

PIKKUJÄTTI LASTEN JA NUORTEN LÄÄKÄRIASEMA OY:N PUHELINPALVELUN NAUHOITEARKISTON TIETOSUOJASELOSTE

1. Rekisterin pitäjä

Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriasema Oy
Y-tunnus: 2272762-2
Annankatu 34 A
00100 Helsinki

2. Rekisteriasioista vastaava henkilö ja yhteyshenkilö

Pikkujätti puhelinpalvelu
Päivi Honkanen
etunimi.sukunimi@pikkujatti.fi
p 010 380 8000

3. Pikkujätin tietosuojavastaava

Marliina Mäkinen, sijainen
tietosuoja@pikkujatti.fi
p 010 380 8000

4. Rekisterin nimi

Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriasema Oy:n puhelinpalvelun nauhoitearkiston rekisteri

5. Nauhoitteiden tallentamisen ja käsittelyn tarkoitus

Puhelinpalvelua käytetään Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriaseman asiakaspalvelun yhtenä palvelukanavana. Puhelinkeskustelu tallentuu asiakaspalvelujärjestelmään.

Tallenteita voidaan käyttää puhelimitse tapahtuman asiakaspalvelun laadun ja asiakkaille annettavien vastausten oikeellisuuden varmistamiseksi sekä toiminnan kehittämiseksi. Tallenteita voidaan käyttää myös asiakaspalvelun parantamiseen tähtäävässä koulutuksessa ja ohjeistuksen sisällön suunnittelussa.

Toimintaa ohjaava lainsäädäntö, joista keskeisimmät ovat lueteltu tässä

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

6. Rekisterin tietosisältö

Rekisteriin tallentuu asiakkaan kanssa käyty keskustelu. Palvelussa annetaan yleistä neuvontaa ajanvarauksiin liittyen sekä tehdään ajanvarauksia. Lisäksi rekisteriin tallentuu asiaakaan puhelinnumero, puhelun ajankohta, palvelunumero sekä asiakaspalvelijan nimi.



7. Säännönmukaiset tietolähteet

Tallennettavat tiedot saadaan asiakkaalta puhelimitse tapahtuvassa asiakaspalvelutilanteessa.

8. Säännönmukaiset tietojen luovutukset tai tietojen siirto EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle

Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriasema Oy:llä on oikeus käyttää alihankkijoita nauhoitearkiston hoitamiseen. Tällöin kuvausten tietoja voidaan siirtää alihankkijoille siinä määrin kuin se on tarpeen palvelujen toteuttamiseksi. Alihankkija sitoutuu noudattamaan aina voimassaolevan lainsäädännön vaatimuksia.

Tietoja voidaan luovuttaa muihin tarkoituksiin Suomen lain mukaan, kuten rikosepäilytapauksissa tietoja voidaan luovuttaa poliisiviranomaisen haltuun. Tallenneaika rajataan vain kyseisen tapahtuman kannalta välttämättömään minimiin.

Sähköisten ohjelmien tietoja ei siirretä EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle, teknisestä ylläpidosta vastaa ohjelmien toimittaja.

9. Henkilötietojen säilytysaika

Rekisterin tietoja säilytetään 12 kuukautta puhelun päättymisestä.

10. Rekisterin suojausten perusteet

Henkilötiedot kerätään tietokantoihin, jotka ovat palomuurein, salasanoin ja muilla teknisillä keinoilla suojattuja alan yleisten käytäntöjen mukaisesti. Tietokannat ja niiden varmuuskopiot sijaitsevat lukituissa tiloissa ja tietoihin pääsevät käsiksi vain tietyt ennalta nimetyt henkilöt.

Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriasema suojaa keräämänsä henkilötiedot siten, etteivät muut kuin rekisterinpitäjän määrittelemät henkilöt tai tietojen käsittelijät voi käsitellä niitä ja että tietoja käsitellään vain liittyen työtehtäviin. Kullakin käyttäjällä on oma käyttäjätunnus ja salasana järjestelmään.

Kaikkia puhelinpalvelun nauhoitearkiston rekisterin tietoja käyttäviä henkilöitä sitoo vaitiolovelvollisuus.

11. Rekisteröidyn oikeudet

Rekisteröidyn oikeudet määräytyvät EU:n tietosuoja-asetuksen mukaan:

Tarkastusoikeus

Rekisteröidyillä on oikeus saada pääsy omiin henkilötietoihinsa. Jokainen henkilö voi pyytää tietojensa tarkastamista kohdassa 2 mainituilta yhteyshenkilöiltä kirjallisesti. Rekisteröidyn henkilöllisyys varmennetaan aina ennen toimenpiteisiin ryhtymistä. Tarkastus pyritään järjestämään ilman viivettä viimeistään noin viikon kuluessa pyynnöstä.



Oikeus poistaa tiedot

Rekisteröidyllä on oikeus vaatia poistamaan tiedot, mitä häntä koskien rekisteriin on tallennettu. Pyyntö tehdään kirjallisesti kohdassa 2 mainitulle yhteyshenkilöiltä. Rekisteröidyn henkilöllisyys varmennetaan aina ennen toimenpiteisiin ryhtymistä. Rekisterinpitäjä voi kieltäytyä toteuttamasta poistoa laissa säädetyin perusteluin tai rekisterinpitäjän velvollisuuksien ja oikeuksien perusteella.

Oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle:

Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle, jos rekisteröity katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä rikotaan tietosuojasetusta. Valvontaviranomainen on Tietosuojavaltuutetun toimisto (<https://tietosuoja.fi/>).

12. Rekisteröidyn informointi

Asiakasta informoidaan keskustelun tallentamisesta puhelun alussa automaattisella äänitiedotteella.

13. Rekisterihallinto

Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriasema Oy seuraa tietosuojaa koskevan lainsäädännön sekä viranomaisohjeiden muutoksia sekä kehittää palvelun toimintaa, ja varaa siksi oikeuden päivittää tätä selostetta.

