

1.4.2020

## VIDEOVASTAANOTON TIETOSUOJA

Videovastaanotto on asiakkaalle tarjottavaa etäpalvelua. Videovastaanotolla voidaan korvata fyysinen vastaanottokäynti. Vastaanottaja kutsuu asiakkaan videovastaanotolle. Kanta-Hämeen keskusairaala järjestää videovastaanotot toistaiseksi Microsoftin Teams-ohjelmaa hyödyntäen.

Jotta asiakkaalle voidaan varata videovastaanottoaika, hänen on hyväksyttävä sähköinen asiointi ja annettava vastaanottajan käyttöön sähköpostiosoite sekä puhelinnumero.

### Valviran 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 tietoturvaan koskevien säännösten vaatimukset. Vastuu tietosuojasta ja tietoturvallisuudesta niin etäpalveluissa käytettävien yhteyksien kuin siinä syntyvien henkilötietojen käsittelyn osalta on palvelujen antajalla.

### Etäpalveluja annettaessa on tärkeä huomioida, että

- 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.)
- Terveystieteiden 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 Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen määräyksen (2/2015) (thl.fi) mukainen omavalvontasuunnitelma etäpalvelujen sisältö huomioiden.

## Videovastaanotot Kanta-Hämeen sairaanhoitopiirissä poikkeusolojen ajan

Kanta-Hämeen sairaanhoitopiiri noudattaa videovastaanottojen järjestämisessä Valviran linjauksia, niiltä osin kuin se tälle hetkellä on mahdollista. Videovastaanotot otetaan poikkeusoloissa käyttöön nopealla aikataululla. Vallitsevasta Covid-19 eli Korona-viruksen aiheuttamasta poikkeustilanteesta johtuen, joudutaan asiakkaiden videovastaanotot toistaiseksi järjestelmään ilman vastaanottokohtaista, asiakkaan vahvaa suomi.fi-tunnistautumista. Vahvaan tunnistautumiseen perustuvan videovastaanoton kehittämistyö on aloitettu ja se pyritään toteuttamaan mahdollisimman pian.

### 1. Videovastaanoton tarkoitus

Videovastaanotolla tarkoitetaan sitä, että asiakkaan tutkiminen, diagnostiikka, tarkkailu, seuranta, hoitaminen, hoitoon liittyvät päätökset tai suositukset perustuvat videon välityksellä järjestettyihin ammattilaisen ja asiakkaan, kahdenkeskeisiin keskusteluihin. Videovastaanottona voidaan järjestää myös verkostotapaaminen, missä asiakkaan lisäksi voi olla hänen läheisiään ja useita ammattilaisia.

Kanta-Hämeen sairaanhoitopiirin videovastaanotto on suunnattu sairaanhoitopiirin asiakkaille. Videovastaanoton järjestämiseksi on Kanta-Hämeen sairaanhoitopiirin ja asiakkaan välillä oltava potilas- tai asiakassuhde.

Asiakkaan, hänen huoltajan tai hänen muun laillisen edustajan on annettava lupa sähköiseen asiointiin, ennen videovastaanoton aloittamista. Luvan voi antaa kirjallisena, jolloin se liitetään potilastietoihin tai sähköisenä OmaRaitti –palvelussa, mistä tieto siirtyy sairaanhoitopiirin asiakas- ja potilastietojärjestelmään. OmaRaitin käyttöä varten asiakas tarvitsee pankkitunnukset tai mobiilivarmenteen.

### 2. Asiakkaan tiedot

Asiakaan luovuttamat tiedot tallennetaan potilastietojärjestelmään, mistä on tehty suojaseloste.

Videovastaanoton järjestämisessä hyödynnetään asiakkaan antamista tiedoista vain sähköpostiosoitetta ja tarvittaessa puhelinnumeroa. Niitä tarvitaan palvelun ajanvarauksessa, palvelun järjestämiseen tarkoitettuun videopalveluun (Microsoft Teams), vastaanottoaikaan liittyvissä muistutuksissa ja mahdollisessa muussa, vastaanotto toimintaan liittyvässä viestinnässä esim. tekstiviestillä tai sähköpostilla.

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. Tietoturva ja tietosuoja

Vallitsevasta Covid-19 eli Korona-viruksen aiheuttamasta poikkeustilanteesta johtuen, joudutaan asiakkaiden videovastaanotot toistaiseksi järjestelmään ilman vastaanottokohtaista, asiakkaan vahvaa suomi.fi-tunnistautumista. Vahvaan tunnistautumiseen perustuvan videovastaanoton kehittämistyö on aloitettu ja se pyritään toteuttamaan mahdollisimman pian.

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

Kun lupa annetaan sähköisellä OmaRaitti –alustalla, vaaditaan asiakkaalta vahva suomi.fi –tunnistautuminen. Paperiseen lupakaavakkeeseen pyydetään edellä mainittujen tietojen lisäksi, asiakkaan tai hänen edustajansa, allekirjoitus ja henkilöllisyys todennetaan henkilötodistuksella.

Henkilöllisyys myös varmistetaan, kun vastaanotto aloitetaan, kuvallisella henkilötodistuksella.

Terveystieteiden ammattihenkilöt käyttävät videovastaanottopalvelua Kanta-Hämeen sairaanhoitopiirin sisäverkosta ja heiltä edellytetään Kanta-Hämeen sairaanhoitopiirin käyttövaltuushallinnan käytäntöjen mukaisia käyttöoikeuksia sekä tunnistautumista.

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

Videovastaanottoon osallistuvan asiakkaan ja ammattilaisen välinen tietoliikenne käyttää salattua yhteyskäytäntöä eli SSL-suojausprotokollaa (https). Palvelun aikaisia keskusteluja ei tallenneta, eikä niihin voi liittyä kuin henkilöt, jotka ammattilainen on vastaanotolle kutsunut.

#### **4. Kysymykset ja ongelmatilanteet**

Videovastaanottoihin liittyvät kysymykset voi osoittaa siihen yksikköön, jonka hoidon osana videovastaanotto on. Kutsun lähettäneen henkilön sähköpostiosoitetta ei suositella käyttämään suoraan viestintää, vaan yhteydenotot tehdään edelleen puhelimitse hoitavaan yksikköön.

Jos asiakas ei ole päässyt liittymään vastaanotolle sovittuna aikana, vastaanottaja soittaa asiakkaan ilmoittamaan puhelinnumeroon salatusta numerosta. Ongelmatilanteissa asiakas voi jäädä odottamaan vastaanottajan puhelua.