Region Stockholm

36

Yttrande till patientnämnden i principärende gällande patientuppgifter skickades via sms

HSN 2020-1391

Hälso- och sjukvårdsnämnden
Hälso- och sjukvårdsförvaltningen
Allmänmedicin
Micael Svanström

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2020-11-26

HSN 2020-1391

Hälso- och
sjukvårdsnämnden

Yttrande till patientnämnden i principärende gällande patientuppgifter skickades via sms

Ärendebeskrivning

Patientnämnden har begärt skriftlig återföring från hälso- och sjukvårdsnämnden avseende genomförda och planerade åtgärder i gällande informationssäkerhet i samband med vårdgivares hantering av patientuppgifter.

Beslutsunderlag

Hälso- och sjukvårdsdirektörens tjänsteutlåtande
Patientnämndens tjänsteutlåtande PaN A2006-00090

Förslag till beslut

Hälso- och sjukvårdsnämnden beslutar följande:

Hälso- och sjukvårdsnämnden antar hälso- och sjukvårdsdirektörens tjänsteutlåtande som nämndens yttrande och överlämnar det till patientnämnden.

Förvaltningens motivering till förslaget

Bakgrund
Patientnämnden har haft ett ärende där en patient kontaktat sin vårdcentral och önskat läkarbesök på grund av sömnsvårigheter. Vårdcentralen ska då, enligt patienten, via sms ombett henne att kontakta psykiatrin. Patienten har till patientnämnden bland annat framfört synpunkter på att vårdcentralen skickade hennes patientuppgifter via sms.

Patientnämnden har utrett ärendet och finner det allvarligt att vårdgivare kommunicerar patientuppgifter som avslöjar detaljer om hälsotillstånd via öppna nät, till exempel sms. De anser därför att ärendet bör behandlas som

ett principärende och har begärt in ett skriftligt svar från hälso- och sjukvårdsnämnden.

Genomföra och planerade åtgärder
Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) ställer redan i dagsläget krav gällande informationssäkerhet. I förfrågningsunderlaget avseende ”*Husläkarverksamhet med basal hemsjukvård*” avsnitt ”*8.2 Informationssäkerhet*” anges bland annat att vårdgivaren ska följa regionens riktlinjer för informationssäkerhet.

I avsnitt 5.8.1 i riktlinjerna för informationssäkerhet anges att:

> *”Vid hantering av patientinformation inom Stockholms läns landsting ska patientdatalagen (SFS 2008:355), Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om journalföring och behandling av personuppgifter i hälso- och sjukvården (HSLF-FS 2016:40) samt dessa riktlinjer följas.”*

Vidare anges i avsnitt 5.8.7 att:

> *”Vårdgivare som skickar kallelse eller påminnelse till patient via sms och e-post ska tillse att samtycke till överföringen har inhämtats. Överföring av patientuppgifter ska i dessa fall ske på ett sådant sätt att ingen obehörig kan ta del av uppgifterna. Grundregeln är därför att överföringen ska vara krypterad.”*

Enligt riktlinjerna framgår det att bestämmelserna i Socialstyrelsens föreskrifter (HSLF-FS 2016:40) innebär att vårdgivare inte får skicka kallelser och påminnelser till patienter via sms eller e-post över öppna nät. Vårdgivaren får emellertid, enligt riktlinjerna, i sina styrdokument besluta om undantag från dessa krav. Beslutet ska då föregås av en behovs- och riskanalys. En överföring av en påminnelse eller en kallelse får endast göras efter att patienten har givit sitt medgivande.

Det finns alltså tydliga krav på vårdgivarnas informationshantering. I det fall förvaltningen får information om eventuella brister i en vårdgivares verksamhet så följs detta upp. Den exakta hanteringen kan variera något beroende på vad som har inträffat. I normalfallet begärs en förklaring från vårdgivaren och en beskrivning på hur de har åtgärdat, eller kommer att åtgärda, den eventuella bristen. I detta specifika fallet har förvaltningen begärt in en beskrivning från vårdgivaren och kommer att följa upp detta för att säkerställa att de eventuella bristerna åtgärdas och att kraven på informationshantering efterlevs.

Ekonomiska konsekvenser
De nu pågående åtgärderna ryms inom befintliga budgetramar.

Konsekvenser för patientsäkerhet
Åtgärderna förväntas öka patientsäkerheten.

Konsekvenser för jämlik och jämställd vård
Åtgärderna förväntas leda till mer jämlik vård över länet.

Miljökonsekvenser
Åtgärderna innebär inga konsekvenser för miljön.

Administrativa konsekvenser
De nu pågående åtgärderna medför inga större administrativa konsekvenser.

Björn Eriksson
Hälso- och sjukvårdsdirektör

Anna Ingmanson
Avdelningschef

Beslutet ska skickas till
Patientnämnden
Akten

Godkänd av Björn Eriksson, 2020-11-26

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