

Tietosuojaseloste Omahoitajan Luona -palvelut

Tiedostoon tehdyt muutokset	Päivämäärä	Laatija	Hyväksyjä
Tietosuojaseloste laadittu	5.12.2024	Ulla-Maija Junno	Susanna Sauna-aho

1. Johdanto

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

Tämä tietosuojaseloste soveltuu ainoastaan Omahoitajan Luona -terveyspalvelussa tehtävään henkilötietojen käsittelyyn. Muusta Luona Hoiva Oy:n tekemästä henkilötietojen käsittelystä kerrotaan Luona terveyspalveluiden tietosuojaselosteessa sekä Sinun Luona -palveluiden tietosuojaselosteessa (www.luona.fi/tietosuojaselosteet). Luona Hoiva Oy tarjoaa kuluttaja-asiakkaille tutun ja kiireettömän Omahoitajan etäkontaktin joko videon välityksellä tai puhelimitse 1-2 kertaa viikossa.

Omahoitajan kanssa voi keskustella terveyteen ja hyvinvointiin liittyvistä huolista sekä saada ohjeita ja neuvoja terveydentilan parantamiseksi ja hyvinvointia tukevista palveluista, jotka helpottavat arjen sujuvuutta. Palvelun aikana asiakkaan käytössä on myös 24/7-hoitajatiimin etäpalvelu, josta saa puhelimitse apua akuuteissa terveysasioissa.

Palveluun hakeutuminen tapahtuu asiakkaan omasta aloitteesta, ja palvelun kustannukset maksaa joko asiakas itse tai esimerkiksi omainen palvelun tilaajana. Ennen palvelun aloittamista asiakkaan kanssa käydään läpi palvelusopimuksen sisältö, joka allekirjoitetaan yhdessä. Palvelusta peritään kuukausihinta, joka laskutetaan asiakkaalta jälkikäteen kuukausittain. Palvelussa käsiteltävät potilastiedot tallennetaan Kanta-palveluun, ja ohjaustiedot kirjataan DomaCare-järjestelmään.

2. Rekisterinpitäjä ja tietosuojavastaavan yhteystiedot

Rekisterinpitäjä ja vastuhenkilö
Luona Hoiva Oy
Mannerheimintie 113, 00280 Helsinki

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

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

3. Käsittelyn tarkoitukset, tietotyypit, soveltuvat oikeusperusteet ja säilytysajat

Luona Hoiva Oy toimii rekisterinpitäjänä Oma Luona -palvelussa. Henkilötietojen käsittelyyn osallistuu Luona Hoiva Oy:n lisäksi itsenäisinä rekisterinpitäjinä Enreach Oy (asiakaspuheluiden käsitteleminen) ja henkilötietojen käsittelijöinä SAG Flowmedik Oy (videovastaanottoalusta), Atostek Oy (ERA) ja DomaCare sekä Suomen Seniorihoiva.

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. Asiakastiedot, jotka liittyvät asiakkaan ohjaamiseen muissa kuin terveysasioissa, kirjataan DomaCareen.

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
Videotapaamisen toteuttaminen	Nimi, sähköpostiosoite, puhelinnumero	Sopimus	1 kk palvelutapahtumasta
Asiakaspuheluiden käsitteleminen	Puhelinnumero, puhelun alku- ja loppuaika, jonotusaika, puhelutallenteet	Oikeutettu etu	3 kk palvelutapahtumasta
Neuvonnan ja ohjauksen tarjoaminen	Nimi, hetu, osoite, sähköpostiosoite, puhelinnumero, ohjaus asiakkaalle soveltuviin palveluihin	Sopimus	Palvelusopimuksen voimassaoloajan
Potilastietojen kirjaaminen Eran kautta Kanta-palveluun	Nimi, henkilötunnus, osoitetiedot, puhelinnumero, terveystiedot, sähköpostiosoite	Lakisääteinen veloitte	12 vuotta potilaan kuolemasta tai 120 potilaan syntymästä

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.

Asiakkaan terveydentilaan ja terveysneuvontaan liittyvät tiedot kirjataan Atostek Oy:n ylläpitämään Era-järjestelmään, josta tiedot siirtyvät Kanta-palveluun. Asiakkaan tilanteeseen ja asiointiin liittyvät tiedot kirjataan DomaCare-järjestelmään.

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 täyttyessä. 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 mietittävää, 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 soveltu 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.