

Digital kommunikation med patienter

Det finns påtagliga säkerhetsrisker när information överförs via öppna elektroniska nätverk såsom sms och e-post. Det är svårt att veta vem som använder en telefon eller står bakom en uppgiven e-postadress. Om verksamheten skickar sms och e-post till patienter kan de svara och de svaren betraktas som inkommande allmänna handlingar och måste hanteras som sådana.

Ansvar

Enligt Socialstyrelsens föreskrifter ansvarar vårdgivaren för att verksamhetens rutiner säkerställer att patientuppgifter överförs så att ingen obehörig kan ta del av uppgifterna. Verksamhetschefen ansvarar för att verksamheten uppfyller Socialstyrelsens principer, och att digital kommunikation med patienter sker på ett säkert sätt. Varje medarbetare ansvarar för att hantera sin e-post och arbetsmobil i enlighet med denna rutin.

Godkända kommunikationsvägar

1177 e-tjänster – meddelandefunktion

Användandet av 1177 e-tjänster kräver att patientens identitet är säkerställd genom stark autentisering, t.ex. e-legitimation. Därför är det ett godkänt och säkert sätt att kommunicera med patienter. Alla patienter ska informeras om möjligheten att registrera sig på 1177 vårdguiden och ange på vilket sätt de vill bli kontaktade. De ska också informeras om möjligheten att använda 1177 för att ta kontakt med Mini-Maria. Inkommande och utgående meddelanden som är av vikt för vård och behandling, ska journalföras.

Sms från Outlook

Om patienten har samtyckt till sms-påminnelse och detta finns dokumenterat i patientjournalen kan sms-meddelande rörande avbokning/ombokning skickas via outlook. Endast sms-funktion utan svarsmöjlighet får användas. Sms-meddelandet får inte innehålla uppgifter om hälsotillstånd eller andra personliga förhållanden. Se bilaga 1.

Ringa från arbetsmobil

Arbetsmobil får användas för att ringa till patienter under förutsättning att funktionen **dölj telefonnummer** är aktiverad. Tala aldrig in meddelande på patienters/anhörigas telefonsvarare, detta för att förhindra att obehörig kan ta del av information.

Icke godkända kommunikationsvägar

Sms från arbetsmobiler

Sms får inte skickas till patienter från arbetsmobiler eftersom det inte går att dölja avsändarens telefonnummer. Genom att skicka sms öppnas möjligheten för patienten att svara och därmed inleda dialog över öppet nät vilket inte är tillåtet.

E-post

Skicka

- E-post får inte skickas till patienter. Genom att skicka e-post öppnar vi möjligheten för patienten att svara och därmed inleda dialog över öppet nät vilket inte är tillåtet.

Ta emot

När e-post från patienter inkommer till mottagningen, gör enligt följande:

- Svara utan historik
- Svara med följande standardtext: *OBS! Sekretess kan inte garanteras vid kommunikation via e-post. Vi undanber oss därför e-post med privat information för att skydda din integritet. Kontakta oss gärna via 1177 eller telefon.*
- Skriv ut meddelandet och scanna in det i patientjournalen.

Relaterad information

[Journalföring och behandling av personuppgifter i hälso- och sjukvården](#)

[Rutin Sms-påminnelse](#) – Regionhälsan

Bilaga 1

Skicka sms från outlook

Skriv mobilnummer@sms.vgregion.se i ”Till-fältet”.

Använd nedanstående standardmeddelanden

”Hej, vi måste tyvärr avboka din planerade tid xx.xx.xx. kl.xx.xx. Du kommer att bli kontaktad per telefon för att få en ny tid. Vänliga hälsningar Mini-Maria xx”

Information om handlingen

Handlingstyp: Rutin

Gäller för: RH Mini-Maria

Innehållsansvar: Agneta Lindkvist, (agnjo28), Områdeschef

Godkänd av: Agneta Lindkvist, (agnjo28), Områdeschef, Lena Stenfeldt, (lenst48), Områdeschef

Dokument-ID: RHS10714-711104153-2

Version: 3.0

Giltig från: 2024-11-22

Giltig till: 2025-03-05