

Personuppgiftspolicy

Denna personuppgiftspolicy förklarar hur Region Västerbotten samlar in och använder information om dig när du använder de tjänster som finns i Hälsa och vård i Västerbotten.

Måste jag lämna information om mig själv?

För att kunna skapa ett användarkonto i Hälsa och vård i Västerbotten behöver du lämna en del uppgifter. När du skapar ett konto kan du se vilka uppgifter som är obligatoriska.

Går det att använda tjänsterna anonymt?

Nej, det går i dagsläget inte att använda tjänsterna anonymt.

Du behöver ha ett svenskt personnummer och e-legitimation för att skapa ett användarkonto och logga in så att du kan använda tjänsterna.

Kan jag använda tjänsterna om jag har skyddade personuppgifter?

Om du har skyddade personuppgifter kan du inte använda tjänsten 1177 direkt i Västerbotten. Då bör du i stället ringa 1177 på telefon, kontakta din hälsocentral eller besöka en jourmottagning.

Vem ansvarar för mina personuppgifter?

Region Västerbotten ansvarar för dina personuppgifter i tjänster du använder och inom den hälso- och sjukvård som regionen tillhandahåller. [Läs mer om hur regionen hanterar dina personuppgifter här.](#)

Du får gärna e-posta dataskyddsombud@regionvasterbotten.se om du har frågor om dina personuppgifter.

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 samtal
- 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 brådslande ärendet är.

Uppgifter kommer ibland även att hämtas från andra källor. Till exempel är tjänsten 1177 direkt Västerbotten ansluten till [Personuppgiftstjänsten hos Inera](#). 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 en tjänst och varför?

Region Västerbotten sparar och använder dina uppgifter för att du ska kunna använda tjänsten.

När du kontaktar hälso- och sjukvården i Region Västerbotten

När du använder en tjänst kommer dina personuppgifter att användas och hanteras inom hälso- och sjukvården i Region Västerbotten, på samma sätt som när du kontaktar oss på andra sätt.

Region Västerbotten 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 hur regionen hanterar dina personuppgifter här.](#)

När du registrerar eller uppdaterar ditt användarkonto

Region Västerbotten 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 e-postadress
- 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 1177 direkt Västerbotten 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 e-postadress.

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

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

När du loggar in i en tjänst

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

- ditt personnummer
- inloggningsuppgifter
- tidpunkt för inloggningen
- teknisk information om den enhet du använder.

Regionen är skyldig 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 en tjänst

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

- IP-adress
- språkinställningar
- webbläsare
- operativsystem
- skärmupplösning.

Region Västerbotten 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 i 1177 direkt Västerbotten

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 automatiserade 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 att 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. 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:** 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.

Bokade besök

Din bokning innehåller uppgifter som:

- ditt namn
- dina kontaktuppgifter
- information om besöket (till exempel datum, tid och plats)

Region Västerbotten använder dessa uppgifter för att administrera bokningen samt genomföra besöket.

När du skriver eller läser meddelanden

När du använder funktionen meddelande i en tjänst 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.

Region Västerbotten använder dessa uppgifter för att tillhandahålla meddelandefunktionen och möjliggöra kommunikationen.

När du har ett videosamtal

Om du deltar i ett videosamtal behandlas:

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

Region Västerbotten använder dessa uppgifter för att tillhandahålla samtalsfunktionen och säkerställa att samtalet fungerar på ett säkert och stabilt sätt. Region Västerbotten spelar inte in videosamtal i tjänsterna.

När du deltar i ett gruppbesök via video

Om du deltar i ett gruppbesök via video behandlas samma information som i ett enskilt videosamtal. Dessutom gäller det här vid gruppbesök:

- 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 e-postnotiser

Du kan aktivera sms- och e-post-notiser i en tjänst, för att få bokningsbekräftelser, påminnelser och andra meddelanden som rör dina ärenden i tjänsten. Region Västerbotten kommer i så fall att skicka notismeddelanden till det mobilnummer och/eller den e-postadress 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

Du kan på olika ställen i en tjänst 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. 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. Region Västerbotten kommer då att använda information du lämnar i samband med din kontakt, till exempel:

- ditt namn
- dina kontaktuppgifter
- information om ditt ärende.

Region Västerbotten 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.

Support får du via Servicecenter Region Västerbotten. Telefonnummer: 090-785 00 00.

Har du synpunkter på hur Region Västerbotten behandlar dina personuppgifter ska du i stället höra av dig till vårt dataskyddsombud. E-post:

dataskyddsombud@regionvasterbotten.se

Vill du lämna synpunkter på vården kan du läsa mer om hur du ska göra på sidan [Om du inte är nöjd med vården](#) 1177.se.

När fel inträffar i en tjänst

Region Västerbotten 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 appversion du använder
- information om dina ärenden i tjänsten.

Region Västerbotten gör detta för att säkerställa så att tjänsten är säker och fungerar som den ska för dig och andra användare.

Region Västerbotten behöver sällan aktivt granska eller behandla känsliga personuppgifter i samband med felsökning. Region Västerbotten kan dock behöva göra det om det krävs enligt patientsäkerhetslagen (2010:659) för att säkerställa en patientsäker tjänst. Region Västerbotten 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 en tjänst

Region Västerbotten 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

Region Västerbotten kan behöva använda uppgifter om dig för att utreda händelser som har medfört eller hade kunnat medföra vårdskada, för att klarlägga 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.

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

Hur länge sparas mina personuppgifter i tjänsten?

För att undvika att dina uppgifter sparas längre än nödvändigt, raderar tjänsten dem automatiskt enligt förinställda regler och tidsintervall.

Radera ditt användarkonto själv

Du kan själv radera ditt användarkonto i tjänsten.

Samtal sparas inte

Samtal sker i realtid. 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 60 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 60 dagar efter att samtalet, meddelandekonversationen, eller bokningen har avslutats. Om ditt användarkonto raderas tidigare, raderas samtidigt dessa uppgifter.

Loggar

Region Västerbotten är enligt patientdatalagen skyldiga att spara loggar i 5 år. Dessa loggar innehåller

- ditt namn och personnummer
- vem som hanterat ditt ärende
- uppgifter om den tjänst där ditt ärende hanterades

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.

Får någon annan tillgång till mina personuppgifter?

Region Västerbotten kommer ibland behöva ge andra 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 Västerbotten kan behöva få tillgång till information om dig, men bara om personen i fråga 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 Västerbotten att med olika typer av IT-tjänster. Dessa företag är så kallade personuppgiftsbiträde och får därför bara behandla dina personuppgifter enligt instruktioner från oss.

Region Västerbotten kan även behöva lämna ut uppgifter i andra sammanhang inom hälso- och sjukvården, till exempel om det krävs enligt lag. [Läs mer om hur regionen hanterar dina personuppgifter här.](#)

Dina rättigheter

Du har flera rättigheter enligt dataskyddsförordningen, GDPR och patientdatalagen (2008:355). [Läs mer om dina rättigheter och hur du kontakter oss.](#)

Klagomål

Du får i första hand gärna höra av dig till oss på Region Västerbotten om du tycker att dina personuppgifter har hanterats fel på något sätt.

[Här hittar du olika sätt att kontakta oss.](#)

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

Uppdateringar i detta dokument

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

Detta dokument uppdaterades senast den 12 november 2025