

 <p>Norm for informasjonssikkerhet www.normen.no</p>	Utgitt med støtte av: 
<h2>Bruk av e-post ifm helseopplysninger</h2>	Støttedokument Faktaark nr 33 Versjon: 2.1 Dato: 15.12.2010

Målgruppe Dette faktaarket er spesielt relevant for:	<input type="checkbox"/> Leverandør <input checked="" type="checkbox"/> IKT-ansvarlig <input type="checkbox"/> Forsker <input type="checkbox"/> Prosjektleder	<input checked="" type="checkbox"/> Sikkerhetsleder / sikkerhetskoordinator <input type="checkbox"/> Virksomhetens leder/ledelse <input type="checkbox"/> Forskningsansvarlig	<input type="checkbox"/> Medarbeider/ansatt <input type="checkbox"/> Databehandler <input type="checkbox"/> Personvernombud
Ansvar	Sikkerhetsleder / sikkerhetskoordinator skal påse at det finnes retningslinjer for bruk av e-post.		
Gjennomføring	Ved etablering eller endring av e-postløsning.		
Formål	Sikre at e-post benyttes på en forsvarlig måte i virksomheten.		
Omfang	Bruk av e-post ifm helseopplysninger i virksomheten.		
Hjemmel	Personopplysningsforskriften §§ 2-11, 2-12 og 2-13		
Referanser	Norm for informasjonssikkerhet, kapittel 5.7.2 og 5.7.3		

Nr.	Handling/Utførelse
1.	Bruk av virksomhetens e-postløsninger <ul style="list-style-type: none"> - Standard programvare for e-post skal ikke benyttes for utveksling av helseopplysninger. - Virksomheten skal unngå å legge til rette for at pasienter/klienter kan oversende helseopplysninger pr. e-post. Følgende bør unngås: <ul style="list-style-type: none"> - Personlige e-postadresser bør ikke legges ut på offentlig tilgjengelig nettsteder - Virksomhetens offentlig tilgjengelig nettsted bør fraråde pasienten å oversende helse- og personopplysninger via e-post, evt. henvise til en sikker tjeneste for slik kommunikasjon - Hvis virksomheten likevel mottar helse- og personopplysninger fra pasienter, bør pasient/bruker oppfordres til å avslutte slik kommunikasjon, og evt. henvises til en sikker tjeneste
2.	Dedikert løsning med e-postfunksjonalitet for kommunikasjon av helse- og personopplysninger <p>Benytter virksomheten e-postfunksjonalitet for kommunikasjon av helse- og personopplysninger, f.eks i forbindelse med telemedisin, skal det være et klart skille mellom denne løsningen og generell e-postløsning for virksomheten.</p> <p>E-postløsningen som benyttes for helse- og personopplysninger må:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sikre at alle oversendinger blir kryptert - sikre at kun forhåndsdefinerte mottakere (f.eks. mottakere i virksomhetens katalogtjeneste) kan motta e-post fra løsningen - ha tilstrekkelig virusbeskyttelse og beskyttelse mot uønsket e-post/spam <p>Avsender må være sikker på at mottaker også har slike tiltak implementert. Virksomheten må også ha prosedyrer som sørger for at journalverdig informasjon fra dette systemet blir riktig journalført.</p>
3.	E-post for administrativ/tjenstlig bruk <p>Virksomheter som implementerer e-postløsninger for administrative/tjenstlige kommunikasjonsbehov (som ikke omfatter helse- og personopplysninger), må implementere denne løsningen slik at den ikke eksponerer interne systemer og helse-/personopplysninger for risiko. Dette kan innebære:</p> <ul style="list-style-type: none"> - E-postløsningen nås bare gjennom terminalserverløsning

Nr.	Handling/Utførelse
	<ul style="list-style-type: none"> - Det benyttes løsninger for å forhindre klipp og lim mellom applikasjoner med helse- og personopplysninger og e-postsystemet - Det benyttes løsninger for virusbeskyttelse og begrenning av uønsket e-post/spam
4.	<p>Retningslinjer for bruk av e-post Virksomheten bør etablere retningslinjer for e-post som beskriver hvordan bruker skal/kan benytte e-postløsningen. Retningslinjene bør omfatte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hva e-post kan/ikke kan benyttes til - Hvorvidt noen andre enn brukeren selv kan ha tilgang til e-postkontoen - Retningslinjer for vedlegg til e-post - Retningslinjer ift. masseutsending av e-post

Eksempel på retningslinjer for bruk av e-post	
	<ul style="list-style-type: none"> - Helseopplysninger skal aldri sendes som vanlig e-post - Dersom du får e-post med helse- og personopplysninger (for eksempel fra en pasient eller kollega) så meld tilbake til vedkommende om at 'blir ikke besvart eller behandlet videre i virksomheten' - Åpne ikke vedlegg i e-post som er mistenkelig eller ukjente avsendere - Kontroller adressen(e) før du sender e-posten - Kontroller at du sender med korrekt vedlegg - Vær forsiktig med å legge igjen din e-postadresse på websider, nyhetsgrupper, chat-kanaler og lignende. Undersøk først betingelser og seriøsitet. Bruk eventuelt en privat e-postadresse på slike tjenester - Ikke spre din personlige e-postadresse ukritisk. Bruk flere e-postadresser, for eksempel én i jobbsammenheng, en annen i kontakt med venner og en tredje for kontakt med ukjente personer, innlegg på diskusjonsforum osv. - Ikke bruk automatisk svar i e-postprogrammet. Ved bruk av automatisk svar forstår spammere at e-postadressen er i bruk - Ikke videresend kjedebrev