

**INFORMOINTIASIAKIRJA &
SELOSTE KÄSITTELYTOIMISTA**

Laatimispvm: 25.5.2018

EU:n yleinen tietosuoja-asetus (art. 13, 14 ja 30)

Päivitetty: 7.8.2018

1. Rekisterinpitäjä	Lääkärikeskus Aava Oy
2. Rekisteriasioista vastaava henkilö	Lääkärikeskus Aava Oy Nina Lyly, aluejohtaja Annankatu 32, 00100 Helsinki puh. 010 380 3800 (etunimi.sukunimi@aava.fi)
Yhteyshenkilö rekisteriasioissa	Tuija Mikkonen, palvelupäällikkö Mannerheimintie 12, 00100 Helsinki puh. 010 380 3800 (etunimi.sukunimi@aava.fi)
3. Tietosuojavastaava	Ida-Emilia Laasonen Annankatu 32, 00100 Helsinki puh. 010 380 3800 ida-emilia.laasonen@aava.fi
4. Rekisterin nimi	Seloste Lääkärikeskus Aavan asiakaspalvelun chat-palvelun henkilötietojen käsittelytoimista.
5. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus / rekisterin käyttötarkoitus	Chat-palvelua käytetään Lääkärikeskus Aavan asiakaspalvelun yhtenä palvelukanavana. Chat-keskustelu tallentuu asiakaspalvelujärjestelmään. Tallenteita voidaan käyttää chat-asiakaspalvelun laadun ja asiakkaille annettavien vastausten oikeellisuuden varmistamiseksi sekä toiminnan kehittämiseksi. Tallenteita voidaan käyttää myös asiakaspalvelun parantamiseen tähtäävässä koulutuksessa ja ohjeistuksen sisällön suunnittelussa.
6. Rekisterin tietosisältö	Rekisteriin tallentuu asiakkaan kanssa käyty keskustelu. Palvelussa annetaan yleistä neuvontaa ajanvarauksiin liittyen. Asiakkaille on laadittu ohjeistus chat-palvelun käytöstä; asiakkaalta ei kysytä mitään henkilökohtaisia tietoja eikä asiakas pysty hoitamaan ajanvarauksia tai peruutuksia chatin kautta.
7. Säännönmukaiset tietolähteet	Tallennettavat tiedot saadaan asiakkaalta chat-asiakaspalvelutilanteessa.
8. Säännönmukaiset tietojen luovutukset	Elisa Oyj toimii Lääkärikeskus Aava Oy:n chat-palvelun ylläpitäjänä. Elisa Oyj alihankkijoineen on sitoutunut noudattamaan tietosuoja-asetuksen vaatimuksia. Henkilötietoja ei muuten luovuteta ilman laissa säädettyjä perusteita.
9. Tietojen siirto EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle	Rekisteristä ei siirretä tietoja Euroopan Unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.
10. Henkilötietojen säilytysaika	Rekisterin tietoja säilytetään 12 kuukautta keskustelun päättymisestä.

<p>11. Yleinen kuvaus teknisistä ja organisatorisista turvatoimista</p>	<p>Rekisterinpitäjä on suojannut tiedot asianmukaisesti teknisesti ja organisatorisesti.</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>Uuden henkilökunnan koulutus ja ohjaus tapahtuu perehdytysohjelman mukaisesti. Henkilökunta tekee vaitiolo- ja salassapitositoumukset työsopimuksen solmimisen yhteydessä.</p> <p>Tiedot kerätään tietokantoihin, jotka ovat palomuurein, 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>12. Asiakkaan oikeudet</p>	<p>Asiakkaan oikeudet määräytyvät EU:n tietosuoja-asetuksen mukaan:</p> <p>Oikeus saada pääsy tietoihin Asiakkaalla on oikeus saada pääsy omiin henkilötietoihinsa. Tämä tarkoittaa, että rekisterinpitäjän on asiakkaan pyytäessä ilmoitettava käsitelläänkö häntä koskevia henkilötietoja vai ei. Asiakkaalla on oikeus saada käsiteltävistä henkilötiedoistaan pyydettäessä kopiot. Tarkastuspyyntö tehdään kirjallisena yhteyshenkilölle, joka on mainittu selosteen kohdassa 2. Asiakkaan henkilöllisyys varmennetaan ennen käsittelytoimiin ryhtymistä.</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 tietyin edellytyksin oikeus tietojen poistamiseen, eli oikeus tulla unohdetuksi. Asiakkaalla on oikeus peruuttaa tietojen käsittelyn suostumus ja tämän jälkeen esittää rekisterinpitäjälle kirjallinen pyyntö poistaa itseään koskevat tiedot rekisteristä, siltä osin kuin tietoja ei käsitellä lakisääteisen velvollisuuden noudattamiseksi. Pyyntö tehdään kirjallisena yhteyshenkilölle, joka on mainittu selosteen kohdassa 2. Asiakkaan henkilöllisyys varmennetaan ennen käsittelytoimiin ryhtymistä.</p> <p>Oikeus käsittelyn rajoittamiseen Asiakkaalla on oikeus vaatia rekisterinpitäjää rajoittamaan henkilötietojensa käsittelyä esimerkiksi siinä tilanteessa, kun asiakas odottaa rekisterinpitäjän vastausta tietojensa oikaisemista tai poistamista koskevaan pyyntöön. Käsittelyn rajoittamista koskeva pyyntö tehdään kirjallisena yhteyshenkilölle, joka on mainittu selosteen kohdassa 2. Asiakkaan henkilöllisyys varmennetaan ennen toimenpiteisiin ryhtymistä.</p> <p>Oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle Asiakkaalla on oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle jos asiakas katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä rikotaan tietosuoja-asetusta. Valvontaviranomaisena toimii Tietosuojavaltuutetun toimisto.</p>

13. Rekisterihallinto	<p>Tätä informointiasiakirjaa ja selostetta käsittelytoimista on viimeksi päivitetty 7.8.2018.</p> <p>Rekisterinpitäjä seuraa tietosuojaa koskevan lainsäädännön sekä viranomaisohjeiden muutoksia sekä kehittää palvelun toimintaa, ja varaa siksi oikeuden päivittää tätä selostetta.</p>
-----------------------	---