

Miten liitytään Kanta- palveluihin

Ohje palveluja käyttönottaville

15.10.2018



Sisällys

1	Johdanto	2
1.1	Kanta-palvelut	2
1.2	Kanta-palveluun liittyjät	2
1.3	Kanta-liittyjä	2
2	Liittymisen valtakunnallinen ja alueellinen organisointi	3
3	Vaatimukset liittymiselle	3
3.1	Liittymismallit ja tietoliikenneyhteydet	3
3.2	OID-tunnukset ja organisaatiorekisteritiedot	4
3.3	Omaevalvontasuunnitelma	4
3.4	Tietojärjestelmien sertifiointi	5
3.5	Vaatimukset liityntäpisteelle, Kanta-välittäjälle ja välityspalvelulle	5
3.6	Muut liittymisen edellytykset	5
4	Liittyminen	6
4.1	Palvelun käyttöönotto ja Kanta-palvelujen asiakkuus	6
4.2	Käyttöönottokoe	6
5	Tuotantokäytön aloitus	7
6	Tukipalvelujen järjestäminen	7
6.1	Toiminta häiriötilanteissa	8
6.2	Ohjaus ja neuvonta	8



1 Johdanto

Tässä dokumentissa kuvataan yleisellä tasolla Kanta-palveluihin liittymisen edellytykset ja vaiheet. Yksityiskohtaiset ohjeet ovat luettavissa kanta.fi-sivuilta. Tähän dokumenttiin liittyvät keskeisesti seuraavat ohjeet:

- Ketkä liittyvät Kanta-palveluihin
- Tekniset liittymismallit Kanta-palveluihin.

1.1 Kanta-palvelut

Kanta-palvelut tarjoaa seuraavia palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon käyttöön:

- Potilastiedon arkisto
 - Kuva-aineistojen arkisto
 - Kysely- ja välityspalvelu
 - Todistukset ja lausunnot
 - Vanhojen potilastietojen arkistointi
- Sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto
- Resepti
- Lääketietokanta
- Omakanta.

Kanta-palvelut tuottaa Kansaneläkelaitos (Kela). Tunniste- ja varmennepalveluista vastaa Väestörekisterikeskus (VRK), terveydenhuollon ammattihenkilöiden rooli- ja attribuuttitietopalvelusta Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) ja koodistoista Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL).

Kanta-palvelujen sisältö ja toimitusehdot on kuvattu Kanta-palvelujen yleisissä toimitusehdoissa ja kunkin palvelun palvelukuvauksessa.

1.2 Kanta-palveluun liittyjät

Kanta-palvelujen käytöstä on säädetty sähköistä lääkemääräystä (61/2007, muutoksineen) ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköistä käsittelyä (159/2007, muutoksineen) koskeissa laeissa ja näihin liittyvissä asetuksissa.

Kanta-palveluihin liittyvät tahot sekä liittymisen säädöstaustat on kuvattu tarkemmin ohjeessa Ketkä liittyvät Kanta-palveluihin.

1.3 Kanta-liittyjä

Tässä dokumentissa Kanta-liittyjällä (jäljempänä liittyjä) tarkoitetaan mitä tahansa ohjeessa Ketkä liittyvät Kanta-palveluihin mainittua organisaatiota tai itsenäistä ammatinharjoittajaa, joka ottaa Kanta-palveluja käyttöönsä.

2 Liittymisen valtakunnallinen ja alueellinen organisointi

Kanta-palvelujen käyttöönottoa terveydenhuollossa koordinoi Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen OPER-yksikkö. Sen tehtäviin kuuluu valtakunnallisen käyttöönottosuunnitelman ja -aikataulun laatiminen sekä käyttöönottojen etenemisen valtakunnallinen seuranta. Lisäksi OPER-yksikön tehtävänä on käyttöönoton aikainen tiedottaminen sosiaali- ja terveydenhuollolle, alueellisille projekteille ja järjestelmätoimittajille yhteistyössä kansallisten toimijoiden kanssa. Se tuottaa myös liittyjien käyttöönottoa tukevaa ohjeistusta.

Kanta-palveluihin ovat liittyneet kaikki apteekit ja julkisen terveydenhuollon toimintayksiköt. Yksityisen terveydenhuollon ja sosiaalihuollon käyttöönottosuunnitelmat ja -aikataulut laaditaan OPER-yksikön johdolla yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Potilastiedon arkiston käyttäjiksi liittyneet toimintayksiköt löytyvät kanta.fi-sivuilta.

3 Vaatimukset liittymiselle

Liittyjä voi hakea Kanta-palvelujen asiakkuutta ja Kanta-palvelun käyttöönottoa, kun sillä on tekniset ja hallinnolliset valmiudet liittymiseen ja sen toiminta täyttää lainsäädännön edellytykset. Myös liittyjän sisäiset hallinnolliset päätökset Kanta-palveluihin liittymisestä tulee olla tehtynä ennen liittymishakemuksen jättämistä.

Yksityisen terveydenhuollon organisaation, jonka mukana liittyy sen potilastietojärjestelmää käyttäviä itsenäisiä ammatinharjoittajia tai toisten terveydenhuollon toimintayksiköiden palveluyksiköitä, on tehtävä kaikkien sen mukana liittyvien kanssa Kanta-sopimusmallin mukainen sopimus Kanta-palvelujen käyttämiseen liittyvien velvoitteiden täyttämistä. Sopimusmalli löytyy kanta.fi-sivuilta.

3.1 Liittymismallit ja tietoliikenneyhteydet

Tietoliikenneyhteydet liittyvän tahon tietojärjestelmien ja Kanta-palvelujen välillä tulee olla valmiina ja yhteyksien toimivuus todennettuna ennen Kanta-palvelun liittymishakemuksen jättämistä, mutta viimeistään ennen käyttöönottokoetta.

Liittyjällä tulee olla vähintään yksi Kanta-liityntäpiste, josta salattu yhteys Kanta-palveluihin muodostetaan VRK:n myöntämän palvelinvarmenteen avulla. Myös Valviran rooli- ja attribuuttipalvelua käytetään Kanta-liityntäpisteen kautta. Liittymisratkaisu (tietoliikenneyhteydet, integraatoratkaisu) voi olla asiakaskohtainen tai usean asiakkaan yhteistoteutus. Kelan tuottamassa Tekniset liittymismallit Kanta-palveluihin -ohjeessa kuvataan liittymisratkaisun toteutukselle asetettuja vaatimuksia ja suosituksia sekä yleisen tason vaihtoehtoja. Tietoliikenneyhteydet ja integraatiot organisaation tietojärjestelmien ja Kanta-palvelujen välillä voidaan järjestää em. ohjeen mukaisesti.

Liittyjän vastuulla on varmistua siitä, että liityntäratkaisu on kansallisesti määriteltyjen liittymisvaatimusten mukainen ja liittymisratkaisun toteutuksessa käytettävät tietojärjestelmät on sertifioitu lain ja määräysten mukaisesti.

Jos liittyjä aikoo käyttää ulkopuolisen palveluntuottajan eli Kanta-välittäjän hallinnassa olevaa liityntäpistettä, tulee varmistua, että palveluntuottaja on merkitty THL – Kanta -välittäjärekisteriin, mikä on VRK:n palvelinvarmenteen saamisen edellytys. Välittäjänä toimivaa toista liittyvää organisaatiota, esim. sairaanhoitopiiriä, ei kuitenkaan tarvitse merkitä välittäjärekisteriin. Välittäjärekisteri on julkaistu THL:n Kansallisessa koodistopalvelussa.

3.2 OID-tunnukset ja organisaatiorekisteritiedot

Jokaisella liittyjällä ja sen mahdollisilla Kanta-palveluja käyttävillä palveluyksiköillä tai sivuaptekeilla tulee olla yksilöivät OID-tunnukset. Myös tekniset Kanta-liityntäpisteet yksilöidään OID-tunnuksilla. OID-koodien laatimista koskeva ohje *ISO OID-yksilöintitunnuksen käytön kansalliset periaatteet sosiaali- ja terveysalalla* -opas on luettavissa THL:n internetsivuilla www.thl.fi. Kanta-liityntäpisteiden OID-tunnuksia koskevat tarkemmat ohjeet ovat Tekniset liittymismallit Kanta-palveluihin -ohjeessa. Liittymisen OID-tunnukset ja muut yleistiedot tulee olla ajantasaisina Kansallisen koodistopalvelun rekistereissä ennen liittymishakemuksen tekemistä. Kanta-palvelut käyttävät koodistopalvelun tietoja liittymisen perustietoina.

Liittymisen tulee huolehtia siitä, että tarvittavat tiedot on tallennettu asianmukaisesti rekistereihin seuraavasti:

- Julkisen sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksikön tulee ilmoittaa tiedot THL – SOTE -organisaatiorekisteriin THL:n antamien ohjeiden mukaan.
- Yksityisen sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksikön ja terveydenhuollon palveluja tuottavien itsenäisten ammatinharjoittajien tiedot on tallennettu valtakunnalliseen rekisteriin (Valveri) yksityisestä terveydenhuollosta annetun lain (152/1990) mukaisesti.
- Apteekin tulee tarkistaa omat tietonsa Fimea – Apteekkirekisteristä ja tarvittaessa ilmoittaa muutokset Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimean antamien ohjeiden mukaan. Ohje apteekin yhteystietojen muutoksista löytyy Fimean internetsivuilta www.fimea.fi.
- Potilastiedon arkistoon liittymistä varten julkisen terveydenhuollon organisaation tulee ilmoittaa eArkisto -Rekisterinpitäjärekisteriin arkistonmuodostaja ja rekisterinpitäjä. Potilastiedon arkistoon liittymisen yhteydessä kysytään liittymisen rekisterinpitäjän arkistonhoitajaa, jolle annetaan käyttöoikeus Arkistonhoitajan käyttöliittymään.

Seuraavat Kansallisen koodistopalvelun organisaatiorekisterit on julkaistu THL:n internet-sivuilla www.thl.fi:

- THL – SOTE -organisaatiorekisteri (sisältää myös Valveri-rekisterin tiedot)
- Fimea – Apteekkirekisteri
- Valvira – Terveydenhuollon itsenäiset ammatinharjoittajat
- eArkisto - Rekisterinpitäjärekisteri.

3.3 Omavalvontasuunnitelma

Kanta-palveluun liittyvällä Kanta-liittyjällä, Kanta-välittäjällä ja Kanta-välityspalveluiden tuottajalla tulee olla asiakastietolain mukainen tietoturvan ja tietosuojan omavalvontasuunnitelma.

Asiakas antaa liittymishakemuksessa Kelalle vakuutuksen siitä, että sillä on omavalvontasuunnitelma ja sen käyttämät tietojärjestelmät, välityspalvelut ja välittäjät täyttävät Kanta-palveluihin liittymiselle asetetut olennaiset vaatimukset ja THL:n ohjeen Kanta-välityspalvelu ja sertifiointi ja Kanta-välittäjätaho (Ohje 3/2015) tarkennukset. THL on laatinut määräyksen omavalvontasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja vaatimuksista. Kanta-palveluihin liittyvien tietojärjestelmien ja välityspalvelujen sertifiointin sekä eri toimijoiden omavalvonnan osallistujat ja prosessit on kuvattu dokumentissa Kanta-sertifiointi ja omavalvonta – yleiskuva ja prosessit. Lisätietoa omavalvontasuunnitelmasta löytyy THL:n internetsivuilta www.thl.fi.

Omavalvontasuunnitelma sisältää mm. seuraavat tietosuojan ja -turvaan liittyvät selvitykset ja vaatimukset, joista liittyjä vastaa:

- henkilökunnan ohjeistus ja osaaminen asiakas- ja potilastietojen käsittelyssä
- tietoturvapoliitikan laatiminen ja noudattaminen
- tietosuojavastaavan nimeäminen ja toimenkuva
- asiakas- ja potilastietojen käsittelyn seuranta ja valvonta
- väärinkäytösten selvittäminen ja seuraamukset ja näistä tiedottaminen henkilöstölle
- sertifioidun tietojärjestelmän hankinta ennen valtakunnalliseen tietojärjestelmäpalveluun liittämistä
- toimintayksikön asiakas- ja potilastietojärjestelmien käyttäjä- ja käyttöoikeushallinta.

3.4 Tietojärjestelmien sertifiointi

Kanta-palveluihin liitettävien tietojärjestelmien on oltava sertifioituja. Sertifiointin perusteena Kanta-palveluihin liittyen ovat kulloinkin voimassa olevat määrittelyt.

Laissa määritellään yleisellä tasolla tietojärjestelmiä koskevat vaatimukset. THL on antanut määräyksen A-luokkaan kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien olennaisista tietoturva-vaatimuksista.

Valvira ylläpitää rekisteriä sertifioiduista A-luokan järjestelmistä.

Lista Kelan yhteystestauksen läpäisseistä järjestelmistä kanta.fi –sivustolla Järjestelmäkehittäjä-tosiassa.

3.5 Vaatimukset liityntäpisteelle, Kanta-välittäjälle ja välityspalvelulle

Kanta-välityspalvelun, Kanta-välittäjän ja liityntäpisteen määritelmä ja niille asetetut vaatimukset on esitetty THL:n antamassa ohjeessa Kanta-välityspalvelujen sertifiointi ja Kanta-välittäjätahot (Ohje 3/2015).

Kanta-liittyjä vastaa siitä, että sen käyttämät liityntäpisteet, välityspalvelut ja Kanta-välittäjätahot täyttävät niille asetetut vaatimukset.

Valvira ylläpitää rekisteriä sertifioiduista A-luokan järjestelmistä.

3.6 Muut liittymisen edellytykset

Ennen liittymistä Kanta-palveluun liittyjän on huomioitava myös seuraavat asiat:

- Potilastiedon arkisto ja Sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto –palveluja käyttöönottavalla liittyjälle tulee olla nimettynä henkilö arkistonhoitajaroolille. Arkistonhoitajan tiedot ilmoitetaan palvelua käyttöönottohakemuksen yhteydessä liittymishakemuksessa. Sen perusteella myönnetään henkilölle oikeus Arkistonhoitajan käyttöliittymään.
- Potilastiedon arkiston ja Sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston käyttäjiksi liityttäessä tarvitaan järjestelmäallekirjoitusvarmenne. Sillä allekirjoitetaan sähköisesti sellaiset asiakirjat, joita ei allekirjoiteta sosiaali- ja terveydenhuollon henkilövarmenteilla.

- Sähköisessä lääkemääräyksessä lääkettä koskevien tietojen tulee olla yhtäpitävät Lääketietokannan tietojen kanssa. Liittyjällä tulee olla potilas- tai apteekkijärjestelmässään käytössä Lääketietokannan tietoja vastaavat tiedot. Tiedot on päivitettävä sähköisestä lääkemääräyksestä annetun STM:n asetuksen mukaisesti kunkin kuukauden 1. ja 15. päivänä. Liittyjä voi hankkia Lääketietokannan tiedot suoraan Kelalta tai valitsemansa Lääketietokannan välittäjän kautta.
- Liittyjän tuotantotoiminnan vaatimien tietoliikenne- ja integraatioyhteyksien (viestinvälitys) toimivuus tuotantoympäristössä on todennettava yhteystestillä. Testillä varmistetaan, että tietoliikenneyhteydet toimivat TCP/IP-, TLS- ja viestinvälitystasoilla. Yhteyksien testaaminen on mahdollista sen jälkeen, kun Liittyjän tietoliikenneyhteydet, palvelinvarmenteet mukaan lukien, ovat valmiina. Yhteystesti tulee olla suoritettuna ennen liittymishakemuksen jättämistä, mutta viimeistään ennen käyttöönottoa.
- Kanta-palveluihin liitettävien tietojärjestelmien toimivuuden testaaminen ja sertifiointi kuuluvat järjestelmätoimittajan vastuulle. Järjestelmätoimittaja ja sen asiakastestaaajana toimiva sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatio tai apteekki testaa järjestelmän Kanta-asiakastestauspalvelussa ennen järjestelmän hyväksymistä tuotantokäyttöön Kanta-palveluissa. Testaukseen sisältyy myös yhteistestaus, jonka tarkoituksena on varmistaa järjestelmien välinen yhteentoimivuus. Yhteistestaus on osa järjestelmän sertifiointia.
- Liittyjän vastuulla on omaa testiympäristöään hyödyntäen ja muilla tavoin varmistaa, että Kanta-palveluihin liitettäviin tietojärjestelmiin ja ympäristöihin paikallisesti tehdyt konfiguraatiot ja liittymät toimivat suunnitellulla tavalla.

4 Liittyminen

4.1 Palvelun käyttöönotto ja Kanta-palvelujen asiakkuus

Kanta-palvelujen käyttöönottamiseksi Kanta-liittyjän toiminnan tulee täyttää lainsäädännössä, viranomaismääräyksissä ja -ohjeissa sekä järjestelmän määräyksissä asetetut vaatimukset. Liittyjällä tulee olla omavalvontasuunnitelma, ja sen Kanta-palveluihin liitettävien tietojärjestelmien tulee olla sertifioituja.

Kanta-palvelun käyttöönottoa haetaan, ellei toisin kanta.fi –sivustolla palvelukohtaisesti ohjeisteta, Kanta Ekstranetissa.

Kanta Ekstranettiin pääsy edellyttää, että

- Liittyjän OID-tunnukset ja muut yleistiedot ovat ajantasaisina Kansallisen koodistopalvelun rekistereissä ennen liittymishakemuksen tekemistä
- Liittyjällä on Verohallinnon tuottama Katso-tunniste (Katso-tunnistusta koskeva ohje on vero.fi-sivuilla).

Kanta-palvelujen käyttöönotto edellyttää Kanta-palvelujen asiakkuutta, joka muodostetaan ensimmäisen Kanta-palvelun käyttöönoton yhteydessä. Tällöin liittyjän tulee tulostaa, allekirjoittaa ja toimittaa Kelaan Kanta-palvelujen asiakkuuden sitoumus. Sitoumuksen allekirjoittajana voi toimia henkilö tai henkilöt, joilla on kaupparekisteriotteen, säätiön rekisteriotteen, yhdistyksen rekisteriotteen tai asiakkaan nimenkirjoittamisoikeudesta päättävän hallintoelimen pöytäkirjanotteen mukainen nimenkirjoitusoikeus. Julkisen sosiaali- ja terveydenhuollon edustajan tulee toimittaa selvitys nimenkirjoitusoikeudesta Kelalle.

4.2 Käyttöönottokoe

Käyttöönottokoe on Kelan kanssa sovittu, ajallisesti rajattu ja sisällöltään hallittu koetilanne, jonka liittyjä suunnittelee etukäteen ja toteuttaa yhteistyössä oman järjestelmätoimittajansa ja palveluntuottajansa kanssa. Kela valvoo käyttöönottoa osaltaan. Jos käyttöönottokokeen tulos ei täytä kokeen hyväksymiskriteereitä, koe uusitaan erikseen sovittavana ajankohtana.

Käyttöönottokokeen tarkoituksena on varmistaa liittyjän tekninen tuotantovalmius ja todentaa, että tuotantotoiminnan vaatimat, paikallisesti tehdyt konfiguraatiot toimivat suunnitellulla tavalla tuotantoympäristössä.

Käyttöönottokokeen voi tehdä käytännössä vasta, kun organisaatio on suorittanut yhteystestin onnistuneesti. Yhteystestin ohje löytyy Kanta Ekstranetistä. Koe suositellaan ajoitettavaksi siten, että kokeessa mahdollisesti ilmenevien ongelmien korjaamiseen jää riittävästi aikaa ennen suunnitellun tuotantokäytön aloittamista.

Käyttöönottokokeissa tulee käyttää ainoastaan Kelan toimittamia testihenkilötunnuksia. Kela voi toimittaa testihenkilötunnuksia myös suoraan järjestelmätoimittajille, jotka voivat koordinoida niiden käyttöä asiakkaidensa käyttöönottokokeissa.

5 Tuotantokäytön aloitus

Palvelun tuotantokäyttö voi alkaa, kun

- Liittyjän käytössä oleva, asiakastietoja käsittelevä järjestelmä on läpäissyt hyväksytysti Kelan yhteistestauksen, ja se täyttää vaatimukset, joita sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmiltä edellytetään.
- Liittyjä on hyväksynyt Kanta-palvelujen yleiset toimitusehdot allekirjoittamalla ja toimittamalla Kelaan Kanta-palvelujen asiakkuuden sitoumuksen ottaessaan ensimmäistä Kanta-palvelua käyttöönsä. Kela merkitsee Kanta-palvelujen asiakkuuden alkaneeksi tarkistettuaan vastaanottamansa sitoumuksen.
- Liittyjä on hyväksynyt käyttöönotettavan Kanta-palvelun palvelukuvauksen ja toimittanut palvelun käytössä tarvittavat tiedot. Kela ilmoittaa asiakkaalle palvelun käyttöönottoluvasta tarkistettuaan tiedot.
- Liittyjä on tehnyt käyttöönottokokeen, mikäli ko. palvelun käyttöönotto sitä edellyttää, ja raportoinut siitä Kelalle. Käyttöönottokoetta vaaditaan esim. tilanteissa, jossa ollaan ottamassa käyttöön järjestelmää, jolla ei ole aikaisemmin ko. Kanta-palvelua käytetty. Myös uusien toiminnallisuuksien ja käytön laajentamisen yhteydessä voidaan edellyttää käyttöönottokoetta.

Organisaatio huolehtii laatimansa levityssuunnitelman mukaan itsenäisesti palvelun käytön aloittavien palveluysiköittensä käyttöönotoista. Liittyjä, joka on yksityisen terveydenhuollon toimintayksikkö, huolehtii samalla tavalla mukanaan liittyvien itsenäisten ammatinharjoittajien ja toisten terveydenhuollon toimintayksiköiden palveluysiköiden käyttöönotoista.

Palvelun käyttöönottoluvan myöntämisen yhteydessä Kela välittää tiedon liittymisestä organisaatiolle ja Kansallisen koodistopalvelun organisaatiorekistereihin.

6 Tukipalvelujen järjestäminen

Tuotantokäytön alku- tai laajentamisvaiheessa tulee huolehtia siitä, että organisaation omat tukihenkilöt ja paikallinen tukioorganisaatio seuraavat tuotantokäyttöä tehostetusti ja varautuvat mahdollisiin tukitoimiin.

Tukipalvelujen järjestäminen Kanta-palvelujen loppukäyttäjille on liittyjän vastuulla. On tärkeää, että liittyjän omat tukihenkilöt ja paikallinen tukioorganisaatio ovat perehdytettyjä Kanta-palvelujen käyttäjien tukemiseen ja toimintavalmiudessa heti tuotantokäytön alusta.

Kela ei tarjoa tukipalveluita loppukäyttäjille. Kelan Kanta-tuki avustaa liittyjän teknisiä tukihenkilöitä ja ulkoisia tukipalvelupisteitä Kelan ylläpitämien Kanta-palvelujen toimintaan liittyvissä häiriötilanteissa. Paikalliseen järjestelmään ja tietoliikenteeseen liittyvien ongelmatilanteiden tuen liittyjä hankkii omien tukipalvelujärjestelyjensä kautta.

Liittyjän tulee ennen tuotantokäytön aloittamista selvittää Kanta-palvelun käyttöönoton vaikutukset omaan lähitukeen ja selvittää vastuurajat oman organisaation ja muiden toimijoiden (esim. järjestelmätoimittaja tai välittäjätaho) välillä. Poikkeustilanteiden varalle tulee tehdä toimintasuunnitelma ja menettelyistä on hyvä sopia paikallisesti sosiaali- ja terveydenhuollon ja apteekkien välillä.

6.1 Toiminta häiriötilanteissa

Kanta-palvelun häiriö- ja poikkeustilanteissa toimimisessa ja tiedottamisessa noudatetaan yhteistä kansallista mallia. Häiriötilanteessa loppukäyttäjä ottaa yhteyttä liittyjän lähitukeen, joka arvioi ongelman laadun ja jatkotoimet. Tarvittaessa häiriö ohjataan lähituesta seuraavan tason tukiportaaseen (esim. järjestelmätoimittaja). Kanta-palvelun häiriökriteerit täyttävät tilanteet tulee aina ilmoittaa myös Kelan tekniseen tukeen kanta.fi-sivuilta löytyvällä häiriöilmoituslomakkeella. Kelan tekninen tuki huolehtii Kanta-palveluja koskevien ongelmien selvittämisestä, korjaamisesta ja tiedottamisesta liittyjälle.

Ohje häiriötilanteita varten löytyy kanta.fi-sivujen [Tuki](#)-osiosta.

6.2 Ohjaus ja neuvonta

Kelan Kanta-palvelujen yksikkö ohjaa ja neuvoo Kanta-palvelun asiakkaita asiakkuuden hoitoon liittyvissä kysymyksissä sähköpostilla osoitteessa kanta@kanta.fi.

Teknisissä ongelmissa auttaa Kelan tekninen tuki osoitteessa tekninentuki@kela.fi, puhelin 020 634 7787.

Käyttöönoton tukimateriaalia löytyy kanta.fi-sivuilta.

