

## Sopimus Eksoten asiointipalvelun käyttämisestä

### Eksoten asiointipalvelu

Eksoten asiointipalvelun eli sähköisen asioinnin sopimus tehdään sähköisten asiointipalveluiden tarjoajan (Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden keskusyksikkö, Eksote) ja kansalaisen välillä. Sähköiset palvelut tarjotaan Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden alueella Eksoten asiointipalvelun kautta. Kansalliset palvelukokonaisuudet ovat osa sähköisiä palveluita. Sähköisiä palveluita voivat tuottaa useat eri toimittajat.

Eksoten asiointipalvelun kautta tarjottavat palvelut sisältävät kulloinkin käytettävissä olevien sähköisten asiointipalveluiden kokonaisuuden. Eksoten hallinnoimaa sähköistä asiointipalvelua ylläpitää 2M-IT.

Henkilökohtaiseen sähköiseen palveluun kirjaututaan Eksoten verkkosivulla.

Eksoten asiointipalvelu edellyttävää asiakkaan vahvaa tunnistautumista ennen palvelun käyttöä (yhden tunnistautumisen periaate). Asiointi tapahtuu tietoturvallisen ja -suojatun yhteyden kautta.

Eksoteen viitataan jäljempänä termillä *Palveluntarjoaja*. Eksoten sähköinen asiointipalvelu on tarkoitettu Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaille, myöhemmin *Käyttäjä*. Palvelu on Käyttäjälle maksuton.

Palvelujen käyttö edellyttää tämän sähköisen asioinnin sopimuksen tekemistä Käyttäjän ja Palveluntarjoajan välillä. Käyttäjä liittyy palveluun ja sähköisen asioinnin käyttäjäksi hyväksymällä erilliset palvelun käyttöehdot ja tämän sähköisen asioinnin sopimuksen itseään sitoviksi. Sopimus on voimassa toistaiseksi. Hyväksymällä tämän sähköisen asioinnin sopimuksen Käyttäjä hyväksyy Palveluntuottajan tarjoamien sähköisten asiointipalveluiden käytön, sitoutuu noudattamaan annettuja ohjeita ja toimimaan niiden mukaisesti.

Eksoten asiointipalvelu mahdollistaa sähköisen asioinnin hoidostasi vastavan sosiaali- ja terveydenhuollon organisaation kellon ajasta ja paikasta riippumatta. Palvelu sisältää myös yhteistyökumppaneiden ja kolmannen osapuolten tuottamia aineistoja ja palveluita.

Hyväksymällä sähköisen asioinnin sopimuksen käyttäjä sitoutuu siihen, että

- Käyttäjän antamia tietoja voidaan käyttää hänen hoitonsa suunnitteluun ja toteutukseen.
- Eksote voi tarjota palveluja sähköisen asiointipalvelun kautta.
- Käyttäjään otetaan jatkossa yhteyttä ja asiointeja hoidetaan ensisijaisesti sähköisen asioinnin kautta.
- Käyttäjä sitoutuu vastaanottamaan palveluiden käyttöön liittyvää tietoa ja palveluita.

- Käyttäjä sitoutuu ylläpitämään yhteystietojaan sähköisessä asiointiportaalissa.
- Käyttäjä sitoutuu päivittämään oman puhelinnumeron ja sähköpostiosoitteen niiden vaihtuessa.
- Osana sähköistä asiointia Eksote saa lähettää käyttäjän ilmoittamaan matkapuhelimeen ja/tai sähköpostiosoitteeseen palveluiden käyttöön liittyvää tietoa, esimerkiksi muistutuksen ajanvarauksesta tai ilmoituksen asiointipalveluun lähetetystä viestistä.

## Palveluntarjoajan yhteystiedot

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden  
 Valto Käkelän katu 3  
 53130 Lappeenranta  
 Y-tunnus: 0725937-3

## Käyttöoikeus

Käyttöoikeus sisältää oikeuden käyttää käyttöehtojen mukaisesti Palvelua.

## Rekisteröityminen ja palvelun käyttö

Eksoten sähköinen asiointi on henkilökohtainen, yksittäiselle henkilölle tarkoitettu palvelu. Palveluosuuden käyttöoikeus on henkilökohtainen eikä sitä saa luovuttaa toiselle henkilölle. Palveluun kirjautuminen ja käyttäminen edellyttävät vahvan tunnistusmenetelmän käyttöä. Tunnistautuminen tapahtuu kansallisessa tunnistuksenohjaus-, suomi.fi-palvelussa.

Palvelun käyttö edellyttää, että Käyttäjä hyväksyy tämän sähköisen asioinnin sopimuksen lisäksi järjestelmään kirjautumisen yhteydessä Eksoten asiointipalvelun käyttöehdot ja mahdolliset palvelukohtaiset lisäehdot. Käyttäjä ei saa muulla tavoin hyödyntää palvelua tai sen osia ilman Palveluntarjoajan kirjallista lupaa. Palveluntarjoaja on oikeus evätä palvelu Käyttäjältä. Palveluntarjoaja pidättää itsellään oikeuden sulkea asiointitilin, mikäli Käyttäjä ei ole kirjautunut Eksoten asiointipalveluun vuosiin.

Eksoten asiointipalvelun käyttäjäksi rekisteröidyttyänsä ja aina palveluun kirjaututtaessa Käyttäjän nimitiedot voidaan hakea Väestörekisterikeskuksen väestötietojärjestelmästä. Nimitiedot voidaan myös saada alkuperäisestä tunnistuslähteestä, esimerkiksi pankin tunnistuspalvelusta, sekä itse päivitettävien tietojen osalta myös Palveluntarjoajan erillisestä asiakas- tai potilastietojärjestelmästä. Käyttäjä voi ylläpitää omia tietojaan (osoite, matkapuhelinnumero, sähköpostiosoite) asiointipalvelussa. Näitä tietoja voidaan käyttää sähköisen asioinnin välineinä, kuten esimerkiksi sähköpostiherätteiden ja tekstiviestien lähettämiseksi. Käyttäjän tiedot voidaan päivittää Palveluntarjoajan käyttämään asiakas- tai potilastietojärjestelmään.

Eksoten asiointipalvelussa syntyviä tietoja käytetään ainoastaan hoidon ja palvelujen yhteydessä asiakassuhteen vaatimassa laajuudessa. Käyttäjän tietoja ei käytetä suoramarkkinointitarkoituksiin.

#### Viestien välittäminen

Käyttäjä antaa Eksoten sähköisen asioinnin käyttöehdot hyväksyessään yleisen suostumuksen siihen, että Palveluntarjoaja ja Palveluntarjoajan liittämät yhteistyökumppanit saavat toimittaa Käyttäjälle viestejä Eksoten asiointipalveluun. Tällöin viestiä ja sen sisältöä ei toimiteta postitse kirjeellä tai soittamalla.

Käyttäjän tulee tallentaa Eksoten asiointipalveluun yhteystietonsa sähköisen asioinnin onnistumisen varmistamiseksi. Käyttäjä saa ilmoituksen ("heräteviestin") saapuneesta viestistä tai muusta tiedosta. Käyttäjä voi määrittää ilmoituskanaviksi tekstiviestin ja/tai sähköpostin.

Käyttäjä voi toimittaa palvelun kautta viestejä Palveluntarjoajalle silloin, kun asiasta on Palveluntarjoajan kanssa sovittu. Käyttäjä voi vastata palveluntarjoajan lähettämään viestiin. Eksoten asiointipalvelussa tapahtuneet asiat säilyvät asiointipalvelussa tai ovat saatavissa Palveluntarjoajalta. Palveluntarjoaja huolehtii lakisääteisten tietojen arkistoinnista.

Palveluntarjoaja määrittää mahdollisten liitetiedostojen tiedostomuodot. Viestien mahdollisesti sisältämien linkkien (sähköinen dokumentti, lähettäjän palvelu tai muu lähettäjän määrittelemä osoite sikäli kuin tämä muutoin on sallittua) oikeellisuudesta vastaa linkin lähettäjä.

#### Immateriaalioikeudet

Eksotella on kaikki asiointipalvelun oikeudet ja omistusoikeudet, kuten kaikki immateriaalioikeuksilla suojatut oikeudet. Käyttäjällä on oikeus ainoastaan sivullaan olevaan tietoon. Eksotella on oikeus käyttää näitä tietoja tässä sopimuksessa mainittujen Palveluntuottajan velvollisuuksien ja tehtävien täyttämiseksi. Palvelua käytetään käyttöehtojen sallimassa laajuudessa.

Käyttäjällä on kuitenkin oikeus tallentaa yksittäisiä ja yksityisiä tietoja palvelusta itselleen, omaan käyttöönsä.

Palvelua ei saa käyttää tekijänoikeudella tai muulla vastaavalla oikeudella suojatun aineiston julkaisemiseen tai levittämiseen ilman oikeudenhaltijan lupaa, taikka muuten tavalla, joka on haitallista, loukkaavaa tai vahingollista Palveluntuottajalle, sen yhteistyökumppaneille tai kolmansille osapuolille.

#### Käyttäjän vastuut

Käyttäjä vastaa palvelun kautta antamiensa tietojen oikeellisuudesta, ajantasaisuudesta ja asianmukaisuudesta ja kohdentamisesta oikealle taholle. Käyttäjä vastaa palvelun käytön

edellyttämän laitteiston, ohjelmiston ja tietoliikenneyhteyksien hankinnasta, ylläpidosta ja käytöstä. Käyttäjä vastaa omien tietojärjestelmiensä tietoturvan asianmukaisesta hoitamisesta. Käyttäjä on velvollinen huolehtimaan tunnistetietojensa salassapidosta. Käyttäjä vastaa kaikesta tunnistetiedoillaan tapahtuneesta Eksoten asiointipalvelun käytöstä ja siitä mahdollisesti aiheutuvista kustannuksista, maksuista, velvoitteista ja seuraamuksista. Käyttäjä on tähän sopimukseen perustuen velvollinen käyttämään palvelua näiden käyttöehtojen, Suomen lainsäädännön, viranomaismääritysten ja hyvän tavan mukaisesti ja on vastuussa näiden vastaisesta palvelun ja sen sisältämän aineiston käytöstä Eksotelle, yhteistyökumppaneille tai kolmansille osapuolille aiheutuneesta vahingosta.

## Muut ehdot

Palvelun tarjoaja kerää rekisteröityneen Käyttäjän antamia henkilötietoja (muun muassa nimi, henkilötunnus ja osoite) ja Käyttäjän asiointipalvelun käyttöä koskevia tietoja Palveluntarjoajan asiakas- ja potilastietorekisteriin. Käyttäjistä kerättyjä tietoja ei luovuteta ulkopuolisille ilman laissa olevaa perustetta. Henkilötietojen käsittelyssä noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä sekä hyvää tiedonkäsittelytapaa. Rekisteritietojen tarkastusoikeus perustuu henkilötietolakiin ja määritellään rekisteriselosteessa tarkemmin.

Eksotella on oikeus estää palvelun käyttö, mikäli on perusteltua syytä epäillä, että palvelua käytetään hyvän tavan ja tämän sopimuksen vastaisesti. Palvelun mahdollisesti sisältämistä linkeistä vastaa kolmas osapuoli. Eksotella on oikeus muuttaa palvelun sisältöä, toimintaa ja saavutettavuutta palvelun kehittämiseksi tai muusta tarpeellisesta syystä rajoituksetta parhaaksi katsomallaan tavalla ja aikoina.

Palvelun ylläpitäjä järjestää palvelun tietoturvan yleisesti hyväksyttävällä tavalla ja tehokkaasti. Palvelussa käsiteltävät tunnistetiedot välitetään aina vahvaa salausta käyttäen. Eksote ei takaa palvelun keskeytymätöntä ja virheetöntä toimintaa. Eksote ei vastaa Käyttäjille tai kolmansille osapuolille palvelun mahdollisesti sisältämistä asiallisista tai teknisistä virheistä tai puutteellisuuksista tai palvelun sisältämien tietojen käytöstä tai tulkinnasta aiheutuvista välillisistä tai välittömistä vahingoista, johtuivatpa nämä virheet erehdyksestä, palvelun tai tietoliikenneyhteyksien toimintahäiriöistä, huoltotoista tai muusta syystä.

Palvelu sisältää ja sen kautta on saavutettavissa myös yhteistyökumppaneiden, muiden kolmansien tahojen ja/tai Käyttäjän itsensä tuottamaa sisältöä ja palveluita, joista vastaa kukin yhteistyökumppani, muu kolmas taho ja/tai Käyttäjä itse.

Eksoten asiointipalvelun kautta tapahtuva terveydenhuollon ammattihenkilön antama ohjaus ja neuvonta on sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten toteuttamaa toimintaa.

Haluan solmia sopimuksen Eksoten asiointipalvelun käytöstä tässä sopimuksessa kuvatulla tavalla. Olen lukenut palvelun käyttöehdot sekä sopimuksen ja ymmärrän niiden sisällön.