

Terveydenhuollon todistusten välitys  
Toiminnalliset prosessit

## Sisällys

1	Johdanto .....	2
2	Todistuksen välitys vastaanottokäynnin yhteydessä (perusprosessi)3	
3	Vastaanoton tai muun yhteydenoton jälkeen kirjoitetun todistuksen välitys .....	7
3.1	Sanelut.....	8
4	Aiemmin kirjoitetun todistuksen välitys .....	8
5	Mitätöidyn todistuksen välitys .....	9
6	Viivästetysti näytettävän todistuksen välitys .....	9
7	Väärälle vastaanottajalle välitetyn todistuksen peruminen .....	10

## 1 Johdanto

Tässä dokumentissa on kuvattu terveydenhuollon todistusten välittämiseen liittyviä työnkulkuja eri tilanteissa. Prosesseista on kuvattu toimijat ja toiminnallisuuden vaiheet. Prosessikuvaukset on esittely toiminnallisella tasolla, joten prosessiin kuuluvat vaiheet eivät välttämättä liity suoraan käytettäviin järjestelmiin eivätkä määrittele teknisiä yksityiskohtia. Välittämisen vaatimukset ja käyttötapaukset on kuvattu omissa dokumenteissaan. Toiminnallisista prosesseista on tehty vastaavat terveydenhuollon toimintamallit välityksen ohjeistamiseksi.

Perusprosessina on kuvattu todistuksen välittäminen vastaanottokäynnin yhteydessä. Muut prosessit on kuvattu siltä osin, miten ne poikkeavat perusprosessista. Prosessikaaviot on tehty keskeisimmistä prosesseista. Poikkeukselliset ja vaihtoehdotiset työnkulut on selostettu teksteissä.

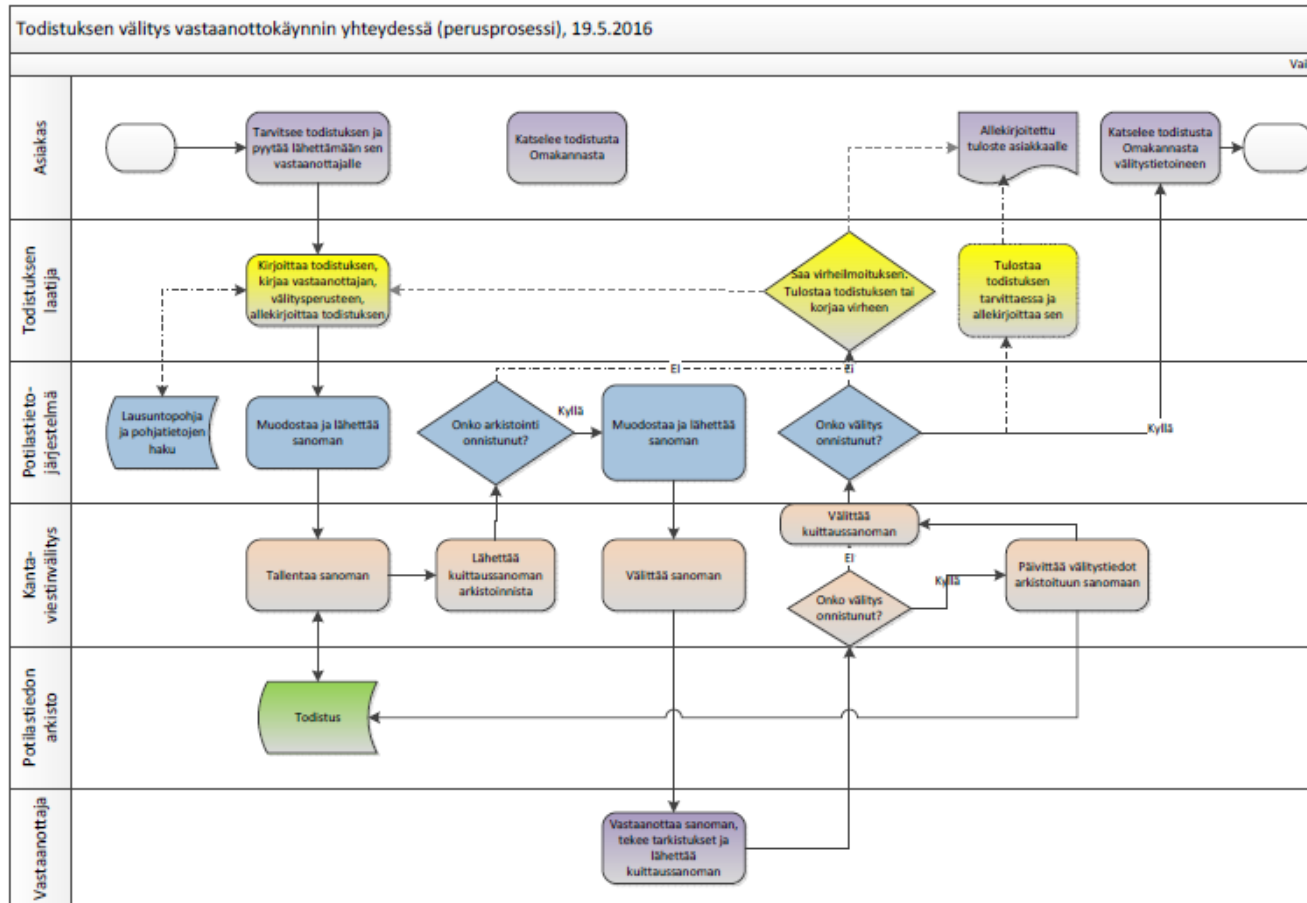
Kuvaukset koskevat todistusten välittämistä Kanta-viestinvälityksen kautta Kelaan. Dokumenttia päivitetään, kun välittäminen laajenee.

Prosessikuvauksissa todistuksen laatija on lääkäri, mutta todistuksen voi laatia ja allekirjoittaa myös muu terveydenhuollon ammattihenkilö, esimerkiksi raskaustodistuksen voi antaa neuvolan terveydenhoitaja. Todistukset allekirjoitetaan sähköisellä allekirjoituksella. Jäljempänä allekirjoituksella tarkoitetaan sähköistä allekirjoitusta. Todistuksen tulostaminen paperille ja tulosteen allekirjoittaminen on mainittu erikseen. Tekstissä todistuksen lähettäminen tarkoittaa sähköisen todistuksen välittämistä vastaanottajalle.

Dokumentissa kuvatut todistusten välittämisen tilanteet ovat:

1. Todistuksen välitys vastaanottokäynnin yhteydessä
2. Vastaanoton tai muun yhteydenoton jälkeen kirjoitetun todistuksen välitys
3. Aiemmin kirjoitetun todistuksen välitys
4. Mitätöidyn todistuksen välitys
5. Viivästetysti näytettävän todistuksen välitys
6. Väärälle vastaanottajalle välitetyn todistuksen peruminen

## 2 Todistuksen välitys vastaanottokäynnin yhteydessä (perusprosessi)



## Todistuksen välitys vastaanottokäynnin yhteydessä (perusprosessi)

Tilanne: Asiakas tarvitsee terveydenhuollon todistuksen etuuden tai korvauksen hakemista varten ja pyytää lääkäriä tai muuta todistuksen laatijaa lähettämään sähköisen todistuksen suoraan vastaanottajalle. Lääkäri laatii ja allekirjoittaa todistuksen vastaanottokäynnin yhteydessä ja hyväksyy sen tallennettavaksi Potilastiedon arkistoon. Todistus välitetään samalla asiakkaan nimeämälle vastaanottajalle.

### Prosessikuvaus

Prosessissa on oletuksena, että todistuksen laatijalla on käytössään potilastietojärjestelmässä ajantasainen todistuksen lomakepohja.

**Asiakas** tarvitsee todistuksen sairaudestaan tai terveydentilastaan etuuden hakemista varten ja pyytää lääkäriä tai muuta todistuksen laatijaa lähettämään sähköisen todistuksen suoraan nimeämälleen vastaanottajalle.

**Lääkäri** kirjoittaa todistuksen potilastietojärjestelmässä. Lääkäri kirjoittaa potilastietojärjestelmässä todistuksen sisältötiedot ja sisältötietojen lisäksi todistuksen välityspohjan ja vastaanottajan. Kyseessä olevaa todistusta koskevat todistuskohdat välityspohjat ja vastaanottajat ovat valittavissa potilastietojärjestelmästä. Lääkäri allekirjoittaa todistuksen sähköisellä allekirjoituksella.

**Potilastietojärjestelmä** muodostaa sanoman ja lähettää todistuksen Potilastiedon arkistoon.

**Kanta-viestinvälitys** vastaanottaa sähköisen todistuksen, tallentaa sen Potilastiedon arkistoon ja lähettää potilastietojärjestelmälle kuittausviestin onnistuneesta tallennuksesta.

**Potilastietojärjestelmä** saa palautteen onnistuneesta todistuksen tallennuksesta, muodostaa vastaanottajalle välitettävän sanoman ja lähettää sen Kanta-viestinvälityspalveluun.

**Kanta-viestinvälitys** välittää sanoman siihen määritellylle vastaanottajalle.

**Vastaanottaja** vastaanottaa sanoman, tekee siihen vastaanottotarkistukset, rakenteen ja sisällön tarkistukset, ja antaa kuittausviestin Kanta-viestinvälityspalvelulle, että sanoma on vastaanotettu. Vastuu sanomasta ja sen jatkokäsittelystä siirtyy vastaanottajalle.

**Kanta-viestinvälitys** saa kuittauksen onnistuneesta sanoman vastaanotosta, tallentaa Potilastiedon arkistoon todistussanoman metatietoihin tiedot todistuksen välittämisestä (välitysperule, vastaanottaja ja välittämispäivämäärä) ja lähettää potilastietojärjestelmälle kuittausviestin onnistuneesta sanoman välityksestä.

**Potilastietojärjestelmä** saa palautteen onnistuneesta todistuksen välityksestä.

**Lääkäri** saa palautteen sanomasta. Lääkäri tulostaa tarvittaessa asiakkaalle todistuksen ja allekirjoittaa todistuksen. Paperitulosteelle tulee todistus- ja vastaanottajakohtainen teksti, että todistus on välitetty vastaanottajalle. Kelalle välitettyyn todistukseen tulee teksti 'Tämä todistus on välitetty Kelaan.'

**Asiakas** saa tarvittaessa paperitulosteen sähköisesti välitetystä todistuksesta. Asiakas näkee todistuksen myös Omakanta-palvelussa, josta sen voi tulostaa selaintulostuksena. Omakanta-palvelussa näytetään todistuksen yhteydessä myös välitystä koskevat tiedot; vastaanottaja ja välitysperule sekä välityspäivämäärä. Välitystiedot näkyvät myös selaintulosteessa. Asiakas voi katsella ja tulostaa välitetyn todistuksen myös vastaanottajan asiointipalvelusta, jos vastaanottaja sellainen on käytössä.

## Prosessin poikkeustilanteet

### **Todistusta ei voi välittää asiakkaan nimeämälle vastaanottajalle**

Kunkin todistuksen omistaja määrittelee sen mahdolliset vastaanottajat. Potilastietojärjestelmässä on valittavana vain kullekin todistukselle mahdolliset vastaanottajat. Jos asiakkaan nimeämä vastaanottajaa ei ole valittavana kyseiselle todistukselle, lääkäri antaa todistuksen asiakkaalle paperitulosteena ja asiakas toimittaa todistuksen itse haluamalleen vastaanottajalle.

**Todistuksen tallennus Potilastiedon arkistoon tallennus ei onnistu:** Jos todistuksen tallennus Potilastiedon arkistoon ei onnistu, todistuksesta ei muodosteta myöskään välitettävää sanomaa. Potilastietojärjestelmä antaa lääkärielle ilmoituksen virheestä, ohjaa paperitulostukseen ja poistaa todistukseen liittyvät välitysperule- ja vastaanottajatiedot, jos ne on jo aikaisemmin tallennettu todistuksen tietoihin. Asiakkaalle annetaan todistus allekirjoitettuna tulosteena.

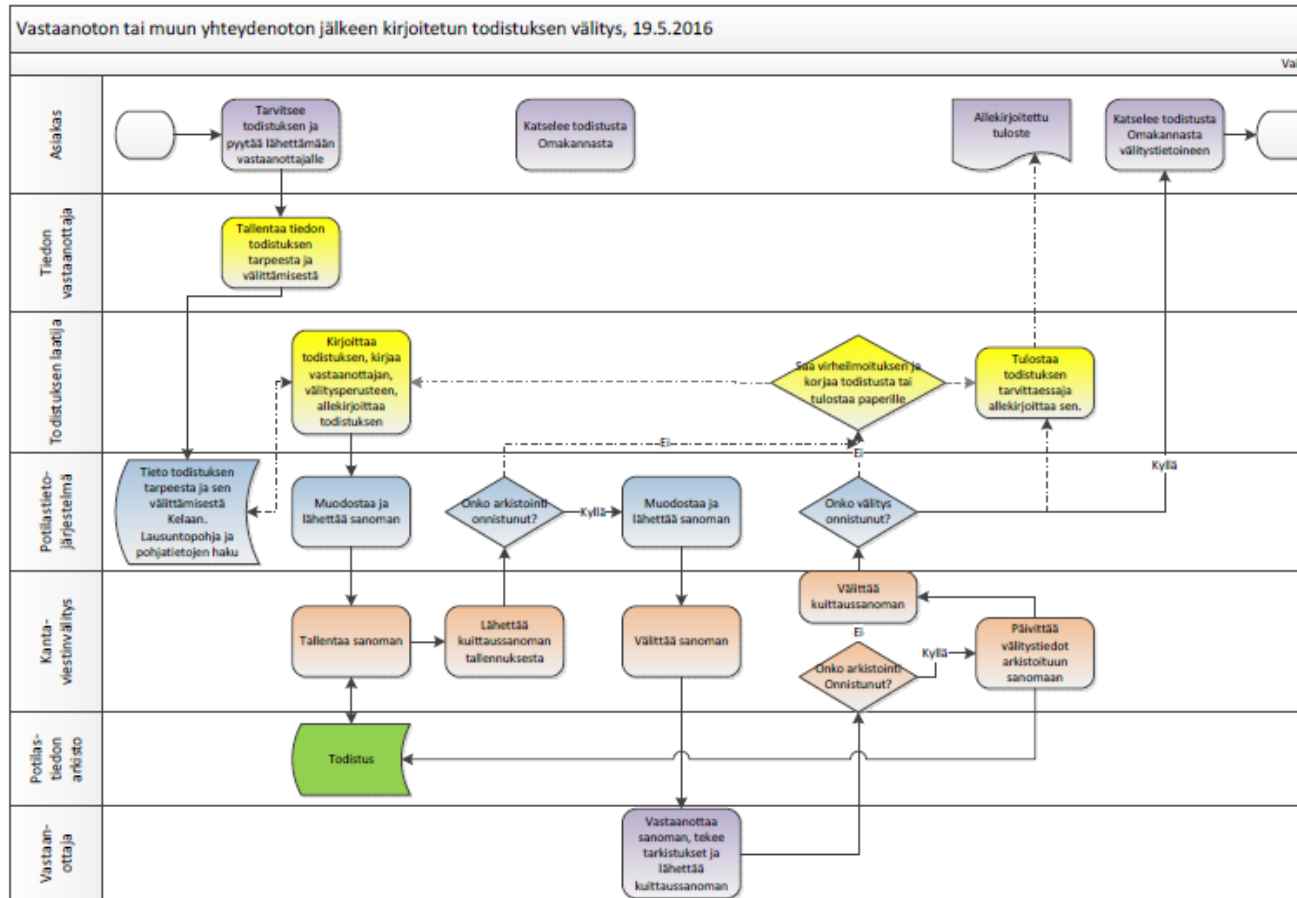
**Todistuksen välitys vastaanottajalle ei onnistu teknisen virheen vuoksi:** Jos todistuksen välitys vastaanottajalle ei onnistu, Kanta-viestinvälitys lähettää potilastietojärjestelmälle tiedon, että viestinvälitys ei ole onnistunut. Potilastietojärjestelmä antaa lääkärille ilmoituksen virheestä, ohjaa paperitulostukseen ja poistaa todistukseen liittyvät välityspäätte- ja vastaanottaja tiedot. Jos välitys ei onnistu, sanoma ei jää jonoon odottamaan uutta välitystä, koska palaute välityksestä pitää mennä lähettäjälle heti saman istunnon aikana.

**Todistuksessa on sisältövirhe:** Jos todistuksessa on sisältövirhe, lähettää vastaanottaja yksilöidyn tiedon virheestä kuittaussanomassa, jonka Kanta-viestinvälitys lähettää edelleen potilastietojärjestelmälle. Potilastietojärjestelmä ohjaa lääkäriä korjaamaan virheen tai tulostamaan todistuksen paperille. Jos lääkäri korjaa virheen ja hyväksyy todistuksen uudelleen arkistoitavaksi, käynnistyy prosessi uudelleen. Todistuksesta tallentuu uusi versio Potilastiedon arkistoon, ja sanoma välitetään vastaanottajalle. Jos lääkäri ei korjaa virhettä, potilastietojärjestelmä ohjaa lääkäriä tulostamaan todistuksen asiakkaalle paperitulosteena. Jos potilastietojärjestelmä on jo muodostanut tässä vaiheessa todistukseen liittyviä välityspäätte- ja vastaanottajatietoja, on ne poistettava järjestelmästä.

### **Prosessin vaihtoehtoiset työnkulut**

Lääkäri kirjaa todistuksen välitystiedot vasta sen jälkeen, kun on saanut palautteen, että todistuksen tallennus Potilastiedon arkistoon tallennus on onnistunut. Tässä tilanteessa todistus välittyy vastaanottajalle, mutta ei tallennu uudelleen arkistoon, koska asiakirjan Asiakirjalid ei muutu.

### 3 Vastaanoton tai muun yhteydenoton jälkeen kirjoitetun todistuksen välitys





## Vastaanoton tai muun yhteydenoton jälkeen kirjoitetun todistuksen välitys

Tilanne: Asiakas tarvitsee terveydenhuollon todistuksen etuuden tai korvauksen hakemista varten, mutta todistusta ei kirjoiteta heti, vaan se kirjoitetaan myöhemmin vastaanottokäynnin tai muun yhteydenoton jälkeen. Yhteydenotto voi olla esim. kotikäynti tai asiakkaan puhelimitse tekemä lääkärinlausuntopyyntö tai ns. pitkä todistus, esimerkiksi B-todistus Kelaan, joka kirjoitetaan vastaanottokäynnin jälkeen.

### Poikkeukset perusprosessiin

Lääkäri tai muu henkilö, joka on sopinut asiakkaan kanssa myöhemmin kirjoitettavan todistuksen välittämisestä suoraan vastaanottajalle, kirjaa siitä tiedon potilastietojärjestelmään, jotta tieto asiakkaan suostumuksesta ja vastaanottajasta on myöhemmin todistuksen laatijan käytössä. Potilastietojärjestelmään kirjataan myös tieto, onko todistus lisäksi tarpeen toimittaa asiakkaalle allekirjoitettuna paperitulosteena.

### 3.1 Sanelut

Yhteydenoton jälkeen kirjoitetun todistuksen välitysprosessi koskee myös sanelutilanteita. Tieto välittämisen tarpeesta tallennetaan potilastietojärjestelmään siinä yhteydessä kun asiakkaan kanssa sovitaan todistuksen tekemisestä. Lääkäri voi itse tallentaa välittämisen tiedot todistuksen allekirjoittamisen yhteydessä tai välittämisen tiedot voi myöhemmin kirjata myös muu siihen oikeutettu henkilö, ks. Aiemmin kirjoitetun todistuksen välittämisen toiminnallisuus.

## 4 Aiemmin kirjoitetun todistuksen välitys

Tilanne: Asiakas pyytää aiemmin kirjoitetun ja aiemmin arkistoon tallennetun todistuksen välittämistä nimeämälleen vastaanottajalle. Toistaiseksi todistus on mahdollista hakea rekisterinpitäjän omasta arkistosta.

### Poikkeukset perusprosessiin:

Todistuksen lähettäjä hakee aiemmin kirjoitetun todistuksen omasta rekisteristä ja kirjaa siihen todistuksen välittämiseen tarvittavat tiedot; välityspäätteen ja vastaanottajan. Todistusta ei laadita tai allekirjoiteta uudestaan. Todistuksen voi luovuttaa omasta rekisteristä myös vaikka asiakkaalla on Potilastiedon arkiston tietojen luovutuskielto.

Todistuksen välittäjä on organisaation määräämä henkilö, joka voi olla myös muu kuin todistuksen kirjoittanut lääkäri. Esimerkiksi arkistonhoitajalla voi olla käyttöoikeus todistuksen välittämiseen.

Aiemmin tehtyä todistusta ei tallenneta uudestaan Potilastiedon arkistoon, mutta onnistunut välitys päivittää aiemmin arkistoituun asiakirjaan välityksen tiedot.

Jos aiemmin arkistoidun todistuksen välitys ei onnistu, tieto välityksen epäonnistumisesta ilmoitetaan asiakkaalle tilannekohtaisesti ja samalla sovitaan mahdollisesta paperitulosteen tarpeesta.

## 5 Mitätöidyn todistuksen välitys

Tilanne: Aiemmin vastaanottajalle välitetyssä todistuksessa havaitaan virhe ja todistus mitätöidään.

**Prosessi:** Kun mitätöitävä todistus on välitetty vastaanottajalle, myös mitätöintisanoma on välitettävä aina vastaanottajalle eikä se edellytä asiakkaan suostumusta. Jos asiakkaalle laaditaan mitätöidyn todistuksen tilalle uusi todistus, on se välitettävä vastaanottajalle samoin kuin alkuperäinen todistus. Vastaanottaja toimii mitätöintitilanteissa omien käytäntöjensä mukaisesti.

## 6 Viivästetysti näytettävän todistuksen välitys

Tilanne: Lääkäri on kirjannut todistukseen päivämäärän, jota ennen todistusta ei saa näyttää tai lähettää asiakkaalle. Viivästäminen voi olla myös toistaiseksi.

### **Poikkeukset perusprosessiin:**

Jos sähköisessä todistuksessa on tieto viivästämisestä, todistuksen välittämisen prosessi ei poikkea tavanomaisista työnkuluista, mutta todistuksen vastaanottajan on otettava viivästämistieto huomioon todistuksen jatkokäsittelyssä, esimerkiksi todistuksen näyttämisessä omassa asiointipalvelussaan.

## 7 Väärälle vastaanottajalle välitetyn todistuksen peruminen

Tilanne: Todistus on lähetetty väärälle vastaanottajalle tai asiakas haluaa muuten perua todistuksen välityksen. Todistuksen välitystä ei voi perua, koska teknisesti välitystoimenpide tehdään heti ja tieto välityksestä tallentuu sanoman metatietoihin arkistoon.

### **Prosessi:**

Jos terveydenhuollon yksikkö on tehnyt virheen, esim. lähettänyt todistuksen väärälle vastaanottajalle, vastaa se virheen korjaamisesta. Terveydenhuollon yksikkö ottaa yhteyttä asiakkaaseen ja todistuksen vastaanottajaan ja ilmoittaa virheestä, todistuksen mitätöinnistä ja uuden todistuksen kirjoittamisesta ja välittämisestä.

Jos asiakirja on oikea, mutta asiakas haluaa perua todistuksen välityksen vastaanottajalle, hän ottaa itse yhteyttä vastaanottajaan ja sopii tarvittavista jatkotoimenpiteistä.