

Indhold

Indhold	1
Hvad er KAPsel og hvem bruger det?	2
Hvad indeholder KAPsel?	4
Rettigheder	7
Sikkerhed.....	8

Bemærkning:

FAQ'en lægges på den fælles platform for de fire regioners privatlivspolitik, og indeholder fælles informationer for alle fire regionerne.

FAQ'en er opbygget ud fra privatlivspolitikken, så termerne og formuleringer genbruges og dermed er genkendelige.

FAQ'en er privatlivspolitikken "skåret ud i pap", dvs. krydret med eksempler og uddybning.

KAPsel - Regionernes sags- og projektbehandlingssystem

FAQ

Hvad er KAPsel og hvem bruger det?

Spørgsmål	Svar
Hvem registrerer noget om mig	Når konsulenterne har kontakt med dig med det formål at yde hjælp og generel rådgivning til kvalitets- og udviklingsarbejde, har vi brug for at behandle dine praksis- og personoplysninger i vores interne sags- og projekthåndteringssystem, KAPsel.
Hvem kan se data	Det er alene regionens ansatte konsulenter, der arbejder med hjælp og rådgivning til din praksis, der har adgang til KAPsel. Hver konsulentfunktion får adgang til en "egen udgave"/database af KAPsel. Der er ingen datadeling mellem konsulentfunktionerne, f.eks. kan datakonsulenterne ikke se hvad andre konsulenter registrerer i KAPsel.
Udleveres data til andre	Der udleveres ikke data fra KAPsel. Der udarbejdes statistikker og udtræk fra KAPsel til intern brug i forbindelse med planlægning og udvikling af aktiviteter til servicering af regionens ydere. Udtræk og statistikker er ikke personhenførbare og kan ikke henføres til den enkelte praksis.
Hvad bruges informationer til	Lavpraktisk service i konsulenternes arbejde, således at konsulenterne kan levere en høj kvalitet i deres arbejde, prioritere indsatser og imødekomme praksis så hurtigt og effektivt som muligt.
Hvorfor har konsulenterne brug for digital sagsregistreringer	Alternativet for konsulenterne er at notere på papir. Dette er en mere usikker metode, idet papir kan blive væk, glemmes eller skrives ulæselige. Et onlinesystem kan konsulenten med sikker adgang tilgå overalt og dermed hurtigt følge op på eget og teamkollegers arbejde. Konsulenterne har brug for videndeling i eget tema, og dermed sikre kontinuitet og høj service.
Hvordan kommer det mig til gode	Helt konkret hjælper systemet konsulenterne med, at følge op på henvendelser, give praksis den bedste mulige service. Det kan f.eks. være hjælp til MitID, en problemstilling med svar fra en 3. part, opfølgninger fra praksisbesøg, tilbagemelding på henvendelse efter dybere undersøgelse eller overlevering af opgaver mellem konsulenterne ved ferier.

KAPsel - Regionernes sags- og projektbehandlingssystem

FAQ

	Der opstår af og til initiativer, hvor alle praksis skal kontaktes. Når konsulenten noterer i KAPsel, at praksis først er klar "måned-X", så undgår praksis unødige forstyrrelser i mellemtiden.
Hvorfor er det nødvendigt at have et sagsregistreringssystem	Overlevering af sager internt mellem konsulenterne ved sygdom/ferie. Bedre service til yderne ved opfølgning på henvendelser.

KAPsel - Regionernes sags- og projektbehandlingssystem

FAQ

Hvad indeholder KAPsel?

Spørgsmål	Svar
Hvilke ydere findes i KAPsel	Alle ydere i regionerne. Regionerne kan ikke tilgå hinandens data. Det er kun den region du tilhører, der behandler dine oplysninger. (Region Syd hoster, dog oplysningerne for alle regioner. Derfor er der indgået en databehandleraftale.)
Hvor kommer data fra <i>Automatisk indhentning af stamdata</i>	Praksis- og personoplysningerne hentes fra <ul style="list-style-type: none">• Yderregistret• Sundhedsvæsenets Organisations Register (SOR)• KiAP Der hentes desuden yderoplysninger fra praksis' anvendelse af: <ul style="list-style-type: none">• Forløbsplaner• RKKP• FMK• DDV• WebPatient til datakonsulenternes database. Der sker kun behandling af almindelige personoplysninger, herunder navn, adresse og ydernummer.
Hvor kommer data fra <i>Manuel indtastning</i>	Efter besøg i praksis eller henvendelser til/fra praksis registrerer konsulenten, hvad henvendelsen er gået ud på, om den er løst eller kræver tilbagemelding evt. efter kontakt til 3. instans (f.eks. SOR) Hvis det oplyses ved henvendelsen registreres f.eks. <ul style="list-style-type: none">• navn• mailadresse• et bagom-nummer
Hvilke stamdata hentes automatisk fra andre registre	Følgende stamoplysninger hentes fra SOR: <ul style="list-style-type: none">• praksis navn• praksis adresse• praksis e-mail• praksis telefonnummer• ydernummer• hovedspeciale• kommune• lokationsnummer• praksissystem og praksissystemleverandør.

KAPsel - Regionernes sags- og projektbehandlingssystem

FAQ

	<p>Følgende stamoplysninger hentes fra Sundhed.dk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • navne og alder på personer hørende til ydernummeret i henhold til yderregisteret <p>Følgende hentes fra Yderregisteret:</p> <ul style="list-style-type: none"> • praksis CVR-nr. • start og lukkedatoer <p>Kommentarer:</p> <p>Informationer i SOR kan i forvejen fremsøges uden login på https://sor2.sum.dsdn.dk/</p> <p>På Sundhed.dk/Find behandler ses navn og alder på alle læger tilknyttet ydernummeret</p> <p>Praksis CVR bruges ofte ved fejlsøgning af NemID.</p> <p>For almen praksis desuden klyngetilhørsforhold som registreret hos KiAP;</p> <ul style="list-style-type: none"> • navn på klyngemedlemmer (ydernr. og praksisnavn) • klyngens navn og CVR nummer.
<p>Eksempler på manuel registreringer</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Når der ved henvendelse og ønske om tilbagemelding, registreres navn på kontaktperson, oplyst telefonnummer og e-mail. • Hvis der har været brug for at spørge en systemleverandør om noget i forbindelse med hjælp af en yder, så registreres systemleverandørens svar. • Ved et konsulentbesøg kan der let opstå spørgsmål, der kræver tilbagemelding. Det kan være nødvendigt med en senere tilbagemelding, hvis problemet kræver involvering af 3. part. • Der opstår også tit yderligere spørgsmål om et emne, som ikke var planlagt før besøget, f.eks. hvis besøget var planlagt med henblik på undervisning i forløbsplaner, og der opstår spørgsmål om videokonsultationer eller ydelser, der ikke kan svares på med det samme.
<p>Eksempler på brug af automatisk indhentede stamdata</p>	<p>A) Hospitalerne ringer til lægens private tlf.nr.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Yder kontakter datakonsulenten, fordi hospitalsafdelinger ringer på lægens private telefonnummer. Spørgsmålet er, hvor hospitals lægen får det private nummer fra? • Datakonsulenten kan se, at yderregisteret er korrekt men at telefonnummeret står i SOR. Yder skal selv rette SOR via NemID, hvilket yder informeres om. • Efter 1 måned har datakonsulenten ikke fået tilbagemelding om, at sagen er rettet og kontakter yder for at høre, om det er løst.

KAPsel - Regionernes sags- og projektbehandlingssystem

FAQ

	<ul style="list-style-type: none">• Praksis melder tilbage med en ny problemstilling, for nu kommer telefonopkald fra kommunen.• Datakonsulenten kontakter nu Kommune-Information og praksis kommer cc på mailen.• Efter endnu en måned følger datakonsulenten op ved at sende mail til praksis for at høre, om sagen er løst. Det er den, hvorfor sagen lukkes.• Bemærkning: Opkald på det private nummer skyldes, at lægen ved bestilling af lokationsnummer hos SOR havde noteret sit private tlf.nr. <p>B) I forbindelse med udbredelse af forløbsplaner bliver det besluttet, at datakonsulenterne skal tilbyde praksis undervisning, hvis praksis ikke er kommet i gang med forløbsplaner</p> <ul style="list-style-type: none">• Praksis kontaktes ud fra udtræk af, om der er lavet forløbsplaner• Praksis siger ved henvendelsen, at de er "lagt ned" de næste 2 måneder med sygdom og travlhed, og først vil kontaktes om 3 måneder.• Hver måned modtager datakonsulenten udtræk fra den nationale projektorganisation MedCom, så det er ikke muligt at følge op på et excelark• For at undgå at praksis bliver kontaktet unødigt er det nødvendigt, at notere praksis ønske om udsættelse af undervisning
Projektbehandling	<p>Konsulenterne kan selv oprette projekter, milepæle og tilknytte yderne. På den måde er det let at følge særlige indsatser og projekter f.eks. vedrørende udbredelse af forløbsplaner og videoløsninger samt indberetning til RKKP.</p> <p>Under projektbehandling er der udelukkende tale om at tilknytte ydergrupper/ydernr., der registreres intet manuelt.</p>

KAPsel - Regionernes sags- og projektbehandlingssystem

FAQ

Rettigheder

Spørgsmål	Svar
Må jeg se, hvad der er registreret om mig	<p>Når vi indsamler oplysninger om dig, har du en række grundlæggende rettigheder efter databeskyttelsesreglerne, som du kan gøre brug af.</p> <p>Dine rettigheder omfatter retten til at anmode om indsigt i og berigtigelse eller i nogle tilfælde sletning af dine personoplysninger, begrænsning af og indsigelse mod vores behandling, samt retten til at modtage dine oplysninger i et struktureret, almindelig anvendt og maskinlæsbart format (dataportabilitet).</p>
Kan jeg sige, at jeg ikke vil have, at der bliver registreret noget om mig i KAPsel	<p>Ifølge de juridiske regler har vi som konsulenterne lov til at bruge et sagsregistreringssystem for at udføre vores arbejde og give bedst service til yderne.</p> <p>Når vi fortager registreringer, har vi samtidig en oplysningspligt, den er beskrevet i privatlivspolitikken.</p>
Hvor kan jeg læse mere om regionens behandling af mine oplysninger og mine rettigheder	<p>Privatlivspolitikken og denne FAQ:</p> <ul style="list-style-type: none">• FAQ supplerer privatlivspolitikken• FAQ er opdelt i punkter og suppleret med eksempler, så man kan sige, at FAQ er privatlivspolitikken "skåret ud i pap"• Regionerne har lavet fælles privatlivspolitik og FAQ• Privatlivspolitikken og FAQ ligger frit tilgængelig ét sted <p>Link til Privatlivspolitik og FAQ: https://kap-s.dk/kapsel-privatlivspolitik/</p> <p>Du kan læse mere om dine rettigheder i Datatilsynets vejledning om de registreredes rettigheder, som du finder på www.datatilsynet.dk.</p>

KAPsel - Regionernes sags- og projektbehandlingssystem

FAQ

Sikkerhed

Spørgsmål	Svar
Hvad afløser KAPsel	<p>KAPsel afløser tidligere excel-regneark, post-it og tilfældige notater.</p> <p>Det må dermed anses som en væsentlig mere sikker arbejdsmetode i forhold til løse sedler og mundtlige beskeder.</p>
Samarbejde mellem regionerne	<p>KAPsel er et fællesregionalt indkøb og samarbejde mellem Region Hovedstaden, Region Sjælland, Region Syddanmark og Region Midtjylland.</p> <p>Systemet lever op til alle sikkerhedsmæssige krav til løsningen, til brugen og vedligehold.</p> <p>Der er oprettet en styre- og en brugergruppe, hvor alle regioner er repræsenteret. Der er aftalt mellem parterne, hvordan det sikres, at løsningen kører forsvarligt og anvendes korrekt, for eksempel må der ikke registreres cpr-numre i sagsregistrering.</p>
Hvilke sikkerhedskrav er der til log-in	<p>KAPsel er en browserløsning med to-trins-log in. Brugere oprettes af regionernes-it enheder via regionens brugeradministrationssystem (ADFS).</p> <p>Dermed sikres, at det kun er ansatte i regionen og særlige tilknyttede brugere (f.eks. MidtKraft, KAP-S, SydKIP, KAP-H), der kan opnå adgang.</p>
Er løsningen sikker	<p>I forbindelse med anvendelse af KAPsel er der indgået databehandleraftaler med leverandøren og med den driftsansvarlige organisation hhv. MedWare Aps og Region Syddanmark.</p>
Hvornår slettes data	<p>Alt slettes 15 måneder efter et ydernummer er lukket. Hvert år laves interne rapporter, som dokumenterer konsulenternes arbejde, og derfor besvares data 15 måneder efter, for at sikre at alle relevante oplysninger medtages i de anonymiserede rapporter.</p>