Region Stockholm
PATIENTNÄMNDENS FÖRVALTNING

Förvaltningsjurist Johan Karlsson

PaN 2020-09-22 P 7

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2020-06-12 PaN A2006-00090

Principärende

Patientuppgifter skickades via sms

Ärendet

En kvinna beskrev i en skrivelse till patientnämndens förvaltning att hon kontaktat sin vårdcentral på grund av sömnsvårigheter och önskat ett läkarbesök. Vårdcentralen skickade henne ett sms med informationen att hon bör kontakta psykiatrin. Kvinnan framförde synpunkter bland annat på att vårdgivaren skickade hennes patientuppgifter via sms.

Utredning

Patientnämndens förvaltning har utrett ärendet genom att inhämta ett svar från verksamhetschefen på vårdcentralen, Capio Vårdcentral Solna. Av svaret som riktade sig till patienten framkom bland annat följande.

> ”När du tog kontakt med vårdcentralen så gjorde leg. sjuksköterskan en första bedömning via telefon eller via 1177.se. För att du sedan ska få ett snabbt och korrekt medicinskt svar tas ditt ärende upp på vår sambedömning/rond där flera kompetenser är samlade för en gemensam bedömning. Kompetenserna är allmänspecialister, leg psykoterapeut, distriktssjuksköterskor och sjuksköterskor.
>
> Efter denna bedömning svarar vi antingen med ett samtal i telefon eller via SMS beroende på vad som bestämdes vid första samtalet med vårdcentralen.
>
> Innehållet i ditt SMS är resultatet av sambedömningen.”

Regelverk

Det blir allt vanligare att invånare vill ha kontakt med hälso- och sjukvården över nätet. I 1177 Vårdguidens e-tjänster kan patienter efter inloggning med e-legitimation ta del av personlig vårdinformation, få sjukvårdsrådgivning och kommunicera med vården på ett säkert sätt. När vårdgivare i kontakten med patienter använder öppna nätverk som internet, sms och e-post ställs höga krav på informationssäkerhet. I Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (HSLF-FS 2016:40) om journalföring och behandling av personuppgifter i hälso- och sjukvården framgår följande.

> 3 kap. 15 §:
>
> Om vårdgivaren använder öppna nät vid behandling av personuppgifter, ska denne ansvara för att
>
> 1. överföring av uppgifterna görs på ett sådant sätt att inte obehöriga kan ta del av dem, och
>
> 2. elektronisk åtkomst eller direktåtkomst till uppgifterna föregås av stark autentisering.

Det är varje vårdgivares ansvar att säkra att överföring av patientuppgifter görs på ett sådant sätt att ingen obehörig kan ta del av uppgifterna. I praktiken innebär det bland annat att uppgifter om patienter måste överföras genom en krypterad förbindelse eller genom att kryptera uppgifterna. För att en behörig användare ska få tillgång till personuppgifter via öppna nät måste vårdgivaren se till att åtkomsten föregås av en så kallad stark autentisering. Det innebär att vårdgivaren använder inloggningslösningar som ställer krav på att identiteten kontrolleras.

Undantag

Av 3 kap. 16 och 17 §§ i föreskrifterna framgår att det finns vissa undantag från reglerna och det gäller endast påminnelser och kallelser. Sådana får skickas via sms eller e-post inför besök om patienten gett sitt medgivande. De får dock inte innehålla detaljer om en patients hälsotillstånd eller andra personliga förhållanden. Vårdgivaren ska genomföra och dokumentera en behovs- och riskanalys för användning av påminnelser och kallelser via sms eller e-post. Undantagen har tillkommit eftersom det anses praktiskt och smidigt både för vårdgivare och patienter med kallelser och påminnelser om besök i vården per sms eller e-post.[1]

> 3 kap. 17 §:
>
> En överföring av en påminnelse eller en kallelse får
>
> 1. endast göras efter att patienten har gett sitt medgivande, och
>
> 2. inte avslöja detaljer om patientens hälsotillstånd eller andra personliga förhållanden.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen finner det allvarligt att vårdgivare via öppna nät kommunicerar patientuppgifter som avslöjar detaljer om hälsotillstånd och personliga förhållanden. Ärendet bör därför hanteras som principärende.

---

[1] Se Socialstyrelsens handbok vid tillämpningen av Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (HSLF-FS 2016:40) om journalföring och behandling av personuppgifter i hälso- och sjukvården samt Vårdgivarguiden, Kontakt med patienter över nätet, https://vardgivarguiden.se/avtal/styrdokument/riktlinjer-policys/kontakt-med-patienter-over-internet/ (hämtat 2020-09-08).

Konsekvenser för patientsäkerhet

Åtgärder som bidrar till hög informationssäkerhet inom hälso- och sjukvården främjar förtroendet för vårdgivare och stärker patientsäkerheten.

Konsekvenser för jämställd och jämlik vård

De föreslagna åtgärderna förväntas inte medföra några konsekvenser för jämställd och jämlik vård.

Förslag till beslut

Patientnämndens förvaltning föreslår att patientnämnden beslutar följande.

1. Ärendets tjänsteutlåtande skickas till styrelsen för Capio Vårdcentral Solna och patientnämnden begär skriftlig återföring avseende genomförda och planerade förbättringsåtgärder och effekterna av dessa senast den 23 december 2020.
2. Ärendets tjänsteutlåtande skickas till hälso- och sjukvårdsnämnden och patientnämnden begär skriftlig återföring avseende genomförda och planerade förbättringsåtgärder och effekterna av dessa senast den 23 december 2020.
3. Förvaltningen ges i uppdrag att skicka ärendets tjänsteutlåtande till patienten i det enskilda ärendet.

Steinunn Ásgeirsdóttir
Förvaltningschef

Patientnämndens förvaltning
Box 17535, 118 91 Stockholm
Telefon 08-690 67 00
Fax 08-690 67 18
E-post registrator@pan.sll.se
www.patientnamndenstockholm.se