

1.1.2023

Etävastaanoton tietosuoja

Etävastaanotto on asiakkaalle tarjottavaa etäpalvelua. Etävastaanotolla voidaan korvata fyysinen vastaanottokäynti. Vastaanottaja (HYVAEP) kutsuu asiakkaan etävastaanotolle. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue järjestää etävastaanotot toistaiseksi Microsoftin Teams-ohjelmaa hyödyntäen. Jotta asiakkaalle voidaan varata etävastaanottoaika, hänen on hyväksyttävä sähköisen asioinnin sopimus ja palvelun käyttöehdot sekä annettava vastaanottajan käyttöön sähköpostiosoite ja puhelinnumero www.hyvis.fi -palvelussa.

1 Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (Valvira) linjauksen mukaan etäpalvelujen tarjoamiseen liittyvät seuraavat edellytykset

- Etäpalvelun antajalla on oltava asianmukaiset tilat, laitteet (ml. yhteydet) ja toiminnan edellyttämä asianmukaisen koulutuksen saanut henkilökunta.
- Etäpalvelun on oltava lääketieteellisesti asianmukaista ja siinä tulee ottaa huomioon potilasturvallisuus. Etäpalveluissa potilastietojen välitykseen ja tallentamiseen käytettävien tietojärjestelmien on täytettävä salassapitoa, tietosuojaa sekä tietoturvaa koskevien säännösten vaatimukset. Vastuu tietosuojasta ja tietoturvallisuudesta niin etäpalveluissa käytettävien yhteyksien kuin niissä syntyvien henkilötietojen käsittelyn osalta on palvelujen antajalla.

2 Etäpalveluja annettaessa on tärkeä huomioida

- Etäpalveluun on oltava asiakkaan tietoinen suostumus.
- Terveystieteiden ammattihenkilön on arvioitava huolellisesti, soveltuuko annettava palvelu etäpalveluna toteutettavaksi. (Etäpalvelun ei voida katsoa soveltuvan, jos hoidon tarpeen arviointi edellyttää asiakkaan fyysistä tutkimista tai hoitotilanteeseen, jossa arvioitavaksi tulee ja voi tapahtua asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen.)

1.1.2023

- Terveydenhuollon ammattihenkilön tulee arvioida yksilöllisesti, soveltuuko potilas hoidettavaksi etäyhteyden välityksellä.
- Asiakkaan tunnistamisen on perustuttava luotettavaan menetelmään, jollaisena pidetään ainakin vahvaa tunnistamista, josta säädetään laissa vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista (617/2009). Tunnistamiseen käytetty menetelmä on oltava todennettavissa jälkikäteen.
- Etäpalvelusta on laadittava asianmukaiset potilasasiakirjamerkinnot ja potilasrekisteriä on ylläpidettävä annettujen säännösten ja määräysten mukaisesti.
- Potilaalle on tarvittaessa varattava mahdollisuus henkilökohtaiseen vastaanottokäyntiin tai potilas tulee ohjata vastaanotolle muuhun hoitopaikkaan.
- Etäpalvelujen antajan on täytettävä asianomaista toimintaa koskevan lainsäädännön lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetussa laissa (159/2007) asetetut vaatimukset. Etäpalvelujen antajan on muun muassa laadittava tai päivitettävä Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen määräyksen (2/2015) (thl.fi) mukainen omavalvontasuunnitelma.

3 Etävastaanotot Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen yksiköissä

Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin yksiköissä jouduttiin uudelleen organisoitumaan vastaanottojen järjestämiseksi poikkeusolosuhteissa Korona-pandemian aikana nopealla aikataululla. Etävastaanottopalveluita tarjotaan asiakkaille edelleen niiden käyttömahdollisuuksia laajentaen.

3.1 Etävastaanoton tarkoitus

Etävastaanotolla tarkoitetaan sitä, että asiakkaan tutkiminen, diagnostiikka, tarkkailu, seuranta, hoitaminen, hoitoon liittyvät päätökset tai suositukset perustuvat kuvapuhelun välityksellä järjestettyihin ammattilaisen ja asiakkaan kahdenkeskeisiin keskusteluihin. Etävastaanottona voidaan järjestää yhdessä sopien verkostotapaaminen, missä asiakkaan lisäksi voi olla hänen läheisiään ja useita ammattilaisia.

1.1.2023

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen etävastaanotto on suunnattu hyvinvointialueen asiakkaille. Etävastaanoton järjestämiseksi on Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen ja asiakkaan välillä oltava potilas(- tai asiakas)suhde.

Asiakkaan, hänen huoltajansa tai hänen muun laillisen edustajan on annettava lupa sähköiseen asiointiin, ennen etävastaanoton aloittamista. Hyvis.fi -palvelun käyttöä varten asiakas tarvitsee verkkopankkitunnukset tai mobiilivarmenteen.

3.2 Asiakkaan tiedot

Asiakkaan luovuttamat tiedot tallennetaan potilastietojärjestelmään, mistä on tehty rekisteriseloste.

Etävastaanoton järjestämisessä hyödynnetään asiakkaan antamista tiedoista vain sähköpostiosoitetta ja tarvittaessa matkapuhelinnumeroa. Niitä tarvitaan palvelun ajanvarauksessa, palvelun järjestämiseen tarkoitettuun etäpalveluun (Microsoft Teams), vastaanottoaikaan liittyvissä muistutuksissa ja mahdollisessa muussa, vastaanottotoimintaan liittyvässä viestinnässä esim. tekstiviestillä.

Tietoja voidaan käyttää myös palaute- ja asiakastyytyväisyyskyselyyn, mutta näihin vastaaminen on aina vapaaehtoista. Tietoja ei käytetä markkinointiviestintään.

Ammattihenkilö tallettaa potilastietolain edellyttämät asiakirjamerkinnot etäpalvelusta erilliseen (asiakas- ja) potilastietojärjestelmään.

3.3 Tietoturva ja tietosuojaja

Tällä hetkellä asiakkaan henkilöllisyys varmistetaan, kun hän antaa luvan sähköiseen asiointiin ja omat yhteystietonsa, joita tarvitaan etävastaanoton järjestämiseen (sähköpostiosoite ja matkapuhelinnumero).

Kun suostumus annetaan sähköisesti hyvis.fi -palvelussa, vaaditaan asiakkaalta vahva Suomi.fi -tunnistautuminen. Henkilöllisyys varmistetaan kuvallisella henkilötodistuksella vastaanoton alkaessa.

1.1.2023

HYVAEP suosittelee vahvaa tunnistautumista Teams-etävastaanottoon liityttäessä mahdollisten tietoturvariskien minimoimiseksi.

Terveystieteiden ammattihenkilöt käyttävät etävastaanottopalvelua Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sisäverkosta ja heiltä edellytetään Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen käyttövaltuushallinnan käytäntöjen mukaisia käyttöoikeuksia sekä tunnistautumista.

Etävastaanottoja järjestetään vain rauhallisessa tilassa, missä ei ole läsnä ulkopuolisia. Asiakkaan henkilötietoja käsittelee vain terveydenhuollon ammattihenkilö, jolla on tietojen käsittelyyn oikeus.

Etävastaanottoon osallistuvan asiakkaan ja ammattilaisen välinen tietoliikenne käyttää salattuyhteys-käytäntöä eli SSL-suojausprotokollaa (https). Palvelunaikaisia etävälitteisiä kuvapuhelun keskusteluja ei tallenneta, eikä niihin voi liittyä kuin henkilöt, jotka ammattilainen on vastaanotolle kutsunut; erityisistä ja painavista perusteluista muut osallistujat kuin asiakas asiakkaan suostumuksella. Etävastaanoton aikana ei tule lainkaan käyttää kirjallisen keskustelun toimintoa (chat/viestikenttä).

Mahdollisissa henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä voi olla yhteydessä sähköpostitse tietosuojavastaavaan osoitteella tietosuojavastaava@hyvaep.fi.

3.4 Kysymykset ja ongelmatilanteet

Etävastaanottoihin liittyvät kysymykset voi osoittaa hoitavaan yksikköön. Yhteydenotot tehdään puhelimitse hoitavaan yksikköön. Jos asiakas ei ole päässyt liittymään vastaanotolle sovittuna aikana, vastaanottaja (HYVAEP) soittaa asiakkaan ilmoittamaan puhelinnumeroon. Ongelmatilanteissa asiakas voi jäädä odottamaan vastaanottajan puhelua. HYVAEP:n rekisteriselosteet löytyvät osoitteesta:

[Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuille, Rekisteri- ja tietosuojaselosteet](#)