

## TIETOSUOJASELOSTE

Rekisterinpitäjän informointi rekisteröidylle  
 EU:n yleinen tietosuoja-asetus (2016/679), artikkelat 13 ja 14

Laatimispvm: 25.5.2018  
 Päivityspvm: 25.2.2021

1. Rekisterinpitäjä	<b>Lääkärikeskus Aava</b> Y-tunnus 2311119-2 (jäljempänä "Aava")
2. Rekisteriasioista vastaava henkilö ja yhteyshenkilö	Lääkärikeskus Aava Nina Lyly, hoitotyön johtaja Annankatu 32, 00100 Helsinki puh. 010 380 3800 (etunimi.sukunimi@aava.fi)
3. Tietosuojavastaava	Marliina Mäkinen, sijainen Annankatu 32, 00100 Helsinki puh. 010 380 3800 dpo@aava.fi
4. Henkilötietojen käsittelijät	Rekisterin henkilötietojen käsittelyä voidaan ulkoistaa toimeksiantosopimuksella. Esimerkiksi sähköisten tietojärjestelmien ja niiden palvelimien ylläpitotehtäviin ja sovellusasiantuntijatukeen liittyä toimeksiantoja.
4. Rekisterin nimi	<b>Lääkärikeskus Aava Oy:n asiakaspalauterekisteri</b>
5. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus ja rekisterin käyttötarkoitus	<p>Asiakaspalauterekisteriin talletetaan asiakkaan Aavalle antama asiakaspalaute. Asiakaspalautteeksi katsotaan kaikki asiakkaan antama sanallinen, kirjallinen tai muuten, kuten esimerkiksi hymiöin, annettu palaute.</p> <p>Asiakaspalautejärjestelmän keräämät henkilötiedot on tarkoitettu palautteiden käsittelyä ja vastaamista varten.</p> <p>Palautteen antaminen nimettömänä on mahdollista. Nimettöminä annettuihin palautteisiin Aava ei vastaa, mutta palautteet käsitellään ja arkistoidaan palautejärjestelmään.</p> <p>Henkilötietojen käsittelyn ensisijaisena perusteena on asiakkaan ja Aavan välinen asiakassuhde, asiakkaan suostumus, asiakkaan antama toimeksianto tai muu asiallinen yhteys.</p> <p>Rekisterin ylläpitämistä ohjaava lainsäädäntö:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- EU:n yleinen tietosuoja-asetus (679/2016)</li> <li>- Tietosuojalaki (1050/2018)</li> </ul>
6. Rekisterin tietosisältö	<p>Rekisterin tietosisältö koostuu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- asiakaspalautejärjestelmään tallennettujen palautelomakkeiden sisältötiedot</li> <li>- palautteiden antajien mahdolliset henkilö- ja yhteystiedot</li> <li>- palautejärjestelmään kirjautuneiden käyttäjien tiedot</li> </ul> <p>Asiakaspalautteiden tietosisällöstä kootaan tilastointi- ja yhteenvetotietoja sekä palautteita hyödynnetään asiakaspalvelun ja muun Aavan toiminnan kehittämisessä.</p>

7. Säännönmukaiset tietolähteet	Tietoja saadaan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- asiakkaalta</li> <li>- muulta palautteen kirjanneelta henkilöltä</li> <li>- käyttäjien tallentamat vastaukset palautteisiin</li> </ul>
8. Säännönmukaiset tietojen luovutukset	Palautteessa olevat mahdolliset nimi- ja yhteystiedot ovat vain palautetta käsittelevien tiedossa. Tietoja voidaan luovuttaa palautteen käsittelemiseksi Aavan sisällä esimerkiksi ammatinharjoittajille.  Palautteista havaituista tietoturvaloukkausepäilyistä tehdään aina HaiPro vaaratapahtumailmoitus. Vaaratapahtumailmoitus tehdään ilman palautteen antajan yhteystietoja ja ilmoituksen tekee asiakaspalautteita käsittelevä henkilö. HaiPro-ilmoitus käsitellään Aavan ohjeistuksen mukaisesti.
9. Tietojen siirto EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle	Rekisteristä ei siirretä tietoja Euroopan Unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.
10. Henkilötietojen säilytysaika	Henkilötietojen säilyttäminen on tarpeen yhteydenpidon ja palautekäsittelyn vuoksi.  Henkilötiedot anonymisoidaan asiakaspalauterekisteristä kuuden (6) kuukauden jälkeen palautteen antamisesta.
11. Yleinen kuvaus teknisistä ja organisatorisista turvatoimista	Aava suojaa henkilötiedot koko elinkaaren ajan käyttämällä asianmukaisia suojakeinoja. Henkilötietoja suojataan mm. ennakoivalla riskienhallinnalla, tietoteknisin suojakeinoin, käyttäjähallinnalla ja turvallisuusjärjestelmillä.  Ohjelmiston käyttöönoton yhteydessä henkilökunta on saanut koulutuksen ja ohjeet. Uuden henkilökunnan koulutus ja ohjaus tapahtuu perehdytysohjelman mukaisesti. Henkilökunta tekee vaitiolositoumuksen työsopimuksen solmimisen yhteydessä ja jatkaa myös työsuhteen päättymisen jälkeen.  Ohjelmistosovelluksiin on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset samoin kuin työasemien käyttöön. Tietojärjestelmien ja niissä olevien tietojen käyttöä seurataan käyttäjätunnuksittain.
12. Asiakkaan oikeudet	Asiakkaan oikeudet määräytyvät EU:n yleisen tietosuojasetuksen mukaan:  <b>Oikeus saada pääsy tietoihin</b> Asiakkaalla on oikeus saada pääsy tietoihinsa. Aava ilmoittaa käsitelläänkö asiakasta koskevia henkilötietoja vai ei sekä toimittaa jäljennöksen käsiteltävistä henkilötiedoista.  <b>Oikeus tietojen oikaisemiseen</b> Asiakkaalla on oikeus vaatia, että Aava rekisterinpitäjänä oikaisee asiakasta koskevat epätarkat ja virheelliset henkilötiedot.  <b>Oikeus poistaa tiedot</b> Asiakkaalla on oikeus esittää Aavalle kirjallinen pyyntö poistaa itseään koskevat tiedot rekisteristä. Tiedot poistetaan, jos käsittelylle ei enää ole olemassa laillista perustetta.

	<p><b>Oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle</b> Asiakkaalla on oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle jos asiakas katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä rikotaan tietosuojalainsäädäntöä. Suomessa valvontaviranomainen on tietosuojavaltuutettu, jonka yhteystiedot löytyvät osoitteesta <a href="https://tietosuoja.fi/">https://tietosuoja.fi/</a>.</p> <p><b>Oikeus peruuttaa suostumus</b> Mikäli Aava käsittelee asiakkaan henkilötietoja suostumuksen perusteella, asiakkaalla on oikeus peruuttaa suostumuksensa.</p> <p><b>Kuinka käytät oikeuksiasi?</b> Voit lähettää meille henkilökohtaisesti allekirjoittamasi pyynnön tietosuojavastaavalle (yhteystiedot löytyvät kohdasta 3).</p>
14. Rekisterihallinto	Tätä informointiasiakirjaa on viimeksi päivitetty 14.12.2020. Aava seuraa tietosuojaa koskevan lainsäädännön sekä viranomaisohjeiden muutoksia sekä kehittää palvelun toimintaa, ja varaa siksi oikeuden päivittää tätä selostetta.