

BRUKSVILKÅR FOR INNBYGGERTJENESTER PÅ HELSENRORGE

Helsenorge er den offentlige helseportalen for innbyggere i Norge som ønsker å ta i bruk digitale tjenester i helse- og omsorgssektoren.

Her kan du lese om hvordan personopplysningene dine behandles og sikres ved bruk av tjenestene på våre innloggede sider. Dersom du har spørsmål til bruksvilkårene eller behandlingen av dine personopplysninger kan du kontakte Norsk Helsenett (NHN) via kontaktskjema på helsenorge.no eller på telefon 23 32 70 00.

1 Bruksvilkår og dataansvar

Bruksvilkårene beskriver den behandlingen NHN gjør av dine personopplysninger når du logger inn på Helsenorge. Behandlingen skjer i samsvar med de lovfestede kravene for behandling av personopplysninger. I helse- og omsorgssektoren brukes begrepet Dataansvarlig i stedet for Behandlingsansvarlig, som kan forveksles med ansvaret behandler har overfor pasient.

NHN er dataansvarlig for behandlingen av dine personopplysninger på Helsenorge, med noen unntak. Med **Dataansvarlig** menes den som bestemmer formålet med behandlingen av personopplysninger, og hvilke hjelpemidler som skal brukes. De virksomhetene du har dialog og samhandler med er dataansvarlige for opplysninger som ligger lagret i deres interne systemer. Dersom du tar i bruk tjenester hvor det er andre virksomheter enn NHN som er dataansvarlig, vil du få informasjon om dette.

NHN er databehandler for tjenester som gir direkte innsyn i personopplysninger som er registrert i annen virksomhet. Med **Databehandler** menes den som behandler opplysninger på vegne av en dataansvarlig. NHN er også databehandler når vi forvalter annen dataansvarliges samtykker og reservasjoner på Helsenorge.

2 Formål

Formålet med de innloggede tjenestene på Helsenorge er å tilrettelegge for bruk av selvbetjeningsløsninger og samhandling med virksomheter innen helse- og omsorgssektoren ved å tilby blant annet:

- en digital postkasse for mottak av informasjon fra helse- og omsorgssektoren
- digital kommunikasjon med virksomheter i helse- og omsorgssektoren
- bruk av eksterne verktøy som ledd i oppfølgingen av din helse
- innsyn i opplysninger som er registrert om deg i helseregistre
- et sikkert sted å lagre dine opplysninger.

3 Samtykke til bruk av Helsenorge

3.1 Behandlingsgrunnlag

For din bruk av tjenestene på Helsenorge er samtykke behandlingsgrunnlag for behandling av personopplysninger på de innloggede sidene. Med **Personopplysninger** menes opplysninger og vurderinger som kan knyttes til en enkeltperson. Hvilke opplysninger som behandles fremgår av punkt 3.2 og 3.3 nedenfor. Med **Behandling** menes enhver bruk av personopplysninger, som f.eks. innsamling, registrering, sammenstilling, lagring og utlevering eller en kombinasjon av slike behandlingsmåter.

Tjenestene er delt inn i tre samtykker som bygger på hverandre, slik at du kan velge å samtykke til noen, flere eller alle tjenestene.

Omfanget av behandlingen avhenger av hvilket samtykke du gir. Du kan selv velge hvordan du ønsker å bruke Helsenorge og du kan samtykke til følgende utvalg av tjenestekategorier: **Basis**, **Basis +** og **Fullt samtykke**.

Du kan når som helst trekke tilbake ditt samtykke til å bruke Helsenorge. Dersom du trekker tilbake ditt samtykke til behandling av personopplysninger ved bruk av tjenestene på Helsenorge, har du fortsatt tilgang til alt innhold på Helsenorge som ikke krever innlogging.

Dersom du velger å trekke ditt samtykke til å bruke Helsenorge slettes dine opplysninger etter 30 dager. Tjenestene vil umiddelbart bli utilgjengelig for deg. Du kan når som helst i løpet av 30 dager gjenopprette tilgangen til tjenestene ved å samtykke på nytt. Dersom du gjør dette vil du fremdeles ha tilgang til opplysninger som lå lagret før du trakk samtykket.

3.2 Behandling av personopplysninger ved opprettelse av profil

Når du samtykker til bruk av tjenestene vil det opprettes en profil på deg.

Følgende opplysninger i forbindelse med din bruk av tjenestene vil bli lagret i din profil:

- opplysninger om hvilke samtykker du har gitt, og andre innstillingsvalg som styrer bruken av tjenestene på Helsenorge (personverninnstillinger)
- samtykke- og reservasjonsstatus der vi forvalter disse på vegne av andre virksomheter. Det er virksomheten som dataansvarlig som bestemmer hvor lenge opplysningene skal lagres
- resultatet fra søk ut mot helseregistre som kan ha opplysninger om deg fremvises i en samlet liste som lagres på din profil
- opplysninger du selv velger å registrere, for eksempel oppsett av SMS-varsel, reservasjoner og fullmakter på Helsenorge (personverninnstillinger)
- opplysninger om tidspunkt for innlogging og hvilke tjenester du eller andre på vegne av deg benytter, men ingen detaljer om bruken. Disse opplysningene er tilgjengelig for deg under «logg over bruk». Tilsvarende logges når en fullmektig bruker tjenestene på dine vegne.

3.2.1 Opplysninger om deg som hentes fra offentlige registre og lagres på din profil

- fødselsnummer eller D-nummer
- navn, kjønn, adresse og informasjon om foreldreansvar for barn hentes fra Folkeregisteret

- din digitale kontaktinformasjon (mobiltelefonnummer og/eller epostadresse) hentes fra Kontakt- og reservasjonsregisteret hos Digitaliseringsdirektoratet og benyttes for å sende deg varsler, påminnelser og informasjon om tjenestene. Registeret er en fellesløsning som alle offentlige virksomheter skal bruke. Det er derfor nødvendig at du gir riktige opplysninger i Kontakt- og reservasjonsregisteret og oppdaterer ved endringer. Dette kan gjøres via IDporten her: <https://brukerprofil.difi.no/minprofil>
- informasjon om hvem som er din fastlege hentes fra Fastlegeregisteret hver gang du logger inn, og lagres ikke
- personopplysninger fra Folkeregisteret og Fastlegeregisteret kan benyttes til å forhåndsutfylle skjemaer til virksomheter i helse- og omsorgssektoren.

3.2.2 Bruk av fødselsnummer

Fødselsnummeret ditt er nødvendig for å kunne identifisere deg i forbindelse med bruk av tjenestene. Dette gjelder for eksempel i forbindelse med bruk av videokonsultasjon, dialogtjenester og postkassefunksjonen. Fødselsnummeret vil ikke viderefremmes, utleveres eller anvendes til andre formål.

Virksomheter i helse- og omsorgssektoren vil også kunne innhente utvalgte personverninnstillinger vi lagrer om deg. Dette kan for eksempel være opplysninger om representasjonsforhold (fullmakter) og om du har samtykket til eller reservert deg fra å ta i bruk enkelte tjenester.

Fødselsnummer lagres i tekniske logger for å muliggjøre feilsøking og feilretting i tjenestene.

3.3 Behandling av personopplysninger i tjenestene

3.3.1 For Basistjenester:

Flere av tjenestene på Helsenorge henter opplysninger fra registre og helsevirksomheter du har vært i kontakt med, og viser dem til deg når du er innlogget. Slike tjenester lagrer ingen opplysninger. Dette gjelder:

- opplysninger knyttet til resepter hentes fra Reseptformidleren
- opplysninger knyttet til vaksiner

hentes fra Nasjonalt
vaksinasjonsregister

- opplysninger om prøvesvar fra MSIS-registeret
- opplysninger som er registrert i din kjernejournal hentes fra kjernejournal.
- opplysninger fra helseregistre som tilbyr digitalt innsyn via Helsenorge
- status på frikort og egenandeler som er registrert på deg hentes fra Helfo.

For å gi deg en samlet oversikt over din kontakt med registre som tilbyr digital dialog lagrer vi følgende:

- melding/skjemaer du sender til registre
- mottatte meldinger/skjemaer du mottar fra registre
- kvittering fra fastlegebytte og andre handlinger du utfører.

3.3.2 For Basis +:

I tillegg til den behandlingen som er nevnt for basistjenester vil følgende behandling utføres dersom du samtykker til Basis +:

- visning av tilgjengeliggjorte dokumenter fra din pasientjournal som du velger å åpne
- visning av logg over hvilke helsepersonell som har sett dine journalopplysninger.

Du kan i tillegg selv velge å initiere kontakt med helsevirksomheten. Da vil meldinger, dokumenter og skjemaer du sender og mottar lagres. Du kan også velge å lagre journaldokumenter i ditt dokumentarkiv.

3.3.3 Fullt samtykke:

I tillegg til den behandlingen som er nevnt for basistjenester og basis + vil følgende behandling utføres ved Fullt samtykke:

- fremvisning av informasjon om og oversikt over dine kontaktpersoner i helse og omsorgssektoren som tilbyr digital dialog. Enkelte virksomheter lagrer informasjonen i din profil, mens andre kun fremviser informasjonen mens du er innlogget
- fremvisning av prøvesvar fra helse- og omsorgssektoren
- lagring av:
 - o meldinger til og fra aktører i helse og omsorgssektoren

o dokumenter og skjemaer du mottar
o egne målinger, registreringer og dokumenter du selv laster opp. Det er visse begrensninger på type data, formater og omfang. Dette vil fremgå når du forsøker å lagre. Du kan slette innhold du selv har lastet opp til Helsenorge
o administrative opplysninger knyttet til dine helseforhold lagres, som f.eks. timeavtaler

3.4 Behandling av personopplysninger ved saksbehandling

På Helsenorge finner du ulike skjemaer du selv kan fylle ut og sende til oss slik at vi kan utføre handlinger på vegne av deg. Saksbehandlere i NHN og Helfo kan kun se og gjøre endringer i dine profilinnstillinger og opplysninger på dine vegne dersom du har bedt om det (for eksempel dersom du ønsker at det skal opprettes en fullmakt). Registrering, lagring og oppbevaring av skjemaer skjer i henhold til journalføringsplikten etter offentleglova og lagres i et eget saksbehandlings- og arkivsystem.

4 Din bruk av Tjenestene

4.1 Krav til Brukeren

Du må ha fylt 16 år for å kunne samtykke selv til å ta i bruk de innloggede tjenestene på Helsenorge. Enkelte tjenester kan bli tilgjengelig for barn mellom 12-16 dersom den/de med foreldreansvar har samtykket til dette. Barn over 13 år kan selv samtykke til informasjonssamfunnstjenester når de gjøres tilgjengelige på Helsenorge.

4.2 Innstillinger

Når du er innlogget på Helsenorge kan du styre din bruk av tjenestene via forskjellige innstillinger i profilen din. Du vil få varsel på SMS/e-post om nytt innhold som kommer inn på Helsenorge. Du er selv ansvarlig for å sette deg inn i nytt innhold som du mottar. Du kan endre noen av varslingsinnstillingene dine i profilen din, men du kan ikke velge bort varsler om viktig informasjon fra virksomheter i helse- og omsorgssektoren. Dersom du er registrert med både epostadresse og mobilnummer i Kontakt- og

reservasjonsregisteret, kan du velge hvilken kanal du foretrekker å få varsler gjennom innstillingene i din profil på Helsenorge.

4.3 Statistikk

For å kunne forbedre tjenestene våre, har vi behov for å samle anonymiserte data om hvordan Helsenorge brukes. Les om hvordan NHN benytter webanalyseverktøy og loggdata for å utarbeide statistikker og analyser her: <https://www.helsenorge.no/personvern-og-nettsikkerhet/personvern/>

4.4 Inaktivitet

Dersom du ikke har oppdatert kontaktinformasjonen din i Kontakt- og reservasjonsregisteret hos DIFI i løpet av de siste atten (18) månedene får du status «inaktiv» mht. bruk av tjenestene. Behandlerne dine vil da ikke lenger kunne sende informasjon til deg via Helsenorge. Dette for å hindre at helseopplysninger sendes til deg via en digital kanal du ikke bruker. Tjenestene vil aktiveres på nytt dersom du logger inn på Helsenorge igjen.

4.5 Varsel og andre henvendelser

Når du samtykker til bruk av tjenester på Helsenorge vil du kunne få post og meldinger fra virksomheter i helse – og omsorgssektoren til Helsenorge. Dersom du er reservert i Digdir sitt kontakt- og reservasjonsregister vil du få viktig informasjon til den fysiske postkassen din i tillegg til Helsenorge.

Ved å samtykke til disse vilkårene tillater du også at virksomheter i helse- og omsorgssektoren som tilbyr digitale tjenester kan kommunisere elektronisk med deg slik det er beskrevet i disse vilkårene. Dette omfatter også at de kan ta kontakt med deg og sende deg brev, skjemaer, forespørslers om deltakelse i helseundersøkelser m.v.

4.6 Bruk på vegne av barn

Du kan ta i bruk utvalgte tjenester på vegne av barn du har foreldreansvar for inntil barnet fyller 16 år. Det kreves i tillegg at barnet er registrert i Folkeregisteret med samme bostedsadresse som en av foreldrene. Helsepersonell kan etter en faglig vurdering

beslutte at det ikke er forsvarlig å benytte digital kanal i forbindelse med utøvelse av helsehjelp og innsyn i journal til ditt barn. Profilen til barnet vil da kunne gjøres utilgjengelig på Helsenorge.

4.7 Fullmakt

Du kan gi andre fullmakt til å bruke tjenestene på dine vegne. Fullmektigen vil da kunne bruke tjenester på vegne av deg og få tilgang til dine helseopplysninger, men enkelte tjenester lar deg skjule innhold for fullmektig, for eksempel dokumenter i dokumentarkivet ditt. Noen tjenester kan være stengt for bruk av en som skal representere deg hvis det at noen andre får tilgang er i strid med helselovene eller personvernreglene. Det er den helsevirksomheten som tilbyr tjenestene som vurderer hvorvidt tjenestene skal være tilgjengelig for andre enn innbygger selv (deg).

4.8 Sletting

Du kan slette informasjon du selv har lastet opp eller lagret på Helsenorge. Du kan også slette meldinger, skjemaer og brev du sender og mottar. Vi lagrer sikkerhetskopier av informasjonen i opptil 6 måneder. Sikkerhetskopiene benyttes kun for å gjenopprette tjenesten ved feil.

Informasjon som er journalpliktig vil være journalført hos din behandler og finnes der, selv om du sletter din kopi på Helsenorge.

NHN forbeholder seg retten til å slette informasjon som er feilsendt, i strid med lov, forskrift eller myndighetsavgjørelse eller som på annet vis etter NHN sin vurdering innebærer en trussel for eller misbruk av tjenestene. Dersom et feilsendt dokument er blitt åpnet, vil du og avsender få varsel om slettingen, så lenge det ikke er tekniske eller rettslige hindringer for det.

4.9 Din overføring av informasjon fra Tjenestene

Du har til enhver tid rett til å kopiere eller overføre dine helseopplysninger, personopplysninger og annen informasjon som du har lagret, til deg selv eller andre. Dette gjelder innenfor rammen av det som er teknisk mulig for de ulike formatene

informasjonen er lagret i. Du har selv ansvaret for behandlingen av kopiert og overført informasjon. Denne retten gjelder også ved avvikling av tjenestene, jf. 8.2. Merk at du selv må iverksette overføring før du sletter informasjon, trekker tilbake samtykket, eller dersom du har fått varsel om at NHN velger å stenge din tilgang til tjenestene.

4.10 Pris for tjenestene

Det er gratis å benytte tjenestene. Bruk av enkelte tjenester kan utløse krav om betaling til helsepersonell, f.eks. vil dette gjelde betaling til legen for utført konsultasjon. Legen vil fakturere egenandel og ev. gebyrer iht. de til enhver tid gjeldende takster.

4.11 Opphør ved Brukers død

Når NHN får informasjon fra Folkeregisteret om et dødsfall vil samtykke til tjenestene bli ansett som trukket tilbake, og lagret informasjon slettes etter 30 dager.

5 Tilgangsstyring og informasjonssikkerhet

5.1 Tilgang til helseopplysninger

Bare du har tilgang til informasjonen som er lagret på Helsenorge med de unntakene som er beskrevet i dette punktet.

Du kan gi tilgang til andre privatpersoner ved fullmakt, se. punkt 4.6. Helsepersonell har ikke generell tilgang til dine opplysninger gjennom Helsenorge, men enkelte tjenester muliggjør at du kan velge å dele informasjon med utvalgt helsepersonell.

Autorisert teknisk personell som gjør vanlig driftsarbeid i den tekniske løsningen vil ikke ha tilgang til dine personopplysninger. I visse situasjoner i forbindelse med feilretting eller driftsforstyrrelser, vil dedikert driftspersonell kunne ha tilgang til dine personlige data. Slik tilgang vil bare skje innenfor svært strenge sikkerhetsrutiner og driftspersonellet er pålagt å føre egen logg over når og hvorfor slik tilgang har skjedd.

5.2 Informasjonssikkerhet

NHN er forpliktet til å sikre konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet knyttet til behandling av dine personopplysninger.

Dette innebærer blant annet at:

- vi krypterer kommunikasjonen til og fra våre tjenester
- vi begrenser tilgang til personopplysninger for våre ansatte og underleverandører som skal behandle disse opplysningene på våre vegne, og vi kontrollerer deres behandling av personopplysninger i datasystemene
- vi har omfattende fysiske, tekniske og administrative tiltak for å sikre opplysningene på en best mulig måte
- når du logger inn sikres det at du er deg gjennom de tjenestene som ID-porten fra Digdir tilbyr
- URL, IP-adresse og tidspunkt logges ved alle kall mot Helsenorge
- alle filer som kommer inn til Helsenorge vil automatisk bli scannet for virus, og informasjon der det er funnet virus kan bli slettet automatisk.

Du plikter å benytte tjenestene med tilstrekkelig varsomhet, slik at informasjonssikkerheten ivaretas og dine eller andres opplysninger ikke kommer på avveie.

5.3 Logger

Loggdata lagres i maksimalt to år før de slettes.

6 Dine rettigheter

6.1 Innsyn

Alle har rett til generell informasjon om NHN sin behandling av personopplysninger.

Du har rett til innsyn i hvilke opplysninger vi behandler om deg, og hvilke opplysninger som har vært behandlet om deg i forbindelse med din bruk av tjenestene på Helsenorge. Du kan selv se disse opplysningene ved å logge deg inn på Helsenorge. Du har også rett til å få informasjon om hvor personopplysningene er hentet fra, til hvilke formål de blir brukt og om de har blitt gitt videre til noen andre.

Du har også rett til innsyn i hvilke sikkerhetstiltak vi har iverksatt for å ta vare på

dine opplysninger, ref. punkt 5.2, så langt innsyn ikke svekker sikkerheten i våre løsninger. Se punkt 10 for kontaktinformasjon.

6.2 Retting

Opplysninger vi behandler om deg skal være riktige. Ved feil må du henvende deg til virksomheten eller registrert som har registrert opplysningene om deg for å få rettet disse. Dersom du er usikker kan du kontakte Veiledning Helsenorge for bistand med å finne ut hvor du må henvende deg.

7 Endringer

7.1 Endringer i tjenestene

NHN vil fra tid til annen foreta mindre endringer i tjenestene, som for eksempel forbedring av funksjonalitet, endring i grensesnittet mot Bruker, oppgradering av programvare og maskinvare og mindre endringer i tjenestenivå. Gjennomføring av slike endringer skal så langt det er mulig være planlagt og varsles på Helsenorge.

Dersom NHN foretar andre endringer i tjenestene kan dette gjøres med én måneds varsel. Dersom endringen anses å være til din fordel eller er av mindre betydning kan dette gjøres uten varsel. Informasjon om planlagte endringer og nye/endrede funksjoner vil løpende oppdateres på Helsenorge.

Dersom tjenestene utvides med nye formål eller på annen måte endres vesentlig, vil du bli bedt om å samtykke på nytt.

7.2 Endringer i vilkår

Endringer i Bruksvilkårene som har vesentlig betydning for behandlingen av dine personopplysninger kan endres med én (1) måneds varsel på Helsenorge. Ved slike endringer vil du bli bedt om å samtykke til nye bruksvilkår.

8 Avgrensning av NHN sitt ansvar

8.1 Ikke ansvar for innhold eller andre forhold hos deg som bruker

I tillegg til etablerte sikkerhetsrutiner er sikkerheten i tjenestene basert på at du selv sørger for å beskytte dine opplysninger mot innsyn fra uvedkommende. NHN har ikke

ansvar for opplysningene som du sender eller mottar ved bruk av tjenestene.

NHN har ikke ansvar for informasjonens innhold, eller innhold i eventuelle lenker. NHN er ikke ansvarlig for feil, mangler og/eller uønskede egenskaper ved informasjon, data, filvedlegg, lenker m.v. utover at informasjon som kommer inn på Helsenorge automatisk blir scannet for virus.

NHN er ikke ansvarlig for feil du selv gjør, f.eks. at informasjon slettes eller sendes ut til feil mottaker.

NHN er heller ikke ansvarlig for feil og mangler i informasjon fra helsepersonell eller i rutiner og prosesser i helsevirksomheter, f.eks. hvordan helsepersonell følger opp meldinger. Dette er et forhold mellom deg og det helsepersonell du kommuniserer med.

8.2 Avvikling av Tjenestene

Dersom NHN avvikler en eller flere av tjenestene vil det gis informasjon om dette med minimum seks (6) måneders varsel på Helsenorge. Der vil du få informasjon om avviklingsprosessen og hvordan dette vil berøre deg og dine helse- og personopplysninger i tjenestene.

9 Varsel til NHN om feil eller mangler

Varsel om feil eller mangler skal skje til følgende kontaktpunkt slik at feilen kan rettes opp så raskt som mulig: Veiledning Helsenorge på 23 32 70 00

10 Kontaktinformasjon for å utøve dine rettigheter

Nedenfor finner du kontaktinformasjon til dataansvarlige for opplysninger som er registrert om deg. For å utøve dine rettigheter må du ta kontakt direkte med den enkelte dataansvarlige for de ulike opplysningene. Send aldri helseopplysninger og andre sensitive personopplysninger per e-post.

-Nøkkelopplysninger om deg fra Folkeregisteret (som for eksempel navn, adresse, foreldreansvar): Skatteetaten

Telefonnummer: 800 80 000
Organisasjonsnummer: 974761076

-Kontakt- og reservasjonsregisteret:
Digdir (Digitaliseringsdirektoratet)
Telefonnummer: 22 45 10 00
E-post: postmottak@digdir.no
Organisasjonsnummer: 991825827

-Informasjon om din fastlege fra
Fastlegeregisteret:
Helsedirektoratet
Telefonnummer: 810 20 050
E-post: postmottak@helsedir.no
Organisasjonsnummer: 983 544 622

-Datatilsynet er tilsynsmyndighet og
skal kontrollere at lover og forskrifter
som gjelder for behandling av
personopplysninger blir fulgt, og at
feil eller mangler blir rettet:
Telefonnummer: 22 39 69 00
E-post: postkasse@datatilsynet.no
Organisasjonsnummer: 974761467

-Personvernombud i Norsk Helsenett
E-post: personvernombud@nhn.no
Organisasjonsnummer: 994 598 759