

# Tietosuojaseloste terveyspalvelut

## 1. Johdanto

Tässä tietosuojaselosteessa kuvataan, miten henkilötietoja käsitellään Luona Terveys palveluissa. Selosteessa kerrotaan myös, mitä oikeuksia rekisteröidyillä henkilöillä on ja miten oikeuksia voi käyttää.

Tietosuojaselostetta päivitetään säännöllisesti. Ajankohtainen versio löytyy aina osoitteesta [www.luona.fi/tietosuojaselosteet](http://www.luona.fi/tietosuojaselosteet).

## 2. Rekisterinpitäjä ja tietosuojavastaavan yhteystiedot

### Rekisterinpitäjä ja vastuhenkilö

Luona Hoiva Oy  
Mannerheimintie 113, 00280 Helsinki

Ulla-Maija Junno, palvelupäällikkö  
ulla-maija.junno@luona.fi  
050 305 5185

### Tietosuojavastaava

Lauri Huhtanen, [lauri.huhtanen@bravedo.fi](mailto:lauri.huhtanen@bravedo.fi) tai tietosuoja@luona.fi

## 3. Käsittelyn tarkoitukset, tietotyypit, soveltuvat oikeusperusteet ja säilytysajat

| Tietojen käsittelyn tarkoitus                             | Tietotyypit   | Soveltuva oikeusperuste | Säilytysaika   |
|---|---|-------------------------|--|
| Hoidon tarpeen arviointi ja asiakkaan/potilaan ohjaaminen | Nimi, henkilötunnus, osoitetiedot, puhelinnumero, terveystiedot, sähköpostiosoite | Lakisääteinen velvoite  | 12 vuotta tai 120 vuotta potilaan syntymästä         |
| Asiakaspuheluiden käsitteleminen                          | Puhelinnumero, puhelun alku- ja loppuaika, jonotusaika, puhelutallenteet          | Oikeutettu etu          | 3 kk - 1 vuotta tilaaja-asiakassopimuksen mukaisesti |
| Asiakaspalautteen kerääminen                              | Puhelun ID  | Oikeutettu etu          | 1 vuosi  |

## 4. Tietojen lähde

Henkilötiedot kerätään pääsääntöisesti suoraan rekisteröidyltä asiakkaalta.

## 5. Luovutukset kolmansille osapuolille ja kansainväliset tietosiirrot

Pyynnöstä luovutamme asiakaspuhelun tallenteen tilaaja-asiakkaalle kyseisen asiakkaan antaman palautteen käsittelemistä varten. Tietoja voidaan luovuttaa viranomaiselle, kuten poliisille, lainsäädännön perusteella.

Palvelun toteutuksessa käytetään apuna ulkopuolisia palveluntarjoajia, jotka toimivat tietojen käsittelijöinä rekisterinpitäjän lukuun. Käyttämämme palveluntarjoajat ovat sopimuksellisesti sitoutuneet varmistamaan, että tietojen käsittelyssä noudatetaan hyvää tietosuojan tasoa.

## 6. Rekisteröityjen oikeudet

### Oikeuksien käyttäminen

Rekisteröidyille henkilöille kuuluu monia oikeuksia, joiden avulla he voivat vaikuttaa henkilötietojensa käsittelyyn. Alla mainittuja oikeuksia voi käyttää lähettämällä asiaa koskevan pyynnön sähköpostitse osoitteeseen [hoiva.esimiehet@luona.fi](mailto:hoiva.esimiehet@luona.fi).

### Informointi

Rekisteröidyillä henkilöillä on oikeus saada tietoa tekemästämme henkilötietojen käsittelystä läpinäkyvästi ja helposti ymmärrettävässä muodossa. Tässä tietosuojaselosteessa kerrotaan perustiedot henkilötietojen käsittelystä. Jos jokin tietosuojaan liittyvä asia mietityttää, lisätietoja voi kysyä ottamalla meihin yhteyttä selosteen alussa mainittujen yhteystietojen mukaisesti.

### Tietojen tarkastus

Rekisteröidyillä henkilöillä on oikeus saada tieto siitä, mitä heitä koskevia henkilötietoja käsittelemme ja halutessaan saada jäljennös kyseisistä tiedoista.

### Tietojen oikaisu

Rekisteröidyillä henkilöillä on oikeus vaatia tietojensa oikaisua tai korjausta, jolloin täydennämme epätarkat tai virheelliset tiedot

### Käsittelyn rajoittaminen

Rekisteröidyillä henkilöillä on oikeus vaatia henkilötietojen käsittelyn rajoitusta. Käsittelyn rajoitus tarkoittaa, että tiedot säilytetään, mutta niitä käsitellään muilla tavoin ainoastaan suostumuksen perusteella, oikeudellista vaatimusta varten, toisen henkilön oikeuksien suojaamiseksi tai tärkeää unionin tai jäsenvaltion yleistä etua koskevasta syystä. Käsittelyn rajoittaminen soveltuu esimerkiksi silloin, jos käsittelyn laillisuus on kiistetty. Tällöin tietojen käsittelyä rajoitetaan, kunnes käsittelyn laillisuus on varmistettu.

### Käsittelyn vastustaminen

Rekisteröidyillä henkilöillä on oikeus vastustaa henkilötietojen käsittelyä henkilökohtaiseen syyhyn vedoten, jos käsittelyn perusteena on oikeutettu etu, yleinen etu tai julkisen vallan käyttäminen. Tietojen käsittely lopetetaan, ellei käsittely ole tarpeen jonkin muun perustellun syyn takia.

### Tietojen siirtäminen

Rekisteröidyillä henkilöillä on oikeus pyytää henkilötietojen siirtoa järjestelmästä toiseen. Oikeus soveltuu silloin, kun henkilötiedot on kerätty suoraan rekisteröidyltä ja niiden käsittely on perustunut sopimukseen tai suostumukseen.

### Tietojen poistaminen

Rekisteröidyillä henkilöillä on oikeus saada kaikki henkilötietonsa poistetuksi eli tulla unohtetuksi. Oikeus soveltuu esimerkiksi silloin, jos käsittelyn perusteena ollut suostumus peruutetaan, eikä käsittelyyn sovellu mikään muu oikeusperuste.

### Valituksen tekeminen

Rekisteröidyillä henkilöillä on oikeus tehdä valitus henkilötietojen käsittelystä toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle. Suomessa tietosuojaviranomaisena toimii Tietosuojavaltuutetun toimisto. Rekisteröidyn henkilön henkilöllisyys vahvistetaan ennen oikeuksien toteuttamista pyynnön oikeellisuuden varmistamiseksi.