

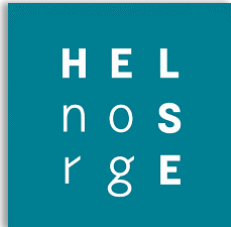
Akershus universitetssykehus HF

Hvordan navigere på Helsenorge?

Pasientveiledning



Helsenorge.no er et nettsted og en app fra norske helsemyndigheter. Her finner du informasjon om helse, forebygging, sykdom, rettigheter, informasjon om fastlege og aktive resepter. For å få tilgang til disse tjenestene, må brukere logge inn ved å bruke elektronisk identifikasjon som for eksempel BankID eller BankID på mobil (det samme som du bruker for å komme inn i nettbanken, for eksempel).



Innholdet i Helsenorge.no, etter at du har logget deg inn i helsenorge.no på nett eller i appen på nettbrett eller smarttelefon, blir levert av mange offentlige helseaktører, som Helsedirektoratet, Folkehelseinstituttet, Legemiddelverket, sykehus i din region og helse- og omsorgstjenester i kommunen.

Helsenorge.no gir også mulighet til flere selvbetjeningstjenester som å se på medisiner du har fått foreskrevet, skifte fastlege og bestille Europeisk helsetrygdkort. Du kan også bruke nettstedet til å bestille legetimer og å fornye legemidler som har blitt for gamle.

Kjernejournal

I tillegg vil du kunne se på din Kjernejournal. Kjernejournal er en løsning som inneholder dine viktigste helseopplysninger. Skulle det oppstå en akutsituasjon er det denne informasjonen helsepersonell trenger for å kunne gi deg rask og trygg helsehjelp. Formålet med en kjernejournal er å gi helsepersonell tilgang til informasjon om pasientens legemidler, besøkshistorikk hos spesialisthelsetjenesten, kritisk informasjon som allergier og opplysninger du selv har registrert.

Denne pasientveiledningen er rettet mot dere som har Akershus universitetssykehus (Ahus) som lokalsykehus. Veiledningen er delt i en generell del og en tjenestespesifikk del med utgangspunkt i de muligheten du som pasient ved Ahus har på Helsenorge.

- Helsenorge kan ikke benyttes på nettleseren *Internett Explorer*.
- IOS (iPhone) må være oppgradert med programvareversjon 14.6 eller senere for å få lastet ned appen.

1. Generell del

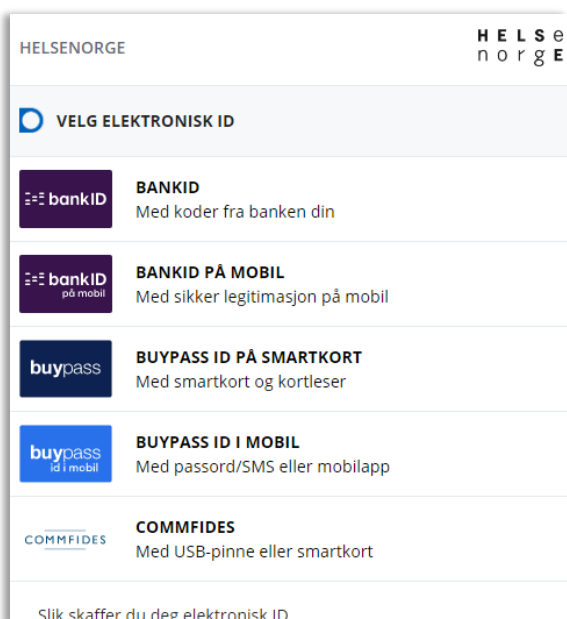
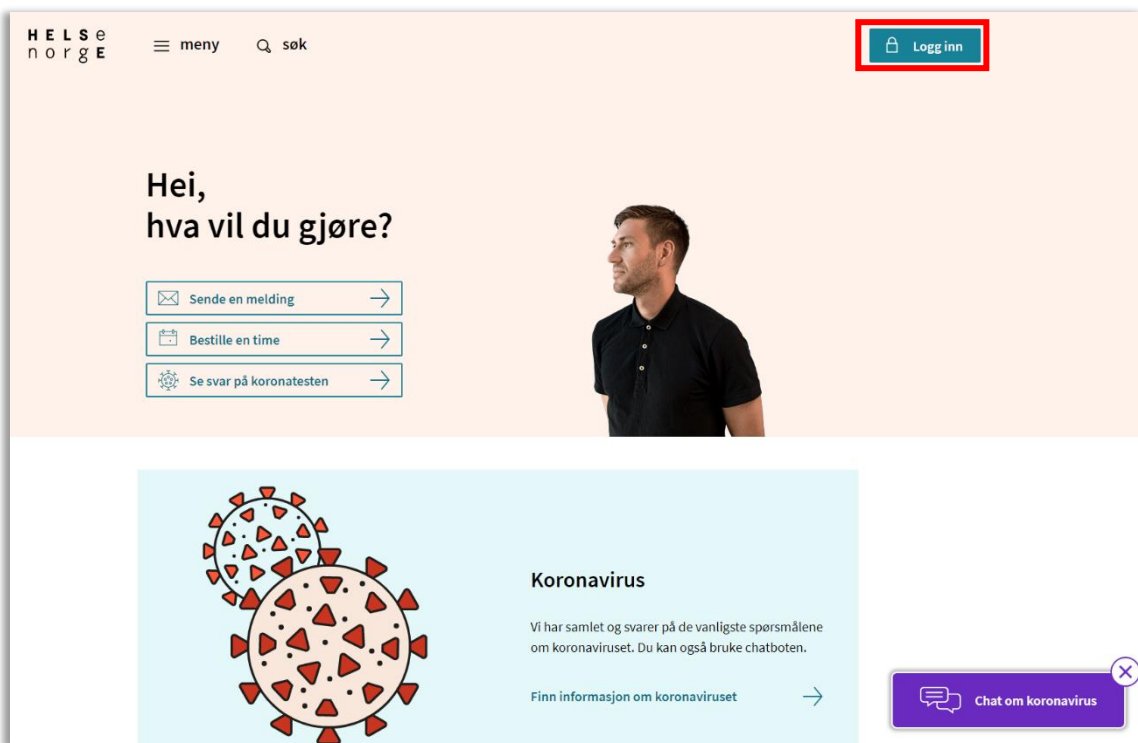
På datamaskin finner du denne tjenesten ved å gå til www.helsenorge.no i nettleseren (for eksempel Google Chrome, Edge, Safari eller andre) som du bruker. For nettbrett og smarttelefon, både iOS og senere og Android, må du først laste ned en app som heter Helsenorge.

I artikkelen viser vi hvordan den fungerer i en nettleser på PC, men det fungerer på akkurat samme måte på nettbrett og smarttelefon.

3

1.1 Hvordan komme igang?

1. Åpne nettleseren å gå til nettsiden helsenorge.no. Trykk på Logg inn som du ser øverst til høyre



2. Du vil nå se de muligheter for elektronisk innlogging. De fleste som bruker en slik innlogging, bruker BankID eller BankID på mobil. Trykk på den innlogging du ønsker å bruke og logg inn.

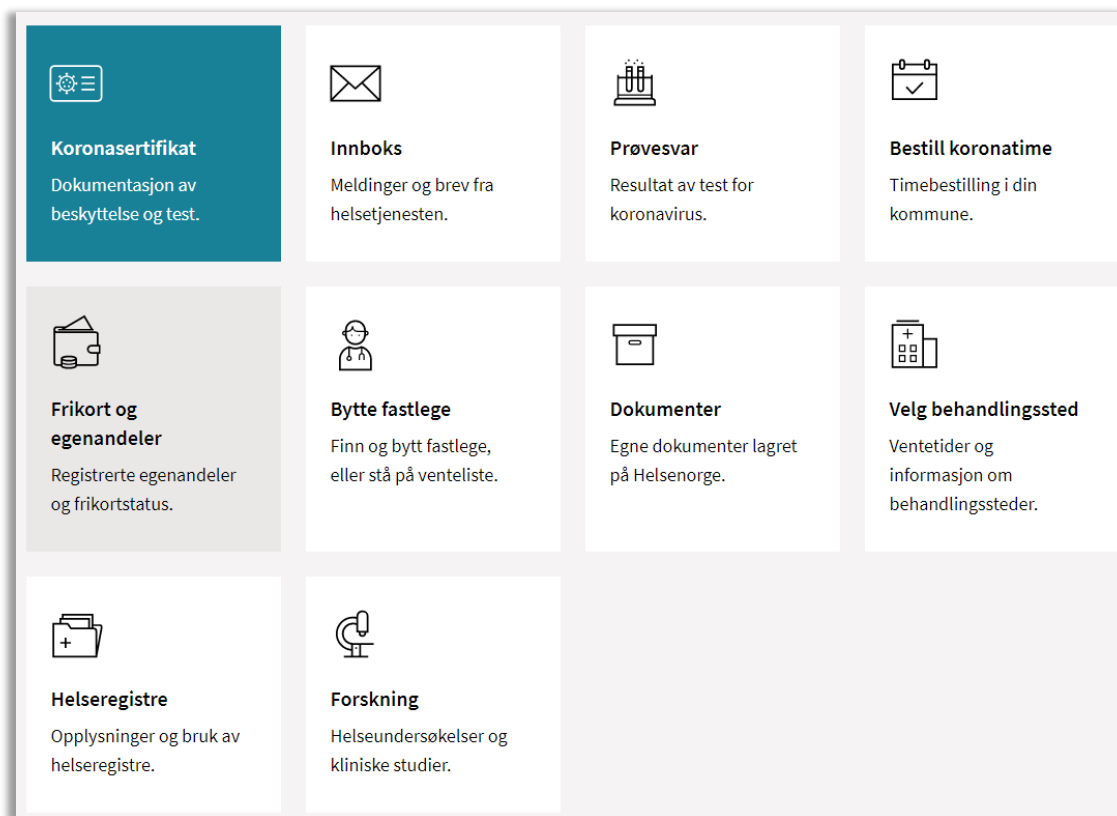
3. Første gang du logger deg inn på helsenorge.no, må du oppgi telefonnummeret og e-post adresse. Dette er kontaktopplysninger som helsenorge kan bruke blant annet for å sende deg varslinger.
4. Deretter vil du få spørsmål om å gi samtykke - De tre forskjellige valgene du kan samtykke til er:
 - a. Basis
 - b. Basis +
 - c. Full

- Du må velge **Full** for å få tilgang til alle tjenestene som **Helsenorge** kan tilby deg som innbygger.
- Samtykkestatusen kan du når som helst endre under personvernsinnstillinger (avsnitt 1.8).

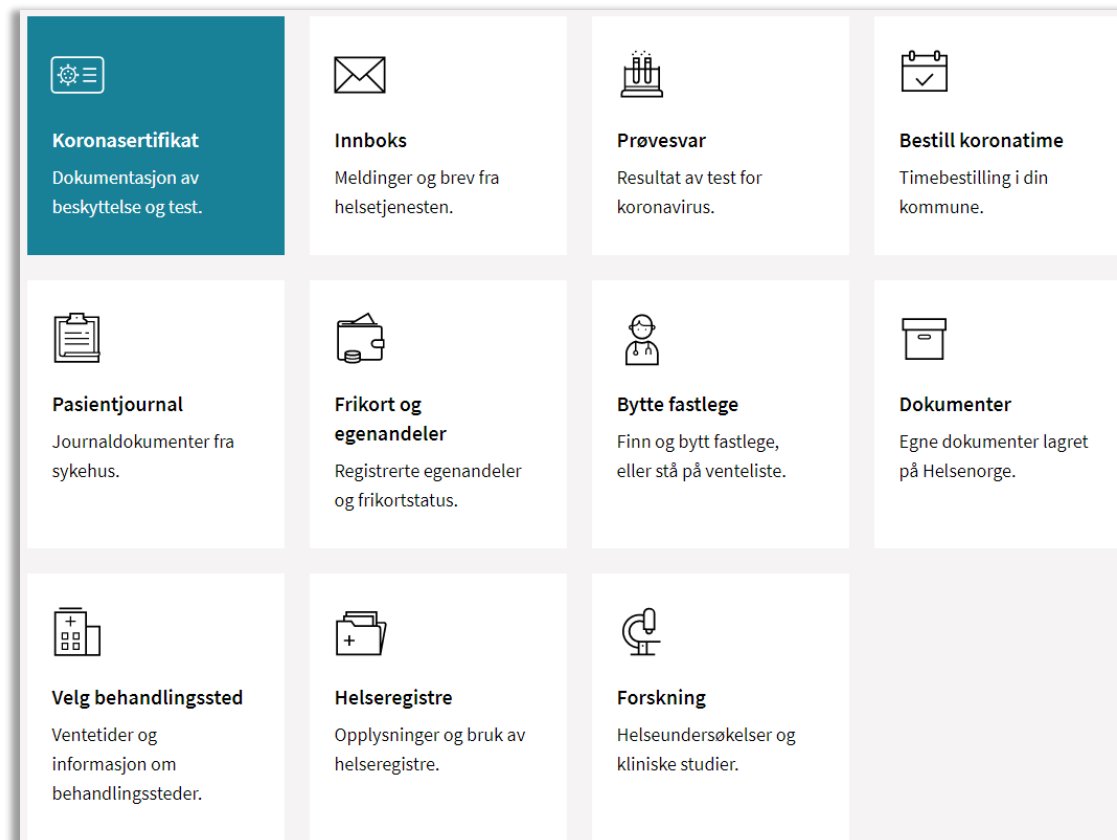
1.2 Samtykkepakkene visualisert

Samtykkepakkene forklart

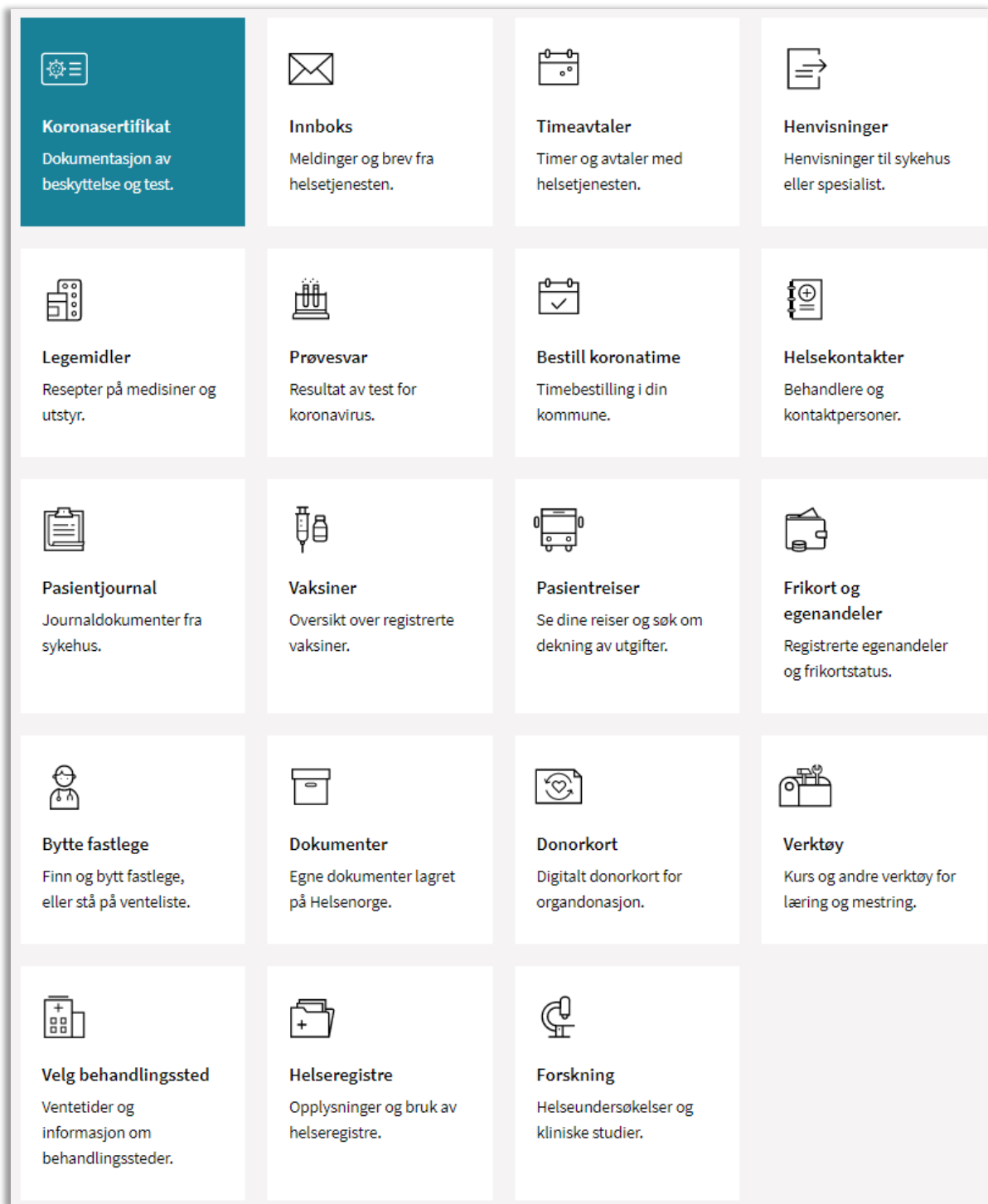
- **Basis:** Dette er pakken med tilgang til det mest elementære (bilde1).
- **Basis +:** Du har nå i forhold til Basis, også fått tilgang til Pasientjournal (Bilde 2).
- **Full:** Med dette får du tilgang til alle funksjoner som Helsenorge leverer. Som pasient med fremtidig eller pågående behandling ved Ahus er det viktig at du samtykker til full tilgang. Årsaken er at dette gir deg muligheten til å kunne lese brev, sende melding, se din henvisningsstatus og se dine timer (2023) fra sykehuset. (Bilde 3).



Bilde 1



Bilde 2



Bilde 3

1. Etter at du har kommet gjennom den første innlogging med de valgene du må ta, kommer du nå til forsiden til Helsenorge. Det du ser der er navnet ditt som står øverst til høyre. Så følger navnet til fastlegen din og bokser med noen valg.
 - a. Bestille time – til fastlege, dersom legekantoret ditt har satt på denne muligheten
 - b. Forny resept
 - c. Start e-konsultasjon – med fastlegen din ved sykdom, dersom legekantoret ditt har satt på denne muligheten
 - d. Kontakt legekantoret – i forbindelse med praktiske spørsmål

Under disse boksene kan du trykke på **Se informasjon om fastlegen din**. Her finner du informasjon om din fastlege samt informasjon om legekantoret fastlegen din holder til.

Du kan også se på Helsekontaktene dine og eventuelt legge til noen helsekontakter (kontaktpersoner).

HELSE NORGE ≡ meny 🔍 søk 👤 Navnet ditt 🔒 Logg ut

Hei,

Fastlegen din er *Navnet på fastlegen din*

Bestill time Forny resept Start e-konsultasjon

Kontakt legekantoret

Informasjon fra legekantoret
OBS: Krav om MUNNBIND for alle som skal inn på legesenteret !

Se informasjon om fastlegen din >

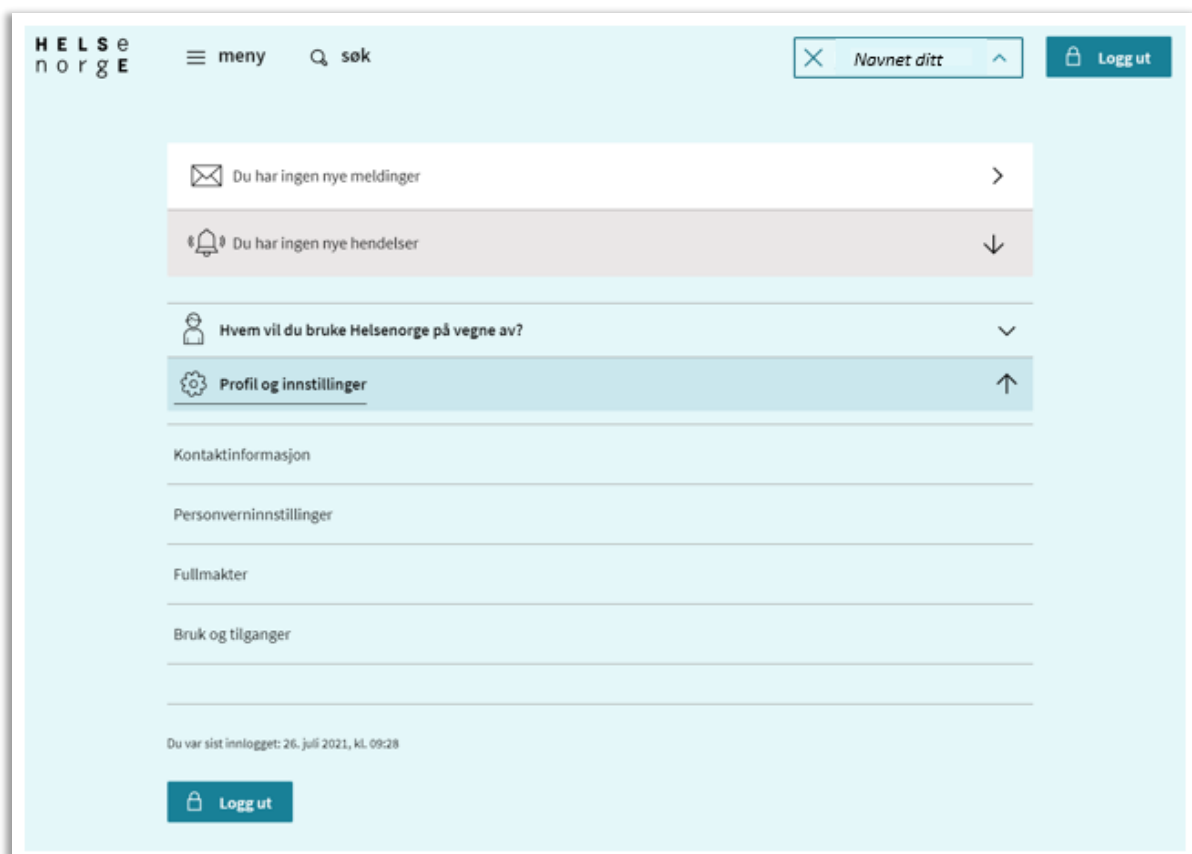
Se alle helsekontaktene dine >

2. I tillegg får du en oversikt over eventuelle nye brev fra sykehuset under **Du har nye meldinger**, og nye varsler under **Du har nye hendelser**. Disse boksene vil eventuelt dukke opp over navnet til fastlegen din.

1.3 På vegne av og fullmakt

Når du klikker på navnet ditt (øverst til høyre) vil du få opp valgene over **Hvem du vil bruke Helsenorge på vegne av** og **Profil og innstillinger**. Sistnevnte kommer med underkategoriene:

- a. **Kontaktinformasjon** – kontaktinformasjonen din som er registrert.
- b. **Personverninnstillinger** - her kan du selv endre samtykke du har gitt til hvilke tjenester du ønsker å bruke, din egen eller andres tilgang til tjenesten og helseopplysningene dine og hvordan helseopplysningene dine kan bli brukt til forskning og i helseregistre. Mer om innstillingene presenteres under - Personverninnstillinger.
- c. **Fullmakter** - du kan gi andre fullmakt til å bruke tjenester på Helsenorge på dine vegne, men du vil aldri kunne gi andre tilgang til mer enn du selv har tilgang til (hva du har gitt samtykke til over hvilke tjenester du ønsker å bruke).
- d. **Bruk og tilganger** - Her får du oversikt over din bruk av Helsenorge og andre løsninger, verktøy og apper hvor du bruker din Helsenorge-bruker for å få tilgang. Mer om dette presenteres i neste avsnitt (Din datasikkerhet).



1.4 Din datasikkerhet

Under **Aktive innlogginger** fremkommer det hvor du er logget inn på mobil eller data. Her kan du også logge ut av de enhetene som du ikke er aktiv på i øyeblikket. Vi anbefaler at du logger ut, bruk knappen under **Handling**.

Bruk og tilganger ?

Her får du oversikt over din bruk av Helsenorge og andre løsninger, verktøy og apper hvor du bruker din Helsenorge-bruker for å få tilgang.

LOGG OVER BRUK **AKTIVE INNLOGGINGER** TILLATELSER

Her kan du se og administrere alle steder hvor du er logget inn med din Helsenorge-bruker og innloggingen fortsatt er aktiv.

Innlogget hvor	Opprettet	Enhet	Handling
Helsenorge - (Nåværende sesjon)	05.08.2021	Windows NT 10.0; WOW64	Logg ut

1.5 Innholdet på forsiden

På forsiden ser du, når du ruller litt ned, de funksjoner/tjenester du har tilgang til. Den beste måten å finne ut hva de forskjellige valgene betyr er å trykke på de, og lese hva som kommer frem. På denne måten lærer du deg å bruke Helsenorge best mulig.

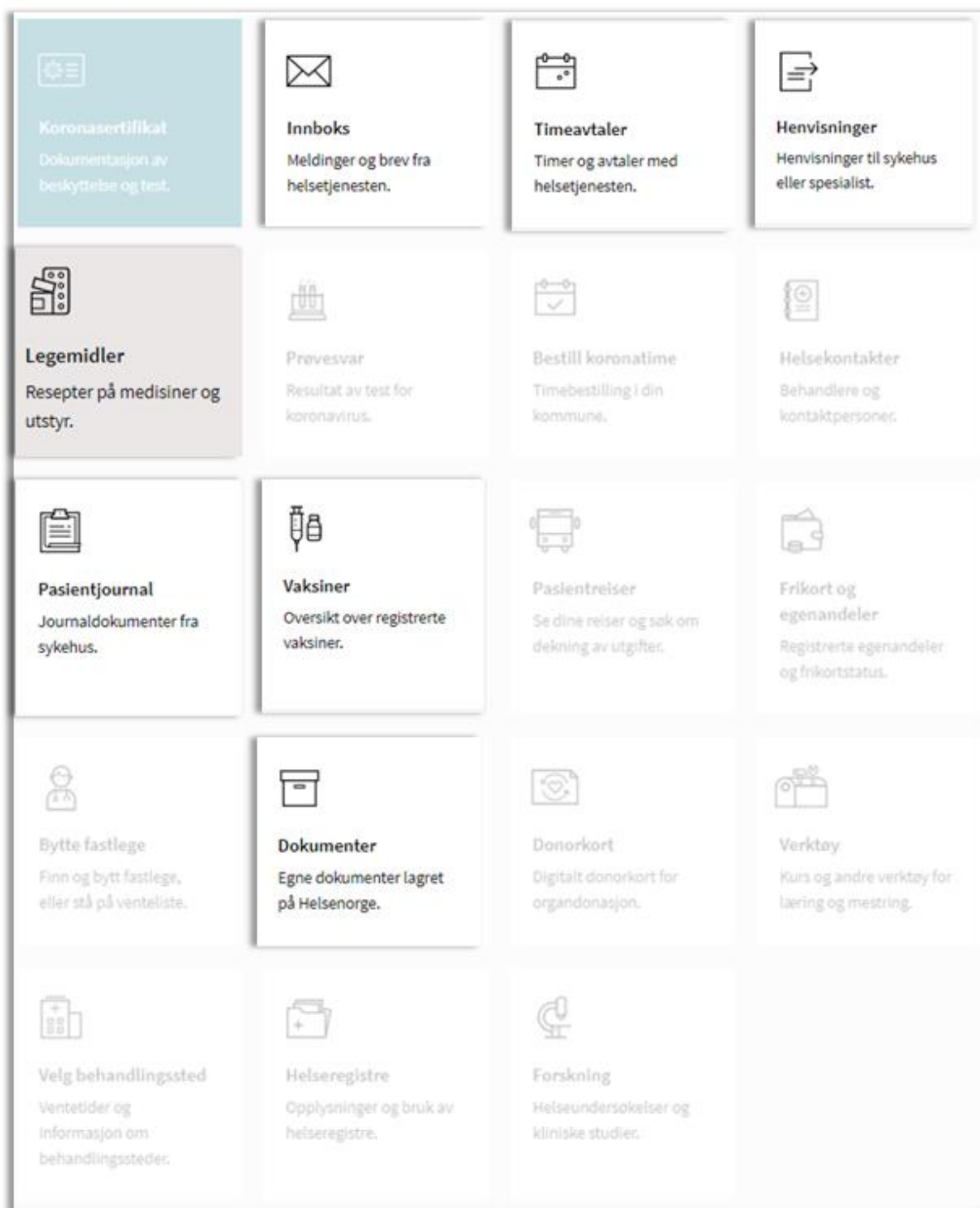
Boksene som er fremhevet nedenfor representerer de tjenestene som de fleste sykehusene i landet er koblet opp til. Eksempel på dette er:

- Innboks** med Inntaksbrev og andre beskjeder
- Legemidler** med medikamenter og resepter
- Pasientjournal** med innsyn i din journal på sykehuset og
- Henvisninger** med Henvisningstatus.

Eksempel:

Dersom boksen **Legemidler** ikke er synlig betyr det at du ikke har gitt samtykke til **Full**, men bare **Basis** eller **Basis+**.

Du må endre samtykke til Full. Fremgangsmåten presenteres under punkt 1.8.

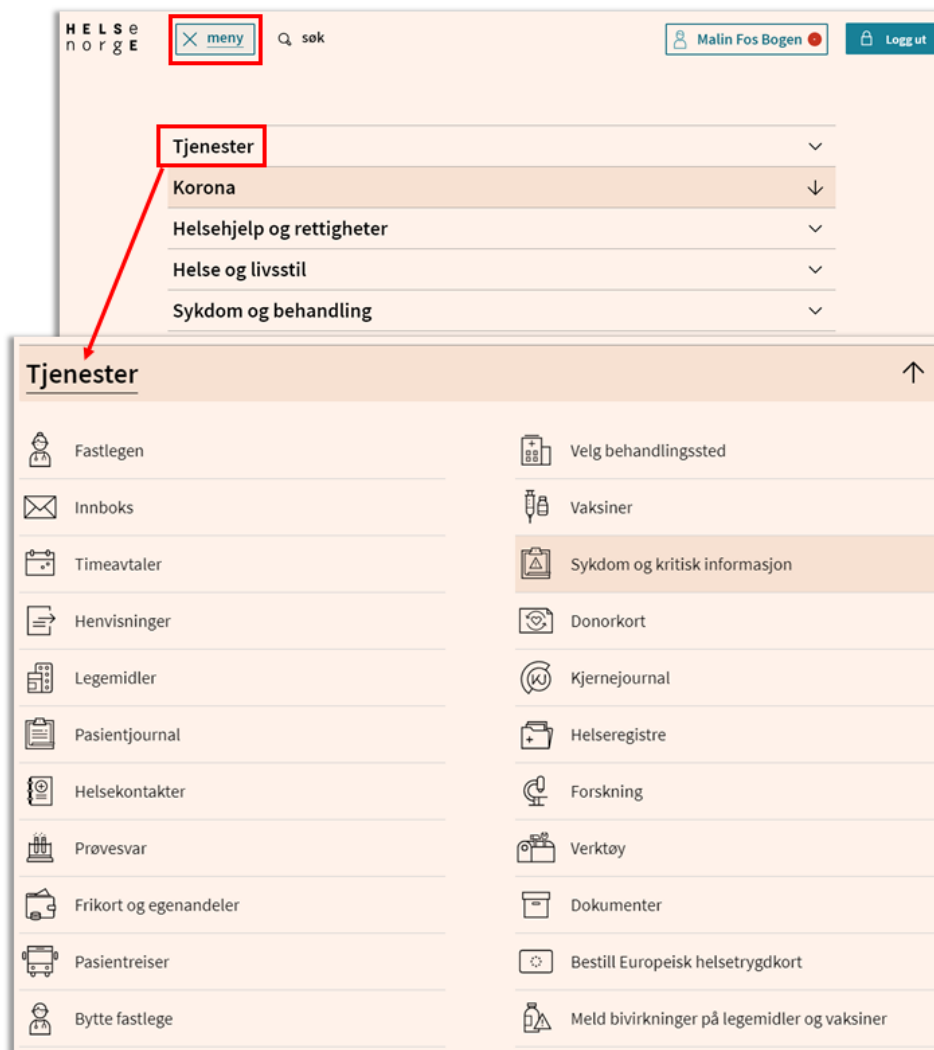


1.6 Menyvalgene på Helsenorge

Meny-knappen øverst til venstre i bildet er også en måte å finne frem til alle **Tjenester** Helsenorge kan tilby. Forskjellen på forsideboksene og tjenestelisten er at denne gir en oversikt over alle tilgjengelige tjenester på Helsenorge uavhengig samtykkepakke.

Sykehusene i Helse Sør-Øst tilbyr/kan tilby pasientene muligheter under;

- a. **Innboks** – inntaksbrev, andre brev og skjema
- b. **Henvisninger** – viser henvisningsstatus på henvisninger sendt fra fastlege
- c. **Timeavtaler** – viser oppmøtetid/-sted på sykehus (2023)
- d. **Legemidler** – alle legemidler du har fått foreskrevet
- e. **Pasientjournal** – innsyn i din journal på sykehuset
- f. **Vaksiner** – dato og navn for tatt vaksine
- g. **Sykdom og kritisk informasjon** – egenregistrering av sykdom og registrering i sammen med lege, synlig i kjernejournal.
- h. **Verktøy** – nettkurs, app eller video som hjelper deg å mestre din helse- og livssituasjon. De supplerer behandlingen du får
- i. **Dokumenter** – arkiverte journaldokumenter, skjemaer og annet



1.7 Tjenester utenfor Helsenorge

Helt nederst på forsiden vil du finne tre selvbetjeningstjenester, **Andre tjenester**, som egentlig er utenfor Helsenorge. Du kan bestille europeisk helsetrygdkort, melde inn bivirkninger du har hatt på medisiner og du kan søke Helfo om refusjon.

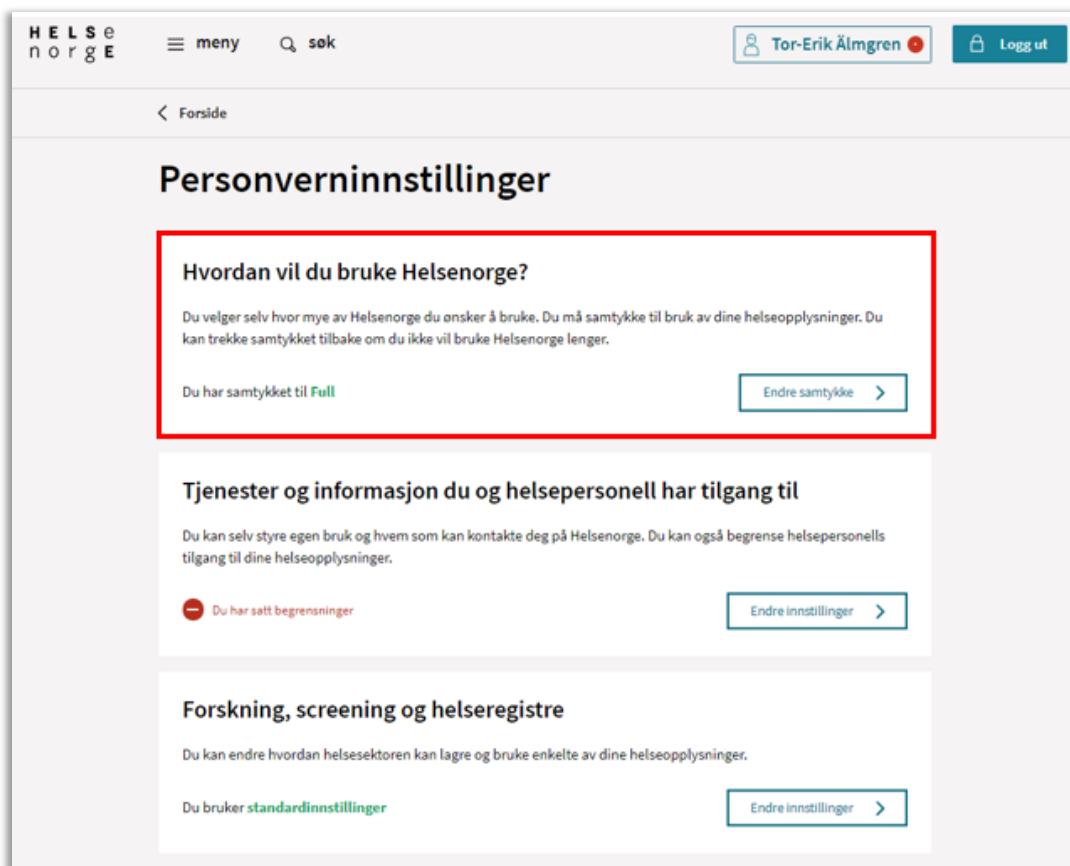


12

NB! Velger du en av disse tre tjenester, må du bruke en elektronisk innlogging på nytt, siden disse tre tjenestene ligger utenfor Helsenorge

1.8 Endring av «Samtykke»

For å endre på samtykke må du trykke på navnet ditt (øverst i høyre hjørnet) og velge **Profil og innstillinger**.



1. Velg personverninnstillinger
2. Trykk på **Endre samtykke** i **Hvordan vil du bruke Helsenorge** boksen

3. Trykk i den sirkelen ovenfor **Full**, slik at alt under Full blir huket av, og trykk så på **Neste**

Valgene Full, Basis+ og Basis avgjør hvilke tjenester som er tilgjengelig for deg. Med Full får du tilgang til alle tjenestene på Helsenorge. (?)

Du har samtykket til **Full**

Vis innhold i Full ▾

	<input checked="" type="radio"/> Full	<input type="radio"/> Basis+	<input type="radio"/> Basis
Innsyn i offentlige helseregistre og prøvesvar	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Bytte fastlege	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Frikortstatus og egenandeler	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Administrere samtykker og reserverasjoner	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Pasientjournal	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Legemidler og vaksiner	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Timeavtaler og henvisninger	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pasientreiser	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dialog med helsekontakter	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Neste →

Trekk ditt samtykke til Helsenorge ▾

4. På neste side bekrefter du din endrede samtykkestatus ved trykke på **Bekreft samtykke**.

← Tilbake **Bekreft samtykke**

2.1 Mottatt brev og mulighet for dialog

I innboksen din på Helsenorge finner du blant annet brev som er sendt til deg fra sykehuset. Du kan også finne igjen skjemaer du har fylt ut og sendt til sykehuset. Noen av brevene gir deg muligheten til å svare tilbake til sykehuset via en svarknapp. Pasientmeldinger beskrives under punkt 2.2.

Brevene i innboksen din på Helsenorge vil ikke komme i posten dersom du har samtykket til **full**. Det er derfor veldig viktig at du sjekker varselet du får fra Helsenorge. Brevene du mottar fra sykehuset dreier seg om oppmøtetid og -sted for behandling.

14

Innboksen fungerer som et arkiv og du slipper å bekymre deg for hvor du la brevet fra sykehuset.

Brevtyper fra sykehus:

- **Pasientbrev** mottas når du ikke har time men venter på en
- **Innkallingsbrev** mottas når du har fått time
- **Avslagsbrev** mottas når henvisningen er avslått av sykehuset
- **Velkommen til dialog** mottas når du skal ha muligheten til å «snakke» med din behandler ved kronisk og langvarig sykdom

Skjematyper (eksempler):

- Klagerettsskjema
- Sperring av journal
- Bestilling av behandlingshjelpemidler
- Skjema om helseopplysninger ved sykehusbesøk

Innboks ?

[Skriv ny melding](#)

▼ Finn melding

178 meldinger

Innkallingsbrev (2) Deg, DIGITALE INNBYGGERTJENESTER, SYKEHUSET INNLANDET HF	11.06.2021 kl. 12:52	
Innkallingsbrev (3) Digitale Innbygger tjenester, Revmatismesykehuset Lillehammer, Deg	11.06.2021 kl. 12:49	
Pasientbrev (1) Betanien Hospital, Øye avdeling, Deg	11.06.2021 kl. 12:48	
Pasientbrev (1) Sykehuset Telemark HF, Øre-Nese-Hals avdeling, Deg	11.06.2021 kl. 12:38	
Innkallingsbrev (2) Deg, DIGITALE INNBYGGERTJENESTER, REVMATISME SYKEHUSET LILLEHAMMER	11.06.2021 kl. 12:27	
Pasientbrev (1)	11.06.2021 kl. 12:18	

2.2 Dialog om time og behandling

Timeendring

Når du mottar et brev fra sykehuset som handler om tid og sted, kan du sende en tilbakemelding til sykehuset om timen passer eller ikke.

Brevet heter **Innkallingsbrev** i innboksen.

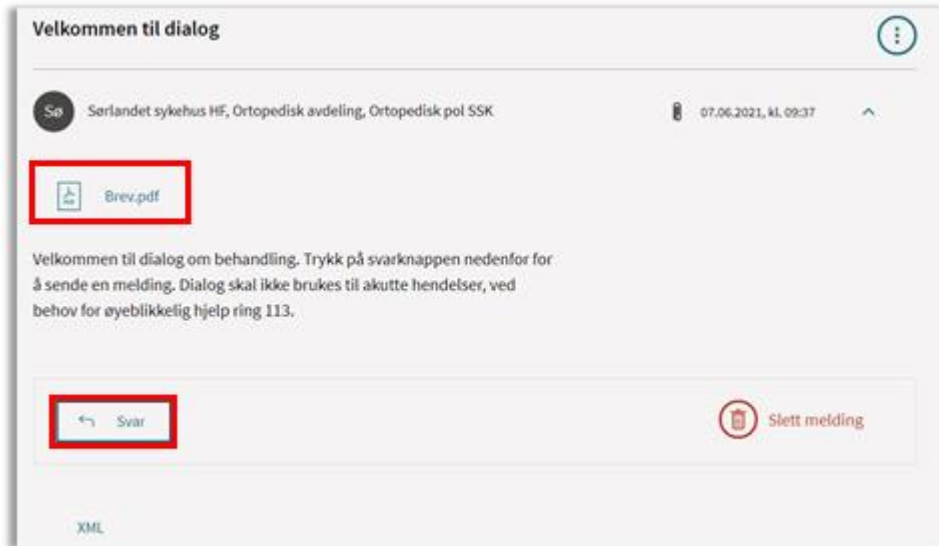
15



1. Trykk på innkallingsbrevet du vil åpne
2. I boksen du får opp ser du en lenke til en brevfil (Brev - pdf)
3. Når du trykker på lenken vil brevet med time og oppmøtested komme opp på skjermen
4. Hvis timen ikke passer trykker du på Svarknappen
5. Skriv inn når du kunne tenke deg til å bytte timen til, og trykk send
6. Du vil motta et nytt brev med nytt tidspunkt
7. Et eventuelt svar (melding) fra sykehuset vil legge seg i innboksen din

Dialog om behandling

Når du mottar et brev fra sykehuset som heter **Velkommen til dialog**, har du muligheten til å sende en melding til din behandler. Meldingen kan benyttes til spørsmål og øvrig kommunikasjon om din pågående behandling på sykehuset. Fremgangsmåten er som beskrevet under forrige punkt.



16

Rettighetsklage

Hvis du mottar et **Avslagsbrev** fra sykehuset betyr det at det er vurdert om du har behov for behandling i spesialisthelsetjenesten. Du kan klage på avslaget.

1. Åpne brevet som beskrevet ovenfor
2. I brevet trykker du på lenken til skjemaet om rettighetsklage
3. Fyll ut og trykk på **Send**
4. Alle skjemaer og mellomlagrede meldinger finner du igjen under **Dokumenter**, som du finner på forsiden eller under **Tjenester**

HELSE
NORGE

Tor-Erik Ålmgren

< helsenorge.no

Skjema for rettighetsklage ?

Klikk på ? hvis du har spørsmål eller ønsker å fylle ut på vegne av andre enn deg selv. Her finner du informasjon om hvor du kan henvende deg og hvordan opplysningene du oppgir vil bli behandlet.

Fyll ut dette skjemaet for å klage hvis du mener dine rettigheter som sykehuspasient ikke er i tråd med punktene som er listet under "Hva ønsker du å klage på".

Om avdelingen du klager på

Velg helseregion
Helse Sor-Øst

Velg helseforetak i Helse Sor-Øst

Oslo universitetssykehus HF

Sorlandet sykehus HF

Lovisenberg Diakonale Sykehus og Diakonhjemmet Sykehus tilbyr ikke denne tjenesten.

Opplysninger om den personen klagen gjelder

Personopplysninger

HELSE
NORGE

meny

søk

Tor-Erik Ålmgren

Logg ut

< Forside







Dokumenter ?

Her vises dokumenter som du har lagret på Helsenorge, for eksempel innsynsrapporter som du har bestilt fra helseregistre, eller journaldokumenter som du har kopiert fra pasientjournalen din.

▼ Finn dokument

45 DOKUMENTER

Sorter liste Nyeste - eldste ▼

	Skjema om helseopplysninger ved sjukehusbesøk (Egenkartlegging) Skjemautfyller, arkivert 05.08.2021	 Handlinger
	Skjema om helseopplysninger ved sykehusbesøk (Egenkartlegging) Skjemautfyller, arkivert 03.08.2021	 Handlinger
	Skjema om helseopplysninger ved sykehusbesøk (Egenkartlegging) Skjemautfyller, arkivert 03.08.2021	 Handlinger

2. 3 Bestilling av forbruksmateriell

Hvordan finner du bestillingsskjemaet?

Du finner lenken til bestillingsskjemaet finner du på sykehusets nettside (**Husk å legge inn lenke**) eller på e-post fra Behandlingshjelpemidler ved Ahus. Gå inn på skjemalenken for å starte.

På Ahus har vi valgt å benytte fritekstfelt til bestillingen.

Hvordan legger jeg inn en bestilling?

1. Fyll ut hvilket sykehus du hører til og velg adressen du vil at utstyret skal leveres på

HELS E
n o r g e

Malin Fos Bogen

< helsenorge.no

Bestilling av forbruksmateriell

● Velg Om skjema hvis du har spørsmål eller ønsker å fylle ut på vegne av andre enn deg selv. Her finner du informasjon om hvor du kan henvende deg og hvordan opplysningene du oppgir vil bli behandlet.

Her kan du bestille forbruksmateriell fra din enhet for Behandlingshjelpemidler.

Hvilket helseforetak skal du bestille fra?

Velg helseforetak i Helse Sør-Øst

- Akershus universitetssykehus HF
- Oslo universitetssykehus HF
- Sørlandet sykehus HF

Leveringsadresse

Velg adresse til den det gjelder ?

- Folkeregistrert bostedsadresse
- Folkeregistrert postadresse
- Midlertidig adresse

Innsending

Send inn Lagre Avbryt

2. Når du skal bestille forbruksmateriell, skriver du inn det du skal ha i fritekstfeltet.
3. Dersom du skal ha flere varer klikker du på **Legg til en vare til**

Bestilling

Vare

⊕ Legg til en vare til

Utfyllende opplysninger

Annet vi trenger å vite eller du ønsker å formidle (valgfritt)

Her legger du inn bestillingen din!

Innsending

Skjemaet vil bli sendt til **Oslo universitetssykehus HF**. Er ikke dette korrekt, endre mottaker over.

Innsending

Send inn Lagre Avbryt

4. Når du er fylt ut bestillingen klikker du på **Send inn**, eller **Lagre** dersom du vil pause bestillingen og fullføre den senere

I boksen over disse knappene vil det stå hvilket sykehus skjemaet vil bli sendt til. Hvis det er feil sykehus eller det ikke står noe, må du endre eller fylle dette ut under mottaker lenger opp i skjemaet.

Lagret/uferdig skjema legger seg under **Dokumenter** som beskrevet under punktet om Rettighetsklage.

Lykke til!