

Seloste Pikkujätin asiakaspalvelu-chatin henkilötietojen käsittelystä ja informointiasiakirja rekisteröidyn oikeuksista.

1. Rekisterinpitäjä	Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriasema Oy
2. Rekisteriasioista vastaava henkilö	Jonna Nikula, kehityspäällikkö Annankatu 27, 00100 Helsinki puh. 010 380 8000 (etunimi.sukunimi@pikkujatti.fi)
Yhteyshenkilö rekisteriasioissa	Soile Tomming, palvelujohtaja Itäkatu 7, 2. krs, 00930 Helsinki puh. 010 380 8000 (etunimi.sukunimi@pikkujatti.fi)
3. Tietosuojavastaava	Reetta Vaahtolammi Annankatu 32, 00100 Helsinki puh. 010 380 3800 tietosuoja@pikkujatti.fi
4. Rekisterin nimi	Seloste Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriasema Oy:n asiakaspalvelu-chatin henkilötietojen käsittelytoimista.
5. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus / rekisterin käyttötarkoitus	Chat-palvelua käytetään Pikkujätin asiakaspalvelun yhtenä palvelukanavana. Chat-keskustelut tallennetaan. Tallenteita voidaan käyttää chat-asiakaspalvelun laadun ja asiakkaille annettavien vastausten oikeellisuuden varmistamiseksi sekä toiminnan kehittämiseksi.
6. Rekisterin tietosisältö	Rekisteriin tallentuu asiakkaan kanssa käyty keskustelu. Palvelussa annetaan yleistä neuvontaa Pikkujätin palveluista ja ajanvarauksiin liittyen. Asiakkaalta ei koskaan kysytä, eikä anneta mitään potilastietoja. Henkilötietoja kysytään vain silloin kun se palvelun kannalta on välttämätöntä, esimerkiksi ajanvaraustilanteissa.



7. Säännönmukaiset tietolähteet	Tiedot saadaan asiakkaalta chat-asiakaspalvelutilanteessa.
8. Säännönmukaiset tietojen luovutukset	Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriasema Oy:llä on oikeus käyttää alihankkijoita palvelun hoitamiseen. Tällöin palvelun tietoja voidaan siirtää alihankkijoille siinä määrin kuin se on tarpeen palvelujen toteuttamiseksi. Alihankkija sitoutuu noudattamaan aina voimassaolevan lainsäädännön vaatimuksia. Henkilötietoja ei muuten luovuteta ilman laissa säädettyjä perusteita.
9. Tietojen siirto EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle	Rekisteristä ei siirretä tietoja Euroopan Unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.
10. Henkilötietojen säilytysaika	Rekisterin tietoja säilytetään 4 kuukautta keskustelun päättymisestä.
11. Yleinen kuvaus teknisistä ja organisatorisista turvatoimista	Rekisterinpitäjä on suojannut tiedot asianmukaisesti teknisesti ja organisatorisesti. Rekisterinpitäjä 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. Uuden henkilökunnan koulutus ja ohjaus tapahtuu perehdytysohjelman mukaisesti. Henkilökunta tekee vaitiolo- ja salassapitositoumukset työsopimuksen solmimisen yhteydessä. Tiedot kerätään tietokantoihin, jotka ovat palomuuerein, 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.
12. Asiakkaan oikeudet	Asiakkaan oikeudet määräytyvät EU:n tietosuojasetuksen mukaan: Oikeus saada pääsy tietoihin Asiakkaalla on oikeus saada pääsy omiin henkilötietoihinsa. Tämä tarkoittaa, että rekisterinpitäjän on asiakkaan pyytäessä ilmoitettava käsitelläänkö häntä koskevia henkilötietoja vai ei. Asiakkaalla on oikeus saada käsiteltävistä henkilötiedoistaan pyydettyä kopioita. Tarkastuspyyntö tehdään kirjallisena yhteyshenkilölle, joka on mainittu selosteen kohdassa 2. Asiakkaan henkilöllisyys varmennetaan ennen käsittelytoimiin ryhtymistä.

	<p>Oikeus tietojen oikaisemiseen Asiakkaalla on oikeus vaatia, että rekisterinpitäjä oikaisee ilman aiheutonta viivytystä asiakasta koskevat epätarkat ja virheelliset henkilötiedot. Ottaen huomioon tarkoitukset, joihin tietoja käsiteltiin, asiakkaalla on oikeus saada puutteelliset henkilötiedot täydennettyä toimittamalla kirjallinen korjauspyyntö yhteyshenkilölle, joka on mainittu selosteen kohdassa 2. Asiakkaan henkilöllisyys varmennetaan ennen käsittelytoimiin ryhtymistä.</p> <p>Oikeus poistaa tiedot Asiakkaalla on oikeus tulla unohdetuksi. Asiakkaalla on oikeus esittää rekisterinpitäjälle kirjallinen pyyntö poistaa itseään koskevat tiedot rekisteristä, siltä osin kuin tietoja ei käsitellä lakisääteisen velvollisuuden noudattamiseksi. Pyyntö tehdään kirjallisena yhteyshenkilölle, joka on mainittu selosteen kohdassa 2. Asiakkaan henkilöllisyys varmennetaan ennen käsittelytoimiin ryhtymistä.</p> <p>Oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle Asiakkaalla on oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle jos asiakas katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä rikotaan tietosuojasetusta. Valvontaviranomaisena toimii Tietosuojavaltuutetun toimisto.</p>
13. Rekisterihallinto	<p>Tätä informointiasiakirja ja seloste käsittelytoimista on laadittu 13.2.2020.</p> <p>Rekisterinpitäjä seuraa tietosuojaa koskevan lainsäädännön sekä viranomaisohjeiden muutoksia sekä kehittää palvelun toimintaa, ja varaa siksi oikeuden päivittää tätä selostetta.</p>

