

Ohje asiakkaalle videovälitteisestä etävastaanotosta

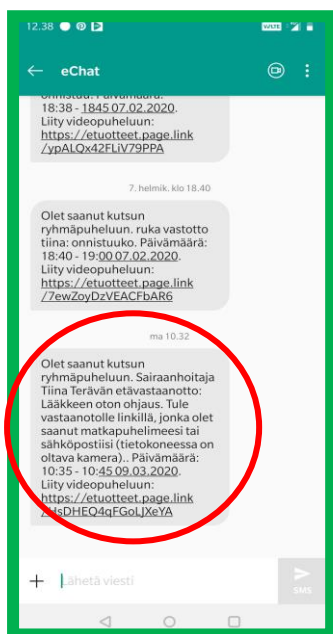
Tämän ohjeen tarkoituksena on ohjata käyttämään videovälitteistä etävastaanottoa.

- Voit varata sähköisesti etävastaanottoajan (www.ylasavonsote.fi > sähköinen asiointi).
- Voit sopia ammattilaisen kanssa etävastaanotosta perinteisellä vastaanottokäynnillä, puhelimessa tai chatissä.

Etävastaanottoon tarvittavat välineet älypuhelimien, tabletin tai tietokoneen (webkamera kuulokemikrofoni, internetyhteyden, selaimena Chrome, Firefox, Safari tai Opera).

Miten toimin?

Saat linkin tekstiviestinä älypuhelimelle tai viestinä sähköpostiin, tai molempiin. Voit itse valita, osallistutko etävastaanotolle älypuhelimella vai tietokoneella.



Kuva 1. Viesti liittyen etävastaanottoon



Kuva 2. Näkymä etävastaanottotilanteesta

Avaa puhelimestasi linkki sinulle varattuna aikana (jos yrität avata linkkiä liian aikaisin, niin saat virheilmoituksen).

Etävastaanotolle kirjautuminen tapahtuu anonymisti tai vahvan tunnistautumisen kautta (Suomi.fi tunnistus, mobiilivarmenne).

Hyväksy kamera- ja äänilaite, mikäli internet selaimesi sitä kysyy.

Etävastaanotto

1. Varaa etävastaanottoa varten rauhallinen tila, jossa luottamuksellinen vastaanotto toteutuu.
2. Valmistaudu, että ammattilainen varmistaa vielä henkilöllisyytesi ja tarkistaa yhteystietosi (osoite, lähiomainen jne.).
3. Vastaanoton aikana kerro ammattilaiselle asiat, mitä varten etävastaanotto on varattu.
4. Anna palautetta ammattilaiselle etävastaanotosta.

Etävastaanotolla käsitellyt asiat kirjataan asiakas-/potilastietojärjestelmään. Tiedot ovat luettavissa Omakannasta (terveystiedot).

Jos etäyhteydessä on teknisiä ongelmia tai asiiasi ei hoidu etäyhteydessä, niin ammattilainen soittaa sinulle ja sopii kanssasi jatkosta, esim. varaa vastaanottokäynnin paikan päälle.

Jos tarvitset hoito-ohjeita tai dokumentteja, sovi ammattilaisen kanssa, miten ne sinulle toimitetaan. Esimerkiksi etävastaanoton aikana liitteenä, sähköpostilla (ei henkilötietoja sähköpostiin), kirjepostina tai tiedot voit lukea Omakannasta (terveystiedot).

Terveydenhuollossa etävastaanotosta peritään maksu (hoitajan vastaanotto 11.40 €/kerta ja lääkärin vastaanotto 20.60 €/kerta, enintään kolme kertaa vuodessa). Maksu huomioidaan maksukatossa.

Lisätietoa

Chat ja videopuhelut - Suositellut laitteet ja selaimet



Chat -palvelu toimii pääsääntöisesti kaikilla nykyaikaisilla selaimilla ja niiden uusimmilla versioilla (mm. Firefox, Chrome, Internet Explorer, Edge ja Safari).

Videoyhteys toimii parhaiten Chrome -selaimella Windows ja Android laitteissa. Firefox ja uusin Edge -versio on tuettu Windows -laitteilla. Android laitteet tukevat myös Firefox ja Samsung Browser selaimia.

Videopuhelut toimivat tällä hetkellä Applen iOS laitteilla (käyttöjärjestelmän versio 12.1 ja uudemmat) vain Safari selaimessa (selainversio 11 ja uudemmat).

Mac OS tietokoneilla palvelu toimii Safari-selaimella (selainversio 11 ja uudemmat).