

Suomen Lääkäriliiton **SUOSITUS** jäsenilleen

## SÄHKÖPOSTIN KÄYTTÖ POTILAS-LÄÄKÄRISUHTEESSA

*Telelääketieteen eettisten ohjeiden liite, hyväksytty Lääkäriliiton hallituksessa 6.6.2007.*

### Yleistä

Sähköisten tietoverkkojen käyttö on avannut uusia mahdollisuuksia potilaan hoitamiseksi välimatkasta riippumatta. Tämän ohjeen tarkoituksena on toimia suosituksena käytettäessä sähköpostia potilaan ja lääkärin välisessä hoitosuhteessa. Suositus koskee soveltuvien osin myös puhelimella välitettäviä tekstiviestejä.

Sähköposti on tehokas ja hyödyllinen tapa välittää tietoa. Sitä voidaan käyttää potilaan ja lääkärin välisen suoran yhteydenpidon täydentäjänä vuorovaikutuksen ylläpitämisessä. Lääkärin vastuu hoidosta on sähköpostia käytettäessä sama kuin hoitosuhteessa yleensäkin.

Sähköpostia ei saa koskaan käyttää päivystys- tai hätätapauksissa. Henkilökohtaisesti tulee aina välittää sellainen hoitoon liittyvä tieto, jota voi olla vaikeaa ymmärtää, potilaan kannalta huonot uutiset tai muut tiedot, joiden antamisessa voidaan tarvita henkilökohtaista tukea.

Kuten muussakin vuorovaikutuksessa potilaan kanssa, lääkärin tulee varoa kaikkea väärinymmärtämistä. Tarpeetonta ammattislangia ei tule käyttää. Vastauksiin tarvittavan harkinta-ajan vuoksi on suositeltavaa olla käyttämättä reaaliaikaista sähköpostien vaihtoa. Lääkärin tulee aina ohjata potilas henkilökohtaiselle vastaanotolle, jos se sähköpostiviestinnän perusteella vaikuttaa tarpeelliselta.

Potilas ei voi laittaa hoitosuhdetta vireille sähköpostitse, vaan sitä varten hänet on ohjattava henkilökohtaiselle vastaanotolle. Harkitessaan sähköpostikirjeenvaihdon aloittamista potilaan kanssa hoitosuhteen jo alettua lääkärin tulee punnita sen tuomat edut ja haitat. Potilaan kanssa tulee keskustella sähköpostin käytöstä ja sopia yhdessä niistä tiedoista, joita sähköpostin avulla voidaan välittää.

### Sähköpostiin liittyvistä tietosuojuongelmista

Potilaan ja lääkärin välinen sähköpostivaihto on yhtä luottamuksellista tietoa kuin muukin lääkärin ammatissaan saama tieto, ja lääkäri on osaltaan vastuussa tiedon pysymisestä luottamuksellisena.

Terveydenhuollon järjestäjien ja toteuttajien käytössä on yleensä suojaamaton sähköposti, jossa salassa pidettäviä tietoja ei ole suojattu sivullisilta. Kaikkien osapuolten on siksi tiedettävä, että sähköpostia ei voi täydellisesti suojata eikä arkaluonteisia henkilötietoja ole siksi sen kautta suositeltavaa lähettää. Suojauksen lisäämisen tähtäävistä toimista on keskusteltava potilaan ja muiden osapuolten kanssa.

Avoimen sähköpostiviestinnän toista osapuolta ei voida luotettavasti tunnistaa ja viestejä saatetaan lähettää jonkun toisen henkilön nimissä. Myöskään ei ole varmuutta siitä, että viesti olisi tullut muuttumattomana perille. Osapuolten tunnistamiseksi lääkärin ja potilaan tulee käyttää henkilökohtaisessa tapaamisessa sovittuja sähköpostiosoitteita aina kun mahdollista. Mikäli sähköinen tunnistusjärjestelmä (kuten sähköinen allekirjoitus) on käytettävissä, tulee sitä käyttää potilaan ja lääkärin tunnistamiseen. Sähköpostia ei tule käyttää ollenkaan, jos on syytä epäillä toisen osapuolen henkilöllisyyttä.

Sähköpostivaihdosta syntyy sähköinen tai fyysinen asiakirja, jota on käsiteltävä samoin kuin mitä tahansa potilasasiakirjaa. Lääkärin ja potilaan välinen sähköposti on sen sisällöstä riippuen suositeltavaa liittää osaksi potilaskertomusta. Tällöin sitä tulee käsitellä potilasasiakirjojen käsittelyyn kuuluvien määräysten mukaisesti. Tietokoneen sähköpostilaatikoissa viestivaihtoa ei tule säilyttää. Viestivaihdon tallentaminen lisää molempien osapuolten oikeudellista suojaa.

Esimerkkejä salaamattoman sähköpostin välityksellä lähetettäväksi soveltuvista tiedoista ovat:

- laboratorio- ja muiden tulosten välittäminen potilaalle
- kroonisen taudin tai pitkäaikaisen hoidon seuranta kun vastaanotolla käynti ei ole tarpeen
- yleisohjeiden antaminen ei-kiireellisissä tapauksissa
- terveyden edistäminen
- hallinnolliset asiat kuten vastaanottoajan varaaminen.

Mikäli käytössä on sähköposti, jossa on riittävän vahva salaus ja osapuolet voidaan luotettavasti tunnistaa, voidaan sähköpostilla lähettää myös luottamuksellisia tietoja. Terveystieteiden toimintayksikön sisäistä verkkoa voidaan käyttää salassa pidettävien tietojen lähettämiseen, jos tiedot siinä on riittävästi suojattu siten, että organisaation ulkopuoliset henkilöt eivät sinne pääse. Salassapito edellyttää, että organisaation sisällä potilastietoihin voi olla pääsy vain sellaisilla työntekijöillä, jotka työtehtävissään niitä tarvitsevat.

## Potilaiden ja työntekijöiden opastaminen sähköpostin oikeaan käyttöön

Lääkärin tulee laatia tai hyväksyä säännöt sähköpostin käytölle omassa toimintayksikössään. Toimintayksikön johdon tulee huolehtia siitä, että sekä potilaita että työntekijöitä opastetaan sähköpostin oikeaan käyttöön.

Yleensä sähköpostitse tapahtuvat yhteydenotot on suositeltavaa ohjata toimintayksikön sähköpostiosoitteeseen, ei yksittäisen työntekijän sähköpostiin. Jos toimintayksikkö ilmoittaa internetsivuillaan organisaation sähköpostiosoitteen, tulee tässä yhteydessä informoida myös siitä, mihin sähköpostia voidaan käyttää ja sen käyttöön liittyvistä tietoturvaongelmista. Tässä yhteydessä voidaan esim. kertoa, että kyse on avoimesta sähköpostista, jossa viestin lähettäjä ei voida tunnistaa eikä viestiä salata. Tämän vuoksi suojaamattoman sähköpostiyhteyden kautta voidaan kysyä yleistä neuvontaa. Tällaiseen yleiseen tiedusteluun voi myös vastata sähköpostitse.

Vaikka edellä mainittua opastusta olisikin, niin käytännössä potilaat lähettävät kuitenkin oma-aloitteisesti sähköpostitse myös erilaisia hoitosuhteeseen liittyviä viestejä. Jos potilas lähettää esimerkiksi aikavarauksen sähköpostilla, siihen tulee vastata puhelimella tai kirjallisesti. Sama koskee myös muita tiedusteluja, joihin ei voida vastata yleisellä neuvolla paljastamatta asiakkaan nimeä tai muita asiakastietoja.

Lääkäri ei saa oma-aloitteisesti lähettää tavallisessa suojaamattomassa sähköpostissa potilaan nimeä tai muita potilassuhteeseen liittyviä tietoja potilaalle itselleen tai muille tahoille. Mikäli lääkäri luovuttaa sähköpostiin vastaamisveloitteen jollekin toiselle lääkärille tai muulle terveydenhuollon ammattilaiselle, hänen on saatava tähän etukäteen potilaan lupa. On etukäteen selkeästi sovittava miten sähköpostin kanssa menetellään lääkärin ollessa poissa.