

Beställa radering av personuppgift - 1177 symtombedömning och hänvisning

Nationell rutin för beställning av radering 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 radering av personuppgifter** på begäran av invånare.

Begäran om radering 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 radering av personuppgifter är:

- Radering av journaluppgifter (IVO-beslut) på begäran av invånare (via vårdgivare)
- Radering av övriga uppgifter (exempelvis att ett barn felaktigt lagts till en användare) på begäran av invånare (via vårdgivare)

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

Viktigt att du alltid följer din regions supportprocess

Vad gäller ditt ärende?*

- Beställning
- Synpunkter på medicinskt innehåll
- Förbättringsförslag gällande plattformen/tekniken
- Vårdavvikelser för hantering av Inera/leverantör

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

Information som ska bifogas ärendet

Formuläret ska utöver obligatoriska fält även innehålla följande:

I de fall det gäller radering av journaluppgifter som kräver IVO-beslut

- Ange IVO:s diarienummer för journaluppgift som ska förstöras.
- 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 längst ner.
- Ineras förvaltning kontaktar ärendeläggare för att begära in en kopia på underlag från IVO.

- Kopia på IVO-beslut ska skickas i rekommenderat brev till:
Inera
Förvaltningen för 1177 symtombedömning och hänvisning
118 82 Stockholm
- Ineras förvaltning ger leverantör i uppdrag att utföra åtgärden.
- Leverantör återkopplar i ärendet när ärendet är slutfört.
- Ineras förvaltning förstör kopian från IVO

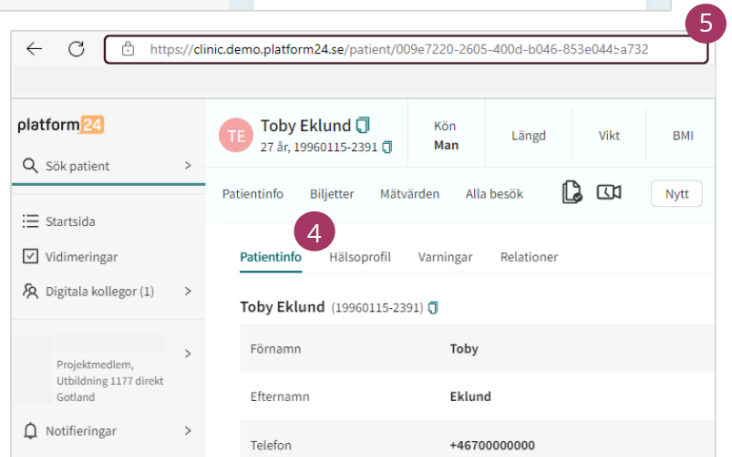
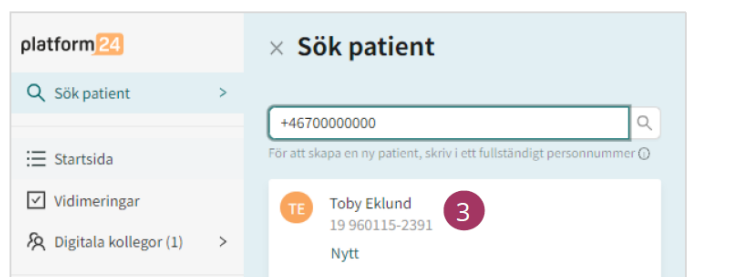
För radering av övriga uppgifter (exempelvis att ett barn felaktigt lagts till en användare)

- 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



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