

Socialdepartementet

s.remissvar@regeringskansliet.se

s.sl@regeringskansliet.se

Remissvar från Doktor24**Effektiv och behovsbaserad digital vård (DS 2023:27)**

Doktor24 är en nationellt verksam vårdgivare som erbjuder digital vård samt vaccinationer på över 80 vaccinationsmottagningar landet över. Doktor24 har ombetts att lämna synpunkter på promemorian "Effektiv och behovsbaserad digital vård (DS 2023:27)", och vill framföra följande synpunkter och kommentarer.

Övergripande synpunkter

Doktor24 ser positivt på utredningens slutsats efter att ha fördjupat sig frågan att det inte behövs ytterligare regleringar för digitala vårdgivare inom de granskade områdena, inkluderande receptförnyelse, remissvägar, uppföljningsprocesser och tillsyn samt marknadsföring.

Doktor24 gläds åt att utredningen slår fast att digitala vårdtjänster bidrar till förbättrad patientnöjdhet, kostnadseffektivitet, högre tillgänglighet samt en ökad tillgång till kompetens inom primärvården. Doktor24 stöder också utredningens syn att dessa tjänster integreras som en del av det bredare vårdutbudet.

Det fanns förhoppningar att utredningen skulle ta upp nationella ersättningssystem för digital vård men utredningen har valt att inte undersöka detta (s. 131-134). Doktor24 anser att ett nationellt system behöver utforskas ytterligare för att främja ett effektivt nyttjande av kapaciteten och förmågan hos nationellt verksamma digitala vårdgivare.

För att vidareutveckla och främja innovation inom digital vård, ser Doktor24 ett behov av stabila och ändamålsenliga regleringar. Förutsättningarna för att erbjuda digital vård behöver vara konsekventa och inte variera utan rimlig förvarning.

Specifika synpunkter på utredningens förslag:

Definitionen av distanskontakt (avsnitt 10.3)

Doktor24 stödjer den föreslagna teknikneutrala definitionen av distanskontakt. Samtidigt noteras att definitionen kunde spegla en mer modern syn på digital vård som mer processororienterad och patientcentrerad.

Skyldighet att erbjuda patienter distanskontakter (avsnitt 10.4)

Förslaget att regionerna ska erbjuda distanskontakt om det inte bedöms vara nödvändigt att vården utförs genom fysisk kontakt är rimligt och avspeglar en utveckling där det blivit mycket tydligt att det finns stora fördelar för både patienten och hälso- och sjukvården om vissa ärenden kan hanteras helt eller delvis digitalt. För att möta förväntan från patienter och även från vårdpersonal, men också för att möta ökande krav på effektiv resursanvändning, behöver regionerna öka sitt digitala erbjudande och det är glädjande att notera de stora digitala framsteg som nu görs i regionerna över hela landet.

Det är mycket positivt att utredningen framhåller att "privata digitala vårdgivare kan hjälpa regionerna att uppfylla kraven" genom att regionen upphandlar digitala lätt-akuta tjänster (s 143). Doktor24 vill särskilt betona att regionerna skulle vinna mycket på att ta tillvara på den omfattande erfarenhet som privata digitala vårdaktörer har byggt upp under nästan tio års tid när det gäller både utveckling, organisering och operationalisering av digital vård. Ett sådant samarbete skulle kunna stödja och effektivisera genomförandet av nya lagstadgade krav på att regionerna ska erbjuda möjlighet till digital kontakt i all hälso- och sjukvård.

De flesta regioner har idag en digital ingång till vården, 1177 Direkt eller annan lösning. Doktor24:s uppfattning är att regionerna bör uppmuntras att dra nytta av den stora kunskap och erfarenhet av att bedriva digital vård i stor skala som upparbetats hos de privata digitala vårdgivarna. Detta vore framförallt gynnsamt när det kommer till bemanning av dessa nya digitala ingångar och telemedicinska centrum. De nationellt etablerade vårdbolagen har erfaren vårdpersonal med högt utvecklad digital kompetens och god erfarenhet av att hantera patientärenden effektivt med en hög nivå av patientnöjdhet.

Målsättningen med att upprätta en digital ingång i regionen är ofta att den ska bidra till ökad tillgänglighet, förbättrad arbetsmiljö och stärkt effektivitet i vården. Genom att upphandla digital vårdbemanning av vårdgivare med erfarenhet av att driva en patientsäker och effektiv digital vård kan regionen också säkerställa att de nya digitala ingångarna alltid bemannas av motiverad och digitalt erfaren vårdpersonal. Om de digitala kontaktvägarna förknippas med hög tillgänglighet och kvalitet kommer fler patienter att välja den vägen och de önskade fördelarna med lösningen realiserar snabbare.

Doktor24 noterar också särskilt det framgångsexempel som lyfts av utredningen där Region Jämtland Härjedalen tog hjälp av Doktor24 för att erbjuda psykologbedömning och behandling digitalt, i syfte att förbättra tillgängligheten och minska väntetid till psykolog på tre olika vårdcentraler i regionen. Projektet var framgångsrikt. På två veckor hade samtliga patienter, som stått i kö i upp till ett år, efter en inledande lämplighetsbedömning fått hjälp av psykolog och inlett behandling. Samtidigt frigjordes kapacitet för fysiska psykologmöten för patienter som föredrog det eller där digital behandling inte bedömdes vara lämpligt.

Doktor24 delar utredningens syn att teknikutvecklingen innebär stora möjligheter och att ”digitala vårdtjänster har potential att bidra till att effektivisera hälso- och sjukvården och därmed frigöra resurser till andra vårdinsatser, men det förutsätter att de införs och används på ett genomtänkt sätt (s 160).

Många vårdmöten kan idag hanteras digitalt och läkaren behöver inte fysiskt befinna sig på samma plats, eller i samma region, som patienten. Om det finns tillgängliga läkare i exempelvis Malmö eller Borås, men inte på vårdcentralen i glesbygden kan en digital modell innebära att efterfrågan på personal tillgodoses över hela landet, till en betydligt lägre kostnad än fysisk hyrpersonal. Istället för att ”hyra en läkare” som sätter sig på tåget och arbetar på orten i två månader, så kan vårdcentralen eller regionen istället köpa in tjänsten digital bemanning. Det kan handla om jourbemanning för att öka tillgängligheten under kvällar och helger, stöd för att minska specifika vårdköer eller tillfälliga behov av extra vårdpersonal. Att avlasta vårdens medarbetare genom att anlita resurser som stöttar digitalt skulle kunna vara ett sätt att möta den bemanningsproblematik som många verksamheter, och deras patienter, ofta upplever.

Den digitala vården kan rätt använd och integrerad med den fysiska vården bidra till att trygga invånarnas behov av hälso- och sjukvård. Genom att upphandla digital vård skulle lättakuta fall och vissa delar av kronikervården kunna hanteras digitalt, vilket kan medföra ökad kontinuitet, mer tid för vårdmötet och ett minskat behov av hyrläkare.

Doktor24 tillstyrker förslaget att patienter ska erbjudas distanskontakt när det är möjligt. Doktor24 tillstyrker förslaget att regioner bör upphandla kapacitet från digitala vårdgivare. (s. 137, 153).

Etablering av digitala vårdgivare inom specialiserad vård (avsnitt 10.4.1)

Doktor24 instämmer i att det bör finnas möjligheter för nationella digitala vårdgivare som erbjuder specialiserad vård eller distansmonitorering att samarbeta strukturerat med regionernas hälso- och sjukvård genom upphandling eller andra avtal. Detta skulle stärka vården, förbättra för patienterna samt även gynna kunskapsutbyte mellan primärvård och specialistvård.

Behovs- och lämplighetsbedömning vid utomlänsvård (avsnitt 10.5)

Doktor24 har sedan start arbetat med en välutvecklad teknisk plattform för vårdbehovsbedömning och stöder fullt ut principen att varje distanskontakt ska inledas med en korrekt bedömning av patientens behov och lämpligheten av sådan kontakt. Verktøget är ett väletablerat och CE-märkt triageverktyg som bedömer patientens vårdbehov och hänvisar till rätt vårdnivå.

Även om Doktor24 fullt ut ger stöd åt förslaget att en digital vårdkontakt ska föregås av en vårdbehovsbedömning, ser vi vissa risker med utredningens förslag om att "Regionerna bör ges stor handlingsfrihet när det gäller behovs och lämplighetsbedömningen, till både form och innehåll." En sådan ordning skulle riskera att minska jämlikheten i vården. Framförallt vore det också orimligt att behöva anpassa ett certifierat system, såsom det Doktor24 använder, efter 21 olika regelverk eller bedömningsgrunder. Doktor24 ser därför positivt på ett nationellt regelverk med kriterier och krav på kvalitetssäkring och certifiering. Sådana nationella kriterier för bedömning av behov och lämplighet bör utformas i samråd mellan regioner och leverantörer, med stöd av kunskapsstyrningsorganisationen.

Patientavgifter vid utomlänsvård (avsnitt 10.6)

Doktor24 ser positivt på förslaget att patienten ska betala vårdavgifter enligt sin hemregions taxa vid distanskontakt. Detta kan bidra till större tydlighet och rättvisa. Det vore också

eftersträvansvärt om avgifterna kan harmoniseras på nationell nivå för att undvika att patienter styrs mot specifika tekniker eller metoder.

Doktor24 noterar att utredningen på sidan 183 diskuterar förslaget att patienten ska betala hemregionens patientavgift vid digital utomlänsvård, vilket innebär att det inte längre kommer att vara avgiftsfritt att få en receptförnyelse hos en digital nationellt verksam vårdgivare. Det nämns att patienten i stället kan kontakta sin ordinarie vårdgivare via 1177.se för kostnadsfri receptförnyelse. Doktor24 ställer sig frågan om kostnadsfri receptförnyelse via 1177 vore förenligt med principen om likabehandling i ett valfrihetssystem om regionen har avgiftsbelagt samma tjänst.

Daniel Kernell, VD Doktor24