

## PERSONVERN ERKLÆRING

Helsesenteret Instebo er ett produkt av Helsesenteret Arne Instebo AS og er forpliktet til å beskytte og respektere ditt privatliv. Denne personvern erklæring beskriver hvordan vi samler inn og bruker dine personlige data når du bruker tjenestene til Helsesenteret Arne Instebo AS. Den beskriver også dine rettigheter med hensyn til dine personopplysninger og hvordan du ivaretar disse rettighetene.

Helsesenteret Arne Instebo AS er den ansvarlige enheten ift dine personopplysninger som behandles i tjenesten. Ikke nøl med å ta kontakt med oss hvis du har spørsmål angående personvernet ditt. Du kan nå oss ved å sende en e-post til [post@helsesenteret.no](mailto:post@helsesenteret.no).

### PERSON DATA VI SAMLER INN

Vi vil samle inn og behandle følgende kategorier av personopplysninger om deg:

#### **Data du oppgir til oss**

- **Personlige- og kontaktdata.** Når du oppretter brukerkontoen din i tjenesten, må du gi oss informasjon som navn, personlig identifikasjonsnummer, e-postadresse, mobilnummer osv.
- **Helsesdata.** Når du bruker tjenesten, kan du dele informasjon om din fysiske og psykiske helse som f.eks. informasjon om sykdommen din, din medisinske historie eller fysiologiske (f.eks. utslett) eller biomedisinske tilstander (f.eks. blodverdier). For eksempel vil helsedata samles inn når du, muntlig eller skriftlig, forteller om dem til lege eller sykepleier, eller andre som du kommer i kontakt med av oss i tjenesten.
- **Betalingsdata.** Hvis du foretar betalinger i tjenesten, vil kreditt- og debetkortdetaljene dine (navn, kortnummer, gyldighet og CVC/CVV-kode) bli samlet inn.

Informasjon kan også samles inn når du gir oss tilbakemelding i tjenesten. Du kan alltid velge å ikke gi oss visse opplysninger. Noen personopplysninger er imidlertid nødvendige for at vi skal kunne tilby deg tjenesten. Hvis du ikke oppgir slike data, kan det hindre deg i å registrere en konto eller dra full nytte av alle funksjonene i tjenesten. Helsepersonell kan for eksempel noen ganger kreve at du svarer på spørsmål før du kan bestille et møte i tjenesten. Utilstrekkelige eller uriktige helsedata kan også ha stor betydning for helsepersonellens evne til å gi deg riktig behandling.

#### **Data vi samler om deg**

- **Personlig og kontaktdata.** Hvis du inviteres til tjenesten av helsepersonellet, vil helsepersonellet skrive inn dine personlige- og kontaktdata (navn, personlig identifikasjonsnummer, e-postadresse, mobilnummer osv.) for å registrere din brukerkonto.
- **Helsesdata.** Dine helsedata kan også fremskaffes av helsepersonell i tjenesten fra din pasient journal. For eksempel, informasjon om diagnose, utførte og planlagte tiltak, legeattester, foreskrevne medisiner, treningsprogrammer eller prøvesvar. Helsepersonellet fremskaffer denne informasjonen som en del av hans eller hennes ansvar overfor deg som pasient.
- **Loggdata.** Tjenesten lager automatisk logger på møter i tjenesten, med identiteten til helsepersonellet og deg, i tillegg til tid og sted for møtet. Logger opprettes eksempelvis for å tillate oss å følge opp din helse og tilgangsløper om personopplysningene dine.

- **Skjermbilder.** Helsepersonellet har mulighet til å ta «skjermbilde» (et bilde av skjermen) i tjenesten, for eksempel hvis helsepersonellet må dokumentere skade eller andre fysiologiske forhold under eller etter møtet. Helsepersonellet vil alltid be om ditt samtykke før du tar et skjermbilde. Det er helt frivillig å gi ditt samtykke. Du kan også trekke tilbake samtykket ditt når som helst og be om at skjermbildet slettes.
- **Tekniske data.** Når du bruker tjenesten, samles enhetsdata fra datamaskinen (eller mobilenheten), for eksempel IP-adresse, språk, nettlesertype og -versjon, operativsystem og skjermoppløsning, samt dato og klokkeslett for besøket.

**Lyd og Video blir Ikke innspilt eller lagret.** Lyd og Video slettes i sanntid og vil selvfølgelig ikke bli lagret på noen måte etter møtet. Vær imidlertid oppmerksom på at bildene og filene du laster opp til tjenesten, vil bli samlet inn og lagret.

### **SLIK BLIR PERSONOPPLYSNINGENE DINE BEHANDLET**

Dine personopplysninger brukes primært til å levere, utføre og forbedre tjenesten. Vi vil behandle personopplysningene dine for følgende formål og basert på følgende juridiske grunnlag:

- **For å gi deg tjenesten.** Dine personopplysninger og kontaktdata vil bli brukt til å administrere din brukerkonto og for å gi deg tjenesten (dvs. for å oppfylle avtalen mellom oss). For eksempel for å bekrefte identiteten din når du logger på tjenesten ved hjelp av BankID, betalingsdata vil bli benyttet for å gjennomføre betalinger i tjenesten. Tekniske data vil bli brukt til å sikre at tjenesten presenteres på best mulig måte for deg og din kommunikasjons enhet.
- **For å kommunisere med deg.** Med ditt samtykke, vil dine personlige og kontakt data (f.eks. e-post adresse og mobiltelefon nummer) brukes til å sende varsler og meldinger til deg, for eksempel påminnelser og bestillingsbekreftelser. Du kan administrere og slå av varsler i innstillinger for brukerkontoen din i tjenesten.
- **For å behandle deg og administrere pasientjournaler, etc.** Dine personopplysninger (inkludert helsedata) vil bli benyttet for å undersøke deg og gi deg medisinsk råd. Dette er nødvendig for å medisinsk forebygge, undersøke og behandle potensielle sykdommer, skader og plager. Dine personopplysninger vil også bli brukt til å holde pasientjournaler og annen dokumentasjon, samt for å overholde andre krav i henhold til helse lovgivning og andre gjeldende lover. For eksempel kan noen av dine personopplysninger bli rapportert til nasjonale helseregistre.
- **For å gi deg kundestøtte.** Dine personopplysninger (men ikke helsedata) vil bli brukt til å undersøke, svare på og løse klager og problemer med tjenesten. Dette er nødvendig for å gi deg tjenesten og andre legitime interesser inkludert vår interesse i å sikre tjenestens funksjoner for å gjennomføre møter med deg og andre.
- **Av statistiske hensyn.** Dine persondata (inkludert helsedata) kan brukes til å opprette statistikk basert på aggregerte data som ikke kan identifiseres. Statistikk kan for eksempel inkludere årsaker til møter i tjenesten, hvor ofte møter avlyses eller planlegges, gjennomsnittlig varighet for møter og gjennomsnittsalder og geografisk spredning av brukerne i tjenesten. Helsedata behandles når det er nødvendig for vår håndtering av helsetjenester, inkludert selve tjenesten. Andre personopplysninger behandles basert på legitime ønsker, inkludert ønske om å

utvikle og forbedre tjenesten og bruken av tjenesten.

- **For å utvikle Og forbedre tjenesten.** Tekniske data (inkludert generell tilbakemelding) og aggregert statistikk kan brukes til å utvikle og forbedre tjenesten og brukeropplevelsen. Det juridiske grunnlaget for denne behandlingen er å forfølge legitime ønsker, inkludert vårt ønske om å utvikle og effektivisere våre måter å tilby helsetjenester på.
- **For å beskytte våre, dine eller andres legitime Interesser.** Vi vil bruke dine personopplysninger når det er nødvendig for å beskytte eller utøve våre, dine eller andre juridiske rettigheter eller interesser, for eksempel for å forsvare oss mot krav fra deg eller en tredjepart. Denne behandlingen skjer vanligvis etter en interesse vurdering eller på grunn av juridiske forpliktelser, for eksempel når det gjelder undersøkelser av potensielle overgrep. Personopplysninger kan også undersøkes dersom nødvendig for å beskytte deg eller andre. Helsedata vil bli behandlet når det er nødvendig av grunner knyttet til din helse, eller for å bestemme, utøve eller forsvare seg mot juridiske krav.
- **For å oppfylle juridiske forpliktelser.** Vi vil behandle dine personopplysninger når det er nødvendig for å overholde våre juridiske forpliktelser, forpliktelser på grunn av rettskjennelser eller beslutninger fra myndigheter. Loggdata lagres for eksempel for å følge opp tilgangshistorikken til personopplysningene dine.

#### **HVOR LENGE VI LAGRER VI DINE PERSONDATA**

Dine personopplysninger vil bare bli lagret så lenge informasjonen er nødvendig for å oppfylle formålet som den ble samlet inn for, som beskrevet ovenfor. Deretter vil dine persondata bli slettet eller anonymisert.

Normalt vil dine personlige- og kontaktdata lagres i tjenesten så lenge du har en brukerkonto.

Personopplysninger basert på ditt samtykke vil bli slettet når ditt samtykke trekkes tilbake, eller ved utløpet av formålet som ditt samtykke ble gitt på. Vær oppmerksom på at dette ikke vil påvirke noen behandling som har funnet sted før samtykket ble trukket tilbake.

Personopplysningene må imidlertid kanskje lagres i lengre tid hvis det er nødvendig for å overholde juridiske forpliktelser (f.eks. i henhold til helselovgivning). Pasientjournalen må for eksempel lagres i minst ti år etter siste notat. Dine personopplysninger må kanskje også lagres i samsvar med skatte- og regnskapslover.

#### **HVORDAN INFORMASJONEN DIN VIL DELES**

For å utføre behandlings aktiviteter som beskrevet ovenfor, vil vi dele personopplysningene dine med pålitelige tredjeparter, når det er nødvendig eller berettiget. For eksempel, kan dine din personlige data deles med:

- **Folk som jobber hos oss.** Dine personopplysninger kan deles med personer som arbeider hos oss. Vi vil imidlertid begrense tilgangen til de som er involvert i din omsorg (f.eks helsepersonell) eller som av andre grunner trenger informasjonen i sin kontakt med helsevesenet. Dine person data vil aldri bli delt med enkeltpersoners som ikke har en legitim grunn til å få tilgang til data for å utføre sine jobber. Alt personell med tilgang til dine personopplysninger er bundet av taushetsplikt.

- **Leverandører og underleverandører.** Dine personopplysninger vil bli overført til eller delt med utvalgte selskaper som tilbyr ulike typer tjenester for oss, for eksempel leverandører av IT systemer som e-post, pasientjournalssystemer og andre interne administrative systemer. Disse selskapene fungerer som vår data behandlere og kan bare behandle dine personopplysninger i samsvar med våre instruksjoner, eller for å oppfylle sine juridiske forpliktelser.

For eksempel, digitale plattformer for tjenesten er utviklet og levert av Helseboka på vegne av oss.

- **Henvisninger og resepter på medisiner.** Hvis du og helsepersonellet avtaler at du trenger en henvisning til en klinikk, så vil helsepersonellet skrive og sende en henvisning. Hvis du trenger medisin vil helsepersonellet normalt sende en resept elektronisk til apotek. Normalt kan alle apotek se resepten din. Personer som jobber på apotekene er også bundet av taushetsplikt.
- **Offentlige autoriteter.** Noen ganger kan juridiske forpliktelser kreve at vi deler informasjon om deg, for eksempel for å svare på lovlige forespørsler fra politimyndigheter, reguleringsorganer og andre offentlige myndigheter. Disse myndighetene er separate data kontrollere for deres behandling av dine personopplysninger. Du har rett til å motta mer informasjon om juridiske forpliktelser til informasjons utlevering som vi er underlagt.

#### **DINE PERSONOPPLYSNINGER VIL BLI BEHANDLET UTENFOR EU/EØS**

Vi tilstreber alltid å behandle og lagre dine persondata innenfor EU/EØS. Personopplysninger kan i visse situasjoner likevel bli overført til og behandlet av et selskap utenfor EU/ EØS. Dine personlige data og kontaktdata (navn, mobilnummer og e-postadresse) kan for eksempel overføres til Twilio og Sendgrid når vi sender bestillingsbekreftelser og påminnelser til deg. Disse selskapene vil for eksempel kunne behandle dine personopplysningene i USA.

Vær oppmerksom på at personvernlover i land utenfor EU/EØS kanskje ikke er de samme som, og i noen tilfeller kan være mindre beskyttende enn, personvernlover i Norge. Vi vil imidlertid ta alle juridiske, tekniske og organisatoriske skritt som er nødvendige for å sikre at personopplysningene dine behandles på en sikker måte, og at tilstrekkelige sikkerhetstiltak (f.eks. EU-standard modellklausuler og Privacy Shield) er på plass for å beskytte dine personopplysninger. Du kan alltid kontakte oss for informasjon om de aktuelle sikkerhetstiltakene.

#### **DINE RETTIGHETER**

- **Rett til å protestere.** Du har rett til å protestere mot databehandling basert på legitime ønsker. I så fall må vi enten bevise at det er overbevisende legitime grunner til databehandling som overstyrer dine interesser, eller stoppe databehandling. Du kan alltid kontakte oss for mer informasjon om dette.
- **Rett til å få tilgang til og overføre dataene dine.** Du har rett til å be om en gratis kopi av personopplysninger behandlet av oss, og ytterligere informasjon om hvordan dataene er samlet inn, behandlet, delt, etc. Du kan også ha rett til å overføre personopplysningene dine til en annen kontrollør.
- **Rett til å motta loggdata.** Når noen leser en elektronisk pasientjournal, registreres den i en logg. Du har mulighet til å få et utdrag fra loggen for å se hvem som har sett på journalen din.

- **Rett til sletting i data journal.** Du har rett til å be om at vi sletter personopplysninger om deg, for eksempel hvis dataene ikke lenger er nødvendige i forhold til formålene de ble samlet inn for eller på annen måte behandlet, eller hvis det ikke er noe rettslig grunnlag for bruk av dataene.
- **Rett til å blokkere data i pasientjournalen.** Du har rett til å be om at dataene i pasientjournalen er blokkert for elektronisk tilgang. Vær oppmerksom på at blokkering bare kan utføres i elektroniske journaler og ikke papir journaler. Du kan fjerne blokkeringen når som helst.
- **Rett til utbedring.** Du har rett til å korrigere feil eller ufullstendig informasjon om deg selv. Hvis du tror at personopplysninger i pasientjournalen din er feil eller villedende, har du rett til å be om at det registreres i journalen.
- **Rett til å trekke tilbake samtykket ditt.** Du kan når som helst trekke tilbake ethvert samtykke du har gitt oss. Vær imidlertid oppmerksom på at det ikke vil påvirke behandling som allerede har funnet sted før tilbaketrekking av samtykke.
- **Rett til begrensning.** Du har rett til å be om at behandlingen av dine personopplysninger bør begrenses til unøyaktig eller ufullstendig informasjon om deg har blitt korrigert, eller til en innvending fra deg har blitt håndtert.
- **Rett til kompensasjon.** Du har rett til å kreve erstatning hvis du har lidd skade som følge av at dine personopplysninger blir behandlet av oss på en ulovlig måte.

Hvis du ønsker å utøve dine rettigheter, vennligst kontakt oss på e-post [post@helsesenteret.no](mailto:post@helsesenteret.no)

**Det kan være ytterligere krav eller bestemmelser som begrenser dine rettigheter.** Juridiske forpliktelser kan for eksempel hindre oss i å avsløre eller overføre deler av personopplysningene dine. Disse forpliktelsene følger av helselovgivning og andre lovmessige forhold.

Du har rett til å motta mer informasjon om personvern- og sikkerhetsforskriftene som gjelder for dine personlige data og behandlingen av dem.

#### **KLAGER**

Du har rett til å sende inn en klage til norske myndigheter hvis du tror vi ikke har overholdt våre forpliktelser med hensyn til dine personopplysninger.

#### **DU KAN ALLTID KONTAKTE OSS**

Helsesenteret Arne Instebø AS er behandler av dine personopplysninger som er beskrevet i denne personvern erklæringen. Ved spørsmål kan du henvende deg til e-post: [post@helsesenteret.no](mailto:post@helsesenteret.no)

#### **DATABESKYTTELSESANSVARLIG**

Vi har utnevnt en databeskyttelsesansvarlig som hjelper oss med å sikre at personopplysningene dine behandles på en korrekt og lovlig måte. Du kan kontakte databeskyttelsesansvarlig med alle spørsmål knyttet til vår behandling av dine personopplysninger og ivaretagelse av dine rettigheter, ved å sende en e-post til [post@helsesenteret.no](mailto:post@helsesenteret.no)

**BARN**

Normalt skal personopplysninger til barn behandles på samme måte som personopplysninger fra andre brukere. Denne personvernerklæringen gjelder også for enkeltpersoner under 18 år.

**ENDRINGER I PERSONVERN**

Disse retningslinjene for personvern kan endres eller oppdateres hvis nødvendig for å gjenspeile endringer i innsamling og bruk av personopplysninger. Du vil bli informert om eventuelle vesentlige endringer (f.eks. via e-post), men vi anbefaler også at du gjennomgår denne personvernerklæringen fra tid til annen for å sikre at du er klar over eventuelle endringer. Vi vil indikere nederst i denne personvernerklæringen når den sist ble oppdatert.