

Hantering av patienter med skyddade personuppgifter

Syfte

Redogöra för hur patienter med skyddade personuppgifter ska hanteras i vården.

Berörd verksamhet

Samtliga verksamheter som hanterar patienter med skyddade personuppgifter.

Ansvar

Riktlinjen ska följas av samtliga medarbetare som kommer i kontakt med patienter med skyddade personuppgifter.

Verksamhetschef har särskilt ansvar för att medarbetare känner till riktlinjen och att den följs.

1. Inledning

Uppgifter som finns i folkbokföringsregistret är i regel offentliga. Olika hotbilder kan emellertid föranleda att en persons uppgifter måste skyddas.

”Skyddade personuppgifter” är en samlingsrubrik för de olika skyddsåtgärderna. Det finns tre nivåer av skydd: sekretessmarkering, skyddad folkbokföring och fingerade personuppgifter. De två första nivåerna beslutas av Skatteverket och den tredje av Polismyndigheten.

1.1 Sekretessmarkering

Sekretessmarkering är den lägre graden av skyddade personuppgifter. Skyddet gör att det blir svårare för andra att få ta del av uppgifterna i folkbokföringsregistret.

Sekretessmarkering fungerar som en varningssignal för att uppmärksamma att en noggrann prövning måste göras innan några uppgifter om personen lämnas ut. Skyddet beslutas och tilldelas av Skatteverket och gäller för en viss tid. Därefter behöver en ny ansökan göras och ett nytt beslut fattas.

Det framgår inte av själva markeringen vilken uppgift i folkbokföringen som kan vara känslig. Det behöver inte bara vara adressen som är skyddsvärd utan det kan även vara nytt namn, uppgifter om närstående och uppgifter som avslöjar var personen eller dennes anhöriga kan befinna sig.

En sekretessmarkering innebär inte någon absolut sekretess för skyddade uppgifter.

1.2 Skyddad folkbokföring

Skyddad folkbokföring används då sekretessmarkering inte ger tillräckligt skydd.

En person som har skyddad folkbokföring får vara folkbokförd i den gamla kommunen trots att denne flyttat därifrån, eller i en annan kommun som denne inte har anknytning till. De gamla adressuppgifterna tas bort och den nya adressen registreras inte i folkbokföringen.

Skyddet beslutas och meddelas av Skatteverket. Skyddad folkbokföring ska som regel medges för obestämd tid, men den får begränsas till viss tid.

Information om en person med skyddad folkbokföring är särskilt skyddsvärda. Uppgifter som ensamt eller tillsammans med andra uppgifter lämnar upplysningar om var personen bor måste hanteras ytterst noggrant och försiktigt.

1.3 Fingerade personuppgifter

Fingerade personuppgifter innebär att en person blir registrerad i folkbokföringen med andra personuppgifter än de verkliga. Någon koppling mellan de gamla och nya uppgifterna finns inte.

Fingerade personuppgifter används vid särskilt allvarliga hot och kallas ibland även för identitetsbyte. Personen får då ett helt nytt personnummer och nytt för- och efternamn och kan leva med det under begränsad tid eller under hela sin livstid.

Fingerade personuppgifter är i regel offentliga, men sekretessmarkering kan förekomma. Det är Polismyndigheten som fattar beslut om att tilldela någon fingerade personuppgifter. Polismyndigheten meddelar Skatteverket vilka fingerade personuppgifter som ska registreras i folkbokföringen och hur länge de ska gälla. Uppgifterna registreras så att sambandet mellan verkliga och fingerade personuppgifter inte framgår.

2. Hantering av patienter med sekretessmarkering eller skyddad folkbokföring

2.1 System

När en patient har fått en sekretessmarkering eller skyddad folkbokföring får journalsystemet automatiskt den informationen från befolkningsregistret. Hur detta visas i respektive journalsystem kan skilja sig åt. I vissa journalsystem gråmarkeras patientens kontaktuppgifter automatiskt. I andra journalsystem visas patientens kontaktuppgifter och det är vårdpersonalen som markerar att patienten har sekretessmarkering eller skyddad folkbokföring. På så sätt blir det tydligt att de skyddade uppgifterna inte får användas. Var god se anvisningarna för respektive journalsystem.

I Cosmic visas det ingen skillnad om en patient har sekretessmarkering eller skyddad folkbokföring. I Cosmic redovisas personer med sekretessmarkering och skyddad folkbokföring med termen ”skyddade personuppgifter” i patientlisten.

Om sekretessmarkering upphör hävs markeringen automatiskt i journalsystemen vid uppdatering mot befolkningsregistret efter avisering från Skatteverket.

Registrera eller dokumentera aldrig adress, tillfällig adress eller telefonnummer i vare sig patientjournal, patientkortet eller register.

Om telefonnummer behövs för vården av patienten ska uppgiften förvaras avskilt och inlåst samt hanteras av ett fåtal behöriga personer på vårdenheten. Var noga med att förstöra uppgifter om telefonnummer när dessa inte längre behövs.

Uppgifter som direkt eller indirekt kan ange var en person kan befinna sig ska undvikas. Var försiktig med vad som skannas in till journalen.

Bedömningen av om det finns anledning att dölja information i patientens e-tjänster på 1177 behöver göras utifrån omständigheterna i det enskilda fallet. Läs mer om 1177 nedan.

2.2 Kontakt med patienten

Vid förstagångskontakten ska patienten upplysas om lämpligt telefonnummer till vårdenheten, dit denne kan vända sig för besked om provsvar, inläggning m.m. Informera patienten om att vårdenheten kan nå patienten brevlades, men med ett par dagars fördröjning eftersom posten måste gå via förmedlingsuppdrag.

En patient med skyddade personuppgifter kan inte använda anmälningsskärmar utan måste gå till receptionen/kassan för att anmäla sitt besök. Vårdpersonal ska tillsammans med personen komma överens om hur patienten ska ropas upp i väntrummet. Det är viktigt att personal och patient kan tala ostört vid anmälan.

Fråga patienten om det finns särskilda omständigheter att ta hänsyn till i kontakten för att säkerställa att relevanta skyddsaspekter beaktas.

2.3 Reservnummer

Om patienten motsätter sig att bli registrerad med sitt personnummer och namn kan det läggas upp reservnummer enligt gällande reservnummerrutin. Ge reservnumret till patienten och upplys denne om att det är viktigt att spara detta nummer till nästa sjukvårdsbesök.

När reservnummer har använts kan meddelanden inte skickas till patienten via förmedlingsuppdrag eftersom sådan förmedling sker via patientens personnummer.

Informera patienten om telefonnummer dit denne kan vända sig för att få information.

2.4 Remisser och e-recept

Adress, telefonnummer eller andra uppgifter som kan avslöja personens vistelse ska inte dokumenteras i remisser.

Observera att man i regel inte ska skicka e-recept till patient med skyddade personuppgifter.

Undantag kan göras om patient önskar det och förstår vad det innebär (dokumentera patientens samtycke).

Pappersrecept är alternativet för förskrivning av läkemedel. Utelämna patientens fyra sista siffror i personnumret vid förskrivningen.

2.5 Telefonsamtal och e-post

Telefonförfrågningar avseende patienter med skyddade personuppgifter måste hanteras med stor försiktighet. Besvara inte förfrågningar via telefon. Undantag kan göras exempelvis till annan vårdpersonal under förutsättning att motringning görs. Patienten ska ha godkänt kontakten och ska vara den som informerar om det telefonnummer/namn dit motringning ska göras. Kommunikation med andra myndigheter per telefon kan vara möjlig efter motringning.

Avråd patienten från att kontakta vården via e-post. E-post ska inte användas för sekretessbelagda uppgifter, varken inom eller mellan myndigheter.

2.6 Post till person med skyddade personuppgifter (förmedlingsuppdrag)

Skatteverket kan förmedla post till personer som har skyddade personuppgifter. Post kan förmedlas både inom Sverige och till utlandet. Denna tjänst kallas för förmedlingsuppdrag.

Det går att skicka både vanlig och rekommenderad post via förmedlingsuppdrag.

Gängse regler tillämpas för när brev ska skickas med rekommenderad post.

Post till patienten ska skickas via förmedlingsuppdrag (Skatteverket) i Göteborg.

Vanlig post

Gör enligt följande för att undvika felsändning och fördröjning av post till adressaten:

1. Lägg det brev som ska förmedlas i ett kuvert
2. Skriv personens personnummer på kuvertet
3. Klistra igen kuvertet och skriv avsändaradress på baksidan av det. Avsändaradressen ska vara Region Kalmar läns huvudadress (Region Kalmar län, Box 601, 391 26 Kalmar) så att Skatteverket kan returnera posten om de inte kan nå mottagaren.
4. Lägg kuvertet i ett ytterkuvert och skriv följande på ytterkuvertet:
Skatteverket
Box 2820
403 20 Göteborg

Rekommenderad post

Om du vill skicka ditt brev med rekommenderad post måste du skicka ytterkuvertet rekommenderat till Skatteverkets förmedlingsadress.

Observera att Skatteverket inte kan förmedla brev med mottagningsbevis utan endast försändelse med tilläggstjänsten personlig utlämning.

Om du vill skicka det rekommenderade brevet med personlig utlämning gör du så här:

1. Lägg det brev som ska förmedlas i ett kuvert
2. Skriv ”personlig utlämning” och personens personnummer på kuvertet
3. Klistra igen kuvertet och skriv avsändaradress på baksidan av det. Avsändaradressen ska vara Region Kalmar läns huvudadress (Region Kalmar län, Box 601, 391 26 Kalmar) så att Skatteverket kan returnera posten om de inte kan nå mottagaren.
4. Lägg kuvertet i ett ytterkuvert och skriv följande på ytterkuvertet:
Skatteverket
Box 2820
403 20 Göteborg
5. Skicka brevet med rekommenderad post

2.7 Fakturor

Säkerställ i journalsystemet att ingen storkundsfaktura skickas till patientens hemregion. Se anvisning för aktuellt journalsystem. Fakturor till patienten skickas via förmedlingsuppdrag till patienten.

2.8 Orosanmälan

När en orosanmälan behöver göras för en patient med skyddade personuppgifter kan Skatteverket svara på vilken kommun patienten befinner sig i. Skatteverket kommer att vilja motringa innan de besvarar frågor.

Skatteverket nås på telefonnummer 010-573 55 00, vardagar kl. 09.00–15.00.

2.9 Utlämnande av uppgifter

Om någon begär att få ta del av journal eller annan allmän handling som gäller en person med skyddade personuppgifter så är det mycket viktigt att det görs en noggrann prövning (menprövning) innan eventuellt utlämnande sker.

Det är alltid viktigt att säkerställa identiteten på den som begär att få ta del av uppgiften. Kontroll av släktskap görs hos Skatteverket (folkbokföringen). Anhöriga har inte automatisk rätt att ta del av journaler.

För information om bland annat allmänna handlingar och menprövning, se rutin Handläggning vid begäran om utlämnande av allmänna handlingar. Vid tveksamheter och frågor kring utlämnande kontaktas regionjurist vid Regionstab Kansli.

2.10 Inhämtande av uppgifter

I vissa fall kan det vara olämpligt att Region Kalmar län begär in uppgifter från annan vårdgivare, eftersom det då framkommer i vilken verksamhet personen förekommer. Vid sådana fall bör verksamheten i samråd med patienten bestämma lämpligt tillvägagångssätt.

Om stort skyddsbehov finns är rekommendationen att patienten själv begär ut sina uppgifter hos annan vårdgivare.

2.11 Nationell patientöversikt (NPÖ)

NPÖ är en tjänst som gör det möjligt för behörig vårdpersonal att med patientens samtycke ta del av journalinformation som registrerats hos andra regioner, kommuner eller privata vårdgivare. Om en patient har skyddade personuppgifter görs inte dennes uppgifter tillgängliga i NPÖ. Denna begränsning sker automatiskt i systemet.

2.12 1177

Via 1177 kan patienter nå vården på ett enkelt och säkert sätt. Patienten kan exempelvis ställa frågor, boka och omboka tider, förnya recept, läsa sin journal och se sina läkemedel. Även patienter som har skyddade personuppgifter kan använda 1177:s e-tjänster, men det kan finnas vissa begränsningar.

Information om vilka uppgifter Region Kalmar län visar i 1177 Journal finns i dokumentet *Vad patienten ser i 1177 Journal*. Bedömningen av om det finns anledning att dölja information i e-tjänsterna behöver göras utifrån omständigheterna i det enskilda fallet, se *Rekommenderat arbetssätt för att dölja information för patienten i 1177 Journal*.

Om ett barn har skyddade personuppgifter kan vårdnadshavare inte agera ombud åt barnet. Det innebär att vårdnadshavare inte kan ta del av barnets information i 1177 Journal eller 1177:s andra e-tjänster via ombudsfunktionen. Observera dock att barn som har en e-legitimation kan logga in på 1177 och ta del av sin information. Därför behöver barnets konto låsas och e-tjänsten 1177 Journal förseglas om det finns risk för att vårdnadshavare, genom att använda barnets e-legitimation, bereder sig tillgång till barnets konto.

En invånare kan försegla e-tjänsten 1177 Journal om han eller hon inte vill ha tillgång till den. En invånare som inte alls vill ha tillgång till sitt 1177-konto kan låsa det för inloggning. Se *Rutin försegling, upplåsning, undantag från direktåtkomst för e-tjänsten Journalen m.m.*

3. Hantering av patienter med fingerade personuppgifter

Patienter med fingerade personuppgifter hanteras enligt ordinarie rutiner eftersom det inte framgår av journalen att en patient har fingerade personuppgifter. Dokumentation ska ske i patientjournalen som tillhör de fingerade uppgifterna.

Koppling eller hänvisning mellan gammal och ny identitet får aldrig göras.

Behövs uppgifter från tidigare journaler ska dessa sammanfattas i en anteckning.

Personuppgifter, uppgifter om anhöriga, geografiska uppgifter etc. som kan röja den tidigare identiteten får inte tas med.

4. Hantering av patienter som ännu inte fått sekretessmarkering/skyddad folkbokföring

Det kan finnas situationer då en person med kända personuppgifter uppsöker vården, men där det kan behöva tas särskild hänsyn till anonymitet under vårdtiden. Det kan till exempel vara situationer där en person vänder sig till Region Kalmar län innan Skatteverket har beslutat om sekretessmarkering/skyddad folkbokföring.

En bedömning av hur dessa personer ska hanteras ska ske i varje enskilt fall.

Det kan finnas anledning att hantera en sådan person på liknande sätt som en person med skyddade personuppgifter. Om patienten motsätter sig att registrera sitt besök, eller att dennes personnummer blir känt för de anställda kan personen läggas upp med reservnummer i enlighet med gällande reservnummerrutin. Det är viktigt att informera patienten om telefonnummer dit denne kan vända sig för att få information från vården. Tänk på att förmedlingsuppdrag inte kan användas i dessa situationer. Personen bör informeras om möjligheten att sammanslå reservnummer med de riktiga uppgifterna.

Särskild hänsyn bör tas till vad som visas i patientens e-tjänster på 1177. Information om vilka uppgifter Region Kalmar län visar i e-tjänsten 1177 Journal finns i dokumentet *Vad patienten ser i 1177 Journal*. Bedömningen av om det finns anledning att dölja information i e-tjänsterna behöver göras utifrån omständigheterna i det enskilda fallet, se *Rekommenderat arbetssätt för att dölja information för patienten i 1177 Journal*.

I vissa fall kan det finnas skäl att ta bort tillgången till 1177 och e-tjänsten 1177 Journal, se *Rutin försegling, upplåsning, undantag från direktåtkomst för e-tjänsten Journalen m.m.* Exempelvis kan en vårdnadshavare via 1177 och e-tjänsten 1177 Journal få fram uppgifter om barn som är skyddsvärda, såsom tid och plats för ett inbokat vårdbesök. Tänk på att en försegling av hela 1177 Journal kan förvärra en situation, exempelvis när det finns risk för hot och våld i nära relationer och en person kan bereda sig tillgång till patientens e-tjänster. Här behöver en bedömning göras i varje enskilt fall. En invånare kan själv försegla e-tjänsten 1177 Journal om han eller hon inte vill ha tillgång till den, eller låsa 1177-kontot för inloggning om han eller hon inte alls vill ha tillgång till kontot.

5. Relaterade dokument

- Rekommenderat arbetssätt för att dölja information för patienten i 1177 Journal
- Vad patienten ser i 1177 Journal
- Rutin försegling, upplåsning, undantag från direktåtkomst för e-tjänsten Journalen m.m.

Ändringshistorik

Datum	Ändring	Utförd av
2023-03-16	Justeringar av giltighetstid, rutinen för att skicka post till patienter via Skatteverket, avsnitt om förskrivning av läkemedel samt tillägg om orosanmälan.	Regionjurist
2025-05-27	Ändringar gällande bl.a. e-tjänsterna på 1177, redaktionella ändringar, ny giltighetstid.	Regionjurist