Nimi: Asiointi etävastaanotolla ja etätapaamisissa
Versio: 3
Laatija: Laatutyöryhmä
Hyväksyjä: Pirjo Laitinen-Parkkonen, 25.8.2026 08:50
Voimassaoloaika: 25.8.2027
Dokumentin tyyppi: Asiakasohje

Asiointi etävastaanotolla ja etätapaamisissa

Terveydenhuollon etävastaanotolla ja sosiaalihuollon etätapaamisella voidaan monessa tapauksessa korvata fyysinen vastaanottokäynti tai tapaaminen. Keusotessa etävastaanottoja ja etätapaamisia toteutetaan puhelimitse, videovälitteisesti ja chat-palveluna. Niitä tarjotaan esimerkiksi terveydenhuollon vastaanottopalveluissa, suun terveydenhuollossa, kuntoutuspalveluissa, aikuisten mielenterveys-, päihde- ja sosiaalipalveluissa, lasten, nuorten ja perheiden palveluissa, vammaispalveluissa sekä ikäihmisten palveluissa.

Ammattihenkilöt arvioivat aina tapauskohtaisesti, voidaanko vastaanotto tai tapaaminen toteuttaa etäyhteydellä. Etävastaanotto/etätapaaminen edellyttää aina myös asiakkaan suostumusta. Jos ammattilainen toteaa etäyhteyden aikana, ettei asiaasi voida ratkaista etänä tai jos esimerkiksi yhteydessä on teknisiä haasteita, ohjataan sinut ”perinteiselle” vastaanotolle tai tapaamiselle paikan päälle.

Etävastaanotot ovat terveydenhuollossa pääosin maksullisia palveluita yli 18-vuotiaille. Sosiaalihuollon ammattihenkilön toteuttamat etäpalvelut ovat pääosin maksuttomia. Katso tarkemmin palvelukohtaiset maksutiedot verkkosivuiltamme Asiakasmaksut. Etävastaanotoista ja etätapaamisista perittävät maksut huomioidaan maksukatossa.

Tietosuoja

Etävastaanotossa ja tapaamisissa noudatetaan tietosuojalainsäädäntöä. Sinun tulee huolehtia omalta osaltasi tietosuojasta ja turvallisesta yhteydenotosta.

Varmista, että olet rauhallisessa ympäristössä, jossa voit puhua henkilökohtaisista asioistasi. Huolehdi myös, etteivät ulkopuoliset pääse kuulemaan keskusteluasi tai näkemään mahdollista videoyhteyttä tietokoneeltasi tai puhelimeltasi. Kerro ammattilaiselle, jos tilanne ei mahdollista turvallista ja häiriötöntä keskustelua. Tällöin voitte sopia tarvittaessa uuden ajan etävastaanotolle/etätapaamiselle.

Etätapaamisen/etävastaanoton aikana sinua voidaan pyytää lähettämään esimerkiksi valokuva. Saat siihen aina erillisen ohjeen. Muutoin älä lähetä potilas-/asiakastietojasi esimerkiksi sähköpostitse, tekstiviestitse tai kirjoittamalla niitä videoyhteyden (Teams) viestikenttään.

Tietosuojasta voit lukea tarkemmin verkkosivuiltamme kohdasta Tietosuoja. Mahdollisissa henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä voit olla yhteydessä tietosuojavastaavaan sähköpostitse: tietosuojavastaava@keusote.fi.

Videovastaanottoon/-tapaamiseen valmistautuminen

- Videovälitteistä etävastaanottoa varten tarvitset internetyhteydellä varustetun älypuhelimen, tabletin tai tietokoneen, jossa on kamera sekä kaiutin tai kuulokkeet ja mikrofoni. Etävastaanotolle liittyessäsi laitteesi saattaa kysyä lupaa kameran ja mikrofonin käytölle. Hyväksy näiden käyttö laitteellasi.
- Jos etävastaanotto toteutetaan OmaKeusote-palvelussa, rekisteröidy OmaKeusote-palveluun hyvissä ajoin ennen etävastaanottoa joko lataamalla OmaKeusote-mobiilisovellus tai selaimella osoitteessa https://keusote.suomisote.fi/ Tunnistautumista varten tarvitset verkkopankkitunnukset tai mobiilivarmenteen.

- Jos etävastaanotto toteutetaan Teamsin välityksellä, ja käytät älypuhelinta, lataa siihen valmiiksi maksuton Microsoft Teams-sovellus Play-kaupasta tai Appstoresta.

- Teamsin kautta toteutettavaa etävastaanottoa varten varaa henkilöllisyystodistuksesi lähettyville, jotta henkilöllisyytesi voidaan varmistaa etävastaanoton/etätapaamisen alkaessa.

- Varaa etävastaanottoa/etätapaamista varten rauhallinen ja hiljainen tila. Huolehdi, etteivät sivulliset kuule käymääsi keskustelua. Hyvä valaistus on myös tärkeää selkeän kuvan saamiseksi.

Nimi: Asiointi etävastaanotolla ja etätapaamisissa
Versio: 3
Laatija: Laatutyöryhmä
Hyväksyjä: Pirjo Laitinen-Parkkonen, 25.8.2026 08:50
Voimassaoloaika: 25.8.2027
Dokumentin tyyppi: Asiakasohje

Chat-palveluiden käyttöön valmistautuminen

- Chat-palvelut toimivat parhaiten kännykälle ladattavalla OmaKeusote-mobiilisovelluksella. Voit ladata OmaKeusoten sovelluskaupastasi: Google Play ja App Store. Voit käyttää chat-palveluita myös selaimella osoitteessa keusote.suomisote.fi.

- Chat-palveluna toteutettava etävastaanotto edellyttää tunnistautumista. Tunnistaudu palveluunverkkopankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella. Ensimmäisellä kerralla asioidessasi sinun tulee hyväksyä palvelun tietosuojaseloste ja käyttöehdot.

- Chatissa voi asioida myös alle 12-vuotiaan huollettavan puolesta, kun käy lisäämässä lapsen tiedot omaan profiiliin ja valitsee sen jälkeen lapsen profiilin ennen keskustelun aloittamista. Yli 18-vuotiaan puolesta asioiminen onnistuu Suomi.fi-valtuutuksen perusteella. Tärkeää toisen henkilön puolesta asioinnissa on muistaa valita oikea profiili ennen keskustelun aloittamista.

Etävastaanoton/etätapaamisen jälkeen

Sovi etävastaanotolla/etätapaamisella ammattilaisen kanssa jatkotoimenpiteistä, kuten esimerkiksi miten vastauksien kuulemisen osalta toimitaan tai miten asiakkaan suunnitelman toteutumisen seurantaa toteutetaan esimerkki sosiaalihuollossa.

Etävastaanotosta/etätapaamisesta laaditaan asianmukaiset potilas- tai asiakasasiakirjamerkinnät.

- Terveydenhuollon merkinnät tulevat joidenkin päivien viiveellä näkyviin OmaKantaan. Voit tarkistaa sieltä myös etävastaanotolta mahdollisesti saamasi reseptit tai vastaanottoon liittyvät laboratoriotutkimukset, kun niiden vastaukset ovat valmistuneet.
- Sosiaalihuollon merkinnät eivät vielä toistaiseksi näy OmaKannassa.

Lue lisää OmaKeusoten käytöstä: https://www.keusote.fi/asiointiopas/omakeusote-ohjeet/