Frågor och svar gällande eHälsoservice

Allmänna frågor

Varför lönar det sig att använda eHälsoservice?

Med hjälp av eHälsoservice kan du var som helst sköta icke brådskande ärenden som gäller hälsan. Sådana ärenden kan vara t.ex. frågor om medicinering eller receptförnyelse.

Är det säkert att använda servicen?

Användningen är säker eftersom du loggar in i eHälsoservice-betjäningsportalen genom suomi.fi-identifieringen. Meddelandena i textmeddelandetjänsten skickas till din mobiltelefon. Du kan uppge ditt mobiltelefonnummer i eHälsoservice-betjäningsportalen. Om du sköter en annan persons ärenden skickas meddelandena till hans/hennes nummer.

Hur loggar jag in på eHälsoservice-betjäningsportalen?

Du kan logga in på eHälsoservice-betjäningsportalen på adressen https://www.turku.fi/ehalsoservice. De stödda webbläsarna listas på betjäningsportalen.

Hur kan jag påbörja skötseln av mina egna ärenden, d.v.s. ta i bruk servicen?

Genom att logga in på eHälsoservice-betjäningsportalen kan du använda tidsbeställningstjänsten och vissa blanketter i blankettjänsten (t.ex. blanketten om förhandsuppgifter vid besök på hälsostation) utan avtal om elektronisk skötsel av ärenden. De mera omfattande tjänsterna (t.ex. begäran om förnyelse av recept, webbmeddelandetjänsten, textmeddelandetjänsten, hälsoinformationstjänsten) kan du ta i bruk genom att ingå avtal om elektronisk skötsel av ärenden. Ditt serviceutbud är beroende av dina vårdställen (t.ex. hälsostationen, preventivmedelsrådgivningen).

Om du är över 18 år gammal och din hemkommun är Åbo kan du ingå avtal elektroniskt i eHälsoservice-betjäningsportalen eller genom ett ifyllt avtal om elektronisk skötsel av ärenden i utskriven form. Om du är under 18 år gammal kan du ta i bruk servicen genom ett ifyllt avtal om elektronisk skötsel av ärenden i fall att hälsovårdspersonalen vid Åbo stad anser att du själv kan besluta om din vård med hänsyn till din ålder och utvecklingsnivå.

Om man genom avtalet tar i bruk skötseln av ärenden på webben är det bra att observera att det lönar sig att också ta i bruk textmeddelanden. I så fall kan yrkespersonerna inom hälsovården vid behov snabbt och lätt sända uppgifter om exempelvis begäran att komma till mottagningen, om att boka en telefontid för att utreda laboratorieresultat, eller om beställningen av förbrukningsartiklar. Observera att textmeddelandet eller det impulstextmeddelande du får om meddelanden som kommer till webbmeddelandetjänsten av tekniska orsaker skickas enbart till den egentliga kunden d.v.s. den person som använder eHälsoservice för skötsel av sina egna ärenden eller vars ärenden någon annan sköter. Numret till mobiltelefonen kan ändras i eHälsoservice-betjäningsportalen.

Om du använder avtalet om elektronisk skötsel av ärenden i utskriven form returnera det ifyllda avtalet till något verksamhetsställe inom Åbo stads hälsovård, t.ex. till en hälsostation. Förbered dig på att styrka din identitet då du returnerar avtalet.

Vilken service innehåller skötseln av egna ärenden och skötseln av annan persons ärenden?

Skötseln av egna ärenden och skötseln av annan persons ärenden innefattar tidsbeställningstjänsten, textmeddelandetjänsten, webbmeddelandetjänsten och blankettjänsten. Ytterligare kan man granska hälsoinformation om mätningar, laboratorieresultat, medicinering och kroniska sjukdomar på portalen. Textmeddelandena i textmeddelandetjänsten gällande skötseln av annan persons ärende skickas enbart till kunden d.v.s. den person vars ärenden sköts.

Hur ändrar eller avslutar jag skötseln av mina egna ärenden?

Om du är över 18 år gammal och din hemkommun är Åbo kan du ändra eller avsluta skötseln av dina ärenden i eHälsoservice-betjäningsportalen. Du kan också fylla i och returnera det ifyllda avtalet om elektronisk skötsel av ärenden till något verksamhetsställe inom Åbo stads hälsovård, t.ex. till en hälsostation. Förbered dig på att styrka din identitet då du returnerar avtalet.

Om du är under 18 år gammal kan du ändra eller avsluta skötseln av dina ärenden genom ett ifyllt avtal om elektronisk skötsel av ärenden. Returnera det ifyllda avtalet till något verksamhetsställe inom Åbo stads hälsovård, t.ex. till en hälsostation. Förbered dig på att styrka din identitet då du returnerar avtalet.

Hur påbörjar eller avslutar jag skötseln av annan persons ärenden? Kan jag ändra på skötseln av annan persons ärenden?

Skötsel av annan persons ärenden betyder att du sköter annan persons (d.v.s. kunds) ärenden elektroniskt. Kunden kan vara t.ex. ett barn eller en äldre människa. Högst två personer kan sköta en kunds ärenden.

Skötseln av barns ärenden är möjlig tills barnet fyller 18 år eller barnet på basen av sin ålder eller utvecklingsnivå själv kan besluta om sin vård. Om barnet vars ärenden man sköter är under 12 år behövs inte barnets underskrift för att ingå avtalet. För barn under 12 år tar avtalet slut då barnet fyller 12 år. Skötseln av ärenden för barn som fyllt 12 år är fortfarande möjligt men ett nytt avtal med barnets underskrift krävs eftersom enligt lag ska barnets opinion då tas i beaktande.

Om du vill börja sköta kundens ärenden ingår du avtal om elektronisk skötsel av ärenden med kunden vars ärenden du sköter. Genom avtalet definieras kundens samtycke inom den elektroniska skötseln av ärenden (samtyckets giltighetstid, de önskade tjänsterna) och beviljas dig fullmakt att sköta kundens ärenden. För att sköta kundens ärenden bör du vara minst 18 år gammal.

Du har skyldighet att meddela då vårdnaden om barn eller intressebevakningen upphör och även då övriga uppgifter förändras. Du är också förpliktad att meddela om förändringar till den andra eventuella personen som också sköter kundens ärenden samt till kunden (d.v.s. den person vars ärenden du sköter) och personen har skyldighet att meddela om förändringar till dig.

Både du och kunden vars ärenden du sköter har rätt att avsluta avtalet. Du avslutar avtalet genom att ingå ett avtal om elektronisk skötsel av ärenden där skötseln av annan persons ärenden avslutas. Då du slutar sköta kundens ärenden indras både kundens samtycke och alla fullmakter att sköta kundens ärenden. Skötseln av annan persons ärenden ändras inte till skötseln av egna ärenden då skötseln av annan persons ärenden avslutas. Kunden kan ansöka om skötsel av egna ärenden med ett skilt avtal om skötsel av egna ärenden.

Både du och kunden vars ärenden du sköter har rätt att ändra skötseln av annan persons ärenden. En ändring kan betyda omändringar i kundens samtycke inom den elektroniska skötseln av ärenden (samtyckets giltighetstid, tjänsterna inom den elektroniska skötseln av ärenden). En ändring kan också betyda att någon annan än du börjar sköta kundens ärenden.

Om kunden vars ärenden du sköter är över 18 år gammal och kundens hemkommun är Åbo kan du omändra kundens samtycke i eHälsoservice-betjäningsportalen. Du kan också omändra kundens samtycke genom ett avtal om elektronisk skötsel av ärenden i utskriven form: bör du ingå ett avtal där den nuvarande skötseln av annan persons ärenden avslutas och ingå ett avtal där den nya skötseln av annan persons ärenden påbörjas.

Om kunden vars ärenden du sköter är under 18 år gammal kan du ändra kundens samtycke genom avtalet om elektronisk skötsel av ärenden i utskriven form: ingå ett avtal där den nuvarande skötseln av annan persons ärenden avslutas och ingå ett avtal där den nya skötseln av annan persons ärenden påbörjas.

Om du vill göra omändringar i de personer som sköter kundens ärenden (t.ex. byta en person som sköter kundens ärenden till en annan person), ingå ett avtal där den nuvarande skötseln av annan persons ärenden avslutas och ingå ett avtal där den nya skötseln av annan persons ärenden påbörjas.

Om man genom avtalet tar i bruk skötseln av ärenden på webben är det bra att observera att det lönar sig att också ta i bruk textmeddelanden. I så fall kan yrkespersonerna inom hälsovården vid behov snabbt och lätt sända uppgifter om exempelvis begäran att komma till mottagningen, om att boka en telefontid för att utreda laboratorieresultat, eller om beställningen av förbrukningsartiklar. Observera att textmeddelandet eller det impulstextmeddelande du får om meddelanden som kommer till webbmeddelandetjänsten av tekniska orsaker skickas enbart till den egentliga kunden d.v.s. den person som använder eHälsoservice för skötsel av sina egna ärenden eller vars ärenden någon annan sköter. Numret till mobiltelefonen kan ändras i eHälsoservice-betjäningsportalen.

Returnera det ifyllda avtalet om elektronisk skötsel av ärenden till något verksamhetsställe inom Åbo stads hälsovård, t.ex. till en hälsostation. Observera att vid retur av blanketten är personerna som sköter kundens ärenden skyldiga att infinna sig på verksamhetsstället och styrka sina identiteter och bevisa sina fullmakter för att sköta annan persons ärenden.

Vilken service kan jag använda utan avtal om elektronisk skötsel av ärenden? Vilka serviceformer kräver avtal om elektronisk skötsel av ärenden?

Du kan använda tidsbeställningstjänsten samt vissa blanketter utan avtal om elektronisk skötsel av ärenden. Textmeddelandetjänsten, webbmeddelandetjänsten, hälsoinformationstjänsterna och en mer omfattande användning av blankettjänsten (exempelvis blanketten om förnyande av eRecept eller blanketterna för att skicka mätresultaten hemifrån) kräver ett avtal om elektronisk skötsel av ärenden.

Hur länge är skötseln av annan persons ärenden i kraft?

Du kan sköta annan persons (kunds) ärenden så länge kundens samtycke inom den elektroniska skötseln av ärenden är i kraft eller tills avtalet om skötseln av annan persons ärenden upphör eller avslutas.

Vart ska jag ta kontakt vid problemsituationer?

Vid problemsituationer är det skäl att i första hand kontakta det verksamhetsställe som ärendet gäller. I en icke brådskande situation kan du ta kontakt genom att använda feedbackservicen.

Hur kan jag ge feedback om eHälsoservice?

Du kan ge din feedback i feedbackservicen. Vi utnyttjar den feedback vi får i utvecklingen av servicen.

Jag har ingen dator, bara mobiltelefon. Kan jag trots detta använda eHälsoservice?

Du kan använda textmeddelandetjänsten inom eHälsoservice för att mottaga textmeddelanden från hälsovårdspersonalen. Observera att du endast kan mottaga textmeddelanden och att du inte själv kan sända dem.

Jag har en tablettdator, smarttelefon eller annan mobilapparat. Kan jag använda eHälsoservice?

Du kan använda eHälsoservice. Observera att beroende av apparaten kan det uppstå skillnader i användningen av eHälsoservice-betjäningsportalen.

Jag är inte Åbobo men jag har valt Åbo stad som serviceproducent för mina hälsovårdstjänster i stället för min hemkommun. Hur kan jag ta i bruk den elektroniska skötseln av ärenden?

Fyll i avtalet om elektronisk skötsel av ärenden och returnera avtalet personligen till den hälsostation som du tidigare har valt. Hälsovårdspersonalen vid hälsostationen kopplar på servicen för dig.

Hur inverkar spärrmarkering på användning av elektronisk skötsel av ärenden?

Du kan använda eHälsoservice oberoende av spärrmarkering. Hälsovårdspersonalen kan skicka dig meddelanden till meddelandetjänsten i eHälsoservice. Textmeddelanden kan inte skickas till dig.

Vad händer om jag använder tjänsterna på fel sätt?

Den som upprätthåller tjänsten kan indra din nyttjanderätt om du använder tjänsterna på fel sätt.

I fall du har blivit förhindrad att använda tjänsterna och du anser att detta inte är befogat kan du ta kontakt med något verksamhetsställe inom Åbo stads välfärdssektor (t.ex. en hälsostation) för att reda ut situationen.

Jag har inlämnat ett avtal om elektronisk skötsel av ärenden till något verksamhetställe inom Åbo stads hälsovård. De förändringar i servicen jag bett om är inte gjorda. Vad ska jag göra?

Ta kontakt med det verksamhetställe där du inlämnade avtalet.

Frågor om de olika tjänsterna

Hur och till vem kan ja beställa mottagningstid? Vilka mottagningstider finns att beställa på webben?

Du kan beställa en mottagningstid i tidsbeställningstjänsten.

På tidsbeställningstjänstens sida berättas om vem som kan använda tjänsten. Verksamhetsställena och personalens arbetssituation på dessa ställen inverkar på de mottagningstider som finns tillgängliga i tidsbeställningstjänsten. Alla mottagningstider står inte automatisk till buds i tidsbeställningstjänsten. Om inga mottagningstider står till buds ta kontakt med det verksamhetsställe dit du vill beställa tid.

Då du väljer ditt eget kundförhållande i betjäningsportalen, d.v.s. till vilket verksamhetställe du vill beställa tid, söker programmet fram motsvarande yrkesperson inom personalen. I tidsbeställningstjänstens Service-meny väljer man vilket slags tid man vill boka. Du kan då beställa tid åt dig själv (skötsel av egna ärenden) eller åt en annan person (skötsel av annan persons ärenden). Om du vill beställa tid åt en annan person bör du ha ett giltigt avtal där det bestämts att du sköter ifrågavarande persons ärenden. Du kan beställa tid enbart åt dig själv i skötseln av egna ärenden.

Hur kan jag få laboratorieresultat eller övrig information om hälsotillståndet elektroniskt?

Vid eHälsoservice-betjäningsportalens hälsoinformationstjänster kan du granska dina egna hälsouppgifter eller den persons (kunds) hälsouppgifter vars ärenden du sköter. Uppgifterna omfattar mätnings-, laboratorieresultats- och medicineringsinformation samt information om kroniska sjukdomar. Om du inte hittar de uppgifter som du behöver eller du märker att det finns felaktiga uppgifter vid hälsoinformationstjänsterna, vänligen ta kontakt med din hälsostation eller annat verksamhetsställe som ärendet gäller.

Då du befinner dig på mottagningen och får en remiss för undersökningar lönar det sig för dig att be om att elektronisk kommunikation ska användas. Om du eller den person vars ärenden du sköter har en långvarig laboratorieremiss (exempelvis för säkerhetprover vid reuma) och du skulle vilja ha laboratorieresultaten via den elektroniska skötseln av ärenden i fortsättningen ska du meddela läkaren att du vill ändra det sätt på vilket resultaten ges.

Observera att textmeddelandet eller det impulstextmeddelande du får om meddelanden som kommer till webbmeddelandetjänsten av tekniska orsaker skickas enbart till den egentliga kunden d.v.s. den person som använder eHälsoservice för skötsel av sina egna ärenden eller vars ärenden någon annan sköter. Numret till mobiltelefonen kan ändras i eHälsoservice-betjäningsportalen.

Hur kan jag ställa en fråga till hälsovårdspersonalen om mitt hälsotillstånd eller hälsostillståndet på den person vars ärenden jag sköter?

Det kan du göra i webbmeddelandetjänsten. Det krävs att du har ett giltigt avtal om elektronisk skötsel av ärenden (nyttjanderätt till skötsel av ärenden på webben). Om du ställer frågan på någon annans vägnar bör du välja att du sköter hans/hennes ärenden i portalen och därefter skriva din fråga i webb-meddelandetjänsten.

Hur kan jag beställa förbrukningsartiklar?

Det kan du göra i blankettjänsten. Anvisningen för att beställa förbrukningsartiklar hittar du på följande address: https://www.turku.fi/sv/vardmaterial.

Hur kan jag be om förnyelse av recept?

Det kan du göra i blankettjänsten. Det krävs att du har ett giltigt avtal om elektronisk skötsel av ärenden (nyttjanderätt till skötsel av ärenden på webben). Fyll i och skicka blanketten om att få receptet förnyat.

Hur kan jag skicka resultaten av mina blodtrycks- eller blodsockermätningar till hälsovårdspersonalen?

Det kan du göra i blankettjänsten. Det krävs att du har ett giltigt avtal om elektronisk skötsel av ärenden (nyttjanderätt till skötsel av ärenden på webben). Fyll i och skicka blanketten om blodtrycksmätningar eller resultaten av de egna blodsockermätningarna.

Hur kan jag hjälpa till att göra mitt läkarbesök på hälsostationen mera smidigt?

Det kan du göra i blankettjänsten. Fyll i och skicka blanketten för förhandsinformation före besök på hälsostationen.

Hur kan jag elektroniskt söka mig som kund till studerandehälsovården?

Det kan du göra i blankettjänsten. Fyll i och skicka frågeformuläret för Yrkeshögskolans första årskurs.

Hur kan jag boka tid åt mitt barn elektroniskt till barnrådgivningen?

Användningen av tidsbeställningstjänsten förutsätter att barnet är inskrivet i Åbo stads patientinformationssystem som kund hos barnrådgivningen och att vårdnadshavaren är inskriven som person som sköter barnets ärenden elektroniskt. För att kunna sköta barnets ärenden förutsätts ett avtal om skötsel av annan persons ärenden. Anvisningar till att ingå avtalet hittar du i svaret på frågan ”Hur påbörjar eller avslutar jag skötseln av annan persons ärenden? Kan jag ändra på skötseln av annan persons ärenden?” Returnera det ifyllda avtalet till barnrådgivningen. Observera att vid retur av blanketten är personerna som sköter kundens ärenden skyldiga att infinna sig på verksamhetsstället och styrka sina identiteter och bevisa sina fullmakter för att sköta annan persons ärenden.

Hur kan jag elektroniskt boka tid till laboratoriet?

Om du har en giltig remiss kan du göra det via Tykslabs tidsbeställningsprogram.