

14.1.2021

## Ohje chat-palvelun käyttäjälle

Sinulla on mahdollisuus hoitaa terveyteesi 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). Yhteydenotto viestillä.
- 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.

Huomioithan, mikäli avaat toisen internet-sivun chat yhteyden aikana, yhteys katkeaa tietoturvasyistä.