

Beställa ändring av personuppgifter – 1177 symtombedömning och hänvisning

Nationell rutin för beställning av ändring av personuppgift.

Rutinen innehåller följande information:

- Allmän information
- Så hanteras ärendet
- Beställningsformulär
- Information som ska bifogas ärendet

Allmän information

Regionen är personuppgiftsansvarig, PUA för den behandling av personuppgifter som sker inom ramen för 1177 symtombedömning och hänvisning (1177 direkt). Inera behandlar personuppgifter på uppdrag av regionen. Inera är därmed personuppgiftsbiträde, PUB till regionen.

Regionen ansvarar utifrån sin roll som **PUA** för **hantering av ändring av personuppgifter**.

Begäran om ändring av personuppgifter behöver gå via Inera som PUB, som i sin tur tar ärendet vidare till P24 (leverantör) som då agerar som underbiträde för Inera.

Exempel på ärenden som är kopplade till ändring av personuppgifter är:

- Ändring av felstavat namn från vårdgivare
- Ändring av felstavat namn från invånare (via vårdgivaren)
- Rättning av felaktiga personuppgifter (exempelvis namn, personnummer, telefonnummer, e-post mm) från vårdgivare
- Rättning av felaktiga personuppgifter (exempelvis namn, personnummer, telefonnummer, e-post mm) från invånare (via vårdgivaren)

HSA

Katalogtjänst HSA är en elektronisk katalog som innehåller kvalitetsgranskade uppgifter om organisationer och medarbetare inom vård och omsorg i Sverige.

Så hanteras ärendet

Beställningen tas emot av Inera support (vårdgivarsupport) och förvaltningen för 1177 symtombedömning och hänvisning som kontrollerar beställarens behörighet. För beställningar kopplade till personuppgifter **krävs att beställaren är verksamhetschef**. Förvaltningen kontrollerar detta genom sökning i HSA.

Därefter skickas beställningen till leverantören.

När leverantören åtgärdat ändringen återkopplar de till Inera support att beställningen är genomförd. Inera support informerar ärendeläggaren (beställaren) och stänger ärendet.

I de fall en invånare inte gått vidare till chatt med vårdpersonal, kan det innebära att det inte går att knyta kontakten till en specifik vårdenhet. Juridiskt krävs det även i dessa fall att beställningen ska hanteras av en verksamhetschef på enhet ansluten till 1177 symtombedömning och hänvisning (1177 direkt) i regionen.

Beställningsformulär

Länken till formuläret finns på [inera.se/Kontakta oss/Felanmälan](https://inera.se/Kontakta_oss/Felanmälan) och användarstöd/Formuläret för förbättringsförslag.

Observera att inga personuppgifter får anges/bifogas i formuläret!

Välj "Beställning"

Vilken tjänst gäller Förbättringsförslaget?*

1177 symtombedömning och hänvisning

Vad gäller ditt ärende?*

- Beställning
- Synpunkter på medicinskt innehåll
- Synpunkter på plattformen/tekniken
- Synpunkter på övrigt
- Vårdavvikelser för hantering av Inera/leverantör
- Övriga ärenden

Länk till formulär: [Förbättringsförslag - Inera](#)

Information som ska bifogas ärendet

Formuläret ska utöver obligatoriska fält även innehålla följande:

- Länk till patientbesök eller patientprofil (hämtas från URL) i Clinic
- För utdrag av ärenden som inte gått vidare till chatt med vårdpersonal, bifogas länk till patientprofil som innehåller patientID. **OBS! patientID är inte det samma som personnummer.**

Detta tas fram enligt nedan:

- Sök på telefonnummer eller personnummer i Clinic.
 1. OBS! Man måste ta med landskoden (ex. +46)
- Klicka på patientprofil.
- Kopiera länk till patientprofil som innehåller patientID (URL).
- Klistra in länk (URL) i formuläret. Se bild nedan.

Ta fram URL till patientprofil

The image shows a sequence of three screenshots from the platform24 interface, illustrating the process of finding a patient profile and copying the URL. Red circles with numbers 1 through 5 indicate the steps described in the text.

- 1. Klicka på "Sök patient"**: The first screenshot shows the search bar with "Sök patient" selected.
- 2. Sök upp patienten med hjälp av telefonnummer eller personnummer**: The second screenshot shows the search input field containing the phone number "+4670000000".
- 3. Klicka på patientens namn**: The third screenshot shows the search results for "Toby Eklund" with the name highlighted.
- 4. Kontrollera att "patientinfo" är markerat**: The fourth screenshot shows the patient profile page with the "Patientinfo" tab selected.
- 5. Kopiera länken längst upp i sökfältet**: The fifth screenshot shows the URL in the browser's address bar: <https://clinic.demo.platform24.se/patient/009e7220-2605-400d-b046-853e044a732>.

Vårdpersonal är inloggad i Clinic

1. Klicka på **"Sök patient"**
2. Sök upp patienten med hjälp av telefonnummer eller personnummer **OBS! Måste använda landskod (ex. +46)**
3. Klicka på patientens namn
4. Kontrollera att "patientinfo" är markerat
5. Kopiera länken längst upp i sökfältet