

Tietosuojaseloste Sinun Luona -palvelut

Tiedostoon tehdyt muutokset	Päivämäärä	Laatija	Hyväksyjä
Tietosuojaseloste laadittu	20.5.2024	Ulla-Maija Junno	Mikko Korkala
Lisätty asiakaspuheluiden käsittely	14.10.2024	Ulla-Maija Junno	Mikko Korkala

1. Johdanto

Tässä tietosuojaselosteessa kuvataan, miten henkilötietoja käsitellään Luona Hoiva Oy:n Sinun Luona-terveyspalveluissa. Selosteessa kerrotaan myös, mitä oikeuksia rekisteröidyillä henkilöillä on ja miten oikeuksia voi käyttää.

Tämä tietosuojaseloste soveltuu ainoastaan Sinun Luona -terveyspalveluissa tehtävään henkilötietojen käsittelyyn. Muusta Luona Hoiva Oy:n tekemästä henkilötietojen käsittelystä kerrotaan Luona terveyspalveluiden tietosuojaselosteessa (www.luona.fi/tietosuojaselosteet). Luona Hoiva Oy tarjoaa kuluttaja-asiakkaille hoidontarpeenarviointia palveluna. Hoidontarpeenarvioinnin toteuttaa sairaanhoitaja digitaalisen palvelupolun kautta tai puhelimitse sen mukaan, minkä asiointikanavan asiakas on valinnut. Digitaalinen palvelupolku mahdollistaa asiakkaan vahvan tunnistautumisen, keskustelun livechatin kautta ja videovastaanottojen järjestämisen.

Asiakkaat hakeutuvat palveluun itsenäisesti ja maksavat palvelun itse. Asiakas tunnistetaan digitaalisessa palvelussa Suomi.fi-tunnistautumisen kautta. Palvelu mahdollistaa puolesta asiointin Suomi.fi-valtuuksien mukaisesti. Palvelu maksetaan Paytrailin avulla kortti- tai verkkopankkimaksuna. Jos asiointikanava on puhelin, asiakkaalta veloitetaan palvelumaksu puhelun hinnassa. Palvelun maksullisuudesta tiedotetaan asiakasta ennen kuin maksullinen puhelu käynnistyy. Hoidontarpeen arvioinnissa käsiteltävät potilastiedot kirjataan Kanta-palveluun.

2. Rekisterinpitäjä ja tietosuojavastaavan yhteystiedot

Rekisterinpitäjä ja vastuhenkilö
Luona Hoiva Oy
Mannerheimintie 113, 00280 Helsinki

Heidi Laitila
heidi.laitila@luona.fi
040 149 5061

Tietosuojavastaava
Lauri Huhtanen,
lauri.huhtanen@bravedo.fi
tietosuoja@luona.fi

3. Käsittelyn tarkoitukset, tietotyypit, soveltuvat oikeusperusteet ja säilytysajat

Luona Hoiva Oy toimii rekisterinpitäjänä Sinun Luona -palvelussa. Henkilötietojen käsittelyyn osallistuu Luona Hoiva Oy:n lisäksi itsenäisinä rekisterinpitäjinä Digi- ja väestötietovirasto (Suomi.fi-tunnistautuminen) ja Paytrail Oyj (maksutapahtuma), Enreach Oy (asiakaspuheluiden käsitteleminen) ja henkilötietojen käsittelijöinä SAG Flowmedik Oy (eKonsultaatio-alusta) ja Atostek Oy (Era).

Palveluun liittyvä henkilötietojen käsittely perustuu Luona Hoiva Oy:n ja asiakkaan väliseen sopimukseen palvelun toteuttamisesta.

Potilastiedot kirjataan Eran kautta Kanta-palveluun lakisääteisen veloitteen perusteella (laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä, 69 §). Potilastietoja ei säilytetä Erassa enää sen jälkeen, kun ne ovat onnistuneesti siirtyneet Kanta-palveluun.

Palvelun kehittämiseen ja markkinoinnin kohdentamiseen liittyvä henkilötietojen käsittely perustuu Luona Hoiva Oy:n oikeutettuun etuun.

Kerättyjä henkilötietoja säilytetään vain niin kauan kuin tietoja voidaan pitää tarpeellisina niiden tässä tietosuojaselosteessa kuvatun käyttötarkoituksen kannalta. Luona Hoiva Oy määrittelee tietojen poistoajat ja poistamiskäytännöt sekä huolehtii vanhentuneiden ja tarpeettomien tietojen poistamisesta.

Tietojen käsittelyn tarkoitus	Tietotyypit	Soveltuva oikeusperuste	Säilytysaika
Digitaalisen palvelupolun toteuttaminen	Nimi, sähköpostiosoite, puhelinnumero	Sopimus	1 kk palvelutapahtumasta
Asiakkaan identifiointi: vahva tunnistautuminen Suomi.fi- palvelun kautta	nimi ja henkilötunnus	Sopimus	1 kk palvelutapahtumasta
Asiantuntija-avun tarjoaminen chatin kautta	Nimi, henkilötunnus, sähköpostiosoite, puhelinnumero	Sopimus	1 kk palvelutapahtumasta
Videovastaanoton järjestäminen	Nimi, henkilötunnus, sähköpostiosoite, puhelinnumero	Sopimus	1 kk palvelutapahtumasta
Neuvonnan ja ohjauksen tarjoaminen Palvelun ja hoidon ohjaaminen ja organisointi.	Nimi, sähköpostiosoite, puhelinnumero	Sopimus	1 kk palvelutapahtumasta
Asiakaspuheluiden käsitteleminen	Puhelinnumero, puhelu alkuaika- ja loppuaika, jonotusaika, puhelutallenteet	Oikeutettu etu	3 kk palvelutapahtumasta
Potilastietojen kirjaaminen Eran kautta Kanta-palveluun	Nimi, henkilötunnus, osoitetiedot, puhelinnumero, terveystiedot, sähköpostiosoite	Lakisääteinen veloitte	12 vuotta potilaan kuolemasta tai 120 potilaan syntymästä
Asiakaspalautteen ja asiakastyytyväisyystietojen kerääminen ja käsittely	Nimi, sähköpostiosoite, puhelinnumero	Oikeutettu etu	1 kk palvelutapahtumasta

4. Tietojen lähde

Henkilötiedot kerätään pääsääntöisesti suoraan rekisteröidyltä asiakkaalta/käyttäjältä palvelun käytön yhteydessä. Asiakkaille ei luoda käyttäjäprofileja palveluun, vaan asiakas yksilöidään jokaisen palvelutapahtuman yhteydessä uudelleen.

Asiakas tunnistetaan digitaalisessa palvelupolussa Suomi.fi-tunnistautumisen avulla palvelun maksun jälkeen. Tunnistautumisen jälkeen DVV luovuttaa Luona Hoiva Oy:lle nimen, henkilötunnuksen ja tiedon puolesta asioinnin valtuutuksista. Palvelun maksu suoritetaan Paytrailin järjestelmän avulla. Maksutapahtuman jälkeen Paytrail luovuttaa Luona Hoiva Oy:lle tiedon siitä, että maksu on suoritettu. Asiakkaan tilanteeseen ja asiointiin liittyvät tiedot kirjataan Atostek Oy:n ylläpitämään Era-järjestelmään, josta tiedot siirtyvät Kanta-palveluun.

Luona Hoiva Oy voi kerätä henkilötietoja myös viranomaisilta, jos se on välttämätöntä palvelun tuottamiseksi.

5. Luovutukset kolmansille osapuolille ja kansainväliset tietosiirrot

Asiakkaan henkilötietoja voidaan luovuttaa kolmansille osapuolille myös ilman henkilön antamaa suostumusta, mikäli laki tai viranomais määräys velvoittaa luovuttamaan tietoja.

Palvelun toteutuksessa käytetään apuna ulkopuolisia palveluntarjoajia, jotka toimivat tietojen käsittelijöinä rekisterinpitäjän lukuun. Osa käyttämistämme palveluntarjoajista käsittelee henkilötietoja tietyissä tapauksissa EU/ETA:n ulkopuolella. Henkilötietoja siirretään EU/ETA:n ulkopuolelle ainoastaan tietosuojalainsäädännön vaatimusten täytyessä. 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 tietosuoja@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. Rekisterinpitäjä toimittaa pyynnöstä jäljennöksen käsiteltävistä henkilötiedoista tai tiedon siitä, ettei rekisteröidyn tietoja käsitellä.

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 unohdetuksi. 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.