

Kela, Kanta-palvelut

Kanta-palvelujen yleiset toimittusehdot

Sisällys

1	Toimitusehtojen tarkoitus ja osapuolet.....	2
2	Kelan tehtävät ja velvollisuudet.....	2
2.1	Kanta-palvelujen tuottaminen	2
2.2	Kanta-palveluihin tallennettujen tietojen käsittelyn vastuut	3
2.3	Tietoliikennerajapinta ja viestinvälitys	4
2.4	Lokitietojen ylläpito ja luovuttaminen	4
2.5	Kanta-palvelujen tuki.....	4
2.6	Kanta-palvelujen asiakkaan asiakastietojen ylläpito ja käyttö	5
2.7	Tiedottaminen	5
3	Asiakkaan tehtävät ja velvollisuudet	6
3.1	Kanta-palvelujen käyttäminen.....	6
3.2	Asiakkaan vastuut Kanta-palveluihin tallennettujen asiakastietojen osalta	6
3.3	Asiakkaan käyttämät tietojärjestelmät ja tekninen toimintaympäristö.....	7
3.4	Tietojen oikeellisuus ja tallentaminen	8
3.5	Henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuus ja valvonta	8
3.6	Koulutus ja toiminnan kehittäminen	9
3.7	Käyttöoikeudet	9
3.8	Asiakasta koskevien tietojen ja muutosten ilmoittaminen.....	9
3.9	Häiriöistä, virheistä ja tietoturvaloukkausepäilyistä raportointi	10
4	Kanta-palvelujen tuottamiseen osallistuvat muut osapuolet	11
5	Väärinkäytökset, laiminlyönnit ja korvausvastuu.....	12
6	Kelan perimät maksut Kanta-palvelujen käytöstä ja niiden laskutus	13
7	Kanta-palvelujen käyttöönotto ja asiakkuus	14
7.1	Kanta-palvelujen asiakkuuden päätyminen.....	15
8	Kanta-palvelujen asiakasdokumentit.....	16
9	Kanta-palvelujen asiakasdokumenttien voimassaolo ja muuttaminen.....	17

1 Toimitusehtojen tarkoitus ja osapuolet

Kanta-palvelujen yleisissä toimitusehdoissa määritetään Kelan ja Kanta-palvelujen asiakkaan tehtävät, velvollisuudet ja vastuut. Yleiset toimitusehdot ja sen yhteisrekisterinpitäjyyttä koskeva liite ovat osa Kanta-palvelujen asiakkuuden sitoumusta. Yleisissä toimitusehdoissa kuvatut vastuut ja velvollisuudet astuvat voimaan Kanta-palvelujen asiakkuuden alkaessa, ja asiakas sitoutuu niihin koko asiakkuutensa ajaksi.

Kanta-palveluilla tarkoitetaan sähköisestä lääkemääräyksestä annetussa laissa (61/2007, jatkossa lääkemääräyslaki) ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetussa laissa (703/2023, jatkossa asiakastietolaki) tarkoitettuja, Kansaneläkelaitoksen (Kelan) järjestettäväksi hoidettavaksi säädettyjä sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisia tietojärjestelmäpalveluja.

Kanta-palvelujen asiakkaalla (myöhemmin pelkkä asiakas) tarkoitetaan asiakastietolain ja lääkemääräyslain mukaisesti Kanta-palvelun käyttöönottoon velvoitettua tai oikeutettua julkisen tai yksityisen terveydenhuollon tai sosiaalihuollon palveluntajaa, apteekkaria, sairaala-apteekkia tai lääkekeskusta, Ahvenanmaan maakunnan alueella toimiva sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntajaa tai muuta Kanta-palvelun käyttöönotettava toimijaa esimerkiksi kysely- ja välityspalvelua käyttävä sosiaali- ja terveydenhuollon ulkopuolinen toimija. Asiakasryhmäkohtaisissa palvelukuvauksissa on kuvattu tarkemmin asiakasryhmän käyttöönotettavien Kanta-palvelujen sisältö sekä tehty tarkennuksia osapuolten tehtäviin ja vastuihin yleisten toimitusehtojen lisäksi. (tähän alle palvelukuvausten nimet)

Kanta-palvelujen yleisiä toimitusehtoja voidaan soveltaa soveltuvin osin myös muihin asiakasryhmiin. Tällaisena toimijana pidetään muuta toimijaa, joka liittyy Kanta-palveluihin erillisen sopimuksen/sitoumuksen perusteella.

2 Kelan tehtävät ja velvollisuudet

2.1 Kanta-palvelujen tuottaminen

Kela vastaa Kanta-palvelujen toimittamisesta edellä mainittujen lakien, niiden nojalla annettujen asetusten, määräysten sekä kansallisten määritysten mukaisesti.

Kanta-palvelujen saatavuus pyritään varmistamaan Kanta-palvelujen teknisen ympäristön, palvelinten ja tietoliikenneyhteyksien kahdentamisella. Jos Kanta-palvelujen saatavuutta kohtaa ylivoimainen este tai muu laajamittainen häiriötilanne (esim. lakko, työsulku tai muu työtaistelutoimenpide, muu kuin Kelan vaikutuspiirissä oleva tietoliikenne-, järjestelmä- tai

sähköhäiriö tai vastaava Kanta-palvelujen alihankkijaa koskeva ylivoimainen este tai muu laajamittainen häiriö), Kela pyrkii tuottamaan palveluja siinä laajuudessa kuin se on mahdollista.

Kanta-palvelujen toiminnan kannalta välttämättömistä päivitys-, huolto- tai muista vastaavista tehtävistä aiheutuvat keskeytykset palvelussa pyritään toteuttamaan suunnitelmallisesti ilmoittamalla asiasta etukäteen, mikäli mahdollista. Kela pyrkii tiedottamaan keskeytyksistä asiakkaille mahdollisimman aikaisin.

Kela käyttää päätösvaltaa Kanta-palvelujen tietotekniseen toimintaan liittyvissä kysymyksissä ja ylläpitää Kanta-palvelujen käyttämisessä noudatettavia teknisiä määräyksiä ja ohjeita.

2.2 Kanta-palveluihin tallennettujen tietojen käsittelyn vastuut

Asiakastietolaissa ja lääkemääräyslaissa säädetään rekisterinpitäjyyden vastuista Kanta-palveluihin tallennettujen asiakastietojen osalta. Lisäksi rekisterinpitäjän velvollisuuksista säädetään EU:n yleisessä tietosuojasetuksessa.

Kela sekä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajat toimivat sosiaali- ja terveydenhuollossa syntyneiden luovutuslokien, tiedonhallintapalvelun sekä tahdonilmaisupalvelun yhteisrekisterinpitäjinä.

Reseptikeskuksen osalta yhteisrekisterinpitäjiä ovat Kela, apteekit sekä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajat ja itsenäiset lääkkeen määrääjät, jotka laativat sähköisiä lääkemääräyksiä.

Kela vastaa Kanta-palveluihin tallennettujen asiakastietojen käytettävyydestä, eheydestä, muuttumattomuudesta, suojaamisesta, säilyttämisestä ja tuhoamisesta sekä Kanta-palvelujen kautta tehtävien tietojen luovutusten lainmukaisuudesta. Lisäksi Kanta-palvelut hallinnoi asiakastietojen käsittelyä koskevia informointeja, luovutuslupia, suostumuksia, kieltoja ja muita tahdonilmaisuja lainsäädännön vaatimalla tavalla.

Asiakastietolain 70-72 § sekä lääkemääräyslain 18 §:n mukaisten yhteisrekisterinpitäjyyksien vastualueet ja menettelytavat, jotka liittyvät rekisteröidyn oikeuksien sekä muiden rekisterinpitäjille kuuluvien velvollisuuksien toteuttamiseen, on kuvattu tarkemmin Kanta-palvelujen asiakkuuden sitoumuksen liitteenä hyväksyttävässä, yhteisrekisterinpitäjyyttä koskevassa dokumentissa. ([linkki](#))

2.3 Tietoliikenne-rajapinta ja viestinvälitys

Kela tarjoaa asiakkaalle rajapinnat Kanta-palveluihin. Kela vastaa toiminnasta ainoastaan Kanta-palvelujen rajapinnasta Kelan Kanta-palveluympäristöön päin. Rajapinta mahdollistaa asiakkaan tietojärjestelmien kytkeytymisen Kanta-palveluihin teknisestä liittymisestä annetun ohjeistuksen mukaisesti. Tietoliikenne Kanta-palveluympäristön ja asiakkaan tietojärjestelmän välillä salataan Digi- ja väestötietoviraston myöntämällä varmenteella.

Kanta-palvelujen viestinvälitysrajapinta vastaa sanomien lähettämisestä ja vastaanottamisesta. Kela vastaa Kanta-palveluun tallennetun tiedon muuttumattomuudesta tietojen vastaanottamisen jälkeen. Tieto katsotaan vastaanotetuksi, kun Kanta-palvelu on vastaanottanut tiedon ja asiakkaan tietojärjestelmä on saanut Kelalta vastaanottokuittauksen.

Kelan rajapinnan kautta asiakkaalla on käytössään myös Lupa- ja valvontaviraston rooli- ja attribuuttipalvelu.

2.4 Lokitietojen ylläpito ja luovuttaminen

Kela ylläpitää Kanta-palveluista palvelukohtaisia lokitietoja. Kela tarvittaessa luovuttaa asiakkaan käyttöönottaman Kanta-palvelun lokitiedot asiakkaalle asiakastietolain 66 ja 78 §:ien mukaisesti.

2.5 Kanta-palvelujen tuki

Kela vastaa Kanta-palvelujen kansallisesta tuesta ja neuvonnasta (Kelan Kanta-tuki). Kanta-tuki tarjoaa kansalaisille, asiakkaan tukipisteille ja asiakkaan ICT-palvelutuottajille tukipalvelua Kanta-palvelun käyttöön ja teknisiin ongelmiin liittyen. Ammattilaisasiakkaiden asiakaspalvelu vastaa kysymyksiin muun muassa Kanta-palvelujen asiakkuudesta sekä käyttöönotosta ja antaa yleistä neuvontaa Kanta-palveluista. Kansalaisten hoidosta ja siihen liittyvästä neuvonnasta vastaavat sosiaali- ja terveydenhuollon toimijat.

Kanta-palvelujen tukeminen on järjestetty ITIL-viitekehyksen mukaisten käytäntöjen ja prosessien mukaisesti. Asiakkaiden käytössä on yksi yhteinen palvelupiste, jonne kaikki Kanta-palveluja koskevat yhteydenotot ohjataan. Kanta-palvelujen tuen yhteystiedot löytyvät kanta.fi-sivustolta. [Yhteystiedot - Kanta.fi](#)

2.6 Kanta-palvelujen asiakkaan asiakastietojen ylläpito ja käyttö

Kela tallentaa asiakkaan ilmoittamat, Kanta-palvelujen toimittamiseksi ja tukemiseksi tarvittavat, asiakaskohtaiset tiedot Kanta-osoitehakemistoon sekä Kelan hallinnoimaan Kanta-palvelujen asiakasrekisteriin.

Kanta-palvelujen asiakasrekisteri on asiakaskohtaisesti ylläpidetty tietojoukko, jota käytetään Kelan ja asiakkaan väliseen asiakaspalveluun, yhteydenpitoon ja laskutukseen.

Tietoja hyödynnetään mm. asiakkaiden tiedottamisessa ja häiriöviestinnässä Kanta-palvelujen ja Kelan Lääkekorvausten palvelun osalta. Asiakkaan ilmoittamille yhteyshenkilöille/-pisteille voidaan myös kohdistaa kyselyjä, joilla kerätään asiakkaalta tietoa Kelan tehtävien kannalta olennaisista asioista. Kerättyä tietoa käytetään toiminnan kehittämiseen. Laskutukseen liittyviä tietoja (laskutuksen yhteyshenkilöt ja -osoitteet) hyödynnetään Kanta-palvelujen käyttömaksujen laskutuksessa.

Kelan Kanta-palvelut voi luovuttaa asiakkaan yhteystietoja muille Kanta-palvelun tuottamiseen osallistuville viranomaisille, jos se on asiakkaan Kanta-palvelujen käytön kannalta välttämätöntä. Kela toimittaa Terveystietokeskuksen ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) Kansalliseen koodistopalveluun tai Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimeaan tiedon asiakkaan Kanta-palvelun käyttöönotosta.

Asiakas sitoutuu informoimaan yhteyshenkilöitään edellä mainitusta tietojen käsittelystä ja luovuttamisesta ja ilmoittamaan yhteyshenkilöiden tai muiden tietojen muuttumisesta Kanta-palveluille. Kanta-palveluja käyttävät asiakkaat –rekisteriseloste on luettavissa kanta.fi – sivustolla [Kanta-palveluja käyttävien asiakkaiden tietosuojaseloste - Kanta.fi](#)

2.7 Tiedottaminen

Kanta-palveluista tiedotetaan asiakkaille internetsivuilla www.kanta.fi sekä muilla tiedotusta tukevilla tavoilla esim. hyödyntäen sähköpostia.

3 Asiakkaan tehtävät ja velvollisuudet

3.1 Kanta-palvelujen käyttäminen

Asiakastietolain mukaisesti palvelunantajien ja apteekkien on liityttävä Kanta-palvelujen käyttäjäksi niiden Kanta-palvelujen osalta, joihin palvelunantajalla tai apteekilla on velvoite tallentaa asiakastietoja tai jonka avulla niille voidaan luovuttaa asiakastietoja.

Asiakkaan tulee täyttää sille lainsäädännössä ja sen nojalla annetuissa määräyksissä ja toimintaohjeissa asetetut edellytykset Kanta-palvelujen käyttämiselle.

Tietojen tallentamisessa Kanta-palveluihin sekä hakemisessa Kanta-palveluista noudatetaan Kanta-palvelun teknisiä ja toiminnallisia määrittelyjä sekä kansallisia toimintamalleja.

Asiakas vastaa käyttämiensä alihankkijoiden ja muiden kautta Kanta-palveluja käyttävien toiminnasta ja laiminlyönneistä, kuten omastaan.

3.2 Asiakkaan vastuut Kanta-palveluihin tallennettujen asiakastietojen osalta

Kanta-palveluihin tallennettujen asiakastietojen rekisterinpitäjyydestä ja henkilötietojen käsittelyn vastuunjaosta säädetään asiakastietolaissa ja lääkemääräyslaissa. Lisäksi rekisterinpitäjän ja henkilötietojen käsittelijän velvollisuuksista säädetään EU:n yleisessä tietosuojasetuksessa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjä on omassa toiminnassaan muodostuneiden asiakas- ja potilastietojen rekisterinpitäjä. Näin ollen Potilastietovarantoon ja Sosiaalihuollon asiakastietovarantoon tallennettujen tietojen osalta järjestämisvastuullinen palveluntuottaja (asiakas) on rekisterinpitäjä. Kela on Kanta-palvelun asiakastietovarantoon tallennettujen henkilötietojen käsittelijä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajat ja Kela toimivat sosiaali- ja terveydenhuollossa syntyneiden luovutuslokien, tiedonhallintapalvelun sekä tahdonilmaisupalvelun yhteisrekisterinpitäjinä.

Reseptikeskuksen osalta yhteisrekisterinpitäjiä ovat Kela, apteekit sekä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajat ja itsenäiset lääkkeen määrääjät, jotka laativat sähköisiä lääkemääräyksiä.

Rekisterinpitäjänä tai yhteisrekisterinpitäjänä asiakas vastaa Kanta-palveluihin tallentamiensa tietojen sisällön oikeellisuudesta voimassa olevan lainsäädännön sekä sen nojalla annettujen asetusten ja viranomaismääräysten mukaisesti.

Asiakastietolain 70-72 § sekä lääkemääräyslain 18 §:n mukaisten yhteisrekisterinpitäjyyksien vastuualueet ja menettelytavat, jotka liittyvät rekisteröidyn oikeuksien sekä muiden rekisterinpitäjille kuuluvien velvollisuuksien toteuttamiseen, on kuvattu tarkemmin Kanta-palvelujen asiakkuuden sitoumuksen liitteenä hyväksyttävässä, yhteisrekisterinpitäjyyttä koskevassa dokumentissa. Liitedokumentti 'Kanta-palveluihin liittyvien palvelujen yhteisrekisterinpitäjyys' on osa Kanta-palvelujen asiakkuuden sitoumusta ja asiakas hyväksyy sen sitoumuksen allekirjoituksella.

3.3 Asiakkaan käyttämät tietojärjestelmät ja tekninen toimintaympäristö

Asiakkaan käyttämien tietojärjestelmien ja liityntäpisteiden tulee täyttää Kanta-palvelujen käyttämiselle voimassa olevassa lainsäädännössä ja sen nojalla annetuissa määräyksissä asetetut vaatimukset ja kansalliset määräykset sellaisina kuin ne kulloinkin ovat voimassa. Tietojärjestelmätoimittajan vastuulla on todentaa, että järjestelmä täyttää sen käyttöön liittyvät olennaiset vaatimukset (sertifiointi).

Asiakkaalla tulee olla tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä tietoturvasuunnitelma, mikäli asiakastietolaki sitä asiakkaalta edellyttää. Asiakkaan tulee seurata tietoturvasuunnitelman toteutumista. Osana tietoturvasuunnitelmaa asiakkaan tulee varmistaa, että sen käyttämät tietojärjestelmät ja välityspalvelut ovat säädösten ja määräysten mukaisesti sertifioituja.

Asiakastietolain 90 §:ssä on säädetty palvelunantajan ja apteekin velvollisuudesta ilmoittaa tietojärjestelmän ja hyvinvointisovelluksen olennaisten vaatimusten poikkeamista sekä tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä.

Asiakas vastaa

- Kanta-palvelujen käyttöön sertifioidun tietojärjestelmän hankinnasta, kustannuksista, ylläpidosta ja käytöstä, sekä kaikista Kanta-palvelujen käytöstä aiheutuvista kustannuksista
- Kanta-palvelujen käytön ja/tai niihin liitettävien järjestelmien edellyttämien laitteistojen, ohjelmistojen ja tietoliikenneyhteyksien hankinnasta,

kustannuksista, ylläpidosta ja käytöstä, sekä kaikista Kanta-palvelujen käytöstä aiheutuvista kustannuksista

- Siitä, ettei asiakkaan toiminta tarpeettomasti tai muutoin perusteetta kuormita Kanta-palvelujen toimintaa
- tietojärjestelmänsä ja teknisen ympäristönsä toiminnan varmistamisesta Kanta-palvelujen kanssa esim. yksittäisen palvelun merkittävässä versionvaihdoksessa, uutta toiminnallisuutta käyttöön otettaessa ja järjestelmän ongelmatilanteessa. Varmistuksen saa tehdä ainoastaan Kelan ohjeita noudattaen.
- omalla kustannuksellaan käytettävistä teknisistä ratkaisuista Kelan tarjoamaan rajapintaan asti sekä niiden ylläpidosta ja tukipalveluista
- loppukäyttäjiensä tuen järjestämisestä ja omista palveluajoistaan
- omien järjestelmiensä aikapalveluista
- organisaationsa ja käyttämiensä palvelimien yksilöimiseen, tunnistamiseen ja allekirjoittamiseen tarvittavien varmenteiden hankkimisesta, ylläpidosta ja sulkulistakäsittelystä Digi- ja väestötietoviraston varmennepolitiikan mukaisesti
- tietojärjestelmiensä tietosuojan ja -turvan asianmukaisesta hoitamisesta.
- lähdejärjestelmän toimintaan liittyvien virhetilanteiden selvittämisestä
- tietojen hakemisesta ja käytöstä noudattaen voimassa olevaa lainsäädäntöä

3.4 Tietojen oikeellisuus ja tallentaminen

Asiakas vastaa Kanta-palveluihin tallentamiensa tietojen sisällön oikeellisuudesta voimassa olevan lainsäädännön sekä sen nojalla annettujen asetusten ja viranomaismääräysten mukaisesti. Asiakas varmistaa myös, että sillä on lainmukainen oikeus asiakastietojen käsittelyyn (asiakastietolaki 9 §). Tietojen tallentamisessa sekä hakemisessa noudatetaan palvelun teknisiä ja toiminnallisia määrittelyjä sekä kansallisia toimintamalleja.

3.5 Henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuus ja valvonta

Asiakas vastaa henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta sekä tietojen käsittelyn lainmukaisuuden seurannasta ja valvonnasta oman organisaationsa ja käyttämänsä alihankkijan henkilökunnan osalta laissa säädetyn mukaisesti. Tähän liittyen asiakas vastaa muun ohella siitä, että sen toiminnassa noudatetaan asiakastietolain, sähköisestä lääkemääräyksestä annetun lain, EU:n yleisen tietosuojasetuksen sekä voimassa olevan kansallisen tietosuojalainsäädännön säädöksiä ja niistä johtuvia vaatimuksia. Asiakas vastaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksiin liittyvän menettelyn toteuttamisesta.

Asiakkaan on laadittava tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä tietoturvasuunnitelma. Lisäksi asiakkaan on annettava kirjalliset ohjeet asiakastietojen käsittelystä ja noudatettavista menettelytavoista sekä huolehdittava henkilökunnan riittävästä asiantuntemuksesta ja osaamisesta asiakastietojen käsittelyssä.

Asiakkaan tietojärjestelmien tulee muodostaa lokitiedot asiakastietojen käsittelystä. Kanta-palvelujen kautta tapahtuvista luovutuksista muodostuu automaattisesti luovutuslokimerkintä. Asiakkaan tietosuojavastaava voi tarvittaessa pyytää luovutuslokitietoja Kanta-palvelujen käytöstä oman organisaationsa osalta myös Kelalta.

3.6 Koulutus ja toiminnan kehittäminen

Asiakas vastaa oman henkilöstönsä koulutuksesta sekä oman toimintansa ja toimintaprosessiensa kehittämisestä Kanta-palvelujen käyttöön liittyen.

3.7 Käyttöoikeudet

Asiakas vastaa Kanta-palvelujen käyttöön liittyvien käyttöoikeuksien myöntämisestä omalle henkilöstölleen siitä erikseen säädetyn mukaisesti.

Asiakkaan on omalta osaltaan varmistettava, seurattava ja valvottava, että sähköisesti tallennettuja asiakastietoja mukaan lukien lääkemääräystietoja voivat katsella ja käsitellä vain lain mukaan siihen oikeutetut ja että tietoja katsellaan ja käsitellään laissa säädetyillä perusteilla. Asiakkaan tulee oma-aloitteisesti ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin, jos joku on lainvastaisesti käsitellyt Kanta-palveluissa olevia tietoja.

3.8 Asiakasta koskevien tietojen ja muutosten ilmoittaminen

Asiakas vastaa siitä, että sitä koskevat tiedot ovat aina ajantasaiset THL:n Kansallisessa koodistopalvelussa, jonka tietoja Kanta-palvelut käyttävät organisaation perustietoina.

Asiakas vastaa tarvittavien tietojen ilmoittamisesta oikeille tahoille seuraavasti:

- Julkisen terveydenhuollon ja sosiaalihuollon organisaation tulee ilmoittaa tiedot THL-SOTE-organisaatiorekisteriin THL:n antamien ohjeiden mukaisesti.
- Potilastietovarantoon liittyvän julkisen terveydenhuollon organisaation tulee ilmoittaa tiedot eArkisto-Rekisterinpitäjärekisteriin THL:n antamien ohjeiden mukaisesti.

Kela / Kanta-palvelut

15.10.2026

- Yksityisen terveydenhuollon ja sosiaalihuollon palveluntuottajan tulee varmistaa, että palveluntuottajan tiedot ovat Lupa- ja valvontaviraston ylläpitämässä palveluntuottajarekisterissä ajan tasalla.
- Apteekin edustajan tulee ilmoittaa tiedot Fimea-Apteekkirekisteriin Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimean antamien ohjeiden mukaisesti.
- Kysely- ja välityspalvelua käyttävien terveydenhuollon ulkopuolisten toimijoiden tulee ilmoittaa tiedot Viestinvälitys - Sanoman vastaanottaja –koodistoon THL:n antamien ohjeiden mukaisesti.

Asiakas vastaa myös siitä, että Kela saa

- tiedot asiakkaan asiakas- tai potilastietojärjestelmäsä ja teknisistä liityntäpisteistä, jonka kautta asiakas käyttää Kanta-palveluja. Niitä koskevista muutoksista tulee ilmoittaa vähintään kaksi viikkoa ennen muutosten voimaantuloa
- tiedot asiakkaan yhteyshenkilöistä ja laskutusosoitteesta ja niitä koskevista muutoksista
- tiedon toiminnan lopettamisesta vähintään yhtä kuukautta ennen muutosten voimaantuloa.

Jos toiminnan lopettamisen tai apteekkarin vaihtumisen yhteydessä toimintaa toiminta siirtyy toisen asiakkaan vastuulle vastaa toimintaa jatkava asiakas omalta osaltaan tarvittavien muutosilmoitusten tekemisestä Kelalle sekä tarvittaessa Kanta-palvelujen käyttöönottoon liittyvien toimenpiteiden suorittamisesta ja liittymisestä Kanta-palvelujen käyttäjäksi kohdan kahdeksan mukaisesti.

Asiakastiedot ilmoitetaan Kanta- Ekstranetin kautta ellei palvelukohtaisesti toisin ohjeisteta kanta.fi -sivustolla. Asiakas vastaa ilmoittamiensa tietojen oikeellisuudesta ja siitä, että asiakkaalla on oikeus luovuttaa tiedot Kelalle.

Mikäli asiakas käyttää Kanta-välittäjän hallinnassa olevaa liityntäpistettä, liityntäpisteen muutoksista ilmoittaa Kelalle Kanta-välittäjä.

3.9 Häiriöistä, virheistä ja tietoturvaloukkausepäilyistä raportointinen

Jos asiakas havaitsee Kanta-palvelujen toimintaan liittyvän häiriön tai virhetilanteen, tai henkilötietojen tietoturvaloukkaus tai sen epäily kohdistuvat tietoihin, joissa Kela on

Kela / Kanta-palvelut

15.10.2026

rekisterinpitäjä, asiakas on velvollinen ilmoittamaan siitä Kelalle edellä kohdassa 2.5 tarkoitetun Kanta-palvelujen tuen kautta.

Jos Kela havaitsee häiriön tai virhetilanteen, joka voi aiheutua asiakkaan toiminnasta tai asiakkaan käyttämästä tietojärjestelmästä, Kela voi vaatia asiakkaalta selvitystä häiriön tai virhetilanteen syystä sekä velvoittaa asiakasta osallistumaan häiriön tai virhetilanteen selvittämiseen.

Asiakas sitoutuu toimimaan häiriö- ja virhetilanteissa sekä tietoturvaloukkausepäilyssä Kelan antaman ohjeistuksen mukaisesti sekä noudattamaan asiakkaalle annettuja Kanta-palvelujen koskevia toimintaohjeita. Yhteisrekisterinpitäjyyttä koskevassa asiakkuuden sitoumuksen liitteessä on tuotu esille tietoturvaloukkausten ilmoitusmenettely yhteisrekisterinpitäjyystilanteissa.

4 Kanta-palvelujen tuottamiseen osallistuvat muut osapuolet

Kanta-palvelujen tuottamisessa käytetään seuraavia Kanta-palvelujen tuottamiseen osallistuvien muiden osapuolien tietojärjestelmiä:

- Sosiaali- ja terveydenhuollon varmennepalvelut (Digi- ja väestötietovirasto)
- Rooli- ja attribuuttipalvelu (Lupa- ja valvontavirasto, LVV)
- Kansallinen koodistopalvelu (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, THL)

Kanta-palvelujen tuottamiseen, ohjaukseen ja valvontaan osallistuvat seuraavat muut osapuolet:

- Digi- ja väestötietovirasto (DVV)
- Lupa- ja valvontavirasto (LVV)
- Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL)
- Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea
- Sosiaali- ja terveysministeriö (STM).

Digi- ja väestötietoviraston hoitaman sosiaali- ja terveydenhuollon varmennepalvelun yleinen ohjaus ja valvonta kuuluvat STM:lle ja valtiovarainministeriölle yhteisesti.

Kela / Kanta-palvelut

15.10.2026

Tietosuojavalvottu ohjaa ja valvoo sille säädetyn toimivallan mukaisesti osaltaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain ja sähköisestä lääkemääräyksestä annetun lain noudattamista.

Lupa- ja valvontavirasto ohjaa ja valvoo sille säädetyn toimivallan mukaisesti sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain, sähköisestä lääkemääräyksestä annetun lain sekä muun sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaa koskevan lainsäädännön noudattamista.

5 Väärinkäytökset, laiminlyönnit ja korvausvastuu

Jos Kela havaitsee asiakkaan toiminnassa laiminlyöntejä tai väärinkäytöksiä, joiden valvonta kuuluu tässä kohdassa mainitulle valvontaviranomaiselle, Kela ilmoittaa laiminlyönnistä tai väärinkäytöksestä asianomaiselle viranomaiselle. Asiakastietolain 82 ja 90 §:ssä on säädetty ilmoittamisvelvollisuudesta tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten poikkeamista.

Kun asiakas liittyy Kanta-palvelujen käyttäjäksi, asiakkaan tulee seurata asiakastietolain mukaisen tietoturvasuunnitelman toteutumista ja suunnitelmasta tulee käydä ilmi, miten palvelujen tietoturvallisen käytön vaatimukset on varmistettu.

Jos asiakkaan käytössä olevassa tietojärjestelmässä tai asiakkaan käyttämän liityntäpisteen puolella ilmenee Kanta-palvelujen toimintaan vaikuttava merkittävä virhe tai ongelma, tulee asiakkaan korjata virhe viipymättä.

Jos tietojärjestelmä voi vaarantaa tietosuojan tai -turvan taikka asiakas- tai potilasturvallisuuden, eikä puutteita ole korjattu LVV:n asettamassa määräajassa, voi LVV kieltää tietojärjestelmän käytön, kunnes turvallisuuden vaarantava ominaisuus on korjattu. Kela voi lisäksi sulkea yhteyden ylläpitämiinsä Kanta-palveluihin, jos niihin liitetty tietojärjestelmä tai sen käyttäjäorganisaatio vaarantaa valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen asianmukaisen toiminnan tai jos asiakkaan toimilupa on poistettu, toiminta kielletty tai määrätty keskeytettäväksi.

Kanta-palvelujen käyttöoikeus on suljettu tai keskeytyksessä, kunnes asiakas voi luotettavasti osoittaa tilanteen korjaantuneen.

Kela ei vastaa mistään välillisistä tai välittömistä vahingoista, joita Kanta-palvelun käyttö tai niissä oleva virhe, puute tai häiriö aiheuttaa, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

Kela / Kanta-palvelut

15.10.2026

Kanta-palvelun tuottajan vahingonkorvausvastuun enimmäismäärä on kaikissa tilanteissa rajoitettu enintään asiakkaan vahinkoa edeltävän kuukauden aikana Kanta-palvelusta maksamaan tai laskennalliseen kuukausittaisen käyttömaksun määrään.

Asiakas vastaa teknisen toimintaympäristönsä kustannuksista kohdassa 3.7 kuvatun mukaisesti. Lisäksi asiakas vastaa tietojärjestelmiensä aiheuttamista mahdollisista vioista, virheistä ja puutteista sekä niistä Kelalle aiheutuvista lisäkustannuksista ja kuluista. Tällaisia kuluja ja kustannuksia voi aiheutua vikojen, virheiden ja puutteiden vuoksi tehdyistä selvittelytoimenpiteistä ja/tai korjaavista toimenpiteistä. Kelalla on oikeus vaatia asiakkaalta korvausta tällaisista kuluista ja kustannuksista ilmoitettuaan asiakkaalle asiasta.

Mikäli asiakas tai asiakkaan lukuun toimiva kolmas osapuoli on aiheuttanut vian, virheen tai puutteen tahallisesti, törkeän huolimattomalla menettelyllä tai rikollisella menettelyllä (esim. palvelunestohyökkäys), Kelalla on oikeus vaatia ja asiakkaalla on velvollisuus korvata menettelystä aiheutunut vahinko ja lisäkustannukset Kelalle täysimääräisesti.

Jos joku on lainvastaisesti käsitellyt henkilötietoja, asiakkaalla on velvollisuus ryhtyä oma-aloitteisesti tarvittaviin toimenpiteisiin.

Rikosoikeudellisesta vastuusta säädetään rikoslaissa (39/1889), asiakastietolaissa ja sähköisestä lääkemääräyksestä annetussa laissa. Lisäksi hallinnollisista seuraamuksista säädetään muun ohelle EU:n yleisessä tietosuojasetuksessa sekä tietosuojalaissa (1050/2018).

6 Kelan perimät maksut Kanta-palvelujen käytöstä ja niiden laskutus

Lakisääteisten Kanta-palvelujen käyttämisestä asiakastietolaissa määritellyiltä asiakkailta perittävät käyttömaksut ja maksujen eräpäivät määrätään sosiaali- ja terveysministeriön kulloinkin voimassa olevalla asetuksella. Kanta-palvelut perii asiakkaalta käyttömaksut, jos asiakas on ottanut käyttöön Kanta-palvelun tai Kanta-palveluja, joiden osalta maksut asetuksen mukaisesti peritään.

Käyttömaksulaskutus käynnistyy, kun asiakkaan tekemä laskutettavan palvelun käyttöönottohakemus on Kelassa hyväksytty, ja asiakas on saanut ilmoituksen palvelun käyttäjäksi hyväksymisestä.

Käyttöönottolaskutus päättyy, kun asiakas irtisanoo Kanta-palvelujen asiakkuuden tai kaikki ne yksittäiset Kanta-palvelut, joiden käytön osalta maksut asetuksen mukaisesti peritään.

Vuosittaisen vähimmäiskäyttömaksun perintä laskutettavien Kanta-palvelujen osalta perustuu asiakkaan edeltäneen vuoden aikana voimassa olleeseen asiakkuuteen.

Vuosittainen vähimmäismaksu tulee maksettavaksi, vaikka asiakkuus olisi ollut voimassa vain osan edeltäneestä vuodesta.

7 Kanta-palvelujen käyttöönotto ja asiakkuus

Kanta-palvelujen käyttö edellyttää Kanta-palvelujen käyttöönottoa ja Kanta-palvelujen asiakkuutta. Asiakkuuteen ovat oikeutettuja luvussa 1 kuvatut toimijat.

Palvelukohtaiset ohjeet Kanta-palvelujen käyttöönotolle on kuvattu kanta.fi -sivustolla. Kanta-palvelun käyttöönotto tehdään sähköisesti Kanta- Ekstranetissä, ellei palvelukohtaisesti toisin ohjeisteta kanta.fi-sivustolla. Kanta- Ekstranetiin kirjaudutaan Suomi.fi-tunnuksilla. Tarkemmat ohjeet kanta.fi-sivustolla.

Kanta-palvelujen asiakkuus alkaa ensimmäisen Kanta-palvelun osan tai osien käyttöönoton yhteydessä, jolloin asiakas sitoutuu asiakkuuteen, hyväksyy yleiset toimitusehdot ja palvelukuvauksen. Asiakas hyväksyy, että käyttöönotetut palvelun osat sekä niihin liittyvät velvoitteet sitovat asiakasta.

Sitoumus Kanta-palvelujen asiakkuuteen ja palvelukuvauksen hyväksyntä allekirjoitetaan Kanta-Ekstranetissa käyttöönoton hakemuksen yhteydessä, ellei palvelukohtaisissa käyttöönotonohjeissa toisin ohjeisteta. Sitoumuksen allekirjoittajana voi toimia nimenkirjoitusoikeudellinen henkilö tai henkilö, jolla on tarvittava Suomi.fi-asiointivaltuus. Liittymishakemuksen tekemiseen ja asiakastietojen päivittämiseen tarvitaan asiointivaltuus ”Sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisten palvelujen käyttöönotto”.

Sitoumuksen, yleisten toimitusehtojen ja palvelukuvauksen mukaiset velvollisuudet tulevat voimaan, kun sitoumus ja palvelukuvauksen hyväksyntä on asiakkaan toimesta allekirjoitettu, toimitettu Kelalle ja Kela on ilmoittanut asiakkaalle ensimmäisen Kanta-palvelun käyttäjäksi hyväksymisestä.

Kela / Kanta-palvelut

15.10.2026

Jos asiakas ottaa Kanta-palvelun käyttöön vaiheittain organisaation eri osissa, tulee Kanta-palvelujen käyttöönnotolle asetettujen ehtojen (yleiset toimitusehdot ja palvelukuvaus) täyttyä siinä organisaation osassa, jossa palvelu otetaan käyttöön.

Yleiset toimitusehdot ja palvelukuvaukset ovat luettavissa sekä Kanta-Ekstranetissa että kanta.fi-sivustolla.

Kanta-palvelujen asiakkuuden alkamisen jälkeen, asiakas voi ottaa käyttöönsä muita asiakaskohtaisessa palvelukuvauksessa kuvattuja Kanta-palvelujen osia. Uusi palvelu otetaan käyttöön täyttämällä Kanta-Ekstranetissa palvelun käyttöönottohakemus. Sitoumusta Kanta-palvelujen asiakkuuteen ei tarvitse täyttää uudelleen.

Yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien yhteisliittymismallissa mukana liittyjä tulee Kanta-palvelujen käyttäjäksi asiakkaan (pääliittyjän) sitoumuksella. Asiakas huolehtii siitä, että yhteisliittymismallilla Kanta-palveluja käyttävän palvelunantajan kanssa on tehty Kanta-sopimusmallin mukaiset sopimukset Kanta-palvelujen käyttämiseen liittyvien velvoitteiden täyttämiseksi.

Sitoumusta ei voi siirtää kolmannelle osapuolelle ilman Kelan suostumusta. Apteekkarin allekirjoittama sitoumus koskee kaikkia hänen hallussaan olevia apteekkeja.

Kanta-palvelujen asiakkuus on voimassa toistaiseksi.

7.1 Kanta-palvelujen asiakkuuden päättyminen

Asiakas voi lopettaa lakisääteisten Kanta-palvelujen käytön, jos lakiin perustuva Kanta-palvelun käyttövelvollisuus ei ole enää asianomaisen asiakkaan osalta voimassa tai asiakas siirtyy käyttämään palveluja toisella liittymismallilla. Luopuessaan viimeisen Kanta-palvelun käytöstä luopuu asiakas myös Kanta-palvelujen asiakkuudesta.

Kanta-palvelujen asiakkuuden irtisanomisprosessi voi käynnistyä asiakkaan tai Kanta-palvelujen ilmoituksesta.

Asiakas voi kirjallisesti irtisanoa Kanta-palvelujen käytön toiminnan lopettamisen, uudelleenjärjestämisen, yrityskaupan tai muun muutostilanteen yhteydessä. Asiakas voi irtisanoa:

- yksittäisen palvelun käytön. Jos asiakkaalle jää muu tai muita Kanta-palveluja käyttöön, Kanta-palvelujen asiakkuus jää voimaan.
- kaikki käytössään olevat Kanta-palvelut ja asiakkuuden. Kanta-palvelujen asiakkuus edellyttää, että asiakkaalla on käytössään vähintään yksi Kanta-palvelu.

Asiakkaan täytyy ilmoittaa Kanta-palvelujen asiakkuuden irtisanomisesta suoraan Kanta-palveluille. Tietojärjestelmän käytön päättäminen ja asiasta tietojärjestelmätoimittajalle ilmoittaminen ei pääätä Kanta-palvelujen asiakkuutta.

Kanta-palvelujen ilmoituksesta irtisanomisprosessi voi käynnistyä viranomaistaholta saadun, palvelujen käytön estävän ilmoituksen perusteella. Kanta-palvelut voi irtisanoa asiakkaan yksittäisen Kanta-palvelun käytön tai kaikki asiakkaan käytössä olevat Kanta-palvelut ja asiakkaan koko Kanta-palvelun asiakkuuden. Viranomaistaholta saatu tieto asiakkaan toiminnan päättymisestä voi käynnistää irtisanomisprosessin.

Kanta-palvelut voi selvittää asiakkaalta tarvetta Kanta-palvelujen käytölle ja tehdä myös mahdollisen päätöksen asiakkuuden irtisanomisesta, jos

- asiakkaan käytössä ei Kanta-palvelujen tietojen mukaan ole yhtään Kanta-yhteensopivaa tietojärjestelmää, jolloin Kanta-palvelujen käyttö ei ole mahdollista.

Asiakkuuden ja/tai toiminnan päättymisen yhteydessä asiakas on velvollinen huolehtimaan siitä, että rekisterin hallinta ja käyttöoikeus sen sisältämiin tietoihin siirtyvät toiselle palveluntajalle tai hyvinvointialueen tai Helsingin kaupungin ja Kelan yhteisrekisterinpitöön. Lisätietoja asiasta on kanta.fi-sivustolla.

Tarkemmat ohjeet asiakkuuden irtisanomisesta ja palvelukohtaiset ohjeet Kanta-palvelujen käytön lopettamiselle on kuvattu kanta.fi -sivustolla.

8 Kanta-palvelujen asiakasdokumentit

Kanta-palvelujen tuottamisen ja käytön perustana olevat asiakirjat ovat

- sitoumus Kanta-palvelujen asiakkuuteen
 - sisältää määrättyjen palvelujen yhteisrekisterinpitäjyyttä koskevan liitteen
- Kanta-palvelujen yleiset toimitusehdot

Kela / Kanta-palvelut

15.10.2026

- palvelukuvaukset liitteineen.

Kanta-palvelujen eri asiakassegmenteille suunnatuissa palvelukuvauksissa kuvataan Kanta-palvelujen sisällöt ja asiakkaan palvelukohtaiset vastuut ja velvollisuudet.

Asiakasdokumentteihin sisältyy myös yksityisen terveydenhuollon ja sosiaalihuollon palvelunantajien Kanta-sopimusmalli Kanta-palvelujen pääliittymän ja sen kautta liittyvien toimijoiden välillä käytettäväksi.

Lisäksi Kela voi antaa Kanta-palvelujen käyttämiseen liittyviä ohjeita.

Kanta-palvelujen asiakasdokumenttien ja niiden liitteiden viimeiset versiot sekä Kelan antamat ohjeet ovat saatavilla kanta.fi-sivustolla.

9 Kanta-palvelujen asiakasdokumenttien voimassaolo ja muuttaminen

Kanta-palvelujen asiakasdokumentit ovat voimassa toistaiseksi. Kelalla on oikeus muuttaa tai tarkistaa Kanta-palvelujen asiakasdokumentteja. Muutoksia tehdään tarvittaessa.

Tarve voi aiheutua jostain seuraavasta:

- lainsäädäntö- tai laintulkintamuutokset
- viranomaisen antamat ohjeet, määräykset tai päätökset
- sosiaali- ja terveydenhuollon tai apteekkien yleiset toimintaympäristön muutokset
- teknisen toimintaympäristön muutokset
- Kanta-palvelujen kehittymisen ja käytettävyyden varmistaminen
- muut Kanta-palveluihin tai Kelan toimintaan liittyvät syyt.

Kela tiedottaa asiakasdokumenttien uusista versioista, muutosten voimaantulosta ja asiakkaalta edellytettävistä toimenpiteistä kanta.fi -sivustolla, ellei yksittäistapauksessa katsota tarkoituksenmukaiseksi tiedottaa asiasta muulla tavalla.

Muutosten voimaantuloajankohta ilmenee asiakasdokumenttien päiväyksestä. Muutettuja toimitusehtoja ja palvelukuvauksia sovelletaan myös sitoumuksiin, jotka on tehty ennen muutosten voimaantuloa.