

TIETOSUOJASELOSTE

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

Laatimispvm: 25.5.2018
Päivityspvm: 22.4.2022

Rekisterin nimi

Lääkärikeskus Aava Oy:n Asiakaspalvelun nauhoitearkiston henkilörekisteri (aikaisemmin
Lääkärikeskus Aava Oy:n Puhelinpalvelun nauhoitearkiston henkilörekisteri)

Rekisterinpitäjä

Lääkärikeskus Aava Oy (2311119-2)
Annankatu 32 00100 Helsinki
(jäljempänä ”Aava”)

Rekisterin vastuhenkilö

Lauri Muhonen, Digijohtaja
Annankatu 32, 00100 Helsinki
010 380 3800
(etunimi.sukunimi@aava.fi)

Rekisterin yhteyshenkilö

Annette Nyholm-Heikkinen, tiimipäällikkö
Annankatu 32, 00100 Helsinki
010 380 3800
(etunimi.sukunimi@aava.fi)

Tietosuojavastaavan sij.

Marliina Mäkinen
Annankatu 32, 00100 Helsinki
P. 010 380 3800
Sähköposti: dpo@aava.fi

Henkilötietojen käsittelijät

Pääsääntöisesti henkilötietojasi käsittelee Aavan henkilöstöön kuuluvat henkilöt työtehtäviään suorittaessaan. Saatamme ulkoistaa jotain henkilötietojen käsittelyä, kuten käsittelyyn käytetyt tietojärjestelmät (Elisa Ring). Huolehdimme tällöin siitä, että tietojesi luottamuksellisuus säilyy ja tietoja käsitellään myös muutoin lainmukaisesti.

Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Keräämme, säilytämme ja käsittelemme sinua koskevia henkilötietoja vain ennalta määriteltäviin tarkoituksiin.

Pääasiallisia käyttötarkoituksia ovat:

- Asiakassuhteen ja asiakaspalvelun hoitaminen
- Asiakaspalvelun oikeellisuuden varmistaminen
- Aavan toiminnan tilastointi-, seuranta- ja kehittämistarkoitukset

Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste

Henkilötietojen käsittelyn ensisijaisena perusteena on asiakkaan suostumus, asiakassuhteeseen perustuva oikeutettu etu, asiakkaan antama toimeksianto tai muu asiallinen yhteys.

Toimintaa ohjaava lainsäädäntö, joista keskeisimmät ovat lueteltu tässä:

- EU:n yleinen tietosuojasetus (2016/679)
- Tietosuojalaki (1050/2018)

Henkilötietoryhmät

Asiakaspalvelun nauhoitearkiston rekisteriin tallentuu asiakkaan kanssa käyty puhelinkeskustelu ja asiakkaan puhelinnumero. Lisäksi rekisteri sisältää puhelun ajankohdan, palvelunumeron ja asiakaspalvelijan nimen.

Säännönmukaiset tietolähteet

Saamme tiedot puhelimitse käydystä asiakaspalvelutilanteesta.

Tietojen säännönmukaiset luovutukset

Emme luovuta tietoja säännönmukaisesti. Saatamme kuitenkin luovuttaa tietojasi suostumuksellasi tai lain tai toimivaltaisen viranomaisen sitä edellyttäessä.

Tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle

Emme pääsääntöisesti siirrä asiakasta koskevia henkilötietoja Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.

Tietojen säilytysajat

Säilytämme asiakaspalvelun nauhoitearkiston tietoja 12kk puhelusta.

Yleinen kuvaus teknisistä ja organisatorisista turvatoimista

Aava suojaa henkilötiedot koko elinkaaren ajan käyttämällä asianmukaisia suojakeinoja. Henkilötietoja suojataan mm. ennakoivalla riskienhallinnalla, tietoteknisin suojakeinoin, varmuuskopioimalla, käyttäjähallinnalla ja turvallisuusjärjestelmillä.

Asiakkaan asiointiin tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat henkilöt saavat käsitellä asiakkaan tietoja vain siinä laajuudessa kuin heidän työtehtävänsä ja vastuunsa sitä edellyttävät. Sähköisesti talletetut tiedot on suojattu sähköisellä käyttöoikeudella.

Ohjelmistosovelluksiin on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset samoin kuin työasemien käyttöön. Tietojärjestelmien ja niissä olevien tietojen käyttöä seurataan käyttäjätunnuksittain. Ohjelmiston käyttöönoton yhteydessä henkilökunta on saanut koulutuksen ja ohjeet.

Uuden henkilökunnan koulutus ja ohjaus tapahtuu perehdytysohjelman mukaisesti. Henkilökunta tekee salassapito- ja vaitiolositoumuksen työsopimuksen solmimisen yhteydessä.

Asiakkaan oikeudet

Suostumuksen peruuttaminen

Mikäli käsittelemme tietojasi suostumuksesi perusteella, voit milloin tahansa peruuttaa suostumuksen ilmoittamalla siitä meille. Tällöin sinun tulee esittää kirjallinen poistopyyntö koskien nauhoitetta.

Pääsy tietoihin

Sinulla on oikeus saada meiltä vahvistus siitä, käsittelemmekö sinua koskevia henkilötietoja sekä saada tietää, mitä sinua koskevia henkilötietoja käsittelemme. Sinulla on myös oikeus saada täydentäviä tietoja henkilötietojesi käsittelyn perusteista.

Alaikäisen puhelun nauhoitetietojen luovuttamisessa huomioimme asiakkaan iän ja kehitystason. Jos alaikäinen on kykenevä päättämään hoidostaan, tietojen tarkastusoikeus on lähtökohtaisesti asiakkaalla itsellään.

Oikeus saada virheet korjatuksi

Sinulla on oikeus pyytää, että korjaamme sinua koskevat virheelliset tai vanhentuneet tai muuten puutteelliset henkilötiedot.

Oikeus poistaa tiedot

Sinulla on oikeus peruuttaa tietojen käsittelyn suostumus ja tämän jälkeen esittää Aavalle kirjallinen pyyntö sinua koskevien tietojen poistosta rekisteristä, siltä osin kuin tietoja ei käsitellä lakisääteisen velvollisuuden noudattamiseksi.

Miten voin toteuttaa oikeuteni?

Voit toteuttaa edellä kuvatut oikeutesi henkilökohtaisen käynnin yhteydessä tai omakätisellä allekirjoituksella tai muulla luotettavalla tavalla varmennetulla asiakirjalla. Pyyntöä käyttävän henkilöllisyys tarkistetaan.

Sinulla on oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle jos katsot, että sinua koskevien henkilötietojen käsittelyssä rikotaan tietosuojalainsäädäntöä. Suomessa valvontaviranomainen on tietosuojavaltuutettu, jonka yhteystiedot löytyvät osoitteesta <https://tietosuoja.fi/>.