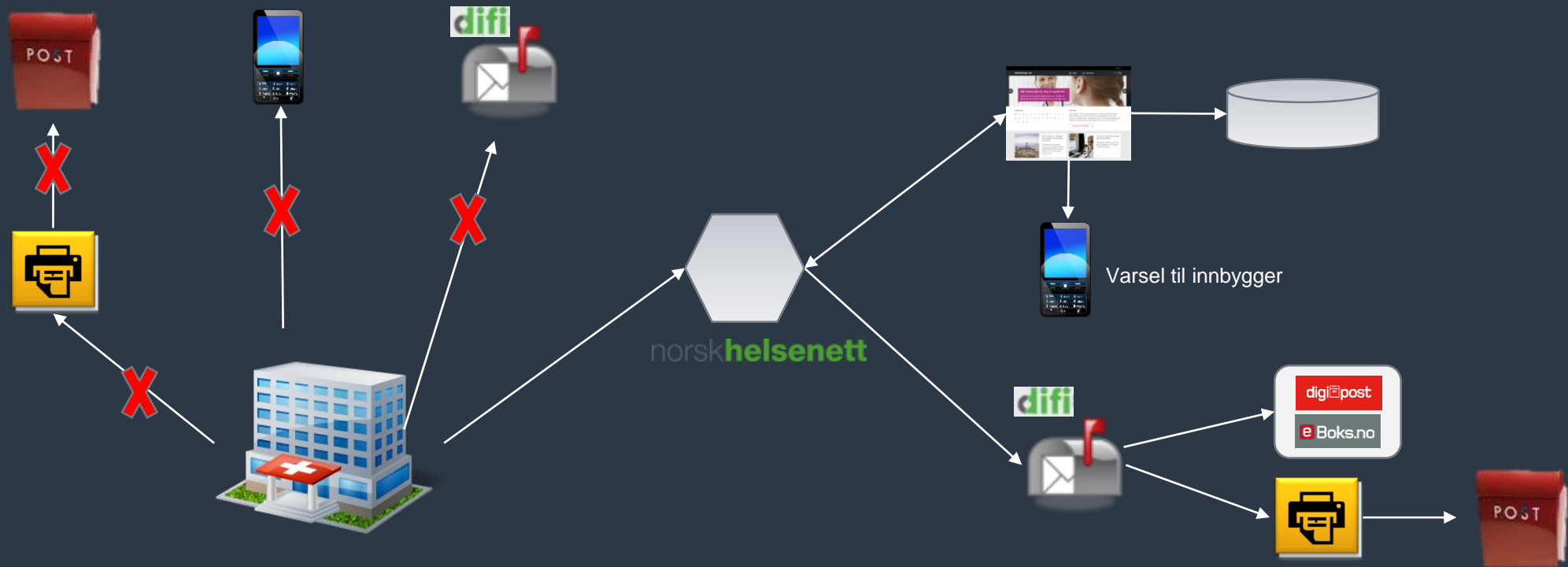




# FORMIDLING AV BREV TIL INNBYGGERE

Helsenorges videreformidlingstjeneste

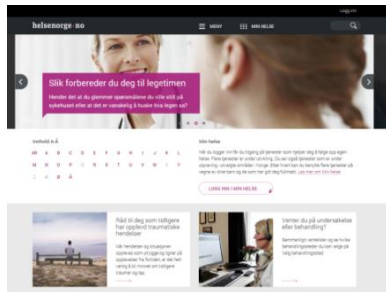
# MELDINGER OG BREV FRA HELSEFORETAK MED VIDEREFORMIDLING TIL DIGITAL POSTKASSE OG FYSISK POST



# BEHOV FOR OVERSIKTLIGE OG HELHETLIGE LØSNINGER FOR INNBYGGERNE

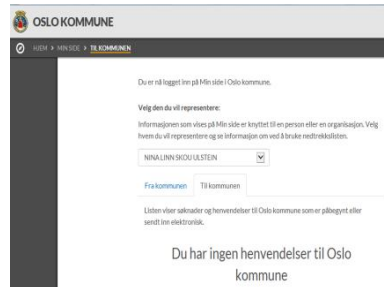
## Nasjonale innbyggerportaler (med selvbetjening, sikker dialog, og arkiv)

### Helsetjenester



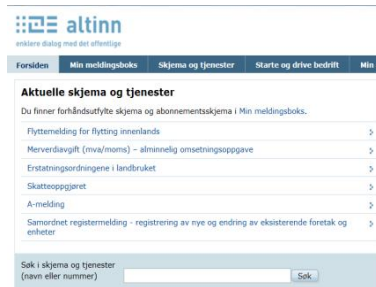
*Jeg bruker helsenorge.no for mine digitale helsetjenester*

### 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

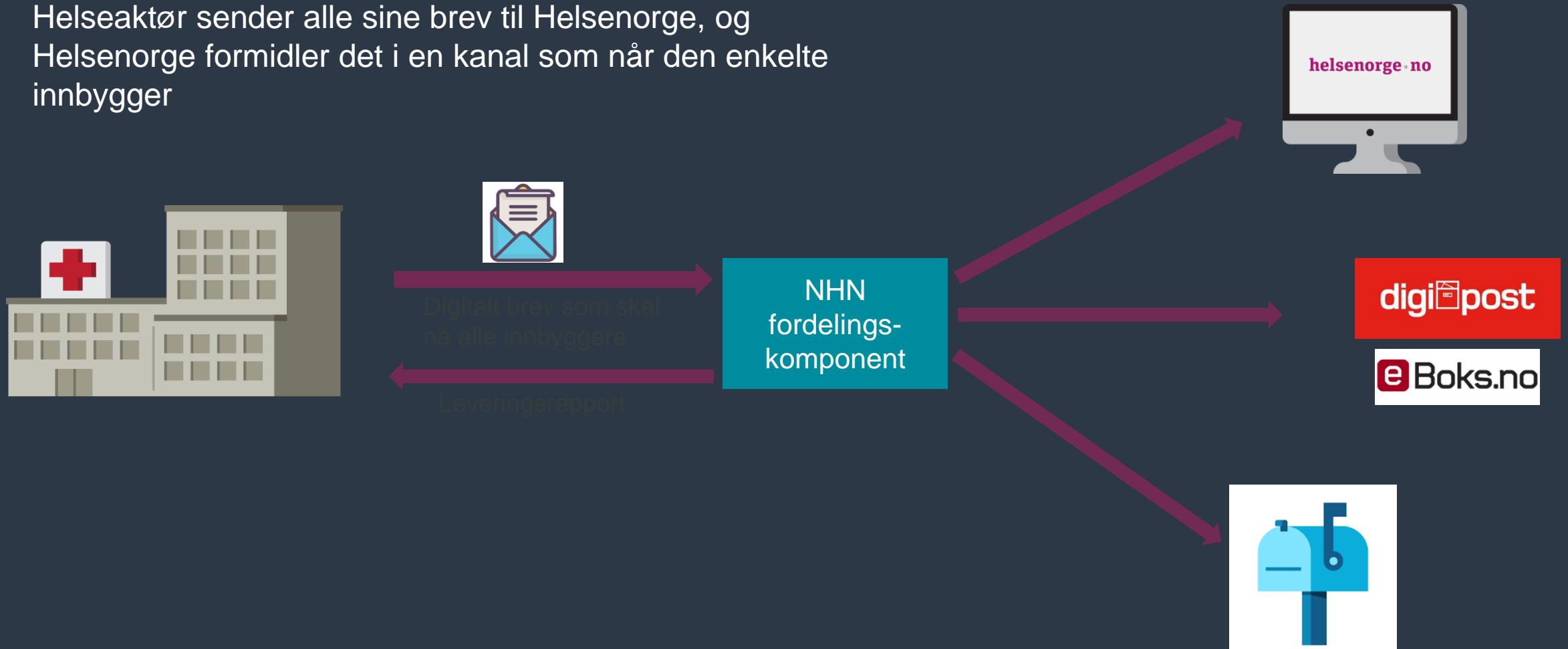
Digi-post

Utskriftstjeneste

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

# SENTRALT MOTTAK MED VIDEREFORMIDLING

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



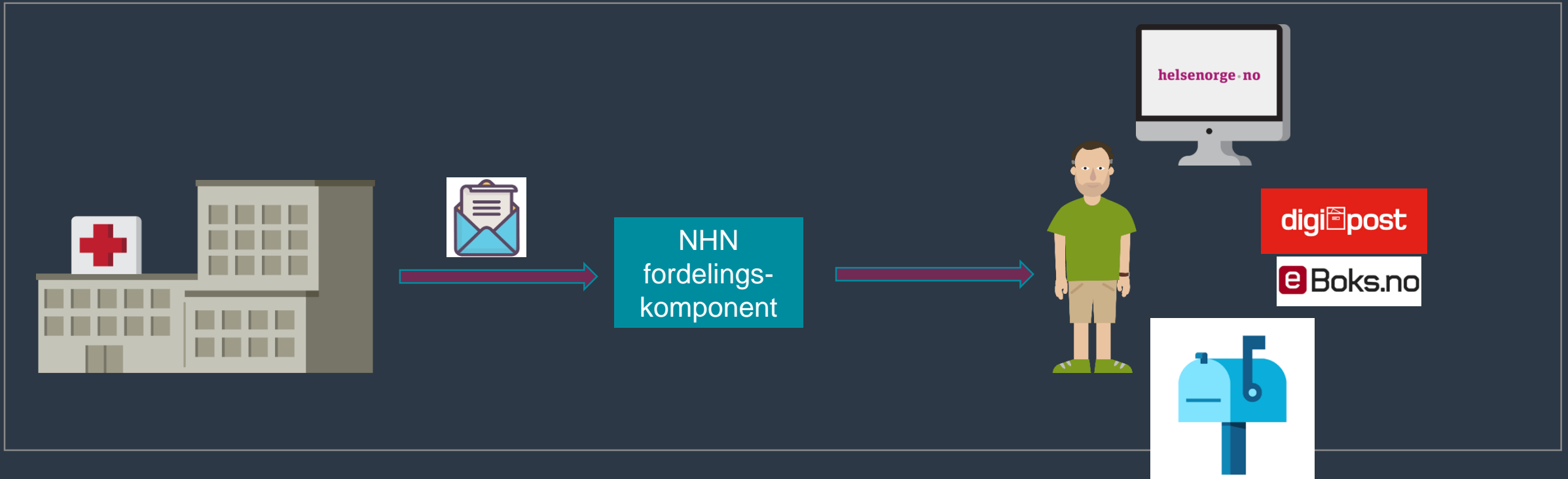
# FORMIDLING AV BREV AVGJØRES AV

## 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 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 og mottakeravgrensning
  - Innbyggers status i folkeregisteret

# 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.




# 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 kontakt   



### 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 er reservert, 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:
  - 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

The screenshot shows a web interface titled "Dine kontaktopplysninger". It is divided into three main sections:

- REGISTRERT KONTAKTINFORMASJON**: Contains fields for "Mobilnummer: 99999999" and "E-post: test@helsenorge.no", each with an edit icon.
- DIN DIGITALE POSTKASSE:**: Features the "posten" logo and the text "Du mottar idag post fra det offentlige til din digitale postkasse hos Digipost" with an edit icon.
- RESERVASJON MOT KOMMUNIKASJON PÅ NETT**: This section is highlighted with a red border. It contains the text: "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". Below this text is a "Reserver" button.

# 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 DIFI 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

# 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.

# 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.
- **Svar tillat:** 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.

## Innhold i brevet

- **Emne – Emnetekst/overskrift** på meldingen i Helsenorge og digital postkasse.
- **Meldingstekst – Meldingstekst**, som på Helsenorge vil vises i tekstfeltet for den mottatte meldingen.

# 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
- ReturnmottagerPostadresse – 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.

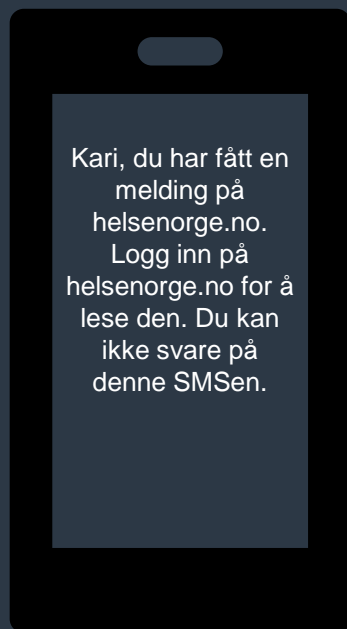
- **Høyeste sikkerhetsnivå (nivå 4)**

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.

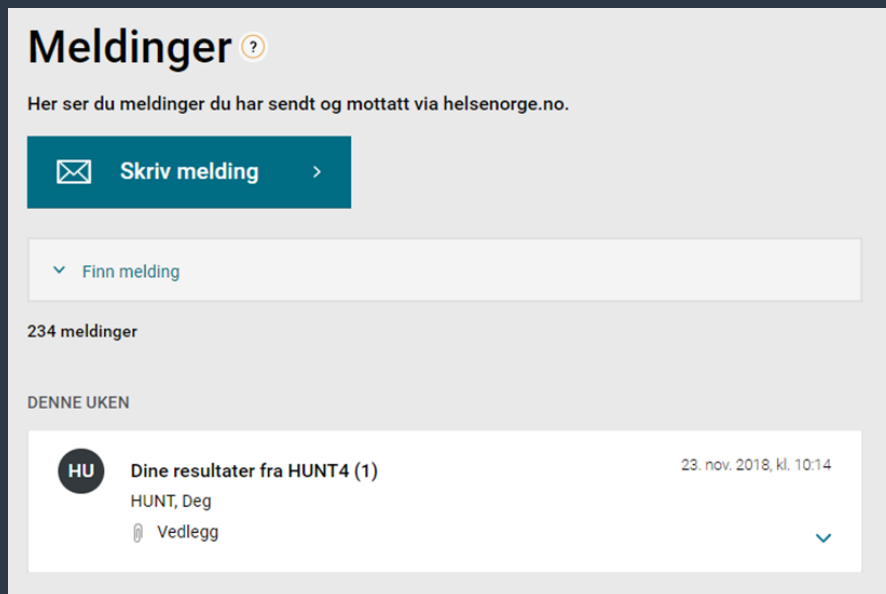
# **VISNING FOR INNBYGGER**



# BREV PÅ HELSENORGE



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



Brevet vises under Meldinger



Åpnet melding

# VARSLING PÅ HELSEENORGE

- Bruker kontaktinformasjon fra Kontakt- og reservasjonsregisteret
- Innbygger kan velge mellom tre nivåer av varslings
- Innbygger kan velge hvilken kanal de vil bli varslet i

## Kontaktinformasjon og varseloppsett ?

### Egen kontaktinformasjon ?

E-post marte.bustgaard@ehelse.no  
Mobilnummer +4792491788

For å oppdatere opplysningene, gå til [Kontakt- og reservasjonsregisteret \(ID-porten\)](#)

Vær oppmerksom på at mange behandlere fortsatt benytter kontaktopplysninger de har lagret lokalt. Hvis du endrer dine kontaktopplysninger her, bør du også kontakte behandlere som du ønsker skal komme i kontakt med deg, for eksempel sykehus og fastlegen din.

### Varseloppsett ?

Her velger du hvordan du vil varsles når du mottar meldinger på helsenorge.no. Varsler sendes mellom 07:00 og 23:00.

Hvilke typer varsel vil du ha?

- Bare viktige varsler  
Her varsler vi om informasjon knyttet til behandling og oppfølging av din helse, blant annet informasjon om timer og dialog med helsepersonell. I tillegg blir du varslet om vedtak og informasjon det er viktig at du følger opp.
- Flere varsler  
Her vil du i tillegg få varsler om informasjon du selv har bedt om, for eksempel innsyn i helseregistre og fornyelse av resept.
- Alle varsler  
Her vil du i tillegg bli varslet om bekreftelser og kvitteringer du mottar. Du blir også varslet om utførte hjemmebesøk fra Helse- og omsorgstjenesten.

Hvordan vil du varsles?

- På SMS: +4792491788
- På e-post: marte.bustgaard@ehelse.no
- Både på SMS og e-post

Visning i digital postkasse

# BREVOVERSIKT


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

# VISNING AV BREV


digipost

Hjelp

Id-Porten Testuser ▾


Logg ut



 Ny melding

 Postkassen 1

 Sendte meldinger

 Utkast

MINE MAPPER

 Ny mappe

 Arkivet


[← Tilbake til Postkassen](#)

## Innkallingsbrev

Innhold: 1

 [Innkallingsbrev](#)

 **Fra:** Direktoratet for e-helse

 **Dato:** 11.12.2019

 [Svar](#)

 [Last ned](#)

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 fyllig utredning av...

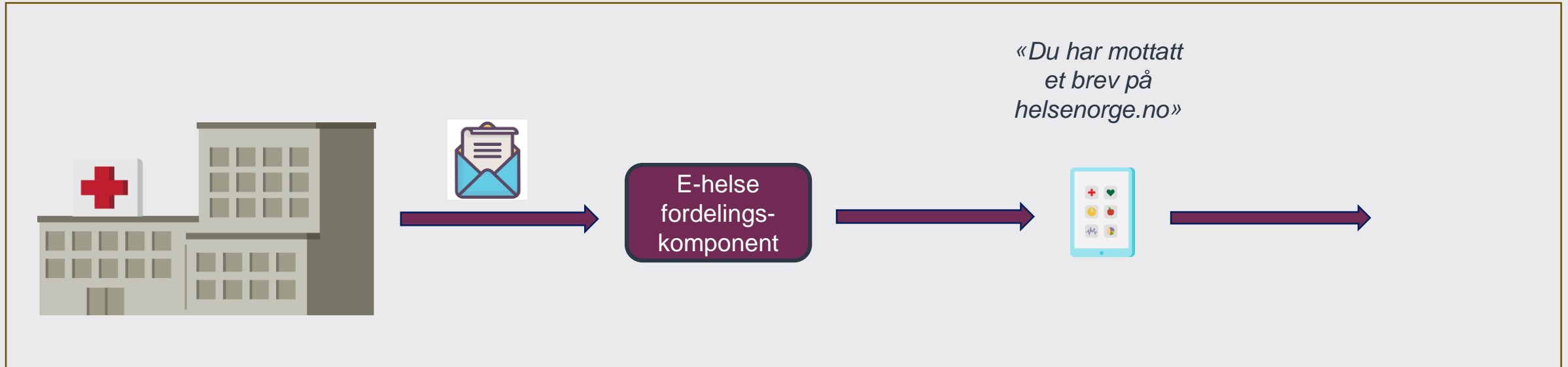
**EKSEMPLER PÅ FORMIDLING  
- INNBYGGERE FRA OG MED 16  
ÅR**

# INNBYGGER ER AKTIV HELSENORGE-BRUKER

- Sykehus vil sende innbygger informasjon
- Innbygger er aktiv bruker av helsenorge.no

Innbygger får varsel om at det er kommet informasjon på helsenorge.no i henhold til varseloppsett

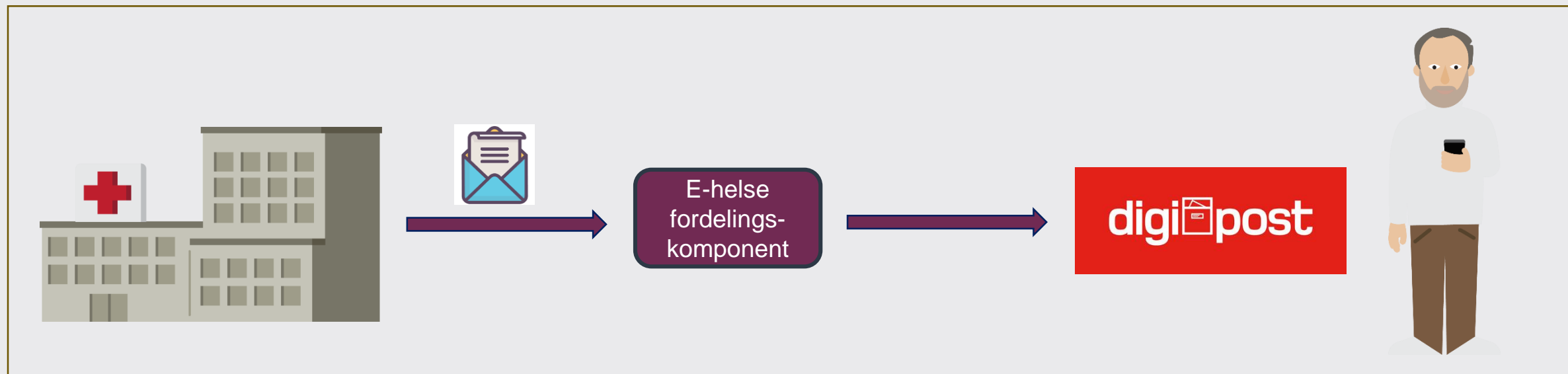
Innbygger får kun informasjon på Helsenorge



# INNBYGGER ER IKKE AKTIV HELSENORGE-BRUKER, MEN HAR VALGT DIGITAL POSTKASSE

- Sykehus vil sende innbygger informasjon
- Innbygger er ikke aktiv bruker av helsenorge.no
- Innbygger har ikke reservert seg
- Innbygger har valgt Digipost som digital postkasse

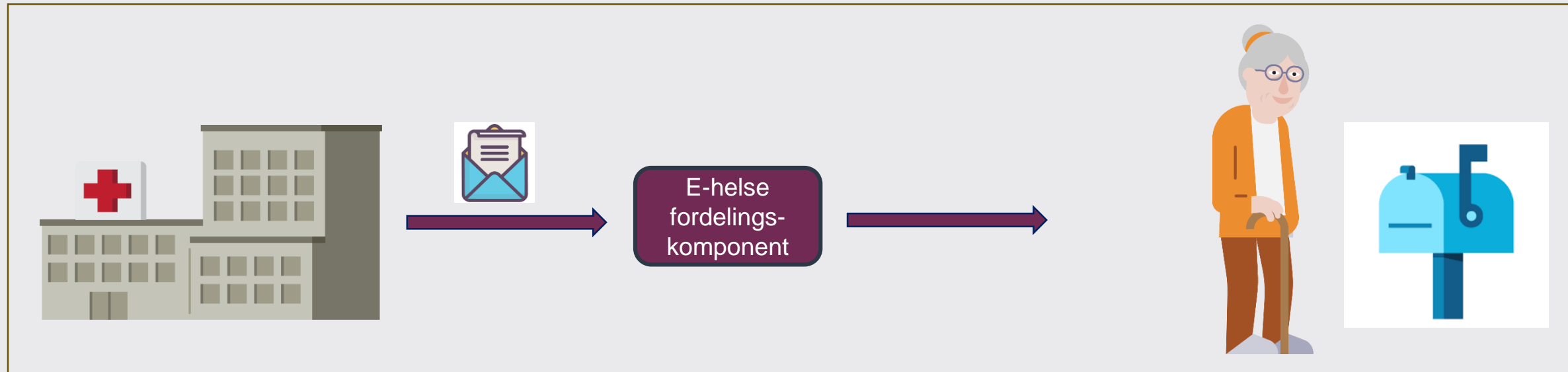
Innbygger får kun informasjon i sin digitale postkasse



# INNBYGGER ER IKKE DIGITALT AKTIV

- Sykehus vil sende innbygger informasjon
- Innbygger er ikke aktiv bruker av Helsenorge
- Innbygger har ikke valgt digital postkasse

Innbygger får kun informasjon i sin fysiske postkasse

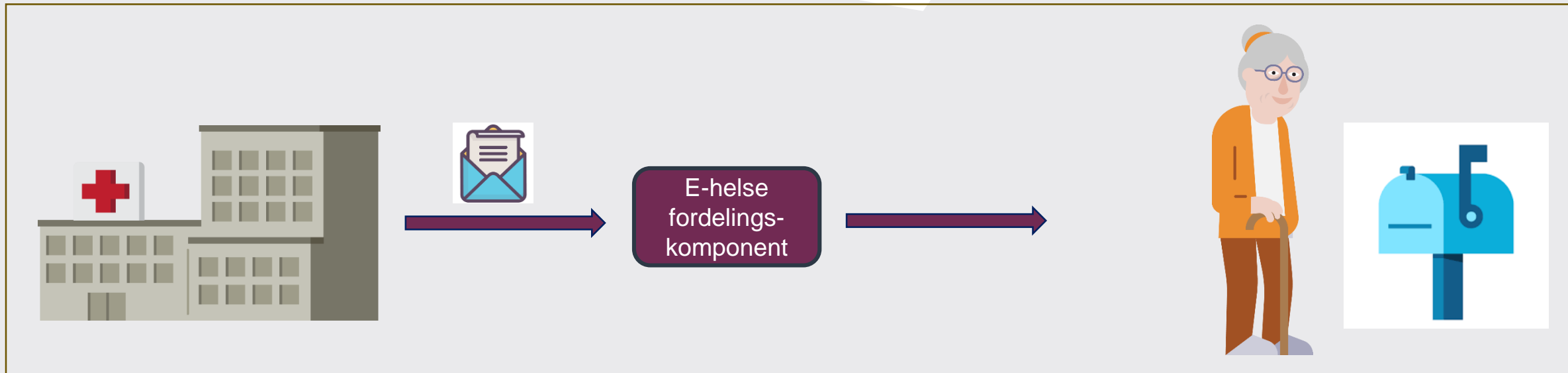




# INNBYGGER HAR RESERVERT SEG MOT OFFENTLIG KOMMUNIKASJON

- Sykehus vil sende innbygger informasjon som omfattes av reservasjonsretten (§9)
- Innbygger er ikke aktiv bruker av Helsenorge
- Innbygger har valgt digital postkasse
- Innbygger har reservert seg mot elektronisk kommunikasjon fra det offentlige

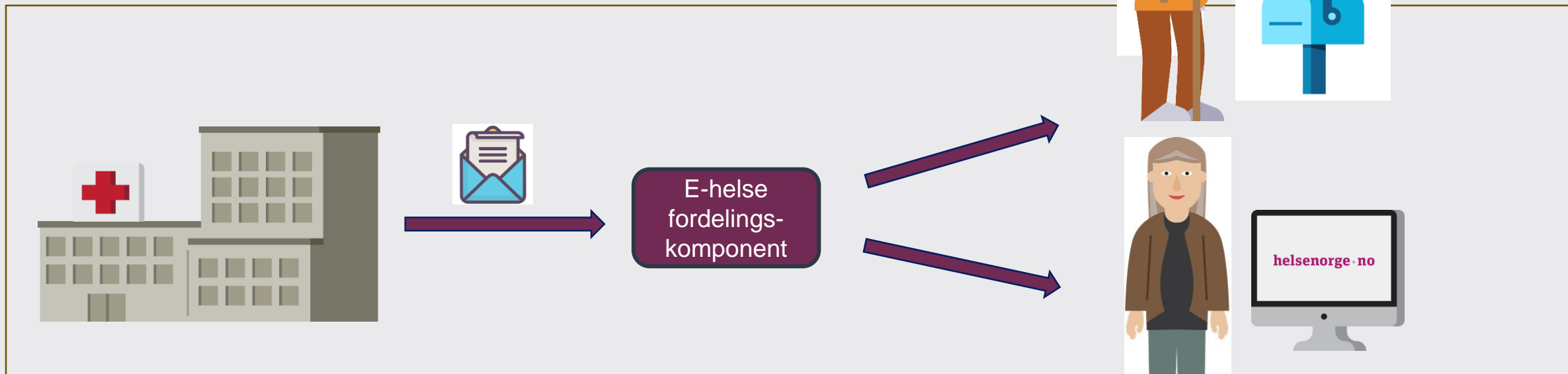
Innbygger får kun informasjon i sin fysiske postkasse



# INNBYGGER ER IKKE DIGITALT AKTIV, MEN HAR PÅRØRENDE SOM ER AKTIV PÅ HELSENORGE

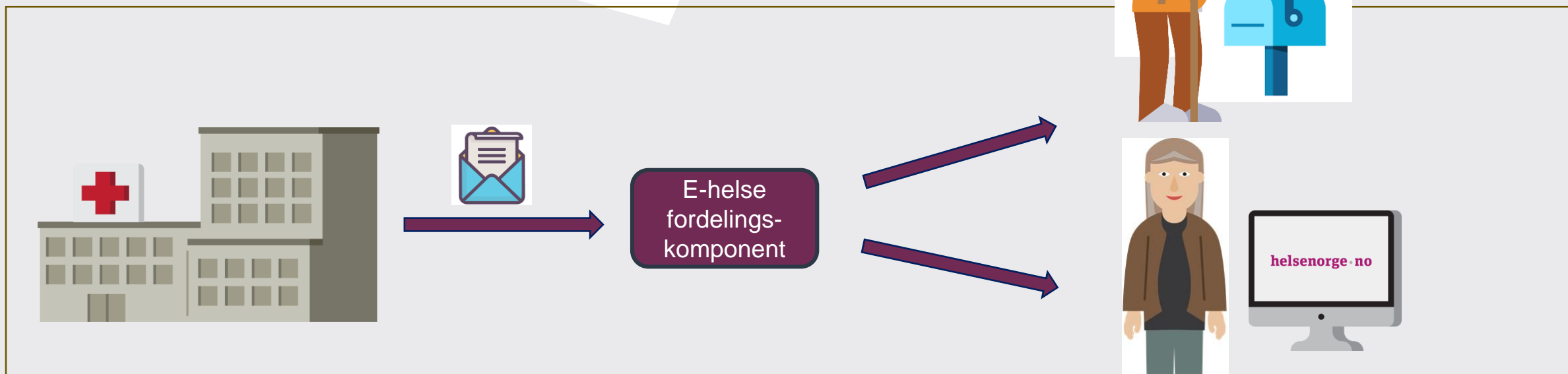
- Sykehus vil sende innbygger informasjon
- Innbygger er ikke aktiv bruker av Helsenorger
- Innbygger har samtykket til personlig helsearkiv og gitt fullmakt til pårørende
- Pårørende er aktiv helsenorge.no-bruker

Innbygger får informasjon i sin postkasse og pårørende får informasjon på Helsenorger



# INNBYGGER ER IKKE SAMTYKKEKOMPETENT, MEN HAR EN FULLMAKTSHAVER SOM ER AKTIV PÅ HELSENORGE

- Sykehus vil sende innbygger informasjon
- Innbygger er ikke aktiv bruker av Helsenorge
- Innbygger er ikke samtykkekompetent, men en fullmaktshaver har tilgang til innbygger på Helsenorge



# **EKSEMPLER PÅ FORMIDLING - INNBYGGERE UNDER 16 ÅR**

# BREV TIL INNBYGGER UNDER 12 ÅR, FORELDER AKTIV PÅ HELSENGORGE

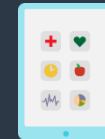
- Sykehus vil sende innbygger informasjon
- Person med foreldreansvar har samtykket til Helsenorge for barnet
- Person med foreldreansvar som bor på samme adresse som barnet er aktiv på helsenorge

Mor får varsel om at det er kommet informasjon på helsenorge.no i henhold til varseloppsett

Mor får informasjon på helsenorge.no



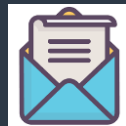
E-helse  
fordelings-  
komponent



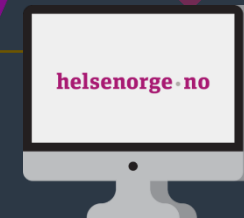
# BREV TIL INNBYGGER UNDER 12 ÅR, FORELDER AKTIV PÅ HELSENORGE, MEN BOR IKKE PÅ SAMME FOLKEREKISTRERTE ADRESSE

- Sykehus vil sende innbygger informasjon
- Person med foreldreansvar har samtykket til Helsenorge for barnet
- Person med foreldreansvar er aktiv på helsenorge, men har annen folkeregistrert adresse enn barnet

Informasjon blir sendt i fysisk post til barnets folkeregistrerte adresse, en kopi blir lagret på Helsenorge



E-helse  
fordelings-  
komponent



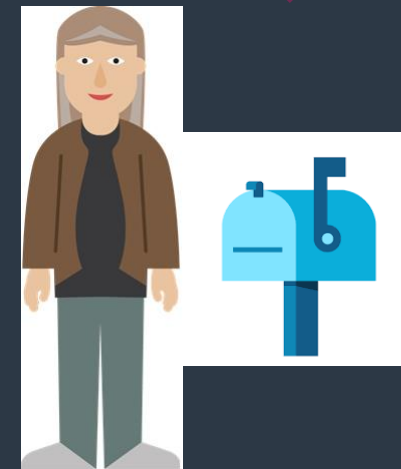
# BREV TIL INNBYGGER UNDER 12 ÅR DER FORELDER IKKE ER AKTIV PÅ HELSENORGE

- Sykehus vil sende innbygger informasjon
- Person med foreldreansvar har ikke samtykket til Helsenorge for barnet

Informasjon blir sendt i fysisk post til barnets folkeregistrerte adresse,  
Evt adresse avsender har sendt med



E-helse  
fordelings-  
komponent

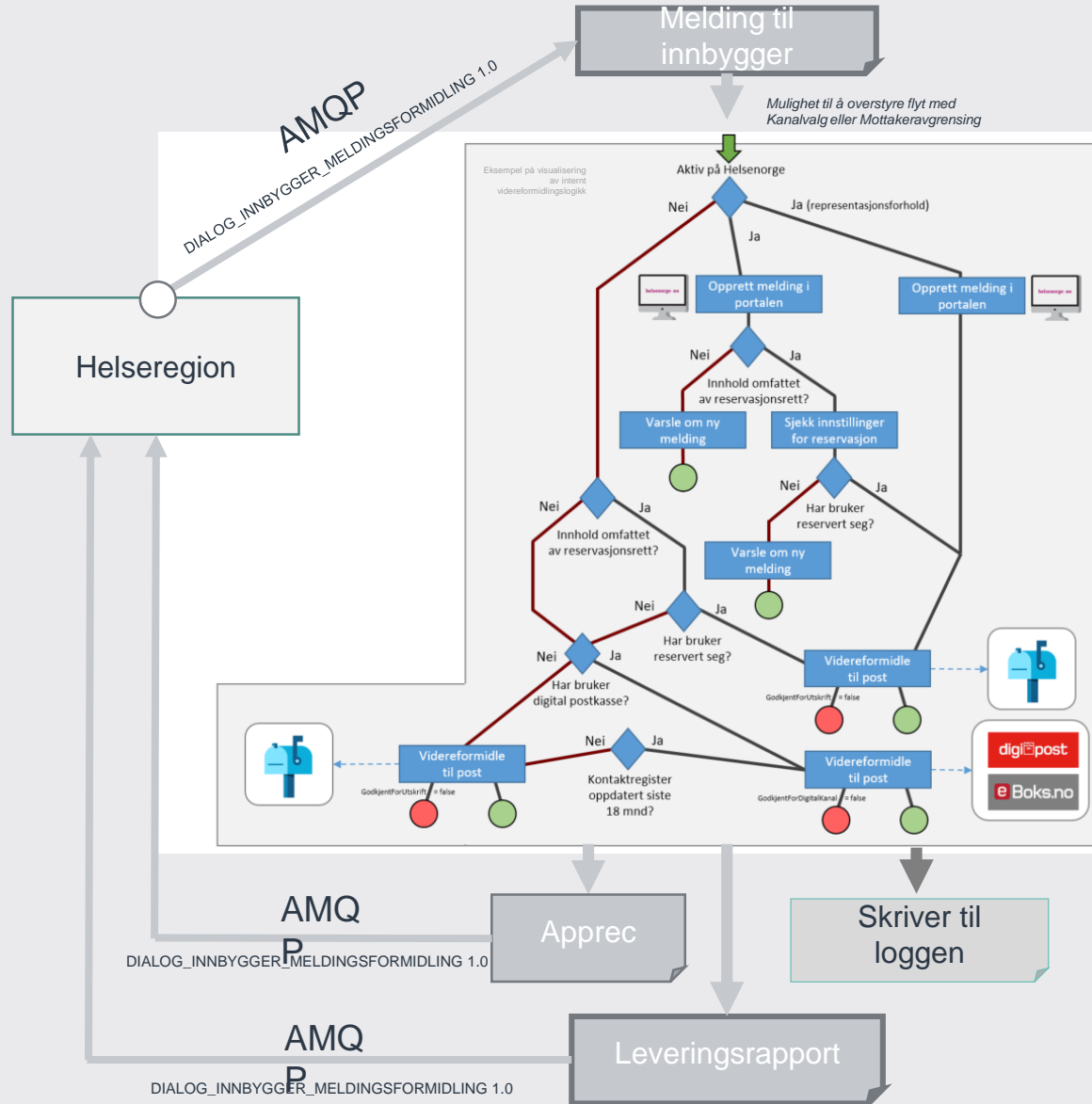
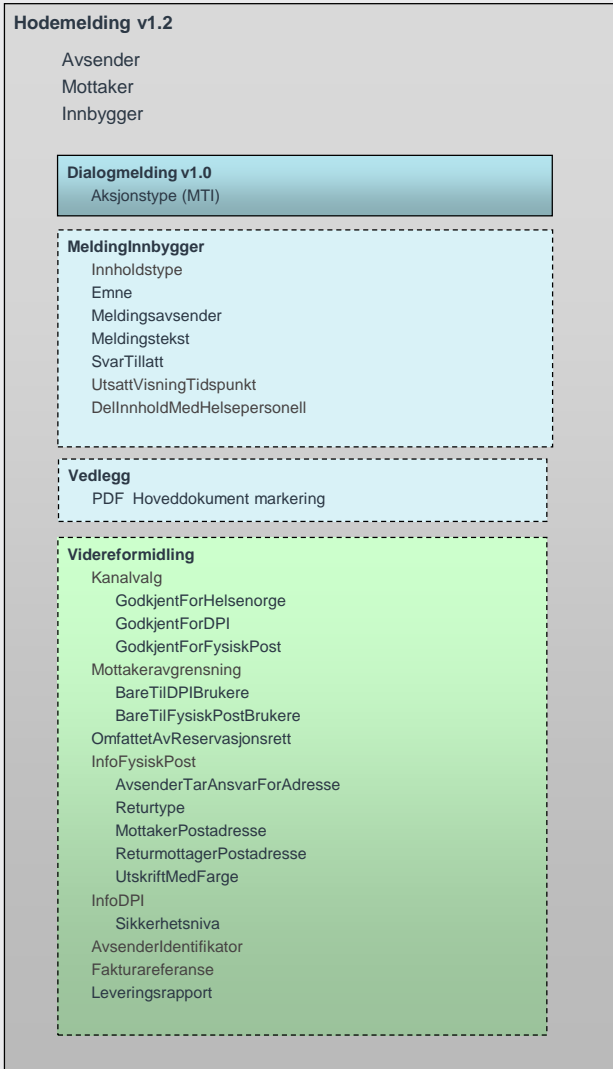


# TEKNISK SPESIFIKASJON



# MELDINGSINNHOOLD OG FLYT

## Melding til innbygger



## Leveringsrapport

