

## Käyttöehdot, Chat ja etävastaanotto

Päivitetty 12.2.2026

### 1. Yleistä

Lue nämä käyttöehdot huolellisesti ennen kuin siirryt käyttämään palvelua.

Chat ja etävastaanotto on tarkoitettu sosiaali- ja terveydenhuollon yhteydenottoihin. Sen avulla asiakas (jäljempänä "Käyttäjä") voi keskustella chatissa tai videovälitteisellä etävastaanotolla sote-ammattilaisen (jäljempänä "Palveluntarjoaja") kanssa. Järjestelmän teknisenä toteuttajana on SAG Flowmedik Oy, joka mainitaan tässä asiakirjassa jäljempänä termillä "Palvelualustan tarjoaja".

### 2. Palvelualustan tarjoajan yhteystiedot

SAG Flowmedik Oy  
Paavo Cajanderin katu 12  
13200 Hämeenlinna

### 3. Palveluntarjoajan yhteystiedot

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue  
Tulliportinkatu 1  
06100 Porvoo  
Vaihde 019 5600 100

### 4. Käyttöoikeus

Käyttäjä ei saa näiden käyttöehtojen mukaisesti mitään muita oikeuksia paitsi oikeuden käyttää Palvelualustaa.

#### 4.1 Tunnistautuminen ja Palvelualustan käyttö

Palvelualustan Käyttäjäksi voi tunnistautua ainoastaan luonnollinen henkilö. Palvelualustan osioiden käyttöoikeus on henkilökohtainen, eikä sitä saa luovuttaa kolmansille osapuolille.

Palvelualustaan kirjaututtaessa Käyttäjä tunnistetaan kansallista tunnistamispalvelua käyttäen (Suomi.fi- tunnistamispalvelu). Tunnistamispalvelusta saadaan Palvelualustan käyttöön tarvittavat Käyttäjän henkilötiedot. Käyttäjän on annettava riittävät ja oikeat tiedot alustan käyttämistä varten. Käyttäjä vastaa antamistaan tiedoista sekä niiden päivittämisestä.

Palvelualustaan tunnistautuminen edellyttää aina Käyttäjän vahvaa tunnistamista. Palvelualustan käyttö edellyttää, että Käyttäjä hyväksyy ja noudattaa Käyttöehtoja ja mahdollisia palvelukohtaisia lisäehtoja. Käyttöehdot ovat voimassa toistaiseksi. Käyttöehtojen mahdolliset muutokset hyväksytetään käyttäjillä.

Palvelualustaa saa käyttää vain yksityiseen, ei-kaupalliseen tarkoitukseen. Käyttäjä ei saa muulla tavoin hyödyntää Palvelualustaa tai sen osia ilman Palvelualustan tarjoajan kirjallista lupaa. Palvelualustan tarjoaja pidättää itsellään oikeuden evätä alustan käyttö Käyttäjältä. Palveluntarjoajalla on oikeus muuttaa ja tarkentaa palvelun käyttöehtoja ilmoittamalla siitä käyttäjälle näissä käyttöehdoissa. Mikäli sinulla on kysyttävää ehtoihin liittyen tai haluat saada kappaleet näistä ehdoista sähköpostitse, Palveluntarjoajan yhteystiedot löydät Palveluntarjoajan sivulta [Tietosuoja](#).

#### 4.2. Evästeiden käyttö

Palvelussa käytetään evästeitä. Evästeiden käyttö on tarpeellista joidenkin palvelun osien toimivuudelle. Käyttäjä antaa suostumuksensa evästeiden tallentamiseen käyttäjän päätelaitteelle ja näiden tietojen käyttöön verkkoselaimensa asetuksissa. Palvelun tuottaja ei takaa palvelun moitteetonta toimintaa, mikäli evästeiden käyttöä ei ole sallittu.

#### 4.3 Tekijänoikeus

Palvelualustan sisältö ja ulkoasu ovat tekijänoikeudella suojattuja. Käyttäjällä ei ole oikeutta toisintaa Palvelualustaa millään tavalla tai missään muodossa eikä jakaa, välittää, kääntää, muunnella, sovittaa tai muulla tavalla muuttaa Palvelualustaa.

Palvelualustan käyttö tietopalvelutarkoituksiin on kielletty. Mitä edellä on sanottu, koskee myös Käyttäjälle Palvelualustan kautta lähetettyä aineistoa.

Oikeudet Palvelussa julkaistavaan teksti- ja kuva- ym. -aineistoon ovat palveluntuottajilla. Sivuston tekstiaineistoa voi lainata ja sivuihin voi vapaasti linkittää, mutta lähde on ehdottomasti mainittava. Muusta aineiston käytöstä on sovittava erikseen Palveluntarjoajan kanssa (yhteystiedot yllä).

#### 5. SAG Flowmedik Oy:n vastuut ja velvollisuudet

SAG Flowmedik Oy tuottaa Palvelualustan Palveluntarjoajien käyttöön, jotta ne voivat tuottaa palveluita asiakkailleen. SAG Flowmedik Oy vastaa Palvelualustan toimivuudesta ja ylläpidosta.

Palveluntarjoaja käsittelee Asiakkaan henkilötietoja Palvelun rekisteriselosteen ja tietosuojalausekkeen sekä kulloinkin voimassa olevan yksityisyyden suojan ja henkilötietojen käsittelyä koskevan lainsäädännön mukaisesti.

Palvelualustan tarjoaja ei vastaa Palvelualustasta löytyvästä tai sieltä linkitetystä Palveluntarjoajan, heidän yhteistyökumppaneidensa tai kolmannen osapuolen tuottamasta ja julkaisemasta sisällöstä tai sen oikeellisuudesta, täsmällisyydestä, luotettavuudesta ja käytettävyydestä eikä Palveluntarjoajan tarjoamista palveluista. Palvelu sisältää linkkejä ja yhteyksiä kolmannen osapuolen verkkosivustoihin. Tällaisiin kolmannen osapuolen tarjoamiin palveluihin tai kolmannen osapuolen välittämiin sovelluksiin sovelletaan kyseisen kolmannen osapuolen käyttö- ja muita ehtoja.

Palvelualustan tarjoaja ei takaa Palvelualustan keskeytymätöntä ja virheetöntä toimintaa. Palvelualusta tarkistetaan säännöllisesti toimintahäiriöiden estämiseksi. Palvelualustan tarjoajalla on oikeus keskeyttää Palvelualustan toiminta sen muutoksen, uudistuksen, huolto- ja asennustöiden taikka niiden kaltaisten Palvelualustaan liittyvien muiden syiden vuoksi, taikka mikäli lainsäädäntö tai muu viranomais määräys sitä edellyttää. Käyttökatkoksista pyritään kuitenkin ilmoittamaan Käyttäjille mahdollisimman ajoissa yleisellä ilmoituksessa Palvelualustalla. Palvelualustan tarjoaja ei vastaa Käyttäjille tai kolmansille osapuolille Palvelualustan mahdollisesti sisältämistä asiallisista tai teknisistä virheistä tai puutteellisuuksista aiheutuvista välillisistä tai välittömistä vahingoista, johtuivatpa nämä virheet erehdyksestä, Palvelualustan tai tietoliikenneyhteyksien toimintahäiriöistä, huoltotöistä tai muusta syystä. Palvelualustan tarjoajalla on oikeus muuttaa Palvelualustan sisältöä ja toimintaa Palvelualustan kehittämiseksi tai muusta tarpeellisesta syystä rajoituksetta parhaaksi katsomallaan tavalla ja aikoina. Oleellisista muutoksista ilmoitetaan sivustolla.

## 6. Käyttäjän vastuut

Käyttäjä vastaa Palvelualustan käytön edellyttämän laitteiston, ohjelmiston ja tietoliikenneyhteyksien hankinnasta, ylläpidosta ja käytöstä, sekä kaikista Palvelualustan käytöstä aiheutuvista kustannuksista. Käyttäjä on velvollinen huolehtimaan tunnistamistietojensa salassapidosta. Käyttäjä vastaa kaikesta tunnistamistiedoillaan tapahtuneesta Palvelualustan käytöstä ja siitä mahdollisesti aiheutuvista kustannuksista, maksuista, velvoitteista ja seuraamuksista.

## 7. Henkilötietojen käyttö

Käyttäjistä kerätyn tiedon omistajana ja rekisterinpitäjänä toimii Palveluntarjoaja. Palvelualusta kerää rekisteröityneen ja Palveluntarjoajan kanssa Käyttäjän antamia henkilötietoja (mm. nimi, henkilötunnus ja osoite, kotikunta). Käyttäjän Palvelualustan käyttöä koskevia tietoja ja valitun palvelun kautta Käyttäjän antamia tietoja tallentuu Palveluntuottajan henkilörekisteriin

(”Asiakas- ja potilasrekisteri”). Palvelualustan tarjoaja ei luovuta Käyttäjistä tietoja kolmansille osapuolille ilman laissa olevaa perustetta. Palvelualustan tarjoaja käsittelee käyttäjän henkilötietoja Palvelun rekisteriselosteen ja tietosuojalausekkeen sekä kulloinkin voimassa olevan yksityisyydensuojan ja tietosuojaa koskevan lainsäädännön mukaisesti.

Rekisteröidyllä Käyttäjällä on oikeus tarkastaa itseään koskevat rekisteritiedot (EU:n yleinen tietosuojalainsäädäntö 2016/679 artikla 15 Tarkastus oikeus / oikeus saada pääsy tietoihinsa). Tarkastuspyyntö kohdistetaan Palveluntarjoajalle. Lisätietoa saat Palveluntarjoajan rekisteri- ja tietosuojaselosteista sivulta [Tietosuoja](#).

## 8. Tietosuoja

Käyttäjä vastaa omien päätelaitteidensa tietoturvan asianmukaisesta hoitamisesta.

Palvelualustan tarjoaja on toteuttanut tekniset, fyysiset ja organisatoriset toimenpiteet, joilla on varmistettu Henkilötietojen käsittelyn korkea turvallisuustaso alustalla ja joilla suojellaan henkilötietoja luvattomalta tai laittomalta käsittelyltä sekä tahattomalta menettämiseltä, tuhoamiselta, vahingolta, muutokselta tai luovuttamiselta.

Palvelualustaan kohdistuvasta uhasta, erityisesti tietoturvauhasta tulee Palvelualustan tarjoajan ilmoittaa viipymättä Palveluntarjoajalle.

## 9. Tekniset vaatimukset ja ehdot

Palvelualusta tukee vain yleisesti käytössä olevia käyttöjärjestelmiä, internet-selaimia ja niiden ajantasaisia versioita. Palvelualustan tarjoaja ei takaa, että Palvelualusta palveluineen toimii kaikissa internet-selaimissa. Palvelualustan tarjoajalla on oikeus estää palvelun käyttö laitteilta, joiden tietoturva ei tue ajantasaisia tietoturvastandardeja ja -suosituksia.