

# Regional rutin för sms-påminnelser

Syftet med rutinen är att säkerställa att digital kommunikation med patienter i form av så kallade sms-påminnelser sker på ett säkert sätt och i enlighet med lagstiftningen.

## Inledning

Sms-påminnelse kan användas inom hälso- och sjukvården och tandvården inom Västra Götalandsregionen för att skicka påminnelse till patienten om bokad tid för undersökning eller behandling. Syftet är att påminna om kommande besök inom vården för att minimera uteblivna besök. Även avbokning av besök kan omfattas av sms-påminnelse.

För att få använda sms-påminnelse måste ett antal förutsättningar vara uppfyllda. Om vårdgivaren använder öppna nät (t.ex. genom att skicka sms) för att skicka 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. att elektronisk åtkomst eller direktåtkomst till uppgifterna föregås av stark autentisering (3 kap. 15 § HSLF-FS 2016:40<sup>1</sup>).

En överföring av en påminnelse får dessutom bara göras efter att patienten har gett sitt medgivande (samtyckt). Själva innehållet i påminnelsen får inte avslöja detaljer om patientens hälsotillstånd eller andra personliga förhållanden. Enbart rent administrativa uppgifter som ger patienten en påminnelse om bokade och avbokade tider får ingå.

## Åtgärder innan sms-påminnelse skickas

### Behovs- och riskanalys

Vårdgivaren (dvs. Västra Götalandsregionen, VGR) får besluta om undantag från kraven i 3 kap. 15 § HSLFS 2016:40 vid överföring av påminnelser och kallelser till vård och behandling som riktar sig till

<sup>1</sup> Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om journalföring och behandling av personuppgifter i hälso- och sjukvården (HSLF-FS 2016:40).

patienter. Då måste vårdgivaren först göra en behovs- och riskanalys. Vårdgivaren ska dokumentera beslutet och behovs- och riskanalysen<sup>2</sup>.

Respektive verksamhet (dvs. det som ligger inom chefen för verksamhetens ansvarsområde) avgör sedan om sms-påminnelser ska användas just i den egna verksamheten i VGR. Respektive vårdenhet bedömer om påminnelser via sms är lämpligt utifrån den verksamhet som bedrivs samt utifrån patientens integritet och säkerhet. Det kan finnas verksamheter i VGR som bedömer att det inte är lämpligt att skicka sms-påminnelser.

## Information

För att kunna ta ställning till om en patient vill få påminnelse via sms, behöver patienten först få information om vad som kommer att anges i sms-påminnelsen. Informera därför om vad påminnelsen innebär och vad den innehåller, vart patienten ska vända sig för att lämna nya kontaktuppgifter samt för att avsluta möjligheten att få sms-påminnelser. Information kan ges muntligt eller skriftligt.

Patienten ska alltså informeras om:

- Att samtycket kan gälla för flera mottagningar som använder samma patientadministrativa system.
- Att samtycket gäller tills vidare eller till dess patienten väljer att återkalla samtycket.
- Var patienten kan vända sig för att lämna samtycke och mobilnummer.
- Att patientens namn, tid för besöket och i förekommande fall vårdenhet kan komma att framgå av meddelandet.
- Var patienten kan vända sig för att återkalla samtycke eller ändra mobilnummer. Det är patientens ansvar att lämna rätt telefonnummer samt att uppdatera/ändra detta vid behov.

## Samtycke

Samtycke behöver lämnas för att sms-påminnelse ska få skickas. En påminnelse får bara skickas via sms efter att patienten/vårnadshavaren gett sitt samtycke. Samtycket kan inhämtas vid patientbesök, per telefon, via 1177 e-tjänster eller på undertecknad blankett. Det finns inget krav på hur samtycket ska lämnas. Samtycket ska dock dokumenteras på lämpligt sätt. Ett samtycke gäller tills vidare. Patienter kan när som helst återta samtycket.

<sup>2</sup> [Risk- och behovsanalys sms-påminnelser 2024.pdf \(vgregion.se\)](#)

Efter att patienten har fått information och samtyckt till att få påminnelser via sms ska patientens samtycke och mobilnummer dokumenteras. Registrering av patients mobilnummer för sms-påminnelser och/eller markering för sms-påminnelser i IT-stödet anses utgöra dokumentation av patientens samtycke.

### **Sms-påminnelser – hur får de skickas?**

Det viktiga är att patienten inte kan svara på påminnelsen. Därför får sms-påminnelse inte skickas från vanliga arbets-mobiltelefoner eller e-postadresser. Endast sms-funktion utan svarsmöjlighet får användas. Om verksamheten skickar sms från vanliga mobiltelefoner kan patienter svara på detta och skicka hälso-uppgifter över öppna nät, vilket VGR inte ska uppmuntra till.

Sms-påminnelse kan skickas från patientadministrativa system samt journalsystem.

### **Vad får sms-påminnelsen hålla?**

Sms-påminnelse får inte avslöja uppgift om patientens hälsotillstånd eller andra personliga förhållanden. Patientens namn får framgå av påminnelsen.

Uppgift om den vårdenhet som påminnelsen gäller måste beaktas så att inte patientens hälsotillstånd kan härledas utifrån adress eller benämning av enhet. Respektive vårdenhet får avgöra om den anser att namn på vårdenhet ska skrivas ut i sms-påminnelsen. Om vårdenhet kommer att framgå av sms-påminnelse, ska patienten informeras om detta innan den lämnar sitt samtycke.

### **Aspekter att beakta vid sms-påminnelser**

#### **Personer under 18 år**

Vid sms-påminnelse till en person under 18 år ska vårdenheten göra en individuell bedömning innan samtycke om sms-påminnelsen registreras.

För personer som fyllt 13 år anges i första hand barnets mobilnummer. I ett enskilt fall kan, utifrån en individuell bedömning, sms-påminnelsen gå till vårdnadshavaren även för personer som fyllt 13 år.

Vårdnadshavares mobilnummer anges annars endast med personens godkännande för individer som är 13 år och nytt ställningstagande tas inför varje besök och som längst till och med den dag personen fyller 18 år. Registrera endast mobilnummer till den vårdnadshavare som fått

information. Om det anses lämpligt kan påminnelse i dessa fall skickas till både patient och vårdnadshavare

### **Personer med god man eller förvaltare**

**God man** kan utses av tingsrätten om någon på grund av psykisk störning, försvagat hälsotillstånd eller liknande behöver hjälp för att utföra vissa uppgifter. För att den gode mannen ska få hjälpa en patient i vården måste den gode mannens förordnande omfatta att sörja för person. Tänk därför på att kontrollera vad den gode mannens förordnande omfattar.

Sms-påminnelse om vårdbesök skickas till både patienten och till den gode mannen om patienten samtycker till det. Patientens vilja ska så långt som möjligt klarläggas.

Om en patient som har god man inte kan samtycka, t.ex. pga. demens, får vårdpersonal göra en bedömning om användning av sms-tjänst för kallelse är lämplig och i så fall skicka sms enbart till den gode mannen. Detta kan i många fall vara lämpligt, eftersom god man utses just när en person behöver hjälp att sörja för sin person och har svårigheter att själv hålla reda på vårdbesök.

Om någon inte kan ta hand om sig själv eller sin egendom, kan tingsrätten i vissa fall anordna en **förvaltare**. Tänk på att kontrollera om förvaltarskapet omfattar att sörja för person.

Förvaltarskap är mer långtgående än godmanskap. För att skicka sms-påminnelse till förvaltaren krävs inte patientens samtycke. I stället är det förvaltaren som ska samtycka till detta.

Det ska tydligt framgå i det patientadministrativa systemet vilket mobilnummer som hör till patienten respektive den gode mannen/förvaltaren.

### **Patienter med skyddade personuppgifter**

Patienter med skyddade personuppgifter kan också erbjudas tjänsten. Det får avgöras i det enskilda fallet om detta är lämpligt<sup>3</sup>. Extra försiktighet är påkallad. Man bör noggrant överväga hur sms-påminnelsen formuleras när patienten har skyddade personuppgifter. Om möjligt bör man undvika att skriva i påminnelsen vart patienten ska, utan endast informera om att den har ett vårdbesök en viss tid.

<sup>3</sup> Se närmare [Riktlinje skyddade personuppgifter 2021-2026 \(vgregion.se\)](https://vgregion.se)

# Information om handlingen

**Handlingstyp:** Rutin

**Gäller för:** Västra Götalandsregionen

**Innehållsansvar:** Jessica Birgersson, (jeshe13),  
Regionutvecklare

**Godkänd av:** Kaarina Sundelin, (kaasu1), Direktör

**Dokument-ID:** OSN11757-1980785390-16

**Version:** 9.0

**Giltig från:** 2025-01-16

**Giltig till:** 2027-01-16