

# Beställa uttag av personuppgift - 1177 symtombedömning och hänvisning

Nationell rutin för beställning av uttag 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 uttag av personuppgifter** på begäran av invånare eller vårdgivare.

Begäran om uttag 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 hantering/uttag av personuppgifter är:

- Begäran om åtkomstloggar från vårdgivare
- Begäran om åtkomstloggar från invånare (via vårdgivaren)
- Begäran om utdrag av innehåll i plattformen (ärenden från autotriagen, chatt, sjukdomshistoria etc.) från vårdgivare
- Begäran om utdrag av innehåll i plattformen (ärenden från autotriagen, chatt, sjukdomshistoria etc.) från invånare (via vårdgivaren)
- Begäran om registerutdrag 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.

Vid beställning av uttag av personuppgifter så ska leverantören leverera de efterfrågade uppgifterna direkt till ärendeläggaren i regionen (verksamhetschef som skickade in formuläret). Överlämning från leverantör ska ske **krypterad** till angiven e-postadress **till behörig beställare** och med **uppläsning via annan kanal**, exempelvis via sms.

När leverantören genomfört uttaget enligt beställning från verksamhetschef, 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

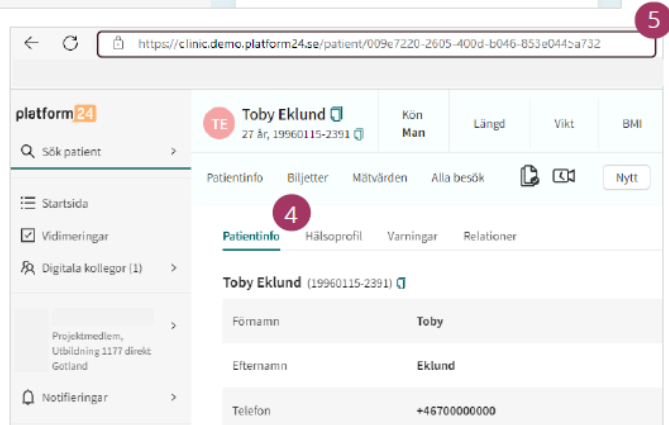
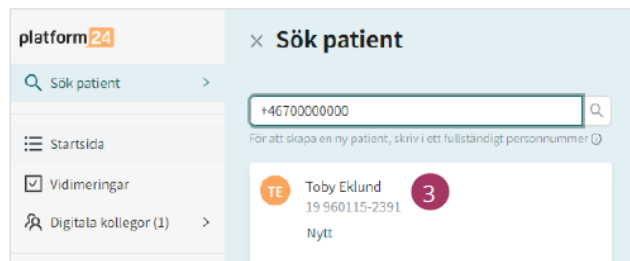
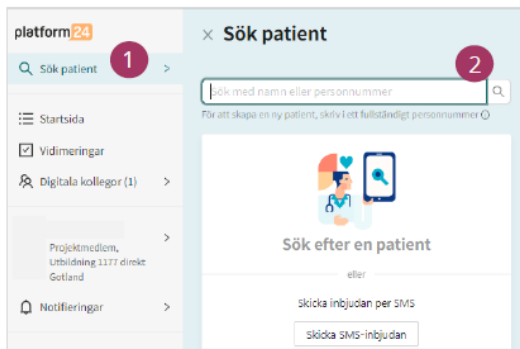
Formuläret ska utöver obligatoriska fält även innehålla följande:

- 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



- 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