

PK Terveyden asiakasrekisteri TIETOSUOJASELOSTE (25.5.2018 alkaen) Euroopan Unionin yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/679, artikkelit 12, 13, 14 ja 19

1. Rekisterinpitäjä

Pohjois-Karjalan Terveyspalvelut Oy

Osoite: Voimatie 2, 2. krs., 80100 Joensuu

Puhelinnumero: 010 762 3555

Y-tunnus: 1769016-7

2. Tietosuojavastaavan yhteystiedot tietosuoja.pko@sok.fi

3. Rekisteriasioissa yhteystiedot tietosuoja.pko@sok.fi

4. Rekisterin nimi

PK Terveyden asiakasrekisteri

5. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus ja peruste

Henkilötietojen käsittelyn perusteena on PK Terveyden asiakkaan ja PK Terveyden välinen sopimussuhde, asiakkaan suostumus tai asiakkaan antama toimeksianto.

Asiakasrekisterissä ylläpidetään myös PK Terveyden olemassa olevien ja mahdollisten asiakasyritysten yhteyshenkilöiden tietoja.

Henkilötietoja voidaan käsitellä seuraavissa käyttötarkoituksissa:

- Asiakasyhteydenpito
- Asiakassuhteen, asiakaspalvelun ja niihin liittyvän viestinnän ja markkinoinnin hoitaminen, toteuttaminen, kehittäminen ja seuranta
- Asiakassuhteiden analysointi, ryhmittely ja raportointi, avainasiakasohjelman toteuttaminen sekä muut kokonaisasiakkuuden ja PK Terveyden liiketoiminnan kehittämiseen liittyvät tarkoitukset
- Asiakaspalautteen ja asiakkaan tyytyväisyystietojen kerääminen ja käsittely
- Markkinatutkimusten ja mielipidekyselyiden toteuttaminen. Käsittelytehtäviä voidaan ulkoistaa ulkopuolisille palveluntarjoajille tietosuojalainsäädännön mukaisesti ja sen asettamissa rajoissa.
- PK Terveyden asiakaspalveluun soitetut puhelut tallennetaan. Asiakaspalvelun laadun kehittämiseksi tallenteita voidaan käyttää asiakaspalveluhenkilöstön koulutuksessa, palvelutasotutkimuksissa sekä ohjeistuksen kehittämisessä ja reklamaatiotapausten selvittämisessä. Asiakaspalveluun puhelimitse yhteyttä ottaneille voidaan lähettää tekstiviestillä kyselyjä mm. asiakkaiden tyytyväisyyden selvittämiseksi.

6. Kuvaus rekisterinpitäjän oikeutetusta edusta

Henkilötietojen käsittely ei perustu rekisterinpitäjän oikeutettuun etuun.

7. Rekisterin tietosisältö

Rekisteröidystä voidaan tallentaa seuraavia tietoja:

- Asiakkaan perustiedot (mm. nimi, asiakasnumero, osoite, puhelinnumero, sähköpostiosoite, tehtävä yrityksessä)
- Asiakkuuden hoitamiseksi tarpeelliset tiedot (mm. tieto asiakkaan suosimasta yhteydenpitotavasta, asiointia koskevat tiedot, maksu- ja perintätiedot)
- Rekisteröidyn itse tuottama sisältö kuten asiakaspalaute sekä hänen itsestään antamat lisätiedot kuten asiakkuuteen liittyvät toiveet, tyytyväisyystiedot, kiinnostuksen kohteet tai muut vastaavat tiedot.
- Rekisteröityä mahdollisesti koskevaa vakuutusta, työterveyspalveluita ja -sopimusta, ja vastaavia seikkoja koskevia tietoja.
- Rekisteröidyn toivomia ja käyttämiä palveluita maksutietoineen.
- Kieltoja, rajoituksia, suostumuksia ja muita valintoja.
- Verkkosivujen käytöstä kerätään kävijän IP-osoite, kieli, selaimen nimi sekä resoluutio.

8. Tietolähde ja kuvaus tietolähteistä, mikäli tiedot on kerätty julkisista lähteistä

Asiakkaita koskevat tiedot saadaan asiakkaan suostumuksella häneltä itseltään hänen haluamiinsa palveluiden varauksiin ja ostoihin liittyvistä tapahtumista sekä rekisterinpitäjän muista mahdollisista palvelutilanteista (mm. asiakaspalaute, asiakaskysely, asiakkaan yhteydenotto). Henkilötietoja voidaan kerätä, tallettaa ja päivittää myös Väestörekisterikeskuksen ja muun osoite-, päivitys- ja muuta vastaavaa palvelua tarjoavan rekisterinpitäjän rekistereistä.

9. Henkilötietojen vastaanottajat

Henkilötietoja käsitellään tässä selosteessa määriteltyihin tarkoituksiin sähköisissä järjestelmissä ja palveluissa. Käytämme ulkoisia palvelukumppaneita järjestelmä- ja tukipalveluiden tuottamisessa. Henkilötietoja voidaan siirtää käytössä oleville palvelukumppaneille siltä osin, kun nämä osallistuvat toimenpiteiden toteuttamiseen saadun toimeksiannon puitteissa.

Huolehdimme kumppaneidemme henkilötietojen suojan riittävästä tasosta lainsäädännön edellyttämällä tavalla.

Henkilötietoja ei luovuteta yrityksen lukuun toimivien palveluiden ja viestinnän tuotantoon, kehittämiseen tai ylläpitoon osallistuvien osapuolten ulkopuolelle muuten kuin sopimuksen, muun suostumuksen ja säädösten mukaan.

Luovutamme tietoja viranomaisille voimassaolevan lainsäädännön sallimissa ja velvoittamissa rajoissa esimerkiksi viranomaisten tietopyyntöihin vastattaessa.

10. Henkilötiedon siirrot kolmanteen maahan tai kansainväliselle järjestölle ja käytetyt suojatakeet

Emme siirrä henkilötietoja kolmansiin maihin Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle tai kansainvälisille järjestöille.

11. Henkilötietojen säilytysaika tai säilytysajan määrittämisen kriteerit

Tämän selosteen mukaisia henkilötietoja säilytetään ainoastaan niin kauan ja siinä laajuudessa kuin ne ovat tarpeellisia ja rekisterinpitäjä hyödyntää niitä ilmoitettuihin käsittelytarkoituksiin liittyvässä toiminnassa.

PK Terveys määrittelee tietojen poistoajat ja poistamiskäytännöt sekä huolehtii vanhentuneiden ja tarpeettomien tietojen poistamisesta.

Säilytämme tämän rekisterin mukaisia henkilötietoja niin kauan kuin ko. henkilön tehtävä yrityksensä edustajana sitä edellyttää.

Puhelu-nauhoitteiden säilytysaika on 30 vrk.

Palautteisiin liittyvät tiedot säilytetään 5 vuotta.

12. Rekisteröidyn oikeudet

Asiakkaalla on oikeus tarkistaa asiakasrekisteriin tallennetut itseään koskevat henkilötiedot sekä oikeus pyytää virheellisten tietojen oikaisua. Asiakkaalla on myös tietyissä tilanteissa oikeus poistaa häntä koskevat henkilötiedot rekisteristä sekä pyytää niiden siirtämistä toiselle yritykselle. Asiakkaalla on lisäksi tietyissä tilanteissa oikeus pyytää tietojen käsittelyn rajaamista sekä kieltää tietojensa käsitteleminen.

Jos henkilö haluaa käyttää oikeuksiaan tai saada lisätietoa henkilötietojensa käsittelystä, hän voi olla yhteydessä tässä selosteessa mainittuun rekisterinpitäjään. Jos rekisteröity haluaa käyttää oikeuksiaan, pyyntö on tehtävä aina kirjallisena. Oikeuksien käyttämistä koskevat lomakkeet on saatavilla PK Terveiden verkkosivuilta sekä PK Terveiden toimipisteestä.

Henkilöllä on myös oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle, jos hän katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä rikotaan soveltuvaa tietosuojasääntelyä.

13. Suostumuksen peruuttaminen

PK terveys voi osoittaa asiakkaalle sähköistä suoramarkkinointia, kun asiakas on antanut siihen suostumuksensa.

Rekisteröidyllä on oikeus milloin tahansa peruuttaa antamansa suostumus. Suostumuksen peruuttaminen päättää rekisterinpitäjän oikeuden käsitellä henkilötietoja sellaisiin käyttötarkoituksiin, joilla ei ole suostumuksen lisäksi muuta käsittelyn perustetta. Suostumuksen voi peruuttaa olemalla yhteydessä selosteessa mainittuun rekisterinpitäjään.

14. Henkilötiedon antamatta jättämisen vaikutukset sopimukselle

Palveluita ei voida toteuttaa.

15. Automatisoidun päätöksenteon tai profiloinnin merkitykselliset tiedot

Henkilötietojen käsittelyyn ei liity automatisoitua päätöksentekoa tai profilointia henkilötietojen perusteella.

16. Henkilötietojen käsittelyn vaikutukset ja yleinen kuvaus teknisistä ja organisatorisista turvatoimista

Suojaamme henkilötietoja huolellisesti koko niiden elinkaaren ajan käyttämällä asianmukaisia tietosuoja- ja tietoturvasuojakeinoja.

S-ryhmässä suojamme henkilötietoja muun muassa ennakoivalla riskienhallinnalla ja turvallisuussuunnittelulla, tietoliikenteen suojakeinoin, tietojärjestelmien jatkuvalla ylläpidolla, varmuuskopioimalla sekä käyttämällä turvallisia laitetiloja, kulunvalvontaa ja turvallisuusjärjestelmiä. Henkilötietoja sisältävät fyysiset asiakirjat säilytetään alkukäsittelyn jälkeen lukituissa säilytystiloissa. Käyttöoikeuksien myöntäminen ja seuranta on hallittua. Koulutamme henkilötietojen käsittelyyn osallistuvaa henkilökuntaamme säännöllisesti ja huolehdimme siitä, että myös yhteistyökumppaniemme henkilöstö ymmärtää henkilötietojen luottamuksellisen luonteen ja turvallisen käsittelyn merkityksen. Valitsemme käyttämämme alihankkijat huolellisesti. Päivitämme jatkuvasti sisäisiä käytäntöjämme ja ohjeitamme.

Jos kaikista suojatoimistamme huolimatta henkilötiedot joutuvat väärin käsiin, on mahdollista, että henkilöllisyys varastetaan tai henkilötietoja käytetään muuten väärin. Jos havaitsemme tällaisen tapahtuman, ryhdymme viipymättä selvittämään sitä ja pyrimme estämään aiheutuvat vahingot. Informoimme tietoturvaloukkauksesta tarvittavia viranomaisia ja rekisteröityjä lainsäädännön vaatimusten mukaisesti.