med

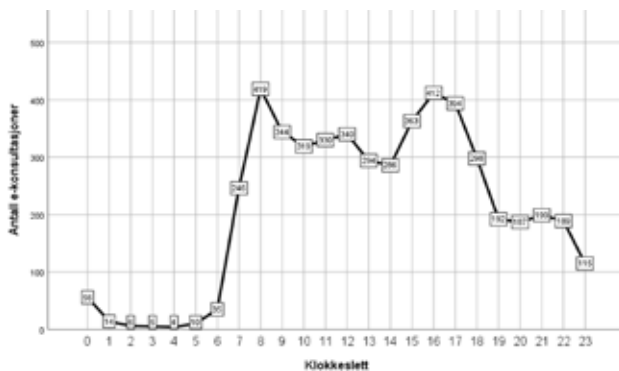
økningen i antall legekantor som begynte å tilby tjenesten. Gjennomsnittlig bruk av e-konsultasjoner per legekantor har også økt med over 40 e-konsultasjoner per måned ved slutten av 2016. Fastlegekantor som tilbyr e-konsultasjon via helsenorge.no bruker tjenesten mer aktivt enn de som tilbyr tjenesten fra private leverandører. På grunn av fortsatt lav aktivitet i perioden, er det for tidlig å konkludere om e-konsultasjon kan erstatte et legebesøk eller virker som et supplement til legebesøk.



Figur 1. Månedlige e-konsultasjoner via helsenorge.no

Når brukes e-konsultasjon

Høyest aktivitetsnivå for e-konsultasjon observeres i ukene 46-50, mens lavest aktivitet registreres i påske, sommerferie og romjul. Vanlige konsultasjoner har lignende aktivitetsspredning. Den største andelen e-konsultasjoner er besvart mellom kl. 07:00 og kl. 17:00; det vil si innenfor vanlig arbeidstid (Figur 2). Imidlertid blir en god del e-konsultasjoner håndtert om kvelden. Døgnaktivitet er høyest i tidsrammene fra kl. 08:00 til kl. 09:00 og fra kl. 15:00 til kl. 17:00, mens konsultasjoner hos fastlegen vanligvis har høyest aktivitet fra kl. 09:00 til kl. 11:00 og fra kl. 12:00 til kl. 14:00. Dataene viser at håndtering av e-konsultasjoner gjøres spesielt i løpet av arbeidstid når man har ledig kapasitet.



Figur 2: E-konsultasjoner fordelt på klokkeslett.

Hvor brukes e-konsultasjon

I henhold til analysen er legekontor i helseregionene Helse Vest og Helse Sør-Øst ledende i bruk av e-konsultasjon via helsenorge.no. Dette samsvarer med antall legekontor som tilbyr digital dialog og befinner seg i de to nevnte regionene.

Hvem bruker e-konsultasjon

Generelt er det flere kvinner (63 %) enn menn (37 %) som bruker e-konsultasjon. Data viser også at flere kvinner (58 %) enn menn (42 %) benytter seg av konsultasjoner hos fastlege, men forskjellen er enda større for e-konsultasjoner. De fleste pasienter er mellom 20 og 60 år. Høyest bruk av e-konsultasjon er i aldersgruppe 30-39 år. Antall eldre pasienter er høyere for vanlige konsultasjoner. Det vil si at eldre innbyggere bruker e-konsultasjon i mindre grad. Det er flere kvinner blant yngre brukere og flere menn blant eldre brukere. Siden man må ha fylt 16 år for å bruke tjenestene på helsenorge.no, er det ikke registrert e-konsultasjon blant pasienter under 16 år.

Hvorfor brukes e-konsultasjon

Det er tre diagnosegrupper der e-konsultasjon brukes mest. Den største andelen e-konsultasjoner er registrert som administrativ kontakt/undersøkelse under diagnose allment og uspesifisert, der tjenesten brukes i forbindelse med slapphet/tretthet, smerte og allergi. I diagnosegruppe muskel- og skjelettsystemet brukes e-konsultasjon mest for fysiske plager (rygg, nakke, kne) eller i oppfølging av utbredte muskelsmerter/fibromyalgi og reumatiske sykdommer. E-konsultasjoner brukes også i psykisk

helse, for eksempel ved depressive lidelser, psykiske symptomer eller plager, angst og søvnforstyrrelser. Alle disse diagnosegruppene refererer til langvarige og ofte kroniske helsetilstander. E-konsultasjon er også brukt for ikke-kroniske helsetilstander, som for eksempel i behandling av problemer der pasienter trenger oppfølging over tid.

Konklusjon

Stadig flere fastleger tilbyr digitale tjenester via helsenorge.no. En av disse tjenestene er e-konsultasjon som betyr elektronisk legetime. Bruk av e-konsultasjon har økt siden lansering av tjenesten på helsenorge.no i 2015. Den største andelen e-konsultasjoner blir besvart i tidsrommene kl. 08:00 til kl. 09:00 og kl. 15:00 til kl. 17:00, altså når fastlegen oftest har ledig kapasitet. En del e-konsultasjoner blir også håndtert om kvelden. Tjenesten er ikke tilgjengelig for de under 16 år. Den blir mest brukt av pasienter i aldersgruppen 30-39 år; eldre innbyggere bruker tjenesten i mindre grad. Det viser seg at nytteeffekten av e-konsultasjon er større for oppfølging av langvarige og ofte kroniske helsetilstander som ikke krever personlig fram møte. Disse inkluderer allmenne helsetilstander som slapphet, tretthet, og allergi, muskel- og skjelettlidelser som fysiske plager, fibromyalgi og reumatiske sykdommer, og psykiske lidelser som angst, depresjon, og søvnforstyrrelser. Det er behov for å overvåke bruken av e-konsultasjon over tid og undersøke om e-konsultasjon er et supplement eller komplement til legebesøk.

For mer informasjon, kontakt:

Paolo Zanaboni, seniorforsker
paolo.zanaboni@ehealthresearch.no

Alexandra Makhlysheva, systemutvikler
alexandra.makhlysheva@ehealthresearch.no