

**SELOSTE HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYSTÄ  
JA INFORMOINTIASIAKIRJA REKISTERÖIDYN OIKEUKSISTA**

Laatimispvm: 25.5.2018

EU:n yleinen tietosuoja-asetus

Viim. päivitys: 12.10.2019

1. Rekisterinpitäjä	Lääkärikeskus Aava Oy
2. Rekisteriasioista vastaava henkilö	Tommi Qyick, 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	Reetta Vaahtolammi Annankatu 32, 00100 Helsinki puh. 010 380 3800 dpo@aava.fi
4. Rekisterin nimi	<b>Seloste Lääkärikeskus Aavan puhelinpalvelun nauhoitusarkiston käsittelytoimista.</b>
5. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus / rekisterin käyttötarkoitus	Puhelinpalvelua käytetään Lääkärikeskus 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.
6. Rekisterin tietosisältö	Rekisteriin tallentuu asiakkaan kanssa käyty keskustelu. Palvelussa annetaan yleistä neuvontaa ajanvarauksiin liittyen sekä tehdään ajanvarauksia. Lisäksi rekisteriin tallentuu asiakkaan puhelinnumero, puhelun ajankohta, palvelunumero sekä asiakaspalvelijan nimi.
7. Säännönmukaiset tietolähteet	Tallennettavat tiedot saada asiakkaalta puhelimitse tapahtuvassa asiakaspalvelutilanteessa.
8. Säännönmukaiset tietojen luovutukset	Lääkärikeskus Aava Oy:llä on oikeus käyttää alihankkijoita palvelun hoitamiseen. Tällöin nauhoitearkiston tietoja voidaan siirtää alihankkijoille siinä määrin kuin se on tarpeen palvelujen toteuttamiseksi. Alihankkija sitoutuu noudattamaan aina voimassaolevan lainsäädännön vaatimuksia.  Henkilötietoja ei 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 puhelun päättymisestä.
11. Yleinen kuvaus teknisistä ja organisatorisista turvatoimista	<p>Nauhoitearkiston tekninen ylläpitäjä alihankkijoiheen on sitoutunut noudattamaan tietosuoja-asetuksen vaatimuksia.</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>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 käytäviä henkilöitä sitoo vaitiolovelvollisuus.</p>
12. Asiakkaan oikeudet	<p>Asiakkaan oikeudet määräytyvät EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaan:</p> <p><b>Oikeus saada pääsy tietoihin (tarkastusoikeus)</b> 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><b>Oikeus tietojen oikaisemiseen</b> Asiakkaalla on oikeus vaatia, että rekisterinpitäjä oikaisee ilman aiheetonta 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><b>Oikeus poistaa tiedot</b> 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><b>Oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle</b> Asiakkaalla on oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle jos asiakas katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä rikotaan tietosuoja-asetusta. Valvontaviranomaisena toimii Tietosuojavaltuutetun toimisto.</p> <p><b>Muut henkilötietojen käsittelyyn liittyvät oikeudet:</b> Asiakasta informoidaan keskustelun tallentamisesta puhelun alussa automaattisella äänitiedotteella.</p>

13. Rekisterihallinto	<p>Tätä informointiasiakirjaa ja selostetta käsittelytoimista on viimeksi päivitetty 12.10.2019.</p> <p>Rekisterinpitäjä seuraa tietosuojaa koskevan lainsäädännön sekä viranomaisohjeiden muutoksia sekä kehittää palvelun toimintaa, ja varaa siksi oikeuden päivittää tätä selostetta.</p>
-----------------------	---