

Svar motion 1-2026 Utveckla SMS-kallelser inom hälso- och sjukvården

Region Västerbotten skickar kallelser inför bokade vårdbesök. Kallelsen kan skrivas ut lokalt på enheten och kuverteras, den kan lämnas muntligt till invånaren och den kan skickas via regionens utskriftleverantör. Utskriftleverantören kontrollerar om invånaren har en digital brevlåda, annars skickas kallelsen med post till folkbokföringsadressen. Det innebär att invånaren kan få sin kallelse oavsett digital vana. I dagsläget skickar Region Västerbotten inga kallelser till inkorgen på 1177.se.

Invånare som har lämnat samtycke som finns registrerat i journalsystemet Cosmic får en påminnelse via sms 48 timmar innan besöket. Påminnelsen innehåller invånarens förnamn, datum och tid för besöket samt om det till exempel är ett mottagningsbesök, videobesök eller telefonbesök:

Påminnelse till <förnamn>: Du har ett <kontakttyp> ÅÅÅÅ-MM-DD klockan TT.MM med hälso- och sjukvården, Region Västerbotten. Läs mer i din kallelse om vilken enhet det gäller och eventuella förberedelser. Till de flesta mottagningsbesök kan du själv checka in: incheck.regionvasterbotten.se

Det är viktigt att skilja på begreppen *kallelse* och *påminnelse*. Sms:et är en påminnelse om en bokad tid som patienten redan ska ha fått information om, antingen i en kallelse eller muntligt.

Påminnelse-sms:et är anpassat för att hantera patientinformation i enlighet med GDPR och HSLF-FS 2016:40. Det är lagkrav och ingenting som gäller särskilt för Region Västerbotten. Enligt GDPR ska regionen säkerställa invånarens integritet genom att känsliga personuppgifter inte kommer obehöriga tillhanda. Region Västerbottens jurister menar att påminnelser får skickas via sms inför besök om invånaren gett sitt medgivande, men att sms:et inte får innehålla uppgifter om invånarens hälsotillstånd eller andra personliga förhållanden.

Ett exempel på en känslig uppgift är namn på vårdenheter inom sjukhusvård. Det räknas som en uppgift om invånarens hälsa, eftersom vårdenhetsens namn kan avslöja att invånaren till exempel har eller utreds för en viss sjukdom. Däremot anses till exempel hälsocentralers namn vara mer generellt och inte avslöja för mycket om en persons hälsa. Men journalsystemet Cosmic har en begränsning där vi just nu endast kan skicka ett sms för hela regionen, vilket gör att inte någon enhets namn kan visas.

När det gäller utvecklad möjlighet att lämna samtycke via 1177.se, så är det bolaget Inera som förvaltar och utvecklar tjänsterna för alla Sveriges regioner. Det är inget som styrs regionalt, utan anpassningar i invånarens inställningar skulle påverka alla regioner. Men även om invånaren skulle ha teknisk möjlighet att ange vilken information hen samtycker till i ett påminnelse-sms, så skulle regionen bryta mot lagen genom att lämna ut känslig information på det viset.

Region Västerbotten arbetar löpande med att öka medvetenheten inom vården av vikten att alltid skicka en kallelse för att invånaren ska ha fullständig information om sitt bokade besök. Vi följer statistik för skickade kallelser via utskriftsleverantör för att till exempel kunna stötta specifika enheter. Vi har också utvecklat innehållet i sms:et genom att visa om besöket är på plats på mottagningen, ett videobesök eller ett telefonbesök. På så vis minskar risken att invånare reser till vårdbesök i onödan.

Region Västerbottens målbild är att utveckla digitala kallelser till invånares inkorg på 1177.se, samt att säkerställa att informationen är tydlig och anpassad för det specifika besöket. Det innebär också att invånare får all information samlad på en plats och även kan ta del av journalinformation och tjänster för av- och ombokning. Invånare som inte är digitala ska också kunna välja att få sin kallelse på papper. Under 2026–27 pågår ett projekt kring digitala kallelser och patientinformation för att förbättra tillgängligheten, få mer förberedda patienter och minska andelen uteblivna besök.

Förslag till beslut:

Att motionen anses besvarad