

## Asiointi etävastaanotolla ja etätapaamisissa

Keusotessa terveydenhuollon etävastaanottoja ja sosiaalihuollon etätapaamisia toteutetaan puhelimitse ja videovälitteisesti. Puhelimella tapahtuvassa etävastaanotossa hyödynnetään tarpeen mukaan tekstiviestitse välitettyjä valokuvia.

Joissakin terveydenhuollon yksiköissä on käytössä potilastietojärjestelmään integroitu kaksisuuntainen sähköinen asiointi, jonka kautta etävastaanotto voidaan myös järjestää. Joissakin yksiköissä voidaan käyttää myös videovälitteistä yhteyttä. Palvelun kutsulinkki lähetetään asiakkaan/potilaan ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen ja videoyhteys tapahtuu reaaliajassa sovittuna kellonaikana.

Lisäksi käytössäsi on 24/7 nettipalvelu, jonka kautta välitettyjä tietoja käsitellään asiakkaan/potilaan ilmoittaman puhelin yhteyden kautta.

### Asiointi ja ajanvaraaminen

#### Nettipalvelussa 24h

Nettipalvelu on avoinna joka päivä 24h. Sen avulla voitte ottaa yhteyttä terveys- ja sairaanhoitopalveluihin, hoitaa omia asioitasi ja varata aikoja. Palvelu helpottaa ja nopeuttaa asiointiasi. Pääset nettipalveluun Keusoten verkkosivuilla 24h asiointi-ikkunasta tai [tästä linkistä](#).

Ammattihenkilö ottaa sinuun yhteyttä puhelimitse tai tekstiviestillä mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään seuraavaan arkipäivään klo 16 mennessä.

#### Reaaliaikaisella etävastaanotolla

Etävastaanotolla voidaan monessa tapauksessa korvata fyysinen vastaanottokäynti tai tapaaminen. Terveystieteiden ja sosiaalihuollon ammattihenkilöt arvioivat yksilöllisesti etäyhteyden soveltumisen vastaanottotavaksi ja asiasta sovitaan aina erikseen asiakkaan kanssa. Etävastaanotto edellyttää aina asiakkaan omaa suostumusta.

Keusote tarjoaa reaaliaikaisia etävastaanottoja ja tapaamisia puhelin- tai videoyhteydellä terveys- ja sairaanhoitopalveluissa, aikuisten mielenterveys-, päihde- ja sosiaalipalveluissa, lasten, nuorten ja perheiden palveluissa, vammaispalveluissa sekä ikäihmisten palveluissa. Henkilökohtaisten kuntoutuspalvelujen lisäksi asiakkaille tarjotaan myös fysio-, toiminta- ja puheterapian ryhmätoimintaa etäpalveluna.

Joskus etävastaanoton aikana sinua pyydetään lähettämään esim. sähköinen valokuva ja saat lähettämiseen erillisen ohjeen. Muutoin älä ota meihin yhteyttä terveytesi liittyvissä asioissa sähköpostilla tai tekstiviestillä, ne eivät ole virallisia yhteydenottoja.

#### Kaksisuuntainen sähköinen asiointi

Tällä palvelulla tarkoitetaan asiakkaan/potilaan kanssa yhdessä sovittua ja erikseen käyttöön otettua viestintäväylää, jossa viestintä tapahtuu suoraan potilastietojärjestelmän omahoitopalvelun kautta. Palvelun käyttöönoton jälkeen pääset kirjautumaan palveluun Keusoten verkkosivuilta käyttäen vahvaa sähköistä tunnistautumista pankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella. Sähköisen omahoidon ja asiointin palveluihin pääset [tästä linkistä](#).

### Tietosuoja

Etävastaanotossa ja tapaamisissa noudatetaan tietosuojalainsäädäntöä. Sinun tulee huolehtia omalta osaltasi tietosuojasta ja turvallisesta yhteydenotosta. Varmista, että olet rauhallisessa ympäristössä, jossa voit puhua omasta tilanteestasi ja hoitoosi liittyvistä asioista. Tarvittaessa ammattilainen voi ottaa sinuun yhteyttä sinulle

paremmin sopivana aikana. Videovälitteisen vastaanoton aikana keskustelemme henkilökohtaisista asioistasi. Siksi suosittelemme, että muut eivät pääse katsomaan puhelimesi tai tietokoneesi näyttöä.

Etävastaanottojen tallentamisesta tulee sopia kaikkien osallisten kanssa ja tehdä merkintä potilas- tai asiakasasiakirjaan.

Mahdollisissa henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä voit olla yhteydessä tietosuojavastaavaan [tietosuojavastaava@keusote.fi](mailto:tietosuojavastaava@keusote.fi) sekä perehtyä tietosuojaan tästä linkistä [Tietosuoja](#).

## Videovastaanottoon valmistautuminen

- Tarvitset videovälitteistä vastaanottoa tai tapaamista varten älypuhelimien tai työaseman ja www-selaimen sekä internetyhteyden.
- Jos käytät älypuhelinlaite, lataa älypuhelimellesi valmiiksi maksuton VideoVisit Live Meet -sovellus tai Microsoft Teams-sovellus Play-kaupasta tai Appstoresta. Näet käytettävän työvälineen etävastaanoton tai -tapaamisen kutsulinkistä.
- Tietosuojan varmistamiseksi suosittelemme käyttämään mikrofoniillisia kuulokkeita (esim. nappikuulokkeita)
- Varaa henkilöllisyystodistuksesi lähettyville, jotta henkilöllisyytesi voidaan varmistaa etäkäynnin alkaessa.
- Varaa etävastaanottoa varten rauhallinen ja hiljainen tila. Huolehdi siitä, etteivät sivulliset kuule käymääsi keskustelua. Hyvä valaistus on myös tärkeää hyvän kuvayhteyden saamiseksi.

## Etävastaanoton jälkeen

Etävastaanotosta laaditaan asianmukaiset potilas- tai asiakasasiakirjamerkinnot. Pääset katsomaan terveydenhuollon [Oma Kanta](#)-palvelusta etävastaanottokäynnin (etävastaanotto puhelimesta tai videovastaanotto) merkinnot ja mahdollisesti saamasi reseptit sekä käyntiin liittyvät laboratoriotutkimukset, kun niiden vastaukset ovat valmistuneet. Huomio, että tekstin siirtymisessä Oma Kantaan voi olla yli viikon viive.

Sovi ammattilaisen kanssa jatkotoimenpiteistä, esim. miten vastauksien kuulemisen osalta toimitaan. Jos etävastaanotolla ilmenee tarvetta kliiniselle lääkärin tai muun ammattilaisen tekemälle tutkimukselle tai hoidolle tai puhelin/videoyhteys ei esim. teknisten haasteiden takia onnistu, sinut ohjataan jatkohoitoon perinteiselle vastaanotolle.

## Asiakasmaksut

Etävastaanotot ovat osittain maksullisia palveluita (Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymän yhtymähallitus päättää asiakasmaksuista vuosittain, yhtymähallitus 19.1.2021 § 9):

- Terveyskeskuslääkärin etävastaanotto (18 vuotta täyttäneiltä) 17,30 € peritään kalenterivuoden aikana kolmelta ensimmäiseltä vastaanottokäynniltä.
- Terveyskeskuslääkärin etänä suoritettu päivystysvastaanotto (18 vuotta täyttäneiltä) 17,30 €.
- Kotihoidon etäpalvelun käyntiajat sisällytetään kotihoidon maksun perustana oleviin käyntiaikoihin. Laskutus kotihoidon maksutaulukon mukaisesti.
- Ikäihmisten päiväkeskustoiminnan etäpäivätoiminta 4 €. Kotihoidon ja omaishoidon tuen asiakkaille etäpäivätoiminta on maksuton lisäpalvelu. Päivätoiminnan palveluaikaa ei sisällytetä kotihoidon maksun perusteena oleviin käyntiaikoihin.

Kaikki maksut huomioidaan maksukatossa. Lisätietoja Keusoten asiakasmaksuista löydät verkkosivuilta [Asiakasmaksut](#).

Ohje käsitelty ja hyväksytty potilas- ja asiakasturvallisuustyöryhmässä 14.5.2021.