

TIETOSUOJASELOSTE

Rekisterinpitäjän informointi rekisteröidylle

EU:n yleinen tietosuoja-asetus (2016/679), artiklat 13 ja 14

Laatimispvm: 25.5.2018

Päivityspvm: 25.2.2021

1. Rekisterinpitäjä	Lääkärikeskus Aava Oy Y-tunnus 2311119-2 (jäljempänä "Aava")
2. Rekisteriasioista vastaava henkilö	Tommi Qvick, liiketoimintajohtaja Annankatu 32, 00100 Helsinki puh. 010 380 3800 (etunimi.sukunimi@aava.fi)
Yhteyshenkilö rekisteriasioissa	Tuija Mikkonen, palvelupäällikkö Pasilankatu 2 B, 00240 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 sovellusasiatuntijatukeen liittyy toimeksiantoja.
5. Rekisterin nimi	Lääkärikeskus Aavan puhelinpalvelun nauhoitearkiston henkilörekisteri
6. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus / rekisterin käyttötarkoitus	Puhelinpalvelua käytetään Aavan asiakaspalvelun yhtenä palvelukanavana. Puhelinkeskustelu tallentuu asiakaspalvelujärjestelmään. Tallenteita voidaan käyttää puhelimitse tapahtuman asiakaspalvelun laadun ja asiakkaille annettavien vastausten oikeellisuuden varmistamiseksi sekä toiminnan kehittämiseksi. Tallenteita voidaan käyttää myös asiakaspalvelun parantamiseen tähtäävässä koulutuksessa ja ohjeistuksen sisällön suunnittelussa. Toimintaa ohjaava lainsäädäntö, joista keskeisimmät ovat lueteltu tässä <ul style="list-style-type: none"> - EU:n yleinen tietosuoja-asetus (2016/679) - Tietosuoja laki (1050/2018)
7. Rekisterin tietosisältö	Rekisteriin tallentuu asiakkaan kanssa käyty keskustelu. Palvelussa annetaan yleistä neuvontaa ajanvarauksiin liittyen sekä tehdään ajanvarauksia. Lisäksi rekisteriin tallentuu asiakaan puhelinnumero, puhelun ajankohta, palvelunumero sekä asiakaspalvelijan nimi.
8. Säännönmukaiset tietolähteet	Tallennettavat tiedot saada asiakkaalta puhelimitse tapahtuvassa asiakaspalvelutilanteessa.

9. Säännönmukaiset tietojen luovutukset	Tietoja luovutetaan vain lakisääteiseen velvoitteeseen perustuen asianosaisille, viranomaisille sekä vakuutusyhtiöille ja laitoksille.
10. Tietojen siirto EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle	Rekisteristä ei siirretä tietoja Euroopan Unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.
11. Henkilötietojen säilytysaika	Rekisterin tietoja säilytetään 12 kuukautta puhelun päättymisestä.
12. Yleinen kuvaus teknisistä ja organisatorisista turvatoimista	<p>Nauhoitearkiston tekninen ylläpitäjä alihankkijoineen on sitoutunut noudattamaan tietosuojaa-asetuksen vaatimuksia.</p> <p>Tiedot kerätään tietokantoihin, jotka ovat palomurein, salasanoin ja muilla teknisillä keinoilla suojattuja alan yleisten käytäntöjen mukaisesti. Tietokannat ja niiden varmuuskopiot sijaitsevat lukituissa tiloissa ja tietoihin pääsevät käsiksi vain tietyt ennalta nimetyt henkilöt.</p> <p>Rekisterinpitäjä suojaa keräämänsä henkilötiedot siten, etteivät muut kuin Rekisterinpitäjän määrittelemät henkilöt tai tietojen käsittelijät voi käsitellä niitä ja että tietoja käsitellään vain liittyen työtehtäviin. Kullakin käyttäjällä on oma käyttäjätunnus ja salasana järjestelmään.</p> <p>Kaikkia rekisterin tietoja käyttäviä henkilöitä sitoo vaitiolovelvollisuus.</p>
13. Asiakkaan oikeudet	<p>Asiakkaan oikeudet määräytyvät EU:n yleisen tietosuojaa-asetuksen mukaan:</p> <p>Oikeus saada pääsy tietoihin (tarkastusoikeus) Asiakkaalla on oikeus saada pääsy omiin henkilötietoihinsa. Tarkastusta koskevan puhelun ajankohta ja asia on kyettävä yksilöimään mahdollisimman tarkasti. Tarkastuspyyntö tehdään kirjallisena yhteyshenkilölle, joka on mainittu selosteen kohdassa 2. Asiakkaan henkilöllisyys varmennetaan ennen käsittelytoimiin ryhtymistä. Tallenteen kuuntelu tapahtuu erikseen sovitulla tavalla.</p> <p>Oikeus tietojen oikaisemiseen Asiakkaalla on oikeus vaatia, että rekisterinpitäjä oikaisee ilman aiheutonta viivytystä asiakasta koskevat epätarkat ja virheelliset henkilötiedot. Ottaen huomioon tarkoitukset, joihin tietoja käsiteltiin, asiakkaalla on oikeus saada puutteelliset henkilötiedot täydennettyä toimittamalla kirjallinen korjauspyyntö yhteyshenkilölle, joka on mainittu selosteen kohdassa 2. Asiakkaan henkilöllisyys varmennetaan ennen käsittelytoimiin ryhtymistä.</p> <p>Oikeus poistaa tiedot Asiakkaalla on oikeus tulla unohdetuksi. Asiakkaalla on oikeus esittää rekisterinpitäjälle kirjallinen pyyntö poistaa itseään koskevat tiedot rekisteristä, siltä osin kuin tietoja ei käsitellä lakisääteisen velvollisuuden noudattamiseksi. Pyyntö tehdään yhteyshenkilölle, joka on mainittu selosteen kohdassa 2. Asiakkaan henkilöllisyys varmennetaan ennen käsittelytoimiin ryhtymistä.</p> <p>Oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle Asiakkaalla on oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle jos asiakas katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä rikotaan</p>

	<p>tietosuojalainsäädäntöä. Suomessa valvontaviranomainen on tietosuojavaltuutettu, jonka yhteystiedot löytyvät osoitteesta https://tietosuoja.fi/.</p> <p>Muut henkilötietojen käsittelyyn liittyvät oikeudet: Asiakasta informoidaan keskustelun tallentamisesta puhelun alussa automaattisella äänitiedotteella.</p>
14. Rekisterihallinto	<p>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.</p>