



Sjúkratryggingar  
Íslands

## Vefstefna ytri vefs Sjúkratrygginga Íslands

### Hlutverk og tilgangur SÍ afmarkar vefstefnuna

Hlutverk Sjúkratrygginga Íslands er að annast framkvæmd sjúkratrygginga en jafnframt semja um og greiða fyrir heilbrigðisþjónustu. Stofnunin starfar skv. lögum um sjúkratryggingar en markmið laganna er að tryggja sjúkratryggðum aðstoð til verndar heilbrigði og jafnan aðgang að heilbrigðisþjónustu óháð efnahag. Einnig er markmiðið að stuðla að rekstrar- og þjóðhagslegri hagkvæmni í heilbrigðisþjónustu og hámarks-gæðum þjónustunnar eftir því sem frekast er unnt. Jafnframt er markmið laganna að styrkja hlutverk ríkisins sem kaupanda heilbrigðisþjónustu og kostnaðargreina þjónustuna.

### Vefurinn:

**Gildi** vefjarins eru **þjónusta og upplýsingar**. Þessi gildi eru höfð að leiðarljósi við allar ákvarðanir er tengjast vefmálum, bæði við dagleg störf og stærri ákvarðanatöku. Séu einstök verkefni ekki til þess fallin að bæta þjónustu eða auka upplýsingagjöf þá skuli þau ekki framkvæmd.

**Hlutverk og tilgangur** vefjarins (þær þarfir sem þarf að uppfylla) eru: Að veita upplýsingar og þjónustu um sjúkratryggingar til almennings svo sem notenda heilbrigðisþjónustu og aðstandenda, heilbrigðisstarfsfólks/stofnana, birgja og hins opinbera (hér eftir nefndir viðskiptavinir). Stuðla þannig að framgangi heildarstefnu stofnunarinnar, hagkvæmni og gæðum.

**Framtíðarsýn:** Vefurinn er heildstætt upplýsinga- og þjónustuumhverfi fyrir viðskiptavinum Sjúkratrygginga Íslands. Viðskiptavinir hafa aðgang að nauðsynlegum og nægjanlegum upplýsingum um réttindi og skyldur ásamt því að geta annast viðskipti við stofnunina í gegnum vefinn.

Vefurinn er óaðskiljanlegur hluti af starfsemi Sjúkratrygginga Íslands með sama hætti og starfsfólk og auðlindir og er samþættur þeim verkefnum sem stofnunin tekst á hendur.

### Meginmarkmið með vefnum:

- Að koma á framfæri **almennum** upplýsingum, leiðbeiningum, lögum og reglum um sjúkratryggingar til viðskiptavina.
- Að koma á framfæri **einstaklingsmiðuðum** (sértækum) upplýsingum um sjúkratryggingar til viðskiptavina.
- Að gefa viðskiptavinum kost á **gagnvirkri þjónustu** sem snýr að sjúkratryggingum.
- Að koma á framfæri upplýsingum um sjúkratryggingar til fjölmiðla.
- Að framsetning, innihald og virkni endurspegli faglegan metnað stofnunarinnar og áhersluþætti í starfsemi hennar.

### Starfamarkmið:

- Að upplýsingar á vefnum séu ávallt réttar, greinargóðar og ítarlegar.

- Að fækka markvisst komum og innhringingum og auðvelda aðgengi bæði að umsóknum og upplýsingum, og stuðla þannig að þjóðhagslegri hagkvæmni og hagkvæmni í rekstri.
- Að þróa vefinn til samræmis við breytingar sem verða á starfsumhverfi og regluverki Sjúkratrygginga Íslands. Hann verði þannig nýttur með markvissum hætti við framkvæmd sjúkratrygginga.
- Að koma upp verkfærum til að viðskiptavinir geti rakið sig áfram og fundið upplýsingar á eigin spýtur.
- Að vefurinn verði aðgengilegur sem breiðustum hópi viðskiptavina:
  - Hljóti vottun um forgang 3 í aðgengismálum
  - helstu upplýsingar séu birtar á erlendu tungumáli.

### **Verkefni og sértækar aðgerðir til að ná starfamarkmiðum:**

Þessi verkefni eru hvert um sig greind sérstaklega með tilliti til nauðsynlegra verkþátta, kostnaðar, tímaáætlunar, fjárhagsáætlunar, mannaflaparfar o. fl.

#### **A. Viðvarandi verkefni:**

- Uppsetning á nýju efni
- Endurskoðun og uppfærsla eldra efnis
- Þróun nýrrar þjónustu
- Hugmyndavinna: Framsetning efnis, útlit vefjar, veftré
- Vefstjórn
- Greining á nýtingu vefs og þjónustu sem í boði er hverju sinni

#### **B. Afmörkuð og tímabundin verkefni ársins 2009:**

- Samþykkt vefstefnu og kynning hennar til starfsfólks
- Greining og samantekt á núverandi stöðu rafrænna samskipta
- Gangsetning vefhóps sem hefur það hlutverk að framfylgja vefstefnu
- Opnun nýs ytri vefs fyrir 1. janúar 2010
- Leggja grunn að afmarkaðri gagnvirkri vefþjónustu fyrir viðskiptavini fyrir 1. janúar 2010.

Vefstefnu skal endurskoða með reglulegu millibili og eigi sjaldnar en árlega til að unnt sé að greina stöðu (árangursmat) og uppfæra verkefni.