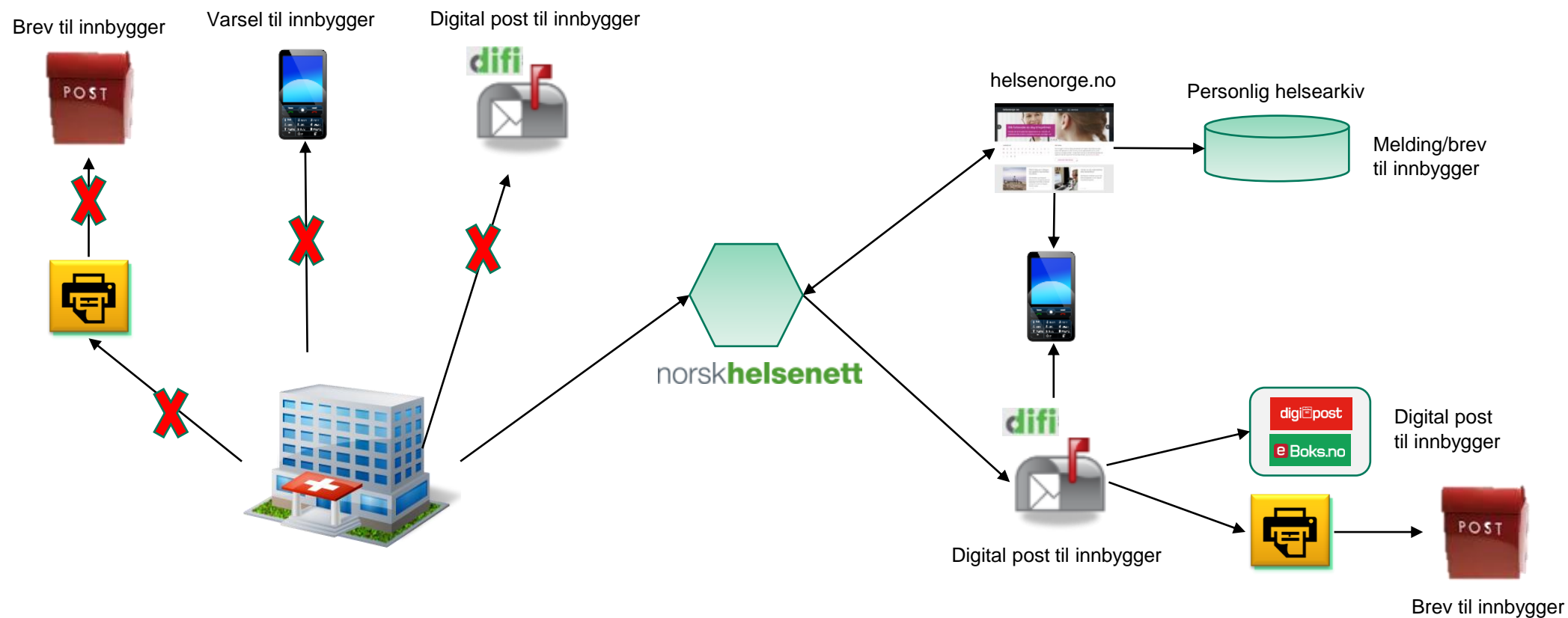


Helsenorges videreformidlingstjeneste

Formidling av brev/melding til innbyggere

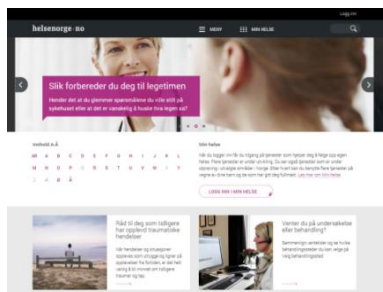
Meldinger og brev fra helseforetak med viderefremidling til digital postkasse og fysisk post



Behov for oversiktlige og helhetlige løsninger for innbyggerne

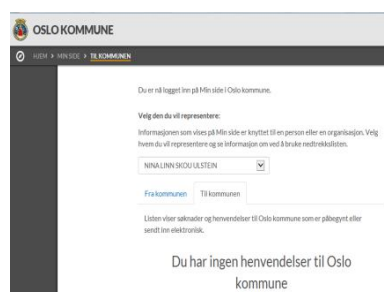
Nasjonale innbyggerportaler (med selvbetjening, sikker dialog, og arkiv)

Helsetjenester



Jeg bruker helsenorge.no for mine digitale helsetjenester

Kommunale tjenester (eks.helse)



Jeg bruker min side for kommunale tjenester

Økonomi og skatt



Jeg bruker altinn for skatt og økonomi

Ved behov kan dokumenter viderefremidles til digital postkasse eller fysisk post

Post til innbyggere

Difi - Sikker digital post

eBoks

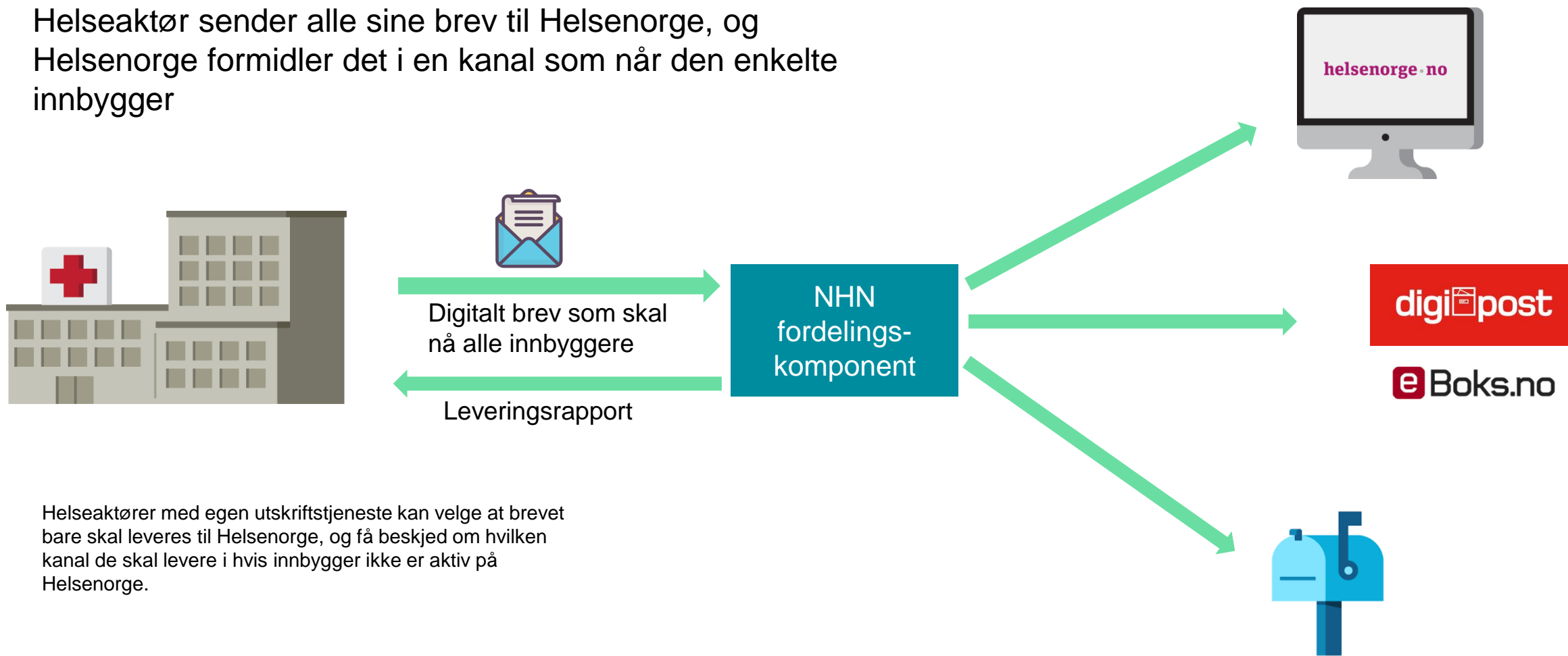
Digi-post

Utskrifts-tjeneste

Jeg bruker digital postkasse for digital post fra offentlige og private virksomheter

Sentralt mottak med viderefremidling

Helseaktør sender alle sine brev til Helsenorge, og Helsenorge formidler det i en kanal som når den enkelte innbygger



Helseaktører med egen utskriftstjeneste kan velge at brevet bare skal leveres til Helsenorge, og få beskjed om hvilken kanal de skal levere i hvis innbygger ikke er aktiv på Helsenorge.

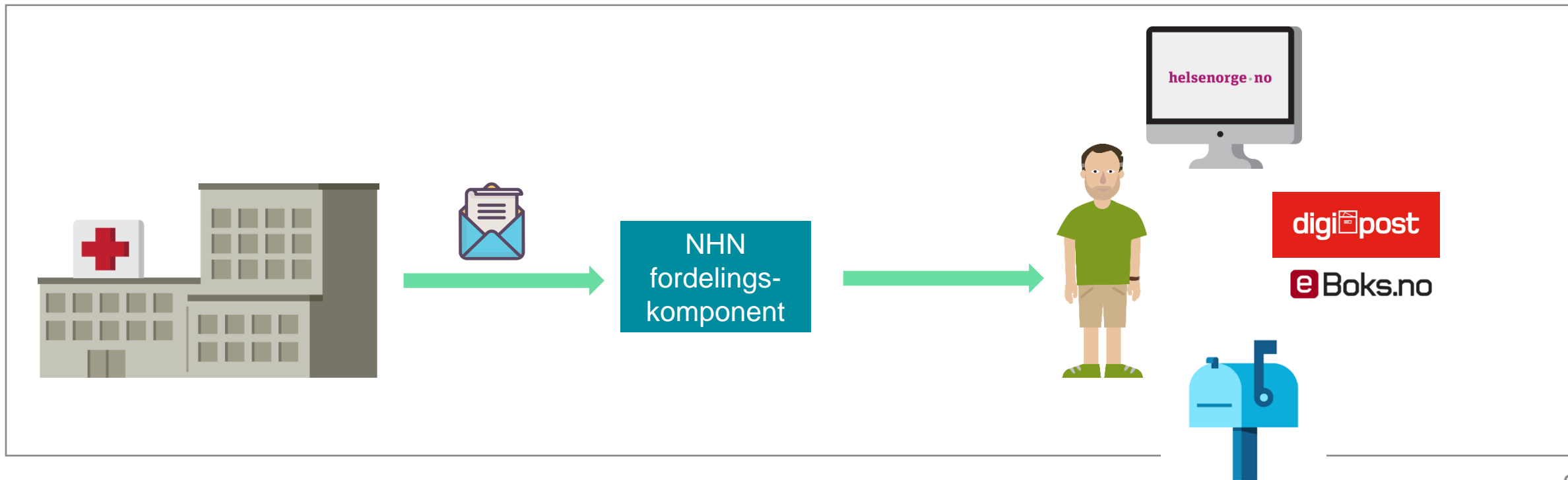
Formidling av brev avgjøres av

Avsenders innstillinger

- Kanalvalg og mottakeravgrensning
- Om brevet er omfattet av reservasjonsretten

Informasjon om innbygger

- Er innbygger aktiv på Helsenorge?
- Er innbygger reservert mot elektronisk kommunikasjon?
- Hvilken digital postboks har innbygger?
- Er barnet under 16 år?



REGLER FOR FORMIDLING

Regler for formidling

Brev skal alltid komme fram til innbygger selv

Brev formidles som hovedregel på denne måten:

- Til Helsenorge hvis innbygger er digitalt aktiv
- Til digital postkasse hvis innbygger ikke er aktiv på Helsenorge, men har en digital postkasse
- Til fysisk post hvis innbygger hverken er aktiv på Helsenorge eller har valgt en digital postkasse
- Hvis innbygger selv ikke er aktiv på Helsenorge, men en representant er aktiv på vegne av innbygger;
 - Innbygger vil få brevet i digital postkasse eller fysisk post, men brevet vil også lagres på innbyggers profil på Helsenorge slik at fullmaktshaver kan lese det der.

Formidlingen avhenger også av:

- Om innbygger er under 16 år
- Om innbygger er reservert mot elektronisk kommunikasjon
- Avsenders kanalvalg, mottakeravgrensning og Helsenorgeprosessering
- Innbyggers status i folkeregisteret

Hva er en aktiv Helsenorge-bruker?

En innbygger kan være aktiv på Helsenorge hvis de selv er aktive eller ved å være aktive via andre som representerer de (fullmakt eller foreldreansvar)

Aktiv selv:

- Innbygger har samtykket til bruk av Helsenorge
- Innbygger er ikke reservert mot alle tjenester
- Kontaktregisteret i Digdir er oppdatert siste 18 mnd. for innbygger
- Hvis innholdstype er spesifisert: Innbygger har samtykket til aktuelt samtykkenivå

Aktiv via andre:

- Innbygger har samtykket til bruk av Helsenorge
- Innbygger er ikke reservert mot alle tjenester
- Det finnes et aktivt representasjonsforhold (fullmakt eller foreldreansvar)
 - Representasjonsforholdet er gjeldende (ikke utgått på dato)
 - Representanten har oppdatert kontaktregisteret siste 18 mnd.
 - Hvis meldingstype er spesifisert: dialogtjenesten er tilgjengelig via representasjon

Innbyggers status i folkeregisteret

Hvis innbygger har en av disse statusene sendes ikke brev i noen kanaler:

- 4 - Forsvunnet
- 5 - Død
- 6 - Utgått fødselsnr korrigeret til nytt

Hvis innbyggers adressekode er en av følgende sendes ikke brev til fysisk post:

- 1 - Utenriks
- 5 - Uten fast bopel
- 6 - Strengt fortrolig
- 7 - Fortrolig

Formidling til barn under 16 år

Informasjon som sendes til barn under 16 år, skal alltid komme fram til noen som bor på barnets folkeregistrerte adresse. Dette gjøres enten ved å formidle det til Helsenorge når noen med foreldreansvar til barnet har tilgang til barnet på Helsenorge, eller ved å sende det i fysisk post til barnets folkeregistrerte adresse.

- Hvis en eller flere av personene som har foreldreansvar for barnet, bor på samme folkeregistrerte bostedsadresse som barnet og er digitalt aktive, så vil informasjonen bare lagres på Helsenorge
- Hvis ingen av personene med foreldreansvar for barnet som også bor på samme folkeregistrerte bostedsadresse som barnet er digitalt aktive, vil brevet sendes til barnets folkeregistrerte adresse
- Hvis ingen personer med foreldreansvar for barnet bor på samme adresse som barnet, vil informasjonen sendes til barnets folkeregistrerte adresse.
- Hvis en person med foreldreansvar bor på samme folkeregistrerte adresse som barnet, men ikke er aktiv på Helsenorge og den andre personen med foreldreansvar er derimot aktiv på Helsenorge, men har ikke samme adresse: Da vil brevet sendes både i fysisk post til folkeregistrert adresse og lagres på Helsenorge.

Lagring på Helsenorge for barn forutsetter at foreldre har tilgang til det aktuelle området brevet er knyttet til. Ingen kan representere barn som bor på fortrolig og strengt fortrolig adresse på Helsenorge, og disse vil derfor aldri være digitalt aktive.


Bruk av kontakt- og reservasjonsregisteret


- Helsenorge bruker Kontakt- og reservasjonsregisteret for å sjekke:
 - Om innbygger er reservert mot elektronisk kommunikasjon
 - Hvilken digitale postkasse innbygger har valgt
- Varsler fra Helsenorge sendes til mobilnummer og/eller e-postadresse som er registrert her

Dine kontaktopplysninger



REGISTRERT KONTAKTINFORMASJON

Informasjonen nedenfor lagres i et felles kontaktregister som stat og kommune skal bruke når de kontakter deg. [Les mer](#)

Mobilnummer: 99999999 

E-post: test@helsenorge.no 

DIN DIGITALE POSTKASSE:

 Du mottar idag post fra det offentlige til din digitale postkasse hos Digipost 

RESERVASJON MOT KOMMUNIKASJON PÅ NETT

Om du reserverer deg mot kommunikasjon på nett vil du motta viktige brev fra det offentlige kun på papir. Stat og kommune kan likevel sende deg annen informasjon på e-post, sms eller som brev digitalt. [Les mer](#)

[Reserver](#)

Reservasjon mot kommunikasjon på nett

- Hvis et brev er omfattet av reservasjonsretten og innbygger har reservert seg, vil brevet **alltid** bli sendt i fysisk post. Hvis innbygger er aktiv på Helsenorge vil brevet **i tillegg** lagres på Helsenorge.
- Brev som er omfattet av reservasjonsretten (fra eforvaltningsforskriften):
 - enkeltvedtak
 - forhåndsvarsel etter forvaltningsloven § 16
 - andre meldinger som har betydning for vedkommendes rettsstilling eller for behandlingen av saken, og
 - meldinger som det av andre grunner er av særlig betydning å sikre at vedkommende mottar
- Det er **avsender** sitt ansvar å spesifisere om brevet er omfattet av reservasjonsretten

Dine kontaktopplysninger


REGISTRERT KONTAKTINFORMASJON

Informasjonen nedenfor lagres i et felles kontaktregister som stat og kommune skal bruke når de kontakter deg. [Les mer](#)

Mobilnummer: 99999999

E-post: test@helsenorge.no

DIN DIGITALE POSTKASSE:

 Du mottar idag post fra det offentlige til din digitale postkasse hos Digipost

RESERVASJON MOT KOMMUNIKASJON PÅ NETT

Om du reserverer deg mot kommunikasjon på nett vil du motta viktige brev fra det offentlige kun på papir. Stat og kommune kan likevel sende deg annen informasjon på e-post, sms eller som brev digitalt. [Les mer](#)

[Reserver](#)

Kanalvalg og mottakeravgrensning

Avsender har mulighet til å overstyre logikken for å velge kanal meldingen skal gå ut til innbygger på ved å:

- velge hvilke kanaler en melding skal kunne sendes til (kanalvalg)
 - Godkjent for Helsenorge
 - Godkjent for digital postkasse
 - Godkjent for fysisk post
- velge mottakeravgrensning når man kun ønsker å nå de innbyggerne som ville mottatt brevet i en spesifikk kanal
 - Eksempelvis kan man sende et brev bare til innbyggere som ville fått det i fysisk post hvis alle kanaler var godkjent.

For aktører med egen utskriftstjeneste

Helsenorgeprosessering

- Hvis avsender selv vil ha ansvaret for videreformidling til andre kanaler enn Helsenorge, kan de velge Helsenorgeprosessering.
- Hvis primær- eller sekundærkanal er Helsenorge, lagres innholdet på Helsenorge. Leveringsrapport vil gi informasjon om primær- og sekundærkanal slik at avsender kan bruke dette til å sende brevet til riktig kanal i tillegg til Helsenorge.
- Det er ikke mulig å velge ettersending av brev hvis man har valgt Helsenorgeprosessering.

AVSENDERS INNSTILLINGER OG INNHOLD I BREVET

Avsenders innstillinger

- **Innholdstype:** Avsender kan oppgi hva slags type innhold brevet har. Dette gir Helsenorge mulighet til å varsle mer spesifikt og til å tilgangsstyre brevet riktig på Helsenorge.
 - Innkallingsbrev – Brukes til å styre varseltekst på sms/epost
 - Helseregister
- **Svar tillatt:** Avsender kan velge om det skal være mulig å svare på meldingen eller ikke. Dette gjelder bare Helsenorge, det er ikke mulig å svare på meldinger sendt til digital postkasse.
- **Utsatt visning:** Avsender kan velge at meldingen skal vises på en senere dato enn tidspunkt brevet blir sendt. Dette gjelder visning på Helsenorge og digital postkasse.
- **Del med helsepersonell:** Avsender kan oppgi at innhold i brevet bør deles med helsepersonell. Når denne innstillingen er valgt får innbygger en mulighet til å dele meldingen med fastlege. Gjelder bare Helsenorge.
- **Ettersending av brev:**
 - Avsender av brev kan velge å ettersende brev som innbygger ikke har lest innen 6 dager.
 - Ettersending gjelder brev som bare er levert til Helsenorge.
 - Brevet vil da bli sendt i fysisk post 6 dager etter at det ble sendt til Helsenorge

Innhold i brevet til innbygger



- Emne – Emnetekst/overskrift på meldingen i Helsenorge og digital postkasse.
- Meldingstekst – Meldingstekst, som på Helsenorge vil vises i tekstfeltet for den mottatte meldingen. Viser ikke i digital postkasse eller fysisk post.
- Vedlegg – Selve brevet til innbygger. Viser som vedlegg til melding på Helsenorge, vises i digital postkasse og sendes i fysisk post. En melding kan inneholde flere vedlegg.
- Meldingsavsender - Angir navn på meldingsavsender som vises på Helsenorge
- SensitivAvsender - Angir om meldingsavsender kan legges til i sms- og epostvarslene.

Innstillinger for fysisk post og digital postkasse

For at Norsk helsenett skal kunne levere brev riktig til digital postkasse og fysisk post, er det en del informasjon avsender må oppgi.

Informasjon som må oppgis hvis brevet er godkjent for sending til **fysisk post**:

- Om avsender selv tar ansvar for adresse. Dette brukes bare hvis avsender ønsker å overstyre adresse i folkeregisteret. Hvis denne er valgt må mottakerens adresse også sendes med
- Om brevet skal returneres eller makuleres hvis det ikke leveres
 - Hvis brevet skal returneres: ReturmottagerPostadresse – Angir adresse brevet skal returneres til hvis det ikke kan bli levert til mottaker.
- Fargeutskrift eller svart/hvitt
- Avsender kan også gjøre egne avtaler med printleverandør hvis standard utskrift ikke oppfyller behovene. Dette må gjøres direkte med printleverandør.
- Adresseark - Forsendelsen får et forsideark fra Helsenorge. Hvis elementet ikke er satt så defaulter den til nei. Feltet finnes ikke i Videreformidling 1.0.

Informasjon som kan oppgis hvis brevet er godkjent for sending til digital postkasse

- Sikkerhetsnivå blir satt til høyeste sikkerhetsnivå hvis ikke annet er oppgitt, men avsender kan velge å sette mellomhøyt sikkerhetsnivå hvis informasjonen i brevet ikke krever pålogging på høyeste sikkerhetsnivå. **Helseopplysninger krever høyeste sikkerhetsnivå.**

Pålogging med ID-porten

Ulike sikkerhetsnivå

De digitale tjenestene har ulikt sikkerhetsnivå. Det er den virksomheten som eier tjenesten som bestemmer hvilket sikkerhetsnivå tjenesten deres skal ha – mellomhøyt eller høyeste sikkerhetsnivå. Dette bestemmes ut i fra hvilke konsekvenser uheldige hendelser vil få for bruker og virksomheten.

- **Mellomhøyt sikkerhetsnivå (nivå 3)**

MinID gir innlogging til tjenester med mellomhøyt sikkerhetsnivå. Den har en to-faktors sikkerhetsløsning som består av fødselsnummer og personlig passord, samt noe brukeren har. For MinID er dette engangskoder på SMS eller PIN-koder fra et tilsendt kodebrev.

- **Høyeste sikkerhetsnivå (nivå 4)**

BankID, BankID på mobil, Buypass og Commfides leverer elektronisk ID på høyeste sikkerhetsnivå. Dette er som MinID en to-faktorløsning, i tillegg blir e-ID-en utlevert ved personlig oppmøte og legitimering, for å unngå at kodegeneratoren til BankID, smartkortet til Buypass eller USB-pinnen til Commfides havner i feil hender. Med høyeste sikkerhetsnivå får du blant annet tilgang til helseopplysninger. Er du innlogget med MinID, men ønsker å logge deg inn på en tjeneste som krever et høyere sikkerhetsnivå, må du logge deg inn på nytt med BankID, BankID på mobil, Buypass eller Commfides.

Leveringsrapport

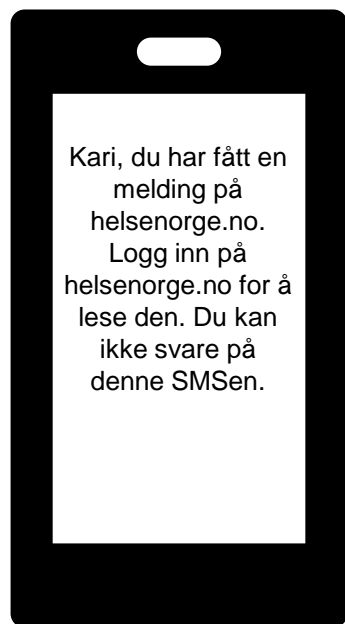
- Avsender kan be om å få leveringsrapport på brev de har sendt
- Leveringsrapporten inneholder:
 - Hvilken kanal brevet har blitt levert i
 - Et brev kan leveres i to kanaler, så rapporten inneholder både primær- og sekundærkanal
 - Evt feil med levering
 - Evt varslingsfeil
 - Evt informasjon om ettersending

VISNING FOR INNBYGGER

Varsling av mottatt brev

- Innbygger vil motta varsel på SMS/epost når brev er mottatt på Helsenorge eller Digital postkasse
- For brev som er omfattet av reservasjonsretten vil innbygger få påminnelse om ulest brev etter 5 dager hvis brevet ikke er lest
- Helsenorge sender varsler og påminnelser til kontaktinformasjon registrert i kontakt- og reservasjonsregisteret
 - Innbygger kan på Helsenorge velge hvilken kanal de vil bli varslet i
- Digital postkasse sender varsler og påminnelser til kontaktinformasjon innbygger har oppgitt i den digitale postkassen

Visning av brev på Helsenorge



Innbygger og evt representanter får varsel om nytt brev på sms eller e-post avhengig av valgt varseloppsett



Brevet vises under Innboks



Åpnet melding

Visning i digital postkasse


digipost

Hjelp

Id-Porten Testuser ▾

Logg ut




 Ny melding

 Postkassen


1

 Sendte meldinger

 Utkast

MINE MAPPER

 Ny mappe

 Arkivet

Velg alle

 Last opp



Direktoratet for e-
helse
Offentlig

 Innkallingsbrev

11.12.2019



Direktoratet for e-
helse
Offentlig

 Innkallingsbrev

02.12.2019

Visning i digital postkasse

digipost

Hjelp

Id-Porten Testuser ▾

Logg ut



Ny melding

Postkassen 1

Sendte meldinger

Utkast

MINE MAPPER

Ny mappe

Arkivet

Finn Testpasient Dottno
Ariaveien
0170 Oslo

02.02.2018

Svar på henvisning med innkalling til time

Vi har 02.02.18 mottatt henvisning fra Ola Sand, Best Helse AS, datert 02.02.18.

Du har fått time ved **Avdeling for gastro- og barnekirurgi, Gastrokirurgisk poliklinikk, Ullevål.**

Tid: Mandag, 12.02.18 kl:10:00
Sted: Kirkeveien 166, Bygg 7, inngang A

Hvis du ikke kan møte eller behovet for helsehjelp ikke lenger er tilstede, må du snarest gi oss beskjed. Du kan melde fra om dette på minjournal.no eller per telefon. Vi gjør oppmerksom på at eventuelle endringer kan medføre lengre ventetid.

Ved mottatte opplysninger om feilaktige opplysninger, vil vi gjøre det som er naturlig ut fra de opplysningene vi har.

Tilbake til Postkassen

Innkallingsbrev

Innhold: 1

Innkallingsbrev

Fra: Direktoratet for e-helse

Dato: 11.12.2019

Svar

Last ned

Brev i fysisk post

- Hvis avsender har spesifisert i meldingen at de skal ha adresseark, legges det på et forsideark med informasjon om Helsenorge. Adressen til innbygger blir skrevet øverst på arket.
- Hvis avsender ikke har valgt adresseark, er det viktig at det er plass til adresseinformasjon øverst på det første arket
- For brev til barn under 16 år:
 - Brevet blir adressert til barnets navn og adresse
 - «v/foresatte» blir lagt til under barnets navn og over adresse



Bli Helsenorge-bruker!

Logg inn på helsenorge.no og få dette brevet i din digitale innboks neste gang.

HELSEnorge — din helse på nett



Norsk helsenett