

eTerveyspalveluista usein kysytyt kysymykset

Yleiset kysymykset

Miksi eTerveyspalveluja kannattaa käyttää?

eTerveyspalveluiden avulla voit hoitaa kiireettömiä terveysasioita missä vain. Voit esimerkiksi kysyä lääkityksestä tai pyytää eReseptin uusintaa.

Onko asiointi turvallista?

Asiointi on turvallista, koska eTerveyspalvelut-asiointiportaaliin kirjaututaan suomi.fi-tunnisteella. Tekstiviestipalvelun viestit lähetetään matkapuhelimeesi, jonka numeron voit ilmoittaa eTerveyspalvelut-asiointiportalissa. Jos asioit toisen henkilön puolesta, viestit lähetetään hänen numeroonsa.

Kuinka pääsen kirjautumaan eTerveyspalvelut-asiointiportaaliin?

Päiset kirjautumaan eTerveyspalvelut-asiointiportaaliin osoitteen <https://www.turku.fi/eterveyspalvelut> kautta. Tuetut selaimet on lueteltu portalissa.

Kuinka aloitan oman asioinnin eli saan palvelut käyttööni?

Kirjautumalla eTerveyspalvelut-asiointiportaaliin voit käyttää ajanvarauspalvelua ja lomakepalvelun tiettyjä lomakkeita (esimerkiksi terveysasemakäynnin esitietolomake) ilman sähköisen asioinnin sopimusta. Laajemmat palvelut (esimerkiksi reseptin uusintapyyntö, viestipalvelu, tekstiviestipalvelu) saat käyttöösi tekemällä sähköisen asioinnin sopimuksen. Palveluvalikoimasi riippuu siitä, missä paikoissa olet hoidossa (esimerkiksi terveysasema, ehkäisyneuvola).

Jos olet yli 18-vuotias ja kotikuntasi on Turku, voit tehdä sopimuksen sähköisesti eTerveyspalvelut-asiointiportalissa tai tulostettavalla sähköisen asioinnin sopimuksella. Jos olet alle 18-vuotias, voit saada palvelut käyttöösi tulostettavalla sähköisen asioinnin sopimuksella, mikäli Turun kaupungin terveydenhuollon ammattihenkilö arvioi, että kykenet ikäsi ja kehitystasosi puolesta päättämään hoidostasi.

Mikäli sopimuksella otetaan käyttöön verkkoasiointi, on hyvä huomioida, että myös tekstiviestipalvelu kannattaa ottaa käyttöön. Tällöin terveydenhuollon ammattihenkilö voi tarvittaessa nopeasti ja helposti lähettää tiedon esimerkiksi pyynnöstä tulla vastaanotolle, soittoajan tilaamisesta laboratoriotulosten selvittelyä varten, tai tiedon hoitotarviketilauksesta. Huomioi, että tekstiviesti sekä viestipalveluun saapuvan viestin herätetekstiviesti lähetetään teknisistä syistä vain varsinaiselle asiakkaalle, eli henkilölle, joka käyttää eTerveyspalveluita omaan asiointiinsa tai jonka puolesta asioidaan. Matkapuhelinnumeroa voi muuttaa eTerveyspalvelut-asiointiportalissa.

Jos käytät tulostettavaa sähköisen asioinnin sopimusta, palauta täytetty sopimus johonkin Turun kaupungin hyvinvointitoimialan toimipisteeseen, esimerkiksi terveysasemalle. Varaudu todistamaan henkilöllisyytesi sopimusta palauttaessasi.

Mitä palveluita oma asiointi ja puolesta-asiointi sisältävät?

Oma asiointi ja puolesta-asiointi sisältävät ajanvarauspalvelun, tekstiviestipalvelun, viestipalvelun ja lomakepalvelun. Lisäksi portalissa voi tarkastella terveystietoja mittauksista, laboratoriotuloksista, lääkityksestä ja pitkäaikaissairauksista. Puolesta-asiointinissa tekstiviestipalvelun tekstiviestit lähetetään vain asiakkaalle eli henkilölle, jonka puolesta asioidaan.

Kuinka muutan tai lopetan oman asiointin?

Jos olet yli 18-vuotias ja kotikuntasi on Turku, voit tehdä muutoksen tai lopetuksen eTerveyspalvelut-asiointiportalissa. Voit myös palauttaa täytetyn sähköisen asiointin sopimuksen Turun kaupungin terveydenhuollon toimipisteeseen, esimerkiksi terveysasemalle. Varaudu todistamaan henkilöllisyytesi sopimusta palauttaessasi.

Jos olet alle 18-vuotias, voit tehdä muutoksen tai lopetuksen tulostettavalla sähköisen asiointin sopimuksella. Palauta täytetty sähköisen asiointin sopimus Turun kaupungin terveydenhuollon toimipisteeseen, esimerkiksi terveysasemalle. Varaudu todistamaan henkilöllisyytesi sopimusta palauttaessasi.

Kuinka aloitan tai lopetan puolesta-asiointin? Voinko muuttaa puolesta-asiointia?

Puolesta-asiointi tarkoittaa, että asioit toisen henkilön eli asiakkaan puolesta (esimerkiksi lapsi tai ikäihminen). Yhden asiakkaan puolesta voi asioida korkeintaan kaksi henkilöä.

Lapsen puolesta asiointi on mahdollista, kunnes hän täyttää 18 vuotta tai ikänsä ja kehitystasonsa puolesta kykenee päättämään hoidostaan. Jos lapsi, jonka puolesta asioidaan, on alle 12-vuotias, hänen allekirjoitustaan sopimuksen tekemiseksi ei tarvita. Alle 12-vuotiaan lapsen kohdalla sopimus päättyy lapsen täyttäessä 12 vuotta. Yli 12-vuotiaan lapsen puolesta asiointi on edelleen mahdollista, mutta vaatii uuden sopimuksen, jossa on myös lapsen allekirjoitus, koska lain mukaan lapsen mielipide pitää tällöin huomioida.

Jos haluat aloittaa asiakkaan puolesta asiointin, tästä tehdään sähköisen asiointin sopimus asiakkaan kanssa, jonka asioita hoidat. Sopimuksella määritetään asiakkaan suostumus sähköiseen asiointiin (sähköisen asiointin sopimuksen voimassaoloaika, halutut palvelut) ja määritetään sinulle valtuutus asioida asiakkaan puolesta. Sinun täytyy olla vähintään 18-vuotias voidaksesi asioida asiakkaan puolesta.

Sinulla on velvollisuus ilmoittaa Turun kaupungille huoltajuuden tai edunvalvonnan päättymisestä tai tiedoissa tapahtuneista muista muutoksista. Olet velvollinen ilmoittamaan muutoksista myös mahdolliselle toiselle puolesta-asiointijalle sekä asiakkaalle, jonka puolesta asioit, ja hänellä on velvollisuus ilmoittaa muutoksista sinulle.

Sekä sinulla että asiakkaalla, jonka puolesta asioit, on oikeus lopettaa sopimus. Lopettaminen tapahtuu siten, että teet sähköisen asiointin sopimuksen, jolla puolesta-asiointi lopetetaan. Kun lopetat asiointin asiakkaan puolesta, asiakkaan suostumus ja kaikkien puolesta-asiointien valtuutukset lakkautetaan. Puolesta-asiointin lopettaminen ei tarkoita puolesta-asiointin muuttamista omaksi asiointiksi. Asiakas voi hakea oman asiointin aloittamisen erillisellä oman asiointin sopimuksella.

Sekä sinulla että asiakkaalla, jonka puolesta asioit, on oikeus muuttaa puolesta-asiointia. Muuttaminen voi tarkoittaa asiakkaan sähköisen asiointin suostumuksen (suostumuksen voimassaoloaika, sähköisen asiointin palvelut) muuttamista. Muuttaminen voi tarkoittaa myös sitä, että sinun sijastasi joku muu alkaa hoitaa asiakkaan asioita.

Mikäli asiakas, jonka puolesta asioit, on yli 18-vuotias ja hänen kotikuntansa on Turku, voit muuttaa hänen suostumustaan eTerveyspalvelut-asiointiportalissa. Voit muuttaa asiakkaan suostumusta myös tulostettavalla sähköisen asiointin sopimuksella: tee sopimus, jolla nykyinen puolesta-asiointi lopetetaan ja tee sopimus, jolla uusi puolesta-asiointi aloitetaan.

Mikäli asiakas, jonka puolesta asioit, on alle 18-vuotias, voit muuttaa hänen suostumustaan tulostettavalla sähköisen asiointin sopimuksella: tee sopimus, jolla nykyinen puolesta-asiointi lopetetaan ja tee sopimus, jolla uusi puolesta-asiointi aloitetaan.

Mikäli haluat tehdä muutoksia asiakkaan puolesta asioiviin henkilöihin (esimerkiksi vaihtaa puolesta-asiointin toiseen henkilöön), tee sopimus, jolla nykyinen puolesta-asiointi lopetetaan, ja tee sopimus, jolla uusi puolesta-asiointi aloitetaan.

Mikäli sopimuksella otetaan käyttöön verkkoasiointi, on hyvä huomioida, että myös tekstiviestipalvelu kannattaa ottaa käyttöön. Tällöin terveydenhuollon ammattihenkilö voi tarvittaessa nopeasti ja helposti lähettää tiedon esimerkiksi pyynnöstä tulla vastaanotolle, soittoaajan tilaamisesta laboratoriotulosten selvittelyä varten, tai tiedon hoitotarviketilauksesta. Huomioi, että tekstiviesti sekä viestipalveluun saapuvan viestin herätetekstiviesti lähetetään teknisistä syistä vain varsinaiselle asiakkaalle, eli henkilölle, joka

käyttää eTerveyspalveluita omaan asiointiinsa tai jonka puolesta asioidaan. Matkapuhelinnumeroa voi muuttaa eTerveyspalvelut-asiointiportalissa.

Palauta täytetty sähköisen asioinnin sopimus johonkin Turun kaupungin hyvinvointitoimialan toimipisteeseen, esimerkiksi terveysasemalle. Huomioi, että sopimuksen palautuksen yhteydessä puolesta-asioijat ovat velvollisia tulemaan paikalle toimipisteeseen, todistamaan henkilöllisyytensä ja osoittamaan valtuutuksensa puolesta asiointiin.

Mitä palveluita voin käyttää ilman sähköisen asioinnin sopimusta? Mitkä palvelut vaativat sähköisen asioinnin sopimuksen?

Voit käyttää ajanvarauspalvelua sekä tiettyjä lomakkeita ilman sähköisen asioinnin sopimusta. Tekstiviestipalvelu, viestipalvelu, terveystietopalvelut sekä lomakepalvelun laajempi käyttö (esimerkiksi eReseptin uusintapyyntölomake tai kotimittauksien lähettämisen lomakkeet) vaativat sähköisen asioinnin sopimuksen.

Kuinka kauan puolesta-asiointi on voimassa?

Voit asioida toisen henkilön (asiakkaan) puolesta niin kauan kuin hänen sähköisen asioinnin suostumuksensa on voimassa tai kunnes puolesta-asiointin sopimus päättyy tai lopetetaan.

Mihin voin olla ongelmatilanteissa yhteydessä?

Ongelmatilanteissa voit olla ensisijaisesti yhteydessä siihen toimipisteeseen, jota asia koskee. Kiireettömässä tilanteessa voit antaa palautetta palautepalvelulla.

Kuinka voin antaa palautetta eTerveyspalveluista?

Hyödynnäme saamaamme palautetta palveluiden kehittämisessä. Palautteen voit antaa palautepalvelulla.

Minulla ei ole tietokonetta, ainoastaan matkapuhelin. Voinko silti käyttää eTerveyspalveluita?

Voit käyttää eTerveyspalveluiden tekstiviestipalvelua vastaanottaaksesi tekstiviestejä terveydenhuollon ammattihenkilöltä. Huomioi, että voit ainoastaan vastaanottaa tekstiviestejä etkä itse lähettää niitä.

Minulla on tablet-tietokone, älypuhelin tai muu mobiililaite. Voinko käyttää eTerveyspalveluita?

Voit käyttää eTerveyspalveluita. Huomioi, että eTerveyspalvelut-asiointiportalin käytössä saattaa esiintyä laitekohtaisia eroja.

En ole turkulainen, mutta olen valinnut terveyspalvelujeni tuottajaksi kotikuntani sijasta Turun kaupungin. Kuinka saan sähköisen asioinnin palvelut käyttöön?

Täytä sähköisen asioinnin sopimuslomake ja vie se henkilökohtaisesti aiemmin valitsemallesi terveysasemalle. Henkilökunta kytkee sinulle sähköisen asioinnin palvelut.

Kuinka turvakielto vaikuttaa sähköisen asioinnin käyttöön?

Voit käyttää eTerveyspalveluita turvakiellosta huolimatta. Terveydenhuollon ammattihenkilö voi lähettää sinulle viestejä eTerveyspalveluiden viestipalveluun. Tekstiviestejä sinulle ei voida lähettää.

Mitä tapahtuu, jos käytän palveluja väärin?

Jos käytät palveluja väärin, palvelun tarjoaja voi poistaa sinulta käyttöoikeudet.

Mikäli sinulta on estetty palveluiden käyttö ja katsot, että käytön esto ei ole asianmukainen, ota yhteys johonkin Turun kaupungin hyvinvointitoimialan toimipisteeseen, esimerkiksi terveysasemaan, asian selvittämiseksi.

Olen jättänyt sähköisen asiointin sopimuksen Turun kaupungin terveydenhuollon toimipisteeseen. Pyytämiäni muutoksia palveluihin ei ole tehty. Mitä teen?

Ota yhteys toimipisteeseen, johon jätit sopimuksen.

Palvelukohtaiset kysymykset

Kuinka ja kenelle voin varata vastaanottoajan? Mitä vastaanottoaikoja on tarjolla verkossa varattaviksi?

Voit varata vastaanottoajan ajanvarauspalvelulla.

Ajanvarauspalvelun sivulla kerrotaan, ketkä voivat käyttää palvelua. Ajanvarauspalvelussa tarjottavien vastaanottoaikojen saatavuuteen vaikuttaa aina toimipisteiden ja niissä työskentelevien henkilöiden työtilanne. Kaikki vastaanottoajat eivät ole automaattisesti tarjolla ajanvarauspalvelussa. Jos vastaanottoaikoja ei ole saatavilla, ota yhteyttä siihen toimipisteeseen, josta haluat varata ajan.

Kun valitset asiointiportalissa oman asiakkuutesi, eli mihin toimipisteeseen haluat varata ajan, ohjelma löytää vastaavan terveydenhuollon ammattihenkilön. Ajanvarauspalvelun Palvelu-valikossa valitaan, millainen ajanvaraus halutaan tehdä. Voit varata ajan itsellesi (oma asiointi) tai toiselle henkilölle (puolesta-asiointi). Jos haluat varata ajan toiselle henkilölle, sinulla tulee olla voimassa oleva sopimus, jossa sinut on määritetty hoitamaan kyseisen henkilön asioita. Omassa asiointissa voit varata vastaanottoajan vain itsellesi.

Kuinka saan laboratoriotuloksen tai muuta terveydentilaa koskevan tiedon sähköisesti?

Sinun ja asiakkaan, jonka puolesta asioit, terveystiedot mittauksista, laboratoriotuloksista, lääkityksestä ja pitkäaikaissairauksista ovat tarkasteltavissasi eTerveyspalvelut-asiointiportalissa. Jos et löydä tarvitsemiä tietoja tai tiedoissa on puutteita, ota yhteys terveysasemaan tai muuhun toimipisteeseen, jota asia koskee.

Kun olet vastaanotolla ja saat lähetteen tutkimuksiin, sinun kannattaa esittää toive sähköisestä viestitystavasta. Mikäli sinulla tai asiakkaalla, jonka puolesta asioit, on voimassa oleva pitkäaikainen laboratorio-lähete (esimerkiksi reuman turvakoekontrolli) ja haluaisit jatkossa laboratoriotulokset sähköisen asiointin kautta, ilmoita asiasta lääkärille, jotta tulosten viestitystapa voidaan muuttaa.

Huomioi, että tekstiviesti sekä viestipalveluun saapuvan viestin herätetekstiviesti lähetetään teknisistä syistä vain varsinaiselle asiakkaalle, eli henkilölle, joka käyttää eTerveyspalveluita omaan asiointiinsa tai jonka puolesta asioidaan. Matkapuhelinnumeroa voi muuttaa eTerveyspalvelut-asiointiportalissa.

Kuinka voin esittää terveydenhuollon ammattihenkilölle omaa tai puolesta-asioimani henkilön terveydentilaa koskevan kysymyksen?

Voit tehdä asian viestipalvelulla. Palvelun käyttö vaatii voimassa olevan sähköisen asiointin sopimuksen. Jos esität kysymyksen toisen puolesta, sinun täytyy valita portalissa asioivasi hänen puolestaan ja sen jälkeen kirjoittaa kysymyksesi viestipalvelulla.

Kuinka voin tilata hoitotarvikkeita?

Voit tehdä asian lomakepalvelulla. Tilausohjeen löydät osoitteesta <https://www.turku.fi/hoitotarvikejakelu>.

Kuinka voin pyytää reseptin uusintaa?

Voit tehdä asian lomakepalvelulla. Palvelun käyttö vaatii voimassa olevan sähköisen asiointin sopimuksen. Täytä ja lähetä eReseptin uusintapyyntölomake. Valitse lomakkeen vastaanottajaksi toimipiste, jossa olet asiakkaana.

Kuinka voin toimittaa verenpaine- tai verensokeriarvoni terveydenhuollon ammattihenkilölle?

Voit tehdä asian lomakepalvelulla. Palvelun käyttö vaatii voimassa olevan sähköisen asiointin sopimuksen. Täytä ja lähetä verenpaineen kotimittauslomake tai verensokerin kotiseurantalomake.

Kuinka voin sujuvoittaa terveystieteiden vastanottoaikaani?

Voit tehdä asian lomakepalvelulla. Täytä ja lähetä terveysasemakäynnin esitietolomake.

Kuinka voin hakeutua opiskeluterveydenhuollon asiakkaaksi?

Voit tehdä asian lomakepalvelulla. Täytä ja lähetä AMK:n 1. vuosikurssin kyselylomake.

Kuinka voin varata lapselleni sähköisesti vastaanottoajan lastenneuvolaan?

Ajanvarauksen käyttö edellyttää, että lapsi on kirjattu Turun kaupungin potilastietojärjestelmässä lastenneuvolan asiakkaaksi ja huoltaja on kirjattu lapsen puolesta asioijaksi. Lapsen puolesta asiointi edellyttää puolesta-asiointin sopimusta. Sopimuksen tekemisen ohjeet löydät kysymyksestä ”Kuinka aloitan tai lopetan puolesta-asiointin? Voinko muuttaa puolesta-asiointia?” Palauta täytetty sähköisen asiointin sopimus neuvolaan. Huomioi, että sopimuksen palautuksen yhteydessä puolesta-asiointia ovat velvollisia tulemaan paikalle toimipisteeseen, todistamaan henkilöllisyytensä ja osoittamaan valtuutuksensa puolesta-asiointiin.

Miten varaan sähköisesti ajan laboratorioon?

Jos sinulla on voimassa oleva lähete, voit tehdä asian Tykslabin ajanvarausjärjestelmällä.