avonova

Integritets- och datasäkerhetspolicy för Avonovas kunder

24-11-14

Huvudkontor

Avonova Hälsa AB
559093–0722

Klarastrandsleden 123
123 12 Stockholm

010–123 123 12

kontakt@avonova.se

Dataskyddsombud

gdpr@avonova.com

avonova

Innehåll

Begreppslista 4

1. Introduktion till Avonova 7

1.1 Avonovas tjänsteerbjudande 7

1.2 Syftet med denna policy 7

2. Avonovas ansvar och skyldigheter 8

2.1 Avonovas principer kring personuppgifter 8

2.2 Personuppgiftsansvar 8

2.3 Personuppgiftsbiträde 9

3. Behandling av Personuppgifter 9

3.1 Varifrån samlar vi in personuppgifter 9

3.2 Varför behandlar vi dina personuppgifter? 9

3.3 Rättigheter 12

4.4 Vilka lämnar vi ut dina uppgifter till? 14

4. Datasäkerhet, kontroller och incidenthantering 15

4.1 Riskhantering 15

4.2 Incidenthantering 15

4.3 Åtkomsthantering 15

4.4 Datasäkerhet 16

4.5 Förändringshantering 16

4.6 Konsekvensbedömning 16

4.7 Överföring av personuppgifter till tredje land 16

5. Våra kärnsystem 17

5.1 CompuGroup Medical Journal 4 (CGMJ4) 17

5.2 Avonovas webbportal 17
5.3 Aurora TeleQ 18
5.4 Avonova Säkert Möte 18
Detaljerad information om behandlingar personuppgifter 19
När vi delar personuppgifter 24

Begreppslista

Utöver de begrepp som definieras i löptext ska dessa definitioner oavsett om de används i plural eller singular, i bestämd eller obestämd form, ha nedanstående innebörd när de anges.

Behandling	En åtgärd eller kombination av åtgärder beträffande personuppgifter eller uppsättningar av personuppgifter, oberoende av om de utförs automatiserat eller ej, såsom insamling, registrering, organisering, strukturering, lagring, bearbetning eller ändring, framtagning, läsning, användning, spridning eller tillhandahållande på annat sätt, justering eller sammanförande, begränsning, radering eller förstöring.
Dataskyddslagstiftning	Avser all integritets- och personuppgiftslagstiftning, samt all annan eventuell lagstiftning (inklusive förordningar och föreskrifter), som är tillämplig på den personuppgiftsbehandling som sker enligt denna Integritets- och datasäkerhetspolicy, inklusive EU-lagstiftning och lagstiftning i EUs medlemsstater.
Personuppgiftsansvarig	Fysisk eller juridisk person, offentlig myndighet, institution eller annat organ som ensamt eller tillsammans med andra bestämmer ändamål och medlen för Behandlingen av Personuppgifter.
Instruktion	De skriftliga instruktioner som närmare anger föremål, varaktighet, art och ändamål, typ av personuppgifter samt kategorier av registrerade och särskilda behov som omfattas av behandlingen.
Kontaktperson	Anställd på företag, myndighet eller organisation som är kunder till Avonova och som är Avonovas kontaktperson eller i övrigt har kontakt med oss i frågor rörande Avonovas och kundföretagets relation.
Personuppgiftsbiträde	Fysisk eller juridisk person, offentlig myndighet, institution eller annat organ som behandlar personuppgifter för den personuppgiftsansvariges räkning.
Personuppgift	Varje upplysning som avser en identifierad eller identifierbar fysisk person, varvid en identifierbar fysisk person är en person som direkt eller indirekt kan identifieras särskilt med hänvisning till en identifierare som ett namn, ett identifikationsnummer, en lokaliseringsuppgift eller en eller flera faktorer som är specifika för

	den fysiska personens fysiska, fysiologiska, genetiska, psykiska, ekonomiska, kulturella eller sociala identitet.
Personuppgiftsincident	En säkerhetsincident som leder till oavsiktlig eller olaglig förstöring, förlust eller ändring eller till obehörigt röjande av eller obehörig åtkomst till de personuppgifter som överförts, lagrats eller på annat sätt behandlats.
Registrerad	Fysisk person vars personuppgifter behandlas.
Tredje land	En stat som inte ingår i Europeiska unionen (EU) eller inte är ansluten till Europeiska ekonomiska samarbetsområdet (EES).
Underbiträde	Fysisk eller juridisk person, offentlig myndighet, institution eller annat organ som i egenskap av underleverantör till personuppgiftsbiträdet behandlar personuppgifter för personuppgiftsansvariges räkning.
Vårdgivare	Med ”vårdgivare” avses ”statlig myndighet, landsting eller kommun i fråga om sådan hälso- och sjukvård som myndigheten, landstinget eller kommunen har ansvar för samt annan juridisk person eller enskild näringsidkare som bedriver hälso- och sjukvård”, enligt PSL 1 kap. 3 §.
Patiensäkerhetslag (2010:659)	Med patientsäkerhet avses i denna lag, skydd mot vårdskada.
Patientdatalagen (2008:355)	Reglerna för behandling av personuppgifter inom hälso- och sjukvården finns i patientdatalagen. Patientdatalagen ska tillämpas av alla vårdgivare, både i offentlig och privat regi.
Identitetsuppgifter	Uppgifter som gör det möjligt att identifiera dig, t.ex. ditt namn.
Kontaktuppgifter	Uppgifter som gör det möjligt att kontakta dig, t.ex. adress, e-postadress och telefonnummer.
Profiluppgifter	Uppgifter som rör din profil, t.ex. din titel, namn på och adress till företaget eller organisationen som du tillhör.
Beställningsuppgifter	Uppgifter om beställd vara eller tjänst, t.ex. varan eller tjänsten, pris och leverans- eller uppdragstid.

Faktureringsuppgifter	Faktureringsuppgifter, t.ex. betalningsvillkor, kostnadsställe, eller referensnummer.
Kommunikation	Innehåll i kommunikation med oss, t.ex. innehåll i e-postmeddelanden eller svar som du lämnar när du deltar i en enkätundersökning.

1. Introduktion till Avonova

1.1 Avonovas tjänsteerbjudande

Avonova erbjuder tjänster inom företagshälsa och ledarutveckling. Med bred kunskap och stort engagemang hjälper vi organisationer och deras medarbetare att bli mer hållbara, kommunicera mer effektivt och må bättre. Våra medarbetare levererar varje dag hälsotjänster över hela Sverige.

Under "Avonova tjänster" på vår hemsida har vi samlat allt vi gör tillsammans med våra kunder för att utveckla hälso- och arbetsmiljöarbetet till att nå en hållbar nivå. Vi erbjuder tjänster med fokus på utveckling och systematik av hälso- och arbetsmiljöarbete. https://www.avonova.se/tjanster/

Avonova är tredjepartscertifierade genom Qvalify inom ISO 9001:2015 (Kvalitet), ISO 14001:2015 (Miljö), ISO 45001:2018 (Arbetsmiljö) samt Krav – ledningssystem för kvalitet inom svensk företagshälsovård, utg. 7/2016-02.

I vårt verksamhetssystem beskrivs hur vi inom kvalitet, miljö och arbetsmiljö säkrar vår verksamhet, hur vi utför våra tjänster, hur vi uppfyller krav och kriterier samt hur förbättring- och avvikelsehanteringen sker. Avonova är medlem i och följer riktlinjer från föreningen Sveriges Företagshälsor.

Genom dessa system kan vi ge en garanti att vår personal har de kvalifikationer som följer branschens riktlinjer, utför tjänster, tillämpar metoder och tekniker som grundar sig på objektivitet, vetenskap och beprövad erfarenhet.

1.2 Syftet med denna policy

Avonova värnar om er integritet. Därför har Avonova upprättat den här policyn. Den utgår från gällande dataskyddslagstiftning. Den förtydligar hur Avonova arbetar för att ta tillvara era rättigheter och er integritet. I Sverige regleras behandlingar av personuppgifter av EU:s allmänna dataskyddsförordning ("Dataskyddsförordningen" eller "GDPR") och den kompletterande svenska Dataskyddslagen (2018:218). För vårdgivare finns därutöver kompletterande bestämmelser i Patientdatalagen (2008:355). Avonova omfattas därför av alla tre regelverken.

Syftet med den här policyn är att ni ska få veta hur Avonova arbetar med kvalitet och hur vi behandlar era personuppgifter, vad vi använder dem till, vilka som får ta del av dem och under vilka förutsättningar samt hur ni kan ta tillvara era rättigheter när ni är Kontaktperson och har kontakt med oss.

2. Avonovas ansvar och skyldigheter

2.1 Avonovas principer kring personuppgifter

Personuppgifter ska utformas och behandlas så att patienters och övriga registrerades integritet respekteras. Dokumenterade personuppgifter ska hanteras och förvaras så att obehöriga inte får tillgång till dem.

Inom en vårdgivares verksamhet är det personal som deltar i vården, eller av annat skäl behöver uppgifterna för sitt arbete inom hälso- och sjukvården, som är behörig att ta del av uppgifter.

2.2 Personuppgiftsansvar

Företagshälsovården ska enligt arbetsmiljölagen särskilt arbeta för att förebygga och undanröja hälsorisker på arbetsplatser samt ha kompetens att identifiera och beskriva sambanden mellan arbetsmiljö, organisation, produktivitet och hälsa.

Verksamhet hos Avonova enligt hälso- och sjukvårdslagen (2017:30) gör att Avonova är personuppgiftsansvarig enligt 2 kap. 6 § patientdatalagen (SFS 2008:355), inte endast för ändamål som avser att föra patientjournal enligt 3 kap. patientdatalagen, utan även när Avonova upprättar annan dokumentation som behövs i och för vården av patienter samt administration som rör patienter och som syftar till att ge vård i enskilda fall eller som annars föranleds av vård i enskilda fall.

Behandlingen av personuppgifter nödvändig för att tillgodose Avonovas berättigade intresse enligt (artikel. 6,1 F) av att kunna tillhandahålla tjänster till kund.

När kunden har kontakt med Avonova i olika sammanhang omfattas Avonovas hantering av personuppgifter både av GDPR och av Patientdatalagen (2008:355). Personuppgifter behandlas av Avonova inom hälso- och sjukvården om det behövs för:

(i) att fullgöra skyldigheter att upprätta dokumentation som behövs i och för vården av patienter,
(ii) administration som rör patienter och som syftar till att ge vård i enskilda fall eller som annars föranleds av vård i enskilda fall,
(iii) att upprätta annan dokumentation som följer av lag, förordning eller annan författning,
(iv) att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten,
(iv) administration, planering, uppföljning, utvärdering och tillsyn av verksamheten, och
(v) att framställa statistik om hälso- och sjukvården.

Behandlingen av personuppgifter är nödvändig för att tillgodose vårt berättigade intresse (artikel. 6.1 F) av att kunna tillhandahålla tjänster till dig som kund och du som arbetsgivares berättigade intresse av att kunna tillhandahålla tjänster till dina medarbetare som en del i det systematiska arbetsmiljöarbetet.

2.3 Personuppgiftsbiträde

Avonova Solutions AB ert personuppgiftsbiträde for sina kunder som använder systemet HR och Sam system.

3. Behandling av Personuppgifter

3.1 Varifrån samlar vi in personuppgifter

Vi samlar in personuppgifter från:

- Din arbetsgivare (namn, adress, e-postadress och organisatorisk tillhörighet/grupp/avdelning)
- Dig själv (t.ex. när du kommunicerar med oss via e-post)
- Från andra företag i Avonova-koncernen (t.ex. namn och e-postadress)
- Från offentliga register (t.ex. om du är firmatecknare, verkställande direktör eller styrelseledamot i ett företag som är kund till Avonova)

3.2 Varför behandlar vi dina personuppgifter?

Inledning

Nedan listar vi närmare information om varför vi använder dina personuppgifter i olika fall. För att läsa mer om vilka kategorier av uppgifter, med stöd av vilken rättslig grund som vi använder personuppgifter för respektive syfte och hur länge dina personuppgifter sparas, se **vår detaljerade information om behandling av personuppgifter** längre ner i detta dokument.

Hantera förhållandet till kunder, leverantörer och samarbetspartners

När du är Kontaktperson använder vi dina personuppgifter för att hantera kundförhållandet, t.ex. för att registrera dig som kontaktperson, administrera

fakturor och för att kommunicera för samma syfte.

Hantera beställningar

För att hantera beställningar av tjänster från kunder använder vi i förekommande fall dina personuppgifter när du är Kontaktperson för detta syfte, t.ex. för att hantera beställningsbekräftelser och kommunicera med dig angående beställningen.

Följa upp och utvärdera förhållandet till kunder

Vi använder dina personuppgifter som Kontaktperson när det är nödvändigt för att följa upp och utvärdera kundförhållandet.

Besvara frågor och tillhandahålla kundservice

Om du kontaktar oss, t.ex. via e-post eller telefon, använder vi dina personuppgifter som du delar med oss för att besvara din fråga och för att tillhandahålla kundservice.

Kommunikation mellan våra medarbetare och externa personer i tjänsten

I samband med kommunikation, t.ex. genom e-post, mellan våra medarbetare och externa personer hanterar vi i förekommande fall dina personuppgifter.

Tillhandahålla nyhetsbrev

Vi använder dina personuppgifter för att tillhandahålla vårt nyhetsbrev, t.ex. registrera din anmälan för nyhetsbrevet och för att skicka ut nyhetsbrevet. Du kan när som helst avregistrera dig från utskick genom att klicka på avanmälningslänken i utskicket eller genom att kontakta oss.

Följa upp och utvärdera verksamheten

Vi använder dina personuppgifter för att sammanställa rapporter på en övergripande nivå och statistik i syfte att följa upp och utvärdera vår verksamhet.

Utveckla och förbättra verksamheten

Vi använder dina personuppgifter när vi genomför övergripande analyser för att utveckla och förbättra vår verksamhet, våra affärsmetoder och -strategier.

Dokumentera verksamheten

Vi använder dina uppgifter för att i förekommande fall dokumentera vår verksamhet, t.ex. för att hantera och spara avtal, beslutsunderlag, protokoll och presentationer.

Genomföra event och andra aktiviteter

Om du deltar i ett event eller en annan aktivitet som vi arrangerar använder vi dina personuppgifter för att genomföra eventet eller aktiviteten, t.ex. för att registrera ditt deltagande, för att kommunicera med dig angående aktiviteten och för att följa upp eventet eller aktiviteten.

Genomföra enkätundersökningar

Om du väljer att delta i en enkätundersökning som vi genomför samlar vi in de personuppgifter som du lämnar i samband med enkätundersökningen. Dina åsikter om vår verksamhet och tjänster är viktiga för oss. Du kan när som helst avregistrera dig från utskick genom att klicka på avanmälningslänken i utskicket eller genom att kontakta oss.

Säkerställa teknisk funktionalitet och säkerhet

Vi använder dina personuppgifter för att säkerställa nödvändig teknisk funktionalitet och säkerhet i våra IT-system, t.ex. vid säkerhetsloggning, felhantering och säkerhetskopiering.

Hantera och bemöta rättsliga krav

Vi behandlar dina personuppgifter om det är nödvändigt för att hantera och bemöta ett rättsligt krav, t.ex. i samband med en tvist eller en rättsprocess. För detta syfte kan vi dela viss information med andra mottagare, se längre ned för mer information.

Uppfylla rättsliga skyldigheter

För att uppfylla rättsliga skyldigheter som vi har hanterar vi om det är nödvändigt dina personuppgifter, t.ex. för att uppfylla krav i lagstiftning på hälso- och sjukvårdsområdet och i bokförings- eller i dataskyddslagstiftning. För detta syfte kan vi dela viss information med andra mottagare, se längre ned för mer information.

3.3 Rättigheter

3.3.1 Rätt till tillgång

Den registrerade har rätt att vända sig till Avonova som är personuppgiftsansvarig och begära tillgång till de personuppgifter som Avonova behandlar och information om bland annat ändamålen med behandlingen och vilka personuppgifterna har delats med.

Avonova ska i egenskap av personuppgiftsansvarig förse den registrerade med en kostnadsfri kopia på de personuppgifter som behandlas. Vid eventuella extra kopior kan Avonova komma att ta ut en administrationsavgift.

3.3.2 Rätt till rättelse, radering eller begränsning

Den registrerade har rätt att utan onödigt dröjsmål få sina personuppgifter rättade eller, under vissa förutsättningar, att behandlingen begränsas eller att uppgifterna raderas. Om den registrerade anser att Avonova behandlar personuppgifter om denne som är felaktiga eller ofullständiga, kan den registrerade kräva att få dessa rättade eller kompletterade.

Den registrerade har även rätt att få sina uppgifter raderade bland annat ifall de inte längre är nödvändiga eller om behandlingen baseras på samtycke och detta har återkallats.

3.3.3 Rätt att invända

Den registrerade har rätt att när som helst invända mot behandling av dennes personuppgifter om den lagliga grunden för behandlingen utgörs av Artikel 6.1 (e) ”allmänt intresse” eller 6.1 (f) ”intresseavvägning” Dataskyddsförordningen.

Ovan innebär bland annat att den registrerade har rätt att invända mot behandling av dennes personuppgifter för direktmarknadsföring.

Om den enskilde invänder mot behandlingen får Avonova endast fortsätta att behandla uppgifterna om det går att visa att det finns avgörande berättigade skäl till behandlingen eller om det är motiverat att lagra uppgifterna i syfte att kunna fastställa, utöva eller försvara rättsliga anspråk.

3.3.4 Rätt till dataportabilitet

Den registrerade har rätt till att få ut de personuppgifter som denne tillhandahållit den personuppgiftsansvarige och har rätt att överföra dessa uppgifter till en annan personuppgiftsansvarig. Detta gäller dock under förutsättning att det är tekniskt möjligt och den lagliga grunden för behandlingen utgörs av samtycke eller att behandlingen varit nödvändig för fullgörande av avtal med den registrerade.

3.3.5 Rätt att återkalla samtycke

Om personuppgiftsbehandlingen grundar sig på den registrerades samtycke har denne rätt att när som helst återkalla detta samtycke. Sådan återkallelse påverkar inte lagligheten av personuppgiftsbehandlingar som skett innan samtycket återkallades.

3.3.6 Hur skyddar vi dina personuppgifter?

Din säkerhet är viktig för oss. Därför har vi säkerhetsåtgärder för att skydda dina personuppgifter från obehörig åtkomst och annan otillåten behandling. Vi analyserar och utvärderar regelbundet åtgärderna i syfte att skyddet för dina uppgifter ska vara så säkert som möjligt.

4.3.7 Hur länge lagras personuppgifterna?

Avonova strävar efter att inte lagra mer information än vad som är nödvändigt för ändamålen och enligt bestämmelser i nationell lagstiftning, exempelvis, Bokföringslagen (1999:1078). Se närmare nedan.

4.4 Vilka lämnar vi ut dina uppgifter till?

Vi delar dina personuppgifter med olika mottagare:

Tjänsteleverantörer. För att hantera personuppgifter delar vi personuppgifter med tjänsteleverantörer som vi har anlitat. Dessa tjänsteleverantörer tillhandahåller exempelvis IT-tjänster och kommunikationstjänster (som gör det möjligt för oss att skicka meddelanden till dig). När tjänsteleverantörerna behandlar personuppgifter på vårt uppdrag och enligt våra instruktioner är de personuppgiftsbiträden till oss och vi ansvarar för hanteringen av dina personuppgifter. Tjänsteleverantörerna får inte använda dina personuppgifter för sina egna ändamål och de är skyldiga enligt lag och avtal med oss att skydda dina uppgifter.

Koncernbolag. Bolagen inom Avonova-koncernen samarbetar med varandra och delar därför uppgifter sinsemellan t.ex. i samband med kommunikation. I den utsträckning koncernbolag hanterar personuppgifter på vårt uppdrag och enligt våra instruktioner, t.ex. för att hantera förhållandet till kunder, leverantörer och samarbetspartners, är de personuppgiftsbiträden till oss och vi ansvarar för deras hantering av dina personuppgifter.

Din Arbetsgivare. Vi delar personuppgifter om dig när vi kommunicerar med din arbetsgivare (vår kund), t.ex. inom ramen för ett ärende eller förfrågan.

Leverantörer och samarbetspartners. Vi kan dela dina personuppgifter med våra samarbetspartners och leverantörer om det är nödvändigt för att uppfylla våra skyldigheter och rättigheter gentemot våra kunder.

Övriga mottagare. I vissa fall, när det är nödvändigt, delar vi dina personuppgifter med andra mottagare för vissa syften:

- hantera en sammanslagning eller försäljning av verksamheten,
- hantera och bemöta rättsliga krav,
- uppfylla rättsliga skyldigheter,
- svara på en förfrågan, och
- skydda och garantera säkerheten för vår personal.

Exempel på mottagare är externa rådgivare, myndigheter, domstol, polisen och potentiella köpare eller säljare om vi skulle sälja verksamheten.

4. Datasäkerhet, kontroller och incidenthantering

För att skydda våra kunders data använder Avonova sig av säkerhetslösningar från internationellt välkända leverantörer inom säkerhetsbranschen. Lösningarna är konfigurerade enligt branschpraxis och placerade hos Avonovas ISO-27001 certifierade driftpartner i Sverige. Vid användning av SaaS tjänster väljs leverantörer ut som kan påvisa ett åtagande i linje med internationellt erkända standarder (ISO-27001 eller liknande) och som lyder under GDPR. Avonova utvärderar löpande sina leverantörer, partners och processer för att säkerställa fullgod säkerhet till våra tjänster.

4.1 Riskhantering

Vår verksamhet strävar alltid efter ständiga förbättringar, som är till nytta för våra kunder och vår verksamhet. För att vara konkurrenskraftiga arbetar vi mycket med att leta möjligheter där vi kan erbjuda mervärde till våra kunder. Möjligheterna innebär dock även risker som måste hanteras för att vi ska uppfylla våra åtaganden om att skydda våra kunders information. Vi arbetar löpande med riskbedömningar i vår verksamhet och vidtar åtgärder i förebyggande syfte. Därför genomför vi risk- och sårbarhetsanalyser vid införandet av nya lösningar.

4.2 Incidenthantering

Avonova jobbar aktivt med incidenthantering tillsammans med sin driftpartner för att skyndsamt lösa incidenter och minimal påverkan för Avonova och dess kunder. Vid avslutad incident drar Avonova lärdom av den för att arbeta förebyggande mot framtida incidenter. Vid kritiska incidenter skapas en incidentrapport och genomgång av de lärdomar vi fått av den kritiska incidenten.

4.3 Åtkomsthantering

Att skydda våra kunders information mot obehörig åtkomst är av största vikt för oss på Avonova. Vi arbetar med personliga konton, där varje konto endast har de nödvändiga rättigheterna (”least-privilege” principen) för att vi ska kunna utföra våra åtaganden.

4.4 Datasäkerhet

På Avonova använder vi kryptering av data vid förflyttning över osäkra medium och vid vila baserat på informationens känslighet och bedömd risk.

4.5 Förändringshantering

På Avonova arbetar vi efter förändringsprocesser med tester och testmiljöer. Genom kontrollerade och testade ändringar säkerställer vi säkerheter och tillgängligheten på våra tjänster.

4.6 Konsekvensbedömning

Avonova arbetar med konsekvensbedömningar enligt Dataskyddsförordningen i de fall där den planerade behandlingen sannolikt leder till en hög risk för fysiska personers rättigheter och friheter. Vid utveckling eller förändring av tjänster utför Avonova en bedömning baserat på kriterier i enlighet med tillsynsmyndighetens vägledning, för att fastställa om behandlingen, särskilt med användning av ny teknik och med beaktande av dess art, omfattning, sammanhang och ändamål, sannolikt leder till en hög risk för fysiska personers rättigheter och friheter och vilka risksänkande åtgärder som i förekommande fall bör vidtas.

4.7 Överföring av personuppgifter till tredje land

Vi strävar alltid efter att spara personuppgifter inom EU. I vissa fall delas dina personuppgifter med mottagare utanför EU/EES-området, t.ex. tjänsteleverantörer som vi har anlitat.

För att säkerställa att personuppgifterna är skyddade ser vi till att det finns lämpliga skyddsåtgärder på plats med samtliga tjänsteleverantörer som hanterar dina personuppgifter utanför EU/EES-området i ljuset av mottagarlandets lagstiftning. Normalt ingår vi dataöverföringsavtal som innehåller s.k. standardavtalsklausuler för överföring av personuppgifter.

5. Våra kärnsystem

För att kunna erbjuda tjänster inom företagshälsa och ledarskap använder sig Avonova av en rad olika IT-lösningar. Vårt elektroniska patientjournalsystem som vi använder för att föra journaler och genomföra bokningar är centralt för att kunna erbjuda tjänster på ett effektivt sätt. Andra centrala system är vår videokonsultationslösning samt vår webbportal. I detta stycke kommer vi gå igenom de tekniska gränssnitt du möter som kund och Kontaktperson, samt de centrala IT-lösningar vi använder för att erbjuda våra tjänster.

5.1 CompuGroup Medical Journal 4 (CGMJ4)

Avonova använder CGMJ4 som elektroniskt journal- och bokningssystem. Ingående delar i systemet är patientjournalen, kundportalen och webbtidbok.

- Patientjournalen
  Systemet behandlar våra patientjournaler och styrs av Patientdatalag SFS 2008:355, Patientsäkerhetslag SFS 2010:659, Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd HSLF-FS 2016:40 om journalföring och behandling av personuppgifter i hälso- och sjukvården. Journalens databas är krypterad och hostas inom Sverige hos vår driftpartner.

- Kundportalen (Fakturaunderlag)
  Kundportalen används för publicering av fakturaunderlag och behandlar följande uppgifter, faktureringsunderlag, basdata för Hälsocenter, personliga basdata, samt känsliga personuppgifter. Uppgifter överförs från journalsystemet till fakturaportal för att tillgängliggöras för respektive mottagare av fakturaunderlaget.

- Webbtidbok
  Avonovas webbtidbok är en webbaserad och integrerad tjänst i Avonovas journal- och bokningssystem CGMJ4 där våra kunder såsom beställare/kontaktpersoner samt kundanställda kan boka in sig på reserverade tider. Överföring av uppgifter mellan kundportal, webbtidboken och journalsystemet CGMJ4 för att generera tider i journalsystemets bokningsmodul sker via HTTPS med TLS 1.2 krypteringsstandard.

5.2 Avonovas webbportal

Avonovas webbportal används för beställning av tjänster, kommunikation med beställare/kontaktpersoner, fildelning, nyhetspublicering etc. Portalen bygger på en Sharepoint-lösning.

5.3 Aurora TeleQ

Molnbaserad kommunikationslösning för hantering av inkommande samtal med knappvalsbaserad meny för ärendehantering baserad på Avonovas områdesuppdelning, där köhantering och uppringningsfunktion ingår. Inloggning och verifiering hanteras av leverantören.

5.4 Avonova Säkert Möte

Avonova "Säkert möte" är ett mötesverktyg för konsultationer mellan vårdgivare och kundanställd. All infrastruktur ligger i Sverige. Verifiering av identitet från kundens sida sker med BankID och verifiering av identitet på Avonovas sida sker med personliga konton.

****

Detaljerad information om behandlingar personuppgifter

Se nedan för detaljerad information om vilka kategorier av personuppgifter som vi behandlar, med stöd av vilken rättslig grund och hur länge vi sparar uppgifterna för respektive behandling.

Ändamål	***Personuppgifter***	***Rättslig grund***	***Lagringstid***
Hantera förhållandet till kunder	• Beställningsuppgifter • Faktureringsuppgifter • Identitetsuppgifter • Kommunikation • Kontaktuppgifter • Profiluppgifter	*Berättigat intresse*. Behandlingen är nödvändig för att tillgodose vårt berättigade intresse av att hantera förhållandet till kunder. *Uppfyllande av avtal*. Om avtalet har träffats med en enskild firma sker behandlingen för att uppfylla avtalet med den enskilda firman.	Personuppgifter sparas för detta syfte så länge det finns ett aktivt förhållande och för en tid om tio (10) år därefter för att tillgodose vårt berättigade intresse av att hantera och bemöta rättsliga krav.
Hantera beställningar	• Beställningsuppgifter • Faktureringsuppgifter • Identitetsuppgifter • Kontaktuppgifter • Profiluppgifter • Kommunikation	*Berättigat intresse*. Behandlingen är nödvändig för att tillgodose vårt berättigade intresse av att hantera beställningar av varor och tjänster. *Uppfyllande av avtal*. Om avtalet har träffats med en enskild firma sker behandlingen för	Personuppgifter sparas för detta syfte så länge som det är nödvändigt för att hantera beställningen och för en tid om tio (10) år därefter för att tillgodose vårt berättigade intresse av att hantera och bemöta rättsliga krav.

		att uppfylla avtalet med den enskilda firman.	
Följa upp och utvärdera förhållandet till kunder	• Beställningsuppgifter • Identitetsuppgifter • Profiluppgifter	*Berättigat intresse*. Behandlingen är nödvändig för att tillgodose vårt berättigade intresse av att följa upp förhållandet till kunder våra kunder.	Personuppgifter sparas för detta syfte under en period om 27 månader räknat från tidpunkten för insamlingen. Rapporter på övergripande nivå och statistik som inte innehåller personuppgifter sparas tillsvidare eller till dess att de raderas.
Besvara frågor och tillhandhålla kundservice	• Beställningsuppgifter • Identitetsuppgifter • Kontaktuppgifter • Profiluppgifter • Kommunikation	*Berättigat intresse.* Behandlingen är nödvändig för att tillgodose vårt berättigade intresse av att besvara dina frågor och för att tillhandahålla kundservice till våra kunder.	Personuppgifter sparas för detta syfte under en period om sex (6) månader räknat från tidpunkten från när ärendet avslutats.
Tillhandahålla nyhetsbrev	• Identitetsuppgifter • Kontaktuppgifter	*Berättigat intresse*. Behandlingen är nödvändig för att tillgodose vårt berättigade intresse av att tillhandahålla vårt nyhetsbrev när du registrerat dig för nyhetsbrevet.	Personuppgifter sparas för detta syfte tills vidare och till dess att du avregistrerar dig för nyhetsbrevet.

Följa upp och utvärdera verksamheten	• Identitetsuppgifter • Beställningsuppgifter • Profiluppgifter	*Berättigat intresse*. Behandlingen är nödvändig för att tillgodose vårt berättigade intresse av att följa upp och utvärdera verksamheten.	Personuppgifter sparas för detta syfte under en period om 27 månader räknat från tidpunkten för insamlingen. Rapporter på övergripande nivå som inte innehåller personuppgifter och statistik sparas tills vidare eller till dess att de raderas.
Utveckla och förbättra verksamheten	• Identitetsuppgifter • Beställningsuppgifter • Profiluppgifter	*Berättigat intresse*. Behandlingen är nödvändig för att tillgodose vårt berättigade intresse av att utveckla och förbättra verksamheten.	Personuppgifter sparas för detta syfte under en period om 27 månader räknat från tidpunkten för insamlingen. Rapporter och statistik på övergripande nivå som inte innehåller personuppgifter och statistik sparas tillsvidare eller till dess att de raderas.
Dokumentera verksamheten	• Bild- och ljudmaterial • Identitetsuppgifter • Kommunikation • Kontaktuppgifter • Profiluppgifter	*Berättigat intresse*. Behandlingen är nödvändig för att tillgodose vårt berättigade intresse av att dokumentera verksamheten.	Personuppgifter sparas, som utgångspunkt, tills vidare för detta syfte.
Genomföra event och andra aktiviteter	• Bild- och ljudmaterial • Identitetsuppgifter • Kommunikation	*Berättigat intresse*. Behandlingen är nödvändig för att tillgodose vårt	Personuppgifter sparas för detta syfte under den tid som aktiviteten

	• Kontaktuppgifter • Profiluppgifter	berättigade intresse av att genomföra eventet eller aktiviteten.	genomförs och för en tid om upp till 13 månader därefter räknat från tidpunkten aktivitetens genomförande för att tillgodose vårt berättigade intresse av att följa upp deltagandet och utvärdera aktiviteten, samt för planering av eventuella framtida aktiviteter. Framtagna rapporter på övergripande nivå och statistik som inte innehåller personuppgifter sparas tillsvidare eller till dess att de raderas.
Genomföra enkätundersökningar	• Identitetsuppgifter • Kommunikation • Kontaktuppgifter • Profiluppgifter	*Berättigat intresse*. Behandlingen är nödvändig för att tillgodose vårt berättigade intresse av att genomföra enkätundersökningar i syfte att samla in dina åsikter om vår verksamhet och våra tjänster.	Personuppgifter sparas för detta syfte under den tid som undersökningen genomförs och för en tid om tre (3) månader därefter för att sammanställa svaren i en rapport. Rapporter på övergripande nivå som inte innehåller personuppgifter och statistik sparas tills vidare eller till dess att de raderas.

Säkerställa teknisk funktionalitet och säkerhet	• Samtliga berörda kategorier av personuppgifter.	*Berättigat intresse*. Behandlingen är nödvändig för att tillgodose vårt berättigade intresse av att säkerställa nödvändig teknisk funktionalitet och säkerhet i våra IT-system.	Personuppgifter sparas under samma period som anges i förhållande till respektive berört ändamål med behandlingen. Personuppgifter i loggar bevaras för felsökning och incidenthantering under en tid om 13 månader räknat från tidpunkten för logghändelsen. Personuppgifter i säkerhetskopior sparas under en tid om 13 månader räknat från tidpunkten för säkerhetskopiering en.
Hantera och bemöta rättsliga krav	• Berörda kategorier av personuppgifter som är nödvändiga för att hantera och bemöta det rättsliga kravet i det enskilda fallet.	*Berättigat intresse*. Behandlingen är nödvändig för att tillgodose vårt berättigade intresse av att hantera och bemöta rättsliga krav.	Personuppgifter sparas för detta syfte under den tid som det är nödvändigt för att hantera det rättsliga kravet i det enskilda fallet.
Uppfylla rättsliga skyldigheter	• Berörda kategorier av personuppgifter som är nödvändiga för att uppfylla respektive rättslig skyldighet.	*Uppfylla rättslig skyldighet*. Behandlingen är nödvändig för att uppfylla rättsliga skyldigheter som vi har.	Personuppgifter sparas för den tid som är nödvändig för att vi ska kunna uppfylla respektive rättsliga skyldighet som vi har. Som exempel bevaras personuppgifter i

			bokföringsmaterial i sju (7) räknat från utgången av det kalenderår då relevant räkenskapsår avslutades enligt bokföringslagen (1999:1078).
Digitala verktyg för kommunikation. Tex Säkra möten, Säker E-post	• Namn • E-postadress • Mobilnummer •	Behandlingen är nödvändig för att tillgodose vårt berättigade intresse (artikel 6,1 f) i GDPR) och Samtycke (artikel 6.1 a) samt artikel 9.2 a) i GDPR) för att kunna kommunicera säkert med dig/er.	

När vi delar personuppgifter

Se nedan för detaljerad information om vilka kategorier av personuppgifter vi delar med olika kategorier av mottagare för olika syften och med stöd av vilken laglig grund.

Mottagare	***Ändamål***	***Personuppgifter***	***Rättslig grund***
Koncernbolag	Kommunikation mellan medarbetare på olika Avonovabolag i syfte att hantera relationen till våra kunder, t.ex. för att kunna tillhandahålla våra tjänster.	• Faktureringsuppgifter • Identitetsuppgifter • Kommunikation • Kontaktuppgifter • Profiluppgifter	*Berättigat intresse.* Behandlingen är nödvändig för att tillgodose vårt berättigade intresse av att olika Avonovabolag i syfte ska kunna hantera relationen till

			våra kunder, t.ex. för att kunna tillhandahålla våra tjänster.
Leverantörer och samarbetspartners	Fullgöra våra skyldigheter och rättigheter gentemot våra kundföretag, t.ex. att tillhandahålla våra tjänster med hjälp av samarbetspartners.	• Identitetsuppgifter • Kommunikation • Kontaktuppgifter • Profiluppgifter	*Berättigat intresse*. Behandlingen är nödvändig för att tillgodose vårt berättigade intresse av att kunna fullgöra våra skyldigheter och rättigheter gentemot våra kundföretag.
Din arbetsgivare	Fullgöra våra rättigheter och skyldigheter gentemot våra kundföretag (din arbetsgivare), t.ex. att tillhandahålla våra tjänster och svara på förfrågningar.	• Identitetsuppgifter • Kommunikation • Kontaktuppgifter • Profiluppgifter	*Berättigat intresse*. Behandlingen är nödvändig för att tillgodose vårt berättigade intresse av att kunna fullgöra våra skyldigheter och rättigheter gentemot våra kundföretag.

Övriga mottagare

Ändamål	***Rättslig grund***
Hantera en sammanslagning eller försäljning av verksamheten Endast de personuppgifter som är nödvändiga delas med mottagaren för detta syfte.	*Berättigat intresse*. Behandlingen är nödvändig för att tillgodose vårt och förvärvarens berättigade intresse av att genomföra sammanslagningen eller försäljningen.

Hantera och bemöta rättsliga krav Endast de kategorier av personuppgifter som är nödvändiga för att hantera och bemöta det rättsliga kravet i det enskilda fallet.	*Berättigat intresse*. Behandlingen är nödvändig för att tillgodose vårt berättigade intresse av att hantera och bemöta rättsliga krav.
Uppfylla rättsliga skyldigheter Endast de kategorier av personuppgifter som är nödvändiga för att uppfylla respektive rättslig skyldighet.	*Uppfylla rättslig skyldighet*. Behandlingen är nödvändig för att uppfylla rättsliga skyldigheter som vi har.
Svara på en förfrågan Endast de kategorier av personuppgifter som är nödvändiga för att svara på förfrågan.	*Berättigat intresse* eller *uppfylla rättslig skyldighet*. I den utsträckning vi är skyldiga att besvara en förfrågan behandlas personuppgifter för att uppfylla den rättsliga skyldigheten. I annat fall sker behandlingen med stöd av en intresseavvägning när det är nödvändigt för att tillgodose vårt och förfrågarens berättigade intresse av att vi svarar på förfrågan.
Skydda och garantera säkerheten för vår personal Endast de kategorier av personuppgifter som är nödvändiga för detta syfte, t.ex. för att anmäla en incident till rättsvårdande myndighet.	*Berättigat intresse*. Behandlingen är nödvändig för att tillgodose vårt berättigade intresse av att skydda och garantera säkerheten för vår personal.