

Personuppgiftshantering

Denna text förklarar hur Region Jönköpings län samlar in och använder information om dig (personuppgifter) när du använder tjänsten Min vård Region Jönköpings län

Denna text uppdaterades senast den 2026-01-12.

Går det att använda tjänsten anonymt?

Nej, det inte att använda tjänsten anonymt.

Du behöver ha ett svenskt personnummer och e-legitimation för att skapa ett användarkonto och logga in i tjänsten.

Det går bra att använda tjänsten om du har skyddade personuppgifter. Läs mer [Så skyddas dina uppgifter när du är inloggad på 1177](#)

Vem ansvarar för mina personuppgifter?

Region Jönköpings län ansvarar för dina personuppgifter i tjänsten och inom den hälso- och sjukvård som Region Jönköpings län tillhandahåller. Inom Region Jönköpings län är det nämnden för folkhälsa och sjukvård som är personuppgiftsansvarig.

[Kontaktuppgifter till dataskyddsombudet i Region Jönköpings län, rjl.se](#)

Läs mer om [Personuppgifter i vården på 1177.se](#)

Måste jag lämna information om mig själv?

Det är frivilligt att använda tjänsten.

För att kunna skapa ett användarkonto och använda tjänsten behöver du dock registrera information om dig själv. Du kommer kunna se i tjänsten om en uppgift är obligatorisk. Det är annars frivilligt att registrera eller lämna information i tjänsten.

Hur samlas uppgifter in när jag använder tjänsten?

Oftast samlas uppgifter in om dig genom att du själv skriver eller kommunicerar dem i tjänsten, till exempel när du:

- skapar ett användarkonto eller uppdaterar din profil
- skickar meddelanden

- bokar eller deltar i möten
- besvarar ett formulär
- laddar upp filer eller bilder

Tjänsten skapar även information genom din användning, till exempel:

- när du skickar ett meddelande registreras automatiskt tid och datum för när meddelandet skickades
- när du använder den automatiserade chatten skapar tjänsten information om ditt ärende, till exempel hur brådskande ärendet är

Uppgifter kommer ibland även hämtas från andra källor. Till exempel är tjänsten ansluten till [Personuppgiftstjänsten hos Inera](#). Tjänsten kommer bland annat att hämta ditt namn och dina kontaktuppgifter därifrån, med hjälp av ditt personnummer.

Uppgifter kan också samlas in med hjälp av cookies och liknande tekniker, till exempel teknisk information om den enhet som du använder när du besöker tjänsten. [Läs mer om hur cookies och liknande tekniker används](#).

Vilka personuppgifter behandlas om mig när jag använder tjänsten och varför?

Vi sparar och använder framför allt dina uppgifter för att du ska kunna använda tjänsten och få en god och säker vård.

När du kontaktar hälso- och sjukvården i Region Jönköpings län

När du använder tjänsten kommer dina personuppgifter att användas och hanteras inom hälso- och sjukvården i Region Jönköpings län som utgångspunkt på samma sätt som när du kontaktar oss på andra sätt.

Vi använder till exempel dina personuppgifter för att:

- identifiera dig
- tillhandahålla dig hälso- och sjukvård eller behandling
- föra patientjournal och upprätta annan dokumentation

Läs mer om [Personuppgifter i vården](#)

När du registrerar eller uppdaterar ditt användarkonto

Vi behöver samla in och använda uppgifter om dig för att du ska kunna skapa ett användarkonto och använda tjänsten. Ditt användarkonto innehåller:

- ditt namn
- ditt personnummer
- ditt mobilnummer
- din mejladress
- dina inställningar

Du behöver ha ett svenskt personnummer och e-legitimation för att kunna använda tjänsten. Du registrerar ditt användarkonto med ditt personnummer genom att logga in med din e-legitimation. Vårdpersonal kan också registrera ditt användarkonto åt dig med hjälp av ditt personnummer.

Tjänsten är ansluten till [Personuppgiftstjänsten hos Inera](#). När ditt användarkonto registreras används ditt personnummer för att hämta följande information om dig från Personuppgiftstjänsten:

- ditt namn
- ditt mobilnummer
- din mejladress

Denna information fylls i automatiskt för att underlätta registreringen. Dina uppgifter uppdateras däremot inte automatiskt. Om till exempel dina kontaktuppgifter ändras senare, behöver du själv uppdatera dem i tjänsten.

Du kan själv ändra dina profiluppgifter direkt i tjänsten, förutom personnummer.

När du agerar som ombud för någon annan

Du kan använda tjänsten som ombud för någon annan. Då hämtas information från [Personuppgiftstjänsten hos Inera](#), med hjälp av ditt personnummer, om du är registrerad som vårdnadshavare, så att du kan se och välja det barn du ska agera ombud för direkt i tjänsten.

När du har skyddade personuppgifter

Det går bra att använda tjänsten om du har skyddade personuppgifter. Information om att du har skyddade personuppgifter kommer från [Personuppgiftstjänsten hos Inera](#). Skyddade personuppgifter markeras i så fall i tjänsten så att vårdpersonal tydligt kan se det och hantera dina uppgifter på ett säkert sätt enligt gällande rutiner.

Läs mer [Så skyddas dina uppgifter när du är inloggad på 1177](#)

När du loggar in i tjänsten

När du loggar in i tjänsten används uppgifter om dig för att bekräfta din identitet och ge dig säker åtkomst, till exempel:

- ditt personnummer
- inloggningsuppgifter (från din e-legitimation)
- tidpunkt för inloggningen
- teknisk information om den enhet du använder

Vi är skyldiga enligt patientdatalagen (2008:355) och dataskyddsförordningen (GDPR) att skydda dina uppgifter i tjänsten och se till att ingen obehörig får åtkomst.

När du besöker och använder tjänsten

När du besöker och använder tjänsten samlas teknisk information in om den dator, telefon eller mobila enhet som du använder, till exempel:

- IP-adress
- språkställningar
- webbläsare
- operativsystem
- skärmupplösning

Vi använder denna information för att säkerställa att tjänsten presenteras på bästa sätt för dig och din enhet. Denna information samlas in med hjälp av cookies och liknande tekniker. [Läs mer om hur cookies och liknande tekniker används.](#)

När du använder den automatiserade chatten

Du kan börja ett ärende i tjänsten med att besvara ett antal frågor om dig själv och din hälsa (eller om den som du är ombud för) i en automatiserad chatt.

Den automatiserad chatten fungerar så här:

- **Datum, tid och ärendenummer:** När du påbörjar ditt ärende kommer tjänsten först att generera ett unikt ärendenummer. Det används för att särskilja och koppla ärendet till just dig. Tjänsten kommer även att spara tid och datum för ditt ärende.
- **Kön och ålder:** Du kommer bli tillfrågad att ange ditt biologiska kön och din ålder. Denna information används av tjänsten för att ställa relevanta frågor till dig och i bedömningen av ditt ärende, då ålder och kön kan ha betydelse för symptom och bedömning.

- **Fritextbeskrivning och symptom:** Du kommer bli ombedd att med egna ord beskriva dina symptom och besvär. Denna text analyseras automatiskt av tjänsten för att identifiera och föreslå relevanta symptom som matchar din beskrivning. Du väljer sedan själv ett eller flera symptom som du tycker passar.
- **Frågor och svar om din hälsa:** Du kommer därefter få svara på frågor för att beskriva dina symptom och besvär mer utförligt. Tjänsten ställer frågor på olika sätt, men du besvarar dem alltid genom färdiga svarsalternativ, skalor eller liknande. Du behöver alltså inte skriva egna svar. Dina svar analyseras hela tiden av tjänsten. Baserat på dina tidigare svar får du olika följdfrågor. Detta görs för att ställa så relevanta frågor som möjligt till dig och för att samla in ett så bra underlag som möjligt för en korrekt bedömning av ditt ärende.
- **Bilder:** Om ditt ärende gäller något hudrelaterat kan tjänsten be dig att ladda upp en bild. Tänk då på att bara fotografera den del av huden som är relevant. Bilden som du laddar upp kommer att inkluderas, tillsammans med dina svar, i ditt ärende. Bilden kan ibland också analyseras med hjälp av AI-bildanalys för att identifiera tänkbara hudsjukdomar eller -besvär. Resultatet från bildanalysen används, precis som dina svar, som underlag för tjänstens bedömning.
- **Diagnosförslag och brådskegrad:** Tjänsten gör en automatisk bedömning av hur brådskande ditt ärende är och kan ge förslag på möjliga diagnoser. Denna information syns bara för vårdpersonal i tjänsten. Du kan inte se resultatet.
- **Slutkommentar:** När du har besvarat alla frågor kan du också skriva en egen, avslutande kommentar, om du har något att tillägga. Denna kommentar inkluderas i ärendet, men används inte i tjänstens automatiska bedömning.

När tjänsten bedömer att det finns tillräckligt med underlag sammanställs dina svar tillsammans med tjänstens bedömning. Vårdpersonalen kommer använda denna information för att hantera ditt ärende och den fortsatta kontakten med dig. Baserat på dina svar kan tjänsten även automatiskt guida dig till lämplig kontakt.

När du bokar eller blir inbokad på ett besök

Du kan själv boka fysiska eller digitala besök i tjänsten, eller bli inbokad. Din bokning innehåller uppgifter som:

- ditt namn
- dina kontaktuppgifter
- information om besöket (t.ex. datum, tid, plats eller digital möteslänk)

Vi använder dessa uppgifter för att administrera bokningen samt genomföra besöket.

När du har en meddelandekonversation i tjänsten

När du använder tjänstens meddelandefunktion sparas:

- namn på deltagarna i konversationen
- datum och tid för när meddelandet skickades
- meddelandehistorik
- bilder och filer som skickats
- information om ett meddelande är läst eller oläst

Vi använder dessa uppgifter för att tillhandahålla meddelandefunktionen och möjliggöra kommunikationen mellan dig och deltagarna i konversationen.

När du har ett videosamtal i tjänsten

Om du deltar i ett videosamtal i tjänsten behandlas:

- namn på deltagarna i samtalet
- ljud och video i realtid
- datum och tid för samtalet
- teknisk information som behövs för att ansluta och genomföra samtalet

Vi använder dessa uppgifter för att tillhandahålla samtalsfunktionen och säkerställa att samtalet fungerar på ett säkert och stabilt sätt. Vi spelar inte in samtal.

Vårdpersonal kan se för- och efternamn på alla deltagare, medan du som patient bara ser initialer på övriga deltagare.

Det finns även en chattfunktion som gör det möjligt att chatta med andra deltagare under pågående samtal. Chatten raderas när samtalet avslutas. Om du däremot laddar upp filer eller bilder i chatten sparas dessa med din bokning även efter samtalet.

När du aktiverar sms- och mejlnotiser

Du kan aktivera sms- och mejlnotiser i tjänsten, för att få bokningsbekräftelser, påminnelser och andra meddelanden som rör dina ärenden i tjänsten. Vi kommer i så fall att skicka notismeddelanden till det mobilnummer och/eller den mejladress som finns registrerad för ditt användarkonto i tjänsten.

Notiser skickas bara om du själv har aktiverat och godkänt att få dem. Du kan när som helst själv ändra dina notisinställningar i tjänsten.

När du lämnar feedback i tjänsten

Du kan på olika ställen i tjänsten bli tillfrågad att tycka till om din upplevelse av tjänsten, till exempel efter att du har avslutat ett besök. Du kan normalt sett lämna:

- betyg enligt en betygsskala
- kommentarer i fritext

Det är helt frivilligt att lämna denna typ av betyg och feedback. Denna information är tänkt att behandlas anonymt så undvik att inkludera några uppgifter som kan identifiera dig, till exempel ditt namn.

Feedback behandlas för att utveckla och säkra kvaliteten på tjänsten för dig och andra användare (uppgift av allmänt intresse). Feedback som innehåller känsliga personuppgifter används inte.

När du kontaktar oss för support

Du kan kontakta oss för att anmäla fel, lämna synpunkter eller få hjälp att använda tjänsten. Vi kommer då att använda den information du lämnar i samband med din kontakt, till exempel:

- ditt namn
- dina kontaktuppgifter
- information om ditt ärende

Vi använder i första hand dessa uppgifter för att hantera ditt ärende och ge dig den hjälp du efterfrågar, men kan ibland även använda dina synpunkter för att utveckla och säkra kvaliteten på tjänsten för dig och andra användare (uppgift av allmänt intresse).

När fel inträffar i tjänsten

Vi kan tillfälligt behöva använda uppgifter om dig när det uppstår tekniska fel eller problem i tjänsten, för att undersöka och fixa felet. Det kan till exempel handla om:

- tekniska loggar
- information om den enhetstyp, webbläsare eller app-version du använder
- information om dina ärenden i tjänsten

Vi gör detta för att säkerställa så att tjänsten är säker och fungerar som den ska för dig och andra användare (uppgift av allmänt intresse).

Vi behöver sällan aktivt granska eller behandla känsliga personuppgifter (som information om din hälsa) i samband med felsökning. Vi kan dock behöva göra det om

det krävs enligt patientsäkerhetslagen (2010:659) för att säkerställa en patientsäker tjänst. Vi är ibland även skyldiga att utreda och rapportera fel i tjänsten som har medfört eller hade kunnat medföra skada (se nedan).

När personal läser eller hanterar uppgifter om dig i tjänsten

Vi måste enligt patientdatalagen (2008:355) logga när någon läser eller hanterar patientuppgifter, för att kunna följa upp och kontrollera att endast behöriga personer haft tillgång till dem. Tjänsten skapar därför denna typ av loggar. Loggarna innehåller ditt namn och personnummer, tillsammans med uppgifter om den som har läst eller hanterat med dina uppgifter i tjänsten, samt när och hur.

När negativa händelser behöver utredas eller rapporteras

Vi kan behöva använda uppgifter om dig för att utreda händelser som har medfört eller hade kunnat medföra vårdskada, för att klargöra händelseförloppet och orsakerna till det. Det kan innefatta granskning av:

- information om dina ärenden i tjänsten
- meddelanden, journalanteckningar eller annan kommunikation i ärendet
- tekniska loggar eller annan relevant information

Vissa allvarigare händelser kan även behöva rapporteras till svenska myndigheter, som IVO och Läkemedelsverket.

Vi är skyldiga att utreda och rapportera denna typ av händelser enligt patientsäkerhetslagen (2010:659).

Hur länge sparas mina personuppgifter i tjänsten?

Olika typer av uppgifter sparas olika länge i tjänsten. För att undvika att dina uppgifter sparas längre än nödvändigt, raderar tjänsten dem automatiskt enligt förinställda regler och tidsintervall.

Du kan själv radera ditt användarkonto i tjänsten.

Ingen ljud- eller videodata spelas in eller sparas efter samtalet.

Profiluppgifter

Dina profiluppgifter sparas i tjänsten så länge du har kvar ditt användarkonto. Du kan själv radera ditt användarkonto. Om du inte har loggat in i tjänsten på 730 dagar och inte heller har något pågående ärende i tjänsten, raderas ditt användarkonto automatiskt.

Bokningsuppgifter, meddelanden och andra uppgifter

Bokningsuppgifter, meddelanden, filer och andra uppgifter om dina ärenden i tjänsten raderas 30 dagar efter att samtalet, meddelandekonversationen, eller bokningen har avslutats. Om ditt användarkonto raderas tidigare, raderas samtidigt dessa uppgifter.

Loggar

Loggar sparas upp till 5 år.

Uppgifter om dig kan sparas utanför tjänsten

Uppgifter om dig kan sparas utanför tjänsten, till exempel i din patientjournal, även efter att samma uppgift har raderats i tjänsten. Normalt sett sparas uppgiften i så fall för att det krävs enligt lag. Till exempel behöver journalhandlingar sparas i minst tio år. Personuppgifter i bokföring sparas normalt sett upp till sju år och uppgifter för skatteredovisning i upp till tio år.

Får någon annan tillgång till mina personuppgifter?

Vi kommer ibland behöva ge andra pålitliga personer och företag tillgång till uppgifter om dig. Dina uppgifter delas i så fall bara i den omfattning som är motiverad i sammanhanget. Till exempel kan dina personuppgifter behöva delas med:

- **Vårdpersonal:** Vårdpersonal inom Region Jönköpings län kan behöva få tillgång till information om dig, men bara om personen ifråga deltar i vården av dig eller av annat skäl behöver uppgifterna för sitt arbete inom hälso- och sjukvården.
- **IT-leverantörer:** Dina personuppgifter kan behöva delas med utvalda företag som hjälper Region Jönköpings län att med olika typer av IT-tjänster. Till exempel utvecklas och tillhandahålls den digitala plattformen för tjänsten av Visiba Group AB. Dessa företag är så kallade personuppgiftsbiträde och får därför bara behandla dina personuppgifter enligt instruktioner från oss.

Vi kan även behöva lämna ut uppgifter i andra sammanhang inom hälso- och sjukvården, till exempel om det krävs enligt lag.

Dina rättigheter

Du har flera rättigheter enligt dataskyddsförordningen (GDPR) och patientdatalagen (2008:355). Läs mer om [Personuppgifter i vården](#)

Klagomål

Du får gärna kontakta Region Jönköpings läns dataskyddsbud om du tycker att dina personuppgifter har hanterats fel på något sätt. [Kontaktuppgifter till dataskyddsbudet i Region Jönköpings län, rjl.se](https://www.rjl.se/datskyddsbudet)

Du har också rätt att kontakta och klaga hos Integritetsskyddsmyndigheten (IMY). Du kan läsa mer om hur du gör detta på www.imy.se.

Detta dokument kan uppdateras

Detta dokument kan ibland behöva uppdateras, till exempel om funktioner ändras eller läggs till i tjänsten.

Om några betydelsefulla ändringar görs kommer du att få information om detta i tjänsten, för att ge dig möjlighet att ta ställning till ändringen innan den börjar gälla.