

Frågor och svar avseende personuppgiftsbehandling vid personuppgiftsincident kopplad till 1177 Vårdguiden på telefon

MedHelp får många frågor avseende MedHelps personuppgiftsbehandling inom ramen för MedHelps vårduppdrag för 1177 Vårdguiden på telefon. MedHelp svarar nedan på de vanligast förekommande frågorna. För det fall du inte hittar svar på din fråga nedan är du välkommen att kontakta MedHelps Dataskyddsombud.

Hur ska jag gå tillväga för att få reda på om MedHelp behandlar mina personuppgifter?

För att få veta om vi behandlar dina personuppgifter kan du begära ett registerutdrag. För att göra det ska du fylla i den blankett som finns här [[Integritets- och kvalitetsdokument](#)]. Anledningen till att du måste skicka in blanketten är att MedHelp ska kunna identifiera dig. Det kan vi göra genom att du fyller i, signerar och skickar in blanketten till oss. När MedHelp har mottagit din begäran skickar MedHelp svaret med rekommenderat brev till din folkbokföringsadress.

För vilka ändamål behandlar MedHelp personuppgifter?

Enkelt förklarat är ändamålet med personuppgiftsbehandlingen att MedHelp ska kunna fullgöra sina lagstadgade skyldigheter som vårdgivare, bland annat avseende journalföring och patientsäkerhetsarbete.

Vilka kategorier av personuppgifter behandlar MedHelp?

Inom ramen för uppdraget för 1177 Vårdguiden på telefon behandlas följande kategorier av personuppgifter: namn, personnummer, telefonnummer, folkbokföringsadress samt uppgifter om hälsa och sexualliv (de uppgifter som du lämnar till oss). De personuppgifter som du inte lämnar till oss hämtar vi från SPAR.

Hur ska jag gå tillväga för att veta om mitt samtal till 1177 Vårdguiden på telefon är en del av den personuppgiftsincident som har inträffat?

Totalt är det 55 samtal som någon olovligen har tagit del av, från 7 olika IP-adresser. Bland dessa 55 samtal har en person kunnat identifieras genom sitt personnummer i 9 samtal. Hittills har 7 av dessa 9 berörda individer informerats genom personliga brev som beskriver händelsen. För de resterande två individerna har vi ännu inte lokaliserat telefon- eller adressinformation. Vår utredning visar att ingen utöver dessa 55 personer har påverkats av personuppgiftsincidenten.

I media framkommer uppgifter om att de aktuella inspelningarna har legat på servern sedan 2013. Varför sparas samtalen så länge?

Inspelningarna utgör en del av den inringande patientens patientjournal, vilket innebär att vi som vårdgivare har ett lagstadgat krav på att spara inspelningen (som del av en journalanteckning) i tio år efter det senaste införandet i journalen.

Hur ska jag gå till väga för att MedHelp ska radera mina personuppgifter?

Du har rätt att begära att vi ska radera dina personuppgifter. Vi vill dock göra dig uppmärksam på att det är möjligt att vi behandlar personuppgifter om dig som vi inte kan radera, exempelvis personuppgifter vi behöver behandla för att fullgöra en rättslig förpliktelse. Ett sådant exempel är personuppgifter som behandlas i din patientjournal, så kallad patientinformation behandlas i enlighet med reglerna i Patientdatalagen (2008:355). Sådana uppgifter får enligt huvudregeln inte raderas. Inspektionen för Vård och Omsorg kan i vissa fall besluta att hela eller delar av patientjournalen ska förstöras. För att utnyttja din rättighet ber vi dig att skriva ut, fylla i och skicka in blanketten som finns här [\[Integritets- och kvalitetsdokument\]](#).

Vilka åtgärder kan jag vidta om de personuppgifter som MedHelp behandlar inte stämmer?

Vi gör vårt yttersta för att se till att dina personuppgifter är korrekta och aktuella. Om det, trots detta, skulle visa sig att vi behandlar personuppgifter som inte stämmer har du rätt att begära rättelse. Om du vill begära rättelse ska du kontakta vårt Dataskyddsbud via formuläret på denna sida: [\[Integritets- och kvalitetsdokument\]](#)

Hur ska jag göra om jag har klagomål på MedHelps personuppgiftsbehandling?

Vi hoppas självfallet att du vänder dig direkt till oss om du vill klaga på vår personuppgiftsbehandling. Detta gör du genom att vända dig till vårt Dataskyddsbud [\[Integritets- och kvalitetsdokument\]](#).

Om du känner att du inte får svar från Dataskyddsbudet eller om du inte vill kontakta oss ska du vända dig till Datainspektionen med ditt klagomål. På www.datainspektionen.se finns information hur du kan gå vidare med ditt klagomål. Vi vill i sammanhanget informera dig om att MedHelp har anmält personuppgiftsincidenten kopplad till 1177 Vårdguiden på telefon till Datainspektionen samt att vi välkomnar Datainspektionens granskning.

Jag vill begära skadestånd från MedHelp för den inträffade säkerhetsincidenten. Hur ska jag gå till väga?

Enligt Dataskyddsförordningen har registrerade rätt till ett effektivt rättsmedel och kan väcka talan mot en personuppgiftsansvarig eller ett personuppgiftsbiträde vid domstol där du har din hemvist. Personer som lidit materiell eller immateriell skada till följd av en överträdelse av Dataskyddsförordningen ska ha rätt till ersättning från den personuppgiftsansvarige eller personuppgiftsbiträdet för den uppkomna skadan. För det fall du anser att du har rätt till skadestånd från MedHelp i enlighet med reglerna i Dataskyddsförordningen ska du lämna in en stämningsansökan vid allmän domstol. Därutöver kan du givetvis också lämna in ett klagomål till Datainspektionen.