
1. Formål

Denne databehandlingspolitik beskriver, hvordan MedicinRådgivningen behandler personoplysninger i forbindelse med rådgivning, booking, journalisering, opfølgning, intern kvalitetssikring og administration.

Formålet er at sikre, at personoplysninger behandles fortroligt, sikkert og kun i det omfang, det er nødvendigt for at kunne yde rådgivning inden for MedicinRådgivningens formål.

MedicinRådgivningen tilbyder rådgivning om udtrapning af psykofarmaka og opioider, abstinenshåndtering og viden om medicin. Rådgivningen er fortrolig, men ikke fuldt anonym, da der i nogle tilfælde registreres kontaktoplysninger, bookingoplysninger og rådgivningsnotater for at kunne besvare henvendelser, følge op på forløb og dokumentere rådgivningsarbejdet.

2. Identitet og kontaktoplysninger

MedicinRådgivningen

En del af **SIND Rådgivning**

CVR-nr.: 15 24 43 48

Telefon: 70 26 25 10

E-mail: info@medicinraadgivningen.dk

Hjemmeside: www.medicinraadgivningen.dk

Dataansvarlig:

SIND Rådgivning er dataansvarlig for behandlingen af personoplysninger i MedicinRådgivningen.

Den daglige håndtering af personoplysninger sker i MedicinRådgivningen efter interne retningslinjer og med adgang begrænset til relevante medarbejdere, rådgivere og eventuelle supervisorer.

3. Hvilke personoplysninger behandler vi?

MedicinRådgivningen indsamler og behandler kun de oplysninger, som er nødvendige for at kunne besvare en henvendelse, yde rådgivning, følge op på et forløb eller dokumentere rådgivningsarbejdet.

Der kan behandles almindelige personoplysninger, fx:

- navn

- telefonnummer
- e-mailadresse
- alder eller aldersgruppe, hvis det er relevant
- kommune eller region, hvis det er relevant
- oplysninger om pårørende eller fagpersoner, hvis disse indgår i henvendelsen
- bookingoplysninger
- rådgivningsnotater
- oplysninger om tidligere eller kommende kontakt med MedicinRådgivningen

Der kan også behandles følsomme personoplysninger, når brugeren selv oplyser dem, eller når de er nødvendige for rådgivningen. Det kan fx være oplysninger om:

- medicin og dosering
- udtrapning eller ophør med medicin
- abstinenser eller ophørssymptomer
- psykisk eller fysisk helbred
- afhængighed eller bivirkninger
- smerter
- behandlingserfaringer
- kontakt til læge, psykiatri, hospital, rusmiddelcenter eller anden behandling
- sociale eller familiemæssige forhold, hvis de har betydning for rådgivningen

MedicinRådgivningen indsamler ikke flere oplysninger end nødvendigt. Hvis en henvendelse kan besvares uden registrering af navn eller andre identificerende oplysninger, begrænses registreringen tilsvarende.

4. Hjemmel til behandling af oplysninger

Behandlingen af almindelige personoplysninger sker med hjemmel i databeskyttelsesforordningens artikel 6.

Når MedicinRådgivningen behandler følsomme oplysninger, fx oplysninger om helbred, medicin, abstinenser, afhængighed eller behandlingsforløb, sker det kun, når det er nødvendigt for rådgivningen og i overensstemmelse med databeskyttelsesreglerne.

Ved brugerens egen booking indhentes der udtrykkeligt samtykke til behandling og opbevaring af almindelige personoplysninger og helbredsoplysninger med henblik på rådgivning om udtrapning af medicin og eventuel opfølgning.

Oplysninger behandles som udgangspunkt på baggrund af brugerens egen henvendelse og de oplysninger, brugeren selv vælger at dele med MedicinRådgivningen.

5. Booking og samtykke ved egen booking

Når en bruger selv booker en samtale med MedicinRådgivningen via bookingsystemet, skal brugeren aktivt acceptere MedicinRådgivningens samtykketekst om behandling af personoplysninger.

Samtykket omfatter behandling og opbevaring af de oplysninger, der er nødvendige for, at MedicinRådgivningen kan yde rådgivning om udtrapning af medicin og eventuelt følge op på henvendelsen. Det kan både omfatte almindelige personoplysninger og følsomme personoplysninger, herunder oplysninger om helbred, medicin, symptomer, abstinenser og rådgivningsforløb.

Ved booking oplyses brugeren om, at samtykket er frivilligt, men at rådgivning og eventuel udarbejdelse af udtrapningsplan forudsætter, at MedicinRådgivningen må behandle de relevante oplysninger. Brugeren oplyses også om, at samtykket til enhver tid kan trækkes tilbage, og at tilbagekaldelse kun gælder fremadrettet og ikke påvirker den behandling, der allerede er sket.

Brugeren henvises i samtykketeksten til MedicinRådgivningens privatlivspolitik på hjemmesiden.

Ved egen booking registreres brugerens samtykke i bookingsystemet sammen med bookingoplysningerne.

Samtykketekst ved booking

Samtykke til behandling af personoplysninger

For at MedicinRådgivningen kan rådgive dig om udtrapning af medicin og eventuelt følge op på din henvendelse, har vi brug for at behandle dine personoplysninger og eventuelle helbredsoplysninger.

Det kan omfatte almindelige personoplysninger samt følsomme personoplysninger, herunder oplysninger om helbred og medicin.

Vi opbevarer dine oplysninger indtil 12 måneder efter seneste kontakt, hvorefter de slettes.

Samtykket er frivilligt, men rådgivning og eventuel udarbejdelse af udtrapningsplan forudsætter, at vi må behandle de relevante oplysninger.

Du kan til enhver tid trække dit samtykke tilbage. Tilbagekaldelse gælder kun fremadrettet og påvirker ikke den behandling, der allerede er sket.

Nævn det for rådgiveren i den kommende samtale, hvis du ønsker at trække dit samtykke tilbage.

Du kan læse mere om vores behandling af personoplysninger i vores privatlivspolitik:
<https://www.medicinraadgivningen.dk/privatlivspolitik/>

Jeg giver ved afkrydsning mit udtrykkelige samtykke til, at MedicinRådgivningen behandler og opbevarer mine personoplysninger og helbredsoplysninger med henblik på rådgivning om udtrapning af medicin og eventuel opfølgning.

6. Hvor registreres oplysninger?

Personoplysninger kan registreres og opbevares i de systemer, MedicinRådgivningen anvender til rådgivning og administration, herunder:

- booking- og journalsystem
- e-mail
- telefon- og beskedsystemer
- interne arbejdssystemer, fx Microsoft 365, Teams og OneDrive
- evaluerings- og registreringssystemer, hvor oplysninger anvendes i anonymiseret eller ikke-personhenførbart form, når det er muligt

MedicinRådgivningen anvender Gecko som booking- og/eller journalsystem. Gecko fungerer som databehandler for SIND Rådgivning/MedicinRådgivningen. Der skal derfor foreligge en databehandleraftale med Gecko, som regulerer Geckos behandling af oplysninger på vegne af SIND Rådgivning/MedicinRådgivningen.

7. Hvem har adgang til oplysningerne?

Adgang til personoplysninger gives kun til personer, der har et sagligt behov for adgang i forbindelse med rådgivningen eller driften af MedicinRådgivningen.

Det kan være:

- ansatte rådgivere
- ledelse
- relevante frivillige rådgivere
- supervisorer
- administrativt personale, hvis det er nødvendigt
- IT- eller systemleverandører, hvis de fungerer som databehandlere efter aftale

Adgangen skal være begrænset til det nødvendige. Frivillige og ansatte må kun tilgå oplysninger, når det er relevant for den konkrete rådgivning, opfølgning, supervision eller kvalitetssikring.

Alle ansatte og frivillige er omfattet af tavshedspligt og interne retningslinjer for fortrolig behandling af oplysninger.

8. Deling af oplysninger

MedicinRådgivningen deler som udgangspunkt ikke personoplysninger med eksterne parter uden brugerens samtykke eller viden.

Oplysninger kan dog deles internt mellem relevante ansatte, frivillige eller supervisorer, hvis det er nødvendigt for at kunne yde forsvarlig rådgivning, følge op på en henvendelse eller sikre faglig sparring.

Oplysninger kan også videregives, hvis MedicinRådgivningen efter en konkret vurdering er retligt forpligtet til det, fx ved:

- underretningspligt
- afværgepligt
- hjælpepligt
- alvorlig og konkret risiko for skade på personen selv eller andre

Videregivelse sker kun i det omfang, det er nødvendigt i den konkrete situation.

9. Mailrådgivning

Mailrådgivning varetages af ansatte i MedicinRådgivningen.

Ved mailrådgivning behandles de oplysninger, brugeren selv sender til MedicinRådgivningen. Det kan omfatte både kontaktoplysninger, medicinoplysninger, helbredsoplysninger og oplysninger om sociale eller behandlingsmæssige forhold.

Mailhenvendelser besvares inden for MedicinRådgivningens faglige område. Hvis der er behov for opfølgning, kan relevante oplysninger registreres i journal- eller bookingsystemet.

Mails slettes eller arkiveres efter interne retningslinjer, når de ikke længere er nødvendige for rådgivningen eller dokumentationen af henvendelsen.

10. Telefonrådgivning

Ved telefonrådgivning registreres kun de oplysninger, der er nødvendige for at kunne yde rådgivning, følge op eller dokumentere rådgivningen.

Hvis brugeren ikke ønsker at oplyse navn eller kontaktoplysninger, respekteres dette så vidt muligt. Rådgivningen er dog ikke fuldt anonym, hvis brugeren fx ringer fra et synligt telefonnummer, booker en tid eller har et igangværende forløb med registrerede oplysninger.

Rådgivere må ikke gemme personoplysninger på private enheder. Eventuelle midlertidige noter skal enten journaliseres relevant eller slettes/destrueres, når de ikke længere er nødvendige.

11. Kontaktpersonforløb og opfølgning

Hvis en bruger tilknyttes en fast kontaktperson eller har et længerevarende rådgivningsforløb, kan MedicinRådgivningen opbevare relevante oplysninger, så længe forløbet er aktivt.

Det kan fx være:

- kontaktoplysninger
- aftaler om opfølgning
- kort rådgivningshistorik
- relevante oplysninger om medicin, udtrapning og symptomer
- aftalte næste skridt

Når forløbet afsluttes, vurderes det, hvilke oplysninger der fortsat er nødvendige at opbevare, og hvilke der skal slettes.

12. Opbevaring og sletning

Personoplysninger opbevares kun så længe, det er nødvendigt for det formål, de er indsamlet til.

Når en bruger selv booker en samtale og giver samtykke til behandling af personoplysninger, opbevarer MedicinRådgivningen oplysningerne indtil 12 måneder efter seneste kontakt, hvorefter de slettes, medmindre der er et andet sagligt eller retligt grundlag for fortsat opbevaring.

Som udgangspunkt gælder følgende principper:

- midlertidige noter slettes eller destrueres, når de er journaliseret eller ikke længere nødvendige
- oplysninger i forbindelse med booking opbevares kun, så længe de er nødvendige for at gennemføre eller følge op på kontakten
- journaloplysninger opbevares, så længe rådgivningsforløbet er aktivt og indtil 12 måneder efter seneste kontakt
- oplysninger, der ikke længere er relevante, slettes
- afsluttede forløb gennemgås med faste intervaller med henblik på sletning eller anonymisering

MedicinRådgivningen gennemgår med faste intervaller oplysninger i booking- og journalsystemet med henblik på at slette eller anonymisere oplysninger, der ikke længere er nødvendige.

13. Sikkerhed

MedicinRådgivningen behandler personoplysninger fortroligt og med passende tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger.

Det betyder blandt andet, at:

- adgangen til systemer begrænses til relevante personer
- brugere kun må tilgå oplysninger, de har behov for
- adgangskoder ikke må deles
- private enheder må ikke anvendes til opbevaring af personoplysninger, medmindre det er særligt godkendt og sikkert
- oplysninger må ikke sendes eller deles unødigt
- følsomme oplysninger skal behandles med særlig forsigtighed
- brud på persondatasikkerheden skal straks meddeles til nærmeste leder eller ansvarlig person

14. Databehandlere og leverandører

Når MedicinRådgivningen anvender eksterne leverandører, der behandler personoplysninger på vegne af SIND Rådgivning/MedicinRådgivningen, skal der foreligge en databehandleraftale.

Det gælder fx leverandører af:

- booking- og journalsystemer
- IT-drift og cloud-løsninger
- mailsystemer
- telefoni
- evaluerings- eller registreringssystemer

Databehandleraftalen skal sikre, at leverandøren kun behandler oplysninger efter instruks fra SIND Rådgivning/MedicinRådgivningen, og at oplysningerne beskyttes forsvarligt.

MedicinRådgivningen/SIND Rådgivning fører relevant tilsyn med databehandlere, fx ved at indhente eller opbevare databehandleraftaler, sikkerhedsdokumentation eller revisionserklæringer.

15. Brud på persondatasikkerheden

Et brud på persondatasikkerheden kan fx være, hvis:

- oplysninger sendes til en forkert modtager
- en uvedkommende får adgang til oplysninger
- en rådgiver mister noter eller dokumenter med personoplysninger
- oplysninger slettes utilsigtet
- der sker uautoriseret adgang til systemer
- en mail med følsomme oplysninger videresendes forkert

Ved mistanke om brud på persondatasikkerheden skal medarbejderen eller den frivillige straks kontakte nærmeste leder eller den ansvarlige i MedicinRådgivningen/SIND Rådgivning.

Herefter vurderes det, om bruddet skal dokumenteres, håndteres internt, meddeles til den registrerede eller anmeldes til Datatilsynet.

16. Brugernes rettigheder

Brugere har efter databeskyttelsesreglerne en række rettigheder i forhold til MedicinRådgivningens behandling af oplysninger om dem.

Det kan blandt andet være:

- ret til indsigt
- ret til berigtigelse
- ret til sletning
- ret til begrænsning af behandling
- ret til indsigelse
- ret til dataportabilitet, hvis betingelserne er opfyldt
- ret til at klage til Datatilsynet

Hvis en bruger ønsker at gøre brug af sine rettigheder, kan brugeren kontakte MedicinRådgivningen.

17. Tavshedspligt og intern oplæring

Alle ansatte og frivillige i MedicinRådgivningen skal kende og følge MedicinRådgivningens retningslinjer for fortrolighed, tavshedspligt og databehandling.

Nye frivillige og ansatte introduceres til retningslinjerne som en del af oplæring og onboarding.

Ved tvivl om håndtering af personoplysninger, journalføring, sletning, tavshedspligt eller videregivelse skal rådgiveren søge sparring hos leder, supervisor eller anden relevant ansvarlig.

18. Kvalitetssikring og evaluering

MedicinRådgivningen kan anvende oplysninger fra rådgivningsarbejdet til intern kvalitetssikring, statistik, evaluering og udvikling af rådgivningstilbuddet.

Dette sker så vidt muligt i anonymiseret eller ikke-personhenførbare form.

Personhenførbare oplysninger anvendes ikke til statistik eller ekstern dokumentation, medmindre der foreligger et klart grundlag for det.

19. Revision af politikken

Denne databehandlingspolitik gennemgås mindst én gang årligt eller ved væsentlige ændringer i MedicinRådgivningens arbejdsgange, systemer eller behandling af personoplysninger.

Ansvarlig for gennemgang:

Karine Lindgaard/leder af MedicinRådgivningen

Senest revideret:

01-06-2026
