

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen digitaalisten palvelujen käyttöehdot

Laadittu: 20.3.2024 Päivitetty: 21.3.2024

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen Siun soten (myöhemmin Siun sote) digitaaliset palvelut (myöhemmin palvelualusta) on hyvinvointialueen digitaalinen asiointikanava sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin. Palvelualustan kautta on mahdollista olla yhteydessä Siun soten ammattilaisiin sekä tarkastella Siun soten ammattilaisten tuottamaa aineistoa. Palvelualusta on tarkoitettu Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella sosiaali- ja terveyspalveluja käyttävien henkilöiden asiointiin.

Käyttöehdoissa kuvataan palvelualustan käyttöä, käytön yhteydessä syntyvien tietojen käsittelyä sekä palveluntuottajan ja palvelun käyttäjän vastuita. Palvelualustalle rekisteröitymisen yhteydessä käyttäjän tulee tutustua huolellisesti käyttöehtoihin ja hyväksyä ne kokonaisuudessaan.

Palvelualustan käyttö on vapaaehtoista, ja käyttäjä voi lopettaa palvelualustan käytön koska tahansa. Halutessaan käyttäjä voi poistaa asiointia varten luodun tilinsä Siun soten digitaaliset palvelut -verkkosivustolla tai mobiilisovelluksessa, tai kirjallisella ilmoituksella Pohjois-Karjalan hyvinvointialueelle, kirjaamo@siunsote.fi.

Palvelualustan ylläpitäjät

Palvelualustan sisältöjen ylläpidosta ja sen kautta tarjottavista sosiaali- ja terveydenhuollon asiointipalveluista vastaa Pohjois-Karjalan hyvinvointialue – Siun sote (Tikkamäentie 16, M-talo, 4. kerros, 80210 Joensuu, puhelinvaihe 013 3300, sähköposti kirjaamo@siunsote.fi).

Siun soten digitaaliset palvelut verkkosivusto ja myöhemmin keväällä 2024 julkaistava mobiilisovellus perustuvat BeeHealthy Oy:n toimittamaan palvelualustaan. BeeHealthy Oy vastaa palvelualustan teknisestä ylläpidosta.

Palvelualustan tarkoitus ja käyttöoikeus

Palvelualusta on tarkoitettu digitaaliseen asiointiin Siun soten ammattilaisten kanssa. Palvelualustalla mahdollisia asiointiväyliä ovat esimerkiksi videovastaanotot, kiireetön tai reaaliaikainen viestinvaihto sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden kanssa, sähköisten lomakkeiden täyttäminen sekä asiointikokonaisuuksia jäsentävien digipolkujen käyttäminen. Palvelualustaa voi käyttää ainoastaan sen käyttötarkoituksen mukaisesti.

Palvelualustaa ei ole tarkoitettu henkeä ja terveyttä uhkaaviin hätätilanteisiin liittyvään asiointiin. Mikäli käyttäjän asia vaatii välitöntä apua, käyttäjän tulee soittaa hätänumeroon 112.

Käyttäjä ei saa palvelualustan käyttöehtojen mukaisesti mitään muita oikeuksia kuin oikeuden käyttää palvelualustaa.

Palvelualustan käytön edellytykset

Palvelualustaa on mahdollista käyttää tunnistautuneena tai ilman tunnistautumista. Suurimmassa osassa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja muun muassa asiakas- ja potilasturvallisuus sekä tietosuojavaatimukset edellyttävät käyttöä tunnistautuneena. Palvelualustan käyttö tunnistautuneena edellyttää rekisteröitymistä ja vahvaa sähköistä Suomi.fi-tunnistusta, joka mahdollistaa salassa pidettävän tiedon väittämisen palvelussa.

Ilman tunnistautumista palvelualustalla on käytettävissä rajattu valikoima ohjaus- ja neuvontapalveluja. Käyttäjä voi tunnistautua myös aloitettuaan asioinnin ilman tunnistautumista.

Tunnistautuneena käyttäjä voi päivittää palvelualustalla oman puhelinnumerosa ja sähköpostiosoitteensa sekä osoitetietonsa. Tieto kotikunnasta päivittyy automaattisesti Digi- ja väestötietoviraston väestötietojärjestelmän kautta. Palvelualustalle päivitettävät tiedot eivät päivity muihin Siun soten järjestelmiin. Käyttäjä voi hyväksyä palvelualustalla ilmoitusten lähettämisen, jolloin käyttäjä saa ilmoituksia palvelualustan tapahtumista esimerkiksi mobiilisovelluksen, sähköpostin tai tekstiviestin välityksellä.

Siun soten oikeudet ja velvollisuudet

Siun sote vastaa palvelualustan sisältöjen tuottamisesta ja ylläpidosta. Siun sote varmistaa palvelualustan sisältöjen oikeellisuuden, käytettävyyden ja saavutettavuuden huolellisesti ennen sisältöjen julkaisemista. Siun sote ei takaa palvelualustan keskeytymätöntä ja virheetöntä toimintaa.

Siun sotella on oikeus muuttaa palvelualustan kautta tarjottavia asiointipalveluja. Asiointipalveluja on tarjolla palvelualustalla aina siinä laajuudessa, kuin se kulloinkin on mahdollista. Siun sotella on yksipuolinen oikeus päättää, missä laajuudessa ja minkä sisältöisenä se tarjoaa palvelualustan käyttäjälle. Palvelualustalla tehtävät muutokset, kuten päivittäminen ja huolto, voivat aiheuttaa käyttökatkoja. Siun sotella on oikeus keskeyttää palvelualustan asiointipalvelujen tarjoaminen näiden toimien ajaksi.

Käyttäjän velvollisuudet

Palvelualustan käyttöehdot hyväksyessään ja palvelualustaa käyttäessään käyttäjä vahvistaa ymmärtävänsä seuraavat periaatteet:

Palvelualustaa ei ole tarkoitettu henkeä ja terveyttä uhkaaviin hätätilanteisiin liittyvään asiointiin.

- Käyttäjä vastaa palvelualustan kautta antamiensa tietojen oikeellisuudesta.
- Käyttäjä vastaa siitä, että hänellä on toimivat yhteydet sekä riittävät tekniset valmiudet ja ohjelmat palvelualustan käyttöön. Käyttäjä vastaa myös käyttämiensä laitteiden ja ohjelmien turvallisuudesta ja toimivuudesta.
- Käyttäjä on velvollinen huolehtimaan tunnistetietojensa salassapidosta. Käyttäjä vastaa kaikesta tunnistetiedoillaan tapahtuneesta palvelualustan käytöstä ja siitä mahdollisesti aiheutuvista maksuista, velvoitteista ja seuraamuksista.
- Tieto, joka välittyy tunnistautuneena asioinnin yhteydessä Siun soten digitaaliset palvelut -verkkosivuston tai mobiilisovelluksen kautta, voi päätyä osaksi terveydenhuollon potilastietoja tai sosiaalihuollon asiakastietoja, jolloin niihin sovelletaan asiakas- ja potilastietoja koskevia säädöksiä ja määräyksiä.
- Tieto, joka välittyy tunnistautuneena asiodessa Siun soten digitaaliset palvelut -verkkosivuston tai mobiilisovelluksen kautta, ei kaikilta osin tallennu potilastietoina potilastietojärjestelmään tai asiakastietona asiakastietojärjestelmään vaan digitaalisen asioinnin palvelualustalle. Näitä tietoja voivat olla mm. chat- keskusteluiden sisältö, kyselyiden vastaukset ja kiireettömien viestien sisältö. Keskeiset hoitopäätöksiin vaikuttavat tiedot kirjataan potilastietoina potilastietojärjestelmään.
- Ilman tunnistautumista asiodessa syntyvä tieto ei tallennu palvelualustalle, eikä siihen liittyen tehdä merkintöjä potilas- tai asiakastietojärjestelmiin.
- Käyttäjältä voidaan evätä palvelualustan käyttöoikeus, jos käyttäjä käyttää sitä tahallaan väärin. Väärinkäyttöksiä ovat esimerkiksi uhkaava ja epäasiallinen käytös sekä loukkaavan tai laittoman materiaalin lähettäminen.

- Siun soten digitaaliset palvelut -verkkosivusto ja mobiilisovellus voivat joskus olla poissa käytöstä esimerkiksi huoltokatkosten, teknisten vikojen tai vastaavien syiden vuoksi.
- Palvelualustalle rekisteröityminen ja palvelualustan käyttö ovat käyttäjälle maksuttomia. Käyttäjälle voidaan kuitenkin tarjota palvelualustalla palveluja, joiden käyttö edellyttää asiakasmaksuja Siun sotessa hyväksytyjen asiakasmaksujen mukaisesti. Tiedot sovellettavista asiakasmaksuista löytyvät Siun soten verkkosivuilta osoitteesta <https://www.siunsote.fi/asiakasmaksut>. Käyttäjää tiedotetaan selkeästi palvelun (esimerkiksi lääkärin vastaanotto) maksullisuudesta ennen kyseisen palvelun varaamista tai siihen ohjaamista, ja käyttäjällä on aina mahdollisuus kieltäytyä maksullisesta palvelusta. Palvelualustalla avoimet yhteydenottopalvelut, lomakkeet ja digipolut ovat maksuttomia.

Tietoturva

Palvelualustan käyttäjä on tietoinen, että yleinen tietoverkko ja verkkopalvelut eivät ole täysin tietoturvallisia. Käyttäjä vastaa palvelualustalla asioidessaan käyttämiensä laitteiden ja niissä käytettyjen ohjelmistojen tietoturvan asianmukaisesta hoitamisesta.

Siun sote ja BeeHealthy Oy järjestävät palvelun tietoturvan yleisesti hyväksyttävällä tavalla ja tehokkaasti sekä pyrkivät asianmukaisin ratkaisuin estämään asiattomien pääsyn tietojärjestelmiinsä. Palvelualustan kautta lähetetyt tunnistetietoon perustuvat tiedot välitetään aina mahdollisimman vahvasti salattua tiedonvälitystapaa käyttäen.

Palvelualustan käytössä syntyvien tietojen käsittely

Ilman tunnistautumista asioidessa syntyviä tietoja ei voida yhdistää käyttäjän henkilötietoihin. Ilman tunnistautumista asioidessa syntyvät tiedot eivät tallennu palvelualustalle, eikä asiointiin yhteydessä synny myöskään potilastietojärjestelmään tallennettavia potilastietoja tai asiakastietojärjestelmään tallennettavia asiakastietoja.

Asioitaessa tunnistautuneena sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten kanssa, tietojen käsittely perustuu sosiaali- ja terveydenhuollon potilas- ja asiakassuhteeseen, kuten esimerkiksi tavallisen yhteydentoton tai vastaanoton yhteydessä. Tätä asiointia ohjaa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntö. Ammattilainen voi potilas- tai asiakassuhteen perusteella katsoa käyttäjän potilas- tai asiakastietoja, jos se on kyseessä olevan palvelun tarjoamisen kannalta tarpeellista. Käyttäjä näkee käyntiä ja asiointia koskevat potilas- ja asiakastietoihin tehdyt merkinnät Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon rekistereissä. Tietoja voi tarkastella esimerkiksi Omakanta-palvelun kautta.

Tunnistautuneena asioitaessa käydyt keskustelut sekä kyselylomakkeiden vastaukset tallentuvat palvelualustalle ja ovat siellä nähtävillä. Käyttyjen keskustelujen ja lomakkeiden säilytysaika palvelualustalla on kolme vuotta. Lisäksi palvelualustalla kerätään ja säilytetään käyttäjän tietojen käsittelystä syntyviä lokitietoja. Näiden tietojen säilytysaika on kaksitoista vuotta. Käyttäjälle voidaan erillisen pyynnön perusteella luovuttaa häntä koskevat lokitiedot. Säilytysajan päätyttyä tiedot poistuvat palvelualustalta automaattisesti. Käyttäjälle ei tule erillistä ilmoitusta säilytysajan päättyessä tapahtuvasta tietojen poistosta.

Käyttäjä voi poistaa asiointia varten luodun tilinsä, jos tilillä ei ole avoimena olevia asiointeja, esimerkiksi avoimia viestikeskusteluja tai digipolkuja. Tarvittaessa käyttäjä voi pyytää suoraan asiointiin osapuolena olevaa ammattilaista sulkemaan avoimet keskustelut tai digipolut. Vaihtoehtoisesti avoimien palvelujen sulkemista voi

pyytää tekemällä tilin poistamisesta kirjallisen ilmoituksen Pohjois-Karjalan hyvinvointialueelle, kirjaamo@siunsote.fi.

Käyttäjän poistaessa käyttäjätilinsä kaikki palvelualustalle tallentuneet tiliin liittyvät tiedot poistetaan 48 tunnin sisällä tilin poistopyynnön tekemisestä palvelualustalla, tai 7 arkipäivän kuluessa kirjallisen poistopyynnön saapumisesta Pohjois-Karjalan hyvinvointialueelle. Tilin tietoja tai tietoa tilin poistamisesta ei voida palauttaa poistamisen jälkeen. Tilin poistaminen ei vaikuta palvelualustan kautta tapahtuneiden asiointien perusteella potilas- tai asiakastietojärjestelmiin tehtyihin merkintöihin. Asiakas voi tilin poistamisen jälkeen jatkaa palvelualustan käyttöä uudelleen rekisteröitymällä ja luomalla uuden tilin. Selvyden vuoksi todettakoon, että uuden tilin luomisen jälkeen eivät aiemman tilin tiedot ole käytettävissä.

Siun sote toimii EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (EU 2016/679) mukaisena itsenäisenä rekisterinpitäjänä. Henkilötietojen käsittelyä on kuvattu palvelualustan tietosuojaselosteessa, joka on nähtävillä Siun soten verkkosivuilla. Käyttäjien henkilötietoja käsitellessään Siun sote noudattaa voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä, kuten EU:n yleistä tietosuoja-asetusta ja tietosuojalakia (1050/2018), sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä hyvää tiedonkäsittelytapaa.

Evästeiden käyttö

Palvelualustalla käytetään pakollisia evästeitä, joiden avulla palvelualustan kehittäjät saavat arvokasta tietoa kehittämisen tueksi. Pakolliset evästeet varmistavat, että palvelualusta toimii oikein.

Tekijänoikeus

Palvelualustan sisältö ja ulkoasu ovat tekijänoikeudella suojattuja. Palvelualustan sisällön kopioiminen, tulostaminen, levittäminen, välittäminen, muuttaminen, ja muu kaupallinen hyödyntäminen ilman Siun soten erillistä kirjallista lupaa on kielletty. Käyttäjä saa tulostaa ja tallentaa palvelualustalta saatavilla olevaa sisältöä omaa yksityistä käyttöönsä varten.

Erimielisyyksien ratkaiseminen

Palvelualustan käyttöehtoihin ja siihen liittyviin erimielisyyksiin sovelletaan Suomen lakia. Palvelualustaan tai sen käytön ehtoihin liittyvät erimielisyydet pyritään ratkaisemaan ensisijaisesti Siun soten ja käyttäjän välisillä neuvotteluilla. Mahdolliset riitaisuudet käsitellään Pohjois-Karjalan käräjäoikeudessa.

Voimassaolo ja muutokset

Palvelualustan käyttöehdot ovat voimassa toistaiseksi. Siun sotella on yksipuolinen oikeus tarvittaessa muuttaa käyttöehtoja ilmoittamalla siitä käyttäjälle palvelualustan välityksellä. Käyttöehtojen muuttuessa käyttäjän tulee hyväksyä päivitetty käyttöehdot uudelleen.