

30.6.2020

## Ohje chat -palvelun käyttäjälle

Sinulla on mahdollisuus hoitaa terveytesi ja hyvinvointiisi liittyviä asioita tietoturvallisesti, joustavasti ja nykyaikaisesti chat –palvelun kautta.

Chat –palveluja tarjotaan

- terveystalvet (hoitaja ja lääkäriin vastaanottopalvelut)
- suun terveydenhuolto
- ikäihmistien palvelut
- päihde- ja mielenterveyshpalvelut (13-30 vuotta)
- perheiden ja nuorten palvelut
- neuvola ja kouluterveydenhoidon palvelut

Chat – palvelua pääset käyttämään tämän sivun kautta ([www.ylasavonsote.fi](http://www.ylasavonsote.fi)) klikkaamalla oikeassa alakulmassa chat –ikkunaa, josta voit valita keskustelukanavan.

Nämä yhteydenottokanava voi korvata puhelinyhteyden tai vastaanottokäynnin.

**Jos asiasi on henkilökohtainen, esimerkiksi tiedustelet laboratorio tuloksia (terveyshpalvelut) tai perut vastaanottoaikaa**, niin tätä varten ammattilainen pyytää sinua chatissa tekemään vahvan tunnistautumisen (Suomi.fi -tunnistus pankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella). Keskustelut tallennetaan laadun kehittämiseksi ja tilastointitarkoituksiin. Tallentaminen tapahtuu tietoturvallisesti ja tietosuojalainsäädännön mukaisesti. Henkilökohtainen keskustelu tallennetaan osaksi asiakas-/potilaskertomusta.

Ammattilaisen aloitteesta keskustelu on mahdollista myös laajentaa videopuheluksi. Tällöin ammattilainen lähettää sinulle linkin tekstiviestinä tai sähköpostina. Linkin avattuasi ammattilainen näkee sinut tietokoneeltaan ja sinä näet ammattilaisen omalta laitteeltaan (älypuhelin/tietokone).

### Liitetiedostojen välittäminen

Chatin kautta ammattilainen voi lähettää sinulle älypuhelimelle tai sähköpostiisi liitetiedostoja. Sinulla on myös mahdollisuus lähettää ammattilaisen pyynnöstä liitetiedostoja (pdf tai kuva).

Kun chat –palvelu on suljettu, voit kiireettömissä asioissa jättää yhteydenottoviestin.